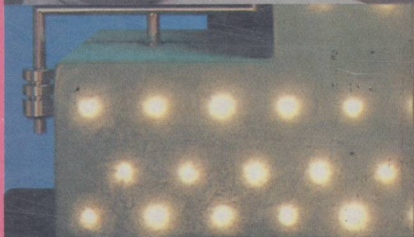


商業秘書 實務手冊



唐均能編



商業秘書實務手冊

唐均能編

恒豐圖書公司/出版/發行

封面：林基

Published & Distributed by
Hang Fung Book Co., Hong Kong

插圖：黃維

香港上環李陞街6-8號聯華商業大廈五字樓B座

電話：5-478639

圖文傳真：5-597056

發行人：陳炳坤／盧兆麟

排版：文英電腦排版公司

印刷：恒豐圖書公司印刷部

香港上環李陞街6號地下

製本：合興公司

香港柴灣利眾街40號富誠工業大廈23樓B1

1989年6月1日初版

版權所有・請勿翻印

定價：H.K.\$34.00

目錄

序

17

第一章、商業秘書所扮演的角色

19

一、秘書的認知 20

一、秘書所輔助的對象 20

二、秘書的四個層次 22

三、秘書的輔助事項 23

二、秘書的工作重點 24

一、三項主要機能 24

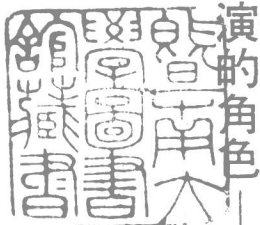
二、兩種輔助職能 26

三、商業秘書的職務 28

一、秘書在組織上的隸屬 29

二、私人幕僚助理 29

三、工作特徵 30



四、目前秘書的形態 31

一、工作形態的影響 32

二、經營風氣的影響 33

三、語文能力的影響 34

四、工作環境變化的影響 34

五、今後秘書應具備的形象 35

第二章、秘書的工作行動

一、秘書應具有的心態 38

一、從了解上司開始 38

二、秘書應知的立場 40

三、嚴守機密 41

四、建立良好的 interpersonal 關係 42

五、培養優雅的氣質 43

二、如何做一個好秘書 44

一、好秘書的要訣 44

二、行動的基本要則 45

三、發揮感性行動 46

三、建立秘書的形象 48

第三章、人際關係的基本要素

一、公司內的人際關係 50

一、與上司關係的重點 50

二、同事之間的關係 51

三、其他單位的人事關係 52

二、如何改善人際關係 53

一、了解別人的行動和欲求 53

二、認識共同的誤會原因 55

三、如何促進溝通 56

一、溝通的方式 56

二、增進了解的交談與傾聽 57

第四章、業務的處理及推行

一、業務的推行 61

- 一、秘書的主要業務 61
- 二、建立良好的輔助系統 64

二、秘書業務的處理方式 65

- 一、例行業務的處理 66
- 二、非例行業務 66
- 三、分析工作重點 67

三、推行工作的要點 67

- 一、5W2H原則 68
- 二、適當的處理 69
- 三、判斷先後次序 70
- 四、日指表的安排 71
- 五、訂定工作備忘錄 72

第五章、商業知識的認知

一、經營管理機能 75

- 一、企業的運作 75

二、經營循環圈 76

三、經營活動因素 77

四、經營策略的訂定 77

五、人事問題 78

二、資訊與經營的關係 80

一、資訊的定義 80

二、資訊配合經營 81

三、資訊系統 83

四、資訊收集與處理 84

三、市場行銷 85

一、以顧客為中心 86

二、如何左右市場 86

三、行銷策略的思考 87

四、掌握市場調查 88

五、生產計劃及開發 88

六、為產品定價 89

七、推行促銷活動 89

八、選擇銷路途徑 90

四、國際商業活動 91

- 一、國際化的觀點 91
- 二、海外策略多樣化 92
- 三、不同文化的接觸 93

第六章、辦公室知識的認知

一、財務經營活動 95

- 一、財務活動 95
- 二、「損益表」的編法 95
- 三、支出傳票的處理 98
- 四、「資產負債表」的製作 98
- 五、財務比率的了解 100
- 六、稅捐的區分 102

二、商業文書處理 103

- 一、法律文書的要點 103
- 二、簽署和印鑑使用 106
- 三、訂立合同的方式 107

第七章、文書製作的實務

一、文書製作的要點 110

一、5W1H六點確認 110

二、着重淺顯易懂的表現 111

三、簡明扼要的表達 112

二、寫法與格式 112

一、橫式書寫 112

二、商業文書格式 113

三、對內文件 114

一、本文應儘量簡明 114

二、先說重要事件 114

三、文句求簡單易懂 115

四、保持正確性 115

四、對外文件 115

一、使對方具有好感 115

二、避免艱深難懂字句 116

三、注意禮貌 116

五、收發文件 116

一、將來件區別分類 116

二、來文處理及存檔 117

三、請示上司適當處理 117

四、發文處理要點 118

第八章、文書處理機的使用

一、文書處理機的認識 120

一、具備多重功能的機器 120

二、文書處理機的操作 121

三、各種文書處理機 122

六、文書處理機的性能 123

一、結構與機能 123

二、文書製作方式 123

三、各種功能 124

四、印表機 125

三、活用文書處理機 126

第九章、實用圖表製作法

一、資訊「圖表化」 128

一、「圖表化」的優點 128

二、圖表製作要點 129

二、「長條圖表」製作法 130

一、基線及刻度的表示 130

二、製作要點 130

三、長條圖與橫條圖 134

三、「曲線圖表」製作法 134

一、製作要點 134

二、各種曲線圖 135

第十章、如何利用OA機器

一、OA機器的優點 139

一、性能高度化 139

二、多元性的利用 139

二、傳真機 141

三、多功能電話 143

四、影印機 144

第十一章、如何使用個人電腦

一、個人電腦的結構 147

一、個人專用的電腦 147

二、個人電腦的裝置 148

三、各種個人電腦 150

二、個人電腦的使用 151

一、兩種程式 151

二、取得電腦程式的方法 152

三、軟體的種類 153

三、個人電腦活用法 154

一、秘書的秘書 154

二、以個人電腦處理秘書業務 155

第十二章、檔案整理的方法

156

一、檔案的制度 157

二、將文書整理歸檔 157

三、檔案整理的基本原則 159

一、合乎容易使用 159

二、適合容易找尋 160

四、直立式歸檔法 161

一、導板 164

二、卷宗 164

五、裝訂或整理法 166

第十三章、日程表的管理及編排

169

一、上司日程表的編排 169

一、各種日程表 170

二、日程表編排法 175

三、應注意事項 176

四、確認日程 177

五、變更日程 178

二、訂約 178

一、訂約的方法 179

二、訂約應注意事項 180

第十四章、接待客人應有的禮貌

一、待客應有的態度 182

一、接待客人的準則 182

二、待客的要點 183

三、環境整理要點 184

二、待客的方法 184

一、接待客人的程序 185

二、對訪客的處理 186

三、引導客人 188

四、招待客人 188

五、送客的禮貌 189

三、電話應對 190

一、電話應付的態度 190

二、如何打電話 191

三、如何接聽電話 192

四、使用電話須知 193

第十五章、秘書在會議的任務

一、對會議的了解 195

一、了解會議的理由 195

二、各種會議性質 195

三、應辦理的事項 196

二、會議的準備與進行 197

一、準備事項 197

二、會場設置 198

三、會議中的輔助工作 200

四、會議後的處理 201

三、會議紀錄 202

一、正式會議紀錄 202

二、非正式會議紀錄 202

第十六章、派對的籌備及參與

一、派對的籌備工作 206

一、派對的形式 206

二、如何籌備派對 207

二、注意派對的禮節 210

一、派對禮節的認識 210

二、餐桌禮節要點 212

第十七章、出差業務的辦理

214

205

一、辦理出差的要點 215

一、旅程計劃及準備 215

二、事務備忘錄 217

三、出差後的處理 217

二、本國出差 217

一、確定交通工具 218

二、車票或機票的安排 218

三、住處的確認及安排 219

三、國外出差 220

一、出國手續辦理 220

二、出差前準備事項 221

第十八章、辦公環境的設置

一、辦公室環境 223

一、辦公室必備條件 223

