

国家秘书考试（三级）复习资料商务沟通秘书资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E5_9B_BD_E5_AE_B6_E7_A7_98_E4_c39_516567.htm

1. 在见面礼仪中要注意到：在日本，鞠躬是常见的传统礼节；在欧洲各国喜欢拥抱的礼节
2. 录像中可能出现用餐礼仪：注意
3. 馈赠礼仪中：
(1) 与法国人交往，不宜选用刀、剑、剪、餐具或是带有明显的广告标志的物品作为馈赠礼品。
(2) 与美国人交往，两种场合可通过赠礼
圣诞节期间 当你抵达和离开美国的时候。
(3) 与俄罗斯人交往，送鲜花要送单数。
(4) 与日本人交往，切忌送梳子，而且一般不送菊花和荷花。
(5) 与阿拉伯人交往，不送酒。
4. 商务交往中，日本人不太尊重女性。
5. 谈话礼仪中，
(1) 避谈政治、宗教等敏感话题
(2) 不要以自我为中心
(3) 避免询问他人穿着、饰物等价格。
(4) 男士不问钱包，女士不问年龄。
6. 西餐餐具中注意刀和叉的使用。
7. 进餐礼仪时，餐巾放在腿上。完全摊开、塞在胸前、掖在腰带上都是不正确的。
8. 普通西餐的上菜顺序：面包、汤、各类菜肴、甜点、水果、咖啡或者红茶。
9. 吃甜点时，要用刀切开后，用叉取食。
10. 第一大题：背景：要接待一个重要访团，进行岗前培训，请您写一份接待计划。
答：
(1) 做接待计划之前我们要了解基本情况，确定接待规格，指定接待计划包括工作准备、生活准备、参观娱乐准备，最后确定人员和经费。
(2) 书上第339页上中要点的第一点。
(3) 书上第339页上中要点的第二点。
(4) 进行岗前培训的基本原则和要求：
不卑不亢：不论外宾来自哪个国家，所代表公司、企业的大小，都应该以礼相

待，互相尊重。 依法办事：国际间的交往合作，都要依法而行，不仅遵守我国法律，也要遵守对方国家的法律。 内外有别：指要有保密观念，既要保守国家机密，也要保守本单位的机密。 了解国际交往的基本礼仪：即见面礼仪、谈话礼仪、身体语言礼仪、餐饮礼仪等等。（5）在涉外活动安排中，注意安排好礼宾次序，它表示各国主权平等的地位。方法有：（1）按身份与职务的高低排列。（2）按来宾所在国名称的英文字母顺序排列（3）按时间先后顺序排列。 11 . 单选：对以前来访过的来宾，接待规格应按惯例规格。 12 . 会谈时就某些实质性的问题进行交流。（选择） 13 . 会谈完毕后的合影留念时，顺序。他遵循的原则：（1）以右为尊（2）前高后低 14 . 对外宴请时要注意：（1）环境要雅致、安静（2）点菜时要考虑对方的信仰方面的忌讳，有许多对方不能普遍接受的，如燕窝、鱼翅、海参等。 15 . 集体来访，组织其参观、娱乐时要一要去有代表性的地方；二是不能泄密。应预先通知接待方做好准备。 16 . 录像中可能出现：迎宾时秘书要到大门口去迎接；介绍时通常是先由我方人员或翻译按、迎宾者按身份高低向来宾一一介绍。注意：在沟通部分可能出现大题，多为小题。 17 . 小题：广义的网络沟通指那些网络沟通与传统沟通并行、或者网络沟通占主导地位的企业内部沟通体系。 18 . 网络沟通的主体有：管理者的角色转换、员工知识拥有者、网络沟通的环境P344 19 . 网络沟通的环境有三个网：企业内部的Intranet、企业的供应商间的Extranet、企业外部的。 20 . 基于Internet的网络技术的公司内部网，不仅提高了企业信息服务的自动化程度，而且降低了企业管理费用。 21 . Intranet模式以浏览器/Web服务器和数

数据库服务器为核心。 22 . Intranet的应用有两种形式：发布内部文件、内部通信。 23 . Extranet是面向公司合作伙伴、相关企业和主要客户。 Extranet通常位于防火墙之后，通常也不向大众提供公共服务信息。 24 . 选择题：Extranet的作用是：三点。 25 . 多选题：网络沟通的主要形式：四个。 26 . 网络沟通的原则：主要考试前三点：交流面对面，管理最有效；信息传递前，深思又熟虑；注重影响面，圈内与圈外。 27 . 网络沟通存在的问题：常考第一和三点：沟通信息呈超负荷态；纵向沟通弱化，横向沟通扩张。 28 . 人们愈来愈青睐电子邮件和电子公告板。百考试题编辑整理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