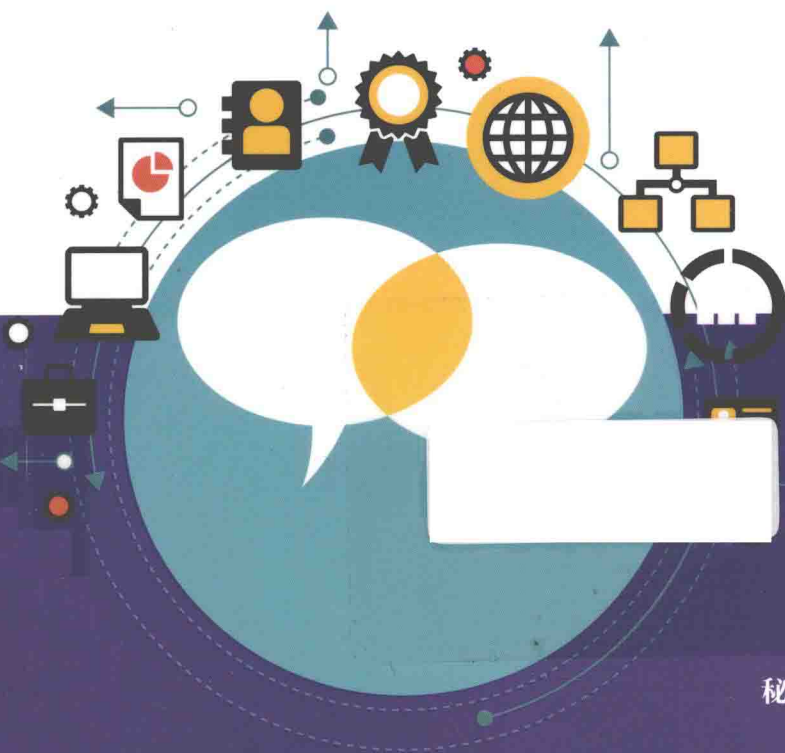


GAOXIAO MISHU
GONGZUO SHOUCE

做好秘书工作
提高工作效率
成为领导的高参和助手
踏上自己成功的阶梯

高效 秘书工作手册

苏 山◎编著



清晰的工作流程
高超的办事艺术

总经理管理公司的事务
秘书管理总经理的事务
秘书是领导的助手，得力的臂膀
在公司起着承上启下的作用

北京工业大学出版社

GAOXIAO MISHU
GONGZUO SHOUCHE

高效 秘书工作手册

苏 山◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高效秘书工作手册/ 苏山编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2014. 5

ISBN 978 - 7 - 5639 - 3844 - 5

I. ①高… II. ①苏… III. ①秘书学—手册 IV.

①C931.46 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 057369 号

高效秘书工作手册

编 著: 苏 山

责任编辑: 杜曼丽

封面设计: 映象视觉

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdebs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 17

字 数: 225 千字

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 3844 - 5

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)



前言

秘书是我国古代掌管典籍或起草文书的官员，汉代以来有秘书监、秘书郎，三国有秘书令、秘书丞，但秘书并非官名，必须在秘书后缀上“令、监、丞、郎”等字样才是完整的官员。现代“秘书”一词除了职务称呼之外，还有一个解释，即掌管文书并协助机关或部门负责人处理日常工作的人员。对“秘书”一职，一种通用解释为：秘书是一种与领导者保持尽量小的空间的职务，是专门提供以文字材料处理为主要特征的信息和其他事务服务的行政人员。

这个定义主要是从职能角度来解释的。从这个角度出发，秘书应该是帮助领导处理事务工作的服务人员，即能使领导专心致志地从事本职工作的辅助人员。这种辅助工作除了文案处理、关系协调之外，也包括泡咖啡、整理办公室等工作。面对如此繁杂的任务，一个秘书如果没有良好的素质和态度，是难以胜任这项工作的。

现实工作需要秘书既成为领导的好帮手，又要为领导出谋划策；既能掌握精湛的办公技能，又具有扎实的文字功底；既是办事的顶尖高手，能将各种棘手的事情处理得圆满，又能在不越权的情况下把握好办事的分寸；既要懂得维系人际关系，又要善于解决各种复杂的人际矛盾……



所以，秘书工作富有挑战性，秘书必须培养自己成为具有坚强意志的人，才能激励自己在到达目标的山路上攀爬。作为秘书，要想在人群中脱颖而出，出类拔萃，必须放弃以往保守被动的心理，而以积极的进取心来迎接一切。一个能力强、受信任的秘书是领导的左右手，可以说，每个领导都需要这样的人。

那么，为什么面对同样的工作机遇，同样的发展平台，有的秘书在很短的时间内就能把工作打理得井井有条，和老板、同事的关系十分融洽，进而成为老板的得力助手；而有的秘书虽然付出很多，工作结果却不理想，得不到领导的青睐，甚至还沦为被裁员的对象？究其原因，主要就是秘书的工作效率、办公技能和人际关系出了问题。《高效秘书工作手册》一书正是针对秘书从业者在工作中的困惑，从秘书必备的职业素养、良好礼仪、办公技能、公文写作、日常事务处理，如何与领导、同事融洽相处等方面，详细介绍了其中的方法和技巧。

本书内容翔实、阐述透彻、体例新颖、案例丰富，集秘书的工作方法、技巧于一身，既是一本深入浅出的“论战”书，也是一本秘书必备的攻略资料。书中既有理论和技巧，又有经典案例，为秘书如何处理棘手事情、合理利用时间以及高效工作提供了大量的方法和策略，它不仅能让秘书轻松掌握高效办公的技巧，还会达到启发心智的作用。

可以讲，《高效秘书工作手册》不但是秘书工作的最佳指南，也是在职场中打拼的职员们获得领导欣赏的不可多得的工作宝典。每一位追求高效工作的有志之士都应该阅读本书，相信读了本书后一定会有意想不到的收获！



目 录

第一章 秘书职位的重要性

秘书的工作内容包罗万象，并且具有多元性、复合性、繁杂性的特点。秘书在工作中既要尊重领导、领会领导的意图，又要捉刀代笔。其对内是领导的左膀右臂，对外是单位的形象和发言人。一个合格秘书应该是具有能适应多方面工作要求的复合型人才。

秘书工作是领导工作的组成部分	2
秘书工作最贴近领导核心	3
秘书能够给领导当参谋	4
秘书工作隐含领导权力	5
秘书是领导与群众之间的纽带	7
秘书职位虽低但关乎事业的发展	8
秘书应该树立职业观念	10
讲究信用和尊重他人是秘书的准则	13
企业秘书应该树立的意识	15
商务秘书应该具备的能力	17



第二章 秘书必备的职业素养

每个行业都有其独特性，每个行业的从业人员都必须具备这一行业的基本功底，做秘书也是一样，需要一些本行业的基本功底。因为这些基本功底，就像楼房的地基一样，越厚实越牢固，对做好工作就越有利。

秘书应具备的个人品质	22
秘书必备的职业品德	23
秘书必须具备的基本功	25
秘书要有同时处理多件事物的能力	27
秘书要具有良好的工作作风	28
秘书要锻炼自己的判断力	30
秘书要有积极的心态	31
秘书要注意培养问题意识	33
秘书在工作中一定要细心	35
秘书一定要有悟性	36
秘书要培养自己的思维能力	37
秘书要具有全面的工作能力	39
秘书要用智慧拟订工作计划	40
不断学习是秘书的职业需求	41

第三章 秘书必备的良好礼仪

社交场合，语言是便捷的信息传递手段。俗话说：“一句话可以把人说笑，一句话也可以把人说跳。”说话在现代社交中的重要性已越来越明显，作为秘书，更要注意言谈的基本技巧和礼仪要求。

秘书要保持良好的形象	46
秘书接递名片时的礼节	47



秘书与人握手的礼仪	48
接待工作中的礼貌用语	50
秘书在接发请柬时的礼仪	51
秘书如何周详地安排宴会	52
秘书在庆典中的礼仪	55
如何组织好剪彩工作	56
秘书在对外接待时的言行举止	59
秘书在涉外交往时的礼节	60
涉外社交中的送礼方法	61

第四章 秘书必备的办公技能

高超的办公技能会迅速地提升秘书在工作中的重要地位，它能够让同事对秘书另眼相待，能够让领导对秘书刮目相看，同样也能够使秘书的成就感得到提升。具备良好娴熟的办公技能，将会使秘书的工作如鱼得水。

秘书的日常整理工作	66
秘书资料的保存方法	67
要遵守印章的使用规定	69
文件校核工作的环节	70
信息工作的基本要求	72
秘书编排资料的方法	73
协助领导做好信访件的办理工作	75
办理信访批示件的注意事项	76
掌握公文处理的基本要求及原则	78
秘书进行发文处理的规则	80
秘书进行收文处理的规则	82
秘书组织会议的工作程序	84
秘书应具备的计算机知识	87



熟练使用传真机	89
使用电子邮件的注意事项	90
陪同领导出访的注意事项	92
秘书在随从事务中的工作	93
秘书安排领导住宿的要求	95
秘书做外事迎送工作的要求	96
做好商务接待和拜访工作	98
秘书如何恰当地接听电话	99
做好单位的公务旅行计划	101

第五章 各种公文的写作方法

秘书的文字功底是其职业能力、素质的基础，是秘书工作必备的技能，同样也是衡量一个秘书是否合格的标准之一。作为秘书，平时一定要勤学苦练，增强自己的文字功底，不断积累写作经验，深入探索写作技巧，从而做到厚积薄发、下笔成章。

掌握标准的公文格式	104
公文写作的语言要求	106
如何写计划	108
如何写计划任务书	110
如何写演讲稿	111
如何写领导的讲话稿	113
如何做会议记录	115
如何写会议纪要	116
如何写招标书和投标书	119
如何写开幕词和闭幕词	120
如何写调查报告	122
如何写贺信	124



如何写祝酒词和欢迎词	125
如何写通知	126
如何写通告	128
如何写启事	129
如何写制度	131
如何写函	132
如何写请示	134
如何写批复	135
如何写决定	136
如何写通报	137
如何写决议	138
如何写议案	139
如何写指示	140
如何写规定	141
如何写意见	142
如何写总结报告	143
如何写办法	145
如何写好公关稿	146
如何写经验介绍	148
如何写广告	149
如何写海报	150

第六章 如何高效率处理日常事务

“时间就是金钱”已经成为人们普遍接受的观点，然而人们还要懂得，“管好时间胜过管好金钱”。作为秘书，只有高效率地处理日常工作，才能把握好自己的时间，才能真正成为时间的主人。

秘书在处理问题时不要拖延	154
--------------------	-----



事前要做好周密的计划	155
常用“我马上处理”这句话	156
善于科学有效地利用时间	158
如何预防工作中的不当处理	159
秘书要注重工作中的细节	161
掌握与客户沟通的技巧	163
秘书要少说话多干事	164
领导出差后秘书应该做的事	165
提高写作能力的方法	167
要具有随机应变的能力	170
提高工作效率的方法	172
培养自己的办事能力	173
在谈判中要不卑不亢	174
秘书要具有敬业精神	177
秘书要做好保密工作	178
做协调工作需要掌握的原则	180
掌握协调工作的主要内容	182
秘书做协调工作的作用和特点	184

第七章 与领导融洽相处的方法

秘书与领导交流时，要三思而后说，就是说话前需要仔细倾听领导的谈话内容，同时要注意观察领导的表情变化，以此来准确判断领导的心理，说出他希望听到的话，满足他的心理需求。这样，与领导的交流就会顺利进行。

要充分了解领导的习惯	188
取得领导的信赖最重要	189
要经常向领导汇报工作	191
懂得维护领导的尊严	193



秘书凡事都要替领导考虑	195
要与领导保持适当的距离	196
如何读懂领导的内心	198
让成绩证明秘书的能力	199
汇报工作要讲究方法	200
关键时刻让领导看到秘书的实力	202
学会运用智慧创造成绩	203
关键时刻要给领导挡驾	205
要多向领导传达信息	207
给领导提意见要真诚	208
给领导提意见要委婉	209
说服领导要讲究技巧	211
应对不同性格领导的方法	212
与领导要多进行情感沟通	214
与领导进行有效沟通的方法	215
及时消除与领导的隔阂	217
与领导融洽相处的技巧	218

第八章 与同事和平相处的技巧

奥地利著名心理学家艾德勒在《哪一种生活对你有意义》中指出：正是不关心别人的人，在生活中遇到的困难最大，给别人造成的伤害也最大，正是这种人导致了人类的种种失败。人际交往的成效如何，关键在于能否获得同事们的好感，这与一个人的思维方式有直接关系。

要学会理解和关心同事	222
做一个行为低调的人	223
谈对方感兴趣的话题	225
对同事要以诚相待	226



与同事和平相处的方法	228
谦虚是处事中的大智慧	229
消除矛盾的良方就是道歉	230
怎样消除同事的忌妒心理	231
找到与反对者的共同点	233
给同事面子也是给自己留退路	234
对竞争对手要宽容	236

第九章 秘书在工作中的禁忌

在工作之中，秘书与领导的特殊关系，造就了秘书的特殊地位，所以，处于这个特殊地位的秘书，在工作中对自己的言行要格外注意，牢记工作中的禁忌，否则一不小心就会犯错误，不仅影响工作的正常开展，而且会带来难以预料的后果。

不要以公权为自己谋私利	240
不要替领导做主张	241
不要让领导当众丢脸	242
不要做恃才傲上的人	243
不要被眼前的利益所诱惑	245
不要随便和领导开玩笑	246
采用巧妙的方法给领导纠错	248
不要参与领导间的争斗	249
不要得罪同事	251
不要贪图小便宜	252
不要假借领导的权力谋私利	253
不要闯入协调工作误区	254
不要怀疑自己的职业前景	256

第一章

秘书职位的重要性

秘书的工作内容包罗万象，并且具有多元性、复合性、繁杂性的特点。秘书在工作中既要尊重领导、领会领导的意图，又要捉刀代笔。其对内是领导的左膀右臂，对外是单位的形象和发言人。一个合格秘书应该是具有能适应多方面工作要求的复合型人才。





秘书工作是领导工作的组成部分

秘书工作是领导工作不可分割的组成部分。领导配备秘书，目的是为了集中精力做好规划、决策、管理等重大事项，而信息传达、执行、撰稿等工作，则大多由秘书负责，或让他们发挥辅助、参谋的作用，也就是说，秘书的存在是为了让领导的工作更有效。

1. 秘书代替领导发号施令

当领导需要向个人或组织发号施令时，这些号令常常由秘书出面传达。这时候，秘书实际上就成了“领导”的化身，是以“领导人”的面目出现在大家面前的。其间，做领导的威严、风度、心理，秘书都能有切身的体会。

秘书在代替领导发号施令的过程中，要发挥传话筒的作用，不能擅自做出格的事情。同时，还要学习领导下达命令的方式，留意大家的接受程度以及反应情况。这些也能为秘书日后走上领导岗位，准确把握下属的心理，提供最好的帮助。

2. 协助领导完成工作

工作中，领导如果缺少了秘书的帮助就会显得力不从心。比如，在完成某项重大决策的时候，如果没有秘书帮助搜集大量资料，或者召集各个部门的负责人提供建议，领导就不能集中精力谋划全局。可以说，领导工作的出色完成离不开秘书的努力和付出。

作为一个合格的秘书要全心全意为领导的工作服务，施展各种本领做好配合、支持和帮助领导的工作。那种存在“事不关己高高挂起”的某些秘书的心态，不但降低了领导的工作效率，还失去了提升自我能力的好机会，也削弱了自己在领导心目中的地位，所以，做秘书就要做一个负责的秘书。



3. 负责安排领导的日程

秘书的职位本身没有独立性，而是从属于领导存在的。秘书虽然职位不高，但由于经常安排领导日程，因此在许多人眼里成了不能得罪的重要人物。对许多人来说，要见某位领导，必须和他的秘书打好招呼，否则愿望就会落空。因此，可以说秘书是领导活动日程的调节器。

安排好领导活动日程，是秘书工作的重要内容。秘书每天都要清楚领导做了什么，和哪些人见面了，见面后的状况如何，即便不在其位，也要对领导的工作了然于胸。

所以说，秘书是领导的助手，是领导不可缺少的好参谋。秘书要在协助领导完成工作的同时，用心感悟领导工作的规律和诀窍。

秘书工作最贴近领导核心

秘书工作虽然不是领导工作，但是直接辅助领导工作；秘书虽然不是领导，但是贴近领导。秘书工作的这一特点是其他工作人员所没有的。这一特点具体表现在以下三个方面。

1. 秘书工作具有向心运转的特点

大家都知道，在宏观世界里，太阳系的八大行星都是以太阳为中心，围绕着太阳按照一定的轨道运转；在微观世界里，电子总是围绕着原子核有序旋转的。自然界是这样，实际上人类社会也有类似的现象。从秘书工作的运行轨道看，秘书就是围绕着领导活动开始工作的。所以，秘书工作在运转中必须始终面向领导核心，形成强大的向心力。需要注意的是，秘书工作只能按照领导意图和指示精神办事，绝不能产生任何离心的倾向和行为，否则就会变成“游离电子”而被抛弃。

2. 秘书工作具有贴近领导运转的特点

从秘书与领导者的工作关系来看，秘书工作是直接为领导决策和



管理服务的，是最贴近领导的工作。这种特殊的工作关系，不仅使秘书与领导者形影不离、按领导的要求办事，更重要的是在政治思想、语言、行动上同领导者贴心，保持高度一致，甚至在气质习性、兴趣爱好等方面也尽量达到“志同意合”。这样，秘书与领导才能心往一处想、力往一处使，做到心心相印、心照不宣，从而配合默契。

3. 秘书工作具有与领导工作同步运转的特点

从秘书工作与领导工作的时间特征上来看，秘书对特定对象的服务是贯穿于该对象所辖的各项工作和每项工作的各个阶段之中的，在时间和空间上保持与领导者活动的同步。不论什么地方、什么时间，只要有领导活动，就需要相应的秘书工作辅佐。也就是说，秘书工作的展开是伴随着领导活动全过程的，并在这一全过程中切实保证领导工作的顺利进行，为其提供尽可能周全的方便和条件。这里既有智谋性的服务伴随，也有事务性的服务伴随。由此可见，同步运转和全程伴随是秘书工作的一个重要特点。



秘书能够给领导当参谋

俗话说：“不在其位，不谋其政。”但是，这句话在秘书工作中是不适用的。秘书工作恰恰与此相反，秘书工作可以说是“不在其位，当谋其政”。这是由秘书工作的性质和任务所决定的。

可以说秘书工作是适应辅助领导工作的需要而产生的，它的基本任务就是当好领导者的参谋和助手，除此之外，没有自己的特殊任务。因此，秘书虽然不是领导，但是，必须站在领导的角度和高度来思考和处理各种问题，想领导之所想和领导未想到的，急领导之所急和领导不急的事；按照惯例对工作进行超前准备，协助领导者运筹谋划，制定决策，督查决策落实，综合协调各种关系。既能为领导者的阔步