

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材

# Mishu Liyi Yu Zhiye Xingxiang Sheji

21 世纪高职高专精品教材 ◆ 现代秘书系列

## 秘书礼仪与职业形象设计

主编 生素巧 程 萍

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材  
21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

# 秘书礼仪与职业形象设计

主 编 生素巧 程 萍  
副主编 高卫红 刘 玉 段 赞  
主 审 刘风云

中国人民大学出版社  
· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

秘书礼仪与职业形象设计/生素巧,程萍主编. —北京:中国人民大学出版社,2011.12  
高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材 21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列  
ISBN 978-7-300-14692-8

I. ①秘… II. ①生…②程… III. ①秘书-礼仪-高等职业教育-教材②个人-形象-设计-高等职业教育-教材 IV. ①C931.46②B834.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 241594 号

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材  
21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列  
**秘书礼仪与职业形象设计**

主 编 生素巧 程 萍  
副主编 高卫红 刘 玉 段 贇  
主 审 刘风云

---

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	<a href="http://www.crup.com.cn">http://www.crup.com.cn</a>		
	<a href="http://www.ttrnet.com">http://www.ttrnet.com</a> (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京宏伟双华印刷有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2012 年 1 月第 1 版
印 张	14.25	印 次	2012 年 1 月第 1 次印刷
字 数	312 000	定 价	26.00 元

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

# 前 言

当前形势下，以培养学生能力为核心的课程改革理念已深入人心，为适应教育改革新形势，本教材应运而生。作为一位秘书人员，在职场中的形象设计和行为举止尤为重要，因此，本教材创新地将“秘书礼仪与职业形象设计”并举作为本书的名字。

“秘书礼仪与职业形象设计”是秘书专业的学生学习的核心课程之一，也是一门应用性和实践性很强的学科。通过学习本教材，要让学生认识秘书礼仪与职业形象设计在现代公关活动以及管理中的性质、意义和作用；学习和理解秘书礼仪与职业形象设计的有关概念和基本常识；学会有关秘书礼仪在生活和工作中的具体运用，能运用礼仪技巧去解决工作中的问题等。

本教材在编写过程中，从体系、体例、方法和内容上进行了大胆的创新。尝试按职业能力形成规律，重新设计学习程序，采用模块和任务分解式教学强化秘书礼仪各专项技能，突出以学生为主体的实践教学，特别是创新实验和综合实训（案例和模拟任务），能活跃学生的思维、发挥学生的学习主动性、培养学生的创新意识和创新能力。

本教材结合以工作过程为导向的教改实践，在编写体例上做了一些新的尝试，按照工作情境、任务描述、工作实施、工作评估、相关知识、学法指导、技能训练和其他链接等小栏目安排全书的结构。真正体现了以能力为核心的教改精神和特色，要求教师灵活、具体地把秘书礼仪规范的详细要点与操作技巧细致准确地传授给学生，教会学生灵活有效地掌握所学知识，并提高运用礼仪知识解决生活和工作中的实际问题的能力，提升学生的品位和形象，改善他们的人际关系，实现未来的职业理想和人生目标。

本教材的编写者均是各个学校第一线从事礼仪理论研究和实践教学的教师，有丰富的实践教学经验，有的教师还是一些企业特聘的礼仪讲师。参与本书编写的学校有：江苏经贸职业技术学院、中国传媒大学南广学院、浙江丽水职业技术学院、南京钟山职业技术学院、南京工业职业技术学院等。参与本书编写工作的还有黄绮冰、王卉、朱彦、于淑健、解光夫、尤晓燕、朱晓蓉等老师。

在编写过程中，我们参考了大量的相关资料，在此向资料的作者表示诚挚的感谢。由于编者水平有限，书中如有错误或疏漏之处，恳请各位专家、老师和读者批评指正。

编者

## 教师信息反馈表

为了更好地为您服务，提高教学质量，中国人民大学出版社愿意为您提供全面的教学支持，期望与您建立更广泛的合作关系。请您填好下表后以电子邮件或信件的形式反馈给我们。

您使用过或正在使用的我社教材名称		版次	
您希望获得哪些相关教学资料			
您对本书的建议（可附页）			
您的姓名			
您所在的学校、院系			
您所讲授课程的名称			
学生人数			
您的联系地址			
邮政编码		联系电话	
电子邮件（必填）			
您是否为人大社教研网会员	<input type="checkbox"/> 是，会员卡号：_____		
	<input type="checkbox"/> 不是，现在申请		
您在相关专业是否有主编或参编教材意向	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	<input type="checkbox"/> 不一定		
您所希望参编或主编的教材的基本情况（包括内容、框架结构、特色等，可附页）			

我们的联系方式：北京市海淀区中关村大街 31 号  
中国人民大学出版社教育分社  
邮政编码：100080  
电话：010-62515912  
网址：<http://www.crup.com.cn/jiaoyu/>  
E-mail：[jyfs\\_2007@126.com](mailto:jyfs_2007@126.com)

# 目 录

<b>模块一 秘书职业礼仪认知</b> .....	1
任务一 秘书礼仪的含义与特征.....	1
任务二 秘书礼仪的原则与内容.....	6
任务三 秘书礼仪的意义 .....	11
<b>模块二 交往礼仪</b> .....	16
任务一 见面礼仪 .....	16
任务二 交谈礼仪 .....	23
任务三 馈赠礼仪 .....	29
任务四 活动礼仪 .....	34
<b>模块三 接待礼仪</b> .....	40
任务一 日常接待礼仪 .....	40
任务二 重要客人的接待 .....	45
任务三 私人接待礼仪 .....	50
<b>模块四 饮食礼仪</b> .....	55
任务一 中餐礼仪 .....	55
任务二 西餐礼仪 .....	62
任务三 饮酒礼仪 .....	69
任务四 饮茶礼仪 .....	74
<b>模块五 电子通讯礼仪</b> .....	80
任务一 电话通讯礼仪 .....	80
任务二 网络通讯礼仪 .....	90
任务三 传真电报礼仪.....	102
<b>模块六 商务典礼礼仪</b> .....	107
任务一 开业庆典礼仪.....	107
任务二 剪彩仪式.....	112
任务三 签字仪式.....	117

模块七 会务管理礼仪	123
任务一 会场布置礼仪	123
任务二 会中服务礼仪	131
任务三 常见会议礼仪	136
模块八 涉外礼仪	141
任务一 迎宾礼仪	141
任务二 宗教礼仪	146
任务三 涉外交往风俗礼仪	153
任务四 涉外交往禁忌	166
模块九 妆容设计	173
任务一 面容保养及修饰	173
任务二 女秘书的仪容	180
任务三 男秘书的仪容	186
模块十 服饰装扮设计	191
任务一 秘书服饰的规范	191
任务二 男秘书的服饰	194
任务三 女秘书的服饰	199
模块十一 举止仪态设计	207
任务一 秘书的站姿与坐姿	207
任务二 秘书的走姿与蹲姿	211
任务三 形体美的塑造	215
参考资料	219

## 模块一

# 秘书职业礼仪认知

### 学习目标

1. 理解秘书职业礼仪的含义与特征。
2. 理解秘书职业礼仪的重要意义。
3. 学会在实际工作中灵活运用秘书职业礼仪原则。

## 任务一 秘书礼仪的含义与特征

### 工作情境

上海美妆公司的总经理秘书王园最近很忙，因为她公司的最大客户——日本诚美会社的三浦展社长近期要来上海。这次来沪，他准备待一个星期左右，一是参观世博会，二是来美妆公司上海总部实地考察，顺便谈谈明年的一笔订单。

日本诚美会社是美妆公司的大客户，公司每年有 30% 的订单都来自于它，所以公司上下对三浦展社长一行的到来表示出高度重视。王园更是为此忙活了近一个月，关于社长先生的性格、年龄、爱好、住宿、饮食、日程安排等若干细节都跟对方公司进行了精细的沟通和确认。这天是客人到来的日子，为了保证水果新鲜，王园一大早去买进口水果，跟司机一起把水果放到三浦先生将要下榻的酒店房间。在把洗干净的水果放到果盘中的时候，茶几角把王园的丝袜给勾了个小洞。她想让司机到楼下去买一双换上，可那边总经理的电话又在催了。王园想：算了，反正裙子长及膝盖，勾坏的小洞又在腿弯内侧，留心遮盖的话，应该不会有人注意到吧。于是，王园就匆匆忙忙地跟总经理去机场接客人了。

陪同三浦先生在工厂参观期间，王园发现三浦先生好像有点不太高兴，跟自己谈话



时也是不冷不淡、未知可否，特别是在端茶倒水、迎来送往的时候，总会隐约感觉到他的目光在追着自己。

王园心里直犯嘀咕，想不清楚为什么，猜测可能是丝袜的原因，但又觉得那不至于招来社长这么大的反应。接下来的几天，她全程陪同三浦社长一行，跟社长先生的秘书惠子小姐逐渐成了好朋友，旁敲侧击之后，她恍然大悟。原来，问题还是出在那双丝袜上。惠子小姐告诉王园，三浦先生是个非常注重礼仪和传统的人，平日里对公司男女职员的穿着举止都要求很高，如果不合乎公司规范，他会当面指出来。他经常在公司里强调，一个对自己的穿着举止都不在意的人，更不能指望他拿出更多的时间和精力放在工作和公司的发展上。一个公司够不够专业、管理规范不规范、有没有实力，从员工们的穿着举止就能看出七八分来。

### 任务描述

王园考虑到了接待重要客人的若干细节，却缺乏对社长个人信息的全面了解，不知道他非常重视礼仪，喜欢从礼仪方面去判断公司的实力。

### 工作实施

如果王园采取以下及时补救的方法，可能就不会给自己带来尴尬，也不会使公司的颜面受损。

方法一：因为丝袜是易坏的用品，所以最好在自己随身携带的包里或办公室抽屉里放上一两双备用。

方法二：王园可以跟总理解释清楚，说明自己作为接待人员如果衣冠不整，会影响到接待的质量，特别是对于今天来的贵宾更不能大意。可以请总经理给她几分钟时间，到酒店销售部买双新的换上。

### 工作评估

丝袜破洞虽小，却事关公司形象。王园的主要问题就在于忽视了工作中的礼仪。她应该意识到自己作为一线的接待人员，不应该出现任何有损公司形象的穿着和行为。

### 相关知识

#### 一、秘书礼仪的含义

礼仪是人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，是人类文明进步的表现形式之一。它是协调人际关系的约定俗成的行为规范，更是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在的精神文化素养的显示。近年来，我国对外的政治、经济、文化交往活动越来越频繁，2008年北京奥运会、2010年上海世博会等大事盛事不断，这些都迫切要求我国国民具备与物质文明相匹配的礼仪修养，熟知国际国内礼仪知识，在生活、学习、工作中主动而自觉地执行礼仪规范。所以，重视、开展礼仪教育已成为当下国民教

育的一个重要内容。

在人际交往中，礼仪是以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、举止和交往等内容。礼仪作为一种社会规范，被人们广泛应用于各个场合，渗透到社会生活的各个领域，调整社会成员在交往中的各种关系，因此，礼仪的内容丰富多彩、纷繁复杂。人们在从事的职业中追求生存和发展，并形成了在职业活动中对他人和社会应承担的责任，同时必须遵守一定的职业行为规范，这样就形成了不同的职业礼仪。可以说，职业礼仪来源于市场经济发展的需要，顺应了各行业竞争的需要，是时代发展的必然产物。

从本质上来说，秘书礼仪属于职业礼仪，是秘书人员在开展秘书工作中行为规范的总和。根据秘书职业生活中的工作性质和范围，一般来说，可以把礼仪分为以下几种类型，即交往礼仪、接待礼仪、饮食礼仪、电子通讯礼仪、商务典礼礼仪、会务管理礼仪、涉外礼仪等。

交往礼仪，是指在社会交往活动中，人们所应具有相互表示尊重、敬意、亲善和友好的行为规范与惯用形式。

接待礼仪，介绍了秘书在日常接待工作中所必须遵守的行为规范，具有权威性、规范性、对象性、技巧性的特点。

饮食礼仪，是每个民族在长期的饮食生活实践中，形成的一套属于自己的规范化礼仪。中国的饮食礼仪，数千年来由上到下成规成矩，是社会文明的具体体现之一。

电子通讯礼仪，通常指在利用电话、网络以及电报、传真等各种通讯手段时，所应遵守的礼仪规范。

商务典礼礼仪，是指举行开业典礼、剪彩仪式以及签字仪式等活动时应遵守的礼仪程序及规范。

会务管理礼仪，是指召开会议前、会议中、会议后参会人应注意的事项。懂得会务管理礼仪对会议精神的执行有较大的促进作用。

涉外礼仪，是涉外交际礼仪的简称，即中国人在对外交际中，用以维护自身形象、对交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。

## 二、秘书礼仪的特征

### （一）公务性

秘书礼仪主要是指秘书在日常工作中应遵守的行为规范，它是与秘书的工作内容、特定功能直接相关的。秘书实施礼仪时，不仅代表个人，也代表自己所在的组织。秘书人员能否恰当而得体地运用礼仪，直接影响到组织的形象和效率。所以，秘书礼仪带有一定的公务性。

### （二）规范性

秘书礼仪是秘书在交际场合接人待物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅体现在约束秘书在一切交际场合的言谈话语、行为举止方面，而且也要求秘书在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，这种语言是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的

一种尺度。

### (三) 差异性

世界是丰富多彩的，礼仪也是五花八门、绚烂多姿。各地民俗礼仪千奇百怪，几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪，从举止礼仪到规范化礼仪，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等，在不同的国家、不同的场合，礼仪的表达方式也有所不同。比如，在人们常见的国际交往礼仪中，仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等。有些礼仪所表达的方式和内容，在甲国家或地区与乙国家或地区就可能截然相反。

### (四) 变化性

每一种礼仪都有其产生、形成、演变和发展的过程，它是社会发展的产物，必然会随着时代和人们生活的不断变化而变化，可能会有一定的继承性，但是不存在僵死不变的永恒模式。所以，秘书人员要注意灵活运用礼仪的规范性。一般来说，在非正式场合，有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。在正式场合，讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已经非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

## 学法指导

与实践相联系是修养礼仪的根本方法。

1. 知行统一，重在实践。
2. 比较借鉴，非礼莫行。
3. 自觉自省，旨在提高。

## 技能训练

1. 在现实生活中，我们碰到过的不讲究礼仪的例子有哪些？有什么危害？我们应该如何讲究礼仪？

2. 《春城晚报》1992年1月9日载文节选：在某地一辆公共汽车上曾发生过一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员着急了，大声喊：“往里走，往里走，你堵在门口干什么？”乘客：“同志，态度好一点嘛！”乘务员：“态度？态度几分钱一斤？！”乘客：“刚才我不是跟你说了吗？我到前面一站就下车。”乘务员：“我不也在跟你说吗？你坐车就一块钱，想买什么态度？”

请从职业礼仪的角度进行分析。

3. 传说有人把于右任先生写的“不可随处小便”重新组合装裱，于是就有了“小处不可随便”的典故。其实“小处不可随便”是中国人自古以来的一条处事原则。古语道：“战战栗栗，日谨一日。人莫蹶于山，而蹶于垤。”告诫人们时时提防被小土堆绊倒，这或许是关于“小处不可随便”的最古老的教诲。

不光是中国，外国人也有类似的观念。针眼大的窟窿斗大的风；小处随便的人往往

不受欢迎，在某些特殊的场合甚至会造成致命的后果。下面举一个最典型的例子。1786年，法国国王路易十六的王后玛丽·安东尼到巴黎戏剧院看戏，全场起立鼓掌。放荡不羁的法国公爵奥古斯丁为了引起王后的注意，面向王后吹了两声很响的口哨。这在当时被视为严重的调戏行为，国王大怒，把奥古斯丁投入监狱。而奥古斯丁入狱后似乎就被遗忘了，既没被审讯，也没被判刑，于是被日复一日地关押着。后因时局变化，他曾有过两次出狱的机会，但阴差阳错，终究还是无人问津。直到1836年，老态龙钟的奥古斯丁才被释放，他当时已经72岁。两声口哨换来50年的牢狱之灾，这实在是天大的代价。

与此相反，一滴水可以折射太阳的光辉，小处端正的人往往能取得人们的信任。法国有个银行大王，名字叫恰科。他年轻时并不顺利，52次应聘均遭拒绝，第53次，他又来到应聘过的某家银行，直接找到董事长，希望通过面谈让董事长了解和接纳自己，可是又被拒绝。恰科既有些失意，又有些气愤，但他保持平静的表情，礼貌地说完再见，转过身，低头向外走去。忽然，他看见地上有一枚大头针横在离门不远的地方。他知道大头针虽小，但弄不好也能对人造成伤害，就弯腰把它捡了起来。第二天，他出乎意料地接到了这家银行的录用通知。原来，他捡大头针的举动被董事长看见了。从这个不经意的小动作中，董事长发现了他品格中闪光的东西。这样精细的人，是很适合做银行职员。于是，董事长改变主意，决定聘用他。恰科也因此而得到了施展才华的机会，走向了成功之路。

你是怎样理解“小处不可随便”这个问题的？

### 其他链接

## 日常礼仪六注意

1. 避免不该说出口的回答。如“不对吧，应该是……”这种话会显得你是在故意找碴。又如“听说……”这种话感觉就像是你在道听途说，有失得体。

2. 改掉一无是处的口头禅。每个人说话都可能带有习惯的口头禅，有些会让人产生反感，如“你懂我的意思吗”、“你清楚吗”、“基本上……”、“老实说……”。

3. 别问不熟的人“为什么”。如果彼此交情不够，问对方“为什么”有时会有责问、探人隐私的意味。如“你为什么那样做”、“你为什么做这个决定”这些问题都要避免。

4. 别以为每个人都认识你。碰到曾经见过面但认识不深的人时，绝对不要说：“你还记得我吗？”万一对方想不起来，就尴尬了。最好的方法是先作自我介绍：“你好，我是×××，真高兴又见面了。”

5. 掌握1秒钟原则。听完别人的谈话，在回答之前，先停顿1秒钟，这代表你刚刚在仔细聆听。若是随即回话，会让人感觉你好像早就等着随时打断对方了。

6. 微笑拒绝回答私人问题。如果被人问到不想回答的私人问题或让你不舒服的问题，可以微笑地跟对方说：“这个问题我没办法回答。”这样说既不会给对方难堪，又能

守住你的底线。

### 任务二 秘书礼仪的原则与内容

#### 工作情境

某天上午，研发部办公室秘书刘依然正忙着打印一份重要的研发报告，下午李经理要用这份研发报告向总经理汇报。她想集中精力赶紧把报告打完，谁知道，一会儿一个电话，叫她通知这通知那；一会儿来一个人，让她解决这事那事。刘秘书恨不得变成哪吒，生出三头六臂，把这些杂无头绪的事情都搞定。

资料来源：孟庆荣：《秘书工作案例及分析》，北京，清华大学出版社，2007。

#### 任务描述

正在刘秘书忙碌之时，先后进来了两位客人，请问：刘秘书该如何接待？

#### 工作实施

正在刘秘书忙碌之时，有人敲门，她心想又是谁呀，嘴里忙说：“请进。”推门进来的是一个四十几岁的中年男人。刘秘书问他：“您好！请问有什么需要帮忙的？”那人说：“我是泰达公司的洪金龙，想见你们李经理，今天早上我跟他约好十点钟见面。”刘秘书看了一眼墙上的挂钟，还有10分钟到10:00，就说：“那您先坐会儿吧。”接着，就又低头忙碌起来。

紧接着，刘秘书又听见有人敲门，她说：“请进。”这次推门而进的是研发部的常客，是李经理的老同学——市政府科技处的张处长。李秘书马上热情地迎上去，说道：“张处长您好！您是来找我们李经理的吧，快请坐，我给您沏茶。”说着，手脚利索地沏好茶端给了张处长。张处长接过茶，说：“谢谢，今天有时间就直接过来了，想跟你们经理谈谈市里那个项目的事情，他今天上午没别的事吧？”刘秘书忙说：“李经理上午没什么事，我这就带您过去。”说完，就要带张处长去李经理的办公室。

这时，坐在一边的客人生气了，大声说：“你这个秘书懂不懂先来后到的道理？难道这就是你们公司的待客之道？我是小公司的人，就不配受你这大公司秘书的接待吗？既然我在你们公司是不受欢迎的人，那我就先告辞了。”说完，摔门而去。

刘秘书一时愣住了，脸刷地一下红到耳根，张处长也尴尬地站在原地。

#### 工作评估

刘秘书在与客人的沟通中，违背了三个原则：平等原则，对先来的客人不予理会，而对后来的客人热情倒茶；尊重原则，她无视先来客人的存在，这是极大的不尊重；诚信原则，明明经理10:00有约，她却称经理上午没事。正是刘秘书的诸多失礼表现，导

致了自己、客人、张处长三方都没有面子，损坏了组织形象。

刘秘书应加强职业礼仪的修养，如果按职业礼仪规范来处理，就会显得有礼有节，避免案例中三方都很尴尬的局面。

对与公司有业务联系的客人，应平等、热情相待，一视同仁。况且先来的客人与李经理有约在先，刘秘书再忙也不能省略倒茶寒暄的基本礼貌，让人家干坐着，自己忙自己的，是很失礼的。如果实在没时间陪客人，可以跟客人解释说明一下，自己手头的工作很紧急，求得对方理解，同时提供茶水或报纸等，将客人安顿好再忙自己的，这样也是可以的。

张处长是临时造访，没有预约。在这种情况下，刘秘书应优先安排有预约的客人与李经理见面，回答张处长时，应讲明李经理上午约了客人，同时把先到的客人介绍给张处长。这样做，一是用事实向张处长表明立刻就见李经理有难处；二是通过介绍认识，可以把谁先去见李经理这个难题抛给二人自己决定。

如果先来的客人先去见李经理，刘秘书可以把张处长安顿好，请他先上网或看报纸，接着，在把先来的客人引进经理室时，顺便告诉李经理张处长在等，这样就提醒了李经理自动缩短会见时间，避免让张处长久等。张处长是李经理的老同学，关系相对近些，应该不会太过计较。

刘秘书如果这样做，不仅可以按照先来后到的公平原则去解决问题，同时还能灵活地处理两位客人之间的微妙关系。

### 相关知识

秘书礼仪，并不是刻板不变的，在不同国家、地区、行业，针对不同服务对象，不同类型的秘书服务往往会存在一些差异性。但是，在基本原则，还是保持一致的，在主要内容方面也是共通的。

## 一、秘书礼仪的基本原则

所谓基本原则，就是绝大多数人在执行各种礼仪规范、从事各种礼仪活动时，都要共同遵守的基本准则。秘书礼仪的基本原则主要有五点。

### （一）平等原则

平等原则，是指秘书人员在职场交往中，要经常提醒自己保持一颗平常心，跟领导、同事、客户、媒体记者等任何人群打交道，都应做到一视同仁，以礼相待，礼尚往来。对方有求于自己时，不能盛气凌人，颐指气使；自己有求于对方时，也不用卑躬屈膝，妄自菲薄。秘书人员应该认清，自己只是在从事一份特殊的工作，并不意味着自己在人格或精神上高人一等或矮人一头。

现实中，有个别秘书狐假虎威，充当“二首长”；当然，也不乏一些秘书唯领导马首是瞻，唯唯诺诺，低三下四。他们都违背了“人生而平等”的民主精神。

平等原则契合民主社会的发展趋势，是现代礼仪有别于旧时代礼仪的主要原则，也是现代礼仪的首要原则和重要基础。

## （二）尊重原则

尊重，是礼仪的感情基础，是建立友谊、加深交往、发展关系的前提；尊重，是现代礼仪的实质，礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现；离开尊重这一原则，任何礼仪就像失去了灵魂，显得苍白无力，难以打动对方。

尊重原则，是指秘书人员在职业交往中要自尊自爱，要尊重他人。尊重是一种互动行为，所谓“敬人者，人恒敬之”。自尊自爱，其实就是要律己，熟知对方的禁忌和喜好，通过规范自己的言行举止来照顾、尊重他人的感受，做到不冒犯别人。

尊重他人，就是不论对方的职位高低、身份贵贱、相貌美丑、才能大小，都能热情相待，礼遇有加。切记：尊重上级是天职，尊重同事是本分，尊重下级是美德，尊重客户是常识。特别要注意维护对方的自尊心，尊重对方的习俗、思想和个性，充分让对方感觉到他在你心目中是受欢迎和有地位的，能得到一种心理上的满足。

## （三）诚信原则

诚信原则是指秘书人员在职业活动中应做到诚实守信，切忌失信于人。诚信是建立良好人际关系的基本条件，在讲究“信用”的当代社会，人们都非常看重一个人在贷款还款、人际应酬、生意往来等社会活动中的诚信度。

诚实，是一种美德，就是对人要真实诚恳，将外在行为和内在道德有机统一。在与人交往中，要心口一致、表里如一、言行相符，从而赢得对方的信任。如果待人表面一套、背后一套，口是心非，言而无信，那么，不管你表面上礼仪多么周到，言谈多么得体，对方最终也会识破你“伪君子”的实质。

守信，就是言必信，行必果。一个守信的人，在与人交往中说到做到、前后一致、准时守约、一诺千金，这样能建立自己良好的信誉，能赢得他人的信任和尊敬，能将双方的合作和交往正常、长期、稳定地发展下去。

## （四）宽容原则

宽容原则是指秘书人员在职业交往中应做到心胸宽广，不过分计较对方礼仪上的得失。“严于律己，宽以待人”，能设身处地为别人着想，包容别人的过失。在待人时，需注重细节；衡量他人如何待我时，不拘泥于细节。对人宽容，是中华民族几千年的传统美德；就个人而言，也是获得友谊、拓展人脉的基本要求。

工作中来往的人们，可能来自不同的环境、国度、民族，具有不同的信仰、感情、个性，反映到礼仪上，也会各具特点。如果我们对此不加考虑，一味地用自己的一套标准和要求去衡量对方的言行举止，希望对方完全服从自己的意愿敬礼施礼，这是缺乏人文关怀的表现，势必造成沟通不畅。观察我们周围，有不少这样的人，品质良好但不善表达，或为人诚实但不拘小节，或动机善良却失之粗俗，正所谓“金无足赤，人无完人”的道理，千万不能求全责备。

## （五）适度原则

适度原则是指秘书在施行礼仪的过程中，在熟悉礼仪准则和规范的基础上，注意各种情况下人际关系的距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的交往尺度，以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。

在生活中,如果跟某个人关系特别好,或者和家人在一起的时候,不必太注重礼仪,此时,甚至会把礼仪称为“虚礼”,觉得彼此用不上这一套。当跟对方关系一般甚至陌生的时候,会非常注意规范自己的言行举止,害怕出现纰漏,冒犯对方。

跟人交往沟通要注意根据具体情况具体分析,因人、因事、因时、因地恰当处理、把握分寸,应和谐适度,避免过犹不及。礼仪可以使人们接近也可以使人们疏远。初次见面时,礼仪可以表现教养,展示个人的气质与魅力,但如果不分场合与亲疏乱用礼仪,反而会令人感觉是一种负担,拉远了距离,也易给人留下矫揉造作、缺乏诚意的印象。

## 二、秘书礼仪的主要内容

随着时代的变迁、社会的进步,人们的文明程度在不断地提高,在对我国古代礼仪扬弃的基础上,现代职业礼仪不断推陈出新,内容更完善、合理,也更丰富多彩。目前,秘书礼仪的内容大致可以分为以下几个方面。

### (一) 礼节

礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。在阶级社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在现代社会中,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节等。

当今世界是多元化的世界,不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容也不尽相同。

### (二) 礼貌

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本要求。在现代社会,人们常使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

### (三) 仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

### (四) 仪式

仪式指行礼的具体过程或程序,它是礼仪中一种比较正规、隆重的表现形式,主要是为了体现对某些事或人的重视。常见的仪式包括开业或开幕仪式、闭幕仪式、签字仪



式、剪彩仪式等。

仪式一般都会有特定的程序，但是在现代礼仪中，仪式的程序逐渐出现了简化的趋势，一些繁文缛节纷纷被剥离、抛弃，摆脱了以前为了仪式而办仪式的作风，这与现代工作讲求效率、力行节约、追求环保等时代特点息息相关。

### （五）礼俗

礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。跟仪式相比，它具有较强烈的民间性、隐蔽性、自发性。礼俗是由历史形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心中，在一定的环境经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗”，不但每一个民族、地区，甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯，在此不一一列举了。

### 学法指导

1. 要注意礼节、礼貌以及仪表、仪式之间的联系与区别。
2. 礼仪是修养由内而外的表现，在平时应注重加强个人修养。
3. 应自我检查礼仪实施情况，吸取经验教训。

### 技能训练

1. 苏格拉底曾言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”请用职业礼仪原则进行分析。

2. 《林肯传》中有这样一段描述：一天，林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出时，途遇一老年黑人深深地向他鞠躬，林肯点头微笑并摘帽还礼。同行的绅士问道：“为什么你要向黑人摘帽？”林肯回答说：“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见，林肯深受美国人民的热爱是有原因的。1982年美国举行民意测验，要求人们在美国历届40位总统中挑选一位“最佳总统”时，林肯名列前茅。

林肯向老年黑人脱帽致礼说明了什么？

3. 局里就要开年度总结会了，要对今年的工作进行总结。还有不到一周的时间，为了保证会议顺利召开，秘书处的全部人员都集中到会议室，研究讨论会议的有关文件。首先讨论的是秘书处李处长给局长写的年度总结报告。李处长不愧是局里的第一支笔，报告写得洋洋洒洒，声情并茂，令人振奋。但在征求意见的过程中，秘书小周直截了当地提出了自己的看法，他认为李处长的报告中有多处统计数据不准确，原因在于李处长采用的统计方法不正确，应该加权处理的数据没有进行加权处理。而李处长认为他采用的这些数据都是下属各个单位报上来的数据，进行简单的加减就可以，无须进行其他处理。周秘书认为自己是学统计学专业的，是科班出身，坚持认为李处长的数据处理不当，惹得李处长很不高兴，脸越拉越长，说了一声“大家先休息一下”，就端着茶杯出去了。

休息期间，秘书处的老秘书长张大姐走过来和蔼地提醒周秘书说：“小周，要注意