

秘秘书职业指导：秘书谈吐礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/172/2021_2022__E7_A7_98_E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_c39_172288.htm（一）把握语调（1）

语调柔和。在社交场合中，一般以柔言谈吐为宜。尽可能使声音听起来柔和，避免粗厉尖硬的讲话，以理服人，而不是以声、以势压人。理直气和更能诚服于人。语言美是心灵美的语言表现。“有善心，才有善言”，因此要掌握柔言谈吐，首先应加强个人的思想修养和性格锤炼。（2）讲话速度快慢适中。讲话时，要依据实际情况的需要调整快慢，讲话速度最好不要过快（特别是有分量的谈话内容），应尽可能娓娓道来，给他人留下稳健的印象，也给自己留下思考的余地。（3）抑扬顿挫。讲话时应注意音调的高低起伏、抑扬顿挫以增强讲话效果。应避免平铺直叙过于呆板的音调，这种音调让人听着乏味达不到预期的效果。任何一次讲话，速度的变化，音调的高低，抑扬顿挫，就像一首交响乐，搭配得当才能和谐动人。（4）吐字清晰，声音清亮圆润，段落分明。讲话时应吐字清晰、段落分明，避免含糊其词、咬字不清和咬舌的习惯。宁可把讲话的速度放慢，也要把话说清楚。（5）要使自己的声音美，不仅指嗓音的动听甜美，更重要的是如何正确发音，使自己的语言保持抑扬顿挫的声调，快慢适中的速度，自然地表达丰富的思想感情。特别是青少年学生应该在学生时期养成讲普通话的习惯，训练自己一口标准流利的普通话。有口吃、谈吐不清晰习惯的人，要下决心纠正此缺点，较好的方法是练习大声的朗读，只要坚持不懈的、科学的勤学苦练，一定会提高自己的谈话水平。

（二）谈吐文雅 言谈作为一门艺术，也是个人礼仪的一个重要组成部分，谈话文明礼貌的基本原则是尊重对方和自我谦让。

1.态度诚恳亲切。谈话中要给对方一个认真、和蔼、诚恳的感觉。因为说话时的态度是决定谈话成功与否的重要因素。谈话时交谈双方都互相观察注意着对方的表情、神态，反应极为敏感，稍有不慎就会使谈话不欢而散或陷入僵局。当别人遇到不幸时你去看望安慰，你的表情一定要同情、专注；别人有了成绩你去祝贺，你的表情就要真诚、热情、愉快。如果你三心二意、心不在焉就是失礼，会引起别人的反感。

2.措词要谦逊文雅。措词的谦逊文雅体现在两个方面：对他人大多用敬语、敬辞，对自己则应用谦语谦词即外敬内谦。敬语与谦语是相对的。因为一个会尊重他人的人必然是自谦的；反之一个狂妄自大的人，也决不会尊重别人。常用的敬语有“请”、“您”、“阁下”、“尊夫人”、“贵方”等等。如“请您稍候”、“请帮我一下”、“请多关照”、“请留步”；初次见面为“久仰”；很久不见为“久违”；请人批评为“指教”；麻烦别人称“打扰”；求给方便为“借光”；托人办事为“拜托”等等。这些话中的“请”字不是多余的，多含有谦虚、尊重对方的意思，或使语气委婉。尤其是用在指令性的句子中会分外显得有礼貌，不生硬，有很好的语气调节作用。敬语是表示恭敬和敬仰的词语，在使用时应注意下列几点：

（1）适用场合。敬语主要用于四种场合：正规的社交场合；会议、谈判等公务场合；和师长或身份、地位较高的人交谈；和陌生人打交道的时候。

（2）根据不同对象使用不同敬语。敬语的使用要有针对性，要先看对象，然后选用恰当的敬语。比如你想问一位中国长者

的年龄就可以说：“您老高寿？”“请问您老多大年纪了？”对平辈或年龄不太大的人则不适合如此发问，而应说：“请问你多大年龄？”听到这类问话中国人都会高兴地回答你，因为这类问话很有礼貌。但是如果你直接去问一个外国人的年龄，他会很不愉快，认为这不礼貌，是对他的不尊重。如果需要问外宾年龄时，你应面带微笑。客客气气地说：“××先生，我可以问一问您的年龄吗？”如果外宾高兴，他会马上回答。反之，他会回避这个问题，这时你就不要再追问。对外国女士，问年龄更要谨慎。（3）尊重对方只有由衷地真诚地对人尊重，才能在语气上表现出恭敬之情。也就是“要心有所存，才口有所言”。其实尊重他人就是尊重自己，你敬人一尺，人才会敬你一丈。只有在一个相互尊重的环境里，人们才会更好地和睦相处。谦语亦称“谦词”。与敬语相对，是向人表示谦恭和自谦的一种词语。使用谦语和使用敬语一样，两者都体现了说话者本身的文明修养。谦语的用途比敬语稍少一些，主要用于书面语言之中，谦词和敬语的用法，过去有七字诀“家大、舍小、令外人。”“家大、舍小”即指常用的自谦词。（三）多使用雅语和礼貌用语雅语是指一些比较文雅的词语，和俗称相对。雅语常在一些正规的场合以及一些有长辈或女性在场的情况下，被用来代替那些比较随便甚至粗俗的话语。多使用雅语，能体现出一个人的文化素养。在待人接物中，如招待客人端茶时，你应该说：“请用茶。”如果还有点心招待，可以说：“请用一些茶点”。假如你比别人先结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用”。雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你良好的个人修养

留下深刻的印象。如：上厕所应看场合说雅语。中国人上厕所时习惯说：“上厕所”、“上茅房”、“方便一下”等等，在大街上还可直截了当地向人询问：“请问，哪有公共厕所？”但如果在一位陌生人家里做客，或有女士在场，就要文雅些，就必须这样说：“我可以使用一下盥洗室吗？”或“请问洗手间在什么地方？”在美国，男厕所叫“男士室”，女厕所叫“女士室”。在国外上厕所有很多说法，但却回避“厕所”二字，而是用“我想洗洗手”、“请稍候”、“请原谅我耽误您几分钟”之类的话代替。话一出口，大家心照不宣，彼此毫不见怪。但太直意地说“上厕所”则被认为是不文雅，特别是在上层、知识界更介意。使用雅语也要因人、因场合而有所区别，如在陌生人、长者、上级与朋友、熟悉人面前使用雅语时神态表情、声调就有所不同，仔细体味、把握，让雅语发挥最佳效果。养成使用礼貌用语的习惯是很重要的。“请”、“您”、“您好”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”、“再见”，这七大礼貌用语人人都应重视，恰当地运用，会给人们的各种交往带来诸多方便。陌生人初次相识，说声：“您好，认识您很高兴。”彼此关系很快能融洽起来。国外一些文明国家的人们，即使互不相识，见面后也会彼此微笑致意问声：“您好！”在中国，人们见面时习惯问：“你吃饭了吗？”或者说：“你去哪儿？”以此表示问候致意。这种问候习惯，中国人一般都能适应。而对西方人来说，他们不但不用这些话来问候别人，甚至认为这样说是不礼貌的。西方人认为，如果你问对方吃饭了没有，就意味着你想邀他去就餐或吃点东西。假若你听到对方回答“没吃”而又不发出邀请，对方就会认为你在耍弄他。

如果你问他去什么地方，去干什么事情，他会认为你干涉他的私事。随着我国市场经济的发展，社会文明程度的提高，人们的文化修养也在提高，问候寒暄礼貌用语也越来越讲究。使用“您好”、“早安”、“晚安”、“身体好吗”、“一切顺利吗”等世界各国普遍通用的问候语的人越来越多。请记住，同所有相识的人见面时均应以得体的方式致意问候。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com