



斯迈德商务·企管书系



大学秘书专业教材
秘书培训专用教材

廖金泽 著

商业秘书课程

PROGRAM FOR COMMERCIAL SECRETARY

海天出版社



斯迈德商务·企管书系

大学秘书专业教材
秘书培训专用教材

商业秘书课程

PROGRAM FOR COMMERCIAL SECRETARY

廖金泽 著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

商业秘书课程/廖金泽编著. - 深圳:海天出版社,
2003.5

(斯迈德商务·企管书系)

ISBN 7 - 80654 - 926 - 9

I. 商... II. 廖... III. 商业 - 秘书 - 技术培训 -
教材 IV. F7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 024643 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:廖 译 封面设计:孙 亮

责任技编:卢志贵 责任校对:越玉芳 喻俊新

深圳市机关印刷厂排版制作 电话:(0755)26375118

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷

开本:787mm × 1092mm 1/16 印张:15.5

字数:390 千字 印数:1 - 8000 册

定价:32.00 元

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。

前 言

这是一本适合全球的秘书学院、商学院、职业学院、大学秘书专业以及各类职业培训机构的商业秘书培训辅导教材,也是广大商业人士和商务人才最为有效的自修手册和商务指南。

本书从商业秘书的职业形象、职业姿态、职业举止、职业沟通、职业表达、职业性格、职业品质、职业智慧、职业领悟、职业阅读、职业记忆、职业思考、职业影响、职业效率、事务规范、实务规范、职能规范、写作规范、商务规范、商务交际、商务礼仪等方面,完整详尽地介绍了商业秘书的专业素质和综合能力的培养过程以及培养方法。

1

在全球经济一体化的21世纪,无边界商业环境使所有的企业都成为全球性企业,这就意味着,作为企业运作具有举足轻重地位的商业秘书,必须具备更为出色的专业素质和商业能力,必须处理更为复杂的商业事务,必须帮助企业以最低成本获取最大的利润。

为了适应这种变化,培养具有现代商业意识和商务能力的商业秘书,已经成为秘书教育领域义不容辞也是迫在眉睫的历史使命。

众所周知,当今社会是一个强权社会,无论政治还是经济,实力决定一切,而商业的发达,无疑会对强权经济产生决定性影响,并因此形成强大的综合国力,古今中外的历史无一不证明了这一点。因此,培养大批优秀的商业秘书和商务人才,对于一个国家的繁荣昌盛,是意义非凡的大事,从战略角度而言,它可以说决定着一个国家的经济命运。

《商业秘书课程》的问世,不仅弥补了秘书教育领域中这一方面

教材的不足,而且使商业秘书作为一个专业,有能力在作为全球经济重要力量的广大中小企业中发挥更加重要的作用,并因此更加受到整个社会的关注与重视。

商业秘书对于中小企业的价值,恐怕怎么评价也不会过分,这已为无数成功的个案所证明,正因为这样,我们就更应该培养更多优秀而杰出的商业秘书,来为自己的国家做些力所能及的事。

这也是我呕心沥血写这本书的初衷。

本书在实际使用时,可附加各种案例及训练游戏,增加课程的实际效果。

需要指出的是,本书的课程中,凡是专业素质内容篇幅都较短,而职业能力内容篇幅都较长,这也是充分考虑到商业秘书的实际情况与培训侧重点,所以对职业能力的实际内容培训过程、培训方法做了非常详细的介绍。具体讲课时,可以对有关内容进行适当的调整,内容简短的可以合并,内容丰富的可以分解。总之一句话,学有所悟,学必有用。

本书最后附加20个原创游戏,这对丰富教学效果很有帮助,可作参考。

廖金泽

目 录

前言	1
第一课 商业秘书形象	1
本课提示	1
第一节 发型规范	2
第二节 五官规范	4
第三节 化妆规范	6
第四节 着装规范	12
第五节 配饰规范	16
第二课 商业秘书姿态	19
本课提示	19
第一节 站立规范	20
第二节 行走规范	23
第三节 就座规范	25
第四节 动作规范	28
第五节 表情规范	32
第三课 商业秘书举止	37
本课提示	37
第一节 见面规范	38

第二节	微笑规范	40
第三节	握手规范	43
第四节	介绍规范	45
第五节	交谈规范	47

第四课 商业秘书沟通 50

本课提示	50
第一节 欣赏沟通	51
第二节 包容沟通	53
第三节 换位沟通	55
第四节 理解沟通	57
第五节 坦诚沟通	59

2

第五课 商业秘书表达 61

本课提示	61
第一节 语言表达	62
第二节 文字表达	65
第三节 神态表达	68
第四节 身体表达	70
第五节 技巧表达	72

第六课 商业秘书交际 74

本课提示	74
第一节 赞美对方	76
第二节 倾听对方	79

第三节	理解对方	82
第四节	关注对方	85
第五节	帮助对方	87

第七课 商业秘书礼仪 89

本课提示	89
第一节 名片规范	91
第二节 约会规范	94
第三节 拜访规范	98
第四节 待客规范	101
第五节 礼品规范	103

第八课 商业秘书社交 106

本课提示	106
第一节 宴请规范	108
第二节 赴宴规范	114
第三节 迎送规范	122
第四节 出行规范	124
第五节 交际规范	129

第九课 商业秘书性格 133

本课提示	133
第一节 职业性格	135
第二节 自我诊断	138
第三节 性格塑造	140

第四节	行为修正	143
第五节	情绪控制	145

第十课 商业秘书品质 148

本课提示	148
第一节	挑剔自我 151
第二节	激励自我 155
第三节	提高标准 157
第四节	讲究完美 159
第五节	追求卓越 161

第十一课 商业秘书智慧 163

本课提示	163
第一节	相信直觉 164
第二节	培养兴趣 166
第三节	丰富创意 169
第四节	强调独特 172
第五节	大智若愚 174

第十二课 商业秘书领悟 177

本课提示	177
第一节	察言观色 179
第二节	听话听声 182
第三节	心领神会 184
第四节	了解人性 187

第五节	正确反映	190
第十三课	商业秘书阅读	192
本课提示		192
第一节	用心阅读	194
第二节	用眼阅读	196
第三节	用脑阅读	201
第四节	用笔阅读	205
第五节	用态阅读	208
第十四课	商业秘书记忆	210
本课提示		210
第一节	帮助记忆	212
第二节	联想记忆	214
第三节	感官记忆	216
第四节	重组记忆	218
第五节	应用记忆	220
第十五课	商业秘书思考	222
本课提示		222
第一节	直觉思考	224
第二节	推理思考	226
第三节	多向思考	228
第四节	提问思考	230
第五节	整合思考	232

第十六课	商业秘书影响	234
本课提示		234
第一节	语言影响	236
第二节	态度影响	239
第三节	行为影响	241
第四节	心理影响	243
第五节	环境影响	245
 第十七课	 商业秘书效率	 248
本课提示		248
第一节	控制时间	250
第二节	简化程序	254
第三节	改变方法	256
第四节	建立系统	258
第五节	优先处理	260
 第十八课	 商业秘书事务	 262
本课提示		262
第一节	接待规范	263
第二节	引领规范	273
第三节	电话规范	276
第四节	函电规范	282
第五节	安排规范	286
 第十九课	 商业秘书实务	 292

本课提示	292
第一节 记录规范	293
第二节 请示规范	296
第三节 汇报规范	299
第四节 办文规范	303
第五节 档案规范	307
 第二十课 商业秘书职务	311
本课提示	311
第一节 环境规范	312
第二节 操作规范	323
第三节 程序规范	326
第四节 保密规范	330
第五节 标准规范	334
 第二十一课 商业秘书职能	337
本课提示	337
第一节 会议规范	339
第二节 助理规范	348
第三节 整合规范	351
第四节 创造规范	353
第五节 应变规范	356
 第二十二课 商业秘书写作	358
本课提示	358

第一节	姿态规范	359
第二节	字体规范	362
第三节	代书规范	365
第四节	格式规范	370
第五节	制作规范	380
第二十三课	商业事务处理	384
本课提示		384
第一节	商务联络	385
第二节	商务信息	391
第三节	商务决策	400
第四节	商务策划	403
第五节	商务计划	405
第二十四课	商业事务处理	414
本课提示		414
第一节	商务考察	415
第二节	商务洽谈	421
第三节	商务谈判	425
第四节	商务签约	441
第五节	客户管理	444
附录	原创性 GAME	449
一、顾影自怜		450
二、肝胆相照		451

三、完全信赖	452
四、无领导行动	453
五、随心所欲	454
六、心领神会	455
七、拷贝不走样	456
八、语尾接龙	458
九、轮流执政	460
十、最佳方案	461
十一、上司的手	463
十二、竞标解惑	464
十三、集思广益	465
十四、嘴巴体操	467
十五、填字游戏	469
十六、强人所难	471
十七、手语约定	473
十八、自圆其说	475
十九、真假客户	476
二十、当机立断	478

后记	481
----------	-----

第一课 商业秘书形象

本课提示

爱美是一种好习惯。

中国著名形象设计大师杨青青自身的相貌非常普通，不恭维的话可以说是不怎么样，但她就是能在这张平淡的脸上营造出非常生动与精彩的灵感，那种别致与精巧，充满着与众不同的女人味，谈不上高贵典雅，但却绝对是灵气洋溢。

哇噻，一个女人，原来是可以这样秀出自己的美丽与气质的。所以当她在数百位女秘书面前，毫不羞涩地打开自己的衣襟，将自己生育过的乳房袒露出来作女性内衣穿法的讲解时，她的脸上那种圣洁澄澈的光辉，真的是让下面所有的人由衷地肃然起敬。

天生丽质当然值得羡慕，长相平庸也不必痛心疾首，当你明白形象塑造就是让你从内美到外，从头美到脚；当你知道女人不是因为美才可爱，而是因为可爱才美；当你清楚原来女人的整体形象也是秀出来的，那么所有的一切都是可以用你的心去塑造的。

第一节 发型规范

商业秘书最适合的发型是干净整洁的直短发或及肩直发,长发应顺滑,向后拢束起扎成马尾状,不留刘海。短发可以是运动型的,也可以是齐耳的,或者剪出层次的,或者微烫成小波浪的。既像淑女,又如贵妇,既有大家风范,又有现代意识。

这似乎已成为一种发型标准,因为许多年来人们已习惯而且认同这些标准,并且视其为秘书的职业形象,当有人试图去改变它时,人们反而会觉得不可思议。

由此可见,发型规范作为一种职业性的约定俗成,是否顺眼成了惟一的衡量标准,合乎身份成了最好的评价理由。

发型必须和脸型相配,和职业相衬,和身份相符。在这一点上,你千万不能犯“东施效颦”的错误。

好的发型有赖于好的发质,干枯杂乱的头发再怎样用心打理也只能是鸡窝一个。头发的发质保养应该像丝般地光滑柔顺,乌黑发亮,没有头皮屑,而且绝对不能染成黑色之外的其他颜色,因为中国人黄皮肤黑头发的搭配是天经地义的,任何一点颜色上的变化都会不伦不类。

发型以自然、轻松、垂荡、不夸张为主。脸型长的女性不适合用中分,可用中短发和外翻式。如果是长发,则可以用大波浪,将两边的头发扭转向后束起,或者盘成发髻,但髻只适合在脑后,如果放在头顶会太显眼。

圆脸的女性不宜用三七分,可用中分式的齐耳和齐肩的中长直发,不留刘海。

方脸的女性,短发可选用带高位侧分和斜长刘海型,长发则采用

中分的清汤挂面式垂下，这样做可遮掩过于鲜明的方形轮廓。

瓜子脸型的女性比较适合各类发型，如侧分，剪成羽状的短发；又如单侧的蓬松之发束起在耳边，也会使瓜子脸型显得俏丽好看。

一般来讲，美发院的师傅都知道怎么回事，所以当你在为自己究竟做什么样的发型而举棋不定时，你只需向发型师说一声，让他为你做一个职业女性的发型，他肯定知道怎样满足你的想法。

思考或训练题：

1. 请专业发型师为你的发型确定最合适的标准，然后以此做一些变化来丰富与生动自己的形象。
2. 再好的发型每天起床后都要重新梳理定型，你不会因为某些原因而忽略这件事吧！
3. 在你心目中，既高贵典雅，又生动活泼的发型是怎么样的？你能让自己表现出来吗？