# 接待礼仪论文

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-07-21

*接待礼仪论文（通用4篇）接待礼仪论文 篇1 摘要：企业的销售人员、生产调度值班员，都可以说是公司第一线参与接待客人的人员;与他们不同的是，秘书在接待过程中，秘书是代表上司在接待客人;从某种意义上来说，秘书就是公司的商标，秘书在接待客人和值班...*

接待礼仪论文（通用4篇）

接待礼仪论文 篇1

摘要：企业的销售人员、生产调度值班员，都可以说是公司第一线参与接待客人的人员;与他们不同的是，秘书在接待过程中，秘书是代表上司在接待客人;从某种意义上来说，秘书就是公司的商标，秘书在接待客人和值班时的形象及态度，就是整个公司形象的缩影。

关键字：企业 礼仪 形象

一、展示企业接待礼仪新形象

企业的销售人员、生产调度值班员，都可以说是公司第一线参与接待客人的人员;与他们不同的是，秘书在接待过程中，秘书是代表上司在接待客人;从某种意义上来说，秘书就是公司的商标，秘书在接待客人和值班时的形象及态度，就是整个公司形象的缩影。因此，秘书不仅在衣着打扮、言谈举止方面要注意，在精神状态方面也要重视。接待客人的第一步，就是透视客人的各种心理活动，使接待工作做到恰到好处。有些客人在初次来访时，心里多多少少有些紧张，在这时，秘书的第一大任务，就是要帮助客人消除这种紧张的心理。

1、热情周到，以诚待客。不管是第一次来访还是常来常往，只要客人一进门，秘书就要主动迎上前去，表示欢迎： 您好! 。这样客人很快就会被你的热情所感染，即使是那些初次来访的客人，心里的拘束感也会消除一大半.客人进门后，如果你正在打字，不能一边打字，一边只用目光扫视客人;即使是正在打电话，也要暂时捂住话筒问候对方;有些秘书可能会对这种热情有些微辞：对于那些常来常往的客人又何必来那么多客套呢?只要有心，意思到了就行，太热情反而让人感到见外.秘书牢记 礼多人不怪 这一古训!如果你热情周到，即使客人在心里对你们公司有些疙瘩，他也会自我控制;相反，哪怕是你只有半点不周，客人也有可能产生另外的想法. 秘书随时都要注意自己的形象，衣服是不是脏了?化妆是不是太浓?精神是不是饱满等等，这些都反映出秘书的修养和水平。 请您登记一下 ， 客人一进门，你就热情地将来客登记本递给对方.可当他看到你那染得通红的长指甲，心里顿时会产生一种什么感想呢?也许只有苦笑： 这位值班的秘书小姐真够呛，看来这个公司也够呛，这里就象个游乐场一样. 所以秘书要永远能给人一种清爽麻利的感觉。

2、随机应变，灵活掌握。对于所有的客人，都要热情周到，在态度上不应有亲疏之分.但是在接待的方法上，则要随机应变，灵活掌握.接待第一次来访的客人和常来常往的客人显然要区别对待。当那些初次来访的客人自报家门之后，秘书就要马上想好用什么方法接待他，他的公司与自己的公司是一种什么关系?往来密切不密切?如果是自己公司的老朋友，那么，要像对待自己的亲戚一样热情而又不做作。

二、调度值班时候 ，处事严密规范。

调度值班可以说是公司的招牌，因此，秘书在值班时既要严肃紧张，又要热情活泼。客人一进门，就要马上站起身迎上前去： 您好! 然后听取客人的自我介绍.如果对方不是初次来访，你就要尽可能地回忆起他的姓名： 您就是某某公司的马龙先生吧? 这样一开始就让客人从心里感到亲切.客人对公司的 印象 ，往往取决于他第一次与公司打交道时的感觉;虽然在以后的接触过程中，这种印象可能会有所改变，但第一印象是最深的。因此，在接待客人时，要尽可能地给客人留下一个好印象;如果出现失误，以后要再弥补往往很困难.不管你怎么努力，客人多少会对你留下一种 先入为主 的成见;如果你第一次给客人留下了不太好的印象，那么，他今后多多少少会对你有些偏见，如 某某太势利了! 等等.如果别人都是这样看你，那就很危险了。

1、诚心诚意念名片。现在一般客人都有名片，客人掏出名片递过来，你双手接过后，要仔细确认对方的身分。如果客人没有名片，你就要在他自我介绍后，复述一遍对方的公司名称和他的姓名，以免出现差错。有时，你接过对方的名片后，不会念对方的姓名，你就要诚心诚意地受教对方： 对不起，请问您的姓名应该怎样念才好? 如果你没有把握，就一定不要念出来.把客人的姓名念错，使双方都难堪的事。当客人告诉你： 我是某某 你就要跟着重复一遍： 某某先生 ， 我正在等您 。 客人来访都要提前预约，客人按约前来，你就要迎上前去： 我正在等您，这边清 ，把他带到已预备好的会客室。但是，在秘书值班的时候，也经常会接待一些不速之客， 对不起，请问您预约了吗? ，有些秘书喜欢这样问客人.问客人有没有预约跟问客人 你找我有事吗? 一样，容易让客人反感.作为秘书，客人预约没预约，你自己心里应该数，所以这么问客人就是失职;客人没有预约不请自来，那是他们没有礼貌，但你不能用 你预约了没有? 这种冷漠的方式回敬他;表面上，你是很客气地问对方预约了没有，实际上是告诉客人，我知道你没有预约，你不请自来，让我讨厌.客人既然上门了，作为秘书，你就得无条件地热情接待，不能因为他们没有预约而怠慢他们。秘书值班时一定要坚持这么几条原则：无论接待什么样的客人，都要做到公平和礼貌;无论接待什么样的客人，都要和颜悦色，千万不能皱眉头;上司没确认见的客人，就不要让客人进去;有些没有预约来访的客人喜欢问上司在不在，在不了解对方身份和来意的情况下，不要直接回答上司在或不在，而是要尽可能地从对方那里了解一些有用的信息，从而提高接待工作的效率。

2、不浪费客人的时间。如果是接待有预约的客人，事情就比较简单，把他带到预先定好的会议室，及时通知预约的部门就行了。如果客人没有事先预约，那么，就要详细地问明客人有什么事，要找谁，马上与有关部门联系.现在经常有这种现象，秘书在没有弄清客人到底找谁之前，就把他带到市场部;到市场部后，市场部的人说客人的事是销售部负责，当他们来到销售部时，人家又说这方面的工作已移交给企管部 这种来回往返，让客人感到十分难堪，这实际上是对他的不尊重。因此，在这种没有把握的情况下，最好是请客人稍等一会，先用电话与有关部门联系一下： 公司的某某先生有件关于洽谈之事，是不是请你们接待一下? 这样就可以少碰许多软钉子，客人也会感到你的热情。 三、招待客人的几点方法。

上司在与客人谈话时，秘书要进去的话，必须先敲门，待里面回答 请进 之后，才能推门，不过秘书一定要说声 对不起 ，表示对打扰他们的谈话而抱歉。给客人送茶时，先将茶盘放在桌子上，根据客人座次的顺序，双手把茶杯递给客人，按照传统的礼节，送茶应是从右边的客人开始，现在基本上不讲究这些了，主要是按客人座位的具体情况而定。如果客人是围着圆桌坐成一圈的话，那就无所谓左右。端茶时，站在客人身后一点点，说声 请 才把茶递给客人。 在给客人送茶时，千万不能用没洗干净的茶杯或者缺口的茶杯，这些事虽小，但都能严重影响本公司的形象. 秘书送完茶或者办完其他事，退出会客室的时候，要轻轻地把门带上，出门后在过道上，也不要弄出吧嗒吧嗒的声音，因在会谈时，人们对室内室外的脚步声都非常敏感。另外还有一点，那就是在秘书关会客室的门时，一定要用目光问一下所有的客人，看他们是否还有什么事要自己代办。

四、迎送客人要做到彬彬有礼

客人洽谈完毕后回去的时候，秘书不一定要专门放下自己手中的工作去送他，如果客人路过你的面前，你站起来向他点点头表示一下就行了。如果客人年纪大了或者腿有些不方便的话，那你一定要上前去抉一扶或送送他。会谈什么时候结束，秘书应该掌握好时间，待客人一出接待室，就马上进去收拾，看看客人是遗漏了什么东西.如果有，就赶快给客人送去.。所谓掌握好时间，不是要秘书在接待室门口老等着，给客人看到自己要进门整理收拾的样子，让他以为你是在撵他快走.如果发现客人遗忘了东西，要赶在电梯前或者大门口送还给客人.如果没来得及的话，就要尽快与对方联系。

五、接待室内布置规范

一般来说，现在的公司都不止有一个接待室.关于接待室的布置，最好按两种方式布置：一种是专门接待四五个客人的小一点的接待室;一种是接待十来个客人的大一点的接待室。大一点的接待室和小一点的接待室，在布置上有区别，但摆设基本上还是一样的，一般都要有椅子、沙发、桌子、茶几、电话、记录纸、笔、烟灰缸。注意在接待室可以放一些公司简介、样本等对外宣传资料，但不要放公司电话一览表等内部资料。如果接待室布置得太华丽，往往会给人一种俗气之感，但是接待室也不能太简陋，挂几幅字画，或者放几盆插花，就能给接待室带来几分雅致。接待室要经常保持清洁，象台布、桌布这些东西要勤洗勤换，如果接待室弄得乱七八糟，客人一进门就会感到不舒服。

接待礼仪论文 篇2

【摘 要】接待工作直接影响到高校的形象和声誉，应慎重对待。以礼待客时应遵循热情、真诚、平等、适度等原则。本文从接待人员的形象塑造、迎送的基本礼仪、接待的礼宾次序及交谈的礼仪细节等方面阐述了高校的接待礼仪。

【关键词】高校;接待;礼仪;原则;规范

近年来我国社会经济快速发展，高等学校与社会各界及国际间的工作往来、学术交流日益频繁，与此同时接待工作也逐渐成为高校日常工作中的一项重要活动。接待工作是一项比较繁琐的礼宾活动，但对于现代高校来说又是不可怠慢的事，如果处理不好不仅影响组织间与人际间的关系，也将直接影响学校的形象和声誉，甚至会影响到我们国家和民族的形象。因此，高校管理人员应了解和掌握一些接待的礼仪知识，通过文明热情的接待工作，联络内外，沟通左右，与方方面面的人士建立友好关系，树立学校的良好形象，增强学校的社会竞争力。

1 以礼待客时应遵循的原则

1.1 热情原则

《论语》中孔夫子的一句 有朋自远方来，不亦乐乎 的名言，道尽了交际活动中待人接物的奥秘。接待活动最忌冷漠相待，不 欢 而迎，不如不迎。有一位领导应邀参加某高校举行的一个庆典活动，在大门口受到门卫的阻挡，好不容易进去以后，连问几个人都没能找到会议地点，虽然后来他找到了会场，并被安排在主席台上的显眼位置，这位领导却一直都没能有个好心情，这所学校给他留下的印象就可想而知了。任何人到任何地方，恐怕最不愿意见到的就是冷遇，因此任何客人来访时都应热情欢迎。

1.2 真诚原则

在接待工作中务必以诚待人，诚心诚意，言行一致，表里如一，只有如此，待客时所表达的对客人的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解和接受。切不可仅把礼仪的运用作为一种道具，当时一个样，事后又是一个样，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，这样一旦被人察觉，定会事与愿违，引起别人极大的反感和憎恶。

1.3 平等原则

平等待人是人际交往中的美德，高校接待人员对任何交往对象都应一视同仁，给予同等程度的礼遇。不论是上级领导，还是普通群众;不论是资深学者，还是一般学子;不论是熟悉的，还是不熟悉的;也不论是外国人，还是中国人，都要以礼相待。厚此薄彼，区别对待，是接待工作的大忌。

1.4 适度原则

在接待工作中，一定要注意把握分寸，用心得体，运用礼仪时假如做得过了头，或者做得不到位，都不能恰当地表达敬人之意。这需要从以下两方面来把握。一是热情有度，接待人员在热情友好地对待来宾时，不宜对别人表现得过于关心，要以不妨碍别人，不给别人添麻烦，不干涉对方私生活为限，与外宾交往应酬时，务必要注意保持与双方关系相适应的距离。二是举止有度，接待人员要对自己的举止动作时时捡点，既不要因自己动作过分随意而失敬于人，也不要因机械地遵从礼仪要求，而束手束脚，拘谨呆板，让人感到别扭、难受。

高校接待工作要真正做到恰到好处、文明高雅，只有时时学习，积极实践，勤于总结，除此之外别无他途。

2 高校接待工作的礼仪规范

2.1 维护接待人员的良好形象

在高校的接待活动中，每一个接待人员的衣着发式、举手投足、态度表情无形中都展示了他对交往对象的重视程度，也将影响到他所在学校的形象和声誉，因此，高校工作人员应自觉维护良好的个人形象。

第一，注意仪表的整洁、大方。高校工作人员应保持良好的个人卫生，男子不蓄须，不留长发，女子不宜妆扮浓重，不宜染彩色头发。接待人员的服饰宜庄重、明快、大方，一般来讲男士着西装，穿皮鞋最为得体，要注意保持服装的挺括、清洁。女士最合适的服装当数西服套裙，也可以穿旗袍、有领有袖的连衣裙和各式套装，要注意裙子不能太短，短于膝盖则不雅，不能穿过透过露的服装，也不宜穿露脚跟、脚趾的鞋，因女性的脚跟脚趾是不宜轻易示人的。

第二，注意举止庄重、态度温和。高校工作人员要认真练习文明优雅的举止动作，努力做到 站有站相，坐有坐相 尽量改正诸如抠鼻子、挖耳朵、剔牙齿、随地吐痰、乱扔烟蒂等不文明的举止动作。对于来访的客人无论是否熟悉，都应热情相迎，亲切招呼，表情应友好自然，接待来宾时表情过度夸张或冷漠严肃都是失礼的。

第三，保持办公室、会客室整洁、优雅的环境。高校办公室和会客室的环境在一定程度上体现了高校工作人员的素质，也是学校形象的一个重要方面。为了让客人有一个良好的第一印象，平时工作人员就应将办公室收拾得干净、整洁一些，准备充足的茶、水和干净的水具，以免 不速之客 突然光临时手忙脚乱，无地自容。会客室的布置应考虑到充足的光线，温馨的色彩，适宜的温湿度和较为宁静的环境等因素，室内的装饰、点缀应体现出主人较高的艺术品味和审美情趣，要能使客人产生愉快的审美感觉。

2.2 注重迎送的基本礼仪

迎来送往是常见的交际礼节，一个热情周到的迎接礼仪能使来宾一踏入被访问地就能形成良好的第一印象，一个圆满的送别形式又能使客人巩固在访问中形成的良好印象，留下一个温馨美好的回忆，从而更好地促进双方的合作。

当客人来访时，办公室工作人员应立即放下手中的工作，微笑相迎，热情招呼问候，请客人坐下，待客人说明来意后，根据具体情况做安排，也可请学校领导或有关业务部门负责人一同接待，切不可在客人进门后不理不睬，不让座，一味忙自己的工作，态度生硬，三言两语就把人家打发走了，这是很失礼的。

以茶敬客是待客之际必不可少的一项重要礼仪。客人入座后即可向客人献茶，一般由学校接待人员或秘书为来客上茶，接待重要客人时，则由本校在场的职位最高者亲自上茶。上茶时先要检查茶杯是否冲洗干净，是否有茶垢，如用一次性水杯也要检查杯子是否漏水。沏泡的茶水要浓淡适中，量度适宜，通常说 浅茶满酒 就是要求茶水不要倒满杯，应当斟到杯深的三分之二处，不然就有厌客或逐客之嫌。敬茶时将茶杯放在托盘上端出，先将托盘放在客人附近的桌子上，然后一手拿着茶杯的杯托，一手附在杯托附近，从客人的左后侧或右后侧双手将茶杯递上去，放在客人右手上方，尽量不要从客人正前方上茶。注意不要用手捏住杯口，否则显得极不卫生，也不礼貌。 给客人敬茶时，上茶的先后顺序要慎重对待，一般先给客人上茶，再给本校的人上茶;先给领导上茶，再给随行人员上茶;先给长辈上茶，再给晚辈上茶。 当客人告辞时。接待人员要起身热情相送，根据客人的身份、地位和背景，具体确定送至办公室门口，还是大楼大厅门口。

迎接远道而来的客人，接待工作更要认真负责，礼仪周全，首先得知客人来访应尽快弄清来宾情况，以确定迎送规格，内容包括来宾单位、人数、姓名、性别、身份、民族、饮食习惯、抵达日期、乘坐何种交通工具、车次航班等。其次，要安排好迎宾工作，学校应组织级别相当的人员前往迎接，若级别相当的领导因故不能前往，应委托相应的有关人员进行迎接，并向对方说明原因，表示歉意，以示尊重。迎接人员要提前到达车站、机场或码头迎候客人的到来，如果客人已经到达车站、机场或码头，而迎接人员尚未到达，那是十分失礼的。如果来宾系贵宾，则应当安排献花仪式，献花时必须选用鲜花，并注意保持鲜花的整洁、鲜艳，忌用菊花、杜鹃花、石竹花和黄色的花。献花通常安排在宾主见面和相互介绍完毕之后由少年儿童或青年女教师将花献上，并向来宾行礼。第三，妥善安排来宾的日常生活，无论何种接待，事先应当根据来宾的身份和地位，以及人数、性别联系好宾馆或招待所和迎接的车辆。住宿安排要尽量合乎公务出差的住宿费标准，要根据来宾的饮食习惯和有关规定安排好伙食标准与进餐方式，如系外宾或少数民族客人，一定要根据客人所在国家或民族的生活、饮食禁忌给予妥善安排。客人抵达住处后，一般不要马上安排活动，接待人员大体告知来宾有关的活动安排时间及接待部门和人员的电话后即可离开，要给客人留一些休息、更衣的时间。第四，做好送别工作，一般说来，主要的迎候人员都应参加送别活动，如果来宾是贵宾，还应视具体情况，举行专门欢送仪式。送行人员可直接前往来宾下榻处话别，与来宾一起乘车到达机场、车站或码头，来宾在上飞机、轮船或火车之前，送行人员应按照身份和职务的高低一一与来宾握手告别。在来宾登上飞机、轮船和火车之时，送行人员应向来宾挥手致意，待他们在视野里消失后，送行人员方可离去，如送行人员有事不能等候很长时间，应向客人说明原因，并表示歉意。

2.3 熟知接待的礼宾次序

高校接待人员在接待来自不同的单位，不同地区，不同国家的团体或个人时，需要要按照约俗成的方式或国际惯例排列其尊卑先后的顺序与位次，并且据此给予对方相应的礼遇，这就是人们通常所讲的礼宾次序或礼宾序列。妥善安排位次是接待活动中相当重要的一个环节，体现对来宾的尊重与敬意。社交场合排座次的五大规则是：面门为上、居中为上、以右为上、前排为上、以远为上。

以往我国奉行左大右小的礼宾次序，从1992年开始与国际接轨改为右大左小，前大后小，接见客人时是右宾左主，按职务高低各排一侧。引导客人上下楼时，上楼客人走在前面，接待人员在后;下楼时接待人员走在前面，以保证客人的安全。与客人一起乘车时，应先让客人上车，接待人员为客人打开车门，并用手挡住车蓬上框，以防客人的头碰到车门上，下车时接待人员要先下车，帮助客人打开车门，安全下车。通常乘坐小车时，主宾坐在后排临右窗的位子，主人坐在其左临窗的位子，陪同人员坐在司机右侧位;如果负责接待的领导亲自开车，那他的前排右侧位则为主宾位。当然客人上车后不管坐在哪里都不算错，不必请他挪动位置。在大型活动或大型会议的接待中，礼宾次序的排列为：按照来宾的行政职务高低排序。如果来宾是组团前来，则应按照团长的具体地位来排列先后次序。主席台座次排序规则是：前排高于后排、中央高于两侧、右边高于左边。

2.4 谨慎交谈的礼仪细节

在大多数场合下，一所学校的文化水平和总体素质往往体现在学校成员的谈吐文明上，因此高校的接待人员在与客人交谈时，仅凭自己的常规经验肯定是不行的，还要掌握一些有关交谈的礼仪规范。与人谈话时，态度应坦率诚恳，亲切友善宽容大度，与外国客人谈话时，既要恭敬、礼貌，又要不卑不亢，落落大方。交谈时应选择格调高雅、轻松愉快，双方都感兴趣的话题，尽量回避涉及对方弱点、短处和个人隐私的内容，切不可飞短流长地议论他人，与外国客人交谈时，还要注意尊重对方国家的主权，谈话内容不宜涉及对方所在国家的政治和内部事务。

当自己讲话时要注意谦恭礼貌，在不故作姿态的前提下，尽量多使用一些谦词、敬语和礼貌用语，不可使用低级庸俗的语言，或者是对方根本听不懂的语言。同时还要注意实事求是，对不了解的事应坦率讲明，不要含糊回答，尽量使对方感到友善和诚意。交谈中要注意自己的眼神与手势，谈话时可用眼神轻轻注视对方的眼睛，并适当改变视线，切不可直楞楞地盯住客人不放，或者举目四顾，双眼不敢看客人。交谈中适当地用手势表达自己的思想是必要的，但动作不要过大，不能对客人指指点点，拉拉扯扯，拍拍打打。接待人员与客人讲话时，无论是站还是坐身体都要朝向客人，与客人之间的距离要适度，既不能太近也不要太远，交谈现场超过三人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句，切莫仅与一两人交谈而冷落了其他人。注意了以上细节就能使交谈为接待工作增光添彩。

【参考文献】

[1]黎远新.略谈办公室工作基本礼仪[J].秘书之友，20xx(7).

[2]任越.公民礼仪学[M].中国矿业大学出版社，20xx.

[3]金正昆.社交礼仪教程[M].中国人民大学出版社，20xx.

[4]张彦，韩欲和.涉外礼仪[M].译林出版社，20xx.

接待礼仪论文 篇3

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.

接待礼仪论文 篇4

【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.

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找