

■ 最新文秘实务丛书 ■

最新 文秘实务

ZUIXIN WENMI SHIWU

广州出版社



■ 最新

ZUIXIN

WENMISHIWU

最新文秘实务

徐寒 主编

广州出版社

图书在版编目(CIP)数据

最新文秘实务/徐寒主编.—广州:广州出版社,
2004.6

(“最新文秘实务”丛书)

ISBN 7-80655-661-3

I.最… II.徐… III.秘书学 IV.C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 013415 号

“最新文秘实务”丛书

最新文秘实务

广州出版社出版发行

(地址:广州市人民中路同乐路 10 号 邮政编码:510121)

广东省农垦总局印刷厂印刷

(地址:广州市天河区粤垦路 88 号 邮政编码:510610)

开本:889mm×1194mm 1/32 字数:550 千 印张:22

2004 年 6 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑:刘 胜

责任校对:黄 林 黄淑奎

封面设计:犀文设计室

发行专线:020-83793214 83781097

ISBN 7-80655-661-3/H·38

定价:40.00 元(全两册)

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换

前 言

21 世纪知识经济时代来临,职场情势瞬息万变,秘书人员除了要对自己角色高度认知并找准定位外,还必须充实专业的操作技巧与管理知识,善用信息科技手段以提升工作绩效,熟悉组织沟通,做一个有前瞻意识的知识秘书,以胜任领导得力助手的职责。

本书站在时代的前沿,重点、详尽论述了当代秘书工作的最新知识,从实际出发讲述了秘书事务的操作技巧,内容包括通信事务、接待工作、会议组织、协调沟通、行政管理、信息工作、公文处理、档案管理等方面。

如果你是在职秘书人员,本书将助你全面提高综合素质,使你在工作中游刃有余;如果你是秘书岗位的求职者,本书将使你信心百倍地去迎接挑战。衷心祝福你能从本书中获益。

编 者

2004 年 6 月

目 录

第一章 通信事务	1
一、电话	1
1. 认识电话机	1
2. 打电话的步骤与要点	5
3. 接电话的步骤与要点	8
4. 电话通话艺术	12
二、传真	17
1. 了解传真机	17
2. 发送传真的步骤	22
3. 接收传真的步骤	25
三、电报、电传、电子邮件	26
1. 电报(CABLE)	26
2. 电传(TELEX)	27
3. 电子邮件(INTERNET MAIL)	28
第二章 接待工作	31
一、接待工作的准备	31
1. 收集来宾情况	31
2. 制定接待计划	32
3. 落实接待事项	34
二、接待活动的实施	35
1. 迎接	36
2. 接待	38

3. 送客	46
三、接待礼节艺术	47
1. 见面礼节	47
2. 介绍礼节	50
3. 递接名片礼节	51
4. 言谈礼节	51
5. 形象礼节	53
6. 宴会礼节	57
四、涉外接待实践技巧	59
1. 涉外会见与会谈	59
2. 涉外升挂国旗	60
3. 涉外礼宾次序	62
4. 涉外接待的忌讳	63
第三章 会议组织	69
一、会前准备	69
1. 确定会议名称	69
2. 制定会议议程和日程	70
3. 会场选择与布置	73
4. 确定与会者	85
5. 制发会议通知	86
二、会间工作	88
1. 会间服务	89
2. 会议记录	92
3. 编写会议简报	95
三、会后工作	97
1. 完善会后服务	97
2. 整理会议文件	98
3. 拟发会议纪要	99
4. 总结会议经验	100

四、常见会议组织方法与技巧	101
1. 选举与表决	101
2. 签字仪式	105
3. 开幕式和典礼	108
4. 记者招待会	109
第四章 沟通协调	113
一、秘书与领导关系的协调	113
1. 尊重与服务领导	114
2. 加强与领导的沟通	118
3. 秘书与领导的矛盾关系的处理	123
4. 秘书与领导相处的技巧	129
二、秘书与同事关系的协调	135
1. 同事相处有学问	136
2. 与不同性格的同事共事的艺术	140
3. 秘书拓展同事关系的技巧	147
三、秘书与领导者群体关系的协调	149
1. 维护领导层的团结	150
2. 领导者之间矛盾的分析	150
3. 处理领导群体矛盾的方法与技巧	151
四、秘书与部门、单位关系的协调	153
1. 如何协调部门之间的关系	154
2. 怎样做好单位之间的协调	155
第五章 行政管理	157
一、美化办公室	157
1. 布置办公室	158
2. 优化办公设备	159
3. 美化办公环境	161
二、印章管理	162

1. 印章的种类与样式	162
2. 印章的刻制、启用	166
3. 印章的使用、保管、停用	167
三、值班管理	169
1. 值班管理的任务	169
2. 值班工作的要求	171
3. 值班管理表单的设计与制作	172
四、编写大事记	174
1. 大事记的内容	175
2. 大事记的编写方法与要求	175
五、活动安排	176
1. 合理安排领导的活动	176
2. 各种活动的安排方法与技巧	179
六、应急工作	185
1. 突发事件的处理	185
2. 应急工作的原则与要求	187
第六章 信息工作	189
一、信息的收集	189
1. 收集形式	189
2. 收集途径	191
3. 收集方法	192
二、信息的整理	195
1. 分类	195
2. 筛选	197
3. 加工	199
4. 编写	201
三、信息的传递和储存	203
1. 信息的传递	203
2. 信息的储存	204

第七章 公文处理	209
一、行文制度	209
1. 行文方向和方式	210
2. 行文原则	211
二、公文处理程序	212
1. 收文处理程序与方法	212
2. 发文处理程序与方法	220
三、立卷归档、清退、销毁	229
1. 立卷归档	229
2. 清退	234
3. 销毁	234
第八章 档案工作	237
一、档案的收集	237
1. 归档的范围	238
2. 档案收集的方法	240
二、档案的整理	241
1. 区分全宗	242
2. 分类	243
3. 案卷排列	247
4. 编制案卷目录	247
三、档案的保管	251
1. 档案价值鉴定	251
2. 档案库房管理	253
3. 档案安全维护	256
四、档案的利用	258
1. 利用档案的方式和途径	259
2. 利用档案来服务	262

附录一	秘书国家职业标准	265
附录二	标点符号用法	283
附录三	校对符号及其用法	293

第一章 通信事务

通信事务与秘书实务有着极其密切的关系。21 世纪秘书实务的一个重要内容,就是信息的传递。在这个充满竞争的时代,信息的传递离不开现代通信。一旦失去了现代通信手段的支持,任何一个国家、一个组织甚至个人就会在日益激烈的信息竞争中被淘汰。

因此,作为以向领导者提供信息服务为重要职责的秘书,了解并掌握通信事务的基本知识和操作技能,具有极其重要的意义。



电 话

1. 认识电话机

电话机是利用电流和电波传播声音的通信设备,已成为人们往来联系、缩短联络时间的工具,在各单位普遍使用。

(1) 秘书常用的电话机

随着现代科学技术的进步,电话机的种类也在不停的增加,下面就秘书常用的几种电话机作简单的介绍:

① 免提式

使用免提式电话机可以在不握机的情况下直接拨打并通话,便

于秘书腾出手来做记录或边通话边做寻找资料等相关的事情,也可以用于召开小型电话会议。

②无绳式

即座机与手机用无线电信号联系。通话时,既可用座机,也可用手机。手机可在一定范围内移动,也可直接拨打外线。座机和手机之间也可以相互通话。

③录音式

这种电话机可通过自动录音功能将主人或来电者的留言记录下来,克服了普通电话机只能同时通话的缺点,实现了异时通话。也可自动录下双方的通话,作为通话的原始记录。

④投币式

即用投人民币的方法来控制电话机电源的无人管理电话机,架设在公共场所,一般只能呼出,不接受呼入。缺点是通话时间如果较长,必须准备足够的硬币,每隔几分钟投入一次,否则电话将自动切断。

⑤磁卡式

即把投币方式改为插入磁卡方式来控制电源的无人管理电话机。使用前先向电话局购买电话磁卡,磁卡上标有价格。通话时,电话机会自动计价和报价,克服了投币式电话机通话时需要不时地投入硬币的缺点。

⑥移动式

俗称“大哥大”。即利用无线电信号的传输方式,实现远距离移动电话通信,具有灵活方便的优点。

⑦可视式

即把语音通信与电视图像通信合二为一,在通话的同时,可看到对方的面容,也可用来传递文件、图片以及其他动态图像。如与“电话会议”系统配套,可召开电视电话会议。

⑧集团式

集团式电话机其实是由一个装有小型电脑芯片的主机控制若

千门副机的终端机群,其种类很多,电话副机的容量也不同。集团式电话机可将内线与外线连成一片,外线可通过主机自动接转副机,副机亦可直接拨打外线,主机与副机、副机与副机之间均可相互通话。集团通话式电话使电话用户有限的电话号线资源得到了充分的利用,同时也大大方便了内部副机之间的通信联络,特别适合于对内和对外电话联系较频繁的学校、公司、机关、团体等。

(2) 电话机各按键的作用

“0~9”键——数字键。用户拨打电话号码用。

“*”、“#”键——功能键。是为配合程控交换机实现特种服务而设置的,其功能由交换机设定。

“STORE”键——号码存入键。用于存入常用的电话号码。使用时首先按“STORE”键,然后按2位自选的号码,再按要存入的电话号码,最后按“STORE”键,即完成了号码存入。一般有“STORE”键的电话机可存入10~20个电话号码。

“RECALL”(“MEMORY”)键——记忆键。如果您已按上述步骤操作“STORE”键将您常用的电话号码进行缩位,那么当您再打这些常用电话的时候,只需先按“RECALL”(“MEMORY”)键,再按事先已存入的该电话号码的代码即可。

“HANDFREE”键——免提扬声开关。使用这个键,在通话过程中可免提话筒,方法是在拨号前先按“HANDFREE”键,待拨号音由扬声器中传出,按对方的电话号码,听到对方答话后,即可开始通话。整个通话过程毋需用手握话筒。结束通话后,按“HANDFREE”键就可以挂机。

“REDIAL”键——重拨键。拨出对方的电话号码后,听到忙音时,挂机稍候,再按“REDIAL”键即可将原拨号码重新拨出去。这不仅可省去重复拨号所需的时间,还可减少差错。

“P—T”开关——脉冲(PULSE)/音频(TONE)转换开关。开关拨至“TONE”位时,每拨一个号码,便发出一组双音频信号。这种方

式适用于程控交换机,它具有发号稳定、接续速度快的优点,适用于多种新业务的开放。开关拨至“PULSE”位,则每拨一个号码,便送出一组代表这个数的脉冲。这种方式拨号速度慢,给使用多种电话新服务项目带来一定的局限性。

“FLASH”、“R”键(REGISTER RECALL)——“R”键。按下此键后,电话中断 600 毫秒。适用于程控交换机新服务项目。

“PAUSE”键——暂停键。程控用户交换机的用户要拨市话时,先拨“0”,听到二次拨号音后,再拨本地用户的电话号码。当电话不通时,需要重复操作。如果用户拨了“0”,按“PAUSE”键,再拨市话用户号码,在电话不通时,就不必重复操作,再按“重拨键”即可。此外,在使用“免提开关”重新拨号前必须先关闭“免提开关”,然后再打开。使用“PAUSE”键可以省去重复关闭“免提开关”,在重新拨号前按“PAUSE”键,即可听到拨号音。每按此键一次暂停 3.6 秒。

“MUTE”键——静音键。如果您在与对方通话的过程中,需与您身旁的人商量一下而又不希望对方听到时,可按下此键。

(3)电话机的保养

秘书经常都要跟电话机打交道,所以一定要作好电话机的保养工作。一般应注意以下几点:

◆防湿、防日照、防高温。勿将电话机放在阳光直射处、潮湿处、空调或暖气片旁。

◆防尘。电话机表面要经常用软布擦拭,保持清洁,不要将电话机放在尘土多的地方。

◆保持话筒清洁。经常清除话筒上的水气,以免因受潮而声音失真。

◆不要反复扭折连线和碰撞电话机。

2. 打电话的步骤与要点

(1) 打电话的步骤

秘书在打出电话之前,一定要做好充分的准备,以免通话时出现忙乱。下面是打电话的一般步骤,可供秘书人员参考。

① 准备通话提纲

为保证通话内容的准确性和完整性,提高通话的效率,秘书应在打电话前罗列一下要点。如果是电话传达领导者的口头提示,应先做好详细记录;一般内容的通话应事先打好腹稿。

② 核查号码

电话号码不断升位,客观上给记忆号码增加了困难。秘书在打电话前应当先核查清楚对方号码,然后摘机拨号。切不可先摘机,再查号码,因为这样等于使你的电话占线,不仅无效占用了电话设备,而且会使别的电话打不进来。

③ 拨出电话

摘机后应立即拨号,特别是登记了“热线服务”功能的电话机,如果在5秒钟内不拨号,就会直接启动“热线”,造成误打。拨号时注意力要集中,避免拨错。摘机后,耳机里如传出忙音,说明线路占满,暂时无法打出,这时不可反复拍打叉簧。

④ 自我介绍

自我介绍是通话的基本礼节。秘书在拨通电话,听到对方呼叫后,应立即主动自我介绍,然后请对方转受话人。

⑤ 陈述内容

在确认对方是自己所要通话的对象后,秘书应将通话的内容准确、清楚、完整、简洁地向对方陈述。有些重要的内容或容易使人按习惯理解,而事实上却作了调整或改变的方面,如一些会议通知的时间、地点、出席对象的变化,一定要反复陈述。

⑥ 解答疑问

如果对方一时听不清,或对某些方面提出疑问,秘书应当予以耐心解答。

⑦汇总确认内容

通话时,设备、环境以及人为因素的干扰,会影响信息传递和接收、理解的准确性。在通话内容陈述完毕后,秘书应当向对方询问是否听清,重要的通话应当主动复述,也可以请对方复述。复述通话内容可以检查、核对双方在陈述、理解和记录时是否一致,以便及时发现问题并加以纠正。

⑧结束通话

告别前应先提出结束通话的请求,一般情况下,主叫方应当在求得对方同意的情况下结束通话。结束通话时要礼貌的道“再见”。

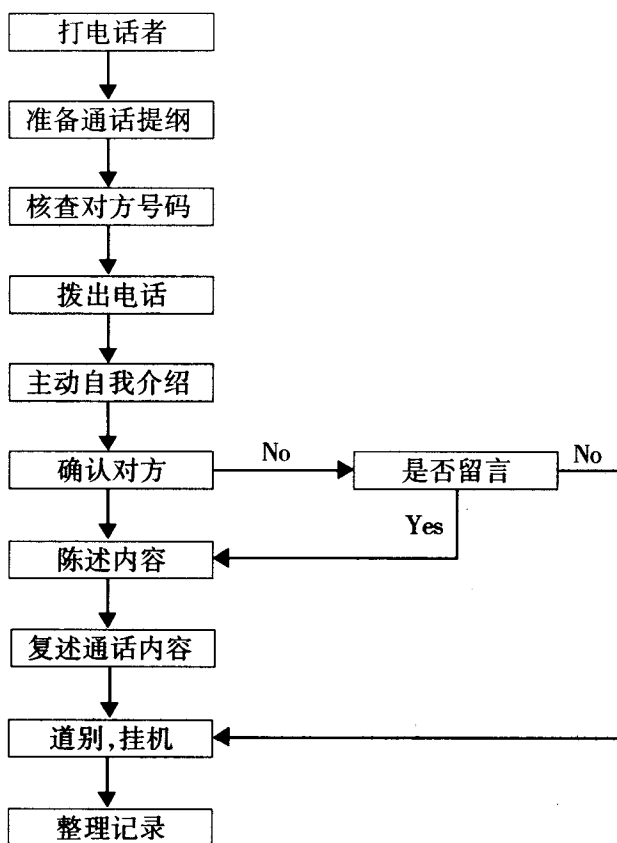
⑨挂断电话

秘书应当在听到对方回答“再见”后轻轻放下听筒。放下听筒时要先放下按住叉簧的一头,切断电源。否则,先放下送话器的一头,由于电路未切断,容易使听筒和塑料机壳的碰撞声传至对方。挂机后,还要检查电话是否切实挂断,如未挂断,电话就会连续计费,来电也无法呼入,而且还可能造成泄密。

⑩整理记录

秘书对打出的电话都应当记录在案,并根据通话内容的变动程度补充整理,以备日后查考。

总的来说,打电话的步骤如下图所示:



(2) 打电话的礼仪

形体语言和面部表情为我们与别人进行面对面沟通提供了一些帮助,但是在打电话时,我们却失去了这些视觉方面的帮助,而纯粹依靠我们使用的语言。因此,我们应该像营造我们的视觉形象一样,营造我们打电话时的形象。

打电话时,应注意以下几点礼仪:

①选择适当的时间。一般的公务电话最好避开临近下班的时间。