

21世纪职业秘书专业教材

秘书礼仪

规范与实践

王晶 李婉俊 阳慧◎主编

清华大学出版社



21世纪职业秘书专业教材

秘书礼仪

规范与实践

王晶 李婉俊 阳慧◎主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书结合秘书岗位的日常工作,设定常见的秘书工作场景,从秘书礼仪的概念、秘书礼仪的形象两个篇章的内容入手,全面地介绍基础礼仪、日常工作礼仪、会务组织礼仪、接待与拜访礼仪、文书工作礼仪、商务工作礼仪和涉外礼仪等知识,提升了秘书专业学生的专业水准,使学生毕业后能很快适应秘书岗位工作。本书适合作为高等院校秘书专业教材,也可用于从事秘书工作的相关人士学习使用。

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

秘书礼仪规范与实践/王晶,李婉俊,阳慧主编. —北京:清华大学出版社,2015

21世纪职业秘书专业教材

ISBN 978-7-302-37710-8

I. ①秘… II. ①王…②李…③阳… III. ①秘书—礼仪—高等职业教育—教材

IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 190306 号

责任编辑:张弛

封面设计:王跃宇

责任校对:刘静

责任印制:李红英

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:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm

印 张:12

字 数:275千字

版 次:2015年4月第1版

印 次:2015年4月第1次印刷

印 数:1~2000

定 价:26.00元

产品编号:058265-01

近年来,关于礼仪的书籍和培训层出不穷,对礼仪的关注与重视已经被提到一定高度。礼仪是规范、是约束、是常识,也是每个人自身素质修养的外在表现形式。但目前市面上的秘书礼仪很容易成为商务礼仪的翻版,究竟如何聚焦于秘书岗位本身,真正帮助秘书在自身岗位上深入理解礼仪并有效地践行,规范得体地在各项工作中高水准交付,最终提升秘书的职业形象和独特价值,仍然是该领域人群面临的很大挑战。

本书主要定位为大学秘书专业的人员使用,它的主要特点是将宽泛的商务礼仪嵌套到秘书岗位,基于这个角色全方位地去体现,整体范围上更聚焦,同时将礼仪规范结合秘书场景进一步梳理。解决从学生到秘书转身后,从意识、形象到动作真正提升专业度,最终归到价值的突显与职业生涯的升华,逐层递进,形成立体的模型。

从内容上看,本书围绕秘书日常工作场景和工作内容,分为以下三篇。

第一篇:秘书礼仪的概念。这一篇主要是对礼仪的认知与觉醒,提升学生的准备度。帮助学生重视礼仪,理解礼仪的重要性,特别是礼仪对于秘书岗位的重要性。主要包括礼仪的概念与认知、秘书礼仪这两部分内容。

第二篇:秘书礼仪的形象。这是构建与铸造,旨在塑造秘书的职业化形象。这些内容从静态形象与动态形象入手,全方位地关注,结合秘书的职业特征与岗位需求,聚焦于日常呈现,目标是职场上无可挑剔的优质秘书。本篇有仪容、仪表、仪态三部分内容。从案例引入,通过理论的展开,聚焦于关键点和具体方法,层层深入。

第三篇:秘书礼仪实务。这是践行与修炼,目标体现在助力业务交付。这是本书的重点,也是秘书价值的升华。从基础礼仪、日常工作礼仪到专项的秘书业务场景礼仪(如会务、接待拜访、文书、商务活动等)再到涉外礼仪,涵盖了秘书工作的各个方面。通过本篇的学习,可以明确在各个维度秘书需要掌握的礼仪细节及礼仪关注点,提升秘书专业的水准,展示更大的价值。

从写作结构来看,包括理论讲解、常识推荐、习题和案例,整合了大量的礼仪规范,用学生能够理解的语言进行阐述,梳理出关键场景。帮助学生真正去思考、理解并且做到。同时从这一领域进一步开拓升华,着眼于综合素质的提升和秘书职业发展通道的升华。

从综合价值来看,本书以秘书岗位为基础,以礼仪为核心,集专业性与实用性于一体,读者对象针对秘书专业本科学生,关注礼仪的理解、运用及落地,是一本专业的指导教材。

在本书的编写中,我们所参考的信息不局限于礼仪本身,在商务礼仪的基础上增加了与秘书相关的细节,也是对秘书工作的进一步思考与聚焦。这是本书的重要价值

之一。

本书每章最后均附有练习题,供教师与学生思考、讨论。“自测题”是基于学生对于理论的进一步巩固与思考。“研讨与实践”有助于在场景实践中,激发小组成员的“头脑风暴”和“场景模拟”,从而加深对知识的消化和礼仪的真正演练。同时小组讨论后的大组集中发表有助于归纳和演绎出不同角度、不同深度的学习收获,从而使学生对教材内容的吸收更加立体、丰富。

需要说明的是,尽管编者竭尽全力,但由于水平有限,本书仍会存在种种不足,期望与广大读者和业界同人进行交流,对本书提出宝贵建议,以便将来进一步改进、完善。

编者

2014 年

第一篇 秘书礼仪的概念

第一章 秘书礼仪概述	3
第一节 礼仪的概念与认知	3
第二节 秘书与礼仪	5

第二篇 秘书礼仪的形象

第二章 秘书礼仪形象	9
第一节 秘书的仪容礼仪	9
第二节 秘书的仪表礼仪	18
第三节 秘书的仪态礼仪	26
第四节 塑造形体美	33
第五节 用良好的习惯和态度塑造秘书形象	35

第三篇 秘书礼仪实务

第三章 秘书基础礼仪	41
第一节 秘书职场意识	41
第二节 秘书职场准则	44
第三节 秘书基础礼仪之:打招呼	45
第四节 秘书基础礼仪之:沟通	47
第五节 秘书基础礼仪之:相处	53
第四章 秘书日常工作礼仪	58
第一节 秘书办公室礼仪	58
第二节 秘书接收工作礼仪	61
第三节 秘书汇报工作礼仪	63
第四节 电话礼仪	65
第五节 手机礼仪	71

第六节 差旅礼仪	73
第七节 提高工作效率	77
第五章 会务组织礼仪	81
第一节 会务组织礼仪的原则	81
第二节 会前筹备礼仪	82
第三节 会场环境布置礼仪	85
第四节 会中组织礼仪	92
第五节 会后收尾礼仪	97
第六节 会议组织关键角色礼仪	98
第六章 秘书的接待与拜访礼仪	101
第一节 秘书接待礼仪	101
第二节 秘书拜访礼仪	110
第三节 见面问候礼仪	115
第四节 馈赠礼仪	117
第七章 秘书的文书工作礼仪	122
第一节 企业文书分类	122
第二节 企业文书基本要求	123
第三节 企业文书结构	124
第四节 企业文书日常管理	125
第五节 电子邮件	128
第六节 信函礼仪	131
第七节 即时通信软件礼仪	134
第八章 秘书商务工作礼仪	136
第一节 展览会礼仪	136
第二节 仪式礼仪	140
第三节 宴请礼仪	150
第四节 餐饮礼仪	156
第九章 秘书涉外礼仪	166
第一节 涉外礼仪的概念与原则	166
第二节 外国习俗与禁忌常识	170
第三节 宗教习俗与禁忌常识	178
参考文献	185



第一篇

秘书礼仪的概念

第一章

chapter 1

秘书礼仪概述

不学礼，无以立。

——孔子《论语·季氏》

古人云“礼”，多以不学礼貌、无立身之处。

有“礼”走天下、入职场，可谓妙笔生花；无“礼”行走难、进步难，可谓止步不前。

说到“礼”我们会很自然地想到，从小父母、老师的教导，比如，见到长辈要打招呼、遇到幼小者要礼让、过马路要遵守规则、买东西要排队……正是这些点点滴滴的礼数与规则，渗透在我们的成长路上。且中国素以“礼仪之邦”著称，随着经济的飞速发展与社会的不进步，学礼、懂礼、行礼、守礼已成为社会共识，是人际关系的一剂良药。

对于一名秘书专业的大学生而言，礼仪必然是一门非常重要的课程。从一定程度上讲，礼仪关系着我们的日常工作、人际关系、社会关系以及良好的事业发展。我们要通过正确全面的认识、清晰透彻的理解以及真正的落实，去践行和传承。

第一节 礼仪的概念与认知

一、礼仪的概念

首先什么是礼仪？礼仪究竟包含些什么？古人讲“礼者，敬人也”，礼是礼貌、礼节，是一种要求；仪是仪表、仪态，是一种被人们规定的共同认可的秩序。合二为一，礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的行为准则和规范的总和。

对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。遵守礼仪，不

仅使人们的社会交往活动变得规范、有秩序,同时也能使人与人在交往中更具有亲和力,相处更加融洽。

作为一种社会规范,现代职场礼仪是随着时代的变化而变化。然而不变的是什么?是人们所喜好的“尊重”,这其实就是礼仪的核心。人人都渴望被别人尊敬和爱戴,能够尊重别人的人,才能得到认可,而礼仪就是得到认可的基石。当你学会了如何去尊重自己、尊重别人、尊重社会,同时你也能够得到各方真正的认可和尊重。一个优秀的秘书,首先应该常怀尊重感恩之心,无论是对待哪个群体,基于什么原因,都首先能做到亲切的态度,心里有对方,这是礼仪的基础。

二、礼仪的作用

礼仪在现代职场中,起着非常重要的作用,主要有以下几点。

(一) 优化与约束人们的行为

在职场上礼仪约束着人们的态度、动机,规范和优化着人们的行为方式和处事方法,协调着人与人之间的关系,由此在人际交往中发挥着巨大的作用。俗语“无规矩,不成方圆”,正如人们是在一个具有规范的社会框架中,人与人之间按照规则行事,一切才能有秩序的、合理的存在。

(二) 提高人际沟通的效率与质量

在人际交往中,如果都能自觉地执行礼仪规范,双方必然能进行充分的沟通从而达到理解,获得尊重,很多事情也能迎刃而解。为缓和甚至避免冲突,在交往时以礼相待,有助于加强相互间的尊重,建立友好的合作关系,充分地提升信任度,促成更好的沟通质量及效果。

(三) 促进人们遵守道德习俗

人们通过对礼仪的学习和应用,在建立的人际关系中,严于律己、宽以待人、相互尊重、谦和礼让,在良性循环中形成优质的社会风尚,使得人们养成良好的道德习俗,更融洽地相处。

三、礼仪的特征

(一) 规范性

古人有云“不立规矩,不成方圆”,如果社会中的每个人都我行我素,各有各的做法,必然会影响社会的稳定性,造成混乱,礼仪最突出的一个特征就是树立和统一了规范。这样的规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,而且也是必须采用的一种“通用语言”,更是衡量自我、礼敬他人的一个标准。

(二) 差异性

截然不同的历史背景、文化发展及客观环境,导致了在不同的民族、国家礼仪存在着明显的差异性,比如老朋友见面,就有完全不同的礼仪表达方式,有的握手,有的拥抱,有的亲吻,有的拍肩,但其意思都是为了表达问候与友好。所以,没有绝对的礼仪,规范也不

是一成不变的,只有真正理解了这种差异性,才能保持尊重的核心,结合实际,在不同场合中更好地运用礼仪,做到游刃有余。

（三）灵活性

礼仪不是不着边际的纸上谈兵,也不是空洞无物的条条框框,它最关注的应该是在遵循原则与规范下的实际效果。所以需要理解之后,根据各种场景和环境去灵活地运用。礼仪不是束缚、不是教条,反而可以有演变,有调整,有深化,这样的灵活度才可以达到最佳礼仪效果。

（四）传承性

礼仪作为一种文化现象,具有显著的传承性。任何国家民族的礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承起来的,也在时代发展中不断汲取着进步的血液,并通过每一代人的实践和传承,得以延续并生生不息,礼仪可以说是文化的传承载体。

在掌握了礼仪的概念、作用和特征后,我们再把关注点聚焦到秘书岗位。什么是秘书礼仪,秘书与礼仪又有哪些关联与意义,接下来进一步了解秘书礼仪的相关知识。

第二节 秘书与礼仪

一、秘书礼仪的概念

所谓秘书礼仪,是指秘书在工作和社会生活中,为了塑造个人和组织的良好形象、对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序,是秘书人员自身文化素养、精神面貌和工作态度的体现,也是围绕秘书的工作和交付,所展示出的职业化程度。

秘书礼仪包括不同的几个层次,首先是个人的礼仪形象,如仪容、仪表、仪态等;其次是基础礼仪,包括意识、品质和秘书职场风范;再次是围绕秘书岗位的日常办公及专项业务礼仪,涉及各项职能及具体工作,最后伴随着时代发展与进步,还有涉外礼仪等。

二、秘书礼仪的重要性

（一）礼仪是秘书个人职业化形象的重要体现

秘书工作作为企业的窗口,处于枢纽位置,具备较强的专业特点及素质要求,也承载着重要的责任,从个人形象、谈吐举止、接人待物、协调安排、全局运筹等,无不需要秘书礼仪渗透其中。在日常工作中,秘书的个人综合形象是备受关注的。想象一下,无论是静态所呈现出的仪容仪表仪态,还是动态的相处交往、办公室业务处理、工作交付规范等,礼仪的差异最终带来的是秘书职业化形象的差异。所以,礼仪不仅是秘书的基本的行为准则,更是作为一件必备的外衣,会提升秘书的综合素质,展现优质形象。

（二）礼仪是秘书交付工作的重要保障

从秘书的各项工作内容来看,辅助主管、各方联络、组织会务、接待拜访等,无一不涉及诸多礼仪事项及规范。秘书只有具备了专业的礼仪常识,并真正按要求执行,才能最终

确保交付效果。比如秘书在支撑辅助上司的过程中,礼仪事项及规范做好了,才会在维护权威和上司形象的同时,体现深度支撑的价值,获取结果与感知的双重收获。又比如在接待客户过程中,分寸的把握、周到的礼数、全流程的得体安排,不仅会提升客户的良好感知,促进合作,更会真正达到社交目标,这些都体现了礼仪对于秘书交付工作的保障作用。

(三) 礼仪是秘书维系人际关系网络的关键要素

秘书工作通常搭就着一座联络、沟通、协调的桥梁。位于单位人际关系网的中间点位置的秘书,需要与不同角色、不同类别的各种人打交道。一个懂“礼”,懂得尊重,掌握礼仪规范的秘书,更具备沟通、协调与人际交往的能力,更容易建立良好的了解与信任关系,收获在周边领域中的良好形象和信誉,人际关系网络会更得以维系和稳固。反之,离开了礼仪这一“润滑剂”,缺失的不仅是规范或者技巧,更会影响交往过程中人际关系的调节和平衡,影响周边关系与长久融合。

(四) 礼仪是秘书个人职场发展的重要因素

离开学校步入职场,每一位秘书都要经历自己的融入、成长和发展之路。从新入职开始,有可能因为性格傲慢缺乏真诚,有可能礼仪知识的不足,又不重视和提升,一旦在日常处理工作中的方式方法不得当,带来负面影响,秘书很容易缺失认可,导致没有人愿意与之交往,长期以后形成职场“真空”,非常不利于后续的成长与发展。所以修炼秘书礼仪是一名优秀秘书的必修课程,而且需要持续不断。只有用规范的礼仪去武装自己,积极探索在秘书岗位的独特价值,才会赢得精彩的职场,收获持续的发展。

本章习题

【自测题】

1. 结合您的思考,谈谈您对礼仪的理解。请围绕概念、重要性、核心点等进一步展开。
2. 秘书为什么要重视礼仪? 对应您的实际情况,在礼仪方面,自己有哪些体会?



第二篇

秘书礼仪的形象

第二章

chapter 2

秘书礼仪形象

礼仪形象是个体形象的外在表现形式之一。礼仪形象的高低往往反映出一个人教养、素质的高低,维系人们正常交往的纽带首先就是礼仪形象。在人际交往过程中,每个人外在的形态、容貌、着装、举止等作为一种信息,会在不知不觉中传递给对方,这些信息或好或坏地影响着交际活动的全过程。

对于秘书而言,要赢得上司的信任,要在企业错综的交际网中游刃有余,要维系外部复杂的关系,礼仪形象是其中的基础。试想一下,整洁清爽的仪容、得体的穿着、高雅的举止、良好的气质风度,首先就会给对方留下深刻而美好的印象,从而更容易带来信任与尊重,开启后续的合作与发展。这就要求秘书充分地重视与关注,自觉地加强修养,有效地运用礼仪规范,打造良好的礼仪形象,准确地表现自我。

第一节 秘书的仪容礼仪

情景案例

新年之际,A公司有一名总经理秘书即将报到。公司上下所有人均对她充满了期待,私下讨论猜测着她的外貌、举止和气质。报道那天,Tina让所有人哗然,她顶着一头染着亮紫色的头发,应该是数天未清洗使得头发油亮亮的且发尾缠绕在一起;脸上的青春痘因未经淡妆修饰而越发明显;拿着文件的双手指甲中有黑色污迹。虽然她还没有开始工作,但部门的所有同事总感觉心里不对劲。

请思考

为什么同事们觉得不对劲?如果你是A公司的总经理,你理想中的秘书应该具备什么样的仪容?

一、秘书仪容的原则与关键点

“仪容”主要是指人的容貌。由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成,是个人形象的基本要素。一个人能给别人的第一印象,最直观的便是来自仪容。仪容会引起交往对象的特别关注,并直接影响对方对自己的感觉和评价。

秘书拥有良好的仪容,能够快速获得别人的好感,利于后续的交流与合作。若秘书不注重个人容貌整理,第一印象便会给人以邋遢、凌乱感,通常较难以让对方走近,会对秘书留下不好的印象,以致影响工作事务开展的效果。

所以秘书无论是在日常工作还是公关接待中,精心整理、用心修饰良好仪容,是非常重要的,从头部、面部、手部等身体的整理,到精心修饰,是一个需要不断提升的过程。

(一) 秘书仪容的关键要素

1. 健康

一个人身心是否健康,往往可以通过面容看出来。一个拥有良好生活习惯的秘书,必然会拥有健康的心态和稳定的情绪,能为身边的人带来正能量,即便是素颜也会充满人格魅力。相反,一个毫无生气的秘书,即使浓妆粉黛,仍然不可能具有活力,活力是由内而外散发出来的。

2. 清洁

清洁,即对人身身体表面的清洗,是仪容的基础要素。我们对别人的第一印象,会从这个人是否干净开始评价。如头发是否清洗干净、眼睛污垢是否清洗干净、手指甲是否经常修护等。基于清洁之上,才是适当的化妆修护。作为经常代表主管、企业的秘书,更应将清洁作为日常生活中的重要习惯。

3. 适宜

正所谓凡事均需有“度”,秘书仪容既不是浓妆艳抹,也不是蓬头垢面,而是恰到好处,重视但不做作。适宜的关键点一是要适合自己的年龄、身份与自身特点,基于对自我的全面正确认识打造得体的仪容。二是符合不同的场合及环境要求,比如,秘书在日常办公与客户接待中,淡妆即可;若秘书陪同主管参加重要的晚宴、舞会,则应修饰比平时稍微浓一点的彩妆,这种“适宜”能给周边人以良好的印象。

4. 修饰

“修饰”首先体现的是一种态度,有正确的审美和对自身的客观认识。其次,修饰也需要有技巧和能力,知道通过什么样的方式方法,来修饰自己各方面的不足,以达到最佳自我呈现的效果。秘书掌握化妆的基本手法,通过适宜得体的修饰,能给人以自然真实的美感,提升形象魅力,从而带给客户更佳的感受,为良好的合作奠定基础。

(二) 秘书仪容的基本原则

1. 仪容关键时刻的把握

关键时刻是指当下这一分钟所发生的事情,能够为你树立优质的形象,给周边人带去良好的口碑,这一分钟便是“关键时刻”。秘书仪容的维护首先要把握好每一个关键时刻。例如,刚入职场的秘书,与主管同事、客户的“第一印象”;与重要客户的“每一次接触”。在