



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

总主编◎范立荣

商务秘书实务 (第三版)

张丽琍◎主编



 中国人民大学出版社

内 | 容 | 简 | 介

本书共分十一章,系统阐述了商务秘书的素质要求、行为规范以及基本工作技能,具体内容包括商务秘书礼仪、办公室日常事务管理、商务文书运转管理、会议管理工作、档案管理与信息工作、商务沟通与协调和商务谈判等。本书将商务秘书实务内容的科学性、系统性和可操作性相结合。同时,以重操作、重应用、重创新、重能力为编写指导思想,广泛借鉴西方发达国家秘书教材的有益经验,注重将案例教学、工作实务教学、情景模拟教学、体验式教学和课堂讨论等方法融为一体,以培养学生自己解决问题和实践创新的能力。

SHANGWU MISHU SHIWU

欲获取本书相关教学课件
请登录www.crup.com.cn/jiaoyu

策划编辑:吕永安

编辑电话:010-62515912

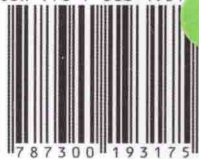
责任编辑:朱玉娜 吕永安

电子邮件:cruplya@126.com

装帧设计

 李生工作室

ISBN 978-7-300-19317-5



9 787300 193175 >

定价:38.00元

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
总主编 范立荣

商务秘书实务

(第三版)

张丽琍 主编

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务秘书实务/张丽琍主编. —3 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 6
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
ISBN 978-7-300-19317-5

I. ①商… II. ①张… III. ①商务-秘书-高等职业教育-教材 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 094732 号

普通高等教育“十一五”国家级规划教材
21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
总主编 范立荣
商务秘书实务 (第三版)
张丽琍 主编

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	三河市汇鑫印务有限公司	版 次	2004 年 6 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本		2014 年 7 月第 3 版
印 张	20.25	印 次	2014 年 7 月第 1 次印刷
字 数	484 000	定 价	38.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



总 序

随着我国市场经济的高速发展, 党政机关、企事业单位、商贸系统的改革步伐不断加快, 各行业对秘书的需求量越来越大, 对秘书工作的要求也越来越高。在这一变化的影响下, 秘书这一职业的职业意识在不断更新, 工作内容在不断拓展, 工作制度在不断完善, 但能适应这一变化的训练有素、能力卓越的新型秘书人才却显得十分匮乏。很多院校的秘书专业和秘书培训部都在为培养这类人才而努力。所以, 他们最急需的是符合 21 世纪时代特征的, 具有丰富的秘书知识内涵、开阔的国际视野、很强的实用性和操作性的, 新型的现代行政秘书和商务秘书系列教材。

鉴于此, 我们遵照国务院批转教育部《2003—2007 年教育振兴计划》中“职业教育与培训创新”的精神, 组织秘书专业的专家及教授偕同富有实践经验的秘书工作者, 依照新型秘书应具备的知识结构和能力结构, 量身打造, 编写了这套集时代性与实用性于一身的高层次的现代秘书系列教材。

综观本套教材, 特点有三:

第一, 具有前瞻性和现代性。本套教材立足于我国加入世贸组织后市场经济发展的前沿, 借鉴了国际领先水平的秘书工作经验, 从我国现实情况出发, 对秘书工作从理论到操作的方方面面内容作了系统的介绍, 论述详尽, 阐发深入, 紧跟时代发展的步伐。

第二, 具有系统性和全面性。系统性是指这套教材是一个系统工程, 是由办事、办文、办会等系列子系统组成的相互关联、衔接有序的动态系统。全面性是指这套教材囊括了秘书工作的收集信息、协调、信访、调研、督检、文书、会务、接待、沟通、礼仪、办公自动化、速记技能等全部内容, 可以说这是一套“秘书工作必读全书”。

第三, 具有标准性和实用性。本套教材是遵照《秘书国家职业标准》进行编写的。学习这套教材, 不仅有助于做好秘书工作, 也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。我国将实行“学历文凭+职业资格证书”并重的用人制度, 世界各国之间也将开展职业资格互认, 职业资格证书将成为国际职业的“通行证”。在这种趋势下, 标准化教材就显得非常之重要。实用性体现在本套教材以实务为中心, 使学

生明确在工作中应做什么,怎样才能做好,怎样不断提高工作效率。

这套教材的编写框架和内容很新颖,将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个模块中,重点明确而突出,简洁而实用,并配有经典案例及评析,融知识、技能、情趣于一炉,非常适合作为大中专院校秘书专业的教材,也可用于培训或自学。

最后,我们衷心希望本套教材的使用者能在轻松的学习中领悟秘书工作的真谛。

范立荣



前言

本书自2004年面世后,得到了秘书专业许多同行的充分肯定,并被许多院校选作秘书和相关专业的指定教材。随着我国秘书事业的蓬勃发展,社会对商务秘书人才的需求大增,特别是市场经济的发展对秘书人才提出了更高的要求,这些使原有的教材在部分内容和结构上需要与时俱进地进行修订和补充,从而使教材能够既反映学术研究的前沿,又能够反映秘书工作领域最新的技术和方法,同时,能够保持原有教材的结构框架、体例格式和特色风格。

此次修订,依据最新的《秘书国家职业标准》对原教材进行了一定范围的调整,修订后的教材对秘书各项工作的能力描述尽量做到更加细化、具体化,以形成清晰的工作流程,并明确相应的工作内容,使学生能够通过学习更加全面地掌握“办文、办会、办事”的技能。本次修订的原则如下:

(1) 根据秘书职业鉴定考试最新大纲的内容对原有教材内容进行增补和修改,力求能够在办会、办事、办文等主要模块上做到“必需、够用、实效”,为在校取得秘书专业的上岗证做好基础性工作。因本教材的部分参编教师是国家秘书职业鉴定的专家,因此,在对大纲的准确把握上,具有很大的优势。

(2) 对教材的修订注重将理论性、知识性、系统性、实用性和操作性很好融合,使教材能够定位准确、时代感强,且有一定的前瞻性。

(3) 增补或更换了一些原有的照片和图表,突出实训技巧和方法,使教材的形式看起来更活泼、更直观。

(4) 配合教材内容,为教师教学和学生自学制作实用的教学课件。

当然,毋庸讳言,修订后的教材在内容和质量上仍存在欠缺和不足,仍需得到专家和同仁们的批评和指正。在本教材再版之际,我们再一次对给予本教材出版和秘书专业建设以大力支持、帮助的范立荣教授等专家表示衷心的感谢,并祝愿我国的秘书教育事业健康发展,蒸蒸日上。

张丽琍



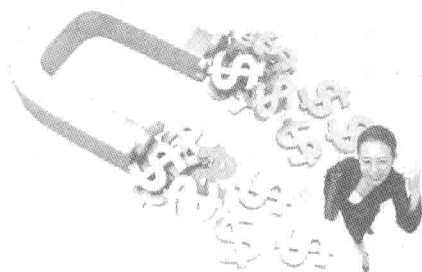
目 录

第一章 商务秘书概述	1
第一节 商务秘书与商务秘书工作	2
第二节 商务秘书的素质要求与行为规范	9
第三节 商务秘书工作入门	17
第二章 商务秘书礼仪	23
第一节 商务礼仪概述	24
第二节 商务活动中的举止	26
第三节 商务活动中的着装	34
第四节 日常交际礼仪	40
第五节 宴请礼仪	46
第三章 办公室日常事务管理	54
第一节 办公室环境的维护和管理	56
第二节 办公程序管理与时间管理	65
第三节 办公用品的管理和发放	75
第四节 办公室电话工作	77
第五节 办公室接待工作	85
第六节 邮件信函的处理	90
第七节 值班工作	93
第四章 商务文书运转管理	100
第一节 商务文书工作特性与原则	101
第二节 商务文书拟制程序	103
第三节 商务文书办理程序	105
第四节 商务文书管理	115
第五节 商务电子文件的运转处理	124
第五章 会议管理工作	133
第一节 会议工作概述	134
第二节 会议的准备工作	137

第三节	会议中的工作	152
第四节	秘书在会议中的角色与责任	157
第五节	与助手一起开会	159
第六节	会后的工作	160
第六章	差旅安排	167
第一节	国内商务旅行的准备	168
第二节	出国商务旅行的准备	172
第三节	出国商务旅行的礼节	175
第七章	档案管理与信息工作	180
第一节	商务档案管理	181
第二节	商务信息工作	199
第八章	商务沟通与协调	214
第一节	商务沟通概述	215
第二节	协调解决冲突	231
第九章	客户服务	237
第一节	客户服务概述	238
第二节	提高服务质量的方法	244
第十章	商务谈判	252
第一节	商务谈判概述	254
第二节	商务谈判的程序及各个阶段的策略	258
第三节	商务谈判中的秘书工作	263
第十一章	财务、税务、金融基础知识	269
第一节	财务知识	270
第二节	税务知识	288
第三节	金融知识	298
参考文献		312

第一章

商务秘书概述



在我国，尽管秘书工作有着悠久的历史，但秘书作为一种广泛的社会职业，却是在改革开放之后才逐步兴起的。在过去的 30 多年中，我国的商务秘书事业得到了飞速的发展，尤其是商务秘书队伍，已日益在秘书队伍中显得举足轻重。随着我国市场经济的进一步发展和国际经济交往的日益增多，企业对商务秘书的综合素质要求越来越高，商务秘书的专业分工也越来越细，其所承担的工作也越来越广泛。商务秘书职业正面临着前所未有的机遇和挑战。

案例导入

罗虹刚从某大学商务秘书专业毕业,面对报纸上大量的秘书招聘信息十分茫然。她在报纸上看到美禾公司的招聘广告,该公司招聘总裁秘书(两人),要求:女性,两年以上外企工作经验,有国外留学、工作经验者优先,有较强的沟通和协调能力,责任心强、思维敏捷,出色的英语听、说、读、写能力,能熟练使用各种办公软件。

罗虹感到该公司对于商务秘书的要求很高,而且能力要求十分全面,她自恃是学校里的高材生,于是,信心十足地给美禾公司写了封应征信。

两天后,罗虹接到了美禾公司的面试通知,稍做准备后,罗虹按时来到美禾公司。秘书小姐将她带入一间会议室,这里已有十几位应聘者,会议室显得有些乱。罗虹看见旁边有矿泉水,便拿了一瓶,然后坐在了会议桌旁。她打量了一下旁边的其他应聘者,多数相貌平平,顿时信心大增。她看到有两位秘书小姐正将人们拿乱的报纸和杂志放回原位,将应聘者看完的公司宣传材料整理好,并面带微笑轻声细语地和其他应聘者说着话,请她们将喝过的饮料瓶放入门口的垃圾箱中。罗虹暗想:“看来这个公司的秘书也不过如此,我的气质和长相一点不比她们差。”这时,又进来了一位秘书小姐,罗虹叫住她:“小姐,怎么这么半天了,面试还不开始?”秘书小姐说:“请您稍候,面试马上开始。”然后,她走到那两位正在整理会议室的小姐面前说:“两位小姐请跟我来。”原来,她们也是来面试的。结果很快宣布了,那两位小姐如愿以偿,而罗虹只能失落而去。

简析:

秘书工作是一项看起来似乎很容易,但实际上要求很高的工作。它对从业人员的素质要求十分全面。作为一个合格的商务秘书,必须有很好的职业悟性,能做到眼里时刻有活,具有很强的沟通能力,拥有良好的礼仪修养,特别是要有作为秘书的职业自觉意识,而且这种意识应在任何时间、任何场合都能自然并本能地显现出来。商务秘书若想具备这样一种自觉的意识,就需要在专业学习的过程中不断提高自己的综合素质,培养自己的这种职业意识,并在今后的工作实践中不断强化。同时,还需要掌握秘书行业的入门技巧。

第一节 商务秘书与商务秘书工作

“秘书”一词,源于拉丁文“secretarius”,意即“可靠的职员”。英语中的秘书(secretary)与秘密(secret)有着密切的联系。国外的秘书概念,形成于资产阶级工业革命时期,是工业社会的产物。20世纪中叶以来,随着科技的迅速发展,秘书工作在工具、技术、内容和管理方式等方面都发生了深刻的变革。在经济全球化、信息化、一体化的今天,秘书的培养教育模式正在逐步实现科学化、规范化、系统化和现代化。

我国的秘书工作历史,较之欧美诸国要悠久得多,因而在方法、制度和传统等许多方面积累了丰富的经验。20世纪80年代以来,随着我国全面改革开放,秘书工作也得到了迅速

的发展,秘书理论研究和职业化教育培训逐步展开。特别是随着改革开放的深入和市场经济的日趋成熟,我国商务秘书队伍正在迅速壮大。

一、商务秘书

商务秘书是我国改革开放的新生事物。若要成为合格的商务秘书,我们就需要了解商务秘书的含义,掌握商务秘书与其他秘书的区别,熟记商务秘书的主要工作内容、特点及类别,正确把握商务秘书的人际关系尺度和角色知觉,了解其工作环境和应具备的各种素质与能力,并掌握商务秘书工作入门的基本技巧。

(一) 商务秘书的定义

我国秘书工作历史悠久。“秘书”一词的含义古今变化很大。“秘书”一词在中国最早出现于汉代,当时秘藏于皇宫内的各类书籍都被称为“秘书”,是指具有神秘色彩或秘密性质的图书。到了东汉时期,朝廷设立了“秘书监”,专门管理国家秘密图书典籍。魏晋南北朝时期设立了“秘书丞”、“秘书郎”等文官官职,其主要职责是掌管国家典籍。后来,“秘书”一词的含义演变成为领导人身边协助处理各种日常事务和文字工作的助手。对我国当代“秘书”定义的探讨已走过了30多年的历史,无论各派学说在语言陈述和内容侧重上有何不同,人们都已普遍认同秘书是一种社会职业,而且对这种社会职业的工作内容、职责以及岗位归属的认识正在逐步趋同。

20世纪90年代以来,我国秘书学界对商务秘书的研究越来越重视,在借鉴西方学者关于商务秘书的定义和我国学者相关研究成果的基础上,对一些基本问题,诸如什么是商务秘书、商务秘书的基本职责是什么等,逐步取得了较为一致的认识。

国际秘书联合会对秘书这一职业曾经做过如下定义:秘书应是上司的特殊助手,她掌握有关办公室事务的处理技巧,能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感,以实际行动显示出主动性和判断能力,并且能在所给予的权力范围内作出决定。^①

欧洲职业秘书联合会对秘书的定义是:对其上司的活动和工作范围有足够的了解,能够替上司分担很多工作。她能在一定范围内作出决定和发出指示,并在做生意的场合代表她的上司。^②

英国的秘书专家伊丽莎白·库克指出:随着时代的变迁,今天的秘书正在越来越多地承担起以前由经理们完成的工作。技术的进步意味着秘书现在能够承担范围更广的工作,以及一些传统上经理们负责的项目……秘书想要承担更多的职责,而经理们也要求有更多的时间来做他们自己的工作……因为这个原因,把秘书当做管理者的有机组成部分就越来越重要了。^③

英国的学者约翰·哈里森认为:秘书与她的顶头上司有一种特殊的关系。因为她以“伙伴关系”紧密地和上司一起工作,以达到上司的职务所要达到的目标……秘书在忠于她的上司的同时还必须忠于她所在的公司,秘书应该尽自己最大的能力为公司服务。上司是经营管理部门的成员,而他的秘书在这个部门的紧密配合中起着重要的作用。秘书必须知道并尊

① 参见[美]安娜·L·埃克斯利·约翰逊:《韦氏秘书手册》,73~74页,北京,国际文化出版社,1989。

② 参见[英]约翰·哈里森:《秘书的职责》,271页,北京,档案出版社,1987。

③ 参见[英]伊丽莎白·库克:《秘书如何与老板共事》,1页,北京,宇航出版社,1998。

重每位经理的作用,通过她的工作使这个组织全面有效地顺利开展工作。

从以上的各种定义和描述中,我们可以了解到:在西方的一些公司和商务机构中,上司希望秘书能很好地成为自己的工作伙伴,能自觉地担负起自己的工作职责,能拥有良好的商业品质和个人品质,能正确地使用自己的工作系统,恪尽职守,精明强干,诚恳待人,能全面了解公司的业务和公司在本国以及全球经济中的地位,能够独立地建立和管理工作计划,能与团队成员密切合作,并能有效地开展工作,善解人意,处事老练,能够掌握有效地交流和处理人际关系的技巧,能建立一套有效的归档系统,能监督下属做好工作,具有有条不紊的工作作风、积极乐观的工作态度,能担当起公关交流的职责,自觉树立良好的个人形象和公司形象。总之,要能够成为本职工作的行家里手,既能保证沟通渠道的畅通,又能做好必要的挡驾“过滤”工作。

现在,关于商务秘书的定义,我们可以作如下总结:

所谓商务秘书,是指在各种从事商务活动的组织中,协助投资者、经营者、企业管理者处理各种商务性事务,负责组织行政事务处理,并辅助上司做好决策工作和信息工作,担负上司的近身参谋、助手和工作伙伴的工作人员。商务秘书只向其上司和受雇企业负责,聘用合同由雇用单位与受雇者协商确定,劳动报酬随行就市,没有统一的标准。这是广义的说法。

狭义来说,商务秘书是指在企业里帮助上司处理各种商业性事务,主要负责联络客户、起草商业合同、收发商业函电,同时参与商务考察、辅助上司商务决策、参与和服务于商务谈判,并办理各种具体业务的工作人员。她们既要辅助上司做好组织内部的管理和协调工作,又要处理组织在经营和外联中的事务。

(二) 商务秘书的分类

商务秘书可按其责任的大小和能力、素质的高低分为助理级秘书、文书级秘书、执行级秘书和行政级秘书等。

1. 助理级秘书

助理级秘书也常被称为见习秘书,包括接待员、打字员等,其主要工作内容是负责打字、接待、电传、管理办公用品、管理办公环境、处理来电、分送信函、预定约会等。

2. 文书级秘书

文书级秘书也常被称为正式秘书,其主要工作内容是负责起草、打印文稿,收发、处理文书,完成上司临时交办的事项,笔录口授文件,负责会议的记录,为上司的报告和文件的撰拟收集、组织材料,制定旅行计划和做好差旅报销工作,管理档案资料,辅助经理管理小额现金,兼做一些会计或出纳记账的工作,保管保密文件等。正式秘书无论是职位的性质、技术的要求、涉及的业务还是工作的责任,都要高于见习秘书。

3. 执行级秘书

执行级秘书包括业务秘书、行政秘书等,在一些企业中被称为助理、专员、专务等。其工作内容主要是协助上司做好办公室和业务部门的有关工作,例如:处理信函,接待来访,安排会议,收集资料,管理档案,收发传真,接听电话,计划并管理上司的时间,安排差旅,对外代表上司联络、处理事务,监督、检查上司下达的工作完成情况,协调横向、纵向的各种关系,辅助决策等。执行级秘书的工作与文书级秘书比较起来更侧重于组织内部的协调和沟通工作,以及对外的联络和公关工作。

4. 行政级秘书

行政级秘书包括办公室主任、行政经理、行政总监、经理私人助理等。其工作内容主要包括参与决策,监督检查,辅助管理,设计工作岗位,制定工作流程,制定各种规章制度,帮助上司协调组织内纵向、横向的关系和组织外部的各种关系,指导、带领秘书群体开展工作,分派任务,合理授权,落实各项决策,并负责秘书的选聘、培养和调配工作。

另外,按不同标准,秘书还可作以下分类:按照秘书自身的特长和能力,商务秘书可分为参谋型、办事型、业务型、公关型、技术型秘书;按职务的性质,可划分为行政秘书和专业秘书;按职位规定的时间长短,可划分为专职秘书和兼职秘书;等等。

二、商务秘书工作

(一) 商务活动的基本特点

商务秘书所从事的各项工作都是在商务活动范围内展开的,商业事务的策划、融资、洽谈、市场营销、市场考察和推广都有其自身的特点和规律。因此,在研究商务秘书工作的内容与特点之前,我们需简单了解一下商务活动的基本特点。

1. 交易性

各类组织由于各自的需要而产生交易的愿望。所谓交易,即买卖商品。在市场经济条件下,货物、技术、劳务、资金、信息、资源等都具有价值和使用价值,并都属于有形商品或无形商品。商务秘书的工作就是为买卖双方的商品交易提供服务。在现代市场经济中,流通即买和卖,企业交易的成败关系到整个社会经济的运行,也关系到企业自身的发展。由于面临激烈的市场竞争,企业的生存和发展必须自觉以市场为导向,这样才能在各种竞争中立于不败之地。因此,企业必须及时、准确地掌握足够的市场信息,做到知己知彼,方能占优占先,掌握市场竞争的主动权。如果企业中没有一支服务于各种商务活动的秘书队伍,每天为企业收集生产、需求、消费、技术、金融、法律等方面的信息,企业就很难在市场竞争中有所作为。

2. 利益性

商务活动的任何一方都是以追求和实现经济利益为目标和归宿的,离开了经济利益,商务活动就失去了存在的价值。商务活动直指经济利益,决定了它是以商品交易为内容,以经济利益为目的的活动。因此,商务活动是围绕着实现商品买卖这个中心展开的。

3. 竞争性

市场经济是一种自主的经济,它激励人们最大限度地发挥自主性;市场经济是一种竞争的经济,在市场经济条件下的竞争是生产和流通的基本条件,是实现社会资源有效配置的前提,是市场调节企业活动的基础。市场经济遵循的基本原则是优胜劣汰,它激励企业和个人积极进取,挖掘全部的潜能。市场经济是一种经济利益导向的经济,它要求企业和个人既注重经济利益,又注重社会效益,要义利并重;社会组织的发展,不但需要自身素质和能力的提高,更需要将这种能力转变为现实效益,并通过不断开拓现实效益来推动这种转化。因此,参与商务活动的各方在商务交往中,既要考虑经济效益,又要考虑社会效益。市场经济决定了商务活动必须遵循平等互利的原则,使买卖双方都能在活动中获利并达到各自的目标。

综上所述,商务活动的特殊性要求商务秘书能够熟悉和运用商业原则,准确地掌握商务

秘书的工作内容、职业技能和职业规范,卓有成效地将专业知识、综合能力和实践经验整合并运用于商业运作之中,在商务活动中扮演好自己的角色,发挥应有的作用。

(二) 西方学者关于商务秘书工作内容的阐述

1. 美国《职称辞典》的观点

美国《职称辞典》对秘书的工作罗列了以下内容:

(1) 全面处理机关、公司的行政工作,以减轻政府官员和公司负责人的较次要的行政事务及办公室工作。

(2) 能速记口述内容。

(3) 能用翻译机将口述或复制的记录信息译成文字。

(4) 处理上司约会及提醒其约会。

(5) 接电话和打电话。

(6) 处理上司私人重要邮件,主动书写日常函件。

(7) 对办公室其他工作人员进行工作监督。

(8) 整理人事档案。

2. 美国秘书专家玛丽·A·德弗里斯的观点

美国秘书专家玛丽·A·德弗里斯将秘书的工作内容归纳为以下9项^①:

(1) 通过各种存储媒体管理大量的记录材料。

(2) 为各种不同的信息建立收发系统(包括文字系统和电子系统),准备信件和文件。

(3) 进行多种运程的通信操作,处理文字和电子函件。

(4) 与国内和国际用户、消费者及其他人员进行广泛的接触。

(5) 帮助雇员执行或操作各种新的高科技系统。

(6) 管理好助手,能与办公室、其他部门和组织的人员友好合作。

(7) 协调和管理特殊计划,处理好特殊任务。

(8) 分析问题,能运用重要的决策技巧。

(9) 寻求深造和事业发展的机会。

3. 英国秘书专家约翰·哈里森的观点

英国约翰·哈里森将秘书的工作概括为以下14项:

(1) 接受口述,将它打印成文,草拟函件、总结等。

(2) 接收并整理收到的邮件,下班前处理好雇主往外寄发的邮件。

(3) 有接待的责任,包括迎接并款待来访者,处理打来的电话。

(4) 为雇主写日志,安排他的约会和预约,协助他计划好一天的时间。

(5) 安排雇主的旅行并安排好他的旅行路线。

(6) 将雇主的私人商业信件归档,做好索引。

(7) 组织会议和参加会议,包括准备会议议程和会议记录。

(8) 有条不紊地安排好雇主的办公室,例如:经常更新墙上的图表,保管雇主的证件和文件夹。

(9) 从各方面减轻雇主的许多例行业务工作和私人事务。

^① 参见[美]玛丽·A·德弗里斯:《涉外秘书全书》,13页,北京,中信出版社,1999。

(10) 提供信息,如利用计算机文本业务,熟悉刊登信息的书籍和其他资料来源,管理雇主的零用现金和银行交易。

(11) 遵守国家健康和安全工作条例的规定。

(12) 建立保守秘密和确保信息安全的制度和切实可行的办法。

(13) 替雇主和秘书本人管理好文具和办公用品。

(14) 组织会议和各种社会活动。

(三) 商务秘书工作内容的分类

商务秘书的工作内容十分繁杂,我们在参考西方有关商务秘书工作内容分类的基础上,可以将其分为三种类型。

1. 常规事务性工作

常规事务性工作主要是指秘书在没有上司指示、授意和监督的情况下,进行的常规性工作。这类工作有:收发、登记邮件和文件,文件立卷归档,领取、管理办公用品,接受、记录上司的口述授意,安排上司的会见和预约,管理上司的时间和日志,管理好办公环境,准备定期的工作报告,收集有关的信息资料,使用各种软件系统,收发电子邮件,接待来访,接打电话等。这些工作既琐碎繁杂又十分重要,必须细致周密,并且严守程序、流程和规则,不能出现任何纰漏。

2. 指派性工作

指派性工作主要是指上司临时交办的事项,这些工作大多时间紧、要求高,无惯例可循,综合性强。秘书要事先弄清上司的意图,搞清工作的程序、要求和时限,并能很好地分清主次,遵循 ABCD 工作法,统筹兼顾,合理安排,准确高效地完成任务。ABCD 工作法是指:A类是重要而且紧急的工作,需首先予以办理;B类为重要但不紧急的工作,应放在其次办理;C类是紧急但不重要的工作,应放于再次办理;D类是既不重要也不紧急的工作,可以不办,或酌情处理。指派性工作的具体内容包括:依照上司的意图草拟信函、文件,拍发电报;帮助客户查找资料信息并回答其各种询问;接待、陪同来访客人;督促下属落实上司的各项指令;做好会议的筹备和组织工作;编制商业计划;准备差旅计划和用品;代表公司购买馈赠礼品;组织各种会议和社会活动;传达沟通信息;帮助上司存款、验证、纳税;准备技术资料,组织专家论证咨询等。

3. 自主独创性工作

自主独创性工作主要是指秘书运用创造性、主动性和积极灵活的工作态度与方法来帮助上司。其内容包括:调查研究,收集各种信息,对各种统计报表和数字进行归纳分析以供上司参考和决策之用;在平时的工作中,积极做好各方关系的协调,缓和和消除各种摩擦与矛盾,辅助上司管理日常事务,通过自己创造性的工作,为上司节省更多的时间,摆脱各种麻烦和琐事,使上司有更多的心思投入到公司的决策和重要事务的管理,提高领导工作的效率。信息工作的具体内容包括:进行经常性的市场调查、预测和分析,随时随地地整理出组织内部的动态管理情况,编发各种简报,收集资料,编写大事记。同时,秘书应履行辅助管理的职能,按照上司的批示和工作安排,对负责承办的部门和承办人进行定期的督促和检查,协助做好必要的沟通工作,以保证组织中的各种承办事项能够保质保量按时地落实,并为上司及时提供落实的反馈信息。

(四) 商务秘书工作的特点

1. 辅助性

在商务活动中,秘书的全部活动都必须在上司的授权和监督之下。秘书在处理任何问题时,都应根据上司的意图、指示来办理,而不能代替上司做决定;秘书应选择适宜的时机和场合,用提出意见、建议的方式提醒上司慎重决策;对上司已经决定的事项,秘书要毫无保留、不折不扣地贯彻执行。

辅助性是秘书工作的基本属性。秘书只有通过有效沟通,使自己好的建议、意见为上司所采纳,并以上司的名义或组织的名义去贯彻执行,才能真正地发挥补偿作用。在许多企业中,上司是很愿意向秘书征求对各种问题的意见的,因为秘书掌握公司各方面的信息,与基层的员工联系比较紧密,又身处公司的中枢部门,提出的意见和建议一般都有一定的代表性。商务秘书工作的辅助性可以从以下两个方面来认识:

一是服务性,是指商务秘书的一切工作都是围绕上司的工作而展开的。企业管理者在组织中具有计划、组织、指挥、协调、控制的基本职能,他们必须考虑有关组织技术、规章制度、经济目标、社会态度、公众需求等各方面的因素,因此他们的行为将侧重计划、协调、沟通、监督、激励、评价这六个方面。在这些工作中,商务秘书应追随在上司左右。秘书要为主持召开一次会议,秘书要做的是会前准备好材料,收集上司讲话所需要的信息,布置会场,召集与会人员,准备会议场地,还包括会上的组织服务、会后的逐一催办落实等,秘书应靠自己全面的服务和辅助工作使会议圆满成功。

二是从属性,是指商务秘书在处理任何问题时,必须根据上司的意图和精神处理,不能超越自己的职权范围,遇事不能自作主张,自行其是。从属性是由秘书的从属地位决定的,秘书的从属地位决定了秘书所做的一切都必须依上司的意图行事。

2. 中介性

商务秘书是处于决策部门与业务部门、本职能部门与其他职能部门、本公司和外公司之间的辅助管理人员,起着承上启下、联系左右、沟通内外的作用。商务秘书要清楚自己正是凭着所处的中介位置展开各项工作的,因此必须树立中介意识,正确地把握自己在工作中的位置,把工作过程视作发挥中介作用的过程。只要能真正起到桥梁、纽带、媒介的作用,秘书工作就一定能卓有成效。

3. 综合性

秘书部门是综合办事部门,商务秘书是为上司的各种商业事务工作服务的,因此商务秘书工作的内容和活动方式必然涉及商业事务工作的各个方面,内容具体而繁杂,因而具有鲜明的综合性。商务秘书工作的综合性具体表现在全面性、多样性和系统性三个方面。凡涉及企业工作运转的一切事务,秘书和秘书部门都有责任担负起来;涉及职能部门协调运作的一切事务,包括由业务工作引起的各种事务,也是商务秘书应自觉担负起来的工作;对企业中出现的新问题、新事务、新情况,需要协调和解决的问题,秘书都要参与。因此,秘书工作的内容是全面且多样的。此外,秘书工作的综合性还表现在秘书要有条理地处理纷繁复杂的事务性工作,在综合服务中完成辅助管理的职责。

4. 机要性

机要性是指秘书工作的机密性和重要性。商务秘书身处企业的决策者、管理者身边,秘