

秘书礼仪知识：秘书人员个人礼仪综述秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

在秘书工作中，对外交往的事务工作始终占有重要的地位。它是一项既艰巨繁重又琐细具体的工作，稍不注意，就会出现纰漏。因此，秘书中的礼仪工作非常的重要，如外宾接待工作是涉外秘书工作的一个组成部分，其主要任务是：认真贯彻我国的外交路线和对外方针政策，宣传自己，了解别人，通过各种接触和往来增进我国人民和各国人民之间的了解和友谊，为实现我国四个现代化创造有利的国际条件。

1、秘书人员要做好本职工作，需要具有良好的素养 所谓素养，主要是指一个人在政治思想、工作作风、道德品质和知识技能等方面，经过平时的锻炼、修养，达到的水平。秘书人员应该具有较高的政治理论水平，扎实的文字功底和严肃认真的工作态度，以及丰富的科学文化知识。那么作为一个秘书应该注意那些问题呢？

第一，交谈时要注意语速和音量总量，要尽可能吐字清晰，不快不慢。讲话时声音要适中，以对方能够听清和不妨碍他人交谈为宜。高强的专业知识，还要有很高的素养，不仅能够熟悉各行各业的业务知识，还要有极强的应变能力，外在是形象更是不可缺少的重要因素。交谈时尊重对方、谦虚礼让。善于理解对方，然后因势利导地谈论话题。对别人的谈话，我们应当认真倾听，并鼓励引导对方阐明自己的思想。正确的意见，应表示赞同；不同的看法，若无原则性问题，不妨可以姑且听之，不必细究；若是事关原则，可以婉转相告，表述自己的看法，但不要

得理不让人，使别人难堪。要避免一切直接触犯他人感情的话。在自己的言谈中，要避免一切独断自是的言论。第二，关于握手应该注意：首先是握手的姿式。一般地，握手的两个人手掌相握呈垂相状态，表示平等而自然的关系，这是最稳妥的握手方式。如要表示谦虚或恭敬，则可掌心向上同他人握手。而如果是伸出双手去捧接，就更是谦恭备至了。但切切不可掌心向下握住对方的手，这通常傲慢无礼的表示。握手时应伸出右手，决不能伸左手与人相握。其次是握手的顺序。在上下级之间，应先上级伸出手后，下级才能接握；在长幼之间，应长辈先伸手后，晚辈才能接握；在男女之间，应女方先伸手后，男方才能接握。握手的力度也应注意。一般情况，相互间握下即可。如果是热烈握手，可以合劲摇晃几下，这是十分友好的表示。握手的时间通常以三至五秒为宜，除非关系亲近的人可以长时间握手外，一般都是握一下即可。握手时应两眼注视对方的眼睛，表示诚意。第三，秘书人员作为领导的参谋和助手，一方面要积极主动地献计献策，另一方面还要具备察自己的聪明才智融进领导者的决策过程之中的能力。这就要求秘书人员不仅掌握足够的知识，还要具有合理的能力结构。合理的能力结构，是一个广义的概念，它主要是指由基本能力和专业能力组成的立体的能力结构。

2、在接待工作中应该注意以下的问题：（一）客人要找的负责人不在时，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，明确是由客人再次来单位，还是我方负责人到对方单位去。（二）客人到来时，我方负责人由于种种原因不能马上接见，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，如果可能，应该时常为客人换饮料。（三）接待人员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。接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。（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，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员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，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。（4）、客厅里的引导方法。当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座（一般靠近门的一方为下座）。（四）诚心诚意的奉茶。我国人民习惯以茶水招待客人，在招待尊贵客人时，茶具要特别讲究，倒茶有许多规矩，递茶也有许多讲究。

3、还要注意身体语言的运用。（1）、表情语言类：通过人的脸部各种各样的表情来传递的礼仪，人的脸部是人世间最丰富多情的一道风景线，包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以及整个头部的姿势等。比如人的眼睛是人的表情语言中语汇最丰富的，“眼语”是像灵魂的一面镜子，通过其可以观察到对方是否喜欢你、支持你。所谓深沉的注视表示崇敬，横眉冷眼指仇敌，眉来眼去指情人暗送秋波。

（2）、动作语言类：通过人的各种身体的动作传达礼仪。人的身体动作非常多，有手语、肩语、腿语、腰语、足语等。其中手语是语义中最丰富的动作语言，如用大拇指表示赞扬、了不起；伸出小拇指表示鄙视；在人背后指点表示不礼貌

；拇指朝上表示好，朝下表示坏；向上同时伸出中指和食指成“V”字表示胜利；用拇指和食指圈成“O”形表示OK。

（3）、关于打电话的礼节，我们可以归纳为礼貌、简洁和明了这六个字。

4、服装中的礼仪规范：整洁、美观、得体是秘书人员着装的基本礼仪规范。具体来说，即要与自身形象相和谐与出入场所相和谐，与着衣色彩相和谐，与穿着搭配相和谐。衣着应与自身形象相和谐。这里的自身形象有两层含义，一是指所从事的工作的职业形象，二是指自身的身材长相。由于公务人员的职业特性的要求，在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的公务人员形象。衣着应与出入的场所相和谐。不同的场合有不同的气氛，在社交场合的穿着大致可分为礼服和便服两种。礼服主要是出席正式、隆重、严肃的场合时的着装，如西服、中山服、旗袍或民族着装。便服主要是在一般场合、日常社交交往中的穿戴，相对可随意一些，各式短衣、衬衣、皮衣等都可。在一些特定的场合、公务人员的穿着应遵守下列礼仪常规：办公时的着装。作为职业人员，公务人员大量的工作时间是在办公室中度过的。办公室工作空着要整齐、稳重、大方。工作人员上班时不能穿短裤、运动服，在办公室不得着超短裙。宴会、记者招待会时的着装。通常公务人员出席这类较为隆重、正规的社交场合，着装应讲究。男性可穿颜色深一点的西装，加上白色的衬衣和领带。女性可穿套裙或旗袍，颜色以高雅艳丽为宜。会见、访问时的着装。有时气氛较活跃，可穿套装，也可穿色彩、图案活泼一些的服装，如花格呢、粗条纹、淡色的服装都适宜的。来源：www.examd.com

5、礼仪场合的仪容规范：符合职业特点，淡妆为宜。工作中略施淡妆

，显得端庄美丽、稳重大方，切忌浓妆艳抹、过分修饰。注意个人卫生，保持整洁美观。头发要经常梳理，男士的胡须要刮净，鼻毛应剪短；双手清洁、指甲应剪短。服装要清洁、整齐，特别注意衣领和袖口的干净；上衣没擦亮；男士穿西装时，应佩带领带，着中山装时，要扣好领扣、领钩，穿长袖衬衣要将下摆塞在裤内，袖口不要松开或卷起，不得空短裤、汗衫、赤脚穿凉鞋出入公众场合；女子夏天着裙时，袜子口不能露在衣裙之外。所以，以上谈到的一些礼仪都是非常重要的，尤其是作为一名秘书更应该注意到，并且也更应该具备的，只有这样才能算得上一位合格的秘书，一位新世纪的秘书。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