**1.Формулы приветствия и прощания.**

Здравствуйте; добрый день; приветствую вас; до свидания.

**2. Формулы представления, знакомства.**

Разрешите представиться; очень приятно познакомиться; позвольте познакомить вас с; познакомьтесь, пожалуйста, это.

**3. Формулы извинения и благодарности.**

Прошу прощения; извините; виноват; позвольте вас поблагодарить; спасибо; благодарю Вас.

**4. Формулы сочувствия и соболезнования.**

Я вам сочувствую; примите мои соболезнования.

**5. Комплименты и одобрения.**

Вы прекрасно выглядите; у вас все прекрасно получается; вы незаменимый работник; вы отлично справились с работой.

**6. Поздравления и пожелания.**

Поздравляю вас; позвольте вас поздравить; желаю вам; с праздником; примите мои искренние поздравления.

**7. Формулы, сопровождающие просьбы.**

Пожалуйста; будьте любезны; если вас не затруднит; очень вас прошу; вам не трудно.

**8. Тактики вежливости:**

* Предупреждение негативной реакции адресата; Я вас побеспокою; позвольте вас попросить; если вы не против; простите за беспокойство; не могли бы вы мне помочь.
* Возражение под видом согласия; Да, но; отчасти это так; вероятно, вы правы, но.
* Некатегоричное возражение; Сомневаюсь, что это так; в это трудно поверить; не кажется ли вам, что; если я не ошибаюсь;
* Некатегоричная оценка; В последний раз, когда мы приняли такое решение, получилось не очень хорошо; давайте попробуем избежать прежних ошибок.
* Вежливый отказ; Я очень хотел бы вам помочь, но…; сегодня мы не можем выполнить вашу просьбу, обратитесь, пожалуйста, через неделю.
* Предоставление свободы действий адресату при демонстрации своей позиции. Вы можете поступать, как хотите, но я считаю; не хочу вам навязывать свою точку зрения, однако; это ваше право.

Очень сильно извиняюсь за столь большое опоздание, знаю, что уже стоит 2.