

礼仪在秘书工作中的运用 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A4_BC_E4_BB_AA_E5_9C_A8_E7_c39_60166.htm

礼仪就是礼节仪式，它包含两个层面的含义：第一个是思想层面，即在社会交往中有尊重他人、讲究礼节礼貌的意识。第二个是形式层面，即礼仪的基本程序和具体表现。将其合二而一，礼仪就是在人际交往中体现出来的人们之间相互尊重、并按约定俗成的方法付诸实施的成文或不成文的规定。秘书礼仪所涉及的范围较广，包括办公礼仪规范、接待礼仪规范、外事礼仪规范、社交礼仪规范、形象礼仪规范等。具备一定的交际手段和艺术，以及正确而富有实效的礼仪方法和技巧，对于秘书建立新型的、高尚的人际关系、做好工作等方面来讲将十分重要。本文主要讲述秘书工作中经常使用到的接待工作礼仪规范和座位礼仪规范。

一、接待工作礼仪

(一)遵循的原则

- 1、对等对应。即根据来访者的身份安排相应级别的领导和人员接待。按来访者所在单位性质及来访内容，请相应的主管领导和职能部门接待。
- 2、在接待工作中坚持节约的原则，接待标准按上级有关规定执行。
- 3、招待来宾时，每次用餐由接待人员到行政科室开出用膳申报单，报分管领导审批。财务凭申报单结账核销。
- 4、陪餐人员，一般是参加接待的领导及有关工作人员，严格控制陪餐人数。
- 5、重要的接待任务，事先应制定接待方案并报领导批准。

(二)接待来访者的礼仪

- 1、宾客来访，秘书应停止手头工作，态度热情，有礼貌地招呼客人，遇到身份高、年事高的来客，可以起立，点头微笑致意、招呼。
- 2、客人到来时，若己方负责人由于种种原因不

能马上接见，秘书要向客人说明等待理由与等待时间，若客人愿意等待，应该向客人提供饮料、杂志等。

3、客人要找的负责人不在时，秘书要明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回本单位，请客人留下电话、地址，问清是由客人再次来单位，还是负责人到对方单位去。

4、如客人需要其他部门接待，秘书可向客人指示部门名称、路线、方向，还可向该部门电话告别有某位客人将前来。如秘书有时间，路线又曲折，可引导客人到达目的地。

5、秘书带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势：

(1)在走廊的引导方法。秘书在客人左边二三步之前，配合步调，与客人保持的距离不应太远。

(2)在楼梯的引导方法。当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，秘书走在后面。若是下楼时，秘书应该走在前面，客人在后面，上下楼梯时，秘书应该注意客人的安全。

(3)在电梯的引导方法。引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，让客人先走出电梯。

(4)客厅里的引导方法。当客人走入客厅，接待人员用手示意，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼然后离开。

(三)处理会客中又有新客来访的礼仪

1、秘书应有礼貌地上前招呼，并向原先的客人说明情况，请他稍等，并为此表示歉意。

2、如果需由秘书本人接待的新客，且时间较长，又不便让其听到自己与原先正在接待的客人的交谈内容，则可安排到另一个房间内，请他稍候，或告诉他大约要等候的时间，并为客人端上茶，拿出报纸、杂志让客人消遣，表示歉意后离开房间。应注意，对新客的安排，不能过于耽误时间而让先客久等。

3、回到原先客人处继续交谈，并为交谈的中断、让他等待而再次表示歉意。

4、如

接待新客需花很长的时间，而原先客人的交谈也需很长时间，没有可能接待新客，秘书就应该向新客说明情况表示歉意，约定另外合适的时间再见面。

5、如果新客人与原先客人出自同一原因，同一事项前来，所谈内容完全一致，秘书可以通过介绍双方客人认识，一起进行交谈。

(四)迎接远方来客的礼仪

在工作中，常有远客从外地来，需要秘书等相关人员到机场车站或码头迎接，秘书人员须注意具备以下礼仪：

- 1、以热情有礼，周到妥帖的态度做好迎客工作，使客人有"宾至如归"之感。
- 2、准确掌握客人到达时间。秘书必须在下机、下车、下船之前到达机场、车站和码头等候客人，不能让客人等候甚至空等。
- 3、事先准备好交通工作及住宿处。客房规格应根据客人所定规格和预算进行安排。
- 4、制作接应牌。机场、车站和码头客流量大，为方便寻找客人，应事先制作接应牌，上面写明客人的姓名、所在单位、省市、出席活动或会议的名称，接待单位名称，字迹端正，字体要大，容易看清。
- 5、接到客人，如事先互不认识，需要秘书再核对一下，以免搞错。
- 6、客人所带箱包、行李，秘书须主动代为提拎，但不要代背女客随身小提包，客人有托运的物件，秘书应主动代为办理领取手续。
- 7、秘书招呼客人上车时，要让客人先上，然后自己再上。
- 8、到达住宿地，秘书先下车，在车门旁等候客人下车。入内办理住宿手续，领取钥匙，带领客人进入客房，向客人介绍该住处的设施、服务等方面情况。
- 9、客人安置后，秘书不要久留，尽快让客人休息。
- 10、约妥下次见面的时间、方法等。

(五)接待外宾的礼仪

- 1、对待外宾，态度应不卑不亢、热情大方。
- 2、严格遵守时间，不迟到、早退，或无故缺席。否则须事先向主办单位

负责人或外宾说明情况及理由。 3、参加接待活动前，不要吃大蒜、韭菜、洋葱等有强烈辛辣气味的食物，以免带有口臭。 4、在外宾面前，举止要文雅，不要抠鼻，张嘴剔牙，挖耳，伸懒腰，哼小调等，尽量不要打哈欠。 5、遇到身体不适，尤其当患有易传染的疾病，如感冒咳嗽、打喷嚏和发烧等，不可带病参加活动，以免引起外宾反感。 6、在公共场所，不要随地吐痰，应吐在纸巾或手帕里，用过的手帕不可打开来看。 7、尊重外宾的生活、风俗习惯，对外宾的服饰打扮、形貌、动作、表情等不要评头论足。 8、不要私自接受外宾的礼品，更不能暗示外宾送礼。 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