

A GUIDE OF
COMMERCIAL SECRETARY

秘書實務指南

莎莉關著



萬源圖書有限公司出版

707827
萬源財經系列

秘書實務指南

莎莉關編譯

C931.46

5186

萬源圖書有限公司

秘書實務指南

編譯 莎莉關

出版 萬源圖書有限公司

九龍開源道55號1226室

承印 景達印刷公司

香港安業街12號12樓 A

版權所有 · 請勿翻印

一九八九年五月版

定價港幣三十元

ISBN 962-314-029-0

以公司行政階層的角度看，一個稱職的秘書不但是事業上的左右手，而且是推廣公司業務的推動力；相反的卻會是公司業務推動的障礙“物”。從現代企管的定位看，秘書是一種“專業”而非一般的輔助。

可惜，從絕多數調查數字中顯示着，絕多數秘書所擔負的僅是一般“輔助”的邊緣事務，而非一種專業的“負責者”。

本書編譯者以本身的經驗累積，搜羅世界上著名的秘書業務文獻，整理出一本系統又具專業精神的指導性讀物，一種稱職秘書所應具備的業務知識及人際關係的禮儀學問，都有細緻及精闢的析說。本書儘管篇目繁多，難得寫法深入淺出、着墨精簡，讀者只需化費不多時間，已可透徹了解秘書業務的精萃。同時，編譯者在介紹實務時，較偏重於人際關係的應對及技巧，相當具現代管理學精神。

可貴處又在於本書以頗多篇幅介紹秘書常用文牘及其技法，更屬從事秘書工作或有意從事秘書工作的讀者不容錯過。

萬源財經 專業智囊

- [] 外匯投資
- [] 股票投資遊戲
- [] 股票基本法
- [] 黃金與期貨投資
- [] 投資術語通
- [] 黃金投資法
- [] 股票投資指南
- [] 股市投資策略
- [] 股票買賣通俗談
- [] 人事管理心理
- [] 商業推銷心理
- [] 國際金融百問百答
- [] 國際金融須知
- [] 金融市場透視
- [] 銀行業 A B C
- [] 外匯實務百問
- [] 金融投資指南
- [] 財務策略與實務
- [] 管理者的珠璣集
- [] 商業公關學

萬源財經圖書
各地書店有售

萬源財經 專業智囊

- 進出口百問百答
- 貿易術語通
- 信用證實務技法
- 秘書實務指南
- 進出口押匯指南
- 出入口押匯實務
- 銀行押匯實務疑解
- 出入口實務指南
- 出入口實務大全
- 出入口三百問
- 如何做出入口業
- 信用證與託收須知
- 貿易契約範例大全
- 貿易書信範例大全
- 貿易應用文指南
- 應用貿易英文
- 商用日文範例大全
- 商用英漢辭典
- 會計實務大全
- 會計實務管理

萬源財經圖書
各地書店有售

707827
萬源財經系列

秘書實務指南

莎莉關編譯

萬源圖書有限公司

秘書實務指南

編譯 莎莉關

出版 萬源圖書有限公司

九龍開源道55號1226室

承印 景達印刷公司

香港安業街12號12樓 A

版權所有 · 請勿翻印

一九八九年五月版

定價港幣三十元

ISBN 962-314-029-0

篇 次

一個秘書的基本要求.....	5
秘書的實務準則.....	17
如何注意你的禮儀.....	25
秘書實務上的主要工具.....	33
如何爲你的上司服務.....	47
接待訪客的禮儀技法.....	53
電話與其溝通技法.....	59
信件處理與其基本功.....	67
辦公室檔案應用法.....	73
秘書檔案應用原則.....	89
公司業務會議基本技巧.....	97
如何安排上司業務旅行.....	109
如何活用你的速記技法.....	119
如何訓練打字基本功.....	131
秘書最常用的公關實務.....	139
商業文牘的基本技法.....	151
常用商業文牘範例.....	169
如何你打算“轉工跳槽”.....	195



一個秘書的基本要求

需求關係

要秘書能發揮功效，必須先有一“需要者”，此為不可或缺的前提。假如有位能力極強的秘書，但不受到重視，這位秘書就完全無法發揮她的潛能。那麼在一個組織體系當中，有那些人需要聘任秘書呢？較主要的為投資經營者與企業管理者；以這些人為對象幫助他們處理業務者，即稱秘書。從秘書與需要者之關係來看，可說“秘書就是跟隨組織體系的經營者與管理者，而予以協助和服務”。協助事務方面，必須儘量減輕經營者與管理者的瑣碎事務，做安排日程表等一些輔助性的工作，使得任用秘書者，能有更多的時間推展公司業務。目前商界所賦予秘書人員的標準形象是什麼呢？即每一位秘書，必須經常注意所肩負之工作，使公司獲得實際之成果，經營者與管理者（以下稱上司），有餘力從事公司業務之推展。所謂稱職的秘書即是：“去發現、處理有益於上司的各項事務”。如此必能提高公司的業績，促使公司更為發展。

個人助理

幾乎所有的企業都視秘書為事務人員，而不把她們視為專業人員。所有屬於秘書科之秘書，都被視為秘書科的事務員。人事處經理的秘書，或營業部經理的秘書，皆不例外。在一個組織裏，負責人或各級主管在推展公司業務時，需要某些人的輔助，而對輔助人而言，她所輔助的管理者都是特定的對象，所以我們稱這些輔助人是個人的助理 (Personal Staff)，秘書即是其中之

一類。現試舉秘書和其他個人助理的差異。首先，個人助理可大致分爲三類：

①輔助管理者全盤工作者 (Line Assistant)

②對於管理職能的計劃與統制方面，提出建議或貢獻者 (General Staff assistant)

③對管理者的特定工作，提出建議以輔助管理者。

大規模的公司，都成立一個獨立的秘書部門，稱爲秘書室或秘書科，爲最高經營者提供助力與服務。在中級經營者的部門裏，似乎較少成立一個特別的部份，而只設置經理秘書或某某室秘書等情況較多。

秘書特權

以上就是一般人對秘書工作的理解，因而也可以說，在任何機構中一個能讓你聽、看和學習的最佳職位，就是秘書工作了。當你在做秘書“份內”之事時，無可避免的，你會發現有機會去承擔經理的或行政的責任。這使你有機會表現出你是多麼有效率的人，或是多麼笨拙的人。在公司中你升遷的機會愈多，地位愈高，你所承擔的責任也隨之愈重；你所須作和面對的決定愈多，那麼你必須克服的問題與事務也就愈多。

大部份的秘書工作都是相當愉快的。秘書可以跟公司的經理人員分享許多高級職員的特權，例如獲得位置、裝修、和窗外景色都特別好的辦公室等。擔任某些行業的秘書可能活動範圍很有限。在別的行业裏你可能會有旅行的機會。不過如果旅行是你生命中主要樂趣的話，你可以乾脆就到世界各地去擔任一連串的秘書工作。

雖然我們通常認爲秘書應該是女的，而主管或老闆是男的，但是事實上這並非百分之百正確。以前許多秘書工作都是由男士擔任的，因爲大家認爲女士體質太弱，擔當不起這項辛苦的工作。而目前，男士們擔任秘書工作的正如女士們擔任經理和主管

的一般日漸增加。工作和事業上的成就並非因性別而異，最主要的是靠個人的能力、選擇和際遇。

當然，你必須生活在現在，同時也應當對未來有所準備，因此你必須不斷地學習，不管是正式的或非正式的，也許兩者兼需。例如你希望在某行業中做位第一流的秘書，你必須了解該行業的背景資料及有關的知識，例如這行業是幹什麼的，推銷什麼樣的產品，提供什麼樣的服務和它與其他行業有什麼不同。

基本條件

對一位成功的秘書所期望的能力和條件中，包括了一些機械方面的技術。正如一位主管所說的：“她的工作做的一字不差。”意思就是說她的速記和打字工作既正確又迅速、寫的信格式美觀大方而且打字非常清楚整齊。

與這些技術有密切關係的是，一位秘書，必須注意細節。爲了避免錯誤起見，你必須將日常例行公事標準化，並訂出一系列的追查系統。同時你也需要學習如何安排工作表，有些急要的事情必須優先處理。

關於秘書的衣著及儀容問題也是大家所常討論的。一位主管會說：“我希望我的秘書讓人看起來能吸引人。”這句話也許並沒有什麼幫助，因爲能吸引某些人的，可能會讓另外一些人感到厭惡。至於穿那類衣服應該是由自己決定的，不過最好是根據普通常識來作決定。也許有關衣著方面公司有明確的規定，在這種情況下你最好遵守規定。一般來說，衣著應該合適簡樸。當然衣服一定要清潔整齊。至於髮型應該合適而易於整理。

與你工作關係最密切的就是你的頂頭上司，但是你們兩人還要與公司中其他員工合作。首先你應該了解上司喜歡的工作方式。當你開始工作時，你應該問清楚那些工作應該在那段時間進行較合適，例如，何時筆錄口述資料及何時看信和簽字。

當其他部門的秘書工作過重時，你應當曉得你的上司或公司

的政策是否要求你去幫助他們，或者當你的工作量太多時，你是否可以請別人幫忙，以及是否還有別的主管可以要求你幫他們做事。

基本禮儀

做一位合羣的人同時也表示你是位負責任的人。你必須了解時間的重要性。無論在辦公室中或下班後，對於公司的業務或機密，絕對不要隨便談論。你學習由何處去取得所需的資料，並能盡量承擔上司所交付的責任與工作。

做為一個有責任心的工作人員，你對於上司所提出的想法和計劃，應該抱著一種積極而熱心的態度去了解。假如由於你認為個人的生活與計劃較重要而不專心於你的工作，那麼你絕難成為一位合羣的人。做為一位秘書，也就等於是說把你的精力、時間和精神都交給另外一個人去支配。

你得待人和氣，使辦公室成為一個氣氛和諧的地方，你得設法培養適應別人不同情緒的能力。你所需具備的另一項能力，就是無論在接聽電話或接見客戶方面，必須使你上司盡量不受到無謂的滋擾，而同時也不要得罪對方。

在任何機構、公司或行號，真正的合作是否可能，完全要看工作人員彼此之間是否和諧相處，你唯一能有效地控制與影響的人就是你自己。開始培養積極的精神，如果你週遭的工作同仁都有耐性，有自尊心，都是講求效率的人，你就十分幸運了。

積極的精神中最重要的一項就是可靠性。在許多細微但重要的事情上，都可以看出一個人是否可靠，例如準時上班，下班前把辦公桌整理整潔，不要讓辦公室沒有人照顧就走開。假如午餐時間沒有人值勤的話，辦公室必須鎖好。遵守工作上的指示，辦好你所負責的事。

適應能力

機敏與判斷力是兩種經常有人提到的特性而且是息息相關的。假如你具有這兩種特性，你就會了解何時該發表意見，而何時該保持沈默了。當你發言時，你應該學會將話的內容組織得有條有理。所提出的建議或批評，在語氣上應具有建設性。如果這些建議或批評不為別人所接受，甚至引起別人的反感，那麼你就該設身處地的為別人想一想試著從別人的觀點去了解事情的原因。當你需要別人的協助或幫忙時，最好以詢問的態度，徵得別人的同意。切忌以命令的口吻指使別人。

適應能力與隨機應變，是兩種相輔成的優點，一位優秀的秘書，可以在環境不十分理想或資料不足的情況下，繼續進行他份內的工作。他同時也知道到那裏去找尋工作上所必需的各項材料及工具。

在研究秘書工作的這門學問上，許多權威人士都強調具備良好記憶力的重要性，譬如說：記下細節、臉孔、各項事實及政策等。既然所有秘書都負有接待客戶的責任，因此記憶客戶的姓名及臉孔就非常重要性，因為這使得來訪的客戶有被重視的感覺。如果你並不是天生就有很好的記憶力，那你就得去培養這項能力。當然首先你必須有誠意要培養記憶力。然後，當你每天在工作時，試試這些方法：

將某項特別的事和人聯想在一起，譬如說某項嗜好或職業。

當你和某人談話時，設法從你們的對話中找出一個特別的字，把這個字與某人聯想在一起，就會記得他了。

在會話或會議進行中抄下筆記，以便在談話或會議結束後，只要查看筆記，便能想起會議或談話的內容。

在每天工作活動上保持愉快的人際關係，不但是你上司的責任，同時也是你的責任。對於工作環境中氣氛是否和諧，你至少要負一半的責任。無疑的，你曾聽人說過，“最好是我們各讓一步”但是假如你希望成為一位第一流的秘書，你也許要完全地讓

步。那些事是需要你正確無誤地做到呢？

禮儀是一個相當古老的字眼。但是假如你把禮儀當做是你在事業上或職業上所需的一套特殊的禮貌或行為的話，你很容易就可以學會了，與別人和睦相處是你身為秘書的責任。

業務系統

任何公司或商業機構，如果要達到有效的經營，必須要有一套指揮系統或者說分層督導負責。你必須瞭解並尊重這種職權的層次。公司中任何人員，不論是掌理秘書工作的人，或主管人員，都必須尊重報告或請示的程序，絕不可越級報告。

不論你是上級呈報或向下交待事情，正確的程序都是十分重要的。如果你有一份文件需要打字，把文件交給打字室負責人，不要直接交給你認為最好的打字員。

學習觀察與瞭解你上司精神上所受的壓力及辛苦，他的地位愈高，他所負的責任也愈大，而且他所作的決定也愈重要，在他指導之下的工作人員也愈多。

請記住，年齡和性別跟一個人的指導能力並沒有多大的關係。有時一位年紀比你輕的人會成為你的上司，或者你的主管是一位女士，在這兩種情形之下，你很可能會體驗到令你獲益非淺的新經驗。

對於你所執行的各項秘書工作，請你的上司給予一些建設性的批評，使你能從中獲益。假如別人對你的工作所做的批評使你感到十分不滿的話，那麼你將很難從工作中長進。

培養興趣

做一位善於談話的人可增加你的自信心，培養你的風度。在字典中交談的意思是“人與人之間思想和語言非正式的交流。”重點就在“交流”這兩個字上，因為交談時必定要有動作與反應產生。假如沒有“施”與“受”的話，就是所有的人都在講話也

算不得談話，只是變成獨白、演講或傳道而已。經由有效的交談，你將能表達出你的個性，增進你和別人之間的關係。

興趣也許是成爲一位善於言談者的基礎。事實上，興趣這兩得字包涵有兩方面的意思，一方面你必須對別人所說的話真正的感到興趣，另一方面你也得能夠以有興趣的方式來表達你自己的意思。你必須非常真誠的與一個人交談，而不光是附和他、捧他、或斥責他。當大家在談論一件事時，假如你把細節講得太多或經常在改正不重要的錯誤，或甚而不斷地批評，打斷別人的談話，那麼你的言談恐怕就不會令人覺得有趣了。

興趣是非常重要的，因此你必須知道一些值得討論的趣事，同時懂得如何以有趣的方式進行討論。你必須知道目前世界上所發生的事情，同時對於過去的事也能有大略地了解。

常到圖書館去，多多閱讀報章雜誌，同時對於電視與廣播的節目，也應當稍加留意。培養一種嗜好，並且不要放過任何旅行的機會。試著去了解別人的興趣何在，例如他喜歡閱讀那一類的書，他有那些嗜好，等等。

假如你想和別人真正地交換意見和談話，你必須先了解對方的心情，因爲可能有時候他們並不想和別人交談。當談話的內容使某些人陷入窘境或侷促不安時，你必須很技巧的轉換一個話題。注意儘可能避免三句不離本行。

忠於上司

你可以應用下面幾種方式來表現對上司的忠心。

①努力試著去了解你的上司。記著他也有個人和工作上的問題和煩惱。最好你能了解（並非刺探）他的家庭狀況，並能辨認他們的情緒在電話上的聲音。當他家裏的人到辦公室來時，要禮貌客氣地接待他們，但絕對不要蜚短流長。要是你能事先提醒他記著家人生日或其他特殊的紀念日，你的上司將會很感激你。假如公司規模不大，人員不多的話，對於他的同事你也可以同樣的