



全国职业教育规划教材·文秘系列

秘书技能情景化训练

SECRETARY



MISHU JINENG QINGJINGHUA XUNLIAN

向 阳 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



全国职业教育规划教材·文秘系列

秘书技能情景化训练

主 编 向 阳

副主编 王桂梅 邓 辉 伍岂莹

参 编 何卫东 戴 璐 段宏毅



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是一本有着全新体例、生动案例和系列实训体系的立体化教材。全书以职场故事为导入,通过介绍几位职业秘书在工作中的成长经历,让读者身临其境地体会秘书工作的复杂性、多维性和专业性,同时也借助仿真的实训任务让读者系统地进行秘书专业技能的训练,逐步培养秘书人员的职业素质。本书既可以作为各类大专院校文秘专业及相关专业实训课程的教材,又可以作为各类公司提高秘书、助理、行政管理等岗位人员技能和素养的培训资料。

图书在版编目(CIP)数据

秘书技能情景化训练/向阳主编. —北京:北京大学出版社, 2016. 10

(全国职业教育规划教材·文秘系列)

ISBN 978-7-301-27665-5

I. ①秘… II. ①向… III. ①秘书学—教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 246403 号

书 名	秘书技能情景化训练
著作责任者	向 阳 主编
策 划 编 辑	周 伟
责 任 编 辑	周 伟
标 准 书 号	ISBN 978-7-301-27665-5
出 版 发 行	北京大学出版社
地 址	北京市海淀区成府路 205 号 100871
网 址	http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社
电 子 信 箱	zyjy@pup.cn
电 话	邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62754934
印 刷 者	北京鑫海金澳胶印有限公司
经 销 者	新华书店
	787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.5 印张 362 千字
	2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷
定 价	32.00 元

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

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话: 010-62756370

前 言

秘书工作是一项极具挑战性的工作,工作内容、工作环境、工作要求、工作对象千差万别,即使同一家企业,对不同部门的秘书人员的要求也不尽相同,所以如何培养一名合格的职业秘书一直是秘书教学中的一个难题,也是秘书学界一直热议的话题。经过多年的尝试,我与我的同伴们决定脱离传统课堂的束缚,把秘书专业的学习空间架设在特定的职场情景中,让学生们提前步入职场真实的氛围中,去学习、去思考、去体验、去实践,将所学的知识加以灵活运用,在课程学习的过程中逐步靠近秘书工作岗位,实现从心理上转变角色的显著变化。

早在 2008 年,广东科学技术职业学院文秘专业就专设了“秘书综合实训”课程,该课程完全采用任务式教学,让学生在两年多专业学习的基础上,凭借自己的专业素养来解决一些综合性的实际问题。这些尝试让我们对学生、对课程都积累了一些经验。在此基础上,我们决定编写这本《秘书技能情景化训练》作为该课程以及其他秘书专业实训课程的配套教材。本书通过构架起一个职场虚拟空间,让书中的主人公从一个刚刚毕业的大学生逐步成长为一名合格的公司秘书,而学生在实训、体验的过程中逐渐熟悉企业秘书的工作职责,提高相应的工作技能。在本书的筹备过程中,我们得到深圳国泰安教育技术股份有限公司的大力支持,双方现已联手开发出一套 3D《职业秘书情景化训练》的软件来作为本书的配套资源。该软件以本书的故事框架为主线,采用任务闯关游戏的模式,带领学生(同时也是游戏者)走进秘书角色,在仿真的环境中,一步步实现自己的职业梦想。

本书以故事为主导、以情景模拟为训练方式、以 3D 游戏为配套资源的立体教材模式在全国秘书专业的教材中属于首创,我们希望通过这样的努力为秘书专业的学习带来一个全新、有趣、生动的教学方式改革,让秘书人员及相关专业的学生享受在“做中学”“玩中学”的新型教学模式。

本书作者除了来自广东科学技术职业学院的文秘专业教师以外,还汇集了广州番禺职业技术学院、罗定职业技术学院、广东工程职业技术学院、北京工业职业技术学院等学校的文秘专业精英们,更有国泰安教育技术股份有限公司的教育专家、课程开发专家和技术专家的加盟,是一本名符其实的校企共建、工学结合的立体化教材。

在本书的写作过程中,向阳老师负责整体策划、沟通协调和统稿工作,并承担了项目六和项目八的写作任务,伍岂莹老师承担了项目一和项目九的写作任务,王桂梅老师承担了项目二和项目三的写作任务,邓辉老师承担了项目四和项目七的写作任务,戴璐老师承担了项目五的写作任务,段宏毅老师和何卫东老师承担了整体构思、情节设计和文字修改任务。本书是大家集体智慧的结晶。



在此特向支持本书写作并在百忙之中为本书作序的中华专业秘书协会会长、前亚洲秘书学会理事长石咏琦老师表示感谢和敬意；向对本书作出重大贡献的国泰安教育技术股份有限公司的郭向阳老师、王艳老师、杨歌老师、余侠芸老师表示衷心的感谢；广东科学技术职业学院的陈倩倩老师、湖州职业技术学院陈雅老师也为本书贡献了案例和思路。此外，本书在编纂过程中还参考了部分国内学者的研究成果，在此一并表示感谢。

向 阳

2016年7月于珠海

目 录

项目一	秘书招聘与入职	(1)
任务一	个人形象设计	(2)
任务二	秘书及相关岗位的简历制作	(11)
任务三	秘书及相关岗位面试技巧	(18)
任务四	秘书岗位职业生涯规划	(25)
项目二	办公室环境的设计与管理	(32)
任务一	个人办公空间的整理	(33)
任务二	办公室空间的管理	(38)
任务三	办公环境的美化	(49)
项目三	秘书文档管理	(55)
任务一	收文处理程序	(56)
任务二	发文处理程序	(59)
任务三	文件归档	(64)
任务四	归档文件的整理	(70)
项目四	秘书会务管理	(75)
任务一	会前策划和准备工作	(76)
任务二	会中组织和服务工作	(86)
任务三	会后善后和总结工作	(94)
项目五	秘书接待与公关技能	(102)
任务一	秘书接待的基本要求	(103)
任务二	企业前台接待	(107)
任务三	秘书人员的办公室接待	(114)
任务四	涉外接待	(120)
任务五	秘书危机公关处理策略	(132)
项目六	秘书沟通协调技巧	(137)
任务一	学会倾听	(138)
任务二	讲究说话艺术	(141)
任务三	肢体语言的运用	(145)
任务四	与上司有效沟通的技巧	(148)
任务五	与同事有效沟通的技巧	(152)



	任务六 与客户有效沟通的技巧	(155)
项目七	秘书写作与处理	(158)
	任务一 撰写电子邮件	(159)
	任务二 撰写会议通知	(163)
	任务三 撰写开幕词	(167)
	任务四 撰写通报	(170)
	任务五 撰写请示	(174)
	任务六 撰写新闻稿	(177)
	任务七 撰写决定	(179)
	任务八 撰写商务谈判备忘录	(183)
	任务九 撰写述职报告	(187)
项目八	秘书差旅管理与服务	(191)
	任务一 商务旅行的准备工作	(192)
	任务二 领导者出差期间秘书人员的工作	(203)
	任务三 商务旅行的善后工作	(207)
项目九	秘书信息收集与整理	(209)
	任务一 信息收集的范围与原则	(210)
	任务二 信息收集的渠道与方法	(215)
	任务三 信息的整理	(220)
参考文献		(225)



项目一

秘书招聘与入职

良好的职业形象和专业、规范的求职简历都在彰显着注重细节的秘书素养,在面试中富于亲和力和感召力的卓越口才将引领职场新人迈向秘书职业生涯的第一步。

知 识 点

1. 了解秘书人员的个人形象设计。
2. 掌握简历制作和面试技巧。
3. 了解秘书岗位职业生涯规划。

技 能 点

1. 能根据职位描述有效地制作简历。
2. 能掌握面试礼仪和相关技巧。
3. 能制定秘书岗位职业生涯规划。

任务一 个人形象设计

一、案例导入

余安妮是 A 科学技术大学文秘专业的一名大三学生。又到了一年毕业季,她计划应聘一份企业秘书的工作。虽然在学校里余安妮也参加过一些社会实践活动,但是毕竟对职场没有太多的了解,所以她一直在忐忑中,既渴望早点找到自己喜欢的工作,又有些莫名的恐惧。

这天是周一,余安妮吃完早餐回到宿舍,带着激动和忐忑的心情进行最后的准备工作,她打算 9:00 出发前往市人才市场。作为水瓶座女孩,余安妮不爱受约束,个性浪漫开朗,平时喜欢穿着休闲运动装束。面对镜子中的自己,余安妮想着:“今天我应该穿什么衣服呢?还是先看看别人是怎么穿的吧。”

余安妮拿着几本关于个人形象设计、职场着装的书,又上网找了一些视频,心里渐渐明晰了,同时也想起了班主任老师的一句话:“一个人想成功首先要看上去像个成功者,所以你要让自己看上去就像一个职业秘书。”

二、必备知识

个人形象,原指个人表露在众人面前的仪表、仪容和仪态,现被认为是一个人在品质的外部反映,是反映一个人在修养的窗口。社会学者普遍认为一个人的形象在人格发展及社会关系中扮演着举足轻重的角色。从心理学的角度来看,他人通过观察、聆听、气味和接触等各种感觉可以形成对某个人的整体印象。正确的个人形象是在认识自我的优劣长短之后加以修正,然后塑造完全自信的生活态度与丰富内涵。

(一) 个人形象的基本要求

1. 身体清洁

在面试前,应聘者一定要洗澡,换上干净的衣服和鞋袜,以保持体味清新,从而使自己显得精神抖擞。

2. 脸部清洁

脸是人体外露的部分,考官在观察应聘者的同时,还能观察到应聘者脸部的卫生状况。因而,应聘者在面试前要清洗掉脸上的污垢和汗渍,一定要注意脸部的清洁卫生,否则,考官将会毫不留情地扣分。

3. 口腔清洁

应聘者还要养成良好的口腔卫生习惯,面试前既不要吃带有强烈异味的食物,又不要抽烟喝酒,以免有不洁的口气,引起考官的反感。牙齿是口腔的门面,牙齿的清洁是仪表仪容美的重要部分,而不洁的牙齿被认为是人际交往中的障碍。如果应聘者的牙齿上有牙垢

或者牙缝里留有食物残渣,这些都是有失风范的事情,也容易让考官产生反感。

4. 头发清洁

一头亮丽、柔軟的头发是青春活力的象征。头发是人体的制高点,很能吸引他人的注意,因此应聘者在前去面试前都要将自己的头发洗护干净,不要有异味,特别要注意头皮的清理。

5. 手的清洁

当应聘者在递简历或与人握手时,总先让他人看到的是自己的一双手,并形成一种印象。手的形象与人的整体形象密切相关。通过对手的观察,我们可以判断这个人的修养与卫生习惯。尤其是指甲缝里的污垢更是忽视不得,因此在面试前应聘者应保持指甲的本色或清爽明亮的中性颜色,女性应聘者不要涂彩色指甲油。

6. 胡须的清洁

男性应聘者在面试前一定要将脸刮干净,不要留胡子,要使自己看起来容光焕发、充满活力。

7. 化妆

在面试前,女性应聘者需要稍微化一些淡妆,方显得更有朝气。女性应聘者至少应该在眉、唇和颊三个部位上稍下功夫,这样面色健康、红润才显得有亲和力。在面试时,女性应聘者带有朴素气质的淡妆既符合自己的身份,又与面试的要求相吻合。但是,女性应聘者切忌浓妆艳抹。

(二) 职场着装原则

俗话说:“人靠衣装马靠鞍。”如果应聘者希望自己在职场上建立良好的形象,那就需要全方位地注重自己的仪表。其中,着装是最重要的,着装实际上是一种符号、一种暗示,它能够向人们传递出应聘者是否具有职业精神。

职场着装原则可以概括为以下“六个不能”。

第一,不能过分杂乱,杂乱导致的最直接的错误就是不按常规着装。

第二,不能过分鲜艳,职场人士应当坚持“庄重保守”的着装原则。

第三,不能过分暴露,职场女性尤其需要高度注意这个问题。

第四,不能过分透视,特别是在夏季。

第五,不能过分短小,凡职场人士都不能穿短裤上班。

第六,不能过分紧身,特别是职场女性更不能穿着过于紧身的服装。所谓紧身,其标准是凡能特别凸显出人体敏感部位的服装都应视为紧身服装。

1. 女士职场着装原则

女性职业装以套装为主,所以,职场女性的着装原则首先从套裙讲起。套裙一般包括女式西装上衣和裙子。

(1) 面料选择。

套裙的面料要质地上乘、纯天然,上衣和裙子必须是同种面料,宜选用不起皱、不起毛、



不起球的匀称平整、柔软丰厚、悬垂挺括、手感较好的面料。

(2) 色彩。

套裙应当以冷色调为主,借以体现出着装者的典雅、端庄与稳重。着装者还必须使之与正在风行一时的各种流行色保持一定的距离,以示自己的风格与持重。另外,一套套裙的全部色彩至少不要超过两种,不然就会显得杂乱无章。

(3) 尺寸。

套裙在整体造型上的变化,主要表现在它的长短与宽窄两个方面。套裙一般要求上衣不宜过长,下裙不宜过短。通常,套裙之中的上衣最短可以齐腰,而裙子最长则可以达到小腿的中部。裙子下摆恰好抵达着装者小腿肚子上的最丰满处,乃是最为标准、最为理想的裙长。以宽窄肥瘦而论,套裙之中的上衣分为紧身式与松身式两种。一般来说,紧身式上衣显得较为传统,松身式上衣则看起来更加时髦一些。另外,上衣的袖长以恰恰盖住着装者的手腕为好;上衣或裙子均不可过于肥大或过于紧身。

(4) 穿着到位。

在正式场合穿着套裙时,上衣的领子要完全翻好,且衣扣必须全部系上。不要当着他人的面随便将上衣脱下,也不要将上衣披在身上或者搭在身上。裙子要穿得端端正正、上下对齐,着装者应将衬衫下摆掖入衬裙裙腰与套裙裙腰之间,切不可将其掖入衬裙裙腰之内。另外,着装者还需要根据自身的年龄、体型、气质、职业等特点选择适宜的套裙款式。比如:体型较胖的女性可以穿一般款式,颜色可以略深些;肤色较深的人不适宜穿蓝色、绿色或黑色的套裙。国际上通常认为袜子是内衣的一部分,因此,绝不可露出袜边。为了避免这种尴尬,职场女性要么穿长到大腿的长筒袜,要么不穿袜子,但就是不能穿那种半长不短的丝袜。

(5) 妆饰。

套裙上不宜添加过多的点缀。一般来说,职场女性不宜穿着以贴布、绣花、花边、金线、彩条、扣链、亮片、珍珠、皮革等进行点缀或装饰的套裙。在穿着套裙时,职场女性既不可以不化妆,又不可以化浓妆,且不允许佩戴有可能过度张扬自己的首饰。

(6) 搭配。

衬衫应轻薄柔软,色彩与外套相协调。内衣的轮廓最好不要从外面显露出来。衬裙应为白色或肉色,不宜有任何图案。衬裙裙腰不能高于套裙裙腰而暴露于外。与套裙配套的鞋子宜为皮鞋,并以棕色或黑色牛皮鞋为佳。袜子也不能随意乱穿,所穿的袜子可以是尼龙丝袜或羊毛袜。另外,千万不要将打底裤、九分裤等裤装当成袜子来穿。

2. 男士职场着装原则

(1) 三色原则。

三色原则一直以来都是男士着装礼仪中重点强调的内容,主要是指男士身上的色系不应超过3种,很接近的色彩应视为同一种。

(2) 有领原则。

有领原则,是指正装必须是有领的,无领的服装不能成为正装。男士正装中的领通常体现为有领衬衫。

(3) 纽扣原则。

纽扣原则,是指在绝大部分情况下,正装应当是纽扣式的服装,拉链式的服装通常不能

成为正装,某些比较庄重的夹克事实上也不能成为正装。

(4) 皮带原则。

皮带原则,是指男士的长裤必须是系皮带的,通过弹性松紧穿着的运动裤不能成为正装,牛仔裤自然也不算。即便是西裤,如果不系腰带就能穿着,那也说明这条西裤腰围不适合作为正装穿着。

(5) 皮鞋原则。

皮鞋原则,是指正装离不开皮鞋,运动鞋、布鞋和拖鞋是不能成为正装的。最为经典的正装皮鞋是系带式的,不过随着潮流的改变,方便实用的无带皮鞋也逐渐成为主流。

(三) 仪态规范

仪态,是指人的姿态、举止和风度,即一个人的表情、行为、动作,也包括人的体态语。它反映一个人的性格、心理、感情、素养和气质。一个人即使拥有出众的相貌、时髦的衣着,但如果没有相应的行为美,就会破坏了自己的形象。我们的姿态举止就应该体现秀雅合适的行为美,要站有站相、坐有坐相、行有行相。

1. 站姿——要有稳定感

最容易表现体态特征的是人处于站立时的姿势。社交场合中的站姿,要求做到“站有站相”,注意站姿的优美和典雅(如图 1-1 所示)。

女性的站姿应是亭亭玉立、文静优雅,男性的站姿应是刚劲挺拔、稳健大方。

正确的站立姿势应该端正、庄重,具有稳定性。站立时的人,从正面看去,应以鼻子为点与地面作垂直状,人体在垂直线的两侧对称,表情自然明朗。



图 1-1 男女站姿



温馨提示

秘书人员站姿小贴士

秘书人员要坚决避免出现以下三种不雅站姿。

1. 上身:歪着脖子、斜着肩或一肩高一肩低、弓背、挺着腹、撅臀或身体依靠其他物体等。
2. 手脚:两腿弯曲、叉开很大以及在一般情境中双手叉腰、双臂抱在胸前、两手插在口袋里等。
3. 动作:搔头抓痒、摆弄衣带、发辫,咬指甲等。

2. 坐姿——讲究稳重感

坐姿是人际交往中最重要的身体姿态,它反映的信息非常丰富。优美的坐姿是端正、优雅、自然、大方。

入座时,要走到座位的前面再转身,然后右脚向后退半步,再轻稳地坐下,收右脚。

入座后,上体自然坐直,双肩平正放松,立腰、挺胸,两手放在双膝上或两手交叉半握拳放在腿上,亦可两臂微屈,掌心向下,放在桌上。两腿自然弯曲,双脚平落地上,男士的双膝稍稍分开,女士的双膝必须靠紧,两脚平行,臀部坐在椅子的中央(男士可以坐满椅子,背轻靠椅背)。双目平视,嘴唇微闭,微收下颌,面带笑容。起立时,右脚向后退半步,而后直立站起,收右脚(如图 1-2、图 1-3 所示)。



图 1-2 女士坐姿

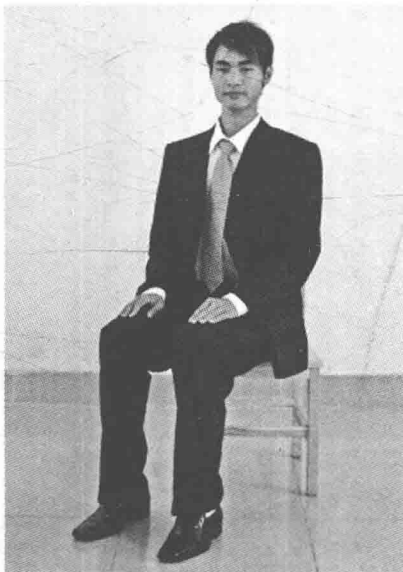
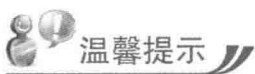


图 1-3 男士坐姿



温馨提示

秘书人员坐姿小贴士

秘书人员要坚决避免出现以下五种不雅坐姿：

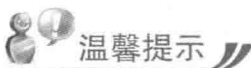
1. 就座时前倾后仰或是歪歪扭扭，脊背弯曲，头过于前倾，耸肩；
2. 两腿过于叉开或长长地伸出去，萎靡不振地瘫坐在椅子上；
3. 坐下后随意挪动椅子，在正式场合跷二郎腿时摇腿；
4. 为了表示谦虚，故意坐在椅子边上，身体萎缩前倾地与人交谈；
5. 大腿并拢，小腿分开，或双手放在臀下，腿脚不停地抖动。

3. 走姿——展现精神风貌

行走是人们在日常生活中的主要动作。从一个人的走姿我们就可以看出其精神状态是奋发进取或是失意懒散，以及是否受人欢迎等，它最能体现出一个人的精神面貌。

在生活中有的人精心打扮穿着入时，如果走姿不美，就会逊色三分；而有的人尽管服装样式简单，优美的走姿却使其显得气度不凡。

标准的走姿要求是：行走时上身挺直，双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑；手臂伸直放松，手指自然弯曲，摆动时，以肩关节为轴，上臂带动前臂，向前、向后自然摆动；身体稍向前倾，提髋屈大腿，带动小腿向前迈。



温馨提示

秘书人员走姿小贴士

秘书人员要坚决避免出现以下六种不雅走姿：

1. 内八字和外八字；
2. 弯腰驼背，歪肩晃膀；
3. 走路时大甩手，扭腰摆臀，大摇大摆，左顾右盼；
4. 双腿过于弯曲或走曲线；
5. 步子太大或太小，不要脚踏地面、双手插在裤兜或后脚拖在地面上行走；
6. 男士的走姿一步一挪或八字步迈开，会给人以萎靡不振的感觉。

4. 蹲姿——注意优雅

蹲姿一般以交叉式蹲姿和高低式蹲姿两种为宜。

(1) 交叉式蹲姿。

在下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿基本垂直于地面，全脚着地，左腿在后与右腿交叉重叠，左膝由后面伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体。臀部向下，上身稍前倾(如图 1-4 所示)。



(2) 高低式蹲姿。

在下蹲时,右脚在前,左脚稍后,两腿靠紧往下蹲。右脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,左脚脚跟提起,脚掌着地。左膝低于右膝,左膝内侧靠于右小腿内侧,形成右膝高左膝低的姿势,臀部向下,基本上靠一只腿支撑身体(如图 1-5 所示)。



图 1-4 交叉式蹲姿

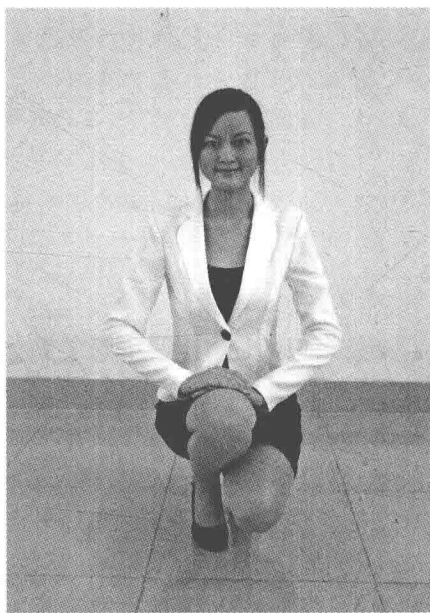


图 1-5 高低式蹲姿



温馨提示

秘书人员蹲姿小贴士

下蹲时一定要注意不要有弯腰、臀部向后撅起的动作;切忌两腿叉开,两腿展开平衡下蹲,以及下蹲时露出内衣裤等不雅的动作,以免影响自己的姿态美。因此,当要捡起落在地上的东西或拿取低处物品的时候,不能有只弯上身、翘臀部的动作,而是首先走到要捡或拿的东西旁边,再使用正确的蹲姿,将东西拿起。

三、实训任务

余安妮重新学习了礼仪教材上的一些有关自我形象的要求,又从相关职场视频中汲取了不少的经验。回头想想身边的同学们其实问题真得很多,不光男生普遍不注意自己的着装、外形,很多女生的着装也是随心所欲,不是太过草率,就是不分场合。

余安妮若有所思地点头:“难怪班主任说很多同学临到毕业其实根本没有准备好。单从外形上说,就与一个职场达人相距甚远。”

(一) 实训任务一: 评估

根据以下表格认知自我, 确认自我形象。

1. 女性

头发	(1) 头发是否凌乱? (2) 发式是否过于复杂? (3) 头发是否很脏? 有无头屑? (4) 丝带和发夹的样式、颜色是否太过华丽? (5) 长发有无拢起? (6) 刘海儿是否过长?
化妆	(1) 是否浓妆艳抹? (2) 香水是否过浓? 气味是否奇怪? (3) 妆容看起来是否健康?
指甲	(1) 指甲是否太长? (2) 指甲内是否有污垢? (3) 指甲油的颜色是否太过鲜艳?
服装	(1) 服装的样式与颜色是否太花哨? (2) 服装是否清洁? 服装上是否有头屑、头发或污渍? (3) 上下装、内外装是否搭配? (4) 服装是否过于暴露? (5) 扣子有无脱落? 下摆是否掉下来? (6) 裙子的长度是否适当? (7) 衬衫和背心的扣子是否扣错?
丝袜	(1) 束紧的部分是否太松? (2) 丝袜是否有破损? (3) 颜色是否过于鲜艳?
鞋子	(1) 鞋子的颜色和样式是否太过华丽? (2) 鞋子是否清洁? (3) 鞋跟是否过高? 鞋子是否合脚?

2. 男性

脸	胡子是否刮了?
头发	(1) 头发是否太长? (2) 鬓角、刘海儿是否太长? (3) 头发是否凌乱? (4) 头发是否很脏? 有无头屑?
指甲	(1) 指甲是否太长? (2) 指甲内是否有污垢?



续表

西装	(1) 西装是否清洁? (2) 西装有无头屑、线头、污垢? (3) 西装有无破裂之处? (4) 扣子是否扣错或掉了? (5) 标牌是否摘掉? (6) 西装是否符合时令? (7) 西装是否很皱? (8) 裤子是否过长或者过短?
衬衫	(1) 衬衫的颜色和样式是否过于华丽? (2) 领子和袖口是否有污渍? (3) 衬衫有无破裂或弄皱的地方? (4) 衬衫与西装搭配得是否得当?
领带	(1) 领带是否与西装、衬衫搭配得当? (2) 领带是否清洁? (3) 领带是否打得不正? (4) 领带是否过长或者过短?
鞋子	(1) 是否穿了皮鞋?(正式西装不能与运动鞋搭配) (2) 鞋子是否打油揩亮? (3) 鞋子的颜色与样式是否得当?
袜子	(1) 袜子的颜色与样式是否太花哨? (2) 袜子有无臭味? (3) 袜子的顶端是否松开?

(二) 实训任务二：展示

调整好自我形象之后,轮流上台进行仪表、仪态展示并根据以下表格进行比对。

1. 点评他人

我心中的典范形象及其特点	
我心中的差评形象及其特点	

2. 自我评价

他人眼中的自己	
自我评价	