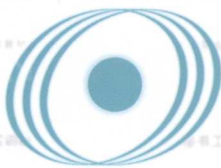


21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列



秘书工作案例分析与实训

谭一平◎编著



策划编辑 张继清
责任编辑 廖朝晖
版式设计 赵星华
封面设计 奇文云海



本书“案例分析”部分的参考答案
请登陆<http://www.crup.com.cn>“资源中心”获取。

ISBN 978-7-300-08103-8



9 787300 081038 >

ISBN 978-7-300-08103-8/G · 1596

定价：15.00 元



秘书工作案例分析与实训

谭一平◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书工作案例分析与实训/谭一平编著
北京:中国人民大学出版社,2007
(21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列)
ISBN 978-7-300-08103-8

- I. 秘…
- II. 谭…
- III. 秘书-工作-案例-高等学校:技术学校-教材
- IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 066260 号

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列
秘书工作案例分析与实训
谭一平 编著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京密兴印刷厂		
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次	2007 年 6 月第 1 版
印 张	12.75	印 次	2007 年 6 月第 1 次印刷
字 数	229 000	定 价	15.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前 言

秘书学是一门实践性很强的学科。对于一个秘书来说,如果仅仅具备全面的业务知识,那还不能算是个优秀的秘书:一个优秀的秘书要能根据工作中出现的具体情况,灵活地运用自己所掌握的知识和技能,做出及时有效的判断,圆满完成上司交代的工作。因此,秘书的实际操作能力非常重要。对于秘书专业的学生来说,开设实训课是十分必要的。

本实训教材具有以下特点:

第一,理念新颖。秘书部门是一个单位的运营枢纽,人际关系非常复杂,很多秘书感叹“做事容易做人难”。但是,传统教材几乎只注重“做事”的训练,很少注重“做人”的引导。如果一个秘书不会“做人”,那她“做事”也肯定做不好,或者永远只能“打杂”。本书不仅注意“做人”,而且用了整个第一部分“案例分析”来训练秘书如何“做人”。

第二,内容全面。传统教材多把实训的范围局限在“办文办会”这两大部分。本书不仅根据秘书的工作流程来安排实训的内容,而且将实训的范围扩展至秘书日常工作的方方面面。

第三,实用。无论“案例分析”部分还是“实训”部分,都注重培养学生自己分析问题和解决问题的能力,而不是把实训当作单纯的模仿。

本教材是《现代职业秘书实务》的配套教材,除“绪论”和“社会常识”两章外,两书其他章节都是对应的。所以,两书最好配合使用,比如,教师在讲授《现代职业秘书实务》中“人际关系”这一章时,可让学生按照本书“秘书的人

际关系”一章中的案例“分析”的要求进行练习，这样教学效果会更好。

另外，为方便教师教学，编者将本书“案例分析”部分的参考答案制作成电子文档，如有需要者，可登陆 <http://www.crup.com.cn> “资源中心”获取。

由于本书在体例和内容上都是一创新，所以，尽管编者竭诚努力，但作为探索，它仍有种种不足之处，因此，编者期望与读者进行深入的交流，并欢迎登陆“一平工作室”(www.tanyiping.com)，对本书给予批评指正，以便在将来修订完善。

谭一平

2007年4月

目 录

第一部分 案例分析

第一章 从事秘书工作的前提条件	3
案例 1: 男朋友的工作调动	3
案例 2: 老总的隐私	5
案例 3: 上司外出之后	6
案例 4: 上司挨骂之后	8
案例 5: 戴大墨镜的客人	9
案例 6: 上司错怪自己	11
案例 7: 总裁父亲的生日	12
案例 8: 前上司升职	13
案例 9: 安全隐患	15
案例 10: 主任把关不严	16
第二章 秘书的工作知识	18
案例 1: 电话号码	18
案例 2: 秘书的忠告	19
案例 3: 老总闷闷不乐时	21
案例 4: 紧急意外事件	22
案例 5: 部门经理之间的矛盾	24

案例 6: 老总的家事	25
案例 7: 客户希望宴请老总	26
案例 8: 老总身体不舒服	28
案例 9: 上司打高尔夫球	29
案例 10: 向上司和同事请教	30
第三章 秘书的人际关系	32
案例 1: 老总的照片	32
案例 2: 广告公司的电话	34
案例 3: 客户的牢骚	35
案例 4: 老总临时变卦	36
案例 5: 业务经理的非难	38
案例 6: 两拨不速之客	39
案例 7: 郊游	40
案例 8: “小报告”	42
案例 9: 催材料	43
案例 10: 产品即将涨价	44
第四章 秘书的交流沟通	46
案例 1: 老总请客	46
案例 2: 老总正在谈判	47
案例 3: 会谈超时	49
案例 4: 上司的手机号码	50
案例 5: 意外的电话	51
案例 6: 赶材料	53
案例 7: 介绍信	54
案例 8: 老总出现失误	55
案例 9: 上司的口音	57
案例 10: 酒林高手	58

第二部分 实 训

第一章 上司办公室的管理	63
实训 1: 上班的仪容仪表	63
实训 2: 早晨为上司整理办公室	65

实训 3: 给上司送材料的顺序和时机	67
实训 4: 确定文件资料的保存期限	69
实训 5: 让上司急件急批	71
实训 6: 整理名片	73
第二章 接打电话	75
实训 1: 接打电话的基本礼仪	75
实训 2: 做电话记录	77
实训 3: 替上司安排约会	79
实训 4: 上司正在开会	80
实训 5: 上司不在办公室	82
实训 6: 陌生人的电话	84
第三章 接待客人	87
实训 1: 接待客人的基本礼仪	87
实训 2: 招待客人	89
实训 3: 介绍的方法	91
实训 4: 给上司“挡驾”	93
实训 5: 接待不速之客	94
实训 6: 接待上门投诉的客人	96
第四章 信息工作	99
实训 1: 收集行业信息	99
实训 2: 使用搜索引擎	101
实训 3: 实地调查	102
实训 4: 通过朋友帮忙收集信息	104
实训 5: 帮新上司熟悉行业情况	106
实训 6: 信息的筛选与汇总	107
第五章 上司的日程安排	110
实训 1: 制定上司的工作日程表	110
实训 2: 制作不同形式的工作日程表	112
实训 3: 为上司制定出差日程表	114
实训 4: 调整工作日程表	116
实训 5: 提醒上司	118
实训 6: 处理日程“撞车”	120
第六章 会务工作	123

实训 1: 例行会议的会务工作	123
实训 2: 外借场地会议的会务工作	125
实训 3: 租借会议室	127
实训 4: 做会议记录	128
实训 5: 筹备大型会议	130
实训 6: 陪同上司参加外单位会议	132
第七章 公司文书工作	135
实训 1: 发商务传真和电子邮件的一般礼仪	135
实训 2: 撰写商务信函	137
实训 3: 电子邮件的处理	139
实训 4: 起草讲话稿	141
实训 5: 起草工作总结	143
实训 6: 起草通知	144
第八章 档案工作	147
实训 1: 归档范围	147
实训 2: 归档程序	149
实训 3: 档案分类	150
实训 4: 档案装订	152
实训 5: 编制档案检索	153
实训 6: 收集电子档案	155
第九章 上司出差准备工作	157
实训 1: 订机票和宾馆	157
实训 2: 与接待方联系	159
实训 3: 准备出差材料及用品	161
实训 4: 陪同上司出差	162
实训 5: 上司出差前的工作安排	165
实训 6: 上司出差后来信和来电的处理	167
第十章 办公自动化与在线办公	169
实训 1: 常用办公设备的使用和保养	169
实训 2: 数码照片	171
实训 3: 在线起草工作计划	172
实训 4: 用 Excel 2003 制表	174
实训 5: 制作 PPT	176

实训 6: 下载和安装软件	177
第十一章 其他工作	180
实训 1: 印章管理	180
实训 2: 介绍信管理	182
实训 3: 制作统计图表	184
实训 4: 收发邮件	185
实训 5: 制定公司车辆管理办法	187
实训 6: 给上司订午餐	189

第一部分

案例分析

第一章

从事秘书工作的前提条件

案例 1：男朋友的工作调动

一、背景

公司秘书于雪的男朋友是公司市场部的胡毅。他俩的关系也早已到了谈婚论嫁的程度。他俩准备在明年春暖花开的时节定百年之好，但由于公司不允许员工之间谈恋爱，所以他俩的关系在公司内部至今尚无人知晓。

这天上午公司开司务会，讨论人事问题，于雪来到会议室为大家添茶。

“最近香港分公司的王军病得很厉害，那里的经理来电话让我们赶紧派人去顶替王军……”人力资源部的刘经理说。

“派市场部胡毅去如何？他还没有结婚。”公司一位副总这样提议。

“我看可以。”公司总经理说：“那就这样定了吧，这个月底就发调令，让他过去。”

人力资源部的刘经理马上回答：“行！我们在月底前给胡毅办好调令。”于是胡毅去香港工作的事就这样定下来了。

这天下班后，于雪和胡毅又在那家幽静的小酒吧里约会。“我想我们明年春天最好还是去新马泰旅游……”胡毅说着，递给于雪一本精美的新马泰旅游宣传册。他的目光中充满柔情，脸上带着红晕，那是他已深深陶醉在对蜜月旅行

的幸福遐想之中。公司有规定，除非出差，公司外派人员半年之内不得回北京探亲，即使不习惯外地的生活，也必须忍耐。于雪当然知道这些，所以，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。

面对胡毅的提议，于雪应该怎么办？现在于雪有这么几种选择：

- A. “你下个月就要调到香港分公司去了，我们的婚期可能得推迟。”
- B. “到时候再说吧！”
- C. 默默无语。
- D. “胡毅，听说你们部又新来了一个漂亮的 MM，是吗？”
- E. “好，我俩就去新马泰旅游。”

二、分析

对于以上几种选择，你认为哪种选择比较合适？请说明理由，并对其他几种选择进行评析。

三、计分

本题共计 10 分。如果找到了最佳选择得 4 分，回答出作为最佳选择的理由

得2分；如果对其他4种选择进行了正确的评析，各得1分。

案例2：老总的隐私

一、背景

公司负责销售的马总年富力强，他的才能和魄力在公司上下得到了一致的认可。但在公司里也不时能听到一些有关他的风流韵事的传闻。

于雪是总裁办公室秘书。这天，公司总裁问于雪：“近来公司好像有人在议论马总，你常去他的办公室，是不是知道一些这方面的情况？”

事情是这样的：几天前，马总把于雪叫到自己的办公室，说：“麻烦你帮我办件事。我马上要出差了，后天下午你去王府井××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，你再帮我送到这个地方。”说着，递给于雪一张写着门牌号码的纸条。

于雪在××商店首饰柜台取到东西后准备离开，柜台里一位年纪较大的员工在身后又特地关照于雪：“你是坐出租车吗？这包东西很贵重，在路上要小心一点。”于雪当然明白，在首饰柜台前说的贵重东西，不是几百元或者一两千元能买得起的。

根据马总的纸条，于雪在亚运村找到了一栋高层公寓的××号房。出来给于雪开门的是一位穿着睡衣的年轻漂亮的女郎，她接过东西，高兴得几乎有些忘形：“啊！马哥连我的生日也没有忘记，真是太好了，谢谢马哥！”

总裁问的就是这件事。面对这种情况，于雪应该如何处理？现在于雪有这么几种选择：

A. “前几天马总的老师过生日，马总要出差，让我帮他送了点礼物给他的老师。”

B. “最近一个时期马总从未找过我，对马总的事我一点也不知道！”

C. “上个星期五下午，我帮马总送了件首饰给住在亚运村的一位年轻女性。”

D. “上个星期五下午，我帮马总送了件首饰给住在亚运村的一位小姐，看她那打扮，肯定是哪个歌厅里的小姐。”

E. “对马总我不太了解。”

二、分析

对于以上几种选择,你认为哪种选择比较合适?请说明理由,并对其他几种选择进行评析。

三、计分

本题共计 10 分。如果找到了最佳选择得 4 分，回答出作为最佳选择的理由得 2 分；如果对其他 4 种选择进行了正确的评析，各得 1 分。

案例3：上司外出之后

一、背景

秘书于雪的上司是财务部总经理周明。这天上午十点左右，周经理对于雪