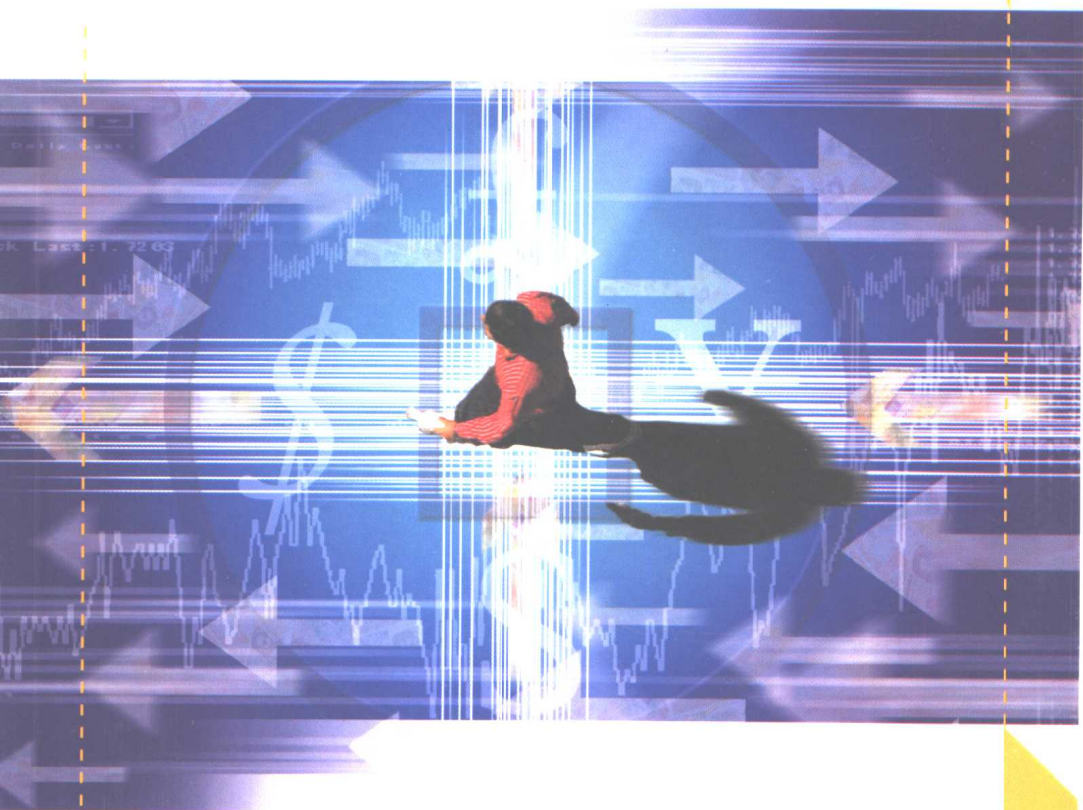


THE FIRST-TIME SECRETARY

第一次当秘书

秘书工作实务手册



廖小鸥/编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

THE FIRST-TIME SECRETARY

第一次当秘书

职场工作指南系列



2008-2009



社会科学文献出版社
www.cass.org.cn



第一次当秘书

廖小鸥/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

第一次当秘书 / 廖小鸥编著. —北京: 企业管理出版社, 2002.4

ISBN 7-80147-677-8

I. 第… II. 廖… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 021084 号

书 名: 第一次当秘书

作 者: 廖小鸥

责任编辑: 陈 蔚 **技术编辑:** 华 瑞

书 号: ISBN 7-80147-677-8/F·675

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 **邮编:** 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 北京地质印刷厂

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米×1168 毫米 32 开本 15 印张 250 千字

版 次: 2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

也许你是第一次当秘书，你觉得对秘书这个职业已经非常了解，但是当你真正走近它，自己就要成为一名秘书的时候，你才发现自己对它其实很陌生……

也许你当秘书已经很久了，但是你是否真正静心审视过秘书这个职业，你是否真正了解它？也许你对它还有误解，也许你正感到迷茫……

请看美国“全美秘书协会”对秘书这个职业是怎样要求的：

1. 像心理学家一样善于观察和理解他人；
2. 像政治家一样有灵敏的头脑；
3. 像外交官一样有潇洒的风度；
4. 有调查各种棘手问题的丰富经验；
5. 有良好的速记能力以及文字功夫；
6. 谙熟各种商业往来中的法律关系；
7. 能熟练地使用各种办公自动化设备；
8. 具备相当的金融和税务方面的知识；
9. 能熟练地对各种文件资料进行整理归类。

当你看完上面的秘书条件，你是否感到吃惊？因为秘书职业比你想象中的要复杂、丰富，对人的素质要求也更高。

社会上有许多关于秘书工作的误解，影响作为秘书的你对自己的看法。关于这一点请先来看看《北京青年报》1998

年5月31号的一篇报道：

中国秘书将告别无照经营

“目前我国从事秘书工作的人员约有2300万人。由于长期缺乏规范化职业资格鉴定制度，这支庞大的就业群体曾蒙上了很多‘不白之冤’，有人甚至将秘书职业与‘花瓶’或‘小蜜’划等号。今年下半年国内将展开的秘书职业资格鉴定工作将还秘书职业以本来面目。

秘书将被正式定义为‘专门从事办公室程序工作、协助领导处理政务及日常事务，并为领导决策及实施服务的人员。’即将展开的鉴定工作对秘书应具备的能力及素质作了具体要求，并制定了秘书持证上岗制度。”

随着我国经济的发展，尤其是我国加入WTO之后，对秘书的要求会越来越高，制度化、专业化、现代化成为新世纪秘书职业发展的方向。做秘书的你一定要牢记这一点，不断充实、提高自己，本书将为你提供一个腾飞的垫脚石。

本书将从最实用、最独特的角度解析秘书工作的方方面面，让第一次当秘书的你快速入门，有章可循。

本书还配有大量职业秘书鲜活、生动的实例，让你和那些成功的优秀秘书在书中相遇，也让你体会一下那些失败秘书的辛酸泪水，使第一次当秘书的你对这一职业有个直观的感受，并在这些鲜活的例子中找到自己的目标。对于那些从事这个职业多年的“老秘书”，本书能让你回到初当秘书之时，再次审视自己的职业……你会发现，未来的道路在本书的叙述中变得更加清晰和明朗……

编者

2002年5月

目 录

前言	(1)
第一章 机遇无限的秘书职业	(1)
☐ 充满机遇的秘书职业	(1)
* 这些重要人物都曾经当过秘书	(1)
* 香港启示录	(5)
* 机遇与风险并存	(7)
☐ 类型丰富的秘书职业	(9)
* 行政事业单位秘书	(9)
* 企业秘书	(10)
* 董事会秘书	(11)
* 各种级别的秘书	(13)
☐ 秘书的职业成功路线	(14)
* 秘书的职业路线	(14)
* 秘书的产业路线	(15)
☐ 你适合当秘书吗	(17)
* 秘书自我分析二十条	(17)
* 第一次当秘书自问六条	(19)
☐ 准备好,开始你的秘书职业生涯	(19)
* 第一印象很重要	(20)
* 赶快融入组织文化	(20)

* 建立良好人际关系	(22)
* 勤奋地工作	(23)
□实例	(24)

第二章 秘书素质剖析..... (27)

□秘书的性格特点	(27)
* 内外兼具	(27)
* 稳重踏实	(28)
* 灵活变通	(29)
* 善解人意	(30)
* 秘书的性格健康标准	(31)
□秘书的才能特点	(32)
* 智能方面	(32)
* 思维能力方面	(35)
* 组织能力方面	(38)
□秘书的心理特点	(42)
* 甘于默默无闻	(42)
* 乐观谦和	(42)
* 积极向上	(44)
* 做个心理健康的秘书	(45)
□秘书的形象特点	(48)
* 秘书衣着要恰当	(48)
* 秘书穿着几大注意事项	(49)
* 秘书举止要得体	(50)
□秘书的职业道德	(51)
* 克己奉公	(51)

* 严守机密	(52)
□ 秘书素质提高途径	(54)
* 勤于学习是重要基础	(54)
* 勇于实践是有效方法	(55)
* 善于总结是催化剂	(56)
* 自我反省是动力	(58)
* 接受批评是完善	(60)
□ 实例	(61)
第三章 领会领导意图	(66)
□ 了解你的领导	(66)
* 了解你的领导的类型	(66)
* 了解你的领导的需求	(82)
□ 了解你自己的性格	(85)
□ 领会领导意图的原则	(86)
* 尊重领导的原则	(86)
* 服务领导的原则	(86)
* 掌握信息的原则	(87)
□ 领会领导意图的方法	(87)
第四章 秘书的协调工作	(91)
□ 协调自己与领导的关系	(91)
* 协调与领导关系的原则	(91)
* 与领导相处的技巧	(93)
* 如何恰到好处地赞美领导	(94)
* 如何委婉地批评领导	(96)

* 批评领导的十二条原则	(98)
* 如何向领导申辩	(100)
* 如果得罪了领导	(107)
* 善于对领导说不	(110)
○ 协调领导之间的关系	(113)
○ 协调与同事的关系	(115)
* 怎样赢得同事的尊敬	(115)
* 怎样与同事进行良好沟通	(118)
* 怎样回答同事的尴尬提问	(121)
* 了解同事的潜在语言	(124)
* 重视同事的感受	(127)
* 办公室之外的同事交往	(131)
* 办公室里你要提防的几种同事	(133)
* 如何化解办公室冲突	(136)
○ 协调单位、部门间的关系	(141)
* 为什么部门协调有难度	(141)
* 为什么跨单位协调有难度	(142)
* 怎样做好单位部门之间的协调	(142)
第五章 秘书的信息参谋作用	(145)
○ 秘书参谋对领导的三大作用	(146)
○ 秘书的九大参谋作用	(148)
○ 参谋思维的两大构成要素	(150)
○ 参谋思维的三大特色	(152)
○ 秘书参谋五大要领	(155)
○ 党政秘书参谋的信息收集	(158)

* 收集公共决策信息·····	(158)
* 收集反腐败信息·····	(161)
* 做好信息上报工作·····	(162)
○ 企业秘书参谋的信息收集·····	(163)
* 收集竞争对手的情报·····	(163)
* 收集企业外部环境变化的情报·····	(166)
○ 信息工作的六个基本要求和三个诀窍·····	(166)
* 信息工作的六个基本要求·····	(166)
* 收集信息的三个诀窍·····	(169)
第六章 秘书的日常事务管理·····	(171)
○ 如何制定工作计划·····	(171)
* 制定工作计划的原则·····	(171)
* 计划安排的变更和调整·····	(173)
* 计划安排的几大原则·····	(174)
○ 如何安排出差旅行·····	(174)
* 作计划要细心周到·····	(174)
* 领导出差,秘书必做的准备·····	(175)
○ 如何搞好会议工作·····	(177)
* 会务工作的特点·····	(177)
* 会议安排·····	(178)
* 怎样分发会议通知、材料·····	(185)
* 如何布置会场·····	(185)
* 参加会议的礼仪·····	(187)
* 怎样做会议记录·····	(188)
* 会后工作注意点·····	(189)

* 如何主持会议·····	(190)
□实例·····	(194)
第七章 秘书的接待工作 ·····	(201)
□准备好的接待环境·····	(201)
* 接待工作环境的要求·····	(201)
* 接待环境的几点要素·····	(201)
□如何接待客人·····	(202)
□见面时候的礼仪·····	(202)
* 握手礼·····	(203)
* 名片礼·····	(205)
* 脱帽礼·····	(207)
* 拥抱礼·····	(207)
* 亲吻礼·····	(207)
□社交场合的自我介绍与介绍·····	(208)
* 自我介绍礼仪·····	(208)
* 他人介绍礼仪·····	(211)
□如何进行交际谈话·····	(213)
* 三个不会讲话的秘书·····	(214)
* 抓住交际的最初三分钟·····	(216)
* 平时做好语言储备·····	(217)
* 选择合适的话题·····	(217)
* 学会挖掘话题·····	(218)
* 按照一定的顺序交谈·····	(219)
* 让说话具有说服力·····	(220)
* 纠正不好的交谈习惯·····	(221)

* 做一个成功的交谈者的原则·····	(222)
○ 如何在公共场合成功演讲·····	(224)
* 演讲的一般规则·····	(224)
* 演讲时如何回答问题·····	(225)
○ 怎样作客·····	(226)
○ 如何赠送礼物·····	(228)
* 送什么礼物·····	(228)
* 什么时候送礼物·····	(229)
* 如何送礼给中国人·····	(230)
* 如何送礼给外国人·····	(232)
○ 如何接听电话·····	(234)
* 善于接听电话的重要性·····	(234)
* 接听电话的原则·····	(235)
○ 如何参加和安排宴会·····	(239)
* 宴会是什么·····	(239)
* 成功安排宴会的十条标准·····	(239)
* 如何安排宴请坐次·····	(240)
* 赴宴进餐礼仪·····	(241)
* 如何礼貌斟酒、敬酒·····	(243)
○ 如果你到国外出差·····	(244)
* 如果你到欧洲·····	(244)
* 如果你到美国·····	(245)
* 如果你到日本·····	(247)
* 如果你到韩国·····	(248)

第八章 秘书的公关工作	(249)
□公共关系十条简述	(249)
□秘书公共关系的构成	(250)
* 社会组织	(250)
* 公众	(251)
* 传播	(252)
□秘书公关工作的四步工作法	(252)
* 兵马未动、粮草先行——做好调查工作	(252)
* 全面规划、运筹帷幄——做好策划工作	(253)
* 稳打稳扎——做好实施工作	(257)
* 全面反馈、查漏补缺——做好评估工作	(258)
□如何策划组织新闻发布会	(260)
* 确定发布会的日期、地点、新闻点	(260)
* 确定组织者与参与人员	(261)
* 选择合适的新闻发言人	(261)
* 筹划与准备中的“彩排”	(262)
* 发送邀请函	(263)
* 准备新闻稿件	(263)
□秘书的公关礼仪	(264)
* 秘书与领导坐车时候的位次	(264)
* 秘书与领导坐车时候上下车的顺序	(264)
□秘书公关活动的几大误区	(265)
□危难时刻显身手——秘书的危机公关	(267)
* 秘书的危机公关能力很重要	(267)
* 危机的种类	(268)

* 注意处理的几个方面·····	(269)
* 危机处理程序·····	(269)
□实例·····	(270)

第九章 秘书的文书工作 ····· (279)

□通用公文·····	(279)
* 报告·····	(279)
* 请示·····	(289)
* 批复·····	(294)
* 意见·····	(298)
* 函·····	(302)
* 决定·····	(305)
* 公告·····	(313)
* 通告·····	(316)
* 会议纪要·····	(319)
□事务文书·····	(323)
* 工作计划·····	(324)
* 工作总结·····	(327)
□经济文书·····	(333)
* 经济合同·····	(333)
□礼仪文书·····	(336)
* 请柬·····	(336)
* 介绍信·····	(337)
* 推荐信·····	(338)
* 贺信·····	(338)
* 贺电·····	(340)

* 祝词·····	(341)
□论说文·····	(343)
* 讲演稿·····	(343)
□新闻文体·····	(347)
* 消息·····	(347)
* 通讯·····	(349)
第十章 秘书与办公自动化 ·····	(357)
□办公自动化建设的必要性·····	(357)
□办公自动化的内涵·····	(359)
□办公自动化的发展与变迁·····	(363)
□办公自动化的目标·····	(365)
□办公自动化的主要内容·····	(365)
□办公自动化建立的原则·····	(367)
□办公自动化的分类·····	(368)
□办公自动化的功能·····	(369)
* 个人办公·····	(369)
* 行政办公·····	(370)
□办公自动化建设应当处理好的几种关系·····	(373)
□办公自动化的优越性·····	(375)
□办公自动化对秘书素质的要求·····	(375)
第十一章 向更高职位迈进 ·····	(377)
□环境与成功·····	(377)
□设计你的职业生涯·····	(380)
* 设计职业生涯四步骤·····	(381)

* 设计职业生涯应当注意的四个问题·····	(384)
* 职业生涯中的八大病症·····	(392)
□ 职业生涯的时机选择:加薪还是跳槽·····	(401)
□ 如何更快加薪·····	(403)
* 把握加薪的机会·····	(403)
* 加薪之核心绝招·····	(407)
* 加薪的技巧·····	(409)
□ 如何更快升职·····	(410)
* 你的实力够升职吗·····	(410)
* 想升职不可忽略的问题·····	(412)
□ 如何跳槽·····	(415)
* 防止四大心理障碍·····	(415)
* 跳槽前的自问·····	(418)
* 跳槽前要防止的几种心理·····	(419)
□ 如何面试·····	(426)
* 面试须知·····	(426)
* 面试的几种误区·····	(428)
* 面试常见问题及对策·····	(431)
附录 ·····	(433)
一、秘书职业标准 ·····	(433)
1. 初级秘书鉴定比重表·····	(445)
2. 中级秘书鉴定比重表·····	(447)
3. 高级秘书鉴定比重表·····	(449)
二、国家行政机关公文处理办法 ·····	(451)