

如何做好企业秘书

李卫民 主编

 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

如何做好企业秘书/李卫民主编. —北京:中国经济出版社,2006.8

ISBN 7-5017-7482-X

I. 如… II. 李… III. 企业—秘书学—手册 IV. F272.9—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 027283 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑:严 莉(电话:010—68354371)

责任印制:张江虹

封面设计:任燕飞设计室

经 销:各地新华书店

承 印:

开 本:787mm×960mm 1/16

印张:16 字数:292千字

版 次:2006年8月第1版

印次:2006年8月第1次印刷

书 号:ISBN 7-5017-7482-X/F·6038

定价:26.00元



前 言

世界经济正在发生深刻的变化,全球化进程加快,企业面临的竞争越来越激烈。而作为承上启下、沟通内外、辅助领导的企业秘书来说,其自身素质及管理能力的高低无疑对整个企业的运转、竞争力的提升起到了关键作用。与传统的企业秘书相比较,现代意义上的企业秘书从形式到内容都发生了重大而深刻的变革,时代的发展对企业秘书的要求更严格了。作为新时期的企业秘书,唯有与时俱进,不断提高自身的能力和素质,才能不被时代所淘汰。鉴于此,我们编写了这本《如何做好企业秘书》。特成立了编委会,李静杰(教授、博士生导师、全国政协委员、中国社会科学院前所长)担任编委会主任,李正乐(教授、中国社会科学院编审)、安玉超(法学副教授)、李全超(博士)、林侠(北京交通大学 MBA)等担任编委。经过他们通力合作,数易书稿,终于完成了这本书的编撰工作。

本书丰富而全面,共分为五大篇目,即什么是企业秘书、事务管理、人际关系、常用礼仪、文档管理,并附企业秘书常用知识,对企业秘书实用的工作方法、技巧、经验进行了总结概括和提炼,对新形势下企业秘书的要求进行了全面的梳理与阐释,可以说是企业秘书了解和掌握其职业素养与专业技能,提高其能力的最佳读本。它具有很强的实用性、新颖性、独创性,它兼收并蓄、博采众长、循序渐进、深入浅出、内容翔实、语言生动、逻辑严密,融管理学、社会学、礼仪学、心理学等多学科的工作经验于一体,既新颖独特,又标准系统,是企业秘书量身打造的一本不可多得的实用手册,体现了很强的现代性和参考价值。

编者

2006年7月



ru he zuo hao qi ye mi shu

如何
做好
企业
秘书



目录

第一篇 什么是企业秘书

- 第一章 怎样理解企业秘书 /3
脑轻松:测测你的行动能力/7
- 第二章 怎样进行语言沟通 /9
脑轻松:测测说话中透露你的个性/14
- 第三章 怎样进行时间管理 /16
脑轻松:测测你能有效地利用时间吗? /21

第二篇 事务管理

- 第一章 怎样组织会议 /25
脑轻松:测测你的性格和压力/47
- 第二章 怎样管理信息 /49
脑轻松:测测你的记忆力/66
- 第三章 怎样做好办公室工作 /68
脑轻松:测测你的情商/75
- 第四章 怎样管理印章、收发通信 /77
脑轻松:测测你的工作情商/85
- 第五章 怎样办公自动化 /87
脑轻松:测测你的管理能力/93

第三篇 人际关系

- 第一章 怎样理解人际关系 /97
脑轻松:测测与人交往时你是哪类人/100

第二章 怎样掌握人际关系技巧 /102	
脑轻松:测测你如何处理交际难题/107	
第三章 怎样处理好与上司的关系 /109	
脑轻松:测测你的职场性格/116	
第四章 怎样处理好与同事的关系 /120	
脑轻松:测测你的社会交往能力/125	
第五章 怎样处理好与政府和媒体的关系 /127	
脑轻松:测测你的人缘/129	

第四篇 常用礼仪

第一章 形象礼仪 /135	
脑轻松:测测你的发胖脂数/139	
第二章 生活礼仪 /140	
脑轻松:测测你的心理健康程度/146	
第三章 电话礼仪 /149	
脑轻松:测测你的礼仪/152	
第四章 社交礼仪 /154	
脑轻松:测测你的首次效应/159	

第五篇 文档管理

第一章 怎样书写公文 /163	
脑轻松:你是个有领导能力的人吗? /207	
第二章 怎样处理公文 /209	
脑轻松:测测你的财运指数/219	

附录一 秘书国家职业标准 /221	
附录二 国家行政机关公文处理办法 /233	
附录三 中国共产党机关公文处理条例 /239	



第一篇

什么是企业秘书

对于企业来说,客户是上帝。而对于企业秘书来说,上帝是谁呢?其实,秘书的上司就是上帝。优秀的企业秘书要充分认识其工作的性质、职责、内容、要求、方法与技巧,完善自身的素质,提高语言沟通能力,服务好上司,协助好上司的工作。





第一章

怎样理解

企业秘书

一、秘书内涵

企业秘书是企业领导的助手,但只把他解释为企业领导的助手,又嫌空泛。比较详细的界定,大致有以下几种:

1. 企业秘书是企业职务名称之一。其职责是协助企业领导综合情况,服务上司,密切企业各方面工作的联系,办理文书、档案、会务、人际沟通以及其他日常行政事务和交办事宜。
2. 企业秘书,是现代企业的一种行政职位。其主要职责是辅助管理,综合服务;主要工作是撰拟文稿,管理文书,组织会议,处理信息,备供咨询,办理事务,联络协调,催办查办等等。
3. 企业秘书是企业领导、企业专家、企业管理人员在履行其职务时的辅助人员。
4. 企业秘书是在企业管理者近身,以沟通信息、参谋决策、处理事务的综合职能,辅助管理者有效控制全局的工作人员。

对于企业来讲,“客户是上帝”,“客户是永远正确的”。这些是企业的信条及经营方针和理念。对于企业秘书来说,谁是上帝呢?企业秘书的领导就是“上帝”,企业秘书必须服务好其领导。

企业秘书的工作,就是为企业领导及上司服务的。这种服务关系决定了企业秘书的角色定位。企业秘书与其领导的关系,是企业秘书社会关系的最重要



关系,是企业秘书工作能否顺利开展的关键,也是决定企业秘书个人前途的关键因素。

二、秘书作用

企业秘书工作在企业领导工作中,没有决定权和指挥权,只有参谋建议、管理日常事务的权力和义务。但是,他所处的特殊地位及其承担的重要工作,决定了它具有以下重要作用。

(一)参谋智囊作用

企业秘书在拟写文件、提供办事和办会预案、综合处理信息等工作中,也要充分运用自己的聪明才智,发挥“智囊”作用,体现企业秘书工作的参谋作用。

(二)事务助手作用

企业秘书辅助领导做决策工作以外的具体事务性工作,使领导者从大量繁琐事务工作中解脱出来,有更多的时间和精力抓大的方面问题,抓科学决策事项。企业秘书应当充分发挥主动性,力争成为领导工作的得力助手。

(三)中心枢纽作用

企业秘书工作是否健全完善,运转是否灵活自如,直接关系到企业这部机器能否正常运转。

(四)公务协调作用

企业秘书经常要秉承领导意图协调力量,抓紧解决和落实,哪里出现矛盾,哪个环节停摆,哪里出现不和谐音,一般需要企业秘书按领导指示去向各方通气,协调关系。

(五)门面窗口作用

在日常工作和各种交往中,企业秘书经常代表企业或领导出头露面。所以,一个大中型企业的形象及其工作面貌,领导的声誉如何,在很大程度上取决



于企业秘书工作的门面窗口作用。

(六)耳目信息作用

企业秘书常常主动出击,不停地采报信息,及时向领导提供需要了解 and 掌握的各种动态信息,客观上起到了延伸领导听力,拓展领导视力的作用。

三、秘书工作

(一)撰拟公文

撰拟公文,即根据企业领导意图起草公文或在领导主持、指导之下,起草领导讲话稿。撰拟公文是一项非常严肃的工作,要以高度责任心对待。同时,起草领导讲话稿正是为领导当参谋、做助手的直接体现。

(二)办理公文

办理公文是所有企业秘书工作的一项最经常、大量的基础工作内容。搞好公文处理工作,对于保证公文质量和提高办文效率,确保公务信息的流畅运转,更好地为企业领导工作服务具有极为重要的意义。

(三)办理会务

企业秘书要辅助领导,切实加强会议的科学管理,提高会议质量与效率。

(四)调查研究

针对企业领导关心和急需解决的有关问题,调查了解有关情况,并分析研究,写出调查报告交给企业领导。

(五)信息工作

企业秘书按照企业领导工作的要求,采集与处理信息,为领导决策和实施决策而服务。



(六)督查工作

督查工作的具体做法主要有催办检查、实地调研、日常查办、综合反馈等。

(七)协调工作

企业秘书协调工作无时不有,无处不在。因此,企业秘书应努力做好协调工作,为领导做出科学决策并贯彻实施决策而“铺路”、“搭桥”。

(八)商务接洽

接洽工作是企业单位不可缺少的一项工作,是企业秘书经常性的重要工作内容。

四、秘书素养

(一)道德素养

1. 敏捷高效的工作作风。企业秘书必须具有强烈的时间观念和效益观念,养成雷厉风行的工作作风,高效而优质地完成工作。
2. 忠诚可信的个人品行。忠诚是做人的根本之道,也是企业秘书的必备品质。企业秘书要细心周到、认真负责地为领导服务,为其他职能部门服务。
3. 恪守企业机密的职业道德。企业秘书从工作、资料、电话、会议、谈话中,知道很多重要的情报,必须慎之又慎,不该问的不问,不该看的不看,不该说的不说,养成保守机密的好习惯。

(二)知识素养

1. 扎实的基础知识。企业秘书应具有中等水平的文、史、地、哲、数、理等方面的基本知识。
2. 精深的专业知识。企业秘书的专业知识,主要包括档案学、应用写作等方面的知识。
3. 必要的相关知识。相关知识是指与企业秘书工作有密切联系的知识。如经济学知识、法学知识、心理学知识、公共关系学知识等。



(三)能力素养

1. 写作能力。企业秘书的写作能力主要是指应用写作能力,即要能写出观点正确、内容充实、结构严谨、表达清晰、语言流畅、符合公文格式的各类应用性文件。

2. 说话能力。说话能力即口头表达能力,就是运用口头语言交流思想、传达信息的能力。企业秘书经常要从事汇报、传达、讨论、会谈、接待等工作,要不卑不亢,言词文雅,简练生动。

3. 阅读能力。阅读能力,是汲取知识、捕捉信息、认识世界的重要途径之一。对于企业秘书来说,阅读一是要准确,二要快速。



测测你的行动能力

行动是实现目标的必要条件。没有行动能力的人,在机会到来时也会轻易让机会溜掉;相反行动能力强的人,不但能抓牢机会,而且能主动创造机会。下面的测试题,请你根据自己的实际情况回答。答“是”得1分,答“否”得0分。

1. 既定的目标一定要实现。
是 否
2. 一旦事情考虑成熟,立即付诸实施。
是 否
3. 失败再多也不气馁。
是 否
4. 有比一般人更强烈的实现目标的愿望。
是 否
5. 有只要做,便能成功的自信心。
是 否
6. 对工作能集中精力,持久性长。
是 否
7. 在大脑中一闪念的事物,也能去努力实现。
是 否
8. 认准的事一定要干到底。
是 否
9. 对合作者能一直信赖。
是 否



10. 对要做的事,一件一件地去完成它。

是 否

11. 为了实现目标,往往全力以赴。

是 否

12. 经常盼望机遇的到来。

是 否

13. 与专心思考相比,更多的是身体力行。

是 否

14. 一直得到许多人的帮助。

是 否

15. 方案的确定周密详细,操作性很强。

是 否

分数点评

你的分数为 1、2、3、4 分:行动能力很差,或者是你不想行动,害怕失败,因此谨小慎微。

你的分数为 5、6、7、8 分:行动能力较差,或者是你不轻率行动,极力主张等等看的观点。过于消极,缺乏机敏。

你的分数为 9、10、11 分:行动能力一般。行动的选择依赖自己的好恶和情绪,不具有稳定性。

你的分数为 12、13 分:行动能力较强,对情况的变化表现得非常敏捷,不过有时可能会出现故弄玄虚的现象,要引起注意。

你的分数为 14、15 分:行动能力很强,可以说非常超群。能仔细准确地观察周围事物的变化情况,打破自我,开放思路,可望取得大成就。



第二章

怎样进行

语言沟通

企业秘书掌握一定的语言沟通表达能力是胜任工作的前题。具备过硬的语言沟通艺术,则是对秘书人员的更高要求。过硬的语言沟通能力,从以下几个方面进行衡量:一是说话要注意自己的身份和地位,要恰当运用角色语言,体现自身良好的素质和修养。二是要讲究说话的方式,既做到语言明晰,确定无疑,又能在适当的时候幽默风趣,委婉含蓄。三是要注意说话的场合,重视语言环境,出言审慎,分寸得当。

一、随机应变应对人

在社交场合下,在与人办事过程中,企业秘书总是会碰到一些意想不到的事情,随机应变是企业秘书必须具备的一种高超的能力,要做到这一点,企业秘书必须具备敏捷的思维。

明代才子解缙,思维敏捷,聪颖过人。一天,曹尚书邀解缙过府吟诗,要他当场作鸡冠花诗一首。解缙不假思索随口吟道:“鸡冠本是胭脂染,”首句刚出,曹尚书忽然从衣袖里取出白鸡冠花道:“不是红的,是白的。”解缙不慌不忙接口吟出:“今日为何浅淡妆?只因五更贪报晓,至今戴得满头霜。”曹尚书听罢,不禁连连点头称好。

明成祖朱棣钦点解缙为翰林学士,命他主编《永乐大典》。解缙得以侍奉于



皇帝左右。成祖经常出一些难题考他。一次，皇帝道：“爱卿，寡人有位后妃夜里生了个孩子，你替朕做一首诗吧。”解缙立即吟道：“吾皇昨夜降金龙。”朱棣道：“是个公主，不是皇子。”解缙马上改吟：“化做嫦娥下九重。”朱棣道：“可惜已经死了。”解缙接口道：“料是人间留不住。”朱棣道：“已命太监抛入金水河里去了。”解缙续吟道：“翻身跳入水晶宫。”朱棣听了哈哈大笑道：“爱卿真是随机应变的奇才啊！”

随机应变的语言沟通表达艺术不是一蹴而就的，需要秘书人员平时多读书，多磨炼，头脑充实，机智敏捷，反应灵活，并且平日持之有素，习以为常；还要秘书人员练就敏捷的表达技术，以及逻辑与语言素养。

二、幽默愉悦人

企业秘书应该学会幽默。幽默是以一种愉悦的方式使别人获得精神上的快感。幽默的谈吐是人聪明才智的标志，也是一种风度。要做到这一点，要求秘书人员具有较高的文化修养和较强的驾驭语言的能力。

如，徐文长写文章的时候困了，想喝一点酒提一提神，但是拿出酒瓶一瞧，只剩下三两酒了。这个时候，又来了三个朋友：穷秀才、老和尚、郎中。酒到底给谁喝呢？大家约定按照顺序做诗。将“天”、“地”、“左右”、“前后”、“三四”等字镶嵌到诗句里去，最后一句要用“心”来结尾，谁胜了谁喝。秀才头一个说：“天子门生，状元及第，左探花，右榜眼，前呼后拥。三篇文章，四海闻名，好不欢心。”老和尚第二个说：“上有天堂，下有地狱，左金刚，右菩萨，前韦驮，后观音。三支清香，四跪八拜，一片诚心。”郎中第三个说：“天门冬，地骨皮，左防风，右荆芥，前胡后朴。三片生姜，四枚红枣，一支灯芯。”大家都说这首诗做得比前两首要好，全都是药名入诗，十分有趣。这个时候，徐文长十指空空，说道：“天上无片瓦，地上无寸土，左无门，右无户，前没围墙，后没遮拦。三两黄酒，四人争喝，何忍于心。”徐文长吟出了自己的困难处境，幽默风趣，说得三位朋友都不好意思了。幽默的好处显而易见。

除此之外，幽默还能润滑人际关系，祛除忧虑，提高涵养。如果以你的友善、机智、幽默去传递信息，那么与别人的距离感就会消失。面对人际交往的困窘，面对生意场上的毁约失言的尴尬，面对求人办事的难堪，面对上级领导的批评和指责，秘书人员运用幽默的法宝，一定能得到更多的挚友，与人共事更为融洽和谐，使自己的 ability 获得周围人的钦佩和赞赏。



三、真心实意打动人

常言说：“精诚所至，金石为开。”真实、笃诚和真情是说实话的三要素，以真实、笃诚为基础，以推心置腹打动对方、感染对方，才能达到沟通的目的。

感动人心的东西，没有超过感情的。感情是打动人心的重要武器。说理能够服人，诉情更能感人。白居易说过：“功成理定何神速，速在推心置人腹。”真心实意就是说话真诚。这里的真就是不矫揉造作，不言辞虚浮，能保持你的本色。

一位著名的教授在加州大学演讲，内容是关于用老鼠进行实验的情形。有位学生发问：“如果改变实验条件，会有什么结果呢？”就在人们满心期待教授的问答时，却听到他毫无惧色地说：“很抱歉，我不知道。”大家反而因为他非常坦率而对他颇为好感，对他说话的内容也更加信赖。

在日常生活中，秘书人员一反“隐藏弱点”的心理，把不懂的东西坦白地说出来，反而可以成为非常有效的自我表现方法。坦白本身就会给人一种强烈的印象，使别人认为你非常老实，在一定程度上给自己加分。

四、委婉含蓄尊重人

秘书人员在工作中经常需要委婉地表达意图，巧妙说服对方。这种方法能避免直言表述、显露锋芒给对方造成伤害或形成对抗，启发对方的想象和思考，让对方在品味语言时接受自己的观点，取得共识，收到“言有尽而意无穷，余意尽在不言中”的谈话效果。下面就介绍几种委婉含蓄的表达艺术。

1. 遇到忌讳时的语言表达艺术。在现实工作中，秘书人员难免遇到各种各样的人和事，要针对不同对象和不同情况，选择恰当的表达方式，委婉含蓄地表达本意，争取良好的交际效果。

中央电视台“名嘴”赵忠祥，有一次在某精神病医院采访一位女患者。采访提纲中原先拟好的问题是：“你什么时候得的精神病？”赵忠祥感到这话过于刺激患者，就改用委婉亲切的问法：“您在医院住多久了？”“住院前觉得怎么不好了呢？”和蔼可亲、婉转温和的问话，瞬间缩短了双方的距离，那位原是小学教师的患者感到来访者亲切可信，回答时自然恳切，谈得十分投机。赵忠祥马上说：“您很快就要出院了，真为您高兴。今天咱们这段谈话已经录了像，过几天在电



视里一放,我想您的学生看到您恢复了健康,也一定会很高兴的。”

同样,在平常与人交往中,秘书人员只有在理解、尊重对方的前提下,运用含蓄巧妙的语言表达艺术,才能逾越“忌讳”障碍,融洽感情。

2. 遇到尴尬时的语言表达艺术。秘书人员在遇到尴尬之时,通过委婉的话解围,是一种高超的交际技巧,它既能表达说话者的言外之意,又不会使对方陷入窘迫的境地。

一次在酒店里,一位外宾吃完最后一道菜,顺手把精美的景泰蓝食筷“插入”口袋,这时,接待人员看到了,没有当场给他难堪,而是不露声色地迎上前去,双手捧着一只装有景泰蓝食筷的绸面小匣说:“先生,我发现您在用餐时,对我国景泰蓝食筷颇有点爱不释手。非常感谢您对这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情,经理同意,这双图案最精美的景泰蓝食筷归您,并按最优惠价格,记在您的账上,您看好吗?”

那位外宾自然明白这些话的弦外之音,他在表示谢意之后解释说,因多喝了两杯,误将食筷插入衣袋,借此下了台阶。

实际的工作生活中经常会遇到类似性质的事,关键看秘书人员如何运用语言技巧,灵活应对,待人宽容豁达,最终胜任自己的工作。

3. 批评别人时的语言表达艺术。人都喜好赞美之言,对批评却难以接受,尤其有第三者在场时,受批评者更觉得丢面子。但若不指出其毛病,很可能影响工作或人际关系,带来更多损失。因此,秘书人员委婉含蓄地点出别人的错误,是一种行之有效的办法。

一位秘书批评一位打字人员说:“你今天穿的这件衣服真漂亮,真是一位迷人的年轻小姐。”这话来得太突然了,那个女孩满脸通红,不知所措。接着秘书又说:“你很高兴,是吗?我说的是真话。不过另一方面,我希望你以后对标点符号稍加注意一些,让你打印的文件跟你的衣服一样漂亮。”

试想,如果这位秘书直接批评打字员,说她的工作不认真,过标点符号也随便丢掉,再有这样的失误就停薪水等,这肯定会使对方陷入困境,甚至闹起情绪,大哭一场,工作效果会受到更大影响。秘书人员与人交往非常频繁,说话必须温柔婉约,不伤别人的自尊心,更不要往别人伤口上撒盐。这样相处就会轻松有效率很多。

4. 遇到矛盾时的语言表达艺术。人与人相处,难免有矛盾。秘书人员能在矛盾之初,善于忍让,并以和气的态度,委婉的话语点示和提醒对方,有可能化干戈为玉帛。

秘书人员面对蛮不讲理的人,可以用绵里藏针的语言,用转换角色的方式,