

SECRETARY

文秘商务办公 全能一本通

从职场小白到商务精英

张昆 编著

- 20 | 个办公室视频
教你职场生存法则
- 50 | 个写作模板
让你撰写各类文案如鱼得水
- 150 | 个秘书办公情景案例
指导你精准做好领导指派的工作

扫码下载视频



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



百度教育
唤醒更好的自己



经管之家
JG.OOM.ON



百度阅读
阅读 新视界

联袂推荐

SECRETARY

文秘商务办公 全能一本通

从职场小白到商务精英

张昆 编著



20

个办公室视频
教你职场生存法则

50

个写作模板
让你撰写各类文书如鱼得水

150

个秘书办公情景案例
指导你精准做好领导指派的工作



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

文秘商务办公全能一本通：从职场小白到商务精英 /
张昆编著. — 北京：人民邮电出版社，2017.8
ISBN 978-7-115-45864-3

I. ①文… II. ①张… III. ①文书工作—基本知识②
秘书学—基本知识③商务工作—基本知识 IV.
①C931.46②F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第121908号

内 容 提 要

在商业蓬勃发展的今天，越来越多的老板为打理不完的琐事而苦恼，急切地想要找一位干练的秘书来辅助自己的工作。同时，也有越来越多的人选择文秘这一职业。然而文秘是一项系统且烦琐的职业，并不是每一位想入行的人都能胜任，也不是每一位在职秘书都能获得领导的好评。本书从会务工作、文书写作、档案工作、接待工作、商务礼仪、商务出差、沟通布局、沟通要领、协调工作、保密工作等细节入手，循序渐进地讲解如何适应秘书角色、如何自我提升克服薄弱环节，让读者即学即用，迅速成为领导眼中的“红人”。

本书只讲“干货”，不玩文字游戏，避免了文字堆砌、文字累赘，对丰富庞杂的资料进行深加工，去粗取精，保留了职场秘书实际工作的核心和精华。所以，这本书既是职场新秘书适应秘书角色的宝典，又是在职秘书的实用手册。

◆ 编 著 张 昆
责任编辑 武恩玉
执行编辑 刘 尉
责任印制 周昇亮

◆ 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：700×1000 1/16
印张：18 2017年8月第1版
字数：265千字 2017年8月北京第1次印刷

定价：49.80元

读者服务热线：(010)81055256 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147号

前言

随着现代商业的发展，秘书这个职业越来越被时代所需要。秘书职业既需要成熟的理论支撑，又需要一定的交际艺术。如何讲清楚基本理论又能够让读者迅速掌握，进而让读者成长为领导眼中的好秘书，是本书要解决的问题。

本书作者把多年的知识积累和实务工作经验浓缩成书，现倾情奉献。另外，本书运用了大量的实际工作案例，并对每一个情景案例进行了深入浅出的分析。行文活泼自然，诙谐幽默，将枯燥生硬的理论知识以聊天的方式娓娓道来。

本书除了介绍必备的理论知识外，还提供了大量真实案例及工作方法。特别强调的是，本书注重以情景化案例将读者带入精心预设的场景和角色中，让读者进行一次次模拟实战。例如，从如何规划会议、起草会议文件、接待规划和执行，到商务礼仪自我管理、沟通等，都需要体会优秀职场秘书的工作规范。在这里，你学到的绝对是最切合实际的职场秘书工作全流程。相信跟随本书的介绍，你的文秘之旅将会成为一场难忘的体验。

本书特色

1. 内容实用、详略得当，讲授符合初学者的认知规律

本书包含了会务工作、文书写作、档案工作、接待工作等文秘实务所必须掌握的知识，内容结构非常注重知识的实用性和可操作性。对于秘书必须

要掌握的细节，绝不吝惜笔墨，把每一个知识点融会到具体的案例当中；对于秘书只需大致了解的地方绝不浪费纸张，点到为止。这样的安排既符合初学者的认知规律，又能兼顾到在职秘书提升薄弱环节的迫切需要。

2. 行文诙谐幽默，以实例引导全程，特别适合初学者阅读

本书采用连贯性极高、现实感极强的案例来引导理论知识的讲解，使不同章节之间的衔接更加紧密和自然。这样就避免了学习不同章节、不同实例间的知识脱节，保证了思维和认知上的连贯统一。另外，本书行文风格幽默诙谐、紧贴时代，相信本书会帮助读者找到成为优秀职场秘书的捷径，缩短成为秘书达人的时间。

本书读者对象

- 秘书初学者、实习生
- 在职文秘
- 文秘从业资格应考人员
- 需要文秘入门工具书的人员
- 其他对文秘有兴趣爱好的各类人员

第一篇 会议文书篇

第 1 章 会务工作：制定流程表，提前落实

1.1	会议规划	003
1.1.1	确定总体预算	003
1.1.2	确定会议议程	004
1.1.3	确定会议日程	005
1.1.4	发布通知	006
1.2	会议文件起草及用品准备	007
1.2.1	起草会议文件	007
1.2.2	协助审核文件	008
1.2.3	发放会议文件	009
1.2.4	会议用品准备	010
1.3	会议执行	011
1.3.1	会场布置风格确认	011
1.3.2	会场布置人员安排	012
1.3.3	会场突发事件预案	013
1.4	会议纪要与总结	014
1.4.1	会议纪要格式	015

1.4.2	会议纪要范文	015
1.4.3	会议要点总结格式及范文	018

第2章 文书写作：格式、标准、示范

2.1	文书写作的逻辑	019
2.1.1	受众对象决定写作格式	019
2.1.2	报告用途决定陈述要点	020
2.1.3	平行结构安排衔接语	021
2.1.4	递进结构安排总述词	022
2.2	规则型文书格式	023
2.2.1	公司制度类文书格式	023
2.2.2	管理办法类文书格式	024
2.2.3	工作细则类文书格式	025
2.2.4	管理条例类文书格式	026
2.2.5	公司规定类文书格式	028
2.3	决议型文书格式	029
2.3.1	公函类文书格式	029
2.3.2	通报类文书格式	030
2.3.3	通告类文书格式	030
2.3.4	决议类文书格式	031
2.3.5	意见类文书格式	031
2.3.6	决定类文书格式	032
2.3.7	公告类文书格式	033
2.3.8	指示类文书格式	034
2.3.9	批复类文书格式	034
2.3.10	通知类文书格式	035
2.4	个人类文书格式	035
2.4.1	贺信类文书格式	036
2.4.2	嘉奖类文书格式	036
2.4.3	批评类文书格式	037

2.4.4	建议书类文书格式	038
2.4.5	感谢信类文书格式	038
2.4.6	申请书类文书格式	039
2.4.7	总结类文书格式	039
2.4.8	慰问信类文书格式	040
2.4.9	表扬信类文书格式	041
2.4.10	欢迎词类文书格式	041
2.4.11	答谢词类文书格式	042
2.4.12	开幕词类文书格式	042

第 3 章 档案工作: 类别分好, 管理流程化

3.1	档案的不同分类方法	044
3.1.1	根据档案内容性质分类	044
3.1.2	根据档案载体形式分类	045
3.1.3	根据记录信息方式分类	046
3.1.4	根据档案所有权形式分类	047
3.2	档案的收集与鉴定	048
3.2.1	档案的收集方法	048
3.2.2	档案的鉴定方法	048
3.3	档案的整理和检索	050
3.3.1	档案的整理步骤	050
3.3.2	档案的检索方法	053
3.4	文件的编制和修改	055
3.4.1	指定对应部门的编写人	055
3.4.2	编写的七大要素	056
3.4.3	文件编号的五大层级	058
3.4.4	文件评审与审批	060
3.5	档案的管理	062
3.5.1	纸质档案的存储制度	062
3.5.2	纸质档案的保管制度	063

3.5.3	纸质档案的借阅制度	064
3.5.4	纸质档案的保密制度	067
3.5.5	纸质档案的销毁制度	069
3.5.6	电子档案的管理制度	071

第二篇 会务礼仪篇

第 4 章 接待工作：规划先行，礼仪并重

4.1	接待规划	079
4.1.1	TWH：时间、地点、人物	079
4.1.2	来意：谈业务 OR 访问交流	081
4.1.3	来者身份：董事长、管理层、普通人员	082
4.1.4	来者人数：分批、组团、个人	083
4.1.5	用时：若时间长，需不需要安排食宿等	085
4.1.6	预算：单次预算多少，单人接待标准	086
4.2	接待礼仪	090
4.2.1	着装要求	091
4.2.2	迎接礼仪	093
4.2.3	送名片礼仪	095
4.2.4	招待礼仪	098
4.2.5	涉外礼仪	099

第 5 章 商务礼仪：全方位学习，重点性突破

5.1	自我礼仪管理	103
5.1.1	仪表管理	103
5.1.2	仪态管理	105
5.1.3	表情管理	109
5.1.4	语言管理	113

5.2	商务场合礼仪	115
5.2.1	邀请参会礼仪	115
5.2.2	现场谈话礼仪	119
5.2.3	馈赠礼物礼仪	123
5.2.4	派对礼仪	125
5.2.5	电话通知礼仪	132
5.2.6	成立仪式礼仪	136
5.2.7	国际礼仪	138
第 6 章	商务出差: 细节做到位, 行程巧设计	
6.1	公务出差	143
6.1.1	行程安排	143
6.1.2	食宿安排	146
6.1.3	航班、高铁、酒店预定	149
6.1.4	出差费用登记与报销	155
6.2	商务活动	158
6.2.1	商务会谈细节安排	158
6.2.2	典礼仪式细节安排	160
6.2.3	商务宴请细节安排	163
6.2.4	商务参观细节安排	166
6.2.5	商务谈判相关事宜	168
6.2.6	签字仪式细节安排	174

第三篇 沟通布局篇

第 7 章	沟通布局: 保密、定位、类别	
7.1	角色定位	181
7.1.1	代领导协调工作, 不越权越位	181
7.1.2	把握好方法, 不以权压人	182

7.1.3	把握好分寸，不把简单的问题复杂化	184
7.1.4	把握好火候，既不失时机也不急于求成	184
7.2	沟通分类	185
7.2.1	横向沟通	186
7.2.2	纵向沟通	189
7.2.3	危机沟通	193
7.3	危机沟通具体操作办法	195
7.3.1	依据危机影响确认沟通重点	195
7.3.2	确定哪些人在危机中遭到损失	196
7.3.3	哪些人与危机有直接联系	197
7.3.4	哪些人对危机特别关注	198
7.3.5	对企业员工的沟通方式	200
7.3.6	对危机中的受害者的沟通方式	202
7.3.7	对新闻媒体的沟通方式	204

第8章 沟通要领：熟悉对象，能听会说

8.1	及时明确沟通对象	207
8.1.1	熟练制作和使用必要的沟通记录工具	207
8.1.2	善于提出适当的询问	209
8.2	了解沟通对象的行为习惯和工作风格	211
8.2.1	了解上司的行为习惯和工作风格	211
8.2.2	了解他人的行为习惯和工作风格	212
8.3	听的技巧	214
8.3.1	小声附和	214
8.3.2	看着对方的眼睛	216
8.3.3	让对方说完	217
8.3.4	不能问得太急	220
8.3.5	重复要点	221
8.4	说的技巧	222
8.4.1	语言通俗易懂	222

8.4.2 掌握说话节奏	224
8.4.3 多用敬语	226

第 9 章 协调工作: 关系分类, 不同性质不同对待

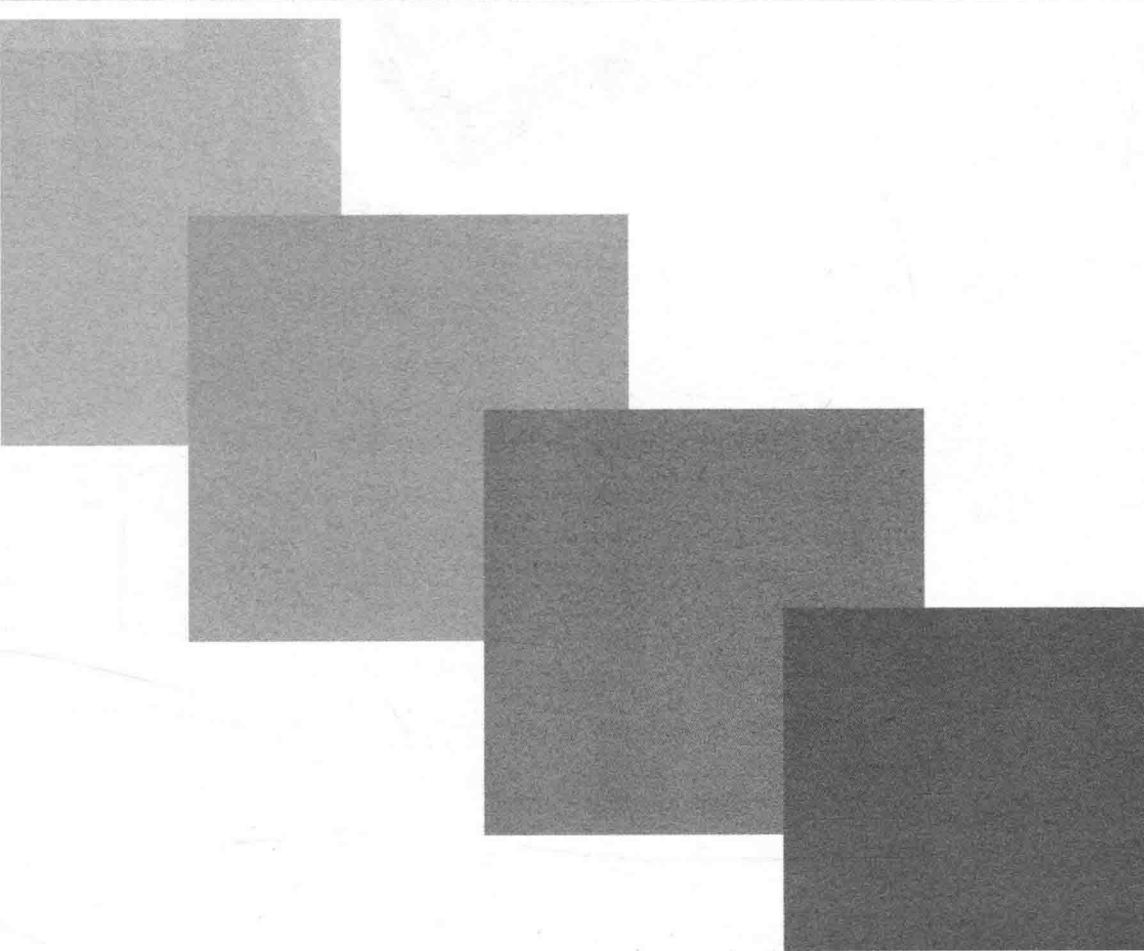
9.1 对上关系协调	228
9.1.1 自查	230
9.1.2 整改	231
9.1.3 积极请示	233
9.1.4 主动汇报	235
9.1.5 新秘书职场生存法	237
9.2 对下关系协调	238
9.2.1 调查研究	239
9.2.2 及时反馈	241
9.2.3 评估总结	242
9.2.4 生产主管为什么要辞职	244
9.3 上下双方关系协调	245
9.3.1 找准问题	245
9.3.2 拟定方案	247
9.3.3 实施协调	248
9.4 群众关系协调	249
9.4.1 发现不和谐因素, 及时汇报	249
9.4.2 草拟决策方案, 避免冲突扩大	250
9.5 管理协调	252
9.5.1 目标计划的协调	252
9.5.2 执行措施的协调	254
9.5.3 工作安排的协调	255
9.5.4 督促检查的协调	256
9.5.5 运转节奏的协调	258

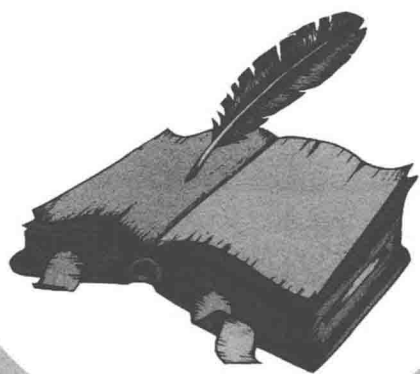
第 10 章 保密工作：不主动说，不被动谈

10.1 保密规则	260
10.1.1 不该说的机密，绝对不说	260
10.1.2 不该问的机密，绝对不问	262
10.1.3 不该看的机密，绝对不看	263
10.1.4 不该记录的机密，绝对不记录	265
10.1.5 不携带机密材料探亲访友	266
10.1.6 机密材料不让客户接触	268
10.2 保密技巧	269
10.2.1 熟记范围：密与非密事先确定	269
10.2.2 按章办事：需要解密和降密，按照制度办	270
10.2.3 弄清身份：哪些该说、哪些不该说、说到什么程度	271
10.2.4 判断用意：试探秘密，采取对策	272
10.2.5 以礼拒绝：直言拒绝、婉言谢绝、托词谢绝	273
10.2.6 佯装不知：无法回绝，转移话题	274

第一篇

会议文书篇





第 1 章

会务工作：制定流程表，提前落实

会议分为四个流程，即会议目标、会议准备、会议进行、会议跟踪，如图 1-1 所示。



图 1-1 会议流程

在会务工作中，秘书需要制定流程表，并能够提前落实。具体内容分为：会议规划、会议文件起草、会议执行、会议纪要与总结。

1.1 会议规划

在会议规划环节，秘书需要掌握四个确定：确定总体预算、确定会议议程、确定会议日程、确定发布通知。

1.1.1 确定总体预算

秘书在做会议预算方案的时候，要尽可能地将支出细化、量化，以使预算最大限度地接近实际开支，并设置一定额度的意外开支。秘书之所以要考虑这么详细，是因为秘书肩负着三大使命与责任，如图 1-2 所示。

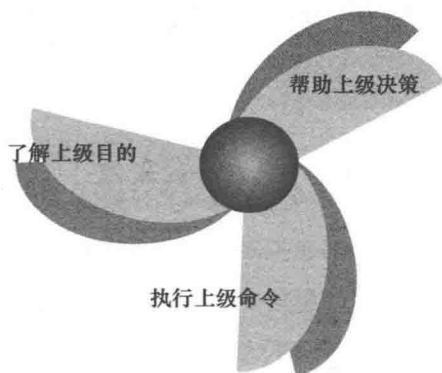


图 1-2 秘书的三大使命与责任

一家贸易公司要和客户进行贸易洽谈，总经理吩咐古秘书做一份会议预算方案。方案做出之后，总经理大致看了下，就同意了，于是便吩咐秘书按照方案执行。可是在中途，客户想顺便参观两天，由于方案中没有这一内容，秘书委婉拒绝了，客户当时感到很扫兴。

古秘书方案做得好，但是不够周全。一个完美的预算方案大体上包括的内容如表 1-1 所示。

表 1-1 预算方案

预算类型	详细内容
酒店费用	酒店费用一般包含客户的住宿费、餐饮费、服务费等。
会务费用	① 接站、交通费用。 ② 会议室、设备租赁费用。 ③ 会场布置费用。 ④ 果盘、鲜花、盆栽等费用。 ⑤ 礼品费用。 ⑥ 宴请、舞会等费用。 ⑦ 媒体宣传费用。
参观费用	① 门票费用。 ② 餐饮费用。 ③ 交通费用。
当然，秘书还要结合具体情况酌情增减方案项目。	



小提示：根据以往的工作经验，在预算费用时，一要考虑是不是有能节省的地方；二要考虑是不是会有超出预算的地方。

1.1.2 确定会议议程

秘书在拟定会议议程的时候，要兼顾各个环节。因为完美的会议议程既是礼仪的彰显，又是会议圆满落幕的保障。

北京一家大型集团的总裁决定要进一步巩固与股东的关系，于是交代新来的萧秘书拟定一份股东代表大会议程。