06

交谈礼仪

目录

壹 交谈礼仪的基本原则
贰 交谈基本礼仪
叁 养老服务人员语言规范
肆 常用养老服务沟通技巧
伍 养老服务人员电话礼仪

一、交谈礼仪的基本原则

（一）文明的原则

（二）真诚的原则

（三）尊重的原则

二、交谈基本礼仪

（一）“说”的礼节

1. 言之有物
2. 言之有序
3. 言之有礼
4. 言之有“巧”

二、交谈基本礼仪

（二）“听”的礼貌

1. 真诚倾听
2. 耐心倾听
3. 适时反馈

4. 用心去听

（三）谦敬语——君子自谦而敬人

1. 称呼敬语

（1）生活中的称呼

（2）工作中的称呼

（3）行业泛称（行业性称呼）

2.口语交流中的敬语、谦辞

（1）问候语

（2）欢迎、赞美语

（3）送别语

（4）请托语

（5）致谢、道贺语

（6）推脱语和道歉语

（7）谦辞

三、养老服务人员语言规范

与老年人语言沟通交流中应把握以下要点：

(一)亲切自然，灵活运用尊称和敬语。

（二）通俗易懂，实用平时生活化的语言，少用流行语。

（三）得体悦人，注意忌言讳语。禁忌语有“老头、老太婆”；谈论死亡话题；“您年纪大，身体又不好，还管那么多，管好自己就行”；否定老人经历的过去；谈论家庭纷争与矛盾。

四、常用养老服务沟通技巧

（一）询问

（二）介绍

（三）安慰

（四）致歉

（五）致谢

五、养老服务人员电话礼仪

（一）接听电话

1. 接听电话的礼貌

2. 接听电话技巧

五、养老服务人员电话礼仪

（二）拨打电话

1. 拨打电话的时机与准备

2. 拨打电话的礼貌

五、养老服务人员电话礼仪

（三）手机的使用

1. 手机使用的场合

2. 手机使用的注意事项

实务训练

一、请结合顶岗实习单位的具体情况画出电话接待流程图。

二、分组练习不同情景下向老年服务对象做自我介绍和介绍他人；交换角色重复练习。

1. 你选用了哪种自我介绍的方法？体会语言和手势的使用。
2. 请列出您在练习中体会到的介绍礼应注意的问题。

实务训练

三、请结合养老服务工作或生活场景，与其他同学进行角色模拟，两人为一组，设定不同场景（如拨打电话、接听电话、转接电话、电话留言等），进行电话礼仪模拟，完成下列任务：

1. 模拟接听老人子女来电；
2. 模拟接听老人来电；
3. 模拟拨打电话到养老服务对象家里做电话随访。

下篇

老年服务是一种特殊的服务活动。它不仅要求服务人员具备岗位所需的娴熟的服务技能，还需要从业者对自己的职业真诚热爱与投入。只有这样，养老服务人员才能自觉树立强大的责任感，自觉学习能够让自己的职业行为更高质高效的方法和技巧。那些经过长期实践检验卓有成效的经验与态度则是我们需要继承和学习的重要组成部分。