

商务秘书形象塑造应注意的问题

徐小雅

摘要: 当今社会对秘书的综合素质提出了更高的要求, 塑造良好的秘书形象对于秘书工作的开展具有十分重要的作用。文本主要分析了塑造良好商务秘书形象的重要性, 深入探析了商务秘书形象塑造应注意的几个问题。

关键词: 商务秘书; 形象塑造; 注意问题

一、塑造良好商务秘书职业形象的重要性

商务秘书的职业形象代表着企业对外形象的重要体现, 在很大程度上代表了公司的发展水平。纵观现在的公司企业, 大多都很重视公司文化的建设, 以及公司品牌效应和对外形象。事实上, 公司最关注的还是员工形象的塑造。与此同时, 商务秘书作为公司领导阶级的助手, 负责辅助领导的日常事务决策, 这就决定了商务秘书是一个对外性质的工作, 不仅要与公司合作伙伴来往, 还要有足够的能力来应对各种活动事项, 因此, 商务秘书基本就算是公司的对外形象代言人。秘书塑造的良好形象, 则会给客户以亲切、贴心的感受, 并能够引申到对这家工资的感觉中, 有助于业务的商谈融洽。

二、商务秘书形象塑造应注意的问题

1. 塑造优雅的体态美

体态美, 也就是人们俗语中所说的“站有站相, 坐有坐相”, 要求能够保持行为举止的优雅性, 这是我国传统文化对于个人形象的定义。在与人沟通的过程中, 人们的感情、思想都能够通过体态传达, 也就是肢体语言。商务秘书作为公司的对外形象代言人, 只有塑造优雅的体态美, 才能为客户带来的真

诚、可靠的感觉。假设你现在去一家公司谈业务, 刚走进公司的会议室, 就看到一位女士坐姿不雅、行为粗鲁, 肯定会认为她毫无形象可言, 同时也会对该公司的印象大打折扣; 而如果, 此时你看见的是一位行为干练、举止大方的秘书, 则也会相应地对该公司产生信赖感。对于这一点, 笔者体会十分深刻, 在笔者看来, 工作时保持不卑不亢的态度最为适宜, 既不能给人骄傲自大的感觉, 也不能缺乏自信, 让别人对你的工作产生卑贱之感。除此以外, 商务秘书的坐态、站态、面部表情、行为举止, 经过长期的学习, 则不仅是对于工作而言, 还会影响到日常的生活, 切实提高秘书的气质, 强化其体态的优美, 有助于其获得客户认同, 给予客户以信任感、信赖感, 促进公司更稳定、和谐地发展。

2. 塑造良好的仪表美

仪表美, 不仅是由先天性因素所决定的, 还能够通过后天的培养来塑造。虽然身高、相貌不是我们所能决定的, 但可以通过改变体型, 经常训练来塑造自我。

公司领导出席各种场所时, 通常会有商务秘书跟随。此时, 秘书更要保持自己的仪表美, 并充分考虑到出席场合的不同, 选择相应的穿着。众所周知, 商务秘书塑造良好的仪表美, 不仅能为公司的形象加分, 同时, 在适当的场合选择合适的衣服, 才能够切实提高工作自信心, 获得客户的认同, 为公司赢得客户的信任。

3. 塑造得体的语言美

在实际的工作过程中, 商务秘书尤其要重视自身说话的语言。要运用得体、合适的语言, 来与顾客建立良好的人际

关系, 获得顾客的认同, 突出个人专业的形象, 促进公司业务的完成。例如, 在客户访问公司的过程中, 商务秘书要始终以优雅得体的语言来接待客户; 在客户等候领导进行商务洽谈工作时, 秘书要牢记礼仪中专业的“三声”法则, 即客户来时要欢迎、客户问时要回答、客户走时要说送。部分秘书在刚开始接受工作时, 经常需要帮客户端茶倒水、传送资料等, 其实这也具有一定的实际价值。在秘书接听电话时, 她所塑造的语言形象, 则代表公司的对外语言。如果秘书能以一种非常谦卑有礼的语言来回答客户的问题, 则会让客户对这家公司产生好感; 相反的, 如果秘书语言上不尊敬客户, 客户则会认为是这家公司的无礼, 丧失对这家公司的信心, 更不用说建立良好的合作关系了。因此, 塑造得体的语言美, 对于商务秘书的工作而言具有十分重要的意义, 不仅有利于公司形象的建立, 还能够得到客户的认同, 提高公司的竞争力。

三、结语

综上所述, 商务秘书是公司对外的重要形象代表, 尤其要注重自身形象的塑造。只有塑造出良好的秘书形象, 才能切实提高公司的形象, 赢得客户的认同, 获得客户的信任, 促进公司更加和谐、稳定地发展。

参考文献:

- [1] 徐雪玉. 浅谈商务秘书的职业形象[J]. 现代商业, 2009(14).
 - [2] 穆廷云. 和谐着装塑造秘书职业形象[J]. 秘书之友, 2008(03).
- (作者单位: 广西科技大学鹿山学院)

作者简介

徐小雅(1987—), 女, 山东临沂人, 硕士, 广西科技大学鹿山学院公共事业管理专业教师, 助教。