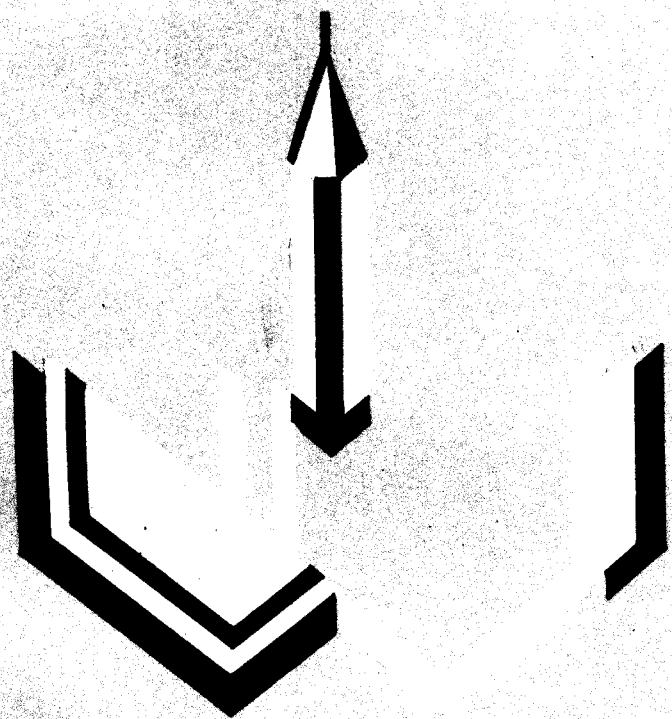


21
21



2.9

企业秘书必读

日本 工藤南海夫 著
(台湾) 刘少玲 译

中国友谊出版公司出版发行
新华书店北京发行所经销
北京百花印刷厂印刷

787×1092 1/32·3·58 000

1989年6月第1版

1989年6月第1次印刷

ISBN 7-5057-0155-X/Z·15

定价: 1.30 元

目 录

一	一位成功的秘书——日常应注意的事项·····	2
二	按照工作的基本程序行事·····	7
三	行事表的制作与管理方法·····	12
四	应对访客的基本礼仪·····	16
五	电话的态度与应对·····	23
六	早上的准备工作——必须做的事·····	38
七	上司下班时·····	41
八	上司出差时·····	42
九	接到指示或命令时——应有的基本规则·····	48
十	报告——应有的基本态度·····	51
十一	注意事项——应有的基本态度·····	53
十二	活用便条纸·····	55
十三	会议的设计与准备——应知事项·····	58
十四	会议的资料作业与程序——应知事项·····	61
十五	商业文件的写法·····	64
十六	档案系统(F·S)——应知事项·····	70
十七	有关邮件的处理方式——应知事项·····	77
十八	有关名片的整理方式——应知事项·····	82

十九	有关剪报的整理方式——应知事项·····	85
二十	有色证券的基本知识——应知事项·····	86
二十一	公司印鉴的处理——应知事项·····	88
二十二	身为秘书的自我启发·····	90

· 让对方留下一个好印象——首先在于外观

自己可以根据T(时间)、P(地点)、O(场合),来检查外表。

· 脸部——是否化妆过浓？眼影、眼线、口红、香粉？

· 头发——是否清洁？有无梳理？发型是否适合办公室？

· 牙齿——有无刷净？

· 耳朵——有无耳垢？

· 服饰——是否过分华丽？是否太新潮？装饰品是否太多？

· 皮包——有无污渍？有无变形？是否整理端正？

· 手帕——是否洗净？

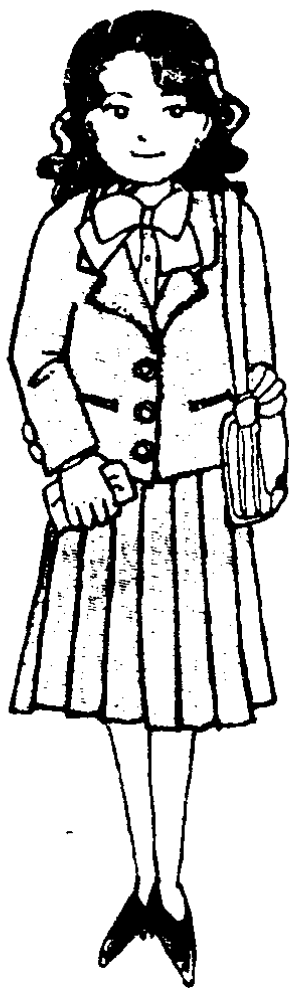
· 袖口——是否干净？

· 袜子——是否清洁？有无卷曲不平？

· 手部——是否清洁？有无修饰过分？

· 鞋子——是否擦亮？鞋后跟是否牢靠？

· 内衣——是否干净？是否若隐若现？



一位成功的秘书

——日常应注意的事项

1 把正确的工作挂放在心上

* 不论什么样的工作，能够正确处理最重要。因此，在处理事情时，要时常记住下列事项，并养成习惯，才是最正确的方法。

①工作内容要通盘理解。为什么要做这件事情？目的何在？都要清清楚楚弄明白。

②这件工作要如何处理才会达到最高效率？

③接到上司的工作指示后，先把指示内容的要领整理，并复诵出，以确定有无误解之处。

④对所接受到的指示有所不懂时，一定要当场质问，直到没有疑问为止。

⑤工作进行到一半起了疑问或发生问题时，一定要马上报告上司，并等待下一个指示。

⑥当工作结束后，必须针对这项工作养成下列几种习惯：有无浪费时间？有无更好的办法？下次再接到工作时，有无该反省之处？

⑦相同的工作，反复地做时会产生习惯经验，以致忽略了其重要性而发生失误。习惯是个可怕的致命伤，要注意千万不可千篇一律。

2 传达要婉转巧妙

* 对上司的传达。

①电话传言、访客报告、其他消息的传达等，都是每天的例行工作。

②听到公司职员有所不满或谣传时，不可把自己的感情、判断或意见混合在内，最重要的是将所知道的事实说出，并且要注意说话时的态度。

* 代理上司传达。

①为上司代笔写信，有关喜庆丧葬的回函等等，都是反复的工作。

②象这类的传达，时间是最大的关键，要注意千万不可迟于时限。

3 行动要机敏

* 何谓行动机敏？

①决定工作的顺序。

②无法分出优先顺序时，先从难办的工作着手。

③着手工作前，把必要东西准备妥当。

秘书的工作乍看之下好象很多，实际上每天要重复的工作并不多。倒是突然发生的事情或紧急决策常常会面临到。遇到这种场合，尤其当上司不在时，自己可姑且采取必要行动。过于主观的判断是不行的，应该随机应变。要在无法得到上司的详细指示时能够敏捷地行动，最重要的是，在平常就应留意上司的作风及接受上司的指导。

4 让人留下好印象

* 注意外表的修饰——秘书可以说是公司的脸面，对秘书的第一印象常被人当成对这家公司的印象，所以，华丽的服饰并不一定适合。希望能够注意下列几点：

①根据T·P·O(时间、地点、场合)的不同，而灵活变换服装。秘书所接触的人士大多是辈份或职位较高者，因此，服装方面应稍具典雅质朴风味。喜于掌握穿着的另一方面，间接地显示自己的知性与感性。

②要认真选择适合自己的服装与化妆，将可散发出自己的个性。最不聪明的是选择过于流行的服装，那将会隐没自己的个性。

③经常保持外表清洁。在化妆、穿着方面经常给人一种清爽、干净的印象，将有助于方便办事。

* 态度方面——在态度方面，有下列三项必须注意的重点。但是，如果只是知道而不去实行，就没有什么意义；应该确实地，在每天的工作场合或家庭实行才是。

①表情，以眼、口来表示。一个人的表情，会使对方感受到他的心意。因此，二人相处时，应该先让对方感到自己的温和、热诚，以便进行所要商讨的事项。

②姿势，也不可忽视。散漫的坐姿；总是低着头，无精打采似的站姿；靠在椅子上，漫不经心地与人谈话等等，都会令人产生不良的印象。因此，有良好的姿势，也是身为一位成功秘书的武器之一。

③动作、说话、打招呼、应对等，都会左右对方对自己的印象。在执行章程时要严守规则，但行为要自然、大方、不做作，还要有令对方有非常细心、谨慎的感觉。要

做到这种程度，并非一朝一夕可完成的，而是时时刻刻记挂在心上，反复练习才行。

* 谈吐方面——对年轻的你而言，措辞可能是最头痛的一件事吧！秘书所接触的对象大都是访客、上司，或地位高、有名望的长辈，因此，措辞也是一件重要的大事。

①声音，要让人有稳重、温暖的感觉。温和的声音，是给人好印象的首要条件。这也是需要相当的练习才行。可以依照发音练习的录音带反复练习，直到自己认为满意为止。

②正确、易懂，这是谈话的基本条件。把谈话内容的重点明列出来，清楚地表现出来，不给人暧昧的感觉。能够做到这点，就可放心再处理下一步骤了。

③敬语，不可弄错对象。对年轻的对象，不要太拘谨，谈话轻松、自然即可。而对尊敬语、谦让语、叮咛语都要有相当的了解。至于小节，就要事先请教上司。要做到这一点也许很难，但从一句话就可能让对方清楚自己的教养，因此，对上待下的措辞仍要早日学习。

④谈话要简洁。二人谈话，无论如何要以注重倾听对方讲话为重，自己的话，可减至最少限量。发觉有误时，也不要中途打断对方的谈话。

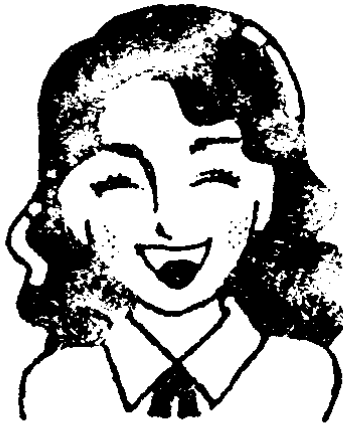
· 成功秘书的 4 大要素(4 H)

1. 健康(Health)

- 要能胜任愉快，就要有健全的身、心，充沛的体力。健康则是首要之道。

2. 品格(Heart)

- 个性和思想构成品格。要努力做到使上司能够信赖，放心委任要事。



随时保持笑容

(Head)

- 身为秘书、公司里的一分子，为能顺利完成自己的工作，无论间接、直接，都要充实必要的知识。

4. 公事上的技能 (Hand)

- 光有知识也不一定能完成工作。要能活用丰富的知识，也要有相当的“手腕”(自己的技能)。

二 按照工作的基本程序行事

1 计划

* 无论做什么事,都要从基本程序着手“计划—实行—检讨”。计划阶段,一般而言,有下列几项程序:

- ①要清楚明了工作的目的。
- ②欲达成目的,先要想出几种方法。
- ③根据各个方法撰写计划书。
- ④选择最适当的计划。
- ⑤讨论在实施计划时的必要程序、工具、材料、组织、以及期间等。

2 实行

* 实行阶段,一般而言,有下列几种方式:

- ①已订计划要确实实行。
- ②实行不一定要按照计划。
- ③依照顺序实行。
- ④毫不踌躇地马上实行。
- ⑤遇有疑问时,不要自行判断,一定要先请教上司后再进行。

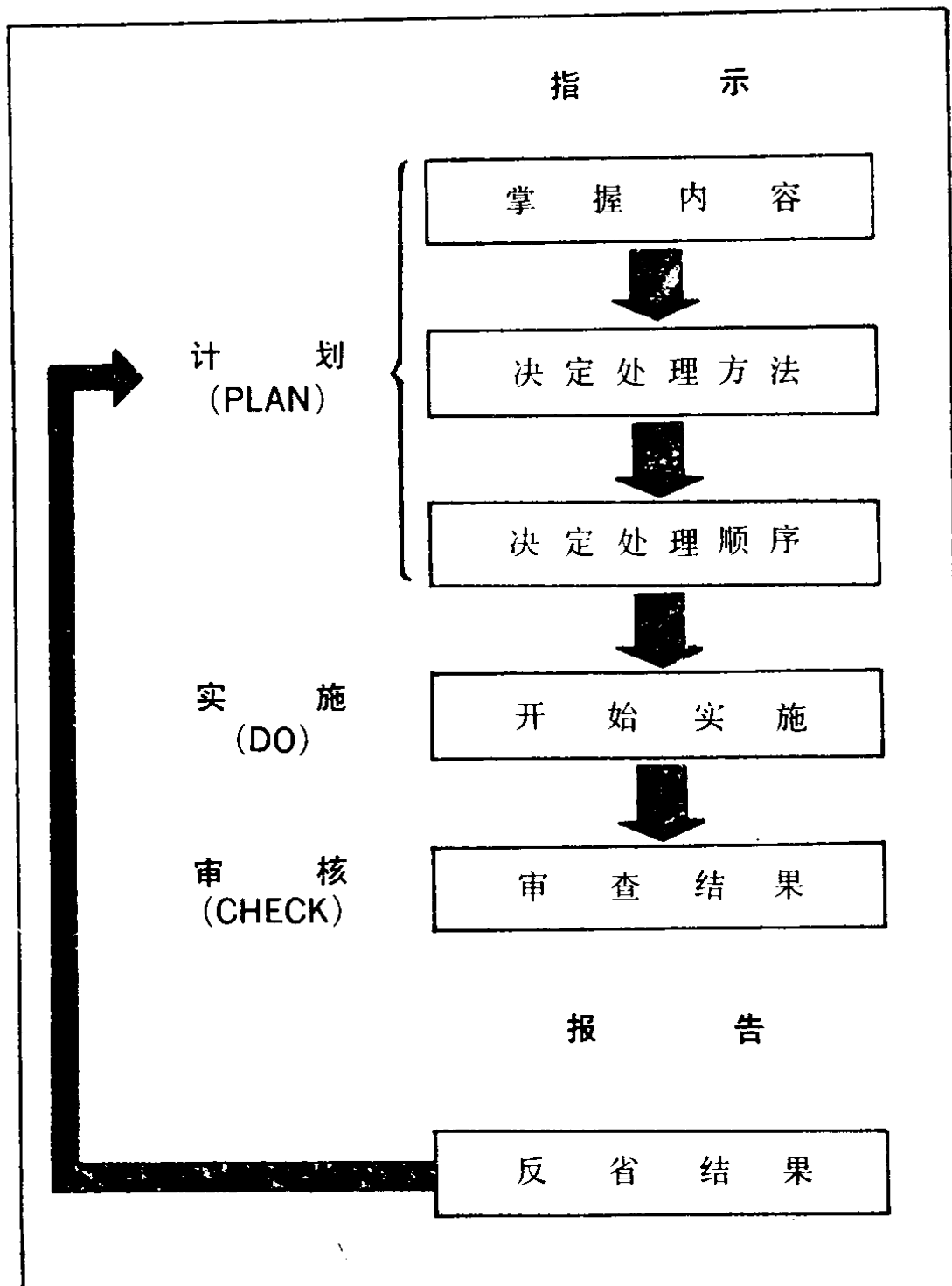
3 检讨

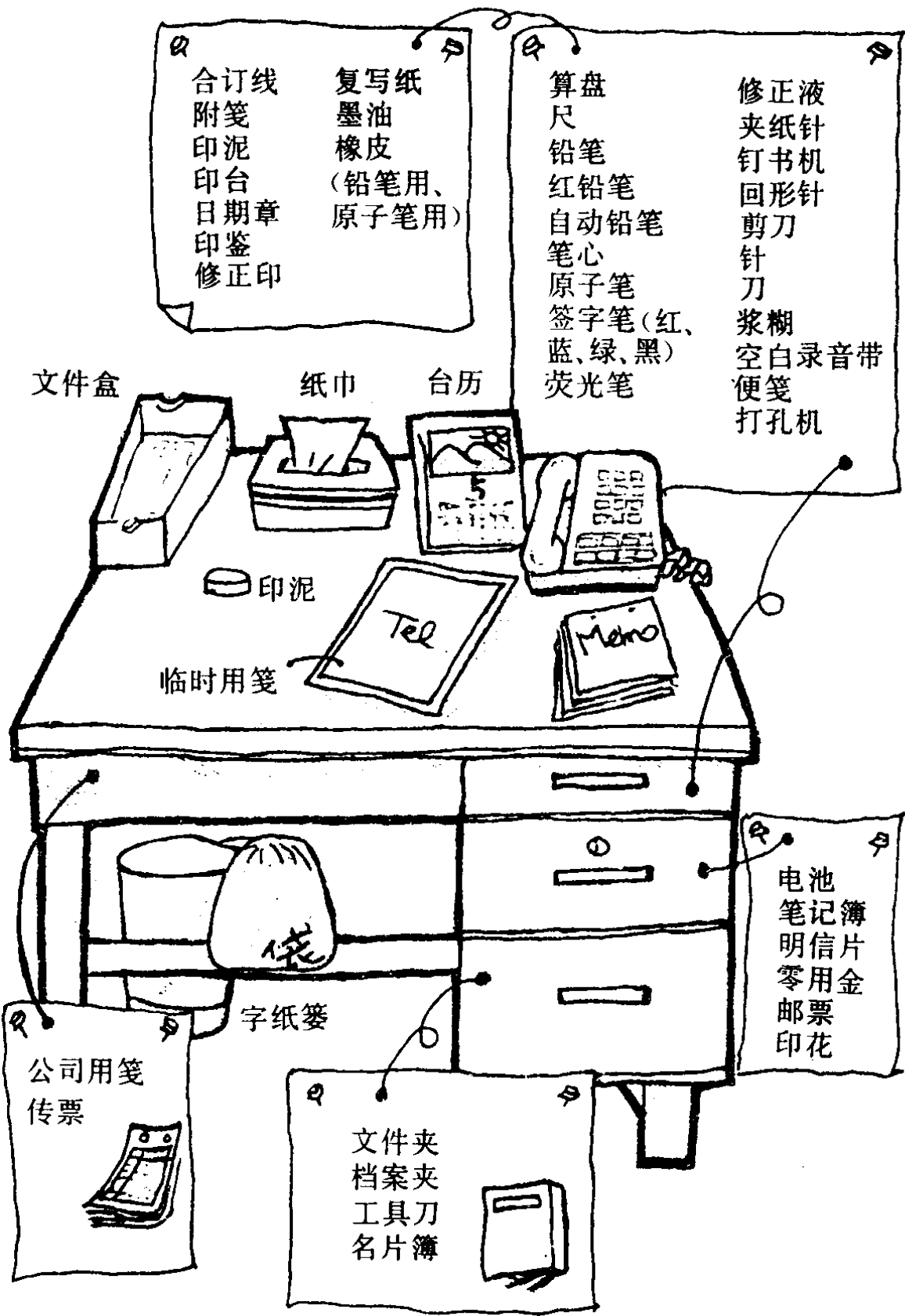
- ①工作完成后,一定要检讨是否符合原定目的。

②检讨时，最好依据下列 5 W 2 H 1 R 行事。

< 5 W >	< 2 H >
· Why.....为什么这么做？	· How.....用什么方法做？
· What.....要做什么？	· How many }
	· How much } 要多少才能做？
· Who.....由谁来做？	(份量)
· When.....何时以前要完成？	< 1 R >
· Where.....在哪里进行？	· Result结果如何？

· 工作的基本程序







公司章程
组织表
地图
电话簿
时刻表
邮政帐号
字典
药（急救箱）
印有公司名信封
目录

三 行事表的制作与管理方法

1 行事表的管理

* 为保守机密，行事表的管理要慎重，以防止错误发生。有些事，有时上司会让秘书有某些程度的了解，这时，秘书就要帮上司预定计划，然而最后的决定，还是要由上司亲自判断。通常，决定是由上司做出，秘书则办理一般事务的处理。

2 预定表的种类

①预定表的格式有下列四种，亦可根据所需而增加项目。

(a) 年度预定表。

(b) 每月预定表：在前一月底制作完毕，给上司过目。

(c) 每周预定表：在前一周末制作完毕，让上司过目。

(d) 每日预定表：在前一天制作完毕，让上司过目。

②在制作预定表时，不论每月、每周或每日，有关会议或与公司内、外人士会谈等事件，不仅要和直属上司核对，也应该和横向有关的上司、秘书联络，以保持万无一失。

3 制作的方式

* 行事表的制作，要有正确性、严密性。

4月	1	四	入社式 常务会 检讨会 业务会议 ××公司检讨会
	5	一	
	8	四	
	16	五	
	19	一	
5月	21	三	公司旅行 股东常会 常务会
	1	六	
	6	四	
			年 度

6月 经理月份预定表													
日	星期	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	备考
													每月

7月 经理每周预定表										备考
9 10 11 12 13 14 15 16 17 18										
5	一									①××会议
6	二		①						②	
7	三									②××会馆
8	四									
每 周										

×月×日星期×										经理预定表	
										备考	
每 日											