

第四章 商务礼仪

第一节 礼仪概述

礼仪是一门人文应用科学。是人类社会为了维系社会的正常生活秩序，以建立和协调人际关系为目的而所需要认同和遵循的一种行为规范。它既表现为外在的行为方式——礼貌、仪节，又表现为更深层次的精神内涵——道德修养。

礼仪是一种世界性的文化现象，是一个人、一个组织、一个民族乃至一个国家的内在的精神文明素养的展示。中国人自古尚礼，素以“礼仪之邦”的盛誉而著称于世。礼仪在中国传统文化中的重要地位不言而喻。历来，人们把学习礼仪当作学会生存和安身立命之本。特别是进入 21 世纪，我国提出构建和谐社会的共同目标，礼仪作为一种人际关系的润滑剂，其社会价值和应用价值更加受到人们的重视，学礼、懂礼、行礼、守礼已成为全社会的共识。

与此同时，社会主义市场经济的建设，极大地促进了人际交往，促进了人们彼此的沟通和通力合作。因此，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径，交际越来越成为人类生活中不可或缺的重要部分。

作为商务秘书，对于交际的艺术——礼仪的掌握，就显得尤为重要了。商务秘书必须能在交际场合中迅速与他人建立良好关系，并善于保持这种关系；能对各种特殊情况应付自如，体面地摆脱困境或解决尴尬局面；能在各种活动中制造融洽的气氛，促进宾主间的交流；能随机应变地应付企业组织与公众交流过程中出现的各种复杂局面；讲礼仪、懂礼节，在社交中受欢迎、受尊重。同时，商务秘书的言谈举止，仪表风度，不仅反映他自身的精神面貌、文化修养和道德水准，一定程度上也关系着其所在企业组织的声誉和形象。可以说，礼仪是商务秘书社会行为基本规范的重要内容，是商务秘书的必备素质，是商务秘书内在修养的体现，亦是商务秘书良好形象的体现。

一、商务礼仪内涵及特点

（一）礼仪的含义

礼仪产生于原始的宗教，是原始人类对大自然和神灵的崇拜形式。在当时的条件下，人们对自然界和自身的一些现象无法作出解释，就把它们看做是大自然的恩赐或惩罚，是神灵的意志，于是开始对自然及神灵产生了敬畏，以求得赐福和精神上的安慰，免除灾祸。为了表示这种崇拜的虔诚，就创造出了各种方式和程序，随即形成一整套的仪式和行为规范，这就是礼仪的起点。

礼经过中国几千年上上下下的浸润和熏染，其含义在不断地演变，从原始氏族部落的驱灾避邪、祈求平安的“敬神”仪式，到封建社会保佑统治地位的“等级秩序”，时至今日，礼仪渗入到所有中国人的日常生活和社会活动之中，引申为表示人与人之间、组织与组织之间或国与国之间的友好和敬意。因此，在今天，礼是指人们在长期的生活实践中约定俗成的行为规范。它涉及的范围广泛，包括礼仪、礼貌、礼节等。礼的核心是礼貌，礼的形式是礼节，礼的规范是礼仪。简单地说，礼仪在层次上高于礼节、礼貌，其内涵更深、更广。礼仪实际上是由

一系列具体的、表现礼貌的礼节构成的系统,礼仪是一种行为准则或规范,是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范,是一种情感互动的过程。礼的本质就是维护人与人之间的相互关系,因而,礼属于道德的范畴。

(二) 商务秘书礼仪工作的特点

(1) 普遍性与特殊性的统一。

礼仪是人类在社会生活基础上产生和形成的以调节人们相互之间关系的一种行为规范,全社会成员——无论各种族、各阶级、各党派,均离不开一定的礼仪规范的制约。事实上,古今中外,凡有人类生活的地方,从个人到国家,从政治、经济、文化领域到人们日常生活的方方面面,礼仪活动普遍存在,无时无刻不约束规范着人们的行为,反映着人们对真善美的追求愿望。同样,商务秘书在日常工作及人际交往中,始终离不开一定的礼仪规范的制约。可以说,只要有秘书活动、交际活动的存在,就会有秘书礼仪、交际礼仪,秘书交际礼仪被人们广泛地适用于不同时代、不同场合,可以说秘书交际礼仪无时不在、无处不在。

秘书交际礼仪的特殊性体现在它的技巧性很强。所谓技巧性就是可操作性。应该怎么做,不应该怎么做,是有一定之规的。比如秘书的举止,要求站有站相,坐有坐样,走有走姿,蹲有蹲形。跟别人说话时不要指手画脚。又如在宴请时秘书点人数,若用手指指向别人数数是极不礼貌的。要求空指,即手指并拢,掌心向上数数,绝不能掌心向下,所以要讲技巧的。秘书礼仪是非常注重技巧的。

(2) 日常性与专项性的统一。

商务秘书交际礼仪的日常性是由其工作的特殊内容所决定的。如秘书工作的主要任务是办文、办会、办事,而这些日常工作都必然与礼仪相关联。比如商务秘书在文书办理的整个过程中,要注意文书的形式、内容、语言等方面的规范性和程序性;在会议的策划和管理过程中,秘书要注意会场布置、会议接待、会务安排等方面的礼仪规范;日常工作更要面对各种人际关系,与各方面的人打交道,因此也就必然有“礼仪”的存在。妥善处理各种关系,准确把握各种不同场合的礼仪尺度,是秘书人员的日常工作内容,也是秘书人员工作能力的体现。

商务秘书交际礼仪的专项性,是指直接参加或操办各种礼仪性的活动,成为某一礼仪行为的策划者或行为人。比如,在组织举办的各种专题活动或陪同领导参加重大活动时,商务秘书及相关人员除了作好全盘统筹外,对礼仪的细节更应事事过问,处处把关,具体到有几项礼仪安排、前后顺序、礼品规格、致词撰稿、环境布置等一整套礼仪内容,以保证会议或活动的正常进行,并通过良好的礼仪行为使本单位的公关形象在社会上、行业内占据一定的分量。综上所述,商务秘书的礼仪工作,既体现在日常事务中,又有专门的工作内容,是日常礼仪和专项礼仪的统一。

(3) 公务性和私人性的统一。

对于商务秘书来说,有时其工作很难将公务和私人完全分开。因此,秘书在礼仪工作中须将公务礼仪与私人礼仪结合起来,在具体场合中有灵活使用。

一方面,商务秘书工作场所具有多样性,或在办公室、或在会议室、或在事故现场、或在签字仪式现场、或在宴会厅、或在游乐场、或随上司出行……,这就要求秘书人员根据工作需要,要适时地开展礼仪工作或表现出特定的礼仪行为。另一方面,商务秘书有时可能以私人身份出现在某组织的公务场合,也可能代表组织或领导出现在某一私人场合或社交场合。而随着主体角色的转换,所适用的礼仪也必然随之转换。因此,刻板或机械地以公务活动或私人活动来选择礼仪行为是不妥的,亦不符合秘书交际礼仪工作的规律。

（4）外在性与内在性的统一。

礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。商务秘书只有具备较高的文化素养和高尚的道德情操，才能使其礼仪行为发于内而形于外，因此，秘书交际礼仪工作是外在性与内在性的高度统一。

随经济发展和技术进步而不断变化，文化也因此得以发展。商务秘书必然要掌握这些全新发展知识，了解全国各地各民族的不同传统和各自的变化历史，并熟悉现代科学技术的进步，努力提高自身的文化素养，根据来自不同文化背景的工作对象而调整自身的礼仪行为。使礼仪行为表现得更规范，更富有时代气息。

礼仪行为是情操的反映，而不是机械的操作。因此，必须注重商务秘书心理素质的提高。诚恳谦逊、从善如流、豁达大度、不计恩怨的心理性格和坚强勇毅，追求真理的精神气质是秘书努力的方向，也是礼仪实践中必具的心理特征。

当然，礼仪场合的种种规矩，种种行为规范，商务秘书需要专门学习掌握，“发于内”而“形于外”，才能发挥礼仪的最大功能。

总之，商务秘书交际礼仪工作既有一般礼仪工作的常规特点，又有特殊性，充分认识秘书礼仪的特殊性，把握好规矩分寸，才能在工作中进退自如，既不对人失礼，又不降抑自身，促进工作的顺利展开。

二、商务礼仪的原则和职能

（一）商务礼仪的原则

（1）尊敬原则。

尊敬是礼仪的情感基础。孔子曾经对礼仪的核心思想高度概括为“礼者，敬人也”。所谓尊敬的原则，就是要求商务秘书在交际活动中，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，只有这样，才能获取他人的尊重，才能创造和谐愉快的人际关系。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

（2）遵守原则。

在日常交往及公务活动中，商务秘书必须自觉自愿的遵守礼仪，并以此规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。商务秘书不仅要学习了解礼仪，更重要的是在工作中实践礼仪，否则，交际就难以成功，甚至直接影响到组织形象。遵守原则是对礼仪的应用及推广。

（3）宽容原则。

宽容是待人的一般原则，也是商务秘书所必须遵循的基本原则。所谓宽容是指以宽大的胸怀容忍别人不同于自己的见解，个性甚至缺点错误，商务秘书要具备心胸坦荡，宽宏大量，不计较个人得失的心理素质，在社交活动及公务活动中，具体表现为对待别人的意识、信念、信仰、行为、习惯等能够给以谅解，不予计较，对待别人的过失和错误不多加追究，只有这样，商务秘书才能更好地处理方方面面的关系，为组织赢得更多公众的支持。

（4）平等原则。

在社交场合运用礼仪时，允许因人而异，但是，在尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都要一视同仁，给以同等程度的礼遇。同时，对方施礼于你，你必须还礼于对方。平等相待，是建立相互情感、维护良好的人际关系的基本前提。商务秘书在对人交往中不要自以为是，不要我行我素，不要傲视一切，目中无人，也不要以貌取人，厚此薄彼，而应时时处处平等谦虚待人，唯此才能结交更多的朋友。

（5）适度原则。

适度的原则渗透在商务礼仪的方方面面，可以说运用每一礼仪细则都离不开它。商务秘书在交际生活中，为了确保取得成效，要针对不同的时间、地点、对象，注意使用礼仪技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，适可而止。彬彬有礼而不能低三下四、谦虚而不能拘谨，热情而不能轻浮谄媚，持重而不能圆滑，商务秘书需把握交往的分寸。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时假如做过了头，或者做的不到位，都不能正确表达自己的意愿，进而影响交际效果。

（6）信用的原则。

信用即讲究信誉的原则。要求商务秘书在待人接物中真实诚笃、信守诺言、讲究信誉、实事求是。孔子曾有言：“民无信而不立，与朋友交，言而有信”，强调的正是与人交往要守信用。可以说，遵守信用是我们中华民族的美德。商务秘书在各种社会交往场合中，必须自始至终地遵循诚信的原则，牢固树立真诚、诚笃、诚实和信用、信誉、信任的观念，并以此统率外在的举手投足、接物应对。

（二）商务礼仪的职能

（1）塑造形象。

在现代社会中，形象备受组织和个人的重视。形象包括组织形象和个人形象两个方面。在社会生活中，每个人都以特定的角色去与人相处，有时人们以个人的身份去待人接物，此时表现的纯粹是个人形象，而有时人们又以个人形式代表企业组织去与人相处，此时表现的就是企业组织形象；在商务活动中，商务秘书的个人形象代表组织形象。所以，礼仪就其职能而言，不仅有助于树立良好的个人形象，还能有助于树立优秀的企业组织形象。作为商务秘书，应重视礼仪的学习和再教育，自觉掌握现代礼仪常识，培养自己高尚的情趣，优雅的气质，潇洒的风度，用社交礼仪塑造良好的个人形象，同时也为塑造良好的企业组织形象而服务。

（2）沟通信息。

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式，可以把礼仪分为言语礼仪、态势礼仪及服饰礼仪，这三种类型的礼仪行为均具有很强的信息性。

言语礼仪可通过口头或书面语言的方式来传达某种礼节，如“您好”、“晚安”这种礼貌问候就将友好、关切的信息传递给对方；态势礼仪是通过表情、动作来传情达意的一种礼仪行为，同样可传递不同的信息，如问候时面部是否带有微笑，握手时是郑重专注还是松松垮垮，都将传递给对方不同情感的信息；饰物礼仪指通过服饰、物品等表达思想的一种礼仪，不同的饰物具有不同的礼仪信息，比如红色服饰适合喜庆欢乐场合，黑色服饰适合隆重庄严的场合。有时饰物的传情达意，往往能达到“此时无声胜有声”的境界。商务秘书平时应研究礼仪行为，使之更好的表达自己所想传达的信息，同时也得学会准确猜度他人传递给你的信息。唯有如此，才能在社交活动中如鱼得水，顺畅地与人交际。

（3）增进友谊。

增进友谊是现代礼仪的又一职能。礼节、礼貌、仪表、仪式在社交活动中主要的目的就是为联络双方的感情，为个人或企业组织营造一个和睦的人际环境和顺畅的社会氛围，增进互相的了解和信任，达到建立友谊的目的。就此而言，礼仪增进友谊的职能体现在两个方面：一是在个人的社交圈子中，能为个人交往架设友谊桥梁；二是在企业组织的相互交往中，能为企业组织之间互相了解、增进友谊带来便利。

值得强调的是，社交场合的一切礼仪行为只有在真挚的感情基础上实施，才能达到联络感情、增进友谊的目的。而且除了真诚的心意，还要掌握各类场合的礼仪规范，并正确发挥好

礼仪行为，才能达到事半功倍之效。

总之，恰如其分地运用社交礼仪，有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的良好关系，有助于缓解或避免某些不必要的情感对立与障碍，从某种意义上说，礼仪是人际关系、企业关系和谐发展的调节器和润滑剂。

第二节 商务秘书个人礼仪

商务秘书的职业性质决定了其在组织中具有窗口作用，她们是组织和内外人员联系的桥梁，她们的个人礼仪和工作态度能反映出该组织员工的素质，直接折射出组织的形象。因此，要树立良好的组织形象，就必须注重秘书人员个人礼仪修养，使其仪表、仪态合乎规范，给人一种真诚、美好之感，从而为组织发展、事业成功奠定良好基础。

一、商务秘书仪表礼仪

仪表包括仪容、服饰，仪表礼仪即是通过着装、佩饰、美容、美发等表达出来的礼仪。这是商务秘书个人形象的重要组成部分。

商务秘书必须注重自己的仪表，这是秘书礼仪的起点。同时，秘书的良好仪表，也能塑造自己的个人形象，并使自己成为组织良好形象的代表。商务秘书的仪表形象包括仪容、服饰、神态和姿态等几方面的综合显示。

（一）仪容

仪容指人的容貌。对仪容的修饰主要是指美容、美发，即对面部与头发的修饰。它主要包括脸部、发型为主的化妆、修整和个人卫生。

秘书仪容的基本要求是整洁。整洁的仪容能增添秘书的风采，显得生气勃勃、充满活力，也使别人感到赏心悦目，愿意和你交往。

容貌整洁是每个商务秘书都必须做到的。秘书在开始工作或活动前，要检查自己的面部是否清洁，口腔是否清爽，头发是否整齐。如果不修边幅、口有异味、蓬头垢面地接待来访、参加活动，那是十分失礼的，很容易受到人们的鄙视。

对仪容的修饰，商务秘书应以“洁、雅”为原则，即洁净、清爽、优雅。这就要求商务秘书具备良好的个人卫生习惯和审美意识。头发要常洗理，给人清爽感，不要上太多的油和摩丝，油头粉面让人讨厌，蓬头垢面使人感到不洁，不愿接近。男秘书要勤理发修面，要养成经常剃胡子的习惯，应在会客或参加社会活动前再剃一次，为此，最好随身带上电须刀备用。当然，不能当着客人的面使用，应当在休息室和洗手间使用。不留怪异发型，鼻毛不要太长，耳部要保持清洁，还要注意检查眼角是否残留有分泌物。商务秘书不应留长指甲，要经常检查指甲是否干净，不要涂过于刺眼的指甲油。另外，口腔卫生也很重要，商务秘书经常要近距离与人交往，应保持口腔气息清新而无异味。要保持好口腔的清洁卫生，清除口中异物和异味，由于牙齿疾病、消化不良或食用辛辣食物，人们口中会产生异味。这对经常与公众接触的秘书而言是不雅观的，除了应治好牙病，饭后漱口、刷牙，保持口腔清洁外，工作开始或参加社交活动前最好别食用辛辣、腥味的食物，吃了异味食物（葱、蒜、韭菜等），应及时刷牙，或用浓茶漱口或吃一些低糖的口香糖来补救。

（二）化妆

面部是人际交往中为他人所关注的焦点，女商务秘书欲在交往中使自己从容、自信，就应注重面部修饰，恰到好处地化妆，充分展示人们容貌上的优点。一般来讲，在进行社交活动

之前,进行必要的化妆是对对方的尊重,参加重要的仪式或参加正规活动的场合,适宜的化妆更显庄重,表明对活动的认真和重视。因此,女商务秘书应掌握必要的化妆知识。

(1) 化妆的浓淡要视时间、场合而定。

通常化妆有晨妆、晚妆、上班妆、社交妆、舞会妆、少女妆、主妇妆、结婚妆等多种形式,它们在浓淡的程度和化妆品的选择使用方面,都存在一定的差异。秘书礼仪要求商务秘书上岗要化工作妆,即淡妆,这是一种对交往对象尊重的表示,也是一种良好心态的展现。美丽的面容、焕发的精神总会让人愉悦。淡妆的主要特征是清丽、素雅,具有明晰的立体感,容易给人留下较深的印象,显得庄重、亲和干练。夜间社交应酬中,在灯光的衬托下,着妆浓比较适宜;喜庆活动,娱乐联欢活动化妆可亮丽些,以增添喜庆气氛;注意不应在众目睽睽的公共场合化妆或补妆,这是失礼的,既有碍于别人,又不尊重自己。

(2) 头发、眉毛、眼睛、面部、鼻子、唇齿的化妆要领。

发型对仪容的影响很大,不仅反映着自己的个人修养与艺术品位,而且还是自己个人形象的核心组成部分之一。商务秘书在为自己选定发型时,除了受到个人品位和流行时尚的左右之外,还必须对本人的性格、气质、脸型、身材、发质、职业、年龄、服饰等因素重点加以考虑。

1) 头发。商务秘书的头发必须经常保持健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐的状态。并根据头型、身材、性别、年龄、身份来综合考虑发型。一般来说,矮身材者不宜选择蓬松发型,发际宜高;高身材者,不宜选择紧密的发型,发际宜低。胖者适宜短发,瘦者适宜长发,长脸发际要低,短脸发际要高,瓜子脸宜留卷发,圆脸最好选择两鬓紧贴、顶部蓬松的发型。参加正式公务活动,女商务秘书的发式一般宜选择短发,长发应挽起发髻,总之要给人整洁、大方、精干、朝气蓬勃,富有活力的印象。

2) 眉毛。眉毛也是妆中的重要环节,因为它能在无声无息中传递你的内部信息:眉飞色舞、愁眉苦脸、眉开眼笑、慈眉善目等,都表明眉毛在体现自我形象时的重要作用。一般而言,我国习惯上认为柳叶眉较美,描柳叶眉可以调整人的脸型,起到美化的作用。若眉毛稀疏不匀,粗而杂乱,要拔掉不在位置上的眉毛,用眉笔进行纠正。若上额窄,眉可描长,使窄的部位看起来舒适;若脸短,眉可以描得高些,使脸型显长;如鼻子部位长些,眉可描得低些,显得协调。眉毛描画得应有立体感,使其生动活泼,可以把眉毛中间描重些,眉头和眉梢描得淡些。男士之眉应以浓密为特征,象征勇敢刚强。男士可适当修剪一下那些零乱的散眉、或过于突出,不太整齐的部分;女士可根据自己的性格、脸型将眉毛修剪得和谐得体。

3) 眼睛。眼睛是面部最传神的部位,所以特别要注意眼部的化妆。一般而言,眼部化妆有涂眼影和画眼线两个环节。

涂眼影就是为了突出眼睛的位置,使五官更加分明。化淡妆、工作妆时,一般不需要涂眼影,脸型和眼睛形状较好时也可不画眼影。若化浓妆、社交妆时,可选择蓝色、灰色、黑色和棕色这类沉静型的眼影,将其涂于眼睑沟内及上眼睑或眼角部位,上眼睑的眼影要有深浅层次,越向上涂得越淡,逐渐消失。眼角的眼影,可在内眼角涂稍深一些的眼影,并与鼻侧影自然融合,以显鼻梁挺直。外眼角涂深色眼影,以改变眼睛的外形。

画眼线。眼线的作用主要是突出眼睛的轮廓,增加眼睛的外观效果。画上眼线,把镜子放低,眼睛向下看,在贴近睫毛处描一条黑线,靠里眼角要淡,逐渐消失;外眼角的黑线根据脸型向外拉,可长些或短些。画下眼线,把镜子抬高,眼睛向上看,沿着下睫毛根部画上细细的眼线。画眼线要注意上下眼线应有差别,一般上眼线比下眼线画得长、粗、深。

另外,日常要保持充足的睡眠和合理的营养,使眼睛有水分,显得有精神。要体现眼睛

之美，还要注意在动态中体现，眼睑要时常保持适度的紧张，眼球要活跃，目光要有神，对外界表现出关注和兴趣，才能表现出眼之神韵。

4) 面部。化妆前先进行面部清洁是件非常重要的工作。因为化妆后妆面艳丽程度、效果的持久与皮肤的洁净程度成正比。皮肤越洁净妆面效果越好。

面部化妆首先是打粉底。目的是调整皮肤颜色，使皮肤平滑红润，改变蜡黄或苍白的脸色给人病态、疲惫的感觉。粉底有脂状粉底、粉状粉底、乳液状粉底、饼状粉底。长期待在空调房里，照明也是冷调的光源，因此，底妆要选择有保湿效果的粉底。女子一般希望面部化妆白一点，但不可化妆以后改变自己的肤色，尽量选用接近或略深于自己肤色的自然色彩，才会显得自然、协调。倘若肤色偏白或黄，则在粉底外，再扑上些粉红、粉紫色的蜜粉，营造白里透红的光彩。还可根据面部的不同区域，分别敷深、浅不同的底色，以增强脸部的立体效果。若希望脸部红润，有精神，可淡淡地搽一些胭脂。化妆最好是在自然光下进行，它可以使色彩调配得自然、优美。男士主要通过健康保养，脸部轮廓要鲜明，肌肉要灵活，表情要丰富，保持微笑，才能给人亲切、灵敏、果断、爽快之感。

5) 鼻子。鼻子是体现轮廓美的重要部位。除特别需要可对低矮、畸形的鼻子做手术进行整容外，鼻子的化妆可在侧面涂些眼影以增强立体感（但要与眼部化妆相协调）。男士鼻子要注意不要让鼻毛伸出鼻孔，经常清洁鼻孔，不要有鼻涕溢出，否则给人以不修边幅，不清洁的感觉。

6) 嘴唇。嘴上涂唇彩可增加嘴唇部的血色感，增加活力和美感。但一般宜淡妆，有透明感的唇彩，可以不用勾勒唇线，选择接近或比自己唇色略深的色泽，如淡紫红色，轻而薄涂于唇上，既真实又较鲜明。如加唇线，要略深于唇彩色，唇线要干净、清晰，但不要太过明显，否则会显得品位很差。同时，在选择唇彩颜色的时候，一定要掌握分寸，以不抢眼为好。涂唇彩不得涂于唇线外，但可根据唇形稍作处理，如薄嘴唇可涂厚些，圆一些；厚嘴唇则涂得淡些；嘴型不好，唇彩涂得深，反而缺点暴露了。

上述各部位的化妆不应是孤立开的，必须考虑整体的协调效果，才能取得理想的美感。

（3）化妆的其他礼仪要求。

不当众化妆，女秘书尤其不要当着一般关系的异性的面，为自己化妆或补妆。如果需要化妆或补妆，要在无人处或在洗手间进行化妆。不与他人探讨化妆问题。不能非议他人的化妆，不主动给不熟悉的人化妆，除非对方主动要求；不要借用他人的化妆品，这既不卫生，也不礼貌，除非主人心甘情愿为你提供方便；避免香味浓烈。洒在身上的香水，用量不宜过多，幽幽清香是最易使人接受的。一般与他人相处时，如果自己身上的香味在三米之外还能被他人闻到，说明香水的使用已过量。现在，男士的化妆品越来越多了，但男士除了使用必要的护肤、护发品外，一般不化妆（除了特殊场合，如演出需要外）否则给人“男扮女妆”的不舒服之感。同时，力戒妆面出现残缺。在工作岗位上，如果自己适当地化了一些彩妆，就要有始有终，努力维护其妆面的完整性。尤其是对用唇膏、眼影、腮红、指甲油等化妆品所化过的妆面，要时常检查。注意用餐、饮水、休息、出汗、沐浴之后，一定要及时地为自己补妆。

二、商务秘书仪态礼仪

仪态，就是人的身体姿态，又称为体姿。人的体姿在社会交际中起着十分重要的作用。人们往往通过体姿的变化反映动作主体的内在信息、表达情感，展示自己的内涵、修养，这就是我们通常所说的“体态语言”。它作为一种无声的“语言”，在生活中被广泛地运用，在社交活动中有着特殊的意义和重要的作用。体态语言学大师伯德惠斯·戴尔的研究成果表明，在两人

之间的沟通过程中,有 65%的信息是通过体态语言来表达的。用优美的体态表现礼仪,比用语言更让受礼者感到真实、美好和生动。

(一) 站姿

站姿是仪态美的起点和基础,又是各种姿势的基础,没有正确的站姿,人体的其他姿势也很难优美。良好的站姿能衬托出优雅的气质与内涵。对秘书来说,要做到体姿美,首先得从养成正确的站姿做起。

俗话说,“站如松”。站姿的基本要求是挺直、舒展,站得直,立得正,棱角分明,线条优美,精神焕发。其具体要求如下:头要正,头顶要平,双目平视前方,嘴唇微闭,下颌微收,面带微笑,动作要平和自然;脖颈挺拔,双肩舒展,保持水平并稍微下沉;双臂放松,自然下垂于体侧,虎口向前,手指自然弯曲;身躯挺直,挺胸、收腹、立腰,臀部肌肉收紧,重心有向上升的感觉,呼吸自然;双腿并拢直立。双膝和双脚要靠紧,两脚平行,身体重心在两脚之间。男士两脚间可稍分开点距离,但不宜超过肩宽,如图 4-1 所示。

商务秘书无论是在执行公务,或在其他公共场合,站着谈话,不要两手叉腰,也不要把手交叉抱在胸前,站立时应该挺胸收腹立腰提臀,以整体上产生挺、直、高的一种精神饱满的体态;切忌站得东倒西歪、驼背凸肚、左右晃动、含胸撅臀。切忌与人交谈时双腿交叉或斜靠在物体或墙上。站立时要抬头,切忌探脖、斜肩。女士站立时,双膝和脚后跟要靠紧,收腹挺胸给人一种端庄之美,切忌两脚过度分开,尤其穿短裙时,这样站缺乏女性的柔和之美,如图 4-2 所示。站立时,还要注意两脚不应拍地,那是一种不良的习惯。特别是在谈话时,脚下不停地打着拍点,是一种不尊重别人的表现。站立时也不要倒背着手,这会显得目中无人。



图 4-1 男士基本站姿



图 4-2 女士工作站姿

站姿也分垂手站姿、前交手站姿、后交手站姿、单背手站姿、单前手站姿等不同姿态,但均以基本站姿为基础,且能在自身的仪态举止中分寸得当、运用自如,加之热情的微笑,使人感到既有教养又有造型。

需要强调的是,在工作中站姿一定要合乎规范,特别是在隆重的场合下,站立一定要严格按照要求做。如果站立时间较长,可变换双脚、双手的姿势,身体重心可交叉落在左右脚上,但必须保持站姿的基本要求。

(二) 坐姿

对商务秘书人员坐姿的基本要求是庄重、文雅、得体、大方。坐姿是商务秘书每日行动的主要内容之一,无论是伏案书写、参加会议、会客交谈、娱乐休息都离不开坐。不正确的坐姿会显得懒散无礼,正确的坐姿能给人一种安祥端庄的印象。

正确的坐姿是腰背挺直，双肩放松。入座时要稳要轻。动作协调从容，先侧身走近座椅，背对着站立，右腿后退一点，以小腿确认一下座椅的位置，然后轻稳坐下，如图 4-3 所示。女士入座时，若着裙装，应将裙脚向前收拢一下再坐。女士两膝并拢，男士膝部可分开不超过肩宽。头要平衡自然，上身要直，不要东摇西晃，男士可张开腿而坐，手置膝上或放于大腿中前部，体现出男子的自信与豁达；女性则膝盖并拢体现其庄重。通常以坐满椅面 2/3 处为宜，既不要只坐椅边，也不要满坐，那样会显得紧张或懒散。坐下后不要两手交叉在胸前，或抱起肩膀、双手叉腰，或摊开双臂趴在桌子上，或是斜靠在椅子上，前倾后仰、歪歪扭扭。坐沙发要求腰挺直，两腿垂地或微内收，背部不靠沙发背，手扶膝部或一手放于沙发扶手上。坐时不能翘起二郎腿，把腿来回晃动；也不可把脚长长地伸开去，像躺在椅子上；不可将脚翘到桌子上，显得极其傲慢无礼；也不要为表示谦虚，故意在人前坐在椅子边缘，身体萎缩前倾，表现出一种阿谀相。坐时不要扯裤管或以手抱膝，不可将手放在臀下，或做些不良的动作，如抠指甲、掰骨节等。起身离座时，右脚向后收半步，而后站起，轻稳离座，如图 4-4 所示。

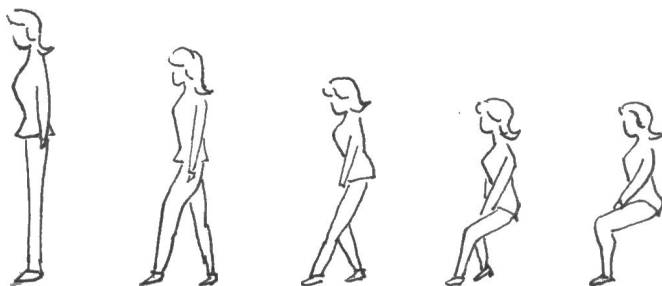


图 4-3 就座姿势训练

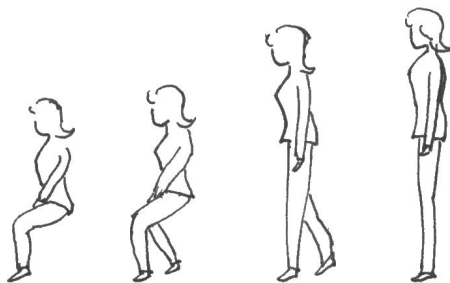


图 4-4 起立姿势训练

坐姿有正坐、侧坐、开关式、重叠式、交叉式等多种，但无论哪种坐姿都要注意不要弯腰驼背，女士坐下不要叉开双腿，起立时，可一只脚向后收半步，而后站起。等车等人时不要蹲在地上。总之，人坐在椅子上是要不断变换姿势的，只要端正，腰立直，头、上体和四肢协调配合，怎样变换姿态，都会有优美的坐姿的。当然，不可完全按照自己习惯或舒服与否任意行事。

（三）走姿

走姿就是人行走的姿势、体态，它是站姿的延续动作，是在站姿的基础上展示人的动态美。秘书作为联系上下内外的桥梁，对内穿梭于上司、各部门办公室，对外要来往于各组织，接待、迎送、陪同宾客，走路往往是最引人注目的体态语言，也最能表现一个人的风度和活力。正确适度的走姿能表现出秘书的外在美，给人以良好印象。因此，秘书要训练自己，形成正确优美的走姿。

俗话说,“行如风”。商务秘书要养成优雅的走路习惯,保持协调稳健、轻松敏捷的步态,给人以自信而进取的精神美感。走路时,男子要显出阳刚之美,女性则款款轻盈,显出轻柔之美。行进中,面对迎面而来的人,若要点头致意,步伐应放慢或稍停下,再加上面带微笑点头示意,会给别人好感,其姿态也会使人感到优雅。走路时还要注意停步、拐弯。上下楼梯时应从容不迫,控制自如。在狭窄的通道上如遇领导、尊者、贵宾、女士,则应主动站立一旁,以手示意,让其先走。上下楼梯,若遇尊者,应主动将扶手的一边让给尊者。行走时切记:不要弯腰驼背,无精打采;不要重心向后,上身后仰;不要歪肩晃膀,上下蹿动;不要高抬腿,也不要蹭地皮,拖拖拉拉;不要把双手背于身后,显得老气或有优越之感;不要将手插入口袋,显得小气、拘束;不要脚走外八字,不走直线;不要前臂向上甩动,也不要两臂不动;两人行走不要拉拉扯扯,勾肩搭背;遇急事可加快步伐,但不要慌张奔跑。

此外,秘书人员在不同的环境情况下走姿可作一些调整:如走进会场、走向话筒、迎向宾客,步伐要稳健、大方;进入办公机关、拜访别人,在室内脚步应轻而稳;办事联络,步伐要快捷、稳重,以体现效率、干练;参观展览、探望病人,脚步应轻而柔,不要出声响;参加喜庆活动,步态应轻盈、欢快、有跳跃感;参加吊丧活动,步态要缓慢、沉重,以反映悲哀的情绪。

(四) 手势

手势是体态语言中最重要的传播媒介,它是通过手和手指活动传递信息。手势作为信息传递方式不仅远远早于书面语言,而且也早于有声语言。它是人们交际时不可缺少的体态语言。手势美是动态美。哲学家培根有句名言:“相貌的美高于色泽美,而优雅合适的动作美又高于相貌美,这是美的精华。”可见手势、姿态的重要性。秘书工作中如能够恰当地运用手势来表达真情实意,不仅可以增强表情达意的效果,而且含蓄、彬彬有礼、优雅自如的手势,还能给人以感染力,加深印象。此外,秘书如能够学会察言观色,不必多说话,通过手势的表意功能,也能很好地与别人交流。商务秘书在使用手势时,应注意力度的大小,速度的快慢,时间的长短,不可以过度。指示时应掌心向上,手指并拢,不要手指指他人或自己的鼻尖,谈到自己时可手掌轻按自己左胸,这会显得端庄、大方、可信,运用手势忌不自信、不明确,不宜单调重复或手舞足蹈,要注意动作的协调和充满热情。另外手势语言不可滥用,不同国家不同民族会有不同的语义手势,有的同一种手势却有不同含义,甚至意思正好相反,因而在与不同的国家、地区或民族交往时,商务秘书一定要了解对方的手势语言,以免犯忌。

【知识链接】

常见的几种手势在不同国家或地区的不同含义

掌心向下的招手动作,中国表示招呼别人过来,美国是叫狗过来。

翘起大拇指,一般都表示顺利或夸奖别人。但也有很多例外,在美国和欧洲部分地区,表示要搭车;在德国表示数字“1”;在日本表示“5”;在澳大利亚就表示骂人“他妈的”。与别人谈话时将拇指翘起来反向指向第三者,即以拇指指腹的反面指向除交谈对象外的另一人,是对第三者的嘲讽。

“OK”手势。拇指、食指相接成环形,其余三指伸直,掌心向外。“OK”手势源于美国,在美国表示“同意”、“顺利”、“很好”的意思;而法国表示“零”或“毫无价值”;在日本是“钱”的象征;在泰国它表示“没问题”;在巴西则表示粗俗下流等意思。

“V”形手势。食指、中指分开斜向上伸出,其余三指相握。这种手势是二战时的英国首相丘吉尔首先使用的。这种手势普遍用来表示“胜利”。如果掌心向内,就变成骂人的手势了。

三、商务秘书表情礼仪

表情即神态，指人的面部表情，是眉、眼、嘴、鼻的动作和脸色的变化表达出来的内心思想感情。在体态语中，面部表情最为丰富，且最具表现力，能迅速而又充分地表达各种感情。现代心理学家总结出一个公式：感情的表达=7%言语+38%语音+55%表情。面部的表情有天生的因素，但是后天的气质、内涵、学识、性格等必然真实地反映在脸上，它与修养水平有十分密切的关系，最关键的是内心的诚恳。秘书人员应注意学习表情礼仪，以健康的表情给人留下良好的第一印象，力求对公众产生一种亲和力。构成表情的主要因素一是眼神，二是笑容。

（一）目光

眼睛是心灵的窗口，眼神是面部表情的核心，是一种真实的、含蓄的体态语言。人们在相互交往时，特别是在商务秘书的工作中，这种含蓄的无声语言，往往可以表达有声语言难以表现的意义和情感。目光运用得当与否，直接影响到信息传递和交流的效果。因此，商务秘书要注意眼神的锻炼，掌握眼神的礼仪规范，学会不同场合、不同情况下，应用不同的眼神，这样有助于融洽气氛、交流思想、增进感情、加深印象，从而促进各项工作的顺利开展。

商务秘书在各种商务活动中，应该使用亲切、友好、坦然、坚定的眼神，而不应是轻佻、游离、茫然、轻蔑、阴沉的目光。注视他人的时间要恰当。如太长时间地直视或凝视对方，会产生审视、逼迫的感觉，如果对方为异性，则会有心地不纯之嫌，可如果不加注视又会让人觉得冷漠和没精打采。所以，在与人交谈的过程中，应注意视线的位置。既不要低垂脑袋只往下看，也不要东张西望、左顾右盼，这样会给人以消极、退缩或不沉着、不专注之感。交谈过程中，要不时注视一下对方眼睛，一般情况下，与对方眼光接触的时间，以与之相处的总时间的1/3为宜。其余的时间可注视对方脸部以外的5~10厘米处。自始至终注视对方是不礼貌的，如凝视的时间超过4、5秒，会让对方感到紧张、难堪。

在从事商务或社交活动时，目光注视的区域有所不同：公务注视区域是指在进行业务洽谈、商务谈判、布置任务等谈话时采用的注视区域；范围以对方两眼为底线、额中为上顶角所连接成的三角区。由于注视这区域能造成严肃认真、果敢坚定的效果，所以常为贸易谈判、洽谈业务的工作人员所采用，有利于把握住谈话的主动权和控制权。而在提出特别请求或商谈即将结束时，可把视线集中到对方眼睛，这种轻轻的注视，会让人产生柔和亲切的感觉，并引起对方对你话题的关注，但这种注视不应太长时间。社交注视区域是指人们在一般社交场合所采用的注视区域；范围以对方两眼为上线，唇心为下顶角所连接成的倒三角区。由于注视这区域容易给人一种平等、轻松感，从而创造出一种良好的社交氛围，所以人们常在茶话会、舞会、联欢会以及各种类型的友谊聚会的社交场合中运用，有利于谈话者比较自由、轻松地表达自己的观点和见解。

（二）微笑

微笑是心理健康的标志，微笑是自信的象征，微笑是人际交往的一张万能通行证。微笑在人际交往中最具魅力，反映了面部表情在人际交往中的主要功能和特殊作用。微笑可以沟通人们之间的美好情感，增进友谊，这种无声语言能传递出热情、友好、善意、尊重的信息，带给人们欢乐和幸福。商务秘书需要微笑，这是对别人表示善意最单纯、最美妙的捷径，它可以缩短商务秘书与人交往的距离，迅速获取他人的好感和信任，从而形成和谐友好的交往气氛。秘书的微笑应是发自内心的笑，要真诚、适度、适宜，符合礼仪规范。

微笑要真诚。微笑要亲切、自然、诚恳，发自内心，做到“诚于中而形于外”，切不可故作笑颜，假意奉承，做出“职业性的笑”。发自内心的笑像扑面春风，它能温暖人心，化除冷

漠,获得理解和支持。发自内心的真诚微笑应是心笑、意笑、神笑、情笑。

微笑要适度。微笑的美在于文雅、适度,不能随心所欲,不加节制,想怎么笑就怎么笑。微笑的基本特征是不出声,不露齿,嘴角两端略提起,既不要故意掩盖笑意,压抑内心的喜悦以影响美感,也不要咧着嘴哈哈大笑有失风度。只有笑得得体、笑得适度,才能充分表达友善、诚信、和蔼、融洽等美好情感。

总之,眼神是人类情感信息的传送带,微笑是能超越文化而传播的“世界语”,一个善于通过目光和笑容表达美好感情的人,可以使自己富于魅力,也会给他人以更多的美感,人间多一些敬重,多一些宽容和理解,表情就可能更美,交际形象就会更有气度。

四、商务秘书服饰礼仪

服饰指着装和佩饰。在社会交往中,人们的服饰在一定程度上反映着一个人的社会地位、身份、职业、收入、爱好、个性、文化素养和审美品位,是一种特殊的“身份证”。得体的服饰能够表现出人们的自尊,显示出他们的气质和风度。同时,服饰又是一种礼仪,即通过服饰穿着、饰物佩戴来传情达意的一种礼仪。

对商务秘书而言,服饰就等于自身的名片,等于所代表企业的徽章,它直接起着沟通人际关系的作用,直接代表所在企业的风采和形象。因此,商务秘书应高度重视服饰礼仪。

(一) 商务秘书着装礼仪

1. 着装的基本原则

秘书工作时的服饰属于职业服饰,它应当具有实用性、审美性和象征性的特点,其基本要求是:整洁、大方、和谐、雅致。为了达到这一要求,同时遵循国际上服饰的“TPO”原则(Time、Place、Occasion三个词的缩写字头),秘书在选择服饰时应注意几个协调:

(1) 服装穿着要随时间变化而变化。所谓随时间变化,含有以下三重意思:与时代进步的主流风格保持一致,不可背离时代,退步而复古,也不宜追时髦、赶“前卫”;服装应当随着一年四季的变化而更替变换,如裙装,夏薄冬厚,而不宜打破常规,标新立异;服装应该顾及每天早、中、晚的时间变化,适当调换。

(2) 服装穿着要符合环境与场合的要求。不同的场合有不同的服装要求,秘书只有穿着与环境气氛相适宜的服装,才能产生和谐的效果,达到美的目的。一般遵循:工作场合——庄重保守;社交场合——时尚个性;休闲场合——舒适自然。

(3) 服装穿着要符合职业身份的特点。社会心理学家认为,不同的社会角色,必须有不同的社会行为规范,在服装穿着方面也依然如此。代表着组织形象的秘书在办公室或外出处理一般类型的公务,服装应当合乎本组织、本部门的规范,正规、干净、整洁、文明的特点。此外,秘书经常随同上司或陪同外宾、外商,参加各种社交活动。这时,秘书的服装既要整洁大方,又要注意适度,不宜鲜艳夺目,要注意突出上司或宾客,也应避免喧宾夺主。

(4) 服装穿着要符合自己的体形特点。如上身较胖、臀、胸、腰部比较肥大的人,应选择宽松、肥大的上衣和裙子,以把突出肥大的部分掩饰住。腰粗的人不宜穿旗袍,穿裙子最好穿筒裙,不要穿束腰或腰部曲线明显的衣服。两腿较粗或小腿肚较大的人,不宜穿健美裤或短裙,而适宜深色的长裤和长裙。整个身体较胖的人,不宜穿长条图案的服装,不宜穿夹克衫、紧身外装,衣料不能太薄,颜色不要太浅。过瘦体型、胸部扁平的人,适合选用浅颜色、大格、大花面料的衣服,衣领、衣袖的花样可多些,或多打褶以显丰满。如果肩窄,可用横条或同质地厚的衣料做垫肩,夏衣可做泡泡袖。如果腿部比较瘦,则不适宜穿短裙、瘦裤,宜穿长一点的裙子和宽一点的裤子。如果双臂太细,最好不要穿半袖特别是无袖的上衣,以免显示过于单

薄的感觉。个子太高的人，不宜穿上下衣颜色一致的衣服，更不要穿上下衣都是竖条的服装，宜穿碎点、圆点图案的服装。个子低的人，一般要上下衣及鞋帽颜色或色调尽可能一致，上衣不要太长，裙子不宜太短，冬天的服装不宜太浅，夏天的服装不宜太深。脖子短的人，领口要开得大些，最好 V 字领，不要穿高领衣服。腰短的人，可以穿高腰裤或裙子，给人增高的感觉。腿短的人，可以穿高跟鞋，裤子的腿长一点以给人下身增长的感觉。

（5）服装穿着要考虑色彩的搭配与组合。生活中，色彩对人视觉的刺激是最敏感、最领先的，不同的色彩会产生不同的心理效应，色彩和谐、款式合体的着装，会给人留下美好的印象。一般来说，黑色服装给人成熟、理智之感，可提高人的品味，但黑色也有压抑、老气的一面，面料好的纯正黑色，给人高档庄重的感觉，而灰黑或面料差，则显得没有生气、活力。白色服装可体现纯洁、高雅，但也给人难以接近的感觉。红色服装给人热烈、奔放之感，但也能给人不成熟、不太理智的印象……所以，要注意服装色彩同年龄、个性、肤色、体型的协调，协调才产生美感。

从肤色角度，一般面色红润的人适宜穿茶绿或墨绿色衣服。肤色黄白的人适宜穿粉红、橘红等柔和暖色调衣服。面色偏黄适宜穿蓝色上装，这样可将肤色衬托得洁白娇美。肤色偏黑的人，适宜穿浅色调，如浅黄、浅粉等衣服，以衬托出肤色的明快。从体型的角度，一般来讲，身体较胖的人适宜穿深色调的衣服，这样会给人以苗条的感觉。身体较瘦的人适宜浅色调的衣服，这样会给人以丰满的感觉。大花型的面料有扩张的效果，这会使瘦人看上去丰满些；小花型的面料使人穿上显得苗条。花色面料还可适当修饰体型有缺陷的部分。比如女士腿形不美，可穿花裙，上着素色衣；而上身单薄可穿花衣素裙。从配色角度，不同颜色搭配会产生不同的效果。上下衣、帽子、鞋用一个色调，会产生一种和谐效果，显得庄重、得体；蓝色与白色相配，给人文静、认真的感觉；交际场合，一般男士着装不要超过三种颜色，过多的色彩变化会显得不成熟、不稳重。总之，商务秘书要认真学习服装色彩的合理搭配，以穿出风采，穿出美感。

2. 商务秘书着装要领

女商务秘书着装要领：女商务秘书着装要围绕两个核心坐标点，一是成熟优雅，二是含蓄低调，可以说白领着装的最高境界是稳重保守中透出一丝时髦的淑女气息。在办公室工作时，以穿西装套裙或长裙为宜，西装套裙会使着装者看起来干练、洒脱和成熟，还能烘托出女性所独具的韵味，显得优雅、文静。可以说，西装套裙是能够体现职业妇女的工作态度与女性美的“最好的道具”。作为西装套裙，裙子的式样可以有不少选择。西装裙、围裹裙、一步裙、筒裙等，式样端庄、线条优美；百褶裙、人字裙、喇叭裙、旗袍裙等，飘逸洒脱、高雅漂亮，都是可以被西装套裙所接纳的裙子式样，款式以简洁大方为宜，切忌太复杂、装饰性太强。色泽避免大红、大绿等太刺眼的颜色，容易让人眼花缭乱，与办公室气氛不协调。

在社交活动中，女商务秘书选择衣着的范围比较大，可以穿西装套裙、各式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍及其他民族服装。在涉外活动场合中，女士穿旗袍往往会受到外宾由衷的赞美。其他场合着装，除要干净、整洁、合身外，还要注意在不同的场合发挥不同的作用。如参加晚宴，可在服装色彩和饰物上精心选择，打扮得漂亮些。参加婚礼时，一般也应穿礼服，但不应装饰过多，绝不能穿同新娘礼服同色同款的服装，让人认为你是想和新娘一比高低。而参加丧礼或吊唁活动时，宜穿黑色、藏青色、白色、素色无花的衣裙，内穿白色或暗色衬衣，不涂口红，不佩戴亮泽的装饰物。如出席音乐会、观剧等晚场活动，女士应穿西服或典雅的长裙，并适当化妆，以与剧院的气氛相适宜。

女商务秘书还应注意鞋子和袜子这两种“腿部时装”和“脚部时装”的选择，它们是整

体着装美的重要构成部分。女士穿裙子应当配长统袜或连裤袜,它的特点是轻薄柔软、透气性好,舒适又护肤,对腿部表面的轻微缺陷还有掩饰作用,使粗糙的皮肤显得光滑细腻,并呈现出柔和的线条和美感,被誉为“女性的第二皮肤。”选择丝袜的颜色以与肤色相同或深色最常用,尤其是肉色,因为是中性感,所以与任何服装搭配色泽都很协调。若穿黑色裙装可以配黑色长袜,而穿淡颜色的裙子,切忌穿黑色长袜,这会给人乌鸦腿的联想。白色袜子在正式社交场合不多见,应避免穿着,其他鲜艳色调的袜子也不宜穿着。女士穿袜子应本着自下而上轻拉、理顺的原则。袜口不能够露在裙摆或裤脚外边。裙摆与袜口之间要是露出一段腿部来,这种样子很不雅观,是对他人的不尊重,若穿齐膝中短裙,最好着连裤袜。不论女士腿部多么动人,在正式场合着裙装,不穿袜子也是不礼貌的。女士的鞋子如同皮包一样,白天不宜穿亮丽如镶有金银色亮片的皮鞋,以素色颜色较深者为宜,作为职业女性,女商务秘书可多备几双四季穿的黑色皮鞋,因为黑色可以与所有颜色的服饰相搭配。总之,要注意选择与套装相配的皮鞋,不要反差太大,应上下呼应,形成服饰的整体美。若是晚间参加舞会、宴会、晚会等社交活动,也可穿发亮或金银色的皮鞋。正式场合,女士不要赤脚穿凉鞋,也不要穿露着脚趾的凉鞋、拖鞋。一般鞋跟的高低视个人身高、所好来决定,但不要穿鞋跟太高太细的高跟鞋,配上得体的服装,力求展示整体美。

男商务秘书着装要领:男秘书的办公室着装,一般以该组织的工作装和普通西装为宜。西装是世界公认的男子正规服装,几乎在所有场合均可以穿着,而且西装的穿着礼仪几十年严格统一,男商务秘书要使西装穿得得体,穿出风度来,就应了解西装的穿法和礼仪。若穿着不当,不仅影响自己的形象,对别人也是一种失礼行为。

(1) 西装的套件。西装有单件上装和套装之分。正式场合,必须穿颜色素雅的套装,以深色、单色为宜。西装上衣要衣长过臀,四周下摆下垂平衡,衣袖长度应在手臂伸直时达到腕部。西服袖口的商标牌应摘掉,否则不符合西服穿着规范,高雅场合会让人贻笑大方。上衣的衣领要紧贴后颈部,以保持一种匀称感。西裤的腰围以从腰间能插进一手掌为宜。裤长以裤脚接触脚背为妥。裤子要烫出裤线,裤腿内侧没有皱褶。

(2) 西装的领子。西装的领型有枪驳头和平驳头之分,应根据脸型和西装款式选择。穿着后西装领子应紧贴衬衣领,并低于衬衣领1厘米。这样,一是可起到保护西装领子的作用,二是可显示出穿着的层次。

(3) 西装的纽扣。西服上装有单排钮和双排钮之分。单排钮又有单粒扣、双粒扣、三粒扣之别。在非正式场合,一般可不扣纽扣,以显示潇洒飘逸的风度;在正式场合,要求将实际扣即单粒扣、双粒扣的第一粒、第三粒扣的中间一粒都扣上,其余的都是样扣,不必扣上。双排钮一般不要敞开穿。

(4) 西装的口袋。西装上衣的胸袋只插放装饰性的白手帕,手帕要折叠得平整,或折成花式。两侧的衣袋也只作装饰用,不宜乱装物品,以免使西装变形。一些小物件可以装在上衣内侧衣袋里,左侧内袋可装票夹、日记本和笔等,右侧内袋可装名片、香烟等。裤子两边的口袋也不宜装东西,以求臀围合适、裤型美观。

(5) 衬衣。正式场合穿西装,内穿的衬衣以白色为宜,袖口须扣上不得翻起,其袖长应长出西装衣袖1.5厘米左右,其领子也应高出西装领子1.5厘米左右。衬衣的领子大小要合适,领头要挺括、洁净,衬衣的下摆要塞进西裤。领口的扣子要扣好,若不系领带时应不扣。衬衣以单薄为宜,衬衣内不宜再穿其他衣物,以免臃肿。

(6) 领带。西服作为礼服穿着,必须配上领带。领带位于上衣翻领处“V”字形区域的中央,它被称作是西装的灵魂。领带的质地、款式、色彩、图案应有所选择,与西服相协调。

一般来说，男秘书以色泽柔和、雅致朴素、暗色调的领带为宜，衬在白色或淡色的衬衣上，颇为得体。领带不宜过细，过细显得小气，长度以 130-150 厘米为好。领带系好后，领带结大小要适中，造型要漂亮。领带的长短要得当，其最佳长度是：大箭头下垂至裤带处为标准，下垂过短、过长都被视为不雅观。若内穿背心，领带必置背心内，领带尖也不能露出背心。

（7）背心。在有些讲究的场合，穿着西服还不能显露腰带，得穿上西装背心，背心的质地、款式、颜色要和外衣一致，并裁制得贴身体。

（8）鞋和袜子。穿西装对鞋和袜子也特别讲究。穿着西服以配上没有花纹的三接头皮鞋为宜，鞋的颜色以黑色为主，黑色皮鞋显得庄重、大方，并能和任何颜色的西装相配。皮鞋要上油擦亮，并配上深色不透明的中筒袜，这样，在坐下谈话时不会露出腿上的汗毛。穿鲜艳或淡色的袜子，会给人以轻浮之感。袜子要整洁，不允许有异味和破洞。

西服穿着具有一定的程序。正常的程序是梳理头发——穿衬衫——穿西裤——穿皮鞋——系领带——穿上装。这种西服的穿着程序是一种规范，也可以说是一种礼仪。

【知识链接】

美国对礼服的分类要求

女士礼服：

Casual（便服）可穿西式长裤；

Informal（不隆重的装束），可穿西式长裤；

Loungesuit（较隆重的装束），穿长礼服或样式隆重的衣裙；

Blacktie（隆重的礼服），穿小礼服或盛装长裙；

Whitetie（极隆重的礼服），穿盛装长礼服或大礼服

3. 商务秘书佩饰礼仪

饰物指与服装搭配对服装起修饰作用的其他物品，包括头饰有发卡、发插、耳环、耳钳、耳插等；项饰有项链、项圈、项坠等；手饰有手镯、手链、戒指、袖扣、臂镯等；胸饰有胸针、别针、领针、领带夹等；腰饰有腰带、挂坠、佩刀等；脚饰有脚镯、脚趾环、脚链等。虽然它体积不大，但它位置突出，效果显著，在服饰中常起到画龙点睛、协调整体的作用。佩饰不应仅仅是财富的象征，更是一个人文化素养、气质风度和审美格调的表现。虽然秘书人员在工作岗位上允许佩戴的首饰较少，但在参加社交活动、接待中外宾客时，佩戴一些首饰可为形象增色。因此，了解不同场合、不同条件下如何选戴首饰很有必要。

秘书的饰品以简单大方、不阻碍工作为原则。女商务秘书要了解饰物佩戴的特定意义及佩带艺术，按照礼仪的基本要求，依据不同的场合、交往的对象，有选择地佩戴，在社交场合才能更好地体现出应有的礼貌与尊重。例如，戒指是男女的一种主要饰品，但有特定的含义。戒指通常戴在左手上，而拇指是不戴戒指的；把戒指戴在食指上，表示无偶而求爱；戴在中指上，表示正处在恋爱之中，戴在无名指上，表示已订婚或结婚；而把戒指戴在小手指上，则暗示自己是一位独身者。在不少西方国家，未婚女子的戒指戴在右手而不是左手上。修女的戒指则总是戴在右手无名指上的，这意味着她已经把爱献给了上帝。一般情况下，一只手上只戴一枚戒指，戴两枚或两枚以上的戒指是不适宜的。所以，戒指以及其他饰物，如手镯、项链、耳环、胸饰、腰带、头饰等各种装饰品，其佩戴都要有一定的讲究，遵循与服装协调、与体貌相配、与环境吻合的基本原则，即装饰品的形状和颜色应选择与衣着的款式、颜色相协调，与各人的年龄、体型、发式、脸型等个性特点相吻合，与所处的季节、场合相和谐为好，并遵从有

关的传统和习惯，在社交场合不应靠佩戴的首饰去标新立异。无论哪一种装饰品，不可戴得太多，应少而精，避免珠光宝气、华而不实、臃肿俗气的不良效应。

第三节 商务秘书社交礼仪

一、交往礼仪

现代社会随着市场经济的蓬勃发展，社会交往成为人们生活中必不可少的一项内容。而秘书的角色，要求其必须与他人建立良好和谐的人际关系。这就迫切需要用一定的规范来约束和调节秘书的行为。见面的礼仪规范是秘书进行人际交往的通行证。

（一）见面礼仪

1. 拜访约会

拜访约会，简称拜会。由于工作的需要，秘书经常会对特定的对象提出约会，进行拜访。拜会是秘书社会交往的重要方式。

为了使拜会能顺利圆满地进行，达到拜会的目的，在拜会之前，秘书要充分做好准备。首先，明确拜会的目的。即为何目的而要进行拜访约会。其次，要提前预约。即在拜会前，向拜会方提出请求，说明拜会的目的，以征得对方的同意，一般是“不约不见”。并视拜会的具体目的和对象进一步确定拜会的时间、地点。一般说来，公务的拜会，选择对方上班的时间，地点可在办公室或娱乐场所；而私人拜会，相对比较随意，视对方习惯为宜，但应以不妨碍对方休息为原则。拜访时间一般安排在上午10点至下午4点，太早太晚均不合适，更不要在临近用餐时间。再次认真做好拜会的具体准备。如根据拜会的内容准备好相关的材料、名片或恰当的礼品等，并要注意修饰自己的仪表。

遵时守信是拜会时基本的礼貌，拜访要按约定的时间准时到访。提前到达会打乱对方的计划，使对方措手不及；迟到更是不礼貌的表现，在不可避免的原因下迟到，应先打电话说明一下，并表示歉意，如果来不及打电话通知对方，见面后一定要表示道歉，并简要说明一下迟到的原因，取得对方的谅解，失约是失礼的表现。

在进入他人办公室或房间时，应首先敲门，待对方允许后方可进入。无论是公务或朋友间的拜会，进门后要向主人问候、寒暄，还要向室内的其他人打招呼，不能对室内的人视而不见，爱理不理。一般待主人安排或指定座位后再坐下。

与拜会者交谈，态度要诚恳、自信，并注意与拜会者言语的互动、交流，不要光是自己滔滔不绝，没完没了，要给对方有回应的空间。要注意交谈的时间，以不影响对方休息、餐饮为宜。

告辞是拜会中的一项重要礼节。首先，告辞注意把握时机。其次，告辞要有行动。再次，告辞要有致谢。如若带有礼品，可在此时赠送给主人，并对主人的热情招待给予感谢。

同样，答应约见对方，就不要再安排其他工作或外出，对方按时赴约而见不到你也是不礼貌的。若有急事无法接见，定要安排好他人代你约见，并向客人致歉说明原因。

2. 见面礼节

打招呼相互致意是见面时的基本礼节。商务秘书在社交或公务活动时与人相遇，对认识的或有业务联系的对象（哪怕不是很熟悉），都应主动点头、微笑、招手，或道声“您好”以示致意，当别人向你主动打招呼时，你应立即说一声“您好”表示回礼。主动热情地向人招呼致意，是构建良好人际关系的重要内容。一双能正视对方的眼睛，一副带着微笑的真诚面容，

一声热情明朗的招呼声，是商务秘书应具备的日常礼仪习惯。

打招呼有约定俗成的习惯次序：即男性先向女性打招呼；年轻的先向年长的打招呼；下级先向上级打招呼；年轻女性先向比自己年纪大得多的男性打招呼，即使有时你比对方更主动，也无损自尊，只会增加一份友情。

与多人打招呼更要遵照先长后幼、先女后男，先疏后亲的原则。

打招呼还要注意使用得体的称呼，王经理、李处长、徐教授、田老师、司机师傅、秘书小姐、老刘、小苗、赵伯伯、罗阿姨、先生、女士、小姐、同志等，均要以尊称为本，但也要注意习惯叫法，以尊敬、亲切、得体、郑重为原则，以达到心理相容、增进相互关系的目的。

利用面部表情和身姿手势也是常用的致意方式，一般女士多用点头、微笑向人致意，显得稳重、端庄。公共场合遇到相识的人而距离较远时，不可大呼小叫，一般举起右手招手致意并点头微笑为妥。男士有时可脱帽致意。

握手现已是国际通用的致意礼节。握手是友好的举止，相互见面握手，相互告别也握手，当两个陌生人被人介绍相识时还需要握手，另外表示祝贺、感谢、慰问、相互鼓励时，都会非常普遍地使用这一善意的礼貌行为。

握手应注意四方面细节。首先握手的礼节次序：主人、年长者、职位高者、女士应先伸手；客人、年轻者、身份低者、男士、被介绍者可先问候，待以对方伸手后立即随应相握，一般不要贸然先伸手。其次要掌握握手的力度，力度要适中。再次要掌握握手的时间，一般3~4秒即可。最后要了解握手的忌讳：握手一般不要用左手；不要戴着手套或戴着墨镜与人握手；握手时不宜点头哈腰，过分客套；不要坐着与人握手，长者或女士可特例；与异性握手时不能双手去握；多人同时握手切忌交叉，要等别人握完后再伸手；握手时不要看着第三者，更不能东张西望，心不在焉；如果你的手脏或冰凉或有水、汗，不宜与人握手，但要主动向对方说明不握手的原因，以免引起误会。

见面除握手礼外，有些国家和地区还以鞠躬、拱手、拥抱、双手合十等种种方式行礼，对此，商务秘书也要有所了解。

【知识链接】

中国古代的相见礼

中国古代等级制度森严，人们在相互见面时，按官职大小以及长幼尊卑行礼，繁文缛节，颇为讲究，不愧为礼仪之邦，主要的见面礼节有：

（1）揖让礼，亦称“作揖”、“揖礼”。拱手行礼，这是古代宾主相见十分常见的礼节。起源于周代以前，其姿势为直立，两臂合拢向前伸直，右手微曲，左手附其上，两臂自额头下移至胸，同时上身鞠躬45度。至周代，统治阶级内部，作揖的形式已有多种，视双方的地位和关系而定，如王者之揖有土揖、时揖、天揖、特揖、旅揖、旁三揖之分。土揖是拱手前伸而稍向下；时揖是拱手向前平伸；天揖是拱手前伸而稍上举；特揖是一个一个地作揖；旅揖是按等级分别作揖；旁三揖是对众人一次作揖三下。此外，还有长揖，即拱手高举，自上而下向人行礼。《周礼·秋官·司仪》：“[王]南乡（向）见诸侯，土揖庶姓，时揖异姓，天揖同姓。”又《周礼·夏官·司士》：“孤卿，特揖；大夫，以其等旅揖；士，旁三揖。”

（2）鞠躬礼。意即弯身行礼，是表示对他人敬重的一种礼节。“三鞠躬”为最敬礼。鞠躬礼在古代主要用于下级见上级，晚辈见前辈，学生见老师。行礼前，应脱下帽子，立正站好，保持身体姿势端正，同时双手在体前搭节（右手搭在左手上）面带微笑。鞠躬时，以腰为轴，整个腰及肩部向前倾斜15~30度。目光向下，随即恢复原态。同时，口念问候语，受礼者随即还礼，但长辈对晚辈、上级对下级，欠身或点头还礼即可。

(3) 跪拜礼。产生于原始社会,那时人们以跪拜的形式表示友好和敬意,还无尊卑之分。进入阶级社会后,情况就发生变化了,特别是在封建社会里,“跪拜”是一种臣服的表示,“拜,服也;稽首,服之甚也。”即使是平辈跪拜,也有彼此恭敬的意思。“跪拜礼”其表现形式有多样,但主要有以下几种:①“稽首”:是臣拜君之礼,拜者头首着地,并停留较长一段时间;②“顿首”:即叩首、叩头,头一触地就起,是一种用于平辈间的、比较庄重的礼节,古人就常常在书信的头或尾书以“顿首”二字,以表敬意;另外,还有“空首”、“再拜”等。

3. 引见介绍

介绍是人际交往中与他人进行沟通、增进了解、建立联系的一种最基本、最常规的方式。正确地利用介绍,不仅可以扩大自己的交际范围,广交朋友,而且有助于自我展示、自我宣传。介绍可分为自我介绍和为他人作介绍。

自我介绍要找准适当时间,即对方有兴趣时,对方有空闲时,对方情绪好时,对方干扰少时,对方有要求时。千万不要在对方休息、用餐或正忙于私人交往时作自我介绍。时间以半分钟左右为佳,如无特殊情况最好不要长于1分钟。自我介绍的内容。可根据实际的需要、所处的场合而定。一般包括三个基本要素:本人的姓名、供职的单位以及具体部门、担任的职务和所从事的具体工作。这三个要素,在自我介绍时,应一气连续报出,这样既有助于给人以完整的印象,又可以节省时间,不说废话。当然也可视交往目的来决定介绍内容的繁简。自我介绍时态度要镇定自信、自然大方、友善随和、实事求是。

为他人作介绍时,首先要了解双方是否有结识的愿望,如对方同意,再开始正式介绍。介绍顺序为先把年龄轻的介绍给年长的;先把职位低的介绍给职位高的;先把宾客介绍给主人;先把男士介绍给女士。在双方的地位和年龄差不多时,应该先把与自己关系密切的人引见给另一方。总之,介绍时本着应该受到尊重的一方优先了解对方为原则。如果把一个人介绍给众多的人时,首先应该向大家介绍这个人,然后再把众人逐个介绍给这个人。介绍时,中介人应有礼貌地以手示意,注意不能用手指点,而是手掌朝上、四指并拢、拇指自然张开,指向被介绍的一方:“这位是××先生,××公司公关部经理”,而作为被介绍者,应当配合介绍者,表现出结识对方的热情,微笑注视对方,一般情况下,被介绍者(长者除外)要起立,点头示意。但在会谈桌上或宴会桌上可例外,只要微笑点头有所表示即可。

4. 递接名片

在现代社会,名片直接承载着个人信息,是身份的体现,人们越来越注重名片的功能,在业务交往和日常交际中被广泛运用。尤其是初次相识,互递名片几乎成了不可缺少的重要礼节。

名片的递送通常是在自我介绍后或被别人介绍后拿出来的,递送一般是由晚辈先递给长辈,递时应立起,上身向对方前倾以示敬意,并用双手拇指和食指轻轻地握住名片的前端,而为了使对方容易看,名片的正面要朝向对方,递时可以同时报上你的大名,使对方能正确读出你的名字,特别是自己的名字有难读或特别读法时,以及接受者是外方人员时,更要清楚地报名或加以解释。要注意在东南亚的部分地区、非洲、中东国家(以色列除外)不能用左手赠送名片。递送时也可以加上一句“请多指教”、“请多关照”等寒暄话,切忌目光游离、漫不经心。接纳名片后,不要立即收起来,而是认真读一遍,快速记住对方的姓名、职务、职称,并以示尊重。遇有显示对方荣耀的职务、头衔不妨轻读出声,以示敬佩。对没有把握念对的姓名,可当场请教对方。然后将名片放入自己名片夹中、口袋或手提包里。

一般不要直接开口向他人索要名片。但如果想结识对方或者有其他原因有必要索取对方名片时,就要灵活采取一些办法:一是互换法,即以名片换名片,首先主动递上本人名片,按

常理对方会回给自己一张他的名片；二是暗示法，即用含蓄的语言暗示对方，向平辈或晚辈表达此意时可说：“今后怎样与您联络？”；三是谦恭法，例如向尊长、名人索要名片时可说：“今后如何向您老请教？”或“以后怎么向您请教比较方便？”等。面对他人索取名片，一般不要直接加以拒绝。如果自己不想给对方时，应用委婉的方法表达此意。

（二）交谈礼仪

社交场合，语言是最便捷的信息传递手段。俗话说：“一句话可以把人说笑，一句话也可以把人说跳。”说话在现代社会交际中的重要性已越来越明显，作为商务秘书，更要注意言谈的基本技巧和礼仪要求。

首先，交谈要有正确的态度。商务秘书在交谈时所表现的态度，往往是其内心世界的真实反映。若想使交谈顺利进行，就务必要对自己的谈话态度予以准确把握，要自信从容、互相尊重、真率坦诚。

其次，要注意交谈的语境。语境指言语交谈时的个体环境，语境对言语交流起着制约作用和强化作用。与人交谈要看对象，了解对方身份、地位、社会背景、文化传统及经历、性格等因素，说话要讲究符合对方的特点，才能营造一个和谐的交谈氛围；与人交谈要看场合，如正式和非正式场合、喜庆和悲哀场合、庄重和随便场合、公开和私下场合等，不同场合有不同的说话方式，同样的话在不同的场合会产生不同的效果；与人交谈要注意气氛调节，尽量谈一些双方都感兴趣的话题，多使用一些幽默语言，给人以快乐，创造愉快而轻松的交谈气氛。

再次，要注意谈话内容。商务秘书与人交往，要注意谈话内容合乎礼仪性要求。不要探寻他人隐私问题；不谈论荒诞离奇、愧疚等事情；不谈论双方国家内政和民族宗教信仰问题；不说三道四谈论别人私事；要言而有信，注意说话分寸；不要一言堂，尊重交谈现场的每一个人；不要轻易打断和打探别人的谈话；涉及对方反感的内容要善于立即转移话题。总之，善于发掘和调节内容是营造良好谈话氛围的技巧和礼仪要求。

最后要注意谈话艺术。一是说话的声音很重要，秘书在与人交谈时，一定要注意自己的音色、音调、音量，努力使用标准的普通话，讲话应细语柔声，尽量使自己的声音动听，富有魅力，声音不要太高或太低，太高容易变调，太低显得压抑，避免粗声大嗓，正所谓有理不在声高。有学者认为，从音域和美学上分析，在确保对方听清楚的前提下，音域范围内声音偏低一些，声音更有磁性，更动听。声调也是感情表达的一种非语言形式，它能传达许多内在信息。努力使自己的语调真切、朴实、自然、稳缓、轻柔。二是用语要文雅。商务秘书对外交往中要多用礼貌用语，即那些约定俗成的表示谦虚恭敬的一些专门用语。

【知识链接】

惯用的日常礼貌用语和谦敬语

问候语：您好、早上好、欢迎光临等。

告别语：再见、晚安、欢迎再来等。

称呼语：先生、小姐、夫人等。

答谢语：非常感谢、劳您费心了等。

请托语：请问、拜托、可不可以等。

道歉语：对不起、请原谅等。

祝贺语：祝您成功、祝您好运等。

好久不见说“久违”，初次见面说“久仰”。

请人原谅说“包涵”，请人批评说“指教”。
求人解答用“请问”，求人指点用“赐教”。
请人帮忙说“劳驾”，求给方便说“借光”。
麻烦别人说“打扰”，向人祝贺说“恭喜”。
托人办事用“拜托”，赞人见解称“高见”。
对方来信用“惠书”，老人年龄称“高寿”。
看望别人用“拜访”，宾客来到用“光临”。
中途先走用“失陪”，陪伴朋友用“奉陪”。
请人勿送用“留步”，等候客人用“恭候”。

在日常工作、生活中，如果礼貌用语及谦敬语运用得恰到好处，能起到意想不到的效果。可以沟通双方感情并产生亲和力；可以使初次见面的人很快亲近起来；可以使互不相识的人乐于相交；在洽谈工作业务时，可以营造和谐的气氛，使人乐于合作；在服务工作中，可以给人以温暖亲切的感受；在发生不愉快时，可以避免冲突，相互得到谅解；在批评别人时，可以使对方心悦诚服，诚恳接受。一个有教养的秘书，应当掌握使用客套话的艺术，自如地运用于各种场合。

（三）馈赠礼仪

馈赠即赠送礼品。是人类社会生活中不可缺少的交往内容，是社会交往中表达感情和加强沟通的一种常用形式。有人曾说：“礼品是人际交往的通行证”。馈赠是友好的表示，礼品是友好的象征。礼品的意义并不在礼品本身，而在于通过礼品所传递的友好情谊，这是馈赠礼仪的一个基本思想。作为商务秘书，懂得馈赠礼仪，大方得体、恰如其分进行馈赠，有利于人际交往开展，增进彼此感情，巩固和维护良好的人际关系。

首先选择礼品要考虑交往活动的目的。公务性送礼（组织机构送礼），多以达到为组织带来经济效益或发展机会为目的，最好选择有象征意义的礼品，如能代表本组织或本地的特色产品等。个人间送礼，则是以建立友谊、沟通感情，巩固和维系人际关系为目的。因此，个人的馈赠，应视具体情况来定。同时，选择礼品要考虑受礼者的年龄、情趣、爱好等因素，还要考虑一定的民俗禁忌。另外，礼品上尽量不要带价格标签，因为价格标签在许多场合都会给送礼带来不好的情感和礼仪效应。

礼品的包装是馈赠的一个很重要环节。礼品应该讲究视觉感受，精美的包装，能够让礼品显得更隆重，可以使一件外表朴素的礼品更显美观，更具有艺术性，包装还能使礼品的价格保持一定神秘感，更有利于交往。总之，精美的包装体现了馈赠者的情感和心意，意味着对受礼者的尊重。

礼品一般应当场、当面赠送。也可以邮寄或托人赠送。当面赠送时注意不宜在人多的场所，特别是当众只给一群人中的某一个人送礼是不合适的。礼品的馈赠贵在适时适宜，一般来说，传统的节日、喜庆之日、惜别送行、酬谢他人、探视病人、企业开业、周年庆典等都是送礼的最好时机。

受礼要大方，接受礼品不需过分地推让，并适当对礼品表示赞赏，这是对送礼者最好的感谢。同时，忌当面、当众打开礼品。接受礼品，重要的是心领了这份情意，而对礼物本身要相对淡化低调处理。对于不适合接收的礼品，要委婉拒绝，并讲明理由，以免引起对方误解。

【知识链接】

礼品的起源

关于礼品起源民间流传多种说法。

有人认为礼源于远古时期的祭祀活动。在祭祀时，人们除了用规范的动作、虔诚的态度向神表示崇敬和敬畏外，还将自己最有价值、最能体现对神敬意的物品（即牺牲）奉献于神灵。从那时开始，礼品的含义中，就有了物质的成分和表现了，亦即礼可以以物的形式出现了。

有人说它最初来源于古代战争，由部落兼并而产生了“纳贡”，“纳贡”也就是被征服者定期向征服者送去财物、奴隶等，以表示对征服者服从和乞求征服者庇护。史书中曾有因礼品送得不及时或不周到而引发战争的记载。如春秋时期，因楚国没有按时向周天子送一车茅草，而引发了中原各国联盟大举伐楚的战争。

还有人认为，最初的礼就是一种商业性质的有来有往，原始的“礼尚往来”，实质上就是以礼品的赠送与酬报的方式进行的物物交换。

二、宴请礼仪

（一）设宴礼仪

宴请是社交中最常见的活动形式之一。是机关、团体、企事业单位等社会组织或个人出面组织的，出于一定目的的，以用餐形式出现的聚会。从礼仪的角度来看，宴请乃是一种高层次的社交活动，其对礼仪的要求极为严格。作为宴会的筹办者，商务秘书在宴会前需要做大量的准备工作，以求做到以礼待客。

当前，国际上宴请的形式一般有四种，即宴会、招待会、茶会和工作进餐。各国宴请均带有东道国民族特点。设宴者可根据宴请目的、对象和宴请范围，选择不同的宴请形式。

1. 宴会

宴会为正餐，坐下进食，由招待员依次上菜。宴会有国宴、正式宴会、便宴之分。按举行的时间又有早宴、午宴、晚宴之别。其隆重程度、出席规格以及菜肴的品种与质量均有区别。一般来说，晚上举行的宴会较之白天举行的宴会更为隆重。

（1）国宴：规格最高的宴会。是国家元首或政府首脑为国家的庆典，或为外国元首、政府首脑来访而举行的正式宴会。宴会厅需悬挂主宾两国国旗，宾主入席后乐队奏两国国歌，主宾双方致辞祝酒，奏席间音乐。

（2）正式宴会：通常指政府或组织为欢迎来访的国内外贵宾，或来访的贵宾为答谢主人而举办的规格较高的宴会。正式宴会不挂国旗不奏国歌，其他安排与服务程序与国宴大体相同。许多国家正式宴会十分讲究排场，往往在请柬上注明对客人服饰的要求。对餐具、酒水、菜肴道数、陈设，以及服务员的着装、仪态都有严格的要求。西餐宴会的酒水要求较高，餐前上开胃酒，席间佐餐时常用红、白葡萄酒和香槟酒，很少或不用烈性酒，尤其是白酒，餐后在休息室则会上一小杯烈性酒作餐后酒，有时也用优质甜酒。我国在这方面做法比较简单，餐前若有在休息室的短暂叙谈，通常只上茶水、饮料，有时也可直接入席，席间佐餐一般用白酒或红酒，不设餐后酒，餐后也不再回休息室。

（3）便宴：即非正式宴会。这类宴会形式较为简单，可以不需席位，不作正式讲话，菜肴道数可视具体情况而定。常见的有午宴、晚宴，亦有个别的早宴。西方人的午宴有时不上汤，不上烈性酒，晚宴后常安排跳舞、音乐等余兴节目。便宴较为随便、亲切，宜用于日常友好交往。

(4) 家宴：即在家中设宴招待客人，以示亲切友好。家宴往往由主人亲自下厨烹调，也可请厨师或亲友掌勺。如招待亲朋好友，彼此关系很熟，可全家人共餐，如有工作或其他关系，可由家人和与宾客有关的人一起奉陪。

2. 招待会

招待会是指各种不备正餐的宴请形式，只备一些食品、饮料和酒水，一般不排座位，可自由活动。常见的有自助餐和酒会两种。

(1) 自助餐：有时亦称冷餐会，它是目前国际上所通行的一种非正式的西式宴会，在大型的商务活动中尤为多见。这种来自西方的宴请方式，目前已成为我国社交活动中一种很盛行的款待客人的方式。

自助餐的菜肴比较丰富实惠，虽然以冷食为主，也可用热菜，热菜用保温的托盘使之保持热度。食品的摆放是由冷至热顺时针方向一次式摆出，餐桌要铺桌布。进餐时，由客人自取餐具，自取食品。酒水一般由服务员端送，也可自取。自助餐通常不设桌椅，不排席位，站立而食，有的设桌椅，可自由入座就餐。宴会场一般布置成 T 字形、长条形，也有用长条桌、大圆桌拼成几部分的，原则上要便于客人通行。自助餐举办的规格有高有低，可按主客的身份和招待的菜肴而定。开宴时间常放在中午或下午，一般为一个小时至一个半小时。可在室内、院子里或花园里举行。在自助餐上为自己自取菜肴时，应当循序渐进，每次只取一点点。吃完之后，允许多次取用。

【知识链接】

刘小姐有一次代表本公司去出席一家外国商社的周年庆典活动。那家外国商社为全体来宾安排了一顿内容十分丰盛的自助餐。让周小姐开心的是，她在餐台上排队取菜时，竟然见到自己平日最爱吃的北极甜虾。于是，她毫不客气地替自己满满地盛上了一大盘。然而令周小姐脸红的是，周围的人居然个个都用异样的眼神盯着她。事后一经打听，刘小姐才知道，自己当时的所作所为，是有违于自助餐礼仪的。

食用自助餐时，要遵循以下礼仪规范：第一，要排队取菜；第二，要循序取菜；第三，要量力而行；第四，要多次取菜；第五，要送回餐具；第六，要照顾他人；第七，要积极交际。

(2) 酒会：又称鸡尾酒会，它以各种酒水为主招待客人，并略备小吃。酒水常用多种酒按一定比例混合成的鸡尾酒，有时也用品种众多的酒代替，并配以果汁饮料。小吃常放在小桌或茶几上，也可由服务员端送，一般用牙签进食。酒会便于客人自由自在活动和广泛接触交谈，举办的时间也较灵活。上午、下午或晚上均可，一般常在下午四点以后，延续时间多为两三个钟头，请柬上需要注明整个酒会活动延续的具体时间，客人可在此间任何时候入席、退席，行动自由，不受约束。正规的鸡尾酒会通常是在一张桌子上放着各种饮料，由调酒师和服务员站在那里专门给客人调酒和斟酒。一些大型酒会也可邀请乐队或播放轻音乐舞曲，以便客人随意起舞。近年来，国际上举办大型活动广泛采用酒会形式招待。自 1980 年起，我国国庆招待会也改用酒会形式。

【知识链接】

鸡尾酒主要有六大基酒，包括威士忌（Whisky）、白兰地（Brandy）、金（琴）酒（Gin）、伏特加（Vodka）、兰姆酒（Rum）、龙舌兰（Tequila）、利口酒——甜香酒（Liqueur）。

鸡尾酒的调法包括四种：

(1) 搅拌：将所需之酒及副材料倒入已放置冰块的调酒杯内，用调酒匙在杯内沿一定方向缓缓搅拌。此

时，另一只手要握紧调酒杯，当手感到冰冷时，即表示已达到冷却，便可以通过滤酒器倒入所需的载杯内。

（2）摇晃：采用“摇晃”手法调酒的目的有两种：一是将酒精度高的酒味压低，以便容易入口；二是让较难混合的材料快速地融合在一起。因此在使用调酒壶时，应先把冰块及材料放入壶体，然后加上滤网和壶盖。滤网必须放正，否则摇晃时壶体的材料会渗透出来。

（3）搅拌机打：用搅拌机调酒，操作比较容易，只要按顺序将所需材料先放入搅拌机内，封严顶盖，启动一下电源开关即可。不过，在调好的鸡尾酒倒入载杯时，要注意不要把冰块随之倒进，必要时可用滤冰器先将冰块滤掉。

（4）兑和：将酒按不同的密度缓慢倒入杯内，形成层次度。

操作时注意：密度最大的酒放在下层，倒酒时要沿着杯壁缓慢到入。

（3）茶会：又称茶话会，是一种最为简便的招待形式。顾名思义，茶会主要是请客人品茶。因此，它对茶叶、茶具的选择要有所讲究。不论绿茶、红茶或花茶，都应用品质好一些的，不能用袋泡茶招待客人。茶会一般用陶瓷器皿，不用玻璃杯和热水瓶，尽量体现一些茶文化的特点。茶会上可略备便于食用的点心和风味小吃，也可用咖啡作主饮料。茶会常在下午四点或上午十点左右举行，时间可长可短。地点通常设在客厅或会议室，也可设在室外。设茶几、座椅或沙发，一般不排席位，客人可随意就座。若是专为某贵宾而举行的活动，入座时要有意识地将主宾同主人安排坐在一起。

（4）工作进餐：这是现代交往中经常采用的一种非正式宴请形式。它通常是事先说明进餐目的，或就某个问题交换意见，或商谈某项工作。社会组织在日常接待中，也往往因日程紧张或工作需要而采用这种宴请形式。内宾招待，特别是会议的会餐均属此种形式。工作餐按用餐时间可以分为早、中、晚餐，以工作午餐为多见。此类活动一般不请配偶，只请与工作有关的人员，利用进餐的时间，边吃边谈工作。双边或多边的工作宴请，还要按参加者职务的高低来安排席位。

（二）宴请的组织

宴请的组织要合乎规范。作为宴请的筹办者，秘书及工作人员需要从以下几个方面做好充分的准备工作，以确保宴请的顺利进行：

（1）确定宴请目的、对象和范围。

宴请的目的是举行宴请的缘由。宴请前目的要明确，如庆祝纪念日、迎送宾客、庆功、答谢等。为此，要考虑邀请哪些方面人士出席、请到哪一级、请多少人，以及主人一方请什么人作陪等。根据既定的邀请对象和范围，秘书应草拟出具体的邀请名单，包括被邀请人的姓名、职务、称呼等，都要尽可能准确无误。

（2）确定宴请形式及规格。

宴请采用何种形式及规格高低，要兼顾宴请的性质和对象，并结合当地的惯例和习俗考虑。一般来说，较正式的、规格高而人数少的，以宴会为宜；人数多的，则以冷餐会或酒会更为适宜；妇女界活动则多用茶会。

（3）确定宴请时间及地点。

根据国际惯例，晚宴被视为规格最高的宴会。但在确定宴请的时间时，还是要考虑宾主双方，尤其是主宾方面是否方便。一般说来，不要选择对方的重大节假日，或有禁忌的日子和时间。小型宴请要首先征询主宾意见，然后按确定的时间约请其他宾客。宴请地点的选择关系到给予客人礼遇的高低，因此，正式隆重的宴请应安排在环境幽雅、设施齐全的高级宴会厅举行。其他则可按宴请的性质、规模、形式以及主人意愿和实际可能而定。

（4）发出邀请。

各种宴请活动，出于礼貌和对客人作提醒、备忘之用，一般均应发请柬。便宴和工作进餐可以口头相约或电话通知。请柬一般是提前一至两周发出（根据国家、地区、习惯以及主宾地理距离具体确定），以便被邀请人及早安排。要求收柬人答复的，应在请柬上写明主人的电话号码，也可以在请柬发出后，用电话询问能否出席。如果是需要安排座位的外事宴请，则应在请柬上用法文缩写注上 **RSVP**（请答复）字样；如只需不出席者答复，就应注上 **REGRETS ONLY**（因故不能出席者请答复）。有的正式宴会请柬，还附有一个专供回复用的卡片，接到请柬的人可以把它寄回去表明自己是接受还是谢绝邀请。请柬发出后，秘书及工作人员应及时落实出席情况，以便安排并调整席位。即便不安排席位的宴请活动，也应对出席率有所估计。

请柬的书写内容应包括活动形式、时间、地点以及主人的姓名。请柬行文不用标点符号，人名、单位名称和节日名称都使用全称。中文请柬在行文中不提被邀请人的姓名，其姓名和职务都准确地书写在请柬信封上，主人姓名放在落款处。请柬可以印刷，也可以手写，但字迹必须美观和清晰。正式宴请，最好能在发请柬之前就排定席次，在信封下角明确注上席次号。

（5）确定宴请菜单。

宴请的酒菜，需根据活动形式和性质，在规定的预算标准以内安排。选菜不应以主人的爱好为准，而要尽可能地照顾赴宴者，尤其是主宾的年龄、性别、习惯以及特殊的口味。选菜还要注意合理搭配，包括荤素搭配、色彩组合、营养构成、时令菜与传统菜肴的搭配，以及菜肴与酒水饮料的搭配。菜肴道数与份数都要适宜，不宜过多或不足。最好能用一些地方特色菜和名酒（参看中餐礼仪）。无论哪种宴请，秘书及工作人员事先均应开列菜单，如是较为正式的宴请，菜单还需征得主管负责人的同意。菜单至少要一桌一份，或是人手一份，以便大家用餐时各取所好，量力而行。

（6）席位安排。

正式宴请一般均排桌次和席位。有的可以只排部分客人的席位，其他人只排桌次或自由入座。排列主要依据国际惯例与本国的礼宾序列。

桌次安排：按照国际上的习惯，桌次高低应遵循“面门定位、以右为尊、以远为上、主桌定位”的原则。桌数较多时，要摆桌次牌。

中餐宴会座次安排：宴请时，每张餐桌上的具体位次也有主次尊卑之别。排列依据的基本原则是：以正门为标准，面门为上，背门为下；以入门方向为标准，右为上，左为下；桌面上以一号座为标准，其右为上，其左为下。

具体排列多见两种情况：

第一种情况，是每桌一个主位的排列方法，即每桌只有一名主人，主宾在其右首就座，如图 4-5 所示。

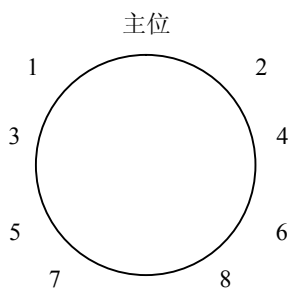


图 4-5 每桌一个主位的位次排列方法

第二种情况，是每桌两个主位的排列方法，即主人夫妇就座同一桌，以男主人为第一主人，以女主人为第二主人，主宾和主宾夫人分别在男女主人右侧就座，如图 4-6 和图 4-7 所示。

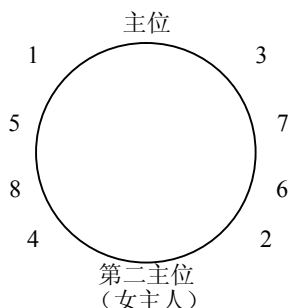


图 4-6 每桌两个主位的位次
排列方法之一

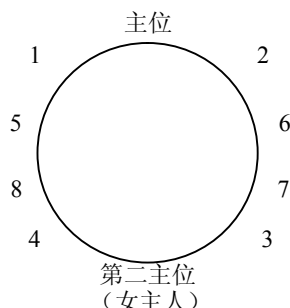


图 4-7 每桌两个主位的位次
排列方法之二

如遇主宾身份高于主人，为表示对他的敬重，可以把主宾摆在主人的位置上，而主人则坐在主宾位置上，第二主人坐在主宾的左侧，但也可以按常规安排。如本单位出席人员中有身份高于主人者，可以由身份高者坐主位，主人坐身份高者左侧，但少数国家也有将身份高者安排在其他席位上。主宾有夫人出席，而主人夫人不能出席的，通常可以请其他身份相当的妇女作第二主人，如无适当身份的妇女出席，也可以把主宾夫妇安排在主人的左右两侧。

为使客人能及时准确地找到自己所在的桌次，可在请柬上有所注明，或在宴会厅入口处展示宴会桌次排列示意图，也可由专门人员引导来宾入座。

（7）宴请场所的布置。

宴会厅和休息厅的布置取决于活动的性质和形式。官方的或较正式的宴会，场所布置应显现出庄重、大方的气氛，不要用红绿灯或霓虹灯装饰，可以少量点缀些鲜花。宴会可以用圆桌，也可以用长桌或方桌。但如果桌次较多，应使桌次之间、席位之间的距离适当。宴会休息厅通常放小茶几或小圆桌，与酒会布置相仿，也可按客厅布置。

冷餐会的菜台用长方桌，通常靠四周陈设，也可根据宴会厅情况，摆在房间的中间。如坐下用餐，可摆四至五人一桌的方桌或圆桌，座位要略多于全体宾客人数，以便客人自由入座。

酒会一般摆小圆桌或茶几，以便摆放花瓶、烟缸、干果、小吃等。也可在四周放些椅子，供女士和年老体弱者就座。

（8）餐具的准备。

宴请时餐具是十分重要的。考究的餐具能体现出对客人的敬意。应根据宴会人数和酒、菜的道数准备足够的餐具。餐桌上的一切用品都应十分清洁卫生，桌布、餐巾都应浆洗洁白并熨平。玻璃杯、酒杯、筷子、刀叉、碗碟在宴会之前都应洗净擦亮，并应准备每道菜撤换用的菜盘。

【知识链接】

西方人大约在 19 世纪中叶开始重视酒杯的使用原则，因为酒杯的形状不仅会影响酒的香气，也会影响它的滋味。西餐酒杯一般分为红酒杯、白酒杯、香槟杯、白兰地杯、威士忌杯、甜酒杯、雪莉杯。有些葡萄酒甚至有专属的酒杯。

◎红、白酒杯 多是杯肚略大、口向内缩，而红酒杯更需要一个较大但半封闭的空间。这种杯身的设计是为了保留酒的香气，让人摇动酒杯时，香气慢慢散发。

◎香槟杯 香槟的特点在于气泡，而气泡的产生则需要杯底有一个可让它下沉后反弹的着力点。郁金香形的酒杯是最理想的香槟杯，其特点为杯底向下收缩为一个尖点，杯身不会太宽，使气泡不易失散；杯沿则向内收拢。

◎白兰地杯 白兰地是以葡萄酒蒸馏而成，之后盛入硬木桶内经长时间储存才包装出售。要品尝白兰地的真味，须以小口啜饮。所以白兰地杯通常为肚矮杯，杯口向内缩，以便在饮用时用手掌托杯，并以手温酒使香气蕴积在杯中，同时让过多的酒精挥发掉。

◎威士忌杯 威士忌的酒精量约为40%~50%，故属烈性酒。威士忌酒杯一般是直身无脚的圆形或方形半高玻璃杯。若是喝纯威士忌，大多用一盎司（约30毫升）的单酒杯或两盎司（约60毫升）的双酒杯；若是喝加冰块或加水的威士忌，则适宜用老式酒杯。

◎甜酒杯 昂贵的甜酒适合用小酒杯来品尝，而且甜酒多在饭后少量饮用，故不需太大。甜酒杯多设计成比一般高脚杯略小的形式。

◎雪莉酒杯 雪莉酒是西班牙特产，属酒精加强葡萄酒，亦即在葡萄酒酿制过程的某个阶段中加入了白兰地，颜色呈白色至暗褐色，一般有甜与不甜之分。雪莉酒属烈性酒，故所使用的酒杯杯身通常比葡萄酒略长，但杯口不向内缩。

◎醒酒瓶 品尝美酒时，除要有合适的酒杯，还要有所谓的醒酒瓶。一方面是为了将葡萄酒瓶内的沉淀物分离出来，另一方面则是希望在饮用前让葡萄酒接触空间一段时间，以便软化酒，此过程也谓之“醒酒”。醒酒瓶一般为长身水滴形玻璃瓶，并带有玻璃塞子。

（9）宴请程序及现场服务。

在客人到来的过程中，主人应临门迎接。官方活动除男女主人外，还可由其他主要官员陪同主人排列成迎宾行，通常称为迎宾线。其位置宜在客人进门存衣以后进入休息厅之前。与客人握手后，由秘书或工作人员引进休息厅或直接进入宴会厅。如果是两位或两位以上的主人，应有主人在休息厅或宴会厅陪同先进来的客人。

由服务员引导，主人陪同主宾进入宴会厅主桌，秘书及接待人员随即引导其他宾客相继入厅就座，宴会即可开始。如宴会规模较大，可先请主桌外的客人就座，贵宾席后入座。

正式宴会，一般均有致词，但安排的时间不尽一致。有的一入席双方即讲话致词；也可在热菜之后甜食之前，由主人致词，接着由客人致答词。冷餐会和酒会讲话时间则更灵活。

席间侍应顺序应从男主人右侧的女主宾（如无女主宾则从男主宾）开始，接着是男主人，由此自右向左按顺时针方向进行。上菜应从每个人左侧端上，空盘应从其右侧撤下。新上的菜要放在主宾面前。斟酒则从右边斟上。

吃完水果，主人与主宾起立，宴会即告结束，随之离席。西餐宴后还要喝咖啡、茶、餐后酒。宴会后也可安排一些其他活动。

主宾告辞时，主人把主宾送至门口，主宾离去后，原迎宾人员顺序排列，与其他客人握手告别。

家庭便宴较随便，客人到达，主人主动趋前握手。饭后如无余兴，即可陆续告辞。通常男客人与男主人告别，女宾与女主人告别，然后交叉，再与家庭其他成员握别。

公务宴请时，秘书应提前到现场检查准备工作。如事先要把座位卡及菜单摆上；席位的通知，除在请柬上注明外，大型宴会还应在宴会厅前陈列宴会简图，图上注明每个人的座位，或印出全场席位示意图，标出出席者位置发予本人。如有讲话，要落实讲话稿。通常双方事先交换讲话稿，举办宴会的一方先提供。代表团访问，欢迎宴会东道国先提供，答谢宴会择优代表团先提供。双方讲话由何人翻译，一般事先要确定。

（三）赴宴礼仪

随着社会交往的增多，出席各种宴请的机会也越来越多。为此，秘书及工作人员应掌握赴宴的礼仪要求，做到得体、大方、规范。

1. 赴宴的准备与程序

接到宴会邀请（无论何种形式），能否出席都应及早答复，以便主人安排席位。对请柬上注有“RSVP”（敬请赐复）字样的，无论出席与否，均应迅速答复；注有“REGRETS ONLY”（不能出席时要答复）字样，则不能出席时才答复，但也不应耽误。经口头约妥再发请柬者，请柬上注有“TO REMIND”（备忘）字样，只起提醒作用，对此不必答复。答复是否出席时，可打电话或复信。

一旦接受邀请，不要随意改动。万一遇特殊情况不能出席，尤其是主宾缺席，应及早向主人解释、道歉，甚至亲自登门致歉。

应邀出席前，要核实宴请的主人、时间、地点、服饰的要求（国外许多正式宴会在请柬上往往注明对客人服饰的要求）、是否邀请了配偶等。

接到邀请后，如果需要送礼品，秘书应事先做好准备。参加外事庆祝活动，可按当地习惯及两国关系赠送花束或花篮。参加家庭宴会，西方人常常带瓶酒，也可酌情买少量鲜花送给女主人，但不要送菊花和杜鹃花。

出席宴会前要适当修饰，这也是对主人的尊重。修饰可根据宴会的隆重程度和举行时间来确定。较正式的宴会，男士应着深色西装、打领带，女士可穿中、西式礼服，色彩不宜太艳；参加一般宴会，男士可穿便装，女士最好穿套裙。如果请柬上有明确的着装要求，则要严格遵守。宴会若在白天举行，女性妆面应淡一点；参加晚宴，妆面可适当浓艳一些。

出席宴请活动抵达时间的迟早及逗留时间长短，在某种程度上反映了对主人的尊重，迟到及逗留时间过短，都是失礼的行为。出席宴请活动时间最好根据活动的性质和当地习惯来掌握。一般应正点或提前两三分钟到达，但也不要提前十五分钟以上，在国外，提前赴宴的人会被笑话为太急于进餐了。通常身份高者可略迟到达，秘书及一般客人宜略早到达。出席酒会时一般客人可灵活掌握时间。

如果确实有事需提前离席，应向主人说明后悄悄离开，尽量不打扰别人。也可事先打招呼，届时离席。

抵达后，如主人在门口恭迎客人，则应趋前向主人问候、握手，随主人或迎宾人员引导，步入休息厅或宴会厅。如果单独到达，应先到衣帽间脱下大衣、帽子，然后前往迎宾处，主动向主人问好，并根据活动内容表示祝贺。

入席时不管是否有座位安排，最好听从主人的安排，就座时，应向其他客人表示礼让。如邻座是长者或女士，应主动协助他们先坐下。出席西式宴席，进入宴会厅后，先将风衣或提包存入衣帽间。女士随身带的手提包或贵重物品不必存放。然后到洗手间洗手，因为用不干净的手拿刀叉，是对服务员的不礼貌。入席时要掌握左侧入席的原则，从椅子左侧自然入座，入座后可将座椅调到最舒适的位置，一般应距餐桌 20 厘米。

进餐前应主动与其他客人交谈，也可进行自我介绍。交谈面可宽一些，不要只和一两个熟人交谈，似乎对其他人全然不感兴趣，这是很不礼貌的，给旁人以冷落感。

入席后，应主人招呼，开始用餐（其间的礼节详见下述“餐饮礼仪”）。

吃完饮毕之后，待主人和主宾放下餐具站起后，客人才可跟着退席。告辞时应有礼貌地向主人道别，感谢主人的接待，并对宴席予以称赞。一般是男宾先向男主人告辞，再向女主人告辞，女宾则刚好相反。通常主宾和女宾先告辞，其他客人再和主人告辞。席间有别的客人未

离开，也要向他们道别。

有时，外宾往往把宴会菜单作为纪念品带走，有的还请同席者在菜单上签名留念。除主人特别示意作为纪念品的东西外，各种执行用品，包括糖果、水果、香烟等都不要拿走。

在出席私人宴会之后，往往应在三日内致便函或名片表示感谢，较近的关系打电话致谢也可。但如果是参加酒会就不必了。

2. 席间礼仪

客随主便：赴宴或到别人家做客时，要客随主便。对于主人安排的菜肴不能挑剔，即使有不合口味的菜肴，也应吃一点，表示对主人的礼貌。除非因民族习俗或忌口而不能吃。若去餐厅临时点菜，有时主方会提出让客人选菜，客人选菜时要适中，不要选太多太贵的食品，以免造成浪费。在宴请过程中客人应按主人的安排行事，不要给主人带来不必要的麻烦。

注意交往：宴请或聚会，其主要目的是在交际。所以在用餐前后，要尽可能地进行适当的交际活动，要问候主人，联络老朋友，并争取多认识几位新朋友。但当主人或主宾致词时暂停进餐，不要交谈，务必要洗耳恭听，专心致志。

就餐时的谈话要愉快，应选择轻松、高雅的话题。说话不宜高声，不要手势过大，不要涉及政治和宗教的话题。以保持席间的友好氛围。

举止文雅：进餐姿态要轻松，坐姿端庄而稳重。不宜紧靠椅背，或紧贴餐桌，应把手腕支在桌边即可。乱动餐具、用手指或筷子指指点点、当众摸脸抓头、宽衣解带、四处走动等，都是失礼的举动。女士整装打扮时应到衣帽间或洗手间去。

如不慎碰倒酒水或碰掉餐具，应沉着应付。可轻声向邻座或主人道声“对不起”，餐具可请服务员再送一副。酒水溅到邻座身上，应致歉并协助擦干，如对方是女性，只要把干净餐巾递上，由她自己擦干即可。不要大叫大嚷，更不要打扰别人和妨碍宴会的正常进行。

3. 礼貌进餐

用餐时温文尔雅，从容安静。要尽可能地不违食俗，不坏吃相，不胡布菜，不乱挑菜，不发异响，不争抢菜。

餐桌上要讲究卫生，取菜舀汤要使用公用筷匙。鱼刺、骨头应放在小盘中。要小口进餐，口内有食物应避免说话。用牙签时应用手或餐巾纸遮挡。

参加西餐宴请时，由于西餐是一道菜用完上下一道菜，因而要注意自己的用餐速度需和大家相一致。席间不宜抽烟。餐桌远处食物，可请邻座或招待员传递，不可站立取食。

饮酒适量：不管在何种场合饮酒都要做到适量，这是饮酒的基本礼貌。饮酒之前，应根据既往经验，对自己的酒量心知肚明，无论碰到什么情况，都不要超水平发挥。在正式的酒宴上，特别要主动将饮酒限制在自己平日酒量的一半以下，以免醉酒误事。饮酒时还应时时注意自己是否变得太热情，太放肆，太多话，太亲密等，这些都是不文雅、不礼貌的表现，会影响整个宴会的气氛。

喝酒宜各随意，敬酒礼到为止。切忌在宴会厅强行劝酒、猜拳、吆喝等。

（四）餐饮礼仪

宴请进程中有一系列的礼仪规范，包括饮食习惯、举止言谈等诸多方面。秘书及工作人员了解中、西餐的餐饮礼仪规范，有助于更好地参与和服务于宴请活动。

1. 点菜

（1）宜选的菜肴。

秘书及工作人员在为举办中餐准备菜单时，着重要考虑哪些菜肴宜选，哪些菜肴忌选，在充分考虑宴请各方面因素后，确定菜单。

首先要选择有中国特色的代表性菜肴。比如，中餐里的龙须面、煮元宵、炸春卷、水煎包、狮子头、宫保鸡丁、鱼香肉丝、麻婆豆腐、胡辣汤等。尽管这些都是百姓之食，但都具有鲜明的中国特色，受到众多外国人推崇。

其次要选择有本地特色的菜肴。比如，北京的烤鸭、杭州的西湖醋鱼、西安的羊肉泡馍、上海的椒盐蹄膀、湖南的湘腊肉等。在宴请外地客人时，尽量安排一些有本地特色的菜肴，更能受到客人好评。

第三要选择本餐馆的特色菜肴。大凡名声在外的餐馆，自然都少不了自己的看家菜，而客人一般都是奔它们而去的。不选择的话，有可能会使被请者产生看法。

第四是主人的拿手菜。家庭宴请，主人亲自下厨掌勺，会使客人倍感尊重和友好之意，若能再做出几道拿手的好菜，更能增加宴请的愉悦氛围。

【知识链接】

有位中国的经理在家里宴请一位西方一家跨国公司的董事长，他给外宾炒了四个素菜，烧了一碗榨菜肉丝汤，最后给每人一小碗担担面。那位号称“吃遍天下”的外国大老板真心诚意地说，这是他吃过得最美的一顿饭菜。可见中餐要突出中餐的特色，未必非上山珍海味不可。

（2）忌选的菜肴。

首先是宗教禁忌。比如，穆斯林通常不食猪肉和非诵安拉之名宰杀之物，并且不饮酒；国内的佛教徒在饮食上禁食荤腥之物等。对宗教方面的饮食禁忌一定要予以高度的重视，以免冒犯给宴请带来不必要的麻烦。

其次是地方禁忌。比如，英美人通常不吃狗肉和其他宠物，不吃动物内脏和动物的头部和脚爪；藏民通常不吃蛙。不同地区人们的饮食偏好多有不同，秘书及工作人员在安排菜单时应予以兼顾。

第三是职业禁忌。比如，国家公务员在执行公务时不准吃请；在公务宴请时不准大吃大喝；驾驶员在工作期间不得饮酒等。宴请时考虑不同职业在饮食上的不同禁忌，也是对客人的尊重。

第四是个人禁忌。比如，有的人不吃肉，有的人不吃鱼，有的人不吃辣，有的人不吃酸。对于个人饮食禁忌，也应给予充分照顾。

【知识链接】

中国八大菜系 中国著名的有八大菜系，即四川菜系、山东菜系、江苏菜系、浙江菜系、广东菜系、福建菜系、安徽菜系、湖南菜系。

2. 斟酒

正式的中餐宴请要上白酒和葡萄酒。通常在每位用餐者面前，排列着大小不等的三只杯子，自左而右，它们依次分别是白酒杯、葡萄酒杯、水杯。

正式的宴请中一般不上啤酒，在便宴、大排档中才用。

在侍者斟酒时，勿忘道谢，但不必拿起酒杯。而男主人亲自为客人斟酒时，则必须端起酒杯致谢，必要时还需起身站立，或欠身点头为礼，也可施叩指礼。

斟酒应从第一主宾开始，按顺时针方向绕餐桌依次进行。正确的姿势是：敬酒者站在客人右后侧，身体不可紧贴客人，右手持瓶，先将商标朝向客人示意，若客人有不同的表示，应换其他酒。斟酒时酒瓶口不要搭在杯口上，相距两厘米为宜。掌握好酒瓶的倾斜度，使酒徐徐

注入酒杯。将斟满时旋转瓶身，抬起瓶口，使最后一滴酒分布在瓶口边沿上，做到点滴不洒。倒啤酒时速度要慢，使啤酒沿着杯体流入杯内，以免产生大量泡沫。斟酒需要适量，白酒和啤酒均可以斟满，而其他洋酒无此讲究。

除主人与侍者外，其他宾客一般不宜自行为他人斟酒。

【知识链接】

中国八大名酒 中国有八大名酒，即茅台酒、五粮液、汾酒、泸州大曲、古井、剑南春、竹叶青、洋河大曲。其中最著名的是茅台酒。

3. 敬酒

敬酒亦称祝酒，是宴会上必不可少的一道程序。通常是男主人用一些赞颂、祝愿、感谢之类的话，向来宾提议为某事而饮酒。在正式的宴会上，主人与主宾还会郑重其事的发表一篇专门的祝酒词。祝酒词的内容要简洁明快，悦耳动听，给宴会创造一个良好的氛围。

敬酒可以随时在饮酒过程中进行。正式的祝酒词，通常在宾主入席后、用餐开始前进行。有时也可放在吃过主菜之后、甜品上桌之前。在他人敬酒或致词时，在场者应一律停止用餐和饮酒，应面向对方洗耳恭听。

在宴会进行中，主人为了表达心意，还可以给客人逐个敬酒，一般是先敬主宾和长辈。主人敬过酒后，客人要回敬主人，同时客人之间也可以互相敬酒。敬酒既要热情，又要适度，不可强人所难，超量敬斟。

宾主双方致了祝酒词后，全体起立，举杯相碰。这是宴会的一种礼仪形式，表示团结与友好。

碰杯时应起身站立，右手端起酒杯，至双眼高度，或者用右手拿起酒杯后，再以左手托扶其杯底，面含笑意，目视对方。碰杯后应将酒一饮而尽，或饮去一半，或适当的量，即使滴酒不沾的人，也要拿起水杯示意。碰杯要轻，出于敬意，可使自己的酒杯较对方为低。人多时可以同时举杯示意，或以“过桥”之法作为变通，即以手中酒杯之底轻碰桌面，也等于与对方碰杯了。

【知识链接】

碰杯这种礼节由来已久，据说是从古罗马开始的，当时在古罗马流行着一种决斗的习俗。决斗前，双方要先喝一杯酒。喝酒时，双方又要先把自己杯中的酒倒给对方一点，证明酒里没有毒药，然后一饮而尽。这种习惯流传下来，就成为今天宴席上的碰杯了。

4. 用餐

中国人谦虚、含蓄，在宴请开始表现尤为突出。凡是主人不劝菜，客人决不动筷，之后也会频繁地放下筷子。所以，宴席开始后，主人还应给客人敬菜。每道菜上来，主人都应热情招呼客人动筷，并先请主宾和长者品尝，同时，还可简单介绍一下此菜的特色。敬菜要适度，要用公用筷、勺。对外宾不要反复劝菜，更不可为其夹菜，客人对某道菜表示婉谢时，应予以谅解，不要强人所难。

吃菜时要讲究吃相，应以食物就口，而不是以口就食。夹菜要文明，应等菜肴转到自己面前时，自己再动筷，不要抢在邻座前面；一次夹菜也不宜过多，更不可狼吞虎咽。不要挑食，不要只盯着自己喜欢的菜吃。用餐的动作要文雅，夹菜时不要碰到邻座，不要把盘里的菜拨到桌上，不要把汤拨翻，不要发出不必要的响声。不要一边吃东西，一边和他人聊天。嘴里的骨

头和鱼刺，不要吐在桌子上，应放在自己面前的碟盘里。进餐过程中不要玩弄碗筷，或用筷子指向别人，更不可“品筷”、“跨筷”、“插筷”、“舞筷”以及滥用筷子等。用餐时尽量不要用牙签剔牙，非剔不行时，应用手或餐巾掩住口部。吃喜筵时，要把鱼头鱼尾都完好的保留下来，最好连中间鱼骨也不要弄断，取其完好及有头有尾之意。

在整个用餐过程中，秘书及工作人员应为客人做好各方面的服务，使客人不仅能吃好、用好，而且心情愉悦。

三、涉外礼仪

涉外交际是与外国人进行交往，交际对象非常复杂，涉及不同国家、不同地区、不同政治观念、不同宗教信仰、不同生活习惯等多种因素。特别是随着我国社会主义现代化建设的迅速发展，国际间的交往与合作将会越来越频繁，地位越来越重要。对秘书及相关人员来说，更多地掌握涉外礼仪知识就成为必然要求。为了有效地进行国际交往，我们应遵循国际礼仪行事，既要了解特定国家的习俗和礼仪有较详尽的了解，又要对国际交往的礼仪原则有基本的认识。

1. 涉外礼仪基本原则

（1）“入乡随俗”原则。

“入乡随俗”，是涉外礼仪的基本原则之一。指在涉外交往中，要真正做到尊重交往对象，首先必须尊重对方所独有的风俗习惯。在前往其他国家或地区进行工作、学习、参观、访问的时候，尤其要对当地所特有的风俗习惯，加以认真地了解和尊重。

（2）平等待人、不卑不亢原则。

涉外交际以平等待人作为重要的原则。在政治上平等待人，无论大国还是小国，无论政治信仰有什么分歧，在交际中要平等相待，不能以势压人；在经济上平等待人，无论是富国还是穷国，在经济往来中要讲究信誉，互惠互利；在人格上平等待人，无论是信教者还是不信教者，都不能歧视对方，无论是白种人还是黄种人、黑种人，都应同样对待。不嘲笑对方的服饰、习惯和举止，不以贬低对方的语言称呼人家。

（3）遵时守约原则。

遵守时间，不能失约，这是涉外交往中的重要原则。涉外交际往往要占据一定时间，当代社会时间是非常宝贵的财富，参加交际活动要按约定时间到达。过早抵达，可能会占用主人的宝贵时间而给对方造成许多不方便；过晚抵达，使主人和其他客人久久等待也是不礼貌的。一般情况下不能失约，如确实因故不能赴约或者不能准时赴约，应有礼貌地尽早通知主人并表示歉意。总而言之，在涉外交往中，必须诚实守信，说话算数，遵时守约。

（4）女士优先原则。

“女士优先”是指在社交场合男士要对女士表示尊重和照顾，另外还要想方设法、尽心竭力地为女士排忧解难。我们应遵守这一原则，比如：上汽车、上楼梯、上电梯男士都要让女士先行，并且协助女士打开房门、汽车门。要帮助女士提行李、拿外套等。另外到欧美人家中做客，不要忘记进门后送给女主人一些礼物，如鲜花等，表达对女主人的敬意。

在国际社交应酬中，“女士优先”作为一条礼仪的基本原则，早已逐步演化为一系列具体的、可操作的做法。他们不仅已是世人皆知，而且在社会舆论的督促下，每一名成年的男子均须将其认真地付诸实践。

（5）尊重个人隐私原则。

中国人在涉外交往中，务必要严格遵守“尊重隐私”这一涉外礼仪的主要原则。一般而论，在国际交往中，下列八个方面的私人问题，均被海外人士视为个人隐私问题：收入支出、年龄

大小、恋爱婚姻、身体状况、家庭住址、个人经历、信仰政见、所忙何事。

要尊重外国友人的个人隐私权，就必须自觉地避免在对方交谈时，主动涉及这八个方面的问题。

（6）不宜为先原则。

在交往活动中，面对自己一时难以应付、举棋不定，或者不知道到底怎样做才好时，如有可能，最明智的做法，是尽量不要急于采取行动，尤其不要急于抢先，冒昧行事。

所谓“不宜先为”原则，也被有些人称作“不为先”的原则。它的基本要求是，在涉外交往中，面对自己一时难以应付、举棋不定，或者不知道到底怎样作才好的情况时，如果有可能，最明智的做法，是尽量不要急于采取行动，尤其是不宜急于抢先，冒昧行事。也就是说，若有可能的话，面对这种情况时，不妨先是按兵不动，然后再静观一下周围之人的所作所为，并与之采取一致的行动。

“不宜先为”原则具有双重的含意。一方面，它要求人们在难以确定如何行动才好时，应当尽可能地避免采取任何行动，免得出丑露怯。另一方面，它又要求人们在不知道到底怎么做才好，而又必须采取行动时，最好先是观察一些其他人的正确做法，然后加以模仿，或是同当时的绝大多数在场者在行动上保持一致。

（7）求同存异原则。

求同就是遵守国际惯例，取得共识、便于沟通、避免周折；存异就是注意“个性”；了解具体交往对象的礼仪习俗禁忌，并予以尊重。

首先，对于中外礼仪与习俗的差异性，是应当予以承认的。

再者，在涉外交往中，对于类似的差异性，尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性，重要的是要了解，而不是要评判是非，鉴定优劣。

在国际交往中，对于不同的文化和礼仪习惯，究竟遵守哪一种礼仪为好呢？一般而论，目前大体有三种主要的可行方法：

1) “以我为主”。所谓“以我为主”，即在涉外交往中，依旧基本上采用本国礼仪。

2) “兼及他方”。所谓“兼及他方”，即在涉外交往中基本采用本国礼仪的同时，适当地采用一些交往对象所在国现行的礼仪。

3) “求同存异”。所谓“求同存异”，是指在涉外交往中为了减少麻烦，避免误会，最为可行的做法是，既对交往对象所在国的礼仪与习俗有所了解并予以尊重，更要对于国际上所通行的礼仪惯例认真地加以遵守。

（8）爱护环境原则。

作为涉外礼仪的主要原则之一，“爱护环境”的主要含意是：在日常生活里，每一个人都有义务对人类所赖以生存的环境，自觉地加以爱惜和保护。

在涉外交往中，之所以要特别地讨论“爱护环境”的问题，除了因为它是作为人所应具备的基本的社会公德之外，还在于，在当今国际舞台上，它已经成为舆论倍加关注的焦点问题之一。

第四节 商务秘书公务礼仪

一、接待礼仪

1. 接待工作礼仪要求

接待是商务秘书日常工作的重要内容。接待工作的好坏，不但体现了秘书个人的素养，

更反映出一个组织的工作作风和公众形象。因此，商务秘书在接待工作中要讲究礼仪，为组织广结良缘，创造一个良好的氛围。

态度是人际关系的晴雨表，秘书接待人员态度的好坏，从某种意义上说，不但决定着接待过程的互动和沟通能否顺利地进行下去，也决定着公众对组织的认同程度，直接影响着组织的形象，因此，端正态度是接待工作的基本礼仪要求。

遵循有关的基本原则，是接待工作礼仪的又一要求。比如，礼遇对等的原则，它既要求在接待工作中，要注意宾主身份的相当，同时它还要求秘书接待人员在接待过程对于所有来宾都要热情友好、平等相待。这一原则在涉外交往中显得尤为重要；又如俭省节约、讲究实效的原则，接待本身是一项消费支出活动，同时又是宣传组织的一个有效而便捷的途径，因此，接待工作，都要坚持勤俭节约的原则，以期以最小的投入获得最大效益的宣传功效。另外如国家有关的法规政策、外宾接待时有关的国际法规和惯例等，也是在接待工作中必须遵循的原则。

秘书必须熟悉接待工作程序，对于日常办公室接待，秘书应按一般的日常接待程序，如礼貌招呼、妥善引导、周到服务、有机分流等给予热情有礼的接待，尽量使每一位到访的来宾有受尊敬和重视的感觉，满意而归。

对于重要来宾的接待，秘书更要熟悉接待程序的每一个环节，以保证整个接待工作能有礼有节地顺利地进行，这也是秘书接待工作的基本礼仪要求。

礼宾规格的高低，主要是通过接待人身份地位的高低、接待规模的大小和所投入接待费用的多少三个方面来体现的。接待人身份高于宾客身份为高格接待，接待人身份低于宾客身份为低格接待，接待工作一般采用对等接待，即宾主双方身份对等。当然，礼宾规格的高低并不是绝对的，有时，接待者可以根据实际的情况给予来宾以超出常规规格的高规格接待。

礼宾次序，是东道主对于多方来宾接待的先后顺序或者位次的排列顺序。常见的礼宾次序主要有几种方法：一是按职务排列，即按来宾的身份、职务由高到低进行排列；二是按字母（或笔画）排列，即按来宾所在国家、地区、组织或所在单位的名称拼写字母，我国国内的内宾接待是按拼音字母（或书写的笔画顺序）排列，国际上是按英文字母排列；三是按抵达时间排列，即按来宾正式到达活动场地的具体时间的先后顺序进行排列，这种方法通常也被称为“以先来后到为序”；四是按通报时间排列，即按来宾向东道主正式通报其决定参加活动的具体时间的先后顺序进行排列；五是不进行任何形式的顺序排列，“不排列”实际上也是一种特殊形式的排列。当难以排列礼宾次序或没有必要进行顺序排列时，这便是一种行之有效的方法。

2. 迎送宾客礼仪

俗话说：“出迎三步，身送七步”，这是迎送客人的最基本礼节。

首先，要亲切迎客。当看到客人进来时，应立即放下手中的工作，起身迎客入座，并礼貌地招呼一声“您好，欢迎光临。”无论是否预约而至的客人，作为商务秘书，都应热情友好；让客人感觉是受欢迎的。当来访者是应约而来时，要热情地将其引入会客室，立即向上司通报；若来访者是突然来访，应当向上司禀告，看上司是否愿意和是否有时间接待。若上司说不能会见，并请你找借口打发来客，这时你应对的方式有两种情形：一种是请示上司可否派人代理接见来客，如果上司同意派人代理，你可以告诉来客：“不巧，经理正在会客（或开会），我请×科长来与您谈，好吗？”另一种是既热情又坚定的态度回答上司确实无法接待来客，帮助上司挡驾。秘书还要学会在上司受到来访者纠缠时代为解围。

其次，热忱待客。当带领客人前往会客室时，秘书应在客人左侧前一米处引导。在引路时，上体稍向右转体，左肩稍前，右肩稍后，侧身向着来客保持两三步距离。侧身转向不仅仅是礼貌的，而且可留心观察宾客的意愿，及时为来客提供满意的服务。到达会客室时先敲门，

再开门，进门也有礼仪上的要求：如果门是向外开的，用手按住门，让客人先进入，如果门往内开，你先进入，按住门后再请客人进入。一般右手开门，再转到左手扶住门，面对客人，请客人进入后再关上门，通常叫做外开门客先入，内开门己先入。

客人来到后，商务秘书要负责端茶倒水。送茶的时机，应是客人就座后，未开始谈正事前的时候，如果已开始谈正事才端茶上来，免不了会打断谈话或为了放茶而移动桌上的文件，妨碍工作的进行，这是很失礼的。端茶通常先宾后主，轻轻说声：“请用茶”，并注意放到安全的地方。有条件可事先征求客人意愿，问清愿意喝哪种饮料再送上，无条件则不问为好，以免端不出指名的饮料而尴尬。优秀的商务秘书对重要客人喜欢的饮料要留心记住，以便再次来访时主动送上，会给客人留下良好的印象。

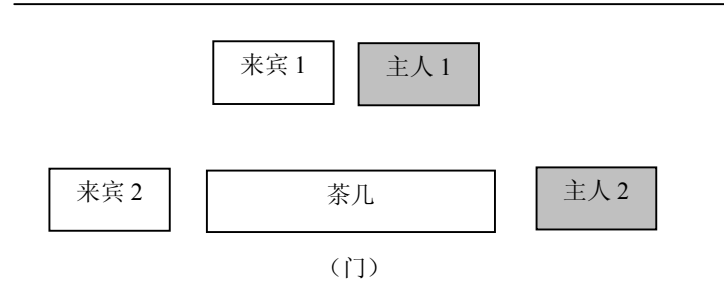


图 4-8 接待室座次图

最后，礼貌送客。当客人提出告辞时，主人要等客人起身再站起来相送，切忌没等客人起身，主人先于客人起立相送，这是很不礼貌的。“出迎三步，身送七步”是迎送宾客最基本的礼仪。因此，当客人起身告辞时，主人随之马上站起，以将“再次见面”的心情恭送对方回去，与客人握手告别，同时适机道声“希望下次再来”等礼貌用语。切不可客人刚出门，就“砰”的一声关上门，这非常失礼，应以目光恭送对方走远再返回或关门。

3. 乘车礼节

汽车是公务接待中最常用的交通工具。在正式的活动中，乘车要讲究礼节。

乘车时，秘书接待人员要“后上先下”。所谓“后上”，就是上车时，秘书接待人员应依次引领和为来宾或上级打开车门，请他们上车，自己最后上车。车停稳后，秘书接待人员应先于礼宾或上级下车，并依次为他们打开车门，请他们下车。在此过程中，秘书接待人员要注意，在打开车门的同时，要伸出另一只手挡住车门的上框，提醒对方避免磕碰。从车的一侧到另一侧时，一定要从车尾绕行。

车内座位要讲究排列顺序，而且车型不同，座次也有所不同。

五座小轿车在接待中最常用，其座位顺序的排列，主要依驾驶者的具体身份而定。

当有专职司机驾车时，其座次自高而低依次为：后排右座、后排左座、后排中座、前排右座（副驾驶座）（如图 4-9 所示）。相对来说，后排座位相对于前排座位、右座相对于左座来说，比较安全，因此，后排右座往往被认为是最尊座。

如果是主人亲自驾车，那么，车中座次自高而低依次为：前排右座（副驾驶座）、后排右座、后排左座、后排中座（如图 4-10 所示）。

如果使用吉普车的话，由于吉普车的底盘比较高，故其平稳性不如小轿车，所以不管谁驾驶，上座都是副驾驶座，然后是后排右座、后排左座。

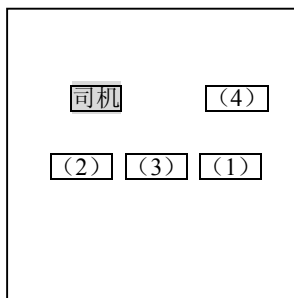


图 4-9

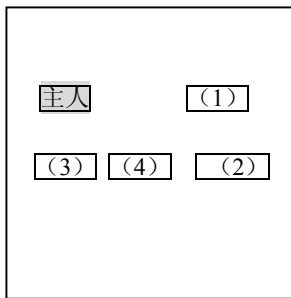


图 4-10

如果是多排车，一般来说，以司机为第一排，从第二排开始，越靠前靠右越好，因为座次高低，是将安全、方便、舒适等因素综合考虑后而确定的。

由于接待是一个互动的过程，不论是接待者还是被接待者，都必须重视相关的礼仪规范，这是使接待能更有效地进行开展的前提和保证。

二、会议、仪式礼仪

1. 会议、仪式常规礼仪

会议是组织的一项日常工作，会议多种多样，有日常性的一般例会，也有临时性的特殊会议。仪式是组织为庆祝或纪念某个重要日子、重大事件而举行的气氛热烈而又隆重的活动仪式。不同的会议、仪式，对礼仪有不同的要求，但不管是哪一类会议或仪式，为确保会议或仪式的正常召开和顺利进行，秘书及相关人员在办会过程中一定要遵循有关的礼仪规范。

在举办会议或仪式的过程中，从环境布置到会议服务，商务秘书对于每个环节的特定的礼仪规范，都必须作出周全的安排。会议或仪式环境布置应以强化主题为基本原则。大大小小的任何一个会议或仪式都有一个中心内容，会议环境的布置，必须围绕会议或仪式主题来进行，以衬托主题为目的，或庄重隆重，或喜庆热烈，或轻松活泼，或肃穆深沉……，让与会者一进入会场，就会不自觉地受到感染。主席团座位要满座安排。主席团的座次，通常按照在主席台上就座人员的职务或社会地位与声望的高低来安排。其基本排序规则是：面向会场，前排高于后排；中央高于两侧；左侧高于右侧（国际惯例则是右侧高于左侧）。具体来说，就做领导为奇数时，1号领导在第一排的正中间，2号领导在1号领导左侧，3号领导在1号领导右侧，其余依此类推。同时，会议环境布置还要注意讲台、会徽、会标、旗帜及花卉的摆放。

如果说，举办会议和仪式环境是礼仪硬件表现的话，那么，会议为与会者提供的服务就是会议礼仪的软件表现，两者是相辅相成的。因此，商务秘书在办公过程中，必须遵循有关的礼仪规范，为会议或仪式提供优质的服务。

第一拟发会议通知或邀请参加仪式的请柬。会议的主题、形式、内容、任务、议程、出席人员等确定之后，便应尽早拟发详尽的会议通知，以便与会者安排工作，做好相关准备。会议通知通常包括如下内容：会议名称；会议主题与内容；会期，即会议的起止时间；报到的时间与地点，要特别交代清楚交通路线或附上交通路线图；会议的具体出席对象；会议要求，如材料的准备以及差旅费和其他费用的问题。

第二要准备会议材料。会议所需的文件材料，均应在会期准备好。会后补发材料是不符合礼仪规范的。

第三礼遇与会来宾。会议或仪式举办的时候，商务秘书要按照有关的礼仪规范，做好迎送、登记、引导、陪同以及联络等工作，尤其对重要的与会者或年老体弱者应予以重点接待或

照顾。如果会期比较长,还要为与会者安排一定的文体活动或参观旅游活动,使会议节奏有张有弛。另外,开会期间,应尽可能地多听取并满足与会者的正当要求。

第四做好会议结束工作。会议结束后,商务秘书要礼貌地做好扫尾工作,如及时为与会者订好车、船、机票;及早为与会代表冲印照片等,妥善安排各类与会者离会。

2. 常见会议仪式礼仪

(1) 新闻发布会。

新闻发布会简称发布会,也称记者招待会,它是由组织出面,邀请有关的新闻界人士,在特定时间、特定地点内举行的会议,或宣布某一消息、或说明某一活动、或解释某一事件,以争取新闻界对此进行客观而公正的报道,尽可能地争取扩大信息的传播范围。

秘书在筹备组织发布会时,首先要做好主题的确定、时间的选择、人员的安排、材料的准备的具体工作;同时,还要了解各种媒体的特点,有所侧重的邀请新闻界人士,并为组织协调与新闻界人士的关系。

在新闻发布会正式举行的过程中,秘书及相关人员要注意仪表的修饰,注意相互间的配合,并且注意讲话的一致。秘书还要协助组织有关人员处理突发事件,确保会议顺利进行。

新闻发布会举行完毕后,主办方要对其进行一次评估,做好善后工作,包括了解新闻界的反应,整理保存会议资料,并对不利报道酌情采取补救措施。

(2) 展览会。

展览会也称展示会,指组织为了介绍本单位业绩,展示本单位成果,推销本单位产品、技术或专利,而以集中陈列实物、模型、文字、影像资料供人参观了解的形式,所组织的宣传性聚会。作为商务秘书,参与筹备和操作展览会的工作是必不可少的,因此,很有必要懂得各种展览会的活动礼仪。

展览会组织过程中,商务秘书要协助有关人员做好以下工作:参展单位的确定、展览内容的宣传、展示位置的分配及辅助性服务项目。参展单位在正式参加展览会时,与会人员要努力维护整体形象,时时注意礼貌待人。工作人员应在左胸佩戴表明本人单位、职务、姓名的胸卡,按照惯例,工作人员不应佩戴首饰,男士应须发整齐,女士最好化淡妆。

(3) 剪彩。

展览会、展销会等开幕时举行的仪式上要剪断彩带。剪彩者一般以客人担当,或请上级领导、主管部门的负责人,或是某一方面的知名人士担任。

剪彩者穿着要整齐、干净、利落,给人一种愉快感和尊敬感。努力使自己保持稳重的姿态,快而不乱,忙而不慌,面带微笑,步履稳健地走向剪彩的绸带,这时不能去和别人打招呼或说话。当工作人员用托盘呈上剪彩用的剪刀时,用微笑表示谢意,也可用微笑向手拉彩带的左、右两边的工作人员表示谢意,然后,聚精会神地把彩带一刀剪断。剪完毕,转身向四周的人们鼓掌致意,并与主人进行时间不长的礼节性的谈话。

(4) 开业典礼。

商店或公司开业,为了引起人们的注意要举行开业典礼。举行开业典礼,要遵循热烈隆重、节俭的原则。

举行仪式的现场可设在铺面或商店门口,现场要有喜庆感,场面要热烈,要悬挂“××商店开业庆典”的会标。会场两边放置来宾赠送的花篮,四周挂彩带、大气球、宫灯等。仪式开始,非限制燃放鞭炮的地区可燃放鞭炮,奏明快的音乐,然后主人致词,向来宾表示感谢,简单介绍本店的经营特色和经营目标等。上级领导和重要来宾要安排在典礼会上致词祝贺,整个仪式应紧凑简洁。

仪式完毕，主人引导来宾进店参观，工作人员要陪同并向他们介绍本店的主要设施或特色商品，请来宾在留言簿上签字，然后，商店正式对外开放。店领导和工作人员站立在大门口迎接首批顾客。营业过程中，营业员要适时地说一些向顾客表示感谢的话，还应准备好购物袋，上面印有本店开业典礼的字样，赠送给顾客作为纪念。

（5）业务洽谈。

商业事务中的业务洽谈，一般都在小范围内进行。参加洽谈的人员自我介绍时应表现得自然和轻松，介绍应姓、名并提，简短说明自己的单位、职务。问人姓名时要用语礼貌。

洽谈的目的，是寻找对方真正欲求和需要。洽谈要进行适当的自我产品介绍及在一定期限内包退、包修的承诺，要把握准对方的注意力，提高其对本厂产品及服务的兴趣与欲求，从而使对方采取行动达成交易。

业务洽谈的提问要注意内容，列好详细的提纲，提问时要注意现场气氛，不能撇开主题强行查问。提问的语气要平和，发问方式要委婉，若提出的问题，对方一时答不上或不愿回答，不可生硬地追问。回答问题要实事求是，要针对对方的需求和心理回答，有些不便回答的，则婉言说明，避免出现僵局。

洽谈时态度要诚恳自然，语言要和气亲切，措词要简明典雅，对不同意见的解释要耐心委婉。力戒口若悬河，无的放矢引起对方反感。要运用技巧从对方的发言发现问题，有的放矢地打动对方，用示范来说服对方。

业务洽谈中，若当事人之间产生分歧，相互间进行争论是时有发生。这时，语言应文明，以事实来讲清道理，要突出主题，条理清楚，表达严密，不要东拉西扯；态度要端庄，不要无理纠缠，讽刺挖苦，手舞足蹈，尖着嗓子吼叫，这些都是失礼行为。

（6）产品介绍。

向客户介绍本企业生产的产品，首先必须弄清自己产品的性能，较其他同类产品的优缺点，抓住要点，不要信口开河，滔滔不绝。介绍产品时，不仅要注意言词与风度，更要注意表达的技巧，一般是：引起对方的注意，提高对方的兴趣，培养对方的欲望，争取达成交易。

介绍产品时，一定要正视对方的眼睛，但也不可态度轻浮。如果不敢正眼瞧人，在别人眼里往往是一种缺乏自信的表现，客户一般也很难产生信任感，那么他介绍产品的效果往往也会微乎其微。

如果已知某一潜在客户，而推销者自认为力量不足，不便向其直接推销，可设法请与客户有关的厂商或其他人士陪同拜访，对自己厂的产品进行合作介绍。这时，在礼仪方面应注意不能“喧宾夺主”，因是请其他厂商或其他人陪同拜访客户，在礼仪上就要尊重他们，应等他们办完自己的业务之后，再“插足其间”。合作介绍产品，要在相互了解、互相信任的基础上进行，各方都应实事求是，不能互相拆台，故选择的陪同人士必须慎重。

（7）签订协议。

商务活动中的一个重要仪式是签订协议。参加签订协议人员在礼仪方面主要应注意：按时到达签订协议地点，找准自己的座位，仪式没有结束不能离去，若有紧急事务，应向对方说明，方可离开。服装要求朴素、大方和整洁，衣服、裤子要熨平整，衣领、袖口要干净。在签订协议的会场，自己讲话要注意留给对方发表意见的机会；别人说时，要善于聆听，不轻易打断对方的发言。相互谈话时，应目视对方以示专心。协议签订完毕，双方主要负责人起立握手致意，互视为履行协议而作的成功努力，其他人员则应鼓掌响应。

（8）查询。

商务活动中，根据有关规定和事实，面对当事人及有关人员进行查核、询问，从而达到

追究责任或排难解纷的目的。进行查问的礼仪主要有：准备好查问的详细内容，选择有利于查问的时间与场合；尽量使用普通话或以被问者听得懂的语言发问，不得使用脏话；注意查问的阶段性，每一次查问的目的要具体、明确，尽量慎重地“甩”出已查明的证据，不宜在正常的情况下急于求成；要仔细听被问者的话，注意其手势、表情和动作等，以便掌握被问者的心理活动；不要随意打断被问者的话或随意插话；在一般情况下，不宜单独一个人去查问，更不可酒后进行。

（9）处理投诉。

顾客投诉是商务活动中存在纠纷的一种表现。处理顾客投诉是缓解矛盾、解决矛盾的过程，接待人员在礼仪方面应注意：当顾客上门时，要笑脸相迎，接待人员应表示对顾客上门投诉的欢迎，耐心倾听他们的申诉。如果顾客使用了过激的词语，也不应计较，不能对他们抱有抵触情绪。

对顾客投诉中的合理要求要尽可能给予满足，若投诉的是商品质量问题，并且确属事实，那么无论顾客要求退或换，都应毫不犹豫地予以满足。如果顾客同时反映了商店工作人员的工作态度问题，那么，当事人还应向顾客道歉。要冷静划清事情的始末，认真地进行处理。处理完毕，可采用书信形式再次向顾客表示感谢，并请他们今后继续对商店的工作加以督促。

如果顾客是以信件或电话的方式投诉，不能因他们未露面而态度懈怠，要尽快地将处理意见告诉顾客，使对方满意。若影响面大，企业负责人要亲自登门以表示诚意。

（10）商务谈判。

商务谈判无论其规模大小，在谈判中都要讲究一些基本礼仪：看见谈判对方时应先点头微笑，并用“您好”或握手致意；对方没有坐定以前，不应先急于坐下，椅子要平稳，坐的姿势要端正，身子稍向前倾；递送或接受名片时，要沉稳大方，双手接递。接后再仔细地看一遍；谈判中要注意聆听对方的阐述，表现出一种倾听的礼貌和尊重；任何情况下，不要妨碍对方及其他人，包括坐的位置、动作、声音及提供的资料；应选择面对门口的位置，一则减少对方进出人员分散注意力，二则可以控制整个场面；以中性话题作为开场白，设法引起双方共鸣，使双方在感情上接近，开场白时间应控制在谈判时间的5%之内比较理想；用不卑不亢的态度和温和的语气，与对方讨论问题；当对方起立离席时，要同时起立示意；当对方告别时，要向对方表示感谢。初见面后，可有诚意地说：“非常高兴认识您。”

总之，礼仪是人们在长期的社会交往活动中逐渐形成的一些约定俗成、共同遵守的交往规则，是礼貌、修养、品德和风度的具体表现形式。礼仪与一定社会文化、习俗相联系，反映着社会文明程度。礼仪的核心并不只是外在形式的完善，从根本上说是体现了对他人的关心、重视和尊敬。在公共或社交场合，商务秘书常常被看做是企业组织的化身，因此，商务秘书必须具备良好的礼仪修养，并努力遵守各种礼仪规范。

三、通讯礼仪

通讯指人们利用一定的电信设备来进行信息传递的活动，商务秘书接触最多的通讯手段主要有电话、电报、电传、传真、电子邮件等。在目前信息高度发达的社会中，对商界人士来讲，信息就是财富和生命，而各种现代化通讯手段为人们获取信息、传递信息提供了方便。通讯礼仪指在利用上述各种通讯手段时应遵守的礼仪规范。

（一）电话礼仪

1. 打电话礼仪

电话是组织与外部公众交往的重要渠道，商务秘书应当会正确接打电话，以良好的个体

形象赢得外部公众对企业组织的好感，促进双方的友谊和合作。

打电话前首先要考虑“这个电话该不该打？”因为电话是无形的造访之客，对对方会有一定的影响，因此毫无意义、毫无内容的电话最好不打。其次要考虑“这个电话应该如何去打”，公务电话最好在上班时间打，私人电话最好避开对方休息及用餐时间。再次还要考虑好“这个电话的内容应当如何准备”，通话三分钟原则已为商界普遍遵守，因此，通话要直截了当，简明扼要，中心明确，以免浪费对方时间。同时，通话前调整好情绪，确保以愉快的心情进行对话。准备好纸、笔等，以便随时进行记录。通过有效地准备，提高打电话的效率。

常言道“言为心声”，商务秘书打电话时的语气、声调决定对方是否对你及你所在的单位产生好感及是否愿意与你进行交往。因此，礼貌打电话应注意以下几点：

首先，有礼貌地向对方问好，并立刻自报家门，说明自己的身份及打电话的目的，这是通话的基本礼节。

其次，微笑通话，因为这样传给对方的将是真诚、亲切、和蔼的信息，而不是冷淡、生硬呆板的话语。

再次，注意使用礼貌用语，电话接通，应当以“您好！”代替“喂，喂”的呼唤声。比如“您好，这里是×××公司。”“您好，我是×××公司的秘书××，我可以请××先生听电话吗？”

另外，正在通话时，如果电话突然中断，打入的一方应当立即新拨号打入，并说：“对不起，刚才电话不知何故断了”。通话中，如果你有急事须处理、应向对方道歉，请对方稍等，随后用手捂住话筒，处理完急事再通话。如果急事处理的时间较长，则应当约对方事后再继续通话，不能让对方久等。通话结束时一般说：“再见！”“谢谢您了。”商务秘书一般要等对方挂断电话，才轻轻放下电话筒，尤其对方是长者或上司更应如此。

2. 接电话礼仪

听到电话铃响，应放下手头工作，立即接听，最多不得超过三遍铃响。如果铃响三遍后才接听，则必须向对方先道歉才转入正题。接听电话时，随手带好笔和记录本（可自己制作电话记录本），将何人、何时、何地、何事、何因、如何做这“六何”一一记录下来，并与对方核对一下，确保准确无误。通话要简明扼要，口齿清楚，要点和容易误解之处可重复，通话音量要适中。

商务秘书每天要接听很多外部公众找上司的电话，如果全部转给上司，会花费上司许多时间和精力，影响其工作。为此，商务秘书对这类电话必须分流处理。可采用以下几种方式：

（1）挡驾。如果对方提出的问题，属秘书有权处理的，则应挡驾，自己予以处理。可以用如下礼貌语应对：“×××先生正忙着，这事是否可由我来代办？”遇到陌生人打来的电话，更不能直接转给上司，应询问清楚对方的单位、身份、姓名、事由后再判断决定。对上司交代不愿接的电话，秘书接听后宜推托说：“经理外出了，请问有什么紧要事，能否让我转告他？”如对方追问，你可对答：“他去什么地方和何时回来没有交待，对不起。”对方提出的问题，如属于下属职能部门该解决的，秘书可请直接和下属部门通话联系。经过如此过滤，只有少数重要的、必须由上司来亲自决定的电话才转给上司。对这类电话要迅速转给上司，且先将来电话者的姓名、单位、身份向上司简要介绍。

（2）处理上司正在开会、外出时的电话。

1）当上司正开会、会客时有电话来找上司是常有的事，除非是先约好的、上司特别交代的，一般不便于接听，这类电话商务秘书有几种处理方法可参考：可以告诉对方上司正忙，能否在会议结束后再来电话，或者请对方留下电话号码，让上司届时打电话给他。

2) 如果对方谈的是急事,也可请对方稍等,或说:“十分钟后我给您来电话。”挂断电话后,立即用便条向上司请示,而不宜闯入会议室或会客室,贴着上司耳朵说话,这对上司和客人或与会者都显得不尊重。

3) 上司外出时,有来电找他,秘书应说明上司不在的原因和回来的时间,请他届时再打来,或留下电话号码,让上司回来后同他联系。如果对方要求留言,秘书应作好详细的电话记录,并向对方复述加以核实。

(二) 手机礼仪

目前,在各种现代化的通讯手段中,手机的使用越来越广泛,已经成了现代交际的重要工具。使用手机时的礼仪规范,也越来越受到人们的关注。商务秘书在使用手机过程中,同样要遵循有关的礼仪规范,塑造自己良好的电话形象。

首先,手机置放要到位。按照礼仪要求,在较为正式的场合,尤其是在公务交往中,手机应置放在随身携带的包内或口袋中,切勿将其别在腰带上,否则撩起衣服取用和观看的举止都是十分不雅和失礼的。

另外,商务秘书的手机应时时保持通畅。要按时缴纳手机的费用。不要因为忘记交费而被停机,致使他人与自己的联络中断。更换了手机号码后,应尽早告知交往对象,以保证彼此联络的顺畅。

要使手机充分地发挥其联络功能,就应妥善使用。在公共场合活动时,商务人员尽量不要使用手机,而且尽量将声音调为静音或震动。需要与他人通话时,应到无人的地方,尽量不要在公众面前大声喧哗。在公务活动中,商务秘书也要尽可能地不要使自己的手机使用有碍工作,有碍别人。特别是开会、会客、谈判、参加出席重要活动时,必须提前将手机消音或暂时关闭,这样做,既能表现出自己专心工作,也是对交往对象的尊重和对有关活动的重视。

接到他人打在手机上的电话后,一般应及时与对方联络,通常情况下不要超过 5 分钟。打他人的手机无人接话后,一般应耐心等待对方 10 分钟左右再回话。在此期间,不宜再同其他人联络,以防电话占线,对方拨打不进。万一因故障时不方便使用手机,可在语音信箱上留言,说明具体原因,告知来电、来话者自己其他的联系方式。有时还可采用呼叫转移的方式与外界保持联系。

短信也为人们交流信息、提示某些事情提供了方便,使用中同样要注意短信礼仪。

首先发送短信要署名。这样做,既是对对方的尊重,也是达到交际目的的必要手段。

短信祝福是商务人士联络感情的一种便捷方法。但短信祝福同样也讲究“来而不往非礼也”,收到别人发来祝福短信,自己一定要回复。但要注意,在某些时候就不要乱发短信,如上班时间、晚上太晚的时候等,这些时间发短信,既影响自己,也影响别人。

(三) 收发邮件礼仪

电子邮件又称电子函件或电子信函,是利用互联网向交往对象发出的一种电子信件。用电子邮件不仅安全省时,而且还可以降低通信费用。目前,这种交往方式已在商界得到广泛的使用。

商务秘书在使用电子邮件进行联络时,也应遵守以下礼仪规范。

首先电子邮件如同其他信函,写作要主题鲜明、语言流畅、内容简洁。这样做体现了对对方的尊敬。在地址板块上撰写时,应准确无误地键入对方的邮箱地址,并简短地写上邮件主题,以使对方对所收到的信息先有所了解。发出信件之前,必须采用杀毒程序扫描文件,以免将“病毒”寄给对方。如果没有把握,不妨将要发送的内容剪切到邮件正文中,避免使用附件发送的方式。应当及时回复公务邮件。要定期打开电子邮箱,一般应在收件当天予以回复,以

确保信息的及时交流和工作的顺利开展。若涉及较难处理的问题，则可先电告发件人业已收到邮件，再择时另发邮件予以具体回复。及时接收与回复，表达了对交往者的尊重与友善，并能确保及时地交流信息，加强彼此之间的联系。若因公出差或因其他原因而未能及时打开收件箱查阅并回复时，应迅速补办具体事宜，尽快回复，并向对方道歉。

秘书商务工作中应当注意电子邮件的保存与删除，对需要保存的邮件，应当复制成其他形式，更为安全地保留下来。既可复制在硬盘上，也可打印成稿，与公文归为一类。已无实际价值的公务邮件要及时删除，以免影响后面邮件的接收。

【知识链接】

简略的 E-mail 用语

BCNU	be seeing you（再见）
BFN	bye for now（再见）
BTW	by the way（对了）
FYI	for your information（供您参考）
HHOK	ha ha only kidding（哈哈，开玩笑）
HTH	hope this helps（行为能有帮助）
LAE	in any event（总而言之）
IMCO	in my considerde opinion（依我所见）
IMO	in my opinion（我的看法）
IOW	in other words（换句话说）
MHOTY	my hat's off to you（向您致敬）
NRN	no reply necessary（不必回信）
OTOH	on the other hand（另一方面）
TNSTAAFL	there's no such thing as a free lunch（没有免费的午餐/事情没那么简单）
TIA	thanks in advance（先行言谢）
TYVM	thank you very much（感谢你）
WYSIWYG	what you see in what you get（如你所见）