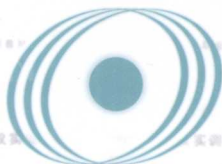


徐克茹○ 编著

[illegible]

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书礼仪实训

徐克茹 编著

中国人民大学出版社

北京·中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书礼仪实训/徐克茹编著

北京: 中国人民大学出版社, 2008

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

ISBN 978-7-300-09392-5

I. 秘…

II. 徐…

III. 秘书-礼仪-高等学校: 技术学校-教材

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 079720 号

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

秘书礼仪实训

徐克茹 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

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 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(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 170 mm×228 mm 16 开本

版 次 2008 年 7 月第 1 版

印 张 14.25

印 次 2008 年 7 月第 1 次印刷

字 数 251 000

定 价 25.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前 言

礼仪，是“礼”和“仪”的统称，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，它包括了人们日常交往中的礼节、礼貌，也包括在较大、较隆重的场合所举行的礼宾仪式。

将礼仪实际应用于秘书的日常工作之中，可以避免人际交往中许多不必要的误会和冲突。在人际交往的过程中，礼仪是人际关系的“润滑剂”，能够有效地减少人际摩擦，为秘书取得事业上的成功打下良好的基础。

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”对于秘书来说，礼仪是一种自身素质修养的外在表现形式，同时也是秘书工作本身的重要组成部分。学习礼仪，有助于秘书与工作交往对象保持融洽的关系，加强相互之间的沟通联系，从而顺利开展各项工作，取得事业上的成功。

人们在相互表示尊敬、问候、欢迎、哀悼、祝福等情感时，都有一定的习惯形式。这种习惯形式，通常是由一定的表情、动作、语言组合而成的。在学习礼仪时，一定要经过实际的训练，才能使表情、动作、语言表达得正确、优美。

本书在编写时，与其他同类书相比，更侧重于实际操作，希望通过对举手投足之间每一个细节的训练，塑造得体的举止、优雅的形象；同时以实际的细节操作为基础，训练对于日常接待、拜访及各种常见仪式的统筹安排与组织技能。对于秘书在涉外交往中常常接触到的有关外国文化习俗等，本书也有所提示。

全书共分为八章。为便于教师教学及学生进行案例分析及讨论，本书在书

由于编者水平有限，本书中难免有不妥及疏漏之处，恳请各位读者批评指正。

2008 年 5 月

目 录

第一章 秘书仪态礼仪实训	1
第一节 本章基础知识精要	1
第二节 秘书的站姿、坐姿与走姿实训	4
第三节 秘书的手势、动作、表情与目光实训	13
第二章 秘书仪容礼仪实训	22
第一节 本章基础知识精要	22
第二节 男秘书仪容礼仪实训	25
第三节 女秘书仪容礼仪实训	30
第三章 秘书仪表礼仪实训	38
第一节 本章基础知识精要	38
第二节 服装选择技巧实训	41
第三节 服装、饰品选择与搭配技巧实训	49
第四章 秘书工作交往礼仪实训	61
第一节 本章基础知识精要	61
第二节 见面礼仪实训	64
第三节 交谈礼仪实训	71
第四节 通讯礼仪实训	79

第五节	馈赠礼仪实训	90
第六节	办公室礼仪实训	97
第七节	会议礼仪实训	101
第八节	差旅礼仪实训	107
第五章	秘书餐饮礼仪实训	113
第一节	本章基础知识精要	113
第二节	茶与咖啡礼仪实训	117
第三节	宴请礼仪实训	127
第四节	中餐礼仪实训	131
第五节	西餐礼仪实训	143
第六章	秘书接待与拜访礼仪实训	153
第一节	本章基础知识精要	153
第二节	日常接待工作实训	156
第三节	接待远道而来的客人礼仪实训	162
第四节	拜访礼仪实训	168
第七章	秘书工作中的仪式礼仪实训	171
第一节	本章基础知识精要	171
第二节	国旗、国徽与国歌礼仪实训	174
第三节	谈判与签约仪式礼仪实训	180
第四节	开业与庆典仪式礼仪实训	184
第五节	新闻发布会礼仪实训	188
第八章	秘书涉外交往礼仪实训	190
第一节	本章基础知识精要	190
第二节	涉外交往礼仪实训	193
第三节	外国习俗与禁忌常识	198
第四节	宗教禁忌常识	203
附录	礼仪案例故事	207
1.	跳海	207
2.	宴会上的洗手水	207

3. 程门立雪	208
4. 福建泉州的“礼让巷”	208
5. 陈祎学习“曾子避席”	209
6. 无人看见的鞠躬	210
7. 千里送鹅毛	211
8. 张良拜师	211
9. 心平气和的刘铭传	212
10. 吊带装让我丧失了自信	212
11. 微笑是财富	213
12. 与玫琳·凯握手	214
13. 周恩来总理在机场接待尼克松	215
14. 打错电话之后	215
15. 中山君飧都士	216
16. 坏脾气与钉子	216
17. 人有亡斧者	217
18. 以貌取人	217
19. 说脏话的鹦鹉	218
20. 三杯茶的故事	218
主要参考文献	219

第一章

秘书仪态礼仪实训

第一节 本章基础知识精要

礼仪是礼和仪的统称,其中,“礼”是指礼节和礼貌,“仪”则涵盖了仪容、仪表、仪态、仪式等方面的内容。礼仪是人们在相互交往的过程中,向他人表达尊重友好的行为方式、行为准则和活动程序的总和。

秘书礼仪是指秘书在其单位内部的工作场合当中,以及秘书在与外界进行各种交往活动的场合当中,应当自觉遵从的基本行为规范、行为准则和规范化的活动程序,其目的是向交往对象表示尊重、友好,从而建立和谐的关系。清初思想家颜元说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”秘书在日常工作当中,必须熟知并遵从约定俗成的礼仪规范,以恰当、得体的方式表示对交往对象的尊重,这样才能营造和谐的人际氛围,从而取得事业上的成功。

礼仪当中的仪容、仪表和仪态都是指人的外表,其中:“仪容”主要指人的容貌,“仪表”着重指人的服饰,“仪态”主要指人的姿态。人的外在形象主要由仪容、仪表、仪态所构成,是给他人留下良好印象的最主要的依据。将自身良好的外在形象展示于人,是尊重他人的表现。周恩来总理在工作当中就非常注重自己的仪容仪表,尽管当时他的外衣一共只有两三套,也只是一双皮鞋和一双皮凉鞋,但他在接见外宾和外出参加公务活动时,总是穿得很干净、整齐,再热的天,他也坚持穿衬衫,而且从不敞着领扣,这种敬业精神值得我们每个人学习。在我们的工作场合当中,秘书的个人形象并不仅仅代表“自己”,

而是代表着秘书个人所为之工作的组织。秘书自身的良好形象，对秘书的个人前途和所在单位的形象而言，都格外重要。

学习仪态礼仪，我们首先应当了解人体美的基本构成。人的形体，是指头、颈、肩、胸、腰、臀、四肢等全身各个部位的结构，而人的形体美，则来源于人的身体线条、各部位结构比例等要素综合在一起所构成的美感。

人体美，主要由人体的色彩美、线条美、结构美和仪态美所构成。

由于基因结构和生存环境的差异，导致人的肤色有很大的不同。世界上不同地区人的皮肤颜色也不同，但主要有白色、黄色、棕色、黑色等几种。生活在紫外线强度大的地区，人的皮肤就比较黑，而生活在高纬度地区的人，皮肤一般都很白，这是人体为保证正常的新陈代谢，进行了适应性变化的结果。皮肤颜色无论深浅，都具有自然的美感，我们应当用与之相适应的服装颜色去衬托它，使其焕发出生命的美感。

每个人的身体都具有不完全相同的外形轮廓。人的整体外形轮廓以及身体各部位（如胳膊、腿、脸）的轮廓，都可以用不同的“线条”来描述。有的人身体上“直线”多，给人以冷静、稳定、直率的印象，还有的人身体上“曲线”多，会给人留下柔美、温和、富有律动感的印象。男性的形体轮廓以直线线条居多，具有阳刚美；女性的形体轮廓以曲线居多，具有阴柔美。

除了色彩美、线条美之外，人体还具有结构美。人的形体结构是指头、颈、肩、胸、腰、臀、四肢等全身各个部位的具体情况。美的形体结构，应当具有以下特征：头部长宽适度、整体呈圆形或蛋形；脸形端正；颈部长短适宜，线条流畅；双肩对称，宽窄适宜；胸部近似圆锥形的支架；臀部肌肉饱满、结实而富有弹性；腰部呈扁圆筒形，女性纤细柔软；四肢均匀呈棒状；手指修长而灵巧。形体结构除了包含了人体各部位的天然特点，还包括了各个部位的关系结构，标准完美的体形应当给人以平衡感。秘书平时可以通过形体训练来改善形体的线条和结构，提升人的形体表现能力。形体训练是指人体在运动科学理论指导下，通过形体动作训练，努力改善人的某些不良的原始形体状态，提高人的动作灵活性和可塑性。形体训练方式可分为非器械训练和器械训练两大类，常见的形式有健美操和借助各种健身器械进行的形体锻炼，这些健身器械包括：健身组合器、哑铃、杠铃等多种。形体锻炼可以使人体的形态接近健美的标准。秘书的形体美应以健康为基础，不可盲目减肥。

在人体美的各个要素当中，最重要的就是仪态美。一个人如果仪态不佳，“站没站样、坐没坐样”，即使有着优美的线条和良好的形体结构，也会给他人留下无精打采、随意放纵或粗俗的印象。秘书平时在站、坐、走、蹲时，一举手、一投足都应该做到整体协调、体态优美、动作准确、标准规范、符合礼仪。

站姿是所有仪态动作的基础，秘书应当首先练习标准的站姿。良好的站姿最能展示出秘书的精神风貌和风度气质。正确的站姿应当给人以挺拔向上、端庄稳重的感觉。秘书的坐姿是秘书工作中最常见的仪态，应当展示出秘书沉稳、冷静的职业特点，给他人留下优雅、大方的印象。走姿体现的是人的动态美，应当展示出秘书自信、积极、优雅的精神风貌。秘书平时走路动作要稳，除发生紧急情况外，不要在工作场合随意跑动。秘书在工作场合不要穿带铁钉或铁掌的鞋，避免发出太大的响声，干扰他人工作。秘书在不同的工作场合，走路的风格应有所不同，例如：迎接宾客时，步伐要大方、热情；办事联络时，步伐要稳重、迅速；引领客人时，步伐要轻柔、缓慢；参加吊唁活动时，步伐要沉重、轻缓；向他人告辞时，先面对对方后退一两步，再转身离去。秘书下蹲时，不可弯腰弓背、低头撅臀，女秘书穿短裙时要特别注意大腿并拢，尽量以身体的侧面朝向他人，避免“走光”。

秘书的仪态除了能够展示良好的职业风貌之外，还有一种“无声的语言”。人的体态语，是指人们通过表情、手势、动作等来传递信息或沟通情感。心理学研究表明，一个人向外界传递的信息当中，说话时单纯的语言所传达的信息只占7%，而说话时的语音、语速、语调等“副语言”所传达的信息要占有所有信息的38%，另外的55%则是通过体态语言、服饰等来表达的。其中，体态语言所表达的信息更容易让人理解和接受，是一种生动、直观的表达方法。因此，秘书应当了解和使用常见的体态语言，如：手势、表情和一些常见的动作，为顺利进行人际沟通打下基础。

“手势语”是人们通过手掌、手指和手臂的活动来传递信息的体态语言。手势也称为手姿，能够对口头语言进行解释、说明或加强，起到辅助口头语言的作用。除此之外，手势还能表达人的内心情感，例如：有些人在紧张时会不由自主地握紧拳头，在焦急时不停地搓手，在高兴时会拍手等。手势语形式众多、寓意丰富，作为秘书，应当在日常工作中使用正确的手势语。在为他人引路、指示路线或为他人做介绍时，不要单独伸出食指。单用一个手指指向他人是不礼貌的手势，应当右手手掌五指并拢、掌心向上略倾斜指向所示方向。给他人递带有尖端的物品（如笔、剪子、刀子）时，不可使物品的尖端朝向他人。

秘书在日常工作场合当中，还应注意很多仪态“小节”，例如：不要当众搔头皮、剔牙齿、挖鼻孔、掏耳朵、咬指甲、整理服饰或头发、吃零食、伸懒腰、打哈欠、咳嗽、打喷嚏、揉眼睛、化妆、脱鞋、脱袜等。

表情是人的思想情感和内在情绪的外在表露，人们常常通过对方脸上所表现出来的喜、怒、哀、乐等表情来推测对方的内心世界。秘书平时应该养成良好的表情习惯，在一般的人际交往当中，应当常常微笑，给他人留下亲切印象

的同时,也可以为自己消除自卑、增加自信。微笑是心理健康的一个标志,也是心地坦诚、心胸宽广的象征。秘书礼貌地对他人微笑是秘书的一项基本技能。需要注意的是,微笑须是发自内心的情感流露,不能故作笑颜、假意奉承,这样的微笑会令人反感。在日常的工作交往中也要适度运用,不能随心所欲、不分场合、不加节制地一味微笑,这样的微笑就像是戴了一副一成不变的面具,会失去应有的感染力。在他人悲伤、着急、生气等情绪状态下,如果不顾对方的反应一味微笑,有时甚至会激怒他人。另外,微笑还应当与眼神、语言、动作举止等其他体态语相协调,这样才能令交往对象心情愉快。

“眼睛是心灵的窗户”,眼睛能够传达丰富的信息。目光语言运用得当,可以起到增进感情、融洽气氛、缩短相互之间的心理距离的作用;运用不当时,则会降低双方的信任度、导致气氛紧张或造成尴尬的局面。例如:秘书在接待客人时,看着对方的眼睛热情地微笑,会给对方“如沐春风”的感觉;反之,如果对客人“视而不见”或斜着眼睛上上下下反复打量,则有可能激怒对方。因此,秘书平时一定要注意目光的训练。运用正确目光语言,礼貌、恰当地表达出内心的情感,这样才能更好地与他人进行有效的沟通。

第二节 秘书的站姿、坐姿与走姿实训

实训1 站姿

一、实训目标

通过本实训掌握秘书在工作场合下的正确站姿。

二、实训知识要点

1. 基本站姿训练标准

两脚跟并拢、两腿直立、双膝紧靠在一起。髋部处于水平正位,腰部直立,身体的重量平均分布在双腿上。

双肩处于水平正位,上体保持自然挺拔,颈部直立,呼吸自然。两臂自然垂放于身体两侧,双手伸直、指尖朝下自然并拢,中指贴裤缝。

头部整体保持正直,面部朝向正前方,双眼平视,表情自然。

2. 站姿变化

(1) 肃立式:两脚跟并拢、脚尖分开,双脚呈“V”字形 30°至 45°夹角,其他要求与基本站姿相同。此站姿适用于正式、严肃的场合,如:升旗仪式、

领导视察时集体站立接受检阅等场合。肃立式站姿如图 1—1 所示。



图 1—1 肃立式站姿

(2) 直立式：男士双脚分开、基本与肩同宽（但不可宽于肩），双手可以在体前或体后相握并自然放松下垂，也可双臂在两侧自然下垂，手部放松，手指自然弯曲。男士直立式站姿如图 1—2 所示。

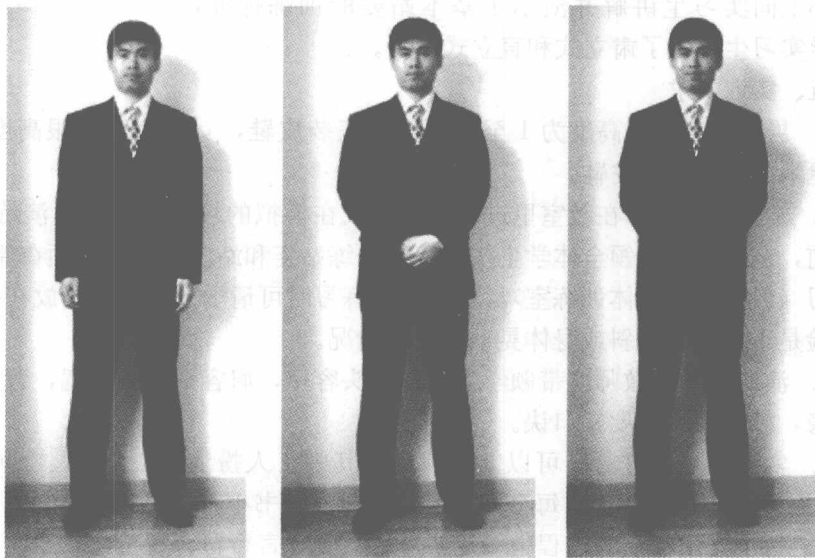


图 1—2 男士直立式站姿

女士双脚呈“V”字或“丁”字步摆放，双手可在体前轻轻相握并自然放松下垂，也可双臂在两侧自然下垂，手部放松，手指自然弯曲。女士直立式站姿如图 1—3 所示。

3. 不良站姿

- (1) 弯腰驼背。
- (2) 身体歪斜。
- (3) 随意倚靠。
- (4) 手位不当（如：双臂在胸前交叉，手放在衣服口袋里）。
- (5) 脚位不当（只用一只脚支撑身体，另一只脚脚跟离开地面或蹬踏其他物品）。

(6) 女士双腿叉开。

(7) 身体经常晃动。

(8) 身体僵直，表情僵硬。

三、实训背景

小王是公司销售部李经理的秘书。一天，李经理请来一位秘书专业的实习学生，请小王辅导该实习生各种场合的站立姿势。

四、实训内容

小王向实习生讲解并演示了基本站姿的训练标准，并辅导实习生练习了肃立式和直立式站姿。

五、实训要求

1. 男学生穿鞋跟高度为 1 至 2 厘米的正装皮鞋，女学生穿鞋跟高度为 2 至 4 厘米的正装船形皮鞋。

2. 本实训可选择在教室里进行，也可以在模拟的场地中进行。演练本实训之前，老师可以带领全体学生按照基本训练站姿和站姿变化的要领在原地站立练习（最好能在形体训练室对镜练习），练习时可请学员将一本书放在头上，以检验是否有头部歪斜或身体晃动等错误情况。

3. 演练之前，教师应带领学生背诵“头容正，肩容平，胸容宽，背容直，重心稳，表情松”的要领口诀。

4. 实训应分组进行，可以 3 人一组，其中 1 人扮演小王，1 人扮演实习生，1 人进行监督和评价。每个人都要轮流扮演秘书小王。

5. 每个同学在演练过程中一定要严肃认真，言行符合规范。

6. 在实际演练时，老师可以临场发挥，比如：增设模拟角色和任务，或

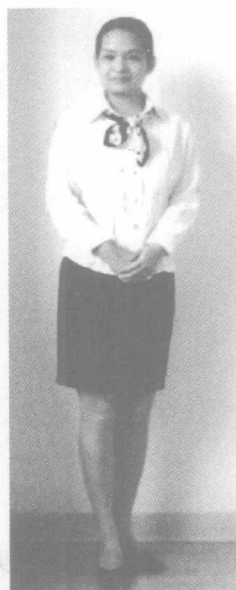
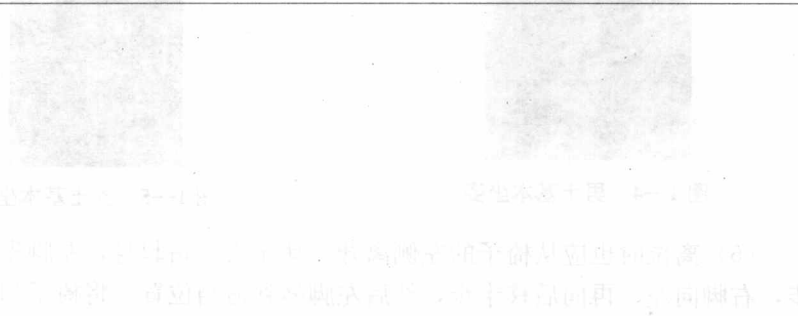


图 1—3 女士直立式站姿

全体同学一起对某一小组的演练进行评论。

六、实训总结

学生 自我 总结	
老师 评价	

实训2 坐姿

一、实训目标

通过本实训掌握秘书在工作场合下的正确坐姿。

二、实训知识要点

1. 基本坐姿训练标准

- (1) 得到领导或主人的允许，方可坐下。
- (2) 如果椅子的位置不恰当，则应先将椅子挪到恰当的位置，然后再坐下。
和上司同时入座时，应当先帮上司将椅子挪到合适的位置，待其坐定后自己再坐下。
- (3) 从椅子的左侧入座。女士穿裙装坐下时，应有整理裙装的动作。
- (4) 不满坐、不浅坐。正式场合不可坐得太深或太浅，坐得太深则很难坐直，坐得太浅则很难坐稳。
- (5) 坐下之后，男士可双脚分开与肩基本同宽（但不可超过肩宽），双手分别放在两边膝盖上。双肩舒展并保持水平状态，腰部、颈直立，头部正直，双目平视，表情自然。男士基本坐姿如图1—4所示。

女士双膝、脚踝、双脚均并拢，脚尖向正前方，小腿垂直于地面。双手相握置于一侧大腿近三分之一处。双肩舒展并保持水平状态，腰部、颈直立，头部正直，双目平视，表情自然。女士基本坐姿如图 1—5 所示。



图 1—4 男士基本坐姿



图 1—5 女士基本坐姿

(6) 离位时也应从椅子的左侧离开。动作为：站起身，左脚先向左平移半步，右脚向左、再向后移半步，然后左脚移到适当位置，将椅子归位，后退两步再转身离开。

2. 坐姿变化

(1) 女士在正式场合可采用斜腿式坐姿或双脚交叉式坐姿，如图 1—6 所示。穿短裙是要特别注意保持膝盖并拢，以免“走光”。变换坐姿时，也应注意保持膝盖并拢。



图 1—6 女士斜腿式坐姿和双脚交叉式坐姿

(2) 叠腿式：在非正式场合，可将一条腿叠放在另一条腿上。但是，如果上司采取的是正式的坐姿，秘书则不可采取叠腿式坐姿。叠腿式坐姿如图1—7所示。



图 1—7 叠腿式坐姿

3. 不良坐姿

- (1) 把脚放在桌椅上。
- (2) 双脚过分前伸或后缩。
- (3) 鞋底对着别人。
- (4) 晃腿或晃脚。
- (5) 采用比上司更随意或更夸张的坐姿。
- (6) 歪斜倚靠或趴伏在桌上。
- (7) 手插在两腿间或垫在腿下。
- (8) 入座时不控制身体，“跌落”到椅子或沙发上。
- (9) 入座太深并将身体重量全部靠在椅子背上。
- (10) 入座太浅，身体僵硬。
- (11) 入座后坐着拖动或移动座椅。
- (12) 女士穿裙装时膝盖分开或将两腿绕在一起。
- (13) 女士入座时不整理裙装，入座后再拉扯裙装。

三、实训背景

小王是一名秘书专业的学生，今年夏天即将毕业。两周前她向 A 公司投