



文秘职业化训练丛书

Professionalism Training Books for Secretary

Self-taught Manual for Secretary & Letterer

职业秘书与文员 自修手册

南亚旭 编著

出色的
秘书和文员
从
这里开始……



广东省出版集团
广东经济出版社



文秘职业化训练丛书
Professionalism Training Books for Secretary

Self-taught Manual for Secretary & Letterer

职业秘书与文员 自修手册

南亚旭 编著

↓
出色的
秘书和文员
从
这里开始……



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业秘书与文员自修手册/南亚旭编著. —广州: 广东
经济出版社, 2004.4

(文秘职业化训练丛书)

ISBN 7-80677-717-2

I. 职… II. 南… III. 文书工作—手册
IV. C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 024717 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	18.75 2 插页
字数	238 000 字
版次	2004 年 4 月第 1 版
印次	2004 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-717-2 / C·41
定价	本册定价: 33.00 元 全套: 99.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·



第 1 章 自修总论：职业发展通路

1.1 自修的必要性	3
■ 知识更新换代的速度前所未有/3	
■ 学校里学的东西已远不够用/4	
■ 终身学习和自修教育/5	
1.2 自修途径及方法	7
■ 自修途径/7	
■ 自修方法/9	
1.3 自修计划表	15
■ 制定计划表的益处/15	

- 设定目标/17
- 写目标的技巧/17
- 自我修炼计划表种类/18

◇ 自我检测 21

秘书与文员自修效果检测

第2章 自修基石：自我性格塑造

2.1 职业性格特征分析 29

- 职业性格之一：正直/29
- 职业性格之二：善良/29
- 职业性格之三：热忱/29
- 职业性格之四：温和/30
- 职业性格之五：豁达/30
- 职业性格之六：坚毅/30
- 职业性格之七：缜密/30
- 职业性格之八：内敛/31

2.2 性格自我诊断 32

- 诊断一：设计自我诊断表/32
- 诊断二：换位思考/33
- 诊断三：对比衡量/33
- 诊断四：根据血型了解自己现有性格/33

2.3 成功个性塑造六大要求 34

- 要求一：独立性/35
- 要求二：亲和性/35
- 要求三：包容性/35
- 要求四：计划性/35
- 要求五：专业性/36
- 要求六：情趣性/36

2.4 性格行为修正方法 37

- 方法一：检查自己的举止行为/37
- 方法二：修正自己的举止行为/37
- 方法三：记录自己的自修感受/37
- 方法四：总结并反省自修结果/38

2.5 塑造成功人生十种情绪 39

- 情绪一：爱与温情/39
- 情绪二：感恩/39
- 情绪三：好奇心/39
- 情绪四：振奋与热情/40
- 情绪五：毅力/40
- 情绪六：弹性/41
- 情绪七：快乐/41
- 情绪八：信心/41
- 情绪九：活力/42
- 情绪十：服务/43

◇自我检测 44

秘书与文员个人性格类型检测

第3章 自修兵法：个人品质提升

3.1 必备优秀品质 51

- 礼貌/51
- 谦虚/51
- 敏感/51
- 自制/52
- 敬业/52
- 忠诚/52
- 负责/52
- 得体/52

3.2 品质自我修炼 54

- 挑剔自我/54
- 激励自我/57
- 不断提高要求/58

3.3 品质自我完善 60

- 追求完美/60
- 追求卓越/61

◇ 自我检测 62

秘书与文员个人品质检测

第4章 自修宝典：举止礼仪规范

4.1 工作场合和工作性质 69

- 发型规范/69
- 五官规范/70
- 服饰规范/72
- 行为规范/74

4.2 日常应对礼仪规范 77

- 介绍/77
- 握手/80
- 致意/82
- 拱手礼和鞠躬礼/82
- 使用名片/83
- 交谈/84
- 吸烟/88
- 应对/88
- 进退/90

4.3 电话礼仪规范 91

- 使用电话时的礼仪/91
- 怎样打电话/94
- 怎样接电话/95
- 如何处理好电话投诉/95
- 如何搞好电话咨询/95
- 怎样传电话/96

4.4 社交礼仪规范 98

- 酒宴礼仪/98
- 拜访礼仪/102
- 待客礼仪/103
- 住行礼仪/104
- 出行礼仪/105
- 乘车礼仪/105
- 乘机礼仪/106
- 公共场所礼仪/108
- 洗手间礼仪/109

◇ 自我检测 110

秘书与文员举止礼仪规范检测

第5章 自修精要：专业知识更新

5.1 商务文书写作知识 117

- 商务文书中运用名称的规范/117
- 商务文书中运用数字的规范/118
- 运用计量单位的规范/118
- 运用标点符号的规范/119

5.2 行政文书写作知识 121

- 指示/121
- 决定/121

■ 通知/122

■ 通告/123

■ 报告/124

5.3 涉外文书写作知识 128

■ 对外业务函电/128

■ 涉外经济合同/133

5.4 礼仪文书写作知识 137

■ 感谢信/137

■ 慰问信/139

■ 贺信/140

■ 贺电/141

■ 欢迎词、欢送词、答谢词/142

■ 唁电/144

■ 讣告/145

■ 悼词/147

■ 贺幛/148

■ 挽幛/149

第 6 章 自修技能：办公自动化实务

6.1 办公自动化实际应用 153

■ 办公自动化对人的要求/153

■ 办公自动化的基本功能/154

6.2 办公网络应用技能 157

- 因特网浏览器Internet Explorer/157
- 收发电子邮件E-mail/162

6.3 办公设备保养与维护 167

- 办公设备保养与维护的总要求/167
- 电脑的保养与维护/167
- 打印机的保养与维护/168
- 复印机的保养与维护/169
- 传真机的保养与维护/172
- 电话机的保养与维护/174
- 摄像机的保养与维护/174

第7章 自修妙方：职业能力提高

7.1 阅读能力自修方法 177

- 现有阅读能力的缺陷/177
- 改进阅读的方法/178
- 快速阅读法/181

7.2 记忆能力自修方法 183

- 记忆的三个阶段/183
- 记忆力差的本质/184
- 理解的重要性/185
- 增强记忆力的九大法则/186

7.3 分析能力自修方法	188
提出问题/188	
分析情况/189	
找出可行的解决办法/189	
检验和证明/190	
7.4 沟通协调能力自修方法	191
沟通的主要方式/191	
沟通的障碍及克服办法/192	
管理协调的重要作用/194	
上司之间沟通协调/195	
部门之间沟通协调/196	
与同事共同进步/198	
7.5 服务能力自修方法	200
服务能力自修的重要性/200	
了解上司的性格特点/201	
与上司建立良好的关系/204	
当好上司助手/206	
学会看懂上司/207	
7.6 公关接待能力自修方法	209
服务至上的精神/209	
细致周到的工作安排/210	
热情周到的接待作风/210	
7.7 商务活动安排能力自修方法	211
合理安排上司的日程/211	
为上司安排活动的方法/212	

- 有效地安排上司的约会/213
- 为上司安排好商旅活动/215

7.8 表达能力自修方法 220

- 语言表达能力/220
- 文字表达能力/221
- 神态表达能力/223
- 技巧表达能力/224

◇ 自我检测 226

秘书与文员职业能力检测

第 8 章 自修实践：职务职能训练

8.1 独立性和合作性 233

- 独立性/233
- 合作性/235

8.2 值班工作要求 238

- 值班工作的内容和意义/238
- 值班资料和值班工作记录/239
- 值班工作要求和交接班/241

8.3 信息工作要求 242

- 信息工作的基本要求/242
- 信息工作的程序/243

8.4 印章管理工作要求	251
用印的原则和要求/251	
印章的种类、质料和式样/252	
印章的刻制、颁发、启用、保管、停用、存档和销毁/254	
8.5 会议安排技巧	256
会前的准备工作/256	
会间的组织服务/259	
会议的善后处理/262	
8.6 涉外工作要求	264
外事工作的基本原则/264	
外事工作过程和活动安排/265	
8.7 文档资料管理与利用要求	271
档案材料损毁的防治/271	
档案的利用/272	
8.8 安全保密工作要求	274
保密职责/274	
保密纪律要求/275	
保密工作范围和重点/275	
8.9 时间管理工作要求	281
了解自身时间管理的状况/281	
拟制工作计划/282	
◇自我检测	285
秘书与文员职务职能训练效果检测	

第 1 章

自修总论：职业发展通路

1.1 自修的必要性

■ 知识更新换代的速度前所未有

现代是一个极新的状态

在以科学为基础的现代经济的后工业时代，技术与另外的因素一起导致生产力的极大提高，使人们增加了可供支配的收入、余暇和受教育的机会。伴随而来的则是“知识爆炸”和“知识淘汰”。在许多领域，知识的“半衰期”约为5年，即在学校学到的东西的一半在五年内就成为过时的东西，10年后依然有效的就所剩无几了。

这还仅是对那些受过较好教育、掌握较多知识的人而言的，何况我们中的许多人根本没有可供过时的东西！

知识社会需要不断学习

信息时代的核心是知识，而知识的本质就是：知识经常发生迅速变化。不仅知识的绝对量在不断呈指数增加，而且知识、技术和工作的结构变得越来越复杂和专门化，对职业秘书和文员等专业人员来说，在本身专业的复杂性日益加大时，对别的专业的相互依赖性也日益加大，必须在不断扩大的范围内关心