

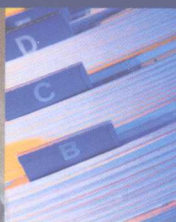
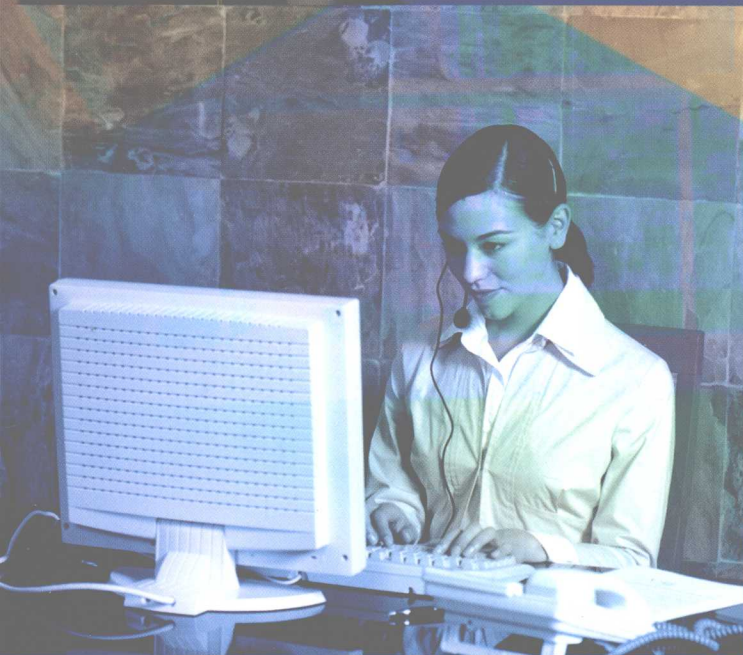
21世纪高等职业教育文秘类规划教材
—— 任务驱动与项目导向系列

配备
教案、课件

秘书礼仪实务

Mishu Liyi Shiwu

王 芬 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

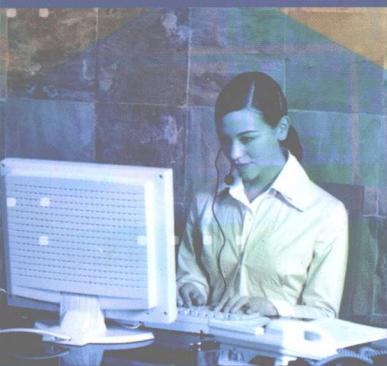
Mishu
Liyi Shiwu

秘书礼仪实务

Mishu Liyi Shiwu

本书特色：

- ◎ 实战性强
设立真实商务活动场景，强化实训环节
- ◎ 案例丰富、有针对性
案例涵盖了秘书工作的众多方面，有针对性地介绍礼仪与规范
- ◎ 职业导向性培养
融合相关职业资格认证对知识和技能的要求，全方位提高理论水平与实际操作能力
- ◎ 丰富的“教学包”资源，可免费下载
配备电子教学课件，训练与习题答案，实训实习项目等



策划编辑：贾瑞敏
责任编辑：陈健德 王小波
封面设计：张 昱

本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。



ISBN 978-7-121-07974-0



9 787121 079740 >

定价：27.00 元

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

秘书礼仪实务

王 芬 主编

郭 纹 龙新辉 副主编

罗赛清 韩 冬 马世军 孙向杰 周颖 参 编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本教材针对商务运营过程中秘书常用礼仪礼节进行指导和训练。主要包括礼仪概述、塑造商务人员职业形象活动、商务接待活动、办公室礼仪活动、商务酬宾活动、商务差旅活动、商务活动主持活动、涉外礼仪活动内容。本教材设计理念新颖,重实践实训,教学方法多样,适用文秘、经贸管理等专业教学使用,也可作为商务人士的学习参考书籍。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪实务 / 王芬主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.2
(21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列)
ISBN 978-7-121-07974-0

I. 秘… II. 王… III. 秘书—礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 006534 号

策划编辑: 贾瑞敏

责任编辑: 陈健德 王小波

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 17.25 字数: 397.4 千字

印 次: 2009 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 27.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

大力发展职业教育，既是我国优化教育结构的重点之一，也是世界各国教育政策的要点。而大力发展职业教育的根本就是要转变“重学历、轻能力、重动脑、轻动手”传统的观念，要注重和加强实践操作技能的培养。高等职业教育是定位于培养高技能应用型人才的一种学历教育。要办出特色，就要有配套的能准确体现高职特色的教材。

本教材以国家职业标准为依据，以培养技术应用能力为主线，全面设计学生的知识、职业能力和培养方案，以“实用、适用、够用”为原则，从职业分析入手，根据职业岗位所需的知识结构来确定教材的具体内容。在理论知识适度的前提下，力争达到理论与实践相结合，知识与应用相统一，从而达到高职教育目标的实现。本教材知识阐述部分力求简洁，注意使用图表展示内容，方便易学。

本教材以任务项目驱动带动理论知识，使高等职业院校的学生在职业行为导向带动下提高并增加一个商务人员应具备的职业能力。考虑到高等职业教育对理论知识学习的需要，融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度等要求。使用本教材时，应注重加强实训环节。建议教师以班为单位设立虚拟商业活动的各种情景，通过听、看、做、练的亲身体验的训练环节，强化学生仪表、言谈举止、商务服务更加职业和规范。

本教材共八个模块。模块一由山西煤炭管理干部学院郭纹老师编写，模块二、模块三、模块四的第一、二、四单元、模块五的第一、二单元由长沙民政职业技术学院王芬老师编写，模块四的第三单元由广东顺德万家乐物业管理有限公司孙向杰主任编写，模块五的第三单元由徐州师范大学周颖编写，模块六由天津公安警官职业学院马世君老师编写、模块七由湖南大众传媒学院罗赛清老师编写、模块八由内蒙古大学韩冬老师编写。本书由长沙民政职业技术学院龙新辉老师校审。

在编写过程中，我们参考了大量礼仪方面的书籍及相关资料，也到许多企业进行调研走访，获得大量案例，也得到了许多领导和同仁的关心和指导，在此谨向有关人员表示衷心的感谢。由于缺乏经验，本教材难免存在某些缺点和不足，在此，恳请广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订完善。

编 者

2008年12月

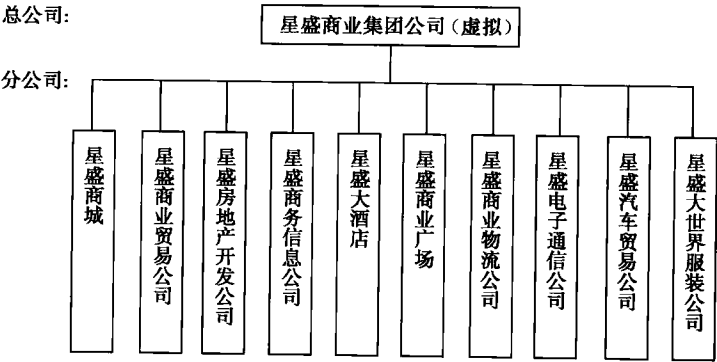
引言

本书背景与项目案例情景

背景描述：

星盛商业集团公司（虚拟）系一大型商务连锁企业，总部设于湖南省长沙市。该公司旗下拥有星盛商城等 10 家分公司（具体见“公司结构图”），业务遍及全国各地，经营项目以百货连锁、酒店服务、房地产及商业贸易为主，兼及商业物流、电子通信、汽车贸易及服装贸易。

公司结构图：



书中主人公：

王皓宇：男，48 岁，星盛商业集团总裁。

欧阳毅：男，46 岁，星盛商业集团总经理。

赵建中：男，39 岁，总经办主任。他为人平和，处事经验丰富，重视和关心年轻人的成长，注重商务人员的外在形象和内在素质。

周洁：女，35 岁，总经办一位资深秘书。

吴诗怡：女，22 岁，大学毕业不久刚刚踏上工作岗位的总经办秘书。

张华：男，21 岁，总经办实习文秘专业学生。

杭帆：女，24 岁，星盛商城总经办秘书。

曹凡：男，28 岁，星盛商业贸易公司业务部经理。

龚成博：男，26 岁，星盛商业贸易公司公关部部长。

柳敏郁：男，25 岁，星盛商业贸易公司干事。

苏绮：女，23岁，星盛房地产开发公司总经办助理。
白琳：女，24岁，星盛房地产开发公司销售部成员。
王建新：男，32岁，星盛商务信息公司总经理。
孙卓：男，31岁，星盛商务信息公司副总经理。
郑晨：男，30岁，星盛商务信息公司办公室主任。
尹琼：女，26岁，星盛商务信息公司秘书。
郑重：男，28岁，星盛大酒店总经办主任。
沈唯音：女，26岁，总经办秘书。
唐玉涵：女，24岁，星盛商业广场总经办秘书。
任明纹：女，23岁，星盛商业物流公司办公室秘书。
江顾湘：男，35岁，星盛电子通信公司总经理。
郑星怡：女，27岁，星盛电子通信公司公关部部长。
童彤：女，24岁，星盛电子通信公司秘书。
王进春：男，36岁，星盛汽车贸易公司总经理。
罗正阳：男，32岁，星盛汽车贸易公司办公室主任。
聂晶：女，25岁，星盛汽车贸易公司行政助理。
单晓斌：男，24岁，星盛汽车贸易公司秘书。
张蓉：女，24岁，星盛大世界服装公司秘书。

目 录

模块1 礼仪认知 /1

第1单元 秘书礼仪认知 /2

情景导入 /2

项目任务 /4

任务分析 /4

相关知识 /4

实践训练 /7

第2单元 商务秘书礼仪素质的培养 /8

情景导入 /8

项目任务 /9

任务分析 /9

相关知识 /10

实践训练 /12

知识小结 /13

模块2 形象礼仪 /14

第1单元 仪态 /15

情景导入 /15

项目任务 /15

任务分析 /15

相关知识 /16

实践训练 /25

第2单元 仪装 /27

情景导入 /27

项目任务 /28

任务分析 /28

相关知识 /28

实践训练 /41

第3单元 仪容 /42

情景导入 /42

项目任务 /42

任务分析 /42

相关知识 /43

实践训练 /51

知识小结 /53

模块3 接待礼仪 /54

第1单元 见面礼节 /55

情景导入 /55

项目任务 /55

任务分析 /55

相关知识 /56

实践训练 /64

第2单元 方位、次序与距离礼节 /66

情景导入 /66

项目任务 /66

任务分析 /67

相关知识 /67

实践训练 /74

第3单元 日常接待礼仪 /76

情景导入 /76

项目任务 /76

任务分析 /77

相关知识 /77

实践训练 /85

第4单元 不同对象的接待礼仪 /88

情景导入 /88

项目任务 /88

任务分析 /89

相关知识 /89

实践训练 /93

知识小结 /94

模块4 办公室礼仪 /96

第1单元 办公室礼仪认知 /97

情景导入 /97

项目任务 /97

任务分析 /97

相关知识 /98

实践训练	/106
第2单元 谈话礼仪	/108
情景导入	/108
项目任务	/108
任务分析	/108
相关知识	/109
实践训练	/116
第3单元 电话礼仪	/118
情景导入	/118
项目任务	/118
任务分析	/118
相关知识	/119
实践训练	/124
第4单元 办公室女性礼仪	/126
情景导入	/126
项目任务	/127
任务分析	/127
相关知识	/127
实践训练	/132
知识小结	/134
模块5 商务酬宾礼仪	/135
第1单元 商务酬宾的类型	/136
情景导入	/136
项目任务	/136
任务分析	/136
相关知识	/137
实践训练	/144
第2单元 中餐礼仪	/145
情景导入	/145
项目任务	/145
任务分析	/145
相关知识	/146
实践训练	/157
第3单元 西餐礼仪	/159
情景导入	/159
项目任务	/159
任务分析	/159
相关知识	/160

实践训练	/167
知识小结	/169
模块6 差旅礼仪	/170
第1单元 交通礼仪	/171
情景导入	/171
项目任务	/171
任务分析	/171
相关知识	/171
实践训练	/176
第2单元 住宿礼仪	/177
情景导入	/177
项目任务	/177
任务分析	/177
相关知识	/178
实践训练	/182
第3单元 与不同对象出差的礼仪	/183
情景导入	/183
项目任务	/183
任务分析	/183
相关知识	/183
实践训练	/185
第4单元 涉外差旅礼仪	/186
情景导入	/186
项目任务	/186
任务分析	/186
相关知识	/187
实践训练	/191
知识小结	/192
模块7 商务活动主持礼仪	/193
第1单元 商务活动主持的基本技巧	/194
情景导入	/194
项目任务	/194
任务分析	/194
相关知识	/195
实践训练	/205
第2单元 商务活动的主持	/207
情景导入	/207
项目任务	/208

任务分析 /208	任务分析 /233
相关知识 /208	相关知识 /233
实践训练 /216	实践训练 /236
第3单元 主持人的语言艺术 /218	第3单元 涉外馈赠礼仪 /238
情景导入 /218	情景案例 /239
项目任务 /218	项目任务 /239
任务分析 /218	任务分析 /239
相关知识 /219	相关知识 /239
实践训练 /222	实践训练 /244
知识小结 /223	第4单元 国外习俗与禁忌 /246
模块8 涉外礼仪与礼俗 /224	情景案例 /246
第1单元 涉外商务一般礼仪 /225	项目任务 /247
情景案例 /225	任务分析 /247
项目任务 /225	相关知识 /247
任务分析 /225	实践训练 /256
相关知识 /226	知识小结 /259
实践训练 /230	附录A /260
第2单元 涉外商务会见与会谈礼仪 /232	附录B /261
情景案例 /233	附录C /263
项目任务 /233	参考文献 /265

模块1

礼仪认知

习训目标

知识学习目标:

- 了解礼仪的概念、特征及发展
- 掌握商务礼仪的特征、原则及商务人士礼仪素质的培养

能力培养目标:

- 树立秘书礼仪意识, 培养规范行为

素质拓展目标:

- 培养学生把商务秘书礼仪的相关知识运用到实际生活、学习中, 以适应今后商务工作需要的良好习惯, 提高自身的综合素养

第1单元

秘书礼仪认知



情景导入

星盛商城是星盛商业集团旗下的子公司。它是长沙的一家大型商业零售企业，其销售额一直位居全省大型商场前列。商城总经办秘书杭帆在办公室工作了三年，她很努力，一方面如饥似渴地学习商业知识，熟悉营销业务；另一方面又满怀热情地投入工作，因而深得总经理的赏识。在不久前她被提拔为总经理助理，以下是杭帆所经历的一天。

6月16日清晨，一阵急促的闹铃打破了杭帆酣睡的梦境。此时，距离上班时间还有一个半小时，因为今天是商城在成功开办五个连锁店后，第六个连锁店——某市朝阳大厦与星盛商城签约的日子。作为总经理助理，杭帆必须提前赶到办公室，为即将举行的签约仪式做好各项准备工作。她精心地打扮了一下自己，把柔顺的长发盘好，化了淡妆，穿上西服套裙，看上去端庄得体大方，充满自信。于是，她出发了。

7点30分来到办公室后，杭帆像往日一样，首先把办公室整理了一遍，喷了一点空气清新剂，让人一走进办公室便有一种清新舒爽的感觉，再给欧阳毅总经理泡好茶。然后打开电脑开始了准备工作。8点左右，欧阳总经理来到办公室。杭帆微笑地问候：“欧总早上好！”（员工们习惯把欧阳总经理简称为欧总）再把当天签约仪式的程序和讲话稿，以及今天的工作日志双手呈给了总经理。随后杭帆立即赶往商城，去检查会场布置和接待工作是否已安排妥当。虽然杭帆在赶时间，但她抬头挺胸，步履坚定，显得沉稳自信。

8点20分，杭帆赶到商城四楼会议室。因为上级有关领导和来宾一行人在参观完商场后，要到四楼会议室小憩片刻，而且客人中有省政府、省商务厅有关部门的领导，报社和电视台的新闻记者也要来采访，所以接待得如何直接关系到商城的形象和合作能否成功。杭帆必须在他们到达之前，认真落实和检查以下工作：（1）会标是否悬挂好；（2）席卡是否按职务高低次序放好；（3）茶盘及茶点是否摆好；（4）音响设备是否完好；（5）礼仪接待是否就绪；（6）新闻单位是否到齐。在策划部工作人员及其他人员的协助下，9点以前准备工作终于一切就绪。随后杭帆又安排两位礼仪小姐在会议室负责接待，并通知相关人员和乐队到大门口迎接来宾。这期间，杭帆一直面带微笑，在与同事交谈时目光平视、亲切和蔼、吐字清晰、说话不缓不急、条理分明，显得沉着大方又聪慧干练。

9点20分，在乐队悠扬的乐曲声中，来宾们走进商城的营业大厅。在商城董事长、总经理等人的陪同下，来宾们逐层参观。参观完毕后，已是10点20分，来宾们又在秦总经

理的陪同下前往某星级宾馆举行签约仪式，杭帆比他们提前了 15 分钟赶到宾馆，尽管昨天下午就已经和秘书黄芳一起做好了签字仪式的一切准备工作，但她还是有点不放心，提前到是为了再做一次检查。当时针指向 11 点，签字仪式的最后一道程序结束了，各方签字人热烈握手，并相互祝贺。此时，杭帆的心才完全放下来，这个月的一件大事终于到此圆满结束了。

午宴中，双方总经理互相道贺，杭帆也向朝阳大厦孙宏总经理敬酒。几句祝酒词使对方听后非常高兴，特意回敬了杭帆一杯酒。这时，站在杭帆身边的欧总说道：“这次仪式能够如此顺利圆满，杭助理出了不少力啊！”孙总经理也赞同地点头道：“年轻人，前途无量啊！”听了两位总经理的夸奖，杭帆连声道谢。

午宴结束后，杭帆赶到商城办公室，已经是下午 2 点 30 分了，正好是上班时间。她刚进办公室就有两位顾客拎了一双鞋子来找总经理讨说法。处理过太多投诉的杭帆早已处变不惊。待两位顾客坐下后，杭帆又招呼秘书为她们每人递上一杯热腾腾的茶水，年轻的女顾客开始发话：“5 月 16 日，我在你们商城为我母亲买了双皮鞋，谁知才穿了一个月，后跟就脱胶了。我母亲 60 多岁了，平时穿鞋很爱惜，所以我认为这鞋的质量有问题，希望调换或者退款。可是二楼鞋帽部负责人的答复和处理不能使我们满意，我们要求总经理给个说法。”尽管一旁有别人谈话的干扰，但杭帆一直面带笑意，集中注意力倾听她们的陈述。了解事情的原委后，她客气地答道：“今天总经理不在，我代表他处理这件事。首先，我代表商城向你们道歉！你们有什么要求，我们会尽量满足你们的！”然后，她引导两位女顾客，来到二楼的鞋帽部调换其他款式的鞋子，并适时介绍一些品牌及护理的方法。那两位顾客非常感动，最后满意而归。

杭帆再回到办公室时，已是下午 3 点了。在这个空当时间里，她抓紧时间电话通知相关人员，召开了一个采购办公设备的协调会，把草拟好的采购方案拿到会上讨论通过后，交由采购部门去采购。之后，她又打开电子邮箱，看到美国某著名品牌超市发来了一个邀请函，欢迎星盛商城的领导到美国去考察，并提出拟在长沙合作经营一个新卖场的想法。杭帆赶紧把相关内容打印出来，交给欧总。欧总得知此事非常兴奋，说道：“无论能否合作成功，我们都应该走出去，学习一下国外先进的经营理念。”这句话使杭帆联想到近一段时期她曾经陪同欧总去过全国几个大城市参观考察，收获确实不小。而且由于每一次外出时杭帆都认真细致、周到具体的做好各项繁杂的准备工作，使欧总感觉轻松很多，因此也愿意让杭帆随行。不知这次出国能否让她随行，这个机会太难得了，她心里不禁这样想到。

当杭帆回到办公室已是下午 4 点 30 分了。这时，电话铃响了，杭帆依然在铃响第二声后拿起电话并问候对方。这是一位客户打过来的咨询电话，说是本市百货大楼为庆祝建店十周年，将对所有商品大幅度优惠出售，问星盛商城是否有打折的意向，杭帆礼貌而客气地回复了对方后，立即又向总经理做了汇报。总经理便指示她马上通知各营业部经理到四楼会议室开会，商量对策。会议一直开到下班时间，他要求部门经理马上通知各柜台组长带人到市百货大楼采价，然后确定本商城同类商品的价格，并下令晚上加班把优惠价签附在原价底下。

会议结束后，已是晚上7点45分了。

当杭帆带着几分倦意走出商城时，市中心的钟楼传来了八下钟声。



项目任务

读了这篇文章后，你有何感想？

商务工作离不开与人打交道，要想做得好，秘书应该具备怎样的礼仪素养？这些礼仪素养与秘书工作有何关系和影响？



任务分析

杭帆的一天让人深刻地感受到：秘书工作是繁忙、琐碎和辛苦的，但也是非常重要的。无论哪一个环节没有处理得当，都可能影响组织的形象和声誉，与工作的成败往往密不可分。

“我不仅仅是我，我就是公司的形象代言人”，这是对秘书工作重要性的最好诠释，每一个秘书都必须外塑形象、内炼修为。既要重视秘书的良好职业形象的塑造，又要加强秘书的职业意识，还要重视秘书的内涵建设、提高个人修养，只有这样才能成为一名合格的秘书。



相关知识

我国素以“礼仪之邦”著称于世。源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。随着我国经济的迅速发展，掌握并运用好商务活动中的礼仪规范，正日益成为现代企业竞争取胜的一个重要法宝。

在商务活动中，赢得别人的尊重和好感是非常重要的，它会带来许多商机。谁愿意与一个举止粗鲁、不讲礼貌的人谈生意呢？谁会相信一个不懂规矩的人能讲诚信呢？“三秒定乾坤”的说法固然夸张，但初次与人打交道，良好的礼仪修养是能否顺利进行今后交往的前提和基础，这是毫无疑问的。

1. 礼仪的含义

礼仪的含义是什么？礼仪是礼节、仪式的统称。它是由一系列的、具体的表现礼貌的礼节或仪式所构成的，是人们在社会交往过程中所共同遵守的行为举止规范。礼节是指人们在交往中使用的表示友好的具体的行为举止，如握手、介绍等。仪式是指在正式场合有固定程序的一整套礼节，如庆典仪式、签约仪式、剪彩仪式等。

2. 礼仪的特点

作为一门专门研究人的交际行为规范的科学，礼仪与其他学科相比，有其独具的特征，

这主要表现在其规范性、差异性、变化性、可操作性四个方面。

(1) 规范性。礼仪是在社会实践中,特别是人际交往的实践中所形成的待人接物的行为规范,这种规范是约定俗成的。就像使用不同语言的人为了沟通和理解,必须寻求一种共同的语言一样,人们也需要大家都认可的表示敬人和自尊的礼仪。这种礼仪约束着人们在一切交际场合的言辞话语、行为举止,使之合乎礼仪,从而减少摩擦、增进感情。任何不符合这种规范的做法,都被视为无礼。如,握手时人们都用右手,如果有人改用左手,除非他是右手残疾,否则很可能会被看做是有意侮辱对方的意思。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须无条件地遵守礼仪。

(2) 差异性。不同国家、不同民族都有自己独特的礼仪,即使同一民族,礼仪也因地域不同或者信仰不同而存在差异。“十里不同风,百里不同俗”,就充分说明了这种现象。如不同的民族的见面礼就各不相同,有的是握手礼,有的是鞠躬礼,有的是合十礼,甚至毛利人用的是碰鼻礼。礼仪的差异性与规范性并不矛盾,在一定地域、民族或行业内,人们的举止总会是相对规范的,而和其他地域、民族、行业有所差异。

(3) 变化性。礼仪是社会发展的产物,具有鲜明的时代特点。它会随着人们生活的不断变化而变化。变化性体现在两个方面:一个是纵向上看,一个是横向上看。纵向看来,礼仪的变化趋势越来越简约务实。如我国清代的繁杂的跪拜礼已经消亡了,现代流行的是简约的握手礼。横向上看,各国、各地、各民族的交往日趋频繁,不同的礼仪相互影响,相互渗透,也会造成礼仪的变化。

(4) 可操作性。礼仪来源于社会实践,又直接为社会实践服务。规则简明、实用可行、易学易会、便于操作、切实有效是礼仪的一大特点。作为职业人士,应在工作中始终展示自己的职业素养、专业精神,就应当着装庄重规范,举止大方得体,言谈文雅有礼。礼仪既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上有一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之“言之有物”、“行之有礼”,不崇尚空谈,便于操作。

3. 商务秘书礼仪的特点

商务秘书礼仪是礼仪的一个分支,它与其他礼仪有共同之处,也有商务活动的独特之处。主要是以下两个方面的特点:

(1) 以职务、身份决定礼仪次序。商界与政界、外交界一样,非常讲究身份、地位。次序是体现礼仪的一个重要方面,社交礼仪中常讲的女士优先原则,在商务活动中则强调人的职务、身份。首先是以职务高者为尊,尊者优先,其次才是以客为先、长者为先、女士优先。可见,性别差异在商务活动中不起主要作用。

(2) 体现组织意志、组织文化。在商务活动中,不管个人的言行举止是否符合礼仪,都不被客户视为个人行为,而是代表所在组织。“我不仅仅是我,我就是公司的形象代言人!”这句话若能成为每一个员工心中的信念,其工作形象、工作效率是显而易见的。因此,凡是

管理有方的公司，会通过各种规范化的礼仪训练，激发员工对组织的自豪感，增强组织的凝聚力、向心力。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”，每天早晨八点钟，遍布各地的松下企业员工一起高唱松下歌曲，使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣。目前，我国的许多企业通过统一企业标志，统一企业服装等，塑造组织统一的社会形象，也使员工自觉地维护组织的形象。组织通过开业庆典、周年纪念、表彰大会等仪式，激发员工对本组织的了解、爱戴，加深感情，增强组织的凝聚力和向心力。可见，礼仪在塑造组织形象中的作用是十分巨大的。

4. 商务秘书礼仪的原则

一个商务秘书应该在日常工作中学习礼仪、应用礼仪，遵守礼仪的原则。

(1) 平等适度的原则。礼仪的核心是平等，不能因为交往对象之间身份、年龄、性别、种族、财富等关系而厚此薄彼。它包括在礼仪活动中注重“礼尚往来”，如一方对另一方礼数应有对等的反应，表现为回答对方的致敬或致礼、答谢对方的宴请等；另一方面，在礼仪活动中，要注重平衡，如在签订条约协定时，应遵守“轮换制”，即每个缔约国在其保存的一份文本上名列首位，由它的代表在这份文本上签字。这种平衡的做法，体现的就是平等原则。

所谓适度，就是针对具体情况，认真得体，掌握分寸，恰到好处，恰如其分。在商务交往中，要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度，要注意技巧，合乎规范。礼仪规格要与受礼者的身份相应。如接待规格，对方是总经理，我方也应是总经理出面；对方是主任，我方也应由主任出面。要自尊不要自负，要坦诚但不能粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。

(2) 敬人自律原则。敬人原则是在交际活动中，与交往对象既要相互尊敬，和睦共处，又要尊重交往对象的人格，尊重交往对象的劳动、感情和喜好。只有这样，才能让对方感受到自己的敬意、友好和自己良好的修养和素质，自己也才能得到对方的真诚回报。

自律是礼仪规范中对待个人的要求，也是礼仪的基础和出发点。讲究礼仪，最重要的就是自我要求、自我控制、自我约束、自我对照、自我反省，达到“文质彬彬，然后君子”的境界。

(3) 宽容待人原则。宽容是一种较高的礼仪境界。人们在商务交往中，应严于律己，更要宽于待人。站在对方的立场去考虑一切，是你致胜的法宝。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。要能够容纳不同观点、不同看法、不同行为，应该求同存异。宽容对人，尊重他人的选择。

(4) 入乡随俗原则。常言道：“十里不同风，百里不同俗。”由于国情、民族、文化背景不同，不同的人之间存在差异是不可避免的。尊重对方所特有的习俗，易于增进双方的相互理解和沟通，有助于表达亲善友好之意。应坚持入国问禁，入乡随俗，入门问讳，与绝大多数人的习惯保持一致。既不能少见多怪、妄加非议，也不能目中无人、唯我独尊。否则，你

将无法与他人和谐相处，更无法与他人愉快合作。



实践训练

1. 情景训练

【情景1】：××专业××班的张小惠因有急事，没有来得及办理请假手续就离开了学校。这时，正碰上学校对各班的出勤情况进行大检查。同班的李勤特意到系办向相关教师说明了张小惠的特殊情况，使张小惠免受了批评，但系里要求张小惠回来后，立即补办请假手续。张小惠回来以后，对李勤……

实训要求：

- (1) 讨论：张小惠应该对李勤表达自己怎样的心情。
- (2) 分组训练：三人一组，一人扮演张小惠，一人扮演李勤，一人扮演办公室里的老师。
- (3) 规范地示演这个过程。

【情景2】：王欣然因为对上学期考的英语成绩不及格感到不相信，想到××系办公室查询。她来到系办门前……

实训要求：

- (1) 讨论：从语言表达和行为举止两个方面讨论，王欣然应该如何完成咨询事宜。
- (2) 分组训练：两人一组，一人扮演王欣然，一人扮演办公室里的老师。
- (3) 规范地示演这个过程。

2. 综合训练

【案例分析】

一位周先生要聘用一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，周先生的朋友宋先生感到奇怪。周先生说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗？”

实训要求：

- 请谈谈看完这则案例后，你有什么感想？
- 先讨论，再发表看法，最后教师小结。

【综合情景训练】

上了电梯，我站在四个陌生人的身后。看他们的衣着和言谈，很容易判断出四个人的组