

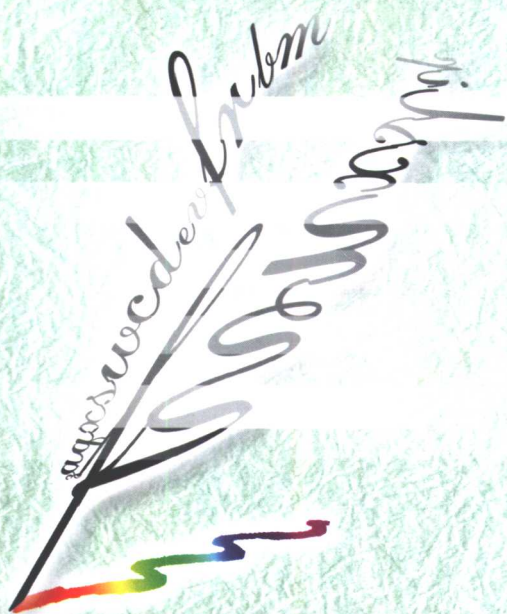
提高人生素质丛书
TIGAORENSHENG SUZHI

新编

秘书工作必读

XinBian MiShu GongZuo
BiDuQuanShu 全书

张浩◎主编



光明日报出版社

新编秘书工作必读全书

主 编 张 浩

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编秘书工作必读全书 / 张浩主编. —北京: 光明日报出版社, 2001. 1

(提高人生素质丛书)

ISBN 7 - 80145 - 343 - 3

I . 新… II . 张… III . 秘书 - 工作 IV . C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 78081 号

☆

光明日报出版社出版发行

(北京永安路 106 号)

邮政编码: 100050

电话: 63082436

新华书店北京发行所经销

廊坊人民印刷厂印刷

※

850×1168 1 / 32 印张: 16 字数: 540 千字

2001 年 1 月 第一版 2001 年 4 月 第一次印刷

印数: 1 - 3000 册 ISBN 7 - 80145 - 343 - 3/G · 192

全套定价: 137.60 元 (本册定价: 26.00 元)

前 言

秘书工作是一项常青的职业,古今有之,中外有之。

秘书工作的具体内容可以概括为辅助领导管理,提供综合服务。它是上呈下达,联络各方,参与政务,管理事务的一项重要工作,是党和国家、各企事业单位、部门不可缺少的重要组成部分。

随着社会的发展,经济的繁荣,对外贸易的往来,各种社会关系的多样化、复杂化,秘书工作也越来越新颖化和高深化,并从能力阶段上升到了技巧和艺术阶段。

当今的秘书工作,对秘书工作人员的文化素养、领导能力、社会交际、智谋、口才、写作水平等多方面的综合素质要求也愈来愈高。所以,秘书工作人员必须循序渐进,不断学习,增强和深化知识,提高综合素质,以适应秘书工作日益发展的这一要求和需要。为此,我们编写了《新编秘书工作必读全书》一书。

该书我们采用小5号字排版,近60万字,容量大,内容精。囊括了秘书工作的辅助领导艺术、自我调控技巧、交际往来、参谋、口才、公关等方方面面。选编原则上我们遵循着实用性、趣味性、经典性、现代性和代表性等特点。汇知识与情趣于一炉,实是每位秘书工作人员的一部案头必备全书。

本书由从事过新闻工作的专业写作人员编写,对各种秘书工作人员的了解、分析和研究具有现实性和深刻性。

我们希望,本书能成为广大秘书工作者的一位好参谋,并能引导您走向事业的成功。

编 者

2001年1月于北京

类别栏

- ◎怎样与领导相处
- ◎怎样学会自我调控
- ◎怎样安排领导的交往
- ◎如何提高办事效率
- ◎如何当好领导参谋
- ◎主持会议的艺术
- ◎秘书礼仪
- ◎秘书的口才艺术
- ◎秘书的公关艺术
- ◎晋升是秘书的一个目标

目 录

第一章 秘书工作概论	(1)
第一节 秘书的角色	(1)
●秘书的特点	(1)
●秘书工作的中介性	(2)
●秘书工作的辅助性	(2)
●秘书工作的政策性	(2)
●秘书工作的综合性	(2)
●秘书工作的服务性	(3)
●秘书工作的机要性	(3)
●秘书活动的潜隐性	(3)
第二节 秘书素质	(3)
●秘书应该具备的知识	(3)
●秘书应该具备的能力	(4)
●秘书应该具备的观念	(4)
●秘书应该具备的非智力因素	(5)
●秘书应该具备的健康	(5)
第三节 秘书与领导的关系	(5)
●秘书与领导的特别关系	(5)
●秘书对领导是一种补偿关系	(6)
●秘书是领导的时间管理者	(6)
第四节 秘书的职责	(6)
●工作的助手作用	(6)

●工作的参谋作用·····	(6)
●工作的协调作用·····	(7)
●工作的信息作用·····	(7)
●工作的督促检查作用·····	(7)
●工作的门面、窗口作用·····	(7)
●秘书的职能·····	(8)
●秘书的公关职能·····	(8)
●秘书工作与处理信息·····	(8)
●工作的辅助决策·····	(8)
●基本实务即撰写文稿·····	(9)
●重要职责即管理文书·····	(9)
●组织会议是秘书又一职责·····	(9)
●秘书的协调原则·····	(10)
●操办事务是秘书活动的组成部分·····	(10)
●督促检查是一项恒久的内容·····	(10)
●信访工作·····	(10)
●提案工作·····	(11)
●保密工作·····	(11)
第五节 秘书接待工作 ·····	(11)
●落实访问单位·····	(11)
●制定接待计划及日程表·····	(12)
●接待准备·····	(13)
第六节 秘书保密工作 ·····	(13)
●国家秘密·····	(13)
●国家秘密的存在方式·····	(14)
●国家秘密的等级·····	(14)
●国家秘密的保密期限·····	(14)
●国家秘密的密级和保密期限的变更·····	(14)
●国家秘密事项的解密·····	(15)
●国家秘密的标志·····	(15)

●怎样做好会议保密工作	(15)
第二章 怎样与领导相处	(17)
第一节 领导现象透视	(17)
●领导为什么要摆“架子”	(17)
●领导为什么对别人疏远	(19)
●领导为什么脾气大	(21)
●了解领导位高而责重	(22)
●官大也有上级	(22)
●领导的“关系”关	(23)
●明枪易躲,暗箭难防	(23)
●领导为什么也“惟下”	(24)
第二节 如何得到领导器重	(25)
●秘书与领导相处的七大原则	(25)
●作为秘书,首先要“领会精神”	(25)
●工作中要能独挡一面	(26)
●秘书要有独立见解	(27)
●能够独立地承担一些量级任务	(28)
●把被同事忽略的事情承担下来	(28)
●秘书要维护领导的尊严	(29)
●秘书和领导要亲密有度	(30)
●秘书要特别要讲究礼貌	(30)
●谈论领导感兴趣的问题	(31)
●把领导要交办的任务完成得漂亮些	(31)
●对什么工作都要一以贯之	(32)
●务须让领导站在自己的前头	(32)
●秘书透过领导获得工作成果	(33)
●要多做实事,少露锋芒	(33)
●秘书越位、篡权要有技巧	(34)

●距离产生的美	(34)
●获取领导信赖的招法	(36)
●了解领导对自己信赖的程度	(36)
●在领导面前办事要干净利索	(38)
●察颜观色,领会领导的意图和潜台词	(38)
●表现自己的水平和能力,让大家心服	(39)
●表现自己的优点时,要给领导一种满足感	(39)
●奉承你的领导	(40)
●了解领导是获得信赖的基础	(41)
●作为秘书要“踏实能干”	(42)
●要真正明白领导对自己的期望	(42)
●如何接近领导	(43)
●怎样弥补领导的不足	(44)
第三节 给领导提建议的办法	(45)
●提意见要注意领导的面子	(45)
●以何种方式提出建议更易让领导接受	(46)
●以子之矛攻子之盾的提建议法	(47)
●娱乐中要趁领导心情高兴时提建议	(48)
●不可随便提建议	(50)
●怎样表达反对性意见	(51)
●不做“百晓”,不当“万能”	(52)
●不要装腔作势	(53)
●说话的艺术	(53)
第四节 如何拒绝领导	(54)
●领导的所作所为不一定都正确	(54)
●如何减少领导的抗拒情绪	(56)
●以什么方式表示“拒绝”	(56)
●拒绝时要提出替代方案	(57)
●提出拒绝理由的方法	(58)
●与上司理辩的技巧	(59)

●自负的后果:负面作用	(60)
●不要得罪领导	(60)
第五节 怎样与不同性格的领导相处	(61)
●怎样与冷静的领导相处	(61)
●怎样与热忱的领导相处	(62)
●怎样与豪爽的领导相处	(62)
●怎样与傲慢的领导相处	(63)
●怎样与阴险的领导相处	(63)
●怎样与平庸型的领导相处	(63)
●怎样与优柔寡断型的领导相处	(64)
●怎样与多疑型的领导相处	(65)
●怎样与武大郎开店型的领导相处	(66)
●怎样与彼此不团结的领导相处	(67)
●怎样与新来的领导相处	(68)
●怎样与火爆脾气的领导相处	(68)
●怎样与嫉贤妒能的领导相处	(69)
●怎样与自私的领导相处	(71)
●怎样与挑剔型的领导相处	(71)
●怎样与缺乏信任型的领导相处	(72)
●怎样与官僚主义型的领导相处	(73)
●怎样与有冲突的领导相处	(73)
●怎样与强迫型的领导相处	(74)
●怎样与无节奏型的领导相处	(74)
●怎样与摆架子的领导相处	(75)
●怎样与工作狂型的领导相处	(75)
●男性秘书如何与女性领导相处	(76)
●要充分尊重女性领导	(77)
●要适应女性领导的工作特点,与之合拍工作	(77)
●要善于给女性领导“补台”	(77)
●要准确把握与女性领导相处的“度”	(78)

第六节 领导忌用的秘书	(78)
●轻易越级报告的秘书	(78)
●经常转换工作的秘书	(79)
●阴一套阳一套的秘书	(80)
●脚踩两只船的秘书	(81)
●嚼舌头的秘书	(81)
●吹牛和饶舌的秘书	(82)
●“失败”却死不认帐的秘书	(83)
●派系孤立的秘书	(84)
●因锋芒太露而吃亏的秘书	(84)
●工作顺利而得意忘形的秘书	(85)
●以私费倒贴公事的秘书	(85)
●公共场所闹金钱纠纷的秘书	(86)
●写稿带人身攻击的秘书	(87)
●最惹领导恼火的秘书	(87)
●男女关系摆不平的秘书	(88)
●过分“挑食”的秘书	(89)
●经常迟到的秘书	(90)
●以嗜好扬名的秘书	(91)
●不尊重别人嗜好的秘书	(92)
●头天玩乐,次日萎靡的秘书	(92)
●爱评论女性相貌穿着的秘书	(93)
●歧视异性或同性同事的秘书	(94)
●在单位里发生绯闻的秘书	(95)
●家人时常来单位的秘书	(96)
●经常有朋友来电话的秘书	(96)
●醉醺醺地来上班的秘书	(97)
●凭想象或推测提出报告的秘书	(98)
●常常拉杂地说一大堆理由的秘书	(99)
●最让领导难容纳的秘书	(99)

●敬而远之类型的秘书	(100)
●我行我素类型的秘书	(101)
●热衷于自我推销类型的秘书	(101)
●持批评态度类型的秘书	(102)
●锋芒毕露类型的秘书	(102)
●背后评价领导的秘书	(103)
●开玩笑不适度的秘书	(104)
 第三章 怎样学会自我调控	(105)
第一节 自我表现	(105)
●办公桌的整理	(105)
●作道具的书刊	(107)
●命令或指示要经过确认	(107)
●工作上没有“办不到”	(108)
●不要忘了上司所交待的事情	(108)
●工作不要积压	(109)
●如何安排工作	(109)
●公事私办的技巧	(110)
●办公室拒绝闲聊	(110)
第二节 克服弱点	(111)
●克服难堪	(111)
●克服怯懦	(112)
●克服失意	(112)
●避免误解	(113)
●避免偏见	(114)
●对付内疚	(115)
●对付“揭短”	(115)
●应付压力	(116)
●制怒技巧	(116)

●摆脱烦恼	(118)
●战胜孤独	(118)
●控制情绪	(119)
●消除紧张	(120)
●抵销嫉妒	(121)

第四章 怎样安排领导的交往

(123)

第一节 与外界交往

(123)

●把具体资料放在手边	(123)
●促成难以安排的约会	(124)
●如何处理约会要求	(126)
●如何面对不速之客	(127)
●如何与来访者聊天	(128)
●怎样选择聊天的时间	(129)
●简短交谈的技巧	(129)
●欢迎客人的技巧	(130)
●及时介绍自己的技巧	(131)
●告别有何技巧	(131)
●精彩的作介绍	(132)
●记住对方的名字非常重要	(133)
●领导忘记了约会,该怎么做	(134)
●取消约会时你该怎么说	(135)
●别人取消约会时你该说什么	(136)
●对经常取消约会者你该怎么办	(136)
●面对愤怒和不满的人怎么办	(137)
●如何回答有敌意的问题	(138)
●如何把消息传达给新闻界	(138)

第二节 与外宾交往

(139)

●见面礼节和交谈原则	(139)
------------------	-------

●注意正式会面与会谈的礼仪规范	(141)
●如何陪同外宾参观游览	(142)
●馈赠与受礼时应注意哪些事项	(143)
●其他涉外活动礼仪	(145)
第三节 旅行安排	(146)
●随从事务	(146)
●日程安排	(147)
●车、船、机票的订购	(147)
●领导住宿安排	(147)
●如何准备领导携带用品	(148)
●领导出差前秘书事务安排	(148)
●领导出发后的联络工作	(149)
●领导考察, 随行秘书的服务工作	(149)
●领导返回时的候接	(149)
●出差费用的核计报销	(150)
第四节 招待客人	(150)
●接待来客	(150)
●引导客人	(151)
●秘书端茶的艺术	(151)
●如何打断上司会客	(152)
●如何处理会客中又来新客	(152)
●迎接远方来客的艺术	(153)
●如何送别远客	(154)
●如何会见客人	(154)
●会见座位的安排	(155)
●会谈的安排	(155)
●会见会谈程序如何安排	(155)
第五节 接待外宾	(156)
●接待外宾须知	(156)

●外宾如何迎送	(157)
●如何排列礼宾次序	(158)
●如何准备谈判	(159)
●谈判中的服务	(159)
●谈判结束后的服务	(159)
●保管办公室现金	(160)

第五章 如何提高办事效率

(161)

第一节 有备而来

(161)

●要从小事做起	(161)
●应备备查“工具书”	(162)
●凡事计划在先	(163)
●井然有序	(164)
●合理布局	(165)

第二节 点滴记事

(166)

●小本随身的妙处	(166)
●朝思暮想的妙法	(167)
●自编程序的高效	(168)
●多做为上的业绩	(169)

第三节 头脑潜能的开发

(169)

●适度思考技巧	(169)
●变向思维技巧	(170)
●分解剖析技巧	(171)
●比较鉴别技巧	(171)
●提炼综合技巧	(172)

第四节，述事有方的艺术

(173)

●明白原则的艺术	(173)
●意在话先的艺术	(174)
●善始善终的艺术	(175)

●横向通气的艺术	(176)
●留有余地的艺术	(177)
●照猫画虎的艺术	(177)
●一包到底的艺术	(178)
●合股经营的艺术	(179)
第五节 办事的艺术	(180)
●一次完成艺术	(180)
●化繁为简艺术	(181)
●委屈求全艺术	(182)
第六节 处事高明的要领	(182)
●洗耳恭听技巧	(182)
●处处留心技巧	(183)
●百看不厌技巧	(184)
●一目十行技巧	(185)
●不求甚解技巧	(185)
●百问不厌技巧	(186)
●迂回包抄技巧	(187)
●不要轻信技巧	(188)
第七节 议事妙术	(188)
●平心静气	(188)
●事不过三	(189)
●顺心转意	(190)
●设身处地	(191)
●以事喻理	(192)
第八节 认错技巧	(193)
●认错为勇	(193)
●从新开始	(194)
●不失时机	(195)
●刨根寻底	(195)

● 关闸截流	(196)
● 防患未然	(197)
第九节 借力有术	(198)
● 工作减负术	(198)
● 请人帮忙术	(198)
● 助人磨己术	(200)
第十节 超越自我	(200)
● 培养坚忍的因素	(200)
● 了解工作的意义	(201)
● 采取主动的态度	(201)
● 伸展思考的触角	(201)
● 解决问题要干脆	(202)
第十一节 公文包里的学问	(203)
● 公文包应放的位置	(203)
● 公文包内放置地图	(203)
● 公文包里放置塑料袋	(204)
第六章 如何当好领导参谋	(205)
第一节 秘书与领导	(205)
● 怎样才能当好参谋者	(205)
● 自己适合当领导还是参谋	(206)
● 协调工作要到位	(208)
● 秘书要善于“拾遗补缺”	(208)
● 秘书要有当“无名英雄”的思想准备	(209)
● 秘书要注意积累知识	(210)
● 秘书要敢于“报忧”	(210)
● 只听不传	(211)
● 要学会“淡化”	(211)
● 要学会“不当回事”	(212)