

高级秘书的复习资料第一章商务沟通 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E9_AB_98_E7_BA_A7_E7_A7_98_E4_c39_58512.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。P330 4.商务交往中，日本不太尊重女性。 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。P334中 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。P335 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。P335 9.吃甜点时，要用刀切开后，用叉取食 P336 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。 P339（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。 P339下 11.单选：对以前来访过的来宾，接待规格应按惯例规格。 P340上 12.会谈时就某些实质性的问题进行交流。（选择） P340中 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（看一下书P341下） 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。 P342 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 P342中 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。 P344中 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Internet P344下 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。 P345 21.Intranet 模式以浏览器/Web服务器和数据库服务器为核心。 P345 22.Intranet的应用有两种形式：发布内部文件、内部通信 P345 中 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 P345下 24.选择题：Extranet的作用是：三点（书上第346 上） 25.多选题：网络沟通的主要形式：四个 书上第346页 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。 P347 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。 P348和P349 28.人们愈来愈青睐电子邮件和电子公告板 P349上第四行 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