

100

LỄ TIẾT

CĂN HỌC HỎI TRONG CUỘC ĐỜI

———— B Í C H L Ā N H ————



100 Lễ Tiết Cần Học Hỏi Trong Cuộc Đời

Bích Lân

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách : Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>

Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>

Table of Contents

Giới Thiệu

- [1. Lễ tiết nét mặt](#)
- [2. Lễ tiết khi đứng](#)
- [3. Lễ tiết khi ngồi](#)
- [4. Lễ tiết khi đi](#)
- [5. Lễ tiết tư thế tay](#)
- [6. Lễ tiết ánh mắt](#)
- [7. Lễ tiết nụ cười](#)
- [8. Lễ tiết trang điểm](#)
- [9. Lễ tiết ăn mặc](#)
- [10. Lễ tiết giới thiệu](#)
- [11. Lễ tiết bắt tay](#)
- [12. Lễ tiết trao nhận danh thiếp](#)
- [13. Lễ tiết xưng hô](#)
- [14. Lễ tiết nói chuyện](#)
- [15. Lễ tiết gọi điện thoại](#)
- [16. Lễ tiết E-mail](#)
- [17. Lễ tiết thầy giáo](#)
- [18. Lễ tiết diện mạo học trò](#)
- [19. Lễ tiết giao tiếp với thầy giáo](#)
- [20. Lễ tiết khi đến thăm thầy](#)
- [21. Lễ tiết giữa bạn học với nhau](#)
- [22. Lễ tiết giao tiếp giữa bạn học khác giới](#)
- [23. Lễ tiết trong lớp học](#)
- [24. Lễ tiết trong thư viện](#)
- [25. Lễ tiết trong phòng thực nghiệm](#)
- [26. Lễ tiết văn phòng](#)
- [27. Lễ tiết ăn uống tại bếp ăn tập thể nhà trường](#)
- [29. Lễ tiết cần thiết trong hội thao nhà trường](#)
- [30. Lễ tiết vợ chồng](#)
- [31. Lễ tiết mẹ chồng, nàng dâu](#)
- [32. Lễ tiết giữa con rể với bố mẹ vợ](#)
- [33. Lễ tiết chị dâu, em chồng](#)
- [34. Lễ tiết chị em dâu](#)
- [35. Lễ tiết bạn bè người thân](#)
- [36. Lễ tiết hàng xóm láng giềng](#)
- [37. Lễ tiết tiếp khách đến nhà](#)
- [38. Lễ tiết khi đến làm khách nhà ai](#)
- [39. Lễ tiết khi mời tiệc gia đình](#)

- [40. Lễ tiết khi dự hôn lễ](#)
- [41. Lễ tiết trong lễ mừng thọ](#)
- [42. Lễ tiết trong đám tang](#)
- [43. Lễ tiết thăm hỏi người ốm](#)
- [44. Lễ tiết mua sắm](#)
- [45. Lễ tiết hút thuốc lá](#)
- [46. Lễ tiết khi xem phim](#)
- [47. Lễ tiết khi xem biểu diễn ca nhạc](#)
- [48. Lễ tiết tham gia vũ hội](#)
- [49. Lễ tiết xem thi đấu thể thao](#)
- [50. Lễ tiết tham quan bảo tàng, phòng trưng bày nghệ thuật](#)
- [51. Lễ tiết khi đi du lịch dã ngoại](#)
- [52. Lễ tiết vào nghỉ khách sạn](#)
- [53. Lễ tiết khi lái xe](#)
- [54. Lễ tiết ngồi trên ô tô](#)
- [55. Lễ tiết khi đi xe buýt](#)
- [56. Lễ tiết khi đi tàu hỏa](#)
- [57. Lễ tiết khi đi máy bay](#)
- [58. Lễ tiết khi đi tàu thủy](#)
- [59. Lễ tiết khi lên xuống thang máy](#)
- [60. Lễ tiết khi tặng quà](#)
- [61. Lễ tiết khi nhận quà](#)
- [62. Lễ tiết tặng hoa](#)
- [63. Lễ tiết tặng hoa hồng](#)
- [64. Lễ tiết tặng quà tại văn phòng](#)
- [65. Lễ tiết tặng quà quốc tế](#)
- [66. Lễ tiết viết đơn xin việc](#)
- [67. Lễ tiết trả lời phỏng vấn xin việc](#)
- [68. Lễ tiết cần thiết sau phỏng vấn](#)
- [69. Lễ tiết công tác văn phòng](#)
- [70. Lễ tiết cần thiết đối với nhân viên](#)
- [71. Lễ tiết khi gặp gỡ tiếp xúc với cấp trên](#)
- [72. Lễ tiết khi gặp gỡ tiếp xúc với cấp dưới](#)
- [73. Lễ tiết giữa đồng sự với nhau](#)
- [74. Lễ tiết với đồng sự khác giới](#)
- [75. Lễ tiết khi báo cáo công tác](#)
- [76. Lễ tiết khi nghe báo cáo công tác](#)
- [77. Lễ tiết tiếp đãi thương mại](#)
- [78. Lễ tiết thăm hỏi thương mại](#)
- [79. Lễ tiết chào mời tiếp thị](#)
- [80. Lễ tiết giao tiếp đối thoại](#)

- [81. Lễ tiết đưa đón khách quốc tế](#)
- [82. Lễ tiết của người chủ trì hội nghị](#)
- [83. Lễ tiết của người tham dự hội nghị](#)
- [84. Lễ tiết diễn thuyết](#)
- [85. Lễ tiết giấy mời hẹn gặp](#)
- [86. Lễ tiết mừng công thương mại](#)
- [87. Lễ tiết hội đàm thương mại](#)
- [88. Lễ tiết đàm phán giao dịch](#)
- [89. Lễ tiết ký kết văn bản](#)
- [90. Lễ tiết ăn uống tại văn phòng](#)
- [91. Lễ tiết ăn cơm tự chọn](#)
- [92. Lễ tiết dự tiệc](#)
- [93. Lễ tiết ăn uống phương Đông](#)
- [94. Lễ tiết ăn uống phương Tây](#)
- [95. Lễ tiết thưởng thức hoa quả](#)
- [96. Lễ tiết uống rượu](#)
- [97. Lễ tiết mời rượu trên chiếu tiệc](#)
- [98. Lễ tiết uống rượu vang trong bữa ăn](#)
- [99. Lễ tiết nhấm nháp cà phê](#)
- [100. Lễ tiết uống trà](#)

Giới Thiệu

“Tiên học lễ, hậu học văn” là câu nói được cha ông ta lưu truyền từ nhiều đời nay. Đối với các dân tộc Việt Nam nói riêng và châu Á nói chung thì quan niệm về lễ tiết là vô cùng quan trọng. Những nghi lễ xã giao, chào hỏi là điều hết sức cần thiết và được coi trọng. Ngày nay, khi xã hội ngày càng phát triển cùng với sự giao thoa văn hóa mạnh mẽ các lễ tiết ngày càng không được các bạn trẻ chú ý. Cuốn “100 lễ tiết cần học hỏi trong cuộc sống” phát hành với mong muốn gìn giữ tinh hoa truyền thống, nền tảng của văn hóa Việt Nam.

Lễ tiết chính là phong độ, có mối quan hệ trực tiếp đến số phận và tương lai mỗi người, có khả năng dẫn dắt và cải thiện đường đời. Đúng như lời của nhà văn nghiên cứu xã hội công cộng người Ý - Piriano đã từng nói "Lễ nghi giao tiếp góp phần tạo dựng hình tượng, thể hiện tính cách con người, ai ko biết hoặc biết mà ko vận dụng là sơ suất đáng kể trong môi trường giao tiếp, ngược lại nếu ai biết và vận dụng linh hoạt từng chi tiết nhỏ nhất trong lễ nghi xã giao, tức là thích ứng với những yêu cầu cơ bản trong mối quan hệ ứng xử giữa người với người, thì sẽ tạo ra nhiều cơ may quý báu cho cuộc đời và sự nghiệp của mình.

Trong bộ phim truyền hình "Kỷ Hiếu Lam ứng xử sắc sảo" có kể một câu chuyện: Một hôm, hoàng đế Càn Long nổi hứng, ra lệnh cho các đại thần ngồi lên ngai vàng để thử cảm giác làm thiên tử, thế nhưng đa phần các vị đại thần khi ngồi trên ghế rồng lại xiêu vẹo, co rúm không tỏ rõ được phong độ oai phong uy nghi của bậc thiên tử.

Phải chăng trong lòng họ đang bị tâm lý chủ tớ (cho dù là đại thần vẫn là tôi tớ của nhà vua) ức chế, chúng ta có thể nhận thấy rằng, chỉ riêng tư thế ngồi thôi, cũng thể hiện được sự khác biệt giữa người này với người khác.

Nhà tư tưởng nổi tiếng đời Thanh nói: "Muốn xứng đáng là con người thì phải hiểu lễ tiết, cơ sở của lễ tiết là diện mạo, ăn mặc và đối đáp ứng xử".

Lễ nghi cũng là phong độ, nó trực tiếp tác động tới tiền đồ, số phận của con người, làm cho cuộc sống trở nên sống động, phát triển, đúng như lời của một học giả về cộng đồng xã hội người Italia, Piriano đã nói:

"Lễ tiết xã giao có mối quan hệ đến vấn đề xây dựng hình tượng và thể hiện tính cách của từng con người, thái độ dừng đứng phớt lờ của người khác bị coi là phong cách ứng xử khinh suất trong trường xã giao, ngược lại, biết phát hiện và vận dụng một cách tinh tế linh hoạt mỗi tình tiết trong phép giao tiếp mới đáp ứng yêu cầu cơ bản trong quan hệ xử thế giữa người với người, tạo ra cơ hội quý báu cho bản thân mình".

Cuốn sách "100 loại lễ tiết cần học hỏi trong cuộc đời" đúc kết tổng hợp nhiều tình tiết trong lễ nghĩa, ứng xử, giúp bạn rèn luyện thành người trang nhã mẫu mực, là người đàn ông phong độ, người phụ nữ hiền thực.

Mong rằng cuốn sách sẽ góp phần tạo dựng hình tượng của bạn ngày một đẹp hơn trong mắt mọi người.

1. Lễ tiết nét mặt

Lễ tiết chính là phong độ, có mối quan hệ trực tiếp đến số phận và tương lai mỗi người, có khả năng dẫn dắt và cải thiện đường đời. Đúng như lời của nhà nghiên cứu xã hội công cộng người Ý - Piriano: đã từng nói "Lễ nghi giao tiếp góp phần tạo dựng hình tượng, thể hiện tính cách con người, ai không biết hoặc biết mà không vận dụng là sơ suất đáng kể trong môi trường giao tiếp, ngược lại nếu ai nhận biết và vận dụng linh hoạt từng chi tiết nhỏ nhất trong lễ nghi xã giao, tức là thích ứng với những yêu cầu cơ bản trong mối quan hệ ứng xử giữa người với người, thì sẽ tạo ra nhiều cơ may quý báu cho cuộc đời và sự nghiệp của mình.

Tiêu điểm lễ tiết: Giữ đúng lễ tiết về nét mặt gây cho người tiếp xúc ấn tượng mình là con người đoan trang, chính trực, khoáng đạt, góp phần mang lại thành công trong giao tiếp.

Lộ trình vận dụng: Lễ tiết nét mặt bao gồm trang điểm và biểu hiện sắc thái tình cảm trên khuôn mặt, là một nhân tố quan trọng không thể bỏ qua trong xã giao. Muốn tạo được diện mạo khả ái, thì trước hết cần chú ý khâu vệ sinh, ngày thường chú ý rèn luyện thói quen giữ gìn vệ sinh, bao gồm năm nội dung dưới đây:

Sáng sớm ngủ dậy nhớ rửa mặt, không để cẩu thả bám dính trên mặt, sau bữa ăn hoặc khi vã mồ hôi đều phải rửa mặt. Đàn ông phải cạo râu, cắt ngắn lông mũi, cắt gọn chân tóc, đàn ông không nên nuôi ria mép hoặc tóc mai, phụ nữ chú ý kiểu đầu tóc hợp thời, có thể trang điểm vừa phải, không quá đằm đĩnh, không tô môi, tô mắt quá đậm, xức nước hoa thoang thoang, không quá nồng nặc.

Giữ được hàm răng trắng bóng, hơi thở thơm tho là điều kiện tiên quyết trong lễ nghi. Muốn vậy hàng ngày nhớ súc miệng đánh răng sớm tối hai lần, sau khi ăn đánh răng một lần, động tác đánh răng phải đúng bài bản, không qua loa xong chuyện, bảo đảm loại bỏ hết thức ăn bám dính trong kẽ răng, tốt nhất là không dùng tăm xỉa răng, nếu xỉa răng nên giữ phép lịch sự che miệng hoặc không xỉa răng trước mặt người khác. Trước khi làm việc không nên uống rượu bia, không ăn thực phẩm có mùi hắc như hành, tỏi, rau hẹ, sữa chua v.v, tránh gây khó chịu cho người đối diện.

Mũi nằm ở vị trí trung tâm trên khuôn mặt, gây sự chú ý của người đối thoại, do vậy nên chú ý khâu vệ sinh lỗ mũi, khi giao tiếp không tùy tiện xì mũi, lau nước mũi, cũng không dùng ngón tay ngoáy lỗ mũi, có người để lông mũi quá dài thò cả ra ngoài, ảnh hưởng mỹ quan, hàng ngày nên chú ý cắt ngắn, không nên nhổ lông mũi, nhất là khi có mặt người khác.

Cái răng cái tóc là góc con người, nên hàng ngày cần chải gội, kiểu đầu tóc gọn ghẽ hợp một thời trang, phụ nữ có thể cài trâm, cặp, nơ để tăng thêm vẻ trang trọng và hấp dẫn. Chú ý loại trừ gàu, có thể xức dầu bôi trơn, kem dưỡng tóc làm cho mái tóc thêm bóng mượt.

Đôi tay cần giữ gìn sạch sẽ, chú ý cắt ngắn chỉnh sửa móng tay, không để cẩu thả động trong kẽ móng, nói chung người hay giao tiếp không nên để móng tay dài hoặc tô màu lòe loẹt. Trước mặt khách, tránh sửa móng hoặc dùng răng cắn móng tay, vừa không vệ sinh vừa mất lịch sự.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trong giao tiếp, nếu bạn để đầu tóc bù xù, mặt mày nhem nhuốc phờ phạc, áo quần bẩn thỉu lôi thôi, thì khách sẽ cảm nhận bạn là con người sống bê tha lười nhác, không có tinh thần trách nhiệm và không tôn trọng khách.

2. Lễ tiết khi đứng

Tiêu điểm lễ tiết: Tư thế đứng đàng hoàng chừng chạc, thể hiện sức khỏe cường tráng, tinh thần phấn chấn là bước khởi đầu rèn tập lễ nghi.

Lộ trình vận dụng: Dáng đứng là tư thế gây chú ý đầu tiên trong cuộc sống thường nhật, được coi là khởi điểm của lễ nghi là cơ sở để phát triển các tư thế đẹp khác.

Khi đứng, đầu phải ngay, vai phải bằng, lưng phải thẳng, ngực ưỡn, bụng thót, sườn ngay, hông thu, hai chân thẳng, gót chân ngang sát nhau, hai tay buông thõng tự nhiên, các ngón tay

khép khít, mắt nhìn thẳng, cặp môi hơi mím, nét mặt tươi tỉnh.

Dáng người thẳng đứng, nếu kẻ đường thẳng đi qua sống mũi thì sẽ chia đôi cơ thể thành hai phần đều nhau, tạo dáng thanh thoát, tay chân và thân người dàn trải đồng đều cân đối, tạo ra cảm giác nhẹ nhàng thư thái. Khi nhìn nghiêng dáng người thẳng đứng hơi vươn lên phía trước, từ gáy, vai, hông, tạo thành đường thẳng gây cảm giác hăng hái phấn chấn.

— Đứng nghiêm túc, hai tay buông thẳng sát sườn, hai đầu gối khép khít, hai chân thẳng, hai bàn chân tạo thành hình chữ V, cằm hơi thu, mắt nhìn ngang về phía trước, miệng hơi mỉm cười.

— Dáng đứng mang yếu tố giới tính, đàn ông dáng đứng vững chãi, kiên định, người đĩnh đạc đàn ông đứng như cây tùng, tức là thể hiện khí thế mạnh mẽ hiên ngang, phong độ thanh thoát, cao sang, lịch lãm. Đàn bà dáng đứng duyên dáng, uyển chuyển, ví như cây liễu, gây cảm giác thướt tha bay bổng, dịu dàng đoan trang, kêu gọi, cuốn hút.

Tư thế đứng của đàn ông là: Hai chân song song tách rời nhau, giãn cách không quá chiều rộng của vai, thường là 20cm là vừa, ngón tay khép chặt tự nhiên, tay phải úp lên trên tay trái, hai bàn tay ép hờ lên bụng, cũng có thể đứng hai gót chân sát vào nhau, hai đầu bàn chân xòe ra một góc 60 ~ 70 độ hai bàn tay bắt chéo đặt sau lưng, cũng có thể hai chân tạo thành góc 90 độ, chân phải đưa lên phía trước, gót chân áp sát vào khoảng giữa bên trong chân trái, tạo hình chữ T phải, tay trái để sau lưng, tay phải buông thẳng, hoặc tạo hình chữ T trái, thì hai tay đặt ngược lại.

Tư thế đứng của phụ nữ là: Hai chân khép khít, hoặc hai mũi chân xòe ra một chút, tạo hình chữ T chéo phải, hai tay khép khít tự nhiên, hai ngón tay cái đan cài vào nhau, tay phải đè lên tay trái và ép hờ lên bụng, trong tâm cơ thể rơi vào hai bàn chân, cũng có thể rơi vào một bàn chân, di chuyển trọng tâm giúp con người giải tỏa mọi mệt. Chú ý hai đùi khép chặt không nên giang ra. Tuy nhiên tư thế hai chân còn liên quan đến trang phục váy hay quần, nếu như phụ nữ mặc váy ngắn và bó khít, thì hai đùi phải khép khít gót chân áp sát vào nhau, hai bàn chân hơi xòe tạo hình chữ V hay chữ Y; nếu mặc lễ phục hay áo dài thì hai chân có thể tách rời.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Điều nên tránh trong dáng đứng là nghiêng ngả xiêu vẹo, cúi lưng, gập chân, chèn hông, ưỡn bụng, dễ gây cho người khác cảm tưởng bạn thiếu giáo dục, sống buông thả không đứng đắn.

3. Lễ tiết khi ngồi

Tiêu điểm lễ tiết: Ngồi đúng kiểu tạo cảm giác tự tin, chân thành, thân thiện, nhiệt tình hăng hái, đồng thời cũng thể hiện phong độ lịch lãm và thái độ tôn trọng người khác.

Lộ trình vận dụng: Trong đời sống hiện đại, tư thế ngồi được vận dụng nhiều lúc nhiều nơi như ngồi làm việc ở văn phòng, tham gia hội họp, tiếp khách, đàm phán, giải trí tiêu khiển. Tư thế ngồi trang trọng thanh thoát góp phần tôn tạo vẻ đẹp con người và bộc lộ tâm hồn trong sáng.

— Yêu cầu dáng ngồi nhẹ nhàng nhưng vững chãi, động tác ung dung nhịp nhàng, không vội vàng hấp tấp như kiểu tranh chỗ của người khác, nhẹ nhàng đi đến trước ghế, quay lưng về phía ghế, chân phải lùi nửa bước, khi đùi chạm mép ghế thì mới từ từ ngồi xuống. Phụ nữ mặc váy trước khi ngồi xuống phải giơ tay chỉnh sửa rèm váy cho bằng phẳng, thông thường bắt đầu ngồi vào chỗ phía bên trái.

— Sau khi ngồi xuống, giữ cho thân người thẳng đứng, hai đầu gối khép hờ, hai bàn chân đặt tự nhiên thoải mái, hai cánh tay gập vào đặt trên đầu gối, cũng có thể dựa trên tay ghế nếu ngồi trên sofa, bàn tay úp xuống mắt nhìn thẳng nét mặt hiền hòa.

— Trường hợp long trọng, không nên ngồi cả mặt ghế, mà chỉ chiếm 2/3 hoặc 1/2 mặt ghế, lưng dựa hờ vào thành ghế.

— Khi đứng dậy, cần tự nhiên vững vàng, thu bàn chân phải về nửa bước, rồi mới đứng lên, động tác nhẹ nhàng không quá mạnh quá nhanh như kiểu dọa ai, động tác đứng lên giống như khi ngồi xuống, đều hướng về chiều trái.

— Ngồi nói chuyện, thân người có thể nghiêng về hướng người tiếp chuyện nhưng thân người và đôi chân cần phối hợp hài hòa.

— Ngồi thẳng - Hai chân khép, thân người thẳng, đầu ngay ngắn, bàn chân đưa về phía trước, hai bàn tay chồng lên nhau, đặt trên đầu gối nhưng lúi về trong đùi. Đàn ông có thể hơi dang đùi nhưng không nên rộng hơn vai, hai ống chân thẳng đứng tạo thành với mặt đất một góc 900, hai tay đặt trên đầu gối, hoặc đặt trên tay dựa.

— Ngồi nghiêng, thân người thẳng đứng, hai đầu gối khép hai chân đặt chéo tạo thành một góc 450 với mặt đất, khi ngồi nghiêng hai tay nên bắt chéo hoặc nắm bàn tay vào nhau rồi đặt lên đùi ở một bên cơ thể.

— Ngồi kiểu chân bắt chéo. Thân người thẳng, hai chân bắt chéo, ống chân phía trên thu vào, ống chân phía dưới duỗi ra, bàn chân hướng xuống dưới, chớ có vênh bàn chân lên phía trên, ngoài ra còn kiêng rung đùi.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trong tư thế ngồi, thì điều quan trọng nhất là phối hợp nhịp nhàng giữa thân người và đôi chân, cách xếp đặt giữa hai đùi và hai bàn chân, giữ vững nguyên tắc "đừng giạng tõe hoe", đừng ghếch chân lên quá cao, vừa không đẹp mắt lại bị người khác coi là thiếu lễ độ.

4. Lễ tiết khi đi

Tiêu điểm lễ tiết: Đi cũng là một cách phô diễn vẻ đẹp cơ thể con người, ngoài ra còn thể hiện tâm trạng, là động tác tiếp nối sau đứng.

Bước chân chính xác phải bảo đảm tư thế người không xiêu vẹo nghiêng ngả, mắt nhìn thẳng về phía trước, đầu ngẩng cao, ngực uõn, bụng thót, lưng thẳng, vai bằng không chao đảo.

Khi cất bước, người hơi đổ về phía trước, hai cánh tay đánh xa tự nhiên, góc độ đánh tay khoảng 300 là vừa, sải bước cỡ một bàn chân là vừa, nghĩa là cự ly từ gót chân trước đến mũi chân sau vừa đúng chiều dài một bàn chân, khi bước hai mép trong của bàn chân trái và bàn chân phải nằm trên một đường thẳng. Về tốc độ, đàn ông mỗi phút 108 ~ 118 bước, đàn bà mỗi phút 112 ~ 120 bước là vừa.

Động tác bước tạo độ đàn hồi mềm mại trên đầu gối và cổ chân, lưng đóng vai trò trực di động của toàn thân, hai cánh tay đánh nhịp nhàng, tạo ra tính hài hòa giữa các bộ phận cơ thể, tạo dáng đẹp trong chuyển động theo nhịp điệu.

Bước đi của đàn ông thường mạnh mẽ vững vàng, chắc nịch, khí thế, sải bước hơi dài thể hiện khí chất kiên định thông thoáng, hào hùng. Bước đi của phụ nữ nên thướt tha nhẹ nhàng, uyển chuyển, thanh thoát, sải bước hơi ngắn, thể hiện khí chất hiền thực, dịu dàng, đoan trang, mềm mại cuốn hút. Cần tránh khi đi nam vắn sườn, nữ ngoáy mông.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Dáng đi không được lắc lư, chao đảo không được khom lưng đổ người về phía trước, bước chân không được xiêu vẹo loạng choạng, nếu có tật chân vòng kiềng hay chân chữ bát nên rèn tập để chỉnh sửa.

5. Lễ tiết tư thế tay

Tiêu điểm lễ tiết: Trong mọi lúc mọi nơi, động tác tư thế tay đều được coi là một loại ngôn ngữ độc lập, cũng có thể hỗ trợ tăng cường hiệu quả cho ngôn ngữ bằng lời, làm cho cuộc giao tiếp trở nên sinh động, phong phú hơn.

Lộ trình vận dụng: Tùy theo các quốc gia, khu vực, dân tộc, phong tục văn hóa khác nhau, thì ý nghĩa của tư thế tay cũng được cảm nhận khác nhau, thậm chí cùng một tư thế tay nhưng ý nghĩa biểu đạt có thể hoàn toàn trái ngược. Do vậy, vận dụng tư thế tay phải phù hợp với quy phạm phong tục, nếu không cẩn thận có thể gây chuyện rắc rối.

Ở Trung Quốc động tác này dùng để vẫy gọi người, còn ở Mỹ dùng để vẫy gọi chó

Nói chung động tác này mang hàm ý vừa ý với công việc trôi chảy hay khen ngợi ai đó giỏi

giang. Nhưng cũng có khá nhiều ngoại lệ, một số nơi ở Mỹ và châu Âu lại là động tác vẫy xe để quá giang, ở Đức dùng để biểu thị số 1, còn ở Nhật lại biểu thị số 5, ở Australia dùng thay cho câu chữ "Mẹ mày". Trong khi nói chuyện, một người chìa ngón tay cái lên và hướng phần bụng của ngón tay cái về phía nhân vật thứ ba, thì được hiểu là chế nhạo người đó.

Ngón cái và ngón trỏ nối với nhau thành một vòng tròn, ba ngón còn lại thẳng, bàn tay hướng ra ngoài. Nguồn gốc của thế tay OK xuất xứ từ nước Mỹ với ý nghĩa "Đồng ý", chấp nhận, "Tốt lắm", nhưng thế tay này ở nước Pháp lại biểu thị con số 0 hoặc chẳng có giá trị gì, ở Nhật lại biểu thị là "tiền" ở Thái Lan mang ý nghĩa "Không sao cả" ở Braxin lại là tục tĩu đốn mạt.

Thế tay này do thủ tướng Anh Churchill phát minh và sử dụng đầu tiên trong thời kỳ chiến tranh thế giới thứ 2, ngày nay đã phổ biến khắp toàn cầu, nó mang ý nghĩa "thắng lợi", tuy nhiên nếu lòng bàn tay hướng về phía trong lại thay cho câu chữ.

Còn gọi là vẫy chào, dùng để biểu thị thăm hỏi, kính chào và cảm ơn, chẳng hạn trên đường gặp ai đó, không có điều kiện đứng lại nói chuyện, thì vẫy tay biểu thị quan tâm, xua tan cảm giác hờ hững lạnh nhạt. Khi vẫy tay lòng bàn tay phải hướng ra ngoài, và mặt quay về phía người được vẫy tay, ánh mắt nhìn lưu luyến, cổ tay và bàn tay vẫy nhịp nhàng.

Bắt tay được vận dụng khi gặp nhau, khi tạm biệt hoặc thăm hỏi đồng viên biểu thị lòng cảm kích mang hàm ý xin lỗi. Khi bắt tay, nói chung sử dụng tay phải và theo trình tự người nhiều tuổi, người có địa vị cao hơn chìa tay ra trước, lực nắm vừa phải, thời gian từ 3 ~ 5 giây.

Khá nhiều người thích dùng một hay hai bàn tay ôm sau gáy. Ý nghĩa sơ khai của động tác này thể hiện tâm trạng thoải mái dễ chịu, nhưng nếu thực hiện động tác đó trước mặt người khác hay trước mặt người đang phục vụ mình, thì lại được hiểu là cao ngạo khinh người.

Có thể là vịn bóp ngón tay, co duỗi ngón tay hay bẻ các đốt ngón tay kêu răng rắc, hoặc nắm bàn tay thành nắm đấm cũng có thể khua ngón tay qua lại, gây cho người khác cảm giác vô vị, nhàm chán, hoặc khó chấp nhận.

Khi làm việc nếu ai đó đút tay vào túi quần, túi áo, cho dù là đút một hay hai tay, đều gây cảm giác không nhiệt tình hăng say làm việc, hoặc có ý né tránh lười biếng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Động tác tay mang sắc thái tích cực không những khiến tâm trạng mình phần chấn mà còn có tác dụng kết nối tình cảm với người khác, còn động tác tay mang sắc thái tiêu cực khiến lòng mình thêm ngán ngấm và khiến người khác thêm xa lánh mình.

6. Lễ tiết ánh mắt

Tiêu điểm lễ tiết: ánh mắt thành khẩn khiêm nhường có tác dụng gây thiện cảm với người khác, không kiêu kỳ cũng không tự ti, vừa tôn trọng bản thân vừa tôn trọng người khác.

Lộ trình vận dụng: Trong các loại ngôn ngữ cơ thể, thì đôi mắt có sức diễn đạt đa dạng phong phú nhất, thông qua ánh mắt chuyển tải thông điệp tình cảm yêu thương, cảm hờn v.v bộc lộ thế giới nội tâm thiên biến vạn hóa. Do đó vận dụng ánh mắt thật tinh tế cần chú ý góc nhìn, hướng nhìn kết hợp động tác cơ mắt, đường mày sẽ diễn đạt được nhiều thông tin hơn ngôn ngữ bằng lời.

Trong xã giao, thời gian nhìn chăm chú vào người khác dài hay ngắn hết sức quan trọng, nói chung khi trao đổi, người nói và người nghe đều phải nhìn vào nhau, nhưng hai ánh mắt giao nhau chỉ nên chiếm 1/3 thời gian giao tiếp, cụ thể nếu hai người cùng giới tính và có mức độ thân mật vừa phải, thì lâu lâu nên trao đổi ánh mắt với nhau để thể hiện tôn trọng, nếu quan hệ hai bên khá thân, thì nhìn vào mắt nhau nhiều hơn. Nếu hai bên khác giới tính, thì không nên nhìn vào mắt nhau quá 10 giây, nếu nhìn đăm đăm hoặc nhìn quá lâu vào mắt đối phương thì bị coi là thất lễ hoặc có ý đồ không đúng đắn.

— Nhìn thẳng (theo hướng nằm ngang) thể hiện quan hệ hai bên song phẳng, bình đẳng, tự tin, cởi mở, thích hợp với hoàn cảnh giao lưu giữa hai người có tư cách, tuổi đời, địa vị xã hội ngang hàng với nhau.

— Nhìn từ trên xuống, nghĩa là người này đứng ở vị thế cao hơn nhìn xuống đối phương ở vị thế thấp hơn, nếu vận dụng trong hoàn cảnh giao tiếp, giữa ông bà cha mẹ với con cháu, giữa lớp tiền bối với lớp hậu sinh thì thể hiện tình thương yêu che chở khoan dung nhân hậu nhưng nếu vận dụng giữa hai người bằng vai bằng lứa lại thể hiện sự khinh ghét hoặc thương hại.

— Nhìn từ dưới lên, nghĩa là người ở vị thế thấp hơn ngược mắt nhìn lên người ở vị thế cao hơn. Thường vận dụng trong trường hợp giao tiếp giữa lớp hậu sinh với tiền bối, giữa cấp dưới với cấp trên, thể hiện lòng ngưỡng mộ kính trọng.

— Nhìn chéo còn gọi là lườm hay liếc. Với ánh mắt giận giữ thể hiện lòng khinh miệt, nếu ánh mắt yêu thương thể hiện tình yêu trao gửi cho nhau.

— Nhìn thân thiết: Vận dụng cho người yêu hoặc thành viên trong gia đình, ánh mắt đặt vào vùng tam giác từ đôi mắt xuống đến ngực, thể hiện tình cảm thân ái hữu nghị. Đối với người xa lạ, cách nhìn này bị coi là quá đáng.

— Ánh mắt xã giao: Trong tiệc trà hay trên bàn hội nghị ánh mắt đặt vào vùng tam giác giữa hai mắt đến miệng khiến cho đối phương cảm giác dễ độ, thoải mái, tin cậy tạo ra môi trường xã giao thông thoáng.

— Ánh mắt công vụ: Trong giao tiếp nghiệp vụ, hội đàm, ánh mắt đặt vào giữa hai mắt hoặc vùng tam giác giữa hai mắt và vầng trán đối phương, thể hiện tính nghiêm túc, công tâm và thiện chí.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trong giao tiếp cần vận dụng ánh mắt thật thỏa đáng, nên tránh mắt nhìn lạnh lùng, kênh kiệu, mệt mỏi, lơ đãng, liếc ngang liếc dọc, do dự, cũng không nên lạm dụng ngôn ngữ ánh mắt khiến đối phương cảm nhận bạn là con người thiếu đứng đắn, ảnh hưởng xấu đến môi trường giao tiếp.

7. Lễ tiết nụ cười

Tiêu điểm lễ tiết: Nụ cười tạo sức cuốn hút mạnh mẽ nhất trong giao tiếp, là biểu cảm đắt giá nhất trên khuôn mặt.

Lộ trình vận dụng: Trên đời có đến ba mươi sáu điệu cười, nào là cười xả lảng, cười hết cỡ, cười mỉm, cười ruồi, cười nửa miệng, cười khen, cười chê, cười nịnh, cười nửa. Tuy nhiên, trong xã giao chỉ nên vận dụng nụ cười thiện cảm thôi, nụ cười kết hợp với động tác tinh tế, lời nói diễn cảm sẽ biểu đạt đầy đủ tư duy và tình cảm con người, tạo ra sự đồng cảm ủng hộ của đối phương, đưa giao tiếp đến thành công.

Nụ cười xuất phát từ tình cảm vui mừng và trong sáng, bộc lộ ra bên ngoài một cách tự nhiên, thông qua đó thể hiện tâm hồn chất phác đôn hậu, độ lượng và niềm tin, bao gồm đủ các yếu tố chân thiện mỹ, mang lại cho người khác tình cảm ấm áp và thanh thản, rút ngắn khoảng cách giữa hai con tim xưa tan nghi ngờ mặc cảm, hiểu lầm. Nụ cười khiến cho khuôn mặt đáng yêu hơn khiến người khác muốn gần gũi chia sẻ, có khả năng tiếp thêm niềm tin và sức mạnh, mang lại hạnh phúc cho người khác.

Mỉm cười là thư giãn các thớ cơ bắp trên khuôn mặt, miệng há vừa phải tạo hình trăng khuyết, môi trên kéo lên cao không động dẩy, môi dưới khẽ rung, cười mỉm không để lộ hàm răng hoặc chỉ vừa lộ kẽ răng, đặc biệt tránh không để hở lợi, về âm thanh không chế mức độ êm ái, thậm chí không phát ra tiếng.

Ngày thường nên luyện tập cách mỉm cười như sau:

Tập kéo hai cơ ở gò má lên cao, tập phát âm tiếng Anh: Cheese tương ứng với âm "Qian" (nghĩa là tiên) trong tiếng phổ thông Trung Quốc, để tạo khẩu hình thích hợp với nụ cười mỉm. Ngoài ra còn phải luyện tập kỹ xảo cười bằng mắt, kiếm một tờ giấy dày che nửa dưới mắt, soi vào gương, trong đầu hồi tưởng về những kỷ niệm thơ mộng, tươi vui ngày trước, làm cho cơ mắt dần ra co vào, kết hợp với nụ cười nhếch mép ở miệng và thư giãn cơ mặt, tiếp đó phục hồi hình dáng cũ của cặp mắt.

Hàng ngày soi gương luyện tập, nếu có thể thì mời bạn bè tham gia bình phẩm, chỉnh sửa.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nụ cười phải xuất phát từ nội tâm thì mới thể hiện một cách tự nhiên, chân thành nhiệt tình và thân thiện đáng yêu.

8. Lễ tiết trang điểm

Tiêu điểm lễ tiết: Hình tượng đẹp hoàn chỉnh phải được xây dựng từ nét đẹp nội tâm kết hợp với vẻ đẹp hình thức.

Lộ trình vận dụng: Trang điểm mặt mày là một bộ phận cấu thành của nghệ thuật làm đẹp cơ thể con người, cũng là một yếu tố không thể thiếu trong lễ nghi xã giao. Trong ứng xử, tiến hành trang điểm ở mức độ vừa phải sẽ có tác dụng tăng cường lòng tự tin cho mình và thể hiện lòng kính trọng người khác.

Ban ngày đi làm chỉ nên trang điểm đơn sơ ví dụ tô môi và vẽ lông mày là đủ, gam màu lành mạnh, thanh nhã. Ban đêm đi dự tiệc tùng, vũ hội thì nên trang điểm đậm đà hơn. Khi đi du lịch hay tham gia thể thao thì nên trang điểm thật nhạt, đề phòng nắng gắt và ra mồ hôi sẽ mất tự nhiên.

Có những chị em vì quá chú ý đến dung nhan hình tượng của mình, nên sẵn sàng trang điểm mọi lúc mọi nơi, ở lớp học, nơi làm việc, nơi công cộng v.v. Coi như không có ai ở bên cạnh. Họ biết đâu rằng soi gương trát phấn son trước mặt người khác là việc làm khiếm nhã, không tôn trọng người khác cũng không tự tôn trọng mình. Nếu thực sự cần chỉnh trang thì hãy tìm phòng ngủ hay ra nhà vệ sinh, chị em với nhau còn có thể thông cảm, cần né tránh sự chứng kiến của đàn ông kể cả chồng con mình, đàn ông có thể suy diễn là mình cố ý gợi tình.

Cách trang điểm phụ thuộc vào nhiều yếu tố như phong tục văn hóa các dân tộc, hoặc tùy thuộc khuôn mặt, hình thể, màu da của từng người. Ví dụ: Một số bà già ở nước Mỹ thích nhuộm móng chân đỏ chót, một số nước Đông Nam Á phụ nữ thích ăn trầu cho đỏ môi, ngoài ra còn nhuộm răng đen, chúng ta không nên tỏ ra kinh ngạc vì những chuyện đó, nói cách khác chẳng có một khuôn mẫu cố định nào về trang điểm cả nên hà tất phải bình luận khen chê.

Xét về góc độ vệ sinh cũng như về lễ nghi, thì bất kỳ trong trường hợp nóng vội cần thiết nào, bất kể đối với ai, cũng đều không mượn dụng cụ và hóa mỹ phẩm của người khác.

Có thể bạn xúc nước hoa quá liều lượng, mùi hương thơm phức khiến người xung quanh bị ngạt mũi hay dị ứng, tức là vô hình trung gây phiền hà cho người khác.

Ngày nay nhiều đàn ông đã sử dụng hóa mỹ phẩm. Trong những dịp đặc biệt, điều này có thể là cần thiết, nhưng giữa nam và nữ có sự phân biệt, phụ nữ trang điểm không cần che giấu, nhưng đàn ông trang điểm không để cho người khác nhận thấy, chỉ nên phơn phớt thoáng thoáng gần với màu da, đàn ông trang điểm lòe loẹt diêm dúa sẽ gây ác cảm cho người khác.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trang điểm đúng mức, có thể xóa bớt một số khuyết tật, tôn thêm vẻ đẹp cho con người, tăng thêm sức hấp dẫn và lòng tự tin trong xã giao.

9. Lễ tiết ăn mặc

Tiêu điểm lễ tiết: Trang phục không thể tạo ra con người hoàn thiện, nhưng 80% ấn tượng ban đầu lại do trang phục gây ra.

Lộ trình vận dụng: áo quần là một công đoạn quan trọng trong xây dựng hình tượng con người, thông qua trang phục có thể nhận ra địa vị xã hội, học vấn giáo dục, tố chất văn hóa, năng khiếu thẩm mỹ, thái độ đối với cuộc sống và quan điểm ứng xử của một con người.

— Nguyên tắc TPO

TPO là nguyên tắc ăn mặc do người phương Tây đề xướng, nó được ghép từ ba chữ tiếng Anh là: Time (thời gian), Place (địa điểm), và Occasion (trường hợp). Nguyên tắc này yêu cầu ăn mặc thích ứng với thời gian, địa điểm và trường hợp.

— Nguyên tắc tổng thể

Ăn mặc đúng bài bản mới có tác dụng tôn tạo hình thể và dung mạo, xây dựng vẻ đẹp tổng

thể hài hòa, một áo quần phải thống nhất với dáng người và khí chất, màu sắc chất liệu phải tương thích với môi trường hoạt động, nếu đầu tóc, mặt mũi, áo quần, giày dép mâu thuẫn đối chọi với nhau thì không thể tôn tạo nên vẻ đẹp thống nhất của hình tượng con người.

— *Nguyên tắc nổi bật cá tính*

Ăn vận theo nguyên tắc cá tính tức là phù hợp với tính cách, dáng người, lứa tuổi, sở thích, nghề nghiệp của bản thân, cố gắng thông qua trang phục phản ánh những đặc tính riêng biệt của con người mình. Do vậy mỗi người có phương thức chọn lựa thời trang riêng, chú trọng phát huy thể mạnh, khoả lấp nhược điểm, tạo nên diện mạo tươi tắn hấp dẫn, trào lưu thời trang hiện đại ngày càng phát triển theo xu thế nổi bật cá tính.

— *Nguyên tắc chỉnh tề sạch sẽ*

Trong mọi trường hợp giao tiếp, trang phục đều phải chỉnh tề sạch sẽ, nếu quần áo nhàu nát bẩn thỉu, không đường nếp, có chỗ rách, cúc đứt v.v... bị coi là luộm thuộm nhếch nhác. Đặc biệt chú ý giữ sạch những nơi như cổ áo, đầu ống tay áo v.v.

— Trang phục đáp ứng yêu cầu về vai trò của người đó trong xã hội, xã hội hiện đại bao gồm nhiều tầng lớp, nhiều chức nghiệp khác nhau, ngoài ra trong từng trường hợp con người đóng vai trò khác nhau, cần phải ăn mặc phù hợp với vai trò của mình trong xã hội cũng như trong từng trường hợp giao tiếp.

— Trang phục phù hợp với thể hình, màu da, tuổi tác. Ví dụ: Người quá béo không nên mặc áo kẻ sọc ngang, vai hẹp nên chọn loại áo có độn vai, cổ ngắn nên chọn loại áo cổ khoét hoặc cổ thấp, phụ nữ trung niên và cao tuổi không nên mặc váy mini như con gái, da đen nên chọn quần áo màu sẫm.

— Phối màu giữa các loại trang phục. Phối màu theo hai phong cách là hài hòa và đối lập. Hài hòa là màu quần và áo gần giống nhau, chỉ có độ đậm nhạt hơn kém nhau một ít, đối lập là gam màu quần và áo đối chọi nhau, ví dụ áo trắng quần đen, nhờ sự tương phản tạo ra nét đặc trưng khác biệt.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Ăn mặc không hợp trào lưu, không hợp thể hình, hoặc không chỉnh tề sạch sẽ bị coi là kém văn hóa, giáo dục, thiếu lễ độ.

10. Lễ tiết giới thiệu

Tiêu điểm lễ tiết: Giới thiệu là một lễ nghi phổ biến trong hoạt động xã giao, là động tác khởi đầu để mọi người làm quen và xây dựng quan hệ.

Lộ trình vận dụng: Trong cuộc sống chúng ta thường phải tiếp xúc với những người xa lạ, lần đầu gặp gỡ không thể thiếu khâu tự giới thiệu hoặc được giới thiệu. Giới thiệu cũng phải đúng cung cách bài bản, ví như chọn đúng chìa khóa mở ra cánh cửa giao lưu.

Tự giới thiệu phải chọn đúng thời cơ, ví dụ khi đối phương trong tâm trạng vui vẻ hoặc không bận bịu, nội dung giới thiệu ngắn gọn nhưng đầy đủ, thái độ khiêm tốn lễ phép, thời gian khoảng nửa phút là vừa, trường hợp đặc biệt cũng không kéo dài quá một phút, ví dụ đối phương nêu nguyện vọng muốn được làm quen với bạn thì có thể giới thiệu chi tiết hơn, ví dụ họ tên, chỗ ở, quê quán, học lực, nghề nghiệp, sở thích, sở trường và mối quan hệ với ai đó, trong cách ăn nói không được tự đề cao cũng không nên tự hạ mình, chẳng hạn không nên sử dụng các phó từ như "rất" "cực kỳ" "đặc biệt" "hàng đầu" "số một" "số dách" v.v...

Trong trường xã giao, nếu bạn muốn làm quen với ai đó, thì trước hết hãy chủ động tự giới thiệu mình, ví dụ: "Chào anh tôi là X, rất vui được làm quen với anh" đó là cách gây sự chú ý và cảm hứng cho đối phương, hoặc cũng có thể vận dụng phương thức dò hỏi để làm quen, ví dụ: "Chào anh, có phải anh là X, làm ở công ty X, không biết tôi nên xưng hô thế nào cho phải phép?" nếu đối phương hưởng ứng đề nghị của bạn thì họ sẽ tự giới thiệu, tiếp đó bạn hãy tự giới thiệu về mình, thái độ chân tình cởi mở, sẽ kết giao được những người bạn mới.

Trong những trường hợp long trọng, hai bên gặp nhau thông qua sự giới thiệu của người thứ ba có thể là nhân viên lễ tân, chủ nhà, là thư ký hay cấp trên, với điều kiện nhân vật đứng ra

giới thiệu phải quen biết cả hai người.

— *Trình tự giới thiệu*

Việc giới thiệu nên theo đúng trình tự, nói chung người có địa vị cao hơn hoặc tuổi tác nhiều hơn được quyền ưu tiên tìm hiểu đối phương trước, người địa vị thấp hơn hoặc tuổi nhỏ hơn được giới thiệu với người bề trên, ngoài ra đàn ông được giới thiệu với đàn bà, khách được giới thiệu với chủ, người chưa thành lập gia đình giới thiệu với người đã xây dựng gia đình, cá nhân giới thiệu với tập thể, người đến sau giới thiệu với người đến trước v.v...

Trường hợp giới thiệu nhiều người thì lần lượt từ người có chức vụ cao nhất hoặc tuổi tác cao nhất đến người kế cận thấp hơn, nếu địa vị tuổi tác gần như nhau, ưu tiên giới thiệu phụ nữ trước, nam giới sau.

— *Biểu cảm và động tác tay của người giới thiệu*

Người chịu trách nhiệm giới thiệu phải đứng ngay ngắn giữa người được giới thiệu và người nhận giới thiệu tạo thành một hình tam giác, khi nói miệng mỉm cười, ánh mắt nhìn về người được giới thiệu, tay chìa về người đó, bàn tay ngửa ra, các ngón tay khép chặt, tư thế người nghiêng về phía đó một cách lịch sự, tránh giơ tay quá cao, quá mạnh, hoặc vỗ vào vai người được giới thiệu, cũng không được chỉ vào họ bằng một ngón tay.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tự giới thiệu ví như chiếc chìa khóa mở cửa vào trường giao tiếp, chìa khóa có vừa khớp thì việc hòa nhập mới thuận lợi.

11. Lễ tiết bắt tay

Tiêu điểm lễ tiết: Bắt tay phải toát lên tinh thần ứng xử lễ phép tự nhiên, đúng động tác, đúng thời cơ, qua đó thể hiện được trình độ hiểu biết, từng trải của mình đồng thời biểu lộ lòng tôn trọng đối phương.

Lộ trình vận dụng: Bắt tay được vận dụng trong một số trường hợp như gặp gỡ tạm biệt, đón khách, cảm ơn, chào mừng, là một phương tiện giao lưu tình cảm tăng cường hữu nghị, trao đổi tư tưởng, cũng là một loại lễ nghi với những nội dung đòi hỏi rất cụ thể.

Tư thế bắt tay được mọi người cho là mẫu mực nhất là: Hai bên đứng cách nhau một mét, thân người đứng thẳng hai chân khép, thân người phía trên hơi nghiêng về phía trước, đầu hơi cúi xuống, chìa bàn tay phải ra, các ngón tay khép, riêng ngón cái chìa ra, nét mặt tươi cười rạng rỡ, hai bàn tay nắm vào nhau với lực vừa phải, hơi lắc rung, thời gian hai đến ba giây. Đàn ông bắt tay phụ nữ chỉ nắm hờ vào đầu các ngón tay thôi. Khi bắt tay ánh mắt phải nhìn vào nhau, có thể kết hợp lời chào xã giao. Trừ người già yếu hay ốm đau bệnh tật có thể bắt tay ở tư thế nằm hay ngồi, người bình thường phải đứng để bắt tay. Thái độ khi bắt tay khiêm nhường nhã nhặn và cung kính. Bắt tay thân mật thì bàn tay song song mặt đất, bắt tay kính trọng bàn tay hướng lên trên, bắt tay chúc mừng thì cánh tay giơ cao. Trường hợp bắt tay tỏ ý đặc biệt kính trọng thì chìa cả hai bàn tay để bắt. Tránh bắt tay theo kiểu úp bàn tay xuống phía dưới sẽ bị coi là ngạo mạn khinh người, và không nên chìa tay trái để bắt.

Người có địa vị hoặc tuổi tác cao hơn chìa tay ra trước, nếu bắt tay với nhiều người thì bắt tay người có địa vị cao nhất hoặc tuổi đời cao nhất trước tiên, sau đó lần lượt đến người kế cận thấp dần, nếu không phân định ngạch bậc tuổi tác thì ưu tiên phụ nữ, chủ nhân chìa tay ra trước. Tóm lại khi gặp gỡ hoặc chia tay với cấp trên, người già hay phụ nữ thì không chủ động chìa tay ra trước để bắt tay.

Trường hợp bắt tay thường xảy ra như: Hai người được giới thiệu với nhau để làm quen hay để hợp tác, hai người quen biết lâu ngày gặp lại, gặp người quen một cách bất ngờ nơi đông người, khách đến nhà hoặc tiễn khách ra về, nhờ vả người việc gì tỏ lòng cảm ơn khi được giúp đỡ, bắt tay động viên khích lệ, an ủi. Trong mọi trường hợp, khi đối phương chìa tay ra bắt mà mình từ chối bắt tay họ bị coi là vô lễ, nếu tay mình dính bẩn hoặc dây dầu mỡ, thì phải kịp thời xin lỗi để đối phương thông cảm.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Không biểu lộ nhiệt tình quá đáng bằng cách bóp thật chặt tay vỗ vào mu bàn tay đối phương, cách làm này khiến đối phương cảm thấy lạ lẫm và khó chịu.

12. Lễ tiết trao nhận danh thiếp

Tiêu điểm lễ tiết: Danh thiếp chỉ là thay lời tự giới thiệu, trao danh thiếp đúng lễ nghi thể hiện tự trọng và tôn trọng đối phương.

Lộ trình vận dụng: Trong xã hội hiện tại, danh thiếp ngày càng được sử dụng rộng rãi, là cách tự giới thiệu đầy đủ về tên họ, chức vụ, đơn vị, nghề nghiệp, địa chỉ, điện thoại liên lạc v.v... Dưới hình thức văn bản tóm tắt, tạo điều kiện cho đối phương dễ lưu trữ, được đánh giá là một công cụ giao tiếp hiệu quả, thực dụng, trao đổi danh thiếp đã trở thành một lễ nghi phổ biến trong trường hợp xã giao. Bạn cần học hỏi cung cách trao danh thiếp và nhận danh thiếp thật trang trọng và thân mật.

Trình tự trao danh thiếp ngược lại với bắt tay, ưu tiên người có địa vị cao trao sau, người có địa vị thấp trao trước, người có địa vị thấp bao gồm: Chức vụ thấp, tuổi đời ít, khách đến thăm chủ, đàn ông, người chưa lập gia đình. Nếu cùng lúc trao danh thiếp cho nhiều người thì lần lượt trao cho người có địa vị cao trước, người có địa vị thấp sau, nhất thiết phải trao đủ không trừ người nào, nếu có mặt họ ở đó mà không trao thì sẽ bị coi là phân biệt đối xử giữa kẻ sang người hèn. Nếu thật sự dùng hết thì phải xin lỗi. Trường hợp người ở địa vị cao thuộc thiểu số, người ở địa vị thấp lại chiếm đa số, thì người ở địa vị cao trao danh thiếp trước.

Cách trao danh thiếp là, trước hết mở hộp danh thiếp, nói chung hộp danh thiếp nên để trong túi áo, lấy danh thiếp ra rồi đứng lên ở tư thế nghiêm túc tiến đến trước mặt đối phương, cúi gập người

150, mặt mũi tươi cười, dùng hai tay cầm tấm danh thiếp, cụ thể là kẹp danh thiếp bằng ngón trỏ và ngón cái của hai bàn tay đưa cao ngang ngực đối phương để trao, miệng nói lời khách sáo: "Rất hân hạnh, tôi là... xin gửi... tấm danh thiếp, mong được quan tâm chiếu cố nhiều v.v" Thái độ cung kính, động tác chậm chậm. Khi giao tiếp với khách nước ngoài, người ta quan sát xem người trao cầm danh thiếp bằng mấy ngón tay, thì họ cũng sẽ nhận danh thiếp đúng như cách trao, hoặc cũng trao lại theo kiểu đó. Tuy nhiên, mỗi dân tộc thường có thói quen riêng, ví dụ người Mỹ, người châu Âu, người Ả Rập, người Ấn Độ thường trao danh thiếp bằng một tay, người Nhật Bản thường trao danh thiếp bằng hai tay.

Khi nhận danh thiếp cũng phải trình trọng đứng lên, mặt mũi tươi cười, mắt nhìn đối phương, giơ hai tay cung kính đón nhận, ngón cái và ngón trỏ kẹp vào hai góc phía dưới của tấm danh thiếp, miệng nói khẽ "cảm ơn, rất hân hạnh nhận danh thiếp của anh", dùng khoảng 30 giây đọc tấm danh thiếp đó ngay trước mặt đối phương, nếu có chỗ chưa rõ thì hỏi luôn: "Xin lỗi, không biết chữ này đọc thế nào?" Sau đó với động tác trân trọng, dứt tấm danh thiếp đó vào túi công văn của mình hoặc dứt vào anbum danh thiếp.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu trong lần đầu gặp gỡ với nhiều người, chưa phân biệt tôn ty ngạch bậc của họ, thì hãy lần lượt trao danh thiếp theo trình tự chỗ ngồi và cố gắng nhớ kỹ tên tuổi chức vụ của họ kéo nhằm.

13. Lễ tiết xưng hô

Tiêu điểm lễ tiết: Xưng hô là nhịp cầu tín hiệu trong quan hệ giao tiếp, là một phương tiện quan trọng để biểu đạt tình cảm.

Lộ trình vận dụng: Xưng hô hợp lý và thân mật, biểu lộ thái độ trọng đãi khách, có tác dụng vun đắp tình cảm gắn bó, giữa hai bên hoặc động viên an ủi đối phương, đặt nền móng để phát triển hơn nữa quan hệ hai bên.

a. Có thể chia xưng hô thành hai loại lớn một là xưng hô theo chức vụ, địa vị xã hội, thứ bậc, giới tính v.v, hai là xưng hô theo quan hệ thân thuộc. Ví dụ: Trong loại thứ nhất nếu biết rõ cả chức vụ lẫn họ tên thì xưng hô kết hợp "Ông chủ tịch Trần" "Ngài nghị sĩ Lưu", nếu chỉ biết chức vụ không biết tên họ thì xưng hô chức vụ: "Bà giám đốc" "Ông bí thư" nếu không biết cả chức vụ lẫn họ tên thì xưng hô chung chung "ông" "bà" "cô" "đồng chí" nếu chỉ biết tên họ không biết ngạch bậc thì xưng hô chung "Chị Hoàng" "Anh Trương" v.v. Trong loại thứ hai, tùy theo quan hệ thân thuộc để xưng hô ví dụ: "Thím Lưu" "Dì Trương" "Chú Vương" v.v.

Tại địa điểm cụ thể có thể xưng hô theo nghề nghiệp, ví dụ trong nhà hàng thì xưng hô "chị nhân viên phục vụ", trong cửa hàng thì xưng hô "cô bán hàng" v.v.

b. Xưng hô bằng đại từ nhân xưng trong quan hệ xã hội. Ví dụ: ở nơi công cộng toàn người xa lạ, khi cần giao lưu thì xưng hô với đàn ông là "ông" với phụ nữ là "cô" hay "bà" (phán đoán là chưa chồng thì nên gọi cô, phán đoán đã có chồng thì gọi chị hay bà).

c. Đối với những người có bằng cấp thì nên xưng hô tên họ cộng bằng cấp để tỏ lòng tôn trọng họ, ví dụ "Tiến sĩ Vương" "Luật sư Từ" v.v.

d. Tập quán xưng hô mỗi nước một khác, ví dụ ở Nhật thì chữ "tiên sinh" được dành riêng để chỉ giáo sư, bác sĩ, luật sư và nghị sĩ quốc hội. Ở Mỹ có thể xưng hô bằng cách gọi tên hoặc tên thân mật để giao lưu với bất kỳ người nào từ tổng thống đến dân thường, từ người già đến trẻ nhỏ. Ở nước Đức từ "phu nhân" được dùng chung để chỉ phụ nữ đã trưởng thành, không phân biệt đã kết hôn hay chưa. Ở Ả Rập chỉ cần biết tránh những điều cấm kỵ, thì cách xưng hô cũng tương đối tùy tiện.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Xưng hô không đơn thuần chỉ là gọi đúng họ tên chức danh, mà còn là một phương tiện giao lưu tình cảm.

14. Lễ tiết nói chuyện

Tiêu điểm lễ tiết: Nói chuyện một cách dí dỏm và thiết thực còn hơn nói chuyện phù phiếm vô bổ.

Lộ trình vận dụng: Nói chuyện là một trong những phương thức truyền tải thông tin, tăng cường kiến thức, thắt chặt tình cảm. Tuân thủ đúng lễ tiết nói chuyện sẽ khiến quá trình giao lưu diễn ra trôi chảy và đạt kết quả mong muốn.

Khi nói chuyện, tôn trọng người đối thoại bằng cách quay mặt nhìn về phía họ, nói năng có đầu có đuôi, có thừa có gửi, kết hợp với ngữ điệu, nét mặt, minh họa bằng thế tay, còn người nghe chăm chú lắng nghe, biểu lộ đồng tình bằng động tác gật đầu hay các đoạn ngữ "vâng", "đúng lắm", tránh ngắt lời người nói một cách thô lỗ hoặc chen ngang, làm cho đối phương mất hứng.

Nói chuyện là một nội dung trong giao lưu hai chiều hoặc giao lưu nhiều chiều, không phải là một mình độc thoại, đối tượng thuộc nhiều tầng lớp, khác nhau về giới tính, độ tuổi, địa vị, ngành nghề, nơi sinh sống, cá tính sở thích cũng mỗi người một vẻ. Do vậy khi nói chuyện cần xem xét đối tượng. Ví dụ: Nói chuyện với người già phải dùng từ ngữ câu kéo khác hẳn khi nói chuyện với trẻ nhỏ, hoặc nói với người đang thành công khác với người đang chịu bất hạnh.

Nói chuyện tâm sự riêng tư khác hẳn khi bàn việc công, nói chuyện trong nhà không giống tiếp xúc ngoại giao, có nơi có thể tỏ ra tùy tiện thân mật, cởi mở suồng sã, có nơi cần phải trang trọng kính cẩn, cân nhắc từ ngôn ngữ đến thái độ cho thích hợp.

Trong giao tiếp phải tùy theo mức độ thân sơ để duy trì khoảng cách. Ai cũng mong được người khác tôn trọng khoảng không gian của mình, vì vậy, cự ly giữa người này với người kia được coi là thước đo mức độ thân sơ. Nhà nhân chủng học nước Mỹ Edward Holl đưa ra biểu phân định cự ly theo mức độ thân sơ như sau:

Cự ly thân mật: 0,15 ~ 0,46m, ngữ điệu nhiệt tình tha thiết.

Cự ly nói chuyện riêng: 0,46 ~ 1,20m, ngữ điệu thân thiết.

Cự ly xã giao: 1,20 ~ 3,60m ngữ điệu nghiêm túc trang trọng.

Cự ly công chúng: 3,6 ~ 7,6m ngữ điệu diễn thuyết, giảng bài.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Thà nghe lời nói thẳng nói thật còn hơn nghe lời đường mật hoa mỹ.

15. Lễ tiết gọi điện thoại

Tiêu điểm lễ tiết: Gọi điện thoại là cách giao tiếp gián tiếp không nhìn thấy nhau, hai bên chỉ có thể gây ấn tượng cho nhau thông qua ngôn ngữ, do vậy cần chú ý lời ăn tiếng nói hơn khi trao đổi trực tiếp.

Lộ trình vận dụng: Cuộc sống thời nay gần như không thể thiếu điện thoại, ngoài hợp tác làm ăn, thì điện thoại cũng là cầu nối giao lưu tình cảm. Điện thoại ngày càng phổ cập, nhưng không mấy ai để ý đến lễ tiết điện thoại, nắm vững khâu này sẽ góp phần đáng kể trong hiệu quả giao tiếp.

Dù là người gọi hay người nghe điện thoại đều nên đặt lễ phép lên hàng đầu. Chưa biết đầu dây kia là ai hãy nhắc ống nghe lên thì câu đầu tiên là chào hỏi, sau đó mới là vấn danh, sau khi biết rõ tên tuổi đơn vị thì hỏi về mục đích cuộc gọi cần tìm ai hoặc cần liên hệ việc gì, cách ứng xử này sẽ tạo ra môi trường vui vẻ thoải mái cho cuộc trao đổi.

— Trước hết vẫn là chào hỏi sau đó xưng danh, rồi trình bày ngắn gọn yêu cầu của mình, tránh rườm rà loanh quanh vừa làm người nghe sốt ruột, vừa tốn cước phí gọi điện đồng thời tăng hiệu quả giao tiếp.

— Ngữ điệu khi gọi hay khi trả lời điện thoại cần hồ hởi nhiệt tình, nói năng tròn vành rõ chữ, ý tứ mạch lạc rõ ràng, tạo điều kiện cho người nghe hiểu rõ vấn đề cần truyền đạt.

— Người nghe nên kịp thời nhắc máy, không chờ đến quá 3 hồi chuông, nếu để đến năm sáu hồi chuông, chỉ người gọi sẽ sốt ruột lo lắng hoặc để lại ấn tượng không tốt, nếu như do cự ly quá xa, chậm trễ nhắc máy thì phải trình bày rõ và xin lỗi để đối phương thông cảm, chậm nhắc máy mà không nêu rõ lý do thì đối phương không khỏi bực mình.

— Nếu người gọi với mục đích chuyển đạt lời mời, thì trước hết người nghe hãy nói lời cảm ơn, xét thấy không đáp ứng được lời mời thì cũng không nên từ chối ngay, mà chờ một dịp thích hợp hãy từ chối.

— Chọn thời gian thích hợp để gọi điện. Thời gian thích hợp gồm hai phần là gọi vào lúc nào và kéo dài bao lâu. Dù là gọi điện thoại cố định hay di động vẫn nên tránh giờ làm việc cao điểm hay giờ ngủ nghỉ, giờ ăn cơm của đối phương tránh gây phiền hà và ảnh hưởng sức khỏe, thời gian gọi điện không nên trước 7 giờ sáng và sau 10 giờ tối, cuộc gọi kéo dài bao lâu tùy theo nội dung trao đổi, nhưng nói chung không nên quá 3 - 5 phút.

— Khi kết thúc cuộc gọi đừng quên nói lời cảm ơn và chào tạm biệt, ở chỗ đông người, động tác đặt ống nghe xuống phải nhẹ nhàng tốt nhất không để phát ra tiếng "Cạch".

— Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trong thương trường, trao đổi điện thoại không chỉ để tiến hành giao dịch buôn bán, mà còn là cơ hội để xây dựng hình tượng của mình trong lòng đối phương.

16. Lễ tiết E-mail

Tiêu điểm lễ tiết: Là một phương thức thông tin hiện đại, yêu cầu hàng đầu khi gửi E-mail là ngắn gọn rõ ràng và in đậm cá tính.

Lộ trình vận dụng: Có thể nói thư điện tử là sự chấp cánh tiếp nối cho hoạt động giao tiếp phổ thông, nhưng nó cũng mang một số đặc điểm riêng, nắm được lễ tiết cơ bản khi trao đổi E-mail (cũng sẽ góp phần bồi dưỡng tố chất văn hóa lễ nghi đồng thời tăng cường giao lưu công việc và tình cảm).

Cũng như khi gửi thư từ bình thường, cách thức trao đổi E-mail cũng phải tôn trọng lễ nghi truyền thống, xưng hô đúng mực, khách sáo vừa phải, hành văn chính xác, chững chạc, đầu thư ghi rõ họ tên, chức vụ người nhận ví dụ "ông X" "và Y" tiến sĩ R" "cô M" v.v.

Ngày nay cũng đã hình thành "văn hóa trên mạng" có thể phát một nguồn tin lên mạng, người nhận không biết mình là ai, nhưng không vì thế mà nói những lời thô tục, hạ đẳng, không đóng vai "tin tặc" truy cập và trang Web của người khác.

Trước khi gửi tin đi cần kiểm tra hệ thống, nếu có virus thì phải diệt hết, nếu không cẩn thận sẽ làm lây lan sang mạng của bạn. Nhất là khi người sử dụng nhận tin hoặc in lại tài liệu từ một hệ thống khác, cần ngăn chặn vi rút lây lan.

Khi gửi những bức thư không xác định cho người khác cần sàng lọc kỹ càng, khi nhận những thông tin không rõ nguồn gốc cũng phải xử lý thận trọng, nếu có nghi vấn thì tốt nhất là loại bỏ, nếu chuyển tiếp "rác thải thông tin" bị lên án là vô đạo đức.

Khi chuyển tiếp thư từ của người khác, nhất thiết phải được sự đồng ý của người đó, nếu làm liều bị lên án là vô giáo dục. Tương tự như vậy, nếu tự tiện mở E-mail của người khác, mà chưa được người đó cho phép, đều bị coi là hành vi phạm tội xâm phạm bí mật thông tin.

Khi chuyển tải nhiều thư từ, địa chỉ trên mạng đồng trực, thì hãy gửi E-mail theo phương thức thư phụ bảo mật, như vậy người nhận thư không biết những địa chỉ nhận thư khác. Không nên lưu trữ chuyện riêng của người ta trong ổ cứng, cũng không nên đưa lên Email những nguồn tin không muốn công bố, cũng không nên phát hoặc lưu những thông tin không thích hợp đưa ra công khai. Khi làm việc chỉ nên phát các thư mang tính chất công vụ thôi, nếu cần gửi thư riêng thì đợi khi về nhà hãy phát.

Sau khi nhận thư gửi qua E-mail, thì nên trả lời kịp thời, nếu vì lý do chưa thể phúc đáp ngay, thì gửi thư hẹn đối phương thời gian trả lời, trong thư trả lời có thể sao lại nguyên văn thư đến, để trả lời từng vấn đề cụ thể.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Gửi thư qua E-mail cần cần nhắc thận trọng từng, câu từng chữ, bởi vì hiện nay pháp luật quy định coi E-mail là chứng cứ để điều tra và xét xử.

17. Lễ tiết thầy giáo

Tiêu điểm lễ tiết: Cử chỉ, lời nói, tư thế của giáo viên phải chắc chắn, đạo mạo, trang trọng và thanh thoát, xứng đáng là tấm gương lớn cho học trò. Trong mọi lúc mọi nơi, người thầy đều phải giữ nguyên hình tượng trong sáng, thì mới được học sinh và xã hội cảm mến và tôn trọng.

Lộ trình vận dụng: Giáo viên được tôn vinh là những người mô phạm mẫu mực trong xã hội, có vai trò to lớn về mặt phát triển và phổ biến lễ tiết. Lễ tiết thầy giáo cũng là sự biểu hiện tổng hợp về hình tượng, tố chất văn hóa tu dưỡng của người thầy giáo đó, là quy phạm ứng xử và chỉ đạo hành vi của thầy giáo.

Trong tư thế cử chỉ của một người bao hàm khí chất, lòng tự tin và trình độ của người đó. Giáo viên được thiên hạ ca ngợi là kỹ sư tâm hồn, nên càng phải chú ý nhiều hơn về hành vi cử chỉ, phải luôn tỏ ra thông thoáng, đúng mực, tự nhiên và chân tình.

Khi giáo viên giảng bài trên lớp, ánh mắt nhìn các em học sinh thật gần gũi, thiện cảm có tác dụng động viên khích lệ. Nếu giảng bài sơ suất bị học sinh ngắt lời, hoặc do học sinh phạm lỗi làm ngắt quãng bài giảng, giáo viên cũng không được nhìn học sinh bằng ánh mắt hằn học, giận dữ, như vậy sẽ xúc phạm đến lòng tự trọng của các em.

Đứng để giảng bài vừa thể hiện tôn trọng học sinh vừa dễ dàng vận dụng ngôn ngữ cơ thể để tăng cường hiệu quả truyền thụ. Yêu cầu khi đứng phải chắc nịch vững chãi, ngực ưỡn lưng thẳng, không so vai rụt cổ, đầu ngẩng cao, mắt nhìn thẳng, có thể vừa đi lại vừa giảng, nhưng sải chân không được quá dài.

Khi giảng bài, giáo viên vận dụng thế tay để minh họa nhấn mạnh thêm cho lời giảng, động tác tay cần thỏa đáng, tự nhiên, phù hợp với nội dung lời nói, khi giảng bài, kiêng gõ tay hoặc thước xuống bục, hoặc làm những động tác quá khích.

Phương tiện truyền đạt kiến thức của thầy giáo gồm giáo trình và lời nói, là giáo viên phải chú ý trau chuốt lễ tiết lời nói.

Mỗi bộ môn giảng dạy trong nhà trường đều là cơ sở khoa học được cấu từ rất chặt chẽ và chính xác, trong truyền thụ, giáo viên phải tuân thủ yêu cầu khoa học không tùy tiện chỉnh lý.

Âm thanh giảng bài phải sáng rõ, truyền cảm, không hét to như hô khẩu hiệu, cũng không thầm thì như tâm sự yêu đương.

Từ ngữ sử dụng phải giàu hình tượng, diễn tả đúng bản chất và trọng tâm của vấn đề, không nói những từ vô nghĩa, trùng lặp hoặc thô tục.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trình độ tu dưỡng lễ tiết thầy giáo không chỉ ảnh hưởng đến kết quả giáo dục trong nhà trường mà còn trực tiếp góp phần thúc đẩy nền văn minh xã hội.

18. Lễ tiết diện mạo học trò

Tiêu điểm lễ tiết: Hình thức vẻ ngoài là tấm gương phản ánh tâm hồn, vì vậy mặt mũi ăn vận của học sinh phải sạch sẽ, gọn gàng, đúng mực và duyên dáng đúng với đặc điểm của lứa tuổi mộng mơ.

Lộ trình vận dụng: Diện mạo là khái niệm chỉ mặt mũi đầu tóc, áo quần, tư thế, nói cách khác là bộ mặt tinh thần của con người, người có thói quen giữ gìn vệ sinh thân thể và chú ý ăn mặc thì luôn giữ được diện mạo trang nhã đứng đắn, đáng yêu.

Sạch sẽ là yêu cầu cơ bản nhất về diện mạo, cũng là tiêu chuẩn ban đầu trong lễ tiết. Có thể do cha mẹ sinh ra khuôn mặt của các em không khỏi ngô nghê xấu, hơn nữa vì gia đình nghèo túng không sắm sửa được quần áo quý phái đắt tiền, nhưng các em vẫn duy trì được diện mạo

đoan trang chừng chạc, trước hết là bảo đảm sạch sẽ mặt mũi quần áo không bị dây bẩn, không bốc mùi khó ngửi, tạo ra sức cuốn hút đối với người khác. Hàng ngày các em nên rèn luyện thói quen rửa mặt, đánh răng, tắm rửa, thay quần áo, chải gọn mái tóc. Tránh những thói xấu như thay quần áo, xỉa răng, ngoáy mũi, ngoáy tai, cắt móng tay v.v trước mặt người khác, mà phải kín đáo ý tứ, làm như vậy vừa không đẹp mắt vừa thiếu tôn trọng mọi người. Khi nói chuyện với ai cần duy trì một khoảng cách hợp lý, tiếng nói không quá to, không khạc nhổ bừa bãi.

Ăn mặc thể hiện tố chất văn hóa của từng con người và quan điểm thẩm mỹ tinh tế hay đại khái. Yêu cầu chung về ăn mặc là sạch sẽ thể chính tuân thủ đúng các quy tắc tập tục được mặc nhiên thừa nhận trong xã hội, vừa phù hợp với điều kiện kinh tế, ngành nghề, lứa tuổi của từng người, vừa thích ứng với môi trường hoàn cảnh thiên nhiên và xã hội, ba yếu tố cần xem xét khi chọn trang phục là thời gian địa điểm và mục đích, cố gắng ăn mặc không tạo ra sự đối kháng về ba mặt này.

Trang phục học sinh nên theo phương châm sạch sẽ gọn gàng trang nhã, màu sắc tươi tắn, tỏa ra sức sống tràn đầy và tâm hồn sôi nổi của lứa tuổi học trò, khi đến trường các em không nên đi giày cao gót, cũng không nên đeo nhiều vàng bạc châu báu, màu sắc kiểu dáng lòe loẹt sặc sỡ, ngược lại cũng không nên ăn vận quá sơ sài luộm thuộm, không phù hợp với tư cách học sinh. Ăn mặc không nghiêm chỉnh hoặc mặt mũi bẩn thỉu bị coi là thiếu lễ độ. Ngày nay nhiều nhà trường đã quy định học sinh mặc đồng phục, các em vẫn phải chú ý thực hiện cá yêu cầu nói trên.

Yêu cầu chung về đầu tóc của học sinh là gọn gàng sạch sẽ, kiểu tóc đơn giản không cầu kỳ, thoải mái tự nhiên, phù hợp với khí chất và lứa tuổi hồn nhiên sôi động. Về đầu tóc thì nữ sinh cần chú ý nhiều hơn, học sinh gái không nên uốn tóc, nhuộm tóc, hoặc tạo các mốt lạ mắt không thích hợp với dáng vẻ ngây thơ trong trắng của các em. Các em trai nên cắt tóc ngắn và không được để râu để ria.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Vẻ đẹp ở lứa tuổi học trò là thân hình thanh tú, khuôn mặt xinh tươi phản ánh tâm hồn trong trắng hồn nhiên, sức sống tràn đầy, học sinh không nên ăn diện đua đòi quần áo, đầu tóc cầu kỳ, không phù hợp với hoàn cảnh của mình.

19. Lễ tiết giao tiếp với thầy giáo

Tiêu điểm lễ tiết: Học sinh giao tiếp với thầy giáo phải tỏ ra chân thành lễ độ, tôn trọng nhân cách và thói quen của thầy.

Lộ trình vận dụng: Quan hệ thầy trò là mối quan hệ cơ bản nhất trong nhà trường, giáo viên không chỉ là người truyền thụ tri thức mà còn nêu gương sáng về tư cách đạo đức và phong cách ứng xử, nhằm giáo dục toàn diện theo đúng nghĩa "trồng người". Ngược lại học sinh cũng tác động trở lại với giáo viên thông qua lòng kính trọng đối với thầy, và thái độ chăm chỉ học hành, ngoan ngoãn nghe lời thầy cô v.v...

Thầy cô và cha mẹ đều gửi gắm ở các em niềm hy vọng các em chịu khó học hành phấn đấu để trở thành con người thành đạt, giúp ích cho đời và cho mình, nên thầy cô đã không tiếc công sức hết lòng dạy dỗ dìu dắt các em. Công ơn đó thật là to lớn, tục ngữ có câu: "Không thầy, đồ mày làm nên". Do vậy tôn sư trọng đạo đã trở thành nét đẹp truyền thống của các dân tộc trên cơ sở đó đã hình thành lễ nghi giao tiếp giữa học sinh và thầy giáo, yêu cầu đầu tiên là học sinh kính trọng thầy cô. Cho dù trong hay ngoài lớp học, gặp thầy phải chào thưa lễ phép, ngoài ra cần luôn biểu hiện thái độ kính trọng thầy. Khi gặp thầy để nói chuyện càng phải thể hiện thái độ kính trọng qua từng cử chỉ và lời ăn tiếng nói, không được tùy tiện, không ăn nói trống không, không gọi thẳng tên, họ thầy cô.

Để đáp ứng lòng mong mỏi của cha mẹ thầy cô và xã hội, nhiệm vụ chủ yếu của học sinh là chăm chỉ học hành, hăng say rèn luyện, chịu thương chịu khó, nghe lời thầy cô.

Chăm chú nghe giảng để tiếp thu bài cho trọn vẹn, nếu thầy cô phê bình thì ứng xử theo nguyên tắc, có thì sửa chữa, không có thì lấy đó làm bài học động viên, nếu thầy cô nói quá lời, cũng không được phản ứng quá khích, trước sau vẫn giữ thái độ tôn kính thầy cô. Chống đối

hay tranh cãi với thầy giáo, dù lý lẽ đúng hay sai vẫn không thể chấp nhận được, học sinh phải chủ động xin lỗi thầy cô tha thứ, tránh để thầy cô hiểu nhầm.

Thầy giáo dạy dỗ học sinh xuất phát từ tình cảm chân thực và tinh thần trách nhiệm cao, trong thâm tâm thầy mong muốn trở thành bạn tốt của học sinh. Do vậy khi gặp gỡ thầy giáo, học sinh không nên cảm thấy gò bó lo ngại, hãy chủ động rút ngắn khoảng cách tình cảm giữa thầy và trò, tăng lòng tin tưởng và độ tin cậy đối với thầy, có vấn đề gì về bài vở hay đường đời đều tìm thầy để tâm sự trao đổi, cho dù vấn đề đó thuộc bí mật đời tư, thầy sẽ giữ kín không tiết lộ ra ngoài, hoặc phải được sự đồng ý của học sinh mới đem công bố, thầy giáo luôn luôn chú trọng tôn tạo hình tượng trọn vẹn của mình trong mắt học sinh.

Hiểu rằng công việc của thầy rất bận rộn vất vả, vì vậy để động viên và tỏ lòng kính trọng, học sinh cần quan tâm hỗ trợ thầy trong điều kiện có thể. Ví dụ: Trước khi lên lớp, giúp thầy lấy giáo cụ trực quan, đồ dùng thí nghiệm, lau sạch bảng, chuẩn bị nước cho thầy uống. Sau giờ học lại thu dọn những thứ đó giúp thầy, ngoài ra còn có thể giúp thầy sao chép tài liệu, ngoài giờ học đến thăm nhà thầy cô, giúp một số việc vặt nội trợ trong nhà, khi bản thân hoặc gia đình thầy cô gặp chuyện bất hạnh ốm đau hoạn nạn, hoặc ngày lễ, ngày Tết thì đến nhà thầy để thăm hỏi.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Quan hệ tốt giữa thầy và trò không có gì hơn là thái độ kính trọng và khoan dung, sẵn sàng bỏ qua cho nhau những sai sót lỗi lầm.

20. Lễ tiết khi đến thăm thầy

Tiêu điểm lễ tiết: Học sinh thăm hỏi thầy giáo cũng là một cách giao lưu tình cảm giữa hai bên.

Lộ trình vận dụng: Bất kỳ học sinh đi thăm thầy giáo với lý do gì cũng đều có tác dụng bày tỏ lòng kính trọng, thông thường, học sinh đến nhà thầy để hỏi bài vở, khi thầy hoặc người trong gia đình ốm đau. Ngoài ra còn đến nhà thầy chúc mừng nhân dịp lễ Tết để bày tỏ ý nguyện quan tâm giúp đỡ và cảm ơn thầy. Cho dù xuất phát từ động cơ nào, thì vẫn cần thực hiện đúng lễ tiết thầy trò.

— Khi có ý định đến nhà thầy, phải thông báo trước để phòng thầy không có nhà hoặc mắc bận, đường đột đến thăm thầy không hề báo trước, đưa thầy vào tình thế khó xử bị coi là bất nhã.

— Khi đến thăm thầy, phải chú ý dung mạo và ăn vận sạch sẽ chỉnh tề, tỏ lòng tôn kính đối với thầy, thông thường đến trước giờ hẹn một ít, nhớ gõ cửa, khi thầy hoặc người nhà ra mở mới vào, khi gặp thầy phải chào hỏi cung kính.

— Không chỉ chào thầy mà phải chào hỏi mọi người có mặt trong nhà thầy, gồm bố mẹ, vợ, con thầy, nếu đến nhà cô giáo thì chào hỏi bố mẹ, chồng con cô giáo. Còn có thể gặp bạn bè hay bà con họ hàng không rõ mối quan hệ thì tùy theo giới tính và lứa tuổi để chào hỏi, nếu người rất đông thì chào chung mọi người. Tránh sơ suất chỉ chào và nói chuyện với thầy, phớt lờ những thành viên khác.

— Khi thầy cô hoặc người nhà mời trà nước phải đứng dậy đón nhận và cảm ơn.

— Khi nhà thầy có khách đã được thầy giới thiệu, thì học sinh phải đứng dậy chào hỏi một cách kính cẩn, nếu cảm thấy sự có mặt của mình lúc đó không hợp thì rút ngắn thời gian thăm hỏi thầy hoặc lập tức xin lỗi cáo lui.

— Khi chào ra về không chỉ chào riêng thầy mà phải chào tất cả mọi người có mặt, khi thầy ra tiễn, nhớ cảm ơn.

— Khi đến thăm thầy tại nhà, từ đầu đến cuối, lúc đứng lúc ngồi, lúc nói năng ứng xử đều phải giữ đúng phép tắc lễ nghi.

— Nếu đến vào lúc thầy có việc đột xuất vắng nhà, thì có thể ghi giấy để lại cho người nhà hay hàng xóm, nếu đã hẹn với thầy mà vì lý do đặc biệt không thể đến thăm thầy, thì phải tìm mọi cách để thông báo và xin lỗi thầy.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Cử chỉ và ngôn ngữ phác họa nên hình tượng và phẩm cách của một con người.

21. Lễ tiết giữa bạn học với nhau

Tiêu điểm lễ tiết: Tình bạn lứa tuổi học trò là một thứ tình cảm trong sáng, vô tư, thơ mộng, là nguồn sức mạnh thôi thúc các em hăng hái vươn lên.

Lộ trình vận dụng: "Mười năm đèn sách" là một quãng đời đầy ắp kỷ niệm, trong đó không thể thiếu vắng bóng dáng những người bạn học sớm tối vui buồn bên nhau. Bất kỳ em học sinh nào cũng có những người bạn thân, tình bạn tiếp nối ngay cả sau khi đã rời ghế nhà trường. Muốn giữ gìn và tăng cường tình bạn, cần ứng xử đúng theo yêu cầu về lễ nghĩa bạn học.

Bạn học đối xử với nhau trên tinh thần khiêm tốn bình đẳng và tôn trọng, nói năng lịch sự trang nhã, thái độ vui vẻ chan hòa, gọi tên nhau một cách thân mật nhưng luôn giữ phép lịch sự tối thiểu, khi có việc nhờ cậy, giúp đỡ nhau vẫn phải cảm ơn hoặc sử dụng một số từ ngữ khách khí, bạn học cần quan tâm hỗ trợ nhau trong học tập và trong đời sống.

Ví dụ bị điểm kém, bị hỏng thi, thì không được chê bai cười nhạo, mà phải động viên an ủi và giúp đỡ bằng hành động thiết thực. Với những bạn có khiếm khuyết như hình thể, mặt mũi không được xinh xắn tuyệt đối không được bình phẩm hay đặt biệt hiệu mang tính xúc phạm, đặc biệt là với các bạn học có khuyết tật cần tránh đụng chạm vào chỗ đau của bạn.

Một số học sinh không muốn thổ lộ cho người xung quanh biết rõ đời tư hoặc gia cảnh của mình, đó là hành động chính đáng, các bạn khác không nên tò mò điều tra hay đàm đạo về những chuyện mà bạn mình muốn che giấu. Không gạn hỏi những điều mà đương sự không thích tiết lộ, đó cũng là giữ lễ tiết trong quan hệ bạn bè, những hành động dò la lén lút như xem trộm nhật ký, không chỉ trái với đạo đức mà còn là hành vi phạm pháp.

Nên nhường nhịn bạn gái, do khác biệt về sinh lý, nên càng cần giữ ý tứ trong giao tiếp. Nhìn chung sức học của học sinh nam thường cao hơn học sinh nữ, về sức khỏe học sinh nữ cũng yếu hơn học sinh nam, ngoài ra về tâm lý, học sinh nữ rụt rè nhút nhát hơn học sinh nam, đây là hiện tượng bình thường. Do vậy, quan tâm chiều cố bạn gái là một lễ tiết cần làm của học sinh nam, nhất là trong các giờ lao động hay vui chơi.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu giữa đám bạn học với nhau mà lại chơi trò phe nhóm, bè đảng thì sẽ ảnh hưởng xấu đến tình đoàn kết thân ái tuổi học trò.

22. Lễ tiết giao tiếp giữa bạn học khác giới

Tiêu điểm lễ tiết: Giao tiếp giữa học sinh nam và nữ cần tôn trọng lẫn nhau, nói năng cử chỉ phải giữ ý, thoải mái nhưng không thô tục.

Lộ trình vận dụng: Giao tiếp giữa học sinh nam và học sinh nữ là một nghệ thuật, cần giữ vững nguyên tắc mạnh dạn, thoải mái, tích cực và lành mạnh, có tác dụng giúp cho các em nắm vững kiến thức xã hội và nâng cao kỹ năng giao tiếp.

Học sinh trai cần tỏ ra nho nhã lễ phép, học sinh gái cần tỏ ra đoan trang dịu dàng, học sinh trai muốn tiếp xúc với bạn học gái phải được sự đồng ý và chọn địa điểm công khai. Khi tiếp xúc phải giữ ý trong lời ăn tiếng nói và hành động cử chỉ, thái độ phóng khoáng, lịch sự, không nên ngồi quá gần nhau, thời gian tiếp xúc nên chọn ban ngày và không nên kéo dài, khi gặp nhau hay khi chia tay học sinh nam không nên chủ động chìa tay ra bắt.

Giữa học sinh trai và học sinh gái có sự cách biệt về giới tính, không nên quá suồng sã, nhưng cũng không nên giữ kẽ, không đặt biệt hiệu thô tục, không nói tục, không kể chuyện tục có liên quan đến sinh hoạt nam nữ, không nhìn dăm dăm vào đối phương, không chơi trò nửa đùa nửa thật, không đùa vui quá trớn.

Khi đã bước sang tuổi dậy thì, giữa con trai và con gái hình thành một sức hút tự nhiên, nên rất thích gần gũi nhau. Tuy nhiên, nhiệm vụ chủ yếu ở lứa tuổi học trò là tập trung tinh lực vào việc học hành, chưa thể nghĩ đến quan hệ nam nữ, do vậy phải dùng lý trí để chế ngự khát vọng xích lại gần nhau, nếu không chú ý duy trì ranh giới, thì có thể buông lỏng bản thân, tiếp xúc xác thịt, đưa đến hậu quả khôn lường. Do vậy khi giao tiếp giữa học sinh nam nữ, hãy giữ gìn

ngay từ đầu bằng một giãn cách hợp lý.

Khi học sinh trai và học sinh gái tiếp xúc với nhau, cả hai đều phải tự mình cảnh giác đề phòng, nếu thấy bản thân hoặc đối phương sinh ra cảm giác xao xuyến khác lạ, cử chỉ thiếu ý tứ giữ gìn, thì phải có biện pháp ngăn chặn ngay, không cho tình hình phát triển ra ngoài tầm kiểm soát. Nếu để xảy ra hành động hay lời nói quá khích, thì sau đó hai bên sẽ không còn tôn trọng lẫn nhau, không thể ứng xử tự nhiên như trước. Cách từ chối khi bạn học khác giới đưa ra yêu cầu đòi hỏi quá đáng phải nhẹ nhàng mềm mỏng văn minh lịch sự, không thóa mạ miệt thị, và giữ kín chuyện đó, không kể lại với người khác làm mất thể diện đối phương.

Cần chú ý chọn thời gian thích hợp, nên chọn đúng thời gian sinh hoạt, tránh đến quá khuya hoặc đến một mình, tránh ngồi riêng chỗ kín, nguyên tắc chung là giao thiệp công khai và chỉ xoay quanh chủ đề học tập vui chơi giải trí lành mạnh, được mọi người đồng tình ủng hộ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Giao lưu với bạn học khác giới nên công minh chính đại, tránh riêng tư thậm thụt, mục đích giao lưu chỉ hạn chế về mặt giúp đỡ nhau học tập, và học hỏi những ưu điểm về cá tính phẩm chất của bạn.

23. Lễ tiết trong lớp học

Tiêu điểm lễ tiết: Duy trì lễ tiết trong lớp học, nhằm tăng cường đồng cảm giữa thầy và trò, nâng cao hiệu quả dạy học.

Học sinh nên vào lớp trước giờ quy định 2 phút, ngồi ngay ngắn yên lặng để chờ giáo viên vào giảng bài, đó là cách thể hiện lòng tôn kính thầy giáo.

Nếu vì lý do đặc biệt học sinh vào lớp muộn khi giáo viên đã bắt đầu giảng bài, thì phải trình bày lý do và xin phép một cách lịch sự. Nếu cửa lớp học khép thì phải gõ cửa, khi cửa mở phải đứng nghiêm báo cáo sau đó xin phép, được sự đồng ý của thầy mới được vào lớp. Thái độ khi xin phép và trình bày phải thành thực lễ phép. Khi về chỗ ngồi của mình phải nhanh nhẹn, nhẹ nhàng, không gây ảnh hưởng đến trật tự lớp học và các bạn, không gây tiếng động, không xì xào chuyện riêng với người bên cạnh, sau khi ngồi yên chỗ, tập trung nghe giảng. Tóm lại, không vì hành động đến muộn của mình làm gián đoạn bài giảng của thầy và phân tán sự tập trung nghe giảng của các bạn cùng lớp.

Thầy giáo luôn nêu gương sáng cho học sinh về mặt thực hiện nội quy, quy chế của nhà trường, lên lớp đúng giờ. Tuy nhiên cuộc sống không thể hoàn toàn suôn sẻ, cũng có lúc xảy ra trường hợp giáo viên đến lớp muộn, cách ứng xử lúc đó là, cả thầy và trò đều phải tỏ ra bình tĩnh, đúng mực. Về phía học sinh, thấy thầy đến muộn, không ồn ào bàn tán, không làm mất trật tự, dù thầy vào muộn vẫn đứng dậy chào. Còn thầy giáo vào muộn phải nói rõ lý do và xin lỗi học sinh, mong được các em tha thứ. Nếu do đến muộn ảnh hưởng tiết giảng thì phải tìm cách khắc phục để bảo đảm hiệu quả dạy học.

Hàn Dũ, một nhà văn đời Đường đã nói: *"Chức năng của thầy giáo là truyền thụ đạo lý, dạy nghề và giải đáp những điều thắc mắc cho học trò"* đủ thấy trách nhiệm người thầy hết sức nặng nề, sứ mạng của thầy giáo thật là cao cả, do vậy được người đời tôn vinh là rất xứng đáng.

Khi thầy giáo giảng bài, học sinh giữ nghiêm trật tự kỷ luật, chăm chú nghe giảng là thể hiện sự tôn trọng thầy, từ trong thâm tâm thầy cảm thấy được an ủi khích lệ, sẽ báo đáp lại bằng cách giảng dạy tốt hơn. Ngược lại, khi thầy giảng bài mà các em học sinh mất trật tự, không chăm chú lắng nghe, thì thầy cảm thấy tủi thân, vì mình không được tôn trọng đúng mức, trong lòng sinh ra tâm tư buồn chán, hăng hực, tư duy của thầy sẽ bị rối loạn, hiệu quả dạy học không cao.

Phòng tự học ví như lớp học không có âm thanh, nói cách khác yêu cầu hàng đầu là yên tĩnh, không nên trò chuyện trao đổi hoặc đi lại lộn xộn, đóng mở cửa, ra vào, soạn tài liệu phải nhẹ nhàng, tránh làm ảnh hưởng đến người khác, kể cả đi lại ngoài hành lang hay lên xuống cầu thang cũng phải nhẹ chân, trao đổi thật nhỏ, không gây ồn ào. Ngoài ra cần nghiêm chỉnh tuân thủ mọi quy định có liên quan khác của nhà trường, sau khi kết thúc giờ tự học phải thu xếp tài liệu, bàn ghế, đồ dùng học tập ngăn nắp ngay ngắn như cũ, không vứt rác bừa bãi, bảo đảm vệ

sinh chung, ngoài ra không được đến sớm hoặc về muộn.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu có vấn đề không nhất trí với lời giảng của thầy, học sinh không được hỏi hoặc phản đối ngay trong giờ giảng, mà chờ hết giờ gặp riêng thầy để hỏi, nếu nhất thiết phải làm sáng tỏ ngay tại lớp thì cần chú ý lễ tiết tác phong, không làm mất uy tín của thầy.

24. Lễ tiết trong thư viện

Tiêu điểm lễ tiết: Yêu quý tài sản công cộng, tuân thủ nội quy mượn sách, thể hiện tôn trọng sức lao động của người khác và góp phần xây dựng một môi trường học tập tốt đẹp.

Lộ trình vận dụng: Thư viện là nơi dành cho nhiều người học tập nghiên cứu, làm cho thể giới tinh thần càng thêm phong phú, nâng cao tố chất văn hóa, do vậy, cần chú ý văn minh lễ tiết, tự giác chấp hành các quy ước chung.

a. Vào thư viện phải ăn vận chỉnh tề sạch sẽ, không mặc áo may ô, đi dép lê, không tranh giành chen lấn mà xếp hàng vào thư viện và xếp hàng mượn sách, không tranh giành chỗ ngồi hoặc ngồi vào chỗ người ta tạm rời khỏi sau đó còn quay lại.

b. Bước đi, nói chuyện nhẹ nhàng, không tranh luận, cười nói ồn ào, không xô dịch bàn ghế, duy trì không gian sạch sẽ trong phòng đọc, không khạc nhổ, vứt rác bừa bãi, một số bạn lợi dụng thư viện làm nơi nghỉ ngơi, ngủ gật là hành động trái nếp sống văn minh.

c. Đọc sách hoặc tra cứu trong thư viện phải thực hiện đúng nội quy tránh nói chuyện, tranh cãi gây ảnh hưởng đến người xung quanh. Nếu ở đó cả ngày, đã chuẩn bị cơm mang theo thì không được ăn ngay ở phòng đọc mà phải mang sang phòng ăn, phòng nghỉ để ăn, làm như vậy là gây mất trật tự và không tôn trọng người khác.

d. Khi mượn sách vở tài liệu cần đăng ký thư mục, xem kỹ nội quy mượn đọc và những điều cần chú ý ghi trên phiếu mượn, sau đó khai vào phiếu mượn, giao cho nhân viên rồi xếp hàng chờ đợi, không nóng ruột thúc giục nhân viên, cản trở đến công việc chuyên môn.

e. Khi lấy sách trên giá công khai để đọc, không lấy một lúc nhiều quyển, hãy lấy từng quyển đọc xong bỏ lại vị trí cũ rồi mới lấy quyển khác, không gây khó khăn cho người khác. Đối với sách mượn, phải giữ gìn cẩn thận và trả đúng hạn, đối với sách hay không mượn quá lâu.

f. Một số người có thói quen đọc sách không đẹp là gấp trái bìa sách, gấp trang sách, hoặc lấy bút đánh dấu vào sách. Đối với sách cá nhân thì có thể tùy tiện, nhưng không được làm như vậy đối với sách của thư viện. Một số người còn xé lấy những phần quan trọng đối với họ, hành động này bị lên án là vô đạo đức, cần sao lục thì nên nhờ nhân viên thư viện photocopy và trả phí photocopy, cũng có thể tự mình chụp ảnh.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Thư viện là nơi yên tĩnh nhưng chỉ để đọc sách, không nên lợi dụng thư viện làm nơi nghỉ ngơi hoặc thổ lộ tình yêu.

25. Lễ tiết trong phòng thực nghiệm

Tiêu điểm lễ tiết: Tuân thủ quy chế phòng thực nghiệm vừa bảo đảm an toàn vừa nâng cao kết quả học tập công tác.

Lộ trình vận dụng: Học sinh không chỉ nghe giảng ở lớp, mà còn phải đến phòng thực nghiệm để học bài thực hành, tiến hành thao tác trên thiết bị máy móc thí nghiệm, để quán triệt quan điểm lý luận kết hợp với thực tiễn. Bài thực nghiệm được tiến hành dưới sự hướng dẫn của thầy, học sinh phải làm đúng yêu cầu quy trình thao tác, có ý thức bảo vệ giữ gìn dụng cụ thí nghiệm, thực hiện đúng lễ tiết trong phòng thực nghiệm

Trong quá trình làm thực nghiệm, học sinh cần thực hiện theo sự bố trí sắp xếp của thầy, thao tác theo yêu cầu của thầy. Khi thầy giới thiệu, học sinh phải ngừng thao tác để lắng nghe, có thể ghi chép vào vở để tránh sai sót, từ đầu đến cuối không được vi phạm kỷ luật.

Trong phòng thực nghiệm có nhiều máy móc, dụng cụ, vật liệu, hóa chất v.v là tài sản của

nhà trường, nhiều thứ đắt đỏ quý hiếm. Do vậy khi thao tác thí nghiệm thầy trò đều phải nêu cao ý thức yêu quý của công và sử dụng tiết kiệm. Nếu vô ý làm thất thoát hư hỏng thiết bị thì phải kịp thời báo cáo với thầy, không được che giấu hay đổ tội cho bạn. Đối với các thí nghiệm sử dụng chất độc hoặc vi khuẩn, thì phải tuyệt đối thực hiện đúng quy trình, chú ý đảm bảo an toàn, tránh xảy ra sự cố. Nếu thấy yếu tố đe dọa an toàn phải lập tức báo cáo với thầy giáo, để kịp thời xử lý, nếu bị thương vong cần kịp thời đưa đến bệnh viện cấp cứu.

Trong quá trình làm thí nghiệm, gặp phải vấn đề khó hiểu, học sinh phải giơ tay xin hỏi thầy giáo, không giấu dốt hoặc xử lý liều. Nếu lúc đó thầy đang bận chỉ đạo nhóm khác, thì phải chờ để được giải đáp, không tỏ ra nóng ruột khó chịu, không tranh cãi ồn ào. Khi thao tác phải thận trọng tỉ mỉ, không qua loa đại khái làm ẩu làm liều, không đi lại lộn xộn hoặc nói chuyện riêng, hoặc thấy khó khăn phức tạp thì thoái thác không làm hoặc chỉ làm lấy lệ. Luôn luôn liên hệ mật thiết với giáo viên, học tốt bài thí nghiệm.

Sau khi làm thí nghiệm xong, phải quét dọn phòng, lau rửa sạch dụng cụ thiết bị, đặc biệt tiến hành tiêu độc đối với hóa chất độc hại và vi khuẩn gây bệnh. Sau đó cất đặt vào vị trí quy định. Bảo đảm phòng thí nghiệm ngăn nắp sạch sẽ như cũ. Sau cùng xếp hàng trật tự ra khỏi phòng thí nghiệm, không chen lấn xô đẩy đùa nghịch, ra khỏi phòng nhớ tắt nguồn điện, nguồn nước, đóng cửa sổ và cửa chính cẩn thận.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu trong quá trình làm thí nghiệm không may xảy ra sự cố, thì thái độ cần bình tĩnh không được hoảng loạn, áp dụng biện pháp xử lý kịp thời và chính xác.

26. Lễ tiết văn phòng

Tiêu điểm lễ tiết: Bất kỳ lúc nào, nơi nào cũng giữ đúng lễ nghĩa thì mới không mất bản sắc học sinh.

Lộ trình vận dụng: Văn phòng ở nhà trường là nơi làm việc của giáo viên, tuy nhiên, do yêu cầu dạy học, học sinh cũng thường xuyên đến đó để liên hệ với giáo viên, vì vậy học sinh vào văn phòng cần giữ đúng lễ nghi.

Nói chung học sinh cần giữ gìn dung mạo áo quần sạch sẽ ngay ngắn, học sinh gái không trang điểm ăn diện quá đằm dáng hoặc trang điểm ăn vận quá sơ sài, tùy tiện như ở ký túc xá. Nữ sinh và nữ sinh viên chưa nên ăn diện cầu kỳ làm mất vẻ đẹp tự nhiên của tuổi thanh xuân, khi giao tiếp với thầy càng nên chú ý đúng mực hơn.

Trước khi gặp thầy phải xin phép, khi đến cửa phòng cũng phải được thầy đồng ý mới bước vào, bước đi nhẹ nhàng tốc độ vừa phải. Nếu cửa văn phòng đóng thì phải gõ cửa, được thầy mời thì mới mở cửa bước vào, nếu thầy đang xử lý công việc hay tiếp khách, thì phải kiên nhẫn ngồi chờ không làm gián đoạn công việc của thầy, trừ trường hợp cần báo cáo xử lý vụ việc khẩn cấp. Nếu xét thấy không tiện ở đó thì xin phép ra về hẹn lần gặp sau.

Học sinh vào văn phòng thầy giáo phải chào hỏi lễ phép, ứng xử văn minh, ví dụ thầy chưa bảo ngồi thì không tự tiện ngồi vào ghế mà phải đứng để trình bày hoặc nghe thầy nói. Nếu văn phòng nhiều người thì phải chào hỏi mọi người, nếu thầy giáo cần gặp không có ở đó vẫn phải chào hỏi những người còn lại, đồng thời tự giới thiệu sơ lược, mình tên gì, học sinh lớp nào, cần gặp thầy để xử lý việc gì, sau đó chào họ ra về.

Tránh đứng thập thò ngoài cửa hoặc thò đầu vào ngó nghiêng làm như xung quanh không còn có ai, khi phát hiện thấy không có ở đó liền rút lui không chào hỏi mọi người. Một số học sinh vào hẳn văn phòng hỏi trống không: "Thầy giáo dạy toán của chúng em có ở đây không ạ?", làm người khác cảm nhận bạn không tôn trọng họ và cũng không tôn trọng người thầy của mình. Cũng có thể bạn thực sự chưa biết họ tên người thầy mình cần tìm, thì hãy từ tốn mở cuộc điều tra đối với những người có mặt, chắc chắn họ sẽ sẵn lòng giúp đỡ, chỉ cần bạn ứng xử văn minh, lễ độ.

Khi gặp giáo viên thì phải nói năng mạch lạc rõ ràng, nổi bật chủ đề, không nói dông dài, loanh quanh, khó hiểu. Nói năng rõ ràng, dễ hiểu cũng là một nét văn hóa, không chuẩn bị kỹ

càng, gặp đầu nói đầy coi như thiếu tôn trọng người nghe, đồng thời hạ thấp uy tín giá trị của bản thân mình.

Ngoài ra, khi vào văn phòng không nên tùy tiện lục lọi xem xét tài liệu đồ dùng ở đó, không tự tiện gọi điện thoại khi chưa được thầy cho phép.

Sau khi kết thúc cuộc gặp gỡ với thầy, thì trước hết cảm ơn thầy đã giúp đỡ chỉ bảo sau đó xin lỗi đã đến quấy quả làm mất thời giờ của thầy, cuối cùng chào thầy để ra về. Lúc tạm biệt phải đứng dậy để nói, có thể đặt lại ghế thu dọn lại bàn làm việc cho thầy. Nếu thầy ra cửa tiền thì phải quay lại cảm ơn lần nữa.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nói chuyện với thầy giáo cần đặc biệt chú ý lễ nghi giao tiếp, nói năng nhẹ nhàng, cử chỉ đúng mực và không gây phiền hà cho thầy.

27. Lễ tiết ăn uống tại bếp ăn tập thể nhà trường

Tiêu điểm lễ tiết: Có một bài về nói về lễ tiết ăn uống tại nhà ăn tập thể đại ý là: Xếp hàng để lấy hoặc mua thức ăn, thái độ với người cùng ăn và với nhân viên phải hòa nhã lễ phép, thức ăn thừa nhớ đổ vào thùng chứa, nhớ ra có va chạm thì đừng có trách cứ nhau.

Lộ trình vận dụng: Nói chung số học sinh, sinh viên ăn cơm tại bếp ăn tập thể nhà trường thường đông, và ăn tập trung vào một thời điểm nhất định, nhân viên phục vụ hết sức bận rộn. Do vậy cần phải tạo dựng không khí văn minh, lịch sự, trật tự ngăn nắp là điều rất quan trọng, học sinh, sinh viên thời đại mới cần học hỏi lễ tiết ăn uống tại nhà ăn, rèn tập những thói quen tốt.

Trước hết là giữ vệ sinh cá nhân, mặt mũi thân thể phải sạch sẽ, ăn mặc lịch sự gọn gàng, không mặc áo quần lót đi dép lê vào nhà ăn, không khoặc nhổ vứt rác lung tung, không hắt nước, vắt thức ăn thừa, xương xẩu ra nền nhà, thức ăn thừa và rác thải phải đổ vào nơi quy định.

Lấy cơm, mua thức ăn phải xếp hàng không chen lấn xô đẩy, không cười đùa hò hét, nếu ghế ngồi trong nhà ăn có hạn so với số người ăn, thì sẵn sàng nhường nhịn hoặc chờ đợi nhau một cách lịch sự, không tranh giành chỗ ngồi.

Do cùng ăn một lúc nên thường rất chật chội, chen chúc, vì vậy ai cũng có ý thức đi lại nhẹ nhàng, nói năng nhỏ nhẹ, cử chỉ cẩn trọng, không vô ý làm đổ cơm canh có thể gây bỏng, hoặc vỡ dụng cụ nhà ăn, nếu nhớ tay thì hãy thông cảm tha thứ cho nhau, nếu có bạn vì lý do gì đó không lấy được cơm thì người khác sẵn sàng giúp đỡ.

Tiết kiệm là quốc sách, ngay trong bữa ăn không được lãng phí thực phẩm, ví dụ nhớ tay làm rơi chiếc bánh bao xuống đất thì hãy nhặt lên, không vì sĩ diện mà vứt đi luôn, ra về ta đây dư dả, cao quý. Khi mua thức ăn nên theo nguyên tắc ăn vừa no thì thôi, không mua quá nhiều để thừa mứa trên bàn gây lãng phí.

Văn minh ẩm thực được thể hiện qua câu tục ngữ: ăn xem nồi ngồi xem hướng, không ăn nhanh, không gấp quá nhiều thức ăn vào bát, không nhai nhồm nhoàm, không vừa ăn vừa nói, không để rơi vãi thức ăn ra mâm, không nhai tóp tép, không húp sột soạt v.v đều là những điều kiêng kỵ trong văn minh ẩm thực.

Nhân viên nấu nướng và nhà bàn lao động rất vất vả, công tác phục vụ của họ trực tiếp ảnh hưởng đến sức khỏe của người ăn cơm tại nhà ăn, họ phải thức khuya dậy sớm, mùa đông rét buốt, mùa hè nóng bức, ngày nào cũng vậy. Vì vậy, học sinh, sinh viên phải tỏ lòng kính trọng đối với nhân viên nhà ăn, trân trọng thành quả lao động của họ. Công việc phục vụ ở đây được ví như làm dâu trăm họ, chắc chắn có người không vừa ý, không vì thế mà khiếu kiện, cãi vã, chê bai, mất cả lý trí. Thái độ thô bạo không giải quyết được vấn đề, mà còn làm cho nhân viên phản ứng mạnh mẽ, trước hết hạ thấp nhân cách của mình và gây quan hệ căng thẳng giữa hai bên.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Duy trì nề nếp văn minh lịch sự trong nhà ăn, không

ăn theo kiểu di động, tránh xảy ra sự cố.

29. Lễ tiết cần thiết trong hội thao nhà trường

Tiêu điểm lễ tiết: Tinh thần hội thao nhà trường là "hữu nghị thứ nhất, thi đấu thứ nhì" và "cần nhất là hăng hái tham gia" còn nguyên tắc ứng xử là so tài công bằng và văn minh, thể hiện phong cách, thể hiện trình độ.

Lộ trình vận dụng: Hội thao là một hoạt động quan trọng trong nhà trường, ở đó vận động viên hoặc khán giả đều phải tuân thủ kỷ luật, thực hiện lễ tiết.

Trình tự hội thao nói chung là:

Lễ khai mạc: Người chủ trì tuyên bố khai mạc, các vận động viên vào sân, hát Quốc ca, chào cờ, lãnh đạo phát biểu ý kiến, vận động viên và trọng tài tuyên thệ, biểu diễn một số tiết mục đồng diễn.

Tiến hành thi đấu: Lần lượt tổ chức thi đấu các môn.

Lễ bế mạc: Người chủ trì tuyên bố lễ bế mạc, vận động viên vào sân, lãnh đạo phát biểu, đọc bản thành tích, phát giải thưởng, chủ trì tuyên bố bế mạc.

a. Khai mạc là nghi thức mở đầu hội thao, mục đích động viên khích lệ tinh thần thi đấu của các vận động viên, nhiệt tình hưởng ứng của khán giả. Mọi người kể cả vận động viên và khán giả đều tuyệt đối chấp hành mệnh lệnh chỉ huy, hăng hái tham gia đội hình và đồng diễn, luôn thể hiện nhiệt tình và khí thế, thi đấu hết mình, không vào sớm, ra sớm, thể hiện tính nghiêm túc và tính đồng đội cao.

b. Các vận động viên triệt để chấp hành đúng luật thi đấu, không cố ý phạm quy, chơi xấu, gây thương tích cho đội bạn, nghe theo phán xét của trọng tài, nếu cho rằng trọng tài sai cũng không phản ứng ngay mà đề nghị xử lý theo đúng bài bản quy chế, không được vắng tục, lăng mạ hoặc tự ý bỏ thi đấu. Không quá coi trọng vấn đề thắng, thua, nếu thua do trình độ kém hơn thì phải vui vẻ chấp nhận, khiêm tốn học tập đội bạn. Sau hội thao chú ý đúc rút kinh nghiệm, không ngừng luyện tập để nâng cao thành tích.

c. Khán giả tự giác chấp hành nội quy sân vận động và quy ước xã hội, không la hét quá mức, không phỉ báng đội bạn hoặc cổ động viên của đội bạn, cổ vũ vô tư cho những vận động viên thi đấu nổi bật, những pha đẹp mắt, không chê bai, la ó những vận động viên yếu kém, không chạy lộn xộn hoặc gây mất trật tự trên khán đài hoặc bỏ xem môn thi này để chạy đi xem môn thi khác, không đứng dậy che khuất người khác, đó chính là các biểu hiện về mặt lễ tiết và tinh thần thể thao.

d. Khi trao giải, vận động viên phải ăn mặc đúng quy định, bước đi ung dung, cử chỉ đẹp mắt, nhiệt tình đáp lại sự hoan nghênh mến mộ của khán giả, cảm ơn và cúi chào khán giả. Khi mãn cuộc mọi người ra về trong trật tự, an toàn, khán giả về sau các vị lãnh đạo và vận động viên.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Ở nơi công cộng đông người, có thể không ai biết mình là ai, vẫn không nên ứng xử tùy tiện, thiếu văn hóa, không bỏ qua những chi tiết nhỏ nhất. Hình tượng của tập thể được xây dựng bằng sự cố gắng đóng góp của từng thành viên.

30. Lễ tiết vợ chồng

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ nghĩa vợ chồng gói gọn trong tám mặt quan hệ tương quan đó là: Kính trọng nhau, yêu thương nhau, tin tưởng nhau, trợ giúp nhau, an ủi nhau, động viên nhau, thông cảm nhau.

Lộ trình vận dụng: Quan hệ gia đình chia ra hai loại là quan hệ nhân duyên, quan hệ huyết thống bao giờ cũng ổn định bền chặt hơn, nhưng quan hệ nhân duyên đóng vai trò chủ đạo và là hạt nhân trong cuộc sống gia đình. Vợ chồng trao gửi và gắn bó cuộc đời với nhau, nên tình

nghĩa rất mặn nồng khăng khít, muốn duy trì quan hệ nhân duyên tốt đẹp lâu bền thì vợ chồng phải ứng xử với nhau như thế nào?

Kính trọng và thông cảm là nguồn nước mát tươi cho cây tình yêu đâm chồi nảy lộc, mãi mãi tốt tươi, lúc vui sướng hoặc khi đau khổ bất hạnh đều cùng nhau chia sẻ, khi một người mắc lỗi thì người kia sẵn sàng tha thứ. Nếu giữa vợ chồng phát sinh mâu thuẫn xung đột, thì xử lý theo nguyên tắc việc nhỏ thì bỏ qua, việc lớn nên dàn hòa, đối với những vấn đề hệ trọng cần xử lý đúng nguyên tắc, đúng phương pháp khiến cho hai bên đều thỏa mãn chấp nhận, còn những chuyện không đáng kể trong đời thường thì đừng để bụng. Nếu một người nổi nóng thì người kia nên nín nhịn tránh đối kháng, không ai chịu ai, làm cho to chuyện, kể cả trường hợp lẽ phải trong tay mình vẫn cười trừ cho qua, khi nào vui vẻ thì nói lại, một người gặp trắc trở thì người kia phải an ủi động viên. Việc lớn, việc bé trong nhà đều nên bàn bạc, giải quyết trên tinh thần bình đẳng, kể cả cách dạy dỗ con cái vợ chồng cũng phải thống nhất, giữ thể diện cho nhau trước con cái, ai làm sai chủ động nhận lỗi, khi mâu thuẫn thì chủ động hòa giải.

Hai vợ chồng có thể cùng theo đuổi một ngành nghề, hoặc mỗi người một ngành nghề khác nhau, nhưng bao giờ cũng có phần việc chung đó là công việc nội trợ trong gia đình, chồng không nên đùn đẩy hoặc khoán trắng cho vợ theo quan điểm lỗi thời: Bếp núc là chuyện của đàn bà, ngược lại vợ cũng không nên lười nhác ỷ lại. Giữa vợ chồng có thể phân công rành mạch, cũng có thể tự nguyện nhận lấy công việc để làm.

Khá nhiều cặp vợ chồng trước khi cưới thì rất chú ý chải chuốt hình thức, nhưng sau ngày cưới không chú ý hình tượng bên ngoài của mình nữa, họ quan niệm rằng đã là thuộc về nhau thì không cần sức cuốn hút nữa. Thực tình, vợ chồng vẫn cần làm đẹp lòng nhau cả về nội dung lẫn hình thức, như vậy tình yêu càng mặn nồng, mặt khác chú ý hình thức càng tăng thêm lòng tự trọng, tự tin và được người khác tôn trọng.

Quan hệ gia trưởng theo kiểu phong kiến đã qua lâu rồi, ngày nay vợ chồng sống với nhau một cách bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau, đàn ông không nên lên mặt đức lang quân, còn phụ nữ không mang nặng tư tưởng nhờ vả nương dựa vào chồng. Người nào cũng cố gắng hoàn thiện nhân cách của mình và tôn trọng nhân cách của người kia, tuy nhiên không đòi hỏi quá cao đối phương hoặc buông lỏng cho mình.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Không thể nói vợ chồng thủy chung gắn bó có nghĩa là mọi việc đều thống nhất, không bao giờ phát sinh mâu thuẫn, đôi khi còn xảy ra tranh cãi xô xát, ngay khi xung khắc vẫn nhớ bốn điều cấm kỵ đó là: "Không nói năng tục tĩu, không bới móc chuyện cũ, không bỏ về nhà mẹ đẻ, không động chạm vào thân thể".

31. Lễ tiết mẹ chồng, nàng dâu

Tiêu điểm lễ tiết: Muốn mẹ chồng, nàng dâu hòa thuận thì cả hai bên đều phải có ý thức thông cảm hỗ trợ cho nhau, con dâu tôn trọng mẹ chồng, mẹ chồng yêu quý con dâu, đặt mình vào hoàn cảnh đối phương để xem xét vấn đề.

Lộ trình vận dụng: Trong gia đình thì quan hệ mẹ chồng, nàng dâu thuộc loại phức tạp, nhạy cảm, khó xử lý hơn so với quan hệ mẹ con hay quan hệ vợ chồng, vì nó không là máu mủ ruột rà như quan hệ mẹ con, cũng không gần bó thân thiết như quan hệ vợ chồng, nó chỉ dựa trên lễ nghĩa và trách nhiệm, không có lực gắn kết bên trong.

Trước hết con dâu thuộc thế hệ sau, ở vai con cháu nên lễ phép là yêu cầu hàng đầu, khi tiếp xúc nói năng với mẹ chồng phải hòa nhã ôn tồn, thái độ chân tình cởi mở, không được nói trống không, không sử dụng từ ngữ bất nhã, việc gì cũng xin ý kiến của mẹ chồng, đối với những điều mẹ chồng đặc biệt quan tâm thì luôn nghe theo lời mẹ chồng.

Khi đi làm hay trở về đều không quên chào hỏi mẹ chồng để bà ấy cảm nhận được nàng dâu tôn trọng, xưng hô thật tự nhiên, thật thân thiết, có khách hay bạn đến chơi nhớ giới thiệu mẹ chồng, làm cho bà mát lòng, mát dạ.

Ngày lễ, ngày Tết, nhớ làm món ăn ngon để mời mẹ chồng, mua quà cáp để biếu mẹ chồng, tổ chức sinh nhật mừng thọ cho mẹ chồng. Nếu con dâu là người đảm đương công việc nội trợ, được mẹ chồng giúp đỡ hãy nhớ cảm ơn, nếu con dâu nắm tay hòm chìa khóa, hãy trình bày với mẹ chồng tình hình thu chi trong gia đình để tránh hiểu nhầm.

Khi mẹ chồng già yếu, thì con dâu chủ động gánh vác hết mọi công việc nặng nhọc, tạo điều kiện cho mẹ chồng nghỉ ngơi, vui thú tuổi già, nếu đã ra ở riêng cần năng đưa các cháu về thăm bố mẹ chồng, giúp đỡ việc này việc nọ, biếu một ít tiền tiêu vặt. Trước mặt bố mẹ chồng tránh mắng nhiếc con cái, mắng cháu nhưng lại xúc phạm đến bà, thực tế có nàng dâu đánh con mình để cho bố con tức với mẹ chồng.

Khi mẹ chồng bước sang những ngày cuối đời, không còn khả năng tự phục vụ, không còn khả năng giao tiếp, sống trong tâm trạng cô đơn, buồn chán, thì nàng dâu cần chủ động đến với mẹ chồng nói chuyện, an ủi, động viên, quan tâm săn sóc những chi tiết nhỏ nhặt trong đời sống.

Mẹ chồng cần chú ý đến sức khỏe của con dâu, nhất là thời kỳ thai nghén, sinh nở, khuyên bảo dặn dò, và gánh vác hộ việc vặt trong nhà, khi con dâu sinh nở thì túc trực bên cạnh cháo lã thuốc thang bổ dưỡng, sinh nhật con dâu nhớ làm bữa liên hoan để chúc mừng bằng những món con dâu thích ăn, tuy việc nhỏ nhưng có tác dụng thắt chặt tình cảm mẹ chồng, nàng dâu.

Công to việc lớn trong nhà, mẹ chồng nên chủ động bàn bạc với con dâu, thể hiện sự tôn trọng, ví dụ: Mua sắm đồ dùng, đón tiếp khách khứa, nuôi dạy con cái v.v nếu việc gì cũng xử lý thống nhất và chủ động san sẻ đỡ đần cho nhau, thì chắc chắn có thể sống hòa thuận bên nhau.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Hai bên kính trọng yêu thương, quan tâm lẫn nhau thì chẳng có lý gì mẹ chồng, nàng dâu lại không thể hòa hợp.

32. Lễ tiết giữa con rể với bố mẹ vợ

Tiêu điểm lễ tiết: Người đời hay nói dâu là con, rể là khách, nhưng các chàng rể hãy coi bố mẹ vợ như bố mẹ đẻ của mình để tỏ lòng cung kính, hiếu thuận.

Lộ trình vận dụng: Muốn mang lại hạnh phúc cho vợ mình, thì chàng rể phải tìm cách hòa nhập với gia đình vợ, vì đó cũng là một phần cuộc đời của vợ.

Khi có bố mẹ vợ, chàng rể nên biết cách khéo léo khen vợ, đó là cách làm đẹp lòng ông bà bên ấy và đẹp lòng vợ mình. Rất nhiều kiểu khen, nào là khéo chân khéo tay, nào là chịu thương chịu khó, nào là kính trọng quan tâm bố mẹ chồng, nào là nội trợ giỏi, nào là hiền hậu nết na, biết đối nhân xử thế, nào là biết căn cơ tính toán. Bố mẹ vợ sẽ hiểu được vợ chồng sống với

nhau rất êm đềm hòa mục, họ sẽ yên tâm về tương lai của con gái mình và tự hào với kết quả nuôi dạy cô con gái nên người. Nói cách khác, chàng rể khen vợ chính là cách gián tiếp khen bố mẹ vợ, tạo ra môi trường gia đình đầm ấm vui tươi, mọi công việc sẽ được tiến triển tốt đẹp.

Pháp luật đã quy định con cái phải phụng dưỡng cha mẹ, không phân biệt con đẻ hay con rể con dâu, cũng không phân biệt bố mẹ đẻ hay bố mẹ vợ. Ở một số nơi, chồng về ở rể tại nhà vợ, nhưng đa phần là gái theo chồng, chàng rể nên dành nhiều thời gian đi thăm gia đình bên vợ, chọn ngày lễ Tết để biếu quà cáp và chúc mừng, để cho ông bà vui, cũng có thể mời ông bà ngoại sang chơi nhà mình.

Có người nói con rể chỉ là con một nửa, nhưng riêng chàng rể phải tự xác định kính trọng quan tâm bố mẹ vợ, như chính bố mẹ đẻ của mình, gọi bố, mẹ một cách thân mật, không khách khí gượng gạo. Con rể khéo ứng xử sẽ được nhiều thứ, trước hết được bố mẹ vợ quan tâm yêu quý, hai nữa là được vợ yêu. Người thế hệ trước, trải đời giàu kinh nghiệm, chắc chắn sẽ góp nhiều ý kiến quý báu cho tổ ấm của vợ chồng càng thêm hạnh phúc, ngay cả những lời quở trách cũng là xuất phát từ tấm lòng yêu thương mà thôi.

Nếu con rể kính yêu bố mẹ vợ, con dâu kính yêu bố mẹ chồng, thì đó là cơ sở nền tảng cho một đại gia đình hòa thuận, chàng rể không kính trọng bố mẹ vợ, thì hậu quả tiếp sau rất có thể là con dâu không kính trọng bố mẹ chồng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Con rể hiếu đạo với bố mẹ vợ, thì hiển nhiên con dâu cũng sẽ hiếu đạo với bố mẹ chồng. Con rể lạnh nhạt với bố mẹ vợ, thì vợ mình sẽ đối xử tệ bạc với bố mẹ mình, vì luật đời thường là có đi có lại.

33. Lễ tiết chị dâu, em chồng

Tiêu điểm lễ tiết: Chị dâu, em chồng muốn duy trì quan hệ tốt với nhau, thì trước hết mỗi người hãy tự đòi hỏi nghiêm khắc với mình, ứng xử phải chẳng từ việc nhỏ đến việc lớn, luôn luôn tỏ ra tôn trọng, tin cậy, thông cảm với đối phương.

Lộ trình vận dụng: Người đời quan niệm rằng, quan hệ giữa chị dâu và bà cô em chồng thường là điểm nóng châm ngòi xung đột, cùng là phận gái, nhưng lại được sinh trưởng dạy dỗ trong hai gia đình khác nhau, quan điểm sống và phương châm xử thế khác nhau, giữa họ lại không có tình yêu làm chất xúc tác, ngoài ra còn có thể phát sinh mâu thuẫn về kinh tế nên hay xảy ra bất hòa. Muốn giữ được hòa khí, cả hai bên đều phải biết điều và nhân nhượng nhau.

Chị dâu, em chồng thường là cùng trang lứa, trong thâm tâm có thể coi nhau như bạn bè, tôn trọng thông cảm cho nhau, giúp đỡ nhau trong cuộc sống, tìm hiểu tính cách hoàn cảnh của nhau để nhân nhượng tha thứ, không tranh chấp hơn thua làm gì, đừng đem chuyện riêng tư của nhau đi tuyên truyền ra ngoài, đừng dựa thế chồng để gây sức ép với bà cô. Nếu chị dâu em chồng bất hòa, thì người chồng phải xử sự thật công tâm, không bên vợ cũng không bên che cho em gái:

Cô em chồng thường nghĩ rằng trước sau mình cũng phải đi lấy chồng để lại cơ ngơi này cho một người con gái xa lạ, nên không hào hứng chăm lo gia đình như trước, thậm chí nghĩ rằng có xảy ra chuyện gì cũng chẳng liên quan gì đến mình, hay xét nét chị dâu, bêu xấu chị dâu trước mặt bố mẹ, xúi giục bố mẹ gây sự với chị dâu. Đó là cách ứng xử không đẹp, bà cô nên biết bao dung độ lượng, vì sau này về nhà chồng, không chừng sẽ rơi vào tình huống giống như chị dâu bây giờ.

Nếu chị dâu coi cô em chồng như em gái của mình để quan tâm săn sóc, nếu cô em còn ít tuổi đang cấp sách đến trường thì chăm lo về mặt sinh hoạt, nếu cô em đã đi làm thì chăm lo về mặt tình cảm, nếu cô em đã có người yêu hay sắp sửa cưới chồng thì làm tham mưu về mặt ứng xử.

Ngược lại, cô em chồng hãy coi chị dâu như chị gái của mình, nếu bố mẹ không còn thì có thể coi chị dâu như mẹ mình, tỏ ra kính trọng, lễ phép. Bao Chứng đời Tống gọi chị dâu là mẹ, em chồng nên chủ động tiếp xúc gần gũi với chị dâu, đỡ dần công việc nội trợ, chăm sóc cháu nhỏ, bằng hành động thực tế thu phục tình cảm của chị, củng cố quan hệ hai bên, rất có thể còn

thân nhau hơn cả chị em ruột.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Cùng sống với nhau dưới một mái nhà, không gì vui hơn là hòa thuận êm ấm, muốn được lòng em chồng, thì trước hết chị dâu phải kính yêu bố mẹ chồng, sau nữa quan tâm săn sóc em chồng như em út của mình.

34. Lễ tiết chị em dâu

Tiêu điểm lễ tiết: Trong nhiều gia đình, quan hệ chị em dâu tương đối nhạy cảm, muốn hòa hợp với nhau thì một yêu cầu cơ bản là đối xử rộng lượng.

Lộ trình vận dụng: Quan hệ chị em dâu tương đối khó xử lý. Đôi khi chỉ vì xung đột giữa chị em dâu dẫn đến mất cả hòa khí giữa anh em trai và cả gia đình. Làm thế nào để dàn xếp mối quan hệ này thật êm đẹp?

Khó xử nhất là anh em trai đều đã lấy vợ nhưng chưa ra ở riêng, các cô con dâu đều là thành viên trong gia đình, họ đòi hỏi được tôn trọng, được cảm thông, được khen ngợi là dâu hiền, dâu đảm, chẳng ai thích nghe điều ông tiếng ve, cha mẹ thật công tâm, anh em cần cao thượng, biết ứng xử đúng đạo lý, nghĩ về điều tốt của nhau, không bới móc chuyện xấu của nhau, khi có công to việc lớn, thì cùng chung tay giải quyết, không đùn đẩy cho nhau, có miếng ngon nhớ chia bùi sẻ ngọt, chuyện vặt hãy bỏ qua, chuyện lớn xử lý thật công tâm, thấu tình đạt lý, không để mâu thuẫn phát sinh và phát triển.

Chị em dâu nên thường xuyên tiếp xúc tâm sự, nói chuyện nhà, chuyện cửa, chuyện cha mẹ, chuyện con cái để có dịp hiểu nhau và thông cảm cho nhau, tránh tư tưởng đèn nhà ai nhà ấy rạng, chỉ chăm lo thu xếp cho tổ ấm nhỏ của mình, hoặc tự cao tự đại, coi thường người khác, vì thực tế có thể tồn tại sự chênh lệch về địa vị xã hội và hoàn cảnh kinh tế, chồng em là cán bộ cấp cao, chồng chị chỉ là anh nông dân chân lấm tay bùn, môi trường và mức sống có thể tạo ra hố sâu ngăn cách.

Chị dâu trở thành người trong nhà sớm hơn, tất nhiên là có nhiều kinh nghiệm ứng xử trong cuộc sống, trong quan hệ, hãy quan tâm nhiều hơn đến em dâu bước đầu bỡ ngỡ, còn gặp nhiều khó khăn, em dâu phải khiêm tốn học hỏi và kính trọng chị dâu, hai bên thông cảm với hoàn cảnh của nhau.

Những người bản tính ích kỷ luôn so đo thiệt hơn thì chẳng thể hòa nhập với cộng đồng. Chị em dâu nên ứng xử với nhau một cách thông thoáng, lo nghĩ hộ cho người khác, đừng tìm cách dành phần lợi cho mình, đấy thua thiệt cho người khác, đừng so kè nhỏ nhen, hãy lấy tình nghĩa làm trọng. Cha mẹ thật công tâm không thiên tư thiên vị, chú ý dạy bảo con trai trước, bảo ban các nàng dâu sau. Khi các cháu bất hòa gây gổ, các nàng dâu phải công minh, không bênh che con mình, ghét bỏ con người.

Chị em dâu sống với nhau chỉ là vì cây dây leo, suy cho cùng không hề bị ràng buộc về tình cảm và nghĩa vụ, nên rất dễ đối kháng, ghen ản tức ở, đấu đá cạnh tranh, một là không vừa ý do cách cư xử thiếu công bằng của bố mẹ, hai là khó chịu vì hoàn cảnh nhà họ hơn nhà mình, có thể người này xinh xắn, giỏi giang lại có văn bằng, nghề nghiệp ổn định, thu nhập cao, mức sống khá giả, người kia chẳng được xinh đẹp, học hành không đến nơi đến chốn, công ăn việc làm chưa ổn định, đời sống khó khăn, con cái nhếch nhác, thế là coi thường nhau. Đôi khi chỉ vì những chuyện không đâu, ví dụ chị có con trai còn em sinh toàn con gái, mà sinh ra ghen ghét nhau. Chỉ có thể hòa hợp nhờ mỗi người có một tấm lòng nhân hậu bao dung.

Nếu xảy ra xung đột giữa chị em dâu thì nên cùng nhau trao đổi xử lý với thái độ chân thành, trên quan điểm xây dựng hợp tác. Trời có lúc gió lúc mưa, trong gia đình phát sinh mâu thuẫn là chuyện thường tình, vấn đề là giải quyết sao cho ổn thỏa, có nghĩa có tình, cảm thông hỗ trợ cho nhau.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Việc gì cũng so đo tính đếm tranh giành hơn thua, thì gia đình không thể êm ấm hòa thuận.

35. Lễ tiết bạn bè người thân

Tiêu điểm lễ tiết: Bạn bè người thân đến với nhau bằng tình nghĩa, hãy dâng hiến cho nhau tâm hồn cao thượng, đừng chấp nhặt những chuyện vụn vặt nhỏ nhen.

Lộ trình vận dụng: Vợ chồng đều có bạn bè người thân, cho dù bạn bè người thân của vợ hay của chồng đến nhà đều phải tiếp đãi trọng thị và chu đáo, bất kể người đó giàu nghèo sang hèn đều coi trọng như nhau. Nhất là trong dịp lễ Tết, cưới hỏi, ma chay bạn bè người thân đến rất đông đều phải nhiệt tình đón đưa, chào hỏi lễ phép, mời uống, mời ăn, đương nhiên phải ưu tiên người bề trên, người lớn tuổi. Khi đã lấy nhau thì người thân của vợ hay chồng đều trở thành người thân chung của cả hai vợ chồng, nhưng đối với bạn bè thì nên đối xử theo nhiều phương thức khác nhau.

Khi bạn quen biết thông thường đến nhà, lúc đầu vợ chồng cùng ngồi tiếp đãi, nếu chưa quen biết thì giới thiệu với nhau, bạn của vợ thì giới thiệu với chồng, bạn của chồng thì giới thiệu với vợ, nếu là bạn của vợ nhưng vợ vắng nhà thì chồng phải tiếp thay, cho đến lúc vợ về thì để vợ tiếp, không để bạn ngồi chờ một mình, nếu vợ không thể về kịp thì phải trình bày rõ lý do và xin thông cảm, có thể để lại địa chỉ và điện thoại. Nếu cả hai vợ chồng cùng ở nhà thì sau màn chào hỏi giới thiệu, bạn của ai người đó tiếp, nhưng khi bạn ra về cả hai vợ chồng cùng ra tiễn.

Nói chung cả vợ và chồng đều nên giữ ý không nên mời người tình cũ đến nhà. Thế nhưng đôi khi không mời mà khách vẫn đến, gây ra tình huống khó xử cho cả hai bên. Thói thường, người tình cũ của vợ thì làm chồng khó chịu hằn học và ngược lại, nếu không tỏ được thái độ thù địch với khách thì quay ra bới móc cạnh khóe vợ mình, cách xử sự như vậy là thiếu sáng suốt, tự làm sút mẻ rạn nứt tình cảm vợ chồng. Cách ứng xử cao thượng là tiếp đãi đàng hoàng và không hề ghen tức với vợ hay chồng mình. Rất có thể vợ chồng không đến với nhau bằng mối tình đầu, ai cũng có những kỷ niệm đã qua, chỉ cần hiện tại sống với nhau hòa thuận êm ấm, hà tất phải khơi lại chuyện cũ, một là không để tâm dò hỏi tìm hiểu, coi như không hay không biết, hai là nếu vô tình biết chuyện thì cố ý phớt lờ, đừng bao giờ nhắc đến. Ứng xử như vậy sẽ được đối phương cảm kích và càng kính trọng mình hơn. Tuy nhiên cũng đề phòng trường hợp sự xuất hiện của vị khách không mời sẽ làm sống lại tình cũ nghĩa xưa trong lòng vợ hoặc chồng, lúc này thái độ đối xử đúng mực đóng vai trò vô cùng quan trọng, nếu tỏ ra ghen tức, phê phán đối phương thì vô hình chung càng đẩy họ xa mình hơn và lún sâu vào con đường tội lỗi. Xử lý thông minh là phân tích phải trái thiệt hơn cho vợ hoặc chồng hiểu rõ, và càng tỏ ra yêu thương săn sóc hơn trước, để giữ trái tim người bạn đời ở lại với mình. Nếu không thể xoay chuyển tình thế, hãy nhờ bạn bè người thân đến phân tích khuyên can. Tránh ứng xử nông nổi, thô bạo đẩy vụ việc đến tình thế hết đường tháo gỡ.

Nếu vợ chồng cùng đi thăm bà con bạn bè, thì lúc giao tiếp phải ăn nói cho thống nhất, người ta hay ví chồng hát vợ khen hay, tránh tranh cãi mâu thuẫn trước mặt người thân bạn bè, nếu đúng là có chuyện không nên không phải, thì hãy đợi về nhà đóng cửa bảo nhau, chớ có mang bộ mặt đưa đám đến nhà người ta.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Mối quan hệ hòa hợp thân ái giữa bạn bè người thân được xây dựng trên nền tảng bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau.

36. Lễ tiết hàng xóm láng giềng

Tiêu điểm lễ tiết: Tục ngữ có câu: "Bán anh em xa mua láng giềng gần", xây dựng được mối quan hệ tốt đẹp thân thiết với hàng xóm không những làm cho cuộc sống thêm phong phú rôm rả, mà những lúc bất hạnh, hiểm nguy sẽ nhận được sự trợ giúp kịp thời.

Lộ trình vận dụng: Người ta hay nói làng xóm chính là người thân, ngày xưa dân cư thường quần tụ trong một khu khuôn viên gồm nhiều căn hộ bao quanh một khoảng sân rộng, mọi người gần bó mật thiết, sớm tối bên nhau, ngọt bùi chia sẻ.

Hàng xóm có công to việc lớn hay gặp rủi ro hoạn nạn, thì nhiệt tình chủ động giúp đỡ, trong

đời sống thường nhật cần giữ chữ tín với nhau. Tránh thói xấu chây nhà hàng xóm bình chân như vại, hoặc cố tình lừa đảo làm hại nhau. Khi túng thiếu vay mượn, thì người có sẵn sàng cho vay mượn, nhưng người vay mượn nhớ trả đúng hẹn, nếu làm hỏng hoặc lỡ hẹn phải xin lỗi, bồi thường.

Tuy rằng quan hệ láng giềng không thể so sánh với bà con họ hàng, ai lo phận nấy, nhưng cũng không nên hoàn toàn coi nhau như người dưng ngoài đường. Đi ra đi vào gặp nhau nên niềm nở chào hỏi, lúc rảnh rỗi hoặc ngày lễ Tết nên đến thăm nhau, nhớ ra có va chạm nhỏ thì sẵn sàng xá xóa, trong chòm xóm có nhà chơi thân với nhau, đối với các gia đình khác cũng nên giữ quan hệ thân tình. Khi không vừa ý với nhau thì gặp mặt trao đổi, đừng chửi đổng hoặc nói xấu sau lưng, nếu hàng xóm đưa ra yêu cầu phi lý thì lựa lời chối khéo đừng để mất hòa khí, chỉ khi nào gặp hoạn nạn thì mới thăm thía tình làng nghĩa xóm đáng trân trọng đến mức nào.

Nếu không chơi với nhau, thì cũng đừng dò la thóc mách chuyện riêng của hàng xóm, đừng đem đặt thí phi cho người ta, cho dù thật sự có chuyện không hay, cũng chẳng nên kháo nhau chê bai bình phẩm, nếu thấy ai gây gổ với nhau thì cố gắng đứng ra hòa giải, góp phần củng cố khối đoàn kết trong chòm xóm.

Làng xóm hoặc ngõ phố có nhiều công trình công cộng, ai cũng cần nêu cao ý thức bảo vệ tôn tạo, giữ sạch. Không chiếm dụng nơi công cộng như đường đi, sân chơi để phục vụ lợi ích riêng nhà mình, nếu muốn sử dụng phải xin phép tập thể, ví dụ có đám tang, đám cưới cần dựng lên lán, chỉ cần nói một câu mọi người sẽ thông cảm ủng hộ. Hiện nay, nhiều nơi đã thành lập tổ dân phố hay thôn bản để điều hành xử lý quan hệ cư xử và những sự vụ chung, đề ra nội quy cho mọi người cùng thực hiện.

Sống gần nhau cần tôn trọng người khác bằng những hành động thực tế, ví dụ không mở ca nhạc to quá, không gây mùi khó ngửi, không sử dụng chất dễ nổ, dễ cháy đe dọa đến an toàn chung, mọi người đều tích cực góp phần duy trì an toàn, trật tự an ninh cho công cộng.

Sang chơi nhà hàng xóm nên chọn thời gian thích hợp, tránh giờ nghỉ, giờ ngủ, tránh bữa ăn, tránh khi nhà hàng xóm có khách, tốt nhất là nên hẹn trước, chỉ đến vào giờ nghỉ, ngày nghỉ, khi hàng xóm gặp chuyện buồn như có người ốm đau, chết chóc thì chủ động đến thăm, động viên an ủi, nhà hàng xóm có chuyện vui như cưới xin, con thi đậu vào đại học, nói chung cũng nên đến chúc mừng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: ứng xử với hàng xóm láng giềng phải chân tình và công tâm, không vụ lợi, không phân biệt sang hèn, thái độ nhiệt tình, lễ độ, văn minh lịch sự.

37. Lễ tiết tiếp khách đến nhà

Tiêu điểm lễ tiết: Khách đến chơi nhà dù là nhân vật quan trọng hay người bình dân đều phải tiếp đãi một cách lịch sự, lễ nghĩa và nhiệt tình.

Lộ trình vận dụng: Tiếp khách tại nhà là một hoạt động xã giao tương đối phổ biến, trong đó bao gồm khách đến có công việc cần bàn hay khách đến thăm hỏi chơi thông thường. Cho dù khách là người nào, đến với mục đích gì đến phải tiếp đãi niềm nở và chu đáo.

Nếu khách báo trước thì cần có sự chuẩn bị đón khách. Trước hết, dọn dẹp nhà cửa cho sạch sẽ ngăn nắp, sau đó chỉnh đốn dung mạo trang phục cho tề chỉnh, nếu có con trẻ phải dặn dò cách ứng xử cho phải phép. Ngoài ra cần chuẩn bị đồ ăn thức uống, nếu là khách đường xa thì chuẩn bị chỗ nghỉ cho khách. Nếu khách đến với mục đích đặc biệt như ăn hỏi, mừng thọ, giỗ chạp, thì cần chuẩn bị cờ hoa, trang trí bàn ghế, mâm tiệc thật long trọng.

Biết chính xác giờ khách đến thì phải ra ngoài cổng hay ngoài cửa để nghênh đón, không ngồi yên trong phòng đợi khách vào, người ra đón phải là nhân vật có địa vị vai trò chủ chốt trong gia đình, hoặc toàn bộ thành viên đều ra đón, nét mặt hồ hởi tươi tắn. Nếu khách đến bất ngờ, chưa hề có sự chuẩn bị thì phải xin lỗi và bổ cứu, ví dụ đi thay áo mới, quét dọn thu xếp nhà cửa cho gọn gàng, đang làm dở công việc thì tạm gác lại để tiếp khách.

Khi gặp nhau phải niềm nở chào mời, nếu khách có hành lý nặng thì phải chủ động xách đỡ, khách mệt mỏi thì mời khách rửa ráy nghỉ ngơi, nếu khách già yếu thì phải dìu dắt nâng đỡ, có

trẻ nhỏ thì bế bồng.

Khi khách vào nhà phải mời khách ngồi ở vị trí trang trọng nhất. Nếu khách lần đầu đến thăm thì phải giới thiệu các thành viên trong gia đình. Từ đầu đến cuối chủ nhân phải vui vẻ cười mở, cho dù trong nhà đang có chuyện buồn cũng không để lộ ra nét mặt.

Đối với khách đàn ông phải mời trà thuốc, cách mời cần lịch sự, phải nâng bằng hai tay, không đưa nước bằng một tay hoặc ném điếu thuốc ra trước mặt khách, không để khách tự rót, tự lấy, mời thuốc thì phải bật lửa châm thuốc cho khách, bao giờ cũng chờ khách uống trước, hút trước rồi mới đến lượt chủ. Khi pha chè nhớ tráng ấm chén, tráng chè, không rót quá đầy, khi rót rượu thì nhớ rót đầy chén, nếu nhiều khách thì mời người tuổi đời cao nhất trước tiên. Nếu là khách phụ nữ thì mời uống nước giải khát, ăn kẹo bánh hoa quả.

Sau khi dùng xong trà thuốc thì hai bên đi vào câu chuyện, đầu tiên thăm hỏi xã giao sau chuyển sang chủ đề chính, nếu chỉ là tán chuyện vui thì nên chọn những lĩnh vực mà khách tâm đắc hứng thú, nếu thật sự mắc bận không thể ngồi thủ tiếp thì phải thành thật xin lỗi, uỷ thác cho người nhà tiếp hộ hoặc đưa sách báo cho khách đọc, mở ti vi bằng nhạc cho khách xem.

Những điều kiêng kỵ để làm khách phật ý hiểu nhầm là: Không quét nhà khi khách đến chơi, không mắng mỏ con cái, không tỏ thái độ giận giữ khó chịu trước mặt khách, bỏ mặc khách ngồi một mình không hỏi han đến.

Trước khi khách tỏ ý từ biệt, hãy mời khách nán lại lâu hơn, nhưng khách quyết ý ra về thì chủ nhân chuẩn bị tiễn khách, phải chờ khách đứng lên trước thì chủ mới đứng dậy, nếu khách mới nói về, chủ nhân đã vội đứng dậy trước, thì dễ bị hiểu nhầm. Sau đó tiễn khách ra cổng hoặc tiễn một đoạn đường rồi mới nói lời chia tay.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu khách đến chơi có mang theo quà cáp, thì khi tiễn khách phải bày tỏ lời cảm ơn, dặn khách lần sau chớ mang quà tặng, cũng nên có món quà tương ứng tặng lại khách, đừng nhận quà mà không biểu lộ thái độ gì.

38. Lễ tiết khi đến làm khách nhà ai

Tiêu điểm lễ tiết: Đến làm khách nhà người, ngoài hợp tác làm ăn còn nhằm mục đích tăng cường giao lưu hiểu biết, và lòng tin đối với nhau.

Lộ trình vận dụng: Trong cuộc sống ai cũng có bạn bè người thân, nhất định phải dành thời gian đi thăm hỏi nhau, trong giao tiếp cũng phải tuân theo một số lễ nghi nhất định.

Nếu bạn chủ động đến thăm nhà ai thì bạn phải hẹn trước, nếu muốn người ta đến thăm nhà mình thì phải mời: Thời nay có thể hẹn và mời bằng nhiều cách như gửi thư, gọi điện thoại, nói rõ thời gian và mục đích, tránh gây đường đột bất ngờ cho đối phương, phải được đối phương nhiệt tình đồng ý thì mới đi thăm. Nếu đối phương miễn cưỡng đồng ý hoặc lựa lời từ chối thì không nên đi thăm. Tránh hẹn rồi không đi hoặc nhận lời sau đó đổi ý, như vậy bị coi là thất tín.

Đi thăm người khác phải ăn mặc lịch sự, dung mạo chải chuốt, tùy theo trường hợp cụ thể để ăn vận trang điểm cho thích hợp, ví dụ ăn tiệc, dự cưới nên ăn mặc thật đẹp, dự đám tang nên ăn mặc sơ sài đồ đen hoặc màu thẫm. Khi đi thăm nhớ chuẩn bị phong bì, quà cáp, khăn tay, khăn mặt, thuốc lá, bật lửa v.v.

Tùy trường hợp để chuẩn bị phần quà thích hợp cho khách, ví dụ tham gia lễ cưới nên tặng món quà tượng trưng cho tình chồng nghĩa vợ bền chặt dài lâu, đi thăm người ốm chọn phần quà bổ dưỡng hồi phục sức khỏe, mừng sinh nhật tặng quà bánh, mừng thọ tặng áo quần.

Nói chung nên đến sớm hơn một chút so với giờ hẹn, trước khi vào cửa nhớ bấm chuông, chùi chân cho sạch hoặc bỏ giày, không nên bấm chuông liên tục nhiều lần hoặc ấn quá dài. Sau khi vào phòng nên cởi áo khoác, bỏ mũ giao cho nhà chủ cất hộ. Tiếp đó là thăm hỏi, hàn huyên, ngoài ra cần giao tiếp xã giao với tất cả mọi người có mặt ở đó, nếu đông khách thì ngồi vào chỗ được chủ nhân hướng dẫn.

Khi nói lời từ biệt thì nên đứng dậy ngay, không nói mấy lần vẫn ngồi lì ở đó. Trước khi rời

khỏi nhà, nhớ cảm ơn chủ nhà đã nhiệt tình đón tiếp hoặc khoản đãi, chào chủ nhân và chào khắp lượt mọi người. Nếu chủ ra tiễn thì chủ động bắt tay tạm biệt, cảm ơn và nhẹ nhàng mời chủ quay về.

Nếu là bà con họ hàng hoặc bạn bè thân thiết thì có thể ở lại một vài hôm, do mình đến gây phiền hà cho chủ, giữ đúng lễ nghĩa nề nếp, luôn nhớ câu nhập gia tùy tục, không lục lọi đồ đạc, không bày biện bữa bãi, tự mình thu dọn thật ngăn nắp. Nếu chủ nhân nhã ý mời đi chơi bởi mua sắm thì hãy chủ động chi trả các khoản, nếu chủ nhân không mời, thì không tự tiện đi lại lung tung, không gỏi chuyện hoặc nói những đề tài mà chủ nhân cố ý né tránh, cố gắng giúp đỡ một số công việc cụ thể hoặc giúp đỡ về kinh tế trong điều kiện có thể.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trong quan hệ bè bạn họ hàng, tránh để xảy ra tình trạng được người đời tổng kết là: Cả đời chả thấy mặt đâu, khi có chuyện cần mới đến thăm nhau.

39. Lễ tiết khi mời tiệc gia đình

Tiêu điểm lễ tiết: Mời tiệc đúng lễ nghi là thành công trong xã giao và hợp tác làm ăn.

Lộ trình vận dụng: Tiệc gia đình do chủ nhân lấy danh nghĩa nào đó chuẩn bị bày tiệc tại nhà ở để chiêu đãi bạn bè khách quen của mình. Tiệc cơ quan công sở chủ yếu tạo không khí long trọng, còn tiệc gia đình chủ yếu tạo bầu không khí thân mật, đầm ấm và thoải mái cho cả chủ và khách, không cần quá câu nệ vào các loại nghi thức xã giao.

Nên mời ai được quyết định bởi chủ đề của bữa tiệc, ví dụ tiệc cưới cho con cái thì phải mời bà con họ hàng chòm xóm, và bạn bè gần xa, nếu là tiệc mừng thọ cho người bề trên thì chủ yếu mời họ hàng và các cụ cùng trang lứa với người già.

Nếu gia đình có đủ diện tích trong nhà thì bày trong nhà nếu không đủ diện tích thì dựng thêm lán ngoài sân, cần quét dọn sạch sẽ và trang hoàng lộng lẫy theo chủ đề, bàn ghế bày ngay ngắn, phủ khăn trang nhã, bày mâm đĩa thức ăn đúng nghệ thuật ẩm thực, bàn ghế đồ dùng lịch sự hiện đại.

Nếu khách đông, nhiều nơi thường xếp khách bắt đầu ngồi từ dãy bàn bên góc phải theo trình tự ưu tiên trước hết là người nhiều tuổi hoặc có thứ bậc cao, ở làng xã gọi đó là chiếu trên. Nếu mời cả khách nước ngoài thì phải theo thông lệ quốc tế, bà chủ nhà đứng ra chủ trì. Nếu quy mô tiệc nhỏ chỉ có hai bàn, chủ yếu mời bạn bè thân hữu thì nam chủ nhân và nữ chủ nhân chia nhau mỗi người chủ trì một bàn. Nếu bố trí phòng phức tạp khó phân định vị trí, thì theo nguyên tắc bắt đầu mời khách ngồi từ hướng nam theo như truyền thống dân gian.

Thực đơn như thế nào phụ thuộc vào dự trù chi phí, ngoài ra còn tùy theo đối tượng khách mời, tuy nhiên cần có đối mới sáng tạo, gia tăng một số món đặc sản tạo ra sức hấp dẫn đối với khẩu vị của khách. Ví dụ, nếu đa phần khách mời là người nhiều tuổi, thì thức ăn số lượng ít nhưng nấu mềm, thanh đạm, nếu đa phần khách mời là thanh niên và trung niên nam giới thì lượng thức ăn nhiều, tăng thêm bia rượu, chất mỡ, khách mời chủ yếu là phụ nữ thì tăng thêm các món nạc, chua, hoa quả rau xanh. Phối hợp thực đơn phải hài hòa gồm, mặn, nhạt, chay, nóng, lạnh, khô, nước, các loại hương vị và đồ uống, cuối cùng là món tráng miệng, đáp ứng nhiều loại khẩu vị khác nhau của khách mời.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Mời tiệc tại gia đình phải chuẩn bị các khâu thật chu đáo trọn vẹn, nhằm để lại ấn tượng tốt đẹp cho khách mời, nếu sơ suất thì vừa mất công vừa mất tiền mà còn bị chê cười.

40. Lễ tiết khi dự hôn lễ

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ cưới là nghi thức trọng đại nhất trong cuộc đời mỗi người, tượng trưng cho sự kết hợp giữa nam và nữ, đánh dấu một chặng đường mới trên hành trình tới tương lai.

Lộ trình vận dụng: Theo tập tục truyền thống, người được mời đi dự lễ cưới bao giờ cũng

phải chuẩn bị quà mừng cưới hay tiền mừng cưới, quà mừng được đựng trong bao bì thiết kế đặc biệt, in chữ song hỷ, trang trí màu hồng trang nhã. Nếu là tiền trong phong bao thì phải bao hàm các con số 6 có âm đọc trùng với chữ "lộc", số 8 có âm đọc gần giống chữ "phát" và số 100 mang ý nghĩa "bách niên giai lão", tiền mừng nhiều hay ít tùy thuộc vào điều kiện kinh tế của bản thân và mức độ quan hệ thân sơ với cô dâu chú rể.

Khi đến hiện trường, thông thường được cô dâu chú rể đợi sẵn ở cửa nghênh đón, thay cho câu chào là câu chúc mừng, được cô dâu chú rể mời thuốc mời kẹo, nhưng chú ý cầm hai cái với ý nghĩa là một cặp, một đôi, nếu không hút thuốc thì xin lỗi cảm ơn, đặt thuốc vào đĩa, sau đó lấy quà mừng ra đưa cho cô dâu chú rể hoặc đưa cho phù dâu phù rể.

Vào phòng tiệc theo sự chỉ dẫn của người chủ trì hay người phục vụ ngồi vào bàn tiệc, thông thường người chủ bố trí hoặc khách yêu cầu được ngồi với người quen biết thân thuộc, để tiện giao tiếp khi ăn. Trên bàn tiệc cần có ý tứ giữ phép lịch sự khi uống rượu, gấp thức ăn. Khi khách đã đến đông đủ, cô dâu chú rể dắt tay nhau đến từng bàn tiệc để cảm ơn và nhận lời chúc mừng, mọi người nên đứng dậy chạm cốc, cạn chén để mừng cho họ. Khi tiệc cưới sắp sửa kết thúc, cô dâu chú rể rót trà mời khách, khách có thể bỏ một ít tiền vào khay gọi là tiền cảm ơn mời trà.

Lúc ra về, đến từ biệt chủ nhà và chúc chú rể cô dâu một lần nữa, được cô dâu chú rể mời kẹo, không nên từ chối mà phải cầm một nắm, lời chúc lúc này có thể là "trăm năm hạnh phúc" hay "sớm sinh quý tử", cô dâu chú rể tiễn ra tận cửa rồi bắt tay từ biệt.

Quà mừng cưới cần chọn lựa những vật dụng mang ý nghĩa thực dụng trong đời sống vợ chồng như chăn ga gối đệm, đồ mỹ nghệ, đồ trang sức, thư họa, có thể đưa trước đến nhà họ nếu quá cồng kềnh, còn quà tinh xảo hoặc phong bao thì đưa ngay trong tiệc cưới, trên bao bì hay phong bì viết những lời chúc mừng tốt đẹp nhất, ở phía dưới tên cô dâu chú rể, dưới cùng ghi rõ danh tính và mối quan hệ của mình.

Dự tiệc cưới chú ý ứng xử cho lịch lãm, không uống quá say, nói năng thất thố, thái độ hoan hỉ, không ngồi quá lâu.

Nếu vì lý do gì đó không thể tham gia hôn lễ, thì nên gửi quà mừng hay phong bao, đồng thời nói lời chúc mừng và trình bày lý do không thể đến dự.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Hãy nhớ trong lễ cưới thì nhân vật trung tâm là cô dâu chú rể, mọi người chỉ đóng vai phụ, mục đích khách đến tham gia là khiến cho cô dâu chú rể càng mãn nguyện, hạnh phúc hơn trong ngày vui của họ, do vậy ứng xử ngôn ngữ, cử chỉ phải lịch sự trang nhã, nói năng dí dỏm, từ ngữ hoa mỹ, làm cho không khí bữa tiệc thêm sôi nổi sinh động.

41. Lễ tiết trong lễ mừng thọ

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ mừng thọ trong xã hội hiện đại không còn rườm rà phức tạp gò bó cứng nhắc như thời phong kiến, nhưng vẫn giữ được vẻ cung kính và trang trọng.

Lộ trình vận dụng: Tổ chức lễ mừng thọ nhằm ghi tạc ơn đức và động viên an ủi các bậc tiền bối, theo truyền thống Trung Quốc, người sống đến 60 tuổi trở lên, có thể được mừng thọ vào các năm chẵn và lẻ số 5. Tuy nhiên trong dân gian lại chuộng con số 9 hơn nên thường hay tổ chức mừng thọ trước năm chẵn (ví dụ: 60, 70, 80, 90) một năm (tức là 59, 69, 79, 89 v.v).

Lễ mừng thọ không do người già đứng ra làm, mà do con cháu tổ chức, hoặc do bạn bè thân hoặc họ hàng gần cùng tổ chức, gửi thiệp hoặc mời miệng khách khứa với nội dung ngày giờ địa điểm. Trong lễ mừng thọ thì khâu chuẩn bị gồm thọ đường (tức là nhà mừng thọ) ở đó được treo đèn kết hoa, thắp nến, treo tranh thọ và nhiều câu đối mừng thọ, viết trên giấy đỏ hoặc lụa hồng điều, ngoài ra còn treo một chữ thọ cắt giấy rất to. Nội dung câu đối thông thường là "phúc lâm thọ tinh môn đệ" (nghĩa là: phúc đến với môn đệ của ông thọ) "xuân trú niên mai nhân gia" (nghĩa là: xuân ở lại nhà người tuổi cao), cố gắng tạo ra quang cảnh tưng bừng và long trọng.

Sau khi người nhà hoặc lãnh đạo tuyên bố khai mạc lễ mừng thọ, thì nhân vật chính được dìu vào ngồi ghế cao chính giữa, để tiếp nhận lời chúc chung của con cháu và thân hữu, riêng con cháu phải quỳ lạy, sau đó người chủ trì giới thiệu lai lịch quá trình cũng như những cống hiến cho gia đình và xã hội của người được mừng thọ, châm nến trên chiếc bánh ga tô mừng thọ, rồi cắt bánh để người được mừng thọ phân phát cho mọi người, trong khi tất cả đồng thành hát "Chúc ông (hay bà) sinh nhật vui vẻ". Tiếp đó mời mọi người ngồi vào bàn tiệc, đầu tiên nâng cốc mừng thọ nhân vật chính sau đó mới chúc mừng lẫn nhau. Khi kết thúc, ban tổ chức nhớ tặng quà hay kẹo bánh, thức ăn theo kiểu chia lộc cho khách.

Được mời tham gia lễ mừng thọ phải ăn mặc tề chỉnh sạch sẽ, ứng xử lịch sự lễ phép, chỉ nói lời hay ý đẹp không kể chuyện buồn, chuyện dở, ví dụ đọc các câu cửa miệng trong dịp mừng thọ đại loại: "Phúc như biển sông, thọ tựa trời cao" hoặc "Phúc như đông hải trường lưu thủy" (nghĩa là: Phúc như con nước chảy mãi ngoài biển Đông) "Thọ tử Nam sơn bất lão tùng" (Nghĩa là: Thọ như cây thông xanh mãi trên núi Nam) về quà tặng cũng phải chọn những thứ hàm ý chúc mừng sống lâu như bánh ga tô mừng thọ, quả đào thọ, bánh mỳ mừng thọ, rượu mừng thọ, câu đối hoành phi cuốn thư mừng thọ v.v hoặc biếu thức ăn thuốc bổ dưỡng, trao quà thật kính cẩn trang trọng vào tận tay người được mừng thọ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tâm điểm của lễ mừng thọ là phần lễ nghi, không đặt vào phần ăn uống, mục đích chính là động viên khích lệ người già, làm cho tinh thần họ sáng khoái vui vẻ, người trong gia đình và thân bằng cố hữu nhiệt tình tham gia.

42. Lễ tiết trong đám tang

Tiêu điểm lễ tiết: Người đời có câu nghĩa tử là nghĩa tận, mục đích tưởng niệm những nét đẹp về đạo đức tư cách cũng như cống hiến đóng góp của người đã khuất, xử lý thủ tục mang màu sắc tín ngưỡng đối với thi hài người chết.

Lộ trình vận dụng: Không khí bao trùm đám tang là đau buồn, có điều quy luật của tạo hóa là "Kiếp người chẳng ai thoát khỏi cái chết" vậy nên không chỉ có bi lụy trong tưởng niệm thương tiếc người vừa nằm xuống, mà còn động viên an ủi người đang sống.

Thân nhân người đã khuất hoặc ban lễ tang đứng ra bố trí sắp đặt toàn bộ hoạt động ma chay, một là khâu liệm thi thể đặt nơi trang trọng, nội dung cụ thể là thay quần áo thọ, tắm rửa, nhập quan tài, ở thành phố thông thường được công ty phục vụ lễ tang đưa thi hài về bảo quản trong phòng lạnh ướp đá chờ đến ngày làm lễ, lúc xe đến chở xác thi người nhà và thân hữu đi tiễn đến tận nhà tang lễ. Hai là viết cáo phó, cáo phó được viết theo mẫu biểu thông dụng, bao gồm tên người chủ đứng ra phó cáo, tên tuổi, quan hệ, ngày mất của người đã khuất, ngày giờ làm lễ và an táng, nơi an táng, cáo phó được đăng báo, phát trên đài phát thanh

truyền hình hoặc dán nơi công cộng. Ba là bố trí linh đường (gian thờ) do thân nhân hoặc công ty phục vụ tang lễ chịu trách nhiệm, ở đó treo ảnh người đã khuất ở giữa, hai bên bày vòng hoa, câu đối, bức trướng, người nhà luân lưu túc trực để đón tiếp người đến viếng. Khi khách đến viếng, ban tổ chức phát cho họ băng đen, hoa trắng hoặc hoa vàng để cài và đeo, sau đó dẫn khách vào linh đường để làm lễ viếng.

Viếng tang có nhiều cách, ví dụ gửi điện, gửi thư chia buồn hoặc đến tận linh đường để viếng hoặc tham gia lễ truy điệu. Nội dung điện, thư, hoặc lời nói phải thể hiện được nỗi đau buồn thương tiếc người đã khuất, cũng có thể nói tóm lược thân thế sự nghiệp và đạo đức cao cả của người đã khuất và động viên an ủi người còn sống.

Khi tham gia lễ tang, phải ăn mặc đơn giản, màu tối (trắng hoặc đen) nét mặt xúc cảm bi thương, thái độ nghiêm túc điềm đạm, nói chuyện ngắn gọn với người nhà hoặc ban tổ chức, tránh dài dòng văn tự rồi bắt tay chia buồn, những câu cửa miệng trong trường hợp này là "Xin nhận ở tôi lòng tiếc thương vô hạn đối với người đã khuất" "Xin chớ quá buồn đau, nhớ giữ gìn sức khỏe" v.v. Tránh vô ý cười đùa hoặc tùm năm tùm ba tán gẫu. Người đến dự lễ tang có thể mang theo vòng hoa hoặc tiền viếng, tỏ ý hỗ trợ gia đình trong cơn hoạn nạn.

An ủi động viên người nhà bằng những câu nói thích hợp, ví dụ "Hãy cứng rắn lên, xin chớ quá đau buồn, ảnh hưởng đến sức khỏe", chú ý lắng nghe thân nhân kể về kỷ niệm hồi ức và lòng tiếc thương người đã khuất, chỉ kể về những điều tốt đẹp, không nói chuyện dở của người đã khuất, nhằm nâng cao phẩm giá của người đó và thể hiện lòng cảm thông chia sẻ với thân chủ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tham gia lễ tang, lễ viếng, lễ cầu, lễ tế người đã khuất, không nên đưa vòng hoa hoặc tiền viếng rồi vội vàng đi ngay, điều quan trọng nhất là nán lại thắp hương cho vong linh người quá cố đồng thời chia buồn, an ủi thân chủ, thực hiện đầy đủ các lễ tiết tang lễ rồi mới ra về.

43. Lễ tiết thăm hỏi người ốm

Tiêu điểm lễ tiết: Mục đích chính việc thăm hỏi người ốm là động viên tinh thần, tiếp thêm sức mạnh cho họ chiến thắng bệnh tật, nhanh chóng bình phục.

Lộ trình vận dụng: Đi thăm người ốm đang nằm điều trị tại bệnh viện cũng là trường hợp cần vận dụng các lễ tiết cơ bản, vừa thể hiện tình người đối với bệnh nhân, vừa không làm cho họ thêm bị quan lo lắng về hiện trạng ốm đau của mình.

a. Nếu quan hệ giữa bạn với người ốm không thuộc loại đặc biệt thân mật, thì nên chờ cho bệnh tình có chuyển biến tốt hãy vào thăm. Bởi vì mỗi khi có ai vào thăm là một lần gây ra sóng gió trong tình cảm người bệnh, trong khi họ đang cần yên tĩnh, thì lại phải tiếp người vào thăm, nếu bệnh đang trầm trọng chưa có dấu hiệu thuyên giảm, thì họ càng bị quan thất vọng hơn. Nếu đến thăm liên liên hoặc đến vào lúc quá sớm, người bệnh sẽ phán đoán, chắc bệnh tình của mình tiên lượng xấu nên họ mới vào thăm nhiều như thế, nhưng nếu đợi đến khi sắp lành hẳn mới đến, thì người bệnh cho rằng, người đó đối với mình cũng chẳng có tình nghĩa gì.

Vào thăm người ốm ở bệnh viện nhất thiết phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy quy định của bệnh viện, không làm ảnh hưởng tới hoạt động bình thường, về trật tự của bệnh viện cũng như ảnh hưởng đến điều trị và tĩnh dưỡng nghỉ ngơi của người bệnh. Nếu người bệnh nằm điều trị tại nhà, thì nên đến thăm vào buổi sáng, không nên đến thăm vào buổi chiều hay buổi tối.

b. Lúc bước vào buồng bệnh nhân đang nằm điều trị, thái độ vừa cảm thông vừa bình tĩnh, tránh hoảng hốt hay than thở khóc lóc, ảnh hưởng xấu đến tâm trạng bệnh nhân. Nội dung các câu thăm hỏi vừa an ủi vừa động viên, không nói đến khả năng xấu có thể xảy ra, làm cho người bệnh bị sốc, giọng nói truyền cảm nhỏ nhẹ, không quấy quả người bệnh ở giường bên cạnh, không nên ngồi trên giường bệnh khiến người bệnh khó chịu không nên mang theo trẻ nhỏ đi thăm người ốm, trừ trường hợp người bệnh mong muốn gặp em bé đó. Khi bạn đang bị cảm, cũng không nên đi thăm nhớ không may lây bệnh cho người bệnh. Nếu thấy có nhiều

người khác đang ở thăm, thì rút lui ngay khi chưa vào buồng, chờ cho họ thăm xong mới vào, nếu mình đang thăm có người khác vào thăm thì liệu chừng từ biệt sớm hơn. Khi chào hỏi ra về chủ yếu động viên khích lệ, gây lòng tin tưởng và tâm trạng vui vẻ cho người bệnh, đồng thời chúc họ sớm bình phục.

c. Đi thăm người ốm chớ quên mang quà. Tùy theo đối tượng để chọn quà cho thích hợp, thông thường là hoa quả, bánh, sữa v.v.

Nếu chọn hoa tươi thì cần chú ý biểu trưng của loại hoa đó, ví dụ tặng một bó hoa nguyệt lý màu vàng, có nghĩa là hoa nói thay lời "Chúc sớm bình phục", tặng một bó chi lan, mang ý nghĩa "Chính khí áp đảo, chiến thắng số phận" tặng bông hoa mai, hàm ý "Kiên cường bất khuất, nắm chắc thắng lợi".

Ngoài ra còn có thể tặng quà mang ý nghĩa động viên tinh thần, ví dụ một quyển tranh đẹp, một cuốn sách hay, một lá thư đầy tình nghĩa, mang lại món ăn tinh thần, tăng cường niềm tin cho người bệnh.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu vào thăm người bệnh cố tình nặn ra nét mặt lo lắng buồn khổ một cách vờ vịt giả tạo, thì chỉ làm người bệnh tủi thân thêm, không gieo vào lòng họ hy vọng vào cuộc sống.

44. Lễ tiết mua sắm

Tiêu điểm lễ tiết: Hoạt động mua sắm không chỉ đơn thuần móc tiền trả cho người bán hàng để lấy món hàng mình cần, mà cũng đòi hỏi tuân thủ nhiều lễ tiết văn minh lịch sự giữa người bán người mua, không những mua được hàng mà còn là dịp thưởng thức hưởng thụ về mặt tinh thần.

Lộ trình vận dụng: Theo đà mức sống không ngừng nâng cao thị trường, không ngừng phồn vinh mở rộng, xuất hiện ngày càng nhiều bách hóa siêu thị hiện đại và phương thức bán hàng kiểu mới, đòi hỏi ngày càng cao hơn lễ tiết văn minh lịch sự ở khách hàng.

a. Nếu đưa trẻ nhỏ đi mua sắm, cần quản lý hành động của trẻ, ví dụ không cho trẻ tùy tiện lấy hàng hóa bày trên giá trên quầy, không cho trẻ vứt rác bừa bãi trong cửa hàng, đồng thời chú ý bảo đảm an toàn cho trẻ, không coi siêu thị là nơi vui chơi của trẻ nhỏ.

b. Khi mua sắm theo cách tự chọn hàng bỏ lên xe đẩy, lúc đẩy xe đi thẳng hay bẻ ngoặt chú ý không gây trở ngại cho người khác, khi quyết định không dùng xe đẩy mà chuyển sang xách tay thì phải đưa xe trả về vị trí ban đầu, vứt xe bừa bãi là thiếu văn minh kém văn hóa. Sau khi thanh toán xong tiền hàng, trước khi ra khỏi cửa hàng cũng phải trả xe đẩy về nơi quy định.

c. Đa phần hàng bày trên giá theo kiểu xếp chồng rất mỹ quan, lúc lấy hàng nhớ cẩn thận kéo làm đổ ụp cả xuống. Sau khi xem nếu không lấy phải xếp lại đẹp mắt như cũ. Nếu tự mình không xử lý được phải thông báo cho nhân viên bán hàng biết để xếp lại.

d. Hãy suy nghĩ cân nhắc và chọn lựa hàng cho kỹ, tránh mua xong trả lại nhất là những loại không tiện trả lại như thực phẩm, nếu nhân viên đồng ý cho trả lại hoặc đổi hàng nhớ cảm ơn. Nhớ mua hàng kém phẩm chất đương nhiên bức tức nhưng phải ứng xử cho có văn hóa với thái độ thông cảm độ lượng, nhằm giải quyết vấn đề một cách hợp tình hợp lý.

e. Khách hàng phải ứng xử với nhân viên bán hàng một cách lễ phép lịch sự, thái độ hòa nhã, xưng hô đúng cách, với nam nhân viên gọi là anh, nữ nhân viên gọi là cô hay chị. Muốn hỏi gì phải nói "Thưa anh", "Thưa chị" "Xin phép hỏi" không ăn nói kiểu hách dịch: "Này, anh kia, chị kia" v.v... nếu nhân viên bán hàng cúi chào thì phải chào lại hay mỉm cười đáp lễ.

f. Trường hợp đông khách phải xếp hàng thanh toán, thì tránh xô đẩy chen lấn, nhận thấy hàng mình nhiều, hàng người khác ít thì nhường cho họ thanh toán trước, thấy người già trẻ nhỏ cũng tỏ ý nhường nhịn. Do quá bận rộn, nếu nhân viên sơ suất nhầm lẫn cũng nên thông cảm độ lượng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Chợ búa siêu thị là nơi hỗn tạp đông đúc, nếu ai cũng có ý thức giữ gìn nếp sống văn hóa, không có những hành động đáng bị lên án như hô hét, nói

to, vứt rác, khạc nhổ thì sẽ duy trì được trật tự, vệ sinh, an toàn, mang lại niềm vui cho mọi người.

45. Lễ tiết hút thuốc lá

Tiêu điểm lễ tiết: Hút thuốc lá không được khuyến khích ủng hộ, nhưng đó là sở thích của một số người, có điều chớ bỏ qua lễ tiết hút thuốc, gây ảnh hưởng xấu cho người xung quanh, biết ứng xử hợp lý, còn có thể kết thêm bạn bè.

Lộ trình vận dụng: Hút thuốc lá có hại cho sức khỏe, điều này đã được khoa học chứng minh, ai cũng thừa nhận, thời nay, hút thuốc nơi công cộng bị coi là hành động thiếu văn hóa, cho dù hút thuốc ở nơi được phép vẫn phải giữ đúng lễ tiết.

Khi đàn ông bỏ mũ, đội mũ hoặc chào hỏi cần phải tắt thuốc ở điếu, ở tẩu, khi đàn ông giao tiếp cũng nên tắt thuốc, khi đàn ông đi dạo mát cùng phụ nữ trên đường cái cũng không nên hút thuốc, trong một số trường hợp, đàn ông muốn hút thuốc phải xin phép trước, nhưng trước đó đã có người đang hút thì không cần xin phép nữa. Nhưng trước mặt người tiền bối và trước mặt phụ nữ, nếu muốn hút thuốc nhất thiết phải xin phép, tại toa ăn trên tàu hỏa cũng nên hỏi ý kiến mọi người, được chấp thuận mới hút thuốc.

Nếu đàn ông ngồi cạnh một phụ nữ, rút điếu thuốc ra hút thì không những xin phép mà phải rút một điếu khác mời người phụ nữ đó. Nếu biết rõ chị ta không hút hoặc khi chị ta tỏ ý từ chối mới thôi, nếu chị ta hút thì người đàn ông phải châm lửa hộ, có điều biểu hiện một cách thoải mái tự nhiên, chớ nên coi động tác đó quá gượng gạo, phức tạp.

Có thể nói yêu cầu lễ tiết hút thuốc đối với phụ nữ nghiêm khắc hơn đàn ông, phụ nữ không nên hút thuốc khi đi bách bộ, không được hút thuốc ở khách sạn, nhà hát, phụ nữ không được vừa ngậm thuốc vừa nói chuyện, phụ nữ còn trẻ hút thuốc phải xin phép người nhiều tuổi và mọi người xung quanh.

Phụ nữ hút thuốc cần chú ý khử mùi thuốc lá trên áo quần, ngón tay, đầu tóc và hơi thở của mình, không để đầu ngón tay ố vàng vì khói thuốc.

Hút thuốc nơi đông người, nên chủ động mời người xung quang, cách mời thuốc phải theo đúng bài bản, cầm cả bao ra rút từng điếu mời tận tay từng người, lần lượt từ người nhiều tuổi, địa vị cao đến người ít tuổi và địa vị thấp hơn, ai từ chối thì mời tiếp người khác, cũng có thể mở bao thuốc ra búng cho một vài điếu trời lên trên rồi chìa ra trước mặt người được mời để họ tự rút lấy một điếu. Sau khi mời thuốc cần kịp thời bật lửa châm thuốc cho khách mời. Cho dù dùng diêm hay bật lửa, không được một lần bật châm cho quá hai người, mà phải tắt đi bật lại để châm cho người thứ ba, khi châm thuốc chớ các vị bề trên thì phải đứng ngay ngắn trước mặt họ, hơi cúi nghiêng người rồi châm thuốc bằng hai tay.

Nếu mình không có thói quen hút thuốc, được người khác mời thì phải khẽ giơ bàn tay lên trước mặt, miệng nói "Xin lỗi, tôi không hút thuốc" hoặc "Cảm ơn, tôi không hút thuốc".

Nếu mình hút thuốc mà xin lửa người khác, thì phải bỏ điếu thuốc ra khỏi miệng, nói một cách lễ phép với người có lửa: "Xin phép châm nhờ anh (hay bác) điếu thuốc, người trẻ phải chủ động châm hộ thuốc cho người già và phụ nữ. Người hút xì gà không được cúi khom người để người khác châm lửa hộ mình, mà phải tự lấy lửa để châm.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi bạn hút thuốc chớ có phun khói vào mặt người ở bên cạnh, không gậy tàn thuốc và vứt tẩu thuốc bừa bãi khắp nơi, mà phải gạt và vứt vào gạt tàn, tránh hút thuốc nơi tụ tập đông người, nhiều phụ nữ và trẻ em.

46. Lễ tiết khi xem phim

Tiêu điểm lễ tiết: Xem ca múa nhạc là một hình thức sinh hoạt văn hóa, người đi xem cũng phải thể hiện là con người có văn hóa qua phong cách ăn mặc, giờ giấc, giữ trật tự và cách thưởng thức.

Lộ trình vận dụng: Tham gia ngày hội ca múa nhạc được coi là một sự kiện thanh lịch và

trang trọng, ở đó không nên biến mình thành trò cười cho thiên hạ, muốn vậy phải thông hiểu và vận dụng các loại lễ tiết một cách linh hoạt và thích hợp.

a. Trang phục

Người Tây Âu coi trọng lễ hội ca múa nhạc hơn người Trung Quốc, do vậy khi tham gia họ rất chú ý ăn mặc đúng kiểu cách, nói chung đàn ông bận âu phục đeo cà vạt, hoặc mặc lễ phục thắt nơ. Các bà các cô mặc lễ phục, đi găng tay bằng da mỏng và trang điểm mặt mày đầu tóc. Tại các phòng hòa nhạc hiện đại thiết kế buồng để treo quần áo khoác và mũ, ở đó đàn ông giúp phụ nữ cởi áo khoác ngoài và treo vào móc, đàn ông đã vào phòng hòa nhạc nhất thiết phải bỏ mũ và găng tay ra.

b. Vào chỗ ngồi

Khách xem phải đến trước khi mở màn, sau khi đã bắt đầu biểu diễn, thường không cho khách tiếp tục xem trong phòng, chỉ có thể nghe ở phòng phía ngoài, hoặc chờ biểu diễn xong một tiết mục thì mới được tiếp tục vào trong phòng hòa nhạc để xem. Lúc đi vào phải nhường cho phụ nữ đi trước, đàn ông đi sau, khi đi qua mặt người khác để vào chỗ, nhớ quay mặt về phía họ và nói lời xin lỗi.

c. Thưởng thức

Thưởng thức ca nhạc đúng lễ nghi, đó là giữ yên tĩnh, không trao đổi chuyện riêng, không ngáp hoặc ho, không bỏ về giữa chừng, không hút thuốc, không ăn quà vặt, nếu cần đổi chỗ phải thật nhẹ nhàng, không phát ra tiếng động.

d. Vỗ tay

Trước những pha biểu diễn xuất sắc có thể hưởng ứng cổ vũ bằng những tràng vỗ tay, nhưng không nên tỏ ra quá cuồng nhiệt có thể tác động đến tâm lý, tình cảm của người biểu diễn. Nói chung, các bản giao hưởng thường kết cấu bằng nhiều chương, giữa các chương là sợi dây liên hệ rất thần diệu, nên không cần thiết phải vỗ tay khi ngắt chương, nếu vỗ tay có thể gây rối loạn trình tự tiếp nối của dàn nhạc, vỗ tay đúng lúc là khi nhạc trưởng đã thả cây gậy chỉ huy xuống và tiếng nhạc đã tắt hoàn toàn, nhất là khi thưởng thức những bài hát hay bản nhạc không quen thuộc, cần biết lúc nào có thể vỗ tay.

e. Kết thúc buổi diễn

Khi buổi diễn kết thúc, khán giả không nên vội vàng đứng dậy ra về ngay, mà nên ngồi nán lại hoặc đứng dậy vỗ tay hoan hô động viên các diễn viên, sau đó ra về trong trật tự, nhường phụ nữ đi trước, không chen lấn xô đẩy.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi đang biểu diễn mà huýt sáo hò hét, cho dù với động cơ tán thưởng vẫn bị coi là hành vi thiếu văn hóa.

47. Lễ tiết khi xem biểu diễn ca nhạc

Tiêu điểm lễ tiết: Xem ca múa nhạc là một hình thức sinh hoạt văn hóa, người đi xem cũng phải thể hiện là con người có văn hóa qua phong cách ăn mặc, giờ giấc, giữ trật tự và cách thưởng thức.

Lộ trình vận dụng: Tham gia ngày hội ca múa nhạc được coi là một sự kiện thanh lịch và trang trọng, ở đó không nên biến mình thành trò cười cho thiên hạ, muốn vậy phải thông hiểu và vận dụng các loại lễ tiết một cách linh hoạt và thích hợp.

Người Tây Âu coi trọng lễ hội ca múa nhạc hơn người Trung Quốc, do vậy khi tham gia họ rất chú ý ăn mặc đúng kiểu cách, nói chung đàn ông bận âu phục đeo cà vạt, hoặc mặc lễ phục thắt nơ. Các bà các cô mặc lễ phục, đi găng tay bằng da mỏng và trang điểm mặt mày đầu tóc. Tại các phòng hòa nhạc hiện đại thiết kế buồng để treo quần áo khoác và mũ, ở đó đàn ông giúp phụ nữ cởi áo khoác ngoài và treo vào móc, đàn ông đã vào phòng hòa nhạc nhất thiết phải bỏ mũ và găng tay ra.

Khách xem phải đến trước khi mở màn, sau khi đã bắt đầu biểu diễn, thường không cho khách tiếp tục xem trong phòng, chỉ có thể nghe ở phòng phía ngoài, hoặc chờ biểu diễn xong

một tiết mục thì mới được tiếp tục vào trong phòng hòa nhạc để xem. Lúc đi vào phải nhường chỗ phụ nữ đi trước, đàn ông đi sau, khi đi qua mặt người khác để vào chỗ, nhớ quay mặt về phía họ và nói lời xin lỗi.

Thường thức ca nhạc đúng lễ nghi, đó là giữ yên tĩnh, không trao đổi chuyện riêng, không ngáp hoặc ho, không bỏ về giữa chừng, không hút thuốc, không ăn quà vặt, nếu cần đổi chỗ phải thật nhẹ nhàng, không phát ra tiếng động.

Trước những pha biểu diễn xuất sắc có thể hưởng ứng cổ vũ bằng những tràng vỗ tay, nhưng không nên tỏ ra quá cuồng nhiệt có thể tác động đến tâm lý, tình cảm của người biểu diễn. Nói chung, các bản giao hưởng thường kết cấu bằng nhiều chương, giữa các chương là sợi dây liên hệ rất thần diệu, nên không cần thiết phải vỗ tay khi ngắt chương, nếu vỗ tay có thể gây rối loạn trình tự tiếp nối của dàn nhạc, vỗ tay đúng lúc là khi nhạc trưởng đã thả cây gậy chỉ huy xuống và tiếng nhạc đã tắt hoàn toàn, nhất là khi thưởng thức những bài hát hay bản nhạc không quen thuộc, cần biết lúc nào có thể vỗ tay.

Khi buổi diễn kết thúc, khán giả không nên vội vàng đứng dậy ra về ngay, mà nên ngồi nán lại hoặc đứng vỗ tay hoan hô động viên các diễn viên, sau đó ra về trong trật tự, nhường phụ nữ đi trước, không chen lấn xô đẩy.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi đang biểu diễn mà huyết sáo hò hét, cho dù với động cơ tán thưởng vẫn bị coi là hành vi thiếu văn hóa.

48. Lễ tiết tham gia vũ hội

Tiêu điểm lễ tiết: Tắm thân mềm mại, bước nhảy thướt tha, cử chỉ trang nhã không những tăng thêm không khí, sôi động cho vũ hội, mà còn làm say đắm lòng người, thúc đẩy giao lưu, củng cố tình bạn.

Lộ trình vận dụng: Vũ hội là hình thức sinh hoạt văn hóa tập thể với mục đích giải trí và giao lưu, những người tham gia tự nguyện mời bạn cùng nhảy theo nền nhạc, dưới ánh đèn trang trí, trước sự cổ vũ của đám đông. Vũ hội được xếp ở cung bậc hoạt động văn hóa tầm cao, nên những người tham gia cần tuân thủ lễ tiết một cách nghiêm ngặt.

Trước hết để tham gia vũ hội phải ăn mặc rất lịch sự, chải chuốt, xinh đẹp, phụ nữ tô điểm và đầu tóc cầu kỳ, nếu có điều kiện thì mặc những bộ trang phục dành riêng cho vũ hội để hòa nhập vào quang cảnh chung, khi nhảy càng tăng thêm tính hấp dẫn.

Lễ tiết mời nhảy rất tình tứ điệu nghệ, nói chung đàn ông chủ động mời phụ nữ nhảy, nét mặt tươi cười, chân thành cởi mở và lễ độ, có thể cúi người chìa tay ra phía trước miệng nói "Hân hạnh mời cô cùng nhảy được không?" Nếu người phụ nữ đồng ý cũng phải thực hiện đúng lễ tiết, miệng cười gật đầu và chìa tay ra cho người đàn ông nắm chặt vào sàn nhảy, nếu không đồng ý phải từ chối thật khéo: "Xin lỗi, tôi đã có bạn nhảy rồi, xin hẹn anh lần sau nhé!" hoặc: "Xin lỗi, tôi đã quá mệt, xin phép nghỉ một lát" không làm cho người mời xấu hổ.

Trong khi nhảy, cả hai người phải tươi cười, thần sắc tự nhiên, động tác lịch lãm bay bướm đẹp mắt và phối hợp nhịp nhàng ăn khớp. Tay phải đàn ông nhẹ nhàng đỡ ngang lưng phụ nữ, tay trái nắm bàn tay phải của phụ nữ, còn tay trái của phụ nữ đặt hờ lên vai đàn ông. Khi nhảy ánh mắt xuyên qua phía trên vai bạn nhảy nhìn về phía trước, không nhìn chằm chằm vào mặt đối phương, tránh hiểu nhầm hoặc khó chịu.

Nói chung khi nhảy với nhau hai bên không nên thì thầm nói chuyện, vì nói chuyện sẽ không tập trung tư tưởng nghe tiếng nhạc, phối hợp động tác không ăn nhập, chỉ nên cười và nhìn nhau tình tứ, nếu muốn đổi thế thì đặt chân trái phía trước bàn chân phải làm trụ quay một vòng theo hướng ngược chiều kim đồng hồ, như vậy sẽ không va phải các cặp nhảy khác, tất nhiên có rất nhiều lần điệu nhảy, động tác tư thế khác nhau, trước đó phải học cho thành thạo. Giãn cách giữa hai người bạn nhảy thường là từ một nắm tay đến một cánh tay, đàn ông không lợi dụng cơ hội để lôi kéo ôm ấp phụ nữ, phụ nữ cũng không nên áp sát cơ thể vào đàn ông, trong vũ hội cách biểu hiện đó bị coi là quá khích.

Sau khi nhảy xong vũ điệu, đàn ông phải dắt tay phụ nữ trở lại chỗ ngồi ban đầu và nói lời

cảm ơn rồi mới rời khỏi đó.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Vũ hội là sinh hoạt văn hóa cung bậc cao, nên những người tham gia phải thể hiện đầy đủ tố chất văn minh, lịch lãm, duyên dáng, cuốn hút, tuyệt đối không có những biểu hiện thiếu văn hóa, ảnh hưởng niềm vui của mọi người và phá vỡ bầu không khí sinh động tao nhã của vũ hội.

49. Lễ tiết xem thi đấu thể thao

Tiêu điểm lễ tiết: Thể dục thể thao là loại hình hoạt động mang lại niềm vui và sức khỏe cho con người. Người tham gia phải nắm vững quy tắc luật lệ và điều quan trọng hơn là tâm trạng thanh thản.

Lộ trình vận dụng: Thi đấu thể thao là tập thi tài cạnh tranh một cách sòng phẳng và cao thượng, không mang tính quyết đấu một mất một còn. Khán giả cũng có cách thưởng thức đúng mực theo tinh thần thể thao, không cay cú bởi chuyện thắng thua.

Nói chung nên vào sân bãi trước khi trận đấu mở màn, khi qua cửa chủ động xuất trình vé để nhân viên kiểm tra, nếu mang theo ba lô mà nhân viên yêu cầu kiểm tra, thì cũng vui vẻ chấp hành yêu cầu của họ, sau khi vào sân bãi ngồi đúng chỗ ghi trên vé.

Khi đi xem thi đấu thể thao nói chung đều phải ăn mặc nghiêm chỉnh lịch sự, khi đi xem những môn thể thao được mệnh danh là quý phái như: tennis, gol, bi-a, trượt băng nghệ thuật, đấu kiếm, bóng tường, đấu cờ v.v cần phải ăn mặc chải chuốt cầu kỳ hơn, nếu ăn mặc quá đơn giản hoặc quá lố lăng đều bị mọi người cười chê khó thông cảm, đó là cách ứng xử không tôn trọng người khác.

Khi vào sân bãi không được gây ồn ào, không làm mất trật tự, tuy nhiên khi trận đấu đạt đến cao trào, trước các bàn thắng đẹp mắt thì có thể la hét cổ vũ cho thêm phần khí thế.

Vào sân bãi nên tắt điện thoại di động hoặc chuyển sang trạng thái rung không phát tín hiệu tiếng, gọi điện thoại hay để chuông điện thoại reo trong quá trình thi đấu sẽ ảnh hưởng đến vận động viên và khán giả.

Khi xem thi đấu, trước những pha đẹp mắt thì nhiệt tình tán thưởng, trước những sơ suất lầm lỗi thì nên độ lượng thông cảm, không la hét huýt sáo tỏ ý chê bai cười nhạo, có thể tác động xấu đến tâm lý thi đấu của vận động viên, thái độ của khán giả tạo ra sức ép rất lớn cho các vận động viên khiến họ không phát huy hết tài năng bản lĩnh.

Khi trọng tài bắt sai hoặc trọng tài tỏ ra thiên vị, cũng không nên phản ứng một cách thô bạo, la hét hay ném vỏ chai v.v làm cho tinh thần thi đấu của các đấu thủ bị ức chế. Ngay các đấu thủ còn phải vui vẻ nghe theo phán quyết của trọng tài hướng hồ mình chỉ là khán giả.

Dù thắng dù thua, khi kết thúc thi đấu khán giả đều nên đứng dậy vỗ tay hoan hô động viên cổ vũ các đấu thủ, đó là cách góp phần vào thắng lợi chung của trận đấu. Khi ra về nên có trật tự, nhường nhịn nhau không chen lấn xô đẩy, ở gần cửa nào thì ra bằng cửa đó, hòa vào dòng người, đi trong niềm hân hoan vui vẻ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Thông thường khán giả đều ủng hộ đội hoặc vận động viên yêu thích của mình, nhưng cũng phải tỏ ra công tâm, không vì thế mà ứng xử thiếu văn hóa với vận động viên đội bạn.

50. Lễ tiết tham quan bảo tàng, phòng trưng bày nghệ thuật

Tiêu điểm lễ tiết: Vào bảo tàng hay phòng trưng bày nghệ thuật cần tập trung tư tưởng để thưởng thức hoặc nghe các nhà chuyên môn giới thiệu, không nói năng hành động thiếu ý thức gây ảnh hưởng đến mọi người xung quanh.

Lộ trình vận dụng: Vào viện bảo tàng hay phòng trưng bày nghệ thuật để tham quan, thì lễ

tiết ứng xử khác hẳn với khi vào nơi vui chơi giải trí, không được vui cười đùa nghịch xả láng, không được la lối om sòm, mặc dù đó cũng là một loại hình giải trí nhưng mang tính trí thức cao hơn, do vậy đòi hỏi lễ tiết nghiêm ngặt hơn.

a. Viện bảo tàng và phòng trưng bày nghệ thuật là những địa điểm văn hóa trang trọng yên tĩnh, do vậy khi bước chân vào đó phải ăn mặc lịch sự, cử chỉ nói năng nho nhã, ứng xử thanh lịch, như vậy mới phù hợp với môi trường hoàn cảnh ở đây.

b. Những vật trưng bày trong viện bảo tàng hay phòng trưng bày nghệ thuật nói chung đều có giá trị văn hóa rất cao, đôi khi được xếp vào diện di vật bảo tồn cấp quốc gia, do vậy người xem phải có ý thức trân trọng giữ gìn, không nên tùy tiện sờ mó, nếu dốt theo trẻ nhỏ phải quản lý giám sát không để các cháu nghịch ngợm làm hư hỏng vật trưng bày. Người tham quan cần nghiêm chỉnh chấp hành nội quy quy định ở đấy, ví dụ không được hút thuốc, không được tự ý ghi hình chụp ảnh v.v.

c. Trong khi thưởng thức nghệ thuật phải tuyệt đối yên lặng, nếu có nhân viên giới thiệu thì phải dành khoảng không gian thích hợp cho nhân viên, không chen chúc xô đẩy, tập trung lắng nghe giới thiệu, nếu muốn hỏi phải xin phép và nên bám sát chủ đề không hỏi vu vơ lạc lõng. Không nên trao đổi bình luận, không ăn quà vặt, đi lại nhẹ nhàng, không dừng lại trước một vật trưng bày quá lâu, ảnh hưởng đến tham quan của người khác.

d. Khi có người đang xem, mình đến sau phải đứng sau lưng không chen lên trước mặt họ, nếu do đông người chen lấn, va chạm vào người ta thì phải nhẹ nhàng xin lỗi.

e. Khi xem tránh bình phẩm quá nhiều, dù là khen hay chê cũng đều ảnh hưởng đến sự thưởng thức của người khác, nếu xung quanh không có ai, thì có thể đứng xem lâu hoặc bình luận thoải mái, khi bắt buộc phải đi qua trước mặt ai, nhớ nói lời xin lỗi.

f. Khi xem di vật hay tác phẩm phải chấp hành quy định của viện bảo tàng, không tự tiện sờ tay hoặc cầm lên xem, nếu vật trưng bày trong tủ kính không tỳ tay làm vỡ kính, chỗ nào có treo biển "Không ghi hình chụp ảnh", thì phải tuân thủ các quy định này.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Theo lễ nghi ngoại giao, nếu khách nước ngoài đến tham quan viện bảo tàng hay phòng trưng bày nghệ thuật, nếu có nhân viên cao cấp của nhà nước đi cùng, thì khách xem trong nước nên ưu tiên cho họ xem trước.

51. Lễ tiết khi đi du lịch dã ngoại

Tiêu điểm lễ tiết: Hãy tận hưởng thú vui khi đi dã ngoại làm cho tâm hồn thư thái, nhưng không quên thực hiện lễ tiết cần thiết, góp phần tạo dựng môi trường du lịch hấp dẫn.

Lộ trình vận dụng: Những ngày nghỉ, ngày lễ được Nhà nước quy định kéo dài hơn trước tạo điều kiện cho mọi người có cơ hội đi du lịch thăm thú đó đây, trong khi thả hồn theo mây bay gió thổi, say sưa trong tiếng chim kêu vượn hót, bạn cần chú ý các mặt lễ tiết sau đây:

a. Có ý thức bảo vệ môi trường tự nhiên và các công trình tôn tạo trong khu du lịch. Ví dụ không giẫm lên thảm cỏ, hái hoa bẻ cành, không đi vào những nơi quy định cấm vào, không vứt vỏ quả cây, rác thải bừa bãi, không ném các thứ tạp chất xuống ao xuống suối. Sau khi ăn bữa cơm dã ngoại, phải thu gom đồ thừa bỏ vào nơi quy định, duy trì môi trường sinh thái sạch đẹp.

b. Giữ gìn các di tích di vật thắng cảnh, ví dụ đình chùa miếu mạo, cầu cống, thành quách cũng như các vật trang trí trên các công trình du lịch, không sờ mó các vật cổ, tranh ảnh được trưng bày, không khắc tên tuổi mình lên cây lên tường hay vách đá, tưởng là lưu tiếng thơm muôn thuở, thực ra lại là để tiếng xấu ngàn đời.

c. Chú ý nếp sống văn minh lịch sự. Nơi thắng cảnh du lịch thường rất đông khách tham quan thưởng ngoạn, cần phải chú ý ứng xử văn minh, ví dụ người ta đang chụp ảnh thì mình không đi qua trước ống kính của họ, không chen lên phía trước, nếu ai chủ động nhường lối thì nhớ cảm ơn, ai cần bấm máy hộ thì sẵn sàng giúp đỡ, ở những nơi được xây cất dành cho khách du lịch nghỉ thì không gây ồn ào mất trật tự, nếu đi theo đoàn đội thì tuân thủ quy định của tập thể, đi theo đúng chương trình, không đi muộn về sớm, bắt người khác phải chờ đợi hoặc đi tìm.

d. Trước khi quay phim chụp ảnh phải chú ý xem biển báo quy định, có bị cấm hay không, nếu không cấm mới được chụp, không có hành động quay phim chụp ảnh vùng trộm, không biết chính xác phải hỏi nhân viên bảo vệ. Khi chụp ảnh kỷ niệm tập thể không tranh giành ngời trước ngời giữa, phải điều chỉnh máy ảnh đúng tiêu cự từ trước để chụp cho nhanh kéo ảnh hưởng người khác qua lại, nếu định chụp người xa lạ phải xin phép, được họ đồng ý mới chụp.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Du lịch có nghĩa là đi chơi, nhưng chớ quên thực hiện lễ tiết để tất cả mọi người đều được chơi thoải mái.

52. Lễ tiết vào nghỉ khách sạn

Tiêu điểm lễ tiết: Khi bạn đi xa nhà, thì khách sạn là nơi giải quyết vấn đề nghỉ ngơi cho bạn, không đơn thuần chỉ là quan hệ kinh doanh mua bán, mà cũng là địa điểm giao lưu, do vậy cần duy trì tác phong lễ tiết, thể hiện mình là con người lịch thiệp có văn hóa để lại ấn tượng tốt đẹp.

Lộ trình vận dụng: Dù là đi du lịch hay đi công tác, bạn đều phải ngủ nghỉ ở nhà nghỉ hay khách sạn, có khá nhiều nội dung lễ tiết liên quan đến vấn đề này, nếu thực hiện đúng bạn sẽ thể hiện được hình tượng tốt đẹp của mình.

Nếu có điều kiện và đã lên chương trình thì tốt nhất bạn nên gọi điện đặt trước phòng nghỉ, nếu không thể đến đúng hẹn hoặc có sự điều chỉnh thì bạn cần thông báo cho họ biết kéo ảnh hưởng đến kế hoạch của mình và việc kinh doanh của khách sạn.

Khi làm thủ tục vào nghỉ, bạn phải nêu rõ yêu cầu của mình, ví dụ thích ở tầng mấy, phòng hướng về phía nào, phòng phải vừa yên tĩnh vừa ngắm nhìn phong cảnh đẹp, thiết bị ra sao, mức giá bao nhiêu, có cần kê giường phụ cho trẻ nhỏ hay không? Sau đó xuất trình giấy tờ tùy thân đăng ký nhận phòng.

Khi vào phòng nên khép cửa, sắp xếp đồ đạc gọn gàng, sử dụng tiện nghi trong phòng một cách hợp lý, không nói chuyện ồn ào, mở đài thu thanh, ti vi quá to, nếu đi theo đoàn nghỉ nhiều phòng, muốn sang phòng đồng đội nói chuyện thì nên gọi điện thoại trước, không ảnh

hưởng đến việc nghỉ ngơi của người khác. Không đột ngột vào phòng người khác lúc nghỉ ngơi, đêm khuya hoặc treo biển miễn quấy rầy ở trước cửa, không mặc đồ lót, đi dép lê ra ngoài phòng nghỉ, nếu ngại thay quần áo phiền hà thì từ nhà chuẩn bị sẵn bộ quần áo pijama hoặc dép lê bãi biển để có thể đi ra ngoài cho tiện. ở nhà ăn, hội trường phòng khách không nên nói to.

Khi tắm ở bồn nên thả rèm che vào trong bồn kéo tràn nước ra ngoài, tắm xong lại bỏ rèm ra ngoài bồn, dọn sạch rác bẩn, tóc rụng trong bồn.

Những vật dụng nhỏ chuẩn bị cho khách như xà phòng thơm, dầu gội đầu, bàn chải thuốc đánh răng, dao cạo râu bạn sử dụng thoải mái và có thể mang đi, nhưng những thứ có giá trị và lớn hơn như khăn mặt, gạt tàn thì không được lấy đi, nếu bạn lấy sách vở tạp chí và các thứ đồ dùng khác sẽ làm xấu hình tượng của bạn, nếu bạn đi nước ngoài thì người ta sẽ nghĩ xấu về dân tộc bạn.

Cách sử dụng ba chiếc khăn bông trong phòng tắm là, chiếc nhỏ nhất dùng để nhúng nước xà phòng cọ xát thân thể, chiếc trung bình để lau khô người, chiếc to nhất để quấn quanh người.

Để tiết kiệm thời gian, thì người trả phòng nên làm sớm, vì nếu có nhiều người trả phòng thì sẽ phải chờ đợi lần lượt làm thủ tục rất sốt ruột. Cũng có khách sạn cử người đến thanh toán trả phòng tại phòng nghỉ của bạn hoặc thanh toán trên hệ thống truyền hình trong phòng nghỉ, tạo điều kiện cho bạn chủ động sắp xếp thời gian. Nếu vô ý làm hư hỏng đồ đạc của khách sạn thì chủ động khai báo, bồi thường không giấu giếm hoặc chối cãi.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khách sạn chỉ là nơi ở tạm thời, không phải là nhà mình, nên phải tuân thủ các quy định ứng xử giao tiếp ở đó.

53. Lễ tiết khi lái xe

Tiêu điểm lễ tiết: Lái xe trên đường biết nhường nhịn người khác chính là tạo điều kiện cho mình đi đến nơi về đến chốn.

Lộ trình vận dụng: Giới kinh doanh và công nhân viên chức ngày càng nhiều người sắm xe riêng, để có thể thoải mái đi làm việc. Nhưng hiện tượng nhiều người lái xe không văn minh lịch sự, vi phạm quy tắc luật lệ đang trở thành điểm nổi cộm bức xúc trong xã hội hiện đại, số lượng xe cộ ngày càng nhiều, thì thực hiện lễ tiết chạy xe càng cấp thiết hơn, cụ thể bao gồm mấy khía cạnh sau:

Một lái xe có lễ độ, có giáo dục luôn có ý thức nhường nhịn người đi đường, không lấn lướt người đi cùng chiều, ngược chiều, không giành đường người cắt ngang đường. ở các ngã tư có đèn hiệu điều khiển giao thông, dù đèn xanh đã bật nhưng người qua đường vẫn chưa vượt qua vì tốc độ của họ rất chậm, thì cũng nên nhường nhịn mà không giành đường đi trước bắt họ dừng lại giữa chừng. Trời mưa đường bẩn có vũng nước không nên chạy nhanh sát ngay bên cạnh làm bùn bắn lên người họ, không bóp còi to ngay bên tai khiến người đi đường giật mình.

Khi cần thiết chỉ bóp còi vừa đủ cảnh báo cho người ta biết, trong khu dân cư, gần trường học, nhà trẻ, bệnh viện không nên bóp còi inh tai nhức óc.

Ban đêm xe chạy, bật đèn pha chỉ nên vừa đủ nhìn rõ đường thì thôi, hoặc bật xong tắt ngay chuyển sang đèn gầm, những lái xe thiếu lương tâm thường bật đèn pha sáng chói, làm chói mắt người đi ngược chiều, có thể gây ra tai nạn.

Dùng xe phải xem tình hình phía trước, phía sau và hai bên, không chặn trước mặt xe khác, không bịt mắt lối đi hoặc chắn ngay cửa nhà người ta, khiến người ta ghét mà cũng dễ va quệt. Không dùng xe trên thảm cỏ vườn hoa cây cảnh hoặc ngay gần đồng rác. Tại thành phố, xe phải đậu đúng bãi và đúng vạch quy định, đậu sát xe bên cạnh, không chiếm quá nhiều vị trí, không đậu trên đường phố, đậu không đúng quy định sẽ bị công an giao thông xử lý.

Khi vào trạm xăng nên tiến đến vị trí đầu cuối, nhường chỗ phía sau cho xe đến sau, nếu phía trước đã có xe thì xếp hàng thứ tự, nếu dùng ở vị trí sau cùng thì xe đến sau đành phải

chờ đợi rất bất tiện.

Rác rưởi trong xe phải thu dọn lại bỏ vào thùng rác, không nên vừa đi xe vừa vứt rác bừa bãi ra hai bên đường hoặc vứt ra nền đất ở bãi đậu.

Tìm nơi rửa xe thích hợp, không gây ô nhiễm môi trường, mùa đông nước rửa xe đóng băng, mùa hè nước rửa xe chảy lênh láng gây mất an toàn cho người khác.

Chạy xe trời mưa trên đường đông người đi bộ hoặc đi xe đạp chú ý chạy chậm, không làm bùn bắn bắn tóe lên mọi người, khi mở gạt nước và phun nước khi dừng xe, không làm dây bẩn người khác.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Đạo đức của người lái xe chính là thông cảm và khoan dung với người khác, tránh những hành vi tuy không phạm luật nhưng phạm vào đạo lý ở đời.

54. Lễ tiết ngồi trên ô tô

Tiêu điểm lễ tiết: Bố trí ghế ngồi trên xe nên tuân thủ nguyên tắc, coi trọng người đi xe, tôn trọng người bề trên.

Lộ trình vận dụng: Khi đi xe nên chú ý ngồi vào chiếc ghế tương xứng với thân phận địa vị của mình, nếu ngồi không đúng chỗ, sẽ bôi xấu hình tượng của mình. Các nhà thiết kế sản xuất ra chiếc xe đã bố trí ghế theo tiêu chuẩn ghế chính là ghế ngồi thoải mái và dễ lên xuống hơn ghế phụ, khi bố trí khách ngồi trên xe, thì người có tuổi đời hoặc địa vị cao nhất ngồi ở ghế chính, sau đó lần lượt ngồi các ghế phụ. Xe có nhiều loại nhưng nói chung ghế chính, ghế phụ đều được bố trí cố định, nhân đây xin trình bày lễ tiết đi xe xung quanh vấn đề này.

1. Xe con

a. Đối với xe con có lái xe chuyên nghiệp, thì trên dãy ghế đằng sau chỗ ngồi bên phải là ghế chính, chỗ ngồi bên trái là ghế phụ thứ nhất, chỗ ngồi chính giữa là ghế phụ thứ hai. ở đây, phía trước chỗ ngồi bên phải là áp chót, ghế phụ chính giữa là cuối cùng.

b. Đối với xe con do chủ nhân cầm lái, thì ghế ở bên trái phía trước là ghế chính, trên dãy phía sau ghế bên phải là ghế phụ thứ nhất, ghế bên trái là ghế phụ thứ nhì, ghế ở giữa là ghế phụ sau chót, còn ghế phụ chính giữa phía trước không nên bố trí người ngồi. Nhưng theo thông lệ quốc tế thì phụ nữ không ngồi ở phía trước, trừ khi người phụ nữ thích ngồi ở đó.

c. Nếu cả hai vợ chồng chủ nhân cùng đi và tự lái thì dãy ghế phía trước dành cho vợ chồng họ, vợ chồng khách ngồi dãy ghế sau, đàn ông nên chủ động mở cửa xe, xách đồ đạc lên cho phụ nữ, nhường phụ nữ lên xe trước, mình lên xe sau.

d. Nếu vợ chồng chủ nhân ngồi nhờ xe của vợ chồng bạn, thì mời bạn ngồi dãy ghế trước, vợ bạn ngồi dãy ghế sau, hoặc mời vợ chồng bạn đều ngồi dãy ghế trước.

e. Chủ nhân tự mình lái xe, và chỉ có một người khách thì mời người đó ngồi ghế bên cạnh chủ nhân, nếu nhiều người cùng đi trên xe, thì sau khi có ai đó xuống trước, sẽ hoán đổi vị trí cho nhau, người ngồi ghế sau lên ngồi ghế trước, trường hợp này để bỏ qua lễ tiết nhất.

f. Phụ nữ bước lên xe nên có ý tứ, không nên khom lưng chống hông chui vào xe, mà nên nghiêng người bước một chân lên trước, lách người vào rồi kéo nốt chân kia lên, khi ngồi vào ghế thì nên đứng quay lưng về phía ghế, đặt hông vào chỗ rồi xếp hai chân vào cho gọn, không nên dang hai chân ra, khi xuống xe cũng không nên khom người chống hông lùi ra khỏi xe, mà nên quay người ra phía cửa, thả một chân xuống trước rồi mới bước xuống, thân người thẳng đứng.

2. Xe Gíp

Dù xe đó do chủ nhân lái hay do lái xe chuyên nghiệp lái thì ghế quan trọng nhất vẫn là ghế hàng đầu bên phải lái xe, còn ghế phải dãy sau là ghế phụ thứ nhất, ghế bên trái dãy sau là ghế phụ thứ nhì. Khi lên xe người có địa vị thứ bậc thấp nhất lên trước, người địa vị cao nhất lên cuối cùng, khi xuống xe thì người ngồi dãy trước xuống trước người ngồi dãy sau xuống sau.

3. Xe du lịch

Khi đón khách tập thể thì phải sử dụng xe du lịch, cách bố trí trên xe du lịch là: Hàng ghế thứ nhất ngay phía sau ghế lái xe dành cho người có địa vị cao nhất, các dãy phía sau lần lượt thấp dần, trên từng dãy thì ghế bên phải là ghế chính, ghế bên trái là ghế phụ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Động tác lên xuống xe, ngồi ghế phải mềm mại uyển chuyển, không hùng hục thô thiển như đánh vật, như chạy vượt rào, chú ý tôn tạo hình tượng đẹp của bạn và giữ phép lịch sự với người bên cạnh.

55. Lễ tiết khi đi xe buýt

Tiêu điểm lễ tiết: Khi đi xe buýt nhớ xếp hàng, lần lượt lên xe theo thứ tự, ứng xử đúng phép lịch sự văn minh nơi công cộng.

Lộ trình vận dụng: Xe buýt ngày càng đóng vai trò phương tiện giao thông chủ yếu tại các thành phố hiện đại, chỉ cần nhìn vào phong cách ứng xử văn minh trên xe buýt, người ta có thể đánh giá được trình độ văn minh tinh thần của thành phố hay khu dân cư đó, do vậy mọi người đi xe buýt đều phải chú ý duy trì lễ tiết.

a. Tự giác tuân thủ nội quy quy định về giao thông, khi xe buýt dừng lại ở bến phải chờ người trên xe xuống hết, thì người cần đi mới lên, khi lên xe nhớ xếp hàng theo thứ tự không chen lấn xô đẩy mạnh ai nấy lên, không nhường nhịn người già trẻ nhỏ. Khi ở trên xe chủ động mua vé hoặc xuất trình vé tháng, nếu xe buýt áp dụng hòm bán vé tự động bằng tiền xu thì phải chuẩn bị sẵn tiền xu trước khi đi.

b. Khi đi xe buýt không tranh giành chỗ ngồi, ai lên trước ngồi trước, ai lên sau ngồi sau, có ý thức chủ động nhường chỗ cho người già, người ốm, và trẻ nhỏ, nhường chỗ và giúp đỡ thu xếp hành lý cho người tàn tật và phụ nữ mang thai, khi được người ta nhường chỗ nhớ cảm ơn.

d. Sau khi lên xe phải vào trong, không đứng chắn ở cửa xe ảnh hưởng người khác lên xuống. Nếu quá đông, quá chật thì hành khách có ý thức nhường nhịn nhau, hỗ trợ người bên cạnh. Vô ý đạp phải chân ai thì phải xin lỗi, nhưng người khác va vào mình thì mỉm cười gạt đầu tỏ ý thông cảm tha thứ, không văng tục, không gây lộn.

e. Khi xe đông người, quá chen chúc thì nên hướng ánh mắt ra bên ngoài, tránh nhìn chằm chằm vào mặt nhau gây cảm giác sống sượng. Khi đi xe với phụ nữ, thì nhường cho phụ nữ ngồi ghế gần cửa sổ, đàn ông ngồi phía trong gần hành lang, nếu chỉ có một ghế thì nhường cho phụ nữ ngồi, đàn ông chấp nhận đứng bên cạnh.

e. Có ý thức giữ gìn vệ sinh trong xe, không hút thuốc trên xe buýt, không vứt đầu mẩu, gạt tàn, khạc nhổ, vứt rác trên sàn xe và cũng không được ném qua cửa xe ra ngoài đường.

f. Khi đi xe buýt với bạn bè người thân, không nói chuyện ồn ào, đi xe với người yêu không ôm ấp hôn hít quá thân mật.

g. Đi xe buýt vào trời mưa, sau khi lên xe phải cởi áo mưa, xếp ô không làm ướt người bên cạnh, ô phải cho vào túi chuẩn bị sẵn lúc cầm chìa khóa chóp nhọn xuống dưới, khi mang theo thức ăn nặng mùi phải bọc kín vào trong túi ni lông.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi đi xe buýt phải giữ nghiêm trật tự, ứng xử lễ độ văn minh, nhất là giờ cao điểm, người đông chật chội chen chúc càng phải biết nhường nhịn, thông cảm với người khác.

56. Lễ tiết khi đi tàu hỏa

Tiêu điểm lễ tiết: Khi đi tàu hỏa luôn yêu cầu nghiêm khắc với bản thân đồng thời kính trọng người khác, thì sẽ nâng cao được hình tượng của bạn.

Lộ trình vận dụng: Cơ hội đi tàu của bạn ngày càng nhiều có thể là đi thăm người thân, đi công tác hay đi du lịch, toa tàu khách tạm thời được coi như ngôi nhà chung của hàng trăm hành khách trên suốt chặng hành trình, hành động ngôn ngữ của mỗi người đều ảnh hưởng đến mọi người, nên đòi hỏi phải thực hiện lễ tiết.

- a. Khi lên tàu cần xếp hàng, cầm sẵn vé ra tay, lần lượt qua cửa kiểm soát, không nên chen lấn hoặc hai ba người bá vai bá cổ nhau đi qua.
- b. Sau khi vào trong toa, tìm đúng số ghế để ngồi, nếu có người thân ra tiễn thì nhớ vẫy tay chào khi tàu chuyển bánh, không ngồi sang chỗ người khác, không tụ tập bạn bè ngồi trên cửa sổ hoặc ở đầu toa để tán gẫu, không thò đầu và tay ra ngoài cửa sổ, hành lý phải xếp lên giá, không để lung tung trên lối đi hay dưới sàn ghế. Có người xếp hộ hành lý nhớ cảm ơn, chú ý giúp đỡ người già, phụ nữ có thai, người tàn tật.
- c. Khi tàu chạy, nhân viên phục vụ bưng nước đến mời nhớ cảm ơn, ăn quà bánh hoa quả trên tàu không ném rác xuống sàn tàu hoặc vứt qua cửa sổ ra ngoài, mà phải bỏ vào thùng rác, sau đó nhân viên sẽ đến dọn.
- d. Ứng xử lịch sự thân mật với hành khách ngồi bên cạnh, nếu cả ai đều có hứng thú thì có thể nói chuyện vui vẻ, nhưng không nên gặng hỏi chuyện riêng tư hoặc chủ đề nhạy cảm, nếu đối phương không nhiệt tình nói chuyện thì không gượng ép.
- e. Chú ý nếp sống văn minh, không hút thuốc trong toa, không la hét om sòm nhất là trong giờ nghỉ trưa hoặc đêm khuya.
- f. Khi sử dụng nhà vệ sinh nhớ giữ gìn sạch sẽ, và sử dụng trong thời gian quy định, đi xong phải dội rửa sạch sẽ, vứt giấy vệ sinh vào trong rọ, không nên chiếm dụng nhà vệ sinh quá lâu, nhất là một số phụ nữ hay vào đó chỉnh trang áo quần, sắc đẹp, gây khó khăn cho người khác.
- g. Tàu chạy về đêm cần chú ý giữ gìn trật tự, không đùa nghịch không gây ồn ào, ảnh hưởng tới việc nghỉ ngơi của mọi người, nếu ngồi ghế cứng, thì không chiếm chỗ của người khác để nằm, nếu đi ghế nằm thì động tác lên xuống phải nhẹ nhàng ý tứ.
- h. Khi xuống tàu, không chen lấn lấy đồ đạc, không chen lấn ở cửa toa, chú ý trợ giúp người già, người tàn tật, phụ nữ có thai và trẻ nhỏ, dìu dắt hoặc cầm hộ hành lý cho họ. Xếp hàng xuống tàu, xếp hàng qua cửa kiểm soát, cầm sẵn vé trên tay cho nhân viên thu vé thật nhanh. Tránh hành vi nhảy qua cửa sổ tàu để xuống.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi đi tàu, chú ý ứng xử với những người ngồi bên cạnh và ghế đối diện một cách lịch sự lễ phép, nhiệt tình giúp đỡ người khác, không tranh giành gây gỗ, bôi nhọ hình tượng của bạn. Nói chuyện với người xung quanh một cách vui vẻ hòa nhã, tạo ra bầu không khí thân mật đầm ấm trong toa tàu.

57. Lễ tiết khi đi máy bay

Tiêu điểm lễ tiết: Là hành khách đi máy bay phải luôn thể hiện phong độ và nhân cách của mình, thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định về an toàn trên máy bay.

Lộ trình vận dụng: Ngày nay, máy bay đã trở thành phương tiện giao thông tương đối phổ biến, nếu cự ly tương đối xa, thời gian tương đối gấp, thì bạn hãy chọn hàng không để đi đây đó trong nước hay ra nước ngoài, khi đi máy bay chú ý thực hiện các loại lễ tiết sau đây:

- a. Nếu bay các chuyến bay trong nước, thì phải đến sân bay trước nửa giờ, nếu bay các chuyến bay quốc tế thì phải đến sân bay trước một giờ, như vậy mới đủ thời gian làm thủ tục đăng ký và gửi hành lý.
- b. Khi lên xuống máy bay, chấp hành theo sự hướng dẫn của nhân viên phục vụ, khi họ chào hỏi và hướng dẫn, bạn phải vui vẻ đáp lễ và cảm ơn.
- c. Sau khi tìm đúng số ghế, thì xếp hành lý mang theo lên giá, sau đó ngồi vào ghế để khỏi ảnh hưởng sự đi lại của người khác.
- d. Sau khi ngồi yên vị, nếu thấy nóng có thể cởi bớt áo khoác ngoài hoặc mở lỗ thông gió trên trần, áo quần cởi ra chỉ ôm trên người, không được treo lên lưng dựa của ghế trước, thắt dây an toàn, khi máy bay chưa cất cánh, không được thả mặt bàn nhỏ ở phía trước mặt xuống, cũng không được ngả dựa lưng ghế về phía sau.
- e. Không tùy tiện hút thuốc, khạc nhổ, vứt rác trên máy bay nếu nghiện thuốc, phải đăng ký khi lên máy bay, được phép ra buồng riêng ở phía sau đuôi máy bay để hút thuốc, đang hút dở

điều thuốc mà vào khoang máy bay thì phải tắt thuốc.

f. Máy bay đã hạ cánh nhưng chưa dừng hẳn, thì không được tháo dây an toàn, không đứng lên lấy hành lý trên giá, sau khi nhân viên thông báo mới được tháo dây an toàn, lấy hành lý và xếp hàng trật tự ra khỏi máy bay.

g. Trước khi xuống máy bay phải xếp gọn tạp chí, sách báo vào túi đựng sau lưng ghế trước mặt, thu gom rác rưởi bỏ vào giỏ trước mặt, đây là một cách giúp đỡ đối với nhân viên phục vụ.

h. Khi ra khỏi máy bay nhớ đáp lễ đối với nhân viên xếp hàng ở cửa để chào hành khách, nếu cơ trưởng, cơ phó đứng ở đó thì có thể nói lời khen ngợi và cảm ơn, đại loại như "Cảm ơn, bay tốt, an toàn, cất và hạ cánh êm v.v".

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi ngồi trong máy bay, không nên nhìn chằm chằm hoặc nhìn trộm hành khách không quen biết, máy bay lên xuống rung xóc cần bình tĩnh thực hiện các chỉ dẫn của nhân viên, đi máy bay không nên kể những chuyện gây tâm lý hoang mang sợ hãi, như cướp máy bay, rơi máy bay v.v...

58. Lễ tiết khi đi tàu thủy

Tiêu điểm lễ tiết: Khi đi tàu thủy cần nghiêm chỉnh chấp hành nội quy an toàn, nếu xảy ra sự cố cần tỏ ra bình tĩnh sáng suốt để xử lý.

Lộ trình vận dụng: Khi đi công tác, đi du lịch qua sông, qua hồ, qua biển thì bạn có thể đi tàu thủy, cũng có thể tham gia chuyến du lịch thăm phong cảnh dọc theo các con sông bằng tàu du lịch. Chỉ cần mọi người có ý thức ứng xử văn minh, lễ nghĩa, thì chuyến đi sẽ vui vẻ mãn nguyện.

a. Khi lên tàu nhớ xếp hàng trật tự, vào khoang ngồi đúng ghế, nếu muốn nán lại trên boong để tạm biệt người thân bạn bè thì không được ảnh hưởng cản trở người khác lên tàu, không gọi nhau to tiếng, cử chỉ trang nhã, lịch thiệp.

b. Nếu bạn có chứng say sóng, nôn mửa thì nên vào toa lét, không nôn mửa ra sàn tàu, nhớ ra không nhìn được nôn ra sàn thì xin lỗi mọi người và tự thu dọn sạch sẽ.

c. Ra vào khoang hay đi dạo trên boong, cần ứng xử lịch sự với mọi người xung quanh, nhường nhịn người già trẻ nhỏ, lễ phép với hành khách và thủy thủ, tạo ra môi trường chan hòa thân ái, đúng như câu tục ngữ "Cùng hội cùng thuyền".

d. Ở những nơi có treo biển: "hành khách dừng bước" thì không tùy tiện đi vào, không sờ mó đụng chạm đến các loại máy móc thiết bị trên tàu. Không vứt rác rưởi xuống sàn tàu, cũng không vứt xuống nước, gây ô nhiễm môi trường và ảnh hưởng đến người khác.

e. Không nói chuyện gở, ví dụ lật tàu, chìm tàu, đâm tàu, không sử dụng những từ ngữ đó, ví dụ khi ăn cơm có món cá không được nói "Lật nó lên để xăn".

f. Ăn cơm trên tàu cũng giống như ăn cơm trong nhà hàng khách sạn, phải giữ lễ nghi ẩm thực, khi tự mình đi lấy thức ăn nhớ trật tự yên tĩnh không gây hỗn loạn ồn ào, trước khi ngồi vào ghế bỏ trống phải chào hỏi người đang ngồi ghế bên cạnh.

g. Tuân thủ nội quy đi tàu, ví dụ ban ngày không được đứng trên boong tàu khua khăn khua áo, để khiến tàu ở gần đó nhầm lẫn là đang đánh tín hiệu bằng cờ, ban đêm không được dùng đèn pin rọi ra bên ngoài, dễ bị nhầm lẫn là đang đánh tín hiệu bằng ánh đèn, gây ra chuyện phiền hà không đáng có.

h. Khi xuống tàu phải xếp hàng trật tự, không chen lấn xô đẩy, nếu được hành khách hoặc thủy thủ giúp đỡ xách hộ hành lý hay dìu xuống cầu thang thì nhớ cảm ơn và tạm biệt.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khách đi tàu thường khá đông, nam nữ chung chạ, nên phụ nữ phải ứng xử thông thoáng nhưng cũng luôn luôn giữ mình.

59. Lễ tiết khi lên xuống thang máy

Tiêu điểm lễ tiết: Thang máy dù chỉ là một khoảng không gian rất nhỏ hẹp, nhưng ở đó cũng đủ để bạn thể hiện phong thái của mình.

Lộ trình vận dụng: Nhà ở ngày càng hiện đại và cao tầng, nếu lên xuống bằng thang gác theo kiểu truyền thống thì vừa mệt vừa mất thời gian, thang máy sẽ giúp bạn tháo gỡ khó khăn này, khi đi thang máy cũng cần chú ý thực hiện lễ tiết.

a. Chú ý an toàn, khi cửa buồng thang máy đang đóng vào, bạn chớ cố ý lách vào hay dùng sức cậy ra, khi thang máy đã vượt quá phụ tải, chớ có cố tình chen vào, khi thang máy đang lên xuống mà phải dừng lại nửa chừng do sự cố, thì phải bình tĩnh chờ đợi, không treo leo để thoát ra một cách mạo hiểm.

b. Giữ lễ nghĩa với người cùng đi. Khi chờ thang máy nên đứng ở hai bên cửa, không chắn ngay cửa làm cho người muốn ra khỏi thang máy bị cản trở, chờ người trong thang ra hết, người ngoài mới vào, khi vào nên trật tự không chen lấn, nhường người già phụ nữ và trẻ nhỏ vào trước, đàn ông vào sau và nên đứng gần bảng điều khiển để điều khiển.

c. Nếu có nhân viên phục vụ thang máy thì thông báo với họ số tầng mình cần lên hay cần xuống để họ phục vụ, nếu là thang máy tự động, thì khách tự bấm, nếu mình đứng xa bảng điều khiển mà người lại đông thì nhờ người đứng gần bảng bấm hộ.

d. Giữ trật tự yên tĩnh trong thang máy, không nói to, không đùa nghịch, không hút thuốc, nhả đờm, vứt rác v.v... Khi đứng nên quay mặt ra phía cửa, tránh nhìn đối diện vào nhau nhất là nhìn vào mặt phụ nữ. Người vào trước đứng phía trong, người vào sau đứng phía ngoài, nên xếp thành từng hàng ngang, mặt hướng ra ngoài, không quay lưng vào nhau.

e. Khi sắp đến tầng của mình thì nên đi dần ra gần cửa, nếu người đông thì xin lỗi họ để lách ra, không chờ khi cửa mở mới vội vàng xông ra. Nếu nhiều người cùng ra thì nhường người đứng phía ngoài ra trước, không tranh giành ra trước.

d. Nếu đi cùng khách thì nên giữ cửa cho khách vào trước, khi ra khỏi thang máy cũng nhường khách ra trước, sau đó hướng dẫn khách đi về phòng nghỉ hay phòng làm việc.

f. Trong buồng thang máy thường có lắp gương, bạn có thể chỉnh trang dung nhan tư thế, nhưng không nên quá tự nhiên như ở nhà, ví dụ giở son phấn ra bôi, nặn trứng cá, mặc lại áo quần v.v..., hành động đó bị người khác coi là khiếm nhã.

— Lời cảnh báo của các nhà chuyên môn: Đi thang máy mà cứ tỉnh bơ phớt đời như không thèm biết có ai ở bên cạnh, sẽ bị mọi người khinh ghét.

60. Lễ tiết khi tặng quà

Tiêu điểm lễ tiết: Trong giao tiếp đời thường, tặng quà là một nghĩa cử cao đẹp nhằm bày tỏ tình cảm quý mến kính trọng của mình đối với ai đó, với mong muốn họ được hạnh phúc may mắn, mặt khác cũng mang lại niềm vui cho mình.

Lộ trình vận dụng: Con người ngày càng giàu có, cuộc sống không ngừng được cải thiện, như người ta thường nói phú quý sinh lễ nghĩa, quan hệ xã giao ngày càng mở rộng, người ta thích tổ chức nhiều hội hè hay lễ mừng, đó là dịp thắt chặt tình cảm, chúc mừng lẫn nhau, trong đó một hình thức được vận dụng rộng rãi là tặng quà, tặng quà cũng phải tuân thủ nghi thức nhất định.

a. Chọn quà

Căn cứ để chọn quà cho thích hợp là tùy theo mục đích tặng quà, tùy theo đối tượng được tặng quà, ngoài ra còn căn cứ vào phong tục tập quán của mỗi dân tộc, mỗi địa phương. Về mục đích, đại loại như mừng cưới, mừng thọ, mừng sinh nhật, mừng nhà mới, thăm người ốm v.v... Về đối tượng như người già, trẻ nhỏ, bạn bè, người thân, đồng nghiệp, trong đó phân biệt giới tính, sở thích, thị hiếu, nghề nghiệp của từng người. Về tính chất, quà có hai loại một là quà mang tính biểu tượng như hoa tươi, đồ mỹ nghệ, thư họa, thiệp mừng và quà mang tính kinh tế thực dụng là các loại hàng hóa vật phẩm có thể hỗ trợ họ trong đời sống. Tóm lại chọn quà tặng quà nhằm mục đích cuối cùng là mang lại niềm vui cho đối phương và bày tỏ tình cảm của

mình.

b. Chọn thời cơ tặng quà

Chọn thời cơ thích hợp thì món quà mang nhiều ý nghĩa, nói lên được nhiều điều hơn. Ví dụ ngày lễ ngày tết, lễ cưới, lễ hỏi, lễ sinh nhật, hay mừng thọ, cũng có thể tặng người mới đỗ đạt hay sắp đi xa, cũng có thể tặng người gặp phải hoạn nạn ốm đau để đồng viên chia sẻ, mỗi trường hợp tặng một loại quà riêng mang nhiều ý nghĩa khác nhau, tình cảm khác nhau.

c. Phương thức đưa quà

Thông thường vận dụng phương thức đưa quà tận tay nhân thể bày tỏ lời chúc mừng hoặc thăm hỏi, nếu điều kiện không cho phép thì còn nhiều phương thức khác, ví dụ gửi qua đường bưu điện, gửi chuyển phát nhanh, hoặc công ty chuyển quà, điện hoa v.v. Gặp mặt trực tiếp là cách tặng quà trang trọng nhất, bao gồm khi hội ngộ và khi chia tay, nếu hai cặp vợ chồng tặng quà cho nhau thì nên có mặt cả hai bà vợ và do các bà vợ trao quà, nếu một bà vợ vắng mặt, thì bà vợ có mặt cũng không nên vội vàng trao quà cho chồng của bạn.

Khi tặng quà phải trao một cách trang trọng kèm theo những câu nói xã giao, những lời chúc mừng, thăm hỏi thỏa đáng nhất, nếu cần có thể giải thích thêm về ý nghĩa của món quà đó.

Chú ý khi tặng quà, tặng quà cá nhân không tặng nơi công cộng đông người, tặng quà cho một số người mà quà lại không giống nhau thì lần lượt trao cho từng người, trình tự địa vị, tuổi đời cao đến người địa vị tuổi đời thấp hơn, nếu mọi người sà sà như nhau thì trình tự đưa từ gần đến xa.

d. Giới thiệu ý nghĩa và ý tứ

Không những trao quà đúng động tác long trọng vui vẻ hoặc thông cảm mà còn phải nêu rõ lý do và ý tứ cần biểu đạt. Nếu tặng đồ dùng thì có thể giới thiệu tính năng tác dụng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Quà quý hay quà thường đều phải bao gói thật đẹp mắt, tặng quà không bao gói thì người nhận quà có cảm giác bị khinh rẻ.

61. Lễ tiết khi nhận quà

Tiêu điểm lễ tiết: Nhận quà một cách lịch sự tao nhã thể hiện tính cách và trình độ văn hóa của người nhận quà.

Lộ trình vận dụng: Mong muốn của người tặng quà là mang lại niềm vui hoặc nguồn động viên khích lệ cho người nhận quà. Vì vậy, người nhận quà phải đáp ứng lòng mong mỏi đó, cho dù trong thâm tâm không thích món quà đó hay không thích người tặng quà, nếu mặt mũi không tươi cười, không chìa hai tay ra đón lấy một cách trân trọng, không nói lời khen ngợi món quà quý và cảm ơn người tặng quà, thì người nhận quà đó thuộc loại thiếu văn hóa không biết lễ nghĩa.

a. Cho dù quà thuộc loại hình nào, giá trị kinh tế cao hay thấp, nhưng về giá trị tinh thần là rất cao đẹp, do vậy người nhận quà nhất định phải niềm nở hồ hởi vừa khen ngợi vừa cảm ơn, nâng niu đón nhận. Thông thường vừa khen món quà tinh tế xinh xắn vừa khen tấm lòng thơm thảo của người tặng quà, lời cảm ơn đi đôi với động tác biểu thị lòng cảm ơn, ví dụ bắt tay hoặc cúi chào.

b. Đỡ hai tay nhận quà một cách trang trọng, ngắm nghía món quà một cách thích thú, có mở bao bì ra hay không là tùy từng trường hợp cụ thể, có thể nhờ người tặng giảng giải về ý nghĩa hay công năng tác dụng của món quà đó, hoặc hỏi về cách sử dụng, kể cả khi mình đã nắm được những nội dung này, vì ở đây chỉ muốn thể hiện lòng quý trọng cảm kích mà thôi.

c. Nếu trong lòng thật sự không thích món quà đó vì có lý do chính đáng, ví dụ thực phẩm đã quá hạn sử dụng hoặc biết rõ quà đó do người khác tặng họ được họ mang tặng lại cho mình, thì có thể không nói lời ca ngợi, nhưng nhất thiết vẫn phải cảm ơn. Tuyệt đối không được tỏ ra hờ hững lạnh nhạt hoặc chê bai ngay trước mặt người tặng quà.

d. Khi nhận quà tặng mang tính tượng trưng ví dụ bó hoa, thì phải ngắm nghía, ngửi mùi thơm, miệng khen hoa đẹp và cảm ơn, sau đó tìm lọ thật đẹp cắm hoa đặt vào nơi tôn quý nhất, đó là cách bày tỏ lòng cảm ơn đối với thịnh tình của người tặng hoa.

e. Nếu cảm nhận đằng sau chuyện tặng quà có động cơ mờ ám, ví dụ hối lộ, nhờ vả thì nên lựa lời chối khéo, còn các trường hợp tặng quà xuất phát từ tình cảm chân thành thì không nên từ chối, như vậy sẽ khiến người tặng quà tủi lòng, cũng có thể khiến họ suy diễn là mình coi thường họ. Nếu ai tặng món quà có giá trị lớn thì sau khi nhận nghĩ cách tặng lại họ món quà tương ứng. Nếu vì lý do tế nhị nào đó không thể nhận được thì không trả lại ngay, hãy tạm nhận, sau đó tìm con đường khác gửi trả cho họ. Cho dù trả lại quà thì vẫn không được quên nói lời cảm ơn, đồng thời nêu rõ lý do vì sao không thể nhận để người tặng quà thông cảm, không bị tủi thân hoặc nghĩ sai về mình, nhất thiết phải giữ thể diện cho họ.

Nếu mục đích kẻ tặng quà lộ rõ ý đồ mua chuộc, hối lộ, ví dụ tặng hoa nhưng trong đó cài một phong bì đựng món tiền lớn, thì nhất thiết phải trả lại ngay trước mặt nhiều người chứng kiến không cần khách khí.

f. Sau khi nhận quà, không phân biệt quà lớn hay quà bé, đều phải cảm ơn, có nhiều cách cảm ơn ngoài câu nói, như viết thư cảm ơn hoặc tặng lại họ món quà khác giá trị tương đương, nhưng nhất thiết không được cùng chủng loại với thứ người ta tặng mình hoặc giá trị vừa đúng với món quà đã nhận, nếu làm như vậy đối phương sẽ nghĩ rằng mình không thân thiện với họ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi tiếp nhiều khách, có người tặng quà, có người không tặng quà thì cách ứng xử phải rất khéo léo, không làm cho người không tặng quà cảm thấy khó xử, ví dụ sau khi nhận quà, cảm ơn và cất đi ngay, không mở ra xem trước mặt người không tặng quà.

62. Lễ tiết tặng hoa

Tiêu điểm lễ tiết: Hoa chỉ là vật thể trung gian chuyển tải tình cảm, nhờ hoa nói hộ những điều thầm kín trong lòng, đôi khi còn diễn đạt được nhiều hơn lời nói.

Lộ trình vận dụng: Thời nay, hoa đã trở thành một loại thông điệp giao lưu tình cảm hết sức phổ biến, có thể dùng hoa để biểu lộ tình yêu, chúc mừng, an ủi và nhận lỗi.

Mỗi dân tộc quan niệm ý nghĩa biểu tượng của các loài hoa cũng như các màu hoa khác nhau, theo quan điểm truyền thống và phổ biến trong dân gian Trung Quốc, thì các loài hoa thuộc gam màu đỏ, vàng, vàng mơ, tím nói chung là màu nóng, hoặc tên gọi của loài hoa đó mang ý nghĩa tích cực, tươi vui, may mắn, tốt lành, thì được sử dụng để thay lời chúc chung. Hoa có màu trắng, đen, lam, tức là thuộc gam màu lạnh thì được dùng để thăm hỏi, uý lạo, an ủi, phúng viếng trong những dịp tai họa đau buồn. Như vậy, phải chọn loài hoa và màu hoa thích hợp với từng trường hợp, mừng vui thì chọn màu tươi tắn sắc sỡ hoặc nhiều màu đan xen vào nhau để thể hiện nhiệt tình phấn khởi. Dịp đau thương mất mát thì chọn hoa màu thanh nhã, lạnh lùng thể hiện niềm tiếc thương và chia sẻ, khi đi thăm người ốm thì chọn loài hoa ấm áp tình người. Dưới đây xin trình bày các trường hợp cụ thể hơn.

Vào dịp Tết xuân, các loài hoa nên chọn để tặng cho người thân là hoa lay ơn, hoa hồng, hương thạch trúc, hoa lan, tiên khách lai, lan rọ, lan càn cua, thủy tiên, hồng chương, quất, hoa đào v.v tùy theo sở thích của từng đối tượng để chọn một trong các loài hoa đó.

Trong lễ mừng thọ người bề trên thì có thể chọn các loài hoa: Trường thọ, bách hợp, vạn niên thanh, trẻ già, hoa báo xuân, cỏ cát tường v.v... có thể tặng cả lẵng hoa hồng để thể hiện sức sống tràn đầy, tình nghĩa dạt dào, tung bừng hớn hởi.

Mừng sinh nhật bạn ở lứa tuổi trung niên, thì nên chọn hoa thạch lựu, hoa thủy tiên, hoa loa kèn.

Mừng sinh con thì nên chọn loài hoa màu sắc trang nhã nhưng hương vị nồng đượm, ấm áp, tươi mới.

Trai, gái tặng người yêu đầu đời hoặc tặng bạn cưới hỏi thì chọn hoa màu rực rỡ tươi thắm như hoa hồng, hoa tuy líp, hoa lan nhiệt đới, và các loài cây cảnh như văn trúc, thiên môn đông, mấn thiên tinh v.v cũng có thể chọn các loài hoa phối hợp với cây cảnh như nguyệt lý mẫu đơn, tử la lan, hương thạch trúc, lan rọ, sen mã đề, hoa cúc phi, phối hợp với các loại cây cảnh như mấn thiên tinh, trúc nam thiên, sen dây tạo thành bó hoa hay lẵng hoa, nhằm thể hiện không khí lễ hội náo nhiệt vừa bày tỏ tình cảm mặn nồng cao đẹp, trong trắng.

Khi đi thăm người thân người ốm, thì phải căn cứ vào tình trạng bệnh và cá tính, để chọn các loài hoa thích hợp, ví dụ đường xương bồ, hoa hồng, hoặc hoa lan, hoa nhài mùi hương dịu dàng hoà quyện dưới dạng chậu hoa.

Mừng khai trương cửa hàng hay nhà mới thì nên chọn các loài hoa màu sắc rực rỡ và thời gian nở lâu tàn dưới dạng bó hoa, lẵng hoa hay chậu hoa, cụ thể là các loài hoa đại lệ, nguyệt lý, xương bồ, hồng chương, lan quân tử, sơn trà, quất tứ thời v.v tượng trưng cho sự nghiệp phát đạt vững bền, vạn sự như ý.

Hoa viếng đám tang, gam màu trắng là chủ đạo, ví dụ hồng bạch, cúc bạch tượng trưng cho lòng thông cảm xót thương.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tặng hoa phải thích hợp với trường hợp, với đối tượng cụ thể, ngoài ra còn căn cứ vào phong tục tập quán của từng dân tộc, từng địa phương để lựa chọn cho thỏa đáng, tránh gây ra hiểu lầm làm mất ý nghĩa của lễ nghi tặng hoa.

63. Lễ tiết tặng hoa hồng

Tiêu điểm lễ tiết: Hoa hồng thay lời bày tỏ và kết nối tình yêu.

Lộ trình vận dụng: Hoa đẹp là loại quà tặng thổ lộ tình cảm nhưng trong đó hoa hồng được mọi người thừa nhận là có khả năng thể hiện đặc biệt về tình yêu và mơ ước, nếu tặng hoa hồng với số lượng bông khác nhau lại mang ý nghĩa khác nhau, cụ thể là:

1 bông hồng: Bạn là người yêu duy nhất, một lòng chung thủy suốt đời bên nhau.

2 bông hồng: Hai trái tim mãi mãi gắn kết, không thể xa lìa.

3 bông hồng: Anh yêu em hoặc em yêu anh (I love you).

4 bông hồng: Thề non hẹn biển.
5 bông hồng: Không bao giờ ân hận hối tiếc.
6 bông hồng: Mọi điều suôn sẻ.
7 bông hồng: Mừng được gặp nhau.
8 bông hồng: Tình cảm sâu sắc, sẵn sàng tha thứ.
9 bông hồng: Bền chặt như keo sơn.
10 bông hồng: Tình yêu chân thành trọn vẹn, yêu hết mình.
11 bông hồng: Một lòng một dạ.
12 bông hồng: Dâng hiến cả cuộc đời cho nhau.
13 bông hồng: Thầm yêu trộm nhớ.
15 bông hồng: Bên nhau trọn đời.
16 bông hồng: Tuổi trẻ tươi đẹp, ước mơ thành đạt.
17 bông hồng: Chung tình, chung thủy không thể chia tay.
18 bông hồng: Cây tình yêu mãi mãi tươi xanh.
19 bông hồng: Yêu cháy lòng.
20 bông hồng: Đời đời kiếp kiếp yêu nhau.
21 bông hồng: Yêu nhất đời.
22 bông hồng: Thành đôi thành lứa.
24 bông hồng: Suốt ngày tơ tưởng, ngày nhớ đêm mong.
25 bông hồng: Không nghi ngờ ghen bóng, ghen gió.
26 bông hồng: Tình cũ nghĩa xưa.
27 bông hồng: Chồng yêu vợ.
29 bông hồng: Yêu đến tận cùng.
30 bông hồng: Tình yêu không lời.
33 bông hồng: Yêu tận đáy lòng.
36 bông hồng: Dâng cả trái tim lãng mạn vì tình cho em.
56 bông hồng: Tình yêu của tôi.
66 bông hồng: Yêu không bờ bến.
77 bông hồng: Duyên kỳ ngộ.
88 bông hồng: Tình yêu tha thứ bù đắp mọi thứ.
99 bông hồng: Còn mãi với thời gian.
100 bông hồng: Đầu bạc răng long vẫn ở bên nhau.
101 bông hồng: Tình yêu duy nhất.
108 bông hồng: Hãy lấy tôi đi.
111 bông hồng: Yêu nhau trọn đời.
123 bông hồng: Tình yêu tự do không ràng buộc.
144 bông hồng: Yêu dài theo năm tháng.
365 bông hồng: Ngày ngày yêu nhau, đêm đêm nhớ nhau.
999 bông hồng: Tình yêu không giới hạn.
1000 bông hồng: Yêu si mê yêu đến chết.
1001 bông hồng: Tình yêu vĩnh hằng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trai gái tặng hoa để thổ lộ tình yêu cho nhau, gửi gắm vào đó bao nhiêu ước mơ mộng tưởng, nhưng cần chú ý sự kiêng kỵ của từng con người, hay tùy từng lúc từng nơi mà kiêng kỵ đối với từng loại hoa.

64. Lễ tiết tặng quà tại văn phòng

Tiêu điểm lễ tiết: Tặng quà tại văn phòng không phải là giải pháp để duy trì quan hệ hai bên, nhưng một món quà thích hợp vẫn có tác dụng tăng cường mức độ gắn bó thân mật về mặt tình cảm.

Lộ trình vận dụng: Quà cáp là một phương thức biểu lộ tình cảm, tặng quà ở văn phòng vừa thể hiện tình người vừa duy trì quan hệ.

a. Cưới hỏi, lễ tang

Khi một đồng sự hay một cấp trên trong văn phòng cưới vợ cưới chồng hay ma chay cho người thân, thì các đồng sự khác phải tặng hoặc viếng lễ vật hay phong bao, nhiều ít không nhất định, tùy theo mức độ thân thiết giữa hai bên, nhưng nói chung người ta hay kiêng số lẻ mà lấy số chẵn nếu đó là lễ mừng, ngược lại kiêng số chẵn lấy số lẻ, nếu đó là lễ viếng.

b. Sinh nhật

Khi hai bên có mối quan hệ trong công tác nghiệp vụ, gặp ngày sinh nhật của nhau thì thông thường không tặng quà, nhưng gặp ngày sinh nhật của thượng cấp đặc biệt là vào những năm tròn ví dụ 30, 40 tuổi, tổ chức lễ mừng sinh nhật thật long trọng, thì cấp dưới phải chuẩn bị quà mang ý nghĩa thực dụng, tuy nhiên nếu không biết tặng món quà gì cho thỏa đáng, thì có thể tặng một thiệp chúc mừng là đủ.

c. Thăm ốm

Người ốm cần nhận được sự quan tâm của mọi thành viên trong cơ quan, do vậy khi đồng nghiệp hay cấp trên bị ốm đau, thì nói chung nên tự mình đi thăm hỏi, về quà tặng thì có thể là hoa tươi, hoa quả thực phẩm bổ dưỡng. Nếu bệnh nặng phải chi trả mức viện phí lớn thì nên thăm hỏi bằng phong bao để chia sẻ khó khăn với đồng sự.

d. Trẻ đầy tháng và thăng quan tiến chức

Khi con đồng sự đầy tháng thì nên tặng đồ trang sức, đồ dùng quần áo cho trẻ thơ, cũng có thể mừng phong bao. Trường hợp thăng chức không kết hợp với dọn về nhà mới, thì có thể có hoặc không tặng quà, nếu kết hợp dọn sang nhà mới thì nên tặng quà bằng đồ dùng như điện gia dụng, vật trang trí v.v... xu thế mới thường là mừng bằng phong bao có vẻ tiện lợi và được hoan nghênh nhất.

e. Đi xa, thôi giữ chức vụ, nghỉ hưu

Đi xa do điều động công vụ hay do lý do gia đình riêng tư, thôi giữ chức hoặc nghỉ hưu thì thường tổ chức họp mặt để đưa tiễn. Đối với người sắp nghỉ hưu, thường tập thể đứng ra tặng quà, còn cá nhân chỉ nói lời chúc tụng. Khi có ai đi xa thì thường lấy danh nghĩa cá nhân để đưa tiễn và tặng quà, có thể chỉ là một tấm thiệp chúc thượng lộ bình an. Thôi giữ chức vụ là một dạng tế nhị, phải tùy từng trường hợp cụ thể để ứng xử.

f. Ngày lễ ngày Tết

Các ngày lễ Tết truyền thống như đoàn ngọ, Trung thu, Tết âm lịch, người ta hay tặng quà cho nhau, nhưng nếu là quan hệ cùng cơ quan thì người ta thường tranh thủ giờ nghỉ để rủ nhau đi thăm lần lượt tất cả các gia đình thành viên, món quà cụ thể là tùy lương tâm, ví dụ nhà có người già, có con trẻ, thì nên mừng cho những đối tượng đó, quan trọng nhất là nói với nhau những lời chúc mừng.

Điều đặc biệt cần chú ý là vào ngày lễ Tết thì nên chọn quà theo dạng thực phẩm, rượu, hoa quả không nên tặng phong bao hoặc vật dụng có giá trị cao. Nếu không cẩn thận thì cấp trên hoặc đồng sự có thể suy diễn mình cần nhờ vả gì ở họ, thậm chí xảy ra trường hợp trả lễ, hoặc sút mẻ quan hệ hai bên.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Thông thường quan hệ cùng cơ quan, thường áp dụng cách tặng quà là các thành viên góp tiền để mua chung, tuy nhiên nếu hai bên có mối quan hệ đặc biệt khăng khít, thì có thể đi riêng, nhưng phải khéo léo xử lý không gây sự hiểu nhầm cho các đồng sự khác, nhất là khi mừng và tặng quà cho cấp trên càng phải giữ ý hơn.

65. Lễ tiết tặng quà quốc tế

Tiêu điểm lễ tiết: Tặng quà cho khách quốc tế phải đạt được yêu cầu làm cho khách không quên món quà đó gắn liền với tình cảm và lễ nghĩa của đất nước và con người mỗi dân tộc.

Lộ trình vận dụng: Trong quan hệ hữu nghị đối ngoại, để tỏ ý chúc mừng, cảm ơn hay bày tỏ tình cảm đối với khách nước ngoài, thì nên chọn những món quà đẹp đẽ, tinh xảo dù không đắt tiền nhưng mang đậm dấu ấn của dân tộc mình, đất nước mình để tặng cho khách, thể hiện lòng tôn trọng và tình hữu nghị giữa hai bên, muốn đạt được yêu cầu này cần phải thực hiện một số lễ tiết tặng quà dưới đây.

a. Trước hết là khâu chọn quà, nhất thiết phải chọn được món quà đẹp, đơn giản mà có giá trị kỷ niệm cao và mang sắc thái dân tộc đậm đà, đạt trình độ nghệ thuật tương đối cao, nhất là được người nhận quà yêu thích, có thể là đồ lưu niệm, thực phẩm, hoa, thư họa hoặc đồ dùng hàng ngày.

b. Trước khi tặng quà, trong điều kiện cho phép, cố gắng tìm hiểu sở thích của khách, vì thực ra có những loại vật phẩm được yêu thích ở nước này, nhưng lại bị tẩy chay ở nước khác, do vậy khi chọn quà phải căn cứ vào phong tục tập quán, sở thích của từng dân tộc, đất nước hoặc khu vực, tìm ra loại vật phẩm thích hợp và được đón nhận nồng nhiệt.

c. Khi tặng quà còn phải phù hợp với trường hợp và tình hình cụ thể trong giao tiếp giữa hai bên, ví dụ khi nhận lời dự tiệc gia đình, thì người đứng ra tặng quà thường là nữ chủ nhân có thể là đồ mỹ nghệ, vật phẩm lưu niệm, thực phẩm, hoa quả, nếu có trẻ nhỏ thì nên tặng đồ chơi và kẹo bánh. Nếu được mời dự lễ cưới, thì ngoài đồ mỹ nghệ, nên tặng thực phẩm và hoa tươi. Khi thăm hỏi người ốm thì tùy theo trường hợp cụ thể để tặng thực phẩm bổ dưỡng và hoa tươi, phù hợp với thể trạng bệnh tật và sở thích của người bệnh. Vào dịp lễ giáng sinh, thì nên tặng lịch, rượu, chè, thuốc, kẹo bánh, sôcôla v.v... Tham gia hội thảo Nhà nước hoặc tổ chức quần chúng, dự những dạ tiệc lớn thì nói chung không cần tặng quà, nếu có thể thì tặng hoa là đủ.

d. Quà tặng nhất thiết phải được bao gói thật bắt mắt bằng giấy chuyên dùng gói quà (có vẽ hoa và màu sắc đẹp) ngay cả trường hợp vật phẩm đã đựng trong hộp rất đẹp vẫn cứ phải bọc giấy có các băng dải màu, thắt nơ mang tính nghệ thuật cao.

e. Nói chung quà được trao tặng trực tiếp, cũng có trường hợp đưa trước, cử người đưa đến nhà hoặc gửi qua đường bưu điện. Trường hợp này nên gửi kèm danh thiếp và câu đề tặng của người tặng quà, địa chỉ, điện thoại của người nhận quà, bỏ trong một phong bì riêng hoặc dán trên hộp quà tặng.

f. Khi tặng quà theo phương thức trực tiếp trao tay thì phải thực hiện đúng nghi thức tặng quà, nhận quà, gồm bắt tay, nói mục đích ý nghĩa, giới thiệu món quà, trao quà, nhận quà nói lời cảm ơn, bắt tay. Phong tục ở châu Âu là sau khi nhận quà thì mở ngay tại trận để mọi người thưởng thức, người tặng sẽ giới thiệu về tính năng tác dụng hoặc ý nghĩa của món quà. Sau khi nhận quà qua đường bưu điện thì người nhận quà nên gửi thư cảm ơn cho người tặng quà.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tặng quà cho khách quốc tế thường chú trọng nhiều về sở thích, thị hiếu của người nhận quà, biến thành một kỷ niệm đẹp không bao giờ quên đối với đất nước của người tặng quà, ý nghĩa biểu tượng cao hơn ý nghĩa thực dụng.

66. Lễ tiết viết đơn xin việc

Tiêu điểm lễ tiết: Đơn xin việc mang tính chất tự quảng cáo tiếp thị bản thân mình hoặc ví như tự phác thảo chân dung mình.

Lộ trình vận dụng: Đơn xin việc được sử dụng vào mục đích xin việc. Tự tiến cử mình cho công ty xí nghiệp mà mình có đủ tiêu chuẩn vào đó làm việc, hy vọng được họ tuyển dụng. Vì thế, soạn thảo đơn xin việc phải đúng bài bản, vừa giới thiệu đầy đủ về tài năng chí hướng và tính cách con người mình vừa có sức truyền cảm thuyết phục đối phương. Tuy giới thiệu khả năng vượt trội của mình, nhưng vẫn không mất đi tính khiêm tốn và chân thành, lời lẽ ngắn gọn nhưng vẫn phác thảo hoàn chỉnh rõ nét bức chân dung tự họa.

a. Thảo đơn đúng quy cách

Mỗi loại văn bản giấy tờ đều nên theo đúng quy cách mẫu biểu riêng, với những yêu cầu cơ bản là sáng tỏ, đầy đủ, chính xác, ngắn gọn và thông dụng.

Nói chung, mỗi công ty doanh nghiệp thường đưa ra các yêu cầu mẫu biểu đơn xin việc phù hợp với tính chất đặc điểm của họ, có nơi yêu cầu đánh máy, có nơi yêu cầu viết tay hoặc điền vào mẫu biểu in sẵn, thậm chí còn yêu cầu viết bằng loại bút nào, màu mực gì, có nơi yêu cầu thêm một bản phụ bằng tiếng Anh.

b. Khiêm tốn lễ nghĩa

Nói chung, khi soạn thảo đơn xin việc nên sử dụng phong cách văn viết, nhưng dù sử dụng thể loại nào thì vẫn phải thể hiện qua các câu chữ sự khiêm tốn, chân thành và giữ lễ nghĩa của mình, vừa hạ mình đúng mức vừa tôn vinh đối phương, chớ quên sử dụng các thuật ngữ mang tính lễ nghi, vì khi đọc đơn xin việc của mình, ban xét tuyển có thể cảm nhận được thái độ chân thành khiêm nhường, trình độ giáo dục của người viết đơn, như vậy mới tạo ra sức thuyết phục.

c. Chân thành, tha thiết

Trước hết, khi giới thiệu về bản thân mình, cần phải đúng mực thỏa đáng, không được tỏ ra khoe khoang khoác lác, thứ hai về mặt thái độ cần biểu lộ sự chân thành tha thiết, khách quan và trung thực, tác động tích cực vào tình cảm, suy nghĩ của hội đồng xét tuyển.

d. Ngắn gọn, rõ ràng

Nói chung một lá đơn xin việc nên gói gọn trong khoảng 600 chữ là vừa, viết hoặc đánh máy in trên giấy trình bày đẹp cỡ 1 - 2 trang, bởi vì nếu tuyển dụng số lượng đồng thời ban xét tuyển không có đủ thời gian để xem hết những lá đơn rườm rà đông dài, hiển nhiên là những lá đơn viết quá sơ sài thì họ cũng không có đủ dữ kiện để đánh giá về người xin việc, hơn nữa họ có thể suy diễn rằng người xin việc không thiết tha với chỗ làm đó lắm. Vậy thì tự thân lá đơn xin việc phải phát huy tối đa công năng của nó, nghĩa là vừa giới thiệu toàn diện, vừa thể hiện tấm lòng chân thành tha thiết với đơn vị tuyển người, như vậy lá đơn mới có sức hấp dẫn. Cho dù phải đáp ứng nhiều yêu cầu, thì nội dung trọng điểm của đơn xin việc vẫn là tự giới thiệu đầy đủ về con người mình hoàn toàn đáp ứng được đòi hỏi của công việc đang tuyển dụng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Đơn xin việc không phải là phiên bản của lý lịch cá nhân, ngoài phần trích lục lý lịch cá nhân, còn phải thể hiện được tính cách, nguyện vọng của mình.

67. Lễ tiết trả lời phỏng vấn xin việc

Tiêu điểm lễ tiết: Khi trả lời phỏng vấn các đợt tuyển dụng, phải thể hiện được tài năng bản tính, phong thái, tính cách bản thân mình, không kiêu căng tự phụ, cũng không hạ mình khúm núm, ứng phó nhanh nhẹn tháo vát, tôn tạo hình tượng của mình, tạo ra sức cuốn hút đối với ban giám khảo.

Lộ trình vận dụng: Quá trình phỏng vấn xin việc hết sức quan trọng đối với kết quả xin việc, ở đó bạn phải tự khẳng định được mình với tài năng vượt trội, phong cách bình tĩnh lịch lãm, ứng đối nhanh nhẹn thỏa đáng, thái độ chân tình cởi mở, thiết tha, say mê với vị trí công việc đang xin. Có sức thuyết phục đối với ban giám khảo, giữ đúng lễ nghĩa gây ra thiện cảm trong lòng họ, như vậy có thể nắm chắc phần thắng trong tay.

a. Dung mạo trang phục chỉnh tề trang trọng

Mặt mũi áo quần cũng là một phần hình tượng bản thân, khi xuất hiện trước mặt ban giám khảo, cần tạo cho họ ấn tượng mình là con người tràn đầy sức sống, tinh thần hăng hái, phong cách lịch sự khiêm tốn, chân thành trung thực và nhanh nhẹn tháo vát. Hình thức bên ngoài phải ăn nhập với khí chất bên trong, đồng thời phù hợp với cương vị công tác mà mình đang xin. Ví dụ, tuyển diễn viên phải ăn vận trang điểm khác với tuyển giáo viên, nhưng yêu cầu chung vẫn là trang nhã, đứng đắn, lịch sự, sạch sẽ, thanh thoát.

b. Đến đúng giờ hẹn

Nói chung nên đến sớm hơn giờ hẹn 5 - 10 phút, tuyệt đối không để ban xét tuyển phải đợi người xin việc.

c Tôn trọng nhân viên tiếp tân

Khi đến đơn vị tuyển dụng, cần chủ động chào hỏi nhân viên của đơn vị chủ quản, nếu phải viết các bản khai thì phải viết cho ngay ngắn rõ ràng và trình bày thật đẹp.

d. Lễ tiết khi ngồi vào chỗ

Có thể bạn ngồi chờ ở phòng đợi, sau đó được mời vào phòng phỏng vấn, trước khi vào phòng phải gõ cửa, được ban giám khảo mời mới bước vào, nếu có cả một dãy ghế, thì bạn chọn chỗ ngồi đối diện với chánh chủ khảo, chú ý tư thế ngồi ngay ngắn thoải mái, và nét mặt không gò bó gượng gạo, tinh thần phấn chấn, thái độ tự nhiên, nếu có ghế dành riêng chỉ ngồi 2/3 mặt ghế, hai chân khép khít, cơ thể hơi đổ về phía trước.

e. Tự giới thiệu

Yêu cầu khâu tự giới thiệu là toàn diện đầy đủ nhưng thể hiện đức tính khiêm tốn và trung thực, không đọc thuộc lòng sơ yếu lý lịch, không nói tràng giang đại hải khiến ban giám khảo cảm thấy nhàm chán. Phải nói với ngữ điệu cuốn hút có trọng điểm đúng chủ đề, cụ thể giới thiệu họ tên tuổi, tốt nghiệp ngành nghề gì ở trường nào, thời gian nào, năng khiếu sở trường, nguyện vọng, sau đó lần lượt trả lời các câu hỏi của ban giám khảo một cách rõ ràng, mạch lạc, thông minh.

f. Lễ tiết khi hỏi đáp

Luôn luôn tỏ ra bình tĩnh tự tin, trả lời đúng chủ đề, mang tính trí tuệ thuyết phục cao với những chứng cứ, luận chứng cụ thể sắc sảo, chi tiết, đầy đủ, có những vị giám khảo còn cố ý xúc phạm xem bạn ứng xử trong trường hợp đó ra sao hoặc cố ý nói sai xem tư duy của bạn có nhạy bén không. Như vậy từ đầu đến cuối bạn phải giữ được trạng thái bình tĩnh sáng suốt mới ứng phó được mọi tình huống để giành lấy phần thắng.

g. Ra về đúng lúc

Người tuyển dụng có thể gợi ý cho bạn biết cuộc phỏng vấn đã kết thúc bằng động tác đứng dậy hoặc bằng câu nói "Được tiếp xúc với anh tôi cảm thấy rất vui" v.v... Bạn cần sáng suốt nhận định là đã đến lúc xin phép cáo từ, trước hết tỏ lòng cảm ơn và hy vọng được tiếp nhận, lần lượt bắt tay các vị giám khảo, mặt mũi tươi cười lễ phép khi chia tay mọi người.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi đi phỏng vấn xin việc mà tỏ ra khúm núm để lấy lòng ban giám khảo hoặc huênh hoang khoác lác tự đề cao mình đều gây ác cảm đối với họ, khả năng thất bại rất lớn.

68. Lễ tiết cần thiết sau phỏng vấn

Tiêu điểm lễ tiết: Phỏng vấn xong không có nghĩa là quá trình xin việc đã kết thúc, chỉ còn việc khoanh tay ngồi đợi người ta gọi mình đi làm. Nếu biết vận dụng lễ tiết sau phỏng vấn thì sẽ giúp bạn tôn tạo hình tượng của mình, nâng cao xác suất thành công.

Lộ trình vận dụng: Có thể sau phỏng vấn bạn vẫn chưa tin chắc mình đã được tuyển dụng, do vậy cần thiết áp dụng một số lễ tiết sau phỏng vấn, để tăng cường hoặc xoay chuyển tình hình.

a. Cảm ơn

Nhằm gây ấn tượng sâu hơn cho ban giám khảo về con người mình, và thể hiện nguyện vọng tha thiết của mình, thì khoảng 1 - 2 ngày sau phỏng vấn, bạn nên đến tận nơi hoặc gọi điện, gửi thư đến ban giám khảo để cảm ơn. Thời gian gọi điện nên ngắn gọn không kéo dài quá 5 phút, thư cảm ơn phải viết súc tích mạch lạc và có sức tác động tình cảm nội dung giới thiệu bản thân, nói cảm giác lúc phỏng vấn, hứa hẹn nếu được nhận sẽ phục vụ hết mình và cuối cùng vẫn là lời cảm ơn. Trong thư cảm ơn cũng có thể ca ngợi công ty đơn vị chủ quản, ca ngợi đức độ của các vị giám khảo và tình cảm của bạn đối với đơn vị tuyển dụng, niềm say mê thích thú của bạn đối với cương vị công tác đang xin làm, chứng minh năng lực tố chất của bạn phù hợp với công việc đó, mong muốn đóng góp thật nhiều cho sự lớn mạnh của đơn vị v.v.

b. Không quá sốt sắng dò hỏi kết quả phỏng vấn

Nói chung sau đợt phỏng vấn, ban giám khảo thường tiến hành trao đổi thảo luận hoặc có thể điều tra thêm về đối tượng xin việc, cuối cùng tổng hợp báo cáo lãnh đạo, rồi mới đưa ra quyết định chính thức, tối thiểu mất 3 - 5 ngày, nếu bạn sốt ruột hỏi kết quả sẽ đưa họ vào tình thế khó trả lời, tốt nhất là nên nhẫn nại ngồi chờ kết quả.

c. Ổn định tâm trạng

Xin việc là một việc lớn liên quan đến cả đời người, do đó sau khi phỏng vấn tâm trạng thường lo lắng thấp thỏm, đôi khi đi trả lời phỏng vấn xin việc ở nhiều công ty, nếu sau đợt phỏng vấn đầu mà tâm trạng kém ổn định, thì có thể ứng xử không đạt trong cuộc phỏng vấn tiếp sau, vì vậy hãy nghĩ và đặt niềm tin vào khả năng thành công nhiều hơn để ổn định tâm trạng, nhằm đảm bảo chắc thắng.

d. Tìm hiểu kết quả

Nhìn chung đơn vị tuyển người sẽ chủ động công bố kết quả tại đơn vị, hoặc thông báo riêng cho từng người, nếu chờ đợi thời gian khá lâu, bạn vẫn không thấy động tĩnh gì, thì nên gọi điện hoặc viết thư để hỏi cho rõ.

c. Hồi tưởng và tổng kết

Thời buổi kinh tế thị trường, xin việc, đổi việc xảy ra như cơm bữa, thắng thua cũng là chuyện thường tình, không nên coi đó là vấn đề quá quan trọng. Tuy nhiên muốn nắm chắc khả năng thắng lợi, thì bạn nên chịu khó hồi tưởng tổng kết, đúc rút kinh nghiệm, xem bản thân mình còn yếu kém mặt nào, nên phát huy thêm điểm nào, nhằm không ngừng hoàn thiện hơn nữa hình tượng bản thân, chuẩn bị cho những cuộc xin việc mới hoặc đón nhận công tác mới.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Sau phỏng vấn cần tiếp tục tác động vào ban xét tuyển nhằm tô đậm ấn tượng của họ về con người mình, có khả năng xoay chuyển tình thế hoặc củng cố thêm thắng lợi của bạn.

69. Lễ tiết công tác văn phòng

Tiêu điểm lễ tiết: Trong xã hội hiện đại, đã xuất hiện cả một tầng lớp nhân viên văn phòng, lễ tiết văn phòng có tác dụng tạo dựng bầu không khí làm việc hài hòa cuốn hút.

Lộ trình vận dụng: Nếu bạn là con người nhã nhặn ý tứ, luôn trọng lễ nghĩa, thì dù ở ngoài đường hay trong môi trường công tác văn phòng, bạn vẫn sẽ được mọi người hoan nghênh mến mộ và tôn trọng, ngày thường bạn phải chịu khó học tập và rèn luyện lễ tiết tác phong, say mê nghề nghiệp, xây dựng hình tượng để mở mang sự nghiệp.

a. Ăn mặc

Trang phục phải đồng điệu với cương vị công tác mà bạn đang đảm đương, trang phục thể hiện uy tín, tiếng tăm và tinh thần thái độ làm việc. Ví dụ đàn ông mặc âu phục màu đen, màu tro hay màu lam bên trong áo lót màu trắng, thắt cà vạt, đi giày da. Phụ nữ mặc bộ váy áo văn phòng, váy liền hay quần áo dài, trang điểm vừa phải. Đàn ông nên tránh mặc áo quần hoa, kẻ ca rô ô lớn, phụ nữ nên tránh mặc váy mi ni, áo quá ngắn, để lộ đồ lót mang tính khêu gợi tình dục.

b. Chào hỏi vồn vã lễ phép

Ngày ngày cùng ngồi làm việc ở văn phòng càng phải giữ lễ nghi chào hỏi buổi sáng, giữa giờ, lúc tan ca v.v để tỏ tình cảm thân mật và thái độ tôn trọng lẫn nhau và lòng tôn kính đối với cấp trên, tránh kiểu xuề xòa tùy tiện, thiếu đứng đắn giữa nam và nữ, thiếu tôn trọng đối với người lớp trước hoặc thượng cấp, tạo ra môi trường thân mật hài hòa nhưng nghiêm túc khác hẳn ngoài đường phố hoặc chợ búa.

c. Hành động ngôn ngữ có văn hóa

Ai cũng phải học cách xử thế có văn hóa, không hút thuốc, không ăn mặc lơ lửng, không trang điểm lòe loẹt, không nói năng thô tục, đi đứng đàng hoàng, giao tiếp lịch sự.

d. Tác phong làm việc chính quy

Ai lo việc nấy không tụ tập tán gẫu, không làm việc riêng, không bỏ việc đi ra ngoài, không xem sách báo, không ăn quà vặt trong giờ làm, nếu mắc những lỗi này chắc hẳn bị sếp phê bình và đánh giá thấp, đồng sự khó thông cảm và kính trọng.

e. Không bình phẩm đời tư của sếp hay đời tư đồng nghiệp, không buôn chuyện đơn vị, không bàn tán về thăng cấp, thăng chức, đãi ngộ tiền lương v.v khi làm việc tại văn phòng.

f. Khi được cử đi hoặc có việc sang các phòng ban khác, phải tỏ ra lễ phép lịch sự, chính quy, nên liên hệ trước được họ chấp nhận mới đi, làm việc dứt khoát nhanh chóng, ăn mặc chỉnh tề, không tùy tiện cởi áo khoác ngoài, bỏ giày, mở cúc v.v không để công văn đồ đạc tài liệu bừa bộn trên bàn, không tự tiện lục lọi dụng cụ văn phòng, tài liệu của các phòng ban khác, thời gian ở lại đó không nên quá dài, trung bình cỡ 20 phút là vừa.

g. Có ý thức sử dụng hợp lý, giữ gìn bảo quản tài sản chung, làm mất mát hư hỏng phải đền, không gây trở ngại cho công việc của người khác.

h. Dù chế độ nội quy tương đối thoải mái, vẫn yêu cầu nghiêm khắc chặt chẽ đối với mình, không quá buông lỏng bản thân, ví dụ không đi muộn về sớm quá 15 phút, dù không ai nói gì, giữ nghiêm kỷ luật và chăm chỉ làm việc khi không có sự giám sát của người khác sẽ nâng cao hình tượng của bạn.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Thói xấu hay mắc phải trong giờ làm việc ở các văn phòng là tụm năm tụm ba buôn chuyện công ty, chuyện đồng sự. Trong giờ nghỉ cũng không nên bàn những đề tài đó mà nên tạo thói quen nói chuyện thời sự sốt dẻo ngoài xã hội, chuyện văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao, tránh xâm phạm đời tư người khác.

70. Lễ tiết cần thiết đối với nhân viên

Tiêu điểm lễ tiết: Hình tượng từng người sẽ cấu trúc nên hình tượng tập thể, thông qua cách ứng xử lễ tiết tác phong của nhân viên sẽ đánh giá được diện mạo văn hóa doanh nghiệp, biết được tài năng kinh doanh quản lý của ban lãnh đạo.

Lộ trình vận dụng: Trong thời đại kinh tế thị trường, bộ mặt doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng, bộ mặt doanh nghiệp không chỉ thể hiện ở cơ sở vật chất, nhà xưởng văn phòng, trang thiết bị mà còn thể hiện ở dung mạo, ăn mặc, nói năng cử chỉ của từng thành viên, gây được ấn tượng tốt đẹp cho đối tác hợp tác và khách hàng, tạo điều kiện giành thắng lợi trong kinh doanh sản xuất, xin giới thiệu một số khía cạnh về yếu tố con người:

a. Đi làm và ra về đúng giờ giấc

Nếu bạn đi làm và ra về đúng giờ quy định, không những thể hiện bạn là con người có ý thức kỷ luật, có tinh thần trách nhiệm, mà còn chứng tỏ bạn say mê công việc và yêu mến gắn bó với đơn vị công ty. Nói chung nhân viên nên đến sớm hơn sếp 10 phút, ra về đúng giờ, nhớ chào hỏi chia tay mọi người. Trước khi ra về phải thu xếp chỗ làm và văn phòng ngăn nắp sạch sẽ, nếu công việc đòi hỏi thì sẵn sàng làm thêm ca thêm giờ.

b. Ăn mặc chính quy thích hợp

Bất kỳ ăn mặc như thế nào, thì yêu cầu cơ bản vẫn là sạch sẽ và đứng đắn, màu sắc kiểu mốt trang nhã, hấp dẫn, không ăn mặc sai quy định ví dụ: Váy quá ngắn, đi dép lê v.v... Phụ nữ không được trang điểm tại phòng làm việc, nếu văn phòng không có buồng thay mũ áo phụ nữ

thì phải vào nhà tắm, nhà vệ sinh để trang điểm.

c. Tư thế động tác của nhân viên tại văn phòng phải đúng đắn trang nhã, lịch sự, cụ thể là:

Khi đứng: Hai gót chân chạm đất, hai bàn chân tạo thành một góc 45°, lưng thẳng, cổ vươn cao tự nhiên, đầu hơi cúi xuống, nhìn thẳng về phía trước, hai vai mở rộng không thu vào, trọng tâm cơ thể rơi vào giữa hai bàn chân, khi đón khách hoặc lễ chào cờ phải đứng nghiêm, khi tiếp xúc với người bề trên hoặc thượng cấp thì hai tay phải buông thõng hai bên thân người, không được khoanh tay trước ngực.

Khi ngồi: Ngồi ngay ngắn, đoan trang, hai chân buông thẳng song song, không được duỗi ra phía trước hoặc gác lên thành bàn, không được ngửa người trên ghế dựa hoặc cúi gập về phía trước.

Nếu muốn di chuyển ghế ngồi, thì phải chuyển ghế xong mới ngồi xuống, không được ngồi nguyên trên ghế dùng chân đạp cho ghế chạy.

Nhân viên trong cùng công ty gặp nhau phải tươi cười gật đầu chào, khi tiếp khách, bắt tay phải giữ đúng tư thế cần thiết mắt nhìn vào đối phương.

Ra vào phòng làm việc: Trước khi bước chân vào phòng phải gõ cửa, được mời mới bước chân vào, sau khi vào xong nhớ khép cửa một cách nhẹ nhàng không gây tiếng động, nếu người trong phòng đang tiếp khách hay gọi điện thoại thì phải chờ đợi, không chen ngang, nên nói câu "Xin lỗi đã đến quấy rầy".

Khi trao nhận tài liệu, phải cầm ngay ngắn chìa phần bìa tài liệu có chữ viết về phía người nhận, đầu chữ hướng lên phía trên để cho họ dễ đọc, nếu trao cây bút thì ngòi bút hướng về phía mình để cho đối phương cầm vào cán bút, đưa con dao cũng phải chìa cán về phía họ, lưỡi hướng về phía mình.

Khi đi lại trong phòng hay ngoài hành lang, phải bước nhẹ nhàng thanh thoát, không được vừa đi vừa nói hay xem tài liệu, không được ca hát, huýt sáo hay ăn quà vặt.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Ở văn phòng cũng phải thực hiện câu "Nhập gia tùy tục", tôn trọng mọi nội quy, chế độ giữ đúng phép xã giao lịch sự và nếp sống văn hóa.

71. Lễ tiết khi gặp gỡ tiếp xúc với cấp trên

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ tiết giữa cấp dưới với cấp trên phải thể hiện được lòng kính trọng và mặt tình cảm và ý thức phụ tùng về mặt tổ chức.

Lộ trình vận dụng: Quan hệ với cấp trên có liên quan chặt chẽ đến bước đường tiến bộ của mỗi nhân viên trên con đường sự nghiệp, cấp trên có thể nâng đỡ cất nhắc, ví như đặt cho bạn chiếc thang để trèo lên, ngược lại cấp trên cũng có thể ngăn chặn bước tiến, ví như hòn đá cản đường. Do vậy cần phải học và vận dụng lễ tiết ứng xử cấp trên, tạo điều kiện thuận lợi cho công việc và phấn đấu.

a. Trung thành, phục tùng

Ứng xử với mọi người cần trung thực ngay thẳng thì sẽ được đối phương nể trọng yêu quý. Nhưng trong quan trường, đối với cấp trên thì tính trung thực được chuyển hóa thành lòng trung thành và phục tùng, không có vị thượng cấp nào thích loại cấp dưới lật lọng tráo trở, chỉ có nhân viên trung thành được sếp tin cậy nâng đỡ.

b. Tôn trọng cấp trên

Trong công việc như trong đời thường luôn luôn kính trọng cấp trên, giữ gìn uy tín danh tiếng cho cấp trên, khi gặp nhau phải chủ động chào hỏi cấp trên, khi thừa hành nhiệm vụ gặp khó khăn không thể tự mình xử lý, cần thường xuyên thỉnh thị báo cáo cấp trên, có thể cấp trên ít tuổi hơn mình, bằng cấp thấp hơn mình vẫn phải tôn trọng nhân cách, quyền uy của cấp trên. Chủ động tích cực hoàn thành xuất sắc mọi công việc được cấp trên phân công, nếu vì lý do gì đó không hoàn thành được thì phải trình bày, tránh bình luận dị nghị sau lưng về nhân cách tài năng của cấp trên, hạ thấp uy tín cấp trên, nâng cao vị thế của mình. Nếu cấp trên phạm sai lầm vẫn phải chú ý giữ thể diện và bảo vệ cấp trên, tránh chống đối hay mâu thuẫn với cấp trên.

c. Không được vượt quyền qua mặt cấp trên

Dù là trong công việc hay cách cư xử, nhân viên qua mặt cấp trên là một biểu hiện vô cùng rồ dại và nguy hiểm, trước hết phá vỡ quan hệ bình thường với cấp trên, trực tiếp gây tổn thất cho bản thân mình. Do vậy hãy luôn ghi nhớ duy trì quan hệ hài hòa tốt đẹp với cấp trên.

d. Quan hệ công khai sòng phẳng

Quan hệ giữa nhân viên với cấp trên phải công khai sòng phẳng, không có biểu hiện thậm thụt mờ ám. Cấp dưới luôn tích cực hăng hái làm tròn chức trách phận sự, mạnh dạn đề xuất góp ý kiến cho lãnh đạo, cải tiến công việc, nâng cao hiệu suất, được cấp trên công khai biểu dương, tín nhiệm, tạo tiền đề cho con đường phát triển của mình.

e. Giữ một khoảng cách nhất định

Dù được cấp trên tin tưởng quý mến vẫn phải duy trì một khoảng cách nhất định, không được tỏ ra quá thân mật gần gũi, không soi mói, bình luận đời tư của cấp trên, bạn có thể học hỏi tác phong tính cách của cấp trên nhưng không cần tìm hiểu những việc riêng của cấp trên, có thể tìm hiểu sách lược chủ trương của cấp trên nhưng không nên tỏ mò về cách làm và ý đồ của cấp trên, chớ tỏ ra vượt trội sáng suốt hơn cấp trên, như vậy sẽ gây ra tâm lý coi chừng đề phòng đối với cấp dưới.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tiếp xúc với cấp trên nếu tỏ ra quá thân mật gần gũi, sẽ bị người khác đánh giá là xun xoe bợ đỡ, nhưng cũng đừng thờ ơ lạnh nhạt sẽ bị cấp trên đánh giá là kiêu căng tự phụ, cả hai cách ứng xử đó đều kém sáng suốt.

72. Lễ tiết khi gặp gỡ tiếp xúc với cấp dưới

Tiêu điểm lễ tiết: Cấp trên cần chú ý duy trì và phát triển mối quan hệ trong sáng, lành mạnh với cấp dưới, cùng nhau kề vai sát cánh phấn đấu vì mục tiêu chung thì cấp trên mới giành được lòng tin và sự kính phục của cấp dưới.

Lộ trình vận dụng: Một công ty, một văn phòng có thể ví như một đại gia đình, mọi người

chung sống với nhau một cách hòa đồng thân thiện, trong đó có mối quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới đóng vai trò hết sức quan trọng, người đời thường nói hòn đất ném đi, hòn chì ném lại, người thường đối xử với nhau có đi có lại thì giữa cấp trên với cấp dưới cũng như vậy, cấp trên quan tâm chiều cố đến cấp dưới, thì cấp dưới sẽ cố gắng làm việc tận tụy để báo đáp lại.

a. Giữ lời hứa

Lời nói cử chỉ và cách ứng xử của cấp trên tác động rất nhiều đến cấp dưới, do vậy cấp trên đã hứa là phải thực hiện, nếu vì lý do chính đáng không thể thực hiện thì phải trình bày để mọi người thông cảm tha thứ, không được quên lời hứa hoặc im lặng khó hiểu.

b. Thân thiện hòa nhã.

Cấp trên là người nắm quyền uy chỉ huy lãnh đạo mọi người, nhưng không vì thế mà tỏ ra hách dịch độc đoán không coi ai ra gì. Cấp trên cần nêu gương sáng cho mọi người, yêu cầu nghiêm khắc đối với bản thân, nhưng đối xử rộng lượng, chân tình và thân mật hòa nhã với cấp dưới, nhìn vào mặt tích cực mới phát huy được tinh thần chủ động sáng tạo và ý thức tự giác làm việc của mọi người. Cấp dưới tài giỏi hơn mình càng tin tưởng trọng dụng, không sinh lòng ghen ghét trù dập, cấp dưới mắc lỗi cần khoan dung thông cảm không dồn họ vào bước đường cùng, không tạo ra sức ép tâm lý đối với nhân viên, để họ tự nguyện cống hiến hết mình, trao quyền quyết định cho họ để họ phát huy tối đa tài năng sáng tạo, mở ra con đường phát triển cho từng người, cấp trên trở thành hạt nhân đoàn kết của đơn vị.

c. Tín nhiệm nhân tài

Cấp trên phải có cặp mắt sáng suốt đánh giá nhận định đối với cấp dưới nhằm phát hiện nhân tài, sau đó phát huy mặt mạnh, hạn chế khắc phục mặt yếu của họ, phân công phân nhiệm một cách hợp lý để khai thác tận dụng tài năng của từng thành viên, mặt khác tạo điều kiện cho họ chủ động sáng tạo trong công việc, để đóng góp tối đa cho đơn vị, mạnh dạn trao quyền cất nhắc, những người xuất sắc vượt trội. Quan tâm đời sống và sự tiến bộ của nhân viên làm cho họ vui vẻ hăng hái trong công việc.

d. Dám nhận trách nhiệm.

Mọi thành bại trong đơn vị đều có phần trách nhiệm của người lãnh đạo, nếu cấp dưới mắc lỗi cũng là do cấp trên chưa sâu sát, giao việc không chi tiết cụ thể, thiếu kiểm tra đôn đốc. Nếu bản thân cấp trên phạm sai lầm phải dũng cảm đứng ra nhận trách nhiệm không đổ lỗi cho người khác, thể hiện đức tính trung thực, khí phách dũng cảm của nhà lãnh đạo.

e. Mở rộng dân chủ, tự do ngôn luận

f. Khen ngợi cấp dưới

Khen ngợi là thừa nhận khẳng định tài năng phẩm chất và đóng góp của cấp dưới, giúp họ tăng cường lòng tự tin và ý chí phấn đấu vươn lên, nâng cao tinh thần hăng hái năng nổ trong công tác. Khen ngợi phải đúng người đúng việc và đúng mức thì mới có sức thuyết phục bản thân người được khen và mọi thành viên khác, khen ngợi với thái độ chân tình khiến đối tượng được khích lệ, sẵn sàng xả thân cống hiến hết mình cho tập thể.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Ở cương vị lãnh đạo, thường có cảm giác mình là kẻ mạnh, giành được ưu thế trong cộng đồng, dần dần có thể chuyển hóa thành tính kiêu căng độc đoán, coi thường người khác, đó là một điều nên tránh đối với các nhà lãnh đạo.

73. Lễ tiết giữa đồng sự với nhau

Tiêu điểm lễ tiết: Giữa đồng sự với nhau vẫn phải giữ lễ nghĩa, tôn trọng quý mến, chân thành thân ái, nhường nhịn, tin cậy, đoàn kết giúp đỡ lẫn nhau, chung lòng chung sức phấn đấu vì mục tiêu sự nghiệp chung.

Lộ trình vận dụng: Đồng sự trước hết là bạn bè, cộng tác trong công việc nhưng mặt khác cũng là đối thủ cạnh tranh. Nếu giữa đồng sự mà xảy ra mâu thuẫn xung khắc, nói chung rất khó hàn gắn. Do vậy xử lý tốt quan hệ đồng sự cả hai bên đều phải gắng sức, cần chú ý một số mặt sau đây:

a. Tôn trọng nhân cách

Đồng sự ứng xử với nhau trên quan hệ bình đẳng tôn trọng nhân cách, nhân phẩm tài năng của nhau, hàng ngày làm việc bên nhau phải tỏ ra cung kính nhường nhịn, mượn đồ đạc, dụng cụ của đồng sự phải được sự đồng ý mới lấy dùng, không tự tiện như của mình, nếu làm hỏng phải xin lỗi hoặc bồi thường, nếu cần dùng mà đồng sự không có mặt, nên có sự chứng kiến và giao giá với người thứ ba. Đồng sự lập được thành tích thì chân thành ca ngợi và khiêm tốn học tập, đồng sự gặp khó khăn trở ngại thì chủ động giúp đỡ sẻ san.

b. Cạnh tranh sòng phẳng

Giữa đồng sự với nhau nên cạnh tranh một cách công khai, sòng phẳng vì sẽ xảy ra vấn đề thắng tiến, đãi ngộ, trong công tác, ai biểu hiện tốt hơn sẽ giành phần thắng, không giấu thủ đoạn xấu xa dìm người khác xuống để nâng mình lên, hoặc tranh công đổ lỗi, giấu giếm bí quyết tay nghề, nếu thấy đồng sự vượt trội hơn mình thì chúc mừng học hỏi, tự mình phấn đấu vươn lên, nếu thấy mình hơn người thì không tỏ ra kiêu căng tự phụ. Khi hai bên bất hòa thì chủ động gặp nhau thông cảm, dàn hòa, nhưng không gây gổ cãi lộn, giữ gìn quan hệ đoàn kết thân ái, dắt tay nhau cùng tiến bộ.

c. Đoàn kết hợp tác

Rất nhiều công việc không thể hoàn thành đơn lẻ, mà phải hiệp đồng hợp tác, mọi người cần đồng tâm hiệp lực, trợ giúp ủng hộ lẫn nhau, tạo điều kiện cho nhau hoàn thành công việc. Nhờ vả nhau với thái độ chân tình cởi mở, giúp người một cách vô tư, trong sáng. Tỏ ra kính trọng người đi trước, hơn tuổi đời, tuổi nghề, dìu dắt nâng đỡ người đi sau.

d. Nếu mình làm lỗi hoặc bị đồng sự hiểu nhầm thì chủ động gặp gỡ để giải thích trình bày, xin lỗi.

Suốt ngày làm việc với nhau rất khó tránh sai sót hay hiểu nhầm, nếu ai cũng biết chân thành nhận lỗi, thì vẫn duy trì được quan hệ thân thiện hợp tác. Khi đồng sự mắc lỗi thì mình phải thông cảm tha thứ, không để bụng, không khắt khe xét nét. Giữa đồng sự với nhau, có thể hơn nhau tuổi đời, tuổi nghề, phải đối xử tôn trọng, đúng mực, chan hòa thân ái, không đùa vui quá trớn, không cá mè một lứa, không kết bè, kết đảng, không tục tĩu sa đọa, không bới móc đời tư của nhau. Mọi người sống vui vẻ trong môi trường hòa quyện thân ái.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Đồng sự khác với bạn bầu ở chỗ ngoài quan hệ hợp tác còn tồn tại quan hệ cạnh tranh về lợi ích, do vậy nói chung giữa đồng sự với nhau không nên thân thiết như bạn bè, mà nên giữ một khoảng cách nhất định.

74. Lễ tiết với đồng sự khác giới

Tiêu điểm lễ tiết: Giao tiếp với đồng sự khác giới thì điều cần chú ý là duy trì khoảng cách về tâm lý và không gian.

Lộ trình vận dụng: Ở văn phòng, các đồng sự nam nữ suốt ngày cùng làm việc với nhau, nếu xử lý không thỏa đáng quan hệ giới tính, thì có thể xảy ra chuyện phiền phức, ảnh hưởng xấu đến hình tượng công ty, do vậy giữa đồng sự khác giới cần đặc biệt chú ý duy trì lễ tiết ứng xử.

a. Những điều kiêng kỵ trong phong cách ăn mặc

Đi làm khác với tham gia lễ hội, đi gặp gỡ hẹn hò, cũng không giống nghỉ ngơi ở nhà, nên không thể ăn mặc trang điểm mang tính gợi cảm. Ví dụ đàn ông phanh áo ngực, mặc đồ lót, chứng tỏ là thiếu tôn trọng đối với đồng sự là nữ giới. Ngược lại nếu nhân viên nữ ăn mặc hở hang khêu gợi, ví dụ mặc áo mỏng, áo ngắn, váy mi ni, hở đùi hở đồ lót, là thiếu tôn trọng đồng sự nam giới.

b. Không ăn nói thô tục

Nếu văn phòng chỉ có nam giới hay nữ giới vẫn phải giữ cách nói năng thanh lịch, nếu văn phòng có cả nam nữ thì càng phải chú ý ngôn ngữ hơn, nếu nói tục, hoặc kể chuyện tiểu lâm có liên quan đến quan hệ nam nữ, thì văn phòng sẽ mất phong thái văn hóa, các bạn gái cảm thấy

mình bị khiêu khích xúc phạm.

c. Động tác phải lịch sự

Trước mặt đồng sự khác giới, cử chỉ phải tao nhã đoan trang, không có hành vi gợi tình hoặc khiêu dâm, ví dụ đàn ông siết lại thắt lưng trước mặt phụ nữ, phụ nữ tô điểm chải tóc trước mặt đàn ông, hất tóc vào mặt đàn ông, đều bị đối phương ngầm hiểu là động tác gợi tình dục.

d. Giao lưu thanh lịch

Giữa đồng sự khác giới cũng có quan hệ thân sơ khác nhau, nhưng nếu không phải là yêu đương thì vẫn nên duy trì khoảng cách, không đi sâu và đòi tư của nhau, không điều tra hỏi han về quan hệ hôn nhân của họ.

Nói chung đồng sự khác giới không nên chuyển hóa thành quan hệ yêu đương hoặc cả hai bên đều đã có gia đình nhưng do gần gũi nhau trong công tác nên lòng thông với nhau một cách bất chính. Yêu đương chính đáng giữa hai đồng sự độc thân không ai phản đối, thì cũng chỉ được yêu nhau ở ngoài, lúc ở văn phòng không tỏ ra quá gần gũi quấn quýt, không để tình yêu ảnh hưởng đến công việc, không biểu lộ tình cảm ở văn phòng, chuẩn bị sẵn tư tưởng chấp nhận điều động công tác, nếu tình yêu gặp sóng gió trắc trở thì hai người không thể cùng ngồi chung tại văn phòng.

e. Quấy rối tình dục

Nếu giữa đồng sự khác giới xảy ra quấy rối tình dục, do một bên chủ động còn bên kia không đồng tình thì phải chống trả mạnh mẽ quyết liệt, phụ nữ thường ở thế bị động không được chịu lép chấp nhận, sẽ phá hỏng hoặc xuống cấp hình tượng của mình.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu xử lý quan hệ nam nữ một cách thiếu kiên quyết, không tự trọng, thì sẽ tự hạ thấp giá trị nhân phẩm của mình, đôi khi rước họa vào thân.

75. Lễ tiết khi báo cáo công tác

Tiêu điểm lễ tiết: Nội dung chính trong lễ tiết báo cáo công tác là tuân thủ quy chế, thái độ nghiêm túc, khiêm tốn cẩn trọng.

Lộ trình vận dụng: Khi cấp dưới báo cáo công tác với cấp trên phải thỏa mãn các yêu cầu sau:

a. Đúng thời gian, đúng quy định. Quan điểm tuân thủ thời gian phải hết sức chặt chẽ, nếu như đến sớm quá trong khi cấp trên chưa kịp chuẩn bị, đưa cấp trên vào tình thế khó xử, cũng không được đến muộn bắt cấp trên phải chờ đợi.

b. Khi đến phải gõ cửa, chờ được cấp trên mời mới được vào, không được đường đột đẩy cửa xông vào phòng cấp trên, kể cả trường hợp thấy cửa bỏ ngõ, vẫn phải dùng phương thức nào đó đánh động cho cấp trên biết là mình đã đến, để cấp trên có sự chuẩn bị đón tiếp về mặt tư thế và tâm lý. Khi báo cáo cần chú ý nét mặt, tư thế đứng ngồi, dáng hoàng chừng chạc, giữ đúng lễ nghi, cần chú ý trong văn phòng có cho phép hút thuốc không, nếu cho phép thì có thể rút thuốc mời cấp trên theo cách lấy bao thuốc ra khỏi túi, búng cho một vài điếu trời lên, chìa ra trước mặt mời cấp trên rút một điếu, rồi bật lửa châm thuốc cho cấp trên hút.

c. Nội dung báo cáo phải chặt chẽ thiết thực.

Phát âm tròn vành rõ chữ, ngữ điệu cuốn hút, kết cấu mạch lạc, trình bày trôi chảy, trung thực có vui nói vui, có buồn nói buồn, không được nhìn nét mặt của cấp trên để điều chỉnh bóp méo nội dung cho vừa ý người nghe, hoặc nhấn mạnh phần thành tích, che giấu phần khiếm khuyết, cũng không được mượn cơ báo cáo để phản ánh tâm tư nguyện vọng cá nhân, dèm pha nói xấu làm hại người khác, đề cao vai trò của mình.

d. Khi cấp trên bác bỏ một phần nội dung báo cáo, thì thái độ phải bình tĩnh suy xét.

Nếu như nhận thấy ý kiến của cấp trên là chính xác thì phải khiêm tốn tiếp thu, nếu cho rằng ý kiến cấp trên không thỏa đáng, thì kiên quyết giữ vững lập trường, tuy nhiên dù đúng dù sai, vẫn phải duy trì lễ tiết, không được tỏ ra xấc xược ngang bướng thiếu lễ độ với cấp trên. Thông

thường khi thấy mình nằm lễ phải trong tay, thì rất dễ nổi nóng không nể mặt đối phương, mất hết phép tắc lịch sự, có thể thắng về lý nhưng lại thất bại về tình, thế nhưng thiên hạ thường nói có thấu tình thì mới đạt lý. Vì vậy, bất luận thế nào, chống đối cấp trên đều là việc làm thiếu sáng suốt.

e. Khi báo cáo xong, nếu thấy cấp trên còn hứng thú nói chuyện thì phải vui vẻ ngồi nán lại để tiếp chuyện cấp trên, không được tỏ ra nôn nóng nhấp nhอม muốn ra về, phải chờ đến khi nào cấp trên thể hiện ý muốn kết thúc thì mới được chia tay. Trước khi cáo biệt phải chỉnh lý tài liệu hồ sơ, thu dọn bàn trà, sắp xếp lại bàn ghế rồi mới chào cấp trên, nếu cấp trên tiễn ra cửa thì phải cảm ơn và nói "Mời sắp quay lại".

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi đến báo cáo công tác, nếu có người thứ ba ở đó, thì nói chung không nên xen ngang, có thể xin phép cấp trên chuyển sang thời gian khác hoặc chuyển phương thức báo cáo văn bản hay gọi điện thoại, nếu có mặt người ngoài không được thăm thì nhỏ to ra điều có chuyện bí mật, làm cho khách cảm thấy khó chịu.

76. Lễ tiết khi nghe báo cáo công tác

Tiêu điểm lễ tiết: Nhận báo cáo công tác cũng phải giữ đúng lễ tiết, tôn trọng người báo cáo bằng cách chú ý lắng nghe, không ngắt lời, không xen ngang, sau đó mới hỏi thêm hoặc nêu ý kiến nhận xét. Suy nghĩ cẩn thận trước khi nói.

Lộ trình vận dụng: Khi nghe cấp dưới báo cáo công việc, thì người ở cương vị lãnh đạo cũng phải thực hiện đúng lễ tiết tác phong, cụ thể bao gồm mấy nội dung sau đây:

a. Đúng thời gian

Nếu như lãnh đạo xuống đơn vị cơ sở để nghe báo cáo, thì phải đến trước giờ hẹn, không đến muộn để cấp dưới phải chờ đợi. Nếu gặp tình huống đột xuất thì phải cử người khác nhận báo cáo thay hoặc thông báo chuyển sang thời gian khác.

b. Chú ý lắng nghe và biết cách gợi mở

Để thể hiện cho cấp dưới biết là mình đang chăm chú lắng nghe, thì lãnh đạo có thể thông qua biểu cảm trên nét mặt, mắt nhìn chăm chú, nụ cười hé mở trên môi, lâu lâu gật đầu tán thưởng, hay sử dụng động tác tay, cũng có thể sử dụng lời nói ngắn gọn như "Đúng!" "Phải!" "Được đấy" v.v đó cũng là cách khích lệ cấp dưới tiếp tục báo cáo. Nếu gặp đoạn nào hoặc tình tiết nào mình không thích nghe thì gợi mở một cách khéo léo để cấp dưới biết ý bỏ qua hoặc chuyển sang đề tài khác không cắt ngang một cách thô bạo thiếu lịch sự.

e. Hỏi thêm một cách thỏa đáng

Nếu như lãnh đạo nghe báo cáo nhận thấy có chỗ chưa rõ ràng hoặc có vấn đề thì có thể hỏi ngay, nhưng phải ứng xử đúng mực, trước khi ngắt lời cấp dưới phải xin phép, cách hỏi ngắn gọn, sau đó lại đề nghị cấp dưới báo cáo tiếp. Cách hỏi của lãnh đạo cần bám sát chủ đề, không lan man sang chuyện khác nhất là động chạm đến đời tư của cấp dưới, đưa cấp dưới vào tình huống bối rối khó xử. Cách nêu vấn đề khéo léo để cho cấp dưới dễ dàng tiếp thu, thái độ của lãnh đạo phải gần gũi thân mật, tiếng nói nhỏ nhẹ, nét mặt bình thản, gây cho cấp dưới cảm tưởng bình đẳng tự nhiên, không có sự cách biệt trên dưới.

d. Biểu thị lòng tôn trọng người báo cáo bằng tư thế ngồi nghiêm chỉnh, nét mặt chăm chú lắng nghe, không ngó nghiêng lung tung, hoặc làm việc riêng gì đó, xem sách xem báo, khiến cho cấp dưới nghĩ rằng lãnh đạo không để tâm nghe mình báo cáo và tệ hại hơn là lãnh đạo coi thường mình. Hoặc lãnh đạo ngắt lời cấp dưới một cách khiếm nhã, không đồng ý với cấp dưới thì dùng lời lẽ gay gắt ví dụ: "Sao cậu lại làm ăn như vậy!" có thể gây xúc phạm tới nhân cách cấp dưới.

e. Khi trả lời hoặc quyết định các đề nghị của cấp dưới, nhất thiết phải phù hợp với chủ trương đường lối của Đảng, các văn bản chính sách của Nhà nước, ý kiến dứt khoát rõ ràng, không nên ăn nói kiểu nước đôi, mập mờ, cũng không được dây dưa không trả lời.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu nghe cấp dưới báo cáo mà liên tục liếc đồng hồ,

nhìn ngó lung tung hoặc ngáp vặt, thì người báo cáo sẽ cảm nhận cấp trên không tôn trọng họ, không hào hứng nghe báo cáo, muốn cấp dưới kết thúc sớm, cấp trên không nên bình phẩm nói xấu sau lưng cấp dưới.

77. Lễ tiếp đãi thương mại

Tiêu điểm lễ tiết: Nguyên tắc tiếp đãi thương mại là "khách hàng là thượng đế" gây cho khách cảm giác mình được tôn trọng và mong muốn được làm ăn hợp tác với mình.

Lộ trình vận dụng: Trên thương trường, khách hàng là một yếu tố quan trọng, việc tiếp đãi rất phức tạp phiền hà, nhưng nhất thiết phải thực hiện thật trọn vẹn chu đáo, nếu có sơ suất thì sẽ tổn hại đến hình tượng doanh nghiệp, mất lòng khách hàng đồng nghĩa với tổn thất kinh tế. Do vậy cần phải nắm vững và vận dụng linh hoạt nghệ thuật tiếp khách.

a. Nhân viên tiếp khách phải ăn mặc lịch sự, dung mạo đoan trang, cử chỉ, ngôn ngữ tao nhã, phụ nữ không trang điểm quá đằm dắm hoặc trang phục quá cầu kỳ, ảnh hưởng đến công việc phục vụ tiếp đãi.

b. Nếu khách mời là nhân viên quan trọng đã hẹn chương trình đến thăm, thì phương thức nghi lễ và trình tự tiếp đãi phải tương xứng vai trò địa vị và tầm cỡ của người đó. Đối với khách hàng bình thường đến liên hệ tại văn phòng, thì chỉ mời uống nước và nói chuyện trao đổi công việc, nhưng cũng không nên quá tùy tiện, lạnh nhạt. Ví dụ phải mời khách ngồi ở bàn tiếp khách, hai bên phân chủ khách ngồi đối diện để nói chuyện. Không nên để khách ngồi xa quá, chú ý nghe nhiều hơn nói, cần ghi chép lại ý kiến phản ánh hoặc yêu cầu đề nghị của khách.

c. Khi khách đến, nếu vì lý do gì đó mà người phụ trách không thể tiếp đãi ngay được, thì phải trình bày rõ để khách thông cảm yên lòng chờ đợi, khi khách ngồi chờ phải mời trà thuốc giải khát, cung cấp sách báo cho khách đọc để khỏi nóng ruột, chốc chốc lại ra hỏi han vài câu, pha lại trà khác.

d. Trường hợp người phụ trách mà khách tìm không có nhà thì phải báo cáo rõ với khách người đó đi đâu, làm gì, khi nào về, nếu khách không thể chờ đợi thì đề nghị để lại địa chỉ, điện thoại, hoặc hẹn thời gian trở lại làm việc, hoặc mời người phụ trách đến đơn vị của khách để làm việc.

e. Nếu nhân viên ra hướng dẫn khách đến nơi tiếp đón, thì nhân viên phải ứng xử đúng lễ nghi.

Khi dẫn khách đi trên hành lang, thì nhân viên đi phía trước cách 2 - 3 bước và để khách đi sát phía trong hàng lang.

Khi dẫn khách lên xuống cầu thang, nếu lên cầu thang thì nhường khách đi trước, nhân viên đi sau, khi xuống cầu thang, thì nhân viên đi trước, khách đi sau, nhân viên cần chú ý giữ an toàn cho khách.

Khách đi bằng thang máy, nhân viên phải vào phòng thang máy trước, chờ khách vào xong thì đóng cửa và bấm bảng điều khiển, khi đến nơi thì nhân viên mở cửa mời khách ra trước.

Dẫn khách trong phòng khách, nhân viên đi sát phía sau khách giơ tay chỉ đường và chỉ ghế cho khách ngồi, sau khi khách ngồi yên vị thì nhân viên cúi đầu chào rồi mới đi chỗ khác, chú ý nếu khách tùy tiện ngồi vào ghế dưới thì phải đề nghị khách ngồi lên ghế trên (ghế gần cửa được coi là ghế trên).

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Đón tiếp khách cũng thể hiện được khả năng bản lĩnh và tài chỉ huy của chủ nhân.

78. Lễ tiết thăm hỏi thương mại

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ tiết thăm hỏi thương mại vô cùng quan trọng đối với nghiệp vụ kinh doanh và xây dựng hình tượng doanh nghiệp.

Lộ trình vận dụng: Trong sản xuất kinh doanh, rất nhiều dịp phải đi đến các đơn vị khác để

thăm hỏi liên hệ, đó là lúc cần vận dụng lễ tiết, để góp phần hoàn thành mục đích chuyến đi.

a. Liên hệ bằng thư từ, điện thoại trước với đối phương về nội dung vụ việc, ngày giờ đến thăm, tránh đường đột đến nơi làm đảo lộn kế hoạch làm việc của chủ nhà, nếu đối phương chấp nhận thì phải đến đúng hẹn, thời gian thăm dài hay ngắn tùy theo công việc và mong muốn của chủ nhân, nói chung nên khẩn trương làm việc để rút ngắn thời gian.

b. Khi đến đơn vị đối tác, phải đưa danh thiếp và giới thiệu bản thân, đơn vị mình cho nhân viên tiếp tân hoặc trợ lý, để họ báo cáo với người phụ trách. Mùa đông nếu mặc áo khoác ngoài, trợ lý không chủ động cởi áo hộ hoặc chỉ cho khách chỗ móc áo thì cần phải hỏi để tự xử lý.

c. Nếu phải chờ đợi chủ nhân, thì ngồi yên ở ghế, không nên nói chuyện phiếm với người khác hoặc đi lại ngó nghiêng, nếu ở đó không cấm hút thuốc thì có thể hút thuốc. Nếu cho rằng không thể kiên trì chờ thêm, thì nói lại với trợ lý để hẹn lại thời gian khác, không được nổi nóng hoặc trách cứ họ.

d. Khi được trợ lý dẫn vào văn phòng gặp người phụ trách, nếu đây là lần đầu gặp mặt thì phải chào hỏi, tự giới thiệu, trao danh thiếp, nếu là người quen cũ, thì chào hỏi xong làm việc ngay.

e. Nói chuyện theo phong cách thẳng thắn, cởi mở, không nói chuyện phiếm ngoài lề, trình bày công việc một cách rõ ràng, mạch lạc, nếu ý kiến hai bên không thống nhất cũng không nên tranh cãi. Dù được việc hay không, vẫn phải cảm ơn sự tiếp đãi của chủ nhân.

f. Chú ý quan sát ngôn ngữ, cử chỉ và biểu cảm của chủ nhân để liệu chừng ứng xử cho khéo, nếu chủ nhân tỏ ra chán nản không muốn tiếp tục đàm luận nữa, thì nên xuống nước hoặc thay đổi chủ đề, nếu chủ nhân tỏ ý dừng lại, thì phải xin phép cáo từ ngay.

g. Chia tay đúng phép lịch sự xã giao, không chỉ chào bắt tay người phụ trách mà phải tạm biệt tất cả những người có mặt ở đó, thái độ vui vẻ cởi mở chân tình kể cả trường hợp không đạt được thỏa thuận, nếu chủ nhân ra tiễn thì nhớ cảm ơn.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Trước khi thăm hỏi khách hàng phải bỏ công điều tra tìm hiểu về tình hình chung của họ, ví dụ cung cách làm ăn, lỗ lãi v.v đồng thời tìm hiểu tính cách đặc điểm sở thích v.v của người phụ trách, thì khi giao tiếp mới chủ động và dễ dàng.

79. Lễ tiết chào mời tiếp thị

Tiêu điểm lễ tiết: Muốn được khách hàng hoan nghênh và tin tưởng, thì nhân viên tiếp thị phải thể hiện lòng tôn trọng khách hàng qua từng cử chỉ và lời ăn tiếng nói.

Lộ trình vận dụng: Trong quá trình chào mời tiếp thị, thì lễ tiết đóng vai trò vô cùng quan trọng, quyết định thành bại của công việc tiếp thị.

a. Tiếp cận khách hàng

Trong hoạt động tiếp thị, thì ấn tượng đầu tiên đập vào tầm nhìn của khách hàng chính là trang phục của nhân viên tiếp thị, người ta thường nói, trong cung cách ăn mặc có thể đánh giá được trình độ văn hóa, tính cách con người, ăn mặc ngay ngắn sạch sẽ, ứng xử nhanh nhẹn, thông thoáng thì nhân viên tiếp thị sẽ gây được cảm tình với khách hàng, nếu nhân viên tiếp thị ăn mặc lôi thôi, luộm thuộm, khiến cho khách hàng nghĩ rằng nhân viên đó lười nhác, xử lý công việc không dứt khoát minh bạch.

b. Hẹn trước

Nếu nhân viên tiếp thị muốn gặp gỡ khách hàng, thì nên hẹn trước, được sự đồng ý mới đến gặp, khi nói chuyện hãy xuất phát từ lợi ích của khách hàng, suy nghĩ lo lắng cho khách hàng, và nhường quyền quyết định cho khách hàng. Thời gian gặp gỡ cũng được quyết định trên cơ sở tạo điều kiện tiện lợi cho khách hàng, nếu chọn thời tiết tốt, thời gian rảnh rỗi, tâm trạng thanh thản, có thể nêu ra mấy phương án để cho khách hàng lựa chọn. Sau khi đã quyết định thì nhân viên tiếp thị phải đến đúng hẹn, tuyệt đối không được lỡ hẹn, nơi gặp gỡ phải là nơi khách hàng quen thuộc, dễ tìm đến, nơi đó còn đáp ứng yêu cầu phong cảnh đẹp, lịch sự trang

nhã gây cảm giác dễ chịu.

Mục đích chính của tiếp thị hiển nhiên là giới thiệu sản phẩm bao gồm tên gọi, quy cách, kiểu loại, tính năng, tác dụng, thao tác sử dụng, bảo quản bảo dưỡng v.v. Trong quá trình giới thiệu, luôn luôn tỏ ra tôn trọng khách hàng, mời khách hàng đưa ra câu hỏi bất kỳ lúc nào, bất kỳ vấn đề gì có liên quan đến sản phẩm và trả lời thật cặn kẽ, nói chung khi giới thiệu phải nhấn mạnh ưu điểm của sản phẩm nhưng cũng không nên giấu giếm hạn chế và nhược điểm của sản phẩm. Khi quan điểm hai bên không thống nhất, thì phải kiên trì giải thích. Tuy nhiên, thái độ hòa nhã điềm đạm dễ tạo niềm tin cho khách hàng hơn là quá nhiệt tình sẵn đón.

c. Ký hợp đồng mua bán

Bán được hàng là tiêu chí đánh giá thành công của nhân viên tiếp thị, nhưng khi ký được hợp đồng không có nghĩa là công việc tiếp thị đến đây kết thúc, sau khi ký hợp đồng chớ tỏ ra vui mừng hớn hỏ mà vẫn giữ vẻ điềm đạm bình tĩnh như trước, nói năng giữ lời, nét mặt tự nhiên, tuy nhiên phải nhìn khách hàng với ánh mắt thân mật và biết ơn, đồng thời nói lời cảm ơn, nhờ thiện chí của khách hàng mới ký kết được hợp đồng, ca ngợi khách hàng thế này thế nọ, chớ nên ký xong hợp đồng là hý hửng ra về ngay, mà nên nán lại nói chuyện vui để gây thiện cảm, sau đó mới bắt tay từ biệt, nếu chỉ là hợp đồng miệng thì phải để lại địa chỉ điện thoại liên lạc cho khách hàng, nếu ký hợp đồng văn bản thì phải đầy đủ các điều khoản, nên hứa với khách hàng sẽ giải quyết đầy đủ và nhanh chóng hợp đồng. Sau khi giao hàng vẫn duy trì quan hệ với khách hàng, mời khách hàng cho ý kiến về việc sử dụng sản phẩm, nếu có vấn đề thì tận tình xử lý, như vậy mới là trọn tình vẹn nghĩa với khách hàng.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu nhân viên tiếp thị ứng xử không đúng mực, bất chấp lễ tiết, thì vô hình chung phá hủy mất thành quả lao động của mình. Khách hàng rất sáng suốt, họ chỉ đồng ý mua hàng của những nhân viên tiếp thị trông chừng đứng đắn, đáng tin cậy mà thôi.

80. Lễ tiết giao tiếp đối thoại

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ tiết thăm hỏi đối ngoại bao gồm giao tiếp làm việc với khách nước ngoài, yêu cầu thể hiện sự tôn trọng, tình hữu nghị và lễ nghĩa nghi thức phù hợp với phong tục thói quen của khách nước ngoài.

Lộ trình vận dụng: Khi thăm hỏi đối ngoại thì yêu cầu đầu tiên là phải tuân thủ các thông lệ quốc tế về mặt lễ nghĩa, nhằm mục đích thực hiện chính sách mở cửa của Nhà nước, góp phần vào công cuộc xây dựng hiện đại hóa, đồng thời thể hiện bộ mặt trọng lễ nghĩa và hiếu khách của đất nước, con người Việt Nam.

a. Coi trọng thời gian, không bao giờ lỗi hẹn

Thời nay quan niệm thời gian gắn liền với hiệu suất, đúng hẹn cũng là một phần của chữ tín. Trong hoạt động giao lưu đối ngoại, nhất thiết phải đúng thời gian quy định. Nếu như vì lý do chính đáng bị lỡ hẹn, thì phải trình bày và xin lỗi trước mặt đông đủ quan khách, nếu không thể đúng hẹn thì phải tìm mọi cách thông báo trước cho đối phương và tỏ ý xin lỗi.

b. Kính trọng khiêm nhường, ưu tiên phụ nữ

Ở phương Tây, trong hoạt động xã giao, người ta đặc biệt kính trọng phụ nữ, đây là một quy phạm quan trọng trong lễ tiết, yêu cầu ở mọi lúc mọi nơi, đàn ông đều phải tôn trọng giúp đỡ, chở che, chăm sóc phụ nữ từ lời ăn tiếng nói đến cử chỉ hành vi. Ví dụ: Mở cửa mời các bà các cô vào, sau đó khép cửa lại, nhường họ đi trước, xách hộ hành lý v.v.

c. Nói chuyện có duyên, không động chạm đến đời tư của khách

Ở phương Tây người ta rất coi trọng khoảng trời riêng của mỗi người, vì vậy khi tiếp đãi khách nước ngoài tránh dò hỏi về đời tư của họ nhất là đối với phụ nữ có 8 điều không nên hỏi đó là: Tuổi đời, tình trạng hôn nhân, thu nhập, sự từng trải, chỗ ở, cuộc sống cá nhân, tôn giáo tín ngưỡng và chính kiến chính trị, cũng không cùng với họ bình phẩm về người thứ ba. Ngoài ra, cũng không nên đề cập đến những đề tài nhạy cảm khác như bệnh tật, chết chóc, chuyện quái đản, chuyện giạt gân, chuyện tục tĩu v.v.

d. Ngôn ngữ văn minh, cử chỉ thanh lịch

Khi tiếp khách ngoại quốc, thái độ phải chân thành, trang trọng, ngôn ngữ mang tính văn hóa, giọng nói uyển chuyển, thân mật, diễn đạt sáng tỏ, nội dung chọn lọc, nói chung nên chuẩn bị kỹ từ trước, không nên ba đầu nói đấy, có ý thức dành thời gian và cơ hội cho đối phương phát biểu ý kiến, khi họ nói thì chăm chú lắng nghe, không chen ngang hay ngắt lời họ một cách thô lỗ. Nếu khách đề cập đến một số vấn đề không tiện trả lời, thì cũng không thể hiện thái độ không đồng tình, mà nên lái câu chuyện sang chủ đề khác. Khi nói không nên khoa chân múa tay, giữ giãn cách vừa phải với khách, nếu đứng nói chuyện thì khoảng cách giữa hai bên khoảng 1, 2 mét là vừa, nếu ngồi thì hướng đầu gối và mũi bàn chân về phía khách một cách tự nhiên để thể hiện tình cảm thân mật.

e. Chú ý dung mạo trang phục, giữ gìn vệ sinh

Đón tiếp khách nước ngoài cần phải chải chuốt, điểm trang, ăn mặc lịch sự hơn ngày thường, đặc biệt chú ý giữ gìn vệ sinh sạch sẽ gồm vệ sinh cá nhân và vệ sinh môi trường. Trên cơ thể không để tỏa ra mùi khó chịu, nên đánh răng, làm đầu tóc, cắt móng tay, chỉnh trang mặt mày cho đoan trang lịch sự, phụ nữ nên trang điểm thích đáng, tránh các thói xấu như vứt rác, khạc nhổ v.v.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Khi thăm hỏi, đón tiếp khách nước ngoài, chúng ta không chỉ lấy tư cách cá nhân, mà phần nào thể hiện hình tượng của dân tộc và đất nước, do vậy cần cố gắng hết sức tôn tạo hình tượng cá nhân mình.

81. Lễ tiết đưa đón khách quốc tế

Tiêu điểm giao lưu: Từng chi tiết trong quá trình đưa đón khách quốc tế góp phần tạo dựng hình tượng con người và đất nước chúng ta.

Lộ trình vận dụng: Trong hoạt động ngoại giao, thì đưa đón là chuyện thường xuyên xảy ra, cần phải thực hiện thật chu đáo và đúng lễ nghi ngoại giao, làm cho khách đến thấy vui, ra về thấy nhớ.

a. Xác định nghi thức đưa đón

Việc xác định nghi thức đưa đón phải căn cứ vào cương vị chức vụ của khách, mục đích đến thăm, tính chất chuyến thăm, thời gian ở lại v.v. để xem xét. Đưa đón ngoại giao tuân thủ nguyên tắc bình đẳng, ví dụ người đi đón có cấp bậc chức vụ tương đương với khách, ngoài ra còn cử thêm một số ít người đi cùng, người đón không nên đông hơn khách.

b. Năm chắc giờ đến giờ đi

Người chủ trì đưa đón phải nắm vững thời gian đến và thời gian đi của khách, để lên sân bay, nhà ga, bến tàu sớm hơn một chút, đó là cách tỏ lòng kính trọng khách, nếu đi tiễn thì phải đến khách sạn trước giờ quy định, rồi đưa khách ra sân bay, nhà ga, bến tàu để chia tay với khách, tuy nhiên cũng có thể trực tiếp lên sân bay, nhà ga, bến tàu để tiễn khách.

c. Làm tốt công tác chuẩn bị tiếp đãi khách

Được tin khách đến thăm thì phải làm tốt công tác chuẩn bị tiếp đãi, ví dụ đặt sẵn khách sạn, khi đón chỉ chào hỏi đơn giản, sau đó đưa khách về khách sạn để nghỉ ngơi, dọc đường hoặc sau khi đến khách sạn có thể trực tiếp lên sân bay, nhà ga, bến tàu để tiễn khách.

d. Chuẩn bị sẵn xe đưa đón

Trong chương trình phải chuẩn bị xe, không đợi khách đến rồi mới điều xe sẽ kém phần trọng thể, khi chủ và khách cùng đi xe, thì mời khách ngồi bên phải chủ nhân, khi lên xe mời khách lên cửa bên phải, còn chủ lên cửa bên trái, nhờ ra khách lên trước và đã ngồi vào ghế chủ, thì không nên mời khách chuyển chỗ ngồi.

e. Tiễn khách

Khi đón khách thể hiện vui mừng, còn khi tiễn khách thể hiện bịn rịn lưu luyến. Đối với khách bình thường thì chỉ tiễn đến chân cầu thang hoặc cửa lớn, hoặc tiễn khách ra xe, chủ động mở cửa xe cho khách. Đối với khách quan trọng, thì phải tiễn đến sân bay, nhà ga, bến tàu v.v. Sau khi chia tay thì vẫy tay tiễn đưa, chờ khi họ đi khuất mới ra về.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Suốt quá trình đưa đón khách quốc tế đều phải thể hiện được tấm lòng nhiệt tình hiếu khách, chu đáo tận tình gây cho khách cảm tưởng như ở nhà mình.

82. Lễ tiết của người chủ trì hội nghị

Tiêu điểm lễ tiết: Chủ trì hội nghị thành công là nhờ sự kết hợp hài hòa giữa tố chất bên trong và hình thức bên ngoài, ngôn ngữ cử chỉ tạo ra sức cuốn hút thuyết phục đối với cử tọa.

Lộ trình vận dụng: Người chủ trì hay chủ tịch hội nghị là nhà lãnh đạo chịu trách nhiệm triệu tập hội nghị, sau đó điều khiển triển khai hội nghị theo đúng chương trình nghị sự, người chủ trì phải thực hiện các loại lễ tiết nghi thức theo chức năng của mình.

a. Người chủ trì phải ăn mặc nghiêm chỉnh, lịch lãm, nét mặt vui tươi, tinh thần phấn chấn, cử chỉ trang trọng, tránh ăn mặc lôi thôi nhếch nhác. Chủ trì nên vào phòng họp trước giờ khai mạc, nếu đi từ dưới hội trường lên bàn chủ tịch, thì chú ý bước đi ung dung, đỉnh đạc, tư thế khỏe mạnh, rắn rỏi, ngực nở bụng thót, mắt nhìn thẳng phía trước không nhìn ngang nhìn ngửa, nét mặt điềm tĩnh tự tin, tốc độ đi vừa phải tùy theo khoảng cách từ chỗ ngồi đến bàn chủ tịch.

b. Dáng đứng của người chủ trì là hai chân song song khép vào, lưng sườn thẳng đứng, khi cầm bản thảo thì tay phải đỡ giữa văn bản, năm ngón tay trái khép chặt tự nhiên thông xuống phía dưới, nếu hai tay cầm bản thảo thì phải nâng cao ngang ngực và tạo thành với thân người một góc 45°. Khi ngồi tư thế đoan trang, lưng thẳng, mặt nhìn về phía trước bao quát toàn hội trường, hai vai hơi nghiêng về phía trước, hai cánh tay gác hờ lên cạnh bàn, tạo thành hình chữ bát cân đối.

c. Trong quá trình điều khiển hội nghị, chủ trì không được chào hỏi người quen có mặt trong hội trường, không được tiếp chuyện hay tâm sự với từng người. Trước giờ khai mạc hoặc giờ nghỉ, thì có thể chào hỏi, gặp gỡ người quen hoặc mỉm cười gật đầu với họ. Sau khi khai mạc hội nghị, chủ trì giới thiệu các thành viên tham gia chủ yếu.

d. Lời nói của người chủ trì phải rành rọt khúc chiết, sử dụng từ ngữ chính xác, giàu hình tượng, tư duy nhanh nhạy mạch lạc, nói ngắn gọn không nên dài dòng, nói mất cả phần người khác, sau khi các thành viên khác nói xong, chủ trì có thể tóm tắt lại. Một khía cạnh quan trọng là người chủ trì phải khống chế thời gian theo đúng tiến trình, nếu ai nói dài quá có thể nhắc nhở họ hạn chế thời gian.

e. Người chủ trì căn cứ vào tính chất hội nghị để điều chỉnh, duy trì bầu không khí chung của cuộc họp có thể là nghiêm túc, trang trọng, trầm lắng hay vui nhộn sôi nổi. Nếu xảy ra trường hợp ông chủ tỏ ra không vừa ý với biểu hiện hay lời nói của một đồng sự nào đó, hoặc do bất đồng ý kiến đưa hội nghị vào tình thế bế tắc, khó xử, chính là lúc người chủ trì phát huy tài năng chèo lái để thoát ra khỏi tình huống phức tạp này, làm cho hội nghị tiếp tục triển khai thuận lợi. Người chủ trì không nên tham gia vào những cuộc tranh cãi đấu khẩu, mà nên tháo gỡ bằng những câu đùa dí dỏm hay chuyển hướng đề tài.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Tài năng của người chủ trì được đánh giá qua tác động ảnh hưởng của người đó đưa hội nghị đến thành công trọn vẹn.

83. Lễ tiết của người tham dự hội nghị

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ tiết quan trọng nhất của các thành viên tham gia hội nghị là tôn trọng người khác, cho dù mình không đồng ý với quan điểm của họ, vẫn phải kiên trì lắng nghe, sau đó đề xuất lập luận của mình hoặc đưa ra câu hỏi với thái độ lịch sự nhã nhặn.

Lộ trình vận dụng: Trong sinh hoạt tập thể, những chủ trương quyết sách quan trọng thường phải thông qua bàn bạc trao đổi, điều tra tổng kết dưới hình thức hội nghị để đưa ra quyết định cuối cùng. Do vậy, hội nghị là một hoạt động cực kỳ quan trọng, khi tham gia hội nghị các thành viên phải tuân thủ một số lễ tiết nhất định.

a. Đến họp trước giờ hoặc đúng giờ

Khi đi dự hội nghị, yêu cầu đầu tiên là đến đúng giờ, cho dù bạn ở cương vị cao hay thấp đều không được đến chậm. Nhớ ra đến chậm thì lặng lẽ tìm một chỗ ngồi ở ngoài rìa để ngồi, không làm ảnh hưởng đến người khác, nếu ai bỏ hội nghị mà không có lý do chính đáng thì sẽ bị người khác lên án.

b. Giữ trật tự

Các thành viên đi họp đều phải ăn mặc chỉnh tề sạch sẽ, đến đúng giờ, vào hội trường hoặc ra khỏi hội trường có trật tự, nếu là khách mời đặc biệt thì chờ nhân viên tổ chức dẫn vào chỗ ngồi của mình. Nếu được bầu vào đoàn chủ tịch thì khi bước lên bàn chủ tịch phải đi đứng nhẹ nhàng đĩnh đạc, nếu được mọi người hoan nghênh thì tươi cười vẫy chào đáp lễ, những hội nghị quan trọng, người ta ghi rõ tên người đặt trên bàn trước mặt quan khách, được nhân viên tổ chức hướng dẫn vào chỗ ngồi.

Trong quá trình họp, mọi người có ý thức giữ gìn trật tự, không nói chuyện riêng, không làm việc khác, không đi lại lộn xộn.

c. Thái độ nghiêm túc

Đoàn chủ tịch và các thành viên tham dự hội nghị đều phải tập trung tư tưởng, chăm chú

lắng nghe người khác phát biểu ý kiến, tích cực tham gia đóng góp thảo luận. Nếu thành viên đoàn chủ tịch có việc đột xuất phải rời khỏi hội nghị, phải trình bày lý do, xin phép và chào từ biệt mọi người. Khi thảo luận chú ý thái độ bình tĩnh lịch lãm, không nổi nóng, tranh cãi hoặc có những động tác thô bạo, lời nói tục tằn mang tính lăng mạ người khác, cũng không tỏ ra thờ ơ lãnh đạm, có vẻ như không thêm quan tâm đến công việc chung.

d. *Phát biểu ngắn gọn*

Người báo cáo trên hội nghị phải chuẩn bị kỹ càng, ngắn gọn súc tích nhưng đầy đủ toàn diện, thái độ tươi cười vui vẻ, nếu được mọi người vỗ tay tán thưởng thì phải đáp lễ cảm ơn. Nếu khi mình phát biểu mà thấy mọi người xì xào bàn tán hoặc tỏ thái độ khác thường, thì phải xem xét lại tư thế tác phong hoặc nội dung phát biểu của mình có thể không được hoan nghênh, phải chuyển đổi đề tài hoặc phong cách ứng xử, cảm nhận tình hình bất ổn thì nên kết thúc sớm.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu bạn ở cương vị lãnh đạo, thường xuyên chủ trì hội nghị, thì bạn cũng chớ dựa vào quyền uy của mình để làm mưa làm gió trên diễn đàn hội nghị.

84. Lễ tiết diễn thuyết

Tiêu điểm lễ tiết: Lễ tiết của người diễn thuyết thể hiện tư duy tính cách và trình độ của người đó, lễ tiết là một yếu tố tạo dựng nên phong độ và hình tượng của người diễn thuyết.

Lộ trình vận dụng: Khi diễn thuyết, kể cả khi chưa bắt đầu và sau khi đã kết thúc, thông qua nói năng cử chỉ, người diễn thuyết phải gây cho người nghe ấn tượng mình là con người phong độ lịch lãm ung dung, hiểu biết từng trải và tự tin, muốn được như vậy cần rèn luyện một số mặt dưới đây.

a. *Khi bước vào hội trường*

Nếu khi người diễn thuyết bước vào hội trường, được khán thính giả đứng dậy vỗ tay hoan nghênh, thì phải vừa đi vừa giơ tay vẫy chào đáp lễ, không nhìn ngang nhìn ngửa, không dừng lại để nói chuyện với người quen.

b. *Khi ngồi vào chỗ*

Nếu có người đi cùng, thì chờ họ hướng dẫn chỗ ngồi, nên ngồi cùng lúc với người khác, nếu mình ngồi trước là mất lịch sự. Nếu mình vào trước, người chủ trì phát hiện ra, đề nghị đổi chỗ, thì nhanh chóng chấp hành, ngồi đúng chỗ của mình và biểu thị cảm ơn.

c. *Khi được chủ trì giới thiệu người diễn thuyết với công chúng*

Chủ trì nhắc đến tên phải lập tức đứng dậy cúi chào mọi người, nét mặt tươi cười, thời gian đủ cho mọi người nhìn rõ mình mới ngồi xuống.

d. *Khi đi ra bục nói chuyện*

Phải đi đứng cho đàng hoàng, tư thế hiên ngang, không cúi lom khom cũng không ưỡn bụng ra vẻ khênh khạng, tốc độ, bước đi vừa phải, vẻ mặt ung dung, mắt nhìn phía trước, hai tay đưa đẩy nhẹ nhàng. Khi đến trước bục thì quay người về phía thính giả, đứng cho ngay ngắn, nhìn bao quát toàn hội trường, dường như dùng ánh mắt giao lưu với mọi người. Sau đó kính cẩn cúi chào cử tọa và bắt đầu vào cuộc nói chuyện.

e. *Chỗ đứng và ánh mắt nhìn*

Chỗ đứng của diễn giả phải vừa trang trọng vừa đủ rộng để cho người diễn thuyết dễ dàng xoay sở và thính giả cũng quan sát người diễn thuyết rõ hơn, vì vậy người diễn thuyết phải chọn lựa tư thế đứng thật thoải mái và thanh thoát, gây cho người khác cảm giác diễn giả tràn đầy sức sống và tinh thần hăng hái, thái độ nhiệt tình. Ánh mắt phải bao quát toàn diện, mỗi một thính giả đều ngỡ như diễn giả đang nhìn vào mình, diễn giả dành cho mình sự ưu ái đặc biệt.

f. *Bước khỏi bục diễn thuyết*

Sau khi kết thúc buổi nói chuyện, phải cúi chào cảm ơn thính giả sau đó quay lại chào và bắt

tay người chủ trì. Nếu được thỉnh giả nhiệt liệt vỗ tay hoan hô, thì có thể quay trở lại bục diễn thuyết để chào và cảm ơn lần nữa, sau đó mới đi về chỗ ngồi.

g. Đi ra khỏi hội trường

Thông thường sau khi kết thúc, người chủ trì sẽ tiễn diễn giả đi ra khỏi hội trường, thỉnh giả đứng cả dậy hoan hô đưa tiễn, lúc đó diễn giả phải vừa đi vừa vẫy tay và tươi cười đáp lễ cho đến khi ra đến ngoài cửa mới thôi. Nếu thỉnh giả lại ra về trước thì diễn giả phải đứng dậy vẫy chào đưa tiễn, ánh mắt nhìn theo lưu luyến.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Người diễn thuyết phải hòa nhập đồng cảm với đám đông, nếu tỏ ra kênh kiêu, trịch thượng thì sẽ bị quần chúng ác cảm.

85. Lễ tiết giấy mời hẹn gặp

Tiêu điểm lễ tiết: Giấy mời được gửi cho một đơn vị hay một cá nhân tham gia một loại hình hoạt động nào đó, giấy mời phải tuân thủ một số lễ tiết nhất định.

Lộ trình vận dụng: Giấy mời nói chung phải tuân thủ một số thể thức nhất định, tùy theo mục đích là mời cá nhân hay mời đơn vị, có thể là tham gia hội nghị liên tịch, hội thảo, hoạt động chào mừng, liên hoan nghệ thuật, khai trương, lễ kỷ niệm, tiệc mừng ngày thành lập đơn vị hay gặp mặt nhân dịp lễ Tết v.v. Cả người gửi giấy mời và người được mời đều phải coi trọng và tuân thủ nghi thức quy phạm mời mọc.

a. Chọn loại giấy tốt để in hoặc viết văn bản giấy mời thông thường dùng giấy dày gấp thành hai nửa, mặt trước của nửa bên trái được coi là bìa, thường trang trí màu đỏ in hai chữ giấy mời, mặt trước của nửa bên phải trang trí màu đỏ hay màu khác in nội dung giấy mời, trong dân gian thường kiêng màu vàng hay màu đen nên nói chung giấy mời cũng không được sử dụng hai màu này. Nếu giấy mời được viết tay thì phải dùng bút máy hay bút lông, mực màu đen hay xanh lam, không nên sử dụng các loại mực tươi màu như đỏ, tím, xanh, vàng nhưng phải phối hợp tốt với màu nền, làm cho giấy mời mang tính nghệ thuật cao.

b. Các loại giấy mời thông dụng trong thương trường thời nay thường theo quy cách gấp ngang, viết chữ từ trái sang phải. Ngoài ra vẫn có nơi duy trì kiểu giấy mời truyền thống gấp dọc, viết chữ từ phải qua trái và từ trên xuống dưới, phương thức này đa phần sử dụng trong các lễ hội truyền thống mang tính dân gian.

c. Cách hành văn trong giấy mời phải chính quy sáng sủa, nói chung phải thể hiện được một số nội dung như: Bên mời, bên được mời, nội dung tham gia hoạt động, địa chỉ, ngày giờ phương tiện đi lại, ăn ở, địa chỉ điện thoại liên hệ v.v.

d. Ở góc dưới bên trái nên ghi thêm hai chữ "xin đừng quên" với mục đích nhắc nhở người được mời nhất định đến và đến đúng hẹn. Ở phương Tây người ta coi như là một tập quán, xin đừng quên được họ viết tắt bằng hai chữ cái "P.M"

e. Thông thường tên người hay đơn vị được mời sẽ viết trang trọng ngay trên bìa ngoài của giấy mời, như vậy sẽ không xuất hiện lại trong phần nội dung ở trang gấp bên trong nữa, đương nhiên là nếu lặp lại cũng không sao, kể cả chữ "Giấy mời" khi đã được ghi ở bìa thì ở phần nội dung không nhất thiết phải lặp lại nữa.

f. Nếu là giấy mời đối ngoại thì thường được viết tiếng Anh, theo tập quán quốc tế, toàn bộ chữ trong văn bản đều được viết hoa, không ngắt thành từng đoạn, không sử dụng các dấu và sử dụng đại từ nhân xưng.

g. Phong bì giấy mời cũng được thiết kế trang trí rất cầu kỳ, ghi tên bên được mời, chữ viết đẹp bay bướm dễ đọc, như vậy thể hiện được lòng kính trọng đối phương và hy vọng được họ chấp nhận lời mời.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Dù là lễ hội quy mô lớn hay họp mặt thông thường, thì giấy mời vẫn nên được thiết kế trình bày thật trang trọng, và nên ghi rõ ăn mặc theo kiểu nào để khách mời lựa chọn, nếu không có thể xảy ra trường hợp ăn mặc quá lạc lõng không hợp.

86. Lễ tiết mừng công thương mai

Tiêu điểm lễ tiết: Mừng công thương mai là những lễ nghi chào mừng quy mô lớn nhân dịp xảy ra sự kiện trọng đại hay ngày lễ ngày Tết, nhằm xây dựng tôn tạo hình tượng của doanh nghiệp trong lòng công chúng, kết hợp hài hòa giữa hai ý nghĩa văn hóa và thương mại.

Lộ trình vận dụng: Lễ mừng là tên gọi chung của tất cả các loại hình hoạt động chào mừng trong thương trường có rất nhiều dịp tham gia lễ mừng, muốn tổ chức tốt các loại nghi lễ này đòi hỏi nhân viên phải có năng lực tổ chức cao, nắm vững các kỹ xảo thương vụ chuyên ngành, mà còn phải hiểu biết sâu về các loại lễ tiết.

a. Xác định danh sách những người tham gia lễ mừng nói chung, những người có tư cách tham gia lễ mừng là các vị lãnh đạo cấp trên, nhân vật nổi tiếng trong xã hội, giới truyền thông đại chúng, đối tác hợp tác, chính quyền địa phương, công nhân viên trong doanh nghiệp. Sau khi đã xác định đối tượng mời thì gửi giấy mời hoặc thông báo. Vì liên quan đến nhiều người nên vạn bất đắc dĩ mới hủy bỏ hoặc thay đổi ngày giờ địa điểm tổ chức lễ mừng.

b. Bố trí công tác tiếp tân, chuẩn bị hiện trường tổ chức lễ hội, cố gắng tạo ra một môi trường sôi động hấp dẫn nhằm để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng người tham gia.

c. Vạch ra chương trình lễ mừng, theo thông lệ chương trình nên bao gồm các nội dung sau:

— Đón khách, bố trí khách và chỗ ngồi, giới thiệu khách mời.

— Tuyên bố khai mạc lễ mừng, tất cả đứng dậy làm lễ chào cờ, hát bài hát truyền thống của đơn vị.

— Người phụ trách đơn vị lên phát biểu ý kiến đại thể là cảm ơn các vị quý khách, nêu lý do, ý nghĩa tổ chức lễ mừng, trọng điểm nhấn mạnh thành tích hiệu quả đã đạt được.

— Giới thiệu các khách mời chủ yếu phát biểu ý kiến, trước hết là các vị lãnh đạo cấp trên, đối tác hợp tác và chính quyền địa phương. Nhưng phải liên hệ trước với các vị đại biểu này để họ chuẩn bị sẵn, không nên đưa họ vào thế bị động hoặc dồn đẩy cho nhau. Đọc các bức điện mừng, thư chúc mừng của các đơn vị không đến tham dự được v.v. Nếu không đọc hết từng bức điện vẫn phải công bố tên đơn vị hoặc cá nhân đã gửi điện, trình tự công bố theo thời gian gửi điện cũng có thể xếp theo bảng chữ cái A, B, C trong bảng chữ cái.

— Đan xen các tiết mục biểu diễn văn nghệ, thể thao, có thêm hoạt động biểu diễn văn nghệ, thể thao sẽ làm cho không khí lễ mừng sinh động hơn, nhưng nội dung văn nghệ, thể thao phải lành mạnh và đạt trình độ tương đối cao đồng thời không lấn át chủ đề chính.

— Mời khách đi tham quan phòng trưng bày, triển lãm, phân xưởng sản xuất, dự tiệc mừng công.

Một số khâu trong chương trình có thể bỏ qua nếu như điều kiện không cho phép.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Lễ tiết lễ mừng bảo đảm cho việc tổ chức đi vào nề nếp, quy củ không giống như hội hè dân gian tự phát.

87. Lễ tiết hội đàm thương mại

Tiêu điểm lễ tiết: Tuân thủ lễ tiết đàm phán thương mại là bước chuẩn bị ban đầu cho hợp tác lâu dài sau này.

Lộ trình vận dụng: Hội đàm thương mại do hai bên tự nguyện tham gia vì mục đích hợp tác nhằm mang lại lợi ích cho cả hai bên, lễ tiết hội đàm đóng góp vào thành công hội đàm, nên đó là một yếu tố không thể xem nhẹ.

a. *Chuẩn bị nghi thức hội đàm*

Bên chủ nhà cần coi trọng công tác chuẩn bị hội đàm, nhằm tôn tạo hình tượng vị thế của mình, bao gồm phòng họp, trang trí, bàn ghế, trang thiết bị, tiếp tân, cố gắng tạo ra bầu không khí và quang cảnh long trọng nghiêm túc, cũng là cách thể hiện tôn trọng đối tác.

Hội đàm là một dịp giao lưu giữa hai đơn vị, do vậy cần làm nổi bật lòng say mê nghề nghiệp, trình độ chuyên nghiệp và tính hiệu quả trong công việc. Người đại diện tham gia hội đàm của hai bên phải chú ý dung mạo, ăn mặc, nói năng cử chỉ, nói chung đàn ông nên vận âu phục, không để râu, không để tóc dài, không để râu quai nón. Phụ nữ nên ăn mặc đoan trang thanh lịch, đầu tóc đúng mốt, trang điểm hợp thời, xúc nước hoà thoang thoảng, không nên quá đằm dáng loè loẹt như tham gia biểu diễn thời trang.

Hội đàm mang tính thiết thực, nên từ ăn mặc đến hình thức đều không nên phô trương, chỉ nên tuân thủ lễ nghi truyền thống, chính quy. Ví dụ màu sắc áo quần đàn ông là áo vét màu sẫm, quần màu sẫm, áo lót màu trắng, thắt cà vạt có kẻ sọc gam màu thanh nhã, tất màu sẫm, giày da màu đen có dây buộc. Phụ nữ mặc áo váy âu phục, áo lót màu trắng, tất liền quần màu da, giày cao gót.

b. *Bố trí chỗ ngồi trong hội đàm*

Bên chủ nhà nhất thiết phải tận dụng khâu bố trí chỗ ngồi để thể hiện lòng mến khách của mình, lễ tiết được quán triệt cả sau hậu trường lẫn trên bàn hội nghị, từ khâu đưa đón, bố trí ăn ở, chiêu đãi, tham quan, quay phim chụp ảnh, ghi hình, nhằm giành được lòng mến mộ và tin cậy của đối phương.

Nói chung cách bố trí chỗ ngồi hội đàm thường là sử dụng loại bàn dài hình bầu dục, chủ khách chia nhau ngồi hai bên. Cũng có thể bày hai dãy bàn nằm ngang, dãy phía ngoài gần cửa lớn nhường cho khách ngồi, nếu hai dãy bàn bố trí theo hướng dọc, thì bên gần cửa vào nhường cho khách theo nguyên tắc bên phải là khách bên trái là chủ.

Nếu hội đàm nhiều bên, theo thông lệ quốc tế thường vận dụng hình thức bàn tròn, mỗi đoàn chiếm một khoảng, không phân biệt cao thấp sang hèn. Trong mỗi đoàn thì người có cương vị cao nhất ngồi ở giữa, các trợ lý ngồi hai bên. Thứ tự vào bàn không được phân biệt trước sau mà nên cùng vào chỗ một lúc, đặc biệt bên chủ nhà càng cần chú ý không được vào chỗ trước khách.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu coi hội đàm thương mại như kiểu buôn bán ăn xổi ở thì, nghĩa là cố gắng giành lấy phần thắng bằng mọi giá làm cho đối phương bị lấn lướt, thua thiệt, thì hội đàm rất khó thành công, hai bên không thể hợp tác lâu dài với nhau được.

88. Lễ tiết đàm phán giao dịch

Tiêu điểm lễ tiết: Trong quá trình đàm phán nếu biết dùng lễ nghĩa để đối đãi khách hàng, không những thể hiện được trình độ và tố chất của mình, mà còn gây ảnh hưởng tốt về mặt tư duy và tác động tích cực vào tình cảm của đối phương.

Lộ trình vận dụng: Đàm phán giao dịch là một hoạt động thường xuyên vận dụng lễ tiết trong thương trường, mang tính chất thương mại, tính xã giao và chính quy, do vậy cần tuân thủ một số yêu cầu nhất định về mặt lễ tiết.

a. Người đại diện đàm phán phải hội đủ các tố chất tổng hợp, trước hết là chuẩn bị chu đáo về mặt dung mạo và trang phục, ăn mặc ngay ngắn lịch sự, nam giới không nên để râu, mặc đồ âu phải thắt cà vạt, phụ nữ không nên ăn mặc quá gợi cảm, không đi giày cao cổ gót nhọn, trang điểm nhẹ nhàng.

b. Phong thái đường hoàng. Suốt quá trình đàm phán, người chủ trì và người tùy tùng đều phải thể hiện phong độ, nét mặt điềm đạm hòa nhã, tình thế gay cấn không tỏ ra hoảng hốt, luống cuống, xử sự bình tĩnh không nóng vội. Không nên mang theo quan điểm một mất một còn trong đàm phán, mà quan tâm xem xét lợi ích cả hai bên, giành thắng lợi chung. Nếu trong đàm phán chỉ nghĩ đến quyền lợi của mình mà không biết nhượng bộ đối phương, thì khả năng đàm phán thành công rất nhỏ.

c. Chú ý lễ tiết. Trong quá trình đàm phán có thể bên này giành thế chủ động, bên kia bị lép vế. Nhưng không nên dựa vào ưu thế để áp đảo đối phương bằng cử chỉ thô bạo, lời nói ngang ngược, coi thường đối phương. Đàm phán phải tiến hành trên cơ sở bình đẳng tôn trọng lẫn nhau, do vậy lễ tiết tác phong phải hòa nhã từ tốn, ứng xử có văn hóa và thân thiện, đương

nhân hai bên tranh giành lợi ích khiến không khí hội đàm trở nên căng thẳng là chuyện thường tình, nhưng cạnh tranh sòng phẳng không có nghĩa là công kích, bới móc nói xấu lẫn nhau, không tôn trọng nhân cách của nhau.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Xử lý thỏa đáng mối quan hệ giữa hai bên tham gia đàm phán bằng cách phân biệt rõ ràng giữa đạo làm người và trao đổi công việc, nghĩa là cho dù đàm phán có thành công hay thất bại, thì hai bên vẫn là bạn bè với nhau, không nhập nhằng lẫn lộn giữa hai lĩnh vực này.

89. Lễ tiết ký kết văn bản

Tiêu điểm lễ tiết: Ký kết là sự thể hiện bằng văn bản kết quả đàm phán, hai hay nhiều bên tự nguyện tham gia hợp tác trong một lĩnh vực nào đó, nhằm ràng buộc dưới hình thức pháp luật đối với các bên.

a. Chuẩn bị chu đáo

Sau quá trình đàm phán, hai bên đã đạt được sự nhất trí dưới hình thức thỏa thuận hay hợp đồng, cùng nhau soạn thảo chỉnh lý văn bản, rồi tổ chức lễ ký, trước đó phải đánh máy trình bày văn bản thật đẹp, chuẩn bị bút, con dấu, trang trí hiện trường ký kết thật long trọng bằng cờ, biểu ngữ, hoa tươi v.v.

b. Bố trí đại diện ký kết

Theo thông lệ, những người tham gia đàm phán hai bên đều có mặt chứng kiến lễ ký, tuy nhiên người đứng ra ký thường là trưởng đoàn có chức vụ ngạch bậc tương đương với nhau, cũng có thể mời đại diện cấp trên chứng kiến, mỗi bên cử thư ký phục vụ nghi thức ký kết của bên mình.

c. Bố trí hội trường ký kết

Thông thường bày một chiếc bàn dài trong phòng hội nghị trải ga màu thẫm, đối diện với cửa lớn, sắp xếp chỗ ngồi, một bên là chủ một bên là khách, trên bàn bày sẵn văn bản thỏa thuận hay hợp đồng, bút mực, thấm mực v.v. Nếu ký kết văn bản quốc tế phải đặt giá cắm cờ hai nước.

d. Tiến hành ký kết

Nhân viên tham gia ký kết của hai bên tiến vào hội trường thực hiện nghi lễ chào hỏi xã giao, vào chỗ ngồi theo thông lệ chủ ở bên trái khách ở bên phải và cùng vào một lúc, người thư ký phục vụ đứng cạnh đại diện của bên mình, thứ tự ký của đại diện là trước hết ký vào văn bản do bên mình giữ rồi trao cho thư ký chuyển sang cho khách và nhận văn bản do khách giữ để ký tiếp vào đó. Sau khi đại diện hai bên đã ký xong vào hai văn bản thì đứng dậy trao đổi văn bản cho nhau rồi ôm nhau thân mật hay bắt tay, đó là lúc các cô nhân viên bung rượu sâm banh ra để hai bên nâng cốc chúc mừng hợp tác thành công.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Ký kết văn bản là bước khởi đầu của sự nghiệp hợp tác, ví như đưa trẻ ra chào đời, hai bên có trách nhiệm nuôi dưỡng cho đứa trẻ ngày càng trưởng thành.

90. Lễ tiết ăn uống tại văn phòng

Tiêu điểm lễ tiết: Ăn uống văn phòng phải thể hiện nếp sống văn hóa không làm ảnh hưởng tới người khác.

Lộ trình vận dụng: Thời nay nhịp độ làm việc ở các văn phòng nói chung rất hối hả, ở nhiều công ty, nhân viên phải ăn cơm ngay tại văn phòng, rõ ràng là tạo nhiều điều kiện thoải mái cho nhân viên, nhưng trào lưu này cũng phát sinh ra một số lễ tiết cần tuân thủ nhằm duy trì hình tượng của công ty và của từng thành viên.

a. Văn phòng có thể đặt cơm hộp hoặc cơm món, nói chung tất cả nhân viên nên cùng ăn một lúc, khi ăn giữ phép lịch sự xã giao, ăn xong nhớ dọn sạch ngay, nếu sử dụng cơm hộp thì

vứt ra hố rác, nếu ăn cơm món thì rửa sạch bát đĩa xếp vào nơi quy định, nếu mỗi người ăn riêng một đĩa thì tự thu xếp, nơi quy định, do có công việc đột xuất thì nhờ đồng sự thu dọn hộ.

b. Các hộp đồ uống, nếu đã mở nắp thì không được để thời gian dài trên bàn làm việc, không đẹp mắt, nếu muốn uống từ từ thì phải cất hộp uống dở vào ngăn kéo hoặc nơi kín đáo người khác không trông thấy.

c. Chú ý giữ gìn phép lịch sự trong ăn uống, không làm bắn tóe thức ăn, đổ canh ra bàn, không nhai rau rầu hoặc tóp tép, nếu nhổ dãi ra bàn hay nền nhà, thì phải dọn sạch ngay, sau bữa cơm chú ý thu xếp và dọn dẹp vệ sinh lần nữa.

d. Nếu thực phẩm bốc mùi nồng đượm, thì cho dù rất được hâm mộ vẫn không nên đưa vào văn phòng, ví dụ món mực nướng có người thích nhưng cũng có người khó chịu, để mùi thức ăn lan tỏa khắp phòng thậm chí bay sang phòng khác bị coi là khiếm nhã, thiếu ý tứ.

e. Thời gian ăn cơm ở văn phòng không nên kéo quá dài, nhất là đàn ông không nên vừa ăn vừa nhấm nháp bia rượu, làm ảnh hưởng tới thời gian nghỉ ngơi hoặc làm việc, đôi khi có khách lạ vào công ty trong giờ đó sẽ làm suy giảm hình tượng công ty. Ở những công ty chú trọng nếp sống văn hóa và hiệu suất công tác, nhân viên ăn uống rất nhanh, ăn xong rửa ráy chỉnh trang dung mạo và trang phục để bước vào công tác đúng thời gian quy định.

f. Tránh những thói quen xấu trong ăn uống, ví dụ vừa ăn vừa nói, hoặc cười không giữ ý, hắt hơi không giữ ý làm bắn thức ăn ra mâm hay dãi bắn người khác, ăn uống thô tục không biết mời mọc nhau v.v.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Văn phòng nên tuân thủ nội quy thời gian, ăn cơm đúng giờ, không ăn sớm ăn muộn, ví dụ giờ ăn cơm không ăn, đến giờ làm việc lại vừa làm vừa ăn, là thiếu tôn trọng người bên cạnh, ăn quà vặt trong giờ, làm xuống cấp hình tượng công ty.

91. Lễ tiết ăn cơm tự chọn

Tiêu điểm lễ tiết: Cơm tự chọn ngày càng được mọi người hoan nghênh, vì người ăn có quyền tự chọn hoặc tự nấu món ăn theo đúng khẩu vị của mình.

Lộ trình vận dụng: Cơm tự chọn có nguồn gốc tiếng Anh là Buffet mang ý nghĩa tự phục vụ, thức ăn chín hoặc sống được bày sẵn trên giá, khách tự đến lấy ra để ăn hoặc tự nấu tại bàn để thưởng thức, cách ăn này sẽ tạo ra hứng thú trong quá trình tự phục vụ khiến khi ăn cảm thấy ngon miệng hơn. Khi ăn tự chọn cũng phải thực hiện một số lễ tiết:

a. Tuân thủ nguyên tắc lấy mỗi lần số lượng ít, nói chung mỗi lần chỉ lấy 3/4 đĩa thức ăn, còn 1/4 dành chỗ để bia rượu. Như vậy kể cả đứng để ăn vẫn giữ được phép lịch sự.

b. Nên chia ra 3 lần đi lấy thức ăn, lần đầu lấy món khai vị, ví dụ rau sống, xa lát, lần hai lấy thức ăn chín, lần lượt lấy món cá trước, món thịt sau, lần ba lấy hoa quả kẹo bánh tráng miệng. Tùy theo khẩu vị mỗi người một khác, có thể lấy ít loại hay nhiều loại món ăn, nhưng không nên đảo lộn trình tự, ví dụ ngay từ đầu đã lấy một đĩa điểm tâm để bên cạnh các loại thức ăn khác sẽ bị người ta cười chê là chưa từng trải, họ suy diễn rằng do ăn tham phải lấy trước sợ để sau hết phần.

c. Tránh lãng phí. Vì thực khách tự do thoải mái lấy thức ăn, nên phải tự giác làm chủ bản thân, ăn được bao nhiêu thì lấy bấy nhiêu, nếu để thừa vừa lãng phí vừa ảnh hưởng xấu tới hình tượng của mình, có người ăn thừa thì đem đồ đi hoặc giấu giếm xử lý không muốn để người khác biết, có người gói mang về đều không phải là cử chỉ đẹp mắt.

d. Không nên dùng đĩa đã dùng rồi để lấy thức ăn, cũng không dùng dụng cụ của mình để gắp hoặc xúc thức ăn ở giá, không đứng ngay gần giá để ăn, mà nên mang thức ăn về bàn để ăn.

e. Ăn ở trong nhà hay ăn ngoài trời đều không nên vừa ăn vừa hút thuốc lá, muốn hút thuốc phải vào chỗ dành riêng.

f. Sau khi ăn xong một lượt, có thể ra hiệu cho nhân viên phục vụ đến thu dọn đồ đựng, cố gắng giữ sạch mặt bàn ăn.

g. Nếu ăn cùng bạn bè, thì hãy đợi mọi người lấy xong thức ăn về cùng ngồi vào bàn mới bắt đầu ăn, không nên nói chuyện nhiều quá ảnh hưởng đến bữa ăn của người khác, khi ăn cần giữ tư thế tác phong lịch lãm hào hoa.

h. Mỗi loại thức ăn trên giá đều bày sẵn dụng cụ chuyên dùng để cho khách lấy dùng, dùng xong phải để trở lại vào khay như cũ, để cho người khác dùng, không lấy dụng cụ chuyên dùng ở loại thức ăn này để lấy loại thức ăn khác, làm như vậy là vi phạm lễ tiết ẩm thực.

i. Khi lấy thức ăn lần đầu, có thể dùng khăn ăn hay giấy ăn bọc lấy thìa nĩa, dao kéo, rồi dút nó xuống dưới đáy đĩa, kể từ khi lấy thức ăn lần thứ hai, thì có thể đặt những thứ đó trên đĩa thức ăn, rồi lấy ngón tay cái đè xuống, không nên vớt những thứ dụng cụ ăn khắp mặt bàn.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Điều nên tránh nhất khi ăn cơm tự chọn là lấy quá nhiều thức ăn đủ các món chất cao như núi trên đĩa, có cả mặn nhạt, thức nguội thức nóng, món khai vị, món tráng miệng đủ cả, ăn kiểu hổ lốn vừa không ngon vừa thiếu văn minh.

92. Lễ tiết dự tiệc

Tiêu điểm lễ tiết: Tiệc tùng là hoạt động giao tiếp xoay quanh ẩm thực, hình thức tương đối phổ biến trên trường xã giao trong nước và quốc tế, mọi người tụ họp với nhau không chỉ để thưởng thức những món ăn ngon mà chủ yếu là tăng cường giao lưu phát triển tình hữu nghị.

Lộ trình vận dụng: Tiệc tùng đã trở thành một phương thức giao tiếp quan trọng, nếu thực hiện đúng lễ nghi tiệc tùng có tác dụng thể hiện tố chất trình độ của mình đồng thời bày tỏ lòng mến mộ kính trọng đối với khách, nhằm thắt chặt quan hệ tình cảm hai bên.

a. Mời và nhận lời mời

Chủ nhân có nhã ý mời khách dự tiệc có thể gửi giấy mời hay gọi điện thoại, nếu khách nhận lời thì cũng gọi điện thoại trả lời sớm cho chủ nhân để bề sắp xếp. Khi trả lời nên hỏi rõ thời gian địa điểm, yêu cầu về ăn mặc, có thể đưa vợ hay bạn gái đi cùng hay không. Nói chung sau khi nhận lời thì không nên hủy bỏ hay thay đổi quyết định, nếu vì lý do đặc biệt phải hủy bỏ hay thay đổi thì phải trình bày và xin lỗi chủ nhân.

Khi chủ nhân muốn mời cấp trên hay chủ quản, thì phải điều tra xem thời gian đó có hội nghị hay cuộc hẹn nào khác không, như vậy mới làm chủ được tình hình.

b. Đến dự đúng giờ

Đến dự tiệc đúng giờ là một biểu hiện lễ tiết. Đến quá sớm, đến quá muộn, hay đến một nhoáng đi ngay, đều khiến chủ nhân cho rằng khách thất lễ hoặc có ý coi thường mình. Nói chung người có địa vị thân phận cao hơn chủ nhân thì nên đến đúng giờ, còn người địa vị thân phận ngang hàng hoặc thấp hơn chủ nhân thì nên đến sớm 2 - 3 phút so với giờ hẹn. Nếu vì lý do chính đáng phải đến muộn hay rút lui sớm, thì nên báo trước cho chủ nhân để được thông cảm, không nên bỏ chương trình mà không thông báo khiến chủ nhân ngóng đợi. Riêng bạn bè và người thân thì nên đến càng sớm càng tốt để hỗ trợ chủ nhân chuẩn bị và tiếp khách.

Để tỏ lòng kính trọng chủ nhân, khi đi dự tiệc phải ăn vận chỉnh tề chải chuốt hơn ngày thường, chào hỏi chủ nhân thật vồn vã nhiệt tình, phụ nữ cần trang điểm thật đẹp, không mặc áo quần công tác, không ăn vận luộm thuộm bẩn thỉu, không đến dự tiệc với bộ mặt đưa đám.

Khi đến hiện trường phải chủ động chào hỏi chủ nhân và mọi người, nếu là tiệc mừng thì bày tỏ lời chúc mừng, khi chào hỏi phải theo đúng trình tự, trước hết chào hỏi người nhiều tuổi và người bề trên rồi mới đến người thấp hơn, cuối cùng là thăm hỏi trẻ nhỏ. Đối với người tiền bối thì không được hỏi tên tuổi, đối với trẻ nhỏ thì nên hỏi tên tuổi.

Nếu đến dự tiệc tại nhà chủ nhân, thì nên sắm một vài thứ quà tặng, theo phong tục phương Tây thì người ta thường tặng hoa. Trong khi ăn tiệc cần tích cực góp chuyện, giao lưu cả với những người không quen biết, góp phần làm cho không khí bữa tiệc vui vẻ hơn.

c. Lễ tiết vào bàn tiệc

Khi ngồi ăn tiệc tư thế phải đàng hoàng, không quay qua quay lại, ngó nghiêng lung tung, không ngồi nghiêng ngả, tỳ tay lên má, gác chân lên bàn, không đùa nghịch dụng cụ đồ ăn trên bàn, không lấy giấy ăn lau bát đĩa, nên nói chuyện tự nhiên thoải mái với những vị khách cùng ngồi, khi ngồi vào ghế hoặc ra khỏi ghế đều nên theo góc bên trái.

d. Ra về đúng lễ tiết

Sau khi tiệc tan, phải gặp chủ nhân khen ngợi tiệc vui thức ăn ngon, phục vụ chu đáo v.v. Sau khi chủ nhân tuyên bố tiệc tan, nói lời cảm tạ khách mời, thì mới bắt tay từ biệt chủ nhân ra về.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Không nên quan niệm dự tiệc chỉ là một dịp ăn ngon uống say, mà mục đích chủ yếu là mở rộng giao lưu tăng cường hiểu biết. Do vậy khi dự tiệc cần chú ý lễ tiết tác phong, ý tứ từng lời ăn tiếng nói để lại ấn tượng tốt đẹp trong lòng người khác.

93. Lễ tiết ăn uống phương Đông

Tiêu điểm lễ tiết: Phong cách ăn uống phương Đông là nhiều người cùng ăn một mâm cơm chung, từng món ăn được đựng trong một đĩa lớn, mọi người ngồi quây quần mời nhau ăn, tạo ra bầu không khí thân mật đầm ấm và niềm vui trong cuộc sống.

Lộ trình vận dụng: Tập quán ăn uống phương Đông là mọi người chủ khách quây quần quanh một mâm, khách và chủ không ngồi bên nhau mà là ngồi đối diện, khi ăn mọi người mời mọc nhau hoặc gắp thức ăn cho nhau theo đúng lễ tiết, tạo ra quang cảnh vui vẻ chan hòa, tuy nhiên không nên coi nhẹ những nghi thức tối thiểu trong ăn uống.

a. Trình tự đưa thức ăn ra

Ấm thực phương đông rất coi trọng trình tự đưa thức ăn ra, nói chung dựa theo nguyên tắc món nguội trước, món nóng sau, món xào trước món nấu sau, món nhạt trước món mặn sau,

món thanh đạm trước, món ngọt đậm sau và cuối cùng mới đến cơm. Nếu bày tiệc chính quy thì các món chủ yếu thuộc thức ăn nóng như yến sào, hải sâm, vây cá cần phải bày lên mâm trước tiên, sau đó mới đưa kèm các món phụ gồm món xào món rán, món nấu, món trộn.

Đại thể trình tự bày thức ăn trên chiếu tiệc là:

Trà - Do phải chờ đợi người đến trước kẻ đến sau, nên phải pha trà cho người đến trước ngồi chờ người đến sau mà không cảm thấy nhàm chán.

Thức ăn nguội - Món trộn, món xa lát.

Thức ăn nóng - Theo trình tự rán áp chảo, rán mềm, xào khô, chiên giòn, hầm, nướng, hấp, rưới, trộn v.v.

Món lớn - Các món ăn ngon quý hiếm để nguyên con nguyên khối, nguyên thanh, ví dụ cả một con lợn sữa quay, cả một con dê, một súc thịt hươu v.v.

Món ngọt - Gồm các loại canh ngọt, ví dụ chè hạt sen đông, chè mộc nhĩ trắng v.v.

Điểm tâm - Nói chung, tiệc lớn thường không bày cơm trắng, mà bày bánh gatô, bánh bao, các loại bánh kẹo khác.

Cơm trắng - Dành cho các vị khách thích ăn no.

Hoa quả - Mục đích ăn hoa quả là để tráng miệng, chống ngấy.

Trình tự bày thức ăn trên đây không phải là cứng nhắc bất biến, ví dụ hoa quả có thể gộp chung vào đồ nguội, điểm tâm có thể gộp chung vào thức ăn nóng.

b. Cách sử dụng đĩa

Chỉ có người phương Đông dùng đĩa để ăn cơm, dùng đĩa cũng phải đúng bài bản, ví dụ trên bàn tiệc đã bày giá để đĩa, thì không thể tùy tiện gác đĩa lên cạnh mâm cạnh đĩa, như vậy bị coi là thiếu lễ độ, nếu gác ngang đĩa lên thành bát được hiểu là không ăn nữa. Khi gấp thức ăn chỉ gấp miếng ở mép đĩa, không được gấp giữa đĩa, không được dùng đĩa đảo lộn thức ăn trong đĩa hoặc lựa chọn miếng này qua miếng khác để ăn miếng ngon.

c. Lễ tiết ẩm thực phương Đông

Ở phương Đông thức ăn thường đựng trong đĩa bát hoặc khay lớn cho khách ăn lần lượt gấp, cũng có thể bố trí nhân viên phục vụ lấy thức ăn cho khách, hoặc đàn ông lấy thức ăn cho đàn bà, nhưng đa phần là tự mình gấp.

Tiệc chính quy có bày thìa muôi hay đũa dùng chung để mọi người gấp thức ăn mời nhau, thông thường do chủ nhân sẽ thức ăn cho khách mời, có thể gấp thức ăn lần lượt theo kiểu bàn xoay thuận chiều kim đồng hồ, mọi người nên cố gắng ăn hết thức ăn bày trên đĩa, nếu vô ý đánh rơi hay làm bẩn thì đề nghị nhân viên phục vụ thay cái khác.

Ăn tiệc không nên bùng bát, đĩa trên tay để vãi, mà nên để thức ăn trên bàn trước mặt rồi dùng đũa gấp từng miếng hay dùng thìa muổng múc từng thìa lên để ăn, nếu gặm xương muốn nhổ ra thì dùng tay hoặc khăn che miệng quay mặt ra bên ngoài để nhổ, thức ăn thừa.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Có thể nói qua cung cách ăn uống cũng có thể đánh giá được tư cách phẩm chất và trình độ tu dưỡng của một con người.

94. Lễ tiết ăn uống phương Tây

Tiêu điểm lễ tiết: Khi ăn cơm Tàu, người ta coi trọng cao lương mỹ vị, nhưng khi ăn cơm Tây người ta chú trọng thể hiện phong độ của mình.

Lộ trình vận dụng: Quy định lễ nghi trong ăn uống phương Tây hết sức rườm rà và chặt chẽ, vì vậy ai không quen ăn cơm Tây, thì chỉ cần nhìn đồ ăn bày la liệt trên bàn, lớn có nhỏ có là đã đủ hoa mắt rồi, chẳng khác gì ngắm hoa trong sương mù ngấm trắng đáy nước cả, làm cách gì để thích nghi được với lễ tiết cơm Tây?

a. Cách bày thức ăn trong ăn uống phương Tây là đưa lên từng món một, nhưng cũng có lớp lang thứ tự, đại thể là: Món khai vị, món canh, món hải sản tươi sống, món thức ăn chủ đạo, đồ

ngọt, hoa quả, chè hay cà phê, và không thể thiếu món nào và cũng không được đảo lộn trình tự. Người phương Tây đặc biệt coi trọng bộ đồ uống, bộ đồ uống rượu rất sang trọng, cách cầm cốc, chạm cốc, nhấp nháp đều có bài bản và trình tự nghiêm ngặt.

Một thứ luật bất thành văn là khi đổi một món ăn mới phải đồng thời đổi một loại đồ uống mới, kể cả cốc chén cũng phải thay mới. Khi ăn món khai vị thường nhấp bằng rượu pha hay rượu sâm banh, khi thưởng thức đồ biển thì uống rượu vang trắng, ăn thịt thì uống rượu vang đỏ, sau khi thưởng thức đồ ngọt thì uống rượu lợi khẩu, rượu Brandy nhằm mục đích giải tỏa cảm giác ngấy.

b. Khi sử dụng thìa nĩa trong bữa cơm Tây, phải thao tác theo kiểu từ ngoài vào trong, đổi món ăn cũng phải đổi thìa nĩa dao khác, khi dùng thìa thì không ngậm vào mồm, cũng không được gác ngang trên cốc, không dựng đứng hoặc cắm thẳng vào thức ăn trên đĩa, sau khi dùng xong thì phải xếp vào bên phải khay đựng thức ăn.

Nếu có việc phải tạm rời bàn ăn, thì phải xếp chéo dao nĩa hoặc xếp thành hình chữ bát, còn khăn ăn thì vắt trên ghế, người khác sẽ hiểu là đi một lát còn quay lại ăn tiếp, nếu xếp dao nĩa song song chiến khay theo thứ tự dao bên phải, nĩa bên trái và hướng mặt lên trên, khăn ăn bỏ trên mặt bàn, người ta sẽ hiểu là thôi không ăn nữa, trong mọi trường hợp khi đặt dao xuống thì lưỡi dao nhất thiết phải hướng về phía mình, không được hướng lưỡi dao về phía đối diện, cũng không được gác dao nĩa theo kiểu một đầu ở trên thành đĩa còn đầu kia để trên mặt bàn.

c. Lúc ăn phải ngậm miệng để nhai không được há miệng nhai đồng thời không để phát ra tiếng kêu, nếu uống một ngụm canh cảm thấy nóng quá không thể nuốt được thì giải quyết bằng cách uống một ngụm nước cho nó pha nguội đi, chứ không được nhổ ra ngoài, nhè xương động vật, xương cá, xơ bã trong thức ăn ra tay sau đó mới bỏ vào bát đựng thức ăn thừa, không được trực tiếp nhè ra cạnh đĩa hay mặt bàn. Cách lấy thức ăn từ đĩa là lấy từng tý một, không được lấy một lúc quá nhiều hoặc dốc sạch đĩa.

Ăn cơm Tây, người ta không thích gắp thức ăn cho nhau, nếu ai cần gắp thức ăn ở đĩa chung nhất thiết phải sử dụng dụng cụ dùng chung, tuyệt đối không được sử dụng thìa nĩa mình đang ăn để lấy thức ăn cho người khác.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Nếu bạn có dịp đi sang phương Tây, thì cần tìm hiểu kỹ lễ tiết ẩm thực của họ, để khỏi bị thất thố trong ứng xử.

95. Lễ tiết thưởng thức hoa quả

Tiêu điểm lễ tiết: Chi tiết càng nhỏ nhặt càng có sức thể hiện khí chất con người.

Lộ trình vận dụng: Ăn hoa quả trong những trường hợp bình thường ít ai nghĩ đến giữ lễ tiết và cũng không đòi hỏi phải giữ ý, nhưng khi ăn hoa quả trong bữa tiệc, thì cần chú ý đến lễ tiết, do vậy lúc thường nên chú ý rèn tập cách ăn cho văn minh lịch sự, để khỏi bị mọi người cười chê.

Ăn hoa quả trong bữa tiệc thường được cung cấp thêm bộ đồ ăn gồm một dao sắc kiêm nhiệm chức năng đĩa, một bát nước rửa tay, một khăn ăn không dính nhựa quả cây, nói chung cách ăn hoa quả là dùng dao đĩa, không nên trực tiếp cầm nắm bằng tay, nếu ăn ở nhà bạn bè người thân thì không đòi hỏi nghiêm khắc như vậy, có thể thoải mái hơn, kể cả dùng tay để ăn.

a. Khi ăn táo và lê, thường dùng dao xẻ thành 4 - 8 múi, sau đó gọt vỏ, bỏ hạt, rồi lấy đĩa để ăn. Còn một cách ăn khác là dùng quả táo lê lên đĩa rồi đưa một nhát dao bổ dọc lấy một góc, đầu tiên bỏ hạt, rồi lấy đĩa xóc vào giơ lên gọt vỏ, thái từng miếng nhỏ để ăn.

b. Ăn mận, dùng dao tách quả mận làm đôi, bỏ hạt rồi ăn, hạnh đào sau khi bỏ hạt, dùng dao cắt từng lát nhỏ để ăn, chuối thì dùng tay bóc vỏ, hoặc tách ra hai nửa, bóc vỏ để ăn. Quả quýt, quả vải thì dùng tay bóc vỏ, bỏ ruột vào mồm nhè hạt ra, quả chanh thì dùng dao gọt vỏ thái thành lát mỏng để ăn.

c. Ăn nho, không được cầm cả chùm nho lên rồi vặt từng quả, mà phải để chùm nho ở đĩa vặt từng quả lên ăn, muốn nhả hạt phải lấy tay che mồm, nhả hạt vào tay hay giấy ăn rồi mới bỏ vào giỏ đựng rác.

d. Mời khách ăn dưa gang, dưa bở, dưa hấu, dưa v.v thì chủ nhân phải gọt vỏ, cắt thành miếng, bày lên đĩa, bày sẵn dao nĩa để khách thái thành miếng nhỏ rồi lấy nĩa xóc dưa lên miệng. Tuy nhiên, nếu khách đến nhà người thân bè bạn, thì không nên quá câu nệ lễ tiết, có thể thái miếng dưa cho khách nhưng không cầm ở tay mà bỏ miếng dưa vào đĩa để khách cầm đĩa ăn, làm như vậy tránh để nước quả rỏ xuống dây vào áo quần hoặc rơi xuống bàn, sau đó khách để vỏ nhả hạt vào đĩa, khi mời hoa quả nhất thiết phải chuẩn bị khăn lau hoặc giấy lau để lau tay lau miệng.

e. Mời khách ăn loại quả cây có vỏ cứng như hạt đào, thì không nên bỏ vào mồm dùng răng cắn cho vỡ ra, mà phải chuẩn bị sẵn dụng cụ như kìm búa để tách vỏ quả ra, sau đó dùng bàn chải để kẹ hạt bỏ vào mồm.

f. Trước khi ăn hoa quả, ở nơi giao tiếp, nhớ rửa tay thật sạch. Dù được mời loại quả ham thích đến mấy, cũng không được lén lút bỏ một ít vào túi đưa về ăn dần, lúc ăn không nên nhét đầy miệng nhai ngồm ngoàm, mà chỉ ăn từng lát nhỏ nhẹ, không nên vừa ăn, vừa nói chuyện, không ném vỏ ném hạt lung tung khắp mọi nơi.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Mời khách ăn loại quả cây, nhỏ thì không nên chủ động gọt vỏ hay bóc vỏ hộ khách, rất có thể khiến khách e ngại vì tay bạn không sạch, không đảm bảo vệ sinh, nếu cầm quả đã gọt sẵn, bóc sẵn ép khách ăn bị coi là mất lịch sự.

96. Lễ tiết uống rượu

Tiêu điểm lễ tiết: Người đời có câu "Gặp được tri kỷ thì uống nghìn cốc rượu vẫn là ít, nếu không hợp nhau thì nửa cốc cũng đã là nhiều" như vậy đủ thấy uống rượu không phải để cho say mà là một phương tiện giao tiếp phổ biến trên khắp thế giới.

Lộ trình vận dụng: Dường như mọi loại yến tiệc đều không thể thiếu mục uống rượu, dù uống loại rượu nào, thì lễ tiết uống rượu cơ bản vẫn giống nhau.

a. Khi chủ nhân mở tiệc tại nhà để đãi khách, thì cần chú ý vệ sinh của đồ đựng và dụng cụ uống rượu, cốc, chai phải sạch và không nứt vỡ, nếu tiếp khách nước ngoài, thì phải tuân thủ phong tục uống rượu của đất nước họ.

b. Khi rót rượu, một tay nâng đít chai, một tay đỡ thân chai, mặt mày tươi tỉnh, tập trung tư tưởng, tư thế người trang nhã, rót rượu vào cốc, nếu là rót bia thì kể cả bọt vừa đầy cốc hoặc cho bọt tràn một ít ra ngoài, nếu rót rượu thì dừng lại ở mức 8/10 cốc, rượu nặng thì chỉ rót 2/3 cốc mà thôi. Khi có người rót rượu cho mình, thì nên biểu thị lời cảm ơn.

c. Khi uống, hãy ngửi và ngắm mùi vị màu sắc của rượu, sau đó mới nhấp một ngụm nhỏ. Không nên tỏ ra ta đây có tửu lượng lớn, ực một cái hết ngay cả chén, như vậy không gọi là nhấp nháp thưởng thức. Khi nhắc cốc rượu lên cũng không nên điều đà vênh ngón tay út lên, muốn tỏ ra ta đây là người tinh tế, cũng không nên vừa uống rượu vừa hút thuốc.

d. Khi tiếp khách quý, thì nên chạm cốc, nói lời chúc sức khỏe và uống một hơi hết cả rượu trong cốc. Nếu tự biết tửu lượng của mình có hạn, thì chỉ nên rót thật ít rượu vào cốc. Phụ nữ nhận chúc rượu của người khác, thì không nhất thiết phải nâng cốc rượu của mình lên, mà chỉ cần tươi cười bày tỏ cảm ơn là đủ, nếu uống được một tí thì càng vui.

e. Đối với người thực sự không biết uống rượu hoặc vì lý do gì đó không định nhập cuộc, thì phải xin lỗi mọi người một cách lễ phép, hoặc chỉ nhấp một ngụm lấy lệ thôi đồng thời tích cực góp vui bằng cách động viên cổ vũ người khác uống rượu, phụ nữ không uống rượu thì có thể dùng loại nước giải khát khác thay rượu cùng chung vui.

f. Có ba cách từ chối khi được người khác mời rượu.

Một là, chủ động xin một loại nước uống không gây say, đồng thời trình bày với mọi người lý do mình không thể uống rượu.

Hai là, đề nghị người mời rót cho mình một tí rượu vào chén sau đó nhẹ nhàng đẩy chai ra đồng thời nói lời xin lỗi theo lễ tiết, thì có thể không uống chỗ rượu trong chén.

Ba là, khi đối phương rót rượu cho mình thì giơ tay đỡ lấy cổ chai không cho rượu chảy vào

chén của mình, làm như vậy ngụ ý cho đối phương hiểu rằng, hãy thông cảm tôi không uống được nữa. Nếu mọi người nhiệt tình mời rượu, thì bạn cũng chớ một mực né tránh, hoặc lật úp chén để lên bàn, hoặc đổ rượu trong chén ra đất, cử chỉ đó bị coi là khiếm nhã.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Một số điều nên tránh khi uống rượu là, nốc một ngụm hết luôn cả cốc, vừa uống vừa liếc mắt nhìn người khác, cầm cốc vừa uống vừa nói chuyện, vừa nhai thức ăn vừa nốc rượu, để lại vết son môi trên miệng cốc v.v.

97. Lễ tiết mời rượu trên chiếu tiệc

Tiêu điểm lễ tiết: Lúc mời rượu, thái độ phải nhiệt tình cởi mở, tư thế thân người đứng đắn trang nhã, vững vàng, hai tay nâng cốc để tỏ lòng kính trọng đối phương, chờ đối phương uống xong thì mình mới uống.

Lộ trình vận dụng: Trong các bữa tiệc long trọng, không thể thiếu động tác chúc rượu để chúc sức khỏe, sự nghiệp, hợp tác v.v của nhau và góp phần làm cho bữa tiệc càng thêm tung bừng náo nhiệt. Khi chúc rượu cần chú ý một số điểm dưới đây.

a. Rót rượu

Khi rót rượu cho khách nên đứng bên phải khách, nếu rót bia thì nên ghé miệng chai sát miệng cốc để hạn chế sủi bọt, nhưng khi rót rượu thì miệng chai không kề sát miệng cốc. Bia thì rót đầy, rượu nên rót vơi và tùy theo loại rượu nặng nhẹ để xác định, rượu nhẹ đầy hơn, rượu nặng vơi hơn, thứ tự rót rượu là khách trước chủ sau, khi có nhiều khách phải phân theo thứ bậc, khách quan trọng, khách cao tuổi rót trước sau đó theo trình tự thấp dần, nếu có cả nam lẫn nữ, thì rót cho khách nữ trước khách nam sau. Chủ nhân đứng dậy nêu lý do và đề nghị mọi người nâng cốc, chạm cốc, theo thông lệ thì thường chỉ có nam chủ nhân đứng lên mời rượu, và cũng không được nhờ người khác đứng ra mời thay, nếu bữa tiệc nhằm mục đích đón chào một vị khách quý nào đó, thì sau khi nam chủ nhân mời rượu, các vị khách khác cùng có thể đứng lên mời. Khi chủ nhân phát biểu thì mọi người tạm ngừng mời rượu và uống rượu chăm chú lắng nghe để tỏ lòng kính trọng chủ nhân, không được nhân cơ hội đó uống rượu, ăn thức ăn hay hút thuốc.

b. Chúc rượu

Thủ tục chúc rượu muôn thuở là nâng cốc, tuyên bố lý do, chạm cốc giữa chủ và khách, giữa tất cả mọi người, không được bỏ sót ai, đôi khi người ta còn chơi trò chéo cốc, đối cốc cho thêm phần vui vẻ, đợi chủ nhân chúc rượu xong thì mọi người mới được lần lượt chúc. Chủ nhân có thể đi khắp các bàn tiệc để chạm cốc với tất cả quan khách, người được chúc phải đứng dậy chạm cốc và cảm ơn, sau đó cạn chén.

Lễ tiết chạm cốc phải đủ lực để phát ra tiếng kêu, sau đó dùng tay phải hay hai tay giơ cao cốc rượu ngang mắt, nhìn chủ nhân tỏ ý cảm ơn rồi mới uống, uống xong lại nhìn nhau lần nữa để biểu thị lòng thành, cũng có thể mời lại chủ nhân một cốc.

Người ở địa vị thấp hoặc tuổi đời còn ít mời rượu người ở địa vị cao hoặc tuổi đời cao thì khi chạm cốc phải cúi mình thi lễ, khi chạm chú ý để cốc của mình thấp hơn một ít so với cốc của đối phương. Sau khi chủ nhân chúc rượu xong đến lượt khách chúc nhau, chúc rượu đúng lễ nghi tạo ra phong thái và sức hấp dẫn, lời chúc và lời cảm ơn cũng được trau chuốt vừa ngắn gọn vừa ý nghĩa, để lại ấn tượng sâu đậm trong lòng nhau.

c. Cạn chén

Theo thông lệ, người ta chỉ cạn chén bằng rượu sâm banh, rượu vang chứ không cạn chén bằng bia hay nước ngọt, trừ trường hợp người không biết uống đã xin phép và được mọi người thông cảm, thì phải uống một loại giải khát nào đó, chứ không được cười trừ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Mời rượu nhau chỉ nên thể hiện tình nghĩa vừa đủ, không nên ép nhau quá chén say xỉn, không còn biết đường về nhà, phong cách đó thời nay bị coi là thất lễ với khách mời.

98. Lễ tiết uống rượu vang trong bữa ăn

Tiêu điểm lễ tiết: Rượu vang được đánh giá là loại đồ uống thơm tho, nồng nàn, thanh tao gây cho con người cảm giác tận hưởng niềm vui tao nhã, sau tiếng Anh thì rượu vang được ví là phương tiện giao tiếp thứ hai.

Lộ trình vận dụng: Nói đến uống rượu, thì người phương Tây không thể không nhắc đến rượu vang, nói cách khác rượu vang được xếp đầu bảng, vậy thiết tưởng chúng ta cũng nên tìm hiểu lễ tiết về uống rượu vang.

Rượu vang được người phương Tây dùng để nhắm trong bữa cơm thường, nếu vào quán thì đầu tiên là chọn món ăn, trên cơ sở món ăn thì mới chọn rượu, theo thói quen thì rượu vang trắng nhắm với cá, rượu vang đỏ nhắm với thịt.

Theo phong tục lúc cầm chai rượu lên không mở nút ngay mà mời khách đọc nhãn hiệu gắn trên chai, xác nhận loại rượu, nhà sản xuất, năm sản xuất v.v. có đúng với yêu cầu của khách ăn không, người kỹ tính còn xem nút có bị mất niêm phong và có bị rò rỉ rượu không, sau đó mới được mở chai.

Nút chai bằng gỗ mềm được bật ra, mọi người xem nút gỗ có bị ẩm không, nếu nút gỗ mềm bị ẩm chứng tỏ chai rượu đó được bảo quản đúng cách, nếu không ẩm ướt người ta sẽ nghi ngờ rượu đã bị biến chất, khách sẽ ngửi nút hay ngửi rượu xem có mùi vị khác lạ không, kể cả uống thử nếu vẫn còn mùi vị đặc trưng thì mới hết nghi ngại. Mọi việc xong xuôi mới bắt đầu rót rượu.

Chủ nhân hoặc nhân viên phục vụ rót rượu, mọi người chỉ việc đặt cốc lên bàn. Nếu không định uống tiếp thì khi sắp rót đến chỗ mình hãy dùng tay che hồ miệng cốc hoặc xua tay đều được. Cần chú ý trước khi uống rượu vang, cần dùng khăn ăn lau sạch đầu mỡ dính trên khoé miệng kéo ảnh hưởng tới việc thưởng thức mùi thơm của rượu.

Ở nhiều nước phương Tây, người ta thường chọn thời điểm ăn xong món chính và chưa đưa đồ ngọt lên, khi mời rượu phải nâng cao cốc ngang tầm mắt, mắt nhìn vào đối phương, miệng cười nói lời mời rượu, người được mời chỉ ít cũng phải tợp một ngụm để đáp lễ.

Nếu uống nhiều loại rượu thì nên xếp theo trình tự nồng độ từ thấp lên cao, lúc đầu uống rượu nhẹ, sau đó nặng dần, lúc đầu uống rượu ngọt sau đó cay dần, bắt đầu uống rượu trắng sau đó uống rượu đỏ. Về mặt phẩm chất thì xếp theo trình tự từ phổ thông đến quý hiếm, loại rượu ngon nhất được dành đến cuối bữa. Ví dụ loại rượu mang nhãn mác "Trương Dự" được tôn vinh là vua của các loại vang đỏ, uống vào người xua tan hết mệt mỏi phiền muộn, được chưng cất từ loại nho ngon nhất trên thế giới, được xếp vào hàng rượu cao cấp, uống khi kết thúc bữa ăn sẽ để lại hương vị và cảm giác không thể nào quên. Chú ý khi thay loại rượu khác nhất định phải thay cả dụng cụ cốc chén, nếu không sẽ bị coi là khiếm khuyết không thể tha thứ trong khâu phục vụ.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Rượu vang không được uống theo kiểu húp mà phải nghiêng cốc để uống.

99. Lễ tiết nhấm nháp cà phê

Tiêu điểm lễ tiết: Nhấm nháp cà phê vừa là sinh hoạt văn hóa vừa là một thú chơi ở đời, do vậy khi uống cà phê phải thể hiện được phong độ nho nhã ung dung, tâm hồn thanh thoát, nói năng cử chỉ lịch lãm, thích ứng với môi trường yên tĩnh và thơ mộng.

Lộ trình vận dụng: Thưởng thức cà phê là một nét văn hóa, có giữ đúng lễ tiết thì mới phô diễn được ý vị thanh cao của thú chơi này.

a. Người uống cà phê sành điệu, phải biết cách cầm tách cà phê đúng tư thế, chỉ dùng ngón cái và ngón trỏ của bàn tay phải kẹp lấy tai chén, nhắc lên một cách từ từ.

b. Đĩa đựng tách là dụng cụ đồng bộ đi theo tách, chức năng chủ yếu của nó là hứng cà phê tràn ra ngoài và đặt thìa khuấy cà phê, bảo đảm không để nước cà phê dây bẩn ra bàn hay áo

quần của người uống, khi trong đĩa đã đọng khá nhiều cà phê thì dùng giấy ăn thấm khô và lau sạch kể cả dưới đáy đĩa rồi mới tiếp tục sử dụng, đừng cố uống thứ nước cà phê tràn ra trong đĩa hứng, hoặc lén lút hút ra đâu đó.

c. Tùy trường hợp cụ thể, có thể nhắc cả đĩa cả tách lên để uống, ví dụ tùy theo cự ly chỗ đứng cách bàn để cà phê xa hay gần hoặc tư thế đứng hay ngồi để quyết định. Nếu người uống ngồi trên ghế dựa và để ngay cạnh bàn, thì nên cầm tách lên để uống, nếu người uống ngồi trên di văng, sofa cách xa bàn, hoặc ở tư thế đứng, trước mặt không hề có bàn, người uống đi lại để nói chuyện với khách thì nên cầm đĩa bằng tay trái, lúc uống thì dùng tay phải nhắc tách lên kề vào miệng, cách uống này vừa an toàn vừa lịch sự.

Cách uống bằng hai tay đỡ lấy đáy tách để uống, hoặc tay trái đỡ lấy đĩa rồi ghé miệng húp cà phê trong cốc đặt trên đĩa, thậm chí để cà phê trên bàn rồi cúi rạp người xuống để húp bị đánh giá là không đẹp mắt.

d. Quấy xong cà phê phải để thìa trên đĩa, không được vớt thìa lung tung, không dùng thìa đó múc đường, múc sữa hoặc múc từng thìa đưa lên miệng, nếu để thìa trong đĩa, lúc bê lên không tiện thì hãy bỏ thìa vào đĩa dự phòng hay đặt lên giấy ăn sạch, không cầm thìa trong tách, cử thể cầm lên uống, tạo ra tư thế không đẹp, khi nghiêng cốc nước cà phê có thể chảy tràn theo cán thìa xuống đến tận cổ.

e. Thấu đường để đựng đường viên hay đường cát dự phòng, để người uống gia giảm cho vừa khẩu vị, ở châu Âu người ta thích uống cà phê với đường viên hay đường phèn, ít người uống với đường cát trắng, không dùng thìa khuấy để múc đường trong thấu để trên bàn, nếu là đường viên thì phải dùng kẹp chuyên dụng để lấy, nếu là đường cát thì phải dùng thìa chuyên dụng để múc.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Thường thức nhấm nháp cà phê không nên uống từng ngụm lớn, nuốt ừng ực, hoặc uống một hơi hết cả cốc, mà nhấp từng ngụm nhỏ, vừa ngẫm nghĩ về nhân tình thế thái và thẩm thía mùi vị thơm ngon của cà phê.

100. Lễ tiết uống trà

Tiêu điểm lễ tiết: Uống trà không chỉ nhằm mục đích giải khát, mà thông qua uống trà, mời trà còn thể hiện tấm lòng hiếu khách và tư cách phẩm chất của con người.

Lộ trình vận dụng: Ở nhiều nước, uống trà đã trở thành một thú chơi mang tính truyền thống, khi tiếp khách, thì mời trà là khâu đầu tiên không thể thiếu, cho dù giá trị không đáng bao nhiêu, nhưng mời nhau chén trà mang ý nghĩa hết sức sâu xa.

a. Trước khi pha trà mời khách phải rửa sạch tay, sau đó rửa sạch bộ đồ trà gồm ấm khay chén hoặc ấm chuyên, chú ý không để đáy cốc đáy khay ổ vàng vì nước trà cũ tồn đọng, không dùng khay chén sứ mẻ, thường dùng bộ đồ trà bằng sứ được chế tác rất tinh xảo.

Trà phải mới, còn giữ được hương vị tinh khiết thơm ngon không dùng trà đã hết mùi hay trà mốc để đãi khách. Trong đó có nhiều loại trà xanh, trà hoa, trà đen, hồng trà v.v tùy theo thị hiếu của khách để chọn pha, nếu là khách thân thì trước khi pha nên hỏi ý kiến của khách, nếu tiếp khách quốc tế thì phải thích hợp với phong tục uống trà của dân tộc hay đất nước của vị khách đó. Ví dụ người Mỹ thích uống kiểu pha trà túi, người châu Âu thích uống hồng trà, người Nhật thích uống trà Ô long.

b. Không nên pha chè đặc quá hay loãng quá, muốn vậy phải bỏ chè vừa phải, nước pha phải sôi. Khi rót ra chén cũng chỉ chiếm 7/10 cốc là vừa, nếu uống trà theo đúng phép tắc trà đạo, thì chén chè phải đặt trên chiếc đĩa nhỏ, nhắc cả đĩa lên mời khách, chứ không trao chén cho khách, chén trà đặt ở bên trái khách, nếu là uống hồng trà thì phải chuẩn bị sẵn đường viên để khách tự pha chế, nhưng không dùng thìa múc trà đút vào miệng, mà bỏ thìa ra nâng chén lên uống.

c. Chủ nhân bưng trà mời khách, cũng có thể do chiêu đãi viên bưng trà mời khách, tư thế mời trà là người đứng thẳng, hai tay bưng đĩa đựng chén trà, mặt mũi tươi cười miệng nói "mời quý khách dùng trà" khách nhận trà cũng phải giữ đúng lễ nghĩa tương ứng như người

mời, nghĩa là đứng thẳng, hai tay đỡ lấy, mặt tươi cười, miệng nói cảm ơn, kể cả khi cho thêm nước sôi vào trà cũng phải thực hiện lễ nghi tương tự.

Cụ thể các bước thao tác mời trà là: Đặt chén và đĩa, đứng dậy cầm đĩa đựng chén trà đưa cho khách từ phía bên phải khách, hoặc tay phải đỡ khay trà, tay trái cầm đĩa đựng chén trà trao cho khách, cũng có thể dùng tay trái đỡ khay trà, tay phải cầm đĩa trà mời khách. Khi cầm chén trà không được gác ngón tay lên thành chén, không va chén vào tay khách hoặc làm sánh nước trà lên áo khách, nếu nhận thấy lễ nghi mời trà ảnh hưởng đến công việc hay hội đàm của khách, thì phải nói lời xin lỗi, đặt đĩa đựng chén trà gần chỗ khách ngồi mà không cần khách đưa tay ra đón. Nhưng khách phải nói lời cảm ơn chiêu đãi viên hay thư ký đã mời trà.

Nếu khách đông, chủ nhân không thể mời hết, do phục vụ viên mời trà, thì trước hết phải mời khách theo thứ tự người địa vị cao, tuổi tác cao rồi lần lượt thấp dần sau đó mới mời chủ nhân.

d. Nếu mời khách dùng trà kèm theo món điểm tâm, thì đưa điểm tâm trước, mỗi người một đĩa nhỏ hoặc dăm ba người một đĩa lớn, khi đưa phải đỡ khay đĩa bằng tay phải và đưa về phía bên phải của khách, khách ăn gần xong điểm tâm mới đưa trà lên mời đồng thời dọn sạch bát đĩa.

e. Dù là chủ hay khách đều phải uống trà đúng kiểu, nghĩa là không được uống một hơi hết chén hoặc nhấp ngụm lớn, phải vừa uống vừa thưởng thức hương vị thơm ngon, nếu có bã chè nổi trên mặt nước, thì dùng cái nắp chén gạt đi, hoặc thổi nhẹ cho nó dạt ra một bên, không được thò ngón tay vào vớt rồi ném ra ngoài, cũng không được uống vào miệng, nhai ngấu nghiến hoặc nhổ ra ngoài.

Lời cảnh báo của nhà chuyên môn: Có cách đuổi khéo khách là luôn mồm mời mọc thúc giục khách uống trà, do vậy mời khách phải lưu ý thư thả, thanh cảnh, không quá sốt sắng làm cho khách hiểu nhầm.

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>
Tham gia cộng đồng chia sẻ sách : Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>
Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>