



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

商务秘书实务与 训练教程案例集

SHANGWU MISHU SHIWU YU
XUNLIAN JIAOCHENG
ANLIJI

主 编 刘 森

西南财经大学出版社



教育部职业教育与成人教育司

教育部职业教育与成人教育司 教育部职业技术教育中心研究所 教育部职业技术教育中心研究所

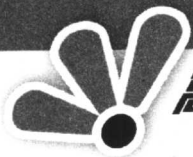
商务秘书实务与 训练教程案例集

教育部职业教育与成人教育司 教育部职业技术教育中心研究所 教育部职业技术教育中心研究所

教育部职业教育与成人教育司 教育部职业技术教育中心研究所 教育部职业技术教育中心研究所

教育部职业技术教育中心研究所

教育部职业技术教育中心研究所



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

商务秘书实务与 训练教程案例集

SHANGWU MISHU SHIWU YU
XUNLIAN JIAOCHENG
ANLIJI

主 编 刘 森

西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务与训练教程案例集/刘森主编. —成都:西南财经大学出版社,2007.7

ISBN 978-7-81088-744-1

I. 商… II. 刘… III. 商务—秘书—案例—高等学校—教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 074534 号

商务秘书实务与训练教程案例集

主编 刘森

责任编辑:廖中新 赵 琴

封面设计:杨红鹰

责任印制:王 艳

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xpress.net
电子邮件:	xpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	成都市书林印刷厂
成品尺寸:	170mm × 240mm
印 张:	6.5
字 数:	100 千字
版 次:	2007 年 7 月第 1 版
印 次:	2007 年 7 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 978-7-81088-744-1
定 价:	12.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

高职高专系列规划教材编委会

主 任：陈玉华

副主任：许丹雅 凌 红

委 员：吴启恒 王永莲 李开勤

周仁贵 杨华书

编写说明

为了适应社会对技能型人才的需要,教育部明确提出要大力发展高职高专教育。这就促进了高职高专教育的迅猛发展,并逐渐形成了与普通高等教育并驾齐驱的态势。但高等职业教育有其自身的特点,在教育理念、教育体制、教学内容和教学方式等方面与普通高等教育模式存在较大差异。高等职业教育培养目标十分清晰准确,即定位于培养高技能应用型专门人才。高职高专要办出特色,在教材建设上,就是要能准确体现高职高专特色,能尽快反映企业或行业发展的最新成果。

原有的高职高专教材,对过去的高等职业教育起到了积极作用。但内容陈旧,不成体系,与当前的就业市场联系不够紧密,实用性和实践性不强,职业特色不够鲜明,已不能满足高职高专教育发展的需要。因此,编写一套具有高职高专特色的系列教材有重大的现实意义。

鉴于此,我们与西南财经大学出版社合作,组织了成都航空职业技术学院、四川商务职业学院、成都职业技术学院、四川交通职业技术学院、四川电力职业技术学院、四川托普信息技术职业学院、四川天一学院、四川管理职业学院等学院的老师共同编写了高职高专系列规划教材。

本系列教材编写的指导思想是:第一,根据高职高专教育的特点,以就业岗位群或行业为主,兼顾学科分类;第二,以服务为宗旨,以就业为导向;第三,坚持与“双证制”紧密衔接;第四,遵循继承、突破、创新和超越的原则,着力向精品化、立体化发展。本系列教材融入了国内相关院校的先进教学成果,并且借鉴了相关优秀教材的编写方法,以学生就业所需的专业知识和操作技能为着眼点,突出高职高专教学的实用性和可操作性,强化实际训练,尽可能做到“教师易教,学生乐学,技能实用”。

为了编好本系列教材,在西南财经大学出版社的支持下,我们进行了多次磋商、讨论。首先,成立了由成都航空职业技术学院副院长陈玉华教授任主任,四川商务职业学院副院长许丹雅副教授、成都职业技术学院副院长凌红副教授任副主任,其他院校主管教学的副院长和相关负责领导参加的编委会。在编委会的组织、协调下,规划了第一批财务与会计、工商管理、物流、

旅游管理、计算机（含电子商务）、财经基础、统计、法学、国际商务等十大系列三十余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织策划第二批教材，对本系列教材加以补充完善。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，组织各院校具有丰富教学经验并有副教授以上职称的教师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后编写。同时，每一种教材都邀请了不同院校的教师参加编写，以取长补短。

经过多方的努力，本系列教材终于与读者见面了。在此，我们对八所院校领导和相关工作人员的大力支持，对各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

高职高专系列规划教材编委会

2006年7月

前 言

编者在十余年的商务秘书课程教学中，深感案例教学对于秘书教学来说太重要了，因此，在主教材《商务秘书实务与训练教程》编写之初，就有同时编写一本案例作为商务秘书教学的辅助教材的想法。当时因主教材交稿时间较紧，来不及编写案例集，现在终于可以将本案例集与主教材的修订本一起奉献给从事商务秘书教学工作的各位同仁，希望能对秘书教学和秘书工作有所裨益。

本案例集共收集和编写了74个案例，其中有相当部分是编者根据自身工作经验编写的，具有较强的针对性和实践性。这74个案例的编排与教材的章节照应，因为主教材的第一章秘书实务概述内容的特殊性，所以第一章没有编写案例。本案例集的第一部分案例是针对主教材的第二章秘书礼仪实务编写的，第二部分案例是针对主教材的第三章办公室日常事务编写的……依此类推。第十部分为综合实习案例，将整本教材的内容集中在两个大的案例中，来一次总结。教师在教学中可以让学生学习编写小剧本进行案例实务操作，既生动有趣，活跃了课堂，又能将知识融会贯通，成为一次效果很不错的实习活动。

因时间仓促，编者水平有限，敬请各位同仁不吝赐教。

编 者

2007年5月

目 录

第一部分 商务秘书礼仪案例

- 案例一 两位女秘书着装评析 (1)
- 案例二 秘书的坐姿与走姿 (2)
- 案例三 微笑的效果 (3)
- 案例四 给国际圣诞公司的外事接待写礼仪接待
方案 (3)
- 案例五 哪些礼品不适合赠送? (4)

第二部分 办公室日常事务案例

- 案例一 办公室布局安排 (5)
- 案例二 秘书办公区域的维护 (7)
- 案例三 公司的清洁卫生与秘书密切相关 (8)
- 案例四 领导不在岗时秘书对上司电话的处理 (8)
- 案例五 领导打重要电话时秘书要回避 (11)
- 案例六 电话用语脱口秀 (11)
- 案例七 秘书如何回广告公司经理的电话 (13)
- 案例八 你打电话的姿势正确吗? (14)
- 案例九 秘书应该如何处理当天收到的邮件 (14)
- 案例十 秘书处理邮件的做法是否规范 (15)
- 案例十一 接待美籍华人引发的接待误区 (15)
- 案例十二 秘书如何面对两位没有预约的客人 (17)
- 案例十三 秘书小夏对来访客人采取不理睬战术
对吗? (18)
- 案例十四 网上办公用品采购与信息服务 (18)
- 案例十五 值班秘书接待不周误大事 (19)
- 案例十六 安排值班轮流表 (22)
- 案例十七 贾秘书能这样报销费用吗? (22)

目 录

第三部分 商务秘书会议管理工作案例

- 案例一 厂长例会议题议程表有问题吗? (24)
- 案例二 会议召开时间应该怎样确定? (25)
- 案例三 陈秘书以穿着取人导致会议接待重大失误 ... (25)
- 案例四 西部钛业公司的客户座谈会筹备方案 (26)
- 案例五 领导很生气,问题很严重 (27)
- 案例六 有人说,会场太大了!可又有人说,会场太
小了! (28)
- 案例七 广告公司为什么能赢得新的客户? (28)

第四部分 商务秘书的时间与效率管理案例

- 案例一 小张的时间管理有问题吗? (30)
- 案例二 文秘书很奇怪:难道对方公司的秘书能未卜
先知? (32)
- 案例三 Jenny 的电话 (33)
- 案例四 周小姐为什么被上司炒了鱿鱼? (34)
- 案例五 小勇的时间永远不够用 (35)
- 案例六 林达小姐哭了 (36)
- 案例七 整理工作清单 (36)
- 案例八 上司误机了,秘书有责任吗? (37)
- 案例九 秘书订的宾馆套房设施有问题 (38)

第五部分 商务沟通与协调工作案例

- 案例一 千人传句悄悄话,错了! (39)
- 案例二 游戏与沟通 (40)
- 案例三 秘书要把握好角色的定位 (40)
- 案例四 秘书小萌应该怎么办? (41)

目 录

案例五 秘书应该立即要回部门经理手中的材料吗?	(42)
案例六 面对办公室主任的批评, 秘书应该怎么办?	(43)
案例七 王秘书遇到这样的问题该怎样处理?	(44)
案例八 一封电子邮件产生的沟通问题	(44)
案例九 工作出色的苏秘书为什么受到老板的批评?	(45)
案例十 秘书面对突发事件该怎样处理?	(46)
案例十一 某大矿区滑坡情景回放	(47)
案例十二 女秘书两闯“鸿门宴”	(54)

第六部分 商务文书处理及立卷归档案例

案例一 李秘书越权了	(62)
案例二 小王收集档案遇到的问题	(63)
案例三 杨经理的文件真的无法归档吗?	(64)
案例四 小吴找不到领导要的文件	(64)
案例五 档案室给总经理开后门	(65)
案例六 秘书制作文件只有电子版本没有纸质文件行吗?	(66)

第七部分 商务活动工作案例

案例一 签字仪式的全程准备工作	(67)
案例二 上海合作组织签字仪式	(69)
案例三 开业典礼的活动安排程序规范吗?	(70)
案例四 开幕式与开业典礼有哪些不同呢?	(71)
案例五 博览会开幕式程序	(72)

目 录

案例六 秘书李平拟订的开放参观活动方案	(73)
---------------------------	------

案例七 问题出在谈判的哪一方?	(74)
-----------------------	------

第八部分 商务秘书信息工作案例

案例一 秘书看电视与信息工作有关系吗?	(75)
---------------------------	------

案例二 万维网获取对手信息的方法	(75)
------------------------	------

案例三 日本人搜集大庆油田的信息	(76)
------------------------	------

案例四 美丽的白菊花和错误的信息	(77)
------------------------	------

案例五 商务信息要保密	(79)
-------------------	------

案例六 秘书于雪该不该把调动的信息告诉男 朋友?	(82)
-----------------------------------	------

第九部分 客户服务案例

案例一 你怎样让客户满意?	(84)
---------------------	------

案例二 客户投诉记录卡	(84)
-------------------	------

案例三 如何对待愤怒的顾客	(85)
---------------------	------

第十部分 综合练习案例

案例一 接待台湾地区来宾	(87)
--------------------	------

案例二 办公资源的管理	(90)
-------------------	------

参考文献	(93)
------------	------

第一部分

商务秘书礼仪案例

案例一 两位女秘书着装评析

请从秘书着装原则来评析下面女秘书的着装。



图 1-1



图 1-2

案例二 秘书的坐姿与走姿

请评析下面四张图片中两位女秘书的坐姿和走姿分别表现了怎样的精神面貌？

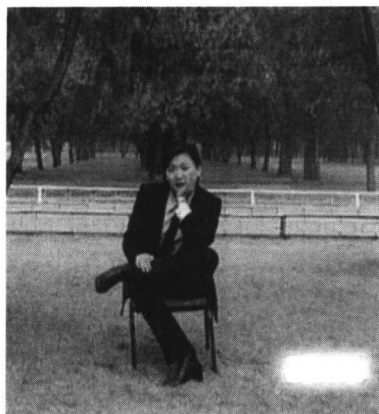


图 1-3



图 1-4



图 1-5

案例三 微笑的效果

人们常说，微笑是人际沟通的通行证。作为经常需要与人沟通的秘书来说，当然要学会微笑。下面这两张照片是一个女秘书在微笑时和板着面孔时的模样，你分析一下这两张照片五官表情上有哪些不同，产生的沟通效果又有什么不同。



图 1-6

3

案例四 给国际圣诞公司的外事接待写礼仪接待方案

哈里森·福特先生是某国知名的哈里森国际广告有限公司的总裁（简称CEO），应我国××市国际圣诞鲜花礼品有限公司（简称国际圣诞）邀请，他和公司创意部经理托玛斯·西伯先生及助手克里斯蒂娜·里古若小姐一行三人将于××××年6月17日上午11:00到达××市。他们来××市的目的是举办一个专门的广告创意说明会，向国际圣诞及其他相关政府部门和企业介绍哈里森广告的管理经验和广告创意方法。说明会定于2006年6月18日周六下午2:30在国际圣诞大楼四层428报告厅举办，他们拟于6月20日星期一晚上回国。

福特先生毕业于某国知名大学传媒专业，博士学位，约 50 岁，身体健康，信仰摩门教，每周星期天上午都要去教堂参加教会活动。

托玛斯·西伯先生毕业于农科专业，硕士学位，是一名伊斯兰教徒，约 45 岁。

克里斯蒂娜·里古若小姐是一位刚从艺术学院毕业不久的学生，27 岁左右。

福特先生此次是第一次来 × × 市，国际圣诞公司决定除了举办说明会外，还将安排福特先生一行参观国际圣诞公司总部大楼、鲜花基地和一个礼品专卖店，并在他们回国之前举办一次宴请活动，答谢他们传授相关经验。

国际圣诞公司的鲜花基地离公司总部约 45 分钟的路程，礼品专卖店位于公司大楼一层临街铺面，礼品专卖店的经理是张应文先生。

国际圣诞鲜花礼品有限责任公司副总经理蓝宇良女士将陪同参观，国际圣诞鲜花礼品有限责任公司董事长陈芳芳女士将负责设宴招待。

假如你是国际圣诞公司总经理秘书，此次专门负责策划和组织这几次礼仪实践活动。现要求你把这几个活动的礼仪实践策划方案写出来，在策划中要充分考虑时间安排，饮食禁忌、位次排序等。

案例五 哪些礼品不适合赠送？

假设你是一个跨国公司的秘书人员，现正筹备关于印度商务考察团的接待工作。请问你在计划礼品选择方案时，应考虑哪些因素？请列出一个不适宜于赠送的礼品清单。

第二部分

办公室日常事务案例

案例一 办公室布局安排

请根据下面的要求为公司主管安排办公室的布局：

（一）面积、设备及工作人员要求

办公室面积：14 平方米

办公人员：主管 1 人，秘书 1 人，下属 3 人。

办公设备：文件柜，公用电脑，5 张办公桌等。

（二）个人办公需求

主管：多项（个人任务，给秘书安排任务，接待访客）

秘书：两项（个人任务，接受主管安排的任务）

下属：单项（个人任务）

（三）个人空间需求

主管：办公桌应该与秘书最近，并拥有独立的接待空间，以保证不会给下属造成干扰。

秘书：和主管办公桌最近，和主管频繁沟通不会影响其他同事。