

秘书安排来访者食宿、交通、行程秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/514/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_AE_89_E6_c39_514697.htm

(一) 相关知识 1. 中餐礼节常识 宴请是重要的商务礼仪活动之一，如何筹备宴会、组织宴请，这在本书“商务活动”中有详细的介绍。在此我们学习的是具体的个人参加宴请的礼节。(1) 使用餐具的礼仪 1) 使用筷子的礼节。中餐的餐具是筷子为主，使用筷子的讲究比较多。夹菜时，不可用筷子在盘子里挑挑拣拣，只应该在靠近自己的一边夹。夹菜时，筷子上不可粘有饭粒，更不得用嘴吸吮筷子。不要把菜从盘子里直接夹入口中，应先放入自己的盘或碗里，然后再送入口中。不要把筷子架在公用的菜盘上，可架在筷架或自己的盘子上。不要用自己的筷子为客人夹菜。有些人视为客人夹菜为一种礼节，其实没有这个必要。用自己的筷子不卫生，哪怕是用公筷也不太好，因为这样一来，客人就必须吃下这道菜，可是他也许并不爱吃。谈话时，不要拿着筷子比比划划。 2) 使用汤匙的礼节 用公用匙盛滑溜、切得比较细小的菜肴，自己的匙只有没进过嘴的才可用来盛菜。用公用汤匙盛汤、调料，自己的汤匙只用来喝汤。用汤匙的时候，筷子就应该放下来。不应该“左右开弓”。(2) 席间礼节 1) “主不动，客不食。”在餐桌前坐下后，手要放于大腿上，客人不可先于主人拿起筷子。要看第一主人的动作行事。不论男女，在餐桌旁不能梳理头发。 2) 进餐时，不拿餐具的那只手不要垂下去，要扶着自己的碗或盘子。吃米饭及喝汤时要端起碗。身体略向前倾，胳膊肘不能上桌，不要趴在

桌上。3) 用公筷夹菜，或者请服务员分菜。4) 吃馒头时最好不要整个地咬，可以用手掰下约一口大小的一块，放入口中。5) 吃面条、喝汤都不能发出吸吮的声音。不论吃什么，都要闭嘴咀嚼，不能出声。6) 如果汤太烫，不要用口吹或用勺搅，放在一边凉一凉再喝。7) 不可站起来夹菜。放在远处的菜要等转到自己面前再夹。8) 尽量不在餐桌上剔牙或用手伸到嘴里去掏。剔牙时要用一只手或餐巾遮挡一下。有人把牙签插在牙缝里却还对别人说话，这是非常粗俗无礼的。9) 在席间要控制自己不要打嗝、咳嗽，不要发出异常的声响。如果忍不住，就赶快用餐巾捂住嘴，头转向一边，事后对旁边人说声“对不起”。10) 餐桌中间的转盘要顺时针转，每道菜上过之后，要先转到主宾面前。看到有人夹菜时就先等一等再转。11) 谈话声音不要过高，两边的人能听清就够了。宴请外宾时尤其要注意这一点。12) 与两旁的人谈话时，要把嘴里的饭菜咽下去再说，不要一边嚼一边说。看到别人正在进食，就要等一等，先别和他讲话。13) 意外情况的处理方法。如果酒杯、饮料杯被碰翻的话，不要惊慌，赶快用餐巾擦拭。旁边的人可以把自己的餐巾递给他或帮他擦拭，主人可用手示意服务员帮忙，切勿大声叫喊。其他的人就装作没看见，继续谈话或进食。这是最大限度减少当事人尴尬的礼貌做法。

(3) 关于敬酒的礼仪 敬酒的风俗各地不一。大致说来，我国北方一些地区的习惯是，客人如果没喝醉，做主人的就会认为没有招待好。现在商务界的应酬非常多。逢酒必醉，对人的身体损伤是很大的，而且还可能因酒误事。因此，我们不妨参考一下西方礼仪中的饮酒礼节：不勉强客人喝酒，尊重每一个人的习惯和意愿。这一做

法实际已经被不少人采用。如果你到外地或少数民族地区，当地的敬酒风俗与你习惯的不一样，那么按照礼仪的原则，最好的做法就是“入乡随俗”。百考试题整理 2 . 交通安全保障常识

在制定接待计划时，就应该有用车计划内容。要根据接待规格和客人的人数制定用车方案。要把用车方案复制一份给车辆调度人员，并且要和他商量具体的实施问题，确定司机、行车路线等。对于安排了接待任务的司机，要让他们明确刚队来访的重要性，每一次的服务对象是谁，加强安全教育。要派技术熟练、对路线熟悉的司机，用车况良好的车。如果行车路线较长，需要几个小时甚至更多时间，就应该还有副驾驶员跟车，两位司机可以轮流开车，避免疲劳驾驶，确保安全。

（二）示例分析 著名作家张洁在她的长篇小说《只有一个太阳》中，描写了我国一个代表团在出国访问时的种种让人哭笑不得的言行举止，其中一段写邀请国的一个科学院院长在他祖传的古堡里请客，不学无术的代表团团团长、副团长以及秘书因为没有丝毫文化修养，丢尽了人格而不自知。仅摘录两段如下：“偏偏这时团长对着成行列的酒杯、饮料杯、亮得让人发冷的银质餐具，傲岸的印有古老家徽的菜单，挺括得拒人千里的台布、餐巾，打了一个声震寰宇的喷嚏。谁能控制打喷嚏、打嗝、放屁这样的事呢？……喷嚏在大而无当、石壁累累的餐室里引起了巨大的回响。由于来得突然，依林院长的手不禁一抖，酒从他的杯子里溅了出来。”“副团长打了一个满意的、差不多像团长的喷嚏那样声惊四座的饱嗝。嗝中复合着鲟鱼、烤鹅、奶油、洋葱、美酒等等的回味。他伸出右手，从脖子开始，顺着食道的走向捋了捋食气，然后双手从身体两侧斜伸上去，扭动了几下

腰肢，觉得除腹以外，各处经络都有通畅之感。便开始用小拇指上的指甲挖耳朵、挖鼻孔、剔牙缝……总之，从脸上所有的窟窿里往外掏东西，并且把这些东西弹到地毯上去。”

来自百考试题秘书站 点评：不要以为作家写得太夸张、偏激，这不是讽刺某些人在礼仪方面的缺失，而是要通过这些来批评我们某些国民的无知及修养上粗俗，说明有些人在交往中缺少对人的尊重与自尊。餐桌上的礼节很多、很细致，但是这些都不是某个人制定的，而是约定俗成的，从前人那里传下来的。从根本上说，讲究各种礼节的目的是为了每个人都得到尊敬，让每个参与者都感到愉快。

（三）工作程序

1. 了解情况 我们在前面讲过，制定接待计划之前，就要了解来访团体的情况，这对安排餐饮、住宿有很重要的作用。在这方面需要了解的内容有：客人中有否信仰伊斯兰教的，饮食方面是否有特别忌讳的，客人的身份、性别、年龄、是否带家属等。
2. 确定餐饮、住宿、用车标准 在接待规格确定下来以后，根据公司的规定确定餐饮、住宿、用车标准，秘书不可擅自提高或降低接待标准，如果客人一方提出了特别要求，只要在公司规定的范围内，就要尽量满足他们的要求。如果客人的要求是超标的，秘书必须向上司汇报，由上司作出决定。
3. 预订餐厅、住宿房间

（1）接待来访团体，接风和送行需要正式的宴请，其他时间的可以简单一些。正式宴请时要注意：1）时间和地点事先确定。正式宴请的时间以晚上居多。地点以中高档餐厅为佳，应该是包间。首先要根据主人、主宾身份确定地点的档次。再根据宴请事由、规模确定地点的大小，人少的话就不需要预订过大的地方，要特别注意环境的优雅、安静。如果主宾或客人中有大部分

人是信仰伊斯兰教的，那么就应该在清真餐厅定餐。如果只是个别来宾信仰伊斯兰教，可以事先跟餐厅提出单作一份清真餐。一定得是清真餐，而不是普通的素食。2) 宴请的人员事先确定。主宾和主人当然是确定的，其余的陪客也是事先就定下的，一般不应无故缺席或换人。正式宴请不像便宴、酒会可以不排席位，多一人少一人问题不大。3) 宴请的桌次、座次事先确定。次序体现了地位、身份的尊卑不同，正式宴请时，主客双方都应该按照事先安排的桌次、座次入座。4) 菜单事先确定。商务活动中的正式宴请最好事先确定菜单。临时点菜有时会出现菜肴搭配不合理、不合口的情况，会冲淡宴请的郑重其事的色彩。菜单确定好后，要请上司过目，看有无更改后再定下来。如果能把菜单印出来，每个客人一份，一方面更显郑重，另一方面也是很好的纪念。但是千万不要把价钱也一起印上去。5) 发请柬。正式宴会要发请柬，而便宴可以口头邀请。

(2) 预订住宿房间 为客人选择住宿宾馆要考虑几个方面：一是交通是否方便；二是档次是否合适；三是环境是否安静优雅。秘书可以同时选几所各具特色的宾馆，让上司定夺。应该选择熟悉的宾馆，因为对其服务质量等各方面比较了解，不会出大问题。而且作为老客户还可以享受一些优惠。住宿房间一般是主宾安排套间，朝向、楼层要好；一般人员安排标准间，有时可以是两人一间。

4. 根据对方要求调整方案 上述内容也是接待方案中的一部分，草拟好之后要给客人发过去，征求意见。如果客人提出意见，只要不违反公司的规定。就要尽量满足，调整方案。但是在调整前后，秘书都要向上司汇报，征求上司的意见。

F8F8" 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