

秘书技巧心得:秘书礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/271/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E6_8A_80_E5_c39_271265.htm (一) 商务秘书学礼仪有什么用吗？答：做为商务秘书，必须能在交际场合中迅速与他人建立良好关系，并善于保持这种关系；能对各种特殊情况应付自如，体面地摆脱困境或解决尴尬局面；能在各种活动中出现的各种复杂局面；讲礼仪、懂礼节，在社交中受欢迎、受尊重。因此，掌握必要的社交礼仪，是商务秘书必备的素质之一。(二)商务礼仪的内涵是什么？答：包括：礼貌、礼节、仪式、仪表。(三)商务秘书交往中无称呼的招呼语？答：如：喂!把那个拿过来!嘿!闪开!(四)商务秘书惯扩用的日常礼貌用语有什么？答：问候语：您好，早上好，欢迎再来等；告别语：再见，晚安，欢迎再来等；称呼语：先生，小姐、夫人等；答谢语：非常感谢，劳您费心了等；请托语：请问，拜托，可不可以等；道歉语：对不起，请原谅等；祝贺语：祝您成功，祝您好运等；(五)女商务秘书着装要领是什么？答：商务秘书工作时着装要求和，但又能显示高雅、大方和美丽，在社交场合中的着装应体现出女士和职业特点、性格特征和女性的魅力，并且与具体场景相协调。在办公室工作时，以穿西装套裙为宜，款以简洁大方为宜，切忌太复杂、装饰性太强。色泽避免大红、大绿等太刺眼的颜色，容易让人眼花缭乱，与办公室气氛不协调。在涉外商务活动中，女商务秘书选择衣着的范围比较大，可以穿西装套裙、各式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍及其他民族服装。参加婚礼时，一般也应穿礼服，但不应装饰过多，约不能

穿同新娘礼服同色同款的服装，让人认为你是想和新娘一比高低。其他场合着装，除要干净、整洁、合身外，还要注意在不同的场合发挥不同的作用。

(六)男商务秘书着装要领是什么？答：西装上衣长应过伸直手臂的虎口，西装的袖子的长度以达到手腕为宜。穿西装配衬衫也有讲究，西装衬衫的袖长应比西装袖子长出1.5厘米，衬衫领子一定要硬挺平整，要高出西装领口12厘米，领口露出部分与农产品露出部分相呼应，显得美观、利落、活泼有生气。穿西装时衬衫必须塞进裤腰内，忌下押运露在外。衬衫袖子的扣子要扣紧，切忌翻起。正式场合忌穿花衬衫。西服穿着具有一定的程序。正常的程序是梳理头发穿衬衫穿西裤穿皮鞋系领带穿上装。通常说西服革履，所以穿西服一定要穿皮鞋。一切正式场合，只穿呈深咖啡色皮鞋，因为它与黑色、灰色、藏青色以及深咖啡色的西装相配，穿黑色有带皮鞋最庄重。袜子是裤子和皮鞋之间的桥梁，起到衔接作用，一般应穿与裤子、鞋同类颜色或较深颜色的素色袜子，穿黑色袜子为最佳。白色袜子只可以配白色或米黄色的西装。总之，西装已是举世公认的标准通用礼服，在正式场合穿西装，定要符合统一的模式与要求。通常选择黑色或深色质地好的西装套服，并要精心选择衬衫和领带，白色衬衫使男士精神焕发，领带选用丝质较高雅，而且要注意使之与西服及衬衫的颜色相协调。交际场合，男士衣着颜色不应过多变化，大致以不超过三种色为原则。合体、整洁、平挺、庄重应是男士服饰追求的整体效果。

(七)、商务秘书怎样展现自己的职业魅力？答：1、穿着要得体；2、脸上要微笑；3、表情要真诚；4、态度要亲切；5、说话要谦和；6、谈吐要幽默；7、为人要正直；8、待人

要宽容；9、凡事要忍让；10、有错要承认；11、相处要礼貌；12、交谈要多听；13、弱者要同情；14、表里要一致。

(八)、礼仪要从以下几种角度进行解释。答：1、修养。礼仪是一个人修养和素质的外在表现。2、道德。礼仪是为人处世的行为规范或标准做法。3、交际。礼仪是社会交往中的交际方式。4、民众。礼仪是人际交往中约定的待人接物的习惯。5、传播。礼仪是人际交往中相互沟通的技巧。6、审美。礼仪是由心灵美演示出来的形式美态。

(九)、赴宴打扮
答：参加宴会的发型应根据你自己的职业身份及品位来确定，披发最好吹出妩媚而富有韵味的大波卷，绾发则以定型胶使头发纹丝不乱而且显出光泽。应选用与耳环、项链搭配和谐的发饰。宴会服装采用丝、丝绒、雪纺纱、缎之类轻软而富于光泽的衣料，最能显衬出高雅窈窕的身姿。晚宴服最好用黑、白、红、蓝、黄等纯色，因为纯色能更好展现女性身段且容易给人以端庄之感。宴会着装的款式应高雅得体，显示出女人的身体优势。肩膀和颈部漂亮的可露出双肩。袜子宜透明，或选择印花丝袜。鞋应选用丝或缎面、鹿皮面质料的高跟鞋，这样走起路才会有姿有色，款款生情。手袋应和鞋同样质感，最好配套，大小不超过两个手掌宽度。手拿式最优雅。手袋里东西不可太多，只宜放些小型的女性随身用品。赴宴的饰品包括耳环、项链、手镯、戒指、发饰、应配合服装进行选用，饰品本身也应配套。晚宴中，镶有钻石或宝石的饰品容易凝聚他人的目光，并且衬托出你的高贵典雅。佩戴隐形眼镜会使你的眼睛显得格外明亮有光彩，增添你的魅力。千万不要戴脚链参加宴会，这种看似精致但却低俗的打扮会遭人纳闷。香水的气息最能表现你的品位。白天气

温较高应选用香味较甜浓的香水，夜晚气温较低则宜选用香味优雅的香水。香水应喷在人体脉搏跳动部位，如耳后、前胸、手、脚、手肘弯或腿膝后。手掌间如用些微香水后再和人握手会更富有女人味。

(十)、赴宴规矩 赴宴时应准时抵达宴会场所，见到熟人则应落落大方地打招呼，见到生人则应礼貌地微笑致意。如与上司同行，应站在上司左侧后半步位置，必要时应为上司向别人做介绍。只有当主人或上司入座后，你才能从椅子左方入座。入座后不要东张西望，也不要坐在那儿发呆，或摆弄餐具餐巾，而应该双手放在自己的腿上，神态自如，风度优雅地和邻座的上司或客人轻轻谈几句，或是神态安详地倾听别人的谈话。如果服务员送上湿毛巾，你应礼貌地接下并轻轻擦拭一下自己的双手，然后放在桌沿上，绝不能用它擦脸或脖颈和手臂，哪怕你此时汗流浹背。

(十一)、用餐礼仪 当主人示意用餐时，你才能将桌上的餐巾拉开平铺在自己的双腿上，中式餐是将餐巾完全打开，西式餐则是将餐巾打开到双摺为止。当你中途因故离开座位，可将餐巾稍微折一下放回桌上，绝不能将餐巾放在椅子上。如果用手取食，可用洗手水洗清后用餐巾擦干。用餐完毕，将餐巾轻轻擦拭嘴唇和嘴角，然后顺势放在餐具右手边。餐巾不能放在椅子上，也不能叠得方方正正地放在一边。规范的握筷方式是用右手大拇指和食指相对，五指握在筷子三分之二处。用餐时，应先用饭筷或汤匙将所无原则菜肴到自己的餐盘中，然后再用自己的筷子慢慢食用。用筷时，一忌每次夹菜太多，二忌菜到自己餐盘时滴汁不断，三忌用筷在桌上笃齐，四忌用筷在菜盘中挑拣，五忌用筷在汤中洗刷，六忌用筷敲打餐具，七忌用筷指点人，八忌用汤匙舀汤时手里

同时拿着筷子。如果用骨头之类杂物，应用筷子放在嘴唇间将杂物接送到你自己的碟盘中，不能直接吐在桌布上。舀汤时，应放下筷子再用汤匙。用毕汤匙，应将其放在自己的碟盘中，不能直接放在桌布上。

(十二)、西餐礼仪 西式餐具主要是刀、叉、匙。正确的持刀姿势是大拇指与食指相对，五指相握在刀柄处。正确的持叉姿势是轻握五指持住叉柄，叉柄顶端应处在食指的第二关节处。正确的持匙姿势和持叉姿势相同。用餐时，左手持叉，右手用刀，用刀叉切割食物时应用叉牢牢按住所切的食物，刀紧贴在叉边切下以防滑开；不能用力过猛，否则会发出刺耳响声。一般应切一块吃一块，每一块以一口咬下为最为宜。用完一道菜时，应将刀叉平行排放在盘子上右侧，叉尖向上，刀刃向内。如果未用完，正确的摆放姿势是刀叉相交成夹角位置，叉尖向上。汤匙专用于喝汤，不宜用来进食，但可以与叉并用，帮助叉盛取食物。喝汤时，应用右手持匙，左手扶着盘子，由自己一方向桌中心方慢慢舀云，喝剩少许时，应用左手把汤盘靠自己一边稍提起，再用汤匙轻轻地由里向外舀云。喝完对后，汤匙应放在盘子里，匙心向上，匙柄置于盘子右边缘外。

(十三)、赴宴禁忌 酒宴的所有物品都不可顺手牵羊拿走，如果你确实想留下精美的菜单做纪念，先征得主人同意后再取走，但可食用的东西是绝对不能开口索要的。职业女性在酒宴上最好不要吸烟，无论是你自己有此嗜好，还是别人出于礼貌。不要在酒宴上一个人独坐孤芳自赏，或频频看表心不在焉。用餐时狼吞虎咽或发出声音，口内含有食物却和人说话都是极不雅观的。汤菜太热，不要用嘴吹，应稍等片刻，等略凉些时再吃。在冷餐会或酒会上，如果是自己取食物，要注

意不要往人多的食物前挤，也不要下拿太多的某一种食物。在行走和取用食物时，一定要端好自己的盘子，以免不小心落下或被别人碰翻。如果宴会比较正式，即使你当时向主人道谢了，礼貌仍然要求你在回去之后再写封感谢信给主人，这如同宴会的程序一样，几乎是必不可少的。(十四)、社交活动中的迎来与商业事务中的接待拜访规范

首先，应确定社交活动的主题内容，如果是非正式的社交活动，其迎送则可承受主办者之意或繁或简。其次，迎送应根据参加者的身份地位确定相应的十分相似及标准。一般来讲，恰如其分地给予参加者适当的迎送规格，使其既不会因为以求而心有不甘，又不会因为过分抬举而受宠若惊。量智周万物定造的迎送规格才能反映出你对社交礼节的熟悉了解和熟练运用的职业功力，这也是对你专业水准的考量。再次，还应确定迎送程序和相关礼仪。然后，还得掌握参加者的相关信息资料，特别是参加者的性别、头衔、职务、爱好、忌讳，以便根据其个人状况进行专案服务，而且也不至于让参加迎送的有关人员不了解情况而发生意外。秘书应掌握正确工作方法，对所有程序性的工作设定专业性的格式化规范，依照顺序依次确认相关的细节及标准。

二、浅谈办公室的电话礼仪

“电话嘛，响了就接，有问就答嘛，哪有什么技巧啊？”要是现在谁还会有这种想法，那也太老土了。要知道，在现代社会的办公室，就连接打电话也有一定的礼仪可言，不信，请看下面：

如果你要出差几天，电话留言必须说明情况，否则来电者可能误以为你只是去开会，几个小时后就会回来，因而再次来电，或者预想你会在当天回电。这两种情况都让对方感到难以联络到你。打电话前要先准备好，如果对方没有接听电

话的话，省得在听到留言的提示音后，还得慌里慌张地马上组织语言。留言时必须解释你打电话的原因，以及希望对方何时回电，另外不要忘记留下自己的电话号码。要注意，说留言时不要太快，否则对方必须重复听取留言。避免使用电话的等候功能，这种功能会使对方觉得你不重视他的时间，即便你只是暂停一下去找资料，也会显示你的准备不足。不要在手机上谈论涉及商业机密的事情，对方有可能会担心你是在公共场合打电话。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