

成功秘书

Chenggongmishuguanwuxue

跟我学

莞君 编著

成功的秘书工作，是确保相关系统健康运行的纽带，是决策变为实际行动的桥梁，是各类信息整合、传递传输和及时反馈的关键。成功的秘书，是领导的得力助手和参谋，是社会效益和经济效益的重要创造者。因此，从某种意义上说，成功的秘书是成功事业的前提，秘书的成功，是事业成功的基础。《成功秘书跟我学》一书，从秘书的工作性质、社会特性，以及在各类系统中的重要性等方面做了精辟的阐述，从实际出发，对秘书工作的人员整体素质、业务能力等方面提出了具体要求，并详尽地介绍了如何做好诸如文件运行、政务信息、会务服务、公关策划、协调关系，以及各类具体服务工作的方式方法和艺术技巧。因此，这是一本帮助秘书走向成功的工作指南和必备手册。同时，《成功秘书跟我学》一书，还努力提高人们在市场经济社会中竞争能力为出发点，就如何在日常工作和生活中处理和协调与各种类型的领导、各类同事的关系，提供了一系列行为准则和规范，并从心里学和社会学的角度提出了充满善意的建议。所以，《成功秘书跟我学》不仅是一本帮助从事秘书工作的人走向成功的好书，而且也是一切从事社会工作的所有人员适应生存环境、搞好人际关系，完善人格魅力，事业走向成功的重要参考。

成功的秘书工作，是确保相关系统健康运行的纽带，是决策变为实际行动的桥梁，是各类信息整合、传递传输和及时反馈的关键。成功的秘书，是领导的得力助手和参谋，是社会效益和经济效益的重要创造者。因此，从某种意义上说，成功的秘书是成功事业的前提，秘书的成功，是事业成功的基础。

《成功秘书跟我学》一书，从秘书的工作性质、社会特性，以及在各类系统中的重要性等方面做了精辟的阐述，从实际出发，对秘书工作的人员整体素质、业务能力等方面提出了具体要求，并详尽地介绍了如何做好诸如文件运行、政务信息、会务服务、公关策划、协调关系，以及各类具体服务工作的方式方法和艺术技巧。因此，这是一本帮助秘书走向成功的工作指南和必备手册。

同时，《成功秘书跟我学》一书，还努力提高人们在市场经济社会中竞争能力为出发点，就如何在日常工作和生活中处理和协调与各种类型的领导、各类同事的关系，提供了一系列行为准则和规范，并从心里学和社会学的角度提出了充满善意的建议。所以，《成功秘书跟我学》不仅是一本帮助从事秘书工作的人走向成功的好书，而且也是一切从事社会工作的所有人员适应生存环境、搞好人际关系，完善人格魅力，事业走向成功的重要参考。

成功秘书

Chenggongmishugengwenxue

跟我学

莞君 编著

这是一本帮助秘书走向成功的工作指南和必
手书。同时，《成功秘书跟我学》一书，还从努力提
升我们在当今经济社会中的竞争能力为出发点，就如何在
工作和生活中心理和协调与各种类型的领导以及各
种同事的关系，提供了一系列行之有效的建议和
从心理学的角度提出了克服障碍的建议。

《成功秘书跟我学》不仅是一本帮助从事秘书工作的人走向成功的好
而且也是一切从事社会工作的所有人员适应生存环境，搞好人际关
完善人格魅力，事业走向成功的重要参考

图书在版编目 (C I P) 数据

亨通语言罐头/芜 君著. —呼和浩特:内蒙古人民出版社, 2003.12

ISBN 7-204-07165-4

I.亨... II.芜... III.人间交往 IV.C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 120502 号

亨通语言罐头

成功秘书跟我学

芜 君 编 著

责任编辑:苏朝红

出版发行:内蒙古人民出版社(呼和浩特市新城西街 20 号)

印 刷:北京金红发印刷厂

开 本:880×1230 1/32

印 张:12.5

字 数:300 千字

版 次:2004 年 6 月第 1 版

印 次:2004 年 6 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-204-07165-4/H·44

定 价:104.00 元(共四册)

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

PART ONE 第一章

秘书概要——古今中外各不同

秘书部门——协调服务的中枢	3
秘书部门的职能特性	3
秘书部门的作用	6
秘书工作——全面优质的服务	7
秘书工作的基本内容	7
秘书工作的基本要求	10
秘书工作的知识能力	11
新时期秘书素质要求	13

PART TWO 第二章

特殊白领——成功秘书的生存法宝

CONTENTS 目次

角色认知——成功必备的基本素质	19
要有较强的文字表达能力	19
要有必备的基本素质	27
尽职尽责——成功必备的工作技巧	32
主动为领导分忧	32
既出力又不要越位	34
做工作要细致周到	36
提一份无懈可击的方案	38
让领导乐意接受你的建议	41
向领导说“不”的技巧	44
获取信赖——成功的为人处事技巧	46
消除与领导之间的心理距离	47
实绩是取得信赖的基础	47

向领导展现自己的优势	49
要勤于向领导汇报	51
替领导办他不愿办的事	53
让领导感觉良好	54
加强与领导亲属和朋友的沟通	55
不可成为去处不明的人	57
不要以权谋私	57
荣辱不惊——应对自如的技巧	58
判断领导信任与否的技巧	58
解决领导嫉妒的技巧	60
化解领导误解的技巧	62
误解领导的化解技巧	64
化解与领导分歧的技巧	66
化解对领导不满的技巧	68

PART THREE 第三章

牢记“秘书”头衔——与领导相处的艺术

从我做起——让领导认可的艺术	73
重要的第一印象	73
多做实事,保持良好印象	77
要与领导保持一定距离	78
少说多做,不出风头	81
共处原则——叫领导信任的艺术	83
对领导要理解而不要苛求	83
与领导相处的五项原则	91
左右逢源——令领导赞赏的艺术	99
与豪爽型领导相处法则	

与冷静型领导相处法则	100
与暴躁型领导相处法则	100
与优柔寡断型领导相处法则	101
与自私型领导相处法则	102
与挑剔型领导相处法则	102
与不放心型领导相处法则	103
与互相有矛盾的领导相处法则	104
与新领导相处法则	104
与过去曾是下级的领导相处法则	105
与女领导相处法则	105
与春风得意型领导相处法则	106
与处于逆境领导相处法则	107
与官僚主义领导相处法则	108

PART FOUR 第四章

公文办理——系统运作的灵魂

公务文书——系统运作的灵魂	112
公文的种类	112
公文的性质和作用	121
公文办理工作的基本原则	125
发文办理——公文正常运行的保证	128
公文的草拟	130
公文的会签	132
公文的审核	134
公文的签发	139
公文的编号和登记	140

收文办理——贯彻执行依据	141
--------------	-----

公文的签收登记	142
公文的审核分发	145
公文的拟办	147
公文的批办	150
公文的承办	153
公文的催办	156
公文的归档管理	161

PART FIVE 第五章

会议服务——贯穿始终一线牵

会议上的秘书——无处不在的细致服务	165
-------------------	-----

会议的类型	165
秘书与会议工作	168
对参会秘书的要求	171

会议各项准备——有备无患	175
--------------	-----

为确定议题做好前期工作	175
会议组织机构的职责	177
会议文件的撰写和准备	180
预备会讲话稿写作要领	182
动员会讲话稿写作	184
庆祝会讲话稿写作	186
表彰会讲话稿的写作	187
专业会议讲话稿的写作	188
会议总结讲话稿的写法	190
会序册的编制	191

会场布置	193
其他会务准备	197
会议邀请——诚意的表达	200
会议通知	200
会议请柬	201
会议邀请书	202
会议接待——到家一样的感觉	204
会议报到	204
会议分组	206
食宿安排	207
会议记录——历史性的备忘	208
会议记录的准备工作	209
会议记录的方法	210
会议记录的格式	211
做好会议记录的要求	212
会议纪要——贯彻会议精神的依据	215
会议纪要的种类	215
会议纪要的写作格式	216
会议纪要的写法	217
会议纪要写作要领	219
写好会议纪要的基本要求	220
会议催办	220
PART SIX 第六章	
政务信息——为领导决策助力	
政务信息——发挥参谋作用的重要手段	225
政务信息及其特性	225

政务信息的种类和类型	227
政务信息的特征	232
提高效能——当好领导的参谋助手	235
政务信息人员的素质要求	236
政务信息的工作方法	239
政务信息工作原则	242
精益求精——抓好每个信息工作环节	246
信息的收集与传递	247
信息的分析与预测	253
信息资料的整理加工	257
精品意识——锤炼信息编写技巧	259
围绕主题选材	260
精心安排结构	261
制作精彩标题	262
提炼引人导语	263
写好主体部分	264
PART SEVER 第七章	
完善自我——秘书的为人之道	
善于应酬——社交活动的基本要求	269
语言技巧是应酬的常规武器	269
行为技巧是应酬的重要手段	280
应变的技巧	288
携手共进——与同事交往的学问	300
善于与各种同事交往	301
既善于合作又平等竞争	306
善于借力共创事业	313

升职必读——对秘书的几条忠告	320
----------------	-----

关于能力方面的忠告	320
关于心理方面的忠告	322
关于形象方面的忠告	324
关于竞争方面的忠告	325
关于同事方面的忠告	326
关于领导方面的忠告	327
关于处事的忠告	329
关于其他的忠告	335

PART EIGHT 第八章

公关策划——秘书才能的全面展示

公关专题活动策划——重要的务实公关	338
-------------------	-----

公关专题活动的种类和要点	338
专题公关活动的注意事项	342
常规性专题公关活动的策划	346

公关广告宣传策划——团体形象的象征	354
-------------------	-----

公关广告的类型及基本要求	355
公关广告策划的内容与形式	358
公关广告的策划技巧	364

公关新闻宣传活动策划——树立崭新团体形象	367
----------------------	-----

各种新闻媒体的比较	368
新闻稿件的策划	372
视听新闻稿件的特点	377

第一章

秘书概要——古今中外各不同

本章关键词:秘书、秘书部门、秘书工作

在我国古代,“秘书”一词开始是指宫廷中的藏书。如班固的《汉书》中多次提到“御史掌秘书”、“刘歆校秘书”。这里的“秘书”,显然都是指图书典籍。其后逐步演化,由指图书变为指掌管宫中藏书的官吏。东汉桓帝时,开始设秘书监。魏晋南北朝以后,又有秘书省、秘书令、秘书丞等机构或官职。他们的工作范围往往与图书、文书有一定的关联,但与今天人们所说的秘书并不相同。

在西方一些国家里,政府机构和私人的各行各业中也有秘书一类的工作人员。他们的工作也是辅佐性和服务性的,多半负责草拟打印文书和接待来访等事宜。但有些政府高级官员也称“秘书”,如国防部长称国防秘书;外交部长称外交秘书,这与我们通常所说的秘书又不相同了。

我们这里讲的秘书,是指在我国党政机关、部队、社会团体或企业、事业单位领导的助手,它的工作具有辅助性、服务性。一些单位里,大都设有秘书处、秘书科或办公厅、办公室。在这些机构内往往设若干秘书工作人员,他们虽不是本

单位某一领导的助手，但却是本单位所有领导者的助手，围绕本单位的领导活动开展工作。

本单位、本系统工作开展如何，业绩如何，与秘书的辛勤工作是密不可分的。

从事秘书工作的人，要想大有作为，体现自己的社会价值，就要加倍努力，使自己成为一名成功的秘书，这也是我们编写此书的目的和意义所在。

第一节 秘书部门

——协调服务的中枢

在我国,党和国家机关、人民团体和各类业务机构大都设有秘书部门,规模较大的企业、事业单位、部队也设有秘书部门。有些单位称为“办公厅”、“办公室”,有些单位则称“秘书局”、“秘书处”、“秘书科”。级别从部级到科级均有。一般基层单位不设秘书部门,只配备少数人员担任秘书工作。

一、秘书部门的职能特性

秘书部门同业务部门在职能上有所不同,其特性是:

(一)综合协调性

机关、团体、部队或企业、事业单位的秘书部门具有综合性,有协助领导人指挥全局,协调各部门工作的职能。它密切联系各方,沟通信息、协调步伐、襄赞谋划,促进整体功能的最优发挥。秘书部门必须要了解方方面面的情况;研究问题,向领导汇报;并提供参谋意见。遇有各职能部门都管不

链接

秘书活动一般包含在领导活动和组织活动之中,有着明显的潜在性和隐蔽性。这就要求秘书不能彰显自己的劳动成果,不得对外表现自己,要甘当无名英雄。

的问题;难以归口的问题,秘书部门都要管起来。同时,也要求自身熟悉本单位的全部业务,尤其要熟悉党和国家的方针、政策、法规。

(二)中枢辅助性

秘书部门是领导中枢的组成部分,但又不同于有决策能力的领导部门。在行政机关的分类上,秘书机构属于行政中枢的辅助机关,秘书部门在一个机关单位是属于行政中枢的一个工具,是辅助领导进行工作的机构。

秘书部门接近领导,对实施领导起保障的、辅助的作用。这种作用是以领导意见为根据,而不能代替领导做决定,可以提出意见、建议以至方案,而这只有被领导采纳并成为决定后,才能以领导机关或领导人的名义去贯彻执行,并通过协助领导进行调查研究,贯彻落实党和国家的方针、政策,以及处理文电等实现的。

(三)窗口中介性

秘书部门处于领导部门与职能部门、职能部门与职能部门、本单位与上级单位或本单位或下属单位之间,是机关联系上下、左右、内外的纽带。外单位办事人员联系工作或业务部门、基层单位造访主管领导,首先要通过秘书部门。秘书人员又常常奉命代表或帮助领导人处理一些问题,接待群众和各方人士,收集有关的信息。如果秘书部门环境优雅,关系融

洽,秘书人员态度友好。办事认真,就会给访客留下良好的印象,使访客心目中树立起机关的良好形象,进而提高领导的威信,增进外单位与本机关的业务往来,这就可以起到“门面”和“窗口”的作用。秘书部门是凭借所处的中介位置开展工作,其工作过程也是一个中介过程。

(四)机要政策性

所有单位的秘书部门,因为掌管文电印信,起草文件,经常参加领导层会议,知晓工作情况,接触广泛,消息灵通,而且较早知密或较多知密,并且是集中保管党和国家机密的要地,因而具有很强的机要性。在日常工作中,经常检查总结本系统本单位执行路线、方针、政策和法令的情况,每一件秘书工作都要贯彻政策,因此又体现着较强的政策性。

(五)综合服务性

相对职能部门的专业性和单一性而言,秘书工作具有综合性、服务性。秘书工作涉及方方面面,这些方方面面虽然各有职能部门主管,但都与秘书工作直接或间接相关。

秘书部门的工作既为领导者的领导活动服务,使领导活动的效率和质量得以提高;同时也为各职能部门和人民群众服务,因此具有综合服务性。

二、秘书部门的作用

在机关、单位,秘书部门主要发挥着以下几个作用:

(一)参谋助手作用

在领导活动中,秘书工作起直接的助手作用。无论是辅助决策、协助管理,还是承办各种实务,诸如打接电话、收发文件、打印公文、接待来访、安排会议、从事调查研究、掌握形势发展和动向、承办领导交办的临时任务,这些都体现出秘书部门的助手作用。同时,秘书部门的参谋作用也贯穿在领导工作的过程中。秘书部门或秘书人员在撰文、核文、办文时,经常提供一些参考性意见,也常出主意,想办法,或提出方案,发挥着重要的参谋作用。

(二)枢纽协调作用

秘书部门是承上启下的总枢纽,是文件吞吐、信息集散、决策下达、内外联系的总渠道。秘书部门也是领导者的办事机构,又处于联系上下、左右、内外的中介位置。机关单位经常性的协调工作,成为秘书工作的重要组成部分,甚至辅助领导者进行重大事项的协调工作。在保证系统运转中发挥着重要作用。

(三)耳目信息作用

秘书部门是一个机关单位的信息中心,秘书工作人员进行调查研究、收集材料、掌握信息,及时反映情况,其信息沟通涉及上、下、左、右、内、外,具有全方位性,既是领导了解各方面情况的耳目,也为领导决策提供全面、及时、准确的信息。

(四)督促检查作用

秘书工作的督促检查既是贯彻落实党的方针、政策和系统中心工作部署的重要环节,也是有效地辅助领导者实施管理。秘书部门要变被动性的坐等催办,为主动性的督促检查,秘书部门的督促检查具有促进作用、完善作用、监督作用和反馈作用。

第二节 秘书工作 ——全面优质的服务

秘书工作是由秘书部门的职能特性决定的,它有着繁杂的工作内容和严格的要求。

一、秘书工作的基本内容

秘书工作概括起来,大致有以下几个方面: