

优秀来自培训 系列丛书

一线员工技能培训手册

优秀文员

技能培训手册

赵永秀 编著

YOU XIU WEN YUAN
JI NENG PEI XUN SHOU CE

 海天出版社

优秀来自培训系列丛书

一线员工技能培训手册

优秀文员

技能培训手册

赵永秀 编著

 海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

优秀文员技能培训手册/赵永秀编著.—深圳:海天出版社,2007

(优秀来自于培训:一线基层员工技能培训丛书)

ISBN 978-7-80747-120-2

I. 优… II. 赵… III. 文书工作-技术培训-手册

IV. C931.46-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 160819 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:杨月进(0755-83460893 Email:yyj@htph.com.cn)

封面设计:扬扬 责任技编:钟愉琼

海天电子图书开发公司排版制作 电话:(0755)83460900

深圳市建融印刷包装有限公司印刷 海天出版社经销

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.5

字数:180 千字 印数:1-6000

本册定价:30.00 元 (总定价:150.00 元 共 5 册)

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。



目 录

目 录

1

第一部分 文员必备素质

核心技能 1 必备优秀品质 2

- 一、礼貌 2
- 二、谦虚 2
- 三、敏感 2
- 四、自制 2
- 五、敬业 3
- 六、忠诚 3
- 七、负责 3
- 八、得体 3
- 九、挑剔自我 4

核心技能 2 个人人格素养 8

- 一、乐观、幽默 8
- 二、自信 9
- 三、崇尚竞争，避免嫉妒 9

核心技能 3 设计好个人形象 13

- 一、着装要整洁、得体 13
- 二、衣着搭配要协调 14
- 三、仪容要给人留下生气勃勃的印象 15
- 四、坐要有坐姿，走要有走姿，站要有站姿 17
- 五、衣着TPO原则 18
- 六、袜子的穿着不可小看 19



七、首饰的佩戴要谨慎 20

八、化妆的浓淡要视时间、场合而定 21

核心技能 4 掌握好常用的见面规范 23

一、称呼 23

二、介绍 24

三、握手 26

四、名片使用 28

五、电话使用 29

第二部分 文员基本技能

核心技能 1 创造满意的工作环境 38

一、创造满意的工作场所 38

二、遵循办公室办公准则 39

三、办公室里的“五句”与“三到” 41

核心技能 2 办公自动化应用 43

一、办公自动化的基本功能 43

二、办公自动化对人的要求 45

核心技能 3 办公设备保养与维护 46

一、办公设备保养与维护的总要求 46

二、电脑的保养与维护 46

三、打印机的保养与维护 47

四、复印机的保养与维护 48

五、传真机的保养与维护 50

六、电话机的保养与维护 52

七、摄像机的保养与维护 52

核心技能 4 计划管理 54

一、目标与计划制定要点 54



二、任务展开, 组织实施计划	57
三、设置计划控制点, 纠正偏差	58
核心技能 5 保密工作	60
一、保密纪律	60
二、保密措施	61
三、文件保密工作	62
四、会议保密工作	64
五、经济保密工作	66
六、涉外保密工作	66
七、宣传方面保密工作	67
八、计算机保密工作	68
核心技能 6 沟通协调	69
一、沟通的方式	69
二、沟通的技巧	70
三、沟通的要求	71
四、上司之间沟通协调	71
五、部门之间沟通协调	76
六、同事关系的协调	78
核心技能 7 时间管理	81
一、了解自身时间管理的状况	81
二、拟制工作计划	82
三、制定并运用标准作业程序	85
核心技能 8 成本控制	87
一、合理使用办公用品	87
二、正确使用办公设备	89
三、利用网络办公	89
核心技能 9 合同法知识	91
一、合同与合同法的概念	91



二、合同的订立	91
三、合同的效力	93
四、合同的履行	95
五、合同的变更、转让和终止	98
六、违约责任	99

核心技能 10 涉外经贸知识

一、外贸交易磋商	101
二、外贸合同	104
三、进出口业务操作流程	105

第三部分 文员业务技能

核心技能 1 日常接待

一、做好接待准备工作	110
二、接待工作实施	113
三、接待应注意事项	114

核心技能 2 文件收发

一、收文工作	123
二、发件工作	128

核心技能 3 电话接听

一、电话礼仪要点	131
二、电话接听	134
三、电话打出	135
四、转接电话标准示范	136
五、电话信息系统	139

核心技能 4 值班工作

一、值班工作职责	141
二、值班工作要求	142
三、值班工作制度	143



四、值班文员素质	144
五、值班工作任务	145
六、值班工作要点	145
核心技能 5 文档管理	150
一、文件整理	150
二、文档管理	156
核心技能 6 信息管理	166
一、基本信息收集工作流程	166
二、信息系统建立	168
三、信息系统维护	169
四、信息系统利用	170
五、信息系统保密	171
核心技能 7 印信管理	173
一、印章管理	173
二、介绍信管理	177
核心技能 8 上司服务	180
一、制定工作计划	180
二、合理安排约见	182
三、巧妙进行挡驾	183
四、及时提示和督促上司的活动	184
核心技能 9 督察工作	186
一、督察的特点	186
二、督察的主要方式	187
三、督察的主要步骤	188
四、督察工作的主要内容	189
五、督察工作的注意事项	189
核心技能 10 会务管理	191
一、做好会前准备	191



二、会议期间工作	199
三、会后整理工作	205
核心技能 11 文书撰拟	208
一、事务文书撰写	208
二、礼仪文书写作	216
三、商务文书写作	222
核心技能 12 商旅活动安排	226
一、做好充分的旅行准备	226
二、订房订票	228
三、与上司一起旅行	232
四、旅行结束事务	233
技能检测	234
参考文献	239

第一部分

文员必备素质



培
训
手
册



必备优秀品质

一个优秀的文员必须具备优秀的品质。这种品质主要体现在以下几个方面：

一、礼貌

礼貌地面对一个有教养的人是十分容易的事，但彬彬有礼地接待一个十分粗鲁的人则是一种职业技能。作为文员日常工作中必须和各种各样的人相处交往。因此，礼貌地对待任何人就成了一种优秀品质，礼貌就是待人得体而不做作。

二、谦虚

谦虚既能使别人对自己感觉良好，又不会树大招风，更能帮助提高自己在上司心目中的价值。因为几乎所有的老板都喜欢谦虚内敛的文员。

三、敏感

对周围的人或事物具有敏感性，可以提高文员工作的准确性和对事物的判断力；反应迟钝则会影响工作效率。

四、自制

合格的文员一定要时时刻刻都有能够完完全全控制自己的能





力，因为在工作中你面对的往往都是一些不能得罪的人。

五、敬业

文员是一种特殊的职业，不是人人都有能力做好的，除了天赋外，敬业是最能助你成功的要素。

六、忠诚

毫无疑问，合格的文员必须无条件地对上司和公司忠诚，由于文员所处职位的特殊性，忠诚就显得尤为重要。任何一个老板都不会用一个不忠诚的文员。

七、负责

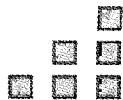
责任分为两种，明确的责任是文员的职责范围，不明确的责任是文员主动承担的分外工作。做好明确规定的工作，是文员的本分；做好未明确规定的工作，则会使自己得到别人尊重，并有可能得到晋升机会。

八、得体

合格的文员，其言行举止和服饰仪表应该得体到随时能够陪同一位重要的客户进餐，或者代表上司出席一个重要的会议。得体是文员的本职要求，也是长期潜移默化与修炼的结果，很多时候，文员什么都不说，只在那里一站，就让人觉得非常有修养、有风度。

品质的高低决定着一个人的素质优劣，这不仅是指道德情操，还包括教育、文化、情感，以及其待人接物处事的所有的内心想法和外在表现。

在前面已讲述了文员应具备的主要品质，还必须在这些主要品质上追求卓越，才能成为出类拔萃的优秀者；否则，平庸就会如影随形地陪伴你，使你的一生都碌碌无为。





而品质自修就是培养与提高文员的职业品质最好的方法之一，掌握与运用这套简便易行的方法，一定会使你受益终生。

九、挑剔自我

满足是一个人对现状的肯定，在生活享受上，满足是一种心态的平和与安详，但在人生态度上，满足则是偷懒的巧妙借口。这是一个十分危险的信号，尤其对文员而言，因为一旦你有此意时，别人的不断进取和提高，将赶上甚至超过你原有的品质水准，当你发现自己同别人，这些人包括你的同事、朋友、同行，已经不在一个水平线上，你就会知道，别人对你的不满甚至不屑会给你造成多大的伤害。

技能提示

千万不要轻易放弃一生的自修，哪怕是无意之间。只要做一个文员，你就没有任何理由稍稍懈怠，这是因为你的职业地位对别人而言举足轻重。

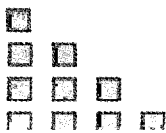
没有人比你更了解你自己，即便是你的父母或者患难之交或者知音，他们也不可能成天在你身边指点你，要想做得优秀且出类拔萃，只有你自己苛刻自己，用完美的标准来要求自己。

1. 缜密评估自己的现状

这个现状包括你的现有品质、行为、成就。评估的标准分为上、中、下三个等级。中等以下的都是弱点。在评估时，千万不要对自己姑息迁就找理由为自己开脱。把自己放在苛刻的要求中，有助于避免随时出现自满，也有助于始终不懈地追求卓越。

2. 发现自己的缺点

将发现自己的缺点作为改正缺点的前提条件。发现自己的缺点





可以从三个方面来进行：一是自我评估，二是征求意见，三是事态测试。

征求意见就是诚恳地请周围与你的个人品质及职业表现有关的人对你做出评价，这些评价虽然未必都中肯和真切，但即使十中有一，已足够值得你重视。一般来说，对你意见很多通常会有两种原因：

(1) 你的缺点确实太多，你不提则罢，一旦提起，别人是一吐为快。

(2) 你的诚意真的受到别人的内心呼应，别人有感而发，希望你能够做得更好。

这两种情况很容易区别，你一定会感受得出来。当然，对于自己而言，虚心接受别人的意见和建议是最有价值的事。



作为文员，可通过以下题目检测一下自己的个人品质。

1. 你的山地车的车铃不知被哪个缺德的人摘走了。趁没人看见，摘别人的一个装上，反正我也没占便宜。()

A. 你总是这样认为 B. 偶尔这样 C. 你从不这样想

2. 你看到有人面临危险时，尽管不认识，你也能挺身而出救。()

A. 不会 B. 不一定 C. 是的

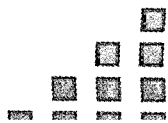
3. 在机场排队买票时，你总想加塞，因为对你来说，时间就是金钱。()

A. 否 B. 不一定 C. 不会

4. 做一件好事，别人误会你，但仍能坚持。()

A. 不坚持 B. 不一定 C. 坚持到底

5. 你认为：()





A. 对人加以限制是暴虐

B. 人必须有规可循，因为人需要控制

C. 制定准则，对社会中人们的行为加以控制是必要的

6. 假如你暂住在与你的家庭生活习惯完全不同的另一家：
()

A. 你觉得短时间可以忍受，但时间长就难以维持

B. 你会感到恼火无法忍受

C. 你很高兴地去适应

7. 你最同意下面哪个说法？()

A. 我们必须对别人的行为做出评价

B. 我们可以对别人的行为做些评论

C. 我们不应当对别人的行为妄加评论，因为没有能够完全理解别人的行为动机

8. 在公园或其他场合，遇到认识的人：()

A. 从来不打招呼

B. 有时打招呼，有时则不

C. 我总是热情打招呼

9. 当你的朋友做出你非常反对的事时：()

A. 你与他断绝来往

B. 你告诉自己，此事与自己无关，同他的关系依然如故

C. 你会把你的感受告诉他，但仍然与他保持友谊

10. 倘若别人严重伤害了你：()

A. 你把此事牢牢记在心里，永不原谅他

B. 原谅了他，但不会忘记此事

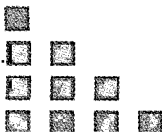
C. 你原谅了他

11. 你乘坐地铁时，只要有座位：()

A. 你就抢占，无论有没有老弱病残

B. 根据情绪好坏来定

C. 总是让别人坐





12. 你对待商店、饭店、咖啡店售货员、服务员总跟对待朋友那样礼貌。()

- A. 从来不 B. 偶尔这样 C. 是的

13. 你买东西回家以后, 发现售货员多找了五十元, 你马上去退还。()

- A. 不退还 B. 不一定 C. 是的

14. 你在别人面前常常批评性议论你的朋友吗?()

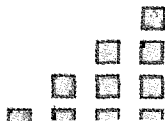
- A. 经常 B. 有时 C. 很少, 几乎没有

15. 如果你不喜欢的人交了好运:()

- A. 你忌妒
B. 不太在乎, 但觉得这好运交到自己的身上该多好
C. 你认为此事对他确实是件好事

结果分析:

- 选C较多: 表明你是一个品质优秀的人;
选B较多: 表明你是一个品质一般的人;
选A较多: 表明你是一个品质较差的人。





核心技能 2

个人人格素养

个人人格素养是指文员在工作、生活中与人交际时所表现出来的自身性格、情感、能力及处世方法等人格特征。文员所处的工作和生活环境比较复杂，压力也比较大。只有具备健全的人格素养，才能够在这种复杂的环境中如鱼得水，游刃有余。

一、乐观、幽默

乐观和幽默有益于身心健康，更有益于事业成功。美国人兰斯登在《有效的经验》一书中说：“跟阴郁的人在一起毫无乐趣可言，跟不能说笑的人为伴更是悲哀之至。乐观和幽默感可以使公司受益。这不但对人与人的关系，而且对心理的健康也是非常重要的。”

乐观和幽默不应是轻薄，更不应是夸夸其谈，哗众取宠。幽默常表现为一种语言艺术，但不能伤害别人，尤其是不能伤害交谈的对方。一般地说，拿自己开玩笑可能效果更好些。

幽默是一种自信心的表现，反过来又有助于增强自信心。心情紧张、拘谨时是说不出幽默语言的，同样也很难愉快地办文、办事。同时当对方拘谨、紧张时，当会谈场合很严肃时，当对满堂听众演讲时，如说两句笑话，来一两句幽默的语言，将会使现场气氛立即轻松下来，收到事半功倍的效果。

