

世界 500 强企业职业资格标准典范

世界 500 强企业管理标准研究中心 编著

职业秘书

任职资格与工作规范

The Qualification &
Job Specification For
Professional Secretaries



東方出版社

97774

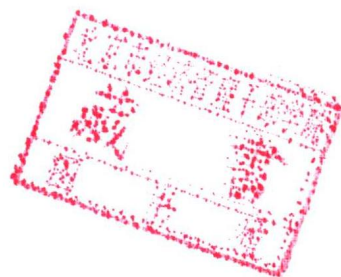
F272.8
98

世界500强企业职业资格标准典范
世界500强企业管理标准研究中心 编著

职业秘书

任职资格与工作规范

The Qualification &
Job Specification For
Professional Secretaries



東方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业秘书任职资格与工作规范/世界 500 强企业管理标准研究中心编著. -北京: 东方出版社,
2004. 1

(时代光华管理标准书系)

ISBN 7-5060-1797-0

I. 职… II. 世… III. ①企业—秘书—资格考核—规范②企业—秘书—工作—规范 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 121784 号

职业秘书任职资格与工作规范

著作责任者: 世界 500 强企业管理标准研究中心 编著

责任编辑: 吴玉萍

标准书号: ISBN 7-5060-1797-0

出版发行: 东方出版社

地 址: 北京市朝阳区门内大街 166 号 100706

网 址: <http://www.peoplepress.net>

印 刷 者: 北京市密东印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

开 本: 787 毫米×1092 毫米 16 开本 印 张: 19.375 印张 字数: 268 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版 印 次: 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1—7000 册

定 价: 40.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 翻版必究

致读者

在这样一个急剧变革、激烈竞争的时代，中国企业面临着前所未有的挑战。一方面，随着全球经济一体化进程的加快，越来越多的跨国公司凭借雄厚的品牌优势、技术优势和管理优势，长驱直入进入中国市场，快速抢占市场份额；另一方面，国内企业也是斗智斗勇，各出奇招，价格大战、人才大战风起云涌，行业竞争日趋白热化。

企业如何在这场没有硝烟的战争中取胜？如何提升核心竞争力？如何实现可持续发展？越来越多的事实表明，一切成功的企业都源于卓越的管理，而卓越的管理都源于建立可操作性的科学化、规范化、程序化的管理制度与管理标准。“一流的企业卖标准，二流的企业卖技术，三流的企业卖产品”。没有先进的一流标准，只能受制于他人，企业不可能做大做强。而这正是许多中国企业发展过程中的薄弱之处。当前，许多企业正处在从经验型管理向职业型管理的转型过程之中，由于缺乏规范科学的管理体系，工作盲目性、决策随意化、业务流程匮乏、生产、工作秩序不规范现象随处可见。同时，许多企业短视思想较严重，缺乏长远规划，过了今天，不知明天如何过？这些问题与企业想要基业长青、走可持续发展之路的要求相差甚远。因此，建立规范化、科学化、标准化的管理体系就非常现实而又急迫地摆在了越来越多企业的重要日程之上。

众所周知，跨国公司具有科学化的管理流程、标准化的工作制度和规范化的管理体系，这种专业化的管理水平使得他们在竞争中始终处于优势。因此借鉴学习优秀跨国公司的先进管理理念和管理经验便成为中国企业迅速摆脱窘境、快速提升核心竞争力的必然选择。

有鉴于此，我们与东方出版社、中国社会科学出版社联合推出了“时代光华管理标准书系”，本套丛书首批包括人力资源管理标准类、生产管理标准类、职业资格标准类等内容，丛书通过对国际知名成功企业规范化、精细化管理经验的系统总结，旨在为中国企业的管理工作提供全面系统、有章可循的详尽操作规范，为企业实行规范化管理提供一条快速便捷之路。

作为中国企业管理标准化、规范化的最佳参考范本，本书系具有以下几大特色：

一、系统总结跨国公司的成功经验。本书系由世界著名跨国公司的高级经理、培训经理及知名管理专家进行编写，他们通过对世界知名企业管理标准和管理制度的详细系统的收集整理，全面总结了跨国公司成功管理的精髓。

这些详尽系统的操作规范在跨国公司的应用已经非常成熟和完善，借鉴他们的成功经验，对缩小中国企业与跨国公司之间的管理差距，提高我国企业规范化管理水平无疑是一条有效的途径。

二、实用性、操作性强。本书系以帮助管理者和企业快速有效地解决各种实际问题为出发点，内容紧密结合企业各项实际工作。您可以根据自己企业的实际情况，以本书系为参考，进行针对性的学习并灵活运用到管理实践中，以迅速应对和处理各种问题。因而本书具有很强的实用性，对中国企业的各项基础管理工作有很强的指导和借鉴意义。

三、使用方便，效果显著。通过借鉴本书系的有关内容，您无须花大量的时间和精力，只要对相关的管理标准直接使用或根据情况稍加修改，就可以快捷方便地建立本企业的管理标准，因此本书系在使用上有很强的便利性。同时，由于这些标准和制度在跨国公司已成功应用多年，您将这些标准和制度引入本企业，相信能为您的企业带来立竿见影的效果。

四、随查随用的工作指南。本书系介绍的管理准则、标准和业务范本都与管理者的日常工作紧密结合，因此当您在实际的工作中遇到了问题不知如何专业化处理时，可以随时查阅本书系相关的知识点和技能点，以迅速有效地解决问题。作为一套工作指导手册，本书系有较高的参考价值。

最后需要说明的是，本书系因为通过大量收集整理有关跨国公司的各种内部管理标准、管理规章、管理流程而成，所以不可避免地存在语言风格不尽一致，体例也未能做到严格一致等缺憾，欢迎您提出宝贵的意见与建议，感谢您帮助我们改进与提高。如果您读后有收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享！

感谢东方出版社、中国社会科学出版社、北京中社博雅文化传播有限公司与北京时代光华教育发展有限公司的鼎力支持，我们将继续推出更多更好的管理标准。愿时代光华管理标准书系能成为您或您的企业提高规范化管理水平的得力助手！

世界 500 强企业管理标准研究中心

2003 年 12 月

前 言

秘书是国家机关和企事业单位普遍设置的一种职位,也是世界范围内最广泛的社会职业之一。现代秘书是一个复合型的人才,其所从事的工作是领导中枢的一种综合性工作,在承上启下、沟通内外、辅助管理上起着举足轻重的作用。秘书工作的运行状况直接影响着一个单位的整体工作水平和效率。因而古今中外各类领导无不把秘书放在极为重要的位置而给予高度重视。

21 世纪的今天,由于市场经济、知识经济浪潮的冲击,秘书工作内容不断拓展,秘书工作意识不断更新,秘书工作制度不断完善。训练有素、能力卓越的职业秘书在如今的商业社会因而显得非常匮乏,这从近几年来秘书这个字眼在人才招聘市场中频频出现,在招聘排行榜上连续位居前列即可看出。

企业急需能力卓越的职业秘书人才,却难以聘任到,一些从事秘书工作的职业人想培养自己成为符合企业需求的人才,却找不到评定的标准予以对照来获得提升。本书即针对目前的这种状况,从职业秘书的任职资格考核标准、基本能力要求、必备知识要求出发,设计一套适合企业的职业秘书任职资格评定标准及体系,并从职业秘书工作任务、工作内容着手,提供一份详尽的标准化的工作规范。

本书共八章,具体为:

第一章 职业秘书任职资格及考核标准,介绍公司秘书任职资格标准,包括基础类、助理类秘书任职资格标准及企业秘书任职资格考证的方法、流程。

第二章 职业秘书基本能力要求,阐述职业秘书的基本素养、职业道德、形象要求、胜任能力、沟通协调能力、服务上司能力、公关接待能力、商务活动安排能力、分析能力等。并提供自我形象、人际沟通、人际交往及谈判能力等的测试题以供实际测评和自我测评之用。

第三章 职业秘书必备知识要求,重点介绍职业秘书的日常应对礼仪、社交礼仪及茶点服务技巧、必备的消防知识和初级救护知识。并设计一套试题以供资格考评时测试。

第四章 职业秘书综合事务处理工作规范,介绍职业秘书在实际工作中如何提高工作流程效率,如何进行自我开发管理、例外事务处理、例行事务处理及有效

沟通的技巧,有效工作关系培养和保持良好公司形象的方法、艺术。

第五章 职业秘书信息管理工作规范,从职业秘书起着信息沟通的桥梁作用出发,介绍信息收集和处理,信息系统的建立、维护、利用、保密及电话、邮件应用等的工作规范。

第六章 职业秘书文档管理工作规范,介绍文档管理的内容及分类、存储、查阅、分装、销毁、保密等的工作规范。

第七章 职业秘书办公设备管理工作规范,介绍办公设备管理及费用的内容,申购、领用、日常管理办公设备和费用报销流程及管理规范。

第八章 职业秘书会务管理工作规范,阐述职业秘书会务工作的内容,及会前准备、会中协调、会后整理的职责、方法、要求。

本书条理清晰,内容全面,并提供了许多自我训练题,操作性极强,既可作为人事部门或单位领导聘任选拔职业秘书的参考,也可作为定期检查、考评职业秘书工作绩效的标准,同时可作为培训部门培训秘书人员和秘书人员自身修炼提升的教材。

时代光华系列产品简介

时代光华公司是一家以管理培训产品、多媒体文化产品的研发、生产为主业,兼及培训认证、咨询等多方面业务的科教传播企业,它与北京大学出版社、中国企业联合会、中华全国工商业联合会等战略合作单位立足于中国管理界及大众客户的需要,充分利用现代化的最新科技,携手推出时代光华管理课程等系列产品与服务。时代光华的核心理念:真诚创造成功;时代光华的使命:最大限度地满足客户学习、培训与娱乐的需要,全力以赴推动客户成长、发展,走向成功。

◆ **时代光华管理课程**:为满足中国广大管理者培训发展的需要而推出的一整套大型多媒体课程,产品形式为 **VCD(或 DVD)+CD-ROM+文字教材(含工具表单)** 的多媒体课程包,适合在 VCD(或 DVD)机或电脑上播放学习;课程内容涵盖管理培训的各种不同领域与层级,表现形式丰富多样而又生动灵活,既有大量的互动式的培训讲座,也有一定数量的情景剧(真人情景剧或卡通情景剧)。现已推出 120 余种。

◆ **时代光华网络课程**:是指对时代光华管理课程进行技术处理后通过网络进行远程互动式学习的课程,在内容上与时代光华管理课程完全相同;它可在以下网络上运行学习:①无线与有线电视网;②VOD、BOD 等有线网络点播;③企业内部宽带局域网或广域网。时代光华网络课程+时代光华网络学习管理系统(软件)=时代光华管理课程网络学习解决方案。时代光华为企业、机构组织培训和个人点播学习准备了极有成效的整套解决方案。

◆ **时代光华管理软件**:时代光华公司作为一家软件企业,近年陆续不断推出了一批培训类、应用类软件,深受各界广大客户的热烈欢迎。

◆ **时代光华经管类系列图书**:时代光华为满足广大管理者日益增长的发展需求,整合国内外一流出版资源开发编纂了系列实用类管理图书。时代光华经管类图书已引起国内图书市场的热烈反响,并获得了众多读者的一致好评。

若需了解更多信息请登陆 www.21TBC.com 或拨打免费服务电话 800-810-1058 或 010-82894446。

时代光华系列产品目录

时代光华管理课程目录							
编号	课程名称	课程包 定价(元)	网络课程 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)	网络课程 定价(元)
个人发展类(A)							
A01	现代企业员工职业化训练整体解决方案	2100	7200	D06	非人力资源经理的人力资源管理 ——部门经理人事管理技能训练	600	1800
A02	企业员工全面激励训练整体解决方案	1200	3600	D07	企业组织结构设计与部门职能划分	400	1200
A03	现代职业人士必备技能训练	900	2700	D08	岗位说明书的编写与应用	500	1500
A04	高层经理人的八项修炼	1200	3600	D09	企业如何有效激励员工	500	1500
A05	职业经理人十项管理技能训练	2200	6600	D10	辞退员工管理与辞退面谈技巧	400	1200
A06	时间管理:高效职业人士必备技能	1200	3600	D11	职责管理	600	1800
A07	有效沟通技巧	500	1500	D12	员工关系管理	400	1200
A08	双赢谈判	600	1800	D13	“问题员工”管理	300	900
A09	高效会议管理技巧	500	1500	财 务 类(E)			
A10	职业经理人常犯的 11 种错误	700	2100	E01	赊销与风险控制	1300	3900
A11	如何成为一个成功的职业经理人	700	2100	E02	职业经理人财务素养训练 ——非财务人员的财务管理	800	2400
A12	店面营业人员职业化训练	400	1200	E03	企业如何进行纳税筹划	600	1800
A13	如何做一名优秀的部门经理	600	1800	E04	有效收款策略与呆账处理实务	400	1200
A14	跨国公司员工的八个行为习惯	600	1800	生 产 类(F)			
A15	商务礼仪	800	2400	F01	卓越的现场管理:5S 推行实务	1300	3900
综合管理(B)				F02	生产主管职业化训练教程	900	2700
B01	现代企业规范化管理整体解决方案	2400	7200	F03	企业供应链物流管理 ——海尔、沃尔玛成功模式	1300	3900
B02	如何打造高效团队	1300	3900	F04	企业采购与供应商管理七大实战技能	400	1200
B03	成功的项目管理	1300	3900	F05	六西格玛在中国企业的实施 ——质量与流程能力的双重提升	600	1800
B04	管理流程设计与流程再造	300	900	F06	如何当好班组长	600	1800
B05	如何以绩效考核促进企业成长	800	2400	F07	生产问题分析与解决	700	2100
B06	追求卓越 ——美国八大名牌企业成功秘诀	600	1800	F08	改善生产管理的利器 ——5S 与 TPM 实务	600	1800
B07	世界十大知名企业高级管理人员训练教程	1200	3600	F09	高效的制造业物料与仓储管理	600	1800
B08	世界十大知名商学院高级工商管理培训教程	1200	3600	F10	精益生产之 JIT 实务	600	1800
战 略 类(C)				F11	全面质量管理 TQM	600	1800
C01	企业发展战略设计与实施要素	1300	3900	营 销 类(G)			
C02	如何创建学习型组织	1300	3900	G01	销售人员专业技能训练整体解决方案	1500	4500
C03	企业如何培育、提升核心竞争力	1200	3600	G02	卓越的客户服务与管理	1500	4500
C04	如何打造百年企业 ——企业高层的超级修炼	900	2700	G03	专业销售技巧	400	1200
C05	企业核心竞争力的培育方法与误区分析	400	1200	G04	如何建设与管理销售网络	400	1200
C06	培育核心竞争力的成功模式	300	900	G05	如何建设与管理销售队伍	800	2400
人 力 资 源 类(D)				G06	成功销售的八种武器 ——大客户销售策略	700	2100
D01	如何选、育、用、留人才	1200	3600	G07	顾问式销售技术	700	2100
D02	现代企业薪资福利设计与操作	1600	4800	G08	市场竞争策略分析与最佳策略选择	600	1800
D03	绩效管理实务	900	2700	G09	柜台销售技巧	400	1200
D04	招聘与面试技巧	800	2400				
D05	目标管理	1200	3600				

时代光华管理课程目录

编号	课程名称	课程包 定价(元)	网络课程 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)	网络课程 定价(元)
G10	专业销售表达技巧	300	900	LA02	工作态度训练 职业态度	400	1200
G11	有效的分销管理	600	1800	LA03	工作能力训练 职业技能	400	1200
G12	客户至尊 金牌客户服务技巧	600	1800	LA04	如何进行角色认知与时间管理	400	1200
G13	电话销售技巧	500	1500	LA05	如何有效的主持会议	400	1200
G14	促销员职业化训练	600	1800	LA06	如何与下属进行沟通	400	1200
G15	门市销售服务技巧	600	1800	LA07	如何进行有效的激励	400	1200
G16	如何做好产品解说	400	1200	LA08	如何委派工作	300	900
G17	强势推销 倍增销售业绩技巧	600	1800	LA09	如何有效的授权	300	900
G18	世界十大知名企业市场营销培训教程	400	1200	LA10	如何有效的督导下属	300	900
G19	产品推广与品牌推广策略	300	900	LA11	如何正确评估下属	300	900
G20	企业广告操作实务	300	900	LA12	如何与上级沟通	300	900
G21	以顾客为中心的价值营销教程	300	900	LA13	新员工如何接受工作指派	300	900
案 例 类 (H)				LA14	现代成功职业人士的七个习惯	500	1500
H01	海尔模式	1200	3600	综合管理类 (LB)			
H02	韦尔奇领导艺术与 GE 成功之道	1200	3600	LB01	28 个可以避免的管理错误	500	1500
MBA 全景教程 (I)				LB02	30 个常见的管理陷阱	600	1800
I01	MBA 全景教程之一: 企业战略 管理	980	2940	LB03	如何进行压力管理		
I02	MBA 全景教程之二: 管理经济学	980	2940	LB04	如何处理团队冲突		
I03	MBA 全景教程之三: 人力资源 管理	980	2940	人力资源管理类 (LD)			
I04	MBA 全景教程之四: 管理学	980	2940	LD01	怎样管理有缺点的员工	500	1500
I05	MBA 全景教程之五: 公司理论 与实务	980	2940	LD02	如何进行有效的面试	300	900
I06	MBA 全景教程之六: 公司理财	980	2940	营 销 类 (LG)			
I07	MBA 全景教程之七: 企业国际 化经营	980	2940	LG01	如何接近客户	400	1200
I08	MBA 全景教程之八: 市场营销	980	2940	LG02	如何发掘客户的需求	400	1200
I09	MBA 全景教程之九: 现代企业 组织设计	980	2940	LG03	如何进行有效的销售陈述	400	1200
I10	MBA 全景教程之十: 管理信息 系统	980	2940	LG04	如何处理客户的异议	400	1200
领导艺术类 (J)				LG05	如何快速达成销售协议	400	1200
J01	共赢领导力 提升领导能力的五种技术	800	2400	LG06	如何对顾客进行感情投资	500	1500
J02	成功领导的六种思维方法	800	2400	LG07	如何规避顾客禁忌	300	900
J03	曾国藩从政为官方略	900	2700	LG08	如何进行有效的顾客关系管理	300	900
跨国公司员工职业化训练高级互动课程 (K)				LG09	如何留住老客户	300	1200
K01	企业新进员工职业化训练教程	800	2400	LG10	如何培养顾客忠诚度	300	1200
K02	高绩效主管五项管理技能训练教程	800	2400	LG11	如何提供让顾客满意的服务	400	1200
K03	销售人员五项基本技能训练教程	900	2700	LG12	如何进行商会展示		
卡通情景互动课程类 (L)				LG13	如何制定营销计划		
个人发展类 (LA)				情景剧场 (M)			
LA01	职业意识训练 认知职场	400	1200	营 销 类 (MG)			
				MG01	电话销售情景剧 ——疯狂电话对对碰	600	1800
				MG02	以客户为中心的销售	1000	3000
				MG03	跨国公司销售人员在职业训练教程	600	1800

时代光华管理课程目录							
编号	课程名称	课程包 定价(元)	网络课程 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)	网络课程 定价(元)
行业课程(N)				N0105	医药销售经理的管理能力提升	2000	6000
医 药 业(01)				N0106	医院微观市场深度开发与专业化管理	2000	6000
N0101	系统招商在医药市场的成功运作	2000	6000	N0107	如何做好医药企业培训管理工作	2000	6000
N0102	OTC 产品的通路行销	2000	6000	金融保险业(02)			
N0103	医药专业销售技巧	2000	6000	N0201	金融行业服务礼仪		
N0104	如何提升医药商务主管的销售管理技能	2000	6000				
时代光华管理软件产品目录							
编号	产品名称	定价(元)		编号	产品名称	定价(元)	
人力资源测评系统(SS)				SB01	国际通用管理标准生产管理系统	198	
SS01	人力资源测评系统	580		SB05	国际通用管理标准营销管理系统	198	
SS02	时代光华网络学习管理系统	50000		SB06	国际通用管理标准财务管理系统	198	
管理文本类(SM)				SB07	国际通用管理标准制造业全程实施方案	198	
SM01	世界五百强企业软件系统	1980		SB08	国际通用管理标准服务业全程实施方案	198	
SM02	合同订立高手	580		SB09	国际通用管理标准酒店业全程实施方案	198	
SM03	万用公文范本数据库	198		SB10	国际通用管理标准建筑业全程实施方案	198	
SM04	企业通用文书	198		SB11	国际通用管理标准房地产业全程实施方案	198	
哈佛管理工具箱(SB)				SB12	国际通用管理标准装饰装修业全程实施方案	198	
SB01	国际通用管理标准管理中心全程运作系统	198		SB13	国际通用管理标准物业管理全程实施方案	198	
SB02	国际通用管理标准人力资源管理系统	198		SB14	国际通用管理标准商场管理全程实施方案	198	
SB03	国际通用管理标准办公行政管理系统	198		SB15	国际通用管理标准学校管理全程实施方案	198	
SB16	国际通用管理标准医院管理全程实施方案	198					
《职业经理人十万个怎么办》书系目录							
编号	书 名	定价(元)		编号	书 名	定价(元)	
通用技能类(1)				H205	如何有效授权	35.00	
H101	如何与上级沟通	28.00		H206	如何进行流程设计与再造	(估)37.00	
H102	如何与下属沟通	32.00		H207	如何进行企业组织设计	34.00	
H103	如何进行有效沟通	(估)28.00		H208	如何创建学习型组织	(估)36.00	
H104	如何进行时间管理	(估)28.00		H209	如何进行企业文化建设	(估)36.00	
H105	如何制订工作计划	(估)28.00		H210	如何进行团队建设	35.00	
H106	如何提升执行力	(估)30.00		H211	如何进行战略管理	38.00	
H107	如何进行商务文书写作	(估)32.00		H212	如何进行变革管理	(估)26.00	
H108	如何掌握商务礼仪	34.00		H213	如何进行风险管理	(估)28.00	
H109	如何提升人际关系能力	(估)32.00		H214	如何进行危机管理	(估)32.00	
H110	如何实现成功谈判	30.00		H215	如何提升企业核心竞争力	(估)27.00	
H111	如何进行会议管理	(估)28.00		人力资源类(3)			
H112	如何进行行政管理	(估)29.50		H301	如何进行工作分析	35.00	
H113	如何设计企业内部管理制度	(估)30.00		H302	如何进行人力资源规划	(估)30.00	
领导发展类(2)				H303	如何进行员工甄选聘用	32.00	
H201	如何提高领导力	(估)30.00		H304	如何进行员工培训	30.00	
H202	如何提高影响力	(估)25.00		H305	如何进行职业生涯规划与管理	35.00	
H203	如何正确决策	(估)32.00		H306	如何进行人才测评	(估)30.00	
H204	如何提高讲话水准	(估)28.00		H307	如何运用员工胜任能力模型	(估)34.00	

《职业经理人十万个怎么办》书系目录

编号	书 名	定价(元)	编号	书 名	定价(元)
H308	如何评估下属	32.00	H503	如何进行财务清查	28.00
H309	如何用人	(估)35.00	H504	如何进行财务控制	30.00
H310	如何进行员工关系管理	35.00	H505	如何进行收账管理与呆账催收	(估)34.00
H311	如何进行员工激励	(估)27.00	H506	如何进行投融资管理	(估)30.00
H312	如何提升员工满意度和敬业精神	(估)34.00	H507	如何进行现金流管理	(估)31.00
H313	如何管理核心员工	(估)30.00	生 产 类(6)		
H314	如何管理有缺点的员工	(估)38.00	H601	如何进行现场管理	32.00
H315	如何进行绩效管理	(估)28.00	H602	如何进行生产作业管理	32.00
H316	如何进行企业的薪酬设计	(估)29.00	H603	如何进行成本管理	(估)29.00
H317	如何留住人才	(估)26.00	H604	如何进行品质管理	34.00
H318	如何进行员工健康与安全管理	(估)28.00	H605	如何进行ISO 9000 质量管理	35.00
H319	如何处理劳动争议	(估)34.00	H606	如何进行精益生产管理	(估)32.00
营 销 类(4)			物 流 类(7)		
H401	如何进行营销调研	(估)28.00	H701	如何进行物流供应链管理	(估)30.00
H402	如何进行营销策划	(估)29.00	H702	如何进行供应商与采购管理	(估)32.00
H403	如何制订市场竞争策略	(估)29.00	H703	如何进行运输与配送管理	(估)36.00
H404	如何进行产品定价	(估)26.00	H704	如何进行仓储物料管理	(估)28.00
H405	如何进行品牌营销	28.00	H705	如何进行物流服务管理	34.00
H406	如何进行分销管理	(估)28.00	H706	如何进行物流成本管理	36.00
H407	如何建设和管理销售团队	(估)27.00	综合管理类(8)		
H408	如何进行区域市场的经营与管理	(估)30.00	H801	如何进行新产品开发	(估)28.00
H409	如何进行销售谈判	35.00	H802	如何进行人本管理	(估)34.00
H410	如何进行大客户销售	(估)28.00	H803	如何进行企业信息化管理	(估)30.00
H411	如何建立以客户为中心的销售	(估)28.00	H804	如何进行知识管理	(估)28.00
H412	如何进行顾问式销售	(估)30.00	H805	如何进行创新管理	(估)30.00
H413	如何进行促销管理	32.00	H806	如何进行目标管理	30.00
H414	如何通过广告进行营销推广	34.00	H807	如何进行标杆管理	(估)35.00
H415	如何进行整合营销	(估)28.00	H808	如何进行权变管理	(估)27.00
H416	如何进行网络营销	(估)29.00	H809	如何进行压力管理	(估)30.00
H417	如何进行企业电子商务管理	(估)34.00	H810	如何进行冲突管理	(估)29.00
H418	如何进行客户服务管理	35.00	H811	如何进行公关管理	(估)29.00
H419	如何进行客户关系管理	34.00	H812	如何进行项目管理	(估)30.00
财 务 类(5)			H813	如何进行合同管理	(估)35.00
H501	如何阅读财务报表	34.00	H814	如何防范和处理经济纠纷	(估)32.00
H502	如何编制公司预算	(估)26.00	H815	如何进行国际贸易操作	38.00
时代光华管理标准书系目录					
人力资源管理标准类(1)			S202	生产品质管理标准	18.00
S101	全员管理培训	48.00	S203	生产安全管理标准	50.00
S102	工作分析与职位说明	48.00	S204	生产物流管理标准	42.00
S103	薪酬设计与管理	46.00	S205	生产设施设备管理标准	42.00
S104	绩效测评与管理	46.00	职业资格标准类(3)		
S105	员工甄选与聘用	48.00	S301	职业经理任职资格与工作规范	32.00
生产管理标准类(2)			S302	职业秘书任职资格与工作规范	40.00
S201	生产作业管理标准	42.00			

时代光华培训书系目录					
编号	书 名	定价(元)	编号	书 名	定价(元)
管理发展类					
T101	职业经理十项管理训练(全三册)	99.00	T208	如何培训与激励销售队伍 ——打造金牌销售团队Ⅲ	28.00
T102	职业经理人常犯的 11 种错误	29.00	T209	有效的分销管理	30.00
T103	高层经理人的八项修炼	45.00	T210	店面营业人员职业化训练	20.00
T104	管理者的 88 个陷阱	39.00	T211	如何做好产品解说	20.00
T105	如何创建学习型组织	25.00	T212	门市销售服务技巧	30.00
T106	如何做一名出色的主管 新任主管培训教程	45.00	T213	顾问式销售技术	38.00
T107	有效沟通技巧	22.00	人力资源类		
T108	如何做一名优秀的部门经理	35.00	T301	绩效魔方:绩效管理操作手册	20.00
T109	跨国公司员工的八个行为习惯	28.00	T302	非人力资源经理的人力资源管理 ——部门经理人力资源管理技能训练	28.00
T110	卓越之路:企业全面战略管理实务	42.00	T303	员工关系管理	35.00
T111	共赢领导力:——提升领导能力的五种技术	42.00	T304	岗位说明书的编写与应用	22.00
T112	如何打造高绩效团队	45.00	T305	辞退员工管理与辞退面谈技巧	20.00
T113	曾国藩七大管理方略	25.00	T306	如何选、育、用、留人才	36.00
营 销 类			生产管理类		
T201	成功的大客户销售:实战策略、方法与核心技能	25.00	T401	如何当好班组长	25.00
T202	销售人员专业技能训练	25.00	T402	企业采购与供应商管理七大实战技能	22.00
T203	客户至尊:金牌服务技巧	25.00	T403	六西格玛在中国企业的实施 ——质量与流程能力的双重提升	22.00
T204	赊销与风险控制(上、下)	58.00	T404	改善生产管理的利器 ——5S 与 TPM 实务	30.00
T205	电话销售实战技能训练	25.00	财务管理类		
T206	如何系统规划销售组织与业务 ——打造金牌销售团队 I	28.00	T501	职业经理人财务素养训练 ——非财务人员的财务管理(上、下)	58.00
T207	如何管理与控制销售队伍 ——打造金牌销售团队 II	28.00	T502	企业如何进行纳税筹划	32.00
时代光华最新图书目录					
编号	书 名	估价(元)	编号	书 名	估价(元)
M101	扩张:跨国公司中国攻略/李光斗	28.00	T115	高绩效主管五项管理技能训练	35.00
M102	8 分钟给心冲个凉/何常明	25.00	T116	高效会议管理技巧	20.00
M201	这样的干部辞职吧/(日)畠山芳雄	28.00	T117	商务礼仪	28.00
M202	经理该干什么/(日)畠山芳雄	27.00	T118	企业新进员工职业化训练	21.00
M203	员工革命/(日)畠山芳雄	28.00	T214	市场竞争策略分析与最佳策略选择	20.00
M204	管理者革命/(日)畠山芳雄	28.00	T215	销售人员五项基本技能训练	35.00
M205	生产管理的正确实施步骤(日)木村博光	33.00	T307	绩效管理实务	35.00
M206	品质管理实战篇/(日)馆义之	30.00	T405	高效的物料与仓储管理	30.00
M207	首席推销员的习惯/(日)鹤田慎一	22.00	T406	全面质量管理	35.00
T114	如何成为一个成功的职业经理人	25.00	T407	生产问题分析与解决	33.00

若需了解更多信息请登陆 www.21TBC.com 或拨打免费服务电话 800-810-1058 或 010-82894446。

目 录

第一章 职业秘书任职资格及考核标准 1

- 第一节 秘书任职资格标准 3
- 第二节 基础类秘书任职资格标准 5
- 第三节 助理类秘书任职资格标准 17
- 第四节 秘书任职资格考证管理办法 27

第二章 职业秘书基本能力要求 37

- 第一节 秘书基本素养 39
- 第二节 秘书职业道德 45
- 第三节 秘书形象要求 46
- 第四节 秘书胜任能力 50
- 第五节 秘书沟通协调能力 52
- 第六节 秘书服务上司能力 59
- 第七节 秘书公关接待能力 66
- 第八节 秘书商务活动安排能力 67



第九节	秘书分析能力	74
第十节	秘书自我形象测试	76
第十一节	秘书人际沟通能力测试	80
第十二节	秘书人际交往能力测试	81
第十三节	秘书谈判能力测试	83

第三章 职业秘书必备知识要求 91

第一节	秘书日常应对礼仪	93
第二节	秘书电话礼仪	105
第三节	秘书社交礼仪	111
第四节	秘书接待工作基本职责	120
第五节	秘书茶点服务技巧	123
第六节	秘书应具备的消防知识	124
第七节	秘书应具备的初级救护知识	130
第八节	公司秘书任职资格必备知识考题	145

第四章 职业秘书综合事务处理工作规范 165

第一节	提高工作流程效率标准内容	167
第二节	自我开发管理工作规范	169
第三节	例行事务处理工作规范	174
第四节	例外事务处理工作规范	182
第五节	时间管理工作规范	183
第六节	有效沟通技巧	187
第七节	计划管理工作规范	191
第八节	成本控制意识培训工作规范	194
第九节	遵循职业健康安全原则	196

第十节 新老秘书工作交接规范	201
第十一节 有效工作关系培训规范	204
第十二节 工作职责和工作能力认知要求	205
第十三节 问题解决工作规范	208
第十四节 保持公司形象工作规范	208

第五章 职业秘书信息管理工作规范 211

第一节 基本信息收集工作流程	213
第二节 信息系统建立工作规范	215
第三节 信息系统维护工作规范	216
第四节 信息系统利用工作规范	217
第五节 信息系统保密工作规范	219
第六节 电话与邮件应用工作规范	220

第六章 职业秘书文档管理工作规范 231

第一节 文档管理标准内容	233
第二节 文档分类工作规范	234
第三节 文档存储工作规范	237
第四节 文档查阅工作规范	241
第五节 文档分装工作规范	242
第六节 文档销毁工作规范	245
第七节 文档保密工作规范	247

第七章 职业秘书办公设备管理工作规范 251

第一节 办公设备管理及费用报销标准内容	253
第二节 申购办公设备工作规范	255



第三节	领用办公设备工作规范	256
第四节	办公设备日常管理工作规范	258
第五节	费用报销流程及管理规范	263

第八章 职业秘书会务管理工作规范 269

第一节	会务工作标准内容	271
第二节	会前准备工作内容	274
第三节	会中协调工作职责	286
第四节	会后整理工作规范	291