

XINBIAN BANGONGSHI WENMI BIBEI SUZHI YU JINENG SHO

办公室文秘工作必备系列丛书

新编

办公室文秘

必备素质与技能手册

张浩 / 主编

办公室文秘写作指南
全面系统

办公室文秘工作必备
规范实用



海潮出版社
Haichao Press

新 编

办公室文秘必备

素质与技能手册

张 浩 主编

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室文秘必备素质与技能手册 / 张浩主编.
—北京: 海潮出版社, 2013. 11
ISBN 978 - 7 - 5157 - 0514 - 9

I. ①新… II. ①张… III. ①秘书学—手册 IV.
①C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 238356 号

书 名: 新编办公室文秘必备素质与技能手册

作 者: 张 浩

责任编辑: 杨松涛

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738(发行) 66969737(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京中印联印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 21

字 数: 420 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0514 - 9

定 价: 39.80 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

本书编委会

主 编 张 浩

编 委 (排名不分先后)

胡占国	张 洁	胡珊瑚	胡占有	周 燕
胡占慧	刘占家	刘 星	刘 丹	张凤雲
刘云锋	刘 唱	张红伟	江本有	霍 然
崔树生	詹洪奇	张国祝	刘玉林	张 月
张国群	陈 燕	彭阿君	薄文中	薄 浩
张 洁	周本唐	周小敏	金 山	周小新
王 扩	王树唐	王春唐	崔 月	崔 赤
郑 建	景 君	孙少伟	马 保	马 玉
高 峰	陈 涛	陈 磊	马 文	王 燕
王 兵	王 芳	崔大勇	胡文捷	胡文玲
甘 平	郑 羲	赵树丽	赵 宽	郑占军

目 录

第一章 工作计划与技能	1
第一节 合理制订工作计划	1
一、文秘工作计划概述	1
二、制订工作计划的程序与方法	7
三、文秘目标管理方法	10
第二节 文秘基本工作技能	14
一、文秘写作技能	14
二、记录及录音整理要求	17
三、通信工作技能	22
四、办公设备运用技能	25
五、办公自动化工作技能	32
六、现代化电子网络工具的应用	37
第二章 如何提高办事效率	43
第一节 有备而来、点滴记事	43
一、要从小事做起	43
二、应备备查“工具书”	44
三、凡事计划在先	45
四、井然有序	46
五、合理布局	47
六、小本随身的妙处	48
七、朝思暮想的妙法	48



八、多做为上的原则	49
九、自编程序的高招	50
十、自我提醒的办法	51
第二节 办事、处事的技巧	52
一、一次完成艺术	52
二、化繁为简艺术	52
三、委曲求全艺术	53
四、洗耳恭听技巧	53
五、处处留心技巧	54
六、一目十行技巧	55
七、“不求甚解”技巧	56
八、百问不烦技巧	57
九、迂回包抄技巧	58
十、不可轻信技巧	58
第三节 述事、议事的艺术	59
一、明白原则的艺术	59
二、意在话先的艺术	60
三、横向通气的艺术	60
四、善始善终的艺术	61
五、留有余地的艺术	62
六、一包到底的艺术	63
七、事不过三	64
八、平心静气	65
九、顺心转意	65
十、设身处地	66
十一、以事喻理	67
第四节 借力、认错的艺术	68
一、工作减负艺术	68
二、请人帮忙艺术	69
三、助人磨己艺术	70

四、认错为勇	70
五、重新开始	71
六、刨根寻底	72
七、不失时机	73
八、找到“事源”	74
九、防患于未然	74
第五节 头脑潜能的开发	76
一、变向思维技巧	76
二、适度思考技巧	76
三、分解剖析技巧	77
四、比较鉴别技巧	78
五、提炼综合技巧	79
第六节 提高效率、超越自我	80
一、了解工作的意义	80
二、培养坚忍的性格	81
三、采取主动的态度	81
四、伸展思考的触角	82
五、要富有挑战精神	83
六、忌当“差不多”先生	83
七、限用一分钟发表	84
 第三章 高效率利用时间	 85
第一节 时间与时间利用	85
一、时间利用的含义	85
二、树立正确的时间观念	86
三、时间的基本特征	86
四、时间利用的原则	87
第二节 工作时间的利用	88
一、文秘工作时间利用概述	88



二、文秘工作时间利用中的通病	88
第三节 工作时间的运筹方法	91
一、用尽可能少的时间办尽可能多的事	91
二、将工作内容交错安排	91
三、将时间定期“盘点”	91
四、目标运用法	92
第四节 工作时间的利用艺术	92
一、日常文书工作	92
二、怎样有效地读和写	93
三、克服拖延的艺术	94
四、克服工作中浪费时间的现象	95
第五节 提高时间效率的技巧	98
一、集中精力,抓住时间	98
二、提高效率	98
 第四章 自我调控克服弱点	101
第一节 自我表现	101
一、办公桌的整理	101
二、命令或指示要经过确认	103
三、工作上没有“办不到”	103
四、不要忘了上司所交代的事情	104
五、工作不要积压	104
六、如何安排工作	105
七、公事私办的技巧	105
八、办公室拒绝闲聊	106
第二节 怎样克服弱点	107
一、怎样克服难堪	107
二、怎样克服怯懦	108
三、怎样克服失意	108

四、怎样避免误解	109
五、怎样避免偏见	110
六、怎样对付内疚	111
七、怎样对付“揭短”	111
八、怎样应付压力	112
九、怎样制怒技巧	113
十、怎样摆脱烦恼	114
十一、怎样战胜孤独	115
十二、怎样控制情绪	116
十三、怎样消除紧张	117
十四、怎样抵消嫉妒	118
 第五章 细心安排领导出行	120
第一节 与外界交往	120
一、把具体资料放在手边	120
二、促成难以安排的约会	121
三、如何处理约会要求	123
四、如何面对不速之客	124
五、如何与来访者聊天	126
六、怎样选择聊天的时间	126
七、简短交谈的技巧	127
八、欢迎客人的技巧	128
九、及时介绍自己的技巧	129
十、告别有何技巧	129
十一、精彩地作介绍	130
十二、记住对方的名字非常重要	131
十三、领导忘记了约会,该怎么做	132
十四、取消约会时你该怎么说	133
十五、别人取消约会时你该说什么	134
十六、对经常取消约会者你该怎么办	134



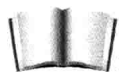
十七、面对愤怒和不满的人怎么办	135
十八、如何回答有敌意的问题	136
十九、如何把消息传达给新闻界	137
第二节 与外宾交往	138
一、接待外宾须知	138
二、外宾如何迎送	139
三、如何排列礼宾次序	140
四、如何准备谈判	141
五、谈判中的服务	141
六、谈判结束后的服务	142
七、见面礼节和交谈原则	142
八、注意正式会面与会谈的礼仪规范	144
九、馈赠与受礼时应注意哪些事项	145
十、其他涉外活动礼仪	147
十一、如何陪同外宾参观游览	148
第三节 出行安排	150
一、订出周密的计划	150
二、随从事务	150
三、日程安排	150
四、车、船、机票的订购	151
五、领导住宿安排	151
六、如何准备领导携带用品	152
七、领导出差前文秘事务安排	152
八、领导动身当天文秘应做的工作	153
九、领导出发后的联络工作	153
十、领导考察,随行文秘的服务工作	154
十一、领导返回时的迎接	154
十二、出差回来后文秘应做的工作	155
第四节 招待客人	155
一、接待来客	155

二、引导客人	156
三、文秘端茶的艺术	157
四、如何打断上级会客	157
五、如何处理会客中又来新客	157
六、迎接远方来客的艺术	158
七、如何送别远客	159
八、如何会见客人	160
九、会见座位的安排	160
十、会谈的安排	161
十一、会见、会谈程序如何安排	161
 第六章 适时当好领导参谋	163
第一节 明确参谋角色	163
一、怎样才能当好参谋	163
二、协调工作要到位	164
三、要善于“拾遗补阙”	164
四、要甘当“无名英雄”	165
五、要敢于“报忧”	166
六、要学会“只听不传”	167
七、要学会“淡化”	167
八、要学会“不当回事”	168
九、要学会“黏合”	168
十、不要“顺竿爬”	169
十一、不要怒形于色	169
十二、要在大事上为领导分忧	170
十三、不打领导的“旗号”	170
十四、要正确传达领导者的意图	171
十五、要勇于承担责任	171
十六、要守口如瓶	172
十七、切忌“酒后吐真言”	173



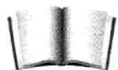
十八、要优化“参谋”形象	173
十九、要善于服从领导	175
二十、要善于出好点子	175
二十一、要巧于给领导指错	176
二十二、要巧于“拒绝”	177
二十三、要善于给领导“圆场”	178
第二节 把握参谋时机	179
一、预测的艺术	179
二、随机“参谋”	180
三、建议的时机	181
四、审时与度势	183
五、主动原则	184
六、灵活原则	185
七、参谋时机的快速原则	186
第三节 选择参谋方式	187
一、文秘辅助决策与组织内部参谋机构	187
二、文秘辅助决策与组织外部参谋机构	188
三、辅助决策的信息储备	188
四、辅助决策时机的把握	188
五、辅助决策时间的把握	189
六、预测式辅助决策	189
七、咨询式辅助决策	189
八、进谏式辅助决策	190
九、沟通式辅助决策	191
十、比较式辅助决策	191
十一、补充完善式辅助决策	192
十二、系统式辅助决策	192
十三、扩散式辅助决策	193
十四、诊断式辅助决策	194
十五、评价式辅助决策	195

十六、鉴减式辅助决策	195
十七、辅助决策的信息依据	196
十八、辅助决策的法规依据	197
十九、辅助决策的规章制度依据	197
二十、辅助决策的管理目标依据	198
第四节 善用参谋谋略	199
一、从赞美开始	199
二、先扬后抑	201
三、“闲话”热身技巧	202
四、动之以情的艺术	202
五、激之以气的技巧	203
六、诱之以奇的妙招	205
 第七章 高效组织安排会议	 207
第一节 会议与会务工作	207
一、会务工作概述	207
二、会议的分类	208
第二节 会前准备工作	210
一、确定会议名称、时间、地点	211
二、确定会议筹备机构和筹备人员	212
三、安排议题的原则和方法	212
四、安排议题应注意的问题	213
五、提名与会人员	214
六、会议文件的产生、审核和分发	215
七、会议通知、报名和报到	216
八、会议编组和会场布置	218
九、座次排列和证件制作	219
第三节 会间组织服务工作	220
一、签到、引导就座	220



二、安排发言和会议记录	221
三、会场后勤保障和会场服务	223
四、编发材料、整理记录和收退文件	223
五、会议集体摄影	225
六、会议特殊情况的处理	226
七、其他服务工作	226
第四节 会议中的生活管理	227
一、会场的服务管理	227
二、迎接与会人员	228
三、会议食宿安排	228
四、安排领导看望与会人员	229
五、会议的财务管理和文化生活	229
六、会议的交通保障和通信服务	230
七、医疗卫生服务和用品保证	231
八、安排与会人员回程事务	231
第五节 会后事项处理工作	232
一、整理会议记录和印发会议纪要	232
二、安排与会人员离会	233
三、会议文件的立卷归档	233
四、会议议定事项的落实	234
五、会议新闻报道	234
六、会议财务决算	235
七、会务工作总结	235
第六节 会议的文字工作	235
一、会议开幕词	236
二、会议简报和会议报告	236
三、会议总结和会议记录	237
四、会议纪要	238
五、会议闭幕词	239

第七节 电话会议	240
第八节 会务工作的指导原则	241
一、认真领会领导意图和会议的指导思想	241
二、熟悉和掌握会议的组织领导情况	242
三、协助领导拟定会议安排	242
四、精心组织,周到服务	242
五、重视并妥善地做好会议的善后工作	243
 第八章 有效得体交谈公关	 244
第一节 交谈对象与方式	244
一、说话要看对方的基本情况	244
二、精心选择话题	246
三、开头很重要	248
四、看对方的性格和心理状态	249
五、看对方以及在场者与自己的关系	250
六、按着听者的感情脉搏说话	251
七、别忽略了小礼节	251
八、“对不起”的效用	252
九、言谈举止说风度	253
十、听话比说话困难	254
十一、帮领导把话说下去	255
第二节 赞美、恭维与幽默	255
一、赞美的五种方法	256
二、赞美的六个要点	257
三、因人而异的恭维技巧	259
四、说恭维话要切合实际	260
五、充分发挥幽默才能	261
六、幽默的特征	262
七、幽默的作用	263



八、培养幽默感的途径	263
第三节 控制谈话节奏	264
一、掌握语气与节奏	264
二、注意说话的速度	266
三、应付敏感话题	266
四、学会适当拒绝	267
五、控制谈话时间	269
六、谈话要条理清晰	270
七、谈话要措辞准确	271
八、谈话要巧用比喻	271
第四节 公关的重要性	272
一、学问好更要人缘广	272
二、处理好各种关系是改变人生的第一步	273
三、处理好各种关系是成功者的通行证	274
四、公关能为虚妄的人架设充实的桥梁	274
第五节 如何拓展人际关系	275
一、人际关系能为你获得无穷的利益	275
二、如何获得良师益友	275
三、有了关系注意事后联络	276
四、公关中致命的缺点	277
第六节 如何成功地融入人群	278
一、集会前的准备	278
二、先认清你参加活动的目的	278
三、好玩有趣也能吸引人	279
四、确信自己必能获益	279
五、成功地融入人群	280
六、透露一点自己的小趣事	280
第七节 具有挑战精神	281
一、公关专家的风度	281

二、使建议和计划获得领导认可	282
三、多方伸展思考的触角	283
四、事先备妥文件说明	284
 附 录 中共中央办公厅公文主题词表	 285