

中国秘书大全·卷二

廖金泽/著

秘书 训练

SECRETARY'S
TRAINING

海天出版社

廖金泽

秘书 训练

图书在版编目(CIP)数据

秘书训练/廖金泽著. - 深圳:海天出版社,2004.4
(中国秘书大全)

ISBN 7-80697-105-X

I.秘... II.廖... III.秘书—训练—方法 IV.C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 123162 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:廖 译(choately@sohu.com)

封面设计:谭韦伟 张国勤

责任技编:卢志贵 责任校对:段昆仑

深圳市机关印刷厂排版制作 电话:(0755)25387901

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:38.875

字数:600 千 印数:1-20000 册

定价:60.00 元

海天版图书版权所有,侵权必究

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换

谨以此书

敬献给

中国各行各业

数千万秘书和行政人员

正是你们辛勤努力的工作

为提高整个民族的效率

做出了极其卓越的贡献

向你们致以最崇高的敬意！

序言

现代秘书成功之道

范立荣

中国高教秘书学会会长

国家职业技能鉴定秘书专业委员会副主任

中英剑桥秘书证书考试专家委员会主任

我今年先后两次在中国人民大学和北京高等秘书学院听廖金泽先生做秘书训练的讲演，获益匪浅，作为中国著名秘书训练专家，他不仅桃李满天下，亲自培养训练了上万名秘书，而且撰写与出版了十多部秘书专著，填补了中国秘书界在企业秘书培养和秘书技能训练方面的空白，这也是迄今为止，惟一专门论述与介绍企业秘书训练的系列著作。

廖金泽先生以其多年丰富的秘书训练经验和企业运作经验，为中国的秘书教育，尤其是企业秘书的培养作了积极有益的探索和尝试。和传统的秘书教育不同，现代秘书的培养带有鲜明的市场经济特点，中国1000多万家企业急需大批秘书、行政助理、行政经理这样的专业人才，如此巨大的社会需求决定了我们的秘书教育必须尽快从学术理论转变为实用技能。

虽然这些年来，我们秘书界在这方面做过一些适应性改变，但像廖金泽先生这样完全以企业秘书训练为内容，以自己丰富的实际经验为基础，写出如此详尽系统的专业著作，而且自成体系，自成一派的，确实还没有，这也正是廖金泽先生对中国秘书界的一份贡献。可以这样讲，廖金泽先生是现代企业秘书训练的探索者与先行者，他的研究成果有助于秘书培养模式从理论向实用的转变，有助于秘书教育界与时俱进，与世同行的发展。

廖金泽先生将其著作结集成《中国秘书大全》，乃是一项创举，因为他在这方面的努力和贡献，以及他的著作中所表现出来的独创性

和专业性，堪与几十年前英国出版的《韦氏秘书大全》相提并论，代表了中国秘书教育改革的方向。

这套《中国秘书大全》分为四本，一是介绍企业中公司秘书、行政秘书、商业秘书、高级秘书职业规范的《秘书标准》；二是介绍企业秘书38种训练课程的《秘书训练》；三是介绍企业秘书常用礼仪、文书、制度、规定、表格的《秘书参考》；四是综合介绍秘书国家职业标准考试和中英剑桥秘书职业证书考试这两种目前国内最具权威性的秘书证书考试的内容、方法、技巧的《秘书考证》。近300万字的巨著，以中国现代企业秘书应当做什么为“经”，以秘书怎样做好这些工作为“纬”，经纬交织，把企业秘书工作当成一个系统工程来开发，按企业秘书工作的内在联系有序展开，循序渐进、深入浅出、语言生动、案例独特、内容翔实、观点新颖，不仅包含了丰富的秘书工作经验，而且包含了管理学、社会学、心理学、领导学、公关学、信息学、礼仪学等多学科的精华，其独创性、新颖性、生动性、系统性、标准性、实用性，令人印象十分深刻，其特点主要有以下几个方面：

一是重视国际领先水平的办公室管理和秘书职业意识与技能的培养。

二是对企业秘书运作过程中的基本程序、基本规范、基本方法作了具体而翔实的介绍。

三是重点突出，以“必须”和“够用”为原则，不谈理论和无用的知识，只讲怎样做好秘书各项实际工作。

四是系统性与实用性结合，对每项秘书工作有序阐述，体现很强的逻辑性；对秘书工作中具体问题分别作分析和解决，体现很强的独立性；引用大量生动案例和图表来说明秘书工作的方法与技巧，体现很强的实用性；对秘书实务经验进行总结概括和提炼，体现很强的时代性。

鉴于以上特点，我认为，廖金泽先生的这套著作非常适合成为国家秘书职业资格证书考试与中英剑桥秘书证书考试的辅助教材，因为这两种考试的主要内容都与廖金泽先生的著述内容非常吻合，那就是：秘书职业标准和秘书专业技能。

廖金泽先生的这套著作也非常适合高等院校、职业学院、中专职

校、培训机构等秘书专业的教师和学生做案例教学和秘书实务训练的教材。案例教学是保证培养优秀秘书人才的最重要的教学方法，它不是采用教师在授课时用例子或例证来说明自己所要阐述的观点，而是结合实际与学生就某一项秘书实务共同讨论，模拟演练，从中启发与感悟的方式。从这一点来讲，廖金泽先生的这套著作提供了非常有参考价值的内容。

廖金泽先生的这套著作更适合广大在职的企业秘书作为工作典范，适合更广大的欲从事秘书工作的准秘书作为入门指南，适合所有与企业运作有关的专业人士作为经验参考。因为它真正写出了现代秘书成功之道之所在。

毫无疑问，廖金泽先生为中国秘书事业的健康发展做出了突出贡献。因此，我很乐意为他的《中国秘书大全》作序，向社会推荐这套非常有特色的秘书专著。

前言

做一个训练有素的职业秘书

廖金泽

中国高教秘书学会常务理事
北京高等秘书学院客座教授

本书既是在职秘书的训练教程，也是高等院校秘书专业最有实用价值的培训教材。

作为传统的秘书教材的补充，本书可以说是秘书专业学生了解和掌握企业秘书职业素养和专业技能的最佳读物，即使没有导师指点，凭借自己的阅读和感悟，你也完全可以从机关秘书的应试教育中摆脱出来，为自己成为合格甚至出色的企业秘书打下非常坚实的基础。

的确，相对于传统的秘书教育教材，本书最大的作用是它的实用性。我在写作本书时，动用了我十多年积累的秘书训练经验，力求从秘书的职业素养、秘书的职业规范、秘书发现问题和解决问题的能力这三个方面，帮助秘书们学会建立正确的思维方式和有效的工作方法。我相信本书做到了这一点，这也正是本书与所有的秘书教材最大的不同之处。

本书的独创性和独特性并不仅仅在于它的实用性，事实上，虽然本书的编排及内容还显粗糙与稚嫩，不如正规教材那么系统和完善，但是本书所表现出来的与众不同的包含社会学、心理学、哲学、美学、伦理学的大秘书学，却如一种大智慧，对秘书具有受益终生的作用。因为它重在感悟，所以它不需要像考试教材那样死背教条；因为它重在实用，所以它不需要像考试教材那样按部就班。

如果秉持博采众长、兼收并蓄的态度，本书完全可以作为秘书教育的补充，让秘书专业的学生们在学好现有秘书教材的基础上，更早也是更多地从本书中接受企业秘书的训练，以便学生们在拿到毕业文凭后，能够迅速融入社会，既能当机关秘书，也能做企业秘书，多一

份就业的本领和机会。

遗憾的是，迄今为止，无论国内国外，都没有一本详尽系统介绍秘书训练的教材，本书算是一个先例。

前不久，我应邀在北京参加了中国高教秘书学会2003年学术会议，并被选为学会常务理事，我出版的一套8本共计200多万字的著作《秘书职业标准大全》也被评为“中国秘书杯”一等奖。但令我失望的是，这次会议并没有解决我们的高等秘书教育究竟如何适应市场需求，究竟培养什么样的秘书和怎样培养的迫切问题。虽然现有的秘书教育模式及其内容几十年来确实曾经培养了大批机关秘书人才，但面对市场急需大批企业秘书的现状，我们的秘书教育界仍然墨守成规，不知所为，或者心有余而力不足，以至于我这样注重实效训练的专业人士，在这些前辈和专家们中间显得非常另类。

其实，秘书教育和秘书训练有效地整合在一起，定位在培养企业秘书人才这个目标，我们的高等秘书教育将会有非常美好的前途。市场决定一切，如果继续因循守旧地死抱应试教育和传统教条，这个学科这个行业也会越做越衰。

中国最需要的不是当官的秘书，而是企业秘书。

关键在于改变我们的办学思路和办学方法，为市场需求服务，对现有的秘书教育体制和教材进行根本性的改革，放下高等院校的架子，走出学问的怪圈，真正为社会培养有用的专业人才，而不是培养当官的人才。

听说教育部编定的高等院校学科目录中取消了“秘书”这一科目，于是很多专家教授都在呼吁要为秘书教育正名。但是，如果秘书专业不能像会计专业、市场营销专业、律师专业那样为社会提供有用人才，正名又能如何？你自己不弄明白这个道理，怨不得别人不把你当回事！

现实令我们感慨：一方面，商业社会急需大批训练有素能力卓著的企业秘书，企业的老板和职业经理人已经日益认识到社会分工的重要性，只有依靠秘书的协助，自己才能更有效地从事经营和管理。而另一方面，社会仍然缺乏行之有效的秘书训练体系，本应承担这个责任来建立与实施这套体系的高等院校和职业学院，却又因为几十年来积重难返的体制而无法跟上时代的发展和适应这种经济转型的变化，

以至于现在的秘书教育仍然沿用机关秘书那套几十年来一成不变的东西，导师教学生死记硬背，学生毕业当了导师还是照样复制。大家为了提高自己的学问价值，始终还是在做文字游戏，结果秘书教育被弄得越来越不是东西。什么原理、定义、原则，即使你考了一百分，你依然不知道自己究竟怎样做秘书。

我始终纳闷，现在的秘书教育培养出来的毕业生，究竟能有几人有机会成为机关秘书？为什么我们的大学教育，仍然在做这种吃力不讨好的事情？大量秘书专业毕业生拿着文凭找不到秘书工作或者即使当了秘书却无法适应实际要求的事实已经在提醒我们：秘书教育必须向职业培训转变，实用性才是秘书教育的惟一出路。

我始终认为，在所有的职业中，恐怕只有秘书是可以无师自通的，因为秘书工作并不是一门学问，而只是一种技能，它完全可以通过职业训练或者实际操作来获得经验。正如一位商界伟人所说：大学教育对于商业成功并不重要。从这个意义上来讲，秘书需要的不是导师而是教练，不是学问而是方法。只有职业训练才能使秘书掌握正确的思维方式和有效的工作方法。

事实上，中外教育与培训理念的确存在着非常大的差异，中国的教育注重的是如何传授知识，告诉你为什么要这样做的道理；欧美国家的教育则强调掌握知识的技巧，告诉你如何才能做好的方法。同样是教育，但很显然，后者要比前者更实用，更有价值。譬如秘书教育，欧美国家就特别重视实际经验的积累和技能的培养，根据秘书职业的实用性，开设打字、速记、阅读与写作、办公室工作程序、计算机应用、秘书会计、企业法律、行政秘书准则等操作性课程，着重训练秘书的专业技能。

问题是，我们明明知道，在全球经济一体化的今天，欧美国家的职业教育确实能够适应社会发展的需求，但我们却仍然在羡慕与佩服别人的同时，对自己的老一套教育理论津津乐道，反复咀嚼。

秘书教育不仅仅是教育行业，更是服务行业，如果我们培养出来的秘书只会做学问而不会做事，对不起，秘书教育总有一天会寿终正寝。

最近，国家劳动和社会保障部规定秘书国家职业资格证书考试启用新的国家标准，将原已实行多年的等级标准由三个调整为四个，分别为国家职业资格五级（原初级），国家职业资格四级（原中级），

国家职业资格三级（原高级）和国家职业资格二级。

从启用的新标准可以看出，考核认证方式有了很大改变，由以前的理论知识考试和技能操作考试扩大至五个方面的考核：

一、书面应答。考生对标准化试卷作笔答，题型为选择题和单选题两种。

二、情景模拟。考生依据现场播放情景录像片，就书面问题进行笔答。

三、任务解决。考生对书面提出的任务进行书面解答。

四、综合测试。涉外秘书英语考试包括听力题、选择题、写作题。

五、业绩评估。专家对考生提供的个人业绩记录进行综合评审。应该承认，新标准的考核内容与考核方式明显在向国际标准靠拢，这种努力是需要充分肯定的。

在劳动部门推出秘书国家职业资格证书后，教育部门正在推行中英剑桥秘书证书，人事部门也将推出英国伦敦工商会秘书证书。资格证书的推出将成为千百万欲跨入秘书行业的人的敲门砖。

人的教育过程其实分为两个阶段，一是知识教育，二是职业教育，前者学习知识，后者培养技能。对秘书来讲，职业教育是在相应知识教育基础上针对秘书工作特点进行的职业技能训练，我直截了当将其称之为秘书训练。

与现有的秘书教育模式不同，我所欣赏的秘书训练课程应该是为企业秘书度身定造，它依据现代企业对秘书的工作要求和操作方法以及职业规范来设计相关的训练内容，结合人的素质培养和潜能开发，通过专家讲授、角色扮演、现场演示、情景模拟、案例研讨、个案操作等手段，着重培养与训练秘书的职业素养和专业技能，使之成为训练有素的职业秘书。这些看似简单的训练内容，其实都是深思熟虑之后的精心安排，它们对职业秘书的出类拔萃无疑具有举足轻重的作用。

培养和训练职业秘书，一是教，二是养，教是指导，养是熏陶，而教养就是在所有的职业行为上，着意训练其合乎标准的专业水准。

我始终坚持，真正的专业水准必须每天慢慢地积累，要想形成一种良好的职业习惯，只有坚持不懈地长期做与此有关的相同的事情。所谓训练有素，素就是标准和规范。对秘书而言，参加这种训练并且享受这个过程以及潜移默化而来的结果，无异于是从内心深处到外在

表现的脱胎换骨。做一件正确的事比把一件事做正确更重要。这个世界靠聪明是不会成功的，因为别人完全可能比你更聪明，只有把一件事做得踏踏实实无可挑剔，成功自然就在其中。

本书有三种使用功能，一是帮助有志于成为企业秘书的人入门；二是方便在职秘书进修，三是提供一种行之有效的辅助课程给高等院校及职业学院秘书专业的导师对学员进行职业训练。因为在秘书教育领域，有关秘书专业素质和综合能力的训练教材目前仍是空白，而本书的内容恰好满足了这方面的需求。

为此，我特地将二十个由我本人原创并且经自己多年实际运用证明非常有效的训练游戏附录在本书后面，提供给专业导师或培训教练在现场进行小组活动时使用，这些原创性GAME都是长期训练经验的积累，对增加团队训练的互动性，启迪学员理解训练内容，帮助导师提高训练效果具有非常积极的作用。

当然，这些训练游戏对自我修炼者而言同样具有有效的启示作用，虽然没有其他人一同参与演绎，但你仍然可以借助想象去品味和琢磨，感悟游戏中蕴含的深刻道理，体会茅塞顿开的精妙，并且融会贯通。

本书分为38课，也就是38个训练单元，每个单元又分为5个彼此关联的训练小节，如果是纯粹作为自我训练课程，则5个小节可作为周一至周五每天的训练内容，每个单元正好为1周，全套训练课程正好是38周。如果是集体训练，则每个小节为30分钟至45分钟不等，5个小节大致是半天至一天的训练时间。

当然，本书的内容安排比较紧凑，主要是为了结构方便，所以有的小节内容较少，有的小节内容很多，真正训练时还是应根据效果来决定时间的调整。

值得提醒的是，无论是你独立完成自我训练课程，还是由导师或教练提供辅导与帮助，在每个小节训练内容完成之后，都应该给自己的完成情况打分，这个有意的锁定会有助于你检查训练效果，增加训练的乐趣。

打分标准共有5项，它们分别是：

简单浏览：1分

仔细阅读：2分

基本领悟：3分

有所启发：4分

深刻体会：5分

然后，你将每个单元也就是5个小节的训练评分相加，看看自己的成绩如何：

5分：见鬼！你在瞎忙些什么？

10分：拜托啦！你得加油噢！

15分：不错！证明你在努力！

20分：好样的！恭喜你！

25分：天哪！真会有这事！

这是一个简单有趣的评分游戏，当你完成全部38个单元的训练课程并且进行总评时，我可以肯定，你一定会惊讶地发现，你自己的职业素养突然有了质的提高！这是潜移默化但却千真万确的变化！

如果你的训练体会比本书的内容更深刻更有意思，请别犹豫，立即将它写下来（注意，是用笔写下来，而不是在电脑上打字，因为写方块汉字最能锻炼你的策划能力、表现能力以及审美能力），因为这是你与众不同的心得，毫无疑问，它将使你受用终生！

我要善意地提醒那些教书育人的导师或教练：您的精心阐释和精彩演绎，对提高本书的使用效果无疑具有锦上添花的作用，因此我要建议您尽量采用以下这些有效的训练态度和方法：

一、有意识地通过照明、音乐、空气、味道、湿度，以及您的眼神、表情、说话语气与节奏、动作，甚至站立的角度、桌椅的摆放布局、电脑技术应用等手段，精心营造一种非常能够集中学员注意力和发挥学员思维能力的环境氛围，这对长时间在一个固定的空间里参加训练的学员精神与情绪至关重要，因为乏味与单调会使人走神或疲倦。

二、一定要用互动交流的方式来进行训练，最好的讲师老是一个人在唠叨，也难免会产生说教的枯燥与学员被动接收时自然的抗拒作用。

三、和学员交流时努力使用积极的态度和词语，譬如长辈式的赞许，包容性的态度，坦诚的惊讶感受，让她们感受到积极认可的氛围。

四、充分利用小组讨论的方式，既能使问题得到厘清，又能使记忆保持长久。

五、让学员回答同伴提出的问题，或让学员作为“客座专家”给其他学员讲授。请您记住，任何一位学员身上都有着您所不及的某方

面的专业特质和潜质，像一个乐队指挥那样调动每一位学员的参与，无疑会使训练过程精彩纷呈。

六、留出充分时间让学员提问或讨论，这对巩固当时的训练内容以及累积长期的学习效果非常重要。

七、诚实并且优雅地处理出洋相的尴尬局面。教练也有犯错的可能，这并不可怕或者丢人，有时候为了调节气氛，有意地犯错或装傻都会激活学员的情绪。重要的是，不要刻意去做，并且在真的犯错时能够随时巧妙地用幽默与诙谐化解这种尴尬。秘书大都比较感性，故意掩饰只会使她们反感。适当的自嘲可活跃气氛，过分则会庸俗。聪明的教练并不回避已发生的错误以及尴尬，睿智的化解和坦诚的态度，既可以加深学员对您的尊敬，又可以培养学员容忍他人失误的习惯，还可以锻炼学员面对意外的正确态度。

八、在任何时候任何情况下，都不要为难您的学员，更不要让学员难堪。您不仅是在训练学员的综合素质综合能力，更是在直观地教学员做一个大写的人。

为人师表尤其重要。

我在过去主办的百多期秘书训练班时，曾经有意识地安排了一些适合秘书修身养性的课程，结果我发现，效果非常之好，很多秘书仅仅上了几节课，就对自己身上发生的变化感到十分惊讶，不止一次有秘书情不自禁地告诉我：“真奇怪，周围的人都说我这些天变了许多，说我变得有女人味，有职业气质了！”从她们欣喜的神情中，我读到了满足与快乐，也更真切地明白了一个道理，那就是无论如何，修身养性的训练，包括内容的影响，氛围的营造，内心的感悟，彼此的感染，确实能够使每个人都受到不同程度的熏陶，自然而然产生这种微妙但却明显的变化。

最令我印象深刻的是这种课程曾经彻底改变了一位家庭妇女的命运，使她从一个因家庭变故而万念俱灰离家出走，为找工作而报名进修，形神憔悴目光呆滞的黄脸婆，逐渐变成一位风姿绰约雍容丰满举止优雅的美貌少妇，成为某集团公司办公室主任，结果使包二奶的丈夫回心转意，濒临破裂的家庭得以圆满，这个真实的案例已成为经典，它最具有说服力地证明修身养性对于职业秘书的价值所在。

真正的气质修养和美好姿态必须通过所有的细节慢慢地积累。坚

持不懈地长期做相同的事情，必然会形成一种良好的习惯。本书的内容及使用只是一个开端，但它足以为你打下坚实的修炼基础，让你脱胎换骨重塑自我，让你出类拔萃与众不同。

用38项课程来浓缩职业秘书的训练内容，其实只是一种象征，严格来讲，以这些内容为基础的自修，才是职业秘书一生的功课。

因此，我也要善意地提醒所有阅读本书的秘书和准秘书们，有了这本自我训练课程，将能够帮助你有选择有重点地做一些更有价值的事情。与集体训练课程不同的是，自我训练时没有教练在你身旁进行启发和辅导，所有的事情都必须靠你自己去完成，所有的感觉都必须要你自己去体会，在这个过程中，任何人都无法代替你思考和行动。请你记住：在这套训练课程中，你就是最终的答案！所有的细节都是必要的，所有的感觉都是真实的。只有你自己的体验与感悟才最有价值！

我所提供给你的是一整套非常实用的自修方法，希望它能对你的职业表现有实质性的帮助。

我想强调的是，本书所表现的综合素质和综合能力训练，同样非常适用所有的专业人士。

感谢中国高教秘书学会会长、中英剑桥证书考试专家委员会主任、中国秘书职业资格鉴定专家委员会副主任范立荣教授对我的慰勉与支持，这位中国秘书界的泰斗屈尊为本书作序，无疑是我的荣幸。正是由于范老以及其他前辈的理解和支持，我们的秘书教育事业才有可能与时俱进。

以各种方式参与本书写作的有包璐、杨穗琴、包善发、袁国强、包灵、袁杨灏、杨韵琴、杨军、杨伯利、周都、周波、杨琼、周小方、高维道、高飞、高科、韩纬华、韩纬仁、礼相法师、吕志敏、丁建中、海惕、唐建福、单聚伟、曾远东、谢志新、冯利彬、黄镇生、黄文忠、李扬、黄焱、王世红、沈建华、刘建腾、杨思卓、姜泽生、谭伟伟、李凡、熊晖、孙亮、蔡东源、范岳芳、谢欣颐、黄毅、薛亮、李秀华、邹兵、冯伟、周建强、傅蓓元等50多位朋友，在此一并致谢！

特别感谢乐建国、桂惠国、潘志强、王才粉、张晓宇、高叙法、董强、高倪平、李葆根、徐国华、罗颖、阮谷森、李维恭、温建强、温玉琼、孟悦华、陈新利、刘蕾、黄文忠、廖弟，是他们在我最困难的时候以各种方式的支持与帮助，使本书问世成为现实。真诚地谢谢他们！

目 录

序言：现代秘书成功之道	1
-------------------	---

前言：做一个训练有素的职业秘书	1
-----------------------	---

第一课 性格训练

本课提示	2
第一节 职业性格	3
第二节 自我诊断	5
第三节 性格塑造	6
第四节 行为修正	9
第五节 情绪控制	10

第二课 品质训练

本课提示	14
第一节 挑剔自我	17
第二节 激励自我	19
第三节 提高标准	20
第四节 讲究完美	22
第五节 追求卓越	23

第三课 气质训练

本课提示	26
第一节 古文阅读	27
第二节 唐诗欣赏	28
第三节 宋词欣赏	34

第四节 名著鉴赏	38
第五节 情调写作	41

第四课 欣赏训练

本课提示	44
第一节 音乐欣赏	47
第二节 美术欣赏	48
第三节 古玩欣赏	51
第四节 电影欣赏	52
第五节 戏剧欣赏	53

第五课 性情训练

本课提示	58
第一节 女红	61
第二节 插花	62
第三节 休闲	66
第四节 运动	68
第五节 打球	70

第六课 心态训练

本课提示	74
第一节 冥想	75
第二节 呼吸	76
第三节 放松	77
第四节 松弛	79
第五节 打坐	80

第七课 品位训练

本课提示	84
------------	----