



本书叙述了秘书在实际工作、社会交往中经常运用的各种礼仪，包括秘书的服

饰、姿势、日常交往、接打电话、接待宾客、筹办会议、社交活动等多方面的礼仪，并择要介绍了外国的一些礼仪、习俗。

高等教育涉外秘书专业教材

SHEWAI MISHU LIYI

杨剑宇 编著

涉外秘书礼仪



湖北科学技术出版社



中国疾病预防控制中心
性病艾滋病预防控制中心
性病艾滋病预防中心

为预防、控制、消除艾滋病、性病、梅毒、淋病、尖锐湿疣、生殖器疱疹、乙型肝炎、丙型肝炎、HIV感染等传染病，特制定本指南。

本指南适用于各级疾病预防控制中心、医疗机构、社区组织、学校、企事业单位、社会团体、家庭等。

本指南由疾病预防控制中心编写。

编委会：王军

涉外秘书礼仪



中国疾病预防控制中心
性病艾滋病预防控制中心
性病艾滋病预防中心



高等教育涉外秘书专业教材

SHEWAI MISHU LIYI

涉外秘书礼仪

杨剑宇 编著

湖北科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

涉外秘书礼仪/杨剑宇编著. —武汉: 湖北科学技术出版社, 2000.12
高等教育涉外秘书专业教材
ISBN 7-5352-2549-7

I. 涉… II. 杨… III. 外事管理-秘书-礼仪-高等学校-教材
IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 75876 号

涉外秘书礼仪

© 杨剑宇 编著

责任编辑: 李荷君

封面设计: 戴 旻

出版发行: 湖北科学技术出版社
地 址: 武汉市武昌黄鹂路 75 号

电话: 86782508
邮编: 430077

印 刷: 湖北医科大学印刷厂

邮编: 430071

880mm×1168mm 32 开 5.875 印张 142 千字
2000 年 12 月第 1 版 2000 年 12 月第 1 次印刷

印数: 1-5 000

ISBN 7-5352-2549-7/G·622

定价: 12.00 元

本书如有印装质量问题 可找承印厂更换

内 容 提 要

礼仪是尊重他人的表示,是人类优良素质的体现,也是社会文明的象征。秘书在日常工作和社会交往中有大量的迎来送往、参加社交活动等事宜,其中包含着许多礼仪,了解和运用这些礼仪,能有助于秘书处事得宜。所以,秘书必须了解和掌握这些礼仪知识。本书叙述了秘书在实际工作、社会交往中经常运用的各种礼仪,包括秘书的服饰、姿势、日常交往、接打电话、接待宾客、筹办会议、社交活动等多方面的礼仪,并择要介绍了外国的一些礼仪、习俗。本书实用性和可读性很强,值得秘书们一读。

目 录

第一章 绪言	1
第二章 秘书的仪表	5
第一节 秘书的服饰	5
第二节 秘书的仪容	11
第三节 秘书的表情	17
第三章 秘书的日常姿势	23
第一节 秘书的站姿	23
第二节 涉外秘书的走姿	26
第三节 秘书的坐姿	33
第四章 日常交往礼仪	42
第一节 日常见面礼仪	42
第二节 日常见面礼节	50
第三节 交谈礼节	53
第五章 接打电话的礼节	64
第一节 接听电话的礼节	64
第二节 礼貌地处理打给上司的 电话	69
第三节 打电话的礼节	73
第六章 接待礼节	77
第一节 日常接待的礼节	77
第二节 接待无约而来者的礼节	83
第三节 接待重要宾客的礼节	88
第七章 会议礼节	94
第一节 会议通知和请柬	94

第二节	会场布置	102
第三节	会间礼仪	106
第八章	社交活动礼仪	113
第一节	日常社交活动礼仪	113
第二节	重要社交活动礼节	123
第九章	宴请礼仪	136
第一节	宴请的筹办	136
第二节	宴会桌次席次的安排	141
第三节	出席宴请的礼节	147
第四节	西餐进餐礼仪	150
第十章	国外礼仪习俗	156
第一节	外国人的称呼和姓名	156
第二节	外国重要习俗	163
第三节	国外重要节日	172

第一章 绪 言

一、什么是礼仪

礼仪是人们在社会交往中为了表示对对方的尊重、尊敬和善意友好而约定俗成的行为规范和准则。

秘书礼仪是指秘书在工作、社会交往中为了表示对对方的尊重、尊敬和善意友好而约定俗成的行为规范和准则。

礼仪是一种待人处事的方式，体现在一个人日常的态度和行为中。它受着历史传统和社会道德的制约，要求社会公民都应该遵守。所以，世界各国和各民族都重视礼仪，将其视为一个国家或一个民族文明程度高低的重要标志，也是衡量一个人教养和道德水平高低的重要标志。我国是个文明古国，素有“礼仪之邦”之称。现代，我们继承、发扬了我国优良的礼仪传统，又汲取了国际上一些普遍流行的礼仪，形成了具有中国特色的礼仪风格，通过它反映出我国的文明、文化和社会风尚。

二、礼仪的内涵

礼仪的内涵包括了仪表、礼貌、礼节、仪式。

（一）仪表

仪表指人们的外表，包括服饰穿着、仪容仪貌、姿势风度、言谈举止。

服饰是衣着和首饰的佩带，穿着能体现人们的性格特征、文化素养、兴趣爱好，职业岗位，这就是人们常说的“三分长相，七分衣装”。掌握着装的基本要求，能给人以得体、和谐的印象。

仪容仪貌是指一个人身体裸露部位的状态，以及就其的修饰，如脸部的化妆，头发的长短式样，皮肤的护理，个人卫生等。整洁得体的仪容仪

貌能给人以美感，使别人对你产生好感。

姿势指人们的站姿、走姿、坐姿，还应当包括手势和表情。它就是人们常说的举止。得体的姿势能组成动感的美，“站如松”，“坐如钟”，“行如风”这是我国对人体姿势的基本传统要求。

至于风度，它是一个人的德、才、学、识等内在素质，通过服饰穿着、仪容仪貌、姿势表情、言谈举止所表现出来外部形象。

（二）礼貌

礼貌是人们在交往中相互表示尊重、善意友好的行为方式。孟子云：“尊敬之心，礼也”。后人解释说：“礼者，接之以礼；貌者，颜色和顺，有乐贤之容”。意思是待人处事要文雅而有礼貌，举止言谈要谦虚恭敬。

礼貌是文明行为的起码要求，是社会道德的基石，也是礼节、礼仪的基础。所以，人们从小就被教育要有礼貌。尽管在不同国家、民族和不同时代、环境里，礼貌的表达方式有所不同。但是，其基本要求是一致的，就是以尊重他人、不损害他人利益为前提，待人诚恳、谦恭、和气善意而又有分寸。

礼貌可以分为三类：一是各种公共场所应当遵守的起码的行为规范，如我国对全民提倡的“五讲四美”，上海市政府对全体市民提倡的“七不”（不乱扔脏物、不乱穿马路、不损坏公共财物等）；二是交际中的行为规范，如见面时的称呼、问候等；三是个人生活中应当遵守的行为准则。这三类归纳起来就包括如下内容：遵守纪律、言而有信、尊老爱幼、待人和气等等。

（三）礼节

礼节是人们在交往中向对方表示尊敬、祝颂、问候、致意、慰问、哀悼，或给予帮助的惯用形式，也是礼貌在言行举止方面的具体规则。从伦理道德上讲，礼节不单单是向别人表示尊敬和善意的外在形式，也是心灵美的表现，比如，学生见到老师说声“老师好！”得到帮助时说声“谢谢！”，接待宾客时热情周到，这都是有教养的内在美的表现。古往今来，世界各国的礼节纷繁复杂，到了现代，礼节逐渐趋于简化和统一。在我国社会主义精神文明的建设中，应当提倡文明礼节，使它们成为人们乐于接

受的行为习惯。

(四) 仪式

仪式是在隆重的场合为表示对宾客的尊重和友好而举行的一套程序。

在国际交往中,礼宾仪式是较隆重严格的,有时具有一定的象征意义,可以激发人们一定的社会情感。根据交往的需要常有签字仪式、谒墓、开幕式及授勋仪式等。签字仪式一般是国家间、集团间通过谈判,就政法、军事、经济、科技文化等某方面的相互关系达成协议、缔结条约、协定或公约时所举行的仪式。谒墓是国家领导人出国正式访问的习惯做法,往谒陵墓或向纪念碑献花圈,以表示对被访国人民友好和亲善,也是对该国先烈的敬意。开幕式是各种展览会开幕时所举行的仪式,工程项目的动工、竣工典礼和交接仪式也属于开幕或同类。授勋仪式是许多国家对外国领导人或外国驻本国外交使节或其他知名人士授予勋章,以表彰其在某方面的功绩所举行的仪式。在举行各种仪式或组织各种活动中礼宾次序十分重要。礼宾次序是指国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次按某些规则和惯例进行排列的先后次序。一般说,礼宾次序体现东道主对各国宾客所给予的待遇;在一些国际性的集会上则表示各国主权平等的地位。礼宾次序的排列国际上有惯例,各国也有自己的作法。按身份与职务的高低排列是礼宾次序排列的主要依据。在多边的活动中礼宾次序有时按参加国国名字母的顺序排列,一般用英文字母排列居多。有时在多边活动中,按通知代表团组成的日期先后排列礼宾次序。此外,在各种较隆重的活动中,国旗的悬挂十分重要,因为它是国家的标志,是国家的象征,必须按国际惯例悬挂国旗。

三、礼仪的作用

1. 有助于建设社会主义精神文明

礼仪属于社会公德的一部分,是社会主义精神文明的重要组成部分。社会的发展,客观上需要礼仪这种高尚的行为。如前所述,现代,礼仪被视为一个国家或一个民族文明程度高低的重要标志,也是衡量一个人教养和道德水平高低的重要标志。正如英国哲学家约翰·洛克所说的那样:“美

德是精神上的一种宝藏，但是使它们产生光彩的则是礼仪”。如果，一种高尚的行为只有少数人能做到，它就不能代表一个时代的文明。如果，我们大力提倡礼仪，使它成为全民普遍乐于接受的行为习惯，那么，就会形成人人争当有教养、懂礼仪、有高尚道德的人，这种社会风尚就能演化成为一种强大的道德力量，有效地提高全民的素质和形象，从而大大提高我国的社会主义精神文明程度。

2. 融洽人际关系

由于礼仪的基本要求是尊重他人、不损害他人利益，待人诚恳、谦恭、和气善意而又有分寸。它能使你顺利地进入社会大家庭，联络相互间的感情，架设友谊的桥梁。所以，礼仪有助于建立和发展人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系，也就是人们所说的“你敬我一尺，我敬你一丈”，这就有助于调节社会交往中的人际关系，缓解或避免许多不必要的矛盾、冲突，营造一种融洽的人际环境，有利于维护社会生活秩序的正常和安定。

3. 适应对外开放的需要

我国的改革开放政策实行二十多年来，实践已经证明，它指引我们走上了富民强国之路，是我们民族的希望之路。今后，我们将继续实行对外开放政策，而且，随着我国即将加入 WTO，对外开放的领域会更广，程度会更深。如前所述，现代，世界各国的礼仪逐渐趋于简化和统一，礼仪成为走向世界、与世界交往、与国际接轨的名片。因此，提倡礼仪，能直接服务于对外开放政策。

对于秘书来说，礼仪与她们的业务是密不可分的。她们在日常工作和社会交往中有大量的迎来送往、参加社交活动等事宜，其中包含着许多礼仪，了解和运用这些礼仪，能有助于她们处事得宜，顺利地工作。一个不懂礼仪的人是决不能胜任秘书职位的。所以，秘书必须了解和熟练掌握各种礼仪。

第二章 秘书的仪表

秘书具有窗口作用，她们是单位和内外人员联系的桥梁，是单位和领导部门的窗口，她们的仪表和工作态度能反映出该单位员工的素质，直接折射出单位的形象。

秘书的仪表包括她们的服饰穿着、仪容仪貌、姿势表情、言谈举止，这也是秘书个人形象的重要组成部分。

礼仪从其表现形式来划分，可以分为三类：

言语礼仪，即运用口语或书面语言表达出来的礼仪；

行为表情礼仪，即通过姿势表情、言谈举止表达出来的礼仪；

服饰礼仪，即通过服饰穿着、仪容仪貌表达出来的礼仪。

所以说，仪表又是礼仪的有机组成部分，秘书必须注重自己的仪表，这是秘书礼仪的起点。同时，秘书的良好仪表，也能塑造自己的个人形象，并使自己成为单位良好形象的代表。

第一节 秘书的服饰

服饰指穿着和饰物。人们对服饰的选择，反映了他们的文化水平、修养程度。

所以，莎士比亚说过：“服装往往可以表现人格。”

郭沫若也说过：“衣裳是文化的象征，衣裳是思想的形象。”

得体的服饰能够表现出人们的自尊，显示出他们的气质和风度。

同时，服饰又是一种礼仪，即通过服饰穿着、饰物佩戴来传情达意的一种礼仪。比如，秘书应邀出席同行的庆典，穿上红色衣裙能表示庆贺，而参加吊唁仪式，则必须穿上黑色或深色的服装，忌讳穿鲜艳的服装，以表示哀悼。为此，秘书应当懂得如何选择自己的服饰。

一、秘书服饰的基本要求

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点，其基本要求是：整洁、大方、和谐、雅致。为了达到这一要求，秘书在选择服饰时应注意几个协调。

（一）与环境、身份相协调

秘书在不同的场合应当穿戴和环境相适宜的服饰。

在平时工作中，秘书不宜穿戴名贵、高档的服饰，这既影响操作，又会给人以怪异的感觉。而穿戴质地较好而又大方的服饰，则容易使别人感到你随和而好接近。根据我国的民族习惯，女秘书工作时的服饰以素淡典雅为宜，男秘书的服饰则应给人以诚实稳重的感觉。

又如，秘书参加他人婚礼或庆典时，应穿戴一新，以示庆贺、尊重，但又不能过分，避免喧宾夺主。涉外秘书参加他人丧礼时，应穿着深色服装，内穿白色或暗色衬衣，女秘书不抹口红，不用色彩鲜艳的围巾，不戴饰物，以表哀悼之情。

秘书经常随同上司或陪同外宾、外商，参加各种社交活动。这时，你的服饰既要整洁大方，又要注意适度，不宜鲜艳夺目，要注意突出上司或宾客，也应避免喧宾夺主。

（二）与体形相协调

健美的体形是服饰美良好的基础，个人体形不同，有高矮胖瘦之别，秘书选择的服饰，应能起到衬托或弥补体型的作用，以使服饰和你的体形相协调。

服装的颜色能从视觉上影响人的体形的变化，达到美的效果。

如浅色可使人感觉分散，起到扩大面积的作用，给人以丰满感，所以，瘦者宜穿着浅色服装；深色可使人感觉集中，起到缩小面积的作用，给人以窄小感，所以，胖者宜穿着深色服装。

服装的线条图案也有类似的作用。直线条给人以高瘦的感觉，横线条给人以矮胖的感觉，所以，瘦者宜穿着横线条的服装，显得健壮些，而胖者则宜穿着直线条的服装，以显得挺拔些。

带有斜线或曲线的服装能使女子显得丰满、圆润、温柔，带有直线的服装则能显示男子的力量和阳刚之美。

此外，人们还可以通过服装的款式、形状，来弥补人体比例的不均匀，从而给人以协调感。

当然，秘书的服饰还应与季节相协调。

秘书的服饰除了要注意上述几个协调外，其穿着还得注意一些事项。

（三）秘书穿着注意事项

秘书的服装有便服、礼服两大类。秘书在日常工作中可穿着便服，各种外衣、西服、衬衣、套裙等均可作为便服。便服穿着时要注意清洁、整齐，衣领、袖口要保持干净，衣服要平整，衣裤上没有污迹。上、下装的色彩、款式要协调，皮鞋要经常上油擦亮。

秘书在参加隆重的典礼、社交活动、接待、迎送宾客时，则应穿礼服。

秘书在陪同上司、宾客游览、参观时，可以穿着便服。但是，在启程或抵达时有迎送礼仪的，则应当换上礼服。

男秘书穿长袖衬衣时，要将前后下摆塞在裤内，袖口不能卷起。

女秘书在社交、活动场合的服装，要尽可能避免和其他女士雷同。

男女秘书都不宜穿短裤参加社交活动。

秘书在家里遇有外方人员临时来访，如来不及更衣，还穿着睡衣、短裤之类的，应请客人稍坐，自己立即换上服装，穿上鞋袜，不能赤膊或衣衫不整地接待，这会被视为对来客的不敬。秘书参加室内举行的社交活动时，应脱去大衣、风雨衣、雨鞋等，并摘下帽子、手套。女秘书的纱手套、帽子、披肩、短外套等，被视为女式服装的一部分，可以在室内穿戴。秘书在室内不能戴墨镜，即使在室外举行的礼仪中，一般也不宜戴。

二、女秘书的服装

1. 女秘书的办公室着装

几十年来，时装潮流日新月异，但是，国外女秘书的办公室着装却无甚变化，从当初的长波浪发型、细腰西装、直统裙、高跟皮鞋到今天的简

单发型、西装套裙、中跟皮鞋，这种装束约定俗成，沿用至今，其根本原因在于它适合秘书工作，适合办公室气氛。整天处于能干的男同事、严肃的上司和精明的客户之间，女秘书的办公室服装需要显得稳重成熟、含蓄低调，形成了这种既保守又优雅的风格，按英文的说法是：elegance and lowkey。

这种服装秘书可以参照。

女秘书在办公室内以穿西装套裙或长裙为宜，尤其是黑色、常青色、白色、蓝色、灰色的西装套裙，能显示出自己的稳重端庄、高雅无华。

如穿着其他服装，颜色以柔和为好，款式以简洁大方为好，不宜太复杂、装饰太多。大红大绿、花俏刺眼的装束既与办公室严肃庄重、忙碌紧张的气氛不协调，又会使人觉得你散漫而难以合作。

华丽或性感的服装也不适合于办公室的女秘书。所以，低胸、露肩、露背、露腹、敞口无袖上衣、透明衣裙、超短裙、高开叉的长裙，都不适合做办公室着装。

刚离开校园的女秘书，穿着上要避免另一种倾向，即显得清纯、学生气太浓，如随便穿着一件带图案的T恤衫、一条牛仔裤、一套运动服、草编凉鞋，带着玻璃手镯，会使上司和同事觉得你幼稚，怀疑你能否胜任工作。

2. 女秘书的礼服

根据国外的习惯，在交际场合，一般要求女宾穿礼服。有时，请柬上会注明服饰。如美国的习惯，对此分为五类：

Casual（便服）可穿西式长裤；

Informal（不隆重的装束），可穿西式长裤；

Loungesuit（较隆重的装束），穿常礼服或样式隆重的衣裙；

Blacktie（隆重的礼貌），穿小礼服或盛装长裙；

Whitetie（极隆重的礼服）穿盛装长礼服或大礼服

国际上流行的女礼服种类颇多，常见的有：常礼服、小礼服、大礼服。

常礼服 由质地、颜色一致的上衣和裙子组成，通常以一件套的长裙为宜，上下两件套的套装也可，裙子必须是长裙。日间穿着常礼服，其颜

色不宜浮华，应选用稳重的墨绿色、蓝色、浅茶色或银灰色，并避免佩用闪光的饰物，以示庄重。

小礼服 长及脚背而不拖地的露背式单色连衣裙式礼服，一般有袖。

大礼服 袒胸露背的单色拖地或不拖地的连衣裙式礼服。大礼服的设计以露肤为主，有露肩、露背、露胸等样式，正统的大礼服裙长拖地，衣料高档，具有照明反光的特色，以配合晚间的灯光。由于男子的大礼服以黑色为基调，所以，女子的大礼服色彩可以多种多样。女子的大礼服由于没有袖子，项链、耳环、手镯等首饰的作用颇为突出，要精心选择好。穿大礼服一般不戴帽子，而以光彩夺目的头饰来装饰。着大礼服可穿上大衣、披肩、入室后再脱下。还须配上与礼服色彩相同的长沙手套。

当今，女子的礼服也趋于简化，但是，其式样比男礼服多得多。上穿西服、下配西裤或裙子，上穿中式服装，下配长裙或长裤，连衣裙、旗袍都可以作为礼服。夏天，长短袖衬衫，配上裙子或裤子也可以作礼服。

旗袍具有鲜明的民族风格，我国女性参加庆典时穿上旗袍，配上披肩、背心、高跟鞋和首饰，会显得端庄典雅，光彩照人。为此，它被外国人视为东方女性的最佳礼服，被称为“东方女服”。

3. 女秘书的饰物

饰物指金银珠宝首饰。在参加社交活动、接待宾客时，女秘书佩戴适当的首饰，能显得典雅、美观，也表示隆重和对对方的尊重，有助于赢得宾客的好感。

饰物佩戴的基本要求是美观、大方、雅而不俗。有经验的女秘书在这些场合往往佩戴一般性的饰物，因为，如果佩戴过于昂贵、华美的首饰，可能使来宾、尤其是女宾客会产生相对寒酸的心理。

女秘书的饰物一般有项链、耳环、手表、手镯、手链、戒指、头饰等，质地以金、珍珠为多，如有钻石的饰物，一般在晚间佩戴。过于粗劣的饰物，不如不戴。近年来，也流行佩戴仿制饰物。如有的美国总统的夫人，也佩戴价仅十几美元的珍珠项链，同样显得高雅美观。总之，女秘书佩戴饰物，是涉外业务的需要，而不是显示自己的富有，它应和素淡典雅的穿着原则相吻合。

三、男秘书的服装

1. 男秘书的礼服

男秘书的办公室着装，一般以该单位的工作装和普通西装为宜。

根据国外的习惯，在交际场合，一般要求男士穿礼服。有时，请柬上会注明服饰。如美国的习惯，对此分为五类：

Casual（便服）不需穿整套西服，不需打领带，可穿牛仔褲；

Informal（不隆重的装束），不需打领带，但是，最好着上衣；

Loungesuit（较隆重的装束），整套深色西服；

Blacktie（隆重的礼服），着黑礼服（热天可穿白礼服）；

Whitetie（极隆重的礼服），大礼服、燕尾服。

国际上流行的男子传统礼服种类颇多，常见的有：晨礼服、小礼服、大礼服。

晨礼服（白天参加典礼、参加婚礼、周日教堂礼拜时穿着）。

小礼服（也称晚餐礼服、便礼服，参加晚宴、晚间音乐会、剧场演出时穿着）。

大礼服（也称燕尾服）。

近几十年来，大多数国家的男子礼服趋于简化、一致，很少再穿传统礼服，一般都以全套深色、质地优良的西服作为礼服。

2. 西装礼服的穿着

西服作为礼服穿着应相对讲究。

西服上衣要衣长过臀，四周下摆下垂平衡，衣袖长度应在手臂伸直时达到腕部。内穿的衬衣以白色为宜，其袖长应长出上衣衣袖1.5厘米左右，其领子也应高出上衣衣领1.5厘米左右，上衣的衣领要紧贴后颈部，以保持一种匀称感。

西服上衣的两粒扣子，可以都不扣，如要扣，只扣上面一粒，下面一粒始终不扣。

西服上衣的胸袋只插放装饰性的白手帕，手帕要折叠得平整，或折成花式。