

优秀
秘书
培训指南

刘琼
胡贤林★编著

金牌

是如何炼成的

秘书



本书由知名专家精心打造，
对如何成为一名优秀秘书进行了全面阐述，
通俗易懂，注重实战，

旨在帮助广大秘书人员迅速提高职业素养。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

是如何炼成的

金牌

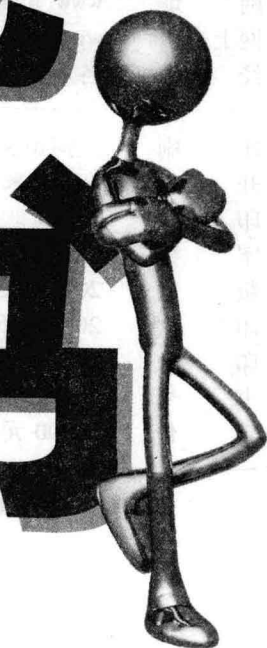
秘书

优秀
秘书
培训指南

刘琼
胡贤林★编著



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



图书在版编目 (CIP) 数据

金牌秘书是如何炼成的/刘琮, 胡贤林编著. —上海: 立信会计出版社, 2012. 11
ISBN 978 - 7 - 5429 - 3688 - 2

I. ①金… II. ①刘… ②胡… III. ①秘书学
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 250169 号

策划编辑 戎其玉
责任编辑 徐小霞 彭 钦

金牌秘书是如何炼成的

出版发行	立信会计出版社	邮政编码	200235
地 址	上海市中山西路 2230 号	传 真	(021) 64411325
电 话	(021) 64411389	电子邮箱	lxaph@sh163.net
网 址	www.lixinaph.com	电 话	(021) 64411071
网上书店	www.shlx.net		
经 销	各地新华书店		

印 刷	三河市文阁印刷厂	
开 本	787 毫米 × 1092 毫米	1/16
印 张	15.25	
字 数	218 千字	
版 次	2013 年 6 月第 1 版	
印 次	2013 年 6 月第 1 次	
印 数	1—10 000	
书 号	ISBN 978 - 7 - 5429 - 3688 - 2/C	
定 价	29.00 元	

如有印订差错, 请与本社联系调换



前言

秘书既是一种让人羡慕的职业，也是一种具有挑战性的职业。作为单位或企业的高级白领，他们的职责就是为身负重任的领导者创造最佳的决策环境，当好参谋和助手。

优秀秘书给人的印象是：全心全意并准确无误地为上司提供服务与帮助；干练、精明的处事作风；待人接物彬彬有礼；永远一副胸有成竹的样子……而一个业绩平平的秘书给人的印象是：按部就班、不求创新；缺乏个性，默默无闻；每天忙于大量的日常琐事，无一技之长；办公室里的“花瓶”……如果说一个普通秘书做事欠缺周密性和细致性，会把简单的事情变复杂，使微妙的问题恶化，使棘手的问题得不到解决，甚至使人际关系变得紧张，并且使自己的上司和部门领导之间形成尴尬的局面，那么一个金牌秘书则能掌握非同寻常的做事方法，能与各种性格的领导和谐相处，从而使自己从一个普通的秘书成长为一个能够凭经验和能力独立打点公司，成为一人之下、万人之上的“二把手”。

秘书的职业不像流水线上的岗位，有其固定的程序和生产模式，秘书工作受很多人性化的因素影响，必须在具体的工作情境中培养自己的职业意识、职业素养、职业习惯、职业技能和职业礼仪等，即使是专业出身的秘书，也需要在不断的实践中获得业务技能的提升。

秘书必须加强高效沟通和待人接物的能力，为适应新的工作要求做准备。秘书要通过提升自己的沟通和管理技能，让自己快速成为行政管理的高手，从而获得广阔的职业发展空间。本书包含了一些比较符合现实需要的新知识，国际秘书的新动向，以及秘书实操与达标的行动方案，读者可以综合运用有关知识，使其成为职场奋斗的新的起跑线。



本书从职业素质、工作职责、商务沟通、商务组织安排、会议管理、档案与信息管理等十一个方面描述了一个称职秘书所必须具备的个人素质和职业技能，主要针对从事秘书职业或即将从事秘书职业以及对秘书职业感兴趣、渴望了解秘书工作的朋友而编写。不论你是否拥有秘书资格证，也不论你是否秘书专业出身，更不论你以前对秘书有着怎样的印象或理解，本书都可以为你展现一个真实的全新的秘书世界。

编 者



目录 CONTENTS

第一章 角色认知，秘书岗位的职责和要求 /1

很多人认为秘书是领导的助手，是一种职业。随着社会分工越来越细致化，人们开始这样定位秘书职业：从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务，以辅助决策、综合协调、提供服务为主要职能，是领导者、主事者的参谋和助手。

- 01 做一个让领导赏识的秘书 /2
- 02 秘书必备的职业素养 /8
- 03 理清工作内容，才能做好具体工作 /15
- 04 具备相关知识，让秘书工作驾轻就熟 /18
- 05 行动起来，做好秘书工作 /23
- 06 积极献言献策，当好领导的第二“脑库” /28

第二章 训练有素，让一切工作得心应手 /33

秘书是领导的智囊团和助手，能够辅助领导者从事各项管理工作，负有参与综合协调、督促检查、拾遗补缺等重大责任。而新时代秘书更是要求工作制度化、专业化、现代化，秘书人员应不断充实自己、提高自己。职业道德素质是人们在一定的职业活动中形成的行为规范，良好的职业道德素质是秘书从事快节奏、高效率工作的首要条件，是秘书自我完善的必要条件，是秘书职业活动的行为指南。

- 01 周密安排日常工作 /34
- 02 接听电话有素养 /40



- 03 待人接物，大方得体 /45
- 04 与领导相处，把握距离与分寸 /48
- 05 处理好人际关系，拓展自己的关系网 /53
- 06 培养良好的职业习惯 /57
- 07 广泛积累，做得力的全能帮手 /60

第三章 商务沟通 /67

沟通是一门艺术，也是一门学问。只有在商务沟通中做到游刃有余的人才能在职场上取得良好的晋升机会。商务沟通主要侧重在技能，包括倾听、面谈、电话沟通、会议沟通、演讲与演示、商务谈判以及跨文化沟通等内容。秘书是领导与员工之间一条重要的沟通渠道，因此秘书人员能否处理好人际关系，直接影响着秘书工作的成败。

- 01 沟通与协调的方法与技巧 /68
- 02 外圆内方，圆通地处理人际关系 /73
- 03 组织谈判与方案制订 /75
- 04 谈判现场的安排 /80
- 05 灵活应变，处理谈判中的问题 /83

第四章 商务活动的组织与安排 /87

随着全球政治、经济一体化时代的到来，企业自行组织的各种各样的大型活动越来越成为人们沟通、交流、宣传、公关、推广的重要手段和渠道。商务活动的组织与安排是秘书的主要工作职责之一，也最能体现秘书工作能力。商务活动主要工作内容包括活动安排、组织、沟通和实施，也就理所当然地成为秘书必须面对的一项重要工作。

- 01 组织会见与会谈 /88
- 02 组织商务活动 /90
- 03 安排商务旅行 /93



第五章 会议管理 /97

会议是一种信息传递、交流、创造的活动，是一个集思广益的渠道。会议可以使不同的人、不同的想法汇聚起来，相互碰撞，“擦出智慧的火花”，从而产生新的想法和方案，达成新的共识。一次成功的会议，需要秘书人员精心筹划与安排，从拟订会议议程到布置会场再到会议内容记录，整个过程既繁琐又不能疏忽大意，这需要秘书在日常工作中多加磨练。

- 01 会议准备 /98
- 02 拟订会议议程与日程 /100
- 03 布置会议现场 /102
- 04 做好会议记录 /105

第六章 档案与信息管理的 /109

很多秘书最不喜欢做的工作可能就是档案管理，因为档案管理既枯燥又乏味，但又是不能不做的一项重要工作。档案对公司而言，具有十分重要的行政、法律和研究价值。它既是公司信息汇总的资料库，也是领导作出正确决策的依据。秘书在做档案管理的时候要有一定的方法和技巧，只有掌握了这些技巧，才不会在关键时刻不知所措。

- 01 主次分明，分门别类做好档案管理 /110
- 02 规范保管与编制档案，便于查找 /114
- 03 信息的管理与收集 /117
- 04 掌握信息收集的渠道 /121

第七章 办公环境管理 /125

一个完整、统一而美观的办公室形象，能增加客户对公司的信任感，同时也能让公司职员在心理和视觉上感受到舒适，会使员工更加精神焕发地去工作。现在很多企业的秘书不太注重办公室管理，认为这是无关紧要的工作。其实不然，办公室管理的好坏，直接影响企业的办公效率，更影响企业的对外形象。

- 01 布置轻松愉悦的办公环境 /126



金牌秘书

是如何炼成的

02 办公安全管理与突发事件处理 /128

03 制订计划，提高办公效率 /131

第八章 文书写作 /135

秘书的职责之一，就是根据工作的需要撰写各种文书。一名优秀的秘书，要能正确地领会领导的“意图”，写出具有较强的政策水平、专业水平和语言表达能力的文书。文书写作对秘书来说是一项非常重要的工作，不仅需要相应的业务知识，还要有认真负责、一丝不苟的工作态度和默默无闻的奉献精神。

01 文书写作的主要内容 /136

02 指导性文书的写作 /138

03 规范性文书的写作 /142

04 调查报告的写作 /146

05 会议性文书的写作 /150

06 生活性文书的写作 /156

第九章 时间管理 /161

时间管理并不是要把所有事情都做完，而是更有效地去运用时间。时间管理的目的，除了要决定你该做什么事情之外，另一个很重要的目的是确定哪些工作可以先放一放。时间管理不是完全的掌控，而是降低变动性。秘书的时间管理分为两个部分：第一部分是替领导掌控时间；第二部分是规划好自己的时间，以免闲时太闲，忙时太忙，造成时间分配不均。

01 管理好时间，让工作更具效率 /162

02 方法得当，时间管理才有效 /165

03 有效避免浪费时间 /168

04 提高办事效率 /170

第十章 日常文件处理 /175

准确、及时地处理好各种文件是秘书的一项基本职责，也是一项非常重要的工作。比如替领导收发文件，下发内部文件，如



果不掌握技巧，很容易出现手忙脚乱的被动局面。虽然有时事情很简单，但处理起来也同样要一丝不苟。

01 日常收文处理 /176

02 日常发文处理 /180

03 文书档案管理 /184

04 日常函电处理 /188

第十一章 商务礼仪 /191

俗话说：秘书是企业的形象代言人，是企业的一面镜子。这种说法形象地说明了秘书的行为礼仪对于企业的重要性，使得秘书必须遵守标准化的职业礼仪，成为企业最受欢迎的人之一。

01 办公室礼仪，彰显企业文化 /192

02 穿戴得体，仪态大方 /194

03 电话礼仪，声音也可以传递形象 /200

04 餐桌礼仪，展现个人修养 /208

05 商务交往礼仪，体现高超的交际手腕 /210

06 商务酒宴礼仪，尽显餐桌文化 /217

07 赠受礼礼仪，让礼尚往来顺手又顺情 /221

第十二章 自我完善，职业发展最重要 /225

在秘书行业里，你有什么期待，你打算将秘书职业作为自己的终生职业吗？秘书人员应该对自己的职业方向有个清楚的定位和规划，不能盲目地在职场上打拼，应该知道自己想要什么，将来会在什么位置上发展。

01 保持学习热情 /226

02 把握秘书职业规律，找准职业方向 /228

03 找准时机，给自己创造升职的平台 /231

第一章



角色认知，秘书岗位的职责和要求

- 做一个让领导赏识的秘书
- 秘书必备的职业素养
- 理清工作内容，才能做好具体工作
- 具备相关知识，让秘书工作驾轻就熟
- 行动起来，做好秘书工作
- 积极献言献策，当好领导的第二“脑库”



很多人认为秘书是领导的助手，是一种职业。随着社会分工越来越细致化，人们开始这样定位秘书职业：从事办公室程序性工作，协助领导处理政务及日常事务，以辅助决策、综合协调、提供服务为主要职能，是领导者、主事者的参谋和助手。

01 做一个让领导赏识的秘书

从事秘书工作的人员，有的能在很短的时间内得到领导的重用与赏识，而有的却像一颗弃子，没有自己的定位，更得不到领导的认可。虽然每个企业的要求和领导的喜好都各有不同，但秘书工作人员要想得到企业和领导的赏识，就应具备以下几个职业素质。

一、修炼自己的职业素养

1. 提前上班做准备

有些秘书认为不迟到，按时上班就可以了，但在领导眼中，员工的每一次出勤都看在眼里，记在心里。如果每天早到一会，就会给人感觉你重视这份工作。不仅如此，早到一会还可以对一天的工作做个安排和规划。这也不是让你起得多么早，而是在生活节奏上迅速一点，比如早上尽量赶上整点的公交，洗漱的速度加快一点，仅此而已，为什么做不到呢？



李玉是一家公司的总经理秘书，但她每天都坚持提前半小时来到公司。到公司之后，李玉不会马上坐下来工作，而是先看看办公室是否整洁，办公用品摆放是否错落有致，然后开始拖地，擦桌椅，将净水器灌满水，然后再回到自己的座位上，开始做一天的工作计划

与安排。

半年以后，公司进行内部调整，需要精兵简政。一时公司上下人心惶惶，只有李玉每天依然提前来到公司做着这些简单而又繁琐的工作，



好像什么都没发生。

最后调整结果出来, 李玉不但没有被裁, 而且还晋升为公司总经理助理。

2. 工作有主见

如果一个秘书说话唯唯诺诺, 在工作中只会随声附和, 没有自己的主见和创造性, 这很容易让领导感觉这样的秘书能力不是很强。每个领导都希望自己的秘书在工作中要有自己的个性和主见, 为公司创造更多的财富。

3. 爱岗敬业

要想做好秘书工作, 得到公司的认可, 就要脚踏实地地对待这份工作。“干一行爱一行”是敬业的表现, 如果“身在曹营心在汉”, 时刻有跳槽的想法, 那么这份工作很快会向你亮起红灯。

4. 勇于承担责任

秘书人员在工作中免不了会出现一些风险和状况, 这时候, 需要的不是后退和推卸, 而是挺身而出, 勇于承担责任和风险, 这样才能沉着、冷静地面对和处理问题, 这样才是合格的秘书, 也才能获得上层管理者的赏识和认可。



小梅在一家台资企业从事经理秘书工作, 经理不在时, 采购单的签字工作就由小梅负责, 不过每次都必须经过经理同意小梅才会代签。

有一次经理出差, 采购部的主管来找经理, 说有一批德国的产品非常不错, 如果将这批产品买下并拿到国内销售, 效益肯定不错。只不过情况比较紧急, 如果慢一步, 很可能就会让同行抢先。小梅犹豫了一下, 觉得经理有事在身, 况且平时也都是自己代经理签采购单, 应该问题不大, 于是就自作主张地在采购单上签了字。

但是公司有一条十分重要的原则, 如果采购员的账户上没有钱, 那么就不可以透支继续采购, 直到重新把账户存满才行, 而这通常要等到下一个采购季节。这一次, 小梅恰恰犯的就是这一错误, 透支了账户上



的存款。

小梅以为公司现在也不着急采购其他物料，等把账户存满就没事了。但不巧的是，刚过两天，经理就从外地打来电话，告诉小梅有批韩服很畅销，让小梅尽快通知采购部让人采购，并让小梅代为签字。小梅立刻傻了眼，一时不知该怎么办。经过百般思量，小梅决定勇敢向经理承认自己的疏忽和错误。她没有找借口开脱，一五一十全跟经理坦白了。经理听后，十分生气，但由于小梅的态度良好，经理觉得自己的秘书能够坦诚面对自己的错误，很不错，就没多追究，又向公司总部申请了采购经费，终于渡过了这个难关。

后来，采购的这两种产品在市场上均广为畅销，公司也因此获益不少，对此，公司给了小梅一笔可观的奖金。

虽然小梅付出了努力也收获了回报，但在那种情况下，能够勇于承认自己的错失需要冒很大的风险。要知道，一旦经理对自己的行为采取另一种态度或者经小梅签字的第一份产品销售情况不好，那她很有可能会被处罚甚至撤职。然而小梅正是以自己勇于承担责任的行动，赢得了领导的认可和奖赏。

5. 做事勤快

具有勤勉意识的秘书会把“四勤”作为自己工作的准则，即手勤、腿勤、眼勤、脑勤。企业乐意接受这样的秘书，因为她们善于将各种信息进行综合分析、处理，形成书面材料提交领导参阅；善于开展调研工作，能及时掌握第一手翔实信息；善于观察，虽不能眼观八路面面俱到，但能对重点对象、重点问题进行细致的观察，以点带面，寻求问题的解决办法；善于勤记、勤思考，不断创新思维、开拓进取。

6. 头脑要灵活

一件事情，领导说了两遍还没听明白，这种秘书会得到领导的认可吗？脑袋灵活的秘书不仅能够在很短的时间内领会领导意图并正确把握，还能够在接到任务后马上开展，并在短时间内快速、准确地做好。

7. 有自我牺牲精神

秘书职位不高，有时却比领导还要忙，碰到公司业务很忙的时候，还不得不牺牲自己的时间加夜班。为了公司的利益要有牺牲自己的休息



时间的意识，并随时做好双倍付出、加倍努力的准备。

二、深入了解领导

作为一个合格的秘书，一定要深入地了解领导。要摸透领导的工作特点、工作能力、领导的个性、兴趣爱好、人际关系及心理活动。每个领导都有自己的个性和处事、办事的方法，秘书人员只有摸清领导的这些特点，才能更好地配合其工作，使工作顺利开展，得到领导的赏识。

1. 掌握领导的工作特点

只有真正掌握了领导工作的特点，秘书才能够较好地履行职责，完成领导交给的各项任务；才能够使工作有章法，高效有序；才能够始终保持清醒头脑，不断提高业务能力，在自己的岗位上越做越好。要想掌握领导的工作特点，就要从以下几个方面入手：

①摸透领导的办事特点。领导办事善于自己直接打电话和亲自动手写信函，秘书就要做好登记备案；领导喜欢让秘书办些小事，秘书就要勤快一点。

②摸透领导的思考特点。领导喜欢关起门来独立思考，秘书要尽量不让人去打扰；领导喜欢同大家议论，秘书应根据领导意图，找有关同事前来集体探讨。

③摸透领导的口述特点。领导观点准确，逻辑严密，“出口成章”，秘书应当快速做好记录，注意把口语变成书面语言，逐条推敲观点、论据，补充必要材料，使之更加严密；领导只交代意向，没有具体内容，秘书要积极收集有关资料，考虑谋篇布局，列出提纲，经领导审定后动笔。

2. 了解领导的工作能力

领导的工作能力没有一个标准，有能力强的领导，也有能力平平的领导，甚至可能是工作能力逊于自己的领导。给不同工作能力的领导做助手，其手法肯定不一样。这就对秘书的工作方法提出了要求。

如果你所服务的领导者水平及能力都很高，你只需本本分分地做好辅助工作，一般情况下不会出现大的失误。但是如果你觉得领导者工作能力真的逊色于你，甚至非常的低，你就只有做到尽职而不越位，才能



与领导融洽相处，才有利于各项工作的顺利展开。要想做到尽职而不越位，可以从以下几个方面着手：

①务必保持谦虚的态度，不要锋芒毕露。一些领导正是因为能力不够高，所以才需要秘书。因此秘书在为这样的领导者工作时，一定要谦虚谨慎，不要以为自己有一点才华便锋芒毕露。

②尊重领导的决策。即使你的工作能力再强，你也是秘书而不是领导，因此不要替领导做出决策，如果真的发现有什么不妥的地方，可以旁敲侧击地给领导一点暗示，万不可当面顶撞，更不能擅自更改。

③找到领导者的闪光点。“闻道有先后，术业有专攻”。领导者的工作能力即使不如自己，但是却有自己独特的人格魅力和统筹能力，不然也当不上领导，自己需要做的是多观察和学习他的长处，协助领导更好地工作，完成工作计划。

④尽自己所能辅助领导者把事情做对。领导者工作能力相对不足时可能会做错一些事情，而秘书所要做的就是尽其所能帮助领导者把工作做好，把事情处理妥帖，而不是等着看领导者的笑话。

3. 深知领导者的个性特质

一个人的性格决定了他的工作习惯、工作方法与工作规律，而秘书的工作就是为领导者的工作提供帮助，这就必须深知领导者的个性，只有这样，才能更好地根据领导者的个性来为其安排好工作事宜，比如按照其个性来写讲演稿、拟订相关工作文件等，从而与领导者进行默契合作。

其实摸透领导者的个性对秘书来说是非常有必要的。一般而言，深知领导者个性，对秘书有以下两个方面的好处：

①深知领导者的个性特点，才能与领导者达成默契。

②深知领导者的个性特点，才能在工作中少走弯路。

4. 熟知领导者的人际关系网

既然是领导者，必定会有很多方面的社交关系，而这些关系也与他的工作休戚相关，因此，作为秘书，必须了解自己的领导在工作和私人



方面的交际范围。如果不了解领导的交际范围，分不清他与什么人是什么关系，不知道他与不同人的亲疏远近，就会在许多看似不重要的小事上处理不周，甚至会使领导陷入难堪的境地。

如果来访者坚持要见上司，却又不愿说出求见的理由，其中八成有隐情。一般情况下，秘书应该挡驾，态度坚定地告诉对方：“我很抱歉，我的上司明确授权予我，他只会见事先有约的来访者。在我安排您之前，他要求我搞清楚您拜访他的真实意图和要求，我必须履行我的职责。”策略性的挡驾需要找些合理的借口，比如“我很愿意帮助您，但是现在我的上司正在开会，会议十分重要，短时间内不会结束，因此我建议您给他写张条子，我会设法交给他，请他安排具体时间。”如果来访者有重要事情，而上司正在开会或会客，秘书应该请来访者在会客室稍候，然后将来访者的名片或写张便条送进去给上司，也可通过内线电话提醒上司。

当确定上司不想见来访者时，可以这样回答来访者：“希望我能多给您一些帮助，但领导现在有急事，可能需要一段时间，您最好与他进行书信联系。”

做秘书的有必要充分了解领导，领导的人际关系尤其需要充分了解。于公，了解领导的人际关系，有利于避免陷入工作竞争上的不利地位；于私，了解领导的人际关系，可以更方便地为领导服务，让领导工作起来没有后顾之忧。

5. 摸透领导的心理活动

很多时候，很多话因为各种各样的原因，领导并不方便说出口，但是一些事情如果不按照他所想的那样安排或处理又不行。这就需要做秘书的能够把握领导的心思，能够通过领导的言行来摸透他的心理活动，然后按照他的所思所想去行事，这都需要摸透领导的心理。

秘书的本职工作就是为了辅助领导完成工作，为领导出谋划策，排忧解难，但有时候领导有口难言，这时就需要秘书去领会领导的真实意图，帮其解围。如果能顺利地帮助领导解决不能处理的问题，秘书绝对会得到上司的器重。