

[摘要]本文阐述了商务秘书职业形象及其构成体系,树立良好秘书职业形象的意义,及当前秘书职业形象认识上存在的误区。提出了塑造秘书职业形象的具体做法,即商务秘书必须具有良好的仪容、仪表和仪态。

[关键词]商务秘书 职业形象 塑造

[中图分类号]F621

[文献标识码]A

[文章编号]1002-736X(2005)05-0125-03

浅谈商务秘书职业形象的塑造

■ 王化

(桂林航天工业高等专科学校, 广西 桂林 541004)

当今,商业社会急需大批训练有素能力卓著的职业秘书,企业的老板和职业经理人已经日益认识到社会分工的重要性,只有依靠秘书的协助,自己才能更有效地从事经营和管理。作为一种受人瞩目的职业,秘书毫无疑问是职业规范的表率,其言行举止不仅代表着企业形象,同时也对其工作环境的人事产生重要的影响。从一位秘书的表现就能感觉得出其所在企业的品质特征,以及其上司的品格特征。因此,商务秘书的职业形象不容忽视,塑造其形象更是不可缺少。

一、商务秘书的职业形象

1. 商务秘书职业形象及其构成体现。

行为学家研究表明,90%的人是在会晤的最初几分钟内就彼此做出判断的,第一次见面的感觉6秒内已决定。由于人类是一种视觉占主导的动物,因此我们对事物的印象,源于自己之所见。外表在个人印象中占50%——种族、年龄、性别、身高、体重、肤色、形体语言、衣着和打扮,它们都作为外表的一部分起着相应的作用。另外,说话的声音和方式则占个人印象的38%,而信息或说话的内容仅占7%。由此可见,人们留给初次见面者的第一印象至关重要,它往往会影响到他人对自己的看法与评价。它的形成,往往由他人见到自己

的头一眼所决定。他人由此对自己产生的看法与评价,在此后的相关交往中将产生巨大影响,它一旦形成,便

往往会一成不变。这就是所谓首因效应,秘书人员应予重视。

商务秘书的职业形象是指秘书



在公众面前树立的印象，它是通过衣着打扮、言行举止反映出你专业的态度、知识、技能等。同时，也是你与社会沟通、并使之接受的方法。良好的职业形象不仅能够提升个人品牌价值，而且还能提高自己的职业自信心。其构成体现主要包括仪表、表情、举止动作、服饰、谈吐及待人接物等，这是一种值得开发、利用的资源。现代社会更是必不可少。

2. 树立良好商务秘书职业形象的意义。

(1) 商务秘书良好职业形象能够给宾客留下良好的第一印象。

公司秘书的仪容仪表在一定程度上体现了公司的服务形象，而服务形象是公司文明的第一标志。作为公司的秘书，可以说是公司的形象大使，其一举一动，对生意的促成很重要。形象代表档次，档次决定价格，价格产生效应，这是一个连锁反应循环圈。可以想象，如果宾客接触到的秘书是仪表堂堂、彬彬有礼、精神焕发、富有朝气、充满活力的，那么就会对公司留下一个良好的第一印象。

(2) 商务秘书良好职业形象是自尊自爱的体现。

整洁美观的公司制服与端庄大方的仪容，既是秘书自尊自爱的表现，又是对本职工作的责任感和事业心的反映。仪表大方、仪容端庄是秘书服务接待的基础，如果衣冠不整、不修边幅，会被认为是作风拖沓、生活懒散、社会责任感不强，难以得到他人的信任。因此，良好秘书形象体现的是一种自信、热情、向上的精神风貌。

(3) 商务秘书良好职业形象是公司管理水平和 service 水平的反映。

企业秘书的仪容仪表也在一定程度上反映了企业的管理水平和 service 水平。现代企业，非常重视提倡建设企业文化，树立企业形象和品牌。其中重要的是人的形象的树立。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、决策的工作事务，这决定了秘书工作是一个外向型的岗位，要广泛接触各色人等，处理各种关系，安排各种活动，秘书的形象反映着公司的形象。秘书具有较高的礼仪修养，就会给人一种真诚可靠的感觉，并由此对公司的产品与服务产生信赖感。

3. 当前对秘书职业形象认识上

存在的误区。

随着现代企业制度的逐步建立，对企业秘书素质的要求越来越高。但是，在对秘书职业形象认识上还存在着误区。例如，一些人认为，年轻、漂亮、性感就可以作秘书。据报道，武汉某高校计算机专业应届一毕业生在求职材料上附上自己低胸性感照片，并称“本人是学校公认的美丽女生，具有较强社交沟通能力，能喝酒。可胜任秘书方面工作”。在这一大学生的脑海里，秘书就是秀色撩人和一饮三百杯的妩媚女郎。毕业于北京外语学院，现在一家外资公司做首席秘书的王小姐说，“这本身就是一个不正确认识，大概就是被人们妖魔化了的秘书的概念吧。”专业人士认为，做秘书这一行，重视仪表美，并不为了到舞台上表演，也不是要人家钟情于你，而是要树立秘书这个角色美好形象，更有利于为领导服务，有利于开展工作。另有一些人认为，秘书人员只要具有较高的业务水平和专业知识，能胜任工作，其礼仪形象可不必太在意，那只是在做表面文章。女秘书上班不化淡妆，穿着随便，发型时髦；有的秘书行为举止猥琐，语言粗俗等，这些都严重地破坏了秘书的职业形象，并对公司形象造成不良影响。

二、塑造良好的商务秘书职业形象

俄罗斯伟大作家契诃夫有过一句名言：人的一切都应该美的，美的仪表、美的服装、美的心灵。如果用这句话要求商务秘书人员，也是恰当的。秘书应注重自己的职业形象，因为它是组成本单位形象的重要“软件”。塑造良好的职业形象是商务秘书的必修课，秘书的职业形象是综合的，它包含众多内容，现重点分析以下方面：

1. 商务秘书应仪容干净、整洁。

第一，整洁的发型，即头发干净、整整齐齐、长短适当，发型简单大方、朴素典雅。要勤洗发、勤理发，把头发梳理到位。男秘书头发以6厘米左右为佳，最长也不应该后及颈口，前过额头；女秘书头发的长度则相对来说宽松一些，不过最好是不要长过肩部，或挡住眼睛。工作场

合，则必须将长发扎起来。

第二，清爽的面孔，不允许面部不干净、不卫生。要做到这一点，必须勤洗脸，不使自己的面部存在一丝一毫的汗渍、泪痕以及不洁之物。从事商务活动的男秘书不许蓄须，最好每天坚持剃一次胡须，绝对不可以胡子拉碴地上班或会面。还要注意经常检查和修剪鼻毛，最后还要注意去除口部的多余物，这是指口角周围沉积的唾液、泡沫、食物残渣和牙缝间的牙垢。要消除口腔异味，养成在参加商务场合前不吃生蒜、生葱和韭菜一类带刺激性气味的食物的良好习惯。

第三，干净的手部，必须勤洗手，常剪指甲，绝不要留长指甲，女秘书工作时指甲上不宜涂抹彩色指甲油。

第四，女秘书适度化妆。工作岗位上宜施淡妆，白天的社交活动也应施淡妆。浓妆只适合晚上的娱乐性活动，如舞会等。在喜庆的场合化妆可以艳丽一些，以烘托热烈的气氛；而在吊唁、丧礼的场合浓妆艳抹则是非常失礼的，此时只允许施淡妆，且不宜抹口红。

2. 商务秘书应仪态优雅、举止大方。

秘书接触到的商务活动中，大都要涉及到个人的举手投足、言谈举止之类的小节，但正是这些小节关系到个人及组织的形象，正所谓：“小节之处见精神，言谈举止见文化。”秘书优雅、得体、自然的举止是一种长久熏陶，顺乎自然的结果。

第一，优美的站姿。所谓站有站相，具体要做到这些：男秘书两足分开20公分左右的宽度，或两足并立在一起，但不要太贴近，以站得稳当为好；女秘书可以把两个脚后跟靠在一起；收腹，挺胸，两肩平行，双臂自然下垂，头正，眼睛平视，下巴微收。站立时千万不要歪脖、斜腰、挺腰、曲腿等，这些不美的姿态都会破坏自己的形象。

第二，优雅的坐姿。不论坐在什么地方，头要正，上身要微微地向前倾斜，双腿轻轻并拢。如果是坐在沙发上，要把大部分身子坐进去，如果是坐在椅子上，基本上要使身体占据大部分或全部椅子，背要直，双肩自然下垂，双手分开放在膝上。如果是女秘书就要把两足并在一起，并把

两个脚后跟微微提起。这样，不仅姿势好看，而且会给人一种沉稳、大方的感觉。秘书坐在那里或是抖动腿，或是摩头、抓耳、抠鼻子、拔胡子等，都是些不文雅的坐姿；有的人坐下后爱翘二郎腿，而且还不停地晃动，这也不太雅观。

第三，优美的走姿。走路的姿势要优美，一些共同的特点是：步伐要稳健，有节奏，不大不小，不快不慢，路线要直，腰背要直，抬头挺胸，体态轻盈、自然，使外部形象能较好地表现出内在的涵养来。

第四，体态举止要优美、得体。像常用的点头，要根据情况和对象，有的是微微点一下头，有的是深深点一下头，有的是点一下，有的是点几下，有的是边走路边点头，有的是边说话边点头，有的是面带微笑点着头，多种多样。又如握手时要自然，面带微笑，目光注视对方，身体稍微向前弯曲，要握得松紧适度。秘书不要用手或戴着手套与别人握手；握手时不要心不在焉，目光到处乱看。平时在办公室里，秘书人员走路要轻，开门要缓。陪领导坐车，要主动打开车门，垂立一旁或用左手挡在车门框的上方等。

第五，表情热情、友好、自然。目光是面部表情的核心，应该是坦然、亲切、友善、有神。秘书在与人交谈时，目光要注视着对方，才能表现出诚恳与尊重。秘书的眼睛不能无神，更不能神色黯然。如在召开会议时，秘书发放完资料，调试好音响话筒后，向会议主持人望一望，会议主持人会立即宣布会议开始。微笑是社交场合最富有吸引力的面部表情。微笑时，面部肌肉放松，嘴角的两端微翘，笑不露齿、不发声，使人如沐春风。

3. 商务秘书应仪表端庄、着装规范。

秘书个人着装是个人修养的标志，是审美情趣的体现，是企业规范的一种形象的体现。

第一，职业秘书的服装应该是简单线条加上剪裁大方的组合性套装，这样优雅大方、明快的服装既能够表现你的身份和地位，也能增加别人对你的信任。由体现一些现代感的单品搭配，或者借着色彩搭配，强调多功能和多变化的组合，衬托秘书在不同场合、不同情绪、不同天气状况

的心情。这些基本的单品有：短、中长、长外套；短、窄中、A字中、宽长、窄长裙；各种单色衬衫和长裤、暗格长裤；开衫或套头毛衣；西装；背心。利用这些基本单品，你可以随心所欲地搭配出各种适合上班的服装。

第二，在商务交往中，秘书不同的场合着装应有所不同。

在喜庆场合，如联欢晚会、假日游园等等，秘书人员在服饰上应注意以下两个方面：一是色彩要丰富。在正规的喜庆场合，着装要求比较严格，男秘书服装以深色为宜，单色、条纹、暗小格均可；女秘书可以选择适合自己的各种颜色的连衣裙或裙套装。二是款式要新颖得当。在喜庆场合，男秘书仍以穿中山装、西装或自己的民族服装为主。女秘书可以根据季节活动性质的不同，根据自身的特点，选择自己喜欢的款式。既可以穿西装(下身可为西裤或裙子)或民族服装，也可穿中式上衣配长裙或长裤。还可以穿旗袍和连衣裙等。在夏季，也可穿上衣、短袖衫配上裙子或长裤。

在庄重场合，如庆典仪式、正式宴请、会见外宾等。在服饰方面，自然也不能随便、马虎。如果秘书人员在这种场合着一套便服或不修边幅，会使公众感觉他没有诚意或缺乏教养，而从一开始就对他失去信心。在庄重场合着装，一般要注意以下三点：一是要按规定着装。一些重大的宴会、庆典及会见，凡是在请柬上规定要穿礼服的，一定要按规定穿着。如果请柬上没有具体的着装规定，也应该穿着比较严肃正式的服装。一般情况下，男秘书应以西装为主，女秘书应以长裙、套装为主。庄重场合男秘书可以穿上下同色、同质的毛料中山装、西装或民族服装，女秘书可以穿各式套装、晚礼服或旗袍、长裙等，要从服饰上显示出自己的庄重、高雅的气质、风度和教养。二是要按规范着装。出席重大宴会，参加庆典、会见，秘书人员一定要穿衬衣、系领带，领带的长度应适当。穿西服脚上应配皮鞋。如果穿中山装，则一定要扣好衣扣和裤扣。穿长裤时不能卷起裤边。女秘书不宜赤脚穿凉鞋。如果穿长筒袜子，袜口不要露在衣裙外边。女秘书的纱手套、纱面罩、帽子、披肩和外套等，作为服装的一部

分，按照习惯在室内也允许穿戴；而男秘书在室内任何时候都不能戴帽子和手套。三是要注意着装礼貌。在庄重场合，除了按规定、规范着装以外，秘书人员还要注意着装礼貌和行为的彬彬有礼。比如，手不能随意插在裤袋里；进门后应脱去大衣、风衣；无论天气怎么炎热，都不能当众解开纽扣和脱下衣服。参加小型宴会，如主人示意，男秘书可脱下外衣搭在椅背上。

在办公室，秘书着装应保守而正统。如男秘书穿深色西装套装和白衬衫，打素色或条纹式领带，配深色袜子和皮鞋。女秘书服装款式应以端庄大方稳重高雅的裙装或裤装为主。选择裙装时，一定要特别注意裙子的长度，标准的长度是由你自己的腿型和膝盖的匀称好看与否决定的。相对于裙装的婷婷玉立，裤装则显得优雅成熟、干净利落。裤型可以是宽松型的，也可以是西式的。质地要挺刮，熨烫线条要明显，裤长应能盖住鞋。办公室内着装的色彩不能太艳，否则会影响别人的注意力。办公室内最适宜的色彩恐怕就属灰色系列了，无论是深灰、浅灰、驼灰，那份色彩里透出来的柔和淡雅温馨，给人一种舒适稳重又容易接近的感觉，灰色很贵族，而棕色最优雅，鹅黄或明黄的颜色则最容易在办公室里营造一种鲜活的亮色，让人赏心悦目。

【参考文献】

- [1]宋学军.商务礼仪：管理者必备的自助秘书.九州出版社，2004.9.
- [2]王守福.秘书礼仪.高等教育出版社，2003.7.
- [3]王水华.公关与商务礼仪.东南大学出版社，2002.1.
- [4]吕定禄.浅谈秘书工作中的体态语言.秘书工作，2004(3).
- [5]廖金泽.秘书培训教程.海天出版社，2003.5.

【责任编辑：刘泉】

【作者简介】王化(1966~)，广西桂林人，桂林航天工业高等专科学校人文与社会科学系讲师，研究方向是公关与文秘。