

职场：交际礼仪是秘书必修课 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/243/2021_2022__E8_81_8C_E5_9C_BA_EF_BC_9A_E4_c39_243896.htm 业内声音 北京市职业技能培训指导中心秘书培训项目主管王秀娣说，秘书这个职业是1998年被列入《中华人民共和国职业分类大典》的，其职业定义为从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事物并为领导决策及其实施提供服务的人员。王秀娣表示，秘书职业在文明礼仪、道德规范方面的要求是非常严格的。在初级培训过程中，交际礼仪是必修课之一，秘书在工作中的走姿、站姿、坐姿及怎样接待宾客、怎样接物递物，培训老师都会用动作做出示范。接待来访者是很多秘书的日常工作之一，也是最能体现一个秘书职业礼仪水平的工作。秘书的接待工作要求中就专门有接待礼仪这一项，如“对预约或未预约的来访者热情友好、接物与递物举止不失礼仪、能够按照礼仪规格以礼送客”等。但这只是一个秘书最基本的接待工作要求，中、高级秘书还应该在接待工作中能够妥善地处理或解决来访者的要求和意见，能够安排好领导与外宾会见、会谈并根据涉外礼节、外宾所属国文化传统、民族习惯安排好迎送外宾工作。都说秘书是领导、老总身边的人，很多时候单位中的一些重要事件、重大决定在公布之前只有领导层和秘书知道，所以，秘书一定要做好保密工作，对单位忠诚，这是秘书的一条职业操守。虽然是领导身边的人，但秘书仍然扮演的的是一个执行者的角色，不应该借着领导的名义在其他员工面前表现出一种高高在上的姿态，而应该起到上下级沟通的桥梁作用，把领导的指示、要求传达给员

工，把员工的声音反映给领导。职场面对面 刘自敏：两面三刀的不是好秘书 人物背景 刘自敏，北京市爱心家园育婴技术服务中心秘书 记者(以下简称记)：与一般的办公室文员相比，秘书的工作有什么不同吗？刘自敏(以下简称刘)：虽然工作环境同在办公室，但秘书的工作相对要繁琐一些，同时，秘书还应该是领导的好助手和同事的好伙伴。拿我来说，领导在工作上有什么安排就会通知给我，然后，我再根据需要帮他把全部的工作都安排好；同时，周围同事在工作上有什么需要我也会积极地配合他们。所以，秘书必须要细心与耐心兼备。记：在你每天的工作中，什么占的份额最重？刘：应该算是整理相关资料和接打电话，我经常要和公司客户或者是主管单位进行电话沟通。有时候还要接待一些电话咨询者或来访者，协助记录或者是妥善处理或解决他们的要求和意见，做好咨询工作。记：正如你所说的，秘书工作挺繁琐，要做到不出差错应该比较有难度吧？刘：对。有时候一个小小的疏忽，就需要大量的工作来补救。有一次收公司报名学员的照片，要求是两寸的，但我收的都是一寸的照片，后来没有办法，我只能把100多张照片拿到外面去重新扫描打印成两寸照片，耽误了不少工夫。所以说秘书一定要把工作做仔细，由于秘书的疏忽给一个企业带来损失的例子不是没有。记：你认为，一个合格的秘书应该具备什么素质？刘：一个秘书不只是会整理资料、写写材料、掌握几种办公软件那么简单，还应该具备良好的职业道德和礼仪常识以及较强的沟通和应变能力。更重要的是秘书懂得一些与所在公司自身有关的法律常识是非常必要的，这样才能够在日常工作中更好地帮助领导处理事务。记：秘书是在领导和同事的“夹缝

”中工作的，你觉得应该怎么处理好这种关系？刘：秘书是领导“身边”的人，自然就得多为领导考虑一些。但是，这并不是说当秘书的凡事都要向着领导说话、处处说领导好话，而是应该做好领导和同事之间的沟通工作，在遇到不理解的情况下，向同事做好解释工作，同时，将同事们的意见、建议、需求恰当及时地反映给领导。总之，好秘书绝对不应该是在领导面前一套、在其他同事面前又是一套，心口不一，两面三刀。短信留言手机尾号0556的读者说：从某种程度上说，办公室文员可以算是单位的“门面”。因为他们经常要负责接待工作，人们通过他们来感知这个单位的整体水准。所以办公室文员必须要具备较好的礼仪素养，这是成为一名合格的秘书、文员的必要条件。手机尾号1795的读者说：我们单位的文员是个特别细心的人，尽管每周一开例会大家都知道，可是周日晚上她还会用短信来通知大家开会的事情。要是领导有事情会议取消，她更会提前通知大家，免得大家因为要开会而拖延与客户的约会。手机尾号5153的读者说：我们公司的秘书挺出色的，这种出色的主要表现就是她很热心。有时候我们去写字间复印材料，如果她在里面肯定会跟你说：“放下吧，去忙别的，等我印好给你送去。”有她在我们特别省心。如果谁病了没有上班，她肯定会打电话问候一下。如果她请假了，我们就会感觉有些失落。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