



浙江省2010年特色专业建设成果
浙江金融职业学院“985”工程二期（攀越计划）建设成果

秘书职业礼仪

MISHU ZHIYE LIYI

郑燕 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

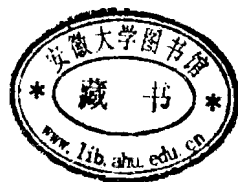
浙江省 2010 年特色专业建设成果

浙江金融职业学院“985”工程二期（攀越计划）建设成果

秘书职业礼仪

郑 燕 主 编

王立成 张慧欣 副主编



对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书职业礼仪 / 郑燕主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2013
浙江省 2010 年特色专业建设成果
ISBN 978-7-5663-0627-2

I. ①秘… II. ①郑… III. ①秘书-礼仪 IV.
①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 028444 号

© 2013 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

秘书职业礼仪

郑 燕 主编

责任编辑: 朱 洋 乔 宇

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 10.25 印张 236 千字

2013 年 2 月北京第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0627-2

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 19.00 元

目 录

第一章 秘书职业礼仪概述	1
第一节 礼仪的含义及特征.....	1
第二节 秘书职业礼仪概述.....	5
第三节 秘书职业礼仪的培养.....	7
第二章 秘书的仪态礼仪	11
第一节 姿态的规范	11
第二节 肢体的延伸	18
第三节 形体的塑造	22
第三章 秘书的仪表礼仪	29
第一节 仪表的基本规范	29
第二节 着装的基本常识	30
第三节 女秘书的服饰	34
第四节 男秘书的服饰	36
第四章 秘书的仪容礼仪	43
第一节 保持良好的卫生习惯	43
第二节 女秘书的仪容	47
第三节 男秘书的仪容	50
第五章 秘书的日常交际礼仪	55
第一节 介绍礼仪	55
第二节 称呼礼仪	58
第三节 握手礼仪	61
第四节 交谈礼仪	63
第五节 名片礼仪	69
第六节 馈赠礼仪	72
第六章 秘书日常办公礼仪	77
第一节 秘书办公室日常工作个人礼仪	77
第二节 秘书办公室日常人际礼仪	80
第三节 秘书办公室通讯礼仪	83
第四节 秘书常用文书礼仪	91
第七章 秘书日常公务礼仪	101
第一节 秘书会议服务礼仪.....	101
第二节 秘书接待服务礼仪.....	108
第三节 秘书拜访礼仪.....	114

第四节 秘书差旅礼仪·····	117
第八章 秘书涉外基本礼仪·····	125
第一节 秘书涉外礼仪概述·····	125
第二节 秘书涉外礼仪的主要内容和做法·····	128
第三节 东西方主要国家习俗礼仪介绍·····	137
第九章 秘书岗位求职礼仪·····	149
第一节 秘书岗位求职文书制作礼仪·····	149
第二节 面试见面礼仪·····	154
第三节 面试交谈礼仪·····	157

第一章

秘书职业礼仪概述

知识目标

学习并了解礼仪的含义、起源及特征，掌握秘书职业礼仪的含义、基本原则、主要作用和培养途径。

能力目标

通过培养和实践，能运用秘书职业礼仪在职场中塑造良好的职业形象，展现一定的职业礼仪技能。

必备知识

第一节 礼仪的含义及特征

一、礼仪的含义

中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅、落落大方、见义勇为、谦恭礼让的文明礼仪之邦。孔子云：“以礼治国、以礼服人。”荀子云：“不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪是我们学习、生活的根基，是我们健康成长的臂膀。

《现代汉语词典》的对礼仪的解释为：“礼节和仪式。”“礼”指礼节，“仪”指仪式（即仪表、仪容和仪态等）。礼和仪两者是一致的，礼仪几乎涉及人类生活的方方面面，核心是自尊和敬人，是关怀、体谅和帮助。随着社会的发展，礼仪的内涵也在不断发展变化，理解礼仪的内涵不能把二者的意思简单相加。概括来说，礼仪就是指人们在社会交往过程中，在历史传统、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响下，为了相互尊重而形成的，以建立和谐关系为目的的各种行为规范的总和。现代社交礼仪是现代人类在社会交往活动中形成的应共同遵守的行为规范的总和，是现代人类用以沟通思想、联络感情、促进了解的最基本的行为方式。

拓展小知识

礼仪的起源

礼仪作为人际交往重要的行为规范，它不是随意凭空臆造的，也不是可有可无的。了解礼仪的起源，有利于认识礼仪的本质，自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源，研究者们有各种的观点，可大致归纳为以下三种：

第一种观点认为，礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的：“履也，所以示神致福也。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的，它是严格地按照一定的程序，一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为人，更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源，以及礼仪的发展过程。

第二种观点认为，礼仪起源于法庭的规定。在西方，“礼仪”一词源于法语的“Etiquette”原意是“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序，将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人，作为遵守的规矩和行为准则。后来“Etiquette”一词进入英文，演变为“礼仪”的含义，成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

第三种观点认为，礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。

从礼仪的起源可以看出，礼仪是人们在社会活动中，为了维护一种稳定的秩序，为了保持一种交际的和谐而应运产生的。一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

中华礼仪的渊源

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。孔子是中国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”、“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子也重视“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”，他著有《礼论》，论证了礼的起源和社会作用。他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。因而他强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”从这些思想家的言论中，不难看出，礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

中国古籍中,《周礼》、《仪礼》、《礼记》等就是最重要的古典礼仪专著。中国古代“礼”的概念,包含着丰富的内容,大体可归结为三个层面:一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度;二是古代社会生活所形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道;三是对社会成员具有约束力的道德规范(包括自身修养)。纵观中国礼仪内容和形式的演变与发展,可以看出“礼”和“德”不仅是统治者权力的中心支柱,而且其在几千年的历史发展中形成了许多有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则,并且已成为中华民族共同的财富,对中华民族精神素质的修养起了极其重要的作用。

西方礼仪的起源

在西方,“礼仪”一词,最早见于法语的 *Etiquette*,原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后,就有了礼仪的含义,意即“人际交往的通行证”。西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的文献典籍中,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中,都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后,欧美的礼仪有了新的发展,从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。历史发展到今天,传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃,反而更加多姿多彩,国家有国家的礼制,民族有民族独特的礼仪习俗,各行各业都有自己的礼仪规范程式,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者,还规定了一定的处罚规则,有的已把礼仪作为公民就业前的“入门课”,被企业录用的大学毕业生,也必须先经过严格的礼仪训练,才能上岗工作。

从上述关于礼仪的含义及其源流的叙述中,我们可以清楚地看到:第一,礼仪在中国作为社会秩序的一部分而受到中华民族历代贤良的广泛重视和提倡。第二,礼仪是为维系和发展人际关系而产生的,并随着人际关系和其他社会关系的发展变化而发展变化的。它不仅是社会交往的产物,也是国际文化交流的产物。第三,礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。正如《礼记·曲礼上》所云:“礼尚往来,往而不来非礼也;来而不往,亦非礼也。”第四,礼仪是一种程序,有一定的规则,不是毫无联系的某些行为的堆积组合。第五,礼仪规范、程序是社会约定俗成、共同认可的。第六,遵行礼仪是现代文明的重要组成部分,是人际交往的重要手段和途径。

二、礼仪的特征

礼仪是人们在社会交往中普遍遵循的文明行为准则或规范的总和。具有以下五个基本特征:

第一、规范性。

礼仪既有内在的道德准则，又有外在的行为尺度，对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。礼仪的规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎要求，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律敬人的一种尺度。遵循礼仪规范，就会得到社会认可和嘉许；违反礼仪规范，就会到处碰壁招致反感、受到批评。正所谓有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。如果在人际交往过程中，自作主张，另搞一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守自己不适应的部分。如别人握手时伸出右手，你偏偏伸出左手；在宴席上，别人都在小口品味酒香，你却大口干掉。轻者造成交往的障碍，使别人不知道你要表达什么意思；重者则会使别人以为你是对他人的不敬。

第二、可操作性。

礼仪不是纸上谈兵、空洞无物、故弄玄虚的，而是以人为本、重在实践、人人可学，习之易行、行之有效的。“礼者，敬人也。”待人的敬意，应当怎样表现，不应当怎么样表现，礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，并把它们落到实处，使之“言之有物”、“行之有礼”。

第三、差异性。

礼仪规范约定俗成，不同国家、不同地区，由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同，往往有着不同的礼仪规范，“十里不同风，百里不同俗。”这就需要增加了解，尊重差异，不可唯我独尊，我行我素。例如，西方人在见面礼仪中讲究拥抱，提倡“女士优先”，而东方人就不大讲究这些。有的中国人现在这样做，也是从西方学来的。我们把抚摸小孩的头当作亲切的表示，而有的地方却认为这是极无礼的表示。例如：有一种手势，大拇指和食指环成圆圈，其余手指伸展，意思是“OK”，这种手势在美国表示“赞同”、“了不起”，但是在巴西则是指责别人行为不端。所以礼仪除了具有一定的固定形式与规范外，还要注意因时因地因人而异，应“入乡随俗”。

第四、传承性。

任何国家的礼仪都具有鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承就不可能形成当代礼仪。礼仪一旦形成，具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变，而是随着时代发展变化而吐故纳新，随着内外交往日益频繁而互相借鉴吸收。例如：在重大活动中，座次以北为上、以右为尊的规则，就是继承了传统礼仪，成为现今人们仍沿用遵守的礼仪规范；如古代提倡“礼尚往来，来而不往非礼也”；说话要“穆穆皇皇”，即语言的美在于谦恭、和气、文雅；仪态方面要“步从容、立端正、揖深圆、拜恭敬、缓揭帘、勿有声”；仪表方面要“衣贵洁，不贵华，冠必正，纽必结”；卫生方面要“晨必浴，兼漱口”；主张对儿童要“教以洒扫、应对进退之礼，爱亲、敬长、尊师、亲友之道”。这些优良的传统同样适用于当今社会，并且已经成为大家生活中的一种规范和习惯。

第五、时代性。

一方面，礼仪是在人类长期的交际活动实践中形成、发展和完善起来的，绝不可能凭空杜撰、一蹴而就，完全脱离一定的历史背景；另一方面，社会在发展，历史在进步，由此引起众多社交活动的新特点、新问题出现，又要求礼仪有所变化、有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下新的要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪随之也不断地相互影响，相互渗透，相互取长补短，不断地被赋予新的内容。例如，在我国，握手替代了作揖，鞠躬替代了跪拜，如今节假日给亲朋好友打个礼仪电话，发个短信，或送去礼仪鲜花，表示祝贺与问候，这些都反映了礼仪时代性的特点。

第二节 秘书职业礼仪概述

一、秘书职业礼仪的含义

秘书职业礼仪是指秘书在职场上与人交往时所使用的表示友好和互敬的具体行为举止。礼仪是礼和仪的综合，而秘书职业礼仪则是指秘书在职场上，包括其单位内部工作场合当中，以及秘书在与外界进行各种交往活动的场合当中，应当自觉遵从的基本行为规范、行为准则和规范化的活动程序，其目的是向交往对象表示尊重、友好，从而建立和谐的关系。我们在注重礼仪、尊重别人的同时，也会赢得别人的尊重。只有学好礼仪的秘书，才能成为职场上一名受欢迎的秘书。

二、秘书职业礼仪的基本原则

秘书在职业场合应该遵循一定的礼仪基本原则，主要包括以下四个原则：

第一、尊重他人和自己。

尊重是礼仪的核心内容。尊重不仅要尊重他人，同时也要尊重自己。在我们的社会中，人与人是平等的，无论职务高低、年龄长幼、民族大小都没有贵贱之分。尊重长辈，尊重领导，关心客户，是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人素质。只有相互尊重，才能建立、维持和谐、愉快的职场人际关系，才给事业上的合作提供良好的基础。同时也只有自尊才能赢得他人的尊重，试想一个人连自己都不自尊自爱，怎么能尊重他人。

第二、待人真诚和宽容。

真诚是做人之本，也是秘书人员的职业道德的重要内容之一。秘书人员在职场中应该讲究礼仪，做到真诚地对待每一个人，包括上司、同事、客户等。对于单位和秘书人员来说，良好的诚信是立于不败之地的一项很重要的资本。而宽容是人类生活中至高无上的美德，秘书人员在从事各种职场活动时，要宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格和态度。在活动中，出于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容原则，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取得到更长远的利益。

第三、做人谦虚和自律。

谦虚是秘书人员必须具备的品德。谦虚指不自满，肯接受批评，并虚心向人请教。谦虚主要表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因而对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整办公室人际关系的能力。礼仪由对待个人的要求和对待他人的做法两部分组成。对待个人的要求即自律，是礼仪的基础和出发点。学习和应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照和自我反省。通过学习礼仪，让秘书人员能够用礼仪的标准控制自己的行为 and 内心。

第四、内外加强和培养。

秘书人员应该不断通过礼仪的标准来提高自己的职业修养。礼仪的内涵和具体表现是随着不同的时期和不同民族、国家和区域而有所不同，秘书人员一定要通过持之以恒的学习和实践来充实自己，不仅外在要修饰好，如职业的仪表和优雅的仪态，内在也要加强修养，用知识武装自己，尤其是职业礼仪方面的知识，不仅要有理论知识，还要有实际的行动，用行动来展现自己良好的职业形象和职业操守。

三、秘书职业礼仪的作用

秘书人员对于自己所从事的工作要想顺利地进行，就应当自觉遵从基本职业礼仪程序。秘书职业礼仪主要有以下两点作用：

第一、有利于秘书人员职业形象的塑造和职业素质的培养。

秘书人员给人的第一印象主要从其外表和行为举止获得。秘书的形象是秘书的容貌、着装、言行举止、待人接物的态度方式等所有能够展示给他人的一切表现综合在一起，留给他人的印象。如果秘书不修边幅、举止粗鲁、出口伤人，就不可能成为一个合格的秘书。容貌和身材是天生的，但真诚的微笑、得体的装扮、文雅的仪态、优美的语言，却是后天通过学习获得的。秘书岗位对于仪容、仪表、仪态等都有较高的要求，礼仪本身就是秘书塑造良好职业形象的方法和途径。

同时，秘书职业礼仪可以更好地提高秘书人员的职业素质，秘书礼仪作为行为规范，为秘书人员在职场活动中提供依据。秘书礼仪贯穿于秘书日常各项工作当中，秘书的各项工作任务都离不开礼仪，按照礼仪原则办事是秘书完成各项工作任务的基础，也是体现秘书职业素养的重要途径。

第二、有利于塑造并维护单位的整体形象。

秘书人员的职业形象不仅代表着秘书个人是否“职业化”，同时还代表着秘书所在单位的团体形象。良好的单位形象是吸引顾客和扩大单位影响力的有效保障，客户对一个单位的认识，首先是从人开始。秘书岗位具有自身的特点，它既在单位内部起沟通协调、上传下达的作用，又在单位对外交往和对外事务处理当中具有“窗口”职能，秘书人员经常会遇到来访的客户或者拜访客户，也会有一些会务服务，因此秘书人员在与客户交流的过程中仪表是否职业、举止是否得体就代表着单位的整体情况。

第三节 秘书职业礼仪的培养

一、秘书职业礼仪的培养的重要性

秘书人员在各种办公场合、公务场合和社交场合中,在与他人的交往中,处处都要体现自己的职业礼仪素养。如果恰到好处地运用好礼仪,就会在职场中给他人留下良好的印象,因此秘书职业礼仪的培养在秘书人员的职业成长中处于比较重要的地位,主要从以下三个方面体现:

第一、秘书职业礼仪的培养能提高秘书人员对职业的认识。秘书人员在从事自己的职业时,首先要对自己的岗位要有全面而深刻的认识,只有这样才有可能把自己的工作做好。秘书职业礼仪的培养能够使得秘书人员在学习职业礼仪的同时,也学习到与自己岗位相关的知识,有利于秘书人员对本岗位的工作职责有更深入的了解和把握,这样就能提高秘书人员对职业的全面认识。

第二、秘书职业礼仪的培养能够陶冶秘书人员的职业情感。秘书人员在从事秘书职业和履行秘书工作岗位职责时,能否做好本职工作与本人对职业的热爱程度有着很大的关系。只有对这份工作有了解才有可能热爱这份工作,只有热爱了这份工作才有可能把这份工作做得更好。通过对秘书人员的职业礼仪的培养,能够让秘书人员更加了解自己的工作性质和内容,提高秘书人员对工作的热情,从而陶冶秘书人员的职业情感。

第三、秘书职业礼仪的培养能够使秘书人员养成良好的职业习惯。秘书工作不仅包括日常的工作内容,而且也包括在工作中所应当遵循的职业礼仪和规范,因此秘书人员要想在工作中养成良好的职业习惯,不仅要把自己所学习到的秘书职业知识和岗位知识运用到自己的工作中,同时也要在工作中养成良好的习惯,这样才能把工作做得更加规范和标准,通过秘书职业礼仪的培养,从而达到良好职业习惯的养成。

二、秘书职业礼仪的规范标准

第一、文明礼貌。

文明礼貌是社会发展到较高阶段、具有较高文化修养的一种社会状态,也是人类创造的物质与精神成果的总和。随着社会文明程度的提高,对各行各业的文明礼貌职业规范也有更具体的要求。做不到文明礼貌的规范标准不仅有损秘书人员本人形象,同时也有损单位企业形象。遵循好文明礼貌的规范标准,有利于职业形象的塑造。秘书人员在从事秘书工作中,除了本身的文字处理工作外,还会涉及与人的交往,包括与单位人员的交往和对外人员的交往。在这些人际交往中,秘书人员要达到文明礼貌的规范标准。

第二、主动热情。

所谓主动热情,就是秘书人员对自己从事的职业肯定的认识,对自己的职业有着发自内心的满腔热情,主动热情是秘书职业礼仪特别强调的一种精神。主动热情的规范标准就要求秘书人员要有更强的情感投入,只有把自己的情感投入到一招一式、一人一事的工作中去,真正尊重他人,真正从心里理解他人、关心他人,才能使自己的工作方式

更具有人情味，让他人倍感亲切。

主动热情的服务在很多场合中，常常以一种超前性的服务行为表现出来，这种服务的超前性是指秘书人员善于急他人所急，想他人所想，往往在他人尚未提出要求之前，就以主动的服务行为满足了他人的需要，正因其具有超前性，所以能给他人带来强烈的欢愉性，甚至使其终生难忘。主动热情多表现为精神饱满、热情好客、动作迅速、满面春风。服务态度的好坏与热情、微笑、耐心等都有关系。

第三、科学规范。

如果说文明礼貌和主动热情更多的是侧重一种精神的话，科学规范则是更多地对秘书人员职业规范的一种要求。秘书人员在工作过程中要掌握科学规范标准，科学规范就是要有方法、有方式，就是对秘书职业能力的进一步的、高层次的要求，具体有以下两点：首先要学好秘书职业基本知识，练好基本功。这是秘书人员所需具备最重要的职业基本功。其次就是洞悉他人的心理。对于一个优秀的秘书人员而言，了解他人的真实心理是十分必要的，而要了解他人的心理，就要求秘书人员必须了解社会学、心理学。只有学习社会学、心理学，才能做到科学规范的服务。

三、秘书职业礼仪的培养途径和方法

秘书职业礼仪的培养是一个自我认识、自我磨炼、自我提高的过程，是通过有意识的学习、仿效、积累而逐步形成的，需要有高度的自觉性。只有秘书人员把礼仪修养看做是自身素质不可缺少的一部分，是事业发展的基础，是完美人格的组成，才会真正具有主动性。培养良好的秘书职业礼仪的途径主要分为以下三种：

1. 自我学习和积极实践的方法。通过自我学习，自觉养成职业礼仪习惯，《素质的透视和测评》一书中指出：“科学智能素质来源于人与自然的交往的直接经验和通过书本学习的间接经验得来的。”正规教育或自学是秘书获得基础知识、专业知识的第一步。人的习惯可以在无意中形成，也可以通过有意识的学习和培养，依靠社会的健康舆论导向和良好的环境习得。习惯一旦形成，就会通过无意识的行为表现出来，做到好习惯、好形象，自觉养成良好的行为习惯是秘书人员培养礼仪的重要途径。秘书人员还要积极投入职场实践，礼仪修养是一个从认识到实践的不断反复、不断提高的过程。仅仅从理论上弄清礼仪的含义和内容是远远不够的。要成为一个知礼、守礼、行礼的人，就必须把对礼仪的认识运用到实践中去，并注意运用所学知识做好秘书的工作。同时，对自愧行为进行反省，并把从反省中得出的新的认识，贯彻到行动中去，如此不断循环，从而达到提高礼仪修养的目的。实践在礼仪修养中起着极其重要的作用，实践的方法是提高礼仪修养的根本方法。人们的礼仪修养只有在交往实践中才可能形成，任何礼仪修养如果不与实践相联系，必然是无所作为的。

2. 学校教育和职业机构培训相结合的方法。职业礼仪教育是使礼仪修养充实完美的先决条件。因此，主动接受学校礼仪教育和机构培训是十分必要的。通过礼仪教育和培训，可以分清是非，明辨美丑，懂得常识，树立标准，这就使秘书人员礼仪行为的形成有了外因条件，为进一步自我修养的内因创造了条件。通过礼仪教育，促使秘书人员经过努力，不断磨炼，产生强烈的自我修养的愿望，达到处处讲究职业礼仪的目的。

3. 社会文化潜移默化的方法。广泛涉猎科学文化,学习礼仪方面的知识,使自己博闻多识。现代社会科学文化发展很快,要适应社会发展,仅仅满足于一般的文化水平显然是远远不够的,涉猎广泛、多方面的知识,对于人际交往是大有益处的。一般来说,讲文明、懂礼仪、有教养的人大多是科学、文化知识丰富的人,这种人逻辑思维能力强,考虑问题周密,分析事物较为透彻,处理事件较为得体,在人际交往时能显示出独有魅力而不显得呆板,不会给人以浅薄的印象。

秘书职业礼仪的培训方法分为三方面内容,首先是对秘书人员培训的方法。这方面主要讲的是学校礼仪课和培训机构所运用的方法,主要方法包括教师或者培训师在课堂上面对面的讲授、在课堂上的示范演示、安排的课堂或课后实践任务。其次是秘书人员学习的方法。主要方法包括秘书人员的理论知识的学习和掌握、理论知识的实际运用、自我完善和监督。最后是秘书人员训练的方法。主要方法包括秘书人员仪表、仪容的训练、仪态的训练、日常办公礼仪、日常公务礼仪和日常交际礼仪的训练等。

本章实训

实训 一

实训的内容和要求:分小组讨论秘书职业礼仪对秘书人员职业形象的重要意义。

实训 二

实训的内容和要求:以小组为单位,走访一两位秘书人员,了解他们在实际工作中对秘书职业礼仪的看法及切身经历与体会。

第二章

秘书的仪态礼仪

知识目标

学习掌握秘书人员仪态美的重要作用，掌握站姿、坐姿、走姿、蹲姿态及表情、动作等延伸肢体的动作要领。了解秘书形体训练的重要性和训练方法。

能力目标

能够完成正确的展示各种站姿、坐姿、走姿、蹲姿。避免各类不良的举止。

必备知识

第一节 姿态的规范

一、站姿礼仪

（一）站姿的礼仪规范

站姿基本的礼仪规范是挺直、舒展、优雅。主要要求是：

1. 头要正，双目平视前方，嘴唇微闭，下颌微收，面带微笑，动作平和自然。
2. 脖颈挺拔，双肩舒展，保持水平并稍微下沉。
3. 双臂放松，自然下垂于体侧，虎口向前，手指自然弯曲。
4. 身躯挺直，挺胸、收腹、立腰，臀部肌肉收紧，重心有向上升的感觉。
5. 双腿并拢直立，双膝和双脚要靠紧。男士两脚间可稍分开，但不宜超过肩宽。

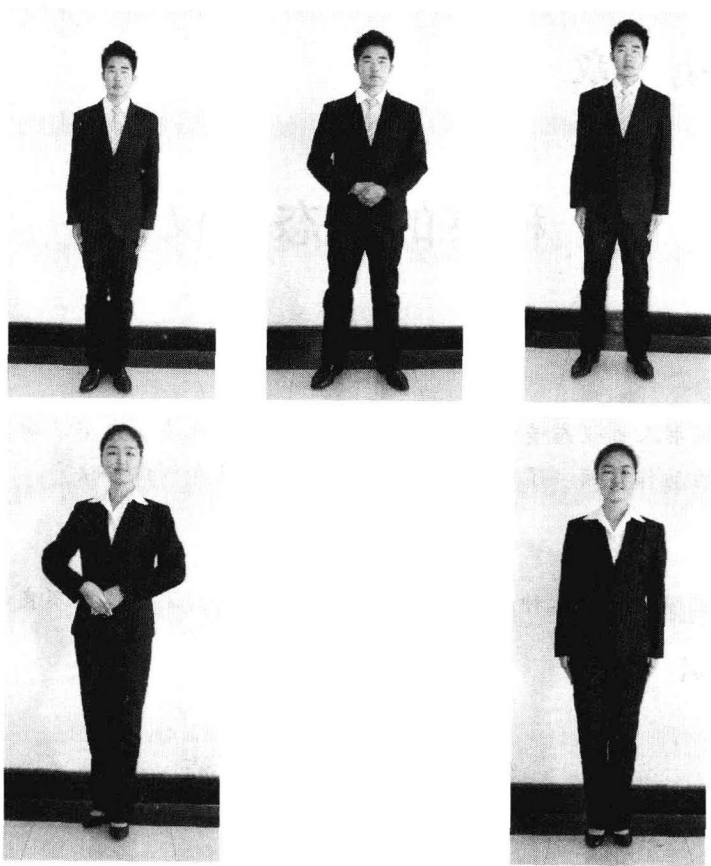
以上是基本的站姿，工作中可在此基础上进行调整。

女秘书双脚可调整成“V”字形或“丁”字形，一手垂于体侧，一手放于腰部，或右手搭握在左手四指上，贴在腹部。

男秘书双脚也可调整成“V”字形，双手下垂于身体两侧；或一手后背，一手下垂；也可以将双手放在背后，左手握住右手腕，贴在臀部。

（二）站姿的训练

正确的站姿是秘书人员，特别是接待人员的专业素质之一，因此必须严格要求并加强训练。



站姿的训练，要从三个方面去注意，一是训练站立时身体重心的位置或重心的调整，使身体正直，重心平衡；二是训练两脚位置与两脚间的距离，并与手的位置和谐一致，使整个身体协调、自然；三是训练挺胸、收腹、立腰、收臀、身体重心上升，使躯体挺拔向上；四是训练站立时的面部表情，面带微笑，亲切优雅；五是训练站立的耐久性，以适应较长时间站立工作的需要。训练的主要方法有：

1. 顶书训练。把书本放在头顶中心，头、躯体保持平稳，不让书本滑落下来。这种训练方法可以纠正低头、仰脸、头歪、头晃及左顾右盼的毛病。

2. 背靠背训练。两人一组，背靠背站立。两人的脚跟、腿肚、臀部、双肩和后脑勺贴紧。这种训练方法可训练站立时的挺拔感。为加强效果可在五个触点处夹上夹板，不能让其滑动或掉下。这种训练方法也可用背靠墙的方式来代替，要求不变。

3. 对镜训练。面对镜子站好，检查自己的站姿及整体形象，看是否歪头、斜肩、含胸、驼背、弯腿等，发现问题及时调整。

站姿训练每次应控制在 20 ~ 30 分钟，可结合微笑进行。训练时可配上轻松愉快的音乐，用以调整心境。