

秘书应会运用公关语言 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_BA_94_E4_c39_56376.htm 公关语言指人们交往中使用的具有公关特色的语言，它能有效地协调公众关系，帮助人们达到交谈的目的。它是秘书必须掌握的公关技能。公关语言的基本要求是温文尔雅、不伤感情，在具体使用中，它有如下些常见方式。

1、多用礼貌语 使用礼貌语是人类文明的一种表现，它表示出对人的尊重，能使对方感到亲切、愉快。秘书在日常交往中始终运用礼貌语，能给人以文明、有教养的印象，有利于双方心理上的接近。礼貌语常用的有：

：问候致意如“您好！”、“早上好！”、“下午好！”、“晚上好！”等等；欢迎语如“欢迎您！”、“见到您真高兴。”等等；礼请语如“请进”、“请坐”、“请讲”等等；道谢语如“谢谢”、“感谢您的帮助”等等；致歉语如“对不起”、“实在对不起”、“麻烦您了”、“给您添麻烦了”等等；告别语如“再见”等等。

2、多用赞美语 赞美语指夸奖、称赞、肯定对方的言辞。人人都有自尊心，都希望得到别人的尊敬，秘书应当了解人们的这一普遍心理。交谈时对对方的成绩、良好品德、行为、态度予以肯定、称赞，让对方的自尊心得到满足，为交谈创造良好的气氛，俗话说：“一句话能使人笑，切话能使人跳”，同样一件事，使用赞美语评价和使用否定语评论，效果会截然相反。比如，某厂研制出一种新产品，上级部门称赞这一产品“达到了国外90年代初期的先进水平”，该厂的员工当然感到高兴、自豪；反之，如果评论这一产品：“落后于世界先进水平10年

”，厂方必然不高兴。赞美语不仅仅用来肯定对方的成绩、品德等，也常见于评价对方的容貌、仪表等，比如，秘书对体胖的女性称她丰满，对体瘦的男性称为精神，对脸庞阔的客人称开朗，踏进客人住处时说一句：“房间收拾得很干净”，都易于被对方接受。只要不是肉麻的吹捧、不合事实的阿谀奉承，使用赞美语就多多益善。

3、多用鼓励语 秘书在与公众交谈时，不能直通通地否定对方的讲话，如“不对！”、“你弄错！”、“这绝对不行！”、“你的话没价值！”等等。这类话刺激了对方的感情，伤害了对方的自尊心，使他对你产生抵触情绪，对你下面的解释、说明听不进去。如果改用对他说话中合理部分加以肯定，鼓励，如：“你说的话中有一定的道理。”“你所说的一些事是事实。”再指出他讲话中的缺失，他就容易接受。至于秘书在奉命交代某人办某项事时，更要注意运用鼓励语，使对方鼓起信心，激起勇气，怀着受到领导看重的良好心态去完成工作。比如，某厂车间主任受命指示一位青工：“那台机器坏了，你必须在明天早上上班前修理好，不然，影响了明天的工作，要扣你奖金！”青工一听就跳了起来：“什么，一开口就扣奖金，口气好凶，老子不买你的帐，明天去请病假，看你能把我怎样！”一开口就谈崩了。厂办秘书知道后，马上去找那位青工，温和地微笑着说：“机器坏了，影响生产，大家都很着急。厂领导商量后认为，你最有把握修复它，所以，让我转告你，请你辛苦一下，加班修好它。”青工听了，转怒为笑，爽快地答应：“既然厂领导这样看得起我，那就请他们放心吧，明天上班前我一定修好它。”鼓励性的语言收到了理想的效果。

4、语言要幽默 幽默的言辞能使交谈富于情趣，增添

欢声笑语，活跃气氛，化解尴尬局面，融洽双方关系，且能给对方留下深刻而美好的回忆。因此，秘书在讲话中要善于运用幽默语，插入些成语典故、笑话，当然，要做到信手拈来，贴切自然，内容健康。某局在春节前几天接待了兄弟单位的一个参观团，在接待室就座时，一位客人不慎将沙发前的茶几玻璃撞落地上，碎成一堆，顿时，场面颇为尴尬，一片静寂。接待的秘书立刻笑着说：“春节将临，要除旧迎新，客人们为我们带来了好兆头，明年，我们看来一定会有新成就。”一句话说得全场一片欢笑，尴尬的场面被句幽默话轻易化解了。

5、委婉含蓄 秘书的工作具有保密的性质。对客人提及的一些属于组织机密的话题，秘书既要保守机密，又要顾及对方的自尊和感情，要尽量软化语言，委婉曲折地回答，避免言语带有刺激性。某县根据工作需要，将甲、乙两乡合并为镇。一时，干部、群众围绕党委书记、镇长的人选纷纷猜测，有人找县委办公室的肖秘书打听。肖秘书回答道：“如果本地有适当的就在本地选用；如果本地没有就从外乡、镇调派，我想总是这两种方法。”打听者知道秘书是在保守机密，也就知趣地岔开了话题。相反，如果肖秘书回答：“不知道！”“这不能说！”或者“你有什么资格来问这个问题！”对方必然感到不快。这就是委婉含蓄的语言。

6、体态语 公关语言除了有声的口语以外，还有无声的体态语。体态语包括首语、手势、坐姿、站态、走态、眼神、表情和双方距离的远近等。体态语是表示思想和感情的一种微妙的语言，秘书要懂得和善于使用体态语。比如，双方交谈时，上身前倾，表示谦恭、热情而有兴趣；微微欠身，表示恭敬；上身后仰，显得若无其事和轻慢；侧转身体，表示轻

蔑、厌恶；背朝对方，则表示不屑理睬；至于拂袖而去，自然表示不欢而散或者绝交。首语指点头和摇头。绝大多数国家以点头表示肯定、同意，摇头则表示否定、反对。交往中双方距离的远近能表示出不同的感情。比如，拥抱和亲吻表示亲热，并排而坐、握手攀谈表示亲近，对面而坐常是一般的业务交谈等等。在日常交往中，适当的距离能给人一种安全感和归属感，相反，会被视作是一种侵犯、干扰，引起对方的不安、厌恶。秘书与公众交谈时，应当注意这一点，有利于双方之间形成一种适宜的心理气氛。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