

模块3 办公室接待工作



学习目标

知识目标:

- 了解接待工作的内容和特点
- 掌握接待工作的操作规范和要求

能力目标:

- 掌握具体的接待工作技巧
- 能区分接待对象，确认不同的接待规格
- 根据不同的接待对象，采取相应的接待方法

素质目标:

- 掌握灵活多样的接待技巧，培养应变能力，提升秘书人员素质
- 培养全局意识和服务意识

第1单元 办公室接待工作概述



情景案例

宏达房地产开发公司的秘书何秀文是一位刚参加工作不久的新人，这天上午她正在办公室里忙碌，准备公司下午的招聘面试会，她把参加面试的人员名单打印了一份，并通知面试人员下午面试的时间和地点。这时突然传来一阵敲门声，何秘书头也没抬地说了声：“进来。”又继续打电话了。

“何秘书，在忙什么呢，这么认真啊。”背后有一个声音传来。

何秘书回头一看，原来是与公司有长期合作关系的某酒店的马总，“哎呀，马总，你有什么事吗？”

“呵呵，不是你们老板约我今天来结账吗？还是你给我打的电话。”

“啊，对，对，我马上带你去。”何秘书拍拍脑袋，急急忙忙带马总去老板办公室。到了老板办公室门口，何秘书说：“马总，你自己进去吧，我们老板在里面呢。”说完转身就走了。

回到办公室，何秘书又继续忙自己的事。这时市场部的王经理带了位客户进来，原来是上

次来过的跟老板谈下半年销售合作事项的某公司的胡总。王经理问何秘书：“老板在吗？”何秘书说：“在呢。”

“那我们进去了。”王经理说。何秘书“哦”了声就继续做事。过了一会儿，办公室内线电话响起，何秘书抓起电话问：“找谁啊？”对方在电话里说：“何秘书，麻烦你倒4杯茶过来。”“啊，4杯？好好，马上来。”原来是老板的电话。何秘书马上找出茶杯去泡茶，一倒水发现水流出来了，原来是一个杯子底部破了，于是赶紧换了个杯子。等何秘书把茶水准备好想送过去时，发现老板已经把客人送出来了。何秘书端着茶进也不是，退也不是，尴尬地站在那儿。

下班时，老板要何秘书晚上把公司的接待工作制度好好看看，明天早上交一份体会给他。



项目任务

1. 何秘书在这天的接待工作中哪些地方出了问题？
2. 如果你是何秘书，你会如何认识并做好接待工作？



任务分析

何秘书在进行接待工作时，首先，没有注意接待工作的礼节，尽管工作很忙，但是对每位来访客人都应有起码的礼貌，因为秘书代表的是公司的形象，其言谈举止已不是个人的行为。其次，何秘书对接待工作的流程缺乏相应的认识，没有充分做好接待工作的准备，在同时接待两批来客时，应该妥善处理好先后顺序，不应该把两批客人同时带到老板办公室，造成老板工作的被动。她可以先请王经理和客户在办公室稍候，给客人准备好茶水，让王经理代为招呼客人，自己则应立即向领导汇报，在得到老板的指示后再做下一步的工作安排。



相关知识

1. 接待的概念与种类

接待是指为来访者提供相应服务的活动。根据不同的对象、不同的来访目的，接待工作的种类也各不相同，具体如下表 3.1 所示。

表 3.1 接待的种类

划分标准	种类
接待对象	内宾接待、外宾接待
接待规格	高规格接待、对等接待、低规格接待
来访者意图	会议接待、视察接待、参观接待、公务接待和其他接待
来访者的形式	计划性接待、随机性接待

2. 接待的原则

- (1) 热情礼貌。秘书是客人最先见到的单位成员，秘书的形象直接影响着客人对单位形象

的判断。因此，秘书在接待来访者时，不论对方是谁，都要做到热情礼貌、周到细致、平等对待，主动为来宾提供各种必要的服务。

小技法

迎接来客的“3S”

秘书见到客人的第一时间，要遵从礼仪上的“3S”原则，即站起来（stand up）、注视对方（see）、微笑（smile），以良好的公司形象迎接来客。

（2）细致周到。不论在哪个接待环节上，都需要秘书认真、细致、耐心。如客人到来，秘书要主动迎上前，微笑问候，仔细询问对方的来意。对于初次来访的客人，秘书应主动引路，在客人告辞时要提醒对方有无遗漏物品；在计划性接待工作中，秘书要拟写出详细的接待方案，分清部门职责，明确个人任务，在安排布置时，也要检查督促。



（3）勤俭节约。接待工作是办公室的常规工作，每年都有各种各样的接待任务，秘书在做好接待准备和服务工作的同时，也要注意接待经费的控制。接待工作要从简节约、精打细算，避免铺张浪费，要学会做好接待经费预算，节约接待成本。秘书在安排宴请、参观、娱乐、座谈会等项目时，尽量减少不必要的开支，缩短接待时间，控制参与人数，提高接待工作效率。

（4）严守机密。严守机密是指秘书在接待过程中，要注意做好各方面的保密工作。既要体现热情友好的合作态度，又要注意控制信息透露的度，做到该说的一字不少，不该说的一字不多。秘书要按照单位规定，协调行动，统一对外口径，特别在涉外接待时要谨言慎行，严格按照单位的保密制度办事，严防泄密。

（5）尊重个人。接待工作也要注重以人为本，尊重个人的意愿和隐私。例如，秘书在接待工作中会主动帮客人提行李，但如果客人不同意，就不要勉强，有的可能是客人的私人物品或贵重物品，不适合假手他人；再如喝酒，中国人普遍认为向他人敬酒是礼貌、客气、热情的表现，但对方酒量有大有小，要根据客人的态度适可而止。在接待客人时，秘书对于客户个人的疾病、年龄、婚姻、收入、私人电话、宗教信仰、政治态度等都要避免过问。尊重个人，就是尊重个人选择、尊重个人习惯、尊重个人隐私。

3. 接待的准备

做好接待工作，前期准备工作是非常重要的，主要从环境准备和物资准备两个方面入手。

（1）环境准备。接待的环境准备主要是指单位的整体环境和接待室或会客室的局部环境。

单位的整体环境要求安全、整齐、干净、无乱堆乱放现象。会客室、接待室的地点要安静，防止干扰，减少或尽可能消除噪声的来源。会客室的布置要注意审美，既不能太华丽，又不能太简陋。室内设施要完善，物品摆放要整齐。会客室要保持清洁，室内空气保持流通，照明光线要充足；为了调节室内空气，可以在室内摆放一些合适的绿色植物。

小技法

会客室植物摆放方案

环境特点：植物摆放的空间不大，温度适宜，一般在 25℃左右，昼夜温差变化小，空气质量一般，不同位置的光照差别较大，人员流动多。

摆放建议：由于空间的限制，摆放一些垂吊植物可增加绿化的层次感。

建议植物：办公室内的植物布置，除美化作用外，空气净化作用也很重要。由于计算机等办公设备的增多，辐射也增加了，所以摆放一些对空气净化作用大的植物尤为重要，如黄金葛、金琥等植物。另外，要避免针刺类、落叶类的植物，最好选择常绿植物，如龙血树、金钱树、万年青、常春藤、叶兰、虎尾兰、龟背竹等。

(2) 物资准备。

① 茶、水、饮料的准备。

a. 秘书应将茶杯整齐摆放在每个座位的右前方，茶水不应超过杯子 2/3 的位置，茶叶可采用袋装的，也可采用散装的，但茶叶的加入量不要太多，一般能盖住杯底即可。

b. 如果使用饮水机，至少要提前半小时把饮水机打开；如果使用热水瓶，也应提前将热水瓶准备好放在接待室里。

c. 如果使用饮料，就要提前在每个座位右前侧将饮料摆放整齐。

② 水果、点心的准备。

a. 如果接待时需要准备水果、点心等，秘书就要提前将水果洗净，摆放在盘子里，放在桌面中间或不影响记录和翻阅文件的位置。

b. 如果是长方形桌子，就应将水果混合摆放，分盘放置；如果是茶几等分散形桌子，则应将水果分成小盘分桌放置。

c. 水果的选择和购买还应考虑到来宾的身份、人数、性别、年龄等。来宾为男士，则可以增加烟、口香糖之类；来宾为女士，则可以增加小点心、糖果、零食之类。但是要注意避免选择吃相不雅或有异味的食品，腐烂变质的水果不买，咀嚼时会发出太大响声的食品不买，太大、太重的水果要事先切分好，并在盘子旁边准备好牙签。

③ 烟、火、烟灰缸的准备。桌面上要摆放稍大点的烟灰缸，用来装垃圾和烟灰，也可在座位旁放置小型的垃圾桶，还要准备好纸巾、打火机、火柴等用品。

④ 相关资料的准备。在会客室可以放置一些单位简介、产品样本、报纸杂志等对外宣传资料，但不宜放置单位电话一览表等内部资料。



相关链接



秘书接待的几种不同方式

「AI 技术为秘书接待工作助力」

1. 迎送式

当来访客人抵达时，秘书应立即起身，以热情、友好且专业的姿态相迎，展现出积极的接待态度。在客人即将离开之际，秘书同样应迅速且礼貌地起身离座，送至相应地点。对于重要客人，秘书需一路陪同至门口或电梯口；对于老人与小孩，秘书则要贴心地送至大门口或车门边。在此过程中，秘书应主动为客人打开车门，一手稳稳扶住车门顶部，以防碰撞，另一手做出礼貌的示意动作，确保客人安全、舒适地离开，给客人留下良好的初始与最终印象，为整个

接待流程奠定温馨、周到的基调。

2. 引见式

秘书在接待中扮演着关键的桥梁角色，负责将来访客人精准、得体地介绍给领导及有关部门人员。这不仅需要秘书提前熟悉客人的基本信息、来访目的及背景资料，更要清晰了解领导和相关部门的职责与工作重点，以便在引见时能够简洁明了地阐述客人情况，突出双方可能的合作点或交流重点，促进双方迅速、有效地建立联系，开启富有成效的沟通与交流，推动接待活动朝着预期目标顺利开展。

3. 参与式

在主宾会见时，秘书全程陪同，承担着多方面重要职责。会前，全面、细致地准备各类相关资料，确保信息的准确性与完整性，为会见提供坚实的信息支持。会中，敏锐捕捉双方的需求，提供及时、周到的现场服务，如茶水添续、设备调试等，并认真做好详细记录，精准记录会见中的关键信息、待落实事项及后续安排，为后续工作的跟进与落实提供可靠依据，保障主宾会见的高效、有序进行，助力双方达成预期的交流成果。

4. 陪同式

当主方安排客方参观游览时，秘书需扮演协调者与导游的双重角色。首先，精心规划并安排排餐饮、住宿、休息点及交通路线，确保行程的舒适与便捷。在游览过程中，生动、形象地介绍当地的风土人情与历史典故，让客人深入领略当地的文化底蕴与独特魅力，增强客人的体验感与满意度，使参观游览活动成为接待工作中的亮点环节，加深客方对主方的好感与印象。

5. 完全式

此方式要求秘书独立代表领导完成接待的全过程，这无疑对秘书的综合能力提出了极高的要求。秘书需以全方位、无死角的思维进行周密安排，接待前详细策划，包括活动流程设计、场地布置、人员邀请；接待中精准执行，如会议主持、活动协调、突发情况应对等；接待后妥善收尾，涵盖资料整理、反馈收集、后续跟进事项的安排等。每一个环节都必须经过深思熟虑，确保接待工作万无一失。秘书细致入微、有条不紊的工作，会使整个接待活动达到甚至超越预期效果，完美呈现主方的形象与诚意。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景1】一位快递公司的工作人员来送包裹，碰巧陈秘书正在计算机前打印一份重要文件，他在听到敲门声后回头看了一眼没有起身，就对那位工作人员说：“放下东西你可以走了。”那位送快递的人走了一路比较热，就问：“我可以在这儿喝杯水吗？”陈秘书说：“那你自己倒吧，我正忙着呢。”陈秘书的接待是否妥当？为什么？

【情景2】王丽是天福科技有限公司的前台秘书，这天来了两位衣着光鲜的客人，王丽含笑问他们有什么需要帮忙的，客人说要见总经理。王丽告诉他们说：“总经理正在主持会议，没时间会客。”客人说：“这么忙，真辛苦！”王丽回答道：“可不，下周二新产品发布会就要开了，

全公司的人都在为这事忙呢。”来人客气地告辞了。就在天福公司召开新品发布会的前一天，它的最大竞争对手提前发布了新产品信息，迫使天福公司不得不临时改变计划，从而损失了大量客户。秘书王丽的接待工作有何失误之处？

【情景3】宏达公司最近采用线上预约系统，一位访客按时到达公司，却在门禁处遭遇人脸识别故障，无法进入。访客联系陈秘书后，秘书因不熟悉门禁技术问题，长时间未能解决，致使访客在门口等待近半小时，错过预约会议开场，严重影响了会谈进程和访客心情。陈秘书的接待是否妥当？为什么？

电子工业出版社有限公司
版权所有

2. 案例分析

【案例 1】

早餐引发的风波

某工贸公司办公室接到另一公司刘副经理带领工程技术人员来协助工作的电话通知，立即向公司领导做了汇报。公司领导非常重视，要求一定要接待好，并把接待任务交给郑秘书负责。郑秘书按照领导指示和有关规定拟好接待方案报领导审批，并按批准的方案安排好住宿、用车和迎送等事项。客人到达的当天，郑秘书还陪公司领导与客人共进晚餐，席间刘副经理高兴地说：“你们这样热情的接待，我们一定把工作搞好，用实际行动来感谢你们。”看来，客人和领导都很满意。但是，由于郑秘书的疏忽，他既没有向客人和餐厅交代早餐事宜，次日早晨又没前来带客人进餐。快到九点钟了，准备开座谈会，公司领导乘车到达客人住地时，见刘副经理和其他客人站在门口等候，陪同前来迎接的郑秘书对公司领导说：“他们时间抓得真紧，我们还没到，就出来等了。”谁知，到前面一问，才知他们还没吃早餐。公司领导很不好意思，只好一边表示歉意，一边陪客人进餐。等吃罢早餐，开会时已经快十点了。事后，公司领导严肃地批评了郑秘书。郑秘书还很不服气，心想：“不就是一顿早餐嘛，补上就行了，何必小题大做。”

分析与讨论：

- (1) 早餐问题虽小，但安排不当会带来什么不良影响？
- (2) 郑秘书在此次接待工作中的疏忽说明了什么问题？
- (3) 通过这个案例你受到了什么启示？

【案例 2】

AI 接待系统的效率

小李在一家知名科技企业负责接待工作，这天，同事小王带着朋友张总来参观公司。

小王一进门就对小李说：“李哥，这是我朋友张总，之前在我们公司官网预约过了，说今天来了解下咱公司的业务。”

小李笑着回应：“行，咱公司现在用的这套智能接待系统可厉害着呢。”

说话间，张总走到企业入口的人脸识别设备前，AI 人脸识别系统瞬间启动。小李解释道：“张总，这系统会自动识别您的身份，跟预约信息比对，要是匹配上了，就能自动签到，还会生成访客通行证。”果然，不一会儿，系统就完成了签到流程，张总的手机上也收到了访客通行证信息。

接着，AI 接待系统规划好了接待引导路线，发到张总的手机上。小李说：“张总，您跟着手机上的路线走，就能找到会议室，如果有啥问题，直接跟系统说，它能给您解答。”

路上，张总好奇地问：“这系统还能解答问题？”小王笑着说：“张总，这就是它厉害的地方，就像有个智能助手一样，可方便了。”

到了会议室，小李又介绍：“这会议安排也是系统根据您的预约自动弄好的，一会儿开会它还能记录会议内容，结束后给整理成纪要。等您参观完要走的时候，系统还会请您做个满意度调查，收集反馈信息来改进我们的接待服务。”

张总不禁赞叹：“你们这接待系统真是高科技啊，大大提高了效率和体验感！”

分析与讨论：

- (1) 请详细分析该 AI 接待系统如何提升了接待工作的效率？

(2) 探讨 AI 在接待流程中可能存在的挑战及应对策略。

第2单元 计划性接待工作

情景案例

2025年，宏达商城经营颇有成效，实现经济效益翻番。为表彰宏达商城取得的成绩，总公司决定派公司副总经理王维、销售部主管张德成及总经办秘书王琳一行三人到宏达商城检查工作，交流经验。

宏达商城的秘书马韵璇接到接待任务后，马上到经理办公室请示工作，了解详细的情况。随后，她认真拟写了接待方案，经理钱涛审核批准后，她及时通知相关责任人，并把各自的工作任务以表格的形式打印出来交到每个人手中，还提前打电话到××大酒店为检查小组预订了房间，并特意吩咐宾馆前台服务员注意把他们的房间楼层调高。因为王总有轻微的神经衰弱症，睡觉需要安静。检查小组到来的前一天，她把各项工作的负责人召集起来，一起检查各个接待环节的准备工作是否到位。下班前，她再次跟钱总确定明天去接机的时间。

第二天早上，马秘书按照约定时间等候钱总一起前往机场接机。不料，钱总突然来电话说自己女儿发高烧，家里没人照料，他现在正在医院，暂时来不了了。马秘书听后赶紧跟公司赵副总联系，请他马上过来一同去接机。接着，她又给王琳秘书发了条信息，说明原因，并提前20分钟到达机场等候客人到来。见到王总后，她主动迎上前表示欢迎，并代钱总致歉，解释其不能亲自来迎接的原因。王总表示理解，双方简单交谈后，马秘书把他们带到车边，帮客人把车门打开，请客人一一坐好。一路上，她概要地介绍了本市的城市特色及近几年的发展情况，还建议他们去尝尝当地有名的特色小吃，王总和随行人员愉快地接受了，表示有时间一定去。到了酒店，马秘书到服务台领取早就预订好的房间的房卡，带领他们到各自的房间，在简单地交代了日程安排后，就礼貌地告辞了。第二天上午，王总一行听取钱总的工作汇报，并参观了商城，整个接待工作顺利完成。客人走后，马秘书对此次接待工作及时做了总结，受到了钱总的表扬。

项目任务

1. 试分析马秘书在这次接待工作中是按照怎样的接待程序进行的？有何成功之处？
2. 请根据案例材料拟写一份接待方案。

任务分析

计划性接待工作是秘书接待工作中的一项重要内容，相对于随机性接待工作，计划性接待有更充足的准备时间，更严格的接待程序。但是由于接待过程时间长，涉及的部门和人员多，因此也会有一些突发性事件发生，这就要求我们在做接待计划的同时必须考虑到各种可能出现

的意外情况，并做好应急准备，这样才是真正的有计划接待。马秘书的成功之处在于，她较为细致地考虑到了接待工作的各个环节，并做了周密、全面的安排。首先，她详细了解了来宾的情况，注意到来宾的生活习惯；其次，她拟定了详细的接待方案，任务分工明确，责任落实到人，这样就不会产生遗漏和出现混乱局面；最后，她在客人到达前能做好各项工作的检查和回顾，随时与各方面人员保持联系。另外，马秘书对于突发事件的应变较为妥当，临变不乱、沉着应对，使接待工作能按计划顺利进行。

相关知识

1. 接待的基本程序

(1) 收集来宾资料。充分收集来宾资料是做好接待工作的前提。秘书收集来宾的资料主要包括收集来宾的国别或地区，来宾代表的机构或组织，来宾的姓名、性别、人数、年龄、身份、职务、民族、宗教信仰、生活习惯、抵达的时间地点、离开的时间地点、乘坐的交通工具和行程安排、来宾来访的意图和目的等。



「接待计划流程图」

(2) 拟订接待计划。接待计划是整个接待工作的依据，秘书在拟订接待计划时要充分考虑各方面的需要，接待计划要尽量具体、详细、实用，起到指导性和工具性作用。接待计划的内容主要包括以下几个部分。

① 明确接待方针。接待方针是接待工作总的指导思想和要求，秘书在接待不同身份来宾时，侧重点要有所不同。如在接待上级领导时，应注重人身安全；在接待少数民族客人时，要强调尊重民族习惯；在接待外宾时，要强调国际礼仪；在接待外地客人时，要做好生活服务；在接待重要合作客户时，要做好安全保密等工作。

② 确定接待规格。接待规格是接待工作的具体标准，包括接待规模的大小、接待人员的身份高低、接待费用的支出多少。接待规格一般分为高规格接待、低规格接待、对等接待 3 种，如表 3.2 所示。

表 3.2 接待规格一览表

接待规格	释 义	适用范围
高规格接待	接待人员的职务比来宾的职务高的一种接待形式	上级领导派一般工作人员传达意见和要求时；合作单位派人洽谈重要事宜时；下级人员汇报重要情况时
低规格接待	接待人员的职务比来宾的职务低的一种接待形式	上级领导来视察检查工作时；合作客户参观旅游路过时
对等接待	接待人员与来宾的职务大致相同的一种接待形式	一般情况下接待方都采用这种接待形式

③ 确定接待日程。接待日程是指接待期间各项工作和活动的具体时间安排，主要包括接待的具体时间、接待活动的内容安排、接待活动实施的地点、接待陪同人员的工作安排等，如表 3.3 所示。

表 3.3 ××活动日程安排表

日期	时间	地点	活动内容	参与人员

续表

日期	时间	地点	活动内容	参与人员

④ 安排接待人员。接待人员主要包括陪同人员和工作人员，陪同人员又包括主要陪同领导、相关职能部门领导和技术人员或相关人员，工作人员是指秘书和后勤保障人员。

⑤ 做好后勤保障工作。后勤保障工作主要包括生活安排、安全保卫、宣传报道等方面的工作。

a. 生活安排包括食宿安排和交通工具安排两个方面。食宿安排是整个接待工作中一个最需要注意的细节，不能有丝毫的闪失，否则之前的准备就前功尽弃了。要充分考虑来宾的人数、性别、习俗、身份及要求，在不违反规定的前提下，尽可能地满足来宾的要求。

b. 安全保卫工作要提前制定预案，在思想上保持高度警惕，切勿疏忽大意。

c. 在宣传报道方面，秘书要安排专门的摄影摄像人员跟随，注意保存图文报道资料，存档备案。

⑥ 预算接待经费。接待经费主要包括以下几部分。

a. 食宿费，来宾和工作人员的餐饮和宴请费用。

b. 劳务费，专家的讲课费和工作人员的加班费。

c. 交通费，接待期间的交通费用。

d. 工作经费，准备办公用品、各种资料和租借场所所产生的费用。

e. 宣传公关费，接待期间对外宣传、公关时所产生的费用。

f. 参观、娱乐费，来宾参观、娱乐所产生的费用。

g. 纪念品费，用于馈赠来宾纪念品所产生的费用。

h. 其他费用。

(3) 做好接待准备。为了确保接待工作的顺利进行，秘书应在客人到来前检查接待工作所需的文件、资料、交通工具是否到位，接待室的电源及照明设施、空调、音响设备是否正常，桌椅、台签是否齐全，环境卫生是否干净；对相关的接待人员应及时提醒，保持联系，做好充分的准备迎接客人的到来。

(4) 迎接来宾。秘书应核实客人乘坐的机、车、船抵达的具体时间、地点，如果需要到机场、车站、码头迎接，要准备好车辆提前到达相应的地点。如果是第一次见面，秘书还需要准备接站牌，若有必要还应准备鲜花和仪仗队。当客人下飞机或车、船时，秘书应主动做好介绍、引导和服务工作。秘书安排好客人入住宾馆或酒店，递上日程安排表，约好下一项活动的时间后就可以离开了，切不可在客人房间逗留太久。

(5) 安排宴请。安排宴请要根据来宾的情况和本部门的规定来确定宴请的环境、菜单和席

位，要注意兼顾客人的饮食习惯和宗教禁忌。秘书要事先通知对方宴请的时间、地点和赴宴人员，如需接送的则要安排好交通工具。在宴请时，秘书应先在门口迎接，引导来宾进入宴会房间并安排入座。

电子工业出版社有限公司
版权所有

(6) 安排会见、会谈。在会见、会谈前,秘书要做好信息资料的收集工作,做到知己知彼。来宾抵达时,秘书要在大楼门口或大厅处迎候,引导来宾进入会客室。在会见、会谈中,秘书要认真做好记录;在会见、会谈结束时,有时要做好合影留念工作;会见、会谈结束后,要与来宾握手告别,重要的来宾则要送至一楼大厅或大门口处再握手告别。

小技法

会见、会谈的种类

- (1) 礼节性拜会 (courtesy call)。
- (2) 回拜 (return call)。
- (3) 正式会谈 (official meeting; official talk)。
- (4) 接见 (receive)。
- (5) 召见 (summon)。
- (6) 访谈 (interview)。
- (7) 辞行拜会 (farewell call)。

(7) 组织参观游览。参观游览有利于加深双方的了解,增进友谊。在具体安排参观游览时,要结合来宾的身份及其兴趣爱好,结合当地的实际,有针对性地选择游览项目,准备好游览路线、内容。要事先预订好座位、交通工具,并安排好陪同人员。

(8) 送别。在确定来宾离开的时间后,视来宾需要是否预订返程票,并提前订好车辆,通知相关人员做好准备。如果是飞机,须至少提前 1 小时送至机场,在目送来宾乘坐的交通工具启动后,送行人员才可离开。

(9) 小结。在接待工作结束后,秘书要及时处理好善后事宜,结算接待经费,落实相关决议,写好接待工作小结,将相关资料信息收集齐全,整理归档。

2. 计划性接待的注意事项

- (1) 对来宾相关信息的收集要全面、具体,收集的渠道可灵活多样。
- (2) 要及时拟订接待计划,并报领导审批。
- (3) 接待工作要按制度办事,避免计划外开支,秘书有提醒、监督之责。
- (4) 实施接待工作时,秘书要多与相关部门联络沟通,做好协调工作。



相关链接

用于秘书接待工作的 AI 软件

1. 日程管理与提醒类

(1) 言秘书: 可以进行 AI 日程管理,秘书能通过语音或文字输入日程安排,它会自动记录和提醒,还具备日程冲突检测功能,确保接待工作中的各项活动安排合理有序,避免时间冲突。

(2) AI 智能秘书: 能根据用户的日程安排,提醒用户重要的会议和约会,并提供行程规划建议,帮助秘书合理规划接待的时间和流程。

2. 会议辅助类

(1) Spinach AI: 能精准记录会议内容, 实时归纳会议的关键讨论点、决策和待办事项, 自动撰写会议总结, 并根据秘书的语气和偏好, 生成个性化总结邮件发给参会人员, 还支持 100 多种语言, 适合跨国企业接待中的会议纪要和总结工作。

(2) 讯飞听见: 具有出色的语音识别和转写功能, 在接待过程中的会议、访谈等场合, 能够快速准确地将语音转换为文字, 方便秘书后续整理和查阅。

3. 沟通翻译类

(1) 腾讯翻译君: 如果来访客人是外国人, 腾讯翻译君可以提供实时翻译, 支持多种语言的语音和文字翻译, 帮助秘书与客人进行顺畅的沟通。

(2) 百度翻译: 除基本的翻译功能外, 还具备拍照翻译、对话翻译等多种功能, 在接待工作中, 对于一些外文资料、标识等可以快速进行识别和翻译。

4. 综合服务类

(1) 365 AI 秘书: 是一款可以代接来电的电话秘书, 对于不方便接或不想接的电话, 秘书可以让其代接, 防骚扰, 免漏接, 确保不错过重要的来访预约电话。

(2) 思准智秘书 AI: 具有智能化的内容创作与数据分析能力, 秘书可以利用其进行接待方案的制订、来访客人资料的分析等工作, 还能结合数字人形象和人声克隆技术, 快速产出适用于不同行业的视频, 用于接待中的宣传和讲解。

5. 办公智能助手类

(1) 卓维 AI 小助手: 可协助秘书快速完成智能数据查询、知识检索问答、IT 运维及智能工单创建等任务。在接待工作中, 秘书可以快速获取所需的信息和知识, 如公司业务介绍、产品资料等, 还能进行一些简单的业务处理。

(2) 钉钉 AI: 在钉钉平台上集成了多种 AI 功能, 如智能文档处理、智能客服等, 秘书可以利用钉钉 AI 进行接待资料的整理、与来访客人的在线沟通和问题解答等工作。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景 1】秘书琳达是公司人力资源部的行政助理, 她今天的主要工作是接待、安排应聘者, 约定时间是上午 10: 00。9: 30, 琳达准备再去看看面试的场地还有没有什么遗漏的地方。在过道里, 她遇到了销售部经理, 经理要她帮忙搬下椅子, 他们下午开会, 会议室的椅子不够。琳达同意帮忙, 结果发现要搬很多把椅子。等她灰头土脸地回到接待室, 发现已经来了好多人, 许多参加面试的人员不清楚面试流程, 一边大声议论, 一边不断拥挤, 现场一片混乱。请问琳达的接待工作有何不妥之处?

【情景 2】周华是宏大电子公司的秘书, 老板吩咐他中午设宴招待西北来的客人, 他按照老板平时的饮食习惯点了很多猪肉类菜肴, 并提前 20 分钟在包厢里等候。当客人到达酒店后, 他把客人安排在临门的地方, 菜肴上来时, 几位客人都没有动筷子, 原来他们都是回族, 老板赶紧道歉, 并吩咐临时更换菜单, 结果这顿饭远远超出了原有的经费预算。周华在安排宴请时失

误之处在哪里？

2. 案例分析

正达公司王总经理原定于2月20日接待宏天公司齐总经理及其助手，商谈有关业务。可是，2月18日，王总经理接到上级主管部门的通知，要求他于本月20日必须参加一个重要会议，不得缺席。王总经理只得请公司刘副总在约定接待日代替他出面接待宏天公司总经理一行人。

分析与讨论：

- (1) 刘副总出面接待，此次接待是什么接待规格？
- (2) 刘秘书作为此次接待工作的具体筹划者，此时应做好哪些工作以应对变化的情况？

3. 实务训练

3月18日，洪泰贸易公司魏总经理吩咐秘书李小姐，让她明天上午10:00开车到机场迎接素未谋面的海尔公司刘总经理一行3人，接到后先送他们下榻华天宾馆；下午，再接刘总一行到洪泰贸易大厦620接待室会谈；晚上7:00由洪泰公司宴请客人，李秘书陪同。

实训要求：

- (1) 本实训选择在实训室进行，实训场所可分3个接待区域：机场、接待室、宴会厅。
- (2) 实训分小组进行，每5人一组，自行确定宾主双方，分别扮演秘书、魏总和刘总及其随行人员。
- (3) 接待时的情节内容自拟，情景要逼真，演示时要真正从角色的角度考虑，角色的措辞既要认真斟酌，合乎接待的规范，又要让学生有所发挥，有所创新。
- (4) 当一组演示时，其余各组认真观看；当该组演示完毕，其余小组同学就该组演示的优缺点予以点评。
- (5) 教师归纳总结，全班同学推选最佳实训小组。
- (6) 每组实训演示时间控制在6分钟左右；机动时间为10分钟。
- (7) 除实训室提供必要的设备、物品外，学生还须自备（制作）一些实训道具，如接站牌、名片、座签等。

实训内容：

- (1) 领导下达任务，秘书向领导咨询、收集相关信息。
- (2) 秘书在机场迎接客人。
- (3) 布置接待室及安排座位。
- (4) 秘书引导客人进入接待室，介绍宾主双方并提供服务。
- (5) 布置宴会厅及安排座位。
- (6) 在宴会厅，秘书做好引导、陪同客人工作。

第3单元 随机性接待工作



情景案例

某日下午3:00，宏达玩具实业公司经理李成要接待一位重要的预约客人。秘书何莉按照

惯例，会在 2:30 提醒经理下午的会见，2:55 左右下楼迎接客人。2:50，电话铃响，前台小姐说客人已经来了。何秘书马上乘电梯到大厅，一出电梯门，就向客人走去，并主动伸手相握，欢迎他的到来。随后引导客人乘坐电梯，何秘书按下电梯的按钮，请客人先进，然后自己跟着进去，并按下到达楼层的按钮。到了办公楼层，何秘书按住按钮，让客人先出去，自己再出去。何秘书先把客人带到自己的办公室，请他坐下，询问对方喝什么，征得意见后她倒了一杯茶放在客人座位旁边的茶几上，说：“请喝茶。”然后与李经理联系，告诉他客人已经到了，问是否现在带他过去。得到李经理的同意后，何秘书马上把客人带到经理办公室……会谈结束后，何秘书陪同李经理一起送别客人。

次日上午 10:00 左右，何秘书正在前台值班，进来一位中年客人。他自我介绍说是西安某公司负责市场的副经理，希望能与公司经理见面，商谈做陕西总代理的事。何秘书知道公司上个星期就已经确定了陕西的总代理，正说着，工商银行信贷部赵经理也推门而入，说是路过，好久不见公司李经理，想跟他聊聊天。何秘书微笑着请他们坐下，送上茶水和公司的一些宣传图片资料，请他们稍等片刻。然后，转身用内线电话向李经理请示，得到李经理的许可后，她回头对工行信贷部经理说：“赵经理，我们李经理也很想念您，这不，他正在办公室等您呢，您这边请。”何秘书给赵经理指明方向后，又回过头来招呼西安某公司的副经理，“真的不好意思，让您久等了。关于总代理这件事我们当然非常希望能与您合作，不过不巧的是我们公司上星期已经确定了陕西总代理的人选，很遗憾您来迟了一步。”何秘书委婉地表示了歉意，看到对方失望的表情，她马上又补充道：“不过没有关系，这次不行我们还有可能下次合作。您看这样行不行，您把资料留下，我会及时向李经理汇报的，如果以后有机会，我们第一时间通知您，好吗？”

“好的，谢谢，这是我的名片，以后请多多关照。”

何秘书双手接过名片，仔细浏览：“哦，原来是夏经理，失敬失敬，以后我们还要多联系。”

“好的，那我就先告辞了。”夏经理起身告辞。何秘书赶紧起身走在他的左手边送他出办公室，到了门口，握手告别，欢迎他以后再回来，目送夏经理远去之后才回来。



项目任务

何秘书是如何做好随机性接待工作的？你得到了什么样的启发？



任务分析

何秘书的随机性接待工作是做得圆满和出色的。随机性接待与计划性接待的一个区别就是秘书在接待前和接待过程中的准备时间不同。特别是随机性接待的非预约性接待有很大的机动性，没有很多的准备时间，主要靠秘书的临场应变，这就给秘书的接待工作带来更大的挑战和压力，它要求秘书要有良好的职业素养和心理素质，具有一定的观察力、判断力和临场应变力，对于不同客人的要求能够迅速做出反应，既要学会挡驾，以免给领导增加麻烦，又要尊重客人，充分展示公司的形象和个人素质。在预约性接待时，何秘书严格按照规范的接待程序进行，讲究礼仪、态度热情，整个接待过程有条不紊、细致周到，使来访客人满意而归。在非预约性接

待时，何秘书也做到了有礼有节、及时应变，她首先对来访客人耐心询问，掌握情况、明确客人来意后，立即征求上司的指示，及时做好来访客人的分流，对西安某公司夏经理的挡驾，何秘书没有擅作主张，也是及时征询了上司的意见，委婉、得体、尊重、体贴是何秘书在挡驾过程中体现出来的高超的接待艺术。

要做好随机性接待工作，娴熟、练达的接待技能是一方面，更重要的是要有良好的服务意识和不厌其烦、时时为来客着想的工作态度。



相关知识

随机性接待是秘书日常接待工作中最常见的一种工作，大致分为有预约的接待和未预约的接待两种。这种日常随机性的接待无须制订接待计划，只要按照习惯的程序和礼仪进行接待即可。

1. 有预约的接待

预约性接待的一般工作程序如下所述。

(1) 主动招呼。秘书接待客人时，在听到敲门声后，要马上停下正在做的事情，微笑着迎上前问好，招呼对方坐下，准备好茶水。注意茶不要太满，八分满即可，水温不要太烫，避免烫伤客人。在上茶时，以左手托住茶盘底部，右手扶着茶杯外缘，从客人右方奉上，面带微笑，双目注视客人说：“请喝茶”“这是您的茶，请慢用”。如果来宾有两人以上，那么上茶时就要按职位的高低顺序先后端给不同的客人，再按职位高低把茶端给自己公司的接待人员。

(2) 细心询问。对于客人的来意，秘书要细心询问，看可以提供什么帮助，必要时准备做好记录，留下对方的联系方式，注明客人的要求，及时给出答复；可以让来宾填写来访登记表，把来访者的基本信息登记在表格上，以便日后查找。来访登记表如表 3.4 所示。

表 3.4 来访登记表

日期	来访者姓名	来访者单位	到达时间	来访事由	被访者
20××.3.6	张××	×××××公司	9: 45	商谈业务	销售部经理
20××.3.8	曹××	×××公司	2: 50	会谈	总经理
...

(3) 引领客人。对于有预约的客人，秘书在征得领导同意后，要及时引见给领导。对于初次来公司的客人，秘书应主动带路，边走边以手示意，并说，“这边请”“请这边走”，在上下楼梯和拐弯处要提醒客人注意。进领导办公室时，秘书要先敲门，如果门是向外开的，秘书要打开门后请客人先进去；如果门是向里开的，秘书在打开门后自己先进去，按住门把手敞开门让客人进来。

(4) 及时介绍。当上司与客人是初次见面时，秘书应负责给双方介绍，介绍的顺序如下所述。

- ① 先将本公司的人员介绍给客人。
- ② 先将职务低的介绍给职务高的。
- ③ 先将男士介绍给女士，但在聚会等特殊场合，有时也需要先介绍女士。

④ 在互相介绍时，口齿要简洁、清楚，在说到姓名时，速度要稍慢一些，以便让那些还没有做好准备的人也能听清。

秘书在介绍双方认识后，给他们分别上茶，以目光询问是否有需要代办的事情，如没有，就轻轻退出带上门。注意在走动时不要发出声音，以免影响双方的会谈。

(5) 礼貌送别。客人要离开公司时，秘书也要起身微笑相送，欢迎客人下次再来，并提醒他有无遗漏物品。如果是重要的客人，就要送到门口或电梯口，主动帮客人按下电梯按钮，跟客人握手道别，目送其远去再返回。



「如何记住对方的姓名」

小技法

接待工作之“迎3送7”

接待工作要学会“迎3送7”，即客人来时先主动向前迎3步，客人离开时主动送7步。小小几步，能让客人感受到接待方的热情和真诚。

2. 未预约的接待

对于没有预约的临时来访者，秘书应在了解来意后，根据当时情况及时处理，一般的做法包括以下几个方面。

(1) 热情问候。不管在任何时候，都要保持面部微笑，对未预约的来访者，也要主动上前问候，礼貌欢迎。

(2) 了解来意。及时了解来访者的来意，看看被访问的部门或人员是否方便。如果来访者要求当时见面，就要设法联系有关部门，确定是否可行。如果可以，就按照预约来访者的工作顺序进行；如果被访问者不方便，则向来访者说明情况，请对方留下联系方式，保证尽快将留言递交给被访者，或尽快安排双方见面。

(3) 耐心倾听。在接待来访者时，要保持耐心、细心的态度，对于一些急躁或言语激烈的客人，要心态平和，切不可言语相激，致使事态恶化。在处理投诉时，要细心询问对方的要求，了解可能发生的原因，留下对方的联系方式，向对方承诺会尽快处理此事，解决问题。

(4) 学会挡驾。有些来访者是领导不愿意或暂时没有时间接见的，对于这些客人，要学会巧妙挡驾，找借口婉拒来访者，但是在向对方表明原因时一定要注意言辞的礼貌、客气，不可生硬地一口回绝对方，给客人留下不好的印象。一般可以借口说领导不在办公室，或正在开会，或刚出去了，或建议对方预约下次见面的时间，先留下联系方式，等领导回来后及时禀告，待领导决定后及时通知对方。



相关链接



「恒达秘书事务所前台接待」

挡驾的艺术

1. 当确定领导不想见来访者时，秘书可以这样回答来访者：“希望我能多给您一些帮助，但某某（领导）近来公务繁忙，见面可能需要过一段时间，您最好先与他邮件联系。”

2. 对于请求赞助的来访者，秘书可以进行如下答复：“我们公司每年都有不少团体要求捐

款，某某（领导）很乐意做这些事，可是公司的捐助预算有一定的金额，不能超出预算，您可以把资料留下，我想某某（领导）很乐意在下一年度捐款时将贵团体列入考虑范围。”

3. 如果秘书发现来访者的事情应该找公司的其他人交涉，应该这样答复：“这件事应该由某某先生处理，我很乐意为您安排见面。如果他现在不忙，我相信他会很高兴马上见您。”如果来访者同意，秘书应该给某某先生打电话解释，然后告诉来访者相应的安排，比如说：“某某先生今天事情比较多，他问您明天上午9点是否可以？”

4. 有些来访者不听任何解释，胡搅蛮缠。对于接待这种固执任性的来访者，秘书应该毫不妥协，不失礼貌地反复进行解释。同时不要忘记向来访者保证：如果对方写信给领导，领导一定会看到这封信。

5. 如果来访者进行威胁，秘书可以悄悄地告诉领导，或者给公司保安部门打电话，千万不要与来访者直接发生冲突。

6. 如果来访者情绪激动，秘书应想办法使他们平静下来，这种时候最好由女秘书出面接待。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景1】琳达是公司的前台接待，一天来了一位情绪非常激动的客人，他大声嚷嚷说要投诉公司，要见老板，要求公司马上赔偿他的损失。琳达赶紧代替公司道歉，并把他带到一间休息室，详谈了20分钟了解情况。请问琳达的处理对吗？

【情景2】孙秘书正在接待一位订盒饭的客人，这时经理夫人走了进来，孙秘书马上起身相迎，热情地寒暄、说笑。等经理夫人起身要告辞时，孙秘书才想起还有一位客人在，转身再看，客人不知什么时候已经走了。孙秘书的接待有何不妥？

2. 案例分析

【案例1】小王是销售部的经理助理，她主要负责接待来访客人。销售部每天要接待各种不同的客人，因此小王每天的工作非常繁忙。有一天，一位与销售部经理预约好的客人提前半小时到达了公司。小王立刻通知了销售部经理，而经理正在接待一位重要的客人，所以让对方稍等。小王向客人转告说：“经理正在接待一位重要的客人，请您稍等一下。”小王说完就匆匆用手指了指椅子，说了声“请坐”，就去做其他事情了。

分析与讨论：

- (1) 请问小王在接待过程中有哪些问题？
- (2) 如果你是小王，你应该如何接待这位客人？

【案例2】“咚、咚”的敲门声打断了正在写投标书的杨秘书的思路，杨秘书头也没抬地说：“请进。”门开了，来访者进门后连忙介绍自己姓汤，是约好此时见总经理的。杨秘书说：“请稍等，我去看看总经理有没有时间。”不一会儿，杨秘书回来对汤先生说：“总经理让我带你去会客室稍等一会儿，他马上到。”在去会客室的路上，杨秘书走在客人的右侧，一边走，一边想着投标书的事。到了会客室门口，杨秘书打开门，先进去，并请汤先生坐在门口处。然后，他从茶盘中随意拿起一只茶杯给汤先生冲了满满一杯浓茶，单手递给了汤先生，汤先生接过杯子连声道谢。

分析与讨论：

杨秘书在哪些接待环节犯了错误？请进行简要分析。

【案例3】马平第一天到宏大汽车销售公司办公室上班，就接待了3位客人。第一位客人来时，他正在打电话，看到客人时，他点了点头就继续打电话，客人等了10分钟后就起身走了；第二位客人说要找黄经理商谈业务，马平直接告诉他经理的办公室让他自己去找，结果客人找错了地方，耽误了半小时才到，造成经理后面的约会被迫取消；第三位客人没有预约，马平询问他有什么事，他说是经理的表哥，马平就让他进去，结果下班时马平被经理狠狠地批评了一番，说下午的那个推销员浪费他2小时的时间。

分析与讨论：

请问秘书马平有哪些地方做得不对？

3. 实务训练

某天下午，肖秘书正在接电话，忽然看见两个客人直接往经理办公室走去。肖秘书赶紧叫住他们，客人不耐烦地说：“我找你们经理有事，上午刚来过的，他让我们下午再来，上午的事还没有办完。”肖秘书说：“对不起，请你们稍等一下，我马上和经理联系。”经理在电话里说：“我不想见他们，你帮我处理一下。”请演示肖秘书应该如何做。

实训说明：

- (1) 本实训可选择在模拟的办公室或教室进行，最好能配置电话机。
- (2) 实训应分组进行，可以4人一组，其中1人扮演秘书，2人扮演客人，1人扮演经理。每个人都要轮流扮演肖秘书和客人。
- (3) 教师总结。

第4单元 涉外接待工作

情景案例

常秘书第一次参加涉外接待，他满心热忱地想要拉近与外宾的距离。于是，他就近落座，并依照国内热情的待客习惯，不时用轻拍肩膀的方式向对方表达友好。交谈中，常秘书想通过幽默话题活跃气氛，便分享了几个国内流行的趣味小故事，但发现外宾仅礼貌回应，未达到预期互动效果。

为展现对对方国家的了解，常秘书转而谈起近期关注的该国传统文化和民俗特色。然而当提及当地宗教习俗细节时，外宾神情变得谨慎，回应也逐渐减少。意识到可能存在误解，常秘书赶紧调整话题，分享起公司发展历程与自身职业规划，但外宾始终态度疏离。这让精心准备的常秘书倍感受挫。

项目任务

1. 请找出常秘书不受欢迎的原因。

2. 涉外接待时应注意哪些问题?



任务分析

常秘书在涉外接待过程中不受欢迎的原因是,在与外宾沟通交流时,首先,礼仪失当,未顾及不同国家对社交距离、肢体接触的差异,如西方重视个人空间,随意靠近、肢体触碰易被视为冒犯;其次,话题敏感,贸然谈论外宾所在国的政治、宗教等敏感内容,触及文化禁忌;最后,文化隔阂,幽默内容因文化背景差异而难以引起共鸣,反而可能因误解造成负面印象。

由于接待对象在国家、民族、政治、宗教信仰、价值观、生活习惯等方面存在差异,因此涉外接待工作具有特殊性、复杂性、灵活性,涉外接待工作的成败不但关系个人形象,而且还会影响公司利益甚至国家、民族的尊严。涉外接待工作人员要遵守的首要接待准则就是明确基本的涉外接待工作立场,要做到热情而不轻浮、友好而不阿谀、谦虚而不自卑、谨慎而不胆怯,举止文雅、落落大方、不卑不亢,处处体现中国人民的精神面貌,严格遵守国际礼仪和接待对象所在国家的风俗、生活习惯。



相关知识

外宾接待和内宾接待的程序大致相同,但是考虑到不同的国家、民族、宗教信仰、传统习惯、文化背景的差异,在接待外宾的工作过程中,接待人员更要注意细节的把握。在接待规格、接待计划、接待人员的安排上,接待人员既要符合国际礼仪的标准,又要结合我国的国情,既要有礼有节,又要坚守原则、保守秘密。下面介绍涉外接待工作的几个要点。

1. 准备工作

涉外接待的准备工作主要包括信息收集与沟通、行程安排与后勤保障,以及人员培训等工作。

(1) 信息收集与沟通:接待人员要收集来宾人数、性别、国籍、民族、身份、职位、风俗习惯、文化差异、兴趣爱好等背景资料及抵达日期、要求等情况,对对方的了解越多、越详细越好。接待人员可通过网络、邮件等收集相关信息,并建立沟通群组以方便联络。

(2) 行程安排与后勤保障:作为接待方,接待人员要做好大量的准备工作,如利用在线行程规划工具制定详细日程,考虑交通、住宿、餐饮等,结合外宾习惯和禁忌,并通过电子地图等优化路线,同时准备线上线下双语行程表。接待计划要报请领导或上级主管部门审定,准备相应的文件资料、物资资料等,做好后勤保障工作。

(3) 人员培训:接待人员应参加线上涉外礼仪、外语沟通技巧培训课程,利用模拟软件或线上场景进行接待流程演练,提升应急处理能力。

2. 迎接工作

在迎接过程中,接待人员要诚实守信、热情友好、不卑不亢、求同存异、遵守国际交往礼仪,具体要做到以下几点。

(1) 通过航班/车次动态查询 App 掌握实时信息,准确了解外宾乘坐交通工具到达的时间,提前做好准备。

(2) 安排好外宾和陪同人员用车,司机利用导航软件确保路线准确。

（3）安排好人员迎接，包括主要迎接人员（身份相称）、陪同人员、译员等。外宾到达时，接待人员与外宾保持联系并在出口迎接，引导外宾上车。

（4）准备好客房和休息室。

小技法

迎接外宾的注意事项

1. 当接待对象职位较高时，应在机场（车站、码头）安排休息室（备好饮品）。
2. 如客人首次来访，双方又互不认识，则应事先联系好或制作特定标志牌，方便对方辨认；行李票的交接、行李的运输要有专人负责；要客的行李要先取，及时派专人送，以便客人使用。
3. 提前联系办理出入境手续，办理边防、海关等部门的免检、免验手续。
4. 客人抵达后，应留点时间让客人稍稍休息，然后再安排活动。
5. 不能将外宾安排到非涉外宾馆下榻。
6. 对参观、游览、会见等活动场所要事先了解，做到心中有数。
7. 准备中英文日程，如有变动，要及时通知有关人员。

3. 沟通协调

接待人员要事先将日程安排传给对方，征求意见后再修改定稿，在外宾到达后，还要再次确定日程安排有没有异动，要充分考虑因时差等原因造成的临时变动，以便及时做出相应的调整。

4. 会见会谈工作

会见会谈工作是接待工作的重点和核心，秘书要事先确定好时间、地点，通知有关领导和参与会见会谈的人员。在会见会谈正式开始前，秘书要检查会谈室的仪器设备、环境卫生、文件资料、座位次序、茶水饮料、水果点心、安全保障等工作是否安排妥当，要在外宾到达前，在门口迎候。根据会谈需要，秘书应提前准备线上会议软件，在会谈现场设置线上智能导览。配备专业翻译人员，并辅以翻译软件和电子词典，以及语音翻译设备等，随时解决语言障碍，保障交流顺畅。此外，对于重要沟通内容应进行录音以备存查。

小技法

涉外社交中禁忌的话题

- （1）年龄；（2）收入；（3）家庭婚姻状况；（4）过去的病史；（5）宗教信仰；（6）政治；（7）民族习俗；（8）大谈自己的成就；（9）言及别人的缺陷；（10）议论他人是非。

5. 宴请工作

宴请外宾常采用宴会、冷餐（自助餐）和酒会的形式，还可以举行茶会招待客人，可利用线上预订平台安排餐厅和菜品。宴请一般遵守入乡随俗的国际原则，但是也要考虑客人的特殊要求，如在菜肴的选择上，要特别注意不同国别、民族的饮食习惯；再如，宴请西方人，要规避日期为13的时间，尤其是某月13日与星期五为同一天的时间。



「宴会的形式」

6. 参观游览

参观游览是增进双方感情，促进交流合作的一种工作方式。秘书在安排参观游览的景点和路线时，首先，要确定有相应部门的负责人陪同，做好介绍服务工作；其次，选择参观游览的地点，最好能体现单位的新面貌，展现祖国的大好河山和优秀的传统文化；最后，在涉外活动中，要做好安全保密工作，注意交谈分寸。

7. 赠送礼品

根据我国礼尚往来的传统，如果客人赠送了礼品，作为接待方一定要回赠对方，在礼品的选择上要注意如下几点。

- (1) 根据对象，事先准备好礼品。
- (2) 礼品的选择要有纪念价值，经济价值则不用很高。
- (3) 赠送的礼品要登记在册，以免下次重复赠送。

8. 后续跟进

(1) 反馈收集：通过在线问卷或邮件回访外宾，了解其对接安排的满意度、意见和建议，同时内部组织会议总结经验。

(2) 后续联系：利用社交媒体或邮件等与外宾保持适当联系，分享相关信息资料，巩固关系，为后续合作作铺垫，同时对接待资料进行整理归档，为今后涉外接待提供参考。



相关链接

不同国家的送礼学问

在国际商务交往中，礼尚往来是建立人际关系、拓展业务范围不可缺少的一部分。因此，必须懂得各国的送礼习惯，掌握好送礼的规则和艺术。若运用不当，则会造成双方关系的不和睦，严重时甚至会导致关系中断。

美国：美国人对礼品的喜好主要讲究奇特性。只要礼品能满足他们的好奇心，他们就会对送礼者有一个好印象。可以送一些具有独特风格或民族特色的小礼品，例如，我国产的仿兵马俑，在美国人心中就是一种难得的礼品。此外，包装礼品时不要用黑色的纸，因为黑色在美国人眼里是不吉利的颜色。同时，要注意赠送礼物的时机，不应在生意交谈的开始，而应在结束的时候。

英国：在英国，请吃饭或看歌剧等可代替送礼。给英国人准备礼物时，应准备一些价格不太高的礼品。如果礼品价格很高，可能会被误认为是一种贿赂。一些精致巧克力、一束鲜花，都是收礼者心仪的礼物。但要注意，最好不要送印有公司标志的礼品。对英国人来说，除非你跟他们很熟，否则不要给他们送礼物，不然他们会认为送礼的人很庸俗，是另有所图。

法国：初次结识一个法国人，不要送礼。法国人崇尚艺术，因此，所送礼品最好带有一些艺术性，如一件有特色的仿古礼品。如果应邀到法国人家中用餐，应带上几支不加捆扎的鲜花，菊花除外。

德国：德国人很注意礼物的包装，但切勿用白色、黑色或棕色的包装纸或丝带进行包扎。如果礼品包装粗糙，他们会认为是对人的不尊重。另外，不要送尖锐的东西，因为德国人视其

为不祥之兆。邀请去郊游，是德国人极喜欢的，那样会深得其心，但一定要进行细致周到的安排。

日本：给日本人准备礼品时，不要一次送4样或9样东西，因为在日文中“4”与“死”字谐音，而“9”则与“苦”字谐音。日本人喜欢名牌商品，但对装饰着狐狸和獾的东西很反感。他们认为，狐狸是贪婪的象征，獾则代表狡诈。到日本人家中做客，携带的菊花只能有15个花瓣，因为只有皇室的帽徽上才能有16个花瓣的菊花。日本人认为，赠给个人的礼品应当在私下赠送，不应在公开场合赠送，除非在场的每个人都有礼品。

中东地区：中东地区人士多信奉伊斯兰教，禁酒，因此切忌送酒给他们，而且还应注意千万不要送礼物给他们的妻子。

非洲国家：非洲国家对礼品的价值不太讲究，但重视礼品的实用性，不宜送高档礼品。

阿拉伯国家：阿拉伯国家的人也像日本人一样，把礼尚往来看成是一件令人自豪的正经事。精美、华丽的礼物，比平淡简单的礼物更受欢迎；有名的东西，比无名的古董更受欢迎；智力玩具和工艺品，比单纯实用的东西更受偏爱。各种酒类，以及那些描绘有动物的礼物不受欢迎。



实践训练

1. 课堂讨论

【情景1】张总吩咐秘书小王设宴招待德国方维科技有限公司来的3位客人，王秘书接受任务后，就去酒店点菜。为了体现地方菜系特色，他点了口味蛇、红烧青蛙等。在就餐时，王秘书频频向客人敬酒以示热情，在餐桌上大声地说笑，结果客人没等菜上齐就借口不适提前退场了。王秘书的待客有何不妥？

【情景2】华威集团的史密斯先生和夫人准备来中国分公司考察一周，分公司接到任务后，所有部门都开始了紧张忙碌的准备工作。史密斯先生和夫人到达后，先视察了分公司的发展情况，深入车间考察了生产流程，又听取了分公司周总经理的汇报。整个过程没有差错，就在大家松一口气时，史密斯夫人突然提出想看看员工的宿舍。这是大家没有想到的，赶紧临时去安排车辆和人员，通知宿舍管理员，一阵手忙脚乱之后，才匆匆到达。宿舍里一片凌乱，垃圾随意放置，衣服和洗漱用品随处可见，史密斯夫人皱皱眉头就退出去了。分公司的接待工作存在什么问题？

2. 案例分析

某省茶叶进出口公司罗经理与英国客商詹姆斯商谈一笔价值20万英镑的茶叶出口合同，江秘书做接待工作兼翻译。詹姆斯先生一进门，江秘书马上引其进会客室，罗经理已经等在那里了，经过一番简单介绍，他们发现詹姆斯先生略通中文，能听懂不少中国话。罗经理与詹姆斯寒暄的时候，江秘书前去泡茶，她用手从茶叶罐中取出一撮乌龙茶放在茶杯内，冲上滚开的水，把杯子递给了詹姆斯先生。

罗经理和詹姆斯先生都看到了这一幕，詹姆斯先生疑惑地问：“听说你们中国在加工碧螺春时，姑娘们用手蘸着唾液把茶叶卷起来，是不是？”罗经理没来得及回话，江秘书立即抢先答道：“那种茶叶样子特别好看，味道特别香呢！”罗经理连连解释：“不，不，不，几十年前是那

样的,但现在茶叶的种植、采集、加工都严格按照国家出口标准进行,不会再出现类似的情况。”詹姆斯说:“那刚才那位小姐不正是用手抓的吗?”

罗经理赶紧转移话题,引导詹姆斯到茶叶样品前,双方就合同事宜洽谈起来,在价格上双方争执不下。最后,罗经理说:“我按最低价格打九折给你。”詹姆斯沉默不语,江秘书见状马上说道:“我们已经给你最低成本价,你应该要接受了,而且你连茶都没喝一口,怎么知道质量不好呢?”

詹姆斯听了,耸耸肩,说了声抱歉,抬腿就走。

望着詹姆斯的背影,罗经理冲着江秘书一顿责备:“好好的一笔生意,被你给搅黄了!”

江秘书不知所措:“经理,我不是一直在帮忙吗,怎么做错了呢?”

分析与讨论:

- (1) 江秘书在这次接待工作中有没有错误?如果有,错在哪?
- (2) 江秘书作为秘书兼翻译,应该具备怎样的角色意识?

3. 实务训练

美国红帽软件的副总裁将于下周二来我公司进行参观交流,此行还有该公司的营销总监和相关人员。他们将在我市停留2天,之后要去北京参加一个国际交流峰会。公司非常重视这次来访,为做好接待工作,公司专门成立一个接待小组负责本次接待工作。如让你担任这个接待小组的组长,你将如何筹办本次接待工作?

实训说明:

- (1) 本实训可选择在实训室进行,最好能配置真实的接待室。
- (2) 以组为单位,成立接待筹备组,选出接待小组长,分工负责相关接待事务。
- (3) 按照实训内容拟写此次涉外接待的方案、设计演练的脚本(包括情节和台词),并给本小组成员分派角色。
- (4) 在实训室分组演示涉外接待的整个过程,其余小组观看并进行点评。
- (5) 教师总结。

知识小结

本模块主要介绍了几种不同接待工作的程序和方法,重点介绍了计划性接待和随机性接待的工作细节,比较了涉外接待与内宾接待的不同,详细说明了接待过程中需要注意的具体事项。总体而言,接待工作主要分为6个部分的内容,即了解来宾情况、确定接待规格、制订接待计划、做好接待准备、实施接待工作、做好接待总结。接待工作的前期准备是接待工作成功的基础,接待计划的制订是决定接待工作能否成功的关键,接待计划的具体实施则是整个接待工作能否完成的核心。做好接待工作,对树立单位形象起着至关重要的作用。

阅读资料

企业秘书接待文化思考

接待工作是企业秘书的一项重要工作。随着社会经济的快速发展,各企业之间信息、技术、

资金的交流日益频繁，由此带来大量的人员流动，上级领导的视察、兄弟单位及合作伙伴之间参观、学习及业务洽谈的频次也与日俱增，这就使得接待工作越发重要。在新形势下，企业秘书的接待工作应重视以下几个方面。

1. 更新观念、传播文化。在新形势下，企业秘书应及时更新观念，充分认识到接待工作是企业看似被动、实则主动的一种广义的公关行为，是企业联系内外的纽带和桥梁。通过接待工作，企业可以展示实力、树立形象，可以积累丰富的关系资源，可以吸引投资、扩大合作，从而推动经济的快速发展。因此，秘书必须把接待工作看作企业经济工作的一个重要组成部分，不能仅仅停留在迎来送往、安排食宿的低层次上。做好接待工作不仅是企业长远发展的需要，也是从更高层次上展示企业形象的需要。秘书对每一项接待工作都要高度重视并树立强烈的机遇意识、责任意识，将其作为一项政治任务来完成；要树立“每个人都代表企业形象，每个人的一言一行都是企业文化的折射”的思想意识，保证高质量地完成每一次接待任务。有些客人可能一生只到某企业造访一次，如果这一次的接待工作热情周到、精心细腻，企业良好的精神风貌、浓厚的文化氛围和高水平的服务将会给客人留下终生的印象。

2. 精心策划，突出特色。要做好每一项接待工作，首先必须进行接待方案的策划与制定。只有精心策划、充分准备，接待活动才有可能成为成功的公关活动，否则就可能沦为低层次的迎来送往的应酬活动，甚至可能损害企业的形象。每项接待活动，都要以实现来宾的目的和企业的公关期望为原则，制定出符合来宾身份的完善的接待工作方案和实施细则，详细安排日程、接站、用车、就餐、住宿、参观等各项活动，充分考虑各方面的细节，并体现一定的创意与创新。每个企业都有自己的企业文化，作为展示企业形象的“窗口”，接待工作同样需要有自己的特色和风格。因此，秘书要通过公关接待活动的每一个环节着力体现企业的特色。不论是宏观的整体方案的策划还是微观的接站牌的设计、汇报材料的写作，甚至接待车辆的停放，都要努力凸显企业与众不同之处，让来宾从接待工作的点点滴滴中感受到企业的个性，感受到企业文化的特色。

3. 优化流程、规范运作。接待方案制定后，就要严格按照方案进行程序化运作，使接待工作中的各个环节有序衔接、首尾相连，必要时可以制作接待工作清单，对接待工作中的各要素进行全面清点，以确保工作进程的有序性、稳定性和连续性。同时，对接待工作中的每道程序都要事先进行规范，这样才能确保整个接待工作有序进行。秘书还要对接待效果进行科学的评估与监测，及时做好来宾反馈信息的收集和处理工作，不断优化接待流程，力求接待活动效益的最大化。

4. 关注细节、注重实效。细节决定成败，接待工作来不得半点马虎，必须处处留心，周密考虑，谨慎行事。在重大的接待工作中，接待工作负责人在对全局进行总体把控的前提下要随时根据接待工作的需要对接待方案予以调整；具体接待人员则要主动进行全程模拟思考，从准备会议室到用车，从参观到进餐，对每一个细节都要细致地思索一遍，以便及时弥补可能存在的疏漏。接待工作人员要“眼观六路、耳听八方”，对来宾的一个眼神、一个动作、不经意的一句话，都要留意和体会，以便及时采取应变措施。这就要求秘书加强灵活应变、临场发挥能力的训练，提高处理突发事件、意外事件的能力，以便将各类有损企业形象的细节问题控制在萌芽

芽状态，确保接待工作实现“零失误”。秘书要充分利用接待工作的每一个细节展示企业的全新风采和企业独具魅力的特色文化，利用每一次接待机会增强企业的凝聚力和向心力，提升企业的知名度和影响力。

在新形势下，秘书只有结合企业自身的实际，自觉创新公关工作思路，丰富公关工作内容，才能推动接待工作不断创新。秘书要积极探索能够更好地反映企业精神与企业亮点，体现企业文化的接待方式和方法，与时俱进、开拓创新，使接待工作在企业发展中发挥更大的作用。

(根据网络资料整理)

电子工业出版社有限公司
版权所有

模块4 会议组织工作



学习目标

知识目标：

- 了解会议组织的基本程序
- 熟悉会议组织的各项内容

能力目标：

- 能够做好会前筹备、会中服务及会后善后落实等实际工作
- 具备相应的会议组织协调能力，确保会议圆满成功
- 掌握会议相关文件的写作技巧

素质目标：

- 培养务实干练、认真谨慎的工作作风
- 培养并逐步具备管理者应有的宏观视野和全局意识
- 具备保密意识和奉献精神

第1单元 会议概述



情景案例

宏达商业集团公司办公室今年上半年组织了几次大型的会议活动，但效果不尽如人意，会务组织工作出现了许多问题，公司罗总经理很不满意。为此，总经办主任赵华成在提交的本部门上半年工作总结中对前段时间的会务工作进行了反思，指出出现问题最主要的原因在于办公室工作人员在会议组织工作上缺乏经验。因为前段时间公司对办公室工作人员的人员结构进行了很大的调整，在新进员工中，有部分员工并不是秘书专业出身，而是从其他岗位转岗而来的，因此，办公室要加强对新进员工的培训工作。

公司第一期新员工培训班定于下周一开课。资深秘书、经理助理李路明是主讲教师之一，他的授课内容是会议的组织与筹划。在备课时，李助理觉得第一堂课很重要，应该从最基本的内容讲起，只有把会议的基本知识讲清了，学员才能真正理解和掌握会议组织与筹划的具体方法和技巧。



项目任务

如果你是李路明，你将向新员工讲授会议的哪些基本知识？



任务分析

出席会议与组织会议是完全不同的两码事。会议开得是否成功，不仅取决于与会人员的态度与智慧，更取决于会议的组织工作。会议组织得当，准备充分，就等于成功了一半。但一些秘书，要么因为并非专业出身，要么就是经验欠缺，往往在组织会议方面成效不大。

经验是慢慢积累的，但组织会议的知识却是一个秘书人员必不可少的，是其组织会议的基础。一般而言，作为会议组织者，必须懂得会议的基本要素。在组织大中型会议时，只要会议的一个要素没有处理好，就会出现顾此失彼、全盘混乱的现象，从而影响会议的质量与成功。会议的分类也是应当加以注意的，因为不同的会议其组织方式各有不同。另外，秘书人员必须具备高度的会议意识，只有对会议功能有清醒的认识，才能尽心尽力地把会议的组织工作做好。



相关知识

单位组织的正常运转，离不开大大小小的各种会议。秘书日常工作的一项重要，就是把这些例行或临时的会议熟练地组织好，以推动工作的开展。

1. 会议的概念、种类及功能

(1) 会议的概念。会议是指三人以上聚集在一起，就某个或某些议题进行讨论或解决的一种多向沟通方式。两个人谈话或讨论叫作交谈或会谈。会议必须是三人以上，按一定的组织原则聚集在一起，遵循一定的程序进行。

(2) 会议的种类。从不同的角度出发，可以将会议划分为不同的类型，如表 4.1 所示。

表 4.1 会议种类

划分标准	类型
规模	小型、大型和特大型会议
性质	决策性会议、专业性会议、动员性会议、纪念性会议、商务性会议、外事性会议和综合性会议
时间	常规性定期会议和非常规性不定期会议
会议形式	线下会议、线上会议或具体的会议活动形式如培训、论坛、圆桌会、讨论会等
会议区域	国际性会议、全国性会议、地方性会议、单位或部门会议
会议召开的阶段	预备会议和正式会议

(3) 会议的功能。会议功能即会议所发挥的作用，会议具有其他沟通形式不可替代的功能，主要有决策、执行、监督、协调、咨询等功能。

2. 会议的要素

要使会议成功，取得理想的效果，秘书必须了解会议组织的基本规律，掌握会议的 6 个要素，即与会者、主办者、会议议题、会议名称、会议时间和会议地点。

（1）与会者。与会者就是参加和参与会议的成员。与会者的数量决定了会议的规模。与会者身份不同，在会议中的权利和义务也不同，一般可分为以下几种。

① 主持人。会议主持人是负责控制和推进会议进程的人员，往往也是会议的组织者和召集者，对会议的正常开展和取得的预期效果起着领导和保证作用。

② 出席人。会议出席人员有4种，正式成员、列席成员、特邀成员、旁听成员，他们在会议中的作用各有不同。

小技法

如何为上司外出参加会议做准备

如果上司要参加外面的会议或聚会，秘书应做好以下准备工作。

1. 收到通知后，马上向上司请示是否参会。
2. 根据上司的意见，与举办方进行联系。
3. 如果要求以书面形式答复，就应以书面的形式答复。
4. 如果上司参会，应马上记入上司的日程表，并办理配车手续。
5. 在出席会议或聚会的时候，会前、会后在时间上要留有一定的富余，以便上司在会前、会后与有关人员进行临时会谈。
6. 准备好参加会议或聚会所必须带的材料。

③ 记录人。会议记录是一项技术性的工作，一般由训练有素的秘书担当。记录人应提前介入会议，了解会议议题和会议出席人员，还应该如实记录会议内容，不能根据自己的理解决定记录内容的取舍。在会议开始前，可以准备好录音设备，如录音笔、具备录音功能的手机等；在会议过程中，将会议内容全程录音，以便在记录过程中遗漏某些内容时，可以通过回放录音进行补充和核对，或者使用专门的会议记录软件，如飞书会议记录、Lark Docs等；在会议结束后，应向主持人提交会议记录，供其审核。

④ 会议工作人员。会议工作人员通常是来自机构内部担任会务工作的秘书，或者是来自专业的会议（会展）机构的技术人员和经营管理人员，主要负责会议的筹备工作、会议材料准备工作和会间事务性工作。

（2）主办者。会议的主办者是会议的具体组织者，其主要任务是确定会议目标和规则，制定会议方案，提供会议场所、设施和服务，以确保会议的顺利进行。

（3）会议议题。会议议题是会议所要讨论、报告的主要内容，所反映的是会议的目的、主题、任务，以及为了完成任务而需要采取的措施。

会议议题主要有3个来源：来自上级机关和领导人；来自下级部门提交的、需要以会议的形式研究和决定的问题；来自本层次的管理活动中需要研究和决定的事项。

（4）会议名称。正式会议必须有一个恰当、确切的名称。俗话说，名不正则言不顺。会议的名称要求能概括并显示会议的内容、性质、参加对象、主办单位或组织、时间、届次、地点或地区、范围、规模等。会议名称必须用确切、规范的文字表达。它既用于会前的“会议通知”，使与会者心中有数，做好准备；又用于会后的宣传，扩大会议的效果；更用于会议过程中使与会的全体成员产生凝聚力和庄严感。

大中型的会议名称被制作成横幅大标语或 LED 显示屏，置于会议主席台的上方或后方，作为会议的标志，简称“会标”。

(5) 会议时间。会议的时间即会议的开始和结束时间，以及会议的时间跨度。会议时间有以下相关术语。

① 会期。会期有两个方面的含义：一方面是指会议的时间跨度，从几点到几点，应在会议通知上注明；另一方面是指周期性会议召开的固定时间，如我国的全国人民代表大会一般在每年三月份召开。

② 会议周期。会议周期是指同一性质和同一系列的两次会议之间的时间跨度，如我国的全国人民代表大会每年举行一次，会议周期为一年。

(6) 会议地点。会议地点又称“会址”，既指会议召开的地区、城市，又指会议召开的具体会场。为了使会议取得预期效果，选择会议的最佳会址时必须考虑多种因素。传统的会议形式是把与会者召集起来进行面对面的信息传递和沟通。现代会议出现了电话、电视、网络视频会议等形式，会议的地点可分成若干个会场，用电话机、电视机和计算机等通信终端连接各分会场，从而使会议的形式更多样化，会议效率也有很大的提高。

随着信息技术的发展，不论是传统会议还是现代会议，会间均可使用先进的智能会议系统。例如，集成了超清大屏、广角 AI 摄像头、专业会议拾音器、大功率会议音响、手写电子白板、无线投屏及智能操作等功能的会议星系统，它能够让参会者在本地或远程会议中轻松实现互动协作，实时分享资料、讨论案情、制定策略等，满足多样化的会议需求。

单位如果缺乏合适的会场，就需要租借。租借会场时应注意以下几点。

- ① 确认租借的日期和具体时间，并确认在开会当日是否可以使用。
- ② 确认会场大小是否合适。
- ③ 确认会场的租金是否在预算之内。
- ④ 考虑抵达会场的交通是否便利，有无足够的停车位。
- ⑤ 确认会场的各种设备，如麦克风、投影仪等会议所需设备及物品是否齐全，检查会议的网络条件、通信设备兼容性等是否正常。
- ⑥ 确认会场周围是否有配套的餐饮设施等。



相关链接



「线上会议及其工具」

几种常见的会议

董事会会议：由公司董事会成员出席，定期召开，一般在董事会专用的会议室，由董事长召集或由董事长授权委托的人召集，讨论涉及单位组织发展的重大事项、战略和政策等。

股东大会：每年召开一次，由公司的股东就重大问题进行讨论，表决通过董事会提交的事项，形成股东大会决议。

管理人员会议：由公司经营决策层人员参加，讨论解决企业经营管理的实际问题。

颁奖仪式：为表彰和奖励在某项工作中业绩突出的单位或个人而举行的庆典性仪式。

洽谈会：又称谈判会，是指有关各方代表充分阐述己方的各种设想，听取他方的不同意见，并通过详细陈述己方的理由，反复同对方交换看法或做出某种让步，消除相互间的分歧，最后

各方取得一致同意，达成协议。借助视频会议系统，各方代表无须聚集在同一地点，即可进行面对面的深入交流，实现远程洽谈。洽谈双方还可通过在线协作工具，实时共享文档、演示文稿和关键数据，确保信息的准确性和一致性。

签字仪式：单位组织之间经过会谈、协商，形成了某项协议、协定，互换正式文本的仪式。

新闻发布会：又称记者招待会。政府、社会团体或个人都可公开举行。邀请各新闻媒体的记者举行发布会，主要是为了把较为重要的成就及信息通报给所有的新闻机构。所以，在发布会上发布的消息对产品和产品形象、组织形象都有重要的价值。

展览会：是一种非常直观、形象、生动的传播方式。展览会通常以展出实物为主，并进行现场示范表演。这种直观、形象的活动，容易给参观者留下深刻的印象。随着互联网技术的发展，线上展览会逐渐兴起。通过在线平台，参展商可以全天候展示产品或服务，吸引全球观众。参展商可以通过多媒体触摸屏、虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等设备，让观众身临其境地体验产品或服务，提高互动性和吸引力。



实践训练

1. 课堂讨论

会议的要素有哪些？

2. 实务训练

组织一次主题班会，确定主持人、记录人、会议主题、会议程序与会标，并在会前拟写一则会议通知。

第2单元 会前准备工作



情景案例

宏达科庆实业公司董事会召开会议，讨论从国外引进某生产设备的问题。秘书夏冰负责为与会董事准备会议所需的文件资料。因有多家国外公司参与竞标，所以所需材料很多。由于时间仓促，夏冰就只为每位董事准备了一个文件夹，将所有材料放入文件夹内。有三位董事在会前回复有事不能参加会议，于是夏冰就未准备他们的资料。不想，正式开会时，其中的两位又赶了回来，结果董事会上有的董事因没有资料可看而无法发表意见，有的董事面对一大摞资料不知如何找到想要看的资料，从而影响了会议的进度。



项目任务

秘书夏冰在会前准备工作上存在哪些方面的问题？如果你是公司的秘书，应该从哪些方面来做好会前的准备工作？



任务分析

从上述案例可以看出，会议的准备工作是多么重要，一点点的疏忽就会给会议的召开带来很大的问题。一个有经验的会议组织者，对会议的任何一项准备工作都应是一丝不苟、落实到位的。

秘书夏冰由于经验不足，责任心不强，没有把会议的准备工作真正做好，文件夹中的资料过于散乱，与会人员的资料也不是人手一份。时间再紧，即使可以加班或找人帮忙，也要把每位与会人员的资料按次序叠放整齐，并要充分考虑到原先说不参加会议的人员因事变更有可能会出席会议的情况，因此，在准备资料时，要按应当参加会议的人数来准备文件资料的份数。



相关知识

做好会前的准备工作，是会议顺利召开的先决条件。小型的会议，准备工作比较简单；大型的会议，准备工作比较复杂，而且越是重要的会议，准备工作越是复杂。对于大中型会议来说，会前准备工作主要有以下几个方面。

1. 拟定会议预案

会议预案就是会议的筹备方案。预案拟定是否合理与可行，直接关系到会议能否取得预期效果。大中型会议必须在会前制定周密的会议预案。会议预案除了标明会议名称、时间、地点、会期、与会人员、会议日程，还应有会议筹备人员和职责分工、会议经费来源及成本等。每项任务必须有具体要求和具体负责人。会议预案报请领导批准后，应及时组织实施。

2. 会议目标、议题的确定

无论什么类型的会议，都必须有明确的目标和任务。会议目标决定会议议题。会议议题的确定应该及时、准确，即议题是必要的，而且需要立即讨论的；议题数量应适量，要分清主次轻重，明确中心议题或主要议题；相关议题应集中或汇总讨论；议题的表述要清楚准确，内容不能超出会议的职权范围。可通过部署 Colloa 协同会议管理系统，实现会议流程的自动化管理。用户可通过电脑、手机 App 或微信等终端进行议题提报与材料查阅，并支持在线批注；系统将全程记录会议流程，并实时跟踪各项议题的处理状态。

会议议题应该在会前提出，有些会议的议题需要经过议案审查委员会审核，才能决定是否列入会议议程。临时提出的议题称为动议，动议的提出也必须符合会议的规则。组织内部如工作会议的议题应相对集中、具体，应有必要性、可行性，并力求解决问题。秘书应根据领导意图，或从工作实践，或从在线问卷调查与反馈平台的信息中综合提炼出每次会议的议题。

议题的形式有书面形式、口头形式、线上表单形式三种。书面形式包括方案、最后文件草案或讨论稿、会议议程、提纲等。小型事务性会议可将议题通过口头或发送线上表单传达给与会者。

小技法

安排会议议题应注意的问题

(1) 下一级会议可以解决的或者分管领导可审批解决的问题，一般不要安排上级会议

讨论。

(2) 单位组织的业务会议同党、团、工、青、妇等会议讨论的议题要有所区别。

电子工业出版社有限公司
版权所有

- (3) 提交会议讨论的议题，一般要有简要的文字材料，并在开会前几天经领导审批后，发给有关负责人阅读，准备意见。
- (4) 临时提出的一般议题不宜仓促安排，以保证会议质量。
- (5) 一次会议议题不能安排过多或过少，要测算每个议题大致所需时间，合理分配，一般安排1个主要议题和1~2个小议题为宜。
- (6) 尽可能地将同类性质的议题一次提交会议讨论。
- (7) 应准备一些后备议题，以便在会议进展顺利、时间充裕的情况下提供会议讨论内容。

3. 会议议程、日程的确定

(1) 会议议程。会议议程是把会议的议题按照主次、轻重，按照其内在联系有机地排列起来，印成文书（就是议程表）。议程表可通过网络社交平台、电子邮件或线下发放等方式在会前发给与会人员。会议议程表的样式如图4.1所示。

宏达公司××会议议程表	
一、会议基本信息	
1. 会议名称：	宏达公司××会议
2. 会议日期与时间：	××年××月××日—××日
3. 会议形式：	线上/线下/混合（线上+线下）
4. 参会人员：	[参会人员名单]
二、会议议程	
1. 开场致辞（5分钟）	
主持人简短介绍会议背景、目的及参会嘉宾。	
2. 主题演讲（总时长60分钟，每场演讲15分钟+5分钟Q&A）	
演讲1：	[主题]，主讲人：[姓名]
演讲2：	[主题]，主讲人：[姓名]
.....	
演讲过程中，利用屏幕共享展示PPT，设置Q&A环节增强互动性。	
3. 分组讨论（30分钟）	
(1) 利用在线协作工具（如Breakout Rooms、Slack频道）将参会人员分成小组。	
(2) 每组设定一个讨论主题，配备一名引导员记录讨论要点。	
4. 技术展示与互动环节（20分钟）	
(1) 展示最新的信息技术产品或解决方案，通过AR/VR技术提供沉浸式体验。	
(2) 设置互动环节，允许参会人员提问、试用或提供反馈。	
5. 总结与决策（15分钟）	
(1) 主持人总结会议要点，强调达成的共识和下一步行动计划。	
(2) 利用在线投票或决策工具收集参会人员的意见和建议。	

图4.1 宏达公司××会议议程表

(2) 会议日程。如果会期是一天或一天以上，就应该排定会议的日程表。会议的日程安排是把会议议程规定的各项活动按照单位时间具体落实，不仅包括会议议题内容，还包括其他活动，如聚餐、参观、考察、娱乐等。会议日程安排样式如表4.2所示。

表 4.2 宝山巴士公司会议日程安排
(11月7—11日)

日 期	星 期	时 间	内 容	出 席 对 象	召 开 部 门	地 点
7	一	上午 9: 15	总经理办公会议	原定人员	总经理室	202 室
		下午 1: 30	车辆更新工作协调会	业务部 (全体)、人保部、票务中心、修理厂、郊区公司负责人	总经理室	202 室
8	二	下午 1: 30	84000 维修系统演示	业务部 (技术、仲裁)、投资部、结算中心负责人, 各分公司正副经理、机务主管, 修理厂、修理公司、物资中心负责人, 公司计算机室及有关人员	总经理室	公司俱乐部
10	四	下午 1: 30	服务工作会议	二分公司、三分公司、四分公司、五分公司、郊区公司、旅游公司党支部书记、业务经理、各线线长	党政	公司俱乐部
11	五	上午 9: 15	中心组学习	原定人员	党委	202 室
		上午 9: 30	安全例会	各分公司副经理、安全管理员	总经理室	202 室

注: 周五上午 9: 30, 各部室自行安排学习。

4. 会务工作分工与会议成本核算

(1) 会务工作分工。为保证会议的顺利进行, 会议组织方应挑选工作人员组成会务组, 会务组下面还可以再分工作小组。一般大型会议设秘书处来负责会议的组织和协调工作, 下设的工作小组可以是以下几类。

- ① 秘书组, 负责会议日程和人员安排, 以及文件、简报、会务 PPT 等方面的文字性工作。
- ② 总务组, 负责会场、接待、住宿、交通、卫生、文娱活动, 以及车辆调度、设备保障、用品发放与管理, 经费预算及筹措, 财务管理等工作。
- ③ 宣传组, 负责制订会议公关计划; 组织、安排记者采访, 提供新闻稿, 承办记者招待会; 录制会议音像资料、制作推文、视频等工作。
- ④ 保卫组, 负责大会的安全保卫工作。

(2) 会议成本核算。大中型会议投入的成本比较大, 必须进行成本核算。会议成本包括两部分: 一部分是“显性成本”, 即会议明显的耗费, 如会场租借费、文件材料费、与会者的交通费、住宿费、活动费及服务人员的工资等, 这些费用是可以明确计算出来的, 又是直接消费的; 另一部分称为“隐性成本”, 即与会者因参加会议而损失的劳动价值, 一般不为人们所注意。通常会议成本主要是指“显性成本”。



利用现代信息技术, 如财务管理软件、大数据分析等, 可以自动收集和处理会议成本数据, 减少人工操作的错误和遗漏, 提高成本核算的准确性和效率。

5. 会场布置及会议文件的准备

(1) 会场布置。会场布置有以下几点需要注意。

- ① 气氛和色调应与会议目标相称。根据不同形式的会议, 以及不同会议目的, 会场布置应

该在整体上呈现不同的气氛和色调。例如，纪念性大会、人大会议应庄严、肃穆；商贸洽谈、探讨合作的会议应轻松、简洁；庆祝会、联谊会应喜庆、热烈等。

② 会场面积和设施应满足会议需要。秘书应根据会议的规模选择会场，在此基础上再考虑会场的功能。现代会场除了有为会议服务的电影、幻灯、录音等设备，还有会议专用的音响设备、同声传译设备、电子图形设备、电子表设备、签到二维码、电子显示屏和计算机计票系统等，同时配备 Colloa 协同会议管理系统和计算机终端，可以显示屏幕阅读文件、查询大会表决结果、调阅资料等。

大中型会议的用品除了以上这些，还应包括桌椅、照明电器、卫生用具、安全通道、消防设施等会场基本设施，笔、纸等常用文具，茶水、茶杯、毛巾等生活卫生用品，打印机、复印机等印刷设备，传真机、电话机等通信设施，以及专门性会议所用的物品，如颁奖会用的奖品与证书、选举会用的选票和投票箱等。

③ 会场形式和桌椅摆放应符合会议要求。一般而言，会场形式依会场的大小、形状、会议的需要、与会人数的多少而定，通常呈圆形、方形或其他形状。

a. 圆桌式或方桌式。在圆桌或方桌的周围安放椅子，可以让与会者互相看得见。领导和会议成员可以进行无拘无束的自由交谈，适合召开 15~20 人的小型会议。

b. “口”字形。如果出席会议的人较多，用“口”字形的排列形式，外侧可以安排几层与会者。

c. “U”字形和“V”字形。“U”字形多用于学习型会议，在人数多，并且需要使用黑板的场合，这种排列能让参会人员都看得很清楚。“V”字形是用在有幻灯片或录像机时，参加的人不用移动，也能观看。

d. 教室形。这是大中型会议所采用的会场形式，其主要特征是主席台和代表席采取上下面对的形式，突出了主席台的地位。这种会场形式还可以分为礼堂式、“而”字形等，适合召开代表大会、总结表彰会等。说明会等以传达信息为目的的会议，也可采用这种形式。

④ 按照不同惯例排列主席台席位。主席台席位视人数设一排或数排，席位的次序应以主席团成员的职务高低，及对会议的重要程度而定。按照我国惯例，先左后右，左高右低，前排为主，后排为次，其他的依次类推。

具体排列方式为：如果主席台上的人数是单数，则第一排的正中为首席，其次是左位，再次为右位，依次类推；如果主席台上的人数是双数，那么身份最高者坐于中间靠左的座位，第二位坐于其右边。

如果按照国际惯例，座次安排应是右高左低。在确定主席台成员后，秘书应在席位前放置名签，便于按位入座。

在主席台前右侧还可设置讲台，用于发言人讲话。主席台上可适当摆放鲜花，主席台背后可悬挂会标或旗帜。

⑤ 根据需要安排与会人员的座次。大型会议对与会人员的座次应事先安排好，可以采用以下方法排列：按姓氏汉字笔画多少排列、按地理位置排列、按行业系统排列。



「会场布置图」

(2) 会议文件的准备。除了上述会议议程和日程等程序性文件，提交会议审议和参考的文件材料应事先准备好，在会前数日送交与会人员供其审阅、研究和准备意见。

① 会议文件的种类。会议文件有领导指导性文件,如开幕词、领导讲话、主题报告等;审议表决性文件,如工作报告、决定、决议等;成果性文件,如会议纪要、合同、条约、声明等;传达宣传性文件,如会议公报、会议简报;学习交流性文件,如经验介绍、学术论文等;以及会谈、会议记录、会议通知、议事规则等文件。其中,开幕词、工作报告、领导讲话稿、会议通知等必须在会前准备妥当,其他文件则在会议过程中或会议结束时形成。

② 会议文件的准备工作。会议文件的准备工作包括起草和印发。起草会议文件有多种形式,有的由秘书负责起草,有的由秘书部门协助领导起草,还有的由秘书部门配合业务部门起草。不管采用什么形式,秘书都必须领会会议主题和领导的意图,这是写好会议文件的首要条件。在这个基础上,秘书应深入调查研究,围绕主题收集素材,力争按时、优质完成起草文件的任务。

会议文件初稿经过修订确定后,必须报请领导审核并签发。文稿一经签发,应及时印刷或制作电子版本,并按规定范围分发。

6. 会议通知的拟写和发送

(1) 会议通知的拟写。会议通知包括以下内容:会议召开的时间、需用时间或会期、地点(会址)、会议名称和主要议题、参加对象、需做什么准备,或加注报到日期、地点、接站办法等,还包括召集单位署名、联系方式、通知发出日期等,并要加盖公章。

为准确统计与会人数,做好相应准备,邀请性会议通知的发放应提前三周以上并附加回执。回执中须有受邀者姓名、性别、年龄、工作单位及地址、职务或职称、是否参加会议、预订住房标准、提交论文题目或资料名称、返程票务登记等。

(2) 会议通知的发送。会议通知的发送有很多方式,单位内部重要会议通知应当面送达与会者,并请对方签收,其他人代为签收的,通知人应事后跟踪落实,确保通知到应通知的人。如果单位有自己的内部办公平台,如OA系统,会议组织者可在平台上发布会议通知,参会者登录系统后即可查看通知内容,「会议通知漫画」并进行相应的操作,如确认参会、提交回执等;同时,也可在单位内部的钉钉群、微信群或飞书群等即时通信群组中发布会议通知,方便快捷,能够及时传达给所有群成员。会议组织者可以在群里先简要说明会议情况,再附上详细的通知文档或链接。外部会议可邮寄通知,但要检查信封上与通知上的姓名是否一致,并把握好会议通知的发送时间,以便与会者早做准备;也可以发送电子邮件,在邮件中添加附件,如会议资料、相关文件等。这种方式快捷、准确、低成本,而且内容清楚,一目了然,适合各种规模和类型的会议,发送后需确认对方是否收到、收全通知,收到的通知是否清晰,可以附上收件回执。有些会议如学术性会议需要提前三个月发预备性通知,等收到回执后再发正式通知,对重要的邀请对象可用发送书面通知或请柬,再加电话征询、确定的双重方式。会议通知样式如图4.2所示。



××××会议通知
____先生(同志):
兹定于20××年5月中旬在××省××市召开××××会议,特请您出席会议。
一、会议内容
1. ……
2. ……

图4.2 会议通知样式

<p>二、会期与时间 3天，自20××年5月10日至5月12日。</p> <p>三、会议地点 ××省××市×××</p> <p>四、与会人员 1. …… 2. …… 3. ……</p> <p>五、报到时间、地点 20××年5月9日：××市××路×××号×××酒店（宾馆）</p> <p>六、其他 1. 与会人员每人交纳会务费××元。食宿由大会统一安排，住宿费每人每天××元。 2. 与会人员请事先将抵达本市的车次、航班和时间通知会务秘书处，以便接站。 3. 接到本通知后，请填写回执，于4月10日前发送会务组。 会务组地址：××市××路××号 联系人：×××× 邮编：×××××× 电话：××××-×××××××× 特此通知</p> <p style="text-align: right;">××××公司（公章） 20××年×月×日</p>							
姓名	性别	民族	年龄	职务（称）	单位及电话号码	回程安排	交通工具及时间
此回执请务必于20××年4月10日前发送会务组							

图 4.2 会议通知样式（续）

7. 会前检查

在会议正式开始前，秘书应对会议的所有准备工作进行检查，主要包括以下方面内容。

（1）检查会议文件的准备情况。秘书必须对会议文件的准备情况进行仔细检查。会议文件如有差错，小则影响会议的进程，大则产生严重的不良后果。因此，秘书要对文件的起草、校对、印刷、分装等各个环节进行严格的检查。

（2）检查住宿条件情况。较大型的会议在开会前一天，秘书一定要进行住宿检查，可通过线上会务系统实时查看登记人数，这是为了确保能满足第二天的到会人数，检查是否有突发情况发生，并保证与会人员有一个较为舒适的住宿环境。

（3）检查会场的准备情况。秘书还必须对会议场馆的准备情况进行检查。场馆设施是会议得以顺利进行的基本物质保证。检查范围包括主会场及分会场，检查内容主要是基本设施、安全保卫措施等，包括电力通信设备、网络设备、影像设备、茶点供应、警卫部署、票证检查、人员的定岗定位等。

（4）检查物品的准备情况。确保有足够的笔、纸张、纪念品及日程表、文件备份、电子版文件和会务系统等，这一检查工作对于秘书极为重要，足以体现秘书的细心程度。



「线上会务准备系统」



相关链接

××集团公司首届职代会暨工会代表大会筹备方案

为了推动××集团公司××年各项工作的开展，实现集团公司“十×五”战略发展目标，总结第四届工会委员会的工作，做好新一届委员会的换届选举工作，经集团公司研究，决定召开××集团公司首届职代会暨工会代表大会。为使会议取得圆满成功，现拟定会议筹备方案如下。

一、会议时间和规模

拟定于20××年3月25日（星期六）上午10点至下午5点，会期一天。参会人员约170人，其中正式代表150人。

二、会议地点

××集团公司大礼堂

三、大会的主要任务

听取并审议集团公司20××年“十×五”发展战略和工作目标，总结第四届委员会成立以来取得的成绩和经验，讨论制定今后三年工会工作方针和任务，选举产生新一届工会委员会、主席、副主席。

四、会议议程和日程安排

（一）会议议程

1. 大会执行主席、工会副主席致开幕词。
2. 董事长代表集团公司作工作报告。
3. 工会主席作工会工作报告。
4. 经审委员作工会经审委员会工作报告。
5. 宣读集团公司关于创建优秀“职工之家”的意见。
6. 宣读集团公司关于创建学习型企业的意见。
7. 签订集体合同。
8. 签订工资协商合同。
9. 分组讨论。
10. 董事长对代表意见作表态性发言。
11. 选举第五届工会委员会、工会经审委员会、工会主席、副主席。
12. 通过有关决议。
13. 党支部书记代表党支部致贺词。
14. 上级工会领导讲话。
15. 工会副主席致闭幕词。

(二) 日程安排

(见附表：首届职代会暨工会代表大会日程安排)

五、会务筹备和分工

成立大会筹备工作领导小组，统一领导、指挥大会的各项筹备工作。

组长：×××

副组长：×××、×××、×××

成员：……

领导小组下设3个工作组，负责大会前期的各项筹备工作。×××负责全面工作，×××负责组织组工作，×××负责材料组和宣传组工作，×××负责会务组工作。

(一) 组织组

组长：×××

成员：……

主要工作职责：

- (1) 起草大会主席团名单、主席团常务主席名单；
- (2) 起草代表资格审查委员会名单；
- (3) 分配代表名额；
- (4) 指导基层选举参会代表、审查代表资格及编写代表名册；
- (5) 起草代表资格审查报告；
- (6) 印发代表证、特邀代表证；
- (7) 收集代表提案，征求职工意见和建议；
- (8) 起草第五届工会委员会、经审委员会组成人员和人事安排的原则意见；
- (9) 起草大会选举委员会名单；
- (10) 起草大会选举办法；
- (11) 起草大会选举计票人、监票人名单；
- (12) 印制选票；设立计票箱，负责大会选举、计票、公布选举结果；
- (13) 作关于追认增选第四届部分委员的决议及说明；
- (14) 组织召开预备会。

(二) 材料组和宣传组

组长：×××

成员：……

主要工作职责：

- (1) 起草职代会暨工会代表大会筹备工作方案；
- (2) 起草《关于召开×××集团公司首届职代会暨工会代表大会的报告》，分别上报至××市总工会、××镇工会和公司党支部；
- (3) 起草大会主持词（将开幕词、闭幕词串在其中）；
- (4) 起草×××董事长工作报告；

- (5) 起草×××工会工作报告；
- (6) 起草×××经审会工作报告；
- (7) 起草开幕词；
- (8) 起草闭幕词；
- (9) 草拟、修改分组讨论董事长工作报告和工会工作报告的汇总稿；
- (10) 起草×××董事长对代表意见和建议表态性发言稿；
- (11) 起草会议日程；
- (12) 会议材料的打印、校对、复印、装订（会议材料装订成册、装袋）；
- (13) 起草、下发会议通知；
- (14) 会议结束后，写出“两代会”报告，填写相关表格，一周内报上级工会；
- (15) 摄影，对外报道，公司网站、报纸、杂志、电子显示屏、网络媒体平台等配合宣传。

（三）会务组

组长：×××

成员：……

主要工作职责：

- (1) 会议场地的联系和落实，主会场和各代表组讨论地点的安排；
- (2) 主会场的设计，会标、主席团座席、报告席、会徽、盆花、音响、票箱、封条、托盘、茶水的安排；
- (3) 会议经费的申请和经费预算、开支计划；
- (4) 纪念品的定制、发放；
- (5) 做好领导、嘉宾的邀请及接待工作；
- (6) 落实参会人员，签到（注意统一服装），发放会议材料；
- (7) 落实合影事宜；
- (8) 会议卫生、保卫等服务工作。

六、会议经费预算

（见附表：首届职代会暨工会代表大会经费预算）

××集团公司办公室

20××年×月×日



实践训练

1. 课堂讨论

- (1) 如何确定会议的议题？
- (2) 会议预案应包括哪些主要内容？
- (3) 会场布置要注意哪些方面？

(4) 会议文件有哪些? 如何做好会议文件的准备工作?

2. 案例分析

刘思思是新时代石化股份有限公司总经理的秘书。一天下午, 上司对刘思思说: “我准备开一个用户座谈会, 你准备一下。”在确认了会议日期后, 刘思思还就其他事项向上司进行了确认, 下面有 5 个选项:

- a. 这次座谈会大概有多少人参加?
- b. 我想还是租用长城大饭店的会议室, 可以吗?
- c. 如果在长城大饭店开会, 什么时候去预订会议室比较合适?
- d. 会场上的桌椅摆“口”字形合适吗?
- e. 我在这个星期五之前将邀请函发出去, 可以吗?

分析与讨论:

请从上面 5 个选项中挑选出 1 个你认为不合适的, 并说明理由。

3. 实务训练

实训背景:

朝阳家电公司是国内一家大型国有企业, 公司资产雄厚, 员工众多, 著名科技人员和高层管理人员云集。公司在做好内部管理工作的同时, 也注重客户管理工作。最近几年, 公司推出了一系列新产品, 占领了国内 50%以上的家电市场, 在国外也产生了很大的影响。最近, 公司又在计算机、手机、电视等多个项目上研制生产出新型、新款产品, 准备推向市场。

20××年 9 月, 公司高层召开有关会议, 讨论近期召开全国各地客户咨询洽谈会的有关事宜。在这次客户咨询洽谈会上, 公司的新产品将隆重亮相, 以此引起客户和消费者的关注。在讨论会上, 营销部主任提供了一份本公司客户名单, 各种单位和个人有二三百个。公司决定给这些单位和个人发出邀请信, 邀请他们参加本公司关于新产品的大型客户咨询洽谈会。公司派办公室王主任负责此项工作。王主任迅速成立了会务筹备处, 拟定会议方案, 准备大会所用各种材料。会议定于 20××年 10 月 10 日在北京国际会议中心召开, 食宿也安排在北京国际会议中心, 会期暂定 5 天, 其中, 第一天开幕式, 第二天专家讲座, 第三天专家咨询, 第四天专项合作项目洽谈, 第五天组织客户游览长城。公司要求大会必须圆满成功, 以达到公司举行这次活动的目的。

会务筹备处成员有 10 人。他们首先召开会务工作会议, 明确将要召开的咨询洽谈大会的主题, 即宣传新产品、洽谈新业务; 围绕主题, 拟定大会筹备方案; 确定参加会议的正式人员 280 人, 特邀有关领导和专家 10 人, 工作人员 10 人。

实训内容:

- (1) 假设你是会议筹备处的成员, 请你为新产品咨询洽谈会拟定一份会议筹备方案。
- (2) 准备会议所需文件, 主要包括: 会议通知、公司总经理的开幕词、有关领导的讲话稿、有关新产品的情况资料、与会议有关的背景资料等。

实训说明:

- (1) 此实训在配有计算机的实训机房进行。
- (2) 要求学生在计算机上完成会议筹备方案、会议通知和总经理开幕词的撰写, 排版后打印出来上交, 文档要求格式规范、内容正确、条理清晰、表达精确、编辑和打印精美。

第3单元 会间工作

情景案例

宏达商城某新产品推介会刚刚开始，李秘书却在会议大厅外急得团团转，他已拨了好几次电话，但商城赵副总的手机总是处在关机状态。前几天他出差在外，今天乘飞机赶回商城参加推介会，按理说现在应该到了。赵副总的发言在会议议程中被安排在了第二位，现在离他发言的时间只剩十几分钟了，但他还未赶到会场。这时李秘书的手机响了，是赵副总的电话，他说刚下飞机，飞机晚点了，现在正赶往会场，估计要半个小时……

负责会议签到和资料发放的小张向李秘书反映，参加推介会的单位和来宾人数大大超过预计，有些来宾还没有领到推介会的宣传折页和相关资料，事先准备的宣传折页和相关资料已经发完……

李秘书还发现，安排会议记录的小胡或许是经验不足，在记录时有些手忙脚乱，明显跟不上会议发言者的速度，记录的格式和内容也不符合规范和要求……

推介会现场人声嘈杂，手机声此起彼伏，坐在后排的来宾反映听不清主席台上的发言……

项目任务

如果你是李秘书，应如何处理商场新产品推介会进行中出现的问题？

任务分析

只有经过充分准备的会议，才能开得有序并有效。上述案例中出现的会议情况，显然是问题重重、危机四伏，弄不好，此次会议的效果就会大打折扣，会议的目标也不能完全实现。

此次商城推介会开始以后，至少出现了4个问题：（1）商城赵副总因飞机晚点而影响会议议程；（2）会前准备的宣传折页和相关资料因来宾超过预计而不够用；（3）会议记录员未能做好会议记录；（4）会场秩序较乱，影响发言与倾听。

会间工作不仅仅是一些程序性的工作，它是会前准备工作的延伸，是对会前准备工作的检验。准备工作做得好，会中出现的麻烦就少，准备工作不足，麻烦就多。当然，也有一些问题是在会议召开中发生的，与会前准备关系不大。但无论哪种情况，秘书都应当有魄力、有能力及时去解决。尤其重要的是，秘书要与各方面协调好，不能专断行事，议程该调整的要调整，材料该补办的要补办，人员该调换的要调换。总之，要保证会议的顺利进行。

相关知识

会间工作，指的是会议从开始到结束期间秘书应做的工作，包括会议的接站、报到及签到工作，会议记录工作，会间调度和服务工作，会议文件的编写工作等。

1. 会议的接站、报到及签到

(1) 接站工作。接站是跨地区、全国性和国际性会议重要的接待工作，也是会议开始的第一个环节。利用航班、火车等交通工具的实时信息系统，接站人员可以实时跟踪参会者的行程动态。秘书首先应通过在线会务系统统计好与会者的名单和人数，掌握每位与会者抵达的时间和方式，并准备好接站标志、手提式扩音器、易拉宝、其他器材和车辆等。迎接重要宾客，要事先确定迎接的规格，并派相应身份的人员前去。如有必要，应布置好安全保卫工作，并与新闻单位联系，准备采访和新闻报道。参会者可以通过会议官方网站、App 或小程序等在线平台预约接站服务，实时查看接站状态。

(2) 报到工作。报到是指与会者在到达会议所在地时所进行的登记注册手续。秘书人员应做的工作包括以下几个方面。

① 查验有效证件，如会议通知、介绍信、身份证。通过数字化的会议报到系统，参会人员的信息可以实时录入、更新和查询，如在线注册、现场扫码、人脸识别等。

② 在登记表上登记与会者的个人信息，便于统计与会者人数，做好各项会议服务工作，又可根据此编制通信录。

③ 统一接收与会者携带的需要在会议上分发的资料，经审查后再统一分发。在会前要分发的文件也应提前装订、分装，同时准备电子版，在与会者报到时一并分发。

④ 需要收取会务费、住宿费、材料费的会议，应在报到现场安排有关人员收取费用，并开具收据。接待人员还应根据与会者的身份和要求安排住宿，并在会议登记表上标明相应的房间号码，以便会议期间的联系。

(3) 签到工作。会期较短、无须集中接待的会议，一般只需办理签到手续。会议签到可统计会议实到的人数，并准确反映缺席情况，便于采取弥补措施。有些庆典性、纪念性会议的签到簿可留作纪念。签到工作一般包括以下几种类型。

① 秘书点名。由秘书在预先拟好的与会人员名单上点名、做记号。这种方法适用于单位内部的小型会议和工作例会，秘书对与会人员比较熟悉。

② 本人签到。由与会者本人签名报到，签名应用毛笔或钢笔，签在专用的签到本上。这适用于邀请性会议，亲自签名还有纪念意义。本人签到分簿式和表单式两种。人数较多时，可事先多准备些签到单，会后应装订成册，与会议文书一起立卷归档。

③ 电子签到。根据与会者的信息，在会前制作的电子签到卡通常与代表证组合起来。与会者用磁卡出席证，在进入会场时插入（接触式）专用机，或靠近（非接触式）签到机，或在线注册，或现场扫码，或人脸识别。与此相连的计算机就会自动记录和显示与会者的姓名、性别、单位、代表性质，组别、代表证编号等信息，在签到结束后能立即统计出出席人数和缺席人数。这种方法适用于与会人数较多的大中型会议。会议签到单如表 4.3 所示。

表 4.3 会议签到单

会议名称			
主办单位			
时间		会议地点	
出席单位	签名	出席单位	签名

××××		××××	
××××		××××	
××××		××××	
××××		××××	

2. 会议记录工作

如果秘书被安排做会议记录,那就要做好各项准备工作,如足够的签字笔、铅笔、笔记本和记录用纸;必要时还得准备好录音机、录音笔、会议记录软件等,用来补充手工记录。为了使会议记录完整准确,最好在会前就收集好会议的相关背景材料,这样在需要核对相关数据和事实时,不会措手不及。



「会议记录模板」

会议记录应包括如下事项:会议名称、会议记录人的姓名、时间(开始时间、结束时间)、会议地点、议题、主持人、主席、出席者名单、会议的经过情形及结论、相关的资料、下次会议预定日期。

3. 会间调度和服务工作

在会议进行过程中,会议秘书处担负着承上启下、联系左右、照应内外的任务,必须做好各方面的调度指挥工作。如在召开各分组会议时,安排会议地点,并通知有关人员准时出席;召开大会时,安排车辆的调度,维护好会场的秩序;大会发言时,协助领导安排发言顺序等。

会场服务包括引导与会者入席、退席,茶水供应,通过线上会务系统指引与会者使用会场的生活设施,照顾与会人员会间休息,与会人员有临时需求可通过线上会务系统实时反馈,会务工作人员及时进行处理。

如果是组织内部的会议,会场服务还包括接听会场外打来的电话、接待来访的客人等,要尽可能排除场外因素对会议的干扰。

会议期间还要做好与会者返程票的预订工作。

小技法

打破会议僵局的方法

在许多情况下,会议的车轮似乎只在原地打转。与会者不是倦了、心烦意乱、精力不集中、毫无热情,就是缺乏创造性、犹豫不决。此时不妨尝试下列建议,帮助与会者释放自己,让会议的车轮重新向前转动起来:(1)休息一下;(2)与会者相互交换座位;(3)让与会者分组讨论;(4)写下各自的看法;(5)关掉或调暗照明;(6)站立式讨论;(7)对与会者的观点与看法进行民意测验;(8)对讨论的问题设定时间限制;(9)转换话题;(10)将某个问题分配给某个小组来处理;(11)观看视频;(12)更换会议形式,如线上角色扮演、案例分析、模拟场景等;(13)互动游戏或竞赛,如与会议主题相关的知识问答、团队协作游戏等,获胜者可以获得小奖励。以此增加会议的趣味性和参与度,缓解紧张和沉闷的气氛。

4. 会议文件的编写

会前准备的文件主要有开幕词、工作报告等,但在会议过程中,即会议开始后至结束前所形成的文件,主要有会议简报、闭幕词、会议决定等。



相关链接

如何做好会议记录

会议的目的、类型、规模不同，对会议记录的要求也不同，主要有以下几类。

(1) 详细记录。有些重要的会议记录必须有专门的速记人员逐字逐句详细记录，包括发言中的插话等，记录时不能变更原意。也可用录音设备录音后整理。

(2) 摘要记录。一般会议只需简要地记录会议经过情形或会议结果即可，主要记要点、结论、讨论的问题和通过的决定、决议等。记录人员应边听发言边判断，分析哪些该记，哪些不该记。摘要记录不是归纳记录，不能以自己的话来概括归纳，以致歪曲、篡改发言者原意而造成失实。

(3) 简易记录。经常召开的会议或单位内部的会议，如例会的会议记录，只记录各人发言中的实质性意见即可，主持人根据大家讨论、会谈而得出的结论性意见，则要比详细地记录下来。

会议记录应确保条理清晰，所有记录要素均需独立成行，每位发言者的内容作为一个独立单元进行分隔。除核心发言外，会场的特殊反应（如笑声、掌声）及与会人员的迟到、早退等状况也需一并记录在案。为提升记录效率，可使用常规文字编辑工具，并可借助文本替换工具、ChatGPT 等 AI 辅助技术预设发言人信息，实现高效录入。同时，应配备专业录音设备（如科大讯飞录音笔等），以实现内容的实时转录，保障信息完整。由于会议记录属于立卷归档的重要材料，现场手写记录须使用签字笔。若采用录音设备辅助记录，秘书应在会后及时依据录音资料、备忘录及会议记录软件内容整理形成书面记录，并将草稿报送领导审阅确认，确认后的版本即为定稿。部分企业可根据实际需要，将定稿后的会议记录印制分发至相关人员。



实践训练

1. 课堂讨论

- (1) 如何做好会议的接站、报到及签到工作？
- (2) 会议记录的方法有哪些？
- (3) 如何做好会间调度和服务工作？

2. 案例分析

经过精心准备，各方人员如期到会，朝阳家电公司新产品咨询洽谈会按时召开。在与会人员报到时，负责接待签到的小张发现，有十几个会员在报到单上注明“回族”或其他民族。小张及时把这一情况报告给王主任，王主任马上通知有关人员安排不同民族风味的饭菜，与会人员都非常满意。会议按计划顺利进行，与会人员对该公司的新产品非常满意，专家的讲解、介绍更使与会人员大开眼界。利用会议休息时间，公司还应与会人员的要求，组织参观了公司的生产车间等场地。会务筹备处还安排了舞会等娱乐项目。最后一天的游长城活动更是其乐融融、热闹非凡，大家像老朋友似的说笑着、唱着，登上长城，年轻人还进行了登长城比赛。公司王主任在长城上即兴演说，把长城的历史同当今中国经济的繁荣结合起来，使得客人们群情激昂、

振奋不已。客人们都表示，对这种形式的会议很满意，他们了解了公司的生产情况，了解了公司产品的特点，经销这种产品时就会有的放矢地进行介绍，这增加了他们销售的积极性。游长城回来后，很多单位立即同公司签订了合同。这次洽谈会取得了圆满成功。

分析与讨论：

朝阳家电公司的会务工作人员是如何做好会间服务和协调工作的？

3. 实务训练

实训背景：

重华消费电子有限公司（以下简称“重华”）显示器厂是一家显示器制造基地。2017年，其营业额为17亿元人民币，其产品的50%出口海外，其生产的显示器在国内市场也占有很大份额，深受广大消费者喜爱。

电子工业出版社有限公司
版权所有

“不断钻研、力求创新”是重华一贯坚持的信念，因此，重华努力开发新技术，务求引领显示器科技新潮流。为了使用户获得最全面和放心的服务，重华更是在全国建立了专业服务网络；重华显示器始终致力于呈现更好、更完美的画面，让用户更放心、更满意。

重华一直以来由代理商在华北、华东和华南三大地区进行分区代理。在长期的成长过程中，地域的局限难免造成彼此之间竞争。因竞争而产生的矛盾，在某种程度上对市场的发展不利，甚至阻碍了各自的发展。在当前竞争日趋激烈的显示器市场上，重华作为一个成熟的领先品牌，其各大代理商不应该只是简单地扩展自己的销售渠道，更不能单纯采用盲目降价的方式来扩大市场，只有完善渠道管理，建立一个和谐顺畅且稳定坚固的销售渠道，才能为经销商和最终消费者带来更多利益。

为此，重华决定于阳光明媚的5月在重庆召开2020年显示器总代理商会议。重华显示器三大总代理商共聚一堂，针对国内显示器市场的渠道管理达成共识：携手合作，共同建设，维护统一的重华经销渠道。

如果此次合作成功，必将给渠道管理带来正面的影响，通过与总代理之间的沟通协作增强彼此之间的信任感。显示器在我国有很大的市场潜力，只有相互合作、共同发展才能占领更多的市场，在互谅、互让中形成一个健康发展的市场秩序，将消极的竞争变成相互之间的促进，给经销商带来充足的信心，给消费者带来更好的服务。显示器这样的高科技产品非常需要一个通畅的渠道将信息及时传播给消费者。此次合作的成功将会实现厂商、总代理、渠道和消费者的共赢，从而保证重华显示器在我国的健康发展，并巩固多年的领先地位。

实训内容：

重华消费电子有限公司2020年显示器总代理商会议，决定于5月10日至5月12日在重庆乐园度假村举行，重华显示器厂办公室负责所有会议筹办事宜。

本次会务工作实训分7个场景。

【场景1】3月25日上午，总经理吴××打电话将秘书李××叫到办公室，告诉她这次代理商会议的主要内容、时间和地点，并向她强调此次会议的重要性，让她尽快写好会议计划，以便各部门早做准备。同时，吴总经理还让李秘书为他准备一份发言稿，用于正式开会时的欢迎词，发言时间不超过3分钟。请拟制一份会议计划和一份总经理发言稿。

【场景2】3月29日，李秘书将写好的会议计划交给吴总经理，吴总经理看过后认为可行，在会议计划上签字批准。李秘书根据计划内容，写好了书面的会议通知，分别以邮件和快递的形式将通知发送给三位代理商，并在通知发出后第二天，打电话与这三位总经理联系，得到的信息是他们将准时赴会。请拟写一份会议通知，并演示发送会议通知的过程。

【场景3】4月1日，李秘书到重庆乐园度假村酒店预订会场，与酒店张主管讨论会场布置情况。张主管让酒店技术助理小刘协助李秘书进行现场布置，李秘书向小刘提出布置会场的要求：会场座位布局为半围式“马蹄”形，有投影仪和投影屏，安排好座次，准备横幅、鲜花装饰等。请演示讨论会场布置的过程。

【场景4】4月15日，李秘书打电话到重庆乐园度假村酒店，为三方客人预订酒店房间。三位总经理将各带一名助理于5月9日下午到达，重庆乐园度假村酒店前台接待员为徐小姐。请演示秘书的电话预订过程。

【场景5】5月10日上午8:30，李秘书将三位代理商引至会场，总经理吴××和副总经理

郭××到门口迎接。其中,吴总经理与客人们都认识,郭副总经理与客人们是初次见面。请演示接待过程。

【场景6】5月10日上午9:00,第一次会议开始,与会者进入会场签到,负责签到的工作人员是小陈,出席本次会议的人员主要有:吴总经理、郭副总经理、商务执行经理、人事执行经理、技术执行经理、李秘书、三位代理商及其助理,公司各主要部门成员也一同出席了会议。会议由郭副总经理主持,他先将三位代理商介绍给大家,吴总经理致欢迎词,会议由李秘书负责记录,会场工作人员小陈负责发放会议资料,同时负责倒茶等后勤服务。请演示会议开始过程。

【场景7】会议期间,李秘书应北京客人王××总经理和助理钱×的要求,为他们预订5月13日的返程机票。请演示秘书为客人预订机票的过程。

实训说明:

- (1) 学生每10人为一组,教师为10名学生编号,即1~10号,在实训室进行。
- (2) 学生可先拟定文稿,每位学生都必须制作三份文稿:会议计划、总经理发言稿和会议通知,并打印。要求完成时间不超过70分钟。每组在实训过程中还须制作一份会议签到单。
- (3) 文稿完成后,再按场景顺序分角色进行演示。要求7个场景总时长不能超过80分钟。
- (4) 会务工作的情景演示要逼真,演示时要真正从角色的角度考虑,角色的措辞既要认真斟酌,合乎会务工作的规范,又要让学生有所发挥,有所创新。
- (5) 一组演示时,其余各组认真观看;当小组演示完毕,其余小组同学就该组演示时的优缺点予以点评。
- (6) 各实训小组上交所有会务筹备的文本资料,教师归纳总结,全班同学推选最佳实训小组。
- (7) 除实训室提供必要的设备、物品外,学生还需自备(制作)一些实训道具,如横幅、名片、座签等。

第4单元 会后工作

情景案例

为期两天的会议终于结束了,宏达商业贸易公司的行政助理孙梅总算可以松一口气了。因为这是公司领导第一次让她全面负责的会议,她也没出什么差错,而且代表们都已离会,这怎么不令她高兴呢。想想开会前、会议中的种种事情,那根紧绷的弦也该放松了。现在,孙梅坐在办公桌前,准备拟写会议总结。这时,电话突然响了起来,孙梅迅速抓起电话听筒,电话是刚离会不久的一位代理商(会议代表)打来的,他在电话里焦急地询问,有没有人在会场拾到他的小公文包,因为会议结束时,他有要事急于回家,于是急急忙忙提着会议纪念品离开会场,而把公文包遗落在会场了。包里的两千元钱倒是小事,重要的是里面有他的许多证件,还有一份商务资料。孙梅一听,蒙了。公司里没听谁说拾到公文包。她一边控制住自己的紧张情绪安慰着他,一边答应代为查找。放下电话后,她赶快给公司租用会场的鸿天宾馆打电话,询问公文包的下落。对方回答说,宾馆里没人看到遗失的公文包,而且宾馆里人来人往,来宾的贵重物品都是自己随身保管的。孙梅不放心,亲自去了一趟鸿天宾馆,查找了会场,询问了许多工

作人员，依然没有下落。孙梅一下子茫然无助，回去该怎样向失主回话，向上司交代呢？

电子工业出版社有限公司
版权所有