

职业道德讲义：第三章文明礼貌秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/596/2021\\_2022\\_\\_E8\\_81\\_8C\\_E4\\_B8\\_9A\\_E9\\_81\\_93\\_E5\\_c39\\_596601.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E8_81_8C_E4_B8_9A_E9_81_93_E5_c39_596601.htm) 60/63遵循文明礼貌的

职业道德规范必须做到：仪表端庄、语言规范、举止得体、待人热情。 61/64文明礼貌是：人类社会进步的产物；从业人员的基本素质；企业形象的重要内容。 62/65所谓文明是指人类社会的进步状态，包括物质文明和精神文明。 63/66中国古代的“礼仪”是维护奴隶社会和封建社会的典章制度；社会主义的“礼貌”是社会主义人与人平等友爱、互相尊首的新型社会关系的体现。 64/67文明公约具有：群众性、自治性、针对性、法制性。 65/68全国职工守则：1热爱祖国，热爱共产党，热爱社会主义；2热爱集体，勤俭节约，爱护公物，积极参加管理；3热爱本职，学赶先进，提高质量，讲究效率；4努力学习，提高政治文化科技业务水平；5遵纪守法，廉洁奉公，严格执行规章制度；6关心同志，尊师爱徒，和睦家庭，团结邻里；7文明礼貌，整洁卫生，讲究社会公德；8扶植正气，抵制歪风，拒腐蚀永不沾。 66/69 职工守则是职工群众自我教育的公约性规定，是正面引导职工群众共同遵守的准则。厂规厂纪是企业根据国家法律制定的行政规章制度，对违反规章制度的职工，企业可以按照规定给予经济制裁或纪律处分。 70商业系统《服务公约》内容：文明经商；讲究礼貌；主动热情；耐心周到。诚恳介绍；当好参谋；执行政策；买卖公平。明码标价；计量准确；唱收唱付；货款交清。包扎敏捷；牢固美观；符合规定；合理退换；商品陈列；艺术美观；整洁卫生；欢迎监督。 67/71在我国，职工初次上岗须

接受的培训有：思想政治教育、业务技术教育、职业纪律教育、职业道德教育。68/72文明礼貌的基本内容：1仪表，指人的外表，包括容貌、姿态、风度；2举止，指人的行为、动作；3语言，指人的语言表达形式；4表情，从面部或姿态的变化表达内心的思想情感。69/73企业形象包括：企业的道德形象；企业的内部形象；企业的外部形象。70/74企业的内部形象包括：员工的整体素质；企业管理风格；企业经营目标；企业经营作风；企业竞争观念，企业进取精神。71/75企业的外部形象是指企业的公众形象、经营形象、社会评价。文明礼貌是维护企业外部形象的手段之一。72/76企业的整体形象是由职工的个体形象组成的，整体形象要靠个体形象来维护。73/77个体形象影响企业整体形象：1表情冷淡，会使顾客感到难以接近；2衣着不整，顾客会认为你不认真，担心上当；3动作忙乱，顾客会认为你马虎，产生不信任感；4乱摔商品，给顾客造成商品不珍贵的感觉；5姿势不端正，顾客会认为你工作粗疏。74/78文明生产是指以高尚的道德规范为准则，按现代化生产的客观要求，进行生产活动的行为。79“狗猛酒酸”的故事为商界所熟悉。不文明，不礼貌的行为如猛狗那样挡住了顾客，使企业经济效益下降。积而久之，形成了一条商业谚语：“悦来客店兴旺，狗猛酒酸萧条”。75/80再现现代商业经营活动中，文明礼貌是商业服务的第一要素。76/81做好生意三件宝：人员文明礼貌，门面装饰漂亮，经营有信誉。77/82文明礼貌的具体要求：仪表端庄，语言规范，举止得体，待人热情。78/83服务人员的个人仪表是给顾客的第一印象，他们的穿戴、姿势，一言一行都会给社会、企业带来一定影响。79/84仪表端庄：1着装朴素大方；2鞋袜搭配合理。

：3饰品化装适当；4面部头发和手指要整洁；5站姿端正。

80/85语言规范：1讲好职业用语；2用好尊称敬语；3不用忌语；4说好招呼声、询问声、道别声；5讲究语言艺术。

81/86职业用语的基本要求：1语感自然，用正常的语调讲话；2语气亲切，语气和气可亲，拉近与服务对象的距离；3语调柔和，语调温和不强烈；4语流适中，用中速说话；5语言简练，不颠三倒四；6语意明确，清晰明白，不模棱两可。

82/87尊称敬语在不同的行业，不同的场合，对不同的服务对象是不同的，要根据情况灵活选用，不能生搬硬套。

83/88语言艺术是指通过不同的语言表达方式，解释、疏导、排解日常工作中的矛盾，以达到良好的语言效果。语言艺术包括：和婉、让步、幽默。

84/89语言和婉是对服务对象的尊重，要求在讲话时选择使人容易接受的语言。

85/90语言让步注意三点：1对语言不干净的服务对象要始终保持文明礼貌的态度；2发生争执时要努力克制自己，不要使争执发展下去；3要得理让人。

86/91语言幽默与一个人的知识、修养、性格特点有密切联系。在服务中多运用幽默语言，能够不断提高服务质量。

87/92举止得体是指从业人员在职业活动中的行为或动作要适当，不要有出格的行为。

88/93人的举止可以表现出一个人的：内心世界，精神面貌，情感。

89/94举止得体包括：1态度恭敬，对宾客严肃而有礼貌；2表情从容，接待服务时情绪镇定，有条不紊；3行为适度，行为恰到好处，既不过分也不缺损；4形象庄重。语言举止不轻浮。

95商业服务业规定的柜台纪律：不准在柜台内吸烟、吃东西、坐着接待顾客；不准前趴后靠、嬉笑打闹、扎堆聊天、看书看报；不准在柜台内抱肩、背手、插兜和在顾客前做不礼貌的动作。

90/96待人热情是

与人交往的首要条件。其基本要求是：微笑迎客，亲切友好  
· 主动热情。 91/97 主动热情是指服务人员在服务过程中要始终处于主动的地位。服务过程分为三个阶段：接待阶段，服务阶段，服务终结阶段。 编辑推荐：把秘书站加入收藏  
夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线 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](http://www.100test.com)