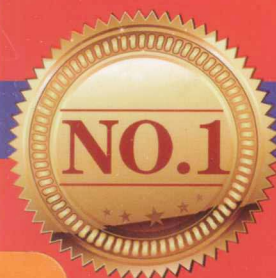


DO THE BEST SECRETARY

做最好的 秘书

刘翠◎编著



优秀秘书专业技能的提升指南！
金牌秘书职业培训的案头读本！

好秘书所需要的特质就是要有卓越的工作能力、好的人际关系、好的沟通技巧，更重要的是身心健康。如果您拥有这些，您就好比是一个舒适的房间，让每个进来拜访您的人，出来之后都能带着满意和愉悦的感受。

中国社会科学出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

013055424

C931.46
58

DO THE BEST SECRETARY 做最好的 秘书



中国社会科学出版社
国家一级出版社★全国百佳图书出版单位



北航

C1663688

C931.46
58

图书在版编目 (CIP) 数据

做最好的秘书 / 刘翠编著. —北京: 中国
社会出版社, 2013. 5
ISBN 978 - 7 - 5087 - 4418 - 6

I. ①做… II. ①刘… III. ①秘书学 IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 073906 号

书 名: 做最好的秘书

编 著 著: 刘 翠

责任编辑: 薛丽仙

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: 编辑部: (010) 66082098

邮购部: (010) 66081078

销售部: (010) 66080300 (010) 66085300

(010) 66083600 (010) 66080880

传 真: (010) 66051713 (010) 66080880

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 16.25

字 数: 250 千字

版 次: 2013 年 7 月第 1 版

印 次: 2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 33.00 元

前言

FOREWORD

在现代社会中，只要有领导和组织的地方，就少不了这样一种职业——秘书。有人认为秘书不过是领导身边的“花瓶”，她们的工作不过是发发文件、接接电话而已，是吃“青春饭”的。实际上，这种看法是错误的。

现代秘书的角色已经发生了根本的转变，如今的秘书已经不是传统意义上负责抄抄写写、端茶倒水的小人物，而被赋予更多的职能：主管的左右手、沟通的桥梁、公司的门面……

在欧美国家，秘书是一种职业。大公司里很难看到年轻的女秘书，大多数秘书的年龄在40岁以上，她们像一个公司里的大嫂，把一切都安排得井井有条。访问期间的日程表精确到分钟，从起床、早餐、集合、到达、会见，访问者就像被关在一座钟里，不知不觉中便顺着这个安排好的计划走到最后结束。要知道，这一切都操纵在秘书手中。高级总裁或是高级部门的秘书职位，大都是一些40多岁、有教养、有经验的职业女性在担任，她们的特殊地位，足以令部门经理和公司其他员工尊而敬之。除了一般的文字、外语、计算机技能之外，她们的沟通、协调、预见和判断力都必须很强，在公司顶层能站住脚，需要付出极大的努力。需要注意的是，这些女性也是从吃“青春饭”开始的，是一步步走上来的。

所以说，秘书并不是一个吃青春饭的职业，而是一份使人受益终身的事业。

有许多著名企业的高级管理人员，就是从秘书做起，一步步发展和完善自我，最后取得事业的辉煌。比如，美国惠普公司前首席执行官卡莉·菲奥莉娜就是从秘书工作开始其职业生涯的；还有国内著名的女强人吴士宏，她在 IBM 工作的最早的日子里，也只是一名文秘。

现实工作需要秘书既要成为领导的好帮手，又要为领导出谋划策；既要懂得维系人际关系，又要善于解决各种复杂的人际矛盾；既是办事的顶尖高手，能将各种棘手的事情处理得圆满，又能在不越权的情况下把握好办事的分寸；既能掌握精湛的办公技能，又具有扎实的文字功底，拥有生花妙笔……

为什么面对一样的工作机遇，一样的发展平台，有的秘书在很短的时间内平步青云，成为老板眼前的红人，进入团队的领导层；而有的秘书虽然付出很多，却依然得不到领导的青睐，甚至还沦为公司裁员的对象？

显然，如何做一个好秘书，这里面的学问可谓博大精深，既包括处世的哲学，又包括为人的技巧，还包括知识、能力的内容；这门学问深奥、晦涩，既难以把握，又至关重要。它是一位有进取心的秘书搞好工作、处理好关系的必修课，是一位渴望晋升的秘书不能不掌握的人生玄机。

《做最好的秘书》将给你全面的、系统的指导和帮助！本书是当代秘书走向成功的指南，是优秀秘书获取高薪和地位的必备书。

CONTENTS

目录

●第一章 形象管理，好秘书要有好形象

形象美是心灵美的外在表现，心灵美是一种内在的美、本质的美。形象对秘书来讲，也是至关重要的。秘书人员的外在形象美主要是仪表美、气质美，秘书应该保持一个较为完美的外在形象，给公众以良好的令人喜爱的感觉。

打造秘书的黄金形象	(3)
秘书的着装有讲究	(6)
秘书的化妆要得体适度	(10)
秘书的举止要优雅	(13)
掌握同事之间相处的礼仪	(16)
握手的礼仪	(19)
秘书必知的接待礼仪	(21)
接听电话的礼仪和技巧	(24)
在工作中保持微笑	(28)

●第二章 职业素质，以最好的素养赢取人心

秘书是领导强有力的“左右手”，秘书的工作内容包罗万象，并具有多元性、复合性、繁杂性的特点。秘书对内是领导的左膀右臂，对外是单位的脸面喉舌；既要运筹帷幄，又要捉刀代笔……这一特殊地位决定了一个合格的秘书必须具备良好的职业道德。

秘书必备的职业道德	(33)
秘书必须具备的能力	(35)
秘书必备的良好性格	(39)
秘书必备的时间管理能力	(42)

秘书必须掌握的知识体系	(48)
秘书应树立的职业观念	(52)
秘书必备的基本功底	(55)
领导最欣赏的 10 种秘书	(57)

●第三章 实务技能，做一个训练有素的好秘书

秘书工作的重要性是不言而喻的，也是非常繁杂而琐碎的。因此，要做好每一项工作，都必须有一套工作实务技能规范，也只有掌握了这些实务技能，才能成为一个训练有素的好秘书。

办公室管理实务	(63)
文件档案管理实务	(69)
印信工作管理实务	(73)
保密工作实务	(76)
会议筹划与管理实务	(82)
日常接待工作实务	(85)
信息的收集与管理实务	(92)

●第四章 沟通艺术，做优秀秘书必备的能力

秘书的许多日常工作都是与沟通紧密相连的，而一个人如果能够与他人进行良好的沟通，事情就成功了一半。所以，沟通是工作的关键，对于起着承上启下功能的秘书来说，更是关键中的关键。

秘书一定要协调好人际关系	(99)
巧妙化解矛盾和冲突	(103)
不同的领导，不同的交往方式	(107)
如何面对难相处的同事	(111)
诚恳主动道歉	(119)
掌握赞美领导的艺术	(122)
给领导提意见要注意方式	(124)
秘书要懂得拒绝的艺术	(127)

●第五章 文书写作,练好自己的“笔杆子”

文书写作功底是秘书职业能力、素质的基础,是秘书的“看家”本领,同样也是衡量一个秘书是否合格的必备标准之一。秘书平时要勤学多练,不断积累写作经验,探索写作技巧,只有这样才能做到厚积薄发、下笔成章。

如何写规范性文书	(133)
如何写指导性文书	(140)
如何写报请性文书	(146)
如何写告启性文书	(154)
如何写会议性文书	(158)
如何写凭证性文书	(172)
如何写生活性文书	(174)

●第六章 公关能力,好秘书离不开交际应酬

任何企业的发展都离不开具有良好公关能力的秘书,更何况现代的秘书不再是简单的打打字,接接电话,整整材料了,秘书必须经常增强自身的基本素质、拥有较强的业务能力、较强的文化素质以及要注意一些社交礼仪的禁忌。

建立良好的人脉网络	(181)
学会倾听的艺术	(184)
秘书要有一定的演说能力	(186)
秘书要掌握送礼的艺术	(189)
提高谈判的语言能力	(195)
提高说服力的七大窍门	(202)

●第七章 办公自动化,秘书不可缺少的工具

由于科技的进步和互联网的渗透,办公自动化程度已经越来越高;办公自动化设备大大提高了工作效率,并将秘书从大量重复性的劳动中解脱出来。如过去没有计算机、打印机和复印机,领导的日程安排只要出现一点变化,秘书就得重新制表,之后再用复写纸写多份分发,这样一来不仅工作量大,而且非常耗时间;现在有了

计算机、打印机和复印机,修改日程表就变得非常容易,而且可以通过在线办公把修改的情况及时通知领导及有关人员。办公自动化设备对秘书来说已经是不可缺少的工具,可以说它们是秘书的笔和笔记本的延伸。如何有效运用办公自动化设备为领导的决策服务,实际上反映了秘书自身工作能力的强弱。

打印机的使用与维护	(207)
复印机的使用与维护	(210)
传真机的使用与维护	(213)
扫描仪的使用与维护	(216)
数码相机的使用与维护	(219)
数码摄像机的使用与维护	(222)
碎纸机的使用与维护	(224)

●第八章 职业习惯,高效率地开展工作

具有良好的职业习惯对每一个职场人士来说都至关重要,因为它是支配人生的一种力量,甚至可以主宰你的一生,决定你的命运。秘书应在工作中有意识地培养一些良好的职业习惯,从而达到事半功倍的效果。

把敬业当成一种习惯	(229)
工作面前无小事	(233)
秘书不要陷入网络泥潭	(236)
科学有效地利用时间	(238)
今日事,今日毕	(240)
视诚信如生命	(243)
秘书要注重细节	(245)
虚心向身边的人学习	(248)
要事第一,分清主次	(250)

第一章



形象管理，好秘书要有好形象

形象美是心灵美的外在表现，心灵美是一种内在的美、本质的美。形象对秘书来讲，也是至关重要的。秘书人员的外在形象美主要是仪表美、气质美，秘书应该保持一个较为完美的外在形象，给公众以良好的令人喜爱的感觉。

第一章

第一节 绪论

一、本门课程的目的和任务

二、本课程的教学方法和考核方法

三、本课程的教学大纲

四、本课程的教学计划

五、本课程的教学总结

打造秘书的黄金形象

优秀的秘书首先应从形象做起。穿着打扮是秘书建立最佳形象的关键因素之一，一个秘书拥有较好的气质与形象，离不开个人的文化素质与修养，更重要的是秘书还应有精明强干的办事作风，并掌握与工作密切相关的专业知识和技能。这样，你就打造出了作为秘书的黄金形象。

东华公司办公室秘书小沈能讲一口流利的法语，也很喜欢打扮。公司明天要与法国某公司谈判，古总经理叮嘱担任翻译工作的秘书小沈要好好准备。小沈除了在文本、资料方面做了准备，还花了一番工夫进行打扮。

正式会谈这天，只见坐在古总经理一旁的小沈衣着光鲜，浓妆艳抹，金耳环、大颗宝石钻戒闪闪发光，使得古总身上那套价值千元的名牌西装也黯然失色。

古总经理和法国客商在接待室内寒暄时，秘书小沈拿来了托盘准备茶水，只见她花枝招展，一对大耳环晃来晃去，五颜六色的手镯碰桌有声，高跟鞋叮当作响，她从茶叶桶中拈了一小撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不同反应。客商面带不悦之色，把自己的茶杯推得远远的，古总经理也觉得非常尴尬。谈判中讨价还价时，古总一时兴起，双方争执起来，小沈站在古总一边，指责客商，客商拂袖而去。古总望着客商远去的背影，冲着小沈：“托你的福，好端端一桩生意，让你给毁掉了！”

小沈愣愣地站在那儿，她并不知道自己有什么过错，还为自己辩解说：“我，我怎么啦？客商是你自己得罪的，与我有什么关系？”

秘书的工作场合和工作性质，决定了其专业形象的特点是：整洁、端庄、成熟、能干。塑造职业形象，除了内心修炼外，外形的精心安排也很重要，我们通常把这种外形的改变称之为形象塑造，这是因为外形的直观效果会直接影响人的判断。

(1) 发型设计规范

头发好了，感觉也会好，好心情从头开始。发型对一个人的形象来说，比化妆和服饰更为重要。化妆可以洗掉，服饰可以改变，但发型一旦处理不好，有可能就需要花很长时间才能让它再长到合适的长度，而在这段等待的日子里，你完全会因为不满意自己的发型而心情很糟。任何一种发型都可以是最时尚的，但是它如果与你本人不合，只怕总会感到“什么地方怪怪的”。圆脸或四方脸，鹅蛋脸或尖脸——不同的脸型也决定哪一款发型适合你，当然还是要看你自己属于哪种气质倾向：古典式、浪漫式还是运动休闲式。

一般说来，秘书的发型应以自然、轻松、垂荡、不夸张为主。脸型长的女性不适合用中分，可用中短发和外翻式发型。如果是长发，则可以用大波浪，或将两边的头发扭转向后束起，或者盘成发髻，但发髻只适合在脑后，如果放在头顶会太显眼。圆脸的女性不宜用三七分，可用中分式的齐耳和齐肩的中长直发，不留刘海儿。方脸的女性，短发可选用带高位侧分式和斜长刘海儿型，长发则采用中分的清汤挂面式垂下，这样做可遮掩过于鲜明的方形轮廓。瓜子脸型的女性适合各类发型，如侧剪成羽状的短发；又如单侧的蓬松之发束起在耳边，都会使瓜子脸型显得俏丽好看。

(2) 眼睛

俗话说：“眼睛是心灵的窗户。”一双清晰、明亮、传神的眼睛是秘书整体形象的关键。东方女性的眼睛类型主要为单眼皮的凤眼和双眼皮皮的杏眼，前者需要线条的修饰，后者需要颜色的强调。要达到清晰明亮的效果，眼影用色不能多，线条不能浓，可以用单色眼影给眼睛营造一种气氛和一种感觉，如与肤色相协调的浅棕色就比较自然大方。眼线可用黑色或深咖啡色系，以自然描画为主，勾勒时不能夸张；否则会适得其反。眼睫毛可选用清爽型睫毛液，使睫毛稍稍上翘和浓密，使眼神更有神，但千万不要用睫毛夹子夹卷睫毛或者用假睫毛，这会显得十分做作，不真实。

(3) 鼻子

鼻子在五官中起立体的作用。理想的鼻型可以影响整张脸的感觉。又直又高又挺的鼻子给人正直、西化的感觉；而鼻梁挺直、鼻头调皮地高翘着又给人以活泼、可爱的感觉；而像古希腊人似的鼻子会给人古典又秀气的感觉。塑造鼻型，主要靠鼻侧阴影的营造，阴影色选用咖啡色最为理想，而鼻部皮肤的好坏又会直接影响到整个妆容的干净和漂亮。解决鼻部容易出油和清洁鼻部毛孔的问题是首要问题，否则会给人不洁之感。

(4) 嘴唇

嘴唇在面部的地位仅次于眼睛，也是人们视觉的重点，并且很有个性。想拥有一张健康的唇，没有干裂、脱皮的现象，平时需注意护理，用局部蒸汽法清洁嘴唇之后再擦上唇油。嘴唇是比较平面的，根据其他五官大小比例来确定唇的大小、厚薄。唇型丰厚、唇峰分开给人大方而稳重的信息；丽薄而小的唇型，给人精明、干练的信息；唇角上翘、唇峰圆润则给人亲切、柔和的信息。唇的修饰在于口红的描画，最好选用粉红色系列和咖啡红系列的色系。利用唇刷进行描圆，则会有色泽饱满、滋润的唇妆。

(5) 眉毛

眉毛的引人注目是因为它与眼睛是一体的，如果少了眉毛的帮衬与配合，眼中的神采也就难以飞扬，这就是眉飞色舞的道理。眉型设计应根据眉型和脸型以及五官搭配来决定，各种眉型表现出的表情语言是不同的：弯弯的柳叶眉是传统古典的表现；粗粗的分型眉是豪爽能干的象征；眉细而眉毛高翘的桃眉，给人时尚艳丽的感觉；平和的一字眉，则有少女的清纯秀气。眉的修饰在于自然，修去一些杂毛，显出完整眉型后，可用深咖啡色和黑色眉笔进行描画，增加眉的立体感和层次感。当然，原本就是浓眉大眼的，只要眼睛有神，不一定非得把眉毛修得像卧蚕似的，太有人工修剪痕迹的眉，反而会破了面相。秘书最适合的眉型，是不过分弯曲的平眉，会有大方、清秀、端庄的效果。

秘书的着装讲究

秘书的着装打扮是一个很重要的问题，因为它不仅关系着秘书的形象，也影响着秘书的工作。

美国的一个考察团来到北方某中型公司考察投资事宜。公司领导高度重视，为了确保考察顺利进行，使外商乐于投资，亲自挑选了公司最靓丽的三位女秘书负责接待工作。领导特别叮嘱她们，对方是外国人，着装要考虑他们的国情，以示对外商的重视。几位秘书连忙商量穿什么衣服，最后一致决定统一着装，穿紧身上衣、黑色皮裙、黑色皮靴……

考察团到来之后，三位女秘书非常热情，倒茶递水，殷勤有加，笑容可掬。但不知什么原因，还没有座谈，外商就找借口匆匆走了，而且是一去不复返。后来通过与考察团比较熟悉的一个人了解到，美国考察团认为，这是个工作及管理制度极不严谨的公司，完全没有合作的必要。他们特意强调，这种印象在一进公司，通过接待人员的着装就感觉出来了。

原来，三位女秘书在着装上犯了大忌。根据着装礼仪的要求，工作场合女性穿着过紧、过薄的服装是对工作极度不严谨的表现；黑色皮裙则更不适合职业女性穿着。

在商务活动中，秘书给人留下什么印象不是自己个人的事，它关系到组织的形象和利益。不同的场合对秘书的形象有不同的要求，秘书应该根据不同的场合随时调整自己的形象，使自己适合相应的角色和身份。

林明花是今年刚毕业的大学生，她是农村出来的孩子，家里经济不富裕，所以整个大学生活，她学习都很努力。因为成绩突出，她顺利应聘到一家公司担任总经理助理。小林很朴素、人很实在，做事不偷懒，文字功底也不错，交给她的文案，她都能保质保量地完成。总经理对她的工作能力和工作表现都很满意，在同事中的口碑也不错。美中不足的就是有点“土”，不会打扮。林明花不以为然，她认为那是朴实，是她的本色。其实林明花长得还是不错的，同事们都戏称她为“璞玉”。

有一次，总经理受邀出席一家外资企业的年会，为了要林助理见见世面，总经理要求林助理第二天下午陪同他一起前往，并特地嘱咐让她好好地打扮一下，特许她明天上午可以晚来一会儿。林明花嘴里答应着，心想打扮什么，穿着整齐干净就行了。

第二天一早，林助理照常准时上班，仍旧穿着她那身不怎么漂亮的职业装，洗得倒挺干净的，脸上也没化妆。要说与平常有什么不同的话，就是换了一双新皮鞋。同事们一见她的样子就说：“你这就叫‘打扮’？这样肯定不行的，你快回去换件漂亮的衣服，化化妆吧。”林助理听了之后只是笑笑，任凭同事们怎么说，就是不为所动，继续做她的工作。

上午9:30，总经理来到公司，见到她这个样子，马上不高兴了，很严肃地批评道：

“人应该朴实，但也要讲究场合。你是我的助理，代表的也是公司的形象，所以把自己的外表收拾得干净漂亮去出席公务活动也是你的工作内容之一。”说完，马上把公司里公认的穿着打扮最有品位、最时髦的王秘书叫过来，交给她一个任务，就是陪小林去打扮，并特批费用从公司的置装费里出，一定要保证在中午吃饭前完成任务，小王欣然领命。随后王秘书带林助理去商场挑衣服，去美容院化妆和美发。经过一番专业的包装，最后出现在大家面前的林助理完全像换了一个人，既端庄又大方，总经理很满意。同事小张说：“咱们的‘璞玉’被雕琢成一个美人了。”

听到大家对自己新形象的赞赏，小林自己感觉也非常不错，心想总经理说得对，以后我得多多学习这方面的知识了。

小林作为总经理助理，诚如总经理所说的那样，她代表的是公司的形象。出席外资企业的年会，要跟很多商务人士打交道，不适当的装扮会给

公司带来负面影响，降低公司的美誉度。再者，一个职业秘书把自己打扮得漂亮得体，有助于在职业生活中树立良好的形象，自己的心情也会很舒畅。因此，秘书应该学习一些化妆和着装方面的知识和技巧。

1. 要注意外在形象的穿着

大多数领导对自己的形象是很注重的，他们对自己秘书的穿着也有一定的要求。没有一个领导会希望自己的秘书是一个蓬头垢面、形象龌龊的人。因此，秘书必须讲究自己的穿着打扮，穿衣不可太随便。

① 要注意衣服的面料，不能低档。

② 要合体，不能太牵强。

③ 要体现工作特点，不能花哨，也不能太没品位。

2. 保持大众化

秘书穿着要有档次，但又要大众化。大多数时装都是很美的，它们是现代物质文明进步的表现。但是，秘书不能赶时髦，也不能把自己弄得太洋气，尤其是女秘书不能弄得自己浑身珠光宝气。

保持大众化是秘书工作本身的要求。秘书大部分时间是与领导打交道。一般来说，领导的年龄偏高，他们在服装观念上的更新不如年轻人快。所以，秘书在穿着上注意大众化，在形象上更易获得领导的心理认同。

评价一个人长得美还是长得丑，都是相对的，因为客观上没有统一的标准，每个人都有自己的主观审美意识。但是，美有一条原则，那就是必须合乎自然，如果过分打扮，显得鹤立鸡群，这与秘书工作的从属性不相符合。因此，大众化的打扮能显得更加自然。

秘书的穿着打扮不仅要与自己的体形、性格相称，而且要与工作环境所需要的气氛相协调。

3. 切忌标新立异

在穿着打扮上，优秀秘书还要注意不能标新立异。秘书可以穿一些时兴的衣服，但不能显得很特别，穿得太显眼，让人觉得与工作所需的宁静气氛不协调。尤其是在党政机关，这是秘书穿着的大忌。

在公司里，有专门适应科室工作的统一制服，秘书最好穿制服。女秘书可再略微化妆。

许多女秘书喜欢穿各种时兴的服装上班，这样虽能给她们的妩媚增添