

文秘 新手成长记



如何与领导相处？

如何发挥参谋作用？

如何正确贯彻领导的意图？

秘书新人超受用的
职场故事

如何适应不同
领导的工作作风？

如何为领导
出谋划策？

Xinshou Chengzhang Ji

张雁泉◎编著

中国纺织出版社

文秘， 新手成长记



张雁泉◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书以“主角”小何从学校完成文秘专业学习后,从毕业实习至毕业后的一年中,先后到机关、企业单位中从事秘书工作为主线,将秘书与领导、信息处理、调查研究、参谋咨询、沟通协调、公文处理、档案工作、会议工作、信访工作、日常工作、秘书素养等内容通过100多个案例反映出来,在每个案例中都融有相应的分析,或提出对策,全方位地向读者展现了现代文秘工作的整体面貌。

图书在版编目(CIP)数据

文秘新手成长记 / 张雁泉编著. —北京: 中国纺织出版社, 2014.5

ISBN 978-7-5180-0432-4

I. ①文… II. ①张… III. ①秘书—工作 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第013109号

策划编辑: 刘 丹 特约编辑: 俞坚沁 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—87155894 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年5月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 16.5

字数: 227千字 定价: 32.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

PREFACE

目前，经济类图书如海如云，经营管理、市场营销、广告公关、决策预测、物业物流、企业策划、经济贸易……各类图书品种繁多。但其绝大部分书籍以理论知识为主，偏重于原理、原则、定义、概念，即便是讲方法，也是讲原则性的方法，而且自成理论体系，属于单纯的理论教育。此类书籍，由于自身的体系和功能所限，无论是专著，还是教材，均很少涉及实际操作，与现实职场发生的日常业务缺少联系。尽管上述书籍也有一些案例介绍和分析，那也是为了说明理论，为理论提供佐证，与现实发生在我们周围的职场情况相距太远。因此，此类书籍对于指导现实职场的日常业务的局限性显而易见。许多读过此类书籍或在课堂上学习过此类知识的读者、求职者或大中专学生，到了工作岗位后仍无法广泛应用所学过的理论，初涉职场甚至不知所措，不能迅速完成职业角色的转换。

《文秘新手成长记》在写作宗旨上和写作风格上明显区别于同类书籍，本着让初涉职场的求职者“解渴”“管用”的原则，本书采用大事记的体例，以一个一个的独立“事件”为中心，而不是以“理论”为中心，将涉及本职业范围中经常需要做的常规性工作、容易出差错的环节或容易陷入的误区、比较重大的一些事项、不太好把握对错的一些做法、正确观点或错误观点等浓缩在一年之中，以大事记的形式讲述事件的起因、经过、发展、处理、结果；讲述如何去正常处理，如何应急处理，处理时依据什么，在处理过程中出现了什么问题，如何发现和解决的；



讲述如何由不会到会，如何熟悉并把握原则和制度，如何在对本职工作的处理上体现所学习过的理论知识等。

在写作手法上，本书的每一部分中都有一位“主角”，以第一人称或第三人称表示，“主角”的角色在一年中有可能变化，以便涉及面更广泛。“主角”记下了“自己”亲身经历、参与或处理过的事情，也记下了与自己相处的其他“配角”们的所作所为，还记下了同事间交谈、参加会议、读报、参观中的“耳闻目睹”，记下了自己的分析评论，记下了做对的事，也记下了做错的事，记下了自己的感触，也记下了自己的进步。

本书重在实用、适用。对于理论与实践的处理上，尽量使二者自然融合而不留痕迹。读完它，你可以对本职业的全貌，本职业所涉及的岗位职责、工作内容以及正确的处理方法有一个较完整的了解。对业务事件的处理，对发生问题的解决，并非就事论事，而是讲清理由，并上升到理论方面。

书中的“主角”小何，从学校完成文秘专业学习后，从毕业实习开始至毕业后的一年中，先后到机关、企业单位中从事秘书工作，在老员工的指导下熟悉，了解并参与了各个环节的秘书活动。因此，本书全方位展现了现代文秘工作的整体面貌。

文中，作者将秘书与领导、信息处理、调查研究、参谋咨询、沟通协调、公文处理、档案工作、会议工作、信访工作、日常工作（印信工作、接待工作、值班工作、保密工作、督察工作、通讯工作、办公室管理等）、秘书素养等内容通过 100 多个案例反映出来，在每个案例中都融有相应的分析，或提出对策，以加深读者对秘书工作的认识和了解。同时，在事例的阐述、分析中，注重理论性与实践性相结合、现实性与超前性相结合，知识性与趣味性相结合，具有很强的可读性、指导性。

绝大部分经济类书籍主要突出“应当如何做”，本书主要突出“怎样去做才最好”，重点突出“做”，同时不忘“应当如何做”。

最后，本书在编写的过程中，引用和参考了其他同行的一些资料，在此也一并表示感谢！

河南工业大学 张雁泉

2013.9

目录

CONTENTS

机关部分

1 提前退休	
——不能“与时俱进”的后果	2
2 一朵大红花	
——会务礼仪	3
3 误用一标点，损失十万元	
——文书的严谨性	5
4 会议室的巧安排	
——对服务对象的心理体会	6
5 “一条龙服务”的由来	
——主动性调研的重要性	7
6 循循善诱	
——劝谏的技巧	9
7 劝架	
——协调的艺术	11
8 老彭的资料库和我的记事册	
——“烂笔头”的功用	12
9 一篇含糊的报告	
——报告的写法	15
10 一策备选	
——如何为领导出谋划策	17



11 从“南线北移”到“向山水资源进军”	
——如何发挥调研作用	18
12 通不过的总结	
——实事求是的公文写作原则	20
13 申辩时机	
——向领导申辩的艺术	23
14 画像	
——秘书的参谋作用	25
15 化解矛盾，因势利导	
——协调领导关系的原则	27
16 公文课堂	
——公文写作规范	29
17 阎秘书的协调艺术	
——如何“和稀泥”	53
18 夹心饼干	
——秘书的矛盾处境与沟通策略	55
19 距离感	
——秘书与领导的关系尺度	57
20 沙里淘金	
——开发信息的技巧	58
21 报喜与报忧	
——实话实说的意义	61
22 何其芳做秘书	
——随从秘书的工作技巧	64
23 杜秘书的委屈	
——行文习惯与行文规则的冲突	66
24 秀才笔下化春雨	
——实地调查的重要性	67
25 秘书当了副厂长	
——秘书职业优势的有效发挥	68

26 一份通知招来的一串电话	
——会议通知的要素	70
27 突破	
——如何完善领导的决策	71
28 “广野”成功的秘诀	
——企业档案管理的作用	72
29 拒客于门外的结果	
——衙门作风的弊端	74
30 节支挖潜	
——秘书部门的综合职能	75
31 走访万户求良策	
——走群众路线的效应	77
32 何秘书的苦恼	
——如何发挥参谋作用	79
33 人际·事务·危机	
——秘书的工作艺术	80
34 李飞的“秘书经”	
——如何向领导提建议	88
35 贯彻谁的意图	
——撰写文稿的原则	89
36 二传手	
——秘书的失职行为	91
37 小档案，大生意	
——档案中的商机	92
38 田秘书的“升”与“降”	
——工作原则与工作方法的关系	93
39 换了领导怎么办	
——如何适应不同领导的工作作风	95
40 跑题	
——会议主持的误区	98



41 谗言	
——秘书的禁忌行为	99
42 获“优”的答卷	
——缜密思维对秘书的意义	100
43 参谋时机	
——适当参谋的意义	108
44 一张纸条	
——秘书的判断力与劝谏技巧	110
45 王秘书的处事艺术	
——“先导性”在秘书工作中的应用	111
46 秘书成为阶下囚	
——政治素养缺失的恶果	113
47 李秘书为何受苦	
——如何正确贯彻领导意图	114
48 最短的提案	
——提案的鲜明性与预见性	116
49 小档案，大损失	
——档案的证据价值	117
50 五万与三十五万	
——校核文稿的重要性	119
51 失踪的档案	
——档案整理工作的基本原则	120
52 答复不慎的教训	
——接待群众来访的误区	122
53 尴尬的冷场	
——会务工作的疏漏	124
54 主持人为何“罢工”	
——会前准备的失误	125
55 我的值班日	
——值班工作原则	127

56 “胜算”变“失算”	
——立卷归档制度	128
57 这份公文如何转	
——转发公文的行文原则	129
58 一封保护桂林风景来信的处理	
——信访信息的重要性	131
59 “董狐笔”中的“实事求是”	
——秘书的职业道德	133
60 中共中央一支笔	
——秘书的写作能力	135
61 袁科长应该怎么办	
——宴请准备工作的重要性	137
62 请柬发出之后	
——会议接待中的疏漏	138
63 小崔错在哪里	
——接电话的礼仪	139
64 擅盖公章的后果	
——公章的管理与使用	140
65 离开	
——自我选择与自我挑战	141

企业部分

1 邮件收进的程序	
——邮件的分类处理原则	144
2 主席台上乱了套	
——会场礼仪	147
3 档案风波	
——档案鉴定的方法与原则	148



4 喜讯后面的悲剧	
——信息传递原则	151
5 正确的错误	
——语言表达技巧	154
6 正确对待分工	
——秘书的服从性	157
7 档案服务	
——秘书服务的针对性	158
8 来的都是客	
——平等待人的接待礼仪	161
9 赵经理的好记性	
——如何锻炼记忆力	163
10 亲和力	
——秘书的做人原则	165
11 帮倒忙的姜秘书	
——秘书的交际修养	167
12 这不是撒谎	
——秘书挡驾的艺术	169
13 秘诀	
——如何与领导相处	172
14 议题有“次序”	
——设计会议议程的方法	173
15 再次犯错	
——“屡教不改”的危害	175
16 爱占小便宜的秘书	
——公私不分的危害	177
17 指控不能成立	
——保密工作的重要性	178
18 百宝箱	
——大事记的用途	179

19 周末功课	
——保密意识的培养	181
20 手机事件	
——秘书的服饰礼仪	183
21 客户名单	
——信息收集的意义	185
22 低级错误	
——生活常识对秘书工作的影响	186
23 差距	
——秘书的办事能力与办事技巧	188
24 商场总经理秘书的一天	
——商务秘书的综合素养	190
25 只说一遍	
——了解上司的重要性	194
26 受冤	
——自我辩护的技巧	196
27 时尚语	
——工作环境中的语言规范	198
28 挡驾	
——接待来访者的艺术	201
29 越位	
——为领导创造重新决策的机会	202
30 妙辞不速之客	
——拒绝的策略	204
31 会议预算方案	
——会议经费预算的基本要素	206
32 一份表格	
——信息储备与分析的重要性	209
33 商业秘密被窃之后	
——秘书的法律意识	210



34 信息收集	
——信息采集的科学途径	212
35 妒忌心	
——如何看待同事的长处	213
36 网络入侵者	
——认识网络信息保密	216
37 接待规格	
——如何确定接待规格	217
38 “叫”和“请”	
——“守礼”的细节	220
39 涉外秘书的条件	
——涉外秘书的素养	221
40 不能忽略的礼仪	
——介绍的艺术	223
41 傲慢的张秘书	
——接待下级的误区	226
42 领导请客	
——吃饭中的社会学	228
43 危险的错觉	
——秘书的角色意识	231
44 责任区	
——办公室环境的管理	234
45 临时通知	
——会议通知的形式	236
46 轻重缓急	
——秘书事务处理的原则	238
47 鉴定评估	
——秘书的政策意识与责任感	240
48 “丢了自己”的会议记录	
——会议记录的要素	241

49 电话风波	
——如何把握语言分寸	244
50 秘书是个“多义词”	
——现代秘书的知识结构与技能要求	245
参考文献	248

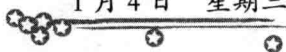
机关部分



1 提前退休

——不能“与时俱进”的后果

1月4日 星期三



今天是一个令我终生难忘的日子：它让我警醒，给予我自我鞭策的力量。

一个星期以前，我带着激动不安的心情走上了这个实习岗位，同来的还有同学小黄。实习单位是省工程局，到单位报到前，想着肯定会被安排到局下属的某些事务部门去打杂，因为之前听说现在很多毕业实习都是流于形式。出人意料的是，我们被直接派到了局长办公室！

办公室的总体工作由陈名和李济川两位主任主持，行政事务由许哲、孙立、彭越华等三名专职秘书负责。因为办公室下辖的机要、信访、信息、文印等各部门已接收有实习生，加上彭秘书又即将退休，我和小黄就被留在了办公室，为许、孙二位秘书做一些助理工作。坦率地讲，初涉职场，内心难免有些紧张，但自信心却是十足，觉得自己的知识和技能足够应对工作：因为学的是文秘专业，又在秘书培训机构接受过专门培训。从走进省工程局的那一刻起，我们就暗下决心，要在这个岗位上“大展拳脚”，好好表现一番。

幸运的是，在这个新年的第四天，我从这种盲目的自信中走了出来。

今天见到了以前的办公室秘书张阿姨。听说我是新来实习的秘书，她别提多热情了。座谈会结束后，我特意邀请她到办公室看看，看着办公室里各种现代化的办公设备，张阿姨感慨不已，“现在的工作模式改进得真快，你们年轻人可一定要时时学习哦。我就是因为跟不上形势才提前退休的。”

原来，张阿姨是局机关的老秘书了，工作非常认真，将办公室的事务安排得井井有条，深得领导的喜欢，领导总是夸她是个得力的好帮手。