



浙江省2010年特色专业建设成果
浙江金融职业学院“985”工程二期（攀越计划）建设成果

秘书理论与实务

MISHU LILUN YU SHIWU

赵志强 方明星 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

- 浙江省 2010 年特色专业建设成果
- 浙江金融职业学院“985”工程二期（攀越计划）建设成果

秘书理论与实务

赵志强 方明星 主编

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书理论与实务 / 赵志强, 方明星主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2013
ISBN 978-7-5663-0660-9

I. ①秘… II. ①赵…②方… III. ①秘书学 IV.
①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 057484 号

© 2013 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

秘书理论与实务

赵志强 方明星 主编

责任编辑: 朱 洋 史伟明 刘 静

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 14.25 印张 329 千字

2013 年 3 月北京第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0660-9

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 26.00 元

目 录

项目一 秘书接待工作	1
1.1 接待工作理论概要	3
1.2 接待工作任务及操作要点	7
1.3 实训项目	13
练习题	18
项目二 办公室管理	20
2.1 办公室日常事务管理理论概要	21
2.2 办公室日常事务及操作要点	35
2.3 实训项目	40
练习题	41
项目三 办公设备使用	42
3.1 现代办公设备的类别与使用方法	43
3.2 日常办公用品管理	48
3.3 制作办公设备基础文件	52
3.4 实训项目	54
练习题	55
项目四 办公环境管理	56
4.1 办公环境理论概要	57
4.2 工作任务及操作要点	64
4.3 实训项目	68
练习题	68
项目五 办公室日常财务管理	70
5.1 办公室财务管理概述	71
5.2 财务工作任务及操作要点	82
5.3 实训项目	83
练习题	85
项目六 日常工作会议管理	86
6.1 日常工作会议主要流程	90
6.2 举办日常工作会议的注意点	99
6.3 实训项目	101
练习题	101
项目七 专业性会议管理	102
7.1 专业性会议主要流程	104

7.2 实训项目	106
练习题	106
项目八 庆典性会议管理	107
8.1 学校庆典主要流程	116
8.2 实训项目	120
练习题	120
项目九 总结会管理	121
9.1 总结会会务工作理论概要	123
9.2 总结会会务工作任务及操作要点	127
9.3 实训项目	131
练习题	131
项目十 商品博览会管理	132
10.1 接待工作理论概要	133
10.2 商品博览会会务工作任务及操作要点	135
10.3 实训项目	139
练习题	139
项目十一 新产品信息发布会管理	140
11.1 新产品信息发布会会务工作理论概要	142
11.2 新产品信息发布会工作任务及操作要点	145
11.3 实训项目	150
练习题	150
项目十二 秘书办文工作	151
12.1 文书撰拟与处理工作理论概要	153
12.2 办文工作任务及操作要点	158
12.3 实训项目	177
练习题	180
项目十三 秘书文档管理	182
13.1 档案管理工作理论概要	183
13.2 档案工作任务及操作要点	188
13.3 实训项目	202
练习题	205
项目十四 秘书信息管理	206
14.1 信息收集理论概要	208
14.2 信息工作的程序和方法	210
14.3 实训项目	216
练习题	217



项目一

秘书接待工作

知识目标

1. 掌握日常来访接待的要点和程序;
2. 熟悉接待工作的基本内容和要求;
3. 掌握接待工作的具体环节和技巧;
4. 能科学合理地安排食宿、交通、参观等事项,全方位地展现单位形象。

能力目标

1. 能制定出完备的接待计划表;
2. 能以良好的形象迎接来访者,做到诚恳热情、讲究礼仪、细致周到、按章办事、保守秘密;
3. 能够妥善地处理无预约的来访;
4. 能够灵活地处理领导外出或正在开会等不能按约会见已经前来的客人的情况;
5. 能够礼貌地送别来访者,并在来访者离开后对来访情况进行记录;
6. 掌握接待程序和接待礼仪。



案例导入

金成专卖店的接待任务

长春金成集团有限责任公司是生产“金成”牌防盗门的专业集团公司。2006年,该集团在上海星海大商场内以店中店的形式开了“金成”防盗门专卖店,专卖店共有50名员工,其中,主管、秘书各一名,专卖分店店长两名,销售员、营业人员、技术维修人员若干;设销售部、技术部、会计室等部门。所有员工的平均年龄在35岁左右,具备相应的专业技术知识。这些人员大多有较丰富的营业经验与良好的人际沟通能力,工作认真、仔细,爱护岗位,奉行金成“诚实守信”的宗旨。

“金成”防盗门上海专卖2001年度的经营颇有成效,因此,2002年3月2日至3月4日,集团公司将派专门人员一行三人前来检查工作、交流经验。星海专卖店王飞主管的秘书陈丽小姐在接到接待任务后,到王主管办公室请示工作,王主管告诉她,检查人员中有一位是沈阳分公司总经理李明,上海人,是他的老同学,另外两位分别是李明

的副总项阳和李明的秘书宋词，他们是沈阳人。他们受集团公司任命组成检查小组，专程来上海检查三家专卖店的工作情况。3月2日，他们会检查店堂布置、促销、服务等工作；3月3日，他们会代表集团公司对三家店的销售成绩进行表彰。王主管很重视这次接待工作，他要求陈秘书认真拟定接待工作方案。

● 案例探究

1. 在本案例中，应该由谁出面接待？
2. 陈秘书在拟定接待方案之前，应做好哪些准备工作？
3. 接待工作方案指的是什么？应该包括哪些主要内容？

● 案例分析

作为专卖店的秘书，陈小姐要做好此次接待工作，需要注意和遵循的原则程序分析如下：

1. 了解背景资料

(1) 了解来访目的。陈秘书首先应准确了解来访团体的来访目的，这样，做出的计划和准备才有针对性。陈小姐应该向王主管了解清楚这些情况，取得准确信息。

(2) 了解来访者的基本情况。为了使接待工作万无一失，陈小姐要事先掌握来访者的基本情况，如所在单位的全称、业务范围、发展态势、来访者人数、姓名、性别、身份、民族、宗教信仰；有时还要对主宾有更多的了解，如个人爱好、性格、特长等。了解得越多、越具体，准备工作就越有针对性，接待成功的把握就越大。这些内容陈小姐除了可以向王主管了解之外，也可以事先向对方领导或秘书进行了解。

2. 草拟接待计划

陈小姐其次应做的就是草拟完善的接待方案。这要求陈小姐首先应与来访一方协商，并征得王主管的同意。在接待方案中，首先应确定接待规格，这决定了接待人员、日程安排及经费开支，包括谁到机场、车站迎接、送别；谁全程陪同；宴请的规格、地点；住宿宾馆的等级、房间标准等。这些都受到接待规格的制约，都要在计划中写清楚。在具体制定接待计划时，要包括以下内容：

- (1) 主要陪同人员；
- (2) 主要工作人员；
- (3) 住宿地点、标准、房间数量；
- (4) 宴请地点、标准、人数；
- (5) 会见、会谈地点、参与人员；
- (6) 参观游览地点、陪同人员。

3. 与本单位相关部门沟通情况

接待计划涉及本单位的相关部门，陈小姐应事先与其进行沟通，商定接待的时间、涉及的内容、地点、人员等事项。

4. 与来访者沟通情况

日程确定好之后，陈小姐要及时通报来访一方，看还有什么要修改的，一般要尊重来访一方的意见。对于实在难以满足的要求，要如实地向对方解释清楚。

5. 报请上司审批

陈小姐在拟好接待方案之后，应及时报送给王主管，经王主管审定批准。如果已经双方认可并经领导批准，该接待计划一般就不再改动了。

1.1 接待工作理论概要

1.1.1 接待工作的种类

接待是指对来访者给予相应的服务的活动。根据不同的对象、不同的来访目的，接待的内容也各不相同，主要有以下几种分类方法。

按照来宾的来访意图可以将接待分为公务接待、会议接待、视察与检查接待、参观接待、经营活动接待、技术考察接待和其他接待。

按照接待对象的不同，可以把接待分为外宾接待和内宾接待。内宾接待又分为对上级单位来人的接待、对平行单位来人的接待、对下属单位来人的接待、对新闻单位来人的接待和对本单位来人的接待。

按照来访者有无预约又可以把接待分为预约来访者接待和未预约来访者接待。

1.1.2 接待工作的一般程序

1. 制定接待计划

1) 接待规格

(1) 高规格接待。即主要陪同人员比主要来宾的职位要高的接待，如一位公司副总经理接待上级单位派来了解情况的工作人员，或是一位重要客户，而这位客户的职位不过是某公司的部门经理。高规格接待表明对被接待一方的重视和友好。

(2) 对等接待。即主要陪同人员与主要来宾的职位相当的接待，这是最常用的接待规格。

(3) 低规格接待。即主要陪同人员比主要来宾的职位要低的接待，这种接待常用于基层单位，如某部领导到下属企业视察，其企业的最高领导的职位也不会高于部领导，这就属于低规格接待。

2) 如何确定接待规格

秘书首先要了解客人的身份和来访目的，据此确定由谁来出面接待比较合适。接待规格的最终决定权在上司那里，秘书仅提供参考意见。当接待规格定下来以后，秘书应当把我方主要陪同人员的姓名、身份以及日程安排告知对方，征求对方的意见，得到对方的认可。

3) 接待计划的主要内容

接待计划的主要内容有四项：确定接待规格、日程安排、经费预算、工作人员。

(1) 确定接待规格。即确定本次接待应由哪位高层管理者出面，并确定其他陪同者、住宿、用车、餐饮的规格等。

(2) 日程安排。包括来访的起止时间、每天的活动内容等。日程安排要具体，包

括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的形式列出。

(3) 经费预算。根据接待规格、人员数量、活动内容做出接待经费的预算。接待经费包括：工作经费，如租借会议室、打印资料等费用；住宿费；餐饮费；劳务费，如讲课、演讲、加班等费用；交通费；参观、游览、娱乐费用；礼品费；宣传、公关费用；其他费用。

有时，客人的住宿费、交通费等由客人一方支付，但需要把所需费用数目与日程表一起提前寄给对方。

接待经费从何而出，也是要落实的问题。特别是由两个以上单位联合接待时，从开始筹划就要确定经费的来源问题。

(4) 工作人员。根据接待规格和活动内容确定工作人员的构成和数量。这些工作人员要做来访前的准备工作、来访期间的联络沟通工作和协调服务工作。如果是重要的团体来访，秘书一个人是无法承担所有的准备工作的。在接待计划中，要确定各个接待环节的工作人员，为了使大家对自己的工作心中有数，要让所有的有关人员都准确知道自己在此次接待活动中的任务，提前安排好自己的时间，保证接待工作顺利进行，也可制定相应的表格，印发给有关人员。

2. 一般接待流程

在制定了接待计划之后，秘书就要按照接待计划进行接待。接待的内容不同，接待的程序也不尽相同，主要的程序包括以下几个：

1) 发出邀请

邀请可以分为口头邀请、电话邀请、书面邀请、登门邀请及邮信邀请等。邀请的方式很多，采用哪一种要根据亲疏关系和实际关系而定，例如，口头邀请是向被邀请者以谈话的方式发出邀请，这多在一些较为简单的活动场所应用；登门邀请是邀请者亲自到被邀请者寓所或单位发出的邀请，以示重视等。有时是几种方法综合运用，发出了书面邀请后，又用电话催请，然后再登门邀请。无论是哪一种邀请，语言都要恳切，态度都要真诚。

另一种情况是对方主动提出或是来函、来电通知来访的，如果是上级来检查，就没有以上环节。

2) 接待前的准备工作

(1) 平时的准备工作

首先做好思想和心理的准备工作。诚挚恳切的态度，无论来访者是有预约还是没有预约的，是易于沟通还是难以沟通的，性格是内向的还是外向的，脾气是平和的还是急躁的，都要让对方感到自己是受欢迎和受重视的。

其次是团结合作的工作精神。接待工作是单位共同的事情，因此，在接待客人时，要有主动协助的精神，不能认为不是自己的客人就不予理睬或态度冷漠。

(2) 做好业务知识和能力的准备

作为领导的助手、代表单位门面的秘书人员，不仅要熟悉自己的本职工作，而且必须全面了解本单位各方面的情况，如企业的发展历史、产品特点、规格、种类、各部门设置及领导职工的情况；必须拥有较完备的资料，具体包括单位内部职员电话号码，

本市其他公司或企业单位的电话号码,国外自动拨号的密码,当地宾馆、名胜古迹、游览路线,娱乐场所的名称、地点、联系方式,本市的政治、经济、文化等情况。

(3) 做好物质与环境的准备

接待环境物件的摆放应该整齐、美观、清洁,光线充足,空气清新;前台、办公室、会客室设置要协调,物品齐备;前厅应该为客人准备椅子,会客室里准备茶具、烟灰缸、空调设备,还应有电话、复印机、传真机等。做到办公室里的文件、文具、计算机、电话等物品各归其位,摆设美观、整洁。常用的、不常用的及私人的用品应该放到合适、固定的地方,需要时能马上找到。

会客室要及时清理,勤换空气。客人走后,清洗烟灰缸、茶具,为下一批客人的到来做好准备。每天下班前整理好所有的办公用品,上班提前到达、清扫、整理、检查接待环境,做到有备不乱。

3) 普通接待环节

按来访者事先有无预约可以把接待工作分为预约来访者接待和未预约来访者接待。日常有约的接待对象大都是零星来单位访问或洽谈工作的客商或是朋友。接待时,在保证礼貌待客的基础上酌情简化接待程序。

(1) 预约来访者的接待

① 主动迎接和问候。当来访者来到时,要以站立的姿态,面带微笑主动迎上前去并问候,应使用“您好”、“欢迎您”、“请问您是……”等礼貌用语。

② 了解情况。了解来访者约见的人员或部门,如果已到约定时间,则立即通知被访的部门或人员;如果比约定的时间早很多,则请来访者入座,倒茶、送报或轻松地和他们交流,使对方感到不受冷落。等到距预约时间5~10分钟时通知被访者。

③ 发放宾客卡。按单位要求发放给来访者宾客卡,来访者离开时提醒并收回宾客卡。

④ 正确引导。引导来访者到被访的部门或按单位要求安排专门工作人员接待。

⑤ 送客。当来访者离开时,应礼貌送客,应使用“请您走好”、“欢迎您再次光临”等礼貌用语,并为客人开门,帮客人取衣帽等物或是陪同客人到门口。若有必要,可帮助来访者预订车辆。

(2) 未预约来访者的接待

未预约来访者的接待是指没有事先预定会见面谈,是临时来访的接待。做出适当的接待应对办法,具体的做法如下:

① 热情接待

面带微笑主动迎接问候来访者,如果要了解未预约来访者,仍要以礼貌友好、欢迎的态度去接待。

② 了解情况,尽心服务

了解来访者要访问的部门或人员,看看能否安排尽可能早的预约时间。若来访者要求当下见面的,则要设法联系相关部门或人员,看被来访者能否接见来访者,若可以,则可以按照预约来访者的工作程序进行;若不可以,则向来访者说明情况,主动请对方留言或留下联系方式,保证尽快将留言递交给被来访者,或是尽可能快地安排会见时间。

并通知对方。

③ 机敏应对

如果来访者要见领导，而领导不愿见，秘书则要找借口打发来访者，或是请示领导能否指定别人代替，若可以，则礼貌地请来访者与指定人员会见会谈。如果来访者坚持要见领导，而领导实在不想见，则一方面要为领导挡驾，让来访者明白今天想会见无论如何是不行的；另一方面要让对方留下电话、会面时间和要求，表示将及时禀告领导，待领导决定后通知对方。

④ 耐心倾听

若来访者是怒气冲冲前来指责批评或是脾气急躁的，则一方面要耐心倾听，礼貌接待，切不可言语相激，致使事态恶化；另一方面要快速寻找解决方法，向对方表示尽力帮助解决问题，抱着善良、认真、真诚的态度对待对方，使对方感到你是真心诚意为他着想的，等事态缓和下来后再想办法解决问题。

⑤ 确保来访者满意

在接待过程中，始终要热情、周到，使来访者满意离开。送客时与有约接待相同。

3. 重要来访的接待流程

比起一般的小规模、个别的宾客来访接待，团体接待是单位的重要接待，在单位形象的展示和单位的业务开展上都有着特别重要的意义。所以一个单位应该将团队接待放在重要的位置，应予以特别的重视。下面是关于团体接待流程的阐述：

1) 迎接来访团体

如果来访者从未见过面，就需要事先制作一面牌子，上面书写来访者的单位名称，字体要工整、要大，能让人从远处看清。如果需要，可准备花束，一定要是鲜花，但不可用黄色或白色的菊花，因为这两类花人们习惯用在葬礼上。

迎接人员的安排有两种方法：

(1) 主陪人员在宾馆等候，派副职或办公室主任带人到机场、车站迎接。这样可以为主陪人员节省很多等候的时间，并无不恭敬的意思。

(2) 主陪人员亲自到机场或车站迎接，这是对来访者表示非常重视。

2) 安排来访团体的食宿、交通、行程

(1) 了解情况

在制定接待计划之前，要了解来访团体的情况，这对安排餐饮、住宿有很重要的作用。如了解客人的宗教信仰、饮食的忌讳、身份、性别、年龄和是否带家属等。

(2) 确定餐饮、住宿、用车标准

在接待规格确定下来以后，根据公司的规定确定餐饮、住宿和用车等的标准，秘书不可擅自提高或降低接待标准，如果客人有特殊要求的，只要在公司规定范围内，就要尽量满足他们的要求，如果客人的要求是超标的，秘书必须向上司汇报，由上司决定。

(3) 预定餐厅、住宿房间

① 接待来访团体，接风和送行需要正式的宴请

A. 事先确定时间和地点。正式宴请的时间以晚上居多，地点以中高档餐厅为佳，

应该是包间。首先要根据主人、主宾身份确定地点的档次，再根据宴请事由、规模确定地点的大小，人少的话就不需要预定过大的地方，要特别注意环境的优雅、安静。如果主宾或客人中有大部分人是信仰伊斯兰教的，那么就应该在清真餐厅订餐。

B. 事先确定宴请的人员。主宾和主人当然是确定的，其他的陪客也是事先就定下的，一般不应无故缺席或换人。

C. 事先确定宴请的桌次、座次。次序体现了地位、身份的不同，正式宴请时，主客双方都应该按照事先安排的桌次和座次入座。

D. 事先确定菜单。菜单确定好后，要请上司过目，看有无更改后再定下来。如果能把菜单印出来，每个客人一份，一方面更显郑重，另一方面也是很好的纪念。但是千万不要连价格一起印上去。

E. 发请柬。正式宴会要发请柬，而便宴可以口头邀请。

② 预定住宿房间

为客人选择住宿宾馆要考虑几个方面的问题：一是交通是否方便；二是档次是否合适；三是环境是否安静、优雅。秘书可以同时选几个各具特色的宾馆，让上司定夺。应该选择熟悉的宾馆，因为对其服务质量等各方面比较了解，不会出大问题，而且作为老客户还可以享受一些优惠。住宿房间一般是主宾安排套间，朝向、楼层要好，一般人员安排标准间，有时可以是两人一间。

(4) 根据对方的要求调整方案

上述内容也是接待方案中的一部分，草拟好之后要给客人发过去，征求意见。如果客人提出意见，只要不违反公司的规定，就要尽量满足，调整方案。但是在调整前后，秘书要向上司汇报，征求上司的意见。

3) 送别来访团体

如果来访团体离开的时间是上午，在前一天晚上，主人一方全体陪同人员要到客人住的宾馆去话别，时间不需过长，控制在半小时之内为好。如果有礼物要送的话，也是在此时送上最好，因为客人还来得及把礼物放在行李箱里。如果临上机场再送礼，客人就只能把它提在手里了，很不方便。如果客人离开的时间是在下午或晚上，也可以在当天上午到宾馆话别，此时应该告诉客人送行的人员、车辆及时间方面的安排，让客人心中有数。

主陪人如果工作太忙，可以请副职代替到机场送行。

1.2 接待工作任务及操作要点

1.2.1 接待工作任务

根据下述背景资料完成情景演示。

情景一

有一个外地公司的客户慕名来到长江公司，但因为事先无约，显得有些不好意思。请演示秘书接待的情景。

情景二

吴总经理与洪达公司王经理是大学时的同窗好友，有着十几年的友情，关系非常亲密，经常在一起打球，在生意上也有合作的时候。王经理经常到长江公司来找吴总经理聊天，吴总经理也经常到洪达公司看望王经理。今天，王经理又来找吴总经理，正好吴总经理不在公司，他陪同台商汪先生打保龄球去了，这时秘书应如何接待。请演示。

情景三

一位和公司有多年交情的王经理，约好了上午十点钟来公司，现在他提前 10 分钟来到了公司，秘书却告知他要推迟约见。请演示秘书接待的情景。

情景四

一位记者来访，要见公司的吴总经理，说是要采访有关公司未来发展方向的问题，而吴总经理正好出去办事。请演示秘书此时接待的情景。

情景五

有一位推销员，事先没有约定，一来就声称是经理的朋友，坚持要见经理，秘书请教他的大名，他却又不愿透露姓名，不愿说出求见理由，到现在还赖着不肯离去。请演示秘书应对的情景。

情景六

一天早晨，两位预约的客人刚到，另一位客人却由于急事来到公司，要求马上见到吴总。请演示秘书接待的情景。

情景七

一天，公司正在召开一个重要的会议，但公司的一个重要合作伙伴突然从外地来公司要求见总经理。请演示秘书接待处理的情景。

情景八

今天有四位重要客人来访，秘书要在办公室迎接客人并进行自我介绍，然后引导他们上楼，进入经理办公室。请演示整个过程。

背景资料

2007 年 3 月 2 日，对长江葡萄酒有限公司来说，是具有纪念意义的一天。这一天，公司的葡萄酒走向了世界市场。当新闻里播出这一消息的时候，总经理吴天心里除了骄傲，更多了一份沉甸甸的责任。

长江葡萄酒有限公司由小作坊发展而来，在吴总经理和长江员工的长期努力下，才逐渐取得了今天这样的成绩，来之不易，所以要特别珍惜。

长江公司的发展历程在全国都有了一定的影响，来公司参观学习的人员也越来越多，有各级领导、党政群团体组织、兄弟单位、国际友人和港澳台同胞等，他们不仅注重了解公司的发展历史沿革、现在的生产能力和规模、工艺流程等，还非常注重对职工文化素质状况的了解。公司也把这种机会当作树立形象，进行自我推销，与来宾联络感情、交流经验的大好时机。

今天又有一批国内外客人来参观，秘书杨花正在接待。她动作优雅、穿着得体，不仅主动为客人介绍情况，而且语言简明、准确、富有激情。当一批客人提出要到生产车

间参观时，她非常热情地在前面引路，在车间里，她还详细地介绍了葡萄酒的生产过程。

秘书的出色表现让吴总经理非常满意。但以前的小杨可不是这样。记得几年前，有一次，一位日本商人来公司谈生意，当时办公室其他人全都外出办事了，小杨负责接待工作。她给客人泡茶时，不知是疏忽大意，还是不懂得泡茶的礼节，她将茶杯洗好后，将茶盖顺手扣在桌上，用手指去茶筒拈茶叶，冲开水时冲得水满杯溢，茶盖盖上，茶水便流满茶几，弄得她手忙脚乱，不知所措，客人把这一切都看在眼里，不一会儿便借故离开，这次合作也因此没了下文。而她今天的出色表现，正是公司既抓生产又抓管理的结果，表现出的是管理人员的高素质。

1.2.2 接待工作操作要点

1. 迎接客人

(1) 确定迎送规格。通常遵循身份相当的原则，即主要迎送人与主宾身份相当，当不可能完全对等时，可灵活变通，由职位相当的人或副职出面，其他迎送人员不宜过多。

(2) 掌握到达和离开的时间。准确掌握来宾到达和离开的时间，及早通知全体迎送人员和有关单位。如有变化，应及时通知有关人员。迎接人员应提前到达迎接地点，不能太早，更不能太迟，甚至迟到。送行人员则应在客人离开之前到达送行地点。

(3) 适时献上鲜花。迎接普通来宾时，一般不需要献花。迎接十分重要的来宾时，可以献花。所献之花要用鲜花，并保持花束整洁、鲜艳，忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色花朵。通常由儿童或女青年在参加迎送的主要领导与主宾握手之后将花献上，可以只献给主宾，也可向所有来宾分别献花。

(4) 不同的客人按不同的方式迎接。对大批客人的迎接，可事先准备特定的标志，让客人从远处即可看清；对首次前来又不认识的客人，应主动自我介绍；而对比较熟悉的客人，则不必介绍，仅向前握手，互致问候即可。

(5) 留下一定时间。客人抵达住处后，不要马上安排活动，要给对方留下一定的时间，然后再安排活动。

2. 称呼、介绍和握手

在称呼上，习惯上对男子称先生，对女子称夫人、女士、小姐；其中，对已婚女子称夫人，对未婚女子称小姐；而对不了解婚姻状况的女子可称小姐，年纪稍大的可称女士；对地位高的官方人士，还可直接称其职务、阁下。

在介绍上，通常由礼宾工作人员或欢迎人员中身份最高者先将前来欢迎的人员按其身份从高到低依次介绍给来宾；在介绍两个人互相认识时，西方是先卑后尊，我国是先尊后卑，西方与我国正好相反，也就是说，在西方，应该先介绍男士，再介绍女士；先介绍年幼者，再介绍年长者；先介绍身份低者，再介绍身份高者；先介绍未婚女士，再介绍已婚女士。而中国与之相反。

在握手时，伸手次序应由尊者决定，在公务场合，职务高、身份高者先伸手，在非

公务场合，年长者、女性先伸手。注意：握手忌用左手、忌戴手套、忌戴墨镜、忌手脏等。

3. 陪车和引导

乘坐轿车时，通常有两种情况：当有专职司机开车时，主人坐在司机后面，主宾坐在主人的右侧。上车时，最好请主宾从右侧门上车，主人从左侧门上车，避免从主宾座位前穿过。遇到主宾先上车，坐到了主人的位置，则不必请主宾挪动位置。如果是主人自己开车，则要请主宾坐到主人的右侧，即前排右侧的位置，也就是副驾驶的位置。乘坐中大型面包车时，则前座高于后座，右座高于左座；距离前门越近，座次越高。为客人关车门时，要先看清客人是否已经坐好，切忌过急关门，损伤客人。当宾主双方并排行进时，引领者走在外侧，让来宾走在内侧；单行行进时，引导者应走在前，来宾走在其后，起到带路的作用；出入房门时，引领者主动开门、关门；出入无人控制的电梯时，引领者先入后出，控制电梯。

4. 会见和会谈

(1) 会见座位的安排。通常将客人安排在主人的右侧，译员、记录员安排在主人和主宾的后面，其他人员按礼宾次序在主宾一侧就座，主方陪见人员在主人一侧就座。座位不够可在后排加座。双方人员的排序由双方按照每个人的职务、地位、本次会见的内容等综合排定。

(2) 会谈座位的安排。双边会谈通常用长方形、椭圆形或圆形桌子，宾主相对而坐，以正门为准，主人坐背门一侧，客人坐面门一侧。主谈人居中。我国习惯把译员安排在主谈人右侧。其他人员按礼宾次序左右排列。记录员可安排在后面，当会谈人员较少时，记录员也可安排在会谈桌上就座。双方人员的排序也由双方按照每个人的职务、地位、本次会见的内容等综合排定，如会谈长桌一端向正门，则以入门的方向为准，右为客方，左为主方。

(3) 合影时的座次安排。一般由主人居中，按礼宾次序，以主人右手为上，主人的右手排第一位来宾，主人的左手排第二位来宾，主客双方间隔排列。第一排人员既要考虑人员身份，也要考虑场地大小，即能否都摄入镜头。一般来说，两端均由主方人员把边。如果是上级领导来视察，安排合影时，则要将所有合影人员排出次序，每排再按开会时主席台上的就座次序排列。为了突出主要领导，保证主要领导居中，通常排单数就座，1号人员即身份最高者居中，2号人员在1号人员左手位置，3号人员在1号人员右手位置，依此类推。

5. 宴请

宴请主要有三个环节：排好菜单、定好就餐形式、排定座次。

1) 排好菜单

要体现民族特色、地方风味、节令时尚、饭店拿手和客人喜爱的菜肴，少上昂贵菜肴，不上禁忌菜。如招待来宾，主要是上本地特色菜肴。

2) 定好就餐形式

宴请总是通过一定的宴请形式来完成的。宴请形式有宴会、招待会、茶会（又称茶话会，是联络老朋友、结交新朋友的具有对外联络和进行招待性质的社交性集会，重

点不在“茶”，而在“话”)、工作餐。这里着重介绍一下宴会中的正式宴会和招待会中的冷餐(即自助餐)。

正式宴会是指仅次于国宴的一种宴会，可安排席间乐，宾主均按身份排位就座，用地产白酒和其他饮料。接待重要客商、举办大的活动大都举行正式宴会。正式宴会的现场应布置得严肃、庄重、大方，不要用红绿灯、霓虹灯装饰，可以点缀少量鲜花。正式宴会通常要挂“欢迎宴会”大字横幅，有时还配以标语，标语的内容可以根据宴会的主题来拟定。

3) 排定座次

(1) 正式宴会桌次的排列：主桌位置，圆厅居中为上，横排以右为上，纵排以远为上，有讲台时临台为上。2、3、4等其他桌的位置，以离主桌位置远近而定，近高远低，右高左低。桌数较多时，要摆桌次牌。

(2) 正式宴会座位的排列：通常安排每桌10人，来宾的位置以离主人座位的远近而定。我国习惯按各人本身职务排列，以便于谈话。当只有一位主人时，1号来宾坐在主人右手的一侧，2号来宾坐在主人左手的一侧，3、4、5、6、7、8、9号等来宾依次分别坐在两侧。当有两位主人时，即有第一主人和第二主人时，1号来宾坐在第一主人右手的一侧，2号来宾坐在第一主人左手的一侧，3号来宾坐在第二主人右手的一侧，4号来宾坐在第二主人左手的一侧，5、6号来宾分别坐在1、2号来宾的两侧，7、8号来宾分别坐在3、4号来宾的两侧，其他来宾依次排座。

冷餐会常用于宴请人数众多的宾客。往往设主宾席座位，其余各席不固定座位，食品与饮料均事先放在桌上，招待会开始后，自动取食进餐。这种进餐形式越来越受欢迎，宾主双方都感到轻松自由，便于交流。

6. 观看节目

观看文艺节目时，一般以第7、8排座位为最佳。观看电影则是第15排前后为好。专场演出要把贵宾席留给主人和主要客人，其他客人可排座位，也可自由出入。

如举办舞会，时间应控制在2小时内，即尽量在晚上8:00~10:00。参加舞会的男女人数要相当。注意歌舞相间，男士要主动请女性跳舞，女性可以婉拒；女士请男士跳舞，男士不可拒绝。舞会快结束时，结尾曲要能让来宾感到舞会快要结束了。

7. 参观游览

(1) 项目选定。结合来访目的、客人意愿和兴趣、本地特色、来宾是否参观浏览过进行安排。

(2) 安排布置。项目确定之后，应做出详细计划，先看什么、后看什么，在哪儿停车、在哪儿介绍、在哪儿上卫生间、在哪儿上车，中间如何引导、如何衔接、由何人介绍情况等，都要向接待单位交代得清清楚楚。

(3) 对于大型的、重要的、复杂的参观活动，要特别注意以下几点：精心选择参观点；反复预测线路，计算好途中使用时间、参观使用时间和介绍使用时间，确保用最少的时间看最多的参观点；确定好联系人、联系电话(两人以上畅通的电话)以及介绍人；安排好沿途解说人和解说词；关注参观过程，及时发现并解决问题；适时根据临时突然变化做好适应性调整。

8. 签约

一般在签字厅内设置一张长方桌，作为签字桌。桌面覆盖深绿色台呢，桌后放两把椅子，为双方签字人的座位，主左客右。座位前摆的是各自保存的文本，上端分别放置签字文具，如与外方签字，桌子中间还要摆一旗架，分别悬挂签字国的国旗。

双方参加人员进入签字厅。签字人员入座时，其他人员分主客各一方按身份顺序排列于各自的签字人员座位之后。双方助签人员分别站在各自签字人员的外侧，协助翻揭文本，指明签字处。在主方保存的文本上签毕后，由助签人员互相传递文本，再在对方保存的文本上签字，然后由双方签字人员交换文本，相互握手。有时，签字后备有香槟或红酒，共同举杯庆贺。

9. 保持良好的仪表形象

这是做好接待工作的基础和开始，也是涉及个人乃至一个地区、一个国家形象的事情。这方面的内容较多，这里简要强调六个方面。

(1) 精神要饱满自然，态度要和蔼端庄。面、手、衣、履要洁净。说话客气，注意身份。在公共场所应保持安静，遵守秩序，不打搅、影响别人，遵时守约。

(2) 多用礼貌用语。如“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。

(3) 尊重隐私。与人交往时做到五不问，即不问年龄、不问婚否、不问去向、不问收入、不问住址。但日常交往中，有的人最喜欢问的却是这些问题，这是要引起注意的。

(4) 体现女士优先。即时处处做到女士优先、保护女士。男女同行时，男士应走靠外的一侧，不能并行时，男士应让女士先行一步。在开门、下车、上楼或进入无人领路的场所、遇到障碍和危险时，男士应走在女士前面，为女士服务。就餐时，进入餐厅入座的顺序是：服务员引导，女士随后，男士“压阵”。

(5) 着装要得体。着装要体现整体性、个性、和谐性。男士衣着的颜色不能超过三种，否则就会显得杂乱，不够庄重。袜子一般应穿与裤子、鞋子同类颜色或较深的颜色。通常情况下男士均穿便服，便服包括外衣、夹克、衬衣、T恤衫和各式西装。但出席正式、隆重、严肃的会议或特别意义的典礼时，则应穿深色西装或礼服。

(6) 餐饮要规范。要坐得端正，双腿靠拢，两足平放。双手和手肘部要离开桌子，不要放在、趴在桌上。主人示意开始时，客人才能开始。进餐时要细嚼慢咽，不要发出大的声响，如喝汤时“咕噜咕噜”，吃菜时嘴里“叭叭”作响，都是不文雅的表现。若控制不住要打喷嚏或咳嗽时，要用手帕捂住口鼻，低头转向一旁，尽量避免发出声响。敬酒时，上身挺直，双腿站稳。劝酒要适可而止，切忌饮酒过量，以控制在本人酒量的三分之一为宜。

用筷子时，一旦夹上食物，应立即放入口中，不要停留过长时间。夹菜时，筷子不要在盘子里乱搅，也不要把手伸到太远的菜盘里。若偶尔掉下一些菜到盘外，也不可重新放回盘内。趴在桌子上就着碗吃是被禁止的。（吃西餐时，左手持叉，右手持刀。上一道菜，使用相对应的餐具。如临时离座，刀叉在盘内摆成“八”字形，表示尚未用完；如用餐完毕，则将刀叉并排横斜放在盘内，柄朝右。）

自助餐时，要按顺序自动取食，不要抢先；取食后可选适当位置坐下慢慢进食；第