

WORLD TRADE
ORGANIZATION



World
Trade Organization Time

WTO时代

秘书 手册

加入WTO之后第一本新秘书专用工具书

一册在手，等于多聘三个助手

全面、新颖、简洁、实用

The Applied
Handbook Of
Secretaries

献给每一位脚踏实地、勤奋务实的秘书工作者

于 凡 著

中国工人出版社

WORLD TRADE
ORGANIZATION



World
Trade Organization Time

WTO时代
秘书^{实用}手册

于凡 著

中国工人出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

WTO 时代秘书实用手册 / 于凡著 .— 北京: 中国工人出版社, 2002.8

ISBN 7-5008-2875-6

I. W… II. 于… III. 秘书—手册

IV. C.931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 069666 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100011

电 话: (010) 62350006(总编室) 62005038(传真)

发行热线: (010) 62005049 62005042

网 址: <http://WWW.WP-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市兴怀印刷厂

版 次: 2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 880 × 1230 毫米 1/32

字 数: 250 千字

印 张: 11 印张

定 价: 25.00 元

版权所有 翻印必究

印刷错误可随时退换

前言

当今社会，已进入一个变化越来越快的时代，这是一个充满机会与活力的时代。随着WTO的加入，管理方式、生活方式发生了变化，各种社会关系变得多样化、复杂化，秘书工作也越来越庞杂、新颖、高深。因此，做一个合格的秘书就需要不断地了解和补充新的知识。

如今，秘书工作的内容已经发生了巨大的变化。如果只能抄抄写写、收收发发，已经不足以胜任秘书工作了。现代社会对秘书的素质、日常公务处理能力、社会交际能力、口才、写作水平等多方面的综合要求越来越高。针对社会的需求，我们出版《WTO时代秘书实用手册》，正是为了方便秘书或欲从事这项工作的人学起来方便、用起来顺手。

本书十分注重实用性，很少有泛泛而谈的理论。针对秘书这项工作，我们精辟地总结了一个秘书日常方方面面的工作。非常具体指导你如何说、如何写、如何做，基本上做到了拿来就用的工具书作用。

我们知道秘书工作很庞杂、很繁琐，涉及到方方面面。本书结合秘书工作的实践，全面地论述了秘书工作中的种种问题，并提出解决的方法，使秘书的烦恼化于无形之中。

时代的脚步会永远向前，秘书工作要随时更新、适应时代。本书吸收秘书学的最新研究成果，旨在使我们的秘书能与时代同步、适应未来的发展趋势。

衷心希望本书能为读者提供借鉴的经验，衷心地希望本书能为辛劳的秘书提供力所能及的帮助。

作者

2002年9月

第一章 秘书素质

WTO 对秘书的职业道德要求	(3)
WTO 对秘书的知识要求	(5)
WTO 对秘书的基本功要求	(7)
大中型企业对秘书的素质要求	(10)
外企对秘书的素质要求	(13)
WTO 时代秘书工作的原则	(15)

第二章 日常公务

日常工作的主要事项	(21)
怎样让办公室更加温馨	(21)
接电话的技巧	(23)
打电话的技巧	(25)
做好电话记录表	(26)
怎样处理上司的电话	(27)
怎样保管使用公章	(28)
怎样管理和使用介绍信	(29)
怎样做好督查工作	(30)
怎样为上司做好日程安排	(32)
上司做差旅安排及注意事项	(39)
内宾接待程序	(35)

外宾接待的程序.....(36)

外宾接待工作注意事项.....(39)

怎样做好文件保密工作.....(40)

怎样做好会议保密工作.....(42)

怎样做好电脑保密工作.....(43)

怎样做好组织人事保密工作.....(44)

怎样做好涉外保密工作.....(45)

第三章 文件管理

文件管理常识.....(49)

怎样做好文件传阅工作.....(50)

怎样做好文件借阅工作.....(51)

文件的存放工作.....(52)

办公室应装备参考资料.....(53)

办公室资料的收集渠道.....(54)

怎样积累办公室资料.....(56)

怎样管理好办公室资料.....(57)

第四章 沟通与协调

沟通的作用.....(61)

怎样做好沟通工作.....(62)

与同事沟通的技巧.....(64)

如何解决同事之间的矛盾·····	(66)
让别人接受意见的方法·····	(68)
协调工作的作用·····	(69)
如何做好会议协调工作·····	(71)
如何做好公文协调工作·····	(72)
如何做好组织与外部协调工作·····	(74)
如何做好上司与员工的协调工作·····	(76)
如何传达上级的意旨·····	(77)
如何转达下级的意见·····	(78)

第五章 与领导相处

怎样做好上司的秘书·····	(81)
怎样向上司提意见·····	(84)
秘书谏诤应掌握的技巧·····	(85)
怎样给上司当好参谋·····	(88)
如何得到上司器重·····	(90)
如何准确领会领导意图·····	(93)
如何为上司挡驾·····	(94)
怎样赢得上司的信任·····	(95)
与上司相处的十大原则·····	(96)
与特殊上司相处的技巧·····	(98)

怎样同彼此有矛盾的领导相处·····(101)

怎样与新来的上司相处·····(102)

第六章 会务工作

会务工作的基本内容·····(105)

怎样制定会议计划·····(106)

怎样确定会议议题·····(107)

怎样确定与会人员·····(108)

怎样制发会议通知·····(109)

准备会议文件应注意什么·····(110)

怎样布置会场·····(111)

怎样做好会务接待工作·····(114)

安排会议发言应注意事项·····(117)

主持会议的技巧·····(118)

怎样做好会议记录·····(120)

怎样做好会议记录的整理工作·····(121)

会后秘书工作的内容·····(123)

第七章 公关艺术

公关活动的一般常识·····(127)

公关活动的一般程序·····(128)

秘书在公关中应做哪些工作·····(130)

秘书公关应注意事项·····(133)

秘书必备的公关技能·····(135)

公关策划成功的关键是什么·····(136)

秘书演讲应遵循的原则·····(137)

演讲中注意使用态势语言·····(139)

常用演讲技巧·····(142)

怎样掌握论辩的技巧·····(145)

在谈判中获胜的技巧·····(148)

怎样主持公关活动·····(153)

怎样组织娱乐晚会·····(155)

怎样组织舞会·····(157)

怎样组织庆典活动·····(158)

怎样组织纪念活动·····(159)

怎样组织治丧活动·····(161)

第八章 日常礼仪

握手礼仪·····(165)

介绍的礼仪·····(167)

交谈的礼仪·····(169)

办公室礼仪·····(172)

会议礼仪·····(175)

电话礼仪·····	(177)
接待礼仪·····	(180)
赴约拜访礼仪·····	(184)
馈赠礼仪·····	(186)
谈判礼仪·····	(188)
舞会礼仪·····	(190)
宴请礼仪·····	(193)
赴宴礼仪·····	(195)
各国礼仪禁忌·····	(198)

第九章 口才技巧

称呼的技巧·····	(203)
介绍的技巧·····	(204)
访唔的技巧·····	(206)
致辞的技巧·····	(209)
交谈的技巧·····	(213)
赞美的技巧·····	(216)
道谢的技巧·····	(221)
说服他人的技巧·····	(222)
拒绝别人的技巧·····	(224)
交谈禁忌·····	(227)

第十章 秘书写作

怎样写通知·····	(233)
怎样写通报·····	(236)
怎样写请示·····	(240)
怎样写公函·····	(243)
怎样写章程·····	(245)
怎样写规则·····	(248)
怎样写守则·····	(251)
怎样写制度·····	(253)
怎样写公约·····	(256)
怎样写聘书·····	(258)
怎样写备忘录·····	(260)
怎样写会议记录·····	(262)
怎样写会议纪要·····	(265)
怎样写工作计划·····	(269)
怎样写工作总结·····	(275)
怎样写介绍信·····	(280)
怎样写欢迎词·····	(283)
怎样写欢送词·····	(285)
怎样写开幕词·····	(287)

MULU 目录

怎样写闭幕词·····	(291)
怎样写讣告·····	(295)
怎样写唁电·····	(297)
怎样写悼词·····	(298)
怎样写招标书·····	(301)
怎样写投标书·····	(306)
怎样写外贸意向书·····	(310)
怎样写涉外经济协议书·····	(313)
怎样写涉外经济合同·····	(318)
怎样写涉外起诉书·····	(320)
怎样写涉外答辩书·····	(324)
怎样写策划文书·····	(326)

1 秘书素质

SECRETARY

WTO 对秘书的职业道德要求

职业道德是人们从事职业活动所应遵守的行为规范。各行各业都有自己特定的职业道德。秘书也有自己的职业道德。

秘书职业道德是指从事秘书职业的人员，在秘书活动中应遵循的道德规范。它包括下列内容：

1. 忠于职守

秘书的职业比较特殊，合格的秘书应忠诚于自己的公司或单位，为单位尽心尽力；忠于自己的上级，尽量维护上级权威；忠于自己的工作，对工作认真负责、一丝不苟；

甘当配角，摆正自己在工作中的角色位置，不僭权，不越位，不狐假虎威，以势压人。

2. 严守机密

秘书人员接触机密文件多，参加重要会议多，在上司身边的机会多，因而秘书工作要求严守机密，更不要泄露上司尚未决定的事。不该说的不说，不该知道的不问，不该看的不看；不在机要办公室以外的地方存放密件，不带密件到与工作无关的地方去；不在不利于保密的场合谈论机密。

3. 恪守信用

公关、接待、会晤也是秘书的主要工作，为了树立良好的个人形象和公司形象，秘书在人际交往中要恪守信用：约定会



WTOshidai 秘书素质

秘书职业道德是指从事秘书职业的人员,在秘书活动中应遵循的道德规范。

晤、安排会议、组织会议、收发函件、传递文件要准时;接受任务要按期完成。

4. 甘当无名英雄

秘书人员是助手,是配角。秘书工作的全部成果,往往以其所服务的机构、群体或领导人的名义出现。因此,秘书人员应甘当无名英雄,任劳任怨,不计得失,牢固树立服务观念,为上司服务,为下属机构服务,为全体组织成员服务。

5. 增强主动性和创新意识

主动性是指秘书主动领会上司意图,加强预测性和超前性;主动为上司将要进行的工作做好准备;主动思考,在日常事务中捕捉有价值的信息,提供给上司,从而优化上司的工作。

创新性是指秘书应勇于创新,不空谈、重实干,不断提出新问题,走出新路子。在提供情报信息资料,提出合理建议弥补上司思考缺漏的同时,也要勇于指出上司在决策中的失误,或不尽完善之处,尽量使上司决策真正科学化。

6. 注意自己的言行举止

秘书的形象往往代表着领导人员的形象、素质。因此,秘书在行为上就不能自由散漫、松松垮垮的,不能有损于团队形象。

秘书在工作中一定要文明礼貌,谈吐文雅、举止大方、讲究礼仪,既不傲慢、冷淡,又不阿谀做作。秘书人员常在上司