# 秘书接待礼仪的案例

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-06-05

*秘书接待礼仪的案例（精选9篇）秘书接待礼仪的案例 篇1 初萌正在前台接电话，忽然看见两位客人直接往办公区走。初萌赶快叫住她们。客人有些不耐烦地说： 我们昨天刚来过，是找销售部的钱经理的，昨天有点事没办完。 初萌说： 对不起，请你们稍等一下。...*

秘书接待礼仪的案例（精选9篇）

秘书接待礼仪的案例 篇1

初萌正在前台接电话，忽然看见两位客人直接往办公区走。初萌赶快叫住她们。客人有些不耐烦地说： 我们昨天刚来过，是找销售部的钱经理的，昨天有点事没办完。 初萌说： 对不起，请你们稍等一下。我马上通知钱经理。 电话接通后，钱经理说： 我不想见那两个人，请你帮我挡一下。

秘书接待礼仪的案例 篇2

康乐华工有限公司的林平山，是一位刚从大学经济管理专业毕业的学生。因他毕业前在该公司实习，而且他针对该公司管理撰写的毕业论文中的某些观点很得指导教师赏识，他本人也认为对该公司改革有一定作用。来到该厂工作后，他对论文中的一些观点和看法更加成熟，因此，小林很想找总经理谈谈。但他去找经理那天，恰好经理外出开会，只有经理办公室张秘书在看当天准备上报的统计表。张秘书很客气地让小林坐下，并告诉小林： 经理不在，有何意见，我可以代为转达。 于是，林平山就滔滔不绝地讲了起来。张秘书一边看报表，一边听对方侃谈，但精神却集中在报表上。小林言谈中常带 像我们这样的小公司 ，张秘书越听越高兴，结果，没等这位大学生把话说完，他便满脸怒气说道： 公司小是否埋没了你的才能?你是大学生，大才小用，何不去大公司呢? 张秘书的冷嘲热讽，激怒了小林，导致了双方的激烈争吵。最后，林平山非常气愤地离开了办公室。

秘书接待礼仪的案例 篇3

某单位领导与刚来的客商正在会客厅里寒暄，秘书前来泡茶。他用手指从茶叶筒中拈了撮茶叶，放入茶杯内，然后冲上水 这一切，领导和客商都看到了。领导狠狠地瞪了秘书一眼，但碍于客商在场而不便发作。客商则面带不悦之色，把放在自己面前的茶杯推得远远的，同时说： 别污染了我的肠胃! 领导知道自己属下做事欠妥，所以只得忍气吞声。

谈判时，双方讨价还价。领导一时动怒，与客商发生争执。秘书觉得自己作为单位的一员，自然应该站在领导一方，于是与领导一起共同指责客商。客商拂袖而去。

领导望着远去的客商的背影，气得脸红脖子粗，冲着秘书嚷： 托你的福，好端端的一笔生意，让你给毁了，唉!

秘书丈二和尚摸不着头脑，并不下班时，领导邀请你一起参加一次私人宴会，因为某种考虑，你不准备参加，你应该怎样回答?

知道自己有什么失误，他为自己辩解： 我，我怎么啦?客商是你得罪的，与我何干?

秘书接待礼仪的案例 篇4

某计算机工程有限公司定于9月28日在某职业技术学院举办图书馆计算机管理系统软件产品展销会，通知很快地寄发到各有关学校图书馆。日程安排表上写着9点介绍产品，10点参观该职业技术学院图书馆计算机管理系统，11点洽谈业务。展销会当天，9点大会本该开始介绍产品，可应该到的各校图书馆代表却只到了1/3。原来，由于通知中没有写明展销会具体地点，加上公司接待人员不耐烦，对代表不够热情，所以引起了代表们的抱怨。会议开始时已是9点30分了。公司副总经理、高级工程师李朝南作产品介绍及演示，内容十分丰富，10点30分还没讲完。由于前面几项活动时间不够紧凑，结果业务洽谈匆匆开始，草草收场。

秘书接待礼仪的案例 篇5

天地公司的初萌是一个新员工，她在前台负责接待来访的客人和转接电话，还有一个同事小石和她一起工作。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候，电话不断，客人络绎不绝。一天，有一位与人力资源部何部长预约好的客人提前20分钟到达。初萌马上通知人力资源部，部长说正在接待一位重要的客人，请对方稍等。初萌转告客人说： 何部长正在接待一位重要的客人，请您等一下。请坐。 正说着电话铃又响了，初萌匆匆用手指了一下椅子，赶快接电话。客人面有不悦。小石接完电话，赶快为客人送上 杯水，与客人闲聊了几句，以缓解客人的情绪。

秘书接待礼仪的案例 篇6

摘要：语言谈吐礼仪既是秘书人员必备的修养，也是一项重要的专业技能。秘书要遵循语言谈吐礼仪的基本要求，语言要文明礼貌、准确简明、真诚自然;要掌握言谈吐的具体规则，语速、音量适中，语气谦和，配合表情、手势与身体姿态，交谈中要礼让对方;交谈中要善于聆听、有所忌讳，注意交谈的环境。

关键词：秘书;语言谈吐;礼仪

语言是人类思维和交际的工具，是人们沟通信息、交流思想、联络感情的纽带和桥梁。秘书岗位的特殊性决定了其要经常使用语言与领导、同事、客户等进行交流和沟通。无论是面对面的交谈，还是使用通讯工具进行沟通，都必须掌握语言谈吐礼仪。语言谈吐礼仪既是秘书人员必备的修养，也是一项重要的专业技能。

一、秘书语言谈吐礼仪的基本要求

(一)语言要文明礼貌

作为训练有素的现代秘书，与人交谈要使用文明优雅的语言。注重修养，不说脏话粗话;控制情绪，不说气话牢骚话;坦诚相见，不说空话假话;顾及对方的感受，注意用委婉的词句来表达不便明言的事情。交谈中多使用礼貌用语，您好、请、谢谢、对不起、再见等礼貌用语应随时挂在嘴边。除此之外，秘书还要学会使用中国传统的谦辞敬语来表达对他人的尊重，如等候客人用恭候，中途先走说失陪，请人指点说赐教等。文明礼貌的语言为交谈创造一个和谐、愉快的环境，形成信任、亲切、友善的交谈气氛，帮助秘书塑造良好的社交形象，为交谈成功奠定基础。

(二)语言要准确简明

交谈中语言运用是否准确恰当，直接影响到交谈的效果。首先内容要准确。内容组织要层次清晰、逻辑性强，重点突出，不丢不落，准确传达意图。其次，用语要准确。遣词造句力求准确，合乎语法规范，切忌使用模糊、易产生歧义的词语。第三，表达要准确。发音正确，避免念错字、读错音;发音清晰，不能口齿不清，含含糊糊，不夹杂地方乡土口音。

言不在多，达意则灵 ，交谈时，应力求言简意赅，简单明白，不要罗里罗嗦，拖沓繁琐。避免重复已经说过的事情(除非客人要求)，避免含糊不清的谈话方式，例如： 好像是这样吧 ， 这个应该是这样吧 。避免重复用语，例如： 这个这个这个 ， 也就是说，就是说 。

(三)语言要真诚自然

交谈取得成功的前提是双方态度要诚恳，只有真诚相待，坦诚相见，才能有融洽的交谈环境。真心实意的交流是信任对方的表现，真诚的语言能够激起对方感情的共鸣，给对方留下良好的印象。对上级要表现出应有的尊重，谦虚谨慎，但也不能一味迎合讨好，唯唯诺诺;对同事和下级要谦逊友善，平等相待，切忌高高在上，自以为是，盛气凌人。秘书在工作中真诚的态度、亲切自然的语言表达是有效沟通的基础。

二、秘书语言谈吐的具体规则

(一)语速、音量适中，语气谦和

秘书在交谈中音量要适中，声音过大，制造噪音，不柔美;声音过小，听起来费劲，也显得不大方自信，影响表达效果。适中、委婉、柔和的声音悦耳动听。交谈中，语速过快、过慢、忽快忽慢，都会影响效果。一般发音稍缓比连珠炮式易于使人接受，但也不能过慢，使语义不连贯。讲话的语气语调平和，不用太多的语气词;要尊重他人，平等待人，亲切谦和，不能盛气凌人，随便教训指责别人。

(二)配合表情、手势与身体姿态

善于交谈的人，总是懂得利用表情、手势和身体姿态来配合、强调自己的语言，吸引听众，使讲话更生动。表情与手势要与谈话内容协调配合，适当的恰到好处的表情与手势可以使谈话更有表现力，如笑一笑、摆摆手等，但太夸张的表情或过于频繁的手势反而可能破坏谈话应用的效果，如有人讲话眉飞色舞、手舞足蹈，给人留下不稳重的印象。只有恰当的表情和手势才能使谈话增色。

秘书要站有站相，坐有坐相。站立与客人交谈时，要保持身体直立，避免在说话的时候身体晃来晃去，一般与客人相距于60到100厘米之间。跟客人距离太近，一则侵犯客人的隐私权，二则使客人产生压力感;跟客人距离太远，一则需大声说话，二则显得疏远。 交谈中正确的坐姿除能给人以端庄大方之感外，不同的坐姿还可以反映出人的不同心理状态和待人的态度。 如深坐(坐的靠后)表现出一定的心理优势和充满自信;浅坐(坐的靠前)表现出尊重和谦虚，但过分的浅坐则有自卑和献媚之嫌。

(三)交谈中礼让对方

交谈是一种合作，是两个或两个以上的人互相交流思想、意见。秘书在交谈中要注意礼让他人，尊重他人。不能滔滔不绝独自高谈阔论，也不能从头到尾保持沉默，使交谈冷场，交谈中要热情投入，积极合作。不要随意插嘴，打断别人的谈话，这样不仅干扰了对方的思路，破坏了交谈效果，而且给人自以为是，喧宾夺主之感。不要固执己见，强词夺理，应让在场的人充分发言，各抒己见，集思广益，取长补短。对方所谈的意见，一般不要当面直接否定，必要时用语要委婉。

三、秘书语言谈吐注意事项

(一)善于聆听

我们总是认为，一个善于交谈的人首先必须能讲，事实上，善于聆听在交谈中更重要。因为 如果你能全神贯注、认真耐心地聆听对方讲话，表示你诚心诚意与对方交往，非常尊重对方，对方会因此而乐意与你交往 。好的听者是交谈顺利进行的前提和保障。首先，注意力要集中。眼睛要有礼貌地注视客人，目光停留在客人鼻眼三角区，目光要平视，注视的时间大约占到谈话总时间的三分之一到三分之二左右。谈话中东张西望、做小动作都是注意力不集中、心不在焉的表现，而打哈欠、伸懒腰、看手表则是不耐烦和厌倦的表示。其次，要有所反应。会意的微笑、赞许的点头、偶尔的提问、适当重复对方的讲话等等，意味着对方的谈话引起了共鸣，会使谈话更投机、更融洽。第三，要有所收获。倾听是捕捉信息、处理信息、反馈信息的过程，一个好的听者应当在聆听过程中思索回味、分析概括对方的谈话，从中得到有效的信息。

(二)有所忌讳

秘书工作中的交谈除了约定好的既定话题，还有一些场合需要临时选择交谈的话题。交谈内容往往被视为个人品位、志趣、教养和阅历的集中体现，好的话题能使谈话顺利展开，愉快进行。如果选择了对方不熟悉或不感兴趣的话题，谈话很容易陷入僵局;如果选择了对方忌讳的话题，还可能使谈话不欢而散。因此，秘书人员要懂得交谈时有所忌讳。不谈论非议党和政府以及单位的话题;不涉及国家、行业、组织的秘密;不背后议论领导、同行和同事;不捉弄取笑别人，伤人自尊;不谈论违背社会伦理道德或格调低下的内容;不谈论疾病、死亡、凶杀、灾祸等令人不愉快的话题;不谈论年龄、收入、婚姻等个人隐私的话题等等。

(三)注意环境

任何语言交际都是在一定环境、场合下，面对特定的交际对象进行的。交谈环境对语言既有便利作用，又有制约作用。秘书要分析和把握具体交谈场合的政治环境、自然环境以及交往对象的心理特征等，在交谈时，既要努力适应环境，根据场合的不同调整语言表达形式，更好地实现交谈目的;又要积极地、能动地借助环境，利用环境，更好地表达思想感情。如在公务往来、谈判等场合中，秘书应该注意语言谈吐的科学性、条理性，用语要典雅、准确、规范;而在出席某个社交场合时，语言谈吐可根据谈话对象幽默风趣、欢快跳跃或礼貌优雅、委婉含蓄。

参考文献：

[1]周莹萍，程时用.秘书礼仪[M].北京：清华大学出版社，20xx.54.

[2]麻美英.现代实用礼仪[M].杭州：浙江大学出版社，20xx.121.

秘书接待礼仪的案例 篇7

【摘要】随着我国改革开放进程的推进和企业对外交流工作的发展，秘书礼仪工作扮演着越来越重要的角色。良好的礼仪能够塑造良好的企业形象，是企业的无形资产，也是秘书人员不可忽视的修养和技能。礼仪工作具有特殊的意义，是秘书工作不容忽视的重要组成方面。本文即重在阐述书礼仪工作的特点及其在秘书工作中的重要作用。

【关键词】秘书礼仪 秘书工作 特点

我国是一个具有五千年灿烂文化的文明古国，具有悠久历史和文明传统，一向以 礼仪之邦 而闻名于世。讲究礼仪规范一直是中华民族的优良传统，在很多时候，甚至成为了衡量教化程度高低的重要依据。随着经济社会的发展、改革开放的逐渐深入和对外交往的增多，各种各样的社会交往日益频繁，礼仪变得越来越重要，越来越受到党政机关、企事业单位等各类社会组织的重视。对于担负联系内外、沟通左右职责的秘书人员来说，除了掌握基本秘书专业知识、拥有一定的工作能力之外，更应具备适当得体的秘书礼仪，能够在各种不同的场合下按照礼仪规范行事。遵守秘书礼仪规范，有利于塑造秘书人员良好的个人形象，更有利于凸显独特的企业氛围和企业文化，从而使企业组织和自己在交往中各受欢迎，占据有利的社会竞争位置。因此，秘书人员有必要熟练的掌握礼仪知识，并自觉地把它运用到工作之中。

一、秘书礼仪的含义

礼仪是指人们在社会、道德、习俗、宗教等方面所认同和遵守的行为规范或准则。礼仪的形成受到历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响，以建立和协调人际关系为目的，是文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

具体到秘书礼仪，是指秘书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的尊敬与友好的规范或程序，是秘书人员在秘书工作中需要遵守的礼仪规范，它体现了秘书人员自身的文化素养、精神风貌和工作态度。秘书礼仪是秘书日常工作的重要组成部分。

秘书礼仪所涉及的范围较广，办公礼仪规范、接待礼仪规范、外事礼仪规范、社交礼仪规范、形象礼仪规范等等。这些礼仪工作在秘书的实际工作中发挥着各自不同的重要作用，哪个方面都不可偏废。

二、秘书礼仪的特点

(一)等级性

秘书礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在官方交往中，要确定官方礼宾次序，而确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这种礼宾次序是现代社会正常交往秩序的表现，反映了各种人员的社会身份和角色规范。

除此之外，等级性在社会交往中还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在身份和社会地位上要相近，业务性质要相似，以此来表示对对方的尊重。双方的交往还应当是一种尊重互换、情感互动的过程，在礼节上要有来有往、相互对等。

(二)差异性

秘书礼仪作为一种约定俗成的行为规范，受到时间、地点和环境的约束，同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。

这种差异性首先表现为民族差异性。不同民族由于形成条件、历史因素、民族性格、风俗习惯、地域差异、宗教信仰等多方面的影响，各自具有不同的礼仪道德风范。秘书人员在从事秘书礼仪工作的时候，一定要关注民族差异性的存在，甚至需要了解不同民族在礼仪方面的要求和禁忌，这样在能够避免在工作中出现不礼貌的行为，从而为组织工作带来不必要的影响。其次表现为个性差异。每个人因其地位、性格、资质、受教育程度等因素的不同，在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。这就要求秘书人员在进行礼仪工作的时候，具体问题具体分析，针对具体情况展开工作。

(三)时代性

秘书礼仪的时代性表现在其时代变异性。它会随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。不同时期的秘书礼仪具有不同的时代特点，总是体现着时代要求和时代精神，因而会随着时代发展而产生差异。

秘书人员一直处于对外交流工作的最前沿，因而一直被称为 企业的形象 。从某种程度上来讲，秘书的礼仪是否规范反映着企业水平的高低。所以，秘书应该关注秘书礼仪的变化，不要以为礼仪是一成不变的，可以完全照搬以往的经验与做法，要做到与时俱进，适应时代需要，反映时代精神，具备时代特征。

(四)传承性

秘书礼仪具有历史传承的特点，它伴随着秘书工作的产生而存在，随着秘书工作的演变而变化。

随着社会历史的发展，秘书礼仪的内容和形式都发生了巨大的变化，同时，对秘书人员的礼仪素质和礼仪能力的要求也相应的发生了变化。但是，无论这种变化多么广泛，多么深刻，礼仪工作始终是秘书工作的主要内容之一。

(五)规范性

礼仪是人们在长期交往的过程中逐渐演变、约定俗成、自觉遵守的规范。同样，秘书礼仪也具有这样的特点。

这种规范性虽然并不具备强制性的标准，但是却是收到人们广泛认可的，需要秘书人员自觉遵守的，如果不遵守秘书礼仪规范，就有可能造成工作上的被动，甚至影响到组织机构的形象。

三、秘书礼仪的作用

(一)有助于提高个人职业素养

秘书人员的素质就是秘书人员个人的修养和个人的表现。教养体现于细节，细节展示素质。通过学礼仪、讲礼仪，会使人树立起正确的价值观，自觉调整站位，跳出自我的小圈子;以他人为先，以社会为上，从国家和社会的大局考虑问题;以 先天下之忧而忧、后天下之乐而乐 的高尚情怀净化灵魂;以 己所不欲、勿施于人 的恭敬谦让精神规范自己的言行举止，从而使自己的思想素质提升到一个新的层次。

(二)有助于塑造良好的公众形象

公众形象是十分重要的，它的形成大多数是通过礼仪来传递的，并且直接影响着交往双方能否融洽相处以及交际的成败。不仅如此，一个个体或一个单位，想要扩大知名度、提升美誉度就要在社会公众面前树立最佳形象，而与社会公众交往的秘书礼仪形象是获得成功的有效途径。所以，秘书人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

(三)有利于传递信息，展示个人价值

良好的秘书礼仪可以更好地向对方展示自己和组织的长处和优势。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。只有组织不断发展进步，不断取得工作突破，作为组织一员的秘书人员，才能在工作中获得认可，提升个人水平，展示个人价值。

由于秘书的工作性质所致，秘书人员在组织机构中的地位比较特殊，一方面在组织机构内部起到练习和沟通的作用，另一方面又起着对外宣传组织机构文化和展示组织机构形象的窗口作用。而这些功能都需要经过秘书人员的具体行动、言谈举止体现出来，在举手投足之间会作为一种潜在的信息传递给对方，影响其他人对秘书人员所在的组织机构的评价，而在这些评判之间，能否遵守礼仪，能否按照礼仪规范行事无疑是重要的评判标准。因此，对于秘书人员来说，遵守礼仪规范有着特别的意义。

参考文献

[1]葛红岩，陈晓岚，钱立静.新编秘书实务[M].20xx.

[2]王育，林力.秘书实务(第二版)[M].20xx.

[3]生素巧，程萍.秘书礼仪与职业形象设计[M].20xx.

[4]刘晓娟，胡玉娟.秘书礼仪[M].20xx.

[5]褚又君.秘书礼仪[M].20xx.

秘书接待礼仪的案例 篇8

摘 要：秘书礼仪对做好秘书工作非常重要。本文探讨针对秘书这个职业形象的仪态、仪表和社会活动等方面的礼仪规范，总结了提高秘书礼仪修养的方法。

关键词：礼仪 秘书规范 修养

引言

秘书是领导的参谋助手，其职责之一是为领导服务。要想把秘书工作做好，除了要有较强的业务能力，较高的品德修养外，还要会处理各种人际关系。由于秘书这个职业要求和不同人打交道，做秘书就必须要懂礼仪方面的知识，这是当秘书的基本素质之一。

1.秘书礼仪概述

礼仪是指在社会交往中以建立和协调人际关系为目的形成的、被人们所认同和遵守的行为准则，包括仪式和礼节两方面的内容。礼仪有社会历史性、交往规范性、继承发展性、复杂多样性等特点。

秘书礼仪就是秘书工作人员在社会交往中应遵守的礼仪规范和准则，是秘书修养的重要内容，也是秘书应有的基本素质。秘书礼仪的功能有：规范社交行为，塑造良好的形象，协调人际关系，促进工作绩效。秘书礼仪要遵循以下四个基本原则：一是平等原则;二是尊重原则;三是真诚原则;四是灵活原则。

2.秘书礼仪规范

2.1 秘书的仪表

仪表的礼仪很重要是一种无声的语言， 三秒钟 就可以给人一个印象，因此秘书的整体素质修养、性格等特征就是从仪表方面反映出来的。秘书的仪表主要体现在服饰和美容两方面。服饰要求整洁大方、展示个性、整体和谐。美容要求在仪表的整理方面应注意发型、面容的清洁、保持服饰整洁，仪容方面女性秘书要求化淡妆，而且要注意在不同场合的化妆，化妆要注意场合，不允许在公共场合化妆。

2.2 秘书的仪态

仪态是各种身体姿势的总称，是一种非语言形式，具有表露、替代和辅佐的作用。秘书的仪态要求体现在以下六个方面：站姿，基本要求是均衡、挺直、灵活，在正式场合要具备 挺直如松 的气度，避免不良的站姿;坐姿，基本要求稳、直，达到 坐如钟 的要求;走姿，基本要求抬头、挺胸、收腹、两眼平视，步子要均衡;手势，手势是一种带有情感交流的体态语言，能够传达丰富的感情，如挥手告别、拱手答谢、招手致意、拍手称赞、摆手拒绝等;目光，与人交往目光要平和亲切，在交往中注意凝视的运用;秘书要避免当众瘙痒、避免不雅动作等不雅的仪态。

2.3 秘书活动礼节

秘书活动礼仪主要表现在典礼仪式、迎来与送往、宴请与赴宴方面。接待礼仪，接待客人是秘书的日常工作工作之一，这里面包括欢迎来宾、接待方式、送别客人等环节，每个环节都应讲究礼仪。秘书组织典礼仪式，要着重做好以下工作：拟定典礼仪式的程序;拟制出席典礼仪式的宾客名单;组成接待小组负责接待宾客;确定宾客坐席;布置和检查音响设备等。

宴请和赴宴是社交中的一项重要活动。秘书在宴请礼仪中要注意：明确宴请的目的和规格;确定宴请的时间和范围;制作和发送请柬;进餐位次排列;迎送宾客。赴宴要注意及时向宴请的主人答复，服装要整洁大方，出席宴会以正点到达为好。

3.如何提高秘书礼仪修养

培养良好的职业道德。礼仪属于道德范畴，受道德的支配，道德是礼仪的基础，决定并制约礼仪。秘书应树立以下良好的职业道德：不计名利、任劳任怨的奉献精神;忠于职守、团结协作的工作作风;勤俭办事、艰苦奋斗的优良品质;自我约束的组织纪律。

要有谦恭的工作态度。秘书所处的位置，一举一动都很引人注目。对待领导要掌握分寸，服务得体;对待同事要要以诚相见，互相帮助。

要用规范而礼貌的语言。秘书语言包括书面语言、口头语言、体态语言。通过体态语言积累和提高秘书礼仪素质。良好的体态语言能够成分体现出秘书礼仪的素质和修养，如谈话时要注意凝视对方眼睛，配以点头等肢体语言表示真诚、赞同和理解。秘书要谦虚学习掌握诸如此类的肢体语言，进一步提高礼仪修养。

加强沟通协作。秘书人员应多向身边有经验的人请教，交流心得体会。

结束语

对秘书来说，做好秘书工作，遵守礼仪是必不可少的。秘书礼仪体现在政治交往、商业活动中，秘书必须不断提高礼仪修养，才能更好的做好秘书工作。

参考文献：

[1]徐静.基于行为导向的秘书礼仪课考核评价体系构建[J].职业技术教育，20xx，11(31)：52-53

[2]郭莉.谈谈秘书礼仪工作的作用[J].鹭江职业大学学报，20xx，11(3)：8-11

秘书接待礼仪的案例 篇9

[摘要]礼仪与秘书人员辅助决策,协调关系,自身提高都有密不的关系,它在秘书工作中发挥着极其重要的作用,是秘书人员不可忽视的一种修养和技能.秘书工作不能忽视礼仪内容,而礼仪在秘书全部工作中具有自己的特殊意义.

[关键词 ]礼仪,秘书工作,公共关系

秘书人员作为领导的辅助者,必须完成各种有助于领导管理,决策的工作与事务,这种工作特性决定了秘书 工作是一个外向性的岗位,秘书人员必须在各社会组织的公务行为中广泛地接触各色人等,处理各种关系,安排 各种活动,这些行为都含有礼仪的内容或直接就是一项礼仪活动,如迎送客人,宴请等等.因此,作为领导的浦助 者,秘书与其他职能人员不同,他必须代领导处理各种交往接待事宜,礼仪内容贯穿于秘书工作的全过程,它在秘 书的全部工作活动中具有重要意义并与秘书人员的其他工作结成了特殊的关系)

秘书礼仪工作的意义 :

(一)礼仪是秘书工作与生俱来的职能之一 从秘书\_L作产生那天起,礼仪,便是秘书工作的重要职能,随着社会历史发展,礼仪的内容和方式有了巨大 的变化,秘书人员礼仪素质和操办礼仪活动的能力要求也有了相应变化,但无论这种变化多么广泛,多么深刻,礼 仪工作从未离秘书工作而去. 秘书工作起源于奴隶社会,当时的史官可被认为是我国最早的秘书人员.史官执掌的工作内容极其宽泛,其 中的重要职责便是负责主持祭祀婚冠大礼 这是典型的礼仪内容.到了战国时期,《周礼》详备地记载了周朝 史官的职务和分工,这使我们了解到史官的工作内容与礼有千丝万缕的联系.从今天看去,将史官定为秘 书人员一或从事秘书性质工作的辅助人员是较合适的,而礼仪则是秘书工作的当然内容. 为了更好地辅助领导决策并处理事务,秘书承担了与自然与社会各种关系打交道的任务,这个任务中的一切 安排打点是礼仪工作的主要内容.礼的起源,也与原始社会中的原始宗教祭祀活动分不开.秘书以执掌祭祀 来为领导权威的决策行为和国家重大活动作准备,作铺垫,作为行动的参考系数.领导权威无论是表示顺天承 运,还是具体紧张的日理万机,在当时,总缺不了这种形式的辅助,因为这种形式对领导权威行为的合法性和合 理性起着重要的决定作用.可见,礼仪原是秘书辅助决策的重要手段.

现代社会,礼仪在生活中起着极重要的作用,秘书工作对领导负责,技术水平高,工作质量好,办事效率快固 然是秘书人员的重要素质体现,但礼仪行为的得当,职业形象的得体,也是领导决策获得成功的有效因素.秘书 的形象会影响客人或员工是否接受你们的要求或想法,通过秘书的态度,姿势,仪表,谈吐给对方留下重要的印 象,甚至是关键的印象.饱满的精神,真诚的热情,积极的态度,得体的举止本身也就是秘书人员素质高,业务精 的体现.一般说来,领导之所以选聘秘书,很大程度上也是为礼仪的需要,在礼仪的层面上开展工作,从而辅助领 导进行决策活动.领导的决策往往是刚性的,强硬的,在具体执行中不容许有任何伸缩,而秘书的礼仪却是柔性 的,弹性的,它可以缓冲决策的压力,调节决策带来的紧张,沟通因决策而产生的误解隔阂.在任何社会条件下, 礼仪总是人们共同的需求.因此礼仪对秘书工作具特殊意义.

(二)礼仪是秘书公关的辅助手段 利用宣传和传播的手段,使一个社会组织和它的公众相互了解和适应,这便是公共关系的任务.秘书工作起 着信息的汇总和传播的作用,建立良好的相互了解和信任的关系,树立组织及秘书本人在各界公众中的良好形象 和信誉,是秘书公关的主要内容,在公共关系中,要做好这些工作,离不开礼仪,应努力发挥礼仪的优势来为公关 服务.礼仪可以调节感情,润滑关系,这与公共关系内求团结完善,外求和谐发展to的宗旨是相一致的,公关 的对象具有不同层次,但无论是什么群体或组织都是由人组成的,因此,不能撇开礼仪搞公关.拙于策划会使 公关实务失败,而疏于礼仪同样不能使精良的策划得以完满体现.可以说,公关是礼仪最适用领域,对礼仪的领 悟,把握和运用程度的高下直接关系到公关实务的操办水平.同时,公关作为一种以传播手段来协调组织与公众 之间关系的行为,不假以礼仪,也不能实现传播的双向信息传递.而由于公关活动中公众始终是变化着的,不定 的,问题形成时有公众对象,问题一旦消失,这层意义上的公众也随之消失,所以,礼仪总在各种公众对象中以新 鲜的,积极的感觉体现,极大地帮助了公共关系的实施.

公关对象的多种多样,形成了不同的员工关系,顾客关 系,媒介关系,股东关系,社区关系,政府关系,名流关系[[1l等,要适应这不同的关系,依靠顺意公众,转化逆意公 众,争取边缘公众,取得公众的信任和理解,这绝对少不了礼仪.

公共关系的另一实务活动就是将社会组织的信息传播给公众,并把公众的信息反馈给社会组织的决策层,秘 书要做好辅助决策工作,必须充分利用传播媒介将信息有计划地与公众进行传播沟通.传播沟通有多种形式, 然而人际传播还是最基本的,没有人际传播,便是大众传播也不会顺利进行下去.人际传播,无论是通过仪表服 饰,语言,举止等媒介进行,还是通过电话,电报,书信等书面性媒介进行,都离不开礼仪表现,可以说,礼仪是传播 的重要媒介.礼仪在公关实践中塑造着组织的形象,创造着组织的信誉.它可以帮助体现一个组织的坦诚热情, 实事求是的态度,并可以承载这种态度,有了这种真诚的礼仪表现,才能实现和谐发展,争取支持的公关目的. 所以,礼仪在秘书的公关行为中具有关键意义.

礼仪与秘书工作的关系 ：

(一)秘书礼仪与秘书辅助领导 辅助领导是秘书的天职,辅助领导的手段多种多样,以礼仪辅助领导是其中之一. 领导是决策者,并依法享有一定的权威,这使领导既没必要也不可能事必躬亲.领导又因作为一种机构的代 表,权力的象征,需要在行事时有相关礼仪的配衬.秘书的岗位,紧贴领导,是直接为领导服务的,由秘书安排各 种礼仪事项,自然再顺理成章不过了.

礼仪是秘书的常务工作,在辅助领导进行决策的过程中,对礼仪程序作妥 善安排,使领导在具体的活动中既体面又掌握主动,是秘书工作者办事能力的反映.如A企业的经理与B企业 的经理在n企业晤面,秘书在事先将有关时间,地点通知对方,并认真打扫好会客室,安排好茶水和午餐,准备好 相关文件材料,精神饱满,态度从容地迎接s企业的经理并将之向n企业经理介绍,使会晤在以秘书为主营造的 良好气氛中进行.这个开始也许会给整个晤面的结果带来影响.礼仪的周到,使人精神放松,心情舒畅,双方开 诚布公,容易促使事情成功或好转.在某些重要场合,领导需有些象征性的行为,如剪彩,奠基等,秘书必然要在 事先作好准备,将必要的工具装饰好,地点选定并完满考虑到在象征性行为完成后领导的合理退场.这种礼仪性 的安排,虽属工作中较琐碎一面,却不可不做,而且事虽小却影响大,为领导个人,为企业都塑造了形象.当然,秘 书只隐在这些体面的礼仪背后,秘书工作的特性之一是潜隐性.即使秘书人员代领导前去慰问,拜望某人时,起 的也只是礼仪象征的作用,是代领导行事而不是以秘书本人身份行事.即使秘书的良好态度和典雅举止吸引了 客人,客人仍a先记着的是某公司有个好秘书,而不是某秘书在某公司.所以,礼仪工作做好了,是在很大的 程度上提高了领导的工作效率,实现了领导的威信.至于平时的文书往来,其中涉及到的文书礼仪,包括礼仪性 的内容和礼仪套话更是秘书为领导服务.辅助领导决策的一个常规工作,秘书必定要掌握这些知识,并要能娴熟 地运用,以使自己更好地尽到秘书的责任.

(二)秘书是某个社会组织中专为领导处理各种人际关系的辅助者,社会交往活动是其主要工作内容之一,秘书 工作的特点是跟人打交道.无论是他的服务对象一一领导,还是在为领导服务的过程中,要形成的各种关系, 归根结蒂,都是人际关系.处理好各种不同关系是秘书工作艺术的体现,恰当地运用礼仪来理顺关系,对秘书工 作总体效益的提高大有帮助.

首先,秘书与领导形成了紧密的固定关系,由于这种关系十分重要.双方在最初接触磨合的过程中都会小心 翼翼,而一且觉得不称心会立刻撒手.反之,一旦发现配合默契,便越发珍惜和依赖这种关系.从理论上说来,领 导与秘书的关系越紧密,就越富有工作创造力,但在实践中却未必如此,关系紧密了,有时也就结成了一种同盟, 可能反而有碍甚至破坏企业或国家的利益.因此,规范领导与秘书的关系,除各种原则制度的保障之外,礼仪自 古就有的别异作用,仍有现实意义.礼仪可以帮秘书工作者把准自己的地位,规范自己的行为,不播越,不轻 浮.尊重领导权威,尊重领导意见,按正常渠道上情下达沟通信息,同时也在礼仪中保全自己的人格尊严.

其次,作为管理层中的中介部门,秘书还要与各职能部门和外部世界联系沟通,良好的礼仪在沟通中有助于 消除隔阂,增进理解.由于身处领导近旁,会使其他人对秘书有特殊看法,秘书人员这时除了以诚相见之外别无 他法.以诚相见不仅是感情的真挚,也包括礼仪的周到.如尊重对方的地位,理解对方的处境,同情对方的闲难, 赞赏对方的成就.通过这些取得对方的信任.

在与外部世界的交往中,礼仪又是一个窗口,从中可以窥得一个单位的精神面貌和经营品质,这是许多社会 组织重视礼仪工作的原因之一.即使在不成功的谈判与合作中,坚持有理,有利,有节的原则,从大局出发,从长 远出发,或可以做到买卖不成友情在,或可以用原则和礼仪击退交往中的不正常行为.

(三)秘书礼仪与秘书自身提高 礼仪是社会的规范,秘书礼仪与整个社会的文明程度有密切关系.通过牛L仪的学习和掌握,不仅可以提高秘 书工作者个人修养,还可由此推动社会的文明与进步.

由于工作特点,秘书人员的地位特殊,他既在单位内部起联系沟通作用,又在社会上成为本单位的窗el和代 表,所以礼仪在秘书人员身上是全方位地体现的.首先,秘书人员的个人礼仪应讲究.他是在一个外向性的 岗位上,与多种对象打交道,如果不修边幅,不注重言谈举止会直接影响来访者或被访者的情绪并影响办公室同 事的情绪.所以许多单位对秘书人员的衣着,饰物,化妆品都有规定.这种规定,当然不是针对某个秘书人员个 人,而是针对秘书这个岗位的.此外秘书工作者的礼仪知识,操办礼仪活动的能力,对在不同情况下的礼仪要求 应有较多较完善的掌握.要在礼仪活动中分清主次,内外,把握各种分寸,分量,要对各国,各地,各民族,各宗教 的文化风俗礼仪习惯有所了解并在实践中融会贯通.尤其在21世纪,人类进人了一个新纪元,对许多客观事物 的理解认识上了一个新的台阶,如保护环境,与动物友好相处已成为全世界的共识,礼仪行为也必须跟这种认识 结合起来.倘在给外宾送礼时,把动物毛皮当作贵重礼品就显得十分不合时宜了.酒宴上的山珍海味,也有许多 不该成为餐餐之徒的腹中之物.礼仪活动中若缺乏这种现代意识,是会使整个礼仪水平都大打折扣的.可见,礼 仪是一种综合素质的体现,远不是懂外语,会电脑,人漂亮就能够胜任礼仪工作的.它的文化内涵十分精探并总 是与时俱进的,秘书人员必须不断学习,不断提高,才能在礼仪场合游刃有余.

结论:

秘书礼仪说大也大 它在秘书的全部工作中占有举足轻重的地位;说小又小 它总是琐碎地体现在细 枝末节上,研究这个问题,以促进秘书工作水平的提升,对我国加人世界贸易组织后进一步与世界交往,与国际接 轨,迎接新一轮国际挑战是很有帮助的.

参考文献 :

公共关系学()

秘书学()

秘书礼仪(普通高等教育 十五 国家级规划教材

高职高专教育 作者)

(作者系)

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！