

文员手册

WENYUANSHOUCE

崔俊芳 编著



© 中国华侨出版社

文员手册

崔俊芳 编著

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

文员手册/崔俊芳编著. —北京:中国华侨出版社,2002.10

ISBN 7-80120-660-6

I. 文… II. 崔… III. 管理人员-手册 IV. C931.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 074749 号

● 文员手册

编 著/崔俊芳

责任编辑/王 璐

经 销/新华书店

开 本/850×1168 毫米 1/32 印张/15 字数/300 千字

印 刷/华北石油廊坊华星印刷厂

版 次/2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

印 数/8000 册

书 号/ISBN 7-80120-660-6/F·63

定 价/28.00 元

中国华侨出版社 北京安定路 20 号院 邮编 100029

E-mail:overseashq@sina.com

发行部:(010)64443051 传真:64443051



目 录

第一章 打造文员的黄金形象	(1)
一、仪表举止要得体	(3)
二、优雅的气质和修养	(11)
三、专业的工作作风	(25)
第二章 金牌文员必备礼仪	(37)
一、文员礼仪的重要意义	(39)
二、文员礼仪的特点和原则	(44)
三、文员是企业的形象代表	(54)
第三章 文员必备的金口才	(59)
一、听比说更重要	(61)
二、培养良好的说话方式	(67)
三、掌握说话的技巧	(74)
四、把握谈话的时机和分寸	(78)
第四章 工作中的人际关系	(89)
一、文员人际关系概述	(91)



文员手册

目 录

二、文员与同事	(97)
三、工作中的朋友关系	(106)
四、客户永远是上帝	(113)
第五章 成为领导的好下属	(117)
一、文员与领导关系的实质	(119)
二、成为上司的最爱	(122)
三、与领导共舞的通行证	(129)
四、与领导相处的禁忌	(143)
第六章 成为领导的左膀右臂	(149)
一、热情主动参与工作	(151)
二、做领导的缓冲器	(153)
三、大胆提建议	(160)
第七章 培养良好的工作习惯	(171)
一、文员办公室须知	(173)
二、制定有效的工作计划	(179)
三、新到文员的注意事项	(187)
四、办公室里的日常礼仪	(190)
第八章 策划并组织高效率的会议	(203)
一、会议的计划与筹备	(205)
二、会议过程规划	(216)
三、常见会议礼仪	(224)



四、提高会议的效率	(230)
第九章 事半功倍的公关活动	(237)
一、举办庆典活动	(239)
二、组织社交聚会活动	(243)
三、布置谈判事务	(255)
四、承办大型商务活动	(259)
五、接触新闻媒体	(263)
六、安排商务旅行	(271)
第十章 工作中的社交会晤	(283)
一、接待与拜访	(285)
二、负责招待事项	(290)
三、会见与会谈	(296)
四、赠礼与受礼	(302)
第十一章 文员电话商务礼仪	(317)
一、办公室电话要则	(319)
二、电话礼仪很重要	(325)
三、处理问题电话	(331)
四、掌握新的通讯设备	(334)
第十二章 成为移动的信息库	(343)
一、文员信息工作概述	(345)
二、多方面搜集信息	(351)



文员手册

三、整理与保存信息	(362)
四、信息保密工作要点	(369)
第十三章 正确处理涉外事务	(377)
一、涉外原则	(379)
二、外事迎送	(382)
三、涉外会见与会谈	(387)
四、涉外仪式	(395)
第十四章 文员与文书	(403)
一、文书概述	(405)
二、公务文书	(409)
三、事务文书	(421)
四、商业文书	(425)
五、财经文书	(433)
第十五章 文员晋升之道	(441)
一、晋升源于积极的心态	(443)
二、晋升必备的知识和技能	(448)
三、借助上司晋升	(454)
四、善于捕捉晋升机会	(463)

第一章

打造文员的黄金形象

优秀的文员首先从形象着手！穿着打扮是文员建立最佳形象的关键因素之一；同时一个文员拥有较好的气质与形象，离不开个人的文化素质与修养；更重要的是文员还应有精明强干的办事作风，并掌握与工作密切相关的专业知识和技能。这样，你就打造出了作为文员的黄金形象。



一、仪表举止要得体

佛靠金装，人靠衣裳。很多人都有以貌取人的势利天性，你的外在形象直接影响着别人对你的印象，你穿着气派，无言中就抬高了自己的身份，别人觉得有利可图，就容易答应你的要求。你衣着寒酸窝囊，别人认为无油水可捞，就可能一口回绝你的请求。

一个人的外貌对于人本身的确有影响，穿着得体的人给人的印象就是好，它等于在告诉大家：“这是一个重要的人物，聪明、成功、可靠。大家可以尊敬、仰慕、信赖他。他自重，我们也信任他。”

反之，一个穿着邋遢的人给人的印象就差，它等于在告诉大家：“这是个没什么作为的人，他粗心、没有效率、不重要，他只是个普通人，不值得特别尊敬他，他习惯不被重视。”

为自己包装一副好形象，对于处在激烈的生存竞争中的现代人格外重要。许多意想不到的职位、公差、会客机会等等会因为你大方得体的形象而降落在你头上。而这些



机会就可能成为你飞黄腾达的第一步。

(一) 讲究仪容

打
造
文
员
的
黄
金
形
象

仪容在人际交往中（特别是初次交往），犹如商店的门面，十分重要。一个人蓬头垢面，衣冠不整，虽说不一定会给人留下不好的印象，但起码使人感到不舒服。

怎样讲究仪表以利于打造文员的黄金形象呢？众所周知，人的长相是遗传的，无法改变。人靠衣装马靠鞍，三分长相七分妆。所以，讲究仪容美，实际上就是讨论打扮。

英国美学家夏夫长博说：“凡是美的，都是和谐的和比例合适的。”怎样打扮才能做到“和谐”和“比例合适”呢？

牢记一点，良好的个人形象不是漂亮的形象，而是合适的形象。

在人们心目中，特定的职业和岗位也已经被贴上了标签，就是特定的职业和岗位的从业人员应当是一个怎样的形象，大家已经有一个基本的共识。军人的职业，特种兵的岗位；教师的职业，幼儿园的岗位；会计职业，出纳的岗位；美术职业，平面设计岗位……所有的人都有一个形象的概念，并且十分相似，人们也经常反向思维，根据特定个人的形象，推测他的职业和岗位。

正确的形象设计策略就是适应人们的通常认知。你如果选择美术职业，留一头披肩长发就很好，再随便一些，



不要过分修边幅，或许人们就会认为你是一名高手；如果选择教师职业，即使是美术教师，以美术工作人员的形象出现就很不好，应当文雅、得体、得像一个人类灵魂工程师的样子。如果你希望在合资企业中谋得营销经理一职，应聘时穿的过于休闲就不合适。而如果你是一个网球教练，西装笔挺，会让人以为你名不副实。即使是同样的职业，不同的岗位也有一定的形象差异。即使是同样的职业，不同的岗位有一定的形象差异。办公室的女性白领，女文员的形象应当强调专业，不能太花哨，否则就会有不好的嫌疑；女性经理，则应当弱化女性特征，突出一定的权威。那么该如何让你的仪容更得体呢？具体应参照以下方面。

1. 打扮要与个人的体征相协调

个人的形象设计其实也很简单，首先要确定自己的基本风格。基本风格应当与职业、所在企业的文化与环境、目前的专业和职务、同事的情形等因素相吻合，尤其是职业和专业特征一定要准确。

服装的和谐美，除了主要修补服装比例失调外，还应从服装的款式、色彩方面进行修补。比如，窄肩体型可穿蝙蝠衫之类宽松的上衣；粗腰圆体型者，可选用套衫、开衫之类款式等。此外，服装的和谐统一，还在于与穿着者的年龄、性格、职业、肤色、地区、风俗习惯等相称。年幼者、活泼、喜玩，宜穿宽松便于活动的服装；年轻者，



尚时髦、好风流，宜穿流行、热烈、兴奋的色彩和多装饰，能体现身体曲线的服装；中年人，宜穿典雅、温和的色彩和协调大方的服装；老年人，持成而稳重，宜穿淡泊和谐的色彩和对称庄重服装。

(1) 确立服饰风格

那么如何确定个人的服饰呢？服饰有多种风格，你应当局限在特定的风格中，是长期西服革履、还是休闲装，你应当明确。服装的基本色调也很重要，一般情况下，中性色肯定没有错。你应当为自己的形象进行必要的投资，也就是准备几套看家的服装，耐穿、好看、搭配方便，没有明星的流行特征。在服饰上的投资，应当是你有收益之后的第一项投资项目。

(2) 确立发型风格

或许你不知道，对个人形象影响最大的因素就是发型，板寸型或披肩发基本上代表了不同的风格。通常情况下，你应当确定一个中庸的发型，重点与个人五官相配合。如果你的职业和职务相对固定，建议你不要轻易改变基本的发型。这方面没有什么具体的建议，一个通用的原则你应当牢记：如果你仪表堂堂，是天生的衣服架子，穿什么都无所谓；如果身体条件一般，建议你准备几套名牌服装，一方面名牌服装用料讲究、做工精细，谁都能看出好来，另一方面可以增加自信心。

个人形象设计一定要注意细节。市场上高级产品的营销，实际上就是细节的营销。同样材料的服装，高级产品有很多细节，而且特别重视细节。个人形象设计同样也必



须重视细节，细节就是各种小的服饰，如，配饰、丝巾、领带、皮包等。尤其要注意的是细节装饰不是女性的专利，男性在今天尤其应在这方面提高注意。

2. 打扮要与周围环境相协调

这里说的环境是人际交往的社会环境，即场合。场合不同，穿戴应有所区别。如果失之检点，不仅有损仪表，还有失礼之嫌。比如，亲友结婚，你去恭贺，穿着就要华美，男的要刮胡子理发。打扮与周围环境相协调，才会给人一种美感。

3. 打扮要符合职业身份

如果你要当教师，就要通过服饰，树立端庄、稳重，富有智慧的形象，服装要典雅、大方。如果你是位律师，就要通过服装给人一种浓厚的权威感，女性切忌把自己打扮成可爱、轻佻或无助虚弱的样子。如果你是办公室人员，男性的服装应该严、稳重，显示男子汉在事业上的追求。女性也不能穿过于艳丽、时髦的服装。

此外，有些公司可能对职员着装有严格规定，比如西服是男性的办公服，女性职员则必须穿职业女装等，以此来反映良好的公司形象，你购买服装时一定要考虑到这一点。



4. 打扮要符合你的个性

· 从装束上可以看出一个人的好恶及性格特征，即所谓的“视其装而知其人”。在符合以上两个要求的基础上，你的着装应该符合你的个性，切忌盲目模仿别人。

郭沫若曾说：“衣衫是文化的象征，衣衫是思想的形象。”我们在社会场合，一定要适时适度，力求给大家一个好的形象。

(二) 讲究举止

外貌好也善打扮的人，那么他给人的印象是“外表的确不错”。如果某个人外貌很好，但是举止粗野，就像成语中的“金玉其外，败絮其中”和俗语中的“绣花枕头”一样，人们并不会感兴趣，甚至反感。

人们常说：坐要有坐相，站要有站相，走要有走相。讲的就是要讲究动作姿势。这些“小节”大有讲究必要。美的动作姿势让人赏心悦目，浑身每一个毛孔都舒服；丑陋的动作姿势，给人以反感、厌恶的印象。

1. 坐姿要端正大方

不论坐在椅子上或沙发上，最好不要坐满，只坐一半，上身端正挺直，不要垂下肩膀，这样显得比较精神，但不宜过分死板、僵硬。年轻人或身份低的人，采取这种



坐姿表示对对方的恭敬和尊重。时间坐长了，可以靠在沙发上，但不可伸直双脚半躺半坐，更不可歪歪斜斜地躺在沙发上。

坐时两腿要并拢或稍分开，男的可以翘“二郎腿”，但不可翘得很高，不可抖动；女的可以小腿交叉，但不可向前直伸。切忌将小腿架在另一条大腿上或将一条腿放在椅子上，因为这种动作是很粗俗的。入座时，动作要轻而稳，不要猛地坐下，以免发出响声。入座时，手可平放在腿上或沙发扶手上，手也可以托着下巴，但不能托着脑袋，以免显得无精打采。手不要随心所欲地到处乱摸，要绝对避免边说话边搔痒或将裤腿捋到膝盖上。坐定以后，两眼要平视，要注意与你交谈的人或发言者，不要肆无忌惮地打量人家室内陈设。

2. 站姿要自然随和

人的风度和动作，有着明显的性别之分。男的和女的各有各的美态标准。男性属阳，女性属阴，男性要有阳刚之美，女的要有阴柔之美。男性要有男人的气质，要表现出男人的刚劲、强壮、粗犷、英勇、威武之貌，给人一种“动”的壮美感。女性要有女人的特点，要表现出女性的温顺、纤细、轻盈、娴静、典雅之姿，给人一种“静”的优美感。



3. 走路要富有韵律感

无论男性文员还是女性文员，走路时不可把手插入口袋，更不要插进裤袋，也不要插腰或倒背着手。走路的脚步要干净利索，有鲜明的节奏感，不可“拖泥带水”，拖拖拉拉，抬不起脚来，也不可重打如锤，砸得地动楼响。几个人走路，步调要一致，既不要过快，也不要过慢，显得与众人格格不入。明显地超前或落后，无非是为了表示不满，是一种无声的抗议。社交场合，脚步的强弱、轻重、快慢、幅度必须与场合协调。在室内走路要轻而稳，在公园散步要轻而缓，在病房或阅览室要轻而柔，在婚礼上要欢快、在丧礼上要沉重、缓慢。

4. 手势也宜自然

手的动作姿势也宜自然，说话讲到自己时应将手掌按在自己的胸口，讲到别人时不能用手指；介绍人时，应掌心向上，由内向外自然地伸出双臂；同人握手时，要右臂平伸，掌心向左，双方以温暖的掌心相握，眼睛看着对方，脸上应有诚挚、亲切的笑容。

有些人貌不惊人，甚至还有点丑，却赢得人们的好感与敬意；有些人一表人才，相当的帅，却并不讨人喜欢，固然与各自的品格有关，但其举止是否文明也是原因之一，有时还是相当重要的原因。