

廖金泽 著

秘书培训教程

PROGRAM FOR SECRETARY TRAINING

PROFESSIONAL STANDARDS FOR SECRETARY

秘书职业标准大全

海天出版社

秘书职业标准大全

PROFESSIONAL STANDARDS FOR SECRETARY

秘书培训教程

PROGRAM FOR SECRETARY TRAINING

廖金泽 著

海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书培训教程/廖金泽编著. — 深圳: 海天出版社,
2003.5

(秘书职业标准大全)

ISBN 7 - 80654 - 920 - X

I. 秘... II. 廖... III. 秘书—技术培训—教材
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 020865 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.hph.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:刘翠文

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:18.25

字数:210 千 印数:1 - 8000 册

定价:20.00 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

职业规范靠教养

——代序

本书既是职业秘书的培训教程，也是大学秘书专业的辅助教材。

严格地讲，这是一本既写给职业秘书习用，更写给职业教练或专业导师使用的教科书类工具书。

职业教育和职业训练，归根到底，都是为了讲究职业规范。所谓规范，其实就是长期经验形成的众所公认的一种标准。在秘书职业表现中，职业规范代表着一种专业标准。

培养和训练职业秘书，一是教，二是养，教是指导，养是熏陶，而教养就是在所有的职业行为上，着意去训练其合乎专业的专业水准，使之达到品质的高度，成为一种统一的职业表现。

作为一种受人瞩目的职业，秘书毫无疑问是职业规范的表率，其言行举止不仅代表着企业形象，同时也对其工作环境的人事产生重要的影响。窥一斑而见全貌，从一位秘书的表现就能感觉得出其在企业的品质特征，以及其上司的品格特征，这说来非常奇怪，但却千真万确，因为潜移默化的影响，必然会在秘书的一举一动中顽强地渗透出来。

这些年来，我潜心研究秘书的职业规范，努力为企业秘书度身定造一套职业规范，并依据这些规范来专门培训及打造一批品质超

群的经典秘书。这些规范主要表现在职业秘书的外在气质，包括形体、形象、仪态、举止、礼仪、社交、事务、实务、职能、职务、业务、写作等，这些行为类的培训课程，对秘书的专业化无疑具有极为重要的促进作用。

本书与《秘书训练课程》、《秘书自修手册》是姐妹篇，内容各有侧重，《秘书训练课程》着重为专业技能，《秘书自修手册》着重为专业素养，《秘书培训教程》着重为专业规范。同样都是练，不同的是训练、修炼、教练。这确实蛮有意思，三本书各12个课程，全部36个课程180节内容几乎涵盖了职业秘书的所有细节。

其实我们都明白这个道理，任何一项工作，任何一种职业，最重要的是执行完全相同的标准和规范。无论是初入门坎的新手，还是久经商场的行家，只有当你始终如一地用同一标准行事，别人才会认为你够专业。而这种标准的确认与把握，仅仅依赖自己的悟性是非常困难的，这就需要职业教练或专业导师通过言传身教的教养方式，使你的行为迅速符合统一的职业规范。

我一直坚持认为，只有极少数天赋极高的人才可能凭借自修成才，而绝大多数的人要想成为专业人士，只能借助他人的经验与指点，特别是职业规范，什么能做，什么不能做，能做可以做到什么程度，不能做又是什么原因，这些分寸的把握只能通过教育培养才能学会。因此，毫无疑问，职业规范靠教养而不是靠感悟。

另外，我要善意地提醒各位教书育人的导师或培训教练，你们的精心阐释和精彩演绎，对提高本书的使用效果无疑具有锦上添花的作用，建议你们尽量采用以下这些有效的训练态度和方法：

1. 有意识通过照明、音乐、空气、味道、湿度，以及你们的眼

神、表情、说话语气与节奏、动作，甚至站立的角度、桌椅的摆放布局、电脑技术应用等手段，精心营造一种非常能够集中学员注意力和发挥学员思维能力的环境氛围，这对长时间在一个固定的空间里参加培训的学员精神与情绪至关重要，因为乏味与单调会使人走神或疲倦。

2. 一定要用互动交流的方式来进行培训。再好的讲师老是一个人在唠叨，也难免会产生说教的枯燥与学员被动接收时自然的抗拒作用。

3. 和学员交流时请努力使用积极的态度和词语，譬如长辈式的赞许，包容性的态度，坦诚的惊讶感受，让学员感受到积极认可的氛围。

4. 充分利用小组讨论的方式，既能使问题得到厘清，又能使记忆保持长久。

5. 让学员回答同伴提出的问题，或让学员作为“客座专家”给其他学员讲授。请各位记住，任何一位学员身上都有着你们所不及的某方面的专业特质和潜质，如果你们能象一个乐队指挥那样调动每一位学员参与，无疑会使培训过程精彩纷呈。

6. 留出充分时间让学员提问或讨论，这对巩固当时的培训内容以及累积长期的学习效果非常重要。

7. 诚实并且优雅地处理出洋相的尴尬局面。导师也有犯错的可能，这并不可怕或者丢人，有时候为了调节气氛，有意地犯错或装傻还会非常有效地激活学员的情绪。重要的是，不要刻意去做，并且在真的犯错时能够随时巧妙地用幽默与诙谐化解这种尴尬。职业秘书和职业女性大都比较感性，故意掩饰只会使她们反感。适当的自嘲可活跃气氛，过份则会庸俗。聪明的导师并不回避已发生的错

误以及尴尬，睿智的化解和坦诚的态度，既可以加深学员对你们的尊敬，又可以培养学员容忍他人失误的习惯，还可以锻炼学员面对意外的正确态度。

8. 在任何时候任何情况下，都不要为难学员，更不要让学员难堪。你们不仅是在培训学员的综合素质和综合能力，更是在直观地教学员做一个大写的人。

为人师表本身就比较困难，更何况你们的学员有可能早已是经验丰富表现卓越的职业秘书，面对这样出类拔萃的专业人士，你们的表现与教养水准也必须更加专业与规范。

廖金泽

目 录

代序：职业规范靠教养	1
------------------	---

第一课 形体训练	1
----------------	---

职业秘书最在乎的就是自己的职业形象。

形美与内秀当然都很重要，但对外人而言，最直观的还是形美，所以我把形体训练列为秘书培训教程的第一课。

有一点必须明白，无论天生丽质，还是后期加工，形体的训练始终都是一门终生课程，而且随着年龄的增加，其重要性日益明显。

更多的职业秘书明白这个道理，哪怕装模做样，你也得真的象是那么回事，毕竟，美体是所有女人都无法抗拒的诱惑！

第一节 伸展运动	4
第二节 体能运动	6
第三节 有氧运动	8
第四节 柔美运动	10
第五节 舞 蹈	14

第二课 形象训练	17
----------------	----

天生丽质当然值得羡慕，长相平庸也不至于痛心疾

首，当你明白形象设计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	19
第二节	五官规范	21
第三节	化妆规范	23
第四节	着装规范	30
第五节	配饰规范	34

第三课：姿态训练 37

姿态是一个人下意识的显露，也是一个人与众不同的风情。姿是风姿，态是情态。美的姿态能增加一个人的魅力。

所有的经历和教育及由此养成的性情，长期以来已经习以为常的生活方式和基本动作，营养与生活习惯生成的体形，都是造成女人姿态的原因。

姿态是可以通过训练让它变得美好的。改变一些下意识的不良习惯动作，自然地而不是刻意做作地经常训练自己的各种姿态，动作到位，长期练习，使美姿融入你的潜意识，成为你的生活习惯，你完全可以让自己的姿态美妙无比。

第一节	站立规范	39
第二节	行走规范	42
第三节	就座规范	44

第四节	动作规范	48
第五节	表情规范	52

第四课：举止训练 57

举止规范是人们在社会生活中约定俗成彼此认同的标准，每个人的行为举止都有其特定的意思。人们常说：听其言，观其行。意思就是说，一个人的行为是其内心思想的外在表现，而人们正是从一个人的行为细节中直觉地判断出这个人对社会习惯的态度。

职业秘书的行为举止不仅代表着自己本人的文化修养和行为风格，同时也代表着自己所在企业的形象。行为规范，举止得当，始终是职业秘书的职业要求。

作为职业秘书来讲，举止规范的基本原则就是保持端庄文静温和的形象，使别人对你由衷地产生尊重和信赖。

第一节	见面规范	59
第二节	微笑规范	62
第三节	握手规范	65
第四节	介绍规范	68
第五节	交谈规范	70

第五课：礼仪训练 73

礼貌是指人在社会交往中通过语言及动作表现出的谦和与恭敬，它是人品质修养的整体表现。

礼节是指人在社会交往中相互表示友好的习惯方式与标准细节，它是人品质修养的细节表现。

礼仪是指人在社会交往中始终如一遵守某些约定俗

成的程序时所表现出来的完整行为，它是所有具体的表现礼貌的细节所组成的完整过程。

礼仪规范是人与人交往时表现出来的仪表、仪容、谈吐、风度的标准，它是经过日积月累的约定俗成和社会认同，潜移默化慢慢形成的，而礼仪规范的作用，就是让别人对你产生好感。

第一节	名片规范	75
第二节	约会规范	78
第三节	拜访规范	82
第四节	待客规范	85
第五节	礼品规范	87

第六课：社交训练 91

自古以来，人与人的交往都是透过社会环境进行的，一个人的社交能力既包括人际关系的处理方式，也包括礼仪礼节的表现方式，所以有人说：社交充满礼仪，社交就是讲究，社交必须遵守约定俗成的规范。

环顾四周熙熙攘攘的人群，能够让我们欣赏与赞叹的职业女性实在是凤毛麟角，难怪有机会看看过去的老电影，总会情不自禁地欣赏那时候女性的知书达礼，也总是忍不住感叹现在女性的缺乏教养。

第一节	宴请规范	94
第二节	赴宴规范	101
第三节	迎送规范	109
第四节	出行规范	111

第五节 交际规范 115

第七课：事务训练 121

办公事务的处理看似琐碎，其实也有程序与标准的要求，正所谓熟能生巧，这“巧”就是一些由专业经验提炼与积累的操作模式和必要的细节。

无论对内对外，无论是对上司还是同事，也无论是正在发生或还未发生的事务，职业秘书的娴熟应对和恰当处置都反映着一种专业标准，这种经事实无数次证明是行之有效的工作规范，对企业运作管理流程的标准化和日常事务的效率化，当然是毋庸置疑的宝贵经验。

第一节 接待规范 123

第二节 引领规范 133

第三节 电话规范 136

第四节 函件规范 142

第五节 安排规范 146

第八课：实务训练 157

伴君如伴虎，秘书无小事。在上司身边工作，你能由着自己的性子随心所欲吗？

任何一位上司，对自己秘书的专业表现都不会挑剔，反而会认为理所应当，给予应有的赏识与器重。这个时候的坚持或者执着，是你在用职业的态度来演绎角色的本能，做好秘书的本分，表现秘书的职业规范，使上司在与你的沟通中体会到专业的美感，这对任何一位上司都是求之不得的事。



把握实务操作的尺度，遵守实务操作的标准，就能使你的专业表现无懈可击，近乎完美，而你也可以在这一丝不苟的认真过程中享受到规范化带来的有权有限的快慰。

第一节	记录规范	159
第二节	请示规范	162
第三节	汇报规范	165
第四节	办文规范	169
第五节	档案规范	173

第九课：职能训练 177

秘书的职能并不仅仅是职务的功能，它还包括职务本身需要具备的能力。

从这个意义上讲，秘书的职能是超越秘书的事务性工作，从企业运作的整体需要来发挥作用的高层次行为。

秘书的职业生涯设计，最好的结局是做高层管理，而要具备这种统揽全局的素质和能力，在秘书的职业生涯中，在秘书的职能结构中，就应该有意识地培养与建立起宏观的思维方式 and 微观的处事方式的习惯，培养和建立起出类拔萃的独立意识、合作精神、整合思维、创造能力、应变心态。

第一节	独立规范	179
第二节	合作规范	182
第三节	整合规范	185
第四节	创造规范	187
第五节	应变规范	190

第十课：职务训练 193

在其位谋其政，这是谁都明白的道理。

职业秘书身为上司的高级助手，其角色的多变性与兼容性也是大家公认的。虽然仍有权限的约束，但在实际工作中，秘书这个职务承担着更多的责任。

例如安排各类会议、主持日常工作（当然是在上司授权委托之下），帮助上司决策，领导某个部门，协调各种关系。

很显然，这比秘书基本职能的办公事务及行政事务、商业事务都要更具领导才能。

第一节 会议规范	195
第二节 主持规范	205
第三节 助理规范	207
第四节 领导规范	210
第五节 协调规范	213

第十一课：业务训练 219

职业秘书的业务范围确实比较丰富，但细究起来，无外乎这几个大的方面，一是营造环境，二是设计程序，三是制订标准，四是准确操作，五是确保机密。

事实上，一般事务性的工作如日常接待、日程安排，正常职责性的工作如内部协调、辅助决策，对职业秘书都有一些通用的工作规范可以参考，惟独作为特别职责性的工作如上述五项内容，则非得根据企业自身的实际情况度身定造，所以就显得格外的与众不同。

第一节	环境规范	221
第二节	层次规范	233
第三节	标准规范	237
第四节	操作规范	240
第五节	保密规范	243

第十二课：写作训练 247

对职业秘书而言，写得一手漂亮的好字，写得一手漂亮的文章，应该是轻而易举的事，尤其是对那些应用性文体的把握与运用，可说是功力深厚，技艺娴熟，对文字的驾驭和造化已经达到炉火纯青的程度，这种专业水准并非什么特质，而是职业秘书理应具备的基本功。

之所以如此抬举职业秘书，是因为从字面来解释，秘书的本职工作就是为上司代书。

秘书的文字工作主要围绕企业运作进行，对过去做分析，对现状做记录，对将来做预测，通过文字的方式来帮助上司指导或规范企业运作，确保企业效率和效益。

第一节	姿态规范	249
第二节	字体规范	252
第三节	代书规范	255
第四节	格式规范	260
第五节	制作规范	275

后记 279

第一课

形体训练

第一节

伸展运动

第二节

体能运动

第三节

有氧运动

第四节

柔美运动

第五节

舞 蹈

职业秘书的形体训练具有明显的实用性，众所周知，秘书工作的特点是长时间坐在办公室内处理各类日常事务，除非你是跑市场的，或者是分管客户关系，或者是联络外勤，否则你的大部分作业时间基本就是在你上司的眼皮子底下那“一亩三分地”。

长时间伏案工作，不仅会落下职业病，如颈椎炎、坐骨神经痛、痔疮等，也会使人的体形变形，例如斜肩、腹部脂肪肚、臀部肥大等。

很显然，几乎没有一位职业秘书会容忍上述这些情况的发生，因为在她们看来，无论是体质还是体形，都是职业秘书受人尊敬与爱慕的个人资本，与专业经验及职业表现一样，它们都是必须格外重视的东西。

职业秘书最在乎的就是自己的职业形象。

形美与内秀当然都很重要，但对外人而言，最直观的还是形美，所以我把形体训练列为秘书培训教程的第一课。

有一点必须明白，无论天生丽质，还是后期加工，形体的训练始终都是一门终生课程，而且随着年龄的增加，其重要性日益明显。

用时尚的说法，形体训练又称为美体塑造，它依靠一些特定的方式，通过系统而且持久的训练，重塑并且保持你优美的身体线条及外形。

其实，几乎所有的美体专家或形体教练都会告诉你，手术只是迫不得已的最后一招，而运动才是绝佳身段的最好塑造方式。

当然，要想达到美体的效果，除了选择适合自己的训练方式之外，还有两件事非常重要。

一是着装。

二是心情。

所谓着装，是指你在美体时应穿纯棉的无肩T恤和伸缩