

文秘手册

金炜 主编

文秘手册

A HANDBOOK FOR SECRETARY

企业管理出版社

文秘手册

金 炜 主编

企业管理出版社

(京)新登字 052 号

责任编辑:李 军

版式设计:何 斌

图书在版编目(CIP)数据

文秘手册/金炜主编. —北京:企业管理出版社,
1996.3

ISBN 7-80001-669-2

I. 文… II. 金… III. 文书工作-手册 IV
.C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 03197 号

文秘手册

金 炜 主 编

* * *

企业管理出版社出版发行

北京四季青印刷厂印刷

787×1092 毫米 16 开 67.5 印张 1600 千字

1996 年 3 月第一版 1996 年 3 月第一次印刷

ISBN7-80001-669-2/F·667

定价:190.00 元

引 言

呈现在您面前的这本《文秘手册》，是国内文秘界专家、学者通力合作编著而成的一部内容全面的文秘工具书，是秘书及办公室工作人员、公共关系人员所必备的实用性书籍。《文秘手册》以实用性为原则，根据文秘工作业务繁杂、文秘人员多注重可操作性的普遍心理，突出介绍文秘工作各方面知识、技巧和方法。在综合反映国际文秘学九十年代成果的同时，结合国内文秘工作发展的现状，在全书的十一篇中充分体现全面、实用、现代的特色。

《文秘手册》收录的范围

随着改革开放政策的实施，九十年代的中国经济迅猛发展，建立社会主义市场经济体制对文秘工作提出了新的要求，经济工作已成为全党全国的中心任务。《文秘手册》适应这一要求，在以较大篇幅介绍文秘工作领域中与经济相关工作的同时，突出了财经类应用文的写作及涉外经济交往知识。

《文秘手册》力求全面介绍文秘工作实用知识，全书共分十一篇，分别介绍文秘工作总论、公文管理与档案管理、会务管理与值班管理、印章管理与保密管理、公共关系与社交礼仪、办公室布置与办公自动化、现代办公设备的选购与使用和维护、文秘汉字信息处理、文秘微机操作指南、办公室管理规章制度与工作流程、文秘常用资料汇编。

《文秘手册》内容的编排

本书的每一篇下设章、节，都以显著的黑体字标明每一部分所阐述的主要内容，以便让读者一目了然地抓住中心议题。为了使读者更方便地了解书中内容，编者在目录中具体列出了内容要点，读者可根据自己的需要从正文中查找相关内容。

本书的第十篇为读者精心选取了国外文秘工作的管理规章制度与工作流程，供国内

读者特别是文秘工作管理人员借鉴。本书的第十一篇是文秘常用资料汇编,搜集了文秘人员所应了解的国家有关规定和参考资料。

《文秘手册》独有的特色

目前国内已出版过一些文秘工作方面的书籍,《文秘手册》在借鉴这些已出书籍的体例和内容的基础上,适应文秘工作范围扩大的要求,将公共关系与社交礼仪列为文秘人员必须了解的知识,并在本书第五篇加以详细介绍。

为适应信息时代向文秘工作所提供的新机会和新挑战,《文秘手册》用较大篇幅介绍了办公自动化及有关设备的选购、使用和维护,系统介绍了文秘汉字信息处理技巧,并以单独的一篇为读者提供文秘微机操作指南,体现出现代文秘工作的特色。

这本《文秘手册》与其它大型工具书一样,是集体智慧与力量的结晶。中国人民大学、北京大学相关专业的教师和学生在本书的资料搜集整理过程中付出了辛勤的劳动。在本书的成书过程中,参考了国内外一些同类书籍和相关资料,在此向国内外同行表示衷心的感谢。虽然我们已尽了最大努力,但书中谬误在所难免,欢迎广大读者批评指正。

编 者

一九九六年二月

目 录

第一篇 文秘工作总论

第一章 文秘工作总论	(3)
第一节 文秘工作的原则	(3)
• 文秘工作的准确原则 • 文秘工作的迅速原则 • 文秘工作的求实原则	
• 文秘工作的保密原则	
第二节 文秘工作的特点	(4)
• 政治性 • 辅助性 • 被动性 • 综合性 • 机密性 • 事务性	
第三节 文秘工作的职能和作用	(6)
• 参与政务 • 管理事务 • 领导助手 • 领导参谋 • 枢纽作用 • 耳目作用	
• 门面作用	
第四节 文秘工作的种类	(8)
• 政府机关秘书 • 经济秘书 • 律师秘书 • 医学秘书 • 科技秘书	
• 教育秘书 • 工艺秘书	
第二章 值班工作	(9)
第一节 值班工作的内容和意义	(9)
• 值班工作的连续性 • 值班工作的应急性	
第二节 值班制度和值班组织	(9)
• 值班制度 • 值班室 • 轮流值班 • 专兼职值班相结合	
第三节 值班资料和值班工作记录	(10)
• 电话表 • 值班工作涉及单位情况 • 必要的工具资料 • 值班日志	
• 值班电话记录	
第四节 值班工作要求和交接班	(10)
• 对值班人员的工作要求 • 集体交接班 • 交班会 • 单独交接班	

第三章 信息工作	(11)
第一节 信息的含义、特点和作用	(11)
• 信息的含义 • 信息的特征 • 客观性 • 传递性 • 时效性 • 系统性	
• 开发性 • 信息的作用	
第二节 信息工作的作用	(14)
• 信息工作是秘书部门辅助决策的一项重要工作	
• 领导者获取信息的三种渠道 • 信息工作手段的现代化	
第三节 信息工作的基本要求和作法	(15)
• 准确、及时、适用的要求 • 信息工作的程序 • 信息收集的内容	
• 秘书收集信息的三个特点 • 信息收集的两种方式 • 信息筛选加工编写	
• 信息传递的途径 • 信息传递的三项要求 • 信息的利用和储存	
第四章 查办工作	(22)
第一节 查办工作的含义、特点和作用	(22)
• 查办工作的广义和狭义之分 • 查办工作内容的三大方面	
• 催办、查办与催查落实 • 查办工作的特点 • 查办工作的作用	
第二节 查办工作的原则	(25)
• 专人负责的原则 • 实事求是的原则 • 不直接办案的原则	
• 全面查办与重点查办相结合的原则	
第三节 查办工作的范围、程序和组织方式	(26)
• 查办工作的范围 • 查办程序七步骤 • 查办工作的三种组织形式	
第五章 调查研究工作	(28)
第一节 调查研究工作的含义	(28)
• 调查研究的含义 • “调查”与“研究”密不可分	
• 科学的认识方法与工作方法	
第二节 调查研究在文秘工作中的作用	(29)
• 调查研究是文秘工作的一项基本任务与基本工作方法	
• 调查研究贯穿文秘工作的始终	
第三节 调查研究的内容和范围	(30)
• 围绕领导机构的中心工作 • 贯彻执行方针政策	
• 为起草文稿而进行调查研究 • 临时性事件或事故调查 • 拾遗补缺调查	
第四节 调查研究的准备工作	(33)
• 明确目的和对象 • 统一思想 • 制订计划 • 拟好调查研究提纲	
第五节 调查研究的方法	(34)
• 调查的方式 • 个别访问 • 召开座谈会 • 现场察看 • 查阅资料	

- 书面问卷 • 统计数据 • 调查的方法 • 典型调查 • 重点调查
- 个别调查 • 抽样调查 • 全面调查 • 研究的方法 • 系统研究方法
- 度量研究方法 • 概率研究方法

第六章 协调工作 (40)

第一节 协调工作的作用和含义 (40)

- 什么是协调 • 秘书部门协调工作的作用

第二节 协调工作的类型 (41)

- 领导人之间的协调 • 上下关系的协调 • 左右关系的协调
- 与智囊机构的协调

第三节 协调工作的内容 (42)

- 计划协调 • 政策协调 • 事务协调 • 战略协调

第四节 协调工作的原则 (43)

- 调查研究 • 从总体目标出发 • 从实际出发,按政策办事 • 统一领导
- 沟通

第五节 协调的手段 (44)

- 公文协调 • 情况协调 • “通气”工作 • 会议协调 • 面商协调

第七章 信访工作 (46)

第一节 信访工作的含义、特点、任务与作用 (46)

- 信访工作的含义 • 信访工作的特点 • 信访工作的任务

第二节 信访工作的原则和制度 (49)

- 信访工作的原则 • 政策和法律原则 • 实事求是原则 • 分级负责原则
- 归口管理原则 • 思想教育原则 • 信访工作的九项制度

第三节 处理信访问题的方法和要求 (52)

- 处理来信 • 处理来信的六步骤 • 接待来访 • 接待来访的六步骤
- 办理案件 • 办理案件的四步骤 • 综合反映

第八章 公关工作 (56)

第一节 公共关系的含义和特性 (56)

- 公共关系的含义 • 公共关系的特性 • 公众性 • 互动性和互利性
- 持久性

第二节 企业公共关系工作 (57)

- 建立信誉 • 争取谅解 • 增进效益

第三节 政府机关公共关系工作 (60)

- 了解民意 • 阐释政策 • 树立国际形象

第四节 公共关系工作流程 (61)

• 四步工作法 • 调查与分析 • 目标与对策 • 实施与传播 • 评价与修正

第九章 涉外工作 (62)

第一节 涉外工作的地位和作用 (62)

• 涉外工作的概念 • 涉外工作的作用

第二节 涉外工作的基本原则 (62)

• 统一领导 • 与对外开放政策相适应 • 平等相待 • 内外有别 • 注重实效

第三节 涉外工作实务 (63)

• 制订接待计划 • 组织迎送 • 宴请 • 参观游览和观看文艺演出
• 会见与会谈 • 新闻报道

第十章 公文处理 (66)

第一节 公文处理的意义和要求 (66)

• 公文处理的意义 • 公文处理的八字要求 • 准确 • 及时 • 安全 • 统一

第二节 公文处理程序 (68)

• 收文处理程序 • 登记 • 拟办 • 承办 • 催办 • 发文处理程序 • 拟稿
• 核稿与签发 • 缮印与校对 • 立卷与销毁

第十一章 机要保密工作 (72)

第一节 保密工作的重要性 (72)

• 保密工作的重要意义 • 《中华人民共和国保守国家秘密法》

第二节 文秘工作与保密工作的关系 (73)

• 秘书部门的保密职责 • 秘书部门是各项秘密的总汇集处

第三节 新时期保密工作的特点和方针 (74)

• 新时期保密工作的特点 • 新时期保密工作的方针

第四节 保密工作的范围和重点 (76)

• 国家机密的基本范围 • 秘书部门的保密工作范围
• 秘书部门保密工作的重点

第十二章 印章管理工作 (77)

• 用印章的原则和要求 • 印章的种类、质料和式样 • 印章的控制
• 印章的颁发 • 印章的启用 • 印章的保管 • 印章的停用
• 印章的存档和销毁

第二篇 公文管理与档案管理

第一章 国家机关公文格式 (83)

第一节 规范化的公文格式 (83)

- 标题三项不可忘 • 序号、姓名应写上 • 下发多单位, 上送只一方
- 附件附注有区别 • 发文机关要周详
- 成文时间须注意, 骑年盖月指印章 • 标明抄送主题词, 两项都在印左旁
- 秘密等级应讲究, 紧急程序要恰当 • 印章机关和时间, 位于末页最末行

第二节 国家机关公文行文规则 (85)

- 领导与被领导机关之间的行文关系
- 指导与被指导机关之间的行文关系
- 平行或不相隶属机关之间的行文关系

第三节 公文的起草要求 (86)

- 内容方面的要求 • 表述方面的要求

第二章 通用文书格式 (87)

第一节 报 告 (87)

- 报告与请示的区别 • 报告的写法 • 综合报告 • 专题报告 • 报告例文

第二节 请 示 (88)

- 请示的原则 • 请示的写法 • 请示例文

第三节 议 案 (90)

- 议案的种类 • 议案的写法 • 议案例文

第四节 函 (96)

- 函的使用和分类 • 公函的写法 • 函的例文

第五节 决 定 (98)

- 决定的特点 • 决定的写法 • 认写式与论述式 • 决定例文

第六节 公告与通告 (101)

- 公告与通告的异同 • 公告的写法 • 公告例文 • 通告的写法 • 通告例文

第七节 通 知 (103)

- 通知的适用范围和分类 • 通知的写法 • 指示性通知 • 批示性通知
- 批转、转发与颁布式通知 • 通知例文

第八节 通 报 (107)

- 通报的作用和分类 • 通报的写作要求 • 通报例文

第九节 批 复 (110)

- 批复的特点 • 批复的写法 • 批复例文

第十节 会议纪要·····	(111)
· 会议纪要的用途和分类 · 会议纪要的写作要求 · 会议纪要的写法	
· 会议纪要例文	
第十一节 会议报告·····	(113)
· 会议报告概述 · 会议报告格式 · 会议报告例文	
第十二节 命 令·····	(117)
· 命令的概念和种类 · 命令的内容和写作 · 公布令 · 行政令 · 嘉奖令	
· 任免令 · 命令例文	
第十三节 指 示·····	(120)
· 指示的概念和种类 · 指示的内容和写作 · 指示例文	
第十四节 电 报·····	(122)
· 电报的概念和种类 · 电报的格式 · 撰写电文的要求	
第三章 礼仪文书格式 ·····	(124)
第一节 请柬与聘书·····	(125)
· 请柬 · 怎样撰写请柬 · 请柬例文 · 聘书 · 聘书的撰写要求 · 聘书例文	
第二节 开幕词与闭幕词·····	(127)
· 开幕词与闭幕词的概念和种类 · 开、闭幕词的特点和写作	
· 开幕词例文 · 闭幕词例文	
第三节 欢迎词、欢送词与答谢词 ·····	(130)
· 欢迎词、欢送词与答谢词的概念和作用	
· 欢迎词、欢送词与答谢词的内容和结构 · 欢迎词例文	
第四节 贺词、贺电与贺信 ·····	(133)
· 贺词、贺电与贺信的概念和特点 · 贺词、贺电与贺信的内容和结构	
· 贺词例文 · 贺电例文	
第五节 荣誉证书·····	(135)
· 荣誉证书概述 · 荣誉证书格式 · 荣誉证书例文	
第六节 慰问信与慰问电·····	(137)
· 慰问信与慰问电的种类 · 慰问信与慰问电的结构形式与写作要求	
· 慰问信例文	
第四章 事务文书格式 ·····	(139)
第一节 工作计划·····	(139)
· 工作计划的含义和作用 · 工作计划种类 · 工作计划的格式和写作要求	
· 工作计划例文	
第二节 工作总结·····	(142)
· 起草工作总结前的准备 · 工作总结的结构形式和写作要求	

• 工作总结例文	
第三节 调查报告	(146)
• 调查报告的选题 • 调查报告的写法 • 调查报告例文	
第四节 简报	(149)
• 简报的概念和作用 • 简报的种类和特点 • 简报格式和一般写法	
• 简报例文	
第五章 经济文书格式	(153)
第一节 市场预测报告	(154)
• 市场预测的含义和作用 • 市场预测的种类和内容	
• 市场预测报告的结构组成 • 市场预测报告的写作要求	
• 市场预测报告例文	
第二节 经济合同	(156)
• 经济合同的含义、作用和种类 • 经济合同的基本内容	
• 经济合同的结构形式 • 经济合同的写作要求 • 经济合同例文	
第三节 商品广告	(160)
• 商品广告的含义和作用 • 商品广告的主题和结构	
• 商品广告的撰写要求 • 商品广告例文	
第四节 经济纠纷起诉状	(163)
• 经济纠纷起诉状的概念和作用 • 经济纠纷起诉状的内容和结构	
• 经济纠纷起诉状格式 • 经济纠纷起诉状例文	
第五节 经济纠纷上诉状	(166)
• 经济纠纷上诉状的概念和作用 • 经济纠纷上诉状的内容和结构	
• 经济纠纷上诉状格式 • 经济纠纷起诉状例文	
第六节 经济纠纷申诉状	(168)
• 经济纠纷申诉状的概念和作用 • 经济纠纷申诉状的内容和结构	
• 经济纠纷申诉状例文	
第七节 经济纠纷答辩状	(170)
• 经济纠纷答辩状的概念和作用 • 经济纠纷答辩状的内容和结构	
• 经济纠纷答辩状格式 • 经济纠纷答辩状例文	
第八节 委托书	(172)
• 委托书概述 • 委托书格式 • 委托书例文	
第九节 公证书	(175)
• 公证书概述 • 公证书格式 • 公证书例文	
第六章 新闻文体格式	(178)
第一节 消息	(179)

• 消息的含义和分类	• 消息写作的基本要求	
• 消息的结构形式与写法	• 标题	• 导语
• 主体	• 结尾	• 消息例文
第二节 通 讯		(185)
• 通讯的特点	• 通讯写作的基本要求	• 通讯的写法
• 通讯例文		
第三节 专 访		(191)
• 专访概述	• 专访格式	• 专访例文
第四节 提 纲		(193)
• 提纲概述	• 提纲格式	• 提纲例文
第五节 会议方案		(196)
• 会议方案概述	• 会议方案格式	• 会议方案例文
第七章 论说文体格式		(197)
第一节 政治论文		(198)
• 立论	• 反驳	• 篇章结构
• 政治论文例文		
第二节 工作研讨论文		(202)
• 工作研讨论文的含义和特点	• 工作研讨论文的选题原则	
• 工作研讨论文的结构形式和写作要求	• 工作研讨论文例文	
第三节 讲 话 稿		(206)
• 讲话稿的含义	• 讲话稿写作的准备	• 讲话稿的写作要求
• 讲话稿例文		
第八章 涉外贸易文书格式		(210)
第一节 外贸中文信函		(210)
• 邀请晤谈函	• 洽推销商品函	• 介绍经营概况函
• 介绍交易条款函		
• 寄价单和样照函	• 报实盘函	• 报虚盘函
• 询盘函	• 还盘函	
• 洽支付条款函	• 寄售货确认书函	• 洽检验证明函
• 洽改信用证函		
• 索赔书	• 理赔书	
第二节 外贸英文函电		(223)
• 英文函件的外部形式	• 英文函件的内部形式	• 英文明信片
• 国际电传		
第九章 档案管理工作		(251)
第一节 档案的概念和作用		(251)
• 档案的含义	• 档案的作用	
第二节 档案工作的基本内容和基本原则		(253)
• 档案工作的六个环节	• 档案工作的基本原则	
第三节 立卷和归档		(254)
• 立卷的作用	• 立卷的范围	• 立卷的方法
• 归档的作用	• 归档的范围	
• 归档时间	• 归档案卷的质量要求	

第四节 档案管理工作..... (259)

- 档案的收集 • 档案的整理 • 档案的鉴定 • 档案的提供利用
- 档案的保管 • 档案统计

第五节 档案检索工具..... (270)

- 档案三类检索工具 • 全宗文件卡片 • 重要文件卡片

第三篇 会务管理与值班管理**第一章 会务管理**..... (277)**第一节 会议及会议的种类**..... (277)

- 会议 • 会议的种类 • 各种类型的会议 • 例行工作会议 • 专题性会议
- 联席性会议 • 布置和总结性会议 • 座谈会 • 学术性会议 • 群众大会
- 代表会议和代表大会 • 现场会议 • 电话会议 • 电视会议 • 预备会议
- 会议的作用

第二节 会议前的准备工作..... (280)

- 安排会议议题 • 确定会议步骤 • 拟定与会人员范围或名单
- 办理会议报批手续 • 发会议通知 • 准备会议文件和材料
- 选择和布置会场 • 排列座次 • 办妥后勤服务事宜 • 做好新闻发布工作
- 进行全面的会前检查

第三节 会议期间的工作..... (284)

- 搞好签到工作 • 热情接待会议成员 • 传接电话
- 协助领导控制会议进程 • 担任会议记录 • 编写会议简报 • 调派车辆
- 会议保密 • 通讯保障 • 居住服务 • 会场服务 • 议案 • 会议的新闻报道
- 会议的宣传 • 会议的参观 • 会议文体活动

第四节 会议的善后工作..... (287)

- 会议文件的收退 • 会议文件的立卷归档 • 会议文件汇编
- 送别与会人员 • 处理遗忘的物品 • 完善会务工作 • 寄感谢信
- 打印会议记录 • 开总结会 • 印发纪要和决议通知 • 协助审理议案

第五节 会议质量的保证..... (290)

- 会风不正的主要表现 • 端正会风的措施 • 会议成本计算
- 提高会议质量

第二章 值班管理..... (294)**第一节 企业值班工作的作用和内容**..... (294)

- 值班的作用 • 值班工作内容 • 处理信息 • 接待来访 • 沟通联系
- 其它事务处理

- 第二节 企业值班工作的要求..... (297)
- 值班工作制度 • 岗位责任制 • 交接班制度 • 记录值班日志制度
 - 其他制度
- 第三节 紧急情况的处理..... (299)
- 自然灾害性事件 • 事故性事件 • 社会环境及企业内部环境诱发性事件
 - 其它突发性事件

第四篇 印章管理与保密管理

第一章 印章管理 (303)

第一节 印章的特点..... (303)

- 代表性 • 法定性 • 效用性

第二节 印章的种类..... (303)

- 正式印章 • 专用印章 • 手章 • 石章 • 戳记

第三节 印章的管理..... (304)

- 印章管理的四点注意事项

第二章 保密管理 (305)

第一节 保密管理的方针..... (305)

- 积极防范 • 突出重点 • 既确保国家秘密,又便利各项工作

第二节 保密管理的内容..... (306)

- 经济保密管理 • 科技保密管理 • 涉外保密管理 • 信息保密管理
- 文件和资料的保密 • 计算机保密 • 宣传报道保密 • 通信保密

第五篇 公共关系与社交礼仪

第一章 公共关系 (317)

第一节 公共关系的涵义..... (317)

- 公共关系作为一种管理职能 • 公共关系作为一种信息传播活动
- 公共关系作为一种社会组织维护公众的利益以获得公众认同的行动
- 公共关系的定义

第二节 公共关系的特征..... (320)

- 公共关系的四点特征 • 公共关系是不同社会群体间的关系
- 公共关系是一种活动 • 公共关系的基本原则 • 公共关系的基本方法

第三节 公共关系与宣传、广告 (322)

• 公共关系与宣传的区别	
• 公共关系开辟了企业宣传工作的新领域	• 公共关系与广告的区别
• 公共关系指导广告	
第四节 公共关系与市场营销	(327)
• 公共关系与市场营销的联系	• 公共关系与市场营销的区别
• 公共关系营销时代	
第五节 公共关系的工作程序	(329)
• 调查研究 • 企业知名度与美誉度的关系 • 调查研究的方法 • 制订计划	
• 制订计划的几个技术环节 • 公共关系预算 • 策动传播 • 评估效果	
第六节 公共关系工作人员的人选及培训	(343)
• 公共关系工作人员的分类	• 对公共关系工作人员的要求
• 公共关系工作人员的培训	
第七节 企业内部公共关系	(349)
• 企业内部公共关系目标 • 企业与职工的关系 • 股东关系	
第八节 企业外部公共关系	(355)
• 企业与顾客的关系	• 企业与供应商和经销者的关系
• 企业与新闻界的公共关系	
第九节 公共关系的组织机构	(361)
• 公共关系部 • 小型公共关系部 • 中型公共关系部 • 大型公共关系部	
• 公共关系公司 • 两种公共关系机构的利与弊	
第十节 企业公共关系技巧	(376)
• 公共关系宣传材料编写的技巧	• 日常文书写作及处理
• 电话与演讲的技巧 • 做广告及召开记者招待会的技巧	
第二章 职员交际礼仪	(392)
第一节 职员应有的自身素质	(392)
• 克服性格上的弱点 • 尽显仪表魅力 • 展现交际的能力	
第二节 职员之间的交际礼仪	(400)
• 主动打招呼 • 关心体谅他人 • 事先打招呼 • 事后做交待 • 虚心	
• 服从但不盲从 • 尊重而不庸俗 • 以公司为家 • 学会忍耐 • 学会倾听	
• 设身处地 • 不推诿责任 • 遇事分清轻重缓急 • 做多面手 • 谨慎处事	
• 合作 • 言而有信	
第三节 职员在工商社会的礼仪	(412)
• 行事安排应方便对方 • 热情待人 • 体谅他人	
第三章 接待礼仪	(414)
• 微笑行礼	• 亲切问候
• 平等待客	• 服务调动
• 守时守约	

- 正确使用名片 • 举止优雅 • 严于律己

第四章 宴会餐饮礼仪	(421)
第一节 宴请的礼仪	(421)
• 宴会 • 招待会 • 茶会 • 工作餐	
第二节 赴宴的礼仪	(422)
• 赴宴前的准备 • 到达时的礼仪 • 告辞时的礼仪	
第三节 中餐的礼仪	(423)
• 桌次 • 餐具 • 上菜顺序 • 用筷方法	
第四节 西餐的礼仪	(425)
• 就座顺序 • 餐具使用 • 上菜顺序 • 用餐方法	
第五节 饮茶的礼仪	(428)
• 沏茶 • 上茶 • 茶点	
第六节 饮咖啡的礼仪	(429)
• 饮咖啡是一种文化 • 饮咖啡的方法	
第七节 饮酒的礼仪	(430)
• 饮酒的礼仪 • 适可而止	
第八节 酒吧的礼仪	(431)
• 酒吧的特点 • 去酒吧应注意的礼仪	
第九节 吃水果礼仪	(432)
• 吃水果的礼仪 • 吃水果的禁忌	
第五章 电话礼仪	(433)
• 语言简洁 • 态度热情 • 听话认真 • 友善地“挡驾” • 珍惜时间	
第六章 家庭作客待客礼仪	(437)
• 事先约定 • 服饰整洁 • 言谈适当 • 举止大方 • 辞行坚决 • 热情待客	
第七章 谈话的礼仪	(440)
• 尊重他人 • 谈吐文明 • 话题适宜 • 善于聆听 • 以礼待人	
第八章 服饰礼仪	(442)
第一节 整洁得体的衣着	(442)
• 男士着装 • 女士着装 • TPO 原则	
第二节 帽子、鞋袜、手套与服装的搭配	(444)
• 帽子的选配 • 鞋袜的选配 • 手套的选配	