

秘书指导:高级秘书的复习资料 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_E6_8C_87_E5_c39_56588.htm 第一章 商务沟通 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1点。（3）书上第339页上中要点的第2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，顺序按第341页的第一种。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、迎宾者按身份高低蚶幢鲑灰唤檣?注意：在沟通部分可能出现大题，多为小题 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