

Top

顶级秘书的月收入20000元

普通秘书的月收入1000元

顶级秘书

→ 速成手册 30天打造顶级秘书

一块充满希望与诱惑的处女地

顶级素质 顶级技巧

顶级应酬 顶级艺术

外企秘书顶级技巧



重燃激情，超越梦想，成就顶级秘书

决不放弃，坚持到底，成就顶级秘书

贺昆 编著

中国商业出版社

顶级秘书速成手册

——30天打造顶级秘书

贺昆 编著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

顶级秘书速成手册 / 贺昆编著. —北京: 中国商业出版社, 2004.5

ISBN 7 - 5044 - 5095 - 2

I. 顶… II. 贺… III. 秘书学—手册
IV. C931.46 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 036112 号

责任编辑: 陈李苓

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
首钢总公司印刷厂印刷

*

880 × 1230 毫米 32 开 10.5 印张 254 千字
2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷
定价: 21.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

目 录

顶级素质篇

第一天:顶级秘书的基本素质(一) //1

1.1 身体素质 //2

1.2 心理素质 //2

第二天:顶级秘书的基本素质(二) //11

2.1 职业智能素质 //12

2.2 职业道德素质 //17

第三天:顶级秘书的基本素质(三) //23

3.1 增强自身的自信心 //24

3.2 增强秘书自身综合素质 //26

第四天:顶级秘书的基本素质(四) //33

4.1 “五结合”学习法提高自身素质 //34

4.2 与领导相处的素质要求 //36

4.3 快捷熟谙市场经济的素质要求 //38

第五天:顶级秘书的专业素质 //43

5.1 明了秘书工作的辅助性特点,当好领导的参谋 //44

5.2 掌握秘书工作的特点,发挥积极作用 //45



顶级技巧篇

第六天:办公室日常工作技巧(一) //51

6.1 办公室布局与管理技巧 //52

6.2 接听、拨打电话的技巧 //54

第七天:办公室日常工作技巧(二) //59

7.1 安排好约会的技巧 //60

7.2 接待来访的技巧 //63

第八天:办公室日常工作技巧(三) //71

8.1 速记的技巧 //72

8.2 有效管理印章的技巧 //74

8.3 协调工作的技巧 //77

第九天:办公室生活处世技巧(一) //83

9.1 拥有敏锐的秘书直觉 //84

9.2 如何处理对上、对外、对内关系 //85

9.3 如何对多个领导开展“等距离外交” //87

9.4 如何处理与直接上司的关系 //89

9.5 如何向领导进谏耳忠言 //89

第十天:办公室生活处世技巧(二) //95

10.1 遭到委屈误解后如何向领导“解释” //96

10.2 如何向领导汇报工作 //97

10.3 如何向领导“认错” //100

10.4 同事“与我做对”怎么办 //101

第十一天:办公室工作特别技巧 //105

- 11.1 如何克服“信息焦虑症” //106
- 11.2 如何协助开好记者招待会 //108
- 11.3 如何值班 //110
- 11.4 如何处理突发事件 //111

第十二天:信息调研和处理及相关技巧 //115

- 12.1 寻觅有新意的信息 //116
- 12.2 信息标题的制作 //118
- 12.3 调查研究要注重“八性” //122
- 12.4 增强信息调研的实效性 //124
- 12.5 调查报告的写作技巧 //124

第十三天:会务工作及相关的技巧 //129

- 13.1 会务工作概述 //130
- 13.2 一般会议的准备工作流程 //134
- 13.3 会场的科学管理及如何做好会议记录 //138
- 13.4 如何做好会后工作 //141

第十四天:公文处理工作及相关的技巧(一) //145

- 14.1 述职报告写作技巧 //146
- 14.2 述职报告的“四要四忌” //148
- 14.3 公文标题的常见病例 //151

第十五天:公文处理工作及相关的技巧(二) //159

- 15.1 如何草拟领导讲话 //160
- 15.2 如何写好计划文书 //161



- 15.3 如何处理好文关系 //166
- 15.4 如何在公文中正确使用社会流行语 //167

第十六天:公文处理工作及相关技巧(三)//173

- 16.1 文件接核工作程序 //174
- 16.2 公文的语言艺术 //176
- 16.3 公文格式排版中的字体 //181

第十七天:档案工作及相关技巧 //185

- 17.1 文秘工作与档案管理工作衔接 //186
- 17.2 电子文件给档案管理带来的挑战 //191

第十八天:信访工作及其相关技巧 //197

- 18.1 把握来访者心理,维护正常工作秩序 //198
- 18.2 掌握接谈技巧 //200
- 18.3 信访工作“八忌八要” //205
- 18.4 党委办公部门的接待工作 //206

顶级应酬篇

第十九天:秘书多角色的人际关系 //209

- 19.1 秘书与上级领导的关系 //210
- 19.2 秘书与同事间的关系 //212
- 19.3 秘书与下级群众的关系 //213
- 19.4 良好的人际关系的作用 //215

第二十天:提高自身素质优化人际关系 //219

- 20.1 优化个人形象提升人际能力 //220

20.2 秘书社交的仪表服饰 //221

20.3 得体的言谈举止 //223

第二十天:快速提高社交能力之一 //227

21.1 如何增强社交的角色意识 //228

21.2 开展社交应酬的准备 //230

21.3 初学社交应酬的注意事项 //232

第二十二天:快速提高社交能力之二 //237

22.1 具备良好的社交心态 //238

22.2 秘书社交应酬要则 //240

22.3 影响秘书人际关系的因素 //242

第二十三天:快速提高社交能力之三 //247

23.1 如何增强社交实力 //248

23.2 怎样保持和发展私人友谊 //251

第二十四天:快速提高社交能力之四 //255

24.1 怎样获得最佳的第一印象 //256

24.2 获得对方好感的技巧 //259

第二十五天:快速提高社交能力之五 //265

25.1 怎样与人交谈 //266

25.2 怎样结束与人交谈 //268

25.3 社交场合即兴发言构思技巧 //271

25.4 非语言沟通的方法 //272

第二十六天:快速提高社交能力之六 //277

26.1 秘书社交活动的基本程序 //278



26.2 人际交往“十字经” //279

26.3 掌握与人交往的自控术 //281

第二十七天:快速提高社交能力之七 //285

27.1 秘书忌讳的七种社交方式 //286

27.2 涉外交际五大原则 //288

27.3 怎样写道歉信 //290

顶级艺术篇

第二十八天:倾听的艺术 //293

28.1 倾听是良好人际关系的基础 //294

28.2 讲究倾听的艺术 //296

28.3 掌握倾听的技巧 //298

第二十九天:交谈的艺术 //303

29.1 交谈表达艺术 //304

29.2 掌握交谈的技巧 //306

第三十天:谏诤的艺术 //313

30.1 纳谏遇到的障碍 //314

30.2 谏诤需具备的条件 //315

30.3 谏诤的技巧 //317

顶级秘书之

顶级素质篇

第一天 顶级秘书的基本素质(一)



今天的目标:

了解顶级秘书所需要的身体素质和心理素质
掌握如何才能拥有良好的身体素质和心理素质

1.1 身体素质

健康的身体是基础

好的身体是其他一切素质的物质基础，是秘书工作的基础。秘书有了健康的身体，才有充沛的活力和热情应付各种繁杂的局面。一个孱弱多病、反应迟钝、脑力衰退的人，很难从事正常的秘书工作，更谈不上充当领导得力的参谋和助手了。



↑ 为了持久而有效的工作，你需要坚持锻炼，增强体质

如何拥有健康的身体

为了持久而有效的工作，必须注意自己的身体健康，开发身体潜能，保持旺盛的精力。

坚持锻炼，增强体质；劳逸结合，心胸开阔，掌握生活、学习、工作规律，使身体处于最佳状态；注意饮食、营养，安排好生活。



↑ 秘书的服务是绝对的、多方面的、全方位与全过程的

1.2 心理素质

当代秘书工作的紧张性、快节奏和高压力，对秘书人员的心理素质提出了越来越

顶级秘诀

心理品质影响着辅助行为、人际关系和自我修养，对秘书工作的效能也起着重要的作用。因此，秘书在自我发展、自我完善的过程中要努力加强自身的心理素养。

重燃激情，超越梦想，成就顶级秘书！



越高的要求。秘书的心理品质也影响着秘书的辅助行为、人际关系和自我修养，对秘书工作的效能也起着重要的作用。因此，秘书在自我发展、自我完善的过程中要努力加强自身的心理素质。

性格培养成就优秀秘书

性格是在对人、对事的态度和行为方式上所表现出来的心理特点，秘书在社会活动中扮演一种特殊的角色，其思维方式、观察角度、处事态度以及办事方法都有自身的规律和特点，这就对秘书的心理素质和性格上有了特殊的要求。

(1) 豁达、开朗

秘书人员常常会在工作中遇到内部或外部的一些干扰。如在工作中会处于复杂的人际关系之中，难免与领导人、同事及群众之间发生性格矛盾、利害冲突；在处理事务中，常会引起误解和不满。因此，秘书人员的性格中很重要的一方面就是对人对事需要豁达、开朗，即在坚持原则的前提下采取宽容、忍耐的态度。对于所服务的领导者要多加体谅，主动热情，细致周到。对同志热情、关心、乐于助人。豁达、开朗还能给人以欢乐，给人以勇气，能团结同事共同工作。



↑ 豁达开朗的性格成就一个优秀的秘书

(2) 意志坚强

秘书工作是一项十分繁重而复杂的劳动，秘书必须具有坚忍不拔、百折不回的毅力，克服各种困难，实现自己的职能。秘书要有较强的心理承受能力，对来自领导、基层和外界的种种压力能够从容应付，任劳任怨。秘书在辅助领导的过

决不放弃，坚持到底，成就顶级秘书！

程中,要能够坚持原则,实事求是,自觉抵制不正之风,做领导忠实的参谋和助手。秘书还要严于律己,自制力强,努力克服自身的缺点和不足,成为一个意志坚强的人。

(3) 敏捷应变

秘书要有机敏灵活的性格。秘书工作涉及面广、变化性强,秘书要有敏锐的观察力和迅速的判断力,善于沟通,长于协调,既不丧失原则,又不激化矛盾。特别是在遇到突发事件和复杂情景时,能够机警灵活,随机应变,使问题得到及时而恰当的解决。可以说,秘书工作对秘书的适应能力和应变能力提出了很高的要求,那种墨守成规、反应迟钝、不讲求效率的秘书已不能适应新时代的需要了。

(4) 幽默风趣

在生活和工作的诸多困惑面前,幽默风趣能帮助你化被动为主动,变尴尬为愉悦,以轻松的微笑代替沉重的叹息。秘书工作内容繁杂,压力很大,有时不免产生烦躁、厌倦之情。具有幽默感的秘书,则能以出众的机智和精美的语言化解困境,超越挫折,获得良好的心境,保证工作的顺利进行。秘书在交往活动中运用幽默,可以使人感到轻松,易于沟通情感,取得理解,消除陌生和紧张,营造和睦的交际氛围。因此,秘书应该具有幽默的性格。

顶级秘诀

在生活和工作的诸多困惑面前,幽默风趣能帮助你化被动为主动,变尴尬为愉悦,以轻松的微笑代替沉重的叹息。

(5) 友爱合作

秘书应有友爱合作的性格,宽容待人,助人为乐,不与别人斤斤计较,不因小怨小隙而存嫌。对于所服务的领导者要多加体谅、主动热情、细致周到。对于秘书部门的其他工作人员,要开诚布公,谦逊虚心,严格要求自己,维护集体的团结。

重燃激情,超越梦想,成就顶级秘书!



排除心理障碍

秘书人员处于管理系统的中枢,地位特殊,事务繁杂,角色复杂。心理素质欠佳,心理状态混乱,是秘书人员履行职责,搞好服务的主要障碍。以下是常见的心理障碍,应及时觉察和调节。秘书队伍中常见的心理毛病有六种。



↑ 心理素质欠佳,心理状态混乱,是秘书人员履行职责,搞好服务的主要障碍

(1) 自负

秘书在领导机关和领导身边工作,弄得不好就容易滋生一种优越感。若自己的学识、才华得到较好的施展,时有著述见于报刊或内刊,得到领导赏识,同事钦佩,在这种情况下,似乎看别人都矮自己一截,在言谈举止中自觉或不自觉地易表现出“高人一等”的傲气。由此,秘书就可能为自己的进步设置了障碍。

自负实际上是盲目自信,其在心理上带来的偏差和危害,是不能正确估计自己,削弱自己对周围世界的感知力和观察力,降低自己的灵敏性和判断力,并且由于人际关系的僵化,可能造成自己把自己逼向孤立境地的结局。

(2) 自卑

与自负心理相反,自卑是在境遇不佳时容易产生的消极情绪。基本表现是:常感觉受制于人,认为成天照抄照转,在“文山会海”中疲于奔命,难有“出头之日”,认为自己干的是伺候人的事,低人一等,感觉空虚、苦闷,意志消沉。

这种心理偏差易导致情绪低落,精神萎靡,思想压力巨大,影响工作和个人能力的发挥。

决不放弃,坚持到底,成就顶级秘书!



(3) 错位

错位即是在工作中摆不正位置，超越秘书的职能权限，过分强调“智囊”作用，与基层领导和群众交往中，以“准”书记，“准”首长姿态出现，指手画脚，盛气凌人。

这种心理偏差，降低了自己的人格，损害了自己的形象。

(4) 嫉妒

嫉妒表现为在工作中过强的表现欲和攀比心理，不能正确对待自己，更不能正确对待别人。同事受表扬、获提拔等等，都会引起自己心情不好，心理失衡，甚至“怒从中起”，想方设法要予以报复，出口“恶气”。

这种心理偏差，会恶化人际关系；严重影响事业发展和个人进步。

(5) 禁锢

禁锢的基本表现是：工作按部就班，循规蹈矩，不逾雷池一步，对市场经济条件下的外部世界视而不见，不敢探索创新，久而久之，胆小怕事，唯唯诺诺，麻木迟钝，心理保守，甚至对领导有一种“衣食父母”的人生依附心理。这种心理偏差的危害是：造成自我封闭，懒惰庸散，不敢坚持原则，不能适应“参谋”、“助手”的角色需要，可能被市场经济时代所淘汰。

(6) 抱怨

抱怨是内心不满、不平的能动反应，也属消极情绪。总觉得自己不被重视，认为领导有意冷落自己，致使失去晋升机会，觉得不公平、不服气。

这种心理偏差的突出特征是，怨天尤人，惟独不躬身自省。长此下去同样会丧失进取心，影响事业。

克服上述心理偏差，一是要树立科学的人生观，加强个人修养；二是要适时调整自己的心理期望值，使之符合实际；三是要学会移情寻乐，迁情造乐，“不以物喜，不以己悲”，努力化消极情绪为积极情绪。

重燃激情，超越梦想，成就顶级秘书！



优良的心理素质

优秀的秘书必定有优良的心理素质。优良的心理素质,指的是在自身所处环境中能够协调自己的意、情、知、行,并可以免除其相互间的有害冲突。其具体表现,在于秘书个体能与上级、同事和环境保持协调、适应良性发展的关系。优良心理素质的内容可包括以下几个方面。



↑ 具备良好的心理素质
才能迎接工作的挑战

(1) 正常的智力

这是构成优良心理素质的重要因素。它是由感知、记忆、思维、想像等要素组成的一个综合性系统,直接关系到秘书个体所发挥的“参谋”作用的大小。

(2) 平稳的情绪

这是构成优良心理素质的一个基本因素。稳定的情绪,可更加有效地调节思维活动,强化秘书的智能因素。情绪悲观、颓丧、胆怯、恼怒、狂妄,会影响人的智能发挥,使思想变得守旧、机械、偏激,思路狭窄,观念陈旧。情绪稳定时,工作越干越有劲,越干越富有成效。秘书人员应保持平和稳定的情绪和愉快舒畅的心境,以使自己的思维变得积极活跃,处于最佳状态,做到胜不骄、败不馁。在成绩和荣誉面前不沾沾自喜,在批评和指责面前不心灰意冷,始终理性客观、公

金牌建议

秘书人员应保持平和稳定的情绪和愉快舒畅的心境,以使自己的思维变得积极活跃,处于最佳状态,做到胜不骄、败不馁。

决不放弃,坚持到底,成就顶级秘书!

正地认识、分析和处理事物,发挥好参谋作用,为领导决策提供高质量的服务。

(3) 优良的品质

秘书人员须有科学的世界观和方法论,要牢固树立为人民服务及为领导、为基层服务的根本宗旨,要有自甘寂寞、当好配角、无私奉献的崇高职业道德。急功近利、见利忘义,是秘书的职业忌讳。

(4) 宽广的胸怀

这是处理好与上级、同事、下级关系,创造良好的工作环境的基本条件之一。宽广的胸怀表现为:一是奉献精神;二是协作精神,善于与人共事,乐于帮助他人;三是包容精神,在办文办事中兼听兼信,对各家所长兼收并蓄;四是宽容精神,不能小肚鸡肠,锱铢必较,克己、豁达、利他,是有利于进入开展工作的较高道德境界。

(5) 坚强的意志

坚强的意志指秘书人员围绕服务宗旨,根据自己确定的目标,支配和调节行为举止及努力方向的心理过程。这是秘书干好本职工作的重要条件。自强不息、奋发向上、坚定不移的意志,知难而进、百折不挠、愈挫弥坚的毅力和韧性是秘书在办文办事、履行职责及多元多变的社会大环境中所必备的心理素质。

(6) 勤奋踏实,刚柔相济

勤奋踏实,刚柔相济,是秘书走向成功所必需的性格特点。勤奋踏实,就是要求秘书应具备强烈的事业心和责任感,不浮不躁,脚踏实地干

顶级秘诀

勤奋踏实,就是要求秘书应具备强烈的事业心和责任感,不浮不躁,脚踏实地干工作。这有利于秘书形成敏锐的观察力、快速的反应力和良好的自控力,提高自己的思维水平。

重燃激情,超越梦想,成就顶级秘书!