

〔日〕夏目通利著

秘书常识趣谈

谭一平译



秘书常识趣谈

〔日〕夏目通利 著

谭一平 译

经济科学出版社

责任编辑：沙超英

责任校对：段小青

封面设计：卜建晨

秘书常识趣谈

〔日〕夏目通利 著 谭一平 译

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

一二〇一工厂印刷

787×1092毫米 32开 4.75印张 105000字

1989年6月第一版 1989年6月第一次印刷

印数：0001—6100册

ISBN 7-5058-0196-1/F·167 定价：2.00元

作者自序

美国“全美秘书协会”章程规定，作为秘书必须具备以下条件：

1. 象心理学家一样善于观察和理解他人；
2. 象政治家一样有灵敏的头脑；
3. 象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. 熟谙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机器；
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。

任何一位优秀的秘书都不是为自己的领导工作，而是与自己的领导共同工作。但是，在任何时候，他都牢记着一切权力属于自己的领导这一铁的原则。

秘书与自己的领导之间，必须有一种深深的默契，只有这种默契才能在相互信赖的基础上使共同的工作相得益彰。为了做到这一点，秘书必须热爱生活，使自己象蓝天上的小鸟一样，永远无忧无虑。

在日本除政治家有些特别以外，一般的企业都是采取集体秘书的形式，很少设个人秘书；而美国的秘书基本上都是个人秘书，他们大都随自己的领导而沉浮。

究竟是采取集体秘书的形式好，还是采取个人秘书的形式好，这个问题由于国情的不同而不能一概而论。但是，无论是采取哪一种形式，秘书本身都必须具备上述9种条件。

秘书都具有广泛的常识，也是我们这个文明时代最富有教养的人。一个优秀的秘书往往同时是我们这个社会的佼佼者。

本书是为纪念“东京秘书协会”成立30周年而编辑出版的。“东京秘书协会”成立于第二次世界大战之后，不少当年的会员现在已成为著名企业的领导人，而今天，由于增添了許多秘书新秀，“东京秘书协会”正焕发出勃勃生机。

本书在编写过程中，承蒙许多会员的鼎力相助，在此深表谢意；还有，本书从选材到编辑，都得到了板桥理化公司（IRK）教育情报部的大力支持，在此一并表示衷心的感谢！

夏目通利

1982年4月

目 录

第一章 假如你是秘书	1
镜头之一 秘书的忠告	2
镜头之二 常务理事的私生活	4
镜头之三 经理请客	5
镜头之四 男朋友的人事变动	7
镜头之五 性急的经理	9
镜头之六 秘书值班	11
 第二章 秘书概况	13
第一节 企业与秘书	13
为什么需要秘书	13
秘书科的秘书	14
第二节 秘书与秘书工作	16
各种水平的秘书	16
秘书的特殊工作	18
秘书一周的工作	19
第三节 秘书的形象	21

领导的期望	21
秘书的历史	22
第三章 秘书工作的基础知识	25
第一节 秘书的工作	25
时代的挑战	25
秘书工作的特征	27
秘书工作的内容	29
出现差错的时候	30
创造性地工作	33
秘书的“秘”就是秘密的“秘”	36
第二节 人际关系	38
秘书要做到“八面玲珑”	38
与领导的关系	41
对外的关系	42
同事的关系	44
与新秘书的关系	45
第三节 服饰与礼仪	46
衣着打扮要注意分寸	46
上班服装的选择	48
热爱生活	50
第四节 交谈的技巧	51
“听”的学问	51
“说”的艺术	55
避免语法错误	59
介绍的方法	61
面对意外	62
第五节 如何使用电话	64
电话的作用	64

怎样接电话	65
怎样挂电话	69
各种意外的电话	70
第四章 高级秘书	73
第一节 如何接待客人	73
树立本公司的形象	73
值班的时候	75
应付各种突然场面	77
接待客人的方法	79
客人回去的时候	80
接待室的布置	81
接待是大家的事	81
第二节 为领导安排工作日程	82
效率与弛张之道	82
长期与短期	83
制定日程表的方法	84
节约时间	86
按计划办事	88
第三节 收集情报	89
秘书与情报	89
收集情报的诀窍	92
情报来源和收集方法	94
第四节 文件资料的整理与管理	98
整理与保存	98
应该保存哪些资料	100
资料编排的方法	103
第五节 会务工作	106
筹备会议	106

	筹备会议的步骤	107
	开会当天的工作	110
	会议正在进行	111
	会议扫尾工作	112
第六节	准备出差	113
	细心周到	113
	准备工作	114
	动身当天的工作	116
	自学的机会	117
	与领导一起出差	118
	出差回来之后	119
	到国外出差	120
第七节	商业书信的写作	120
	电话与商业书信	120
	五W—H原则	121
	写作的方法	121
第八节	办公室自动化机器的使用	130
	加快OA 提高效率	130
	几种OA机器简介	131
	OA的作用	136

第一章 假如你是秘书

秘书是知识广泛的常识家!

常识是结论的近邻!

长期以来，秘书作为一种职业在人们心目中的形象，犹如迷雾缭绕的庐山，横看成岭侧成峰，远近高低各不同。在一部分人看来，秘书长相漂亮，地位显赫，出尽风头；但在另一部分人眼中，秘书缺乏个性，默默无闻，专为人作嫁衣裳。“秘书是领导的助手”、“秘书是领导最重要的商品——时间的管理者”，与这些倾向于积极的评价相反，也有消极的评价；“秘书是领导的传声筒”、“秘书是领导的漂亮的女记录员”等等。各种评价，不一而足。

那么，秘书到底是干什么的呢？最好是先看几个秘书日常工作的小镜头，也许你不仅能从中了解秘书到底是干什么的，而且了解秘书应该怎么干。当然，你也可以把它们当作试题测定一下自己的秘书能力。

镜头之一 秘书的忠告

一天，某公司经理突然收到一封非常无礼的信，信是由一位与公司交往很深的代理商写来的。经理怒气冲冲地把秘书叫到自己的办公室，让秘书记录自己口述的回信：我没有想到会收到你这样的来信，尽管我们之间已有那么长时间的往来，但事到如今，我不得不中止我们之间的一切交易，并且按照惯例，我要将这件事公之于众！

信的内容大致是这样。经理命令秘书立即将信打印寄走。

对于经理的命令，秘书现在有以下四种行为：

A. “是，遵命！”说完，秘书立即回到自己的办公室，将信打印寄走了。

B. 如果将信寄走，对公司和经理本人都非常不利。秘书想到自己是经理的助手，有责任提醒经理，为了公司的利益，哪怕是得罪了经理也值得，于是对经理这样说：“经理，这封信不能发，把它撕了算啦！”

C. 秘书不仅没有退下去打印，反而前进一步，向经理提出忠告：“经理，请您冷静一点！给人家回一封这样的信，后果会怎么样呢？在这件事情上，难道我们自己就没有值得反省的地方吗？”

D. 当天快下班的时候，秘书将打印出来的信递给已心平气和的经理：“经理，可以将信寄走吗？”

作为秘书，你认为以上4种行为，哪种行为最正确，哪种行为最恶劣？

正确的答案及理由

这是美国辛辛那提大学乔治·古纳教授在讲授秘书学时

对学生提出这个问题。

正确的是D行为。

A行为对于经理的命令忠实、坚决。作为秘书的确需要这种品质，但是仅仅具备“忠实坚决”，对于秘书来说，仍然是一种失职；

B行为是从整个公司利益出发的，对于秘书来说，这种富于自我牺牲的精神也是难能可贵的，但是，它和后面的C行为一样超越了秘书的权限，所以不是正确的；

C行为从秘书是经理的助手这个高度来看是可取的，但是，秘书干预经理的最后决策，就不能不说是一种越权行为；

D行为是正确的。理由如下：经理也是人，也有自己的喜怒哀乐，也有不能自制的时候。当他的感情一旦平静下来，必然会自我反省。在这个时候，秘书把打印出来的信件递给经理征求他的意见，实际上就是给经理创造一次重新决策的机会；A行为和B行为虽不足称道，但毕竟还有商量的余地。乔治教授认为C行为最恶劣：作为一个公司的领导人，经理有自己思考问题的角度和方式，他必须经常权衡与各方面的关系和利益的问题，因此也必然包括与这家代理商的关系。他提出中止与这家代理商的关系，也许并非出自一时之怒，只不过是那封无礼的来信充当了引起突然爆发的导火索而已；当然，也有可能经理的确是一时之怒，中止与对方的交往仅仅是说说而已。总而言之，在不明白经理的真实的思想和感情之前，秘书作为经理的助手仅仅是助手而已，既不是政策的制定者，也不是最后的决策人。

本镜头的焦点

秘书的忠告必须谨慎，而且必须及时，否则有可能弄巧成拙。

镜头之二 常务理事的私生活

公司有位年富力强的常务理事，他的才能和魄力在公司上下都得到了一致的公认。但另一方面，在公司内部中也不时能听到一些有关他的风流韵事。

一天，经理问秘书：“近来公司好象有人在议论 A 常务理事，你常去他的办公室，是否知道一些情况？”

事情是这样的：几天前，A 常务理事把秘书叫到自己的办公室，说：“麻烦你帮我办件事。你去 B 商店的首饰柜台，你说出我的名字后，人家就会给你一包东西。取到东西后，你再帮我送一下。”说着，递给秘书一张写着门牌号码和乘车路线的纸条。

秘书在首饰柜台取到东西后准备离开，柜台里的店员在身后又特地关照秘书：“您是乘电车吗？这包东西很贵重，请您路上务必多加小心。”秘书当然明白，在首饰柜台前说的贵重东西，不是几万日元能买得起的。

根据 A 常务理事的纸条，秘书找到了一座高层公寓的 × × 号房。出来给秘书开门的是一位穿着睡衣年轻漂亮的女郎，她接过东西，高兴得几乎有些忘形：“啊！爸爸连我的生日也没有忘记，真是太好了，谢谢爸爸！”

经理问的就是这件事。那么，对于经理的询问，秘书应该怎样回答？

正确的答案及理由

正确的答案是秘书一五一十地说出事情的真相：“几天前，A 常务理事让我去 B 商店首饰柜台取一包东西，送给一位年轻女子，那女子收到东西后说：‘谢谢爸爸！’”

当然，也许有人会这样认为：这是A常务理事的私生活，秘书应当替他保密，不要乱多舌，这种侠义心肠是可以理解的，但是，作为一个刚刚就职的秘书，应该用一种什么标准来要求自己呢？更何况有些公司会利用公司一些领导人的私生活来测试职员对公司是否忠诚。因为A常务理事不是以自己个人的名义，而是以公司常务理事的名义让你给自己办这件事的。从另外一个方面来讲，经理多少是听到一些风声之后才来问秘书的。秘书要瞒是瞒不住的，经理作为公司的领导人当然要防患于未然，秘书没有必要为A常务理事隐瞒，也不应该隐瞒，因为这件事情到底怎么处理，毕竟是经理的事。

本镜头的焦点

既不添枝，也不加叶，如实向领导汇报，这是秘书的天职。

镜头之三 经理请客

经理问秘书：“计划科有多少人？”

“包括科长，连女同胞在内共八人。”秘书回答。

“说心里话，我没想到计划科开发的Z产品销路这么好，能为公司赚那么多钱。”两鬓开始发白的经理脸上露着微笑，显得更加慈祥。“我想在这个星期三下午的6点钟请客，感谢计划科的各位，请你帮我安排一下。”

“费用是……”

“按每人2万日元预算；这次你也出了不少力，一起参加吧。10个人20万，你看怎么样？”

现在接下来，秘书应该做什么？

- A. 如何通知计划科?
- B. 怎么准备当天的工作?
- C. 怎么处理宴会后的事情?

正确的答案及理由

关于A——

秘书应该马上到计划科去向大家表示祝贺:“恭喜!恭喜!这个星期五下午经理请客,感谢各位在开发Z产品过程中所作出的努力,6点宴请大家!请你们到时候一定出席。”当然如果用公司的内部电话通知计划科也未尝不可,但秘书这样当面把经理的意思告诉大家,能产生一种亲切的气氛,收到更理想的效果。

关于B——

首先要领会经理请客的意图,这既是感谢大家,又是鼓励大家,所以宴会要找一个既安静又优雅的地方。在一个科里,有年轻人和女同胞,这是很普遍的。颇费脑筋的是不好安排座次,尤其是女同胞的不好安排。其实,问题都挺简单,找家中国餐馆,包个单间如何?在座次上过于用心反而使大家感到拘束。10人围成一桌,任其自然,这样,既不会超过预算的费用,又能产生一种家人团聚的气氛,经理和职员之间的感情又得到了交融,何乐而不为呢?

关于C——

宴会进行得差不多了,经理就要退席回家。由于秘书的精打细算,平均每人的费用是1.3万元,总费用才13万元。如果秘书现在陪经理回家,那末剩下的7万元应该怎么办呢?要是买纪念品的话,给男同胞每人来支圆珠笔,女同胞每人来一条小挂链,8个人7万元是绰绰有余的,但问题是买纪念品是否合适?如果第二天有人拿着纪念品向其他科室的人

炫耀：“这是经理为了Z产品而奖励我们的！”那么，会产生什么效果呢？可以肯定有些人不会服气：“开发Z产品我们也出了力，为什么奖励就没有我们的份！”倘若真的出现这种情况，经理请客就是弄巧成拙，在公司内部反而起了副作用。因此，正确的作法是在宴会快结束的时候，秘书把科长悄悄叫到外面的走廊上，向他交代：“我就要送经理回家，这里就拜托你了。现在按预算还剩7万元，请你用这些钱再请大家一次。明天把收条送到秘书科来。”

对于计划科长来说，能够得到经理的亲自宴请，实在是难得的殊荣；但是，对于年轻的职员来说，与经理同席，手脚毕竟有些放不开，因此，如果这是一个精明的科长的话，在这种情况下，哪怕是全部由自己掏腰包请大家也乐意。

对于这剩余的7万元，你是否有更好的处理办法？

本镜头的焦点

走一步，看两步，秘书应永远三思而行。

镜头之四 男朋友的人事变动

秘书A子的男朋友是广告宣传部的B君。他俩的恋爱也早已得到双方家长的赞同。他俩准备在来年春暖花开的时节定百年之好，但他俩的关系在公司内部至今尚无人知晓，不过他俩准备年底在公司里公开关系。

这天上午公司开董事会，讨论人事问题。这时A子来到会议室为大家添茶。

“最近纽约分公司的C君病得很厉害，那里的经理来电话让我们赶紧派人去顶替C君……”一位董事说。

“广告宣传部的B君如何？他还没有结婚。”另一位董事

这样提议。

“我看可以。”董事长说：“那就这样定了吧，这个月底就发调令。”

人事科长马上回答：“行！我们在月底前给B君办好手续。”于是B君去纽约工作的事就这样定下来了。这天下班后，A子和B君又相会在那家幽静的小咖啡店里。

“A子，我想我们明年春天最好还是去关岛……”B君说着，递给A子一本精致的关岛旅游小册子。他的目光清澈纯真，脸上显着红晕，那是他已深深陶醉在蜜月旅行的幸福之中。此时此刻，A子是否应该把在董事会上听到的消息告诉B君？

正确的答案及理由

日本的企业一般都有这样的规定，职员到国外工作，时间短的3个月，长的1年，平均半年，在这期间都不得回家探亲，即使过不惯异国他乡的生活，也必须忍耐。A子当然知道这些，她感到十分苦恼，不仅明年春天结婚的计划可能泡汤，即使结了婚也得忍受两地分居的煎熬。

正确的答案是不说。假如A子对B君说了，B君就有可能告诉与自己非常要好的D君。对于只有工资收入的一般职员来说，人事问题是一个相当敏感的问题；如果D君知道了B君要调动一事的话，那么，事情迟早会传到人事科长的耳朵里去，调令还没有发，可调动的事已成了公开的秘密，这对于人事科长来说，当然是一件恼火的事。于是，他会把B君找去问个究竟。纸是包不住火的，这样B君吞吞吐吐地把自己与A子的关系都说了出来。其结果就可想而知：A子写悔过书、改行……。这一切都悔之晚矣！

但是，持反对意见的也大有人在，他们认为A子应该对