

ZENYANG DANGHAO BANGONGSHI MISHU

怎样当好办公室秘书

主编 闫冰 曹培强



中国人事出版社

怎样当好办公室秘书

主编 闫 冰 曹培强

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样当好办公室秘书/闫冰, 曹培强主编. —北京: 中国人事出版社, 2016

ISBN 978-7-5129-1004-1

I. ①怎… II. ①闫…②曹… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 016760 号

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

880 毫米×1230 毫米 32 开本 8.125 印张 212 千字

2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

定价: 24.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84626437

营销部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 50948191

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

前言 | QIANYAN

提到秘书时，人们常常想到秘书总是跟浩如烟海的文字材料打交道，成天在方块字里探秘寻宝，在各项工作中挖掘真经。作为秘书，其工作是否称职和出色，要诀在于，具有一双善于发现的眼睛、一对善于倾听的耳朵、一张善于说话的嘴巴……

这些虽然都带有秘书职业的“影子”，但是都没有道出秘书职业的真谛。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，也不是领导身边跑前跑后的“小跟班”，更不是办公室光环加身的“花瓶”，而是被赋予更多的职能：领导的得力助手、单位内部沟通的桥梁、组织外部公关的“门面”……可以说他们在单位“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”，为领导出谋划策，是领导的左膀右臂。他们的地位在逐步提高，他们的价值已受到认可，他们的发展前途不可限量，他们的人生将无比精彩……年薪 1 200 万港元的“打工皇后”——和黄集团总经理洪小莲说：“我最大的幸运是有过 18 年的秘书工作的经历，如果没有这个经历，我不可能有今天的成就。”通用电气（GE）董事长兼 CEO 杰克·韦尔奇说：“秘书对于我的工作而言，有时不亚于一位副总裁的重要性！因为他的存在，才使我专注于思考和决策变得可能。有人说我事半功倍，那么至少一半是我的秘书的贡献。”的确，秘书作为一种全球性的职业，工作越来越

越趋于现代化、科学化和专业化。它在辅助各级领导进行综合管理、树立形象、沟通关系、处理信息交流等方面发挥着越来越重要的作用。

秘书已经成为 21 世纪中国经济发展十大需求专业之一。据不完全统计，目前持有秘书资格证书的人数就已经达到 11 万人以上，而从事秘书职位的不下百万人，但仍依然不能满足市场的需求，可见秘书行业发展的潜力巨大。但在全国众多的秘书大军中，真正受过秘书系统培训的人不足三成，大部分人是改行而来的，在工作中边干边学，不够专业。在英国获得“Super Secretary”头衔的 Shirley Taylor 发现，在中国，秘书并不是一个受尊敬的职业；同时，秘书的专业训练不够完善，一些人认为只要会打字、会使用电脑、复印机就可以做秘书了，根本谈不上专业性。她坦言，中国秘书未达到国际标准。而马来西亚跨势集团创办者施国忠先生指出，据他观察，在很多情况下，中国秘书不够自信，他们自觉地把自已定位在一个“低级”的角色，只是等待老板命令，而不会主动提前解决问题，这显然不符合高标准高薪水的要求。目前，国内许多秘书具有负责任小、职权范围窄、待遇不高、取代性高、流动性大等特点。其实每一个成功者的背后都有一个默默耕耘、辛苦工作的秘书，你具备什么样的能力，就能得到什么样的回报。我们在抱怨秘书职业工资低，待遇差的同时，是否想过你在工作中发挥的价值呢，你是否扪心自问我是一位出色的秘书吗？我能为领导独当一面吗？我在单位公关活动中不可或缺吗？我把自己分内的工作打理的井井有条吗？办公室业务因为我的存在而有声有色吗？为了让你在走上秘书岗位做好充分准备，让你在秘书工作当中更出彩，《怎样做好办公室秘书》一书应运而生，书中没有晦涩

难懂的理论，却有针对秘书工作的经典方法与技巧；没有可以复制的经验，却有一个个生动的真实案例，增加你的阅历，引发你的思考；没有可以模仿的对象，却有手把手教你如何做好秘书的金玉良言。

立足实际，展望未来，随着社会主义市场经济的日益完善和我国秘书队伍的国际化、全球化发展，秘书队伍也将不断地发展。在大浪淘沙的时代，要成为一名出色的秘书，必须严格要求自己，自觉自主学习，加强职业道德素养，不断磨炼笔杆子，发掘自身潜能，展现自身才华，贡献自身心智，在自己的工作岗位上实现最大的人生价值。

目 录 | MULU

第一章 职业发展潜力	/ 1
一、办公室秘书：一个专业要求很强的独特职业	/ 1
二、办公室岗位：一个上下左右游刃有余的职位	/ 29
三、办公室能力：一项需要融合多种能力的工作	/ 47
第二章 职业道德力：办公室秘书的思想境界修养	/ 56
一、职业道德——好秘书的立身之本	/ 56
二、心理素养——好秘书的动力之源	/ 65
三、保密工作——好秘书不可逾越的红线	/ 80
第三章 礼仪表现力：办公室秘书的个人魅力展现	/ 89
一、塑造好形象	/ 89
二、保持美姿态	/ 103
三、礼多客不怪	/ 111
第四章 语言表达力：办公室秘书口头书面表达力	/ 136
一、口头表达——善于打交道	/ 136
二、肢体语言——无声胜有声	/ 154
三、书面写作——磨炼“笔杆子”	/ 161
第五章 组织协调力：办公室秘书的运筹事务能力	/ 180
一、增强协调能力的“硬”本领	/ 180

二、掌控协调工作的“软”技巧 / 188

三、深谙协调关系的艺术 / 193

第六章 参谋决策力：办公室秘书协助领导的能力 / 203

一、谋而不断与当机立断结合 / 203

二、审时度势与随机应变并举 / 219

三、面面俱到与事必躬亲兼顾 / 225

四、独当一面与甘当幕后统一 / 231

第一章 职业发展潜力

一、办公室秘书：一个专业要求很强的独特职业

办公室，是一个普通的部门，也是一个特殊的部门，它担负着承上启下的任务，是领导与基层沟通的桥梁，是协调各个部门的纽带。领导的指示能否得到有力的贯彻实施，各个部门能否协调一致的有效运作，各项活动能否顺利的展开等，都取决于办公室的工作。秘书，作为办公室里的主角，作为领导的特殊助手，其职业的特殊性就在于他不知道自己的工作会从哪里开始，又将从哪里结束，但是他所知道的是，必须具有良好的素养，具备综合能力，掌握办公室工作技巧，懂得人际沟通艺术……这样才能应对办公室纷乱的工作。

（一）办公室秘书工作内容

在我国，“秘书”一词最早出现于汉代。不过，那个时候的秘书和现代意义上的秘书有着本质的区别。古代“秘书”一词，是指宫禁里的秘籍，因为是宫禁内收藏的各种经典文献，因而一般不予公开，故称为“秘书”。如果要找现代秘书概念的始源，就要从三国时期说起，当时曹操为了扩大自己的势力，创立了秘书令，配备了秘书左丞和秘书右丞，主要负责收发、处理奏章，撰写、发布命令，这是现代秘书的雏形。我国古代著名的秘书有很多，如刘邦的首席秘书张良、李世民的办公秘书魏征等。

从古至今，秘书人员称呼有多种，古代被称为“史官”“御史

大夫”“尚书”“长史”“主簿”、师爷等。辛亥革命后，秘书人员所有的旧式称谓全部退出了历史舞台，从事秘书工作的人员或相关职位均以“秘书”相称。新中国成立后，我国的秘书主要是一种行政职位。改革开放后，秘书才开始由官职走向社会化、职业化。今天，秘书已经成为一种成熟、不可或缺的职业。社会上对秘书人员的称谓虽然各不相同，如秘书、内勤、文书、文员、办公室主任等，但实际上干的都是秘书的工作。

1. 一天的秘书工作

【示例 1—1】

覃丽是一位资深的办公室秘书，她总是能把办公室工作打理得井井有条，工作顺风顺水，业绩连年突出，领导赏识，同事羡慕。之所以能把秘书工作做到如此境界，用覃丽的话说：“我靠的是一份详细的工作计划。”原来覃丽每天都会给自己制订一份工作计划，从工作计划中，我们不难看出她一天都会做些什么。下面是覃丽一天的工作安排：

上午：

8：30，到自己的办公室；

8：35，打扫自己和总经理办公室的卫生，查看可能用到的物品；

8：45，查看备忘录和领导约会安排，打开总经理和自己的电脑查收邮件；

9：00，总经理上班，泡上一杯咖啡端到经理面前；

9：10，向总经理确认一下今天的安排，看是否有遗漏或错误；

9：20，电话通知事先预约好的办公室主任在指定地点接待客人；

9：30，等待传真或邮件，如果自己能够处理的就自己处理，

不能处理的，让经理处理；

9: 40，根据经理指示，发送传真或邮件，接听电话等；

10: 00，复印材料，准备好起草计划书会用到的资料；

10: 30，接待客人到经理办公室，泡好茶后退出房间；

11: 30，为经理和客人预订下周外出的宾馆，为重要客户准备礼品；

12: 00，工作餐、休息；

下午：

13: 00，开始工作、上网收集资料、接听电话等；

13: 30，给经理冲杯咖啡；

14: 00，陪总经理参加一个部门研讨会；

15: 00，研讨会正式开始，速记各位发言人的发言要点；

17: 00，研讨会结束，接着参加联谊会；

18: 00，结束一天工作。

来源：《办公室业务》

从覃秘书一天的工作安排来看，其工作内容是繁杂的，小到端茶倒水，打扫卫生，大到起草计划，参加会议。通过对该工作安排的概括，可以看出秘书的工作内容主要包括以下几方面：

◆接听、转接电话，接待来访人员。

◆负责办公室的信息、机要和保密工作，做好办公室档案收集、整理工作。

◆负责总经理办公室的清洁卫生。

◆做好会议纪要。

◆负责公司公文、信件、邮件、报纸、杂志的分送。

◆负责传真件的收发工作。

◆负责办公室仓库的保管工作，做好物品出入库的登记。

◆做好公司宣传专栏的组稿。

◆按照公司印信管理规定，保管使用公章，并对其负责。

◆做好公司食堂费用支出、流水账登记，并对餐费做统计及负责餐费的收纳、保管。

◆负责每月环保报表的邮寄及社保的打表。

◆管理好员工人事档案材料，建立、完善员工人事档案管理，严格借档手续。

◆负责社会保险的投保、申领。

◆统计每月考勤并交财务做账，留底。

◆管理办公各种财产，合理使用并提高财产的使用效率，提倡节俭。

◆接受其他临时工作。

当然，在不同性质的单位，秘书的工作内容也会有所不同，例如，私人企业和国有企业的秘书工作内容就不一样，事业单位和行政部门的秘书工作内容也会有差异。秘书的工作说简单也简单，说复杂也复杂，关键就看秘书本人如何对待。有的秘书每天忙于一堆堆文件的整理和复印，却从不认真考虑自己真正应该做什么；有的秘书始终默默地对待这份工作，抓不住机会，不能施展自己的才能；而有的秘书却能把自己当成是领导的特殊助手，除了日常的端水沏茶这类小事情外，在一定的权限范围内让领导通晓视听，为领导出谋划策。

2. 做最好的秘书

许多人走上工作岗位后，不知道怎样做才算是一个优秀的秘书，因为在现实生活中有着不同的秘书类型，总结起来，主要有六种：

——“花瓶”秘书：一般由二十出头的年轻貌美的女孩担任。任何人想见到办公室的领导，必须先经过她的同意和联系。要做这

样的秘书，必须有好的长相和身材，气质好、做事麻利。这类秘书的日常工作较为轻松，不需要经常加班。但吃的是青春饭，什么时候准备结婚生子了，也就意味着下岗了。

——笔杆子秘书：笔杆子秘书需要有较好的总结提炼和文字表达能力，非一般人能够胜任。主要负责领导日常讲话、报告的起草工作。这类秘书一般都在做幕后工作，不常露面，也是秘书中最苦最累的。需要经常熬夜赶材料，费脑子，都在替别人思考和代言。

——拎包秘书：主要负责领导日常工作的安排和落实。这类秘书较为常见，也算是秘书这个职业的形象代表。做这样的秘书非常辛苦，基本上没有自己的时间，不分地点不分时间必须随叫随到，领导到哪里就紧跟到哪里办公务。这类秘书的选拔相当严格，形象、人品、学识都有较高的要求。

——发文秘书：主要负责领导机关的公文运转及事务的督办。这类秘书是所有秘书中较为轻松的，平时事务不多，也出不了什么大的差错。但这样的岗位学不到什么真东西，做时间长了，会感觉到除了那点儿事什么也不会干了。

——接待秘书，主要负责领导接待活动的安排。这类秘书必须有较好的形象、伶俐的口才和缜密的思维能力，接待客人热情周到。做这样的秘书，必须会来事，能够迎合领导的喜好。其经常因为忙于接待而三餐难饱，并时常空肚替领导喝酒。

——军师秘书，主要是替领导出谋划策，排忧解难。这类秘书是所有秘书中层次最高的，堪称领导心腹。能够达到这个层次，没有十年八年的锤炼是不成的。这类秘书也最容易升迁。

许多人都会问哪一种秘书最好呢，花瓶秘书、军师秘书、发文秘书……其实，最好的秘书就是做最好的自己。

美国现代成人教育之父、美国著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基曾说过：“做最好的自己，我自己有深刻的体会，我一直想当

一名演员，并且自以为找到了一条捷径，即了解大明星，模仿大明星，集各大明星的优点于一身，这样就会成为当代的大明星。结果呢？我真的很愚蠢，浪费了很多年的时间，只为了做别人，事实上，我根本不可能成为别人。”卡耐基这番话其实可以用《快乐工作积极生活》中的一句话来总结：你是这世界上独一无二的。秘书也是一样，每一位秘书都是普通的职员，都是独一无二的，他们在为单位服务，为领导服务，为群众服务，所有的这些服务都是“自传”，都是在完善自己的人格，书写自己的历史，不论在何种单位，在何种环境下，每一位秘书都得亲手打扫自己的“庭院”，塑造自己的形象，发挥自己的潜力，奏响属于自己的乐章。做一位名副其实的秘书，做最好的自己。

相关链接

做最好的自己——给比尔·盖茨当秘书

微软的总裁比尔·盖茨曾说过：“我和微软的成功因为有露宝。”露宝正是他的秘书。创业时微软都是年轻人，做软件、搞开发都是能手，但内务却一团糟。微软的第一任秘书是个年轻漂亮的女大学生，除了自己分内的事，对任何事情都是一副不闻不问的冷漠劲儿。没有过多久，比尔·盖茨就要求总经理伍德给他换一个秘书。

一天，伍德一连交上几个年轻女性的应聘资料，盖茨看后连连摇头：“难道就没有比她们更合适的人选了？”盖茨理想中的女秘书应该干练、稳重、能干，而不是花瓶式的摆设。伍德犹犹豫豫地拿出一份资料递到盖茨面前，“这位女士做过秘书、档案管理和会计等不少后勤工作，只是她年纪太大，又有家庭拖累，恐怕……”盖茨一目十行地看完了这份应聘资料，表示：“只要她能胜任公司的各种杂务而不厌其烦就行。”

这样42岁的露宝就上任了。事实证明比尔·盖茨的选择是正确的。露宝进入公司后，像母亲一样照顾各位软件高手的衣食起居，使他们减少了远离家庭而带来的种种不适。露宝把微软公司看成一个大家庭，里里外外都打理得妥妥帖帖。她一直自觉地以一个成熟女性特有的缜密与周到考虑着自己应该在“娃娃公司”负起的责任与义务。她真心关爱每一位员工，对工作也有一份很深的感情。很自然，她成了微软的后勤总管，负责发放工资、记账、接订单、采购、打印文件等，这远远超出其作为一位总裁秘书的职能了。盖茨和其他员工对露宝都有很强的依赖心理。当微软决定迁往西雅图，露宝因为自己的丈夫在亚帕克基有自己的事业不能走时，盖茨对她依依不舍、留恋不已。盖茨和公司高层联名为其写了一封推荐信，信中对露宝的工作能力给予了很高的评价，临别时盖茨仍握住露宝的手动情地说：“微软留着空位子，随时欢迎你。你快点过来吧！”

三年后，1980年冬季的一个寒夜，在比尔·盖茨西雅图的办公室一个熟悉的声音响起，“嗨，我回来了！”——正是露宝！她先是一个人从亚帕克基来到西雅图，后又说服丈夫举家迁来。

来源：《全球商业》

（二）办公室秘书工作性质

有人说秘书工作“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”；有人说秘书工作不过是端茶倒水，平平淡淡；还有人说秘书工作就是出谋划策，风风光光。这些说法都有一定的道理，这是由秘书工作的性质决定的。

1. 秘书工作的特征

秘书工作的内容，决定了秘书工作具有下列特征：

(1) 从属性：从属性是现代秘书工作最根本的属性。为什么这么说呢？首先，秘书工作不能脱离领导而独立存在，秘书工作总是围绕领导工作而开展的，领导工作涉及哪里，秘书工作的范围就必须延伸到哪里；其次，秘书人员在处理任何问题时，只能根据领导的意图和指示精神办理，不能超越职权范围自作主张、自行其是；最后，秘书人员虽然也常常参加领导班子的某些会议，与领导者共同研究各种有关方案，但秘书人员在会议上只有发言权，而无表决权。

(2) 被动性：秘书机构的辅助地位，决定了秘书工作的被动性。秘书工作的被动性主要表现为：第一，秘书工作是为满足领导工作活动的需要而产生和展开的，是受领导活动的制约和支配的。第二，秘书部门需要处理的许多日常事务工作（如处理来往公文、信件，接听电话，接待内、外宾，以及处理某些突发事件等），往往预先估计不到，只能随机应变，来了什么文件就处理什么文件，遇到什么事或者领导叫办什么事就去办理什么事。这一类工作，大都是被动的，却又是秘书人员非干不可的。

(3) 事务性：秘书工作绝大多数都是具体的事务工作，如收发文件、起草文件、打印校对、接听电话、迎来送往、布置会场、派车买票、安排食宿等，虽然很琐碎、很繁杂，但都需要秘书人员一件一件地去办。

(4) 综合性：由于秘书机构是综合性办事机构，所以秘书工作也就具有明显的综合性，具体表现在以下三方面：第一，秘书工作的内容纷繁复杂，且会涉及本机关的全部工作。第二，秘书部门处于机关的枢纽地位，担负着沟通上下、联系左右之责。第三，秘书人员在办文、办会和向领导反映情况以及处理日常事务性工作时，必须对各方情况进行综合，这样才能有效地为领导提供帮助和服务。

(5) 辅助性：秘书的大部分工作都是辅助性工作。为他人做“嫁衣裳”，永远是秘书工作最鲜明的特征。在许多场合，人们的目光往往只盯着大大小小的各级领导，听到领导慷慨激昂的报告，看到领导做出各种果断的决策，领略到领导指挥各项活动的风采，却不大能想到领导身边工作的秘书，不大能想到在领导的报告、决策和风采中，凝结着秘书们数不清的辛勤劳动。就像娇艳无比的花朵会更容易使人们忽略它下面的绿叶一样。

(6) 间歇性：这是由秘书这一行业本身的地位决定的。多数情况下，领导交给任务的时候就干，没有的时候就可以不必干；任务多的时候多干，任务少的时候少干。忙的时候会忙得焦头烂额，闲的时候也就是喝茶看资料；有时候你要写的发言稿或要起草的文件较多，而过段时间，可能需要你复印的工作又会比较多……这就是秘书工作内容的不稳定性。

【示例 1—2】

小杨是新来的秘书，上班第一个月，每天的工作除了把办公室管理好外，就是给领导沏茶端水，偶尔会有电话要接，另外时不时会接待一些客户。因此她认为做秘书其实很清闲，而且也渐渐满足于这样的生活状态。可是最近半个月，不知为什么，工作突然多了起来，压得她有些喘不过气来。每天早上一到公司，就有忙不完的活，电话一个接一个地打来，客户也经常要和老总见面会谈，不仅要安排好他们的见面日程，还要准备会议发言稿、做会议记录、整理会议总结，还要收发登记、打印校对等，这边领导刚交给一个任务，那边的事情又需要过去处理。终于熬过这半个月，老总要出差几日，小杨为领导安排好食宿后，终于松了一口气。她这才知道，做秘书并不是那么容易的，于是赶紧调整好自己的工作心态，开始以不一样的心境来对待这份工作。

来源：《秘书工作》