

秘书礼仪知识：外企面试礼仪秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_645223.htm id="FWM"> 一：不能迟到 迟到会影响自身的形象，而且大公司的面试往往一次要安排很多人，迟到了几分钟，就很可能永远与这家公司失之交臂了。但招聘人员是允许迟到的。这一点一定要清楚，否则，招聘人员一迟到，您的不满情绪就流于言表，这样招聘人员对您的第一印象就大打折扣了。请注意前面的“前三分钟决策原则”，因此您一但稍露愠色，就满盘皆输了。况且招聘人员的确有其迟到的理由：一是业务人员作招聘时，公司业务自然优先于招聘事宜，因此可能会因业务而延误了时间；二是前一个面试可能会长于预定的时间；三是人事部或秘书没协调好，这种情况经常发生。还有的主管人员由于整天与高级客户打交道，做招聘时难免会有一种高高在上的感觉，因此对很多面试细节都会看得比较马虎，这样也就难免搞错。也有人故意要晚，这也是一种拿派的方式，因此您对招聘人员迟到千万不要太介意。记住，现在是您在求职，而不是别人在求您上岗。同时，您也不要太介意面试人员的礼仪、素养。如果他们有不妥之处，如迟到等，您应尽量表现得大度开朗一些，这样往往能使坏事变好事。前面提到，面试无外是一种人际磨合能力的考查，您得体周到的表现自是有百利而无一害的。

1：最好提前10-15分钟到，熟悉一下环境

卡耐基的故事：我在香港上卡耐基心理与人际沟通培训课的时候，老师给我们讲了一个例子。有位卡耐基总部的副总裁来香港给培训老师讲课。培训中心地处铜锣湾，这位副

总裁下榻的饭店也在铜锣湾，不过五分钟的路程，可他却整整提前了半个小时。我们的老师就问他，为什么提前这么早到。这位副总裁说：“我早到，心里就踏实，就能镇定一下，就更有自信了。我们搞心理培训的人都明白，如果一旦迟到，就很容易心怀愧疚，在课堂上的发挥以及在逻辑思维、语言表达方面都会大打折扣了。听了这一席话以后，每次培训他也都提前到达。这样即使遇上交通堵塞，也都有一定的余地。如果路程较远，宁可早到30分钟，甚至一个小时。北京很大，路上堵车的情形很普遍，对于不熟悉的地方也难免迷路。但早到后不宜提早进入办公室，最好不要提前10分钟以上出现在面谈地点，否则聘用者很可能因为手头的事情没处理完而觉得很不方便。外企的老板往往是说几点就是几点，一般绝不提前。当然，如果事先通知了很多人来面试，早到者可提早面试或是在空闲的会议室等候，那就另当别论。对面试地点比较远，地理位置也比较复杂的，不妨先跑一趟，熟悉交通线路、地形、甚至事先搞清洗手间的位置，这样您就知道面试的具体地点，同时也了解路上所需的时间。提到“洗手间”，大家不要笑，实际上这很重要。这里给大家讲一个在国家机关工作的人去外企面试的故事。他在面试前突然想去洗手间，但因对写字楼的环境不熟悉，面试前也没去过，自然一时搞不清到底哪个门是。结果竟一头撞进了火警通道，还冒失地按了火警铃，结果整个楼响成一片，着实轰动了一把。他慌慌张张地躲了一阵之后才去了洗手间，等到再去面试的时候，已错过了预约的时间，此时面试主考已起程去机场了。他也就永远地失去了进入这家公司的机会了。

2.把握进屋时机 进屋后，若发现招聘人员正在填写上一个

人的评估表，不要打扰，表现得理解与合作。但也不要自作聪明，在招聘人员不知晓的情况下等在门外不进去，这是不对的。对招聘人员来说，什么时候填写评估表，写多长时间，都是他自己的工作安排；对您来说，如果面试的时间到了，您就应该按点敲门。不过如果招聘人员请您在门外等一下，那就另当别论，此时您就应按他的要求做。其实有的时候，招聘人员已填完了表格，并已开始看自己的文件了，这时，如果您仍自作主张地在外面等，就会落得“哑巴吃黄连，有苦说不出”的后果。有的人会让您进来在屋内等一下，您就按他的安排做，不要东张西望、动手动脚、闭目养神或中间插话。这段时间虽然会比较难熬，但忍一忍也就过去了。如果实在无所事事，边上又有可以看的杂志，那么在经过允许之后，可以翻阅。一般填这种评估表时间都不会太长，不必一定要省这个时间看点什么或干点什么。有经验的招聘人员会妥善处理这种尴尬的局面。比如，他觉得您等的时间长了，就会建议您先看一下桌面上的杂志。这时即使您不想看，也别拒绝，您看不看是另外一回事，但礼貌上要友善地接受。

二：彬彬有礼 面试人员与秘书都应礼貌对待 许多人对秘书很不礼貌，觉得秘书级别低，不重要。尤其是那些自己有一官半职的人见到比自己级别低的人就想摆出一副官架子。殊不知在外企文化中，级别只代表工作分工的不同，平时大家都是平等的。当然这也不是教您对秘书要阿谀奉承，只是想强调一下外企文化中平等性的原则。有的人虽与招聘人员很谈得来，但秘书对他却很反感。负面的评语传到招聘人员的耳朵里，也会对面试结果产生不利影响。不仅对招聘人员，对秘书，对别的人也应以礼相待。这主要是一个人的修养

问题，要有礼有节。希望大家从现在开始养成习惯。要是现在不养成习惯，到时候再刻意的对别人热情，很可能会显得殷勤过头，这种例子在中国、尤其是在北京见得特别多。大家在初次见面的时候，都要亮出自己的头衔。一旦发现对方比自己级别低或是自己比对方资历浅，高的一方很自然地就摆出了一副长者或资深人员的架势，其实这是很缺乏修养的表现。在北京，这种习气已蔓延到各个行业，遍及各个年龄层了，所以我们要格外注意，从现在开始就要养成对任何人都要有礼貌的习惯。

三：大方得体

1.就座要多客气？进了房间之后，所有的行动要按招聘人员的指示来做，不要拘谨或过于谦让。如果他让您坐，您不要客套的说您先坐，我再坐。这是不对的。大方得体是很重要的。我作为招聘人员面试过许多人，总结出了一些中国人的地域文化特点。过分热情的常是东北人，东北的男同胞尤其如此。您让他坐，他偏不坐，非要让您先坐，他才坐。出门送客时，一般都觉得应该女士先走。有时面试您的还真是一位女经理，这时您千万别执意让她先行，如果一定要让最多简单地让一下就行了。因为有的时候是别人送你，但她并不走，这样你把她送出去之后，人家还是得回来，多麻烦！所以应客随主便，恭敬不如从命。

2.到底喝什么？进屋后，招聘人员问您喝什么或提出其它选择时，您一定要明确的回答，这样会显得有主见。最忌讳的说法是：“随便，您决定吧。”这样说不外三个原因，一是中国人的语言习惯，二是出于您的好心，希望就着人家的方便。三是我们受到父辈的影响，觉得到别人那里喝什么吃什么是别人赐予的东西，不应该大言不惭的直接要求。其实，招聘人员给您喝的都是公司的正常支出，大可不必不好

意思。大公司最不喜欢没有主见的人，这种人在将来的合作中会给大家带来麻烦，浪费时间，降低效率。

3.讨论约见时间。如要约定下一次见面时间，有两种极端要避免：一是太随和，说什么时间都行，这样会显得自己很无所事事；二是很快就说出一个时间，不加考虑。较得体的做法是：稍微想一下，然后建议一到两个变通的时间，不要定死，而是供人选择，这样相互留有余地。即使手头有五个可行的时间，也别统统说出来，会显得罗嗦。而且别人一旦觉得您空闲的时间太多就会随其所愿随便约定，这样就会给您带来不便。打个比方，如果您去电影院看电影，若整个影院都是空的，那么您也许会为了找一个合适的位子花上三分钟的时间，把每个座位都试着坐一坐。招聘人员也可能有这样的心理。您先给他一两个时间，如他觉得不合适，他自然马上会说他可行的时间，只要他所提的时间与您的某个空闲相吻合，问题就解决了。但他提的时间万一还不行，您不妨抛出下一套方案。

4.自然=随便？虽说“礼多人不怪”，但要保持自然，不可客套太多，也不能过于随便。您不要觉得美国公司就很随便，美国公司一样要有礼貌。这个“度”怎么掌握呢？这就要平时多注意外企文化，多与大家交流。

5.结束语。结尾时说：“Thanks for your time.”，“Thank you very much.” or “Nice to talk to you.”但不要说得太多。中国人在结尾的时候常说一大堆罗嗦的感激之词，但在外国人听来，会觉得特别虚伪，或特别的不professional。总之，要恰到好处。

四：形体语言

1.Body Language 肢体语言 检点自己的一言一行，因为这些都可能引起别人的注意。而对方的一举一动，虽然无言，却也可能有意。要善于察言观色，明察秋毫，比如，自己说得太多了就

要注意一下是不是自己太罗嗦了，没有掌握好时间。

2. Eye Contact 眼神的交流 您的目光要注视着对方。国外的礼仪书上往往精确到要看到对方鼻梁上某个位置或眼镜下多少毫米，但我们觉得只要笼统地说看着对方的眼部就行了。但要注意不要目光呆滞地死盯着别人看，这样会使人感到很不舒服。如果有不只一个人在场，你说话的时候要适当用目光扫视一下其他人，以示尊重。

3. Active Listener 做一个积极的聆听者 听对方说话时，要时有点头，表示自己听明白了，或正在注意听。同时也要不时面带微笑，当然也不宜笑得太僵硬。总之，一切都要顺其自然

4. 手势 手势不要太多。太多会过多分散别人的注意力。中国人的手势往往特别多，而且几乎都是一个模子。尤其是在讲英文的时候，习惯两个手不停地上下晃，或者单手比划。这一点一定要注意。平时要留意外国人的手势，了解中外手势的不同。另外注意不要用手比划一二三，这样往往会滔滔不绝，令人生厌。而且中西方比划一二三的方式也迥然不同，用错了反而造成误解。注意您的举手投足：手不要出声响。手上不要玩纸、笔。有人觉得挺麻利的，但在正式场合不能这样，会显得很严肃。手不要乱摸头发、胡子、耳朵，这样显得紧张，不专心交谈。不要用手捂嘴说话，这是一种紧张的表现，很多中国人都有这一习惯。

5. 坐姿的学问

1) 身体稍向前倾 坐时身体要略向前倾。面试时，轻易不要靠椅子背坐，也不要坐满，但也不宜坐得太少，一般以坐满椅子的三分之二为宜。另外，女士要并拢双腿，否则在穿裙子的时候，会尤其显得难看。即使不穿裙子，也要把腿靠拢。新加坡人就有一种习惯，不管男女，在说话时都把腿靠拢。

2) 招聘人员翘脚 如招聘人员翘脚，不要觉得这

是他对您不礼貌，其实这是一种文化。这里可能有三种原因。一是招聘人员挺累，想休息一下；二是他觉得招聘工作不太重要，因此很放松；三是对您的心理考验，想看看您的表现。这时如果您显出不满的神情，就会给人留下不好相处的印象。

6.几点注意

- 1)面试时应杜绝吃东西，如嚼口香糖或抽烟等。虽然这是最基本的礼仪，但有人也难免会犯。例如，有人因为自我感觉良好或为了显示自己的傲气，面试时嘴里还嚼着口香糖，这是很不礼貌的。有人还会忍不住烟瘾，抽上几口。外企里大部分地方都是禁烟的，即使没有这个要求，您抽烟也会显得很很不礼貌，很不professional。目前，禁烟已是越来越流行了。面试时，您不妨忍着点。
- 2)喝水最忌讳的有两点：一是喝水出声。吃喝东西出声都是极失礼的举动，以后我们在西餐礼仪中还会讲到这点。因此不妨从现在起就练习“默默无闻”的吃饭、喝水。二是若水放的位置不好，很容易洒。一般面试时，别人会给您塑料杯或纸杯，这些杯子比较轻，而且给您倒的水也不太多，这样就更容易洒。一旦洒了水，您就难免紧张，虽然对方会很大度，但也会留下您紧张的印象。所以要小心，一定要放得远一点，喝不喝都没有关系。有些中国人临走了，怕不好意思，就咕咚咕咚喝上几大口，其实没有这个必要。
- 3)打喷嚏。打喷嚏之前或之后一定要说Excuse me。国外流行打喷嚏五部曲：啊T...
...Excuse me. Bless you. Thank you. Welcome。

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