

秘书礼仪知识：日常公务来往的礼仪秘书资格考试 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__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_596623.htm (一)当面接待礼仪 上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记；领导了解情况，要如实回答；如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道“再见”。下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束后，要起身相送。(二)电话接待礼仪 电话接待的基本要求：(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后，再询问对方来电的意图等。(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以“再见”为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。(三)引见时的礼仪 到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向房里的领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、

年纪大的；把男同志介绍给女同志；如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

(四)乘车行路办公室的工作人员在陪同领导及客人外出时要注意：(1)让领导和客人先上，自己后上。(2)要主动打开车门，并以手示意，待领导和客人坐稳后再关门，一般车的右门为上、为先、为尊，所以应先开右门，关门时切忌用力过猛。(3)在乘车的座位上很讲究，我国一般是右为上，左为下。陪同客人时，要坐在客人的左边。

(五)递物与接物 递物与接物是生活中常用的一种举止。礼仪的基本要求就是尊重他人。因此，递物时须用双手，表示对对方的尊重。例如递交名片时，双方经介绍相识后，常要互相交换各片。递交名片时，应用双手恭敬地递上，且名片的正面应对着对方。在接受他人名片时也应恭敬地用双手捧接。接过名片后要仔细看一遍或有意识地谈一下名片的内容，不可接过名片后看都不看就塞入口袋，或到处乱扔。

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