

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员  企业会员

信息调研

- ◆ [我是这样撰写基层负面信息的](#)
- ◆ [做好县级党委信息工作的几点](#)
- ◆ [开展效率调研 打造调研精](#)
- ◆ [努力在改进信息服务上取得新](#)
- ◆ [浅谈如何上报信息和舆论监督](#)

督促检查

- ◆ [创新开展常委议定事项督查](#)
- ◆ [特事特督促恢复 抗冰抢电](#)
- ◆ [督查干部 要树正气 聚才气](#)
- ◆ [树牢优质理念 打造一流督查](#)
- ◆ [大胆创新 优质服务 不断](#)

综合协调

- ◆ [谈公文处理中的协调](#)
- ◆ [略论秘书的协调艺术](#)
- ◆ [也谈怎样当好副职](#)
- ◆ [着眼全局 统筹兼顾 充](#)
- ◆ [办公室主任的协调艺术](#)

提案办理

- ◆ [建议提案办理工作的特点、问](#)
- ◆ [重质量求实效 重沟通求满意](#)
- ◆ [江苏省盐城市盐都区政府认真](#)
- ◆ [提案办理](#)

当代秘书 >> 秘书务实 >> 秘书礼仪

企业秘书用语

作者: 廖金泽 发表时间: 2007-4-11 被阅读: 305次

怎样表达才能吸引对方的好奇与关注? 怎样说话才能获得别人的好感与信赖? 对于企业秘书来说, 这是职业用语的技术问题, 也是内心善意的沟通问题, 更是交谈话题的取舍问题。

企业秘书的语言表达必须符合职业用语标准, 尤其是下列要点:

第一, 郑重其事地谈出你自己的内心想法, 吞吞吐吐只会令人怀疑你的真实意图;

第二, 交谈内容应选择双方共同感兴趣的话题, 或者需要商量的事;

第三, 如果对方不善言词而使交谈产生冷场, 最好的方法是向对方请教他所专长的问题;

第四, 使用职业用语能够表现出你的专业素养, 只要涉及具体事务, 都能使谈话内容变得十分有效;

第五, 最有说服力和影响力的谈话是言简意赅, 字字珠玑, 点到即止, 加重语气, 稍作停顿;

第六, 光是你滔滔不绝而没有对方的适当反应, 那么你所讲的话可能全都是废话, 只有当对方眼神变化的时候, 才能证明你刚说的那句话发生了作用;

第七, 做个优秀的听者比做出色的讲者更容易掌握交谈的主动, 而且更容易获得对方的尊敬和信赖, 前提是你要作出适当的反应;

第八，把话题集中在健康而有用的内容上，会让对方对你肃然起敬。一个无聊而又想着法子聊的人，其肤浅和乏味只会令人扫兴。

在职业用语上，有一些早已约定俗成并且被商界认同的标准，如果有意识地遵循这些标准，肯定有助于你规范自己的职业表现。

## ● 问候和寒暄

和客户见面，通常会通过以下三种方式，然后进行实质性交谈。

### 打招呼

标准用语为"您好!" "很高兴认识您!" "见到您非常荣幸!", 或者斯文一些的"幸会", "久仰", 或者随便一些的"久闻大名", "早就期待着与您见面"。打招呼就是表示彼此见面的礼节。西方人打招呼更简单一些, 一个"嗨"字, 意思都在里面了, 还显得比较热络与亲和。

### 问候

常用语为“您最近怎样?” "吃了没有?" "忙什么哪?" "身体好吗?" 问候是问对方近况, 属于扯出话题的引子, 但要适当, 否则会闹出“您生病了没有?” 这样的笑话。西方人则很少问候, 因为问候难免会涉及个人隐私, 如果对方不愿意回答, 结果就会有些尴尬, 所以西方人总是点到即止, 省了这个中国人习以为常的关心。

### 寒暄

寒暄就是轻松地闲聊, 没有什么动机, 也不一定有实质性内容, 随意找些话题, 或者表示一些特定的感受, 例如 "好久不见, 您又发福了", "您的气色真不错", "今天的天气真不错"等等。

寒暄比较随便也比较亲切, 不仅可以联络感情, 也可以为之后的进一步交谈营造和谐的气氛, 但不必刻意安排, 只要你平时稍加注意, 多些感受, 并且能够根据对方的实际情况调整好自己的状态, 现场发挥就行了。

由此可见, 打招呼是彼此见面, 问候是关心对方, 寒暄是礼节性聊天, 什么层面讲什么, 还真有些讲究的必要。

## ●介绍和交谈

凡是介绍，都属于正式礼节的范畴，因为过于随便的引见会令见面本身显得无足轻重，从而影响双方彼此的态度。

介绍应用外交辞令，这不是做作或客套，而是郑重其事。只要你自己觉得这样是理所应当，相信周围的人都会如此看待。在商务交往和社交场合中，只有这种礼仪标准，才是对所有人也包括对你自己的尊重。

向对方介绍你自己时应用“请允许我向您作自我介绍”或“请允许我自我介绍”；向对方介绍他人时应用“请允许我向您介绍”或“让我来介绍一下”，如果你在介绍他人时尚未准确地知道其称呼，则应礼貌地问一下被介绍者：“请问您应该如何称呼？”或“请问怎样称呼您？”这样既不会唐突，也显得彬彬有礼。

笑谈的礼貌用语有“请”、“谢谢”、“对不起”、“不好意思”、“抱歉”等等。

在商务交往中，过于简单的“好”或“不好”的反应，会让对方感到你缺乏交谈的诚意或兴趣。因此，职业性的交谈重点在于清楚明白地告诉对方你想说什么，并且对对方的谈话积极地回应，例如重复对方的话语，或用惊讶的神情说出你的疑问：“真是这样吗？”或者充分肯定对方的想法：“我认为很有道理。”

总之，用合乎秘书身份的语言，把你的感觉说出来，就能使这种交谈变得很有职业味道。

## ●感谢和致意

对别人给予你的关心、爱护、帮助、照顾、支持和鼓励表示感谢，不仅是礼节，也是对对方为你的付出作出直接的肯定。

郑重其事地表示感谢，就是在“谢谢”的同时，语气郑重，声音清楚，音调铿锵，表情真诚，并且在“谢谢”前面加上被感谢者的称呼，越是这样显得越是真诚。

另外，如果有必要的话，还应加上致谢的理由，以免对方一头雾水，不知你所谢为何。

“谢谢”常挂在嘴，无疑是一种极为良好的习惯，因为它能表现出你的教养和礼貌，与你的职业身份是非常相符的。

致意也是打招呼的一种方式，只不过礼节性更为明确，例如“向您表示感谢”、“向您致以真诚的问候”、“向您表示诚挚的敬意”，这些客气的招呼在用词上确有些斯文，因此一般都用在正式的社交场合或比较隆重的仪式上。

### ●祝贺和称赞

对不同对象，在不同时刻，因为不同原因，道贺的用语有所不同。

祝贺上司晋升，应用“恭喜高升”以表同喜之情。

祝贺朋友的生日，当然是“生日快乐”；祝贺朋友结婚“百年好合”、“白头偕老”之类的贺语最为贴切。

遇上对方正逢喜事，譬如学业有成，或刚赚了一笔钱，礼节上的用语通常是发自内心地说一句：“真的为您感到高兴。”

祝贺的用语应该讨口彩，既让对方听得顺耳和开心，又能显示出你的文化底蕴和与众不同，在措词和用法上可以来点新意思。

称赞是加深彼此关系的最直接有效而且没有成本的行为，“您真有风度”显得很有诚意，“您好有风度”则有些矫揉造作；“您说得不错”显得平淡无奇，“您说得很有道理”就带着一种肯定，“您说得完全正确”则明显地表现出由衷的评价。

称赞的意思就是恰当地赞美，赞美不是应酬而是发自内心的夸奖，当然，社交场合上的礼节多了，也会形成没有实际意义只是礼貌的称赞，譬如简单地说“好”或“不错”。但如果你要追求称赞的效果，你就不能吝惜你的语言。

### ●解释和争辩

因为工作原因，秘书不被人理解的情况是经常发生的，解释恐怕是唯一能够打消对方疑惑的方法。

职业性的标准用语通常是“请允许我向您解释”或“请允许我解释一下”，但如果要让对方感到你的认真，你可以这样说：

“对此我必须作一番解释”，或者“请您认真听一听我的解释。”

解释是很自然和很必要的沟通方式，是一种既定想法的清楚表述，带有强制性的而非商量性的，因此在解释过程中，肯定性质的经常用“是”，会使解释本身显得充分和肯定：

“这件事是这样子的。”

“这件事就是如此。”

：“这件事的确应该这样。”

请注意，如果你想影响对方同意你的想法，你在解释时务必要用上述这些肯定用语，而不能在句尾用询问用语；譬如“是不是？”，因为“是不是”很容易被对方习惯性地视为否定句的引子，选择性必居其一，而肯定性的句尾用语则排除了这种可能性，使解释更有说服力。

为工作上的事进行争辩自然而然，但必须注意的是，争辩时的用语也要保持理智和礼貌，表现出专业性的实质，而绝不能像泼妇骂街那样，全然不顾斯文与得体。

争辩是就事论事，对对方的观点提出你自己不同的看法，话题内容可以针锋相对，但态度上应该非常礼貌，因为你的争辩对象不是上司就是客户或者同事，对原则性的问题双方各执一词，才会显得内容上有冲突。但有理不在声高，而且对事不对人，只有把握这两个原则，并且尝试着努力站在双方的立场上来看待同样一个问题，你就能够使自己的争辩有礼有节。

因此，争辩时的用语较多采用商量性的句尾词，如“是不是？”“不是吗？”使对方都有思考和回旋的余地。

## ● 劝导和批评

企业秘书的劝导工作更多地体现在和上司的交往中，这种因为工作观点的不同和你作为助手的参谋性角色要求，使你的劝导变得更加需要讲求策略。任何直截了当直来直去的用语都可能会造成抵触情绪，相信你还不至于

这么傻到去扮演上司的长辈。

聪明而且巧妙的劝导之术，当然是故意装傻，“我不知道为什么要这样？”然后让上司给你指点一番。就在这个指点中，上司有可能会发现自己无法自圆其说的地方，因而改变原来不成熟的主张。

另外，用商量的口吻来劝导，效果一定也很好。“这件事那样做会不会更好些呢？”或者先委婉地表示自己的态度，启发对方的思路，然后再礼貌地请对方定夺，引出下面进一步商量的话题，例如：“我的想法是这样子的，您看这是否有些道理？”

劝导就是规劝和开导；前者是礼貌地劝说，后者是客气地开导；在用语上应该温和，甚至可以自己举例子来说服对方。

批评是件难事，尤其是作为上司助手的你，因为从来没有一个人会心甘情愿地喜欢受人批评，即使圣人也不可能。因此你在用语上应该非常小心，仔细推敲，使批评本身既达到效果，又不会伤对方的自尊心，甚至激怒对方。现代社会的人心态普遍比较浮躁，再加上缺乏教养，所以稍有不合心意的事就会发作，一被别人批评就会恼羞成怒，这一点你应该非常清楚。

一旦遭遇到非你表态不可，非得批评不行的事情时，最好的说法是“我总觉得这样不是太合适”，或“我认为这种做法值得探讨”，或“这样做是不是可再考虑一下”。同样是批评，这样说可能更委婉，更有节制，更能起到提醒的作用。

### ●建议和暗示

向上司提建议是企业秘书的职责之一，这种职业用语比较简单和直截了当，“我建议应该这样”，或者“我的建议是……”。有时候为了强调建议的价值，也以郑重其事地用这样一种话来说：“这是我的建议。”

建议是你的本分，定夺是上司的权利，要让建议成为上司值得考虑的借鉴，聪明的方式是将定夺权郑重其事地交给上司，满足他的权力欲。一句话最恰当不过，那就是：“您看呢？”

暗示是一种技巧，很多时候因为某些原因，你不便向对方挑明，或者无法向对方明确表示，但是你又不能不让对方知道你的真实意图，于是你就只

好采用暗示的方式。

暗示可以用比喻，也可以拐弯抹角，暗示的用语是话里有话，非常巧妙地把真实的意思隐藏在话里，只能意会，不能言传。

使用暗示有两种情况，一种是你和上司的配合，一种是你给对方的提醒，通常的职业用语并没有什么标准，只是在强调暗示效果的前提下，尽量字斟句酌，讲究规范。

## ●拒绝和道歉

拒绝有直接拒绝、婉言拒绝、沉默拒绝、回避拒绝四种方法。

直接拒绝就是当场说明拒绝的理由，但在商务交往中，即使如此也要用婉转的话语，譬如："对不起，我实在不能接受。"一言九鼎，果断坚决。

婉言拒绝在语气程度上更温和更客气一些，譬如："我真的很为难，请你务必不要这样。"

沉默拒绝当然是一言不发，这一般是用在矛盾比较尖锐或问题比较棘手时，例如有关人士强迫你做你不愿意做的事，而你又不便明说，此时只能沉默是金，用沉默来表示你的不满。

回避拒绝是因为你很为难，或者是对方太客气，或者是你不好意思拂逆对方的好意，或者是避免拒绝会带来的尴尬，索性避而不见，或者是躲避是非。

正式场合表示拒绝，可以用官方语言，"对此，我表示拒绝"，一般场合则可以随意些，用你的态度明确表示，"不行，我不能那样做"。

道歉的用语应该礼貌和规范，因为本身已经有愧于对方，要求得到对方的谅解与宽恕，唯一的方式就是礼数周到，至少也让对方感觉舒服一些。

"对不起"是最常用的道歉语；

"很抱歉"表示程度上的重要；

"实在不好意思"说明自责；

“非常惭愧”或“深感愧疚”则强调了愧疚之心。

道歉并非耻辱，而是真诚的忏悔，真诚地请求对方的原谅，所以在道歉时应该直截了当，大大方方。

## ●化解和影响

日常交往中，即使礼数周到，但人与人之间的矛盾也是客观存在的，只不过场面上的争执或冲突还不至于怒目相对，挥拳相向。

有了矛盾不可怕，有矛盾恰恰证明双方都很在意对方，都很在意自己的利益，也都很在意交往结果。这是成功或者失败的信号，表明事情已到了十字路口。

促成交往朝好的方向发展是企业秘书的责任，化解对方的矛盾也是企业秘书应尽的义务，除非你这一方不想使这件事成功，否则由你出面做化解就会凸显你的公正。

在实际案例中，化解矛盾的职业用语通常是这样几句话：

“不至于这样吧！”

“何必这样呢？”

“何苦如此。”

“请彼此都冷静一下。”

“是不是再考虑考虑？”

“买卖不成情义在，大家坐在一起也是个缘分，没必要伤了和气与感情。”

“给我一个面子，这件事不要再争了，好吗？”

化解之招是在适当的时候说适当的话，并且力求公正，即使你是矛盾一方的一员。但要注意，当你的价值或作用还不至于影响双方的态度时，你也只能做个和事佬。

要达到影响对方的目的，有一个词特别有效，那就是：“是吧！”从语气习惯



来说，人们通常会顺着这个词思考;如果违逆它去想，说一句“不是吧！”则会有非常别扭的感觉，不信你试试。

巧妙地在你的话尾加上这个问语，可以帮助你有效地影响对方，让对方在知不觉的习惯性思维中接受你的说法。

企业秘书的职业用语是门学问，合理地运用这些语言，无疑会使你成为训练有素的专业人士。

[上一篇](#)：谈秘书人员的姿态及训练

[下一篇](#)：没有相关信息

发表评论

用户名:

密 码:

验证码:  2268

最新相关评论

暂无评论

友情链接: [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接: [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话: 0731-2215063 传真号码: 0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话: 0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持