

秘书礼仪知识：秘书交谈礼仪秘书资格考试 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\\_645559.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_645559.htm) id="FWM">

人的情感是通过接受对方传递的信息，并通过主观对客观信息的接收、评价而产生的一种心理反映，能产生人与人之间的某种关系和信息交流的效应。因此，在人际交往中就不能只从自己单方的动机出发，想说什么就说什么，想怎么说就怎么说，而应遵从一定的礼仪规范，才能达到双方交流信息，沟通心灵的效果。交谈礼仪是指人们在交谈活动中应遵循的礼节和应讲究的仪态等。孔子在《论语》中说：“言之不文，行之不远。”说明谈话一定要符合一定的礼仪规范。谈话，从问候寒暄开始，始终包括说和听两个方面。无论是说还是听，都要合理地运用眼神与注视。此外，一次合理的交谈还须注意选择话题，对说话内容进行修饰，力求使谈话过程生动活泼、轻松愉快。在听与说的关系上，听比说更重要。只有听与说互相配合，才能达到在交谈中演礼的效果。（一）、寒暄与敬语 音乐始于序曲，交谈起于寒暄。寒暄不仅是一种必不可少的客套，而且可以为交谈作情绪情感的铺垫。敬语，不仅可以表现使用者的修养、风度，而且可以为交谈的友好发展增添催化、促进的因子。问候寒暄暖人心，问候寒暄是交谈的导入阶段，是交谈的第一礼仪程序。问候也好，寒暄也罢，本身并无多少实际意义，主要是在交谈时具有情感导入色彩。问候寒暄可以打破陌生双方的界限，缩短熟人之间的情感距离，导出交谈者之间的交谈话题。因此，有人把它称作人际关系发生、发展的起点，是颇为准确的。（1）、

中国传统的问候寒暄用语比较复杂些。常见的有以下几种方式：1. 问候语的内容是与吃喝拉撒睡有关的。比如：“你吃了吗？”“您吃好了？”“还没歇着啦？”……等等，一天之中的绝大多数时间都可以使用此类问候语。2. 问候语是与问候对象正在进行的活动有关。例如：“您上班去呀？”“您正在吃饭？”“您出去呀？”等等。这类问候语有点“明知故问”的味道。3. 问候语是与了解对方的行动目的有关的，如：“您干什么去？”对这样的问候，答话者既可如实相告，也可随便答上一句“我出去一下”之类的话。4. 问候语是与夸耀对方有关的，如：“小王，你穿这身衣服显得特别英俊。”5. 问候语是不具体涉及交谈双方的，如：“这天可真好？”，“电影院里空气真差。”这样一些比较具体、复杂、略显得罗嗦的问候语，在过去人们生活节奏比较缓慢，人际接触比较单一、稳固的情况下，曾产生过很好的演礼效果，今后也将继续存在，继续发挥它们的作用。随着时代的发展，各种事物和现象都在发生着迅速而微妙的变化。问候语的发展随着人们的生活节奏的加快，日益变得简捷、抽象。现在，公众场合最常见的问候语和答谢语都只有两个字“你好！”。它适应于在一切场合，各种情景下，在各色人物之间使用。在文化人中，更有用英美人打招呼时用的“Hi”以取代“你好”的势头。当然，如果是双方要停下来交谈，问候语也可能比较具体。比如，“好久不见，你近来怎样？”“你走以后，我们好想你哟。”“来这里多长时间啦？还住得惯吗？”“好久没来了，你觉得我们这里有什么变化？”等等。寒暄语越是具体，越应考虑交往环境，交往对象与交往目的，使形式能为内容服务。也就是说，不应当将上

述寒暄用语到处乱套，对不同的人应使用不同的问候寒暄语。比如，对头上长有疮疤来作客的人，就不能用，“你们家的灯光真亮”作为寒暄语。中国人过去见面，喜欢用“你又长胖了”作为恭维话、问候语。现在恐怕用在小姐们面前就不会有好效果了。同样，在西方人眼中，只有穷人因无钱长时间参加旅游，日光浴等健身活动，才会发白、发胖。因此，面对西方人也不应用“你又白又胖”作为问候语。西方小姐在听到人家用“你看上去真迷人！”，“你真是太美了！”等向她们问候时，她们会很兴奋，并会很礼貌地以“谢谢”作答。但倘若在中国小姐面前使用这句话就应特别慎重了，弄不好有人会觉得你品行不端、心术不正。不过，几乎无论在世界的任何地方，与男性比起来，女性更希望得到别人的赞美。如果男性在寒暄时用诚恳、恰当的语言，赞美女性的风度、仪态、谈吐等，她们会受宠若惊。在与女性交谈时，切不可贸然打听对方年龄、体重以及婚姻状况等。到不同地方须使用不同的寒暄语，才会有好的效果。比如，当你进入一间装有空调，铺设地毯，四周金碧辉煌的办公室时，可以说：“你们的办公室真是富丽堂皇，舒适典雅。”这样，主人也许会很兴奋。但倘若你到一间只有五十年代的木制书桌、水泥地板、白炽吊灯、四壁空空的办公室也这样说，主人就会觉得你不是过于虚浮，就是刻意挖苦，因而会很反感的。总之，只有适度的问候与寒暄才能引起交际双方的交谈兴趣与欲望，才能活跃交谈气氛，使交谈友好、亲切地进行下去。

(2)、常用敬语显风度 人际感情能否沟通，关键取决于交际者的谈吐，取决于交际者用什么方式、什么感情交谈。美国前哈佛大学校长伊立特曾经说过：“在造就一个有

教养的人的教育中，有一种训练必不可少。那就是，优美、高雅的谈吐。”敬语是构成文雅谈吐的重要组成部分，是展示谈话人风度与魅力必不可少的基本要素之一。使用敬语，是尊人与尊己相统一的重要手段。敬语，特别是常用敬语，主要在以下几个场景使用：1．相见道好。人们彼此相见时，开口问候：“您好！”“早上好”。在这里一个词至少向对方传达了三个意思：表示尊重，显示亲切，给予友情。同时也显示了自己三个特点：有教养、有风度、有礼貌。2．偏劳道谢。在对方给与帮助、支持、关照，尊重、夸奖之后，最简洁、及时而有效的回应就是由衷地说一声“谢谢”。3．托事道请。人生在世，不可能“万事不求人”。有求于他人时，言语中冠以“请”字，会赢得对方理解、支持。4．失礼致歉。现代社会，人际接触日益频繁，无论你多么谨慎，也难免有失礼于你的亲友、邻里、同事或其他人的时候。但倘若你在这类事情发生之后能及时真诚地说一声“对不起”，“打扰您了”，就会使对方趋怒的情绪得到缓解，化干戈为玉帛。除了以上四大类外，生活中还有许多敬语可展现社交人员的风度与魅力。如，拜托语言：“请多关照”、“承蒙关照”、“拜托”等；慰问语言：“辛苦了”、“您受累了”等；赞赏语言：“太好了！”、“真让我高兴”；同情语言：“真难为你了”、“您太苦了”等；挂念语言：“你现在还好吗？生活愉快吗？”；祝福语言：“上帝保佑”、“阿弥陀佛”、“一路顺风”等。又如：与人初次见面时可说“久仰”；很久未见可用“久违”；等候客人用“恭候”；请人勿送说“留步”；陪伴朋友用“奉陪”；中途先走用“失陪”；请人批评用“指教”；求人原谅用“包涵”；

请给方便用“借光”；求人指教用“赐教”；向人道贺用“恭喜”；看望别人用“拜访”；宾客来访用“光临”；赞赏见解用“高见”；欢迎消费用“光顾”；老人年岁用“高寿”；小姐年龄用“芳龄”；他人来信称“惠书”等等，都可以归为敬语范围。

（二）、谈话技巧 语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道，语言交流在人际交往中占据着最重要的位置，作为一种表达方式，语言交流首先随时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。

（1）、选择适当的内容

1. 话题应尽量避开一些不宜在友好交谈中出现的事情，也应该避免涉及个人隐私等方面的问题。
2. 话题应尽量符合交谈双方的年龄、职业、性格、心理特征。
3. 交谈中对方显得无礼时要宽容克制，不能以眼对眼，以牙还牙，出言不逊，恶语伤人；也不可斥责、讥讽对方。可能时可以好言相劝，使对方冷静；或者转移话题，讨论一些轻松的东西；也可暂时中止一下说话，待对方情绪稳定后再寻找新的话题。
4. 注意在已有的话题中寻找大家有兴趣的细节作为新话题，使谈话更具创新和吸引力，能保持谈话始终在趣味盎然的氛围中进行。此外，说话中一般不要使用对方不懂的语言，如方言、土语或外语。由于使用什么样的语言也是一种情感信息，因此，应尽量用与对方一致的语言交谈，如果对方讲普通话，就尽量使用普通话与之交谈。还有，交谈中应注意根据对象选择不同的表达方式，例如：对待普通市民适宜用通俗易懂、用最接近生活的日常语言与之交谈，而不宜用深刻的哲理性的语言，或者枯燥生硬的逻辑推理；对待学问较高深的人适宜用提纲挈领、逻辑严密的方式进行交谈，而不宜用简单无聊、杂乱

无章的语言进行交谈。（2）、语气忌生冷 以下的A和B表达的其实是一种意思，但让人听起来，感受却有天渊之别。A：就这么决定！你说什么也不能动摇我的想法！B：你所说的固然也有道理，但我真的已经决定了。A：你觉得这样不好！那你说出更好的来！说呀！B：这样也许不是最好，但我实在想不出更好的办法来，也许你有？这样的例子实在是举不胜举。没有人喜欢听到A组的谈话方式，那种咄咄逼人的语气只会令人感到厌恶。但扪心自问，我们在生活和工作中，有没有常对身边人和工作同事用这样一种语气说过话呢？当然有！即使我们自己当时不察觉或过后已忘记，但对方一定会深深记得，因为，这种逼人之语，是一种“伤害性语言”。被这种语言刺伤过的人，是不会轻易忘记的。有位企业家在接受记者采访时，说过这样一件事：我的成功得自于一位素不相识的人。当时，20岁的我摸进一家大企业想应聘推销员一职，主考的人将我上下打量一遍，漫不经心地说：这位置不适合你！看你的样子就知道你不行。我据理力争，他又说：你说你可以，那好！说出你可以的根据来。说啊！你怎么不说啊！之后，是几声冷笑。我觉得他的话像一把刀插入我的心脏。从那一刻，我发誓，我迟早要“吃”掉这个公司！这位企业家在10年后成功收购了当年令他蒙受耻辱的公司。他特地将那个羞辱他的主考官叫到跟前，可惜的是，那个人根本不记得曾有过这样一件事！这充分可以说明言者无心，而听者有意的道理。因此，我们应时时检讨自己的谈话方式及语气，万不能得罪了人自己还不知道。当我们恼怒时，心绪不宁时，失望时……切勿将心情注入语言，否则，一定会得不偿失。（3）、不要用把握不准的辞句 在一家大

企业的来年工作计划决策会议上，一位中级职务的管理者引起了高层注意。但见他举止端正，措辞得当，尤其是他的几点“补充建议”更是令到会者心悦诚服。大家给他以热烈的掌声，他谦恭地说：“抛砖引玉之谈，谢谢大家厚爱。不过最后几点建议确实有一定的可行性，尤其是其中关于……，我觉得这同三十六计中的“掩耳盗铃”之计有异曲同工之妙……”会场死一般地沉默，接着传出几声窃笑。决策者的脸上露出失望，很显然，这个发言者的“掩耳盗铃”四个字完全用错了地方！他在根本拿不准三十六计及掩耳盗铃这个成语的情况下而“冒险”使用，当然会令别人觉得他浅薄无知而发出窃笑。一般来说，使用拿不准的辞句是一种“冒险”，侥幸撞对了，当然好得很；若用错地方，则只会贻笑大方。其实，汉文化浩如烟海，汉语中有太多太多的辞句可供选择。我们实在没有必要去冒险使用自己拿不准的辞句。如果实在喜欢某句话，不妨回家查阅辞典，拿准了再用也不迟。对那些自己觉得似懂非懂，似是而非的辞句，千万不要随便在社交场合“抛出”，弄不好，会让人当成笑柄呢。（4）

、加强文学素养 谈话，是人类社会生活中的一项主要内容。每个人都要与人谈话，谈人生、谈理想、谈生老病死、谈世事百态，……活着，就要说话。在社交场合，那些谈吐得体、斯文大方的人士往往倍受欢迎；而那些辞不达意，期期艾艾半天也说不出一句“妙语”之人则常遭冷落。那么，为什么有些人能够字字珠玑，句句锦绣呢？这其中有什么“诀窍”呢？其实，归根到底一句话：腹有诗书言自妙。一个学识深厚，修养良好的人，必然一举一动都透着种“书卷气”，他的语言也自然是幽默风趣而又不失哲理的。相反，那些胸

无点墨的人，他是无论如何也不会出口成章，妙语如珠的。因此，一个人谈话水平的高低取决于他的文化素养。文化素养高，谈话水平当然高；文化素养低，那当然说不出什么“东西”了。所以，一个人若想在社交场所中出口成章，大放异彩，首先要做的是：加强和提高文化素养。除了多抽出些时间看书外，还应多注意收听广播，观看影视剧，有意识地提高自己的谈话“档次”。书籍，是最基本的“语言营养”，所谓“开卷有益”，不管是什么书，只要你用心去读去体会，一定能从中汲取到有益的东西，这对提高一个人的谈话水平，起着决定性的作用。

(5)、恭维的方法 在与人交往中，适当地恭维与赞美可令对方无限喜悦。所以有人说：恭维是谈话的润滑剂。这话十分传神贴切。说恭维话，最根本的一点是要真诚。真诚而恰到好处的恭维，一定可以打动对方的心。若是毫无诚意地胡乱恭维，则只会令人尴尬和反感。恭维还要有“尺度”，在切合实际的情况下小小地夸张一些不妨；若是天花乱坠，硬要将一个花甲老人说成“矫健青年”，或者将一个工作平平者说成“业绩杰出”，那所产生的，只能是反效果。因此，恭维要适可而止，恰到好处。多用滥用只会令其流于形式、流于虚伪。

(6)、要“舍得” 调侃自己 调侃别人，每个人都有过，但调侃自己呢！却是有相当多的人不“舍得”。为什么呢？调侃，可以说是一种善意的嘲讽，往往是从对方的不足或缺点“下手”。比如有人忘性大，朋友常会调侃他：“小王，怪不得今天迟到，是把上班这事给忘了吧？”又或者“这东西还是我拿吧，你拿我不放心，上次你连自己都给弄丢了……”调侃别人，当然是顺口谈笑，容易极了。但调侃自己，换言之叫“自嘲”，则

人们往往不喜欢如此。其实，适时地自嘲，可以化解尴尬，活泼气氛。例如，某君肥胖，有次去友人家中赴宴，刚落坐便听得“喀喀”两声友人的餐椅从中折断。友人只是搓着双手，连说对不起，别在意等。某君却笑道，小港湾哪泊得下万吨巨轮，下次请我吃饭，可得订做一张铁皮椅子。一场尴尬由此化解。调侃自己，可令对方减少心理压力，拉近距离；但也要分时间和场合，一般来说，在比较熟悉的朋友当中偶尔“自嘲”，会给人一种坦诚的好印象。对于初识，应尽量不要调侃自己和对方。有一点应该记住，那就是无论是与新交相会，还是与故友重逢，谈话的“重点”都应放在对方身上，比如：“你身体好吗？怎么保养的？”“你的工作顺利吧？近来有什么业绩！”“记得你喜欢旅游，最近是不是又去潇洒走一回了？讲来听听！”这种问话，一定会勾起对方的谈话兴趣，他讲完之后，自会问“你呢？”这时，你再将自己的状况说出，会令对方记得更牢。对于自己，不要说得太多，尤其是有些你自以为很严重其实却很琐碎无聊的事情。因为这对于别人是毫不相关的事情。要想谈话愉快，不妨在谈话中多用“你”，而少用“我”。试试看，一定会有好效果。

(7)、艺术地表达“歧见” 歧见，即不同意见。在表达不同意见时，最忌讳一开始就全盘否定对方，那样做等于是将对方逼到了你的对立面，两个对立的人，又怎能达成一致的见解呢？一般来说，最基本的表达歧见的艺术方法是：先肯定后提出疑问再推出自己的见解。

(8)、委婉地纠正他人的错误 人非圣贤，谁能无过呢。每个人的一生中都无可避免地会犯下这样或那样的错误。谈话同做人一样，谁都不可能洋洋万言，行云流水而毫无差错。那么在社交场合

，当你发现对方言语有误时，该如何纠正呢？首先要看当时在场各位的反应，如果大家都没有听出“问题”而谈话者又谈兴正浓，那么你千万不要急于纠正可以等谈话结束后，再悄悄地指出对方的错误。如果每个人都发现了“问题”却无人敢于纠正，那你可以写一张小纸条传给谈话者，将他的错误写出来告诉他，他自然会懂得如何“自我纠正”。如果谈话时只有你与对方两个人，而你们又不是很熟悉，你当然不便直接纠正他的错误。这时，你可以使用“重复纠错法”，即有意识地重复他说错的部分，在重复时当然是用正确的发音或措辞，这样，他自然会心照不宣地接受你的“正确信号”，从而改正错误。如果是亲朋好友说错了话，你可以当即委婉地指出，而不采用旁敲侧击的方法。总之，在纠正别人的错误时，切忌采用说教和命令式的口气。温和委婉的态度，才是纠正别人错误的“最有效武器”。

（9）、善用幽默

幽默是智慧、爱心和灵感的结晶，是一个人良好修养的表现。日本心理学家多湖辉把幽默称作“语言的酵母”。创造出幽默就是创造出欢乐。幽默能表现说话者的风度、素养，使人在忍俊不禁之中，借助轻松活泼的气氛赢得对方的好感，完成公关任务。幽默是一种高深的说话艺术手段。运用得当，能为你的谈话锦上添花，叫人轻松之余又深觉难忘；反之，则会弄巧成拙，叫人哭笑不得，很是无聊。在社交场合，幽默可以迅速地消除人与人之间的陌生感，也可以助你增添魅力。一般来说，幽默是将生活中的各种令人烦恼的问题以轻松诙谐的语言表达出来。如果想在社交生活中给人留下良好的印象，就得运用幽默力量。在运用幽默时，一定要表情自然轻松，只有这样，你才能将幽默的轻松气息“感染”到

身边每个人。记住，一个看来满面愁容或神情抑郁的人，是不可能真正地发挥幽默的魅力的。幽默的人生，是乐趣无穷的。所以，学会和善于运用幽默，会令我们的社交生活更为丰富和快乐。需要注意的是，幽默既不是毫无意义的插科打诨，也不是没有分寸的卖关子，耍嘴皮，幽默要在人情人理之中，引人发笑，给人启迪，就需要一定的素质和修养。从幽默的功效来说，其形式有多种。既有愉悦式幽默，哲理式幽默，还有解嘲式幽默，讥讽式幽默。为了达到幽默的礼仪效果，对同志朋友宜多用愉悦式幽默和哲理性幽默；对待自我，对待友人也可以根据情况适当运用解嘲式幽默；对待敌人、恶人则要用讽刺性幽默，以便在用幽默讥讽，鞭挞对方的同时，给周围的同事、朋友以愉快。本文来源:百考试题网

幽默的使用也要具体情况具体分析，尤其是对于长辈、女性、初次相识的人，幽默一定要慎用。同时，幽默要注意“度”，一旦过了头，就可能被对方误解为取笑与讥讽，不仅不能演礼，而且简直就是无礼了（10）、善用情感 德国哲人黑格尔曾经说过：“同样一句话，从不同人嘴里说出来，具有不同的含义。”其实，同一句话，即使是从同一个人嘴里说出来，也可能因为音强、音调、音质的不同，面部表情有异，而带有不同的含义，给人以不同的感觉。所以，要在说话中全面表现友好，除了说话内容以外，还要控制声调、表情等因素；除了有声语言外，还要借助无声语言。例如，拿托事道请的“请”字来说，如果说请字时，语调先低后高，带有起伏不稳的拖腔，眼睑下垂，脸往上支，就给人以酸溜溜的感觉；这样的“请”，多半是在无可奈何的情况下，或者是要讥讽对方的时候而说的。如果说话语调短促有力，表情

紧张，两眼直视，则给人以命令的印象；这样的“请”，大多是在上级对下级或者是要显示居高临下的地位时说出来的。只有在说话时语调平稳，音强适中，音质柔和饱满，表情轻松自然，面带微笑，才给人以客气、礼貌的感觉。七十年代，美国心理学家阿尔培特，曾经通过研究，给友好合礼的谈话下了一个定义，立了一个公式，他认为：“谈话的友好=7%的说话内容+38%的声调+55%的表情”。通过他的这一公式，我们不难看出，谈话中的副语言，以及表情的重要性。意大利著名的悲剧家罗西有一次应邀为外宾表演，他在台上用意大利语念起一段台词，尽管外宾听不懂他念的是什么内容，但却为他那满脸辛酸，凄凉、悲怆的语音、声调、表情所感染，大家禁不住泪如泉涌。当罗西表演结束后，翻译解释说，刚才罗西念的根本不是什么台词，而是大家面前桌子上的菜单！在社会交往场合，有的人总是力图用语言来掩饰自己的真情实感，他们的语音、语调、语速、姿势、表情、动作等等这些无声的东西又将他们的真实心态暴露无遗，甚至即使他们的嘴保持缄默，他们的眼睛也往往会多嘴多舌。来源：[www.examda.com](http://www.examda.com)当然对于一个训练有素的人来说，声调表情等是可以自己控制的，他们可以用此来调控自己的外在表现，给人以假象。对于这种情况，公关人员应多加注意，综合观察，综合分析，去伪存真，由表及里。即使是普通的人，声音、语调等东西也有可塑性和稳定性，也需要多加思考，才能作出准确的判断。例如：说话速度很快，可能是因为紧张，也可能是因为精力充沛；说话速度缓慢，可能是因为老成，也可能是没有兴致，或者力不从心；说话音量大，可能是身体好，中气足，也可能是因为激动，愤怒

；说话结结巴巴，语无伦次，可能是因为缺乏自信，也可能是因为言不由衷；说话痛痛快快，无停无顿，可能是因为坦诚真实，也可能是在毫无根据地胡编乱造。 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](http://www.100test.com)