

拜访礼仪

目录

叁

拜访
注意
事项

貳

拜访
时的
礼仪

壹

拜访
前的
准备

一、拜访前的准备

（一）预约

无论是走亲访朋还是到公务拜访，都要事先预约，避免做不速之客，以免突然造访给别人带来麻烦。

预约联系的内容主要有：

1. 自报家门（姓名、单位、职务）；
2. 提出拜访的内容（有事相访或礼节性拜访）使对方有所准备。
3. 与被访者商定具体拜访的时间、地点。
4. 注意避开吃饭和休息时间。一般说来，公务性拜访的预约时间最好错开周一上午、周五下午和每天上下班前后一小时。
5. 约定拜访时间后，如有特殊原因需要推迟或取消，应尽快打电话通知对方并说明原因。

（二）准备工作

拜访者在拜访之前，要制定拜访目标，准备名片和相应的资料，选择合适的礼品，查看交通路径。并根据拜访对象和目的的不同，选择适当的着装和妆容，以示对被访者的尊重。

一、拜访时的礼仪

（一）礼貌敲门

一般来说不管是到拜访对象家里或者办公场所，事先都要敲门或按门铃，等到有人应声允许进入或出来迎接时方可进去。不打招呼就擅自闯入，即使门本来就开着，也是非常不礼貌的。敲门用食指，力度适中，间隔有序敲三下，等待回音。如无应声，可再稍加力度，再敲三下。

（二）举止礼仪

1. 到达拜访地点后，如果与接待者是第一次见面，应主动递上名片，做自我介绍。对熟人可握手问候。
2. 礼貌就座。
3. 交谈内容及时间。

三、养老服务人员拜访服务对象的注意事项

（一）养老服务人员首先要有意识地观察老年人的居家环境。

（二）与居家老年人沟通，要更具耐心，更善于倾听。

（三）进入居家老年人家时，要注意老年人的生活习惯以及作息时间。

实务训练

一、本单元案例引领中小兰有什么失礼之处？若你是小兰，该如何做更为得体？

实务训练

二、情景模拟：登门拜访客户。

【背景资料】

小林是某养老机构营销部的新人，明天上午他将第一次单独登门拜访客户，心中有些紧张，下班后，他约同事小明一起出去喝杯茶，让小明为他介绍一些拜访老年客户的经验并对明天的拜访进行情景模拟。

实务训练

根据背景资料，两人为一组，分别扮演小林和小明，设计模拟情节和脚本，分角色模拟拜访过程。要求言行符合规范，时间控制在15分钟左右。