

涉外商务环境下秘书沟通礼仪的重要性及提升途径探索

李新艳

云南林业职业技术学院，云南 昆明 650222

摘 要： 在新时代环境下，我国社会经济得以不断发展，国际地位不断提高，与各国商务交往愈加频繁，这些变化对涉外商务秘书从业人员的沟通礼仪素质提出了较高的要求。在此背景下，职业院校应正确认识到秘书沟通礼仪的重要性，注重采取多种措施，让学生掌握必要的沟通技能，形成良好的秘书礼仪素养。基于此，本文针对涉外商务环境下秘书沟通礼仪的重要性及提升途径进行研究，剖析了目前当前秘书沟通礼仪学习中存在的问题，提出了沟通礼仪的重要性，提出了相应的提升策略，旨在拓展实践路径，提升涉外商务环境下秘书的沟通礼仪水平。

关 键 词： 涉外商务；秘书沟通礼仪；重要性；提升途径

The Importance and Improvement of Secretary Communication Etiquette in Foreign Business Environment

Li Xinyan

Yunnan Forestry Vocational Technology College, Kunming, Yunnan 650222

Abstract： In the new era environment, China's social economy has been continuously developing, its international status is increasingly improving, and its business exchanges with various countries are becoming more frequent. These changes have put forward higher requirements for the communication etiquette quality of foreign-related business secretaries. In this context, vocational and technical colleges should correctly recognize the importance of secretary communication etiquette, pay attention to taking various measures to enable students to master necessary communication skills, and form good secretary etiquette literacy. Based on this, this article conducts research on the importance and improvement methods of secretary communication etiquette in the context of foreign-related business environment, analyzes the current problems in the learning of secretary communication etiquette, outputs the importance of communication etiquette, and proposes corresponding improvement strategies, aiming to expand practical paths and enhance the level of secretary communication etiquette in the context of foreign-related business environment.

Keywords： foreign-related business; secretary communication etiquette; importance; ways of improvement

引言

在经济全球化的大背景下，涉外商务活动日益频繁，跨文化交流成为常态。秘书作为涉外商务活动中信息传递与协调的关键角色，其沟通礼仪的水准，直接影响到商务交流的成效、企业形象的塑造，乃至国际合作的成败^[1]。在此背景下，深入探究涉外商务环境下秘书沟通礼仪的重要性，并探索行之有效的提升途径，不仅有助于培养适应时代需求的高素质秘书人才，还对推动涉外商务活动的有序开展，提升我国企业在国际市场的竞争力，具有极为重要的现实意义。

一、秘书沟通礼仪学习中存在的问题

（一）学生专业认知不清晰

由于很多学生在选择秘书专业之初，并不了解什么是秘书专业，未来秘书专业将如何发展，秘书专业从业者需要具备哪些能力以及该怎样学习^[2]。而将秘书工作简单地等同于一般文书工作，会将秘书看成普通的文档处理和会议组织的工作者，并不了解在国际商务活动中秘书所代表公司形象的重要性以及承担的跨

文化沟通交流的功能。这种模糊的认识导致学习过程中对沟通礼仪的重视不足、缺乏自主学习和目标学习的能力，缺乏有效且有针对性地获得国外商务活动所需的沟通礼仪知识和技能。

（二）学习资源整合不足

教育资源融合度低致使使学生难以掌握交流礼节。一方面，其涉及教科书中的内容较为老旧，提供的资料亦具有过时感，不能跟随时下对外商务工作的新特征、新需求。另一方面，网络与实体学习资源没有有机结合在一起，所以学生难以便利地找到优质

的教育材料。另外，学科与学科之间的关联度并不紧密，导致交流礼仪相关知识参差不齐，致使学生们难以构建完整的学习框架并应用于实际商务中。

（三）实践平台较为局限

受实践平台的制约，学生理论知识很难落实到实践技能上。虽然不少学院设有实习课程，但也只是在教室内进行仿真操作的实习，和真实的国际商业活动相差甚远。在这种模拟的场景中，学生无法体会到跨越文化的交流难度，也无法应对各种突如其来难题，加之高校与企业的合作不深，使学生很难在外国企业实习，无法在实践中锻炼自己的交际能力，因而加大了学生毕业后进入社会的就业压力。

二、涉外商务环境下秘书沟通礼仪的重要性

（一）沟通礼仪对学生个体发展的重要性

在个人的成长方面，礼仪是对人们社交的准则，提供大框架控制社交过程。在商业外交环境下受不同文化和国际惯例的影响，商业礼仪变得更为烦琐^[9]。通过学习外交商务礼仪的知识，学生能够综合了解商务行业的对话规则，为他们毕业后走入职场、顺利履行岗位职责打下基础。比如在商业会面过程中，学生通过恰当了解会谈礼仪快速把握对方意图，从而为己方赢得更多利益，并用恰当的交流技巧帮助上司，从而使商务事宜顺利进行^[4]。

（二）沟通礼仪对秘书从业人员的重要性

从秘书从业人员角度出发，从事涉外商务秘书的工作人员代表着一个公司，他们的行为会影响公司名誉以及领导者的个人名誉，因此工作人员要求有良好的形象和谈吐。同时具备良好的人际关系能力是该岗位中的一项主要能力，能够在不同文化背景下处理好人际关系，且可以化解矛盾，并为双方搭建沟通的桥梁^[5]。同时需要具备良好的心理素质、较强的沟通技巧和优良的职业道德。一方面，在危机出现的情况下，能够不慌张，通过良好语言表达能力平复大家的负面情绪，解决问题；另一方面，在日常工作中遵循职业道德规范，为公司的商业信用和品牌形象保驾护航。比如在组织一场国际会议中，工作人员在会议前应严格遵守每个国家的排场以及会场规范，确保在国际领域的会议规范；过程中准确的语言表达以及动作行为的恰当运用，也是对自身技术水准的体现，能够为公司树立良好的国际形象^[6]。

三、涉外商务环境下秘书沟通礼仪的提升途径

（一）优化沟通礼仪课程设置，培养秘书沟通素养

在涉外商务活动不断拓展的背景下，职业院校应注重不断优化沟通礼仪课程设置，培养秘书类专业学生的沟通素养，提升其沟通礼仪水平，帮助其更好适应复杂的涉外商务环境。首先，在课程中融入心理学知识，强化学生心理素质培养。秘书在涉外商务工作里，会遭遇各类复杂的沟通场景^[7]，如谈判桌上的激烈交锋、跨文化沟通时的误解冲突等。教师可引入秘书心理

学等内容，运用情绪ABC理论，结合秘书职业场景案例开展教学，引导学生分析和应对人际冲突；组织角色扮演活动，模拟商务谈判、客户接待等场景，让学生扮演不同角色，亲身体验在压力与冲突下如何保持冷静，进而提升沟通效果，塑造良好的职业心态；培养学生良好的心理素质，促使学生能够更好控制自身情绪，理解他人感受^[8]。其次，了解全国各地文化风俗与习惯。在课程内容设计上，教师应注重将不同国家和地区的文化特色融入日常教学，帮助学生了解不同地区的文化风俗、礼仪习惯及禁忌等。在商务礼仪方面，比如欧美国家注重时间观念，商务会议务必准时；日本在商务交往中，鞠躬的角度、名片的递接都有严格规范等^[9]。学校可邀请具有海外工作或学习经历的人士举办讲座，分享真实的跨文化交流案例，让学生对不同文化的礼仪差异有更直观的认识；组织文化调研项目，让学生自主探究特定国家或地区的文化风俗，加深理解，避免在商务活动中因文化误解引发冲突。最后，了解行业相关法律常识^[10]。教师可结合国际商务环境、国际货物贸易法等内容，采用理论与实践相结合的方式授课，为学生讲解国际货物销售合同签订、知识产权保护等方面的法律知识，让学生明白在涉外商务沟通中可能引发法律风险的行为，以此避免沟通风险；设置法律知识竞赛、模拟法庭等实践活动，激发学生学习法律知识的兴趣，提升其运用法律知识解决实际问题的能力，确保在商务活动中既能维护企业合法权益，又能避免法律纠纷。

（二）加强学习资源整合应用，改善课程学习环境

随着科学技术的不断发展，越来越多的现代技术被应用于教育教学，教师应注重依托现代技术整合与应用网络学习资源，以此改善课程学习环境，提升秘书专业学生的沟通礼仪水平。在线上资源整合方面，教师要以MOOCs、国家级高等职业教育智慧教育网等网上课程应用手段作为工具，将他们的优秀资料融合到文秘交际礼仪教学中。比如浙江省纺织服装技术大学的学堂在线《商业礼仪》课程是这个省部级精品开放课程，不但包括教师的讲授内容主题，还有包含三十六个实务演绎和评价的视频，其中包括了商业礼仪概述、国际商务礼仪等内容。老师可以引导学生对课程进行研究，通过其相应的单元测试强化所学知识，更全面地把握各种商务场合礼仪行为规范^[11]。在虚拟实践方面，教师要借助智能学习软件，通过虚拟谈话、情境检测等方式，为学生模拟出一种身临其境的实训经历，让学生随时随地地展开跨国商务交往锻炼，并且能快速地获知反馈意见与建议^[12]。而校内图书馆也要配备一系列的外交商务礼仪书籍，涉猎跨文化交际、各国的商务风俗、商务会谈等内容，为广大学生提供充分的理论学习资料。同时定期召开学术研讨会，邀请业界专家、教授进行前沿成果、实践经历的介绍。通过开展礼仪知识比赛活动、模拟商务谈判活动等，营造学习氛围，促进学生在活动、比赛过程中练就沟通礼仪技能，以此激发学生的学习兴趣。

（三）密切开展校企合作教学，拓展学生实践路径

校企合作能够有效拓展学生的实践路径。对此，职业院校应注重开展校企合作教学，引进丰富企业资源，培养适应市场需求的高素质秘书人才。学校与企业建立长期稳定的校企合作关系，

是开展产学研的必要前提。学校应该积极争取与国内外的企事业单位签订长期合作协议,签订学校与企业的教育与就业合作协定,落实双方在教育教学、学生实习、就业管理方面的责任与义务^[13]。如与建设集团企业、物业管理企业等签订合作协议,共建秘书专业实习实训基地,这不仅为广大同学提供了高素质的实习和就业岗位,而且实现了资源的共同使用,实现了学生的人才培养与实习就业的联合培养模式。这种模式具有良好的借鉴意义^[14]。大学也可成立产业学院,使得课程的学习更加适用于具体的工作,职业教育训练与培训更加契合于工作需要,从而专业教育体系更加符合社会职业需要,培养的毕业生定向就业率较高。增加与企业合作教育的比重,有助于学生提前感受真实的国际商业情境。企业可委派外贸商务助理配合校方课程的开展,将实际的业务状况和行业的最新动态融入教学环节,从而让课程更好地适合市场的需求^[15]。另外,在校内设立模仿型海外商务实践中心,引入企业的管理体制和规章,开展实际项目运作。例如我

们可仿照湖南外语职业大学,建立跨国电子商务产学研一体化实验实训中心,让学生在校内感受到工作的氛围,从而提升其实战能力。

四、结语

综上所述,在新时代环境下,涉外商务环境发生变化,对秘书从业人员的沟通礼仪提出了更高的要求。对此,职业技术学院应注重优化课程设置,让学生掌握心理学、文化风俗和法律常识,整合学习资源,营造良好的学习环境,以及深化校企合作,为学生提供更多实践机会,能够显著提升秘书的沟通礼仪水平。教学改革是持续不断的过程,学校应持续关注国际商务礼仪的发展动态,不断创新教学方法与实践模式,为涉外商务领域输送更多具备出色沟通礼仪素养的专业秘书人才。

参考文献

- [1]王芬.“秘书礼仪”课程实训机制与评价指标构建探析[J].山西能源学院学报,2019,32(05):38-40.
- [2]史晓婧,杨雷.浅谈传统礼仪文化元素对秘书接待礼仪的渗透及影响[J].办公室业务,2023,(16):123-125.
- [3]李霞.中职文秘专业《职业礼仪规范》教材优化研究[D].南宁师范大学,2023.DOI:10.27037/d.cnki.ggxsc.2023.001101.
- [4]许欣然.中国—东盟合作视角下广西中职“秘书礼仪”课程教学改革研究[J].大众科技,2022,24(12):157-159+94.
- [5]张建宏.秘书礼仪课程“四化”教学法探索[J].秘书之友,2022,(11):29-31.
- [6]翟鸣芹.新时代秘书学专业大学生学习《秘书礼仪》存在问题和解决路径[J].公关世界,2022,(15):79-81.
- [7]张建宏.秘书礼仪课程课堂教学改革探索[J].秘书之友,2022,(01):33-35.
- [8]范振华.企业秘书礼仪培训的困境与突破[J].内蒙古科技与经济,2021,(18):35-36.
- [9]甄强.论秘书礼仪文化的育人功能[J].秘书之友,2020,(11):34-36.
- [10]侯丽.高校“秘书礼仪”课程实践教学体系构建探讨[J].江西电力职业技术学院学报,2020,33(08):33-34.
- [11]罗发香.秘书礼仪翻转课堂的程序与操作设计[C]//中国智慧工程研究会智能学习与创新研究工作委员会.2020年教育信息化与教育技术创新学术论坛(长沙会场)论文集(二).广东文理职业学院,2020:76-81.DOI:10.26914/c.cnkihy.2020.009326.
- [12]黄娇.高职院校文秘专业云课堂教学研究——以秘书礼仪实践课为例[J].学园,2020,13(15):10-11.
- [13]韦健涛.翻转课堂教学模式在秘书礼仪课程教学中的应用[J].开封文化艺术职业学院学报,2020,40(05):88-89.
- [14]土贵琴.体验式教学在秘书礼仪中的应用[J].办公室业务,2020,(04):96-97.
- [15]张小玲.秘书礼仪翻转课堂的程序与操作设计[J].秘书之友,2019,(12):36-39.