

秘书资格五级考试复习指南(五)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_ti2020/642/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_642062.htm 商务沟通 鉴定要点与重点提示

一、鉴定要点 能够在工作中展示规范的站、坐、行姿态；能够得体着装；能够妥善地接待来访者；能够了解沟通的基本技巧，包括倾听和提问；了解如何自信地提出要求和恰当地拒绝要求。

二、重点提示

1. 见面问候、介绍、握手、接递名片礼仪

(1) 相互介绍的方法

- 1) 首先介绍受尊者的姓名和一些有关个人的情况，只需介绍一次即可。
- 2) 对方要起立、走上前去、目视对方、握手、致意并复述对方的姓名。
- 3) 交谈结束时要互相道别。

(2) 正确握手的方法

- 1) 自报姓名并伸出你的手。
- 2) 伸出手时稍带角度，拇指向上，双方虎口应互相接触。
- 3) 握手要坚定有力，晃动两至三下即可。

(3) 名片设计

- 1) 注意尺寸。
- 2) 可制作成双面名片。
- 3) 名片上的字体横排、竖排均可。
- 4) 名片上的内容应包括：标志或徽记、姓名、职务、公司名称、公司地址、电话号码、传真号码。

(4) 名片交换时机

- 1) 第一次见面一般要互赠名片，这标志着初次见面的结束。
- 2) 在宾客较多的场合，一开始接受名片可帮助你及早了解对方的身份。
- 3) 拜访时，如主人没有出示名片，客人可在道别时索要。
- 4) 用餐时不要出示名片。
- 5) 有时如本人不能前往，可送上名片“代表”你。

(5) 接递名片礼仪

- 1) 双手递出，文字正向对方，边自我介绍边递出。
- 2) 双手接过名片，看上片刻，不要立刻放进包里，以示尊重。
- 3) 交换名片的语言。

2. 职业形象

(1) 正确仪态，包括正确的站姿、坐姿、走姿

- 1) 基本站姿：身正，两眼平视前方，收腹挺胸，两臂自

然下垂，两脚呈45度站立。2)基本坐姿：腰背挺直，双肩放松，女士两膝并拢，男士膝部可分开不超过肩部。3)基本走姿：目光平视，头正颈直，两臂自然下垂，前后自然摆动。

(2)着装技巧 1)女士着装为西服套装，首饰的式样尽量简单大方，皮鞋鞋跟高度以2.5~5厘米为宜。2)男士着装为西服套装，领带的长度要标准，鞋袜搭配得当，按要求系好纽扣。

(3)服饰穿戴选择的基本原则 1)与穿戴者所处的环境相协调。2)与穿戴者的自身条件相协调。3)与穿戴者的社会角色相协调。4)与穿戴的时节相协调。

3. 接待的准备工作 秘书要为接待工作做好心理准备、物质准备。心理准备是指秘书要有“诚恳”和合作的态度。物质准备是指会客室/区的环境要清洁、优雅，有足够的设施。

4. 接待工作 (1)接待工作的基本程序 客人—前台秘书—上司。(2)接待预约来访者的工作程序 1)站立姿态，面带微笑，主动问候。2)了解约定见面的部门或人员。3)如来访者准时到来，应立即通知被访者；如来访者比约定时间来得早，应请其入座，热情接待。4)正确引导来访者至要去的部门。(3)接待未预约来访者程序 1)面带微笑，主动问候。2)询问要访问的部门或个人，并设法为其联系。3)如来访者要访问的部门或个人无法接待时要立即说明情况，并主动请其留言。(4)礼貌送客 1)主动为客人取衣帽等，为客人开门。2)如送至电梯，要主动按电梯按钮；如送至大门口，要等客人汽车开出视野后离去。3)与上司一起送客时，要比上司稍后一步。

5. 有效的倾听方法 (1)有效倾听方法 1)检查自己的倾听习惯，学会适时闭嘴，有效运用沉默，耐心倾听。2)以客观公正的态度倾听。3)注意语言和非语言所传达的信息。4)善于从对方的谈话中找出重点或基本观点

。 5)在合适的时间、恰当的方式做出反馈和提出适当的问题

。 6)消除外界的干扰。 (2)创造良好的倾听环境 1)非威胁环境

。 2)适当的地点。 3)反馈或行动。 4)时间因素。 5)平和的情绪状态及正确的态度。 (3)克服有效倾听中的障碍 无法专心倾听的原因包括：语意不清；预期反应；分散注意力；预先下结论；某些字眼引起反应；想逃避困难的工作；只听取自己想要的內容；只重形式而不重內容；想着另外的问题；过分依赖笔记。

6. 有效地提问，自信地提出或拒绝要求 (1)如何实现有效提问 1)态度以理解的态度，认真、诚恳而准确地提出一些双方都能接受的问题。 2)时机不要过早或太迟，就当前的事情提问。 3)提问內容提出自己应该知道的信息。 4)注意提问时的话语速度。 5)问题的形式用开放式或封闭式的提问形式引导对方向有效沟通的目标前进。 (2)如何自信地提出要求 1)要有清楚的目标并留有余地。 2)要简洁，中心內容要突出。 3)用果断和坚决的手势语协助表达要求的坚定性。 (3)如何礼貌地拒绝要求 1)采取委婉的语言和巧妙的方式。 2)避免自责、担心和愧疚感。 3)表达拒绝信号不一定使用生硬的语言。 4)避免使用借口、留出时间延期答复、提出替代方案、说明原因获得理解。

7. 与客户进行沟通 (1)与客户沟通的技能：致意、介绍、握手、接待语言、身体语言。 (2)客户需求的种类及了解客户需求的方式 1)客户需求的种类：需要对公司、产品或服务的详细介绍；对一些具体的工作內容提出针对性的要求；想知道他的要求在何时能得到答复。 2)了解客户需求的方式：访谈、发放调查问卷、客户资料查询、认真倾听与反馈。 (3)有效沟通的7C原则：可信赖性、一致性、內容、明确性、连贯性、渠道、接受者的接收能力。 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