

石咏琦 著

秘书专业技能全面提升**实用指南**

秘书**职业化培训**权威读本

# 做最得力的 秘书

亚洲秘书暨行政专业协会创会会长

日本秘书协会会长

泰国秘书协会前会长

印度秘书协会前会长 等

**联袂推荐**



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

# 做最得力的 秘书

石咏琦 著



北京大学出版社  
PEKING UNIVERSITY PRESS

**图书在版编目 (CIP) 数据**

做最得力的秘书/石咏琦著. —北京:北京大学出版社, 2011. 10

ISBN 978-7-301-19441-6

I. 做… II. 石… III. 秘书—工作经验 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 183331 号

**书 名: 做最得力的秘书**

---

著作责任者: 石咏琦 著

责任编辑: 秦 雯

标准书号: ISBN 978-7-301-19441-6/F·2881

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: [tbcbooks@vip.163.com](mailto:tbcbooks@vip.163.com)

印刷者: 北京嘉业印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.75 印张 197 千字

2011 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

---

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: [fd@pup.pku.edu.cn](mailto:fd@pup.pku.edu.cn)



## 推荐序一

与咏琦认识已远远超过十年了！以往，碍于彼此都忙，对她，除了敬佩并无太多时间与她切磋、学习。直到近两年，因筹办第20届亚太专业秘书暨行政人员大会，有诸多细节要向她请教，才频增了联系的机会。更因她的鼓励，我完成了一件几乎不可能的任务：以近乎退休之龄，报考母校台湾中兴大学EMBA在职硕士班，并取得硕士学位。因此，对于咏琦的善于指导、勇于提携、过人的说服力及领导力，我由衷地佩服！

除了能歌善舞，咏琦的文学修养与造诣更是一流。她遍游世界各地，每到一处就写札记一则，还将其分享给周遭所有好友，让我们虽无法遨游，也能对当地文化景物略知一二，真所谓“凡走过必留痕迹”。

已出了23本书的咏琦对于秘书界的贡献尤其功不可没，其中大部分已成为教材，对于秘书工作者，无疑是一盏明灯、一座灯塔。如今，她的第24本书《做最得力的秘书》即将出版，更是秘书界的一大福音。

对于咏琦这样一位智力、能力、毅力、体力、心力都超人的“超级大师”，我只能献上最深的祝福，祝她永远青春、美丽、健康、快乐，出书再次成功！

王春燕

第20届亚太专业秘书暨行政人员大会 联络官及学术组组长

2011年8月



## 推荐序二

本人于多年前的亚太秘书与行政人员大会（The Association of Secretaries and Administrative Professionals in Asia - Pacific, ASA）的年会中很高兴认识了石咏琦女士。其后，于2006年由香港专业秘书及行政人员会（Hong Kong Association of Secretaries and Administrative Professionals, HKASAP）与香港专上学院合办的学术讲座中，很荣幸得到了咏琦的帮助，为这次活动主讲秘书的工作和行业发展。在此，我有幸代表 HKASAP 为咏琦的新书《做最得力的秘书》作序，实为义不容辞。

今日秘书的工作已经很广泛，即不再局限于日常联系、文件处理、撰写会议记录或处理老板的个别事务等，工作范畴亦包括翻译工作、安排会议或讲座、安排上司出差行程及机票住宿事宜、独立处理往来书信及业务档案等，并需要协助负责各部门的行政运作。

其实，秘书就像一部多功能处理器，除了拥有千万个既定程序来应对每日不同类型的繁复工作，亦兼容随时下载特别软件功能并适时启动来处理突发事件。他们在办公室里不仅扮演着非常重要的角色——主管的得力助手，也可以说是主管的商业伙伴。此外，秘书能把办公室的内外事务处理得井井有条，除了需要一般的秘书实务技能之外，个人的优良素质及恰当的人际关系处理技巧亦缺一不可。同时，亦要经常保持祥和、平静的心境和情绪，善解人意的性格、处事客观无私，更是秘书应有的内涵。

无论你现在是否任职秘书，我相信《做最得力的秘书》能够为你带来工作上的新观念及专业认知，更希望你能成为秀外慧中的快乐、专业秘书及行政人员。

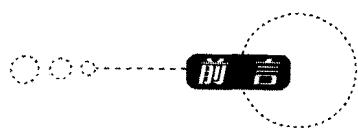
我在此期待社会大众，不仅要感谢这群在幕后辛勤地工作的秘书专业人士，也要给予他们更多发挥潜能及实现自我的机会！

最后，再次衷心感谢咏琦分享她宝贵的工作经验及撰写这本富有参考价值的图书。

梁瑞冰

中国香港专业秘书暨行政人员协会 会长

2011 年 8 月



## 前言

新的时代来临，有各种各样的变化，秘书的工作职能也在不断与时俱进，秘书们必须在工作角色及内容上，积极地适应这种变化。秘书早已不只负责抄抄写写的工作，而是从事专业的行政管理工作。传统“秘书”的角色将会消失，取而代之的将是更广泛的工作、更复杂的环境及更宽广的发展空间。

专业的行政管理与原有的传统秘书工作有何区别呢？简单地说，行政管理是将原有秘书的事务性工作扩大，增加了沟通性工作和管理性工作。也就是说，行政专业人员所处理的事务性工作不但没有减少，反而在原有工作的基础上，增加了管理工作的职能，即组织沟通和协调的工作。

中国台湾秘书协会副会长王春燕女士是资深的秘书工作者。2011年6月，由她完成的硕士论文《职能与绩效间之关联性研究——以高阶秘书与高阶行政助理人员为例》给了我不少的启示。这篇论文主要是探讨职能与绩效之间的关联性，研究结果显示：工作技能、形象管理能力、职业伦理与道德，这三项能力对于高级秘书绩效表现有正向效果，其他职能（如知识与科技创新能力、沟通协调能力、与直属主管及同仁建立伙伴关系的能力、建立信任能力、自我成长能力）与绩效的关系不具显著性。换言之，对于资深秘书工作者而言，必须时刻关注自己的“工作技能”、“形象管理”和“职业伦理与道德”三个方面。

本书就是针对“技能工作”和“形象管理”所着墨的高级秘书类基本读物。老实说，亚洲的秘书除少数企业以外，多数都还停留在办公室的基础操作性事务上，很少关注秘书在企业中的角色与贡献。企业对秘书的要求不高，自然给的待遇也不高，致使很多秘书把这份工作当成进入经理层或职业经理人之前的一个跳板；这和西方的企业正视秘书工作为专业任务的视角不同，从而产生了学习及生涯规划上的许多不同。

可见，提升高级行政管理能力是秘书刻不容缓的任务。如果秘书始终停留在自己小小的办公室角落，狭窄的方寸之间，那么即使资历很深，但是视野狭隘，最终也不过是个人五人六的角色。这样的人生和职业定位很可惜了这份经验。现今世界上很多独领风骚的领导人，特别是女性领袖，不都是曾经在秘书工作中脱颖而出

的吗？事实胜于雄辩，秘书这项工作绝对是可以发挥个人能力与提高社会地位的最好职务之一。

因此，秘书必须不断加强学习沟通和管理能力，为迎合秘书工作新的要求做准备。这本书的目的就是通过提升秘书的沟通和管理技能，让秘书快速成为行政管理的高手，从而获得更广阔的职业发展空间。书中所提到的一些比较符合现实需要的秘书新知识，国际秘书的动向，以及秘书实操与达标的行动方案，或许在秘书人生奋斗的基础上，可以加强运用，成为职场更上一层楼的新坐标。

祝福您！

石咏琦

## 秘书入门小问卷

如果你还没有进入秘书这一行，而打算未来担任秘书这一类的工作，你不妨先参考下列几项指标，看看自己是不是很适合秘书工作。

你的血型是 O 型，而不是 B 型。

O 型的人比较执著，常常会感情用事，这对秘书工作而言比较不适合。秘书的一般工作，需要活泼外向、不受情绪困扰的人担任。

你的星座是狮子座，而不是双子座。

狮子座的人喜欢有创意的工作环境，不喜欢一成不变的生活，秘书工作例行性的居多，可以变化的事务较少，会比较不适合喜欢创意的人。

你的人格分析结果是艺术型，而不是事物型。

艺术型的人喜欢自由自在的工作环静，而不喜欢整天被绑在小小的斗室里。艺术型的人对完成别人交付的琐碎小事，颇显不耐烦。

你的行为模式比较接近控制型，而不是稳定型。

控制型的行为模式使你看来主动、果断、没有耐心、喜欢掌控，这样的个性与具有容忍、耐心、注重安全、较被动的秘书个性是有距离的。

你的长处是说服别人，而不是接纳别人。

秘书工作是一种配合性、支持性的幕僚工作，秘书需要听候主管的差遣，即使主管的命令与秘书的想法是背道而驰的，秘书也要百依百顺。



你的专长是工科，而不是商科。

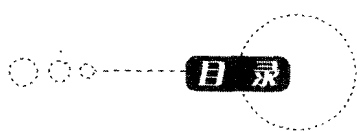
秘书所需的基本训练多半在商科的学习环境中完成，读工科的人不太适合重新回到许多文字及数字的、读和写的环境中。

你与人接触时比较不自在，你更喜欢面对数据与事务。

秘书工作的重点之一是与沟通，面对人的时间要比面对数据与事务更多，如果你不喜欢办公室中的人际往来，就不适合担任秘书工作。

你对外形不拘小节，常大而化之。

秘书是公司及主管的门面，所以仪态、装扮都需要注意，如果你是个天生潇洒无比、喜欢穿牛仔裤上班的人，恐怕就不能担任秘书工作了。



|         |     |
|---------|-----|
| 推荐序一    | V   |
| 推荐序二    | VI  |
| 前言      | VII |
| 秘书入门小问卷 | IX  |

## 第1章

### 电话管理

|                 |    |
|-----------------|----|
| 一、接打电话的基本要领     | 2  |
| 二、接听电话的行为准则     | 4  |
| 三、接听电话的语音要求     | 5  |
| 四、拨打电话的语音要求     | 6  |
| 五、接打电话的“四不要”    | 8  |
| 六、提升接打电话效率的三个要点 | 9  |
| 七、善意响应来电的三大要领   | 10 |
| 八、专业地接听客户的电话    | 11 |
| 九、恰当地应对主管的电话    | 12 |
| 十、负责、巧妙地处理抱怨电话  | 15 |
| 十一、准确、高效地过滤电话   | 17 |
| 十二、冷静、果断地处理紧急事件 | 17 |
| 十三、积极主动地跟进事件    | 18 |
| 十四、委婉地结束电话      | 19 |

## 第2章

### 会议管理

- 一、会议常见的七种类型 24
- 二、明确会议的目的 25
- 三、合理减少不必要的会议 27
- 四、及时做好开会前的准备工作 28
- 五、提前准备并派发会议议程 30
- 六、会议议程所包含的内容 31
- 七、做会议记录时的技术要点 33
- 八、做会议记录时的用语要点 35
- 九、会议记录常见的五种格式 36
- 十、通过会议管理确保会议顺利进行 46
- 十一、注重参加会议的基本礼仪 47
- 十二、提醒参会者避免以下行为 52

## 第3章

### 沟通管理

- 一、困扰秘书的十大问题 56
- 二、困扰主管的十大问题 58
- 三、不同类型主管的沟通特点 61
- 四、主管挑选秘书更看重什么 66
- 五、秘书赢得青睐的必备条件 67
- 六、秘书要不断提升胜任力 71
- 七、秘书要做好幕僚工作 72
- 八、秘书要圆通地处理人际关系 74
- 九、秘书与主管的相处之道 77
- 十、秘书与同事的相处之道 80
- 十一、秘书的优质服务三大原则 82
- 十二、秘书工作要避免的八大错误 83
- 十三、秘书成为主管得力助手的十大条件 85

## 第4章

### 情绪管理

- 一、情绪需要宣泄，而不是压抑 92
- 二、情绪是一种可以运用的能量 93
- 三、秘书的四大压力来源 98
- 四、帮秘书读懂自己情绪的小测验 99
- 五、秘书如何面对他人的情绪化 105
- 六、秘书如何做好情绪管理 111

## 第5章

### 档案管理

- 一、做好档案管理 122
- 二、做好邮件整理 128
- 三、做好名片整理 131
- 四、做好简报管理 135
- 五、成功的档案管理要素 136
- 六、档案管理新理念 139
- 七、由档案管理提升为知识管理 141

## 第6章

### 时间管理

- 一、秘书的时间管理 146
- 二、避免浪费时间的方法 152
- 三、巅峰效率及 C 型经验 155
- 四、阻碍效率的十大杀手 158

## 第7章

### 形象管理

- 一、专业秘书应有的形象 170
- 二、形象管理可以为秘书加分 172
- 三、专业秘书的衣着准则 175
- 四、良好的仪态与姿态 179
- 五、接待时的准备工作 181
- 六、接待客人的服务要领 182

## 第8章

### 职业生涯管理

- 一、秘书生涯的两个关键期 188
- 二、不断学习，突破自我 190
- 三、对秘书职业的价值思考 192
- 四、秘书转职和升迁时机的选择 193
- 五、秘书要主动自我成长 196

## 附录 199

## 第0章

# 电话管理

接打电话的 KISS 理论

拨打、接听电话的语音要求

恰当地应对主管的电话

负责、巧妙地处理抱怨电话

果断地处理紧急事件

## 一、接打电话的基本要领

接打电话的基本要领是要遵循 KISS 理论，即 Keep it simple and short（简明扼要）。

电话铃响了。小莉不慌不忙，在电话铃响第二声时拿起电话，清晰地说：

“您好！这里是××公司，我姓王。”

“是张总吗？您要找陈总，是吗？”

“请稍候，我马上就给您转接过去！”

这三句话看似简单，却展现出一个训练有素的秘书应有的效率与素养：在电话铃响第二声的时候拿起电话；报上自己的单位和姓名，并判断对方是哪一位；待确定对方的身份后，立刻将电话转接给相关的接听者。

KISS 理论是秘书在日常接打电话工作中要遵循的重要要领，每个秘书都应做到使公务电话愈简短愈好。电话是一种交流工具，是用来联络感情、沟通信息的，而不是用来寒暄的。秘书在工作中如果不能有效管理电话，将会降低自己的办公效率。据统计，一个秘书在一天的工作当中，接打电话用掉的时间，大概占到每天工作时间的 65%，也就是说，秘书一天接打几个电话后就该下班了。

在电话沟通中，秘书通常会遇到以下几种类型的电话，使其无法达到 KISS 理论的要求。

**词不达意的电话：**许多人讲话含糊不清，词不达意，甚至连自己都不明白为什么要打这个电话，要表达什么内容。秘书接到这种不明要领的电话，不能立即打断对方，但可以礼貌地告诉对方，现在还有另一个电话在等候接听，自己会晚一点再打给他；或者总结一下对方所讲过的话，问他还有什么指教。

**沟通不良的电话：**有的人在打电话时会胡搅蛮缠，还有的人对自己想

要表达的事情总也说不清楚，这就是沟通不良的电话。遇到这种类型的人，最好请对方再说一遍他的确切要求是什么。对方在重复内容时，往往会提纲挈领地把他真正的意图说出来，这时候秘书就要循着对方的思路去回答他的问题。

**短话长说的电话：**秘书在电话的开头和结尾，常常会加上一些日常寒暄的话，这当然是无可厚非的。不过，寒暄的话过多，就成了闲聊。许多主管都会抱怨自己的秘书整天抱着电话不放，仔细听听秘书所说的，大半都是无关紧要的话，因此认定秘书太闲散，整天无事可做。而秘书也有自己的苦衷，出现这种情况多数是因为对方习惯于短话长说，自己又不好打断。

要想达到 KISS 理论要求，秘书在接听电话时需要做到以下几点：

### ◎ 快速回复

拿起电话后先仔细聆听，听到问题的关键再做回答。如果对方要查某个电话号码，秘书应该不假思索地说出正确的号码，而不是东翻西找，不知道这个电话号码到底放在哪里。这就要求秘书平时苦练基本功，并把经常用到的资料都放在手边，而不要等用的时候翻箱倒柜。

### ◎ 先自报家门

很多秘书一拿起电话就说：“喂，你找哪位？”这是非常不正确的接电话方式。拿起电话的同时，秘书一定要先说“您好，这里是××公司，我姓×……”，这样的开场白让对方感到亲切自然。直截了当地问对方找谁，往往会给对方留下非常不好的第一印象。

### ◎ 记录要点

秘书在电话旁一定要摆好笔、电话记录簿和电话留言条等接打电话必备的物品。听到电话第一声铃响后，可以根据来电显示确认是否是自己的电话，来电者可能是谁；在响第二声之前就把纸笔预备好，等到拿起电话，便可及时记下来电者说的内容。如果来电者要留言给主管，秘书要立



刻用工整的字迹把来电内容要点记录下来，放在主管易看见的地方。电话留言条要简单易懂，赏心悦目，不会有杂乱无章的感觉。

### ◎ 感谢对方来电

无论来电内容如何，秘书都要真诚感谢对方来电，即使是对方打错电话，也不可以粗鲁地说“你这个人是不是弄错了”或“你打错电话了”，而是应该很有礼貌地说：“非常感谢您的来电。这个电话号码不对，请问您要找哪个单位？我可以为您查询。”能够用简单的语言提供周到的服务，才算是优秀的秘书。

### ◎ 照实办理

对方无论有何要求，秘书都不应该推辞或者拒绝；相反，应该马上照实办理。所谓照实办理，有两层意思：一是秉公处理，不徇私，也不推诿；二是诚心诚意地处理。自己该做的应立即照对方的要求办理，如果有困难，也要明确说明，不要支支吾吾地给人含糊不清的印象。

## 二、接听电话的行为准则

### ◎ 铃响三声内接电话

如果电话铃声刚响起，马上就拿起电话，第一，会给对方突兀的感觉，好像秘书很早就在等着这个电话；第二，如果马上接电话，会来不及整理自己的情绪，也没有预备好纸笔等工具；第三，电话铃响第一声时通常含有大量的电磁波，会使接听者受到电磁波的侵扰。因此响第一声就接，不如响第二声再接起电话来得恰当。但是第三声响完还没人接听，就会给人造成误解，使对方以为办公室没有人或是大家都在忙碌中无暇接电话。