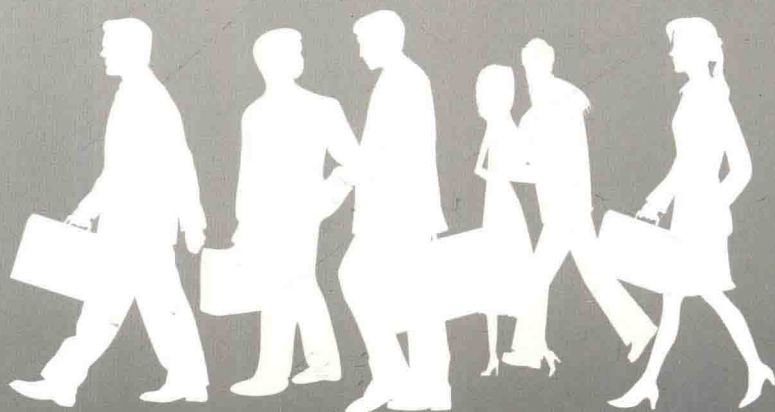


现代秘书礼仪

XIANDAI MISHU LIYI

华洁芸 滕 晗 滕燊蕤 © 编著



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

本书为2014年度江苏高校哲学社会科学研究基金指导项目

【2014SJD404】研究成果

现代秘书礼仪

XIANDAI MISHU LIYI

华洁芸 滕 晗 滕燊蕤 © 编著



首都经济贸易大学出版社

Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

现代秘书礼仪/华洁芸, 滕晗, 滕燊蕤编著. —北京:
首都经济贸易大学出版社, 2017. 9

ISBN 978 - 7 - 5638 - 2673 - 5

I. ①现… II. ①华… ②滕… ③滕… III. ①秘书—
礼仪—教材 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 164777 号

现代秘书礼仪

华洁芸 滕 晗 滕燊蕤 编著

责任编辑 刘 欢

封面设计



砚祥志远·激光照排

TEL: 010-65976003

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙 (邮编 100026)

电 话 (010) 65976483 65065761 65071505 (传真)

网 址 <http://www.sjmeb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 北京砚祥志远激光照排技术有限公司

印 刷 北京市兴怀印刷厂

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 264 千字

印 张 15

版 次 2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 2673 - 5/C · 134

定 价 29.00 元

图书印装若有质量问题, 本社负责调换

版权所有 侵权必究

主要作者简介

华洁芸，女，江苏南京人，新闻传播学硕士。长期从事高校教学与管理工作，独立承担部级社科课题“网络语言暴力问题研究”，负责江苏省哲学社会科学课题“现代礼仪断层与重构研究”，主编教育部“十一五”和“十三五”秘书学专业规划教材，编著有《现代秘书实务》《秘书实用写作》《现代商务礼仪》《秘书礼仪》等本科教材。

责任编辑：刘 欢

封面设计： 视祥志远·激光照排
TEL: 010-65976003



前言

中华礼仪源远流长，中国因此被誉为礼仪之邦。几千年的文化积淀，形成了中国社会的“礼”之规范，即“尊重”与“敬畏”生成的人与人的平衡、人与自然的平衡。但我们曾经用简单粗暴的方法对待它，致使礼仪传承出现严重断裂，秘书礼仪也是如此。

秘书群体从诞生之日起就与礼仪结下了不解之缘。现代秘书作为承上启下、沟通内外、协调各方的专职人士，工作的所有对象都是人，因而举手投足、待人接物处处需要懂礼、守礼、持礼有度。可以说，礼仪是秘书的必备素质，是秘书内在修养的体现，也是秘书外在良好形象的体现，更是秘书所在组织形象的体现。

近年来，随着“秘书学”专业进入教育部《普通高等学校本科专业目录》，具有历史渊源的秘书职业及其定位更显现代性，与之伴生的职业礼仪也与时俱进。西风东渐带来的东西方文化融合，使得现代礼仪大量接受西方文化，现代礼仪规范和惯例多数源于西方，现代秘书礼仪因此基本以欧美文化为标杆，不再强调中国传统礼仪与西方礼仪的一些对立，在传统礼仪基础上形成了现代礼仪体系。

《现代秘书礼仪》研究秘书人员在工作中应该遵循的礼仪原则和方法，并探索秘书人员为塑造个人和组织的良好形象而对交往对象表示尊敬与友好的规范和程序。

本书的原始讲义诞生于2006年，经过普通高校秘书类、管理类、金融类专业礼仪课程的多次使用，



内容不断充实、更新。本书采用专题论证方法,围绕现代职场中职业秘书必须遵从的规范,以经过实践检验的原理,对照指导实际,分析得失成败,转而归纳提高理论认识,形成独树一帜的现代秘书礼仪体系。

内容上,基于现代秘书角色的准确定位,从庞杂的礼仪细节中梳理出两大块,一是秘书个人礼仪,一是秘书工作仪式礼仪。全书共十二章,前四章概要论述秘书礼仪各类知识,详细介绍个人相关礼仪,包括仪容举止、服装配饰、语言谈吐;第五章秘书入职礼仪,论述应届毕业生求职应聘、面试见习等环节应有的礼仪;六、七、八章发掘秘书办公、人际关系、办会等工作程式规范;后四章论述秘书专项工作礼仪,包括宴请、公关、谈判等。

为求得良好教学效果,激发受教者学习兴趣,本书致力于深入浅出,规避秘书礼仪限制死板、枯燥繁多、条例难记、与现实脱节等缺陷,将具体礼仪放到贴近现实的案例中。在案例分析中以思考题逐一提示礼仪规范。大量的职场案例,均来自于作者亲历。多年来,作者以严谨的科研态度,深入职场,在多个机关企事业单位承担不同的秘书工作,体会现实需要,摒弃职场陋习,于得失中客观提炼秘书职场规范要求,指导课堂教学。其特点表现在五个方面。

1. 内容全面。涵盖了现代秘书工作涉及的所有礼仪范畴,与现代秘书内容互相关照。
2. 视域独到。关注秘书入职礼仪的全面性,填补了目前相关研究空白,为毕业生进入职场的身份转变,提供了切实可行的理论指导。
3. 案例精准。选用案例针对性强,基本聚焦了社会关注的重点、难点且耳熟能详的事件。案例指向明确,配有思考题,提示案例可关注的重点,供学习者借鉴。
4. 原创典型。大量作者亲历事件编写的案例,来自职场,现场感极强,是秘书实际工作中发生概率极高的真事,极具参考价值。
5. 时效性强。全书内容与时俱进,贴近现实。

在本书撰写整理过程中,作者参阅了大量文献资料和有关网络资料,激发了全新灵感,在此谨向资料作者表示诚挚的谢意!同时感谢首都经济贸易大学出版社各位老师的辛勤付出。

数十年呕心沥血,品味职场冷暖,作者将秘书礼仪之发现的点点滴滴,悉数编写于本书,付出了长期而艰辛的努力。由于作者水平有限,书中难免有不足之处,敬请专家和读者指正。

目 录

CONTENTS

第一章

现代秘书礼仪概述 / 1

第一节 礼仪的基本概念 / 1

第二节 现代秘书礼仪的基本特征与基本原则 / 13

第三节 现代秘书礼仪的作用 / 22

第二章

秘书形象礼仪——仪表举止 / 34

第一节 仪容仪表礼仪 / 36

第二节 仪态举止礼仪 / 44

第三章

秘书形象礼仪——服装配饰礼仪 / 56

第一节 服装穿着礼仪 / 56

第二节 佩戴饰品礼仪 / 71

第四章

秘书形象礼仪——语言谈吐礼仪 / 75

第一节 常用的语言形式 / 75

第二节 现代秘书的言谈礼仪 / 77

第三节 言谈的礼节 / 80

|| 第五章

秘书人员入职礼仪 / 89

第一节 求职前期礼仪 / 89

第二节 求职应聘礼仪 / 93

第三节 入职秘书的见习礼仪 / 101

第四节 入职秘书从头学起 / 106

|| 第六章

现代秘书办公礼仪 / 114

第一节 办公环境礼仪 / 114

第二节 办公场所用餐礼仪 / 116

第三节 办公公共区域的使用礼仪 / 117

第四节 办公设备的使用礼仪 / 118

|| 第七章

现代秘书办公室人际关系礼仪 / 126

第一节 秘书与上司相处的礼仪 / 126

第二节 秘书与平级同事及下属相处的礼仪 / 130

|| 第八章

现代秘书办会礼仪 / 135

第一节 秘书主办会议的礼仪 / 135

第二节 秘书人员出席会议礼仪 / 146

第三节 一些特殊会议的礼仪规范 / 148

|| 第九章

现代秘书宴请礼仪 / 155

第一节 宴请形式 / 155

第二节 宴请准备 / 158

第三节 就餐礼仪 / 168

|| 第十章

宴请饮品礼仪 / 182

第一节 饮酒礼仪 / 182

第二节 饮茶与喝咖啡的礼仪 / 188

|| 第十一章

现代秘书公关礼仪 / 192

第一节 秘书专项公关活动礼仪 / 192

第二节 公关活动的礼品馈赠礼仪 / 197

|| 第十二章

现代秘书商务谈判礼仪 / 202

第一节 商务谈判概述 / 202

第二节 商务谈判原则和程序 / 205

第三节 商务谈判现场礼仪 / 211

|| 附录一

国旗、国歌和国徽礼仪 / 215

|| 附录二

古今称谓 / 217

|| 附录三

中国传统节日及礼俗 / 221

|| 附录四

西方传统节日及礼俗 / 225

|| 附录五

颜色的寓意 / 228

|| 主要参考文献 / 230



第一章

现代秘书礼仪概述

现代社会，人们明礼、学礼、懂礼、守礼，讲究以礼立身。礼仪早已成为衡量个人修养和文明程度的标准。

现代秘书兼具服务者与管理者的双重身份，既是为领导和决策层服务的人员，又是管理班子中不可缺少的重要组成部分。这一角色定位，决定了秘书工作只能根据领导意图或领导精神办事，具有被动性和从属性。但同时，秘书又必须当好领导的助手，承担起大量的具体事务，事无巨细，做出成效，又必须主动发挥能动性。

既被动又主动，这个特殊的秘书群体，从产生之日起就与礼仪结下了不解之缘。就像一张纸的正反面，秘书与礼仪永远无法剖开。现代秘书作为承上启下、沟通内外、协调各方的专职人士，工作的所有对象都是人，因而举手投足、待人接物处处需要懂礼、守礼、持礼有度。可以说，礼仪是秘书社会行为基本规范的重要内容，是秘书的必备素质，是秘书内在修养的体现，也是秘书外在良好形象的体现，更是秘书所在组织形象的体现。

现代秘书礼仪不仅是一种形式，还是一种工具，它能够帮助人们清除交往中的障碍。在现代社会环境下，秘书这个群体与职业自有一系列专业相关的礼仪规范。

第一节 礼仪的基本概念

礼仪作为一种文化存在，既讲内修，也讲外达。中国几千年的文化积淀，形成了中国社会的“礼”之规范，即“尊重”与“敬畏”生成的人与人的平衡、人与自然的平衡。

礼仪是人类文明和社会进步的标志，是处理人际关系和公共关系的学问。它是人们在长期的社会交往过程中积累形成又不断扬弃，最终约定俗成，为



人们共同接受和认同的行为规范和准则。

《荀子·修身篇》中对“礼”的表述是“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，今天的理解就是，对个人而言，礼是定名分、排长幼的参照物；对社会活动而言，礼是约束行为、协调关系的润滑剂；对国家治理而言，礼是处理争端、化解矛盾的辅助手段。

一般的表述中，与“礼”相关的词最常见的有三个：礼仪、礼节、礼貌。

一、“礼仪”的含义

（一）“礼”的含义

古人视“礼”为“敬神”，现引申为“敬意”。礼的含义就是尊敬他人，友善待人，为他人着想。实质上，“礼”就是由一定的道德观念和风俗形成的礼节及表示尊敬的态度和动作。“夫君子之行，静以修身，俭以养德，非淡泊无以明志，非宁静无以致远”。这就是自敬的表现。随着时代的发展，社会活动更加多样化，“礼”的含义也日渐丰富，从不同的角度，我们发现它有不同的指向，具体包括四个方面。

1. 表达敬意。这是指表达礼貌时的动作，如敬礼。
2. 表达敬意或为了表达敬意而举行的仪式，如各种典礼。
3. 社会约定俗成的道德规范。这是指制度、品格节操，如规章制度、公序良俗等。
4. 为表达敬意而赠送的物品，如礼品。

（二）“仪”的含义

“仪”为人们准则、行为的依据，就是人的外表、动作及按程序进行的礼节。“仪”是举止、行为，是让人看得见的东西。具体包括五个方面：

1. 准则规范或行为的规矩。《墨子·天志》中有“置此以为法，立此以为仪”的句子，“法”与“仪”都是准则的意思。
2. 典范、表率。古语有“上者，下之仪也”，指上级应该做下级的表率。
3. 形式或某种固定的程序，指仪式，如司仪。
4. 人的容貌和外形。《诗经》中有“令仪令色，小心翼翼”，指人的仪表、风度。
5. 表达敬意而赠送物品的程式，如谢仪。

综上所述，一般意义的礼仪，是指人们内心有对他人的尊敬之情，通过



美好的仪表和规范的仪式表达出来。遵从礼仪，就是内心对交往对象含有尊敬之意，在程序和谈吐举止上懂得约定俗成的规范，外表上注重仪容、仪态和仪表，在正式场合讲究典礼程序。它既包含外在的形式，又涉及内在的修养。这一定义包含以下几层意思：第一，礼仪是道德行为规范。第二，礼仪的直接目的是表示对他人的尊重、亲善与友好，用以建立和谐的人际关系。第三，礼仪的根本目的是维系社会正常的秩序。

案例分析

不卑不亢

1972年2月21日中午，尼克松乘坐的专机抵达北京，周恩来总理等到机场迎接。在尼克松步出机舱走下舷梯近一半时，周总理鼓起掌来，尼克松也报之以掌声。请注意，周总理不是等尼克松一出舱就鼓掌，也不是根本不鼓掌，而是等他下到舷梯中央时才鼓掌。欢迎宴会上还有一个细节：往常在和其他国家领导人碰杯时，周总理总是让自己酒杯的上沿去碰对方杯子的中间部分，但在向尼克松敬酒时，他却特意将自己酒杯的杯沿和尼克松的酒杯杯沿持平后再碰杯。此次会晤，外报对我方接待工作的评价是“Correct, Not Warm”，即“合于礼而不热”，这也正是我们要的“不卑不亢”的效果。

二、“礼貌”的含义

“礼貌”一词，最早出自《孟子·告子下》：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”就是说，施行各种礼节，为的是在姿态容貌上表现出内心对他人的敬意。内心有敬意，外在形态上就要遵守礼节。如见面问候、见长者端坐、看人平视、面带微笑等，这些都是礼貌的表现。

今天说到礼貌，要求人们互相尊重并且表里如一。无论生活还是工作，礼貌已成为调整人们相互之间的关系、维持社会生活正常秩序的道德规范和行为准则，是人们相互交往时的和谐相处行为，是争取对方好感的具体表现。正如孟德斯鸠所言：“礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼相待的人们喜悦。”又如冈察尔所言：“礼貌是最容易做到的事，也是最珍贵的东西。”

礼貌是礼仪的重要组成部分。礼貌是各种礼节的内在基础，“诚于中而形于外”，内心对他人尊敬，才会施礼。礼貌具体包括六项基本内容：

第一，和善的态度。君子讲究温良恭俭让，温即温和、温顺，良即善良、善意，恭即恭敬、恭顺，俭即节俭、勤俭，让即礼让、谦让。总的来说，人们推崇好的态度。



第二，端庄的仪表。这是指人的外表，主要是人的形体、仪容、服饰要端正整洁、不邋遢。

第三，合规的行为。这表现为遵纪守法，遵守社会秩序，维护社会公德，遵从公序良俗。

第四，绝对的诚信。言必信，行必果，这是对自身人格的尊重和珍惜，也是对他人敬重的表现。

第五，良好的道德。主要指在尊老爱幼、重贤惜才、尊敬女性等方面表现出良好的风尚。

第六，环境的整洁。卫生整洁既是文明的标志，也是对他人健康应尽的道德责任，是守礼的表现。

三、“礼节”的含义

礼节是礼貌的具体表现，是具体的动作、语言和仪式。《荀子·非十二子》中有“遇友则修礼节辞让之义”，节指节制、适度。礼节是人们在相互交往过程中表示友好和敬意的惯用形式，是人们在日常生活中表现出来的行为举止规矩。

礼节在礼仪学中处于最表层，是礼仪的重要组成部分，是礼貌的具体表现。美国的拿破仑·希尔很直接地说：“世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节。”今天，世界通行的见面礼节，点头、握手、鞠躬，欧美国家的拥抱、亲吻，一些地区的双手合十、贴面、抚胸等，都是礼节的表现形式。

四、“现代秘书礼仪”的含义

秘书礼仪以礼仪为基础和内容，是秘书人员在工作中应该遵循的礼仪原则和方法，是秘书人员为塑造个人和组织的良好形象，而对交往对象表示尊敬与友好的规范和程序，是礼仪在实际工作中的运用与体现。

（一）从现行规范来看

从现行规范来看，现代秘书礼仪有两大类。一类是指秘书在履职过程中高尚职业道德的外在体现与自然流露，表现为综合性精神风貌与处事风范，包括待人接物、举手投足的形象规范、气质规范、行为举止规范、礼貌与礼



仪规范、心理调适规范等；另一类是对秘书从事某个专项活动的具体要求，一般从专项活动开展的程序和方法两个方面规定为程序规范和技术规范两大类型。

前者用来约束每一个从业秘书，体现个人道德修养程度。本书将其定义为个人形象礼仪。后者是秘书工作中的各项规范，体现日常事务与专项事务的统一。不同类型事务的特殊需要，用来约束秘书人员在不同服务与管理中的操办行为，主要指规范的仪式、程序和标准及工作流程。本书将其定义为仪式礼仪。

（二）从表现形态来看

从表现形态来看，现代秘书礼仪既指比较正式的办公室场合礼仪，又泛指秘书在职场交往中对外使用的礼节、礼貌。

礼仪是礼貌、礼节和仪式的统称。其中，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。

现代秘书礼仪在不同层面上有不同的表现形态。

1. 从个人修养的角度看，现代秘书礼仪是个人修养和素质的外在表现，是秘书人员的总体形象展示。

2. 从社会交际的角度看，现代秘书礼仪是人际交往的固化形式，是秘书活动中必须严格执行的准绳。可以说是秘书人际交往中的实用艺术。

3. 从传播角度看，现代秘书礼仪是人际沟通的技巧，涉及秘书人员所处职位上经常交往的人，上下、左右、内外的联络、沟通、协调，是辐射性传递，关系到秘书工作的成败。

4. 从审美的角度看，现代秘书礼仪是内心美的外化形式，是一种形式美。体现秘书人员所代表的组织的企业文化、发展理念、价值导向、办事效率、作风水平等。

5. 从道德的角度看，“道德仁义，非礼不成”。礼仪通过秘书人员的表现，透露出组织的价值观、理念、思想倾向。

6. 从民俗的角度看，现代秘书礼仪是习惯形式或习惯做法，体现了涉外秘书活动中“入乡随俗”“客随主便”等礼规融合。

（三）从涉及范围来看

从涉及的范围来看，现代秘书礼仪具体包括：秘书角色个人形象礼仪、秘书职场礼仪、应聘入职礼仪、办公室人际关系礼仪、办公环境设置礼仪、



办公设备使用礼仪、日常办公礼仪、各项秘书工作礼仪及涉外工作礼仪等专项礼仪。

五、现代秘书礼仪的实际内容

礼仪的内容丰富驳杂，现代秘书礼仪的内容至少包含五个层面。

(一) 秘书不是主角

现代秘书角色定位决定了秘书永远不是主角，而是领导背后的影子。秘书对自己的工作和职权都必须有清醒和明确的界定。任何时候秘书都不能喧宾夺主，积极过头容易出现“越位”，越位即失礼。

案例分析 →

如此露脸

年轻的小王大学毕业以后，进入一家规模很大的贸易公司的杭州分公司工作。凭着聪明和能力，经过一段时间的努力，他被分公司的李经理看中，调到经理办公室当秘书，王秘书干得倒也有声有色。这些天，王秘书很兴奋，因为几天后总公司的张副总经理要来他们分公司视察工作。由于工作出色，人又机灵，李经理点名让王秘书陪同一起向张副总经理汇报工作。王秘书心想机会来了，他要精心准备一番，一定要在副总经理面前好好表现一把，不光让李经理脸上有光，说不定自己以后还可以调到总公司工作。所以，在张副总经理视察期间，王秘书总是抢着介绍公司某些具体情况，侃侃而谈，娓娓道来，从现状到未来发展趋势、从具体工作到宏观评价，无一遗漏。对自己了解得不太准确的情况，他也能灵机一动，迅速做出汇报。对张副总经理给公司布置的任务，王秘书也毫不犹豫地承诺下来。视察结束后，王秘书还给张副总经理留了名片，表示今后张副总经理要办什么事，无论公私，都可以直接找自己。送走张副总经理以后，王秘书对自己的表现有些沾沾自喜，可是，他发现李经理的脸色有些不好看，李经理并没有表扬他，只说了一句：“辛苦了。”过了几天，王秘书被调到销售科当业务员去了。他怎么也没有想到会是这样的结果，郁闷极了。

思考题 ?

作为领导的秘书在工作中应该有积极主动的精神，辅佐自己的领导做好接待的准备工作，并在接待的过程中做好服务和补充工作。案例中王秘书有什么错？

提示：王秘书由于忽视对自己工作和职权的界定，“积极主动”过头，出现“越位”



现象。在接待上级领导的过程中，一是汇报工作越位，本来应由领导来汇报的情况，他抢先汇报；二是表态越位，超越自己的身份，胡乱表态。

（二）现代秘书礼仪表现为各种礼节和仪式

现代秘书礼仪是特定的、专门的、具体的动作和形式。它表现为各种礼节和仪式。如在个人形象礼仪上，个人形象礼仪是个人素质的体现，可以称之为形象设计，有容貌、形体、举止表情、谈吐、服饰、气质、风度等的要求。它具体涉及秘书人员的穿着打扮、仪容仪表、言谈举止，是对现代秘书人员的礼仪修养所提出的具体要求，是自尊自爱的具体表现形式。

礼仪形象向来被视为个人素质非常重要的组成部分。形象体现于细节，细节展示着素质。衣着打扮、言谈举止、待人接物，其实都是素养问题。现代形象礼仪是一种文明行为标准，是秘书个体的生活行为规范与待人处事的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的特别规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。

秘书人员承担内外沟通、上传下达的职能，对外展示所在组织的形象，外界通过秘书人员形象窥一斑见全豹，秘书就是组织形象的代言人。

在仪式礼仪上，现代秘书的行政事务有迎来送往、接待规格等规矩；在涉外事务中，有国际通行又兼具本国、本地方文化特色的惯例和原则；在现代公关礼仪中，有长幼亲疏的各种社交规则；在不同仪式典礼中，也有各自的礼仪特点和程式。

案例分析

互相考察

据报道，一次，某省政府组织驻该省的外资金融机构的 20 余名代表考察该省的投资环境，整个考察活动是成功的。然而，给这些外资金融机构代表们留下深刻印象的除了各市对引进资金的迫切心情及良好的投资环境外，还有一些令他们费解，同时也令国人汗颜的小片断。

在某开发区，在向考察者介绍开发区的投资环境时，由开发区的一位副主任担任英语翻译。活动组织者和随行记者都认为一个精通英语的当地领导一定会增强考察者们的投资信心。哪知，这位副主任翻译起来结结巴巴、漏洞百出，几分钟后，不得不换另外一个翻译，但水平同样糟糕。而且，外资金融机构的代表们一个个西装革履、正襟危坐，而这位翻译却穿着一件长袖衬衫，开着领口，袖子卷得老高。考察团中几乎所有的中方人员都为这蹩脚的翻译及其近乎随便的打扮感到难为情。