

应用型高等院校文科实验教材



WENMI LIYI
JIAOCHENG

文秘礼仪 教程

牛芳 敬晓庆 主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

应用型高等院校文科实验教材

WENMI LIYI
JIAOCHENG

文秘礼仪 教程

牛芳 敬晓庆 主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

文秘礼仪教程/牛芳, 敬晓庆主编. —北京: 北京师范大学出版社,
2018. 3

ISBN 978-7-303-22881-2

I. ①文… II. ①牛… ②敬… ①秘书—礼仪—高等学校—教材
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 227874 号

营 销 中 心 电 话 010-58805072 58807651
北师大出版社高等教育与学术著作分社 <http://xueda.bnup.com>

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com
北京市海淀区新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 大厂回族自治县正兴印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 787 mm×1092 mm 1/16
印 张: 12
字 数: 220 千字
版 次: 2018 年 3 月第 1 版
印 次: 2018 年 3 月第 1 次印刷
定 价: 28.00 元

策划编辑: 周劲含	责任编辑: 王 蕊
美术编辑: 焦 丽	装帧设计: 锋尚设计
责任校对: 陈 民	责任印制: 马 洁

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58805079

编 委 会

主 编 牛 芳 敬晓庆

副 主 编 程建虎 吕蕴鸽 何江波 闫梦田 王 素

插图摄影 乔广安

插图模特 袁 霞 都炜煜 郑 昕

目 录

第一章 文秘礼仪概述	1
第一节 礼仪的概念及原则	1
第二节 秘书与礼仪	8
第二章 文秘的仪表礼仪	22
第一节 仪容礼仪	22
第二节 着装礼仪	25
第三节 仪态礼仪	40
第三章 文秘的日常工作礼仪	52
第一节 文秘的日常工作	52
第二节 请示与汇报的礼仪	61
第三节 接待礼仪	66
第四节 拜访礼仪	70
第五节 电话礼仪	76
第六节 会务礼仪	81
第四章 文秘的社交礼仪	85
第一节 握手礼仪	85
第二节 介绍礼仪	90
第三节 名片礼仪	92
第四节 称呼礼仪	98

第五节 交谈礼仪	101
第六节 座次礼仪	107
第七节 馈赠礼仪	117
第八节 餐桌礼仪	120
 第五章 文书礼仪	133
第一节 文书礼仪的内涵和表现方式	133
第二节 信函礼仪	137
第三节 请柬礼仪	155
第四节 启事礼仪	158
第五节 其他类型的礼仪文书	164
 参考书目	181
 后 记	182

第一章 文秘礼仪概述

作为历史悠久的文明古国，中国数千年来创造了灿烂的文化，形成了系统的道德准则、完备的社会规范，有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文明是中国传统文化的重要组成部分，对中国社会的发展有广泛而深远的影响，其内容十分丰富。

礼仪涉及的范围十分广泛，几乎包括社会的各个方面。社交礼仪对文秘工作更具有特殊意义。在文秘工作中，文秘人员往往要和来自不同领域的各种各样的人打交道，因此非常有必要熟谙交际接待等社交礼仪知识。礼仪与文秘人员的辅助决策、协调关系、自身提高都有着密不可分的关系，它在秘书工作中发挥着极其重要的作用，是文秘人员不可忽视的一项修养和技能。

讨论文秘礼仪首先要知道何为礼仪，礼仪的基本特征和原则有哪些；同时也需要理解秘书礼仪的基本知识及其功能和作用；只有懂得了礼仪以及文秘礼仪的相关概念，才能更好地开展文秘礼仪工作。

第一节 礼仪的概念及原则

自古以来，礼仪都是一个国家、一个民族文明程度的重要标志，是衡量社会公众教养和道德水准的尺度。在人类社会文明跨入新世纪的今天，礼仪已成为组织或个人的宝贵财富。礼仪的重要性不仅体现在它的文化价值、社会价值上，也越来越多地体现在它的经济价值上。

一、礼仪的概念

《孟子·离娄下》有云：“君子所以异于人者，以其存心也。君子以仁存心，以

礼存心。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”这里提到的“礼”字是尊重的意思。也就是说，从本质上讲，“礼”指的是一个人尊重自己、尊重他人、尊重社会的基本态度。尊重是相互的，“来而不往，非礼也”。一个不尊重他人的人，同样不会得到对方的尊重。“仪”在“礼仪”中是规范的表现形式，“礼”是一种态度，那么“仪”就是在这种态度下表现出来的行为。因此，概括来讲，礼仪就是人们在人际交往中出于尊重表现出来的规范行为。

范文澜在《辞经概论》一书中谈到礼仪时说：“礼仪合言，皆名为礼，分言之则礼为体，仪为履。”这句话的意思是“礼是仪的根本，仪是礼的功用”。要准确把握礼仪的概念，首先应对“礼”与“仪”的含义有所了解。

（一）礼

“礼”是中国文化的突出精神，也是中国古代伦理思想的基本概念之一。好礼、有礼、注重礼仪是中国人立身处世的重要美德。

中国文化认为礼是人与动物相区别的标志，“凡人之所以为人者，礼仪也”；礼是治国安邦的根本，“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也”；礼同时又是立身之本和区分人格高低的标准，《诗经》言：“人而无礼，胡不遄死？”孔子曰：“不学礼，无以立。”

中国伦理文化从某种意义上可以说是“礼仪文化”。“礼”是中华民族的美德之一。作为道德规范，它的内容比较复杂。作为伦理制度和伦理秩序，谓“礼制”“礼教”；作为待人接物的形式，谓“礼节”“礼仪”；作为个体修养涵养，谓“礼貌”；用于处理与他人的关系，谓“礼让”。

“礼”根源于人的恭敬之心、辞让之心，出于对长辈、对道德准则的恭敬和对兄弟朋友的辞让之情。作为一种伦理制度，“礼教”在历史上曾起过消极的作用，但作为道德修养和文明的象征，礼貌、礼让、礼节体现了中华民族的传统美德。

在当今社会，“礼”主要是指人与人之间、人与组织之间、组织与组织之间表示互相尊重、友善及情感的行为规范和精神意识等，可以说是一种交往行为的内在要求和伦理原则，是礼貌、礼节的综合体现。

一般而言，礼貌是指人们在交往时表现出来的合乎礼仪规范和要求的外貌神态、言行举止以及气度、形象和风范，它是礼的重要表现。礼貌具有历史的继承性和发展性，因民族、性别、长幼差别而异。礼貌可以分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、握手、鼓掌等。礼貌语言是一种有声的行动，如使用“您”“请”“欢迎光临”等敬语。人们在交往中讲礼貌有助

于建立相互尊重、友好合作的关系，有助于调节公共场所的人际关系，也有助于缓解矛盾、避免冲突。

礼节，通常是指人们在交往过程中表现出来的符合礼的要求的各种行为规则及惯用形式，是对待他人态度的外在表现和行为规则的总和。它包括待人接物的方式、招呼 and 致意的形式、公共场合的举止风度、各种重大社交活动的规范程序等。礼节是礼貌的具体表现，礼貌是礼节的规范。从形式上看，礼节常常表现为约定俗成或严格规定的程序仪式，它具有严格的规范性，如待人接物的规则和方式，与人交往的言谈、举止、风度和衣着，上下老少之间的礼遇等；从内容上看，它反映了一定的道德原则和规范的要求，反映了人们对自己、对他人和社会共同的尊重、敬意和友善。

礼节是人的美好的心灵的外化，遵守它，可以增进人际关系与促进社会和谐；违反它，会造成人际关系的冷漠与社会的失调。礼节具有历史性、地域性、民族性，不同时代、不同地区、不同民族、不同阶级的人，他们日常生活中的礼节也会有不少差异。

（二）仪

仪，本意指树立的木柱，引申为容貌、外表，亦指表率、标准、规则。这里的仪，表现为一种适应相互交往，并为交往所规定的行为方式及秩序。它包含了仪容、仪表、仪态和仪式等多种意思。

仪容、仪表均指人的外表，只不过仪容更侧重姿容和外表，仪表更注重服饰、装扮和风度，它们都表现了人们的精神风貌和文明程度。

仪态主要是指人的姿态，包括身体各部位，特别是头、眼、脸、手、臂、足等的动作所表达的意义。

仪式是礼的程序形式，即为表示敬意或表示隆重而在一定场合举行的具有专门程序的规范化的活动，如开业剪彩及合同的签字仪式等。

综上所述，礼仪是对“礼”和“仪”的统称，是指人们在交往中形成的为大家所认同和遵守的表达相互敬重、友善并以建立和谐关系为目的的行为准则、程序、形式的总和。“礼”是礼貌、礼节，“仪”是仪容、仪表、仪态和仪式，两者结合起来，即是礼仪。

礼仪是人类为维系社会正常生活而共同遵循的基本的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的内容，是人们在长期的共同生活和交往过程中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。它既是约定俗成的行为习惯，又是一种具有内在道德理性和道德情感的伦理精神和价值观念。

二、礼仪的特征

礼仪的特征主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性等方面。

（一）规范性

规范性指礼仪是人们在各种交际场合待人接物时必须遵守的行为规范，是礼节的化身。这种规范性和程式性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。孔子强调“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”就强调了礼仪的这一特性。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。

（二）限定性

限定性指礼仪适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬，在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效，离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合用礼仪以不变应万变。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往也会各有不同，有时甚至还会差异很大。在讲求礼仪的过程中应该重视这一点。

（三）可操作性

切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上有一系列方式、方法。这种特性方便人们仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”“行之有礼”。

（四）传承性

礼仪是人类在长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的，不可能凭空杜撰、一蹴而就、完全脱离特定的历史背景，这决定了礼仪具有历史传承性。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬中的习惯做法固定下来，流传下去，逐渐形成并具有各自的民族特色。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在古代礼仪的基础上继承、发展起来的。没有对本国、本民族

既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。例如，中国人重视春节，以放鞭炮、贴对联来辞旧迎新，而西方却看重圣诞节，也有自己的节庆礼仪；中国人含蓄，而西方人直率等。我们既要认识到不同民族礼仪之间的差异，更要尊重这种差异，入乡随俗。

（五）变动性

尽管礼仪具有历史继承性与民族继承性，不过人们应当注意，随着社会的发展和进步，众多社交活动中出现了许多新特点、新问题。礼仪要有所变化，有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下新的要求。这又决定了礼仪的形式与内容是在不断发展和变化的。由此可见，礼仪不是一种短暂的社会现象，也不会因为社会制度的更迭而消失。了解了礼仪的变动性特点，就不会把它当作一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。对流传至今的礼仪遗产，正确的态度应当是有扬弃，有继承，更有发展。

三、礼仪的原则

人们要学习和应用礼仪，有必要先掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律也就是礼仪的原则。掌握这些原则，将有助于更好地学习礼仪、运用礼仪。一般认为，学习礼仪、运用礼仪应当遵循以下八个方面的原则，即遵守原则、自律原则、敬人原则、宽容原则、平等原则、从俗原则、真诚原则、适度原则。

（一）遵守原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对礼仪，不仅要学习、了解，更要实践，“绝知此事要躬行”。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的责任和义务。否则，行为就容易受到公众的指摘，交际活动也难以获得理想的效果。

（二）自律原则

“严于律己，出而见之事功；心乎爱民，动必关天治道”，一个人如何进行自我要求，是礼仪的基础和出发点。学习礼仪、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓的自律原则。

古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只要求别人，不要求自己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

（三）敬人原则

孔子对礼仪的核心思想有过高度的概括，他说：“礼者，敬人也。”所谓敬人原则，就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

（四）宽容原则

“己欲立而立人，己欲达而达人”，宽容原则的基本含义，就是要求人们在交际活动中运用礼仪时既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求。在人际交往中，要容许他人有个人行动和进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍，不必要求其他人处处效法自身，与自己完全保持一致，这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

（五）平等原则

平等是礼仪的核心，即尊重交往对象，以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇，其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。然而，必须强调指出：在尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇。

孟子欲休妻

孟子妻独居，踞。孟子入户视之，谓其母曰：“妇无礼，请去之。”母曰：“何也？”曰：“踞。”其母曰：“何知之？”孟子曰：“我亲见之。”母曰：“乃汝无礼也，非妇无礼。《礼》不云乎：‘将入门，问孰存；将上堂，声必扬；将入户，视必下。’不掩人不备也。今汝往燕私之处，入户不有声，令人踞而视之，是汝无礼也，非妇无礼也。”于是孟子自责，不敢去妇。（《韩诗外传》卷九）



图 1-1 (汉)刘向《古列女传》(元建安余氏刊本)书影

孟子既娶，将入私室，其妇袒而在内。孟子不悦，遂去不入。妇辞孟母而求去，曰：“妾闻夫妇之道，私室不与焉。今者妾窃堕在室，而夫子见妾，勃然不悦，是客妾也。妇人之义，盖不客宿，请归父母。”于是孟母召孟子而谓之曰：“夫礼，将入门，问孰存，所以致敬也；将上堂，声必扬，所以戒人也；将入户，视必下，恐见人过也。今子不察于礼，而责礼于人，不亦远乎？”孟子谢，遂留其妇。君子谓孟母知礼，而明于姑母之道。（《列女传·邹孟轲母》）

思考：通过以上两个故事，怎样理解“礼”的平等原则？

（六）从俗原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的情况。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌。与人交往时，不要自高自大，唯我独尊，简单否定其他人不同于己的做法。必要之时，应当坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是，随意批评、否定其他人的习惯性做法。

（七）真诚原则

礼仪上所讲的真诚原则，就是要求在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，言行一致，表里如一，不虚伪，不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如果缺乏真诚则不可能达到目的，更无法保证交际效果。只有诚实守信，自己在运用礼仪时表达对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对

方理解和接受。与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，具体操作礼仪规范时口是心非、言行不一、表里不一，或是当时一个样，事后一个样，有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则有悖于礼仪的基本宗旨。

捡一片纸屑找一份工作

有一位年轻人到一家大公司应聘，等到了公司的时候，他发现门口等着许多面试的人，这些人看起来踌躇满志，其中一些人非常有经验，他顿时感到了巨大的压力。

当轮到这个年轻人的时候，他走进面试的办公室，看到了门口地上有一张小纸片，出于习惯，年轻人弯腰捡起纸片并且把它扔进了垃圾桶，然后坐到位子上开始面试。结果，在众多的应聘者中，这位年轻人战胜了其他条件优于他的人，成了这家公司的正式员工。

公司董事长在给他分配任务时说：“其实那门口的纸屑是我们故意放的，那是对所有应聘者的一个考验，但只有你通过了。只有善于从小事做起的人才能干好大事，那些连小事都做不好的人不可能做好大事。”

这位年轻人后来果然取得了非凡的成就，他的名字叫亨利·福特——福特汽车公司的创始人，美国汽车大王。

（丁时照：《财智英雄：世界 500 强的创业传奇》，19 页，深圳，深圳报业集团出版社，2006）

（八）适度原则

所谓适度原则，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然，礼仪运用要真正做到恰到好处、恰如其分，只有勤学多练，积极实践，别无他法。

第二节 秘书与礼仪

“文秘工作人员”或“文秘人员”是对“秘书”和“文书”并从事文秘工作的人的统称。

文秘人员的出现是人类社会发展到一定历史阶段的产物。原始社会后期,随着社会生产力的发展、文字的出现和国家的产生,产生了最早的公务文书——那些刻在龟甲和兽骨上记录王室活动的“甲骨文书”。专门负责记录王室活动的人就是“史官”。“甲骨文书”和“史官”的出现标志着文秘活动在国家和社会管理中的基本职能已经确立。随着国家事务的日趋频繁,文秘活动不再局限于文字的记载和处理,重心逐渐转移到辅佐君王、出谋划策、参政议政,文秘人员的地位越来越重要。进入现代社会,文秘工作更是出现了多种类别和层次的划分。

按服务对象和经济来源划分,有公职文秘人员和私人文秘人员之别。前者泛指为各级机关、企事业单位、社会团体服务,由组织和人事部门选调,从国家或集体领取薪酬,编制属机关、单位的国家工作人员;后者指为民办集体企业、农民专业户、个体户以及外资企业等服务,由它们聘请并支付薪酬,不属于国家编制的个人。

按所属部门划分,可分为党务、行政、军事、司法、经济和文化等方面的文秘人员,其中又可细分为若干小类。如在经济部门,可分为工业、农业、商业等部门的文秘人员;在文化部门,可分为教育、卫生、体育、宣传、文艺、科研等部门的文秘人员。

按具体工作划分则有文字文秘人员、机要文秘人员、通信文秘人员、信访文秘人员、事务文秘人员、翻译文秘人员等。

文秘礼仪是文秘人员的礼仪规范,其交际礼仪是文秘人员对内对外交往的程序、方式以及实施交往行为时的规范,包括语言、仪容、仪态、风度等诸多方面;它使礼仪活动增添了新的内涵,也使文秘人员的素质和修养更趋完善。文秘人员作为领导的直接辅助者,经常要协助领导接待各方面的来客,工作在经常直接与社会广泛接触的外向型岗位上。公关活动中文秘人员能否遵循文秘礼仪活动规范,真正做到人际交接活动中“不失足于人,不失色于人,不失口于人”,即在行动上不出格,在举止上不失态,在语言上不失礼,对树立组织形象具有重要的作用。

一、文秘礼仪修养的基本知识

(一) 文秘礼仪的含义和内容

1. 文秘礼仪的含义

文秘礼仪,指文秘在工作和社会活动中,为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序,是一般礼仪在商务活动中的运

用，它体现了文秘人员自身的文化素养、精神风貌和工作态度。

文秘礼仪是社会礼仪的重要组成部分，但它又不同于一般的人际交往礼仪，它包括文秘礼节和仪式两方面的内容。文秘礼节就是文秘在工作和社会交往中为表示尊重对方而采用的约定俗成的规范形式。仪式即按程序进行的礼节形式。

文秘礼仪涉及的范围较广，包括办公礼仪规范、接待礼仪规范、外事礼仪规范、社交礼仪规范、形象礼仪规范等，均涉及组织及个人良好形象的有效传播，因此任何一面都不能偏废。

2. 文秘自身礼仪

文秘自身的礼仪主要包括仪表的协调、仪表的色彩搭配和不同场合的仪表三个方面。所谓仪表的协调，是指一个人的仪表要与他的年龄、体型、职业和他所在的场合吻合，表现出一种和谐，这种和谐能给人以美感：要把握适度性，无论在修饰程度，还是饰品的数量和搭配技巧上，都要把握分寸，自然适度，追求雕而无痕的效果；修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜；要保持统一性，仪表修饰应尽量与自己的身份和职业协调统一，合乎和体现自己的身份特点，表现自己的内在气质。

不同的色彩有不同的象征意义，也有不同的礼仪效果。一般认为：暖色调（红、橙、黄等）给人以温和、华贵的感觉；冷色调（紫、蓝、绿等）则使人感到凉爽、恬静、安宁、友好；中和色（白、黑、灰等）给人平和、稳重、可靠的感觉，是最常见的工作服装颜色。在选择服装外饰物的色彩时，应考虑到各种色调的协调与肤色，选择合适的着装和饰品，同时运用相近的色彩配色，遵守服饰礼仪的“三色原则”。

在仪表方面应注意场合，根据不同的场合进行着装。在喜庆场合、庄重场合及悲伤场合，要穿着不同的服装，要遵循不同的规范和风俗，还要考量文化背景。在不同的时间、地点及场所保持适宜的装扮是文秘人员不能忽视的。

3. 与领导相处礼仪

文秘人员与领导属于上下级关系，这一关系决定了上下级之间必须遵守一定的礼仪行为规范和准则，即领导必须在原则上和行为方式上领导文秘工作人员，并对其一切工作负有指导之责；文秘人员应服从上级的领导，并把上级的意图变为具体行为。文秘人员在具体工作中，需要注意以下几点。

一是要了解领导。与人相处，贵在相知。人与人之间如果多点了解，就会少一些误会。与领导相处，更是如此。秘书经常在领导身边工作，要了解他的工作作

风、习惯、爱好等，这样就会减少许多不必要的麻烦。

二是要尊重领导。人际关系学家告诉我们，即使对最友好、最亲近的人，也不要忘记应有的礼仪。单位的领导，一般具有较高的威望、资历和能力，有很强的自尊心。作为下属，应当维护领导的威望和自尊。在领导面前，应有谦虚的态度，不能顶撞领导，在公开场合尤应注意，即使与领导的意见相左，也应在私下向领导说明。

三是在工作中要配合领导。领导想不到的你能帮他想到，领导想到的你已经做到了。一个称职的秘书还应该多向上司提出创造性的意见。

四是接受指示的礼仪。领导对下属指示工作时，大都希望受到尊重，马上听到“是”“好的”“我马上来”等类似的话。听完指示后，要问明工作完成的最后期限，如果领导时间充裕，态度从容，可以请领导再复述一遍不明确的地方。要学会运用良好的沟通技巧，解决指示中的疑问。

五是听取领导的批评。对领导的批评，要正确对待，认真听取，在听取批评的过程中一定要平心静气，注意礼节。

4. 文秘接待礼仪

对文秘人员而言，接待工作是不容忽略的日常性工作之一。不论是接待远道而来的贵宾，还是接待来访的群众，文秘人员在具体的接待工作里既要有所区分，又要一视同仁。在任何时刻，对对方的重视、友好与热情，是不可缺少的。做好来宾的工作，关键是安排好接待计划、礼宾次序、迎送陪同三个方面。

首先是接待计划。接待计划包括接待方针、接待日程、接待规格、接待人员、接待费用、饮食住宿、旅游观光、交通工具、安保宣传等。制订尽可能完善的接待计划，有助于接待工作按部就班，顺利进行。

其次是礼宾次序。它指的是在同一时间或同一地点接待来自不同国家、不同地区、不同团体、不同单位、不同部门、不同身份的多方来宾时，接待方按照约定俗成的方式，对其顺序或次位进行的排列。

最后是迎送陪同。接待正式来访的重要客人，有时可酌情为其安排迎接、送别活动，以示对对方的重视和礼遇。迎送时要注意限制迎送的规模和明确时间和地点。在客人陪同方面，要注意照顾客人，尽可能为客人提供方便，坚守岗位，做到随叫随到。

5. 社交礼仪

人与人之间的思想交换、行为交往、语言交流、感情交融，可以统称为人际交