

商务礼仪大全

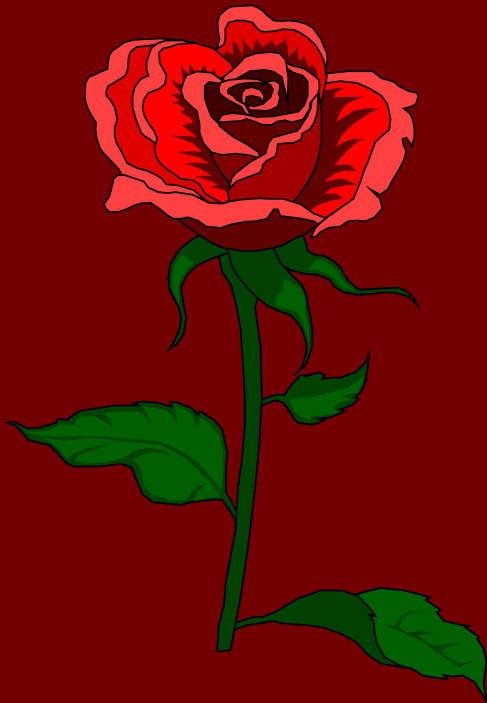
ระเบียบการแต่งกายของบริษัท

塑造良好的职业形象

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอย่างมืออาชีพ

- 着装 ชุดเสื้อผ้า
- 仪表 รูปลักษณ์ภายนอก
- 体态 บุคลิกภาพ

2、着装 การแต่งกาย



- 男士服饰 การแต่งกายของผู้ชาย
- 女士服饰 การแต่งกายของผู้หญิง
- 商务便装 การแต่งกายชุดไปรเวท

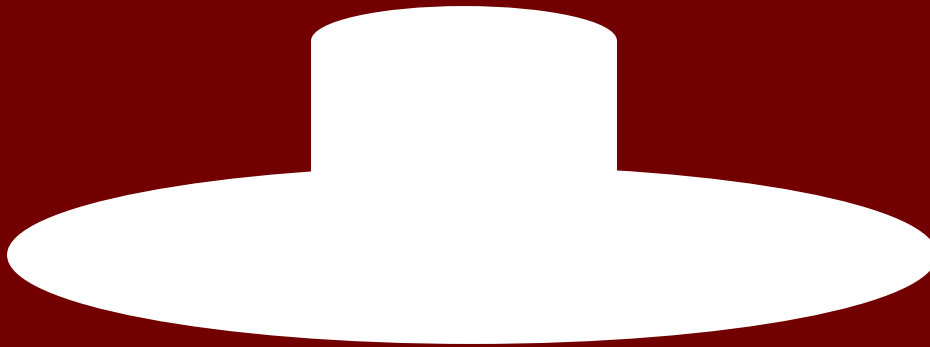
男士服饰

การแต่งกายของผู้ชาย

男士服饰——帽子

การแต่งกายของผู้ชาย — หมวก

- 绝大多数情况下，商务工作不应戴帽子、围巾。
สถานการณ์ส่วนใหญ่ การทำงานไม่ควรสวมใส่หมวกแฟชั่น ผ้าพันคอ



男士服饰——西装

การแต่งกายของผู้ชาย - ชุดสูท

■ 款式 แบบ :

— 两件套装

สูทแบบ 2 ชิ้น

— 三件套装

สูทแบบ 3 ชิ้น

— 单件西装与西裤搭配

เลือกชุดสูทให้เหมาะสม

■ 前两种比较正规，在重要场合要穿前两种西装

สองแบบแรกค่อนข้างเป็นทางการ ใช้สวมในโอกาสวันสำคัญ

男士服饰——西装

การแต่งกายของผู้ชาย - ชุดสูท

■ 颜色 สี:

- 以藏青、深蓝、灰色和米色为主;

ให้ใช้ชุดสูทสีกรมท่า สีน้ำเงินเข้ม สีเทาและสีเบจเป็นหลัก

- 不要穿白色、红色、黑色（正式晚宴可穿黑西装）和绿色的西服;

ห้ามสวมใส่สีขาว สีแดง สีดำ (รูปแบบของงานเลี้ยงสามารถใส่สูทสีดำได้) และสูทสีเขียว;

男士服饰——西装

การแต่งกายของผู้ชาย - ชุดสูท

- 穿西装的礼仪 การแต่งกายชุดสูท
 - 在正式的商务场合，男士必须穿西装打领带
การใส่สูทอย่างเป็นทางการ ต้องสวมใส่ชุดสูทผูกเนคไทให้เรียบร้อย
 - 新西装袖口的标签要拆掉；
ชุดสูทที่ซื้อใหม่ให้ถอดฉลากที่กระบอกแขนเสื้อออก
 - 一般穿西装只扣第一个扣子；
โดยทั่วไปการสวมใส่ชุดสูทให้ติดกระดุมเม็ดแรก
 - 如果是三个扣的西装，可以扣前两个扣子；
ถ้าชุดสูทมีกระดุมสามเม็ด สามารถติดกระดุมสองเม็ดแรก
 - 坐下时应解扣，站起后应随手将扣系上。
เวลานั่งลงควรปลดกระดุมออก หลังจากยืนขึ้นให้ติดกระดุม

男士服饰——衬衫

การแต่งกายของผู้ชาย - เสื้อเชิ้ต

- 衬衣要干净、整齐，尽量不要穿带有明花、明格的衬衣；
เสื้อเชิ้ตต้องสะอาด ระเบียบ พยายามอย่าสวมเสื้อที่มีลายดอก เสื้อเชิ้ตที่มีตารางสีสันสดใส
- 最好穿质地较好的长袖衬衣；
ควรใส่เสื้อเชิ้ตแขนยาวที่มีคุณภาพดี
- 浅颜色衬衣不要太薄；袖口、领口要干净、平整；
เสื้อสีอ่อนไม่ควรบางเกินไป แขนเสื้อและคอเสื้อควรสะอาดและเรียบร้อย
- 袖口要系好，袖子应比西装的袖子长出1公分，并能盖住手背；
ควรติดกระดุมแขนเสื้อ แขนเสื้อควรยาวและสามารถคลุมหลังมือได้
- 领角有扣的衬衫即使不打领带也要扣上；
ควรติดกระดุมเม็ดบนสุดของเสื้อ แม้ว่าจะไม่ได้ติดเนคไท
- 不打领带时，衬衣第一个扣子要解开。不要穿太旧、起泡或起球的衬衣。
เมื่อไม่ได้สวมเนคไท ให้ปลดกระดุมเม็ดแรกออก อย่าสวมเสื้อที่เก่าเกินไป หรือเป็นขุย

男士服饰——领带

การแต่งกายของผู้ชาย - เนคไท

- 一定要选质地较好的领带
เลือกเนคไทที่มีเนื้อผ้าคุณภาพดี
- 领带的颜色要与西装相配
สีของเนคไทควรเข้ากับสีของชุดสูท
- 领带的颜色不要浅于衬衣，尤其不要黑衬衣打白领带；
สีของเนคไทไม่ควรอ่อนกว่าสีของเสื้อเชิ้ต โดยเฉพาะเสื้อเชิ้ตสีดำและเนคไทสีขาว
- 不要带怪异的领带(如:皮的，珍珠的)；
ห้ามสวมเนคไทที่มีลักษณะไม่เหมาะสม (เช่น หนัง, มุก);
- 除本公司统一配置领带外（不提倡），最好不要带印有其他公司名称的领带；
ยกเว้นเนคไทที่บริษัทของตนกำหนดเป็นชุดเดียวกัน (ไม่แนะนำ) ไม่ควรใส่เนคไทของบริษัทอื่น
- 领带下摆应长过皮带扣少许。穿毛衣或马甲时，领带应放在毛衣、马甲的里面即贴住衬衣。
ชายของเนคไทควรยาวกว่าหัวเข็มขัดเล็กน้อย เวลาใส่เสื้อสเวตเตอร์หรือเสื้อกั๊ก ควรผูกเนคไทไว้ด้านในเสื้อสเวตเตอร์หรือเสื้อกั๊ก

西装、衬衫、领带的搭配

การใส่ชุดสูท เสื้อเชิ้ต เนกไทให้เหมาะสม

- 两个单色、一个图案

สองสีเดียว ลายเดียว

- 不要超过三种颜色

ไม่เกินสามสี

男士服饰——裤子

การแต่งกายของผู้ชาย - กางเกง

- 如果穿衬衫，或者穿单件西装，要配正式的西裤
ถ้าใส่เสื้อเชิ้ตหรือใส่ชุดสูท ต้องสวมกางเกงสุททอย่างเป็นทางการ
- 裤子不得有褶，要有裤线；
กางเกงต้องไม่มีรอยพับแต่ต้องมีขอบกางเกง
- 裤子不要太短，应盖住鞋面。
กางเกงไม่ควรสั้นเกินไป ควรยาวระหว่างตาตุ่ม

男士服饰——腰带

การแต่งกายของผู้ชาย - เข็มขัด

- 要用做工精良的皮腰带

ต้องใช้เข็มขัดหนังอย่างดี

- 颜色：黑色或棕色，要与鞋的颜色协调一致

สี: สีดำและสีเข้ม ต้องให้เข้ากับสีของรองเท้า

- 腰带扣不要太花

เข็มขัดไม่ควรมีส่วนมากเกินไป

- 腰带不能太破旧。

ไม่ควรคาดเข็มขัดที่เก่าจนเกินไป

男士服饰——皮鞋与袜子

การแต่งกายของผู้ชาย-รองเท้าหนังและถุงเท้า

■ 皮鞋 รองเท้าหนัง

- 男士的皮鞋应以深色为主，如黑色、棕色
รองเท้าหนังของผู้ชายควรใส่สีเข้ม เช่น สีดำ สีน้ำตาล
- 不要穿太陈旧的皮鞋，鞋面一定要干净
ห้ามใส่รองเท้าหนังที่เก่า พื้นผิวของรองเท้าต้องสะอาด
- 鞋跟不要太高
ส้นรองเท้าไม่ควรสูงจนเกินไป

■ 袜子 ถุงเท้า

- 应穿深色质地好的的袜子，如棕、深蓝、黑色或灰色
สวมถุงเท้าสีเข้มที่มีเนื้อสัมผัสที่ดี เช่น น้ำตาล น้ำเงินเข้ม ดำ หรือเทา
- 不能穿白袜子
ไม่ควรใส่ถุงเท้าสีขาว
- 不要穿质薄透明的袜子
ไม่ควรใส่ถุงเท้าที่ไม่มีคุณภาพ

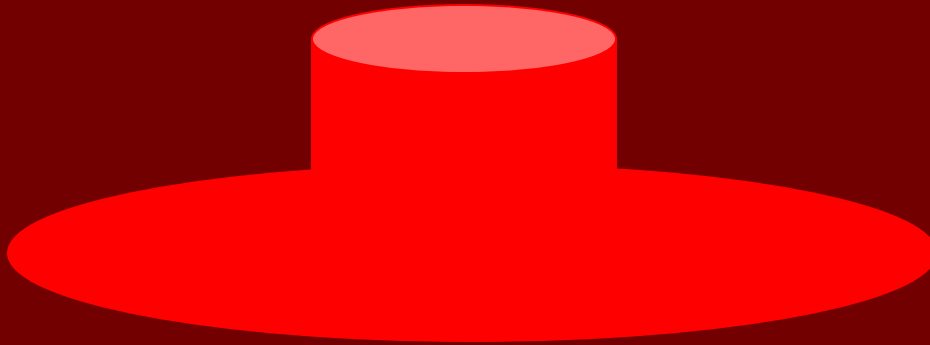
女士服饰

การแต่งกายของผู้หญิง

女士服饰——帽子

การแต่งกายของผู้หญิง - หมวก

- 女士在商务场合也不应戴帽子，晚宴除外
ผู้หญิงไม่ควรสวมหมวกที่ไม่ใช่เซฟตี้ในบริษัท ยกเว้นการจัดงานเลี้ยง



女士服饰——职业装

การแต่งกายของผู้หญิง - ชุดทำงาน

- 款式 แบบ:
 - 职业套裙 กระโปรงทำงาน
 - 西装 (裤装) ชุดสูท (กางเกงสแลค)

- 有些要求严格的公司，要求女士穿职业套裙
บางบริษัทอาจจะมีข้อกำหนด ให้ผู้หญิงใส่กระโปรงทำงาน

女士服饰——职业装

การแต่งกายของผู้หญิง - ชุดทำงาน

- 颜色：可随意，尽量选择比较稳重的颜色，不要过于鲜艳
สี : ตามความพอใจ แต่ต้องเลือกสีให้เหมาะสม ไม่เข้มหรือไม่สว่างจนเกินไป
- 质地：职业装的质地要良好，穿起来要平整挺括
เนื้อผ้า: สวมใส่ชุดทำงานเนื้อผ้าดี และเรียบร้อย

女士服饰——裙子、裤子

เสื้อผ้าผู้หญิง-กระโปรง กางเกง

- 裙子不要太短
กระโปรงห้ามสั้นจนเกินไป
- 不要穿牛仔裙或带穗的休闲裙
ห้ามใส่กางเกงยีนส์หรือห้ามใส่กระโปรงเฟรช
- 裤子要平整，有裤线
กางเกงต้องมีความเรียบ มีก๊ลิบ
- 不要穿过瘦的裤子，也不要穿吊脚裤
ห้ามใส่กางเกงบาง ๆ ห้ามใส่กางเกงที่มีลักษณะเป็นเอี๊ยม

女士服饰——袜子

เสื้อผ้าผู้หญิง - ถุงเท้า

- 正式商务场合必须穿袜子；
ต้องใส่แบบถุงเท้าที่เป็นทางการ
- 高筒袜的上端应被裙子盖住；
เมื่อใส่ถุงน่องควรใส่กระโปรงให้ปกคลุม
- 袜子质地、颜色与裙子、鞋的颜色要相配；
เนื้อผ้าและสีของถุงเท้าควรให้เหมาะสมกับสีของกระโปรงและรองเท้า
- 不要穿带花的、白色、红色或其他鲜艳颜色的袜子；
ห้ามใส่ถุงเท้าลายดอก สีขาว สีแดงหรือสีฉูดฉาด
- 长筒袜不能有破损。
ถุงน่องห้าม ขาดหรือยีก

女士服饰——鞋

การแต่งกายของผู้หญิง - รองเท้า

- 鞋子应与服装相配，尽量不要穿露脚趾的鞋；
รองเท้าควรเหมาะสมกับเสื้อผ้า พยายามอย่าสวมรองเท้าเปิดนิ้วเท้า
- 尽量不要穿凉鞋上班或是去商务场合；
ห้ามใส่รองเท้าแตะเวลาทำงานหรือไปงานๆติดต่อทางธุรกิจ
- 颜色不要过于鲜艳；
ห้ามใส่รองเท้าที่มีสีฉูดฉาด
- 鞋跟不要太高或太细或有破损；
ส้นรองเท้าไม่ควรสูงเกินไปหรือบางเกินไปหรือที่มีรอยขาด
- 鞋面要干净，装饰物不宜过多；
รองเท้าต้องมีความสะอาด ไม่มีลวดลายเยอะเกินไป
- 无跟鞋会使女士缺少女人味。
ผู้หญิง ควรสวมรองเท้าที่มีส้นเล็กน้อย

女士服饰——提包与配饰

การแต่งกายของผู้หญิง กระเป๋าถือและเครื่องประดับ

■ 提包 กระเป๋า

- 女士用的提包不一定是皮包，但必须质地好；
กระเป๋าไม่จำเป็นต้องใช้เป็นประเภทหนัง แต่จำเป็นต้องมีคุณภาพดี
- 庄重并与服装相配；
ควรเลือกกระเป๋าให้เข้ากับการแต่งกาย
- 不能只拎一个纸袋或塑料袋，不能背双肩背包，不要只拿一个化妆包。
ไม่ควรพกแค่กระดาษหรือถุงพลาสติก ไม่ควรสะพายเป้ที่สะพายหลัง ไม่ควรพกแค่กระเป๋าเครื่องสำอาง

■ 配饰 เครื่องประดับ

- 商务场合不适合带太多的首饰，一般不超过两样
ในการทำงานไม่ควรใส่เครื่องประดับมากเกินไป โดยทั่วไปแล้วให้ใส่เครื่องประดับได้ไม่เกินสองชิ้น
- 首饰的款式不要太夸张
รูปแบบเครื่องประดับไม่ควรใหญ่จนเกินไป
- 商务场合应该带质地好的首饰，不要带时尚的工艺首饰
เครื่องประดับควรมีคุณภาพดี ห้ามใส่เครื่องประดับที่เป็นแนวแฟชั่น

女士服饰——着装禁忌

การแต่งตัวของผู้หญิง - ข้อห้ามในการแต่งกาย

- 商务场合不要穿着无袖的上衣；

ห้ามใส่เสื้อแขนกุด

- 不要穿过于性感的衣服：例如透亮、领口过低、过于紧身等

ห้ามใส่เสื้อผ้าเซ็กซี่ เช่น โปร่งแสง คอต่ำ คับเกินไป เป็นต้น

- 不要穿怪异的衣服如：露脐、带穗、带洞等

เสื้อผ้าที่ไม่เหมาะสม เช่น โชว์สะดือ เนื้อผ้าพรุน เป็นรู เป็นต้น

商务便装

เสื้อผ้าที่ไม่เป็นทางการ

- 商务便装：商务活动下较为随意的装束。

ชุดไม่เป็นทางการ: กิจกรรมของบริษัทควรแต่งกายชุดลำลองสุภาพ

- 基本要求 ข้อกำหนดพื้นฐาน

- 可不着西装上衣;
ไม่ได้เสื้อสูท
- 可不打领带，但衬衣第一个扣子应解开;
ไม่ผูกเนคไท แต่สามารถปลดกระดุมเม็ดแรกได้
- 可穿质地好带领的T恤衫，不要透明，或上面有字;
สามารถใส่เสื้อยืดคุณภาพดี แต่เสื้อยืดไม่ควรมีสีอ่อนหรือมีตัวอักษรบนเสื้อ
- 可穿非运动类的便装皮鞋，不能穿运动鞋和步鞋;
สามารถใส่รองเท้าหนังประเภทที่ไม่ใช่รองเท้ากีฬา ไม่ควรใส่รองเท้าผ้าใบและรองเท้าแตะ
- 最好不穿牛仔裤。
ไม่ได้กางเกงยีนส์

- 商务便装的着装时间 การแต่งตัวสบายๆ

- 一般在星期五和周末;
ปกติใส่วันศุกร์และวันหยุดสุดสัปดาห์
- 但如果有正式活动或见客户，还要穿正式的服装。
หากว่ามีงานพบปะลูกค้า ควรใส่ชุดสุภาพเรียบร้อย

仪表 รูปร่างลักษณะ

•头发 ทรงผม

•面部修饰 การแต่งหน้า

•个人卫生管理 จัดการสุขอนามัยตัวเอง

仪表——头发

รูปร่างลักษณะ - ทรงผม

■ 基本规则 กฎพื้นฐาน

- 头发要保持清洁，经常洗发（每次间隔不要超过3天）
รักษา ดูแลผล สระผม,สระผมบ่อย ๆ (สระผมครั้งละไม่เกิน 3 วัน)
- 保持适当长度，经常修剪；
ผมต้องไม่ยาวจนเกินไป,มีการตัดแต่งทรงผมอยู่บ่อยครั้ง
- 不宜涂抹过多的头油、发胶
ไม่ควรขโลมน้ำมันแต่งผม สเปรย์หรือเจล มากเกินไป
- 不要染成除黑色以外的颜色；
ห้ามย้อมผมที่ไม่ใช่สีดำ
- 不应有头皮屑；
ศีรษะไม่ควรมีรังแค

仪表——男士头发

รูปร่างลักษณะ - ทรงผมผู้ชาย

- 男士不宜留长发;
ผู้ชายไม่ควรไว้ผมยาว;
- 脑后的头发不得接触到衬衣的领口处;
ผมด้านหลังศีรษะต้องไม่สัมผัสคอเสื้อ
- 头发不得盖住耳朵，鬓角不要过长;
ผมไม่ควรปิดหูหรือจอนไม่ควรยาวเกินไป

仪表——女士头发

รูปร่างลักษณะ-ทรงผมผู้หญิง

- 如果梳披肩发要保持整齐，不要看上去没有经过梳理
ถ้าหากหวีผมควรใช้ผ้ามาคลุมไหล่เพื่อความสะอาดเรียบร้อย
- 不要留怪异的发型
ไม่ควรทำทรงผมแปลกๆ
- 发行与脸型要协调
ทรงผมและใบหน้าควรให้มีความเหมาะสมกัน
- 头发帘不要长过眉头，挡住眼睛
ผมหน้าม้าไม่ควรยาวเกินคิ้วและไม่ปิดตา

仪表——男士面部

รูปร่างลักษณะ - ใบหน้าผู้ชาย

- 面部要清洁

ใบหน้าต้องสะอาดเรียบร้อย

- 尽可能不要留胡子，即便留也应整齐

อย่าไว้หนวดเครา ควรจัดการตนเองให้เรียบร้อย

- 注意鼻毛不要露出

ต้องระวังจัดการตนเองอย่าให้ขนจมูกโผล่ออกมา

- 唇部如果干裂，应该用润唇膏滋润

ถ้าปากแห้งหรือปากแตกควรบำรุงด้วยลิปบาล์ม

仪表——女士面部

รูปร่างลักษณะ - ใบหน้าผู้หญิง

- 应该化妆，并且要化淡妆
ผู้หญิงควรแต่งหน้า โทนอ่อน
- 眼影、口红不要用怪异的颜色
อายแชโดว์และลิปสติกไม่ควรใช้สีแปลก
- 要注意补妆
ต้องระวังเรื่องการแต่งหน้า
- 不要在公共场所当众化妆
ห้ามแต่งหน้าในที่สาธารณะ

仪表รูปร่างลักษณะ

■ 口腔 ช่องปาก

- 口味应保持清新，牙缝不要有食物残渣。

ควรทำความสะอาดช่องปาก และอย่าให้มีเศษอาหารติดฟัน

■ 指甲 เล็บ

- 不要留长指甲，女士不要涂抹颜色过于鲜艳的指甲油。

ห้ามเล็บยาว, ผู้หญิงไม่ควรทาเล็บสีที่ฉูดฉาด สีฉูดฉาดเกินไป

■ 香水 น้ำหอม

- 男士: 应尽量使用名牌的男士专用香水;

ผู้ชาย: พยายามใช้น้ำหอมที่ไม่มีกลิ่นฉุนจนเกินไป

- 女士: 不宜喷洒味道过于浓重、气味过于怪异的香水，应以气味芬芳、清淡为好。

ผู้หญิง: ไม่แนะนำให้ฉีดน้ำหอมที่แรงเกินไป และควรมีกลิ่นหอมและอ่อนโยน

个人卫生管理

จัดการสุขอนามัยของตนเอง

- 要经常洗澡，不要让身上有异味

หมั่นอาบน้ำชำระร่างกายเป็นประจำ อย่าปล่อยให้ร่างกายมีกลิ่นเหม็น

- 要经常修剪指甲，保持指甲的清洁

ควรตัดเล็บเป็นประจำ หมั่นรักษาทำความสะอาด

体态 ทำทาง

- 站姿 ลักษณะทำยืน
- 坐姿 ลักษณะทำนั่ง
- 行姿 ลักษณะทำเดิน
- 交流时的姿态 ทำทางตอนติดต่อกับผู้อื่น



站姿 ลักษณะท่ายืน

■ 头抬平

เชิดหน้าเล็กน้อย

■ 背部要挺拔

ต้องยืนหลังตรง

■ 挺胸收腹

หน้าอกผาย

■ 肩部放松

ผ่อนคลายช่วงไหล่ไปข้างหลังเล็กน้อย

■ 手放松放在身体两侧，或自然交叉在肘部齐平位置

มือประสานกันหลวมๆ หรือประกบกันหลวมๆ

■ 男士双脚自然开立

ผู้ชาย เท้าทั้งสองปลายเปิดเป็นธรรมชาติ

■ 女士可站成丁字步

ผู้หญิง ปลายเท้าจะทำมุมกันเหมือนเข็มนาฬิกา หากต้องทำมุมกับผู้ฟังด้านใดหน้าหนึ่ง ปลายเท้าก็ต้องปรับให้เหมาะสม

坐姿 การนั่ง

■ 重要场合只坐约 $\frac{2}{3}$ 的椅面

พื้นที่หลักๆให้วางเก้าอี้แค่ $\frac{2}{3}$

■ 女士 ผู้หญิง

– 双膝并拢

นั่งหลังตรง หัวเข่าและข้อเท้าแนบชิดกัน

– 手放在腿上

วางมือไว้ที่บนหน้าขา

■ 男士 ผู้ชาย

– 双膝可以分开，但不能超过肩宽

เข่าทั้งสองแยกกันเล็กน้อย แต่ห้ามเกินความกว้างของไหล่

– 手可以放在双腿上

สามารถวางมือไว้ที่บนเข่าทั้งสองข้างได้

行走

ทำเดิน

■ 挺胸收腹

ยกสะโพกขึ้นเล็กน้อยขณะก้าวเดิน ให้ช่วงสะโพกส่ายเป็นจังหวะเล็กน้อยขณะก้าวเดิน

■ 双眼注视前方

ตามองไปข้างหน้า

■ 双臂自然摆动

แกว่งแขนได้เล็กน้อย ให้ดูเป็นธรรมชาติ

■ 步伐沉稳

ก้าวเท้าเดินออกไปในระยะที่เท่า ๆ กัน

■ 落脚时膝盖伸直

เวลาหยุดพักขาทั้งสองต้องยืดตรง

交流

การสื่อสาร

- 保持同他人1米的距离、不能面对面；

รักษาระยะห่าง 1 เมตร, ไม่ควรใกล้เกินไป

- 说话、交谈与对方视线应经常交流，（每次3~5秒），其余时候应将视线保持在对方眼下方到嘴上方之间的任一位置，重要的时刻眼神尤其要与对方有交流。

การพูดคุย ระหว่างการสนทนา ควรสบตาคู่สนทนา (ทุก ๆ 3-5 วินาที) นอกจากนี้ให้เพ่งมองที่ใดก็ได้ตั้งแต่ใต้ตาของคู่สนทนาไปจนถึงบริเวณปาก และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อสารกับดวงตาของคู่สนทนาในช่วงเวลาสำคัญ

- 与人交谈要时刻表示关注，始终保持微笑，肯定处微微点头；语速适中；

เมื่อพูดคุยกับผู้อื่น แสดงความคล้อยตาม ยิ้มเสมอ และพยักหน้าเล็กน้อย พูดในระดับปานกลาง

- 手势明确、适度，指示物体时要并拢手指引导他人的目光。

ท่าทางประกอบคล้อยตามในขณะที่คู่สนทนาเป็นผู้พูด

电话礼仪

มารยาทการคุยโทรศัพท์



■ 基本电话礼仪

มารยาทในการใช้โทรศัพท์เบื้องต้น

■ 接听电话的礼仪

มารยาทในรับโทรศัพท์

■ 拨打电话的礼仪

มารยาทการกดหมายเลขโทรศัพท์

■ 塑造迷人的声音

น้ำเสียงเป็นธรรมชาติ และดูภาพอ่อนโยน

基本电话礼仪

มารยาทในการใช้โทรศัพท์เบื้องต้น

基本礼仪

มารยาทในการใช้โทรศัพท์เบื้องต้น

■ 接电话 การรับสายโทรศัพท์

- 铃响二声接起，最多不要超过三声，如果接电话稍迟一些，应该向对方致歉：“对不起，让您久等了。”

เสียงโทรศัพท์ดัง 2 ครั้ง ไม่ควรเกินมากกว่า 3 ครั้ง, ถ้าหากว่ารับสายช้า ควรพูดกล่าวคำขอโทษ “ขอโทษนะคะ/ครับ ที่ทำให้รอนาน.”

- 接起电话要问好，接外线要报公司名，接分级电话要报部门名称和自己的姓名

กล่าวสวัสดิ์เมื่อรับสาย รายงานชื่อบริษัท ชื่อแผนกและชื่อของตนเองตามลำดับ

■ 挂机 การวางสาย

- 通话后要向对方道别或致谢

พูดกล่าวคำลาหรือกล่าวขอบคุณเมื่อวางสาย

- 要等对方先挂机，如果对方不挂机，可默数三下，然后挂机

รอให้อีกฝ่ายวางสายก่อน หากอีกฝ่ายไม่วาง, นับสาม 1-3 ในใจ แล้ววางสาย

- 挂机时要轻放听筒

วางสายเบาๆ

接听电话的礼仪

มารยาทในการรับสายโทรศัพท์

如何接听客户的询问电话

วิธีการรับสายจากลูกค้าทางโทรศัพท์

- 态度要热情友好，显示出非常愿意为对方服务

ต้องมีท่าทางมีน้ำใจและเป็นมิตร, แสดงความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะให้บริการ

- 如果没听清楚对方打电话的目的，应该有礼貌的问：“请问我能为您做什么？”

หากไม่เข้าใจจุดประสงค์ของการโทร คุณควรถามอย่างสุภาพว่า “มีอะไรให้ฉันสามารถช่วยไหมคะ/ครับ”

- 尽可能直接回答客户问题，如果确实无法回答客户的问题，需要转给其他人或部门，要向对方做出解释，并预先留下对方的联系方式。

พยายามตอบคำถามของลูกค้าโดยตรง หากคุณไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้จริงๆ ต้องโอนไปยังบุคคลหรือแผนกอื่น อธิบายให้คนในสายทราบ และทิ้งข้อมูลติดต่อของอีกฝ่ายไว้เพื่อติดต่อกลับ

如何接听客户的询问电话

วิธีการรับสายจากลูกค้าทางโทรศัพท์

- 回答客户问题要耐心，无论发生什么情况，都不能流露出对客户的厌烦情绪

ตอบคำถามของลูกค้าให้ด้วยความอดทน,ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม, ไม่แสดงกิริยาความเบื่อหน่ายออกมาในขณะที่พูดกับลูกค้า

- 在电话结束时要向客户致谢：“感谢您打来电话。”
“感谢您对我们公司的支持和信任。”

เมื่อสิ้นสุดการโทรต้องกล่าวขอบคุณ: "ขอบคุณที่ท่านสนใจบริษัทของเรา" ขอบคุณสำหรับการสนับสนุนและไว้วางใจในบริษัทฯ

如何转接电话

การโอนสายโทรศัพท์

- 当你的同事就在你身边时，应对对方说：“请稍等”，然后将电话递给同事。

เมื่อเพื่อนร่วมงานอยู่ข้างๆ คุณ ให้คู่สนทนาในสายว่า "โปรดรอสักครู่" แล้วยื่นโทรศัพท์ให้เพื่อนร่วมงาน

- 如果同事在较远的地方，应该告诉对方：“xx先生/小姐的分机是xx，请您稍等，我帮您转接过去。” 然后进行转接。

ถ้าหากว่าเพื่อนร่วมงานอยู่ไกล, ควรบอกว่า “คุณxxกรุณารอสักครู่นะคะ, ฉันกำลังจะโอนสายไปยังปลายทาง” แล้วกดโอนสาย

电话要找的人不方便接电话

เมื่อไม่สะดวกรับโทรศัพท์

- 如果电话要找的人正在接电话，应该向对方说明：“xx先生/小姐正在接电话，请您留下联系方式，一会儿我请他回来给您。”

ถ้าหากว่าคนที่ต้องการเรียนสายไม่สะดวกรับโทรศัพท์, ควรอธิบายให้ผู้สนทนา: “คุณxxตอนนี้กำลังติดสายอยู่, รบกวนคุณฝากเบอร์ติดต่อไว้ด้วยนะครับ/ค่ะ, อีกสักครู่นฉันจะโทรกลับไปหาคุณนะครับ/ค่ะ.”

- 如果电话要找的人不在，应该说：“xx先生/小姐现在不在座位，请问有什么事情需要我转告吗？”如果有转告信息，应该记录下来，并询问对方的姓名和联系方式，然后将记录转给你的同事。

ถ้าหากว่าคนที่ต้องการเรียนสายไม่อยู่, ควรพูดว่า “คุณxxตอนนี้ไม่ได้นั่งอยู่ที่โต๊ะ มีเรื่องอะไรจะให้ฉันฝากบอกเขาไหมครับ/ค่ะ” หากมีข้อมูลใด ๆ ควรบันทึกและขอชื่อและข้อมูลติดต่อของอีกฝ่ายหนึ่ง จากนั้นส่งต่อข้อมูลไปยังเพื่อนร่วมงานของคุณ

电话找你的上司

โทรศัพท์หาเจ้านาย

- 尽量不要使上司受到无意义电话的干扰，因此，应该非常友好地询问对方的身份和打电话的目的，再决定是否转给上司

พยายามอย่าให้เจ้านายของคุณถูกรบกวนด้วยการโทรที่ไม่สำคัญ ดังนั้น ควรสอบถามอย่างเป็นมิตรถามถึงตัวตนของอีกฝ่ายและจุดประสงค์ของการโทร แล้วตัดสินใจว่าจะโอนให้เจ้านายหรือไม่

- 如果认为不应转给上司，应该婉言拒绝，不要让对方感到不安和不快

ถ้าหากว่าสายนั้นไม่ควรโอนไปให้เจ้านาย ควรปฏิเสธอย่างสุภาพ

通话受到干扰时

เมื่อถูกสายโทรศัพท์นอกกรอบวง

- 通话时如果有他人进来，不得目中无人，应该点头致意。如果需要与同事讲话，应讲“请您稍等”，然后捂住话筒，小声交谈

ถ้ามีคนอื่นเข้ามาระหว่างการโทร ห้ามเมินคนที่กำลังเข้ามาและควรพยักหน้าตอบรับ หากต้องการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ควรพูดว่ากับในสายว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ/ค่ะ” จากนั้นปิดไมโครโฟนและพูดด้วยเสียงเบา

- 同一时刻应对同一对象进行沟通，转换对象时应说“对不起”

ในขณะเดียวกันถ้ามีการสื่อสารอยู่แต่มีสายซ้อนให้กล่าวคำ ขอโทษ

- 通过中电话突然中断，如果你知道对方号码，应主动打给对方，如果不知道对方号码，应该等待片刻，当电话再次被接通时，应说：“对不起，刚才电话断了”

ถ้ารู้เบอร์ของอีกฝ่ายก็ควรริเริ่มโทรหาอีกฝ่าย ถ้าไม่รู้เบอร์ของอีกฝ่ายก็ควรรอซักพัก เมื่อโทรกลับมาอีกครั้งก็ควรพูดว่า: "ขออภัย สายถูกตัดเมื่อสักครู่นี้"

电话交流有障碍

เมื่อโทรศัพท์มีสิ่งรบกวน

- 如果电话有杂音或听不清楚，应礼貌地告诉对方，如果有对方电话号码，应主动再拨给对方，如果不知道对方的号码，可以请对方重拨，并向对方道歉或致谢

หากโทรศัพท์มีเสียงอื่นแทรกซ้อนหรือได้ยินไม่ชัดเจน, ควรพูดกับคนในสายอย่างมีมารยาท, ถ้าหากว่ามีเบอร์ของคนในสายอยู่แล้ว ควรโทรศัพท์หาเขาอีกครั้ง, ถ้าหากว่าไม่รู้จักเบอร์ของคนในสาย สามารถขอให้อีกฝ่ายโทรศัพท์ซ้ำและขอโทษหรือขอบคุณอีกฝ่ายได้

- 如果对方有口音，你听不懂，要说：“对不起，我不熟悉方言” 然后请求对方说普通话，如果对方不会讲普通话，请对方说慢一些，千万不能说：“你说的话我听不懂...”

ถ้าอีกฝ่ายหนึ่งมีสำเนียงและคุณไม่เข้าใจ ควรพูดว่า: "ฉันขอโทษ ฉันไม่ค่อยคุ้นเคยกับสำเนียง" แล้วให้อีกฝ่ายพูดภาษากลาง ถ้าอีกฝ่ายไม่พูดภาษากลาง ควรบอกว่า กรุณาพูดช้า ๆ อย่าพูดว่า: "สิ่งที่คุณพูด ฉันไม่เข้าใจ..."

错过对方电话

สายที่ไม่ได้รับ

- 当接到同事转告的信息、读到手机上的未接电话或听到电话中的留言时，要尽快给对方回电话。
- เมื่อคุณได้รับข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน คุณสายที่ไม่ได้รับบนโทรศัพท์มือถือหรือได้ยินข้อความทางโทรศัพท์ ให้โทรหาอีกฝ่ายโดยเร็วที่สุด

打错电话

กรณีโทรผิด

- 如果你打错了电话，要向对方道歉
ถ้าโทรผิด ต้องการกล่าวคำขอโทษ
- 如果你接到打错的电话，要礼貌地说：“对不起，您拨错了电话” 请对方重拨，不要让对方难堪

หากคุณรับสายผิดให้พูดอย่างสุภาพว่า: "ขออภัยคุณโทรผิด" และอย่าทำให้อีกฝ่ายอับอาย

拨打电话的礼仪

มารยาทในการโทรศัพท์

拨打电话前

ก่อนโทรออก

- 要做好充分准备，想清楚交流的要点，重要的内容要用笔写出来，以便通话时能够简洁地说明通话目的，节省对方时间。

คุณต้องเตรียมตัวให้พร้อม ต้องชัดเจนเกี่ยวกับประเด็นหลักของการสื่อสาร และเขียนเนื้อหาที่สำคัญด้วยปากกา เพื่อให้คุณสามารถอธิบายวัตถุประสงค์ของการโทรได้กระชับและประหยัดเวลาของอีกฝ่าย

- 时间与时机的选择得当；拨打电话前要充分考虑对方是否方便

เลือกเวลาและเวลาที่เหมาะสม ก่อนโทรพิจารณาให้ดีว่าอีกฝ่ายสะดวกหรือไม่

电话接通后

หลังจากเชื่อมต่อสายในการโทรศัพท์

- 主动向对方问好

เริ่มบทสนทนาด้วยการทักทาย

- 报出自己的公司、姓名和身份

รายงานข้อมูล บริษัท ชื่อสกุลและตัวตน

- 简短地说明通话目的

อธิบายจุดประสงค์คร่าวๆในการโทรศัพท์

通话中

ระหว่างการโทรศัพท์

- 表达要简明扼要，语言要清晰，除非对方愿意继续交谈，通常通话时间不要超过5分钟

การโทรศัพท์ควรชัดเจนและตรงจุดตรงประเด็น, ภาษาต้องมีความชัดเจน เว้นแต่อีกฝ่ายเต็มใจจะสนทนาต่อ โดยปกติเวลาสนทนาไม่ควรเกิน 5 นาที

- 如果你需要占用对方较长时间进行交流，应先说明此次交谈的主题及目的，预先征求对方的意见，看对方现在是否有时间，是否方便，如果对方不方便，可与对方另约时间

ถ้าหากว่าคนในสายการสื่อสารเป็นเวลานาน, ควรอธิบายหัวข้อและวัตถุประสงค์ของการสนทนา
นี้ก่อน ขอความคิดเห็นจากอีกฝ่ายล่วงหน้าเพื่อดูว่าอีกฝ่ายมีหรือไม่ ถ้าหากว่าไม่สะดวกสามารถนัด
หมายเวลากับอีกฝ่ายได้

通话中

ระหว่างการโทรศัพท์

- 交谈中如有事情需要处理，要礼貌告知对方，以免误解
- 如果电话被迫中断，要向对方道歉，约定在通话的时间，并履行诺言；
- หากมีเรื่องต้องจัดการระหว่างการสนทนา กรุณาแจ้งอีกฝ่ายอย่างสุภาพเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด
- หากสายถูกขัดจังหวะ ต้องขอโทษอีกฝ่าย นัดหมายเวลาโทร และทำตามกำหนด

拨打对方手机

เมื่อมีสายเข้า

- 不要让铃声响得太久
อย่าให้เสียงโทรศัพท์ดังเป็นเวลานาน
- 接通电话后要首先询问对方是否方便
เมื่อรับสายแล้วให้ถามอีกฝ่ายก่อนว่าสะดวกคุยไหม
- 尽量减少通话时间
พยายามลดเวลาการคุยให้น้อยลง

当你请人留言时

ฝากข้อความ

- 应请较对方姓名，并点名向对方致谢

ควรสอบถามชื่อคู่สนทนาในสาย และจดชื่อพร้อมกล่าวขอบคุณ

常见问题讨论

คำถามที่พบบ่อย

- 能使用电话免提功能吗？ สามารถใช้ฟังก์ชันหูฟังได้ไหม
- 能先问对方是谁吗？ 如对方问你是谁，应怎样回答？ สามารถถามอีกฝ่ายเป็นใครก่อนได้ไหม？ ถ้าอีกฝ่ายถามว่าคุณเป็นใคร คุณจะตอบอย่างไร？
- 如对方打错电话，应怎样处理？ ถ้าอีกฝ่ายโทรศัพท์ผิด, ควรจัดการอย่างไร？
- 如听不到对方讲话，应怎样处理？ ถ้าไม่ได้ยินเสียงอีกฝ่าย, ควรจัดการอย่างไร？
- 如对方的语言听不懂怎么办？ ถ้าภาษาของอีกฝ่ายฟังไม่เข้าใจควรทำอย่างไร？
- 如电话突然中断，应如何处理？ ถ้าสายถูกขัดจังหวะหรือสายหลุดไป ควรจัดการอย่างไร？
- 如对方向你要你同事的私人联系方式，你怎样做？ ถ้าอีกฝ่ายต้องการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน คุณจะทำอย่างไร？

基本社交礼仪

มารยาทพื้นฐานทางสังคม

- 常用社交礼仪 มารยาททางสังคมทั่วไป
- 拜访 การไหว้ การแสดงความเคารพ
- 接待来访 การต้อนรับแขก
- 宴请 งานเลี้ยงรับรอง
- 收礼送礼 การรับของและการส่งของขวัญ
- 其他 อื่น ๆ

常用社交礼仪

มารยาททางสังคมทั่วไป

- 问候 การทักทาย
- 交换名片 แลกนามบัตร
- 交谈 การพูดคุย การสนทนา
- 介绍 การแนะนำตัวเอง

问候

การทักทาย

- 向对方问好 ทักทายคู่สนทนา
 - 脸上要呈现真诚的微笑 ใบหน้าต้องมีรอยยิ้มที่แสดงถึงความจริงใจ
 - 目光注视对方的眼睛 ระหว่างที่พูดคุยควรสบตาอีกฝ่าย
 - 可以简单地说：“您好！”如有必要也可以说：“见到您很高兴”
คุณสามารถพูดว่า: "สวัสดี!" หากจำเป็น คุณยังสามารถพูดว่า: "ดีใจที่ได้พบคุณ"

问候

การทักทาย

■ 握手 การจับมือ

- 握手要有一定力度，显示出你的热情 จับมือแน่นๆ, เป็นการแสดงออกถึงความกระตือรือร้น
- 握手前请保持手掌清洁，如果有汗或手较脏，应在会面前清理干净，如果来不及清理，可以不握手，但要向对方解释理由，并向对方道歉 ก่อนจับมือต้องทำความสะอาดมือ หากคุณมีเหงื่อหรือมือสกปรก ควรทำความสะอาดก่อนเริ่มพบหน้า ถ้าหากว่าทำความสะอาดมือไม่ทัน, ไม่ต้องจับมือ ต้องอธิบายเหตุผลให้อีกฝ่ายหนึ่งและขอโทษอีกฝ่ายหนึ่ง
- 握手时间以3-5秒为宜 เวลาจับมือที่เหมาะสมคือ 3-5 วินาที

问候

การทักทาย

■ 握手การจับมือ

- 不提倡双手握手; ไม่ควรจับมือประกบกัน
- 如果男士和女士在一起, 应该女士先出手 ถ้าผู้ชายและผู้หญิง ควรให้ผู้หญิงดึงมือออกก่อน
- 如果和身份较高的人在一起, 应有身份高的人先出手 ถ้าคนที่มีสถานะสูงกว่า คนที่มีสถานะสูงกว่าควรดึงมือออกก่อน

交换名片

แลกนามบัตร

■ 递名片 ยื่นนามบัตร

- 应站立或身体前倾，离开座位 ควรยืนหรือเอนไปข้างหน้า แล้วลุกจากที่นั่ง
- 双手递送，名片上端对着递名片者，让自己的名字冲着对方 ให้ใช้มือทั้งสองยื่นนามบัตร, หันด้านบนของนามบัตรไปยังบุคคลที่ยื่นนามบัตร
- 如果是中英文双面，应将对方熟悉的语言那面向上。 ถ้าหากว่านามบัตรเป็นภาษาจีน-อังกฤษ, ควรหันนามบัตรที่อีกฝ่ายคุ้นเคย

交换名片

แลกนามบัตร

■ 接名片

- 应站立或身体前倾，离开座位ควรยืนหรือเอนไปข้างหน้า แล้วลุกจากที่นั่ง
- 双手接名片 รับนามบัตรให้ใช้มือทั้งสองข้าง
- 阅读名片：接过名片后，应认真阅读对方的姓名、职务、机构，再注视一下对方，以示尊重，如果发现对方有头衔，而你以前未称呼对方头衔，要特别称呼一下，并且在以后的交谈中，一直称呼对方头衔อ่านนามบัตร : หลังจากได้รับนามบัตรตั้งใจอ่านชื่อ ตำแหน่ง และองค์กรของอีกฝ่ายให้ชัดเจนแล้วมองอีกฝ่ายเพื่อแสดงความเคารพ หากพบว่าอีกฝ่ายมีตำแหน่งและ คุณไม่เคยเรียกชื่ออีกฝ่ายมาก่อน คุณควรให้ที่เรียกชื่อ ให้เรียกอีกฝ่ายตามตำแหน่งเสมอ
- 如果发现不认识对方名字中的字，或不知道对方名字的发音，应向对方请教。 หากพบว่าไม่รู้คำในชื่อของอีกฝ่าย, หรือไม่ทราบว่าออกเสียงอย่างไร, ควรให้อีกฝ่ายชี้แนะ

交換名片แลกนามบัตร

■ 放名片วางนามบัตร

- 不要立即将名片收起来，应将名片放在左上角，名字正面冲着自已，等到会谈结束再收进名片夹 อย่าวางนามบัตรทันที ควรวางนามบัตรที่มุมซ้ายบน โดยให้ชื่อหันเข้าหาตนเอง รอพูดคุยเสร็จค่อยดึงกลับมา
- 如同时收到多个名片，应将名片依次叠放在桌上。 หากคุณได้รับนามบัตรหลายใบพร้อมกัน คุณควรวางนามบัตรไว้บนโต๊ะทีละใบ
- 如没有桌子，可将名片收起。应将其放在名片夹或上衣兜里。ถ้าไม่มีโต๊ะ, สามารถถือไว้ก่อน. ควรหาที่เก็บหรือใส่ในกระเป๋าเสื้อ

交谈

พูดคุย

■ 坐姿 การนั่ง

- 初次见面要符合商务礼仪的基本坐姿 การเจอหน้าครั้งแรกควรสอดคล้องกับทำนองพื้นฐานของมารยาท
- 身体微微前倾 เอนลำตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย

■ 目光 การสบตา

- 目光要专注地看着对方 สบตากับอีกฝ่าย

■ 微笑 รอยยิ้ม

■ 倾听 ฟัง

- 专心听对方讲话，尽量不要打断对方 ตั้งใจฟังคำพูดของอีกฝ่ายและพยายามอย่าขัดจังหวะอีกฝ่าย

介绍礼仪

การแนะนำ

■ 后者为尊原则

หลักการมาก่อนหลัง มาทีหลังต้องเคารพกฎเกณฑ์

■ 由职务低的人（或熟悉对方的人）来主持介绍；

ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า(หรือคนที่คุ้นเคยกับอีกฝ่าย) คนที่รับผิดชอบเป็นคนแนะนำ

■ 被介绍方如需要介绍的人多于两人时应由从职务高者到职务低者介绍；

ผู้ที่ต้องแนะนำมากกว่า 2 คน ควรแนะนำเรียงจากตำแหน่งสูงไปจนถึงตำแหน่งที่ต่ำกว่า

■ 作为第三方介绍另两个人相互认识应将职务低者介绍给职务高者、年轻者介绍给年长者、公司内人员介绍给公司外人员、男士介绍给女士。

ในฐานะบุคคลที่สามเพื่อแนะนำคนอีกสองคนให้รู้จักกัน ควรแนะนำคนที่ตำแหน่งต่ำกว่าให้รู้จักกับบุคคลระดับสูง คนที่อายุน้อยกว่าแนะนำให้รู้จักกับคนที่อายุมากกว่า พนักงานของบริษัทแนะนำให้รู้จักกับคนภายนอก และผู้ชายให้รู้จักผู้หญิง.

拜访

เยี่ยมเยียน

- 如何约见 เจอกันอย่างไร
- 拜访准备 เตรียมตัวเยี่ยมเยียน
- 拜访时间 เวลาที่เยี่ยมเยียน
- 问候 การทักทาย
- 互换名片 การแลกนามบัตร
- 交谈 การพูดคุย การสนทนา
- 告辞 การบอกลา
- 访后致谢 กล่าวขอบคุณหลังจากเยี่ยมเยียน

拜访

เยี่ยมเยียน

■ 约见 เจอกัน

- 一般情况下，拜访对方要预先约见

ในสถานการณ์ปกติ ผู้เยี่ยมเยียนต้องทำการนัดหมายล่วงหน้า

- 约见时要告诉对方拜访的目的，拜访的内容纲要及拜访所需的时间

เมื่อนัดหมายแล้ว ให้แจ้งความประสงค์ของการเยี่ยมชม และเวลาที่จะเข้าไปเยือน

- 确认拜访的时间、地点及拜访人的姓名

ยืนยันเวลา สถานที่ ชื่อของผู้เยี่ยมเยียน

拜访准备

เตรียมตัวเยี่ยมเยือน

- 着装：商务拜访着装必须整齐，以显示对对方的尊重，尽可能着职业装
- 仪表整洁，如有必要，在进入对方办公室前可以去洗手间进行整理
- 准备资料及用品：出行前检查所需的名片、公司材料、会谈文件等资料及笔、本等用品
- 拟定拜访大纲及会谈日程，并在访前熟悉拜访内容及日程安排
- การแต่งกาย: การแต่งกายสำหรับการเยี่ยมชมธุรกิจต้องเรียบร้อยเพื่อแสดงความเคารพอีกฝ่าย และหากเป็นไปได้ให้สวมเครื่องแต่งกายชุดที่เป็นทางการ
- รูปลักษณะดูสะอาดสะอ้าน หากจำเป็น เข้าห้องน้ำ ล้างมือ เพื่อทำความสะอาดก่อนเข้าสำนักงานของอีกฝ่าย
- เตรียมอุปกรณ์: ตรวจสอบนามบัตร เอกสารของบริษัท เอกสารการประชุมและวัสดุอื่นๆ **Prezi Notebook Ri** โน้ต และอุปกรณ์อื่นๆ **Laon**
- กำหนดการเยี่ยมชม และทำความเข้าใจกับเนื้อหาและกำหนดการก่อนเยี่ยมชม

拜访时间

การเยี่ยมเยียน

■ 准时到达 กำหนดเวลา

- 不能迟到 ไม่ควรสาย
- 不要过于提前 ไม่ควรถึงเร็วเกินไป
- 大约比约定时间提前5分钟进入客户办公室比较适宜 ควรไปถึงตามนัดเช็กก่อน 5 นาที

■ 拜访时间的控制 การควบคุมเวลาในการเยี่ยมเยียน

- 除非征得受访人同意，否则不要超出预订时间，按时结束拜访 เว้นแต่จะตกลงกันโดยผู้ถูกเยี่ยมเยียนเห็นด้วย ห้ามเกินเวลาที่กำหนดและสิ้นสุดการเยี่ยมชมให้ตรงเวลา

访问中的社交礼仪

มารยาททางสังคมระหว่างการเยี่ยมชม

- 对方提供饮水时，应致谢 เมื่ออีกฝ่ายนำน้ำดื่มมาให้ ควรกล่าวขอบคุณ
- 如果受访人亲自提供饮水，应起立，双手接过水杯，并向对方致谢 หากผู้ถูกเยี่ยมชมจัดหาเครื่องดื่มด้วยตนเอง ให้เรา ยืนขึ้น ยกแก้วน้ำขึ้นด้วยมือทั้งสองข้าง และกล่าวขอบคุณ
- 与受访人交换资料时，应双手接递，在接对方资料时，要向对方致谢 เวลาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ถูกเยี่ยมชมควรรับด้วยมือทั้งสองข้าง และเมื่อได้รับข้อมูลของอีกฝ่ายแล้วควรขอบคุณอีกฝ่าย

告辞

กล่าวลา

- 道别时应向对方致谢：谢谢您接受我的访问

การกล่าวคำลา : ขอขอบคุณท่านที่ให้ฉันเยี่ยมชม

- 如果对方没有服务者，应将水杯中的水喝干净，将纸杯带出会客室

หากอีกฝ่ายไม่มีพนักงานบริการ ดื่มน้ำในแก้วแล้วแก้วกระดาษออกจากห้องรับแขกด้วย

- 在走出会客室后，应主动请对方留步，如果对方要送客，则应在公司前台出再次请对方留步，并再次道别

หลังจากออกจากห้องรับรองแล้ว ควรเริ่มที่จะขอให้อีกฝ่ายไม่ต้องไปส่ง ถ้าอีกฝ่ายต้องการส่งแขก คุณควรออกไปที่แผนกต้อนรับของบริษัทและขอให้อีกส่งตรงนี้ แล้วกล่าวบอกลา

访后致谢

การกล่าวขอบคุณ

- 重要会面应在结束以后写一封感谢函，必要时附带一份会谈纪要，寄给对方 หลังจากการพบปะเสร็จสิ้นแล้ว ให้เขียนจดหมายกล่าวขอบคุณ, แนบสรุปการสนทนา ส่งให้อีกฝ่าย

接待来访

การรับแขก

- 接受约见 รับนัดหมาย
- 接待准备 เตรียมตัวต้อนรับ
- 迎接 ต้อนรับ
- 招待 ให้บริการ
- 送宾 ส่งแขก

接受约见

- 如果同意对方的约见，应该告知对方会面的地点，并主动告知对方来访的路线

หากคุณยินยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งนัดหมาย คุณควรแจ้งให้อีกฝ่ายให้ทราบสถานที่นัดหมาย และแจ้งเส้นทางให้อีกฝ่ายรับทราบ

- 接受约见后，应将约会记录在记事本上或日历上，以防遗忘

หลังจากรับการนัดหมายแล้ว คุณควรจดบันทึกการนัดหมายในปฏิทินของคุณเพื่อป้องกันการลืม

- 一旦接受约见，就要尽量履行承诺，如果确需取消约会，应及早通知拜访方，与对方协商更改拜访时间

เมื่อคุณยอมรับการนัดหมาย ต้องปฏิบัติตามรักษา หากคุณต้องการยกเลิกการนัดหมายจริงๆ คุณควรแจ้งฝ่ายที่มาเยี่ยมโดยเร็วที่สุดและเจรจากับอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อเปลี่ยนเวลาการเยี่ยมชม

接待准备

เตรียมตัวต้อนรับ

- 预定会议室 จองห้องประชุม
- 通知与会人员 แจ้งผู้เข้าร่วม
- 准备相关资料 เตรียมข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้อง

迎接

การต้อนรับ

- 应尽量亲自到前台迎接来访者

ต้อนรับผู้มาเยี่ยมชมด้วยตนเอง

- 主动向对方问候，表示欢迎来访

ทักทายและแสดงความยินดีต้อนรับ

- 将客人引导到会议室或接待区，请客人坐在远离门口或面对门口的一端

ให้แขกไปที่ห้องประชุมหรือบริเวณแผนกต้อนรับ และขอให้พวกเขานั่งที่ห่างจากประตูหรือหันหน้าเข้าหาประตู

- 如主方使用屏幕、白板做演示，应使客户面对屏幕

ใช้จอหรือไวท์บอร์ดในการนำเสนอ ลูกค้าควรหันหน้าเข้าหาหน้าจอ

招待

ต้อนรับ, รับรอง

- 要为客人提供饮用水或饮料

จัดหาน้ำดื่มหรือเครื่องดื่มให้แขก

- 饮用水随时给客户蓄满

คอยเติมน้ำดื่มให้ลูกค้า

- 如果是饮料应先征得客户的同意再添加

ถ้าเป็นเครื่องดื่มควรขอความยินยอมจากลูกค้าก่อน

送宾

การส่งแขก

- 尽量让客人提出告辞，如果需要结束访问，应婉转提出，征询对方意见，不要让来访者难堪

พยายามบอกลาแขก หากคุณต้องการเยี่ยมชมเสร็จสิ้น ปรึกษาความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่งและอย่าทำให้แขกต้องอึดอัดใจ

- 送客：引导客人离去，将客人送到公司门口，如果是高层建筑，应将客人送到电梯间，替客人叫电梯，等客人上电梯后再离去

ส่งแขก: แนะนำแขกออก ส่งไปที่ประตูบริษัท ถ้าเป็นอาคารสูง ส่งแขกไปที่ห้องลิฟต์ กดลิฟต์ให้แขก ขึ้นลิฟต์ก่อนออกเดินทาง

- 道别：向客人道别，感谢对方的来访

กล่าวอำลา: กล่าวคำอำลาแขกและขอบคุณที่มาเยี่ยมชม

驾车者是专职司机或出租司机

คนขับคือพนักงานขับรถประจำหรือแท็กซี่

前
หน้า

驾车者
คนขับ

第四位
尊者
อาวุโสคนที่ 4

第一位尊者
อาวุโสคนที่ 1

第三位尊者
อาวุโสคนที่ 3

第二位尊者
อาวุโสคนที่ 2

后
หลัง

驾车者是上级、客户、同事、朋友或其他非专职司机

คนขับคือผู้บังคับบัญชา ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน เพื่อน หรืออื่นๆ

前
หน้า

驾车者
คนขับ

第一位尊者
ผู้อาวุโสคนที่ 1

第二位尊者
ผู้อาวุโสคนที่ 2

第四位尊者
ผู้อาวุโสคนที่ 4

第三位尊者
ผู้อาวุโสคนที่ 3

后
หลัง

办公礼仪

มารยาทในสำนักงาน

- 办公环境的管理 การจัดการสภาพแวดล้อมในสำนักงาน
- 与同事相处的礼仪 มารยาทกับเพื่อนร่วมงาน
- 外出礼仪 มารยาทเมื่ออยู่ข้างนอก

办公环境的管理

การจัดการสภาพแวดล้อมในสำนักงาน

■ 公共办公区พื้นที่สำนักงาน

- 不在公共办公区吸烟，不扎堆聊天，不大声喧哗；

ห้ามสูบบุหรี่ในพื้นที่สาธารณะ ห้ามพบปะพูดคุย ห้ามส่งเสียงดัง

- 饮水时，如不是接待来客，应使用个人的水杯，减少一次性水杯的浪费，饮水时不要将水洒到地毯上；

เมื่อดื่มน้ำ หากคุณไม่ใช่รับแขก คุณควรใช้แก้วน้ำส่วนตัวเพื่อลดการสิ้นเปลือง อย่าทำน้ำหกบนพรมเมื่อดื่มน้ำ

- 如有条件，用餐需到指定地点，不许在办公区域内用餐；尤其不允许在营业厅用餐；

เงื่อนไข จะต้องเสิร์ฟอาหารในสถานที่ที่กำหนด และไม่อนุญาตให้รับประทานอาหารในบริเวณสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่อนุญาตให้รับประทานอาหารในห้องโถง

- 不得擅自带外来人员进入办公区，会谈和接待安排在洽谈区域；

ห้ามบุคคลภายนอกเข้าไปในพื้นที่สำนักงานโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยจะจัดการพื้นที่สำหรับบุคคลภายนอก

- 最后离开办公区的人员应负责关好电灯、门、窗及室内总闸。

บุคคลสุดท้ายที่ออกจากพื้นที่สำนักงานควรรับผิดชอบในการปิดไฟ ประตู หน้าต่าง และประตูหลักภายในอาคาร

办公环境的管理

การจัดการสภาพแวดล้อมในสำนักงาน

■ 个人办公区พื้นที่ส่วนบุคคล

- 办公桌位清洁，无可视灰；非办公用品不外露；桌面码放整齐；

ทำความสะอาด ไม่มีฝุ่น ควรปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อย

- 当有事离开自己的办公座位时，应将座椅推回办公桌内；เมื่อออกจากที่นั่งสำนักงาน ควรดันที่นั่งกลับเข้าไปในโต๊ะ
- 下班离开办公室前，使用人应该关闭所用机器的电源，将台面的物品归位，锁好贵重物品和重要文件。

หลังเลิกงาน ผู้ใช้ควรปิดอุปกรณ์ และล็อกของมีค่าและเอกสารสำคัญให้ดี

与同事相处

เพื่อนร่วมงาน

■ 问候与道别 การทักทายและกล่าวบอกลา

- 每天早上向遇到的同事问好 ทุกเช้าเวลาเจอหน้ากันควรกล่าวคำทักทาย
- 每日离开办公室时向一起工作的同事道别 หลังจากเลิกงานควรกล่าวลาเพื่อนร่วมงาน

■ 尊重同事เคารพเพื่อนร่วมงาน

- 不随便动同事的东西 อย่าแตะหรือใช้ของเพื่อนร่วมงานโดยที่ยังไม่ได้รับอนุญาต
- 用同事的东西一定先经对方同意，并致谢 เมื่อจะใช้ของของเพื่อนร่วมงานควรให้อีกฝ่ายตอบรับ แล้วกล่าวขอบคุณ
- 不侵犯同事的隐私，遇到隐私问题如密码、私人电话等应主动回避 อย่าก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหาความเป็นส่วนตัว เช่น รหัสผ่าน การโทรส่วนตัว ฯลฯ คุณควรหลีกเลี่ยง
- 在任何情况下都不贬低自己的同事 ไม่ว่าในกรณีใดอย่าดูถูกเพื่อนร่วมงานของคุณ

与同事相处

■ 团队合作การทำงานเป็นทีม

- 当同事不在时，替同事热情接待客户

เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่อยู่ ควรต้อนรับลูกค้าอย่างอบอุ่น

- 关心同事，当同事生病时应该问候，当同事取得成就时，应该给予祝贺

ห่วงใยเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่สบายควรถามไถ่ เมื่อเพื่อนร่วมงานบรรลุผลสำเร็จในหน้าที่การงานก็ควรแสดงความยินดี

- 在同事面临困难时，应给予力所能及的帮助

เมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหา ควรให้ความช่วยเหลือตามความสามารถ

- 当得到同事的帮助时，应及时表示感谢

เมื่อคุณได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน คุณควรแสดงความขอบคุณอย่างทันที

- 不搬动是非，不传递背后的“坏话”，也不在背后讲同事的坏话

ไม่ควรนินทาว่าร้ายเพื่อนร่วมงาน

外出礼仪

มารยาทเมื่ออยู่ข้างนอก

- 需要离开办公室时应向主管上级请示,告知因何事外出, 用时多少, 联系方式;
- 若上级主管不在, 应向同事交代清楚;
- 出差在外时, 应与主管领导保持经常性联系, 一般应保持每天联系;
- 如遇到住处变动, 手机打不通, E-mail无法联系时, 应及时告诉公司以提供其它联系方式。
- เมื่อคุณต้องการออกจากสำนักงาน คุณควรแจ้งหัวหน้างาน บอกเหตุผลถึงการออกไปข้างนอก ใช้เวลานานแค่ไหน และรูปแบบติดต่อ
- ถ้าหัวหน้าไม่อยู่ที่นั่น คุณควรอธิบายให้เพื่อนร่วมงานฟังอย่างชัดเจน
- เมื่อเดินทาง คุณควรติดต่อกับผู้นำที่รับผิดชอบและโดยทั่วไปควรติดต่อกันทุกวัน
- หากคุณพบการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย โทรศัพท์มือถือของคุณไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่สามารติดต่่อีเมลได้ คุณควรแจ้งบริษัทให้ทันเวลา