

21世纪职业秘书专业教材

现代秘书

综合训练教程

吴美◎主编 曹茶香◎副主编

清华大学出版社



21世纪职业秘书专业教材

现代秘书

综合训练教程

吴美◎主编 曹茶香◎副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书涵盖了秘书工作所涉及的职责范围,包括秘书素养训练、秘书核心技能训练、秘书管理能力训练和秘书办公自动化。每部分都安排了案例分析和若干任务,以秘书显性工作内容和隐性素质要求为主线,加大学生的实践操作,切实培养学生专业的实践能力和职业技能,增强职业发展后劲。

本书可作为秘书本科专业的实践训练课程教材,亦可作为在职秘书或者即将从事秘书职业的职场新人的技能训练参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

现代秘书综合训练教程/吴美主编. --北京:清华大学出版社,2015

21 世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-36612-6

I. ①现… II. ①吴… III. ①秘书学—中等专业学校—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 113420 号

责任编辑:张 弛

封面设计:王跃宇

责任校对:刘 静

责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:9.25 字 数:211 千字

版 次:2015 年 3 月第 1 版 印 次:2015 年 3 月第 1 次印刷

印 数:1~2000

定 价:20.00 元

产品编号:059338-01

随着我国市场经济的不断成熟和发展,行业、企业对人才的需求更加多样化,对秘书的能力要求不断升级。同时随着秘书专业进入本科目录,作为本科层次的秘书人才培养模式也越来越引起广大专业教育工作者的关注。

秘书是一门应用性和职业性非常强的专业,秘书人才培养模式应定位于专业的知识结构和技能边界,主要特色取向包括深厚的人文基础、灵活的能力迁徙性以及突出的职业适应性。

秘书训练教程是秘书专业学生在学习相关理论课程后,对秘书职业工作中涉及的各个方面进行针对性地训练。通过这种训练,缩短学校秘书专业教育与工作实践之间的距离,进行有效的“无缝”链接。

本书的编写理念:根据市场和企业需求编写秘书实践内容,正确处理应用型与素质教育的关系,注重实践能力的培养,着眼于秘书综合素质的提高。

本书分为四个部分:第一部分秘书素养训练;第二部分秘书核心技能训练;第三部分秘书管理能力训练;第四部分秘书办公自动化。每部分都安排了案例分析和若干任务,以秘书显性工作内容和隐性素质要求为主线,加大学生的实践操作,切实提高学生的能力。

本书的编写特点如下。

(1) 内容全面。本书涵盖了秘书工作涉及的职责范围,同时搜集了很多鲜活的秘书工作案例,以便学生掌握秘书工作内容,增强对秘书工作的职业意识。

(2) 重能力培养。注重对学生职业能力的提高,采用任务导向、能力迁徙的方法,培养学生专业能力和职业技能。

(3) 人文培养。秘书专业对从业者的心智要求绝不亚于动作技能的要求。秘书专业学生要广泛涉猎人文和社会科学知识,学会独立思考,养成良好的人格和素养,是提高其就业能力和职业后劲的关键所在。

本书由上海建桥学院秘书系吴美老师负责修改统稿,并撰写第二部分,第三部分中的训练一、训练二,训练三中的秘书与人力资源管理,以及第四部分;第一部分及第三部分中的财务管理和危机管理由上海建桥学院曹茶香老师编写。著名秘书学家谭一平老师审阅了全部书稿,并提出了宝贵意见。

本书在编写过程中参考了大量相关秘书教材及秘书学相关研究成果,借鉴、采用了相关书籍教材中的观点、案例和素材等,努力做到博采众长。在此对有关作者一并表示感谢。编者的水平和能力有限,难免存在不妥之处,恳请广大师生批评指正并提出宝贵意见和建议。

编 者

2014年9月

第一部分 秘书素养训练	1
项目一 秘书礼仪与形象设计	3
项目二 茶艺训练	7
项目三 品味咖啡	12
项目四 酒的品鉴	16
项目五 文学作品鉴赏	21
项目六 书法素养培育	28
项目七 秘书法务	31
第二部分 秘书核心技能训练	35
项目八 接待工作	37
项目九 宴请活动	43
项目十 安排领导日程	48
项目十一 安排公务旅行	53
项目十二 印信管理	58
项目十三 会议组织与策划	61
项目十四 文书写作	71
项目十五 文书处理	76
项目十六 秘书沟通与协调	82
第三部分 秘书管理能力训练	89
项目十七 档案管理能力	91
训练一 档案收集工作	91
训练二 档案整理工作	96
训练三 档案鉴定工作	100
训练四 档案利用和检索工作	103
项目十八 信息管理能力	107
训练一 信息收集整理	107
训练二 信息传递存储	110
训练三 信息开发利用	113

项目十九 企业管理能力	117
训练一 秘书与人力资源管理	117
训练二 财务管理	123
训练三 危机管理	129
第四部分 秘书办公自动化	133
项目二十 利用 word 制作企业宣传册	135
项目二十一 利用 word 制作会议备忘录	136
项目二十二 演示文稿的制作	137
项目二十三 数据图表处理	139
项目二十四 秘书其他常用软件的使用	140
参考文献	142



第一部分

秘书素养训练

项目一

Project 1

秘书礼仪与形象设计

一、项目训练目标

- (1) 了解和掌握秘书礼仪,准确把握各种秘书形象与工作环境的关系;
- (2) 提高自我形象设计能力;
- (3) 自觉在工作中塑造适合自身特点和工作环境需要的秘书形象。

二、案例导入



案例一

某一高校秘书专业的学生组成一支采访小分队到一家物流公司了解应届毕业生在企业的礼仪修养情况,公司行政部的主管说:“现在的大学生礼仪修养真的是比较缺乏,特别是秘书这个职业,更要讲究礼仪。上次我们公司来了一位应届毕业生,担任前台一职。有一次她正在与朋友微信聊天,恰巧来了我们客户公司的一位经理,这位前台眼皮抬都没抬,了了问了下有什么事,就指指旁边的沙发让客户到那边去等。事后这位客户向我反映这个问题,我也狠狠地批评她,我们公司的形象都被她丢尽了。”



问题讨论:

请问此则案例中这名应届毕业生在哪些方面做得不妥,应该怎样塑造良好的职业形象?



案例二

金科贸易公司是一家主营高科技电子产品的公司,这几年科研和营销水平发展迅速,占据了国内较大份额,目前产品主要销往欧美市场。金科贸易公司与欧盟大客户进行业务洽谈会。开会前,陈总发现王秘书穿着一件宽松的花衬衫,一条牛仔裙,脚上还穿了一

双金色的帆布鞋。陈总不禁皱起了眉头,责问道:“你怎么回事,准备去休闲旅游吗?”在开会时,突然听到门口叮当作响的高跟鞋声音,大家习惯性地停止讲话,往门口看去,原来是另外一个秘书来倒茶送水。当大家再一次准备进入讨论时,又听到杯盖乒乒乓乓作响。

洽谈结果可想而知,会后,对方握着陈总的手意味深长地说:“看来,你先要提高你员工的综合素质和职业素养了。”陈总懊恼不已,这几年光顾着提高产品的科技含金量,忽视了提高公司的软环境和软实力,忽视了对员工的职业素养培养,这次教训真是惨重啊!



问题讨论:

案例中秘书的穿着打扮、行为举止是否得当,如何理解“秘书的着装也是一种无声语言”?

三、情境训练

1. 训练方式与手段

训练可分组进行,每组 3 人,以组为单位,小组成员间互评打分。

2. 训练要求与标准

- (1) 掌握各种场合礼仪的知识;
- (2) 仪容、仪态展示大方得体,形象端庄;
- (3) “秘书形象大赛”设计创意新颖、操作性强。

3. 任务描述

任务一: 汇利医药集团公司是一家总部位于北京的全国性医药产业集团,主营业务覆盖医药研发与制造、分销与零售全产业链。假设你是汇利医药集团公司的秘书,近日企业准备开发一种新型药品,拟从日本 A 公司引进生产线,在引进过程中双方需要进行谈判。你将跟随领导代表公司参加此次商务谈判活动。

实训: 请你为自己选择合适的发型并进行仪容的修饰,并注意商务谈判时的礼仪规范。

任务二: 北江市巨龙金属制品公司成立于 2000 年,是一家中外合资企业。公司刚成立时,主要从事金属制品加工及机箱、机柜、五金零件、钢结构、冲压件、冷冲模具等产品的开发、生产和销售。近年来,公司以技术为依托,以市场为导向,凭借雄厚的技术能力和生产能力,已开发生产了电脑机箱、监控系统控制柜、银行提款机等几十个产品。公司现有设备包括剪板、冲压、焊接、折弯、车、刨、磨、静电喷漆等一应俱全。公司目前不仅具有生产成品的能力,还可提供产品设计、技术咨询、来图来样加工等服务。为了在市场中始终保持竞争的优势,公司长期以来始终坚持以“拼搏、创新、卓越、高效”的方针培养员工的工作作风,逐步在产品设计、经营管理和质量保证等方面培养和造就了一支组织严密、团结奉献的员工队伍。巨龙公司始终以卓越的质量、高效的工作、良好的服务在商界立足,目前已与十几个国外公司建立了贸易关系,并在国内形成自己的销售网络和客户群。

实训: 近期公司招聘秘书一名。两位秘书专业毕业的大学生前来应聘。请扮演角色,模拟应聘的全过程,包括着装和礼仪。

任务三: 随着社会竞争的日益激烈,企业对人才职业形象的要求也越来越高。很多

大学生对“自身形象”的认识还很欠缺,大学校园里也存在着穿着欠佳,言谈不合宜的现象。为进一步培养学生的职业素养,提升秘书专业学生的实务技能,同时也给秘书专业的同学提供一个好的自我展示平台,为其他系感兴趣的同学提供一个同台学习、交流的平台。

实训:请结合“国际秘书节”,策划举办一次主题为“实力+魅力=成功”的秘书形象设计大赛。

4. 训练考核

严格按照秘书礼仪与形象设计的要求进行,并按照规范性要求对每组学生评定成绩,见表 1-1。

表 1-1 秘书礼仪与形象设计考核评分表

评分标准	分值	成绩
发型:整体简洁大方,和脸型相配,与当天着装搭配合适	15 分	
妆容:化妆得体,适度,能扬长避短	15 分	
着装:适合个人体型,对服装类型把握准确并展示得体	30 分	
饰品:要求与服装搭配协调,符合礼仪要求	10 分	
饰物:饰物风格、色彩与服装协调一致	10 分	
鞋袜:要求与服装风格一致	10 分	
精神面貌:愿意参与,表情自然,精神振作	10 分	

四、相关链接——秘书着装基本要求

1. 符合身份与工作需要

秘书在工作期间的着装应与工作场所、场合气氛协调。在办公室可以穿正装或其他得体的服装;随领导下到工作第一线应本着行动方便、得体大方的原则着装;代表单位出席宴会或其他典礼活动,着装应注意体现公司及个人形象与气质,端庄典雅一定是稳操胜券之选,若是活泼的装扮切忌过于暴露而显得低俗。经验丰富且用心的秘书,还能考虑到所接触对象的爱好、审美取向特点而选择相应的着装。

秘书着装六忌:过分鲜艳、过分杂乱、过分暴露、过分透视、过分短小、过分紧身。

2. 扬长避短的建议

(1) 修饰体型

臀部太大的,不宜穿太短的外套。若搭超短外套,在搭配上要特别小心,以免自暴其短。不妨把短外套不系扣敞开穿,里面搭配的衣服也要短,刚好过肚脐,与裤腰衔接,最能营造出腿长的错觉;另外,底摆选略宽松的,不会和下装紧贴起来的外套最漂亮。

短上衣、短裙加靴子是比较时髦的穿法,可胖人穿上会圆圆的。胖人穿短上装时尽量避免短裙,上装和下装比列不要太接近,比例越大越显修长,外套依然是敞开穿效果最佳。

(2) 穿出时髦

若没有身材上的困扰,就请把握住上短下长的比例对比穿法。最典型的时髦搭配是窄版短上衣或超短外套,搭配铅笔裤或裙等,干练、现代;可爱小外套,搭大篷裙,也是烘

托出五十年代好莱坞风情的穿法。

下半身丰腴的女士穿流行的短外套时,可将内侧的毛衣或针织衫露出来,或在低腰处系条中款或宽版腰带,能平衡上下身的比例线条,还可起遮掩修饰之效。

3. 遵守常规

(1) 秘书工作时的服饰属于职业服饰,它应当具有实用性、审美性和象征性的特色,其基本要求是:整洁、大方、和谐、雅致。

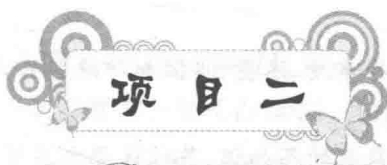
(2) 女秘书的办公室服装以穿西装或长裤为宜,颜色应以柔和为主,可以选择黑色、藏青色、白色、蓝色、灰色的西装套裙,以显示秘书的稳重端庄、高雅无华。款式要简洁大方。忌装饰太多,大红大绿,花哨刺眼。工作中要注意自己演示的是秘书形象,而不是时装模特。

(3) 男士西装常规,男秘书的办公室着装一般以该单位的工作装和西装为宜。全套深色、质地优良的西服也可以做礼服穿着。遵守三一定律,即鞋子、腰带、公文包同一个颜色。

(4) 三色原则,全身上下最多不要超过三种颜色搭配。

4. 发型与化妆

发型设计要适合个人头型,化妆要与场合、服装、脸型、肤色协调。切忌过于浓艳或夸张的妆容。



Project 2

茶艺训练

一、项目训练目标

- (1) 通过观看茶艺展示,了解选茶、泡茶、送茶、品茶的相关知识;
- (2) 通过操作演练,熟悉泡茶、送茶、品茶流程和要点。

二、案例导入

案例一

懂茶艺的秘书

某茶叶进出口公司张经理将与美国客商杰森谈一笔 100 万美元的茶叶出口合同。肖秘书负责接待兼翻译工作。杰森一进门,肖秘书马上将其引进会客室,张经理已等在那里了。经过一番简单的介绍,他们发现杰森略通中文。张经理与杰森寒暄后,肖秘书引导杰森到茶叶样品桌前仔细介绍起来,杰森频频点头。肖秘书前去泡茶,并进行了茶艺表演。杰森端起茶杯,细细品尝。双方很快达成了合作协议。

问题讨论:

肖秘书在谈判过程中发挥了什么作用?

案例二

一则招聘启事

招聘岗位:秘书,懂茶艺者优先。

岗位职责:

- (1) 鉴别茶叶品质;
- (2) 根据茶叶的品质,选择水质、水量、水温和冲泡器具,进行茶水艺术冲泡;
- (3) 选配茶点;
- (4) 向顾客介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等茶文化知识;
- (5) 按不同茶艺要求,选择或配置相应的音乐、服装、插花、熏香等环境;
- (6) 能辨别生茶和熟茶,能将其色、香、味都发挥到完美的境界;
- (7) 性格开朗,热情,善于表达,有良好的亲和力与沟通能力。

工资待遇:

8 000 元以上。无基础无经验者也可以学徒。



问题讨论:

此案例中你获得什么启发?

三、情境训练

1. 训练方式与手段

每个小组选派两名同学上台演练两个项目,再推选一名同学参加评分小组与教师共同参与评分。

2. 训练要求与标准

- (1) 教师鉴别茶叶并作详细点评;
- (2) 将学生鉴别结果对照教师鉴别结果,评判得分。

3. 任务描述

任务一:识茶辨茶。

(1) 从市场上购买不同种类、不同价格的适量茶叶作为样品。用统一规格容器盛放,容器上用数字标号 1、2、3 等。

(2) 取每个样品茶叶适量用玻璃杯冲泡分成与组数对等的小杯,供同学品尝。

实训:每组推选一位同学对各种茶叶进行一一鉴别,按容器编号记录基本信息:类别、质量等级(好中差)等,其他小组同学可在场下提示和辅助。

任务二:茶艺展示与敬茶。

(1) 茶具准备:紫砂壶、三才杯、茶则、茶针、茶漏、公道壶、茶盘、单双杯托、茶荷等;茶叶有铁观音、普洱、西湖龙井、红茶等。

(2) 茶艺展示。各小组推选一位同学进行展示,其他小组同学可在场下提示和辅助。

实训:主要考核茶艺环节——洗杯、凉汤、投茶、润茶、冲水、泡茶、奉茶、品茶、谢茶、敬茶(向评分组老师和同学敬茶)。

任务三:玛格丽特(苏州)化妆品公司的张总裁下午 3 点刚刚从外面开会回到办公室,满脸疲惫但紧接着又要在 3 点半接见一位从广州赶过来洽谈业务的重要客户。为了消除疲劳,振奋精神,他让行政秘书小林为他煮一杯咖啡。

实训:请你演示此过程。

4. 训练考核

从观摩学习的认真程度、团队交流合作、两位代表的台上发挥等几个环节对小组成员进行考核。识茶辨茶占40%，茶艺展示与敬茶占60%。评定标准见表2-1。

表 2-1 茶艺训练考核评定表

任务一 识茶辨茶评分标准	得分	任务二 茶艺展示与敬茶评分标准	得分
优(90分以上) 观摩学习态度认真,团队交流充分热烈; 所派代表对茶类别、质量、口感陈述准确率90%以上;团队支持积极		优(90分以上) 态度积极,动作从容,出色完成展示任务;紧扣动作要点并伴有适当的流程介绍;流畅完成每个环节;团队支持积极,精诚合作	
良(80~90分) 观摩学习态度认真,团队交流充分热烈; 所派代表对茶类别、质量、口感陈述准确率80%以上;团队支持积极		良(80~90分) 态度积极,动作从容,较出色完成展示任务;能抓住动作要点并伴有简要的流程说明;按顺序完成每个环节;团队协作能力较强	
中(70~79分) 观摩学习态度较认真,团队交流较充分热烈;所派代表对茶类别、质量、口感陈述准确率70%以上;团队支持较积极		中(70~79分) 态度较积极,动作较从容,完成展示任务;基本展示动作要点;基本按顺序完成每个环节;团队协作能力一般	
及格(60~69分) 观摩学习态度较一般,有团队交流;所派代表对茶类别、质量、口感陈述准确率60%以上;有团队支持		及格(60~69分) 态度一般,动作不够从容,基本完成展示任务;动作要点有所展示但不够全面;展示的环节顺序有颠倒或遗漏;团队协作能力较差	
不及格(60分以下) 观摩学习态度不太认真,无团队交流;所派代表对茶类别、质量、口感陈述准确率60%以下;无团队支持		不及格(60分以下) 态度不积极,神情紧张,动作慌乱,没有完成展示任务;没有掌握动作要点;展示的环节顺序混乱;无团队协作和提示	
第_____组最终得分 = 任务一得分×40% + 任务二得分×60% = _____分			

四、相关链接——中国茶文化

1. 中国茶文化及对世界的影响

茶文化在中国源远流长。中国是茶的故乡,中国人认识茶、利用茶,已有数千年的历史。魏晋南北朝,南北饮茶已成风气,茶已经被用作招待客人、进行社交活动的一种媒介。唐宋时期,饮茶的风气已经相当普遍,并且传到西北和西藏地区。唐宋之后,随着茶文化的发展,人们对茶的定位更提高了一步,茶与书、琴、棋、酒一起成为文人雅士生活的必备品,成为一个人文化品位的标志。中国茶文化以其特有的魅力向周边乃至世界辐射,对世界茶文化影响深远。茶叶和饮茶习惯从5世纪起开始传播到国外,17世纪起传遍全球,逐步发展成世界性茶文化。中国茶禅文化传入日本,于是有了日本“茶道”;传入英国,产生“午后茶”;传入欧美,出现“基督禅”。16世纪欧洲天主教传教士葡萄牙神父克鲁士从中国返回欧洲后,宣传中国茶治病的功能。意大利传教士利玛窦、法国传教士特莱康等也相继学得中国的饮茶习俗,向欧洲广为传播。荷兰是欧洲最早饮茶的国家之一,并称茶叶

为“百草”(治百病的药)。茶成为中国对世界所作的一项重要贡献。

2. 泡好一壶好茶的必备要素

要泡好一壶茶,要注意在水质、水温、水量、泡时与茶具等要素上下工夫。“水质”是出好茶的最关键要素。“水质”指必须选用清新的软水(含矿物质较少者),切忌用硬水。“水温”随不同茶叶的冲泡而有所不同,对大部分的茶种而言,以接近 100℃ 冲泡为宜;但绿茶类及轻发酵茶类则不宜过高,通常不宜超过 90℃。“水量”的摆置亦因不同的茶种而异,从茶壶容量的 1/4~3/4 均有可能。“泡时”是茶叶在水中浸泡的时间,泡后约 1 分钟倒出饮用,但因茶而异,再次冲泡时间则须相对延长。“茶具”以紫砂陶壶最佳,配以大小适宜的茶杯。茶杯以内白色较佳,以便于辨别汤色。

3. 品味绿茶

绿茶因健康指数高、产量众多、价格相对亲民等因素受到广大消费者的普遍喜爱,学着在日常工作和生活中品味绿茶,成为越来越多人的爱好。

(1) 静心平性。泡茶粗略不得,喝茶急躁不得,要品茶请先放缓节奏,舒展情绪。古今品茶都讲究要平心静气。有的品家还会在泡茶前在茶室点燃一支香,营造一个祥和肃穆的气氛,让心情平和,有利于对茶的品味。

(2) 洁具除尘。先用清水清洁所有茶具,再用开水烫一遍洗干净的玻璃杯,做到茶杯冰清玉洁,一尘不染。

(3) 水润壶心。绿茶属于芽茶类,因为茶叶细嫩,若用滚烫的开水直接冲泡,会破坏茶芽中的维生素并造成熟汤失味。只宜用 80℃ 的开水。“水润壶心”是把开水壶中的水预先倒入瓷壶中养一会儿,使水温降至 80℃ 左右。

(4) 轻拈细放。就是用茶匙把茶叶投放到冰清玉洁的玻璃杯中,一般忌用手直接拿取茶叶,给人不洁和粗糙之感。

(5) 二次润茶。就是再开泡前先向杯中注入少许热水,起到润茶的作用。

(6) 点头冲泡。绿茶出杯时也讲究高冲水,在冲水时水壶有节奏地三起三落,好比是凤凰向客人点头致意。

(7) 捧茶端敬。把泡好的茶敬奉给客人,讲究恭敬虔诚之态,为客人捧上刚泡出的茶,意在祝福好人们一生平安。

(8) 赏心悦目。杯中的热水如春波荡漾,在热水的浸泡下,茶芽慢慢地舒展开来,尖尖的叶芽如枪,展开的叶片如旗。一芽一叶的称为旗枪,一芽两叶的称为“雀舌”。在品绿茶之前先观赏在清碧澄净的茶水中,千姿百态的茶芽在玻璃杯中随波晃动,好像生命的绿精灵在舞蹈,十分生动有趣。

(9) 沁人心脾。在欣赏“春波展旗枪”之后,要闻一闻茶香。绿茶与花茶、乌龙茶不同,它的茶香更加清幽淡雅,必须用心灵去感悟,才能够闻到那春天的气息,以及清醇悠远、难以言传的生命之香。

(10) 韵味绵长。绿茶的茶汤清纯甘鲜,淡而有味,它虽然不像红茶那样浓艳醇厚,也不像乌龙茶那样岩韵醉人,但是只要你用心去品,就一定能从淡淡的绿茶香中品出天地间至清、至醇、至真、至美的韵味来。

4. 以茶待客之礼

(1) 尽量多备几种茶叶,使客人可以有多种选择。上茶前,应先问一下客人是喝茶还是喝饮料,如果喝茶习惯用哪一种茶,并提供几种可能的选择。不要自以为是,强人所难。如果只有一种茶叶,应事先说清楚。

(2) 不要当着客人的面取茶冲泡。即使当着客人的面取茶,也不可以直接下手抓茶叶,而要用勺子取,或是直接以茶罐将茶叶倒进茶壶、茶杯。在为客人续水斟茶时,不要妨碍到对方。一手拿起茶杯,使茶杯远离客人身体、座位、桌子,另一只手把水续入。最好不在客人面前续水。

(3) 茶不宜过浓,斟茶不宜过满。从医学角度来讲,喝茶不要太浓,如果客人有特别要求的例外。以茶待客讲究要上热茶,而且是七分满。上茶时还有“茶满欺人”的说法。

(4) 奉茶人员要适宜。用茶待客时,由谁为来宾奉茶,往往涉及对来宾重视程度的问题。在家里待客,通常由家里的晚辈或是家庭服务员为客人上茶。接待重要的客人时,最好是女主人,甚至主人自己亲自奉茶。在工作单位待客时,一般应由秘书、接待人为来客上茶。接待重要的客人时,应该由本单位在场的职位最高的人亲自奉茶。

(5) 斟茶有序。如果客人多,可以遵循先客后主、先主宾后次宾、先女后男、先长辈后晚辈的原则;可以以进入客厅为起点,按顺时针方向依次上茶;也可以按客人的先来后到的顺序;还有一种“偷懒”的办法,就是把所有的茶都泡后,让客人自己拿。

(6) 斟茶添水有门道。主人如果是真心诚意地以茶待客,最适当的做法,就是要为客人勤斟茶,勤续水。这种做法的寓意是:“慢慢喝,慢慢叙。”以前,我们待客有“上茶不过三杯”一说。第一杯叫做敬客茶,第二杯叫做续水茶,第三杯则叫做送客茶。如果一再劝人用茶,而又不说话,往往意味着提醒来宾“应该打道回府了”。所以,在用茶招待老年人或海外华人的时候,不要再三斟茶。