

秘书礼仪知识：企业员工礼仪规范秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_645143.htm id="tb42"> 一.职员必须仪表端庄、整洁。 1. 头发：员工头发要经常清洗，保持清洁，男性员工头发不宜太长。 2. 指甲：指甲不能太长，应经常注意修剪。女性职员涂指甲油尽量用淡色。 3. 胡子：胡子不能太长，应经常修剪。 4. 口腔：保持清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品。 5. 女性职员化妆应给人清洁健康的印象，不能浓妆艳抹，不宜用香味浓烈的香水。 二.工作场所的服装应清洁、方便，不追求修饰。 1. 衬衫：无论是什么颜色，衬衫的领子与袖口不得污秽。 2. 领带：外出前或要在众人面前出现时，应配戴领带，并注意与西装、衬衫颜色相配。领带不得肮脏、破损或歪斜松弛。 3. 鞋子应保持清洁，如有破损应及时修补，不得穿带钉子的鞋。 4. 女性职员要保持服装淡雅得体。 5. 职员工作时不宜穿大衣或过分臃肿的服装。 6. 在办公室内服装要整齐，不得穿背心、短裤、拖鞋。 三.在公司内职员应保持优雅的姿势和动作。 1. 站姿：腰背挺直，胸膛自然，使人看清你的面孔。两臂自然，不耸肩，身体重心在两脚中间。 2. 坐姿：坐下后，应尽量坐端正，把双腿平行放好，不得傲慢地把腿向前或向后伸，或俯视前方。要移动椅子的位置时，应先把椅子放在应放的地方，然后再坐。 3. 公司内与同事相遇应点头行礼表示致意。 4. 握手时用普通站姿，并目视对方眼睛。握手时脊背要挺直，不弯腰低头，要大方热情，不卑不亢。伸手时同性间应先向地位低或年纪轻的，异性间应先向男方伸手。 5. 出入房间的礼貌：进入房间

，要先轻轻敲门三声，听到应答再进。进入后，回手关门，不能大力、粗暴。进入房间后，如对方正在讲话，要稍等静候，不要中途插话，如有急事要打断说话，也要看住机会。而且要说：“对不起，打断你们的谈话。”

6. 递交物件时，如递文件等，要把正面、文字对着对方的方向递上去，如是钢笔，要把笔尖向自己，使对方容易接着；至于刀子或剪刀等利器，应把刀尖向着自己。

7. 走通道、走廊时要放轻脚步。无论在自己的公司，还是对访问的公司，在通道和走廊里不能一边走一边大声说话，更不能唱歌或吹口哨等。在通道、走廊里遇到上司或客户要礼让，不能抢行。

8. 办公室严禁吸烟。

9. 非休息时间不得在办公室闲聊，更不允许大声喧哗。

四. 正确使用公司的物品和设备，提高工作效率。

1. 公司的物品不能野蛮对待，挪为私用。
2. 借用他人或公司的东西，使用后及时送还或归放原处。
3. 工作台上不能摆放与工作无关的物品。
4. 公司内以职务称呼上司，同事间以张生、何工、卢师傅、赵姨、刘大姐、小杜等称呼，客户间以先生、小姐等相称。
5. 未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等。

五. 正确、迅速、谨慎地打、接电话。

1. 电话来时，听到铃响，至少在第二声铃响前取下话筒。通话时先问候，并自报公司、部门。对方讲述时要留心听，并记下要点。未听清时，及时告诉对方，结束时礼貌道别，待对方切断电话，自己再放话筒。
2. 通话简明扼要，不得在电话中聊天。
3. 对不指名的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人。在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要告诉接收人。
4. 工作时间内，不得打私人电话。

六. 会客礼仪规范。

1. 接待工作及其要求：

A 在规定的接待时间内，不缺席。 B 有客户来访，马上起来接待，并让座。 C 来客多时按序进行，不能先接待熟悉客户。 D 对事前已通知来的客户，要表示欢迎。 E 接待客户时应主动、热情、大方、微笑服务。

2. 介绍和被介绍的方式与方法： A 直接见面介绍的场合下，应先把地位低者介绍给地位高者。若难以判断，可把年轻的介绍给年长的。在自己公司和其他公司的关系上，可把本公司的人介绍给别的公司的人。 B 把一个人介绍给很多人时，应先介绍其中地位最高的或酌情而定。 C 男女间的介绍，应先把男性介绍给女性。男女地位、年龄有很大差别时，若女性年轻，可先把女性介绍给男性。

3. 名片的接受和保管： A 名片应先递给长辈或上级。 B 把自己的名片递出时，应把文字向着对方，双手拿出，一边递交一边清楚说出自己的名字。 C 接对方的名片时，应双手去接，拿到手后，要马上看，正确记住对方姓名后，将名片收起。如遇对方姓名有难认的文字，马上询问。 D 对收到的名片妥善保管，以便检索。

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