****

**本科毕业论文**

**题 目： 如何树立良好的秘书形象**

**学 生： 颜金玉 学号： 201340150149**

**学 院： 文学院 专业： 秘书学**

**入学时间： 2013 年 9 月 1**

**指导教师： 郭世轩 职称： 教授**

**完成日期： 2017 年 4 月 20 日**

**如何树立良好的秘书形象**

**摘要：**信息化社会对秘书的综合素质提出了更高的要求，为了适应时代的要求，秘书从业人员也应相应提高自身素质。在现阶段，树立良好的秘书形象有助于秘书工作更好的开展。我们主要分析了树立良好秘书形象的重要性及其对秘书职业生涯的影响，深入探讨如何从仪容、着装、言谈举止等方面塑造自己的外在形象以及如何从知识能力素质、职业道德素养、精神面貌和个人综合能力等方面提升自己的内在形象。

**关键词：**秘书形象；职业生涯；精神面貌；职业道德

**Discussion on how to establish a good secretary image**

**Abstract**: Information society has proposed higher demands on secretary's overall quality, therefore the secretary practitioners should also improve their own quality correspondingly to adapt to the development of the age. At this stage establishing a good image of the secretary plays a very important role on the development of the secretary work. This paper mainly analyzes the importance of establishing a good secretary image and its influence on the career of the secretary. Then we discuss how to shape secretary's own image from the aspects of appearance, dress and linguistic behavior. Finally we discuss how to cultivate secretary's own image from the aspects of knowledge ability, professional ethics, mental outlook and personal ability to enhance one's own internal image.

**Key words**: secretary image, career, spirit, professional ethics

# **一、**绪论

随着社会经济的发展，秘书已经发展成为整个社会不可或缺的一种重要职业。互联网的普及使人们进入信息化时代，在科技高度发达的21世纪，现代秘书不但要有传统秘书的公文写作能力，还应具备现代秘书的公关能力，同时还需要能够灵活运用各种办公软件，远远不再是人们所谓的写写公文、出席应酬的文员或者只是一个摆在办公室里的美丽的花瓶了。新的时代对秘书有了新的要求，其中就包括形象标准和岗位职责。秘书不仅是公司里组织协调事物、连接基层和领导的传话人，现在也更多地参与到决策中，甚至在一定程度上代表着公司的形象。

对秘书来说，良好的外在形象需要丰富的内涵来支撑，丰富的内涵也需要良好的外在形象来表现。两者互相依存，共同构成了秘书的职业形象。二十一世纪以来，秘书形象越来越受到重视，有些学者也做了很多相关的研究。曹秀丽着重介绍了秘书从言谈举止如何塑造良好的形象，给出很多具体的对话[1]。王化和徐小雅从公司形象的角度提出了公司对商务秘书的要求[2]，其中王化更详细地介绍了仪容和服饰，提供了穿衣搭配和化妆的意见[3]。胡详鸿指出秘书形象的重要性，并且给出一些秘书仪态设计的内容和要求[4]。李力阐述了秘书形象对个人发展和职能起到的作用[5]。李慧芳和魏景霞则从教学的角度入手，分析了秘书形象在高校文秘专业中的必要性，并提出了现有教学方式的一些问题和相应的改进方案，尤其是礼仪教学和形象塑造[6][7]。这些文章对于文秘专业学生踏入社会后快速适应当代秘书要求，塑造自身形象起到一定的启发作用。

现有的论文对如何树立良好的秘书形象介绍得还不够详细。本文旨在前人探究的基础上进一步探究秘书形象的塑造。首先介绍良好的秘书形象对秘书生涯的意义，呼吁大家注重秘书形象。其次着重介绍如何树立良好的形象，分别从仪容、着装、言行、自身文化素养、与他人关系等方面论述每个方面所起作用，提出塑造形象的一些对策。

# 二、秘书形象对秘书职业生涯的意义

成为一名优秀的秘书，是每一个秘书所追求的职业目标。秘书的职业要求不仅仅体现在工作内容和质量上，更重要的是秘书自身的言行处事、性格特征、心理素质和道德品质等。这些只是秘书形象的内在或者外在体现。一名合格的秘书，需要认识到职业对自己的要求，并且适应职业的要求，在内在和外在两方面都做出积极的调整，才能在职业生涯中稳步前进，跟上时代的脚步。秘书要想塑造一个良好的职业形象，必须从如下几个方面努力。

展现个人素养。秘书从业者在职业生涯中想要得到社会、公司、领导、同事的认可，把握住机遇，就需要拥有良好的秘书形象和独特的个人魅力。个人形象和魅力是影响他人的重要途径。他人通过对个人形象的直观感受，来决定是否愿意对对方深入了解，去进一步了解对方的内涵。有实验表明，超过九成的人在会晤的几分钟内就已经做出对一个人的判断，会面时第一印象在六秒种内就已经初步形成[3]。第一印象在初次见面中至关重要，它在很大程度上会影响到会面者对自身的评价和看法。而这都是在初次会面仅仅从外表和简单的言行判断的。由此可见，形象对一个人的重要性。对秘书而言，更是如此。除了第一印象之外，在会面中，言行举止占有个人印象的38%。如果说第一印象决定了他人对你的看法，后续的言谈举止则会透漏出一些内在素养。言谈举止可以看出个人的性格和心理状态。健谈的人在交谈中就可以看到他的自信和从容，绅士的人在言行中透漏出他的礼貌和谦让。一个人的精神风貌会通过言谈举止透漏出来，外在的形象也能一定程度上反映出内在的修为。例如正确的站姿可以表现出自信心，也能强化说服力，而怯懦的言语使人感到不可信，引起别人的质疑。

个人形象既是外在形象的直接体现，也是内在素质和修养的映射。对于秘书职业来说，个人形象犹为重要。在和同事、领导的相处中，秘书形象所展现出的良好个人素养会使自己更容易获得别人的认可与信任，让工作更顺利地进行。在日常的组织协调工作中，以“您好”开头的问候，身体前倾的专心倾听，一个真诚的微笑，都会让你与领导和基层的沟通更加顺利，组织策划类的工作也能更好地开展。

改善人际关系。秘书在领导工作中起到至关重要的作用。在企业内，良好的人际关系可以帮助秘书营造轻快的工作氛围，使公司活力满满；提升沟通效率，帮助高层和基层建立和谐的关系。良好的形象可以全面展示秘书的个人素养和个人魅力，极大地提升沟通效率和秘书自身的交际能力。对于商务秘书来说，秘书形象直接决定了公司与客户的人际关系，影响和客户的沟通效率。良好的秘书形象可以帮助公司获取更多的潜在客户，使公司获益。

21世纪的秘书工作不仅仅局限于整理公文、组织策划会议、协助领导安排工作。但秘书的职业决定了秘书每天大部分工作都是在与人打交道，不论是当面的交流还是电话邮件的通知。对于企业内部而言，秘书从业者能否维系良好的人际关系，对秘书工作有难以忽略的影响。秘书的形象直接影响了秘书在公司内部的工作绩效，决定了秘书的内部亲和力，对自己的职业生涯产生不可忽视的影响。

提高企业形象。对外，秘书代表着公司的形象。秘书形象不仅仅是自身的形象，其一举一动都反映着企业文化，是公司整体文化氛围的折射。对公司外部而言，秘书也是公司公关活动的主体，是公司对外交涉的“门面”。秘书的形象代表了公司的形象，会直接影响公关活动或沟通的成败，影响甚至决定着公司的发展。良好的秘书形象也是公司实力的体现。一个形象不佳的秘书很难让人相信公司内部管理井井有条，人员培训机制良好。

秘书的言行举止直接关系到企业的对外形象。所以秘书需要随时随地保持自身良好的形象。秘书作为公司的员工，承担着自身的任务职责，代表着公司的文化形象和文化氛围，代表着公司和员工的精神面貌。良好的秘书形象帮助提升公司的形象，也能够使秘书从业者在职业生涯中稳步前进。

# 三、内外兼修的秘书形象

良好的秘书形象是秘书工作的基石。秘书形象主要包括外在形象和内在形象。外在形象是个人的外观感受，主要包括仪容仪表、言行举止等。而内在形象则包含个人的精神面貌、职业素养和审美情趣等。通常说来，外在形象是内在形象的外在体现，内在形象是外在形象的内部沉淀。想要塑造良好的秘书职业形象，秘书从业者需要在注重外在形象的同时也兼顾内在形象。接下来，我们就分别从内在形象和外在形象两方面分别进行论述。

首选是协调的外在形象，外在形象是需要塑造的。外在形象能够直观的体现出一个人的素养、修为、气质和审美。秘书的外在形象主要包括在仪容、着装和言谈举止这三个方面。

整洁的仪容。秘书仪容的基本要求是保持清洁，要大方自然。在仪容方面，首先要做到发型整洁，即头发干净整齐、长短恰当，发型要简单大方，不应过于复杂。秘书要勤于梳洗和整理头发，头发需要梳到位。对男秘书而言头发长度最好在6厘米左右，不要触及领口，前面不要超过额头；女秘书的头发长度限制少一些，但是不建议留披肩发，刘海不要遮住双眼。女秘书在办公时一定要将长发束起。其次，要注意面部的清洁和卫生工作，时刻保持面部整洁干净。因此秘书要经常清理面部，认真清洁鼻子、耳朵以及眼角。男秘书不要蓄胡须，坚持每天清理胡须。刷牙时注意清洁牙垢，保持洁白的牙齿和清新的口气。随身携带口香糖，在必要的时刻用于清洁口气。最后，时刻保持手部的整洁，勤洗手勤剪指甲，不要留长指甲。

天生丽质，风仪修整的人毕竟是少数。我们却可以依靠发型、服装和妆容的修饰，弥补不足美化形象。秘书合适的妆容是对他人的尊敬，也能提升自己的自信心，展现出积极向上的心态。在选择妆容时，首先要对自身的面部特点、肤质和发型等有足够了解，在化妆时扬长避短。此外，女秘书要根据场合来选择扮装，妆容也要适合自己的年龄和身份。日常工作时应保持淡妆，不失美感同时又庄重大方。男秘书则无需化妆，只需要注意保持脸干净整洁即可。

得体的着装。美国心理学家乔伊斯说过：“服装可以造就男人，也可以造就女人，最好的最强烈的印象就是由穿着造成的。[11]”衣着是个性的外化，可以折射出一个人的审美情趣。秘书也是如此。在正式场合应穿戴职业业装。秘书的着装在一定程度上代表着公司的形象。秘书重视着装，一方面是工作场合的要求，另一方面是为了维系良好的公司形象。

大方端庄是秘书着装的基本要求。衣服上的选择要遵循一些原则。其一，正式和整洁原则。对秘书从业者来说，职业装是工作场合穿衣的不二选择。职业装注重细节简化，这良好地衬托了秘书的身份。其二，和谐原则。和谐的着装是穿衣的最佳境界，秘书在选择服装时需要注意与自己的身份、年龄和体态相配。其三，着装的“TPO”原则。“TPO”原则是目前国际上公认的穿衣原则。TPO指的是时间“time”、地点“place”、场合“occasion”，要求人们在选择着装时，要考虑时间、地点和场合，尽量让服装搭配和时间、地点、场合相协调。例如在和客户会晤、出席正式会议等，服饰要大方优雅；参加正式宴会时，旗袍和中山装是合适的选择。除了着装的整体要求外，衣服也要注意整洁，鞋子要保持干净。在公开场合，女秘书应当穿高度适当的高跟鞋，男秘书应穿皮鞋。衣服不应过长，也不应过短。女秘书不宜穿着深V的服饰和过短的裙子。

文雅得当的言谈。在秘书的日常工作中，语言的运用起着重要的桥梁作用。恰当得体的语言可以获得事半功倍的效果。培养良好的语言能力是秘书职业形象树立的必经之路。秘书需要做到表达准确，而且有较高的理解能力。表达准确首先需要足够的词汇量，能够准确用词，不产生歧义，还要简洁明了不啰嗦。其次要发音准确。在公共场合使用普通话，保证口齿清楚、说话清楚、咬字清晰。在会面交谈过程中，沟通是双向的，秘书需要有较强的语言理解能力，尽可能提升交谈的效率。秘书在言谈中一定要委婉表达, 用词恰当, 风趣幽默。秘书应该注意语调轻柔。学会倾听也是秘书的必修课。在说话时，不要只顾着自己说话，要注意听众的表情，结合环境和气氛适当的调节语气。同时也要面部表情温柔，在清晰描述自己意思的同时让听众感到亲近。倾听是一门艺术。学会倾听是赢得别人尊重的首要前提。在对方发言时，需要随意打断说话或插话，等待对方发言完毕在发表意见。在倾听过程中要不时用眼神或点头等表情示意，暗示对方你在认真倾听。

大方得体的举止。秘书从业者要时刻注意自己的举止，随时随地保持正确的站姿、坐姿和走姿，做到落落大方，优雅成熟。有句话说得好：“站有站相，坐有坐相”。站姿、坐姿和行姿是基本礼节，是一个人内在涵养的外化。其一，优美的站姿。作为秘书从业者，站立时要做到抬头挺胸收腹，双目平视，双肩放松，展现出十足的精气神。同时要挺直躯干，保持双腿竖直并拢。站立时避免弯腿斜腰，抓耳挠腮等。这些不美的姿态都会破坏自己的形象。其二，优雅的坐姿。不管在什么场合，要保持头直立，上身端正，双腿轻轻并拢。挺直后背，双肩自然下垂，双手自然放在膝盖上。女秘书要并拢双足，脚后跟微微提起，男秘书则应保持双脚平地。男秘书如果穿的是西装，应把上衣的扣子打开。这样的坐姿不仅动作优美，也能展现出秘书从业者的端庄稳重。坐立抖腿、抓耳挠腮、跷二郎腿这些都是很不文雅的坐姿。其三，优美的走姿。走路的姿势要优美，其共同的特点是：步伐稳健有节奏，步长适当，走路速度适中，行走路线笔直，抬头挺胸收腹，腰背笔直。切记不能外八字或内八字。女秘书穿着高跟鞋走路的时候，一定不要发出鞋跟与地面碰撞的声音。

其次是优美的内在形象。良好的个人形象需要内在美和外在美的协调，内在素养是个人形象的基石，秘书内在形象的塑造对秘书的职业形象起到至关重要的作用。秘书人员除了要注意仪表、着装、行为举止等外在形象外，还要从知识能力素养、职业道德素养、思想品质素养等三方面来强化自身内在形象。

知识能力素质。秘书的工作综合性较强，接触面比较广。作为领导的参谋和助手，秘书从业者需要用扎实的基础知识和深厚的专业知识武装自己。 扎实的基础知识可以让秘书在工作中游刃有余。秘书的基础知识主要包括政治哲学类和法律政策类。政治哲学类主要包括马列哲学、政治经济学和科学社会主义。这些基础知识能有效帮助秘书解决政治问题，形成辩证的思想观，树立正确的价值观，运用马克思列宁主义的思想去分析解决问题。法律政策类包括宪法、法律、法规和政策。秘书工作政策性很强，经常在工作中设计法律方面的知识。如果没有足够的法律素养，在工作中秘书可能会给公司领导添乱。因此，掌握必要的法律知识对秘书从业者来说至关重要。秘书可以根据自己所处行业针对性的学习相关法律政策知识。秘书的专业知识包括秘书工作的专业知识和秘书所在行业的专业知识这两个方面。秘书的专业知识是整个秘书知识结构体系的核心。一名合格的秘书首先要掌握秘书礼仪、文书学、公文写作学、档案管理学、信访学、会务管理学等专业知识，还要了解其所在行业的专业知识，如商业秘书，必须要掌握市场营销、经济学和金融学等知识。秘书工作涵盖的范围很大，包括一些和秘书相关的新闻学、传播学、历史学和文学知识等。秘书从业者要尽可能扩大自己的知识面，扩充自己的知识储备，保持较高的专业知识水平。

职业道德素养。道德修养是形象之源。真诚是道德品质的重要内涵，也是为人处事的根本。真诚是一种美德，它能展示内心世界的层次，折射出内心的精神面貌。秘书从业人员与人日常沟通或协调事务，如果没有良好的职业道德素养，很难在繁忙的事务中保持平常心，和上级基层心平气和地沟通。秘书在组织策划时，难免会有多方利益掺入。在工作中，克己复礼，公正廉洁也是至关重要的。秘书要有一颗敬业之心。秘书从业者的虽然日常工作比较繁琐，但是责任却重大。秘书需要对自己的工作负责用心，耐心地处理繁琐的事务，用心做好每一件事。敬业的秘书才能在每天繁忙的沟通和安排中仍然兢兢业业、任劳任怨。秘书也需要足够谦虚谨慎。秘书从业者作为领导的形象代言人、企业的对外代表，其言行举止都会给他人留下深刻的印象。

秘书在办公时要廉洁奉公。秘书的官职不大，但作为领导人决策不可缺少的一部分，却有较大的执行权力，被称为“离权力最近的人”。秘书要自尊自重，不要利用自身的位置为自己谋求私利，在处理问题时也不要搀杂私心，更不能擅用领导名义办各种私事，败坏办公室气氛。秘书更应恪守本分，遵守自己的职业操守，否则就会造成不可逆转的悲剧。三国时期魏国曹植的秘书杨修，学问渊博，聪慧过人。但他依仗自己的才能而不对自己的行为进行约束，揣测曹操的心思，屡次犯了曹操的大忌，最终被曹操斩于帐下。

良好的精神面貌。精神面貌是一个人散发出的性格、品质、心理素质的集中体现。它包括一个人的性格、气质、能力和心理素质等。作为新时代的秘书，尤其要重视性格对精神面貌的影响。首先分析一下秘书的职业标准，根据这个标准来探讨一下秘书的职业性格。知道欠缺什么，如何训练，怎样改变。秘书的职业性格主要包括：正直、热忱、豁达、温和、坚毅、善良、缜密和敏锐。拥有了这些性格，秘书不仅能得到他人的赏识，而且能凭借这些品质在职业生涯稳步前进。为了进一步树立良好形象，秘书同样需要保持积极向上的生活态度、乐观进取的心态。要想成为一名优秀的秘书，就必须有积极阳光的心态，培养温文尔雅的气质，养成从容淡定的性格。在职场中，要保持乐观和自信，对遇到的问题要保持乐观，对自身的能力有足够的信任。秘书的工作比较繁琐，需要经常调节自己的心理状态。不要被不良情绪影响，每天都应以积极向上的心态去迎接工作。

个人综合能力。除了必要的知识、职业道德素养和自身强大的内心，秘书个人的综合能力也影响着秘书形象的塑造。自身只有足够强的能力，才会在工作中游刃有余，极大地展现出自己的从容不迫和自信，散发出独特的魅力。职业秘书的工作压力较大，每天都需要处理很多事务。秘书需要保持果断的行事作风，才能在日常工作中游刃有余。秘书虽然不是决策者，但是秘书是连接基层和领导的传话人，可以算是没有职位的领导。秘书会在一定程度上参与决策，也会向下传达决策和向上传递信息。但领导不是任何时候都在的，有时候需要秘书有自己的判断力和决策能力，做出决定。在决策过程中，秘书也可以提出自己的见解，协助领导。新时代的秘书不再是简单的传达命令，高明的决策会显著提升秘书的形象。

# 四、结论

当今社会，信息、知识、技术的更新和发展不断加快，经济的全球化，政治的多极化，文化的多元化和信息的网络化成为这个社会的主要特征。这种新的变化正在慢慢改变着秘书人员的工作模式，秘书人员在企事业单位中的重要性也越来越突出。秘书不再仅仅是领导的参谋和办事人员，他们的工作范围和对象已经发生了较大变化，不再是简单的做文员工作，而是需要在不同情况下扮演着不同的角色。社会各界对秘书人才的要求也不只是过硬的业务能力，更需要综合素质。要想成为一名优秀的秘书，在激烈的职场竞争中稳步前进，秘书人员必须内外兼修，不仅要业务素质过硬，还要有高尚的道德素养、恰当的职场礼仪以及良好的职业形象等。良好的职业形象对于秘书的职业发展生涯极为重要。良好的秘书形象不仅能提升秘书人员的自身价值，还能提高自己的职业素养。秘书人员要努力从内在和外在两方面来提升自己，树立良好的职业形象，展现出现代秘书所应有的职业风貌，在秘书职业生涯的道路上稳步前进。

# 参考文献

[1]曹秀丽.论秘书形象的塑造[J].池州：池州师专学报,2005,19(4):90-93.

[2]徐小雅.商务秘书形象塑造应注意的问题[J].桂林：求知导刊,2015,(3):109.

[3]王化.浅谈商务秘书职业形象的塑造[J].南宁：改革与战略,2005,(5):125-127.

[4]胡祥鸿.秘书形象功能与仪态设计[J].兰州：秘书之友,2014,(4):41-43.

[5]李力.秘书职业生涯规划[J].六盘水:六盘水师范高等专科学校学报,2006,18(1):35-38.

[6]魏景霞.高校文秘专业开设秘书形象塑造课程的思考[J].广州：中州大学学报,2012,29(2):97-100.

[7]李慧芳.秘书形象礼仪教学的困境与突围[J].南京：文教资料,2016,(11):164-165.

[8]王红.职业女性形象设计[M].广州：广州旅游出版社,2005:65.