

商务秘书

实务与训练

教程

(第二版)

SHANGWU MISHU

Shiwu yu Xunlian

JIAOCHENG

刘 森 ◆ 主编



西南财经大学出版社

SOUTHWESTERN UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS PRESS

014036450

F715
280-2

商务秘书

实务与训练

教程 (第二版)

SHANGWU MISHU

Shiwu yu Xunlian

JIAOCHENG

刘 森 ◆ 主编



西南财经大学出版社

CHINA WESTERN UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS PRESS



北航

C1715686

F715
280-2

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务与训练教程/刘森主编. —2版. —成都:西南财经大学出版社,
2013. 12
ISBN 978-7-5504-0803-6

I. ①商… II. ①刘… III. ①商务—秘书—高等学校—教材 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 195665 号

商务秘书实务与训练教程(第二版)

刘 森 主编

责任编辑:王 利

封面设计:大 涛

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028-87353785 87352368
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	170mm×240mm
印 张	17
字 数	340 千字
版 次	2014 年 1 月第 2 版
印 次	2014 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1—3000 册
书 号	ISBN 978-7-5504-0803-6
定 价	32.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

前言

随着我国市场经济的高速发展,商务秘书工作已经成为21世纪的热门职业之一,但同时也对商务秘书从业者提出了更高的要求,要求秘书不仅是训练有素的处理办公事务的熟手,也是商务高层管理人员的得力助手。鉴于此,我们遵照教育部关于高职高专教育教材的要求,编写了本教材。本教材既可作为职业院校商务秘书专业、涉外秘书专业的商务秘书实务课程教材,也适用于从事或将要从事秘书职业的人员作为业务进修及业务指南之用。

本教材的特色:

一、理论够用,突出实训

本教材不强调理论知识的完整性和系统性,着重突出能力培养的整体性、知识的应用性,将知识落实到学生能力的培养上。

在这样的指导思想下,本教材采用模块式教学结构,每一章内容分为实务与训练两大模块,实务模块主要解决“做什么”的问题,训练模块主要解决“怎样做”的问题。

每一个实务模块里都有案例贯彻始终:模块开始的案例导入、中间的参考案例和最后的案例分析提示。在学习了秘书实务的相关知识后,要将这些知识运用到对案例的分析中去:分析说明案例中的秘书的工作有哪些是规范的,哪些是不规范的。这些案例都是秘书工作实践当中出现的真实案例,如果能够运用所学习到的商务秘书实务相关知识正确地分析这些案例,那么在实际工作中也就能正确处理案例中所涉及的办公事务。

在每一个训练模块里,有训练的任务和目的。训练分为自我训练和综合训练两大块,自我训练便于学生在课余时间单独训练,综合训练将其他章节内容甚至其他相关课程内容进行整合训练。综合训练部分是本教材的一大特色,有情景设计,有操作方案的制作步骤,有教师的考核方法,这样可以大大节约授课教师设计实训情景及方案的时间。

前言

二、注重将办公自动化及网络知识融入商务秘书的日常
工作内容中

本书除了商务秘书工作必有的内容之外，在会议管理（第四章）里加入了网络会议的内容；在时间管理及工作效率（第五章）内加入了利用 Outlook 进行时间管理的内容，在信息工作（第九章）里加入了如何利用网络搜索引擎查找信息的内容以及如何如何在 QQ 上进行商务信息保密的新内容，在商务文书（第七章）里加入了电子文件的管理内容，在沟通与协调（第六章）里加入了手机沟通以及利用 QQ 沟通的内容等，力争做到教材内容新颖，紧跟电子商务的最新潮流。

三、与《秘书国家职业标准》教材接轨

本教材遵照《秘书国家职业标准》进行编写，力争让学生在学习后，不仅能成为一个合格的秘书，也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。

本教材的编写分工是：刘森编写第一、四、五、六、七、九章，并对全书统稿；湛黔萍参与编写第六章，并负责编写的组织工作；白芮、沈卫编写第二章；尹静编写第三章；刘春华编写第八章；湛华编写第十章。

因为时间仓促，水平有限，本教材不可避免地会有许多疏漏和不足之处，恳请各位专家、同仁及读者不吝赐教！

编者

2013 年 12 月

目 录	第一章 商务秘书实务概述	(1)
	第一节 案例导入	(1)
	第二节 商务秘书的一天	(5)
	第三节 商务秘书实务概述	(9)
	第二章 商务秘书礼仪实务与训练	(14)
	第一节 实务内容模块	(15)
	子模块一 商务秘书的仪容礼仪实务	(15)
	子模块二 商务活动中的着装礼仪实务	(18)
	子模块三 商务活动中的日常交际礼仪实务	(25)
	子模块四 商务活动中的举止礼仪实务	(31)
	子模块五 商务活动中的餐饮礼仪实务	(33)
	子模块六 商务活动中的礼品馈赠礼仪实务	(38)
	子模块七 知识总结与案例分析	(42)
	第二节 实务训练模块	(43)
	一、目的与任务	(43)
	二、训练	(44)
	第三章 办公室日常事务实务与训练	(46)
	第一节 实务内容模块	(47)
	子模块一 办公室环境的维护与管理实务	(47)
	子模块二 接打电话实务	(53)
	子模块三 办公室邮件管理实务	(57)
	子模块四 商务接待实务	(60)
	子模块五 办公室用品管理实务	(66)
	子模块六 值班工作实务	(68)

目 录

	子模块七 办公室零用现金管理及商务费用报销	
(1)	实务	(73)
(2)	子模块八 知识总结及案例分析	(75)
(9)	第二节 实务训练模块	(79)
	一、目的与任务	(79)
(41)	二、训练	(80)
(21)		
(21)	第四章 商务秘书会议管理工作实务与训练	(85)
(81)	第一节 实务内容模块	(86)
	子模块一 商务会议概述	(86)
(22)	子模块二 经理例会管理工作实务	(89)
(18)	子模块三 大中型会议管理工作实务	(94)
(88)	子模块四 网络会议管理实务	(109)
	子模块五 知识总结及案例分析	(112)
(88)	第二节 实务训练模块	(114)
(54)	一、目的与任务	(114)
(84)	二、训练	(115)
(84)		
(44)	第五章 商务秘书的时间与效率管理实务与训练	(119)
	第一节 实务内容模块	(120)
(64)	子模块一 学会管理自己的时间	(120)
(74)	子模块二 日常工作时间安排	(124)
(74)	子模块三 上司商务旅行日程安排管理实务	(130)
(82)	子模块四 知识总结及案例分析	(139)
(72)	第二节 实务训练模块	(142)
(00)	一、目的与任务	(142)
(00)	二、训练	(144)
(80)		

目 录	第六章 商务沟通与协调工作实务与训练	(147)
	第一节 实务内容模块	(148)
	子模块一 商务沟通实务	(148)
	子模块二 协调处理冲突实务	(164)
	子模块三 知识总结及案例分析	(166)
	第二节 实务训练模块	(171)
	一、目的与任务	(171)
	二、训练	(171)
	第七章 商务文书处理及立卷归档实务与训练	(177)
	第一节 实务内容模块	(178)
	子模块一 商务文书处理程序实务	(178)
	子模块二 商务文书立卷归档管理实务	(184)
	子模块三 商务电子文件工作实务	(194)
	子模块四 知识总结及案例分析	(198)
	第二节 实务训练模块	(199)
	一、目的与任务	(199)
	二、训练	(199)
	第八章 商务活动工作实务与训练	(201)
	第一节 实务内容模块	(202)
	子模块一 签字仪式的准备与服务工作实务	(202)
	子模块二 开业典礼活动实务	(208)
	子模块三 企业开放参观活动实务	(211)
	子模块四 商务谈判辅助工作实务	(214)
	子模块五 知识总结及案例分析	(220)
	第二节 实务训练模块	(221)
	一、目的与任务	(221)
	二、训练	(222)

目 录	第九章 商务秘书信息工作实务与训练	(224)
	第一节 实务内容模块	(225)
	子模块一 信息的相关知识	(225)
	子模块二 收集信息、整理信息和	
	传递、利用信息	(229)
	子模块三 商务信息保密实务	(238)
	子模块四 知识总结及案例分析	(244)
	第二节 实务训练模块	(247)
	一、目的与任务	(247)
	二、训练	(247)
	第十章 客户服务实务与训练	(249)
	第一节 实务内容模块	(250)
	子模块一 客户服务相关知识	(250)
	子模块二 客户服务程序	(257)
	子模块三 知识总结及案例分析	(261)
	第二节 实务训练模块	(263)
	一、目的与任务	(263)
	二、训练	(263)
	参考文献	(266)

第一章

商务秘书实务概述

商务秘书实务是什么？本章拟从商务秘书一天的工作中找出答案，使学生能从学习本教材的一开始就对商务秘书的工作有一个总体的了解，从而更有针对性地进行学习。本章从模拟一个商务秘书一天可能遇到的各种事务性工作入手，尽可能地展示商务秘书实务的全貌以及商务秘书实务的工作流程，让学生可以结合案例掌握商务秘书实务的有关理论知识。

第一节 案例导入

案例一：助理秘书的一天

邱芳是立达公司总经理办公室助理秘书。这是7月的一天，星期四。上午8:20邱芳来到公司，她要提前10分钟左右到达公司，以便做好正式上班前的准备工作。她先打开总经理办公室的窗户通风，然后将空调调到适宜的温度，接着开始整理总经理的桌面，将文件摆整齐，并将废纸篓中的垃圾倾倒干净。之后，她回到自己的办公桌前，开始整理自己的办公桌，清扫擦拭桌面和文件柜，并用酒精擦拭电话送话器和传真机的磁头。

8:30，总经理走了进来，邱秘书站起来与总经理打招呼后立即给他送过去一杯咖啡。之后邱秘书就在电脑上录入一份总经理下午谈判急需的合同。这时行政部经理助理王小明拿着行政部经理已经签字的报销单来找她报销出租车票，邱秘书用掌握的零用现金为她报销了。

快10点时合同录完了，邱秘书将其打印出来交给总经理审查。趁此时，她赶紧到公司收发室去取回今天的邮件，并将其分类、拆封后装入文件夹里。这时桌上的电话响了，是上海君达公司总经理的秘书来电要与邱秘书商量下周他们公司江总经理一行四人来立达公司商讨合作的事宜，邱秘书将其电话转给了总经理的高级秘书林丽来处理这件事。电话刚挂，又来了位客人，来

客是腾达公司的公关经理，他想见立达公司的张副总经理，邱秘书告诉来客说张副总出差了，可能下周一回来。并问他有什么事需要帮助，来客说下周他们再来。邱秘书将客人送到电梯口后返回办公室。

11:10，邱芳接到总经理秘书林丽的电话，要她安排好君达公司来客的食宿，邱芳问清了对方四人中有几位女士和飞机到达的确切时间后就立即打电话与宾馆联系客房。这时，张副总经理从西安打来电话，告知他的手提电脑被盗，所有文件丢失，让邱秘书帮他找出相关文件，并电传过去。邱秘书的文件都有备份，所以很快就找到了相关文件并立即将其传真给张副总。

时钟指向了12点，邱芳将下午要打的电话在台历上记了一下，然后去公司餐厅就餐。

14点，邱芳按照林丽的安排给几个分公司的经理传真的关于召开分公司经理会议的通知，然后将电话记录本拿出来，将下午要打的几个电话的内容、电话号码、接电话人都记录在电话记录单上，然后将电话一个一个地打出去。打完电话后，邱芳看了一下工作日志，今天下午是例行的办公室用品发放的时间。她来到保管室，将柜子里的办公用品发放登记簿拿出来，有几个部门的人员来领取了复印纸、信笺、打印机的打印墨水、文件袋等办公用品。邱秘书将其一一填写进办公用品发放登记簿，并且还清点了库存的办公用品，看账面记录和实物是否相符。离开保管室时，她还检查了一遍门窗是否关好，然后才放心地离开。

16时，邱芳返回办公室，她将今天处理完的文件和邮件从“办理完毕”的文件夹里取出来，按照文书立卷的要求将其分门别类地装入不同的案卷中。在邱秘书的文件柜里，文件已经装得很满，但都井井有条，要找文件十分方便。每年文件归档时邱芳都只需很短时间就将一年的文件案卷整理好交到档案室归档。

17:20，总经理秘书林丽将一份紧急文件拿来要邱芳复印，邱芳抓紧时间复印完后，拿出登记簿将复印情况登记在册。

在下班之前，总经理又临时安排了几件工作，邱秘书楼上楼下地跑了好几趟。还打印了两份文件，虽然不长，但因为总经理要得急，让邱秘书有点喘不过气来。

时钟指向了18点，这是公司下班的时间。邱秘书微笑着向最后一位离开办公室的同事道了再见后，走到每一扇窗户前推了推看是否关严，然后检查文件柜是否上锁、每一台电脑是否已关机，最后她关了办公室的总电源，把门锁紧后离开了办公室。

案例简析

这个案例中，邱秘书的工作就是作为一个公司的助理级秘书所应该做的工作。它包含了一个助理级秘书的一些基本工作内容。这些工作看上去简单，

但是没有强烈的责任感和职业悟性是干不好的。商务秘书工作没有很高深的理论要求,但是它从业人员的素质要求十分全面。从邱秘书一天的工作中我们也可以很快找到关于秘书实务的答案:秘书实务,就是秘书工作的实际事务。

案例二:公司高级秘书的一天

S 商城是坐落于省城的一家大型商业零售企业,其销售额一直位居全省大型商场第一。商城秘书王跃在办公室助理秘书的职位上已工作了三年。她很努力,一方面如饥似渴地学习商业知识,熟悉营销业务;另一方面又满怀激情地投入工作,因而深得商城总经理的赏识,在不久前被提拔为总经理的高级秘书。以下就是王秘书所经历的一天。

8月26日清晨6:30,一阵急促的闹铃声打破了王跃酣睡的梦境。此时,距离上班时间还有一个半小时,而今天是商城在成功开办三个连锁店后,第四个连锁店——某市东方大厦与S商城签约的日子。作为总经理的秘书,王跃必须提前赶到办公室,为即将举行的签约仪式做好各项准备工作。经过一番精心的梳洗打扮,王秘书便迈着自信的步伐向工作单位出发了。

7:30 来到办公室后,王秘书像往日一样,首先把办公室整理了一遍,并给总经理泡好茶。然后打开电脑,从 Outlook 中将当天上司的工作日志和自己的工作日志各输出一份。再打开电子邮箱看有无重要邮件。8 点左右,总经理来到办公室。王秘书把当天签约仪式的议程和讲话稿以及今天的工作日志交给了总经理,以便让他熟悉一下讲话的内容。上午的签约仪式是在某星级宾馆举行,并在那边举行庆祝午宴。王秘书自己则立即赶往商城,去检查会场布置和接待工作是否已安排妥当。

8:20,王秘书赶到商城四楼会议室,因为上级有关领导和来宾一行人在参观完商场后,要到四楼会议室小憩片刻,而且客人中有省政府、省商务厅有关部门的领导,报社和电视台的新闻记者也要来采访,接待得如何直接关系到商城的形象和合作能否成功。王秘书必须在他们到达之前,认真落实和检查以下工作:①会标是否悬挂好;②席卡是否按职务放好;③果盘及茶点是否摆好;④音响设备是否完好;⑤礼仪接待准备是否就绪;⑥新闻单位是否到齐。在策划部工作人员及其他人员的协助下,在9点以前终于一切就绪。王秘书又安排两位礼仪小姐在会议室负责接待,并通知商城领导班子成员和乐队赶紧到大门口去迎接来宾。

9:20,在乐队悠扬的乐曲声中,来宾们走进商城的营业大厅。在商城董事长、总经理等人的陪同下,来宾们逐层参观。参观完毕后,时间已是10:20,来宾们又在总经理的陪同下前往某星级宾馆举行签约仪式,王秘书则比他们提前了15分钟赶到宾馆。尽管昨天下午她就已经和助理秘书钟苗一起

做好了签字仪式的一切准备工作，但她还是有点不放心，提前赶到是为了再做一次检查。当时针指向 11 点时，签字仪式的最后一道程序结束了，各方签字人热烈握手，并相互祝贺。此时王秘书的心才完全放下来：这个月的一件大事到此终于圆满结束了。

当午宴结束时，王秘书赶到商城办公室，已经是下午 2:30 了，正好到了上班时间。她刚进办公室，就有两位顾客拎了一双鞋子前来找总经理讨说法。经历过太多投诉处理的王秘书早已处变不惊。请两位顾客坐下后，年轻的女顾客开始发话：“7 月 26 日，我在你们商城为我母亲买了双皮鞋，谁知才穿了一个月，后跟就脱胶了。我母亲已是六十多的人，平时穿鞋很爱惜，所以我认为这鞋的质量有问题，希望调换或者退款。可是二楼鞋帽部负责人的答复和处理不能使我们满意，要求总经理给个说法。”王秘书客气地对两位顾客说：“今天总经理不在，我代表他处理这件事：首先我代表商城向你们表示道歉！你们有什么要求，我们会尽量让你们满足！”然后便陪同到二楼的鞋帽部，专门为那位母亲调换了一双鞋子。那两位顾客很是感动，高兴地离开了。

王秘书处理完那两位顾客的投诉回到办公室时，已是下午 3 点了。在这个空当里，她抓紧时间召集了一个采购办公设备的协调会，把草拟好的采购方案拿到会上讨论通过后，交由采购部门去采购。之后，她又打开电子邮箱，看到公司员工刘娜发来的一份会议评估表，王秘书做了一些修改，又写了几句表扬和鼓励的话后给刘娜回了邮件。这是王秘书每天必须要做的一件事，通过网络与职工沟通是她作为高级秘书的一个职责。

下午 4:30，总经理回到办公室。尽管今天的签约圆满完成，但他觉得要把握市场行情，进行成功的经营决策，非得抓好信息工作不可。于是他打电话询问王秘书这个月的信息调研报告是否完成，王秘书说因为今天上午的签约仪式耽搁了一下，所以还没草拟好，准备今天晚上加班完成。总经理打来的电话刚刚放下，另一个电话铃又响了。王秘书拿起电话，是一位客户打过来的咨询电话，说是本市百货大楼为庆祝建店 40 周年，将对所有商品大幅度优惠出售，问 S 商城是否有打折的意向。王秘书立即向总经理作了汇报。总经理得此信息后，便指示她马上通知各商品部经理到四楼会议室开会，商量对策。总经理要求商场部门经理马上通知各柜台组长带人到市百货大楼采价，然后确定本商城同类商品的价格，并下令晚上加班把优惠的标签附在原价签底下。会议结束时，已是晚上 7:45 了。

当王秘书带着几分倦意以及对明天的期盼走出商城时，市中心的钟楼传来了八下钟声。

案例简析 王秘书作为高级秘书，她所干的工作与助理级秘书虽然不同，与案例一比较，我们可以发现案例二中王秘书的工作实务与邱秘书的工作有些不同。王秘书是公司的高级秘书，她所干的工作与助理级秘书虽然不

能说有截然不同的分界,但高级秘书的工作着重点在于为上司的经营决策作辅助管理,替上司搞好信息开发和利用,能够通过各种工作计划表对办公效率及时间进行管理;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,并落实各项决策。

第二节 商务秘书的一天

因为商务工作的特性以及秘书工作性质所决定,商务秘书不太可能完全按照8小时工作制来确定工作时间,在8小时之外,很多商务秘书还要在商场上和她们的上司一起辛勤地工作。一个称职的商务秘书会怎样安排好每天的工作呢?

在上班之前,秘书要考虑下面的一些问题:

(一) 整理回顾昨天的工作

1. 尚未完成的工作

昨天自己以及上司还遗留了一些什么工作有待今天来完成的,在秘书的心里要有数,在上班开始就要为完成这些工作做好准备。要考虑哪些是必须上班就要完成的,哪些可以稍微往后推一下。这些都要记录到当天秘书和上司的两本工作日志中去。

2. 已完成而且满意的工作

上班前要回顾昨天自己的工作完成情况。有哪些是完成得好的,自己满意上司也满意,这些工作可以说是干得成功的。秘书从中分析一下,得出经验,以作为今后办事的经验参考。当然,秘书也不能纯粹追求满意率,因为有些事情能否做好,不完全取决于秘书个人。对于这些工作,秘书只要是尽力而为了,即使未获得最佳的结果,未受到上司和同事的赞许,也应该归于满意或较满意的范围,同样值得自己总结。

3. 已完成但不够满意的工作

在已经处理完毕的工作中,哪些是完成得不好的,这一点秘书也要正确看待。照理来说,一年到头工作繁忙,要一点差错不出也不太可能,但是作为上司的助手,秘书要尽量减少工作中的差错。工作中出现令自己和上司都不满意的现象,大都与秘书对该项工作认识是否到位、工作是否投入、方法是否合理有密不可分的关系。秘书要对这一部分工作进行总结得出教训。但是对于工作中的错误和失败,秘书特别是资历较浅的年轻秘书,不必有惧怕心理,因为这是在成长的过程中必然会出现的情况。

（二）考虑当日应该完成的工作

在考虑当日应该完成的工作时，首先要考虑如何承上启下地完成昨天尚未完成的工作。如果秘书是按照轻重缓急的程序安排工作的话，昨天未完成的工作推到今天可能就成为了比较紧急而且必须在当天完成的工作，就要考虑当日须完成的紧急事务应如何分步实施。其次就要考虑对于不紧急的事项应该如何顺便处理。在秘书的当日工作中，总有些虽然重要但可缓办的事项。对于这些事项，秘书应依时间的要求，顺便处理掉，以防因拖延而贻误其他必须办理事项的进程。比如，按照总经理的要求，秘书必须在当日下班前为他代拟一份讲话稿，但又要为第二天的新产品开发论证会做好筹备工作。这就需要秘书事先构思，在集中精力拟稿的同时，还要抽出时间落实第二天会议的准备工作。不然，就会顾此失彼，影响全局。

（三）修饰个人仪表

在一个公司里，秘书是门面和窗口，秘书的形象不仅仅是个人的仪表问题，还关系到公司的形象。因此，商务秘书在上班之前一定要注意个人的仪表修饰。要注意个人清洁是否做好，容貌仪表是否妥当，服装服饰是否得体。当这些都做好之后，秘书上班的时候就会呈现给人一个得体、有素养并且值得信赖的形象。

（四）提前上班

商务秘书是上司的助手，要在上司还未到办公室之前就为上司做好上班的准备工作。因此，秘书要提前 10 分钟上班，要开窗通风并为上司准备茶水，检查需送上司审阅签字的文件。

二、商务秘书上班后

在做好了一切准备工作后，上班时间到了，秘书就要正式开始一天紧张而又繁忙的工作了。工作很多，也很杂，秘书该从哪里入手呢？

（一）整理办公场所

商务秘书上班的第一件事情就是整理办公环境。秘书管辖的办公区域有三个，一是上司的办公室，二是秘书个人的工作区，三是涉及接待等工作的公共区域。办公区域是否整洁、美观和舒适，也是秘书工作好坏的一个标志。

1. 上司办公室的整理

上司办公室的整理一般情况下由秘书来进行，因为上司的办公室可能涉及一些保密的文件和资料。整理内容包括文件的整理、资料放归原处、掸去灰尘、调整时钟、调节调温器的温度以及绿色植物的浇水和清理败叶等。秘书在整理上司办公室的时候，要考虑到上司的工作习惯，比如文件放置、资料的放置、物品的摆放，都要符合上司的工作习惯。

2. 秘书个人责任区和公共区域的整理

秘书个人的办公区域包括自己工作时使用的办公桌、电话、电脑、打印机以及文件柜、抽屉等。整理的要求是干净整洁、物品摆放有条理,便于取用和查找。秘书管辖的公共区域包括接待区域和公共使用的饮水机、复印机、公用文件柜(架)的整理等工作。这些工作看上去好像很简单,但因为事小,更能体现一个秘书是否眼里有活,是否有很强的职业责任感和职业悟性。

(二) 向上司呈送茶水及当日文件

上司上班一走进公司,秘书要起立向上司问候并立即将茶水送至上司的办公室。呈送怎样的茶水,要看上司的饮用习惯。这是商务秘书必须遵守的工作礼仪。然后向上司呈送需审阅签字的文件以及当日工作日志。向上司请求当日工作指示。在进入上司的办公室前要注意敲门,得到上司的允许后才能进入。

(三) 处理常规事务性工作和临时交办的工作

1. 常规事务工作

秘书工作的一个重要内容,就是每天都会出现的或者是定期出现的工作,我们称之为常规性工作。这类工作是在没有上司指示、授意和监督的情况下,秘书主动履行其职责的工作。如应答电话、接待客人、收发文件和邮件、处理文件以及办公用品的管理、安排上司的约会和预约、管理时间和工作日志、管理办公环境、小额办公费用的报销、公司高层例会的会务工作,等等。这一部分工作非常重要,秘书必须按时完成,否则会造成工作堆积,致使后面的工作无法完成。

2. 处理临时交办的工作

这些工作不在例行工作之列,秘书无法在工作之前做出安排,而这些工作又大多时间紧、要求高、综合性强。如按照上司的意图草拟文件,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;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,等等。要高质量地完成这些工作,对于秘书的综合办事能力来说是一个挑战。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和轻重缓急,运用 ABCD 工作法来统筹安排,准确高效地完成任务。

(四) 下班前的工作

1. 抓紧时间完成当日应完成的工作

商务工作有很大的随机性,这种随机性决定了商务秘书相当部分工作的不可预测性。因此,忙碌了一天的秘书即使在下班前也难以轻松下来,往往仍有不少事务急待处理。如要突击完成第二天上午要交的某份紧急文件、要突击完成第二天上午开会的电话通知、要突击完成第二天上午上司出差的准备工作,等等。面对这种情况,秘书要以正常上班的心态来完成这部分工作,

要善始善终，不能因为下班时间要到了就马马虎虎，敷衍了事，而应该本着急事先办的原则，集中力量完成必办事情。

2. 整理当日文件资料

经过一天繁忙而紧张的工作，秘书的办公桌上可能堆积了一天处理下来的各种文件，还有报纸、杂志、公司的各种资料、客户的名片，等等。由于事情多，秘书难以一边处理工作一边整理文件资料。但是下班前秘书一定要抽出时间来整理，否则明天上班时新的文件资料又会源源不断地来，整理起来会更加困难。

这些文件资料的整理可以从几个方面着手进行：对于已经办理完毕的文件，装进写有“已办完事项”标签的文件夹中放进文件柜；对于尚未办完的文件，将其放入“未办完事项”标签的文件夹中待明天上班再处理；凡当天收到的报纸、杂志，秘书要逐一归类 and 摆放，使其各就各位。

3. 检查安全工作

作为一个称职的职业秘书，她应该是第一个上班的人，也是最后一个下班的人。在下班前检查安全工作是秘书的职责之一：门窗是否关好、办公室设备的电源是否切断、文件柜是否锁好，等等。只有这些检查完成了，秘书才能安心地踏上回家的路程。

三、商务秘书下班后

由于商务活动的需要，公司的高层主管在下班之后经常会有一些紧急的公司事务要处理。因此，加班加点工作是常事。而秘书是上司的助手，不可避免地也经常要加班加点地工作。这些加班工作主要是在以下三个方面：

（一）加班处理当日尚未完成的工作

当天未草拟完的紧急文件，上司等着要，秘书要牺牲自己的休息时间，加班加点地完成；紧急的事务，如重大突发事件、重大社会活动等，秘书也必须陪同上司一起处理直至问题解决。

（二）商务社交活动

商务社交活动是商务活动中一项重要的内容，它是企业建立客户群、商谈业务、联络感情的重要渠道。而这种活动往往都是在上班时间之外，上司经常要参加或者是举办这种商务社交活动。作为秘书，大多数时候要参与陪同，有时候上司无法出席，还得由秘书代表上司参加。这种商务社交活动有：各种宴会、舞会、拜会拜访客户，等等。所以，作为一个商务秘书，怎样进行商务应酬也是必须掌握的技能。

（三）双休日与节假日

正常情况下，双休日与节假日是劳动法赋予一个劳动者的法定的休息时间。但是，商务秘书作为助手，其工作有特殊性。商场如战场，很多的商业