

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材

Mishu Gongzuo Zonghe Xunlian

21 世纪高职高专精品教材 ◆ 现代秘书系列

秘书工作综合训练

主编 吴良勤 陶 莉

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

秘书工作综合训练

主 编 吴良勤 陶 莉
副主编 雷 鸣 梁银辉 周争艳
参 编 李 展 王 军 段 赞

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作综合训练/吴良勤等主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2011. 6
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 978-7-300-13829-9

I. ①秘… II. ①吴… III. ①秘书学-高等教育-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 102057 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

秘书工作综合训练

主 编 吴良勤 陶 莉

副主编 雷 鸣 梁银辉 周争艳

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 秦皇岛市昌黎文苑印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 13.75

字 数 292 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2011 年 6 月第 1 版

印 次 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价 26.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材编委会

顾问:

黄月琼 (苏州港大思培科技职业学院)

时志明 (苏州市职业大学)

总主编:

王瑞成 (扬州市职业大学)

主任委员:

谭一平 (一平工作室)

蔡平 (南京城市职业学院)

吴良勤 (钟山职业技术学院)

委员: (排名不分先后)

陈桃源 (南京工业职业技术学院)

任孝珍 (扬州环境资源职业技术学院)

生素巧 (江苏经贸职业技术学院)

王茹 (北京物资学院)

陶莉 (苏州市职业大学)

陆勤 (南京城市职业学院)

胡燕 (应天职业技术学院)

雷鸣 (郑州牧业工程高等专科学校)

李展 (郑州铁路职业技术学院)

余红平 (浙江丽水职业技术学院)

陈建国 (浙江警官职业学院)

金常德 (辽宁装备制造职业技术学院)

韩开绯 (黑龙江工商职业技术学院)

冯小梅 (金肯职业技术学院)

程萍 (中国传媒大学南广学院)

王明丽 (上海工会职业技术学院)

赵志强 (浙江金融职业技术学院)

陈藿瑾 (浙江越秀外国语学院)

向铮 (苏州经贸职业技术学院)

王军 (安徽淮北职业技术学院)

周争艳 (重庆工商大学派斯学院)

陈林 (南通市职业大学)

郁士宽 (江苏财经职业技术学院)

司马周 (江苏技术师范学院)

肖颖超 (湖北大学人民武装学院)

冯修文 (上海剑桥学院)

姜本红 (苏州经贸职业技术学院)

王敏杰 (苏州市职业大学)

前 言

我有个学生叫丁蕴仪，在世界 500 强企业做总裁秘书，在和她交流的过程中，她感慨地说：在校学习的理论知识与现实的工作差距较大，学校的教学设备比较落后，不能适应现在工作的需要，在校期间学习的知识，进入企业后不能立即变为“生产力”，还必须经过一段时间的岗前培训。

在学校硬件条件允许的情况下，如何培养学生工作岗位需要的职业能力，如何让学校教授的知识和岗位需求的能力无缝对接，是教育工作者需要探索的话题，文秘专业也不例外。很多人认为文科没有什么实训的内容，只要让学生背背书就可以了，其实不然。拿文秘专业来说，其专业性、实践性都很强，学生学习的文化知识能否转化为生产力，实训实践很重要。为满足高职高专文秘专业教学改革的需要，中国人民大学出版社组编了高等职业教育文秘专业“十二五”规划教材，本书是其中之一。

三年前，我和郑州牧业工程高等专科学校雷鸣老师，与中国人民大学出版社合作出版了《秘书工作实训》。几年下来，我们接到很多全国各地秘书专业前辈、同人、学生以及秘书工作者对教材内容、形式等方面的中肯的意见和建议。为了增强教材的实用性和可操作性，我们组织钟山职业技术学院秘书事务所的成员，对南京及周边地区的近 200 家企业进行了走访和调查，采访了各类企事业单位老总、人事经理、一线秘书等近 180 人。从他们那里，我们了解了现代企业招聘秘书的标准、企业对秘书人才的能力要求。我们组织参编人员对江苏省开设文秘专业的近 40 所高职高专院校文秘专业负责人进行了调研，向他们了解专业改革、课程设置等情况。

与市场上现有的秘书实训教材相比，在编写过程中，除了延续了一般教材的实训背景、实训内容、实训方式、必备知识之外，我们增加了实训成果汇编、实训考核方式和评分标准以及实训工具箱等栏目。其中，实训工具箱这一栏目是本书的一个特色，工具箱内收集了实训需要的相关表格、模板等，这样便于组织教学，便于学生实训，便于实训考核，更便于实训成果的收集与整理。

参与本书编写的都是来自全国各地高职高专院校文秘专业的骨干教师，有着丰富的教学与科研经历。编写分工为：吴良勤（钟山职业技术学院）负责编写实训项目一、

三、十、十四、十五；陶莉（苏州职业大学）负责编写实训项目七、九；雷鸣（郑州牧业工程高等专科学校）负责编写实训项目十一、十二、十三；梁银辉（扬州环境资源职业技术学院）负责编写实训项目四；周争艳（重庆工商大学派斯学院）负责编写实训项目六；李展（郑州铁路职业技术学院）负责编写实训项目八；王军（安徽淮北职业技术学院）负责编写实训项目二、十六；段赞（钟山职业技术学院）负责编写实训项目五。吴良勤、陶莉担任主编，雷鸣、梁银辉、周争艳担任副主编，李展、王军、段赞参编。

需要特别说明的是，在本书申报选题、编写、出版过程中，扬州职业大学文秘专业学术带头人王瑞成教授给予了很大的支持。对王瑞成教授的信任与支持，我只能以勤奋的工作加以回报。在编写过程中，我的授业恩师、苏州港大思培科技职业学院副院长、著名秘书学家黄月琼教授，南京城市职业学院人文系蔡平主任等前辈、学者，给予了细心的指导与帮助，我的学生周汝莉、周美娇、刘倩、叶岚等做了很多前期准备工作，在此对所有帮助和支持本书编写的领导、同事、学生及家人表示衷心的感谢！

本书在编写过程中，参考了大量的文献资料，吸收了秘书学研究的最新成果。为了行文方便，对所引成果及材料未能在书中一一注明，因此，笔者将对本书编写有过帮助的方家大作，恭谨地列于书后的参考文献中，表示致敬和感谢！

囿于学识疏浅、时间紧迫，教材中错漏肯定犹存，诚恳地期望秘书学界专家、前辈，使用本书的广大师生，提出真诚而宝贵的意见和建议（意见发送至：wulq_003@126.com），使之修订时更趋完善。谢谢！

吴良勤

2011年3月于南京

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	☐ 是，会员卡号：_____ ☐ 不是，现在申请		
您在相关专业是否有主编或参编教材意向	☐ 是 ☐ 否 ☐ 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

目 录

实训项目一 求职准备.....	1
实训项目二 参与公司组建	16
实训项目三 秘书职业认知	25
实训项目四 办公环境管理	37
实训项目五 接待工作（一）	50
实训项目六 接待工作（二）	62
实训项目七 接打电话	70
实训项目八 资料与邮件管理	80
实训项目九 时间管理	89
实训项目十 会议组织与管理	98
实训项目十一 商务活动组织与管理.....	114
实训项目十二 信息工作.....	142
实训项目十三 日常文档管理.....	160
实训项目十四 文书拟写、接待与会议综合实训.....	184
实训项目十五 组织“秘书之星”职业技能大赛.....	190
实训项目十六 课程学习总结与汇报.....	197
附录 秘书国家职业标准.....	200
参考文献.....	211

实训项目一

求职准备

求职准备

一、实训背景

小雯是南京某职业技术学院文秘专业应届毕业生,毕业在即,她精心准备各种求职材料,并积极参加各种人才招聘会。

二、实训内容

(1) 小雯在网上看到南京德荣集团招聘总经理秘书的信息,招聘条件和自己的比较接近,她决定向该公司投递求职材料,参加公司的招聘。

请为小雯设计、制作一份求职简历,并通过电子邮件的方式发送至德荣集团人力资源部。

(2) 小雯向德荣集团投递求职简历后,第五天就收到了公司人力资源部的通知,要求她携带身份证、学历证以及各类获奖证书原件和复印件到公司参加面试。请根据要求模拟以下场景:

场景一:小雯接到公司人力资源部通知后,首先在网络上了解德荣集团的相关信息,为参加面试做准备,请演示网上收集信息的过程。

场景二:在了解公司的一些基本情况后,小雯正在为自己设计面试时的职业形象,请演示职业形象设计的过程(包括发型设计、面部修饰等)。

场景三:一切准备就绪,小雯怀着必胜的信心去参加公司的面试,请演示面试的过程(包括:站姿、走姿、坐姿、面试过程中的语言表达等内容)。

三、实训目标

通过实训,要求学生掌握如何准备求职材料,以及秘书职业形象设计的要求,了解

应聘过程中的一些注意事项，能够从容地应对现在职场激烈的人才竞争，在竞争中处于不败之地。

四、实训方式

- (1) 实训项目必须在实训中心完成。
- (2) 以小组为单位进行全过程演练，结合讨论，模拟部分场景训练，分角色扮演。
- (3) 以个人为单位完成相关文件资料。
- (4) 以小组为单位，每组派出一名代表参加实训成果汇报，并将汇报材料制作成 PPT。

五、必备知识

(一) 求职信的写作

求职信主要有称谓、正文、结尾、署名和日期、附件几部分。

1. 称谓

称谓（对受信者的称呼）写在第一行，要顶格写受信者单位名称或个人姓名，后加冒号。单位名称后可加“负责同志”、“尊敬的领导”，个人姓名后可加“先生”、“女士”等。

求职信不同于一般私人书信，由于受信者未曾见过面，所以称谓要恰当、郑重其事。

2. 正文

正文要另起一行，空两格开始写求职信的内容。正文内容较多则分段写。

第一，写求职的原因。先简要介绍求职者的自然情况，如：姓名、年龄、性别等。接着直截了当地说明从何渠道得到有关信息以及写此信的原因。

第二，写对所谋求的职务的看法以及对自己的能力客观公允的评价，这是求职的关键。要着重介绍自己应聘的有利条件，突出自己的优势和“闪光点”，以使对方信服。

第三，向受信者提出希望和要求。如“希望您能为我安排一次与您见面的机会”或“盼望您的答复”或“敬候佳音”之类的语言。这段属于收尾阶段，要适可而止，不要啰唆，苛求对方。

3. 结尾

另起一行，空两格，写表示敬祝的话。如“此致”之类的词，然后换行顶格写“敬礼”、“祝工作顺利”等相应词语。这两行均不点标点符号，不必过多寒暄，以免“画蛇添足”。

4. 署名和日期

写信人的姓名和成文日期写在信的右下方。姓名写在上面，成文日期写在姓名下面。姓名前面不必加任何谦称的限定语，以免有阿谀之感，或让对方轻看自己的能力。成文日期要年、月、日俱全。

5. 附件

有说服力的附件是对求职者鉴定的凭证,也是求职信不可忽视的组成部分。

附件可在信的结尾处注明。如:附件 1. ××××。2. ××××。3. ××××……
将附件的复印件单独订在一起随信寄出。附件不需太多,但必须有分量,足以证明自己的才华和能力。

(二) 个人简历的写作

1. 个人简历的结构

一般来说,个人简历应包括四个部分:

第一部分,个人基本情况。应列出自己的姓名、性别、年龄、籍贯、政治面貌、学校、系别及专业、婚姻状况、健康状况、身高、爱好与兴趣、家庭住址、电话号码等。

第二部分,学历情况。应写明曾在某某学校、某某专业或学科学习,以及起止时间,并列出所学主要课程及学习成绩、在学校和班级所担任的职务、在校期间所获得的各种奖励和荣誉。

第三部分,工作资历情况。若有工作经验,最好详细列明,先列出最近的资料,后详述工作单位、日期、职位、工作性质。

第四部分,求职意向。即求职目标或个人期望的工作职位,表明希望得到的工种、职位,以及自己的奋斗目标,可以和个人特长等合写在一起。

2. 个人简历写作注意事项

(1) 个人简历在写作中绝对不能出现错别字、语法和标点符号方面的低级错误。

(2) 个人简历必须突出重点,与申请的工作无关的事情尽量不写,而对申请的工作有意义的经历和经验绝不能漏掉。

(3) 个人简历越短越好。招聘人没有时间或者不愿意花太多的时间阅读一篇冗长空洞的个人简历,最好在一页纸之内完成,一般不超过两页。

(4) 写个人简历一定要用积极的语言,切忌缺乏自信和消极的语言。

(5) 不能凭空编造经历,要实事求是。

(6) 遣词造句要精雕细磨,惜墨如金,尽量用简练的语言。

(三) 秘书外形设计

1. 秘书外形设计原则

秘书职业外形的塑造对职场新人来说是个重要的课题。

一方面,秘书形象必须整洁。比如男士没有满身的烟味、邋邋的胡须、皱巴巴的衣服,相信这是对身边每一个人的尊重。

另一方面,秘书形象必须专业。专业外形需要专业服装来打造,男士西装、女士职业套装都是最佳的选择。

2. 秘书服饰选择

得体的着装有助于穿衣者建立自信,沉着自如、优雅得体地表现。据社会心理学家估计,第一印象的93%是由服装、外表修饰等非语言的信息组成。优秀的服装能够增加着装人的成就感,使其表现得自豪、沉着、优雅、出众。作为商务秘书,服饰的选择是塑造职业形象很重要的一部分内容。

(1) 男士西装的选择。

西装,通常是企业和政府机关的男士,在较为正式的场合着装的首选。

西装款式的选择。西装有套装(正装)和单件上装(简装)的区别。套装要求上下装面料、色彩一致,两件套西装再加上同色同料的背心(马甲)就成为三件套西装。

西装颜色、面料的选择。在正式交际场合使用的西装,色调应比较深,一般是蓝色、灰色居多;最好用纯毛面料,或者含毛比例高的混纺面料,达到悬垂、挺括、透气的效果,显得比较高档、典雅。在半正式交际场合,如在办公室参加一般性的会见,可穿色调浅一些的西装。

衬衫的选择。穿西装时,需要搭配各式衬衫。在正式交际场合,衬衫的颜色最好是白色的。衬衫袖应比西装袖长出1~2厘米,衬衫领应高出西装领1厘米左右。衬衫下摆必须扎进裤内。衬衫必须是长袖的才可以系领带,长袖衬衫系领带限于室内活动,如果外出一定要穿上外套;若不系领带,衬衫最上面的扣子不要扣上,领口应敞开。

领带的选择。领带是西装的灵魂,经常更换不同的领带,也能给人耳目一新的感觉。领带在颜色上要与西装颜色和衬衫颜色保持同色系。西装、领带、衬衫的颜色要遵循由浅入深或由深入浅的原则。领带长度以到皮带扣处为宜。如穿马甲或毛衣时,领带应放在它们后面。如果使用领带夹,一般夹在衬衫的第四粒和第五粒纽扣之间。

鞋袜的选择。庄重的西装要配深褐色或黑色的皮鞋。鞋的质量很重要,保持皮鞋发亮、不皱。袜子的颜色应比西装深一些,首选黑色,质地首选纯棉、纯毛的。

(2) 穿西装的注意事项。

拆除商标。购买回来的西装一定要拆除左衣袖上的商标、纯羊毛标以及其他标志。保持西装外形的平整洁净。西装要定期干洗,穿着前熨平整。

注意内衣搭配。西服的标准穿法是西装里面直接穿着衬衫,而衬衫之内不穿棉纺或毛织的背心、内衣。

慎穿毛衫。在西装上衣之内,原则上不允许穿毛衫。如果在冬季实在寒冷难忍,也只宜穿一件薄型“V”领的单色羊毛衫或羊绒衫。

正确系好西装纽扣。总的原则是“扣上不扣下”。

西装的口袋,装饰作用多于实用价值,所以不能让口袋显得鼓鼓囊囊,使西装整体出现走样。

穿西装正装时,要遵循“三色原则”,即全身上下的颜色不能多于三种。鞋子、腰带、公文包,应该是一个颜色,首选黑色。

(3) 女士套裙的选择。

套裙，是西装套裙的简称。上身为一件女式西装，下身是一条半截式的裙子。套裙会使着装者看起来精明、干练，烘托出白领丽人所独具的娇柔和妩媚。

套裙的基本类型。一种是用女式西装上衣和随便的一条裙子进行自由搭配，即“随意型”；一种是女式西装上衣和裙子成套设计、制作而成，即“标准型”。

套裙的质地。在正式场合穿着的套裙，应该由高档面料缝制，上衣和裙子要采用同一质地、同一色彩的素色面料。在造型上讲究可为着装者扬长避短，所以提倡量体裁衣、做工讲究。上衣注重平整、贴身，样式简洁大方。裙子要以窄裙为主，并且裙长要到膝或者过膝。

套裙的色彩。以冷色调为主，应当清新、雅致，以体现着装者的典雅、端庄和稳重。通常采用藏青、炭黑、茶褐、土黄、紫红等色彩。最好不选鲜亮抢眼的颜色。

鞋袜的选择。最好选用黑色高跟、半高跟的船式牛皮鞋，和套裙色彩一致的皮鞋也可以选择。但最好不要选择色彩鲜艳的。袜子可以选用肉色、黑色、浅灰、浅棕等常规色彩，单色的尼龙丝袜最为合适。还要注意鞋、袜、裙之间的颜色要协调。鞋、裙的色彩必须深于或略同于袜子的色彩。

(4) 套裙穿着注意事项。

一要合体。上衣最短可以齐腰，裙子最长可以达到小腿中部，上衣的袖长要盖住手腕。

二要穿着端正。衣扣一律全部系上，不允许部分或全部解开，更不允许当着别人的面随便脱下上衣。

三要注意场合。套裙适用于商界女士各种正式的商务交往，其他情况就没必要一定穿套裙。

四要和妆饰相协调。要化淡妆，色彩要协调，配饰要少。

五要兼顾举止。套裙最能够体现女性气质，要注意仪态，举止优雅。

六要穿衬裙。穿套裙的时候一定要穿衬裙，特别是丝、棉、麻等薄型面料的浅色衬裙。

(四) 秘书外在仪态设计

举止行为是一个人外在美的有机组成部分。身姿形态体现精神风貌，表情动作体现气质。秘书作为企业形象的代表，要保持端庄温和、落落大方的形象。与秘书职业形象关联密切、最常见的日常姿态主要包括站姿、走姿、坐姿。

1. 站姿设计

良好的姿态不是一日可练成的，需要多加练习。美丽的站姿是人体动态造型的基础和起点。标准的站姿是：精神饱满，挺胸收腹，腰杆挺直；头部保持挺拔，目光平视，下巴往内收；两肩平齐，双手对称垂放在身体两侧，或者放在腰线附近，左手搭在上方，双手自然弯曲；腿绷直，双脚成小八字或丁字步站法，身体重心落在两个前脚掌。女秘书站姿要端庄优雅，不能叉腿而立，男秘书站姿要稳健洒脱。

2. 走姿设计

行走的姿势极为重要。行走迈步时,脚尖应向着正前方,脚跟先落地,脚掌紧跟落地。走路时要收腹挺胸,两臂自然摆动,节奏快慢适当,给人一种轻巧自如、稳健大方的动态美。女性行走时,要尽量走成一条直线,要从后脚跟过渡到大脚趾,然后用大脚趾的力量蹬地离开地面。男性行走时,需要微微外八字,落地要实要稳,步伐速度始终一致,上身挺拔,切忌脚的前脚掌落地行走。

3. 坐姿设计

优美的坐姿应该让人觉得安详舒适,端正稳重。标准的坐姿是:上半身挺直,肩部放松,女士双膝并拢,男士可以适当分开一些,但也不能超过肩宽;女士入座后,双手可自然下垂,手指并拢,交握在膝盖上或者放在前面的会议桌上,但不宜放在椅子或沙发两侧的扶手上。男士入座后,可以将两手自然地放在腿上,或是放在前面的会议桌上,也可放在座位两侧的扶手上。谈话时可以侧坐,此时上体与腿同时转向一侧,要把双膝靠拢,脚跟靠紧。

落座时,一般要从椅子的左侧入座,应当在落座前轻轻后退,用小腿确认椅子的位置,然后自然地抚平裙子坐下。坐下后,注意不要靠在椅背上,大约坐 2/3 的位置即可。两条腿并紧,右腿稍微后撤,双脚微偏向左方。这样腿部轮廓最优美动人。

(五) 仪表修饰

仪表,主要是指人的外表,包括人的仪容、服饰、举止、表情、风度等方面。仪表修饰要适合自身的形体气质,要整体协调一致、适度。秘书仪表的修饰主要包括以下内容:

1. 发型修饰

发型,即头发的整体造型。商界对头发的长度大都有明确限制:女士头发不宜长过肩部,必要时应以盘发、束发作为变通;发型要求大方、高雅、得体、干练,前发不能遮眼;男士不宜留鬓角、发帘,前发不覆额,后发不及领。发型要整洁,经常清洗和保养,最好能每天清洗。

2. 面容修饰

(1) 男士面容的修饰。

眼部的修饰。眼部是被别人注意最多的地方,所以要保持眼部的清洁,避免眼屎遗留在眼角,并让眼睛得到足够的休息。

鼻部的修饰。要注意清洁鼻子内外,起码不要让人看到“乌溜溜”的鼻孔。有鼻液要及时用手帕或纸巾擦干净。平时还要注意经常修剪鼻毛,不要让它“显露”在外。

耳朵的修饰。要经常进行耳部的清洁。如果有耳毛,还要及时进行修剪。

胡须的修饰。应该每天刮胡须,不可以胡子拉碴地抛头露面。

牙齿的修饰。要坚持每天早晚刷牙。如果牙齿上有不易去除的很明显的牙垢,或是牙齿发黄,可以去医院或专业洗牙机构洗牙,以使牙齿看起来更加洁白、健康。

(2) 女士面容的修饰。

女士面容的修饰与男士相比,最大的不同是化妆。女性在职场上化妆,是对别人的尊重。在清洁的基础上,让自己气色更好,肤色更均匀,增加自信心。通常一款适合的粉底、腮红和睫毛膏,便可以轻松达到效果。

需要注意的是,化妆要自然,化妆之后自然而然,没有痕迹;化妆的各个部位要协调,甲彩和唇彩是一个颜色;化妆和服饰也要协调。

化妆是一种个人隐私行为,最好不要在人前化妆。

3. 手部修饰

在商务活动和日常活动中,手是接触他人、物体最多的部位,所以手部修饰不容忽视。出于清洁、卫生、健康的角度考虑,更应当勤于清洗。

手指甲应定期修剪,并保持清洁。尽量不留长指甲,应令其不超过手指指尖为宜。

4. 配饰修饰

女性喜欢装饰品无可厚非,但是作为商务秘书,在职场上不宜过度张扬。

首饰的选择一定要注重品质,否则宁可不戴。钻石、珍珠配以贵金属材质的精致首饰,都是职场装饰的首选。

身上的饰品最好同时不超过三件。可佩戴精致小巧的饰品,如点状耳环、细项链等,不要戴夸张、突出的饰物。

5. 表情修饰

表情是人内在感情的外在显现。一个人的表情主要是通过眼神和笑容体现出来的。

(1) 眼神。

首先,商务秘书和别人交流的时候,要养成注视对方的习惯,看对方的眼睛或者头部,近距离交谈。

其次,眼睛要正视对方,不要斜着眼睛看人,更不要上下左右打量对方。

最后,不要长时间盯着对方。以交谈时间的 1/3 到 2/3 比较好,尤其是在表示理解、支持、赞同、重视的时候。

(2) 笑容。

笑容具有沟通感情、传递信息的作用。笑容能够消除人与人之间的陌生感,使人产生心理上的安全感、亲切感和愉悦感。

笑容要真诚、适度、合时宜,要发自内心。

笑的时候,先要放松面部肌肉,然后使嘴角微微向上翘起,让嘴唇略呈弧形。一个人在微笑时,目光应当柔和发亮,双眼略为睁大,眉头自然舒展,眉心微微向上扬起。除此以外,还要避免耸动鼻子与耳朵,可以将下巴向内自然地稍许含起。

六、实训成果汇编

实训结束后,将实训期间形成的文字材料、图片资料、影像资料等进行整理,并装订成册,形成实训成果汇编。实训成果汇编主要包括以下资料内容:

(1) 个人求职信;

(2) 个人求职简历;

(3) 求职材料相关证明材料的复印件;

(4) 实训过程中拍摄的照片等;

(5) 实训成果汇报 PPT 打印稿。

七、实训考核方式和评分标准

实训任务完成后,学生必须参加实训成果汇报。参加实训成果汇报,必须将汇报材料制作成 PPT。汇报后,先由学生之间互评,接着由教师进行点评,最后教师根据学生实训任务完成情况,并结合学生成果汇报时的表现综合评分。评分标准如表 1—1 所示。

表 1—1

评分标准

项目	分值比例	评分要点
文字材料	30%	格式正确,结构完整,条理清晰,排版符合规范。
实训态度	20%	工作主动,参与积极。
小组协作情况	20%	组内优化方案质量高,团体合作精神好,合作能力强。
形象分	10%	角色扮演准确,举止得体,语言清晰,富有感染力。
成果汇报的表现	20%	语言表达流利、表述准确,PPT 制作美观大方。

八、实训工具箱

(一) 求职信范例

例文 1:

求职信

尊敬的领导:

您好!

我是一名即将毕业的中山大学旅游酒店管理专业的本科生,非常高兴在中华英才网、广州人才网和我们的校园网站上看到中国移动广东分公司市场营销员的招聘信息,特别是看到广州和中山分公司都在其中,如果能在自己的家乡加入移动,对我这个喜爱移动、喜爱广州的人来说是绝妙的。

您一定有疑虑,一个学旅游酒店管理的人却想应聘市场营销职位?关于这个问题,我想进行如下说明:

第一,在学科知识上,我并不逊于市场营销专业学生。我们的专业除了学习市场营销的一系列课程外,还专注于消费者心理的研究,正如移动所说“沟通从心开始”,把

握消费者心理对营销策划更为重要。另外,我还广泛阅读了从《定位》到《忠诚的价值》等众多营销论著。

第二,市场营销中许多具有艺术性、技巧性和因地制宜的东西,都不是可以从书上学到的。大卫·奥格威在成为广告教父之前是一个被牛津退学的郁闷厨子,策划狂人史玉柱也不过是一个整天计算数学方程式的“四眼”学生。在这点上,我已经证明了我的天赋,我的营销案例分析课程是全院最高分95分,而且从简历中您能够看到,我曾经成功地参与了企业的策划活动。

在广东移动的业务当中,我很中意12580移动秘书服务,我觉得这是一个设计得非常好的增值服务,工作人士以及像我们这样正在找工作的大学生就非常需要此项服务。最关键的问题是如何推广给顾客。假如我有幸加入移动,我会采取如下的方法:

一、在大学校园设立咨询台。可以联系学校的就业辅导中心,强调我们这项服务可以帮助大学生不错过任何一家企业的面试通知,学校很可能会免费提供场地让我们做宣传。

二、免费免操作为顾客提供半个月的12580移动秘书服务。所谓免操作,是指顾客不需要到营业厅办理,不需要自己打1860开通,也不需要设立密码,一切都和短信息一样,是自行开通的。顾客对任何一项服务都是非常怕麻烦的,我们要把服务做到0麻烦!当顾客已经习惯这项服务时,我们就可以要求顾客打电话开通此项业务。

当然,目前我对移动的业务完全是门外汉,您可能会对我的幼稚哑然失笑,不过,我只是想让您了解我对通信业务的热情和喜爱!同时,我相信自己能够为广东移动的壮大添砖加瓦,和全球通的新广告词一样,“我能”!

感谢您的阅读,忠心期待您的回复。同时祝您身体健康,一切顺意!

中山大学郑明明(亲笔签名)

2010年6月1日

例文2:

求职信

尊敬的贵单位领导:

您好!

感谢您在百忙之中阅读此信,很荣幸能参加贵单位的招聘!

我是一名大四的学生,即将踏入社会的我,对未来充满期待,我相信好的开端是成功的一半。从小独立的我力求上进,永不气馁。

大学四年,我抓住一切机会锻炼自己各方面的能力,接受新事物,适应新环境。学习上,认真刻苦,对自己的薄弱科目勤于思考、练习。此外,我还积极参加学校组织的各项活动,繁忙的学习与工作不仅培养和锻炼了我的工作能力,更加锻炼了我解决问题的能力,使我面临问题的时候能够冷静分析、缜密思考。寒暑假的每一次实践都以认真