

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

秘书工作 一日通

MISHU
GONGZUO
YIRITONG



广东经济出版社

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

秘书工作 一日通

MISHU
GONGZUO
YIRITONG

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作一日通/林朝龙, 林凌妹主编. —广州: 广东经济出版社, 2002.5

(新手轻松上岗丛书/林朝龙, 林凌妹主编)

ISBN 7-80677-168-9

I. 秘… II. ①林…②林… III. 秘书-工作-基本知识 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 019275 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	8.25 1 插页
字数	143 000 字
版次	2002 年 5 月第 1 版
印次	2002 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-168-9 / F·675
定价	全套 (1-10 册) 定价 180.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

总序



解除烦恼

轻松上岗

第一次走上工作岗位,是不是感到很紧张,很茫然?的确如此。新手上岗往往面对眼前的工作一下子竟然没了头绪,不知道该从哪里着手。

这套丛书将为你完全解除这些烦恼和困扰。

因为《新手轻松上岗丛书》就是专为刚刚走上工作岗位的新人编写的入门工具书。

这套丛书的特点是:

○ 讲求实际。去掉了枝枝蔓蔓的套话,直奔实用主题。

○ 浅显易懂。没有高深的理论,教会你实际操作。

○ 循序渐进。内容由浅入深,按部就班,如能熟练掌握和运用,必可获得升职机会。

○ 重点突出。必须掌握的知识要领,都作了强调提醒。

○ 注重速成。一册在手,当可无师自通。

谨祝读者轻松愉快上岗,工作事业有成。



Handwritten signature



开 场 白

作为一名即将踏入秘书岗位，成为秘书的你，是否对秘书这个职位有真正的了解？是否心中惶惶难以自信？别急，这里会教你怎样做一个称职秘书。

秘书是国家机关和企事业单位普遍设置的一种职位，也是世界范围内最广泛的社会职业之一。公司秘书人员对企业的发展起着不可缺少的作用。现代秘书是领导的参谋和助手，其所从事的工作是领导中枢的一种综合性工作，在承上转下、沟通内外、辅助管理上起着举足轻重的作用。秘书工作的运行状况直接影响着一个单位的整体工作水平和效率。古今中外各类领导无不把秘书放在极为重要的位置而给予高度重视。

新世纪的今天，市场经济、知识经济浪潮的冲击，秘书工作内容不断拓展，秘书工作意识不断更新，秘书工作制度不断完善，秘书运行机制不断优化。在这种新形势下，富于经验的老秘书工作者需





要不断更新知识,强化技能,进行业务再培训,而刚刚踏上或即将踏上秘书岗位的新从业者们,则更需要掌握技巧,提高效率、全面掌握秘书工作的基础知识和基本技能。这里从商务秘书第一天上班将要面对种种事务讲起,在仪容、仪表、行为规范、心理调节、性格优化、上下沟通协调、组织会议、调查研究办公室日常事务操作,辅助上司管理、信息业务联系、公共关系、文书写作等等各方面着手训练。

随着社会竞争的日趋激烈,只有了解秘书工作,熟练工作流程,不断学习、充实和完善自我,才能做好工作,赢得领导信任,处于不败地位。



目 录

-  开场白 (1)
-  1. 秘书的基本素质要求 (1)
 -  A 秘书的基本素养 (3)
 -  B 秘书人员的能力要求 (20)
 -  C 秘书人员的职业道德 (23)
-  2. 企业秘书的岗位职责 (29)
 -  A 为公司领导服务 (31)
 -  B 安排领导的商务活动 (43)
 -  C 上传下达、沟通协调 (54)
 -  D 管理使用印章 (65)
-  3. 办公室日常事务处理 (71)
 -  A 办公室布置与美化 (73)
 -  B 邮件的收发、传阅 (79)
 -  C 办公室电话的转接 (83)
 -  D 接待来访宾客 (86)
 -  E 信息收集、管理 (92)



-  F 受命督查工作 (96)
 -  G 安排好值班工作 (104)
-   **4. 文书、档案工作实务 (111)**
 -  A 收文处理程序 (113)
 -  B 发文处理程序 (125)
 -  C 文书立卷归档 (136)
 -  D 档案的收集整理 (143)
 -  E 档案的保管和利用 (146)
-   **5. 会务工作的方法步骤 (151)**
 -  A 会前的准备工作 (153)
 -  B 会间的组织服务 (159)
 -  C 会议的善后处理 (163)
-   **6. 公关接待工作实务 (167)**
 -  A 接待工作基本任务 (169)
 -  B 接待工作的注意事项 (172)
 -  C 公共关系的基本职能 (174)
 -  D 秘书人员与公关工作 (177)
 -  E 秘书公关工作的方法步骤 (179)
 -  F 公关活动的效果检测 (185)
 -  G 秘书社交礼仪 (188)

○		7. 办公自动化实务 (211)
		A 办公自动化的重大意义 (214)
		B 办公自动化的基本功能 (218)
		C 办公自动化的主要设备管理和应用(222)
		D 办公设备的保养 (228)
○		8. 秘书商务公文的写作 (231)
		A 公文的写作方法与技巧 (233)
		B 商务公文写作的注意事项 (238)
		C 商务公文范本 (244)
○		后记 (255)



1

秘书的基本素质要求



你将掌握的内容



秘书人员的基本素养



秘书人员的能力要求



秘书人员的职业道德

1. 秘书的基本素质要求

秘书是上司的一位特殊助手，她（他）们掌握有关办公室工作的技巧，能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和判断力，并且在所给予的权力范围内作出决定。在这个基础上，能够有效帮助上司打理公司内外一切事务。

秘书这个字眼在近几年人才市场中频频出现，连续多年在招聘排行榜上位居前列。中国已正式成为世界贸易组织的成员，将会有越来越多的外资企业进入我国，对秘书的需求量更会成倍增加。

秘书不是一种等级，更不是那种只要通过资格考试鉴定就可以胜任的工作。作为企业，评价职员是看其能力发挥得如何，对老板来讲，他更在乎的是秘书的工作经验和实际操作能力。

A 秘书的基本素养

作为一名即将踏入秘书岗位的新手，做一个合格的秘书需要一个较长时间的修炼。

秘书人员的基本素质究竟体现在哪些方面呢？





a. 优秀的秘书必备的优秀品质

一个优秀的秘书必须具备优秀的品质。这种品质主要体现在以下几个方面：

(1) 礼貌

礼貌地面对一个有教养的人是十分自然的事，但彬彬有礼地接待一个十分粗鲁的人则是一种职业技能，做秘书的经常会面临这种局面。秀才碰到兵，有理讲不清。但职业要求秘书必须和各种各样的人相处交往。因此礼貌地对待任何人就成了一种优秀品质，礼貌要求得体而不做作，礼貌过分就是做作。

(2) 谦虚

谦虚既能使你自已感觉良好，又不会树大招风，更能帮助你提高自己上司心目中的价值。因为几乎所有的老板都喜欢谦虚内敛的秘书。

(3) 敏感

对周围的人或事物具有敏感性，可以提高秘书工作的准确性和对事物的判断力。反应迟钝会影响工作效率，但过分敏感也会让自己神经太紧张，因此，敏感也要恰到好处。

(4) 自制

合格的秘书一定要时时刻刻都有能够完完全全控制





1. 秘书的基本素质要求

自己的能力,因为你面对的都有是些不能得罪的人。

(5)敬业

如果认定自己天生就是做秘书的料,并且非常喜欢这个职业,就必须心甘情愿地全心身心投入。秘书是一种特殊的职业,不是人人都有能力做好的,除了天赋外,敬业是最能助你成功的要素。

(6)忠诚

毫无疑问,一个合格的秘书必须无条件地对上司和公司忠诚,由于秘书所处职位的特殊性,忠诚就显得尤为重要。一个秘书如果缺乏忠诚心,其后果是不堪设想的,如果她能力越大,则破坏力也越大。由此可见,任何一个老板是不会用一个不忠诚的秘书。

(7)负责

责任分为两种,明确的责任是你的职责范围,不明确的责任是你主动承担的分外工作。做好明确规定工作,是你的本分;做好未明确规定工作,则会使你得到别人的尊重,并有可能得到晋升机会。

(8)得体

作为一个合格的秘书,你的言行举止和服饰仪表应该使你随时能够陪同一位重要的客户进餐,或者代表上司出席一个重要的会议。得体是你的本职要求,也是长期潜移默化与修炼的结果,很多时候,你什么也不说,只在那里一





站,给人的感觉就是一个有修养、有风度的人。

b. 仪容、仪表与形象设计

秘书的工作场合和工作性质,要求你注重外在形象。秘书的专业形象总的要求是:整洁、端庄、清秀、成熟、能干。

(1) 发型设计

美的发型,对于一个人的形象来说,比化妆和服饰更为重要。服装。随时可变,化妆也可以洗掉,而发型却必须相对固定。

①任何一种发型都可以是最时尚的,但它如果与你本人的身份不合,就会让人感到“什么地方怪怪的”。脸型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,是古典式、浪漫式还是运动休闲式。

○ 头发首先要打理得健康、柔顺。

○ 发型以轻松、自然、不夸张为主。

○ 脸型长的女性可采用中短发,外翻式。

○ 长发则可以用大波浪,向两边扭转向后束起。

○ 圆脸的女性头发可采用中分、齐耳或齐肩中长直发,不留刘海。

○ 方脸的女性,如是短发,可选用带高位侧分和斜挂刘海型,长发则采用中分的清汤挂面式垂下,可使方脸显





1. 秘书的基本素质要求

得长些。

○ 瓜子脸型的女性比较适合各类发型。侧分,可剪成羽状的短发,或将单侧的蓬松之发束起在耳边,可使瓜子脸型变得突出、好看。

②秘书经常会出席一些正式场合和晚宴的活动,适合晚妆的发型需要很好的技术来修饰。

○ 短发可利用吹筒、发胶作出卷发型,也可用湿样型,用造型凝胶将微湿的头发梳直,整理成型。

○ 半长发可做成欧米茄式或浪漫型,用卷发棒将发梢轻微的自然卷起。

○ 长发可盘漂亮的法国发髻或中国发髻,用辫子造型,将长发微卷之后,做古典的直式滚同式,俗称“香蕉头”,更显高贵、成熟的魅力。

(2)五官修饰设计

在办公室上班,是不允许浓妆艳抹的,但适当的淡妆,可以让你神采奕奕且个性鲜明。

①清晰明亮的眼睛是整体形象的重点。东方女性的眼睛以凤眼和双眼皮的杏眼为主要类型。

○ 用单色眼影给眼睛营造一种气氛,颜色与肤色协调,显得自然大方。

○ 淡红色柔和,可以点缀明净、可爱的眼睛。

○ 绿色可表现出年轻、朝气,有型,可小面积点缀。





○ 眼线绝不夸张，以自然描画为主，用黑色和深咖啡色。

○ 眼睫毛的修饰，白天选清爽型睫毛膏，睫毛稍稍上翘，浓密，衬出眼睛神采。

②鼻子在五官中起立体的作用。理想的鼻型可以影响你整张脸。

○ 端庄挺直的鼻子给人正直、西化的感觉；

○ 塑造鼻形，主要靠鼻侧阴影的营造，阴影色选用咖啡色最为理想，鼻部皮肤的好坏直接影响到整个化妆面的干净和漂亮。

○ 解决鼻部容易出油和清洁鼻部毛孔是首要问题，否则给人不干净之感。

③唇部在面部的地位仅次于眼睛，也是视觉的重点，且很有个性。嘴形设计的基础是拥有一张健康的唇，没有干皮的现象，平时注意护理，用局部蒸汽法清洁之后再擦上唇油。化妆时根据五官大小比例来确定唇的大小、厚薄。

○ 唇型丰厚、唇峰分开给人以大方而稳重的信任感。

○ 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。

○ 修饰唇用口红来描画，红色系列和咖啡红系列口红是常用的色系。

