

秘书资格考试技巧心得：秘书工作与礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/258/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_258433.htm 我国是一个具有悠久历史和文明传统的礼仪之邦，很久以来就十分关注和重视礼仪礼节，甚至将其上升到国本和教化程度高低的地位。随着经济社会的发展和对外交往的增多，礼仪问题越来越受到党政机关、企事业单位等各类社会组织的重视。对于直接为领导者服务、代表着单位和组织形象的办公厅（室）工作人员来说，增强礼仪观念、提高礼仪素养显得尤为重要。所以，我认为《秘书工作》杂志开办“礼仪展现风采”的专题讨论，非常及时，很有必要。在此，我应杂志社之约，谈一谈自己对秘书礼仪的一些看法。

一、秘书礼仪的基本理念

礼仪并非仅仅是言谈和举止，从根本上说，它是一个人内在素养的外在表现。真正受人称道的礼仪是由内而外的，心里有“礼”，举止才能合“仪”。因此提高礼仪修养，首先要树立正确的理念。我认为，秘书礼仪的基本理念有三：一是尊重为本。不论是学习还是运用秘书礼仪，关键是要懂得尊重为本，尊重在先，时时处处事事尊重所有的人。要尊重别人，首先要尊重自己，必须严于律己，自尊自爱。如果一个人对自己都不尊重，就不可能尊重别人。尊重自己的交往对象应当是一种自觉的、由衷的行为，包含着自我的德才学识和气度雅量，绝不是装出来的。对秘书人员而言，尊重上级意味着服从，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重所有人是一种教养。二是善于表达。尊重别人只在心里头尊重是不够的，还得善于表达。不仅要有“礼”，还要有“仪”

。“仪”就是恰到好处地向别人表示尊重的形式。必要的表达形式绝对不可或缺，没有具体的表达形式，你的尊重就无法让别人感知。比如说，我们在接待来访者时，如果不使用规范化的待客“三声”，即“来有迎声”、“问有答声”、“去有送声”，就会使客人感觉不到被尊重。即使你是从心里尊重对方的，但人家感受到的却可能是你的冷漠。三是形式规范。除了尊重为本、善于表达之外，还必须讲究形式规范。讲究形式规范，就是要以标准化的、规范化的具体形式来表现自己对他人的尊重。讲究形式规范，就是要求秘书人员不仅要有尊重别人的愿望，有表达礼仪的行为，还要求这种行为准确规范，也就是有规矩。讲不讲待人接物的规矩，既能反映秘书人员自身素质的高低，又可以体现一个单位的管理是否完善。

二、秘书礼仪的主要内容

秘书礼仪所涉及的范围较广，办公礼仪规范、接待礼仪规范、外事礼仪规范、社交礼仪规范、形象礼仪规范等等，哪个方面都不可偏废。个别秘书人员认为，在工作中只要注意办公礼仪规范就可以了，至于个人形象，那是自己的事情，“穿衣戴帽，各有所好”，与他人无关。其实，这是对秘书礼仪认识的误区。总体说来，秘书礼仪的内容大致可以分为两个方面：一方面的内容可以称之为形象设计。它具体涉及秘书人员的穿着打扮、仪容仪表、言谈举止，是对秘书人员的礼仪修养所提出的具体要求，是其自尊自爱的具体表现形式。秘书人员的礼仪形象向来被视为个人素质非常重要的组成部分。形象体现于细节，细节展示素质。衣着打扮、言谈举止、待人接物，其实都是素养问题。有些同志在正式场合甚至在国际交往中不修边幅，歪戴帽子斜穿衣，当众“打扫”个人卫生，这些都

是礼仪修养不够的表现，都会给交往对象留下不良的印象。人的形象是具有整体性的，一定要保持和谐。我就见到过有的秘书在上班时，甚至是在身着制服的时候，脚上穿露脚趾或者露脚跟的凉鞋，这也是不得体的。大家都知道，在正式的公务场合或者涉外场合，男性秘书身着西装为宜，但是我也见过有人此时脚穿白皮鞋，腰系红腰带，手拿咖啡色手袋，简直让人“退避三舍”。另外一方面的内容可以称之为沟通技巧。沟通技巧是秘书礼仪的核心内容，因为我们从事任何一项具体工作都需要与其他人打交道。如果不善于同对方进行必要的沟通，在沟通时缺乏必要的礼仪，往往会给工作带来障碍，甚至事倍功半。例如，公务宴请的目的在于促进部门、单位之间的沟通，并为此提供一个临时性的交流场所。因此，参加公务宴请时应当注意适度的交际，适当地进行沟通。但是，有些同志在公务宴席上对身边的人不闻不问，爱搭不理，甚至一声不吭，只顾埋头吃喝，吃完就撤。还有些同志却表现得过度热情，不分对象地劝酒夹菜，非要对方吃下去不可。这些不当的举止都扭曲了公务宴请的作用，并没有实现真正意义上的沟通与交流。

三、习礼、知礼、守礼、行礼

提高礼仪修养，是一个需要不断学习的过程，更是一个需要不断实践的过程。无论在工作中还是在生活中，都应积极、主动地习礼、知礼、守礼、行礼，时时处处事事以礼律己，以礼待人。所谓习礼，就是要对秘书礼仪进行较为系统的学习。所谓知礼，就是要详细了解秘书人员在礼仪方面的“可为”与“不可为”。所谓守礼，就是要在实践中坚持自觉地遵守礼仪。所谓行礼，就是以礼仪的规范作为自己行动的重要指南，依礼行事，非礼勿行。我衷心地希望秘书

朋友们，心中有“礼”，言行合“仪”，在做好秘书工作的过程中展现出自己的风. 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