

秘书知识大全：接待工作>做好外宾接待工作[高级] PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/256/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9F_A5_E8_c67_256815.htm 一、外宾接待工作的一般程序(一)学习目标要求掌握外宾接待工作的一般程序(二)

外宾接待工作一般程序

- 1.接到接待外宾的工作任务后，要尽可能详细地了解外宾的基本情况，弄清楚其来意，以及抵达的日期、地点。
- 2.会同或配合外事部门，拟订出详细的接待计划，报请有关领导审定。
- 3.根据领导批准的接待方案，组织有关部门或单位准备好会谈、签约、有关仪式的讲话及背景材料等文稿。
- 4.事先安排好参观、考察的地点和路线，组织有关单位作好各方面的准备。
- 5.根据外宾的身份，安排好住处。
- 6.根据外宾不同的生活习惯、妥善、周到地安排好伙食。
- 7.安排好外宾用车和陪同人员用车。
- 8.外宾抵达时，安排有关人员前往迎接。
- 9.同外宾或其代理单位、人员商定具体活动日程。
- 10.安排有关领导会见外宾，事先确定好会见时间和地点。
- 11.根据有关规定和外宾的身份，安排有关领导人出面宴请，事先确定好标准和席位。
- 12.按活动日程，具体组织承办或安排有关单位组织会谈、参观、考察、访问等活动。
- 13.如需要，通知公安部门做好外事安全保卫工作。
- 14.安排好必要的文娱、体育活动。
- 15.安排外宾游览当地风景名胜。
- 16.重要外事活动应组织安排新闻报道工作。
- 17.如确需跟外宾交换或互赠礼品、纪念品，应事先做好准备。
- 18.为外宾预订车、船票或飞机票。
- 19.外宾临走前，应按规定作好接待经费的结算。
- 20.安排有关领导或工作人员为外宾送行。
- 21.接待工作结束后，应作出接待总结，呈报有关领导或外事部门。(

三)相应知识为了有效地进行国际交往，我们应遵循国际礼仪行事，既要特定国家的习俗和礼仪有较详尽的了解，又要对国际交往的礼仪原则有基本的认识。

- 1.注重教养(1)讲究仪表和衣帽整洁，其面、手、衣履要洁净。头发、胡须不宜过长，要修剪整齐。(2)举止大度得体、态度端庄和蔼、挺胸正颈，精神饱满，任何失礼或不合礼仪的言行都被认为是有失体面的。(3)讲究身分，说话客气，不做任何越礼之事。说话时神情矜持和蔼，略带微笑。(4)遵守时约。与人约会必须严格守时，不能失约超时。允诺别人的事不能忘记，必须按时做好，失信或失约的人是有损于自己的人格。(5)遵守公共秩序。不给别人造成麻烦或不便，不打搅别人、不干扰影响别人，尊重别人。
- 2.礼貌用语礼貌用语作为礼仪的表现形式，把一个人对世界、对人们的爱心和礼节坦露传达出来，使爱者更显光辉，使说话人更被人敬重。在国际交往中"你好"、"请"、"谢谢"、"对不起"、"再见"这些礼仪语言具有极高的使用频率。
- 3.尊重习俗不同国家的文化习俗有别，社会制度有异，思维方式和理解角度常常有较大差别，所以在交往关系上要互相尊重，谨慎从事。尊重习俗这是国际交往中很重要的一条礼仪原则。一些在中国人看来是正常的举止，在一些国家会被认为无礼甚至犯讳。如韩国人对"四"字非常反感，韩国许多楼房的编号严禁出现"四楼"、"四栋"、"四室"、"四号"之类。
- 4.尊重隐私尊重隐私，在交谈中应回避涉及个人隐私的一切话题，具体而言，就是要做到"五不问"：一不问年龄。外国人的年龄是保密的，他们希望自己永远年轻，对"老"字讳莫如深。二不问婚否。中国人爱谈论彼此的婚姻状况，外国人却不然。实际上，让一个老大不小的人向他人"交待"

自己尚未婚配，并不是一件令人愉快的事情，对妇女而言尤其如此。三不问经历。很多外国人强调个人至上和个性独立，他们的经历与个人喜好等，纯属个人隐私的范围。四不问收入。每个人的收入都同他的地位和能力有关，被外国人视为自己的脸面，所以是免谈的。五不问地址。与外国人初交，不应要求对方留下地址。外国人不随意邀请人到家里做客。

5.女士优先"女士优先"是国际礼仪中重要的原则。女士优先原则的核心是要求男士在任何场合、任何情况下，都要在行动上从各个方面尊重妇女，照顾妇女，帮助妇女，保护妇女。

6.不亢不卑国际礼仪的不亢不卑原则，最要紧的是要保持人格平等，避免和克服"亢"和"卑"这两种置对方或置自身于不平等位置上的交往态度。要做到"不亢不卑"，应把握住以下几点：(1)绝对不要对对方有金钱和物质利益上的希图，只要把持住了这一点，双方的人格就是平等了。(2)力争价值的平等和超越，要有为祖国和民族扬眉吐气的精神风貌。(3)坚持实事求是态度，不说过头话，说客气话与谦虚都是需要的，但过分了就成为虚伪。外事接待的基本原则和要求随着我国经济与世界经济的接轨，各公司和企业的涉外活动日益增多，范围逐日扩大。而且由于公务活动带来各种各样的与外宾接触的机会，使私人间的交往也普遍起来。无论是公务活动，还是私人间的交往，都需要了解一些世界各国和各民族的礼俗风情，注意礼貌待客，以免造成不必要的误会，失去合作与交往的机会。

1.平等互利的原则平等就意味着相互尊重，它包括尊重对方和捍卫自尊两个方面，尊重对方就要不论对方的国家是否强大、企业是否庞大，或者风俗习惯、宗教法律等等是否和我们相同，都要不歧视对方。尊重往往以其

外在形式表现，尤其是表现在言谈举止之中。所以，这时的生活小节往往不比正规礼仪次要。相互尊重的另一方面就是自尊，只有自尊才能得到对方对你、对你的企业、甚至对你的国家的尊重，才能谈得上真诚合作，平等合作。

2.依法办事的原则国际间的交往与合作，都有一个原则时刻不能忘记，这就是合法。无论是我国法律，对方国家的法律，还是国际法和国际私法(如各种双边或多边条约、协议等等)，只有尊重各种法律，才谈得上得到有关法律的保护而不是法律的制裁。许多国家的司法体系都比较完善，公民的法律意识也比较强，他们大多认为，法律体系的完善是对他们投资与合作的有力保障。而随着我国法律体系的逐步建立和完善，我国公民尤其是从事对外交往人员，更应具备守法观念，忽视了这一点，就会造成意想不到的被动。

3.内外有别的原则据说我国过去独有的一项制造工艺就是在一家国外访问团参观时泄密的，当时这家工厂的陪同人员在介绍各种工艺流程时，把绝密的制作工艺无意中泄露了出去，被对方得到了花大价钱都买不到的情报。其实，对那位陪同来说，他介绍的情况可能是他认为很普通的常识，但是由于没有注意到内外有别的原则，造成了不可挽回的损失。内外有别当然也包括保守国家机密，千万不要以为要求保密的某种文件、记录、数据等等不重要而随便说出去。

4.文明客气的原则这里有必要提醒涉外人员的是，决不可以己度人，即不要拿自己国家或地区的礼俗来套用外宾身上去，由于各国、各民族的礼俗千差万别，即使你完全是好意，这样做很可能引起不必要的误会。所以，在和外宾打交道时，非常有必要了解一些对方国家和民族的礼俗。我国有句俗语叫做"礼多人不怪"，用在对外

外交交往中还是有一定的现实意义的。其中之一，就是"谢谢"不离口，宁多不少，即使在我国从不说"谢谢"的场合也要注意常说这个词。比如在我国家庭中，家庭成员相互帮忙从来不说"谢谢"，而在西方国家，即使象递个盐瓶这样的小事，也应该向对方道谢才对，而不论他是不是你的亲属。另外，还要注意不向外宾提出或讨论对方国家、民族或宗教等方面的敏感问题，而要多谈论双方都感兴趣的问题或对方值得骄傲的某些方面，如悠久的历史、特殊的自然风光、发达的产业等等。 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