

知道自己干什么 & 怎么干的自我培训方案
细化到每一件事 & 每一个问题的
工作手册

(实战图解版)

文秘人员 » 岗位培训手册

文秘人员应知应会的**7**大工作事项和**112**个工作小项

赵安香 刘少丹 ■ 编著

文秘人员
7应知应会的
大工作事项

规范每个岗位的工作要求
提供清晰明了的工作**方案**
量化工作岗位的具体内容
提供工作绩效的**考核**依据

- 商务沟通与谈判
- 会务管理
- 商务活动管理
- 办公效率管理
- 信息管理
- 文书管理
- 商务礼仪



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克岗位实战培训手册系列

文秘人员岗位培训手册

——文秘人员应知应会的 7 大工作事项和 112 个工作小项
(实战图解版)

赵安香 刘少丹 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

文秘人员岗位培训手册：文秘人员应知应会的 7 大工作事项和 112 个工作小项：实战图解版 / 赵安香，刘少丹编著. —北京：人民邮电出版社，2015.2

(弗布克岗位实战培训手册系列)

ISBN 978-7-115-38395-2

I. ①文… II. ①赵…②刘… III. ①秘书—工作—岗位培训—手册 IV. ①C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 009891 号

内 容 提 要

作为一名文秘人员，你知道自己的工作职责是什么吗？在履行这些职责的过程中，该如何提升自己的工作效率呢？另外，作为企业管理人员，你知道如何将人、岗、事密切结合，打造一支素质过硬、执行力一流的秘书团队吗？

为解决上述问题，本书从文秘人员的实际工作出发，系统介绍了商务沟通与谈判、会务管理、商务活动管理、办公效率管理、信息管理、文书管理与商务礼仪共 7 大工作事项和 112 个工作小项，并对其进行了图解演示与说明，可以帮助文秘人员自我培训、自我提高。

本书是一部关于文秘人员岗位培训与管理的操作手册，为文秘人员、企业管理人员提供了精细化、实务化、模块化的解决方案，不仅使文秘人员、企业管理人员知道自己要干什么，还能知道怎么干，从而帮助他们快速成长为高效能的职场人士。

◆ 编 著 赵安香 刘少丹

责任编辑 陈斯雯

执行编辑 付微微

责任印制 焦志伟

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：13.5

2015 年 2 月第 1 版

字数：200 千字

2015 年 2 月北京第 1 次印刷

定 价：39.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

前言

企业招聘的目的就是要找到合适的人才，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确自己的工作职责是什么；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；如何处理工作岗位上的具体工作事项；如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决上述问题，“弗布克岗位实战培训手册系列”图书针对具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己的具体工作内容和事项，并掌握处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职业晋升的机会。

本系列图书涉及班组长、采购人员、销售人员、行政人员、文秘人员、餐厅服务员、仓库管理人员等多个岗位。《文秘人员岗位培训手册——文秘人员应知应会的7大工作事项和112个工作小项（实战图解版）》是该系列图书中的一本。本书以文秘岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位素质要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。本书又将每个工作小项分为工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧等模块逐一讲解，有针对性地为读者提供了具体事件和具体问题的解决范例。本书具有以下特点。

1. 人、岗、事密切结合

本书将文秘人员与岗位、工作事项紧密结合，针对文秘岗位任职人员面临的困难和亟待解决的问题，提供知识和指导，帮助读者快速充电。

2. 知识导图概括全部工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都设计了一张工作事项知识导图，图中概括了每章将要讲述的全部工作事项。

3. 用图表提炼工作要点

本书依据文秘岗位的工作内容，绘制了大量图表，精准地提炼出文秘工作所需的知识要点及操作要点，方便读者理解与掌握。

4. 问题字典易查易用

本书对文秘工作规范和知识要点的图解处理，如同一本细化易查、简单易用的问题字典，方便读者在实际工作中遇到问题时随时查阅，提高工作效能。

在本书编写的过程中，孙立宏、王淑燕、程富建、刘井学、罗章秀负责资料的收集、整理以及图表编排工作，毕春月参与编写了本书的第一章，刘阳参与编写了本书的第二章，王琴参与编写了本书的第三章，冀江涛参与编写了本书的第四章，张天骄参与编写了本书的第五章，黄成日参与编写了本书的第六章，金成哲参与编写了本书的第七章，韩燕参与编写了本书的第八章，全书由赵安香、刘少丹统撰定稿。

目 录

第一章 文秘人员从业准备	1
第一节 文秘人员 7 大工作事项	3
一、商务沟通与谈判	3
二、会务管理	3
三、商务活动管理	4
四、办公效率管理	4
五、信息管理	5
六、文书管理	5
七、商务礼仪	6
第二节 文秘人员从业素质	7
一、文秘人员应具备的职业道德	7
二、文秘人员应具备的心理素质和性格要求	7
三、文秘人员应具备的能力结构	8
四、文秘人员应具备的基础知识	8
第二章 商务沟通与谈判	9
第一节 商务沟通工作应知应会的 3 件事	11
一、与领导沟通	11
二、与同事沟通	12
三、与客户沟通	13
第二节 商务谈判工作应知应会的 7 件事	15
一、收集谈判信息	15
二、参与组织商务谈判工作小组	16
三、参与制定商务谈判方案	18
四、安排商务谈判现场	21
五、创造融洽的商务谈判气氛	23

六、做好商务谈判中的辅助性工作	24
七、协助主谈判人员处理谈判中的问题	24

第三章 会务管理 29

第一节 会议筹备工作应知应会的 8 件事	31
一、拟定会议的议题、名称和规模	31
二、拟定会议议程、日程	33
三、预算会议经费	34
四、确定会议地点	36
五、布置会议现场	39
六、准备会议文件	41
七、制作会议证件	42
八、通知参会人员	43
第二节 会中管理工作应知应会的 7 件事	45
一、接站	45
二、报到、签到与入场工作	46
三、做好会中服务工作	48
四、控制会议进程	49
五、引导会议决议的形成	51
六、会议新闻报道	53
七、会议保卫、保密工作	55
第三节 会议善后工作应知应会的 5 件事	57
一、安排参会人员返程	57
二、清退、整理会议文件	58
三、清理会场、结算会议经费	60
四、做好会议总结工作	61
五、评估会议效果	63

第四章 商务活动管理 67

第一节 商务活动应知应会的 7 件事	69
一、安排会见、会谈	69
二、组织协调大型商务活动	71
三、组织信息发布会	74

四、安排剪彩仪式	75
五、安排签字仪式	78
六、安排庆典仪式	80
七、组织大型参观、文娱活动	82
第二节 商务旅行应知应会的 6 件事	85
一、制订周密的出行计划	85
二、预定票务	86
三、安排旅行住宿	87
四、准备携带的物品	88
五、办理出国商务旅行手续	89
六、组织实施大型团队旅行计划	91
第五章 办公效率管理	95
第一节 工作计划管理应知应会的 2 件事	97
一、编制工作计划	97
二、执行工作计划	99
第二节 时间管理应知应会的 2 件事	100
一、掌握有效时间管理的方法	100
二、有效时间管理应注意的问题	101
第三节 工作日志管理应知应会的 2 件事	101
一、工作日志的编写	102
二、工作日志的应用管理	102
第四节 推进各项目标完成应知应会的 7 件事	103
一、立项	103
二、办理	104
三、催办	104
四、检查	105
五、办结回告	105
六、审核	105
七、立卷归档	105

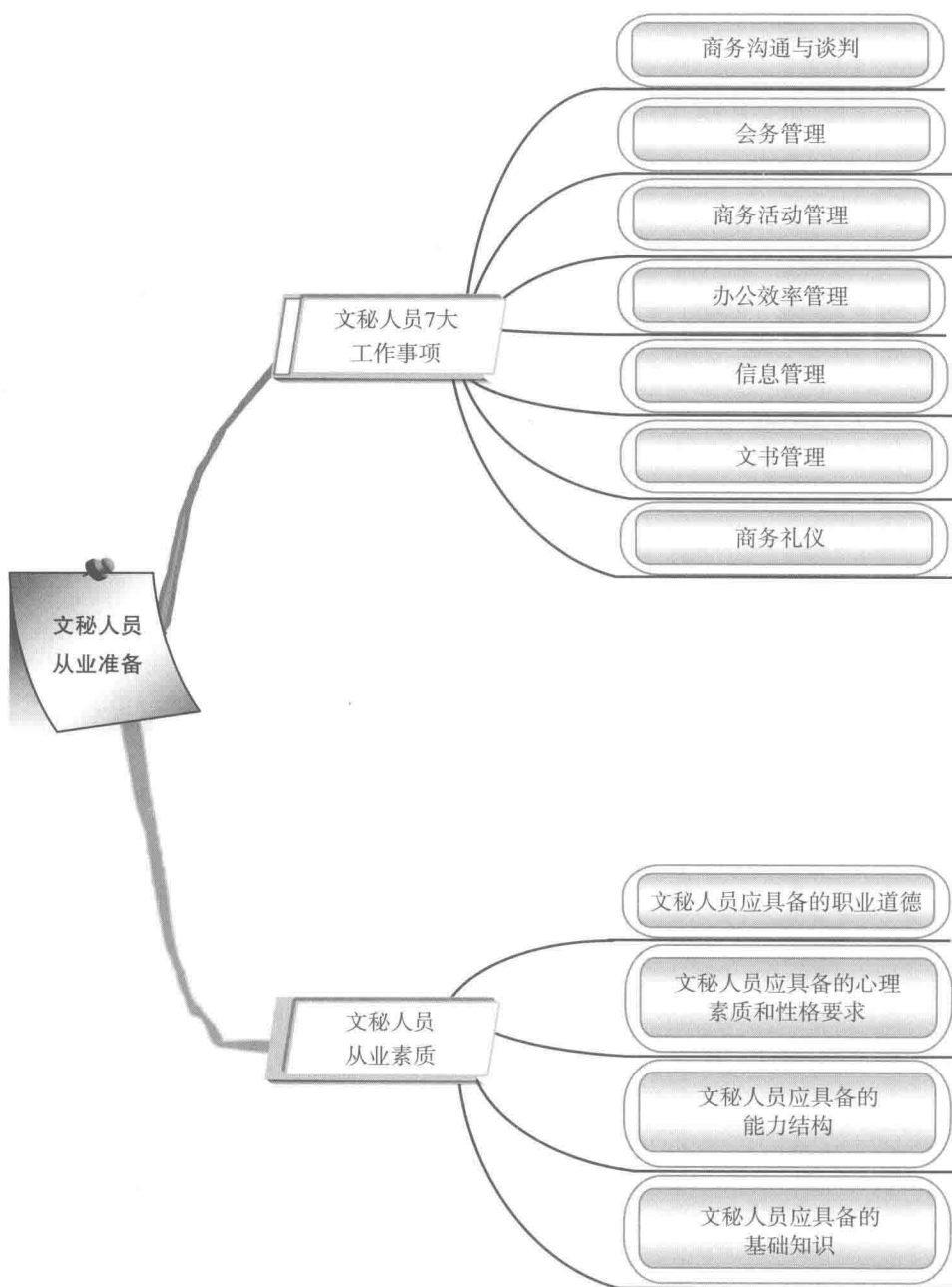
第六章 信息管理	107
第一节 信息收集应知应会的 3 件事	109
一、明确信息收集的范围	109
二、明确信息获取渠道及信息源	109
三、掌握信息收集方法	110
第二节 信息整理应知应会的 5 件事	111
一、信息分类	111
二、信息筛选	112
三、信息校核	113
四、信息综合分析	113
五、信息加工	113
第三节 信息传递应知应会的 3 件事	114
一、明确信息传递要求	115
二、掌握信息传递方式	115
三、熟记信息传递途径	116
第四节 信息利用与储存应知应会的 5 件事	117
一、掌握信息利用的途径	117
二、熟悉信息利用的步骤	118
三、选择信息储存的载体	118
四、掌握信息储存的步骤	118
五、明确信息储存的方法	120
第五节 执行反馈信息应知应会的 3 件事	121
一、反馈信息处理	121
二、反馈信息再传递与执行	122
三、反馈信息执行评估与储存	122
第七章 文书管理	123
第一节 文书处理应知应会的 7 件事	125
一、收文处理	125
二、发文处理	131
三、文书清退	137
四、文书立卷	138

五、文书归档	142
六、文书销毁	145
七、专用文书管理	147
第二节 行政事务文书写作应知应会的 6 件事	150
一、拟写公告、通告、通知	150
二、拟写请示、批复	153
三、拟写指示、决议	154
四、拟写计划、总结类文书	156
五、拟写记录、简报类文书	157
六、拟写规章制度类文书	159
第三节 公关礼仪文书写作应知应会的 5 件事	162
一、拟写各类讲稿	162
二、拟写各类致辞	163
三、拟写请柬、聘书	165
四、拟写感谢信、贺信	167
五、拟写信息传播类文书	168
第四节 涉外经济文书写作应知应会的 7 件事	171
一、拟写经济预测报告	171
二、拟写市场调查报告	172
三、拟写业务合作意向书	174
四、拟写产品说明书、经济广告	175
五、拟写可行性研究报告	176
六、拟写经济合同	177
七、拟写招投标文件	179
第八章 商务礼仪	183
第一节 个人礼仪应知应会的 4 件事	185
一、仪容仪貌	185
二、服饰礼仪	186
三、交谈礼仪	188
四、举止礼仪	189
第二节 商务交往礼仪应知应会的 6 件事	192
一、称谓礼仪	192

二、会面礼仪	193
三、介绍礼仪	195
四、问候礼仪	197
五、名片礼仪	198
六、拜访礼仪	200
第三节 涉外交往礼仪应知应会的 2 件事	201
一、西餐礼仪	201
二、国际礼宾次序与悬挂国旗的要求	204

第一章

文秘人员从业准备



第一节 文秘人员 7 大工作事项

文秘人员的职业定义是：从事办公室程序性工作、协助领导处理政务及日常事务，并为决策及实施提供服务的人员。

一、商务沟通与谈判

商务沟通与谈判是文秘人员的重要工作事项，一般指为达成商务上的目的而开展的沟通与谈判。

1. 商务沟通

- (1) 运用各种沟通的方法和技巧，与领导、同事及客户进行有效沟通。
- (2) 组织和引导团队进行有效沟通，提高团队工作效率。
- (3) 及时解决沟通中的冲突，排除沟通中的障碍。

2. 商务谈判

- (1) 掌握各种信息收集的方法和渠道，充分收集商务谈判信息，并参与制定商务谈判方案和组建商务谈判小组。
- (2) 布置好商务谈判现场，创造出融洽的商务谈判气氛。
- (3) 做好商务谈判中的辅助性工作，协助主谈判人员处理谈判中的问题。

二、会务管理

会务管理是指文秘人员通过做好会议筹备、会中管理及会议善后等工作，确保会议高效、安全。

1. 会议筹备

- (1) 科学、准确地拟定会议的议题、名称、规格和标准。
- (2) 合理地拟定会议议程、日程和预算经费。
- (3) 掌握选择会议场所的程序，选择并预定合适的会议场所。
- (4) 掌握会场座位的排列方法和会场布置方式，精心布置会议现场。
- (5) 及时通知参会人员，准备会议文件和制作会议证件。
- (6) 妥善安排电话会议和视频会议，减少会议开支。

2. 会中管理

- (1) 掌握多种会议签到的方法，做好会议签到和会中服务工作。

- (2) 运用高效的会议决策方式和达成会议决议的方法，促进会议决议的尽快形成。
- (3) 做好会议保卫、保密工作。
- (4) 组织会议新闻报道，使会议达到理想的传播效果。

3. 会议善后

- (1) 做好参会人员的返程安排工作。
- (2) 检查清理会场和整理会议文件。
- (3) 传达会议决议，撰写会议总结和结算会议经费。
- (4) 评估会议效果。

三、商务活动管理

商务活动管理是指企业为实现生产经营目的而从事的各类活动。在商务活动中，文秘人员应做好如下组织协调及出行准备等各项工作。

1. 商务活动现场管理

- (1) 安排会见、会谈。
- (2) 组织协调大型商务活动、参加文娱活动。
- (3) 掌握组织信息发布会的程序，成功地举办信息发布会。
- (4) 安排剪彩仪式、签字仪式和庆典仪式。

2. 商务旅行

- (1) 为领导制订周密的出行计划，准备好旅行携带的物品。
- (2) 做好票务的预定、旅行住宿的安排和出国商务旅行手续的办理等工作。
- (3) 为大型团队拟订商务旅行计划。

四、办公效率管理

办公效率管理是指文秘人员通过采取一定的方式、方法，提高工作效率，确保工作效果。

1. 工作计划管理

- (1) 掌握工作计划的编制程序与方法。
- (2) 认真执行、落实工作计划。

2. 时间管理

- (1) 掌握有效时间管理的方法。
- (2) 明确时间管理过程中应注意的问题。

3. 工作日志管理

- (1) 掌握工作日志编写的内容及方法。
- (2) 明确工作日志应用管理的相关要求。

4. 推进各项目标达成

- (1) 明确立项的相关内容。
- (2) 了解工作事项的办理方式。
- (3) 掌握针对不同的催办对象应该采取的催办技巧。
- (4) 办理事项过程中应检查、办结回告及审核、立卷归档。

五、信息管理

信息管理是指文秘人员围绕企业所需要的信息而进行的一系列收集、整理、传递、利用与储存以及执行反馈等工作。

1. 信息收集

- (1) 运用各种信息收集的渠道和方法，及时、充分地收集所需要的信息。
- (2) 掌握信息收集的范围和信息源，全面、准确地获取需要的信息。

2. 信息整理

- (1) 通过分析对信息正确分类，并利用科学的方法和步骤筛选出有用信息。
- (2) 对初步筛选得到的信息进一步校核、加工，以获取更加有用的信息。

3. 信息传递

- (1) 明确信息传递的要求、方式和方法。
- (2) 把加工后的信息提供给领导和他人使用，做好信息的传递和利用工作。

4. 信息利用与储存

- (1) 通过科学的信息利用步骤，将信息用于正确的途径。
- (2) 熟悉信息储存的载体、步骤和方法，做好已用信息的储存工作。

5. 执行反馈

- (1) 熟悉信息执行反馈的工作内容，组成反馈与再反馈链条，实现反馈信息良性循环。
- (2) 对反馈后的信息执行情况进行科学评估，并及时调整，以提升信息的使用效果。

六、文书管理

文书管理是指对文书的起草、收、发等进行管理，是文秘人员非常重要的一项工作。