

MI SHU
GAO XIAO LV GONG ZUO

秘书 高效率工作

文华 主编

手册



清晰的工作方案

高效的办事艺术

GAO XIAO LV GONG ZUO

秘书 高效率工作

文华 主编

手册



图书在版编目 (CIP) 数据

秘书高效率工作手册 / 文华主编. — 北京: 企业管理出版社, 2012. 5
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0026 - 5

I. ①秘… II. ①文… III. ①秘书学—手册 IV. ①C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 065877 号

书 名: 秘书高效率工作手册

作 者: 文 华

责任编辑: 丁 锋

书 号: ISBN 978 - 7 - 5164 - 0026 - 5

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 16 印张 300 千字

版 次: 2012 年 5 月 第 1 版 2012 年 5 月 第 1 次印刷

定 价: 36.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

本书编委会

主 编 文 华

编 委 (排名不分先后)

马 飞 王 扩 王 树 刘玉林

王树唐 汪本有 张凤云 周小新

周本唐 胡占国 古 月 周 燕

顾 勇 刘占佳 柏小明

前 言

秘书主要是指从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。从工作性质上讲，秘书是一种辅助性、服务性的工作，日常工作是平凡而琐碎的。秘书的工作范围不仅很宽，而且工作内容变化快，所以工作显得很繁杂，有大量事务性的工作需要在限定时间内处理，因此，工作效率的高低成为判断秘书人员工作能力强弱的重要标准，也是衡量秘书人员综合素质高低的重要方面。

我国秘书学家李欣说：有了秘书工作，就有了它的规律、要求和相应的办法。那些在工作中成绩卓越的秘书，总是能从表面上繁琐杂乱，看似没有规律的事物中找出规律性的东西，总结出有效的工作方法，从而保持工作的高效率，在这个难度很大的工作岗位上游刃有余。

作为秘书，要想在人群中脱颖而出，出类拔萃，就必须以积极的进取心来迎接一切，采取各种有效的方法，提高工作效率。本书针对秘书的工作特性，从实务出发，阐述了如何才能成为一个高效率的秘书，全书内容共分八章：

第一章，工作计划与技能。本章讲述秘书如何根据工作目标制订有效的工作计划，以及如何熟练地运用各种办公设备，提高工作技能。第二章，如何提高办事效率。本章讲述秘书在工作中要从小事抓起，处处留心，勤于思考，掌握各种办事的技巧，才能提高办事效率。第三章，高效率利用时间。本章分析了导致时间浪费的多种因素，讲述了秘书怎样才能挖掘时间潜力，科学地使用时间，高效率地进行富有创造性的活动。第四章，自我调控克服弱点。秘书在工作中面临很大的压力，本章讲述了秘书如何才能控制自己的情绪，合理地安排工作，消除自己前进道路上的障碍。第五章，细心安排领导出行。安排领导出行的相关事宜，是秘书的一项经常性工作，本章对出差前的计划、出差中的工作和生活安排等事项都进行了详细的阐述。第六章，适时当好领导参谋。高明的秘书往往具有很强的预见能力，能够对事物发展的趋势作出准确的判断，那些能够把握好参谋时机，提出高质量建议的秘书，最能得到领导的青睐。第七章，高效组织安排会议。很多单位的会议是由秘书负责组织和筹备，秘书应该掌握组织会议的各种知识，尽职尽责地把会议的组织管理工作做好，从而提高会议质量和效益。第八章，有效得体交谈公关。作为秘书，经常与各种各样的人打交道，掌握沟通的技巧，使自己成为一个受众人欢迎的人，有时甚至比技术才能更加重要。

由于编者水平所限，书中错误之处在所难免，欢迎读者批评指正。

编者

目 录

第一章 工作计划与技能	1
第一节 合理制订工作计划	1
一、秘书工作计划概述	1
二、制订工作计划的程序与方法	6
三、秘书目标管理方法	9
第二节 秘书基本工作技能	14
一、秘书写作技能	14
二、记录及录音整理要求	16
三、通信工作技能	20
四、办公设备运用技能	23
五、办公自动化工作技能	28
六、现代化电子网络工具的应用	35
第二章 如何提高办事效率	47
第一节 有备而来、点滴记事	47
一、要从小事做起	47
二、应备备查“工具书”	48
三、凡事计划在先	48
四、井然有序	49
五、合理布局	50
六、小本随身的妙处	51
七、朝思暮想的妙法	51
八、多做为上的原则	52
九、自编程序的高招	52
十、自我提醒的办法	53
第二节 办事、处事的技巧	54
一、一次完成艺术	54

二、化繁为简艺术·····	54
三、委曲求全艺术·····	55
四、洗耳恭听技巧·····	55
五、处处留心技巧·····	56
六、一目十行技巧·····	56
七、“不求甚解”技巧·····	57
八、百问不厌技巧·····	58
九、迂回包抄技巧·····	58
十、不可轻信技巧·····	59
第三节 述事、议事的艺术·····	59
一、明白原则的艺术·····	59
二、意在话先的艺术·····	60
三、横向通气的艺术·····	61
四、善始善终的艺术·····	61
五、留有余地的艺术·····	62
六、一包到底的艺术·····	62
七、事不过三·····	63
八、平心静气·····	64
九、顺心转意·····	64
十、设身处地·····	65
十一、以事喻理·····	66
第四节 借力、认错的艺术·····	67
一、工作减负艺术·····	67
二、请人帮忙艺术·····	67
三、助人磨己艺术·····	68
四、认错为勇·····	68
五、重新开始·····	69
六、刨根寻底·····	70
七、不失时机·····	71
八、找到“事源”·····	71
九、防患于未然·····	72
第五节 头脑潜能的开发·····	73
一、变向思维技巧·····	73
二、适度思考技巧·····	73
三、分解剖析技巧·····	74

四、比较鉴别技巧·····	75
五、提炼综合技巧·····	75
第六节 提高效率、超越自我·····	76
一、了解工作的意义·····	76
二、培养坚忍的性格·····	77
三、采取主动的态度·····	77
四、伸展思考的触角·····	77
五、要富有挑战精神·····	78
六、忌当“差不多”先生·····	79
七、限用一分钟发表·····	79

第三章 高效率利用时间····· 81

第一节 时间与时间利用·····	81
一、时间利用的含义·····	81
二、树立正确的观念·····	81
三、时间的基本特征·····	82
四、时间利用的原则·····	82
第二节 工作时间的利用·····	83
一、秘书工作时间利用概述·····	83
二、秘书工作时间利用中的通病·····	83
第三节 工作时间的运筹方法·····	85
一、用尽可能少的时间办尽可能多的事·····	85
二、将工作内容交错安排·····	85
三、将时间定期“盘点”·····	86
四、目标运用法·····	86
第四节 工作时间的利用艺术·····	86
一、日常文书工作·····	86
二、怎样有效地读和写·····	87
三、克服拖延的艺术·····	88
四、克服工作中浪费时间的现象·····	89
第五节 提高时间效率的技巧·····	91
一、集中精力,抓住时间·····	91
二、提高效率·····	91

第四章 自我调控克服弱点	94
第一节 自我表现	94
一、办公桌的整理	94
二、命令或指示要经过确认	95
三、工作上没有“办不到”	96
四、不要忘了上司所交待的事情	96
五、工作不要积压	96
六、如何安排工作	97
七、公事私办的技巧	97
八、办公室拒绝闲聊	98
第二节 怎样克服弱点	98
一、怎样克服难堪	98
二、怎样克服怯懦	99
三、怎样克服失意	99
四、怎样避免误解	100
五、怎样避免偏见	101
六、怎样对付内疚	101
七、怎样对付“揭短”	102
八、怎样应付压力	102
九、怎样制怒技巧	103
十、怎样摆脱烦恼	104
十一、怎样战胜孤独	104
十二、怎样控制情绪	105
十三、怎样消除紧张	106
十四、怎样抵销嫉妒	107
第五章 细心安排领导出行	108
第一节 与外界交往	108
一、把具体资料放在手边	108
二、促成难以安排的约会	109
三、如何处理约会要求	111
四、如何面对不速之客	111
五、如何与来访者聊天	112
六、怎样选择聊天的时间	113

七、简短交谈的技巧	113
八、欢迎客人的技巧	114
九、及时介绍自己的技巧	115
十、告别有何技巧	115
十一、精彩地作介绍	116
十二、记住对方的名字非常重要	116
十三、领导忘记了约会,该怎么做	117
十四、取消约会时你该怎么说	118
十五、别人取消约会时你该说什么	119
十六、对经常取消约会者你该怎么办	119
十七、面对愤怒和不满的人怎么办	120
十八、如何回答有敌意的问题	120
十九、如何把消息传达给新闻界	121
第二节 与外宾交往	122
一、接待外宾须知	122
二、外宾如何迎送	122
三、如何排列礼宾次序	124
四、如何准备谈判	124
五、谈判中的服务	124
六、谈判结束后的服务	125
七、见面礼节和交谈原则	125
八、注意正式会面与会谈的礼仪规范	127
九、馈赠与受礼时应注意哪些事项	128
十、其他涉外活动礼仪	129
十一、如何陪同外宾参观游览	130
第三节 出行安排	131
一、订出周密的计划	131
二、随从事务	131
三、日程安排	132
四、车、船、机票的订购	132
五、领导住宿安排	132
六、如何准备领导携带用品	133
七、领导出差前秘书事务安排	133
八、领导动身当天秘书应做的工作	133
九、领导出发后的联络工作	134

十、领导考察, 随行秘书的服务工作	134
十一、领导返回时的迎接	134
十二、出差回来后秘书应做的工作	135
第四节 招待客人	135
一、接待来客	135
二、引导客人	136
三、秘书端茶的艺术	136
四、如何打断上级会客	137
五、如何处理会客中又来新客	137
六、迎接远方来客的艺术	137
七、如何送别远客	138
八、如何会见客人	139
九、会见座位的安排	139
十、会谈的安排	139
十一、会见、会谈程序如何安排	139

第六章 适时当好领导参谋 141

第一节 明确参谋角色	141
一、怎样才能当好参谋	141
二、协调工作要到位	142
三、要善于“拾遗补阙”	142
四、要甘当“无名英雄”	143
五、要注意积累知识	143
六、要敢于“报忧”	144
七、要学会“只听不传”	145
八、要学会“淡化”	145
九、要学会“不当回事”	145
十、要学会“黏合”	146
十一、不要“顺竿爬”	146
十二、不要怒形于色	146
十三、要在大事上为领导分忧	147
十四、不打领导的“旗号”	147
十五、要正确传达领导者的意图	147
十六、要勇于承担责任	148

十七、要守口如瓶	148
十八、切忌“酒后吐真言”	149
十九、要优化“参谋”形象	149
二十、要善于服从领导	151
二十一、要善于出好点子	151
二十二、要巧于给领导指错	151
二十三、要巧于“拒绝”	152
二十四、要善于给领导“圆场”	153
第二节 把握参谋时机	154
一、预测的艺术	154
二、随机“参谋”	155
三、建议的时机	156
四、审时与度势	157
五、主动原则	158
六、灵活原则	159
七、参谋时机的快速原则	160
第三节 选择参谋方式	160
一、秘书辅助决策与组织内部参谋机构	160
二、秘书辅助决策与组织外部参谋机构	161
三、辅助决策的信息储备	161
四、辅助决策时机的把握	161
五、辅助决策时间的把握	162
六、预测式辅助决策	162
七、咨询式辅助决策	162
八、进谏式辅助决策	162
九、沟通式辅助决策	163
十、比较式辅助决策	164
十一、补充完善式辅助决策	164
十二、系统式辅助决策	164
十三、扩散式辅助决策	165
十四、诊断式辅助决策	165
十五、评价式辅助决策	166
十六、鉴诫式辅助决策	167
十七、辅助决策的信息依据	167
十八、辅助决策的法规依据	168

十九、辅助决策的规章制度依据	168
二十、辅助决策的管理目标依据	168
第四节 善用参谋谋略	169
一、从赞美开始	169
二、先扬后抑	171
三、“闲话”热身技巧	171
四、动之以情的艺术	172
五、激之以气的技巧	173
六、诱之以奇的妙招	174
第七章 高效组织安排会议	176
第一节 会议与会务工作	176
一、会务工作概述	176
二、会议的分类	176
第二节 会前准备工作	179
一、确定会议名称、时间、地点	179
二、确定会议筹备机构和筹备人员	180
三、安排议题的原则和方法	180
四、安排议题应注意的问题	181
五、提名与会人员	181
六、会议文件的产生、审核和分发	182
七、会议通知、报名和报到	183
八、会议编组和会场布置	184
九、座次排列和证件制作	185
第三节 会间组织服务工作	186
一、签到、引导就座	186
二、安排发言和会议记录	187
三、会场后勤保障和会场服务	188
四、编发材料、整理记录和收退文件	189
五、会议集体摄影	190
六、会议特殊情况的处理	191
七、其他服务工作	191
第四节 会议中的生活管理	192
一、会场的服务管理	192

二、迎接与会人员	192
三、会议食宿安排	193
四、安排领导看望与会人员	193
五、会议的财务管理和文化生活	193
六、会议的交通保障和通信服务	194
七、医疗卫生服务和用品保证	195
八、安排与会人员回程事务	195
第五节 会后事项处理工作	195
一、整理会议记录和印发会议纪要	196
二、安排与会人员离会	196
三、会议文件的立卷归档	196
四、会议议定事项的落实	197
五、会议新闻报道	197
六、会议财务决算	197
七、会务工作总结	198
第六节 会议的文字工作	198
一、会议开幕词	198
二、会议简报和会议报告	199
三、会议总结和会议记录	199
四、会议纪要	200
五、会议闭幕词	201
第七节 电话会议	201
第八节 会务工作的指导原则	202
一、认真领会领导意图和会议的指导思想	203
二、熟悉和掌握会议的组织领导情况	203
三、协助领导拟定会议安排	203
四、精心组织,周到服务	203
五、重视并妥善地做好会议的善后工作	203
第八章 有效得体交谈公关	205
第一节 交谈对象与方式	205
一、说话要看对方的基本情况	205
二、精心选择话题	206
三、开头很重要	208

四、看对方的性格和心理状态	209
五、看对方以及在场者与自己的关系	210
六、按着听者的感情脉搏说话	210
七、别忽略了小礼节	211
八、“对不起”的效用	212
九、言谈举止说风度	212
十、听话比说话困难	213
十一、帮领导把话说下去	214
第二节 赞美、恭维与幽默	214
一、赞美的五种方法	215
二、赞美的六个要点	216
三、因人而异的恭维技巧	217
四、说恭维话要切合实际	218
五、充分发挥幽默才能	219
六、幽默的特征	219
七、幽默的作用	220
八、培养幽默感的途径	221
第三节 控制谈话节奏	221
一、掌握语气与节奏	221
二、注意说话的速度	222
三、应付敏感话题	223
四、学会适当拒绝	224
五、控制谈话时间	225
六、谈话要条理清晰	226
七、谈话要措辞准确	227
八、谈话要巧用比喻	227
第四节 公关的重要性	228
一、学问好更要人缘广	228
二、处理好各种关系是改变人生的第一步	229
三、处理好各种关系是成功者的通行证	229
四、公关能为虚妄的人架设充实的桥梁	229
第五节 如何拓展人际关系	230
一、人际关系能为你获得无穷的利益	230
二、如何获得良师益友	230

三、有了关系注意事后联络	231
四、公关中致命的缺点	232
第六节 如何成功地融入人群	232
一、集会前的准备	232
二、先认清你参加活动的目的	233
三、好玩有趣也能吸引人	233
四、确信自己必能获益	234
五、成功地融入人群	234
六、透露一点自己的小趣事	234
第七节 “野心家”和挑战精神	235
一、公关专家的风度	235
二、使建议和计划获得领导认可	236
三、多方伸展思考的触角	236
四、事先备妥文件说明	237
五、秘书要忌当差不多先生	238
六、限用一分钟发表	238

第一章 工作计划与技能

第一节 合理制订工作计划

一、秘书工作计划概述

（一）工作计划的概念

1. 工作计划

制定好工作计划是秘书提高工作效率的有效途径。它需要秘书运用智力，并发挥创造力，高瞻远瞩地制订目标和战略，严密地规划和部署，把决策建立在反复权衡的基础之上。制定好工作计划也是秘书使组织中各种活动有条不紊地进行的保证。

2. 制订工作计划的重要性

（1）有了计划，可以预测将会出现的问题，而不会在问题突然出现时感到诧异。因而，增强了超前行动式的管理，而不是被动式的管理。

（2）健全有效的计划有助于设立各种具体的目标，从而形成一种任务感，为这样一些目标而工作将有助于激励和衡量下属人员的工作，以提高他们的工作效率。

（3）计划是一种履行其他管理职能（即组织职能、指导职能和控制职能）的绝对必要的先决条件。设计一个组织机构的结构、指导下属人员，以及评价工作进展，都依赖于对部门目标的充分理解和指导组织机构未来的健全有效的计划。

（4）健全有效的计划，常常是优秀管理的特征之一。秘书制定工作计划后，就等于预先确定了组织机构的发展方向，从而能控制其组织机构的未来。

3. 工作计划的任务

秘书可根据社会需要，确定出在一定时期内的奋斗目标；通过计划的编制、执行和检查，协调和合理安排各方面的经营和管理活动，有效地利用人力、物力和财