

廖金泽 著

秘书训练课程

PROGRAM FOR SECRETARY'S 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

秘书训练课程

PROGRAM FOR SECRETARY'S TRAINING

廖金泽 著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据
秘书训练课程/廖金泽编著.-深圳:海天出版社,
2003.1
(秘书职业标准大全)
ISBN 7-80654-887-4

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第104263号

深圳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 责任技编:卢志贵
封面设计:深圳市创纪元广告有限公司
责任校对:王暖

深圳市机关印刷厂排版制作 电话:26308081

深圳市机关印刷厂印刷 海天出版社经销

2003年1月第1版 2003年1月第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:7.75

字数:247千 印数:1-5000册

定价:18.00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。

作者简介



廖金泽（廖群），著名秘书训练专家、资深企业顾问。祖籍台湾桃园。具有二十年企业创办与运作传奇经历，积累极为广泛和丰富的经验，近年来专心做学问和顾问，为企业、媒体和政府提供高层培训与咨询，其主要服务客户有：中国化工、中保人寿、中兴通讯、广东核电、广州石化、深圳商业银行、福建兴业银行、江西粮油、招商局、香港华润、香港富祥、香港钧濠、惠州长城、南方都市报、大鹏证券、深圳宝安、深圳桑达、深圳特发、深圳润讯、深圳南油、深圳高速、深圳赛格、深圳泰然、三和国际等。曾在中国

大陆多个城市举办过演讲，并应邀为深圳清华研究生院MBA论坛讲授专题课程，反响强烈。现任多家企业高级顾问或独立董事。其研究与咨询领域包括：职业规范、项目策划、系统改良、公司再造、股权激励、企业改制、资产重组、企业战略、企业问题解决方案、危机管理、区域经济、政府优化等。其主要培训项目包括：创业训练课程、商业礼仪训练课程、高级秘书训练课程、职业经理训练课程、金牌营销训练课程、现代老板研修课程、公司运作训练课程、企业改制辅导课程、公司优化辅导课程等，培训风格生动有趣，条理清楚，方法独特，实操性强。其主要著作有：《怎样做高级秘书》、《怎样做现代老板》、《劳资双赢》、《公司秘书手册》、《高级秘书手册》、《商务秘书手册》、《行政秘书手册》、《女人一定要精彩》、《秘书训练课程》、《金牌营销手册》、《职业经理手册》、《脱胎换骨》、《公司优化》、《整合创造价值》、《企业流程重组与细节处理》、《公司制度和运作规则》、《危机应对》、《创业中国》、《东山再起》、《为什么还要犯错误?》等。



这是一九九九年作者在深圳与二期高级秘书训练学员合影，这样的训练班一共举行了近百期。中间未戴领带者为本书作者，其右为深圳人才大市场主任。



这是一九九九年作者在广州举办的 400 多人参加的公开课上介绍其开发的高级秘书全能训练课程。



这是一九九九年作者在其办公室内为高级秘书讲课。在秘书训练中，实景演练和小品表演最有趣也最具效果。



这是二零零零年作者与部分高级秘书合影，很多有意思的秘书训练都是在这样的美丽环境中进行的。



这是二零零二年某高级秘书训练班的学员在互致名片，这个过程是个游戏，也是一种沟通训练。



把秘书训练课放在野外，是对环境的适应，也是对秘书的影响力进行确认。当然，这样的环境也会使训练的心情非常愉快。



不仅为公司秘书提供训练，而且还要给地方政府官员提供咨询，这是二零零二年作者在为全国136个边境县市旗部分领导干部讲授“怎样提升地区经济核心竞争力”。

训练有素靠方法

——代序

本书既是职业秘书的自我训练课程，也是大学秘书专业的辅助教材。

在所有的职业中，恐怕只有秘书是可以无师自通的，因为秘书工作并不是一门学问，而只是一种技能，它完全可以通过职业训练或者实际操作来获得经验。所谓秘书学原理秘书学概论的东西，其实都是故弄玄虚，几乎没有任何实用的价值。事实证明，真正出色的秘书没有一位是大学秘书专业毕业的高材生！正如一位商界伟人所说，大学教育对于商业成功并不重要。从这个意义上讲，职业秘书需要的不是导师而是教练，不是学问而是方法。只有职业训练才能使秘书掌握正确的思维方式和有效的工作方法。

现实令我们感慨，一方面，商业社会急需大批训练有素能力卓著的职业秘书，企业的老板和职业经理人已经日益认识到社会分工的重要性，只有依靠秘书的协助，自己才能更有效地从事经营和管理。但是另一方面，社会仍然缺乏行之有效的秘书训练体系，本应承担这个责任来建立与实施这套体系的大学，却又因为几十年来积重难返的体制而无法跟上时代的发展和适应这种经济转型的变化，以至于现在的秘书教育仍然沿用机关秘书那套几十年来一成不变的东西，导师教学生死记硬背，学生毕业当了导师

还是照样复制。大家为了提高自己的学问价值，始终就是在文字游戏上做文章，结果秘书教育被弄得越来越不是东西。什么原理、定义、原则，即使你考了一百分，你依然不知道自己究竟怎样做秘书。

事实上，中外教育与培训理念的确存在着非常大的差异，中国内地的教育注重的是如何传授知识，告诉你为什么要这样做的道理；欧美国家的教育则强调掌握知识的技巧，告诉你如何才能做好的方法。虽然同样是教育，但很显然，后者要比前者更实用，更有价值。譬如秘书教育，欧美国家就特别重视实际经验的积累和技能的培养，根据秘书职业的实用性，开设打字、速记、阅读与写作、办公室工作程序、计算机应用、秘书会计、企业法律、行政秘书准则等操作性课程，着重训练秘书的专业技能。

人的教育过程其实分为二个阶段，一是普通教育，二是职业教育，前者学习知识，后者培养技能，对秘书来讲，职业教育是在相应知识教育基础上针对秘书工作特点进行的职业技能训练，我们直截了当将其称之为秘书训练。

与机关秘书已经成型的教育模式不同，秘书训练课程完全是为企业秘书度身定造，它依据企业运作全过程，从企业开业到经营管理，从企业破产到东山再起，整个过程每个环节上，秘书的工作要求和操作方法以及职业规范，设计相关的训练内容，结合人的素质培养和潜能开发，通过专家讲授、角色扮演、现场演示、情景模拟、案例研讨、个案操作等手段，着重培养与训练秘书的专业素养和专业技能，使之成为训练有素的职业秘书。这些内容包括性格、品质、智慧、领悟、阅读、记忆、思考、沟通、表达、交际、影响、效率等，这些看似简单的训练内容，其实都是深思熟虑之后的精心安排，它们对职业秘书的出类拔萃无疑具有举足

轻重的作用。

我始终认为，真正的专业水准必须每天慢慢的积累，要想形成一种良好的职业习惯，只有坚持不懈地长期做与此有关的相同的事情。所谓训练有素，素就是标准和规范，对秘书而言，参加这种训练并且享受这个过程以及潜移默化而来的结果，无异于是从内心深处到外在表现的脱胎换骨。做一件正确的事比把一件事做正确更重要。这个世界靠聪明是不会成功的，因为别人完全可能比你更聪明，只有把一件事做得踏踏实实无可挑剔，成功自然就在其中。

本书有三种使用功能，一是帮助有志于成为职业秘书的人入门，二是方便在职秘书进修。按照正常的训练进度，这套课程的内容几乎要用三个月的时间，这对每天朝九晚五的在职秘书来讲是非常辛苦的，而现在，有了这本自我训练课程，将能够帮助你有选择有重点地做一些更有价值的事情。与职业规范课程不同的是，自我训练时没有教练在你身旁进行启发和辅导，所有的事情都必须靠你自己去完成，所有的感觉都必须由你自己去体会，在这个过程中，任何人都无法代替你思考和行动。请你记住：在这套训练课程中，你就是最终的答案！所有的细节都是必要的，所有的感觉都是真实的。只有你自己的体验与感悟才最有价值！

三是提供一种行之有效的课程给大学秘书专业的导师或教练对学员进行职业训练，因为在秘书教育领域，有关秘书专业素质和综合能力的训练教材仍是空白，以致当大学秘书专业或社会上各类秘书培训班开设这类课程时，导师和学员的窘境犹如打麻将牌，白板对红中，对死！没有详尽而且系统的内容，没有按部就班由浅入深的步骤，没有举一反三生动演绎的程序，常常是导师或教练不知所云，学生或学员一头雾水。即使有些专业经验和感

觉可以用来启发学员，但也常常因为缺乏整理与整合而显得片断，无法覆盖秘书训练的全部精华。

为此，我特地将二十个由我本人原创并且经自己多年实际运用证明非常有效的 GAME，也就是训练游戏附录在本书后面，提供给专业导师或培训教练在现场进行小组活动时使用，这些原创性 GAME 都是长期训练经验的积累，对增加团队训练的互动性，启迪学员理解训练内容，帮助教练提高训练效果具有非常积极的作用。

当然，这些原创性 GAME 对自我训练者而言同样具有有效的启示作用，虽然没有其他人一同参与演绎，但你仍然可以借助想象去品味和琢磨，感悟游戏中蕴含的深刻道理，体会茅塞顿开的精妙，并且融会贯通。

本书分为 12 课，也就是 12 个训练单元，每个单元又分为 5 个彼此关联的训练小节，如果是纯粹作为自我训练课程，则 5 个小节可作为周一至周五每天的训练内容，每个单元正好为 1 周，全套训练课程正好是 12 周，如果是集体训练，则每个小节为 30 分钟，5 个小节正好为半天的训练时间。

值得提醒的是，无论是你独立完成自我训练课程，还是由导师或教练提供辅导与帮助，在每个小节训练内容完成之后，都应该给自己的完成情况打分，这个有意的锁定会有助于你检查训练效果，增加训练的乐趣。打分标准共有 5 项，它们分别是：

简单浏览：1 分

仔细阅读：2 分

基本领悟：3 分

有所启发：4 分

深刻体会：5 分

然后，你将每个单元也就是 5 个小节的训练评分相加，看看

自己的成绩如何：

5分：见鬼！你在瞎忙些什么？

10分：拜托啦！你得加油噢！

15分：不错！证明你在努力！

20分：好样的！恭喜你！

25分：天哪！真会有这事！

这是一个简单有趣的评分游戏，当你完成全部20个单元的训练课程并且进行总评时，我可以肯定，你一定会惊讶地发现，你自己的职业素养突然有了质的提高！这是潜移默化但却千真万确的变化！

如果你的训练体会比本书的内容更深刻更有意思，请别犹豫，立即将它写下来（注意，是用笔写字的写下来，而不是在电脑上打字，因为写方块汉字最能锻炼你的策划能力表现能力以及审美能力），因为这是你与众不同的心得，毫无疑问，它将使你受用终生！

我想强调的是，本书所表现的综合素质和综合能力训练，同样非常适用所有职业秘书、职业女性、职业人士。

最后我还要善意地提醒那些教书育人的导师或培训教练：您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，因此我要建议您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，以及您的眼神、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氛围，这对长时间在一个固定的空间里参加训练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训练, 最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, 让她们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。请您记住, 任何一位学员身上都有着您所不及的某方面的专业特质和潜质, 像一个乐队指挥那样调动每一位学员的参与, 无疑会使训练过程精彩纷呈。

6. 留出充分时间让学员提问或讨论, 这对巩固当时的训练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。教练也有犯错的可能, 这并不可怕或者丢人, 有时候为了调节气氛, 有意地犯错或装傻都会激活学员的情绪。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, 过分则会庸俗。聪明的教练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, 既可以加深学员对您的尊敬, 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, 都不要为难您的学员, 更不要让学员难堪。您不仅是在训练学员的综合素质综合能力, 更是在直观地教学员做一个大写的人。

目 录

代序：训练有素靠方法	1
------------------	---

第一课 性格训练	1
----------------	---

秘书的职业性格是确保秘书将自己的职业才能发挥到极致的重要基础，无论是有意识的改变自己的性格使之适应秘书职业的要求，还是无意识地受秘书职业的熏陶和工作环境的影响而潜移默化地改变着自己的性格，都有助于形成良好的职业性格，当然，前者的作用显然更积极更有效。

第一节 职业性格	3
第二节 自我诊断	6
第三节 性格塑造	8
第四节 行为修正	11
第五节 情绪控制	14

第二课 品质训练	17
----------------	----

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。

第一节 挑剔自我	20
----------------	----

第二节	激励自我	24
第三节	提高标准	26
第四节	讲究完美	28
第五节	追求卓越	30

第三课 智慧训练 33

天赋聪颖只是个别现象，如果没有成长期的智力开发，与生俱来的灵气也会随着年龄的增长与世故的增加而黯然失色。天才与神童的故事告诉我们，所谓天才，只是悟性与灵性超乎常人的表现而已，真正的聪明与智慧之所以能够长久，完全是后天教育和人生经历的结果。

第一节	相信直觉	35
第二节	培养兴趣	37
第三节	丰富创意	40
第四节	强调独特	43
第五节	大智若愚	45

第四课 领悟训练 49

生活中的领悟能力是为了提高生活品质，工作中的领悟能力是为了提高工作效率。我们很难想象，一个愚蠢到老是和上司的想法南辕北辙的秘书对于上司来讲会有多么大地痛苦。秘书的领悟能力与她的工作表现工作效率绝对是成正比例的，这就象一种职业标准，理应如此，不用讨论。

第一节	察言观色	52
第二节	听话听声	55