

廖金泽 著

# 商务秘书手册

MANUAL FOR COMMERCIAL SECRETARY

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

[-715

LS66

# 商务秘书手册

MANUAL FOR COMMERCIAL SECRETARY

廖金泽 著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据  
商务秘书手册/廖金泽编著.-深圳:海天出版社,  
2003.1  
(秘书职业标准丛书)  
ISBN 7-80654-882-3

I.商...II.廖...III.商务工作—秘书—职业技  
能鉴定—标准—手册 IV.F715—62

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第098868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:21.75

字数:250千 印数:1-8000册

定价:28.00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。

# 金科玉律

## ——代序

这套 200 万字的《秘书职业标准大全》是专门为中国 1000 万名企业秘书度身定造的专业百科全书和实用操作指南。它分为《公司秘书手册》《高级秘书手册》、《商务秘书手册》、《行政秘书手册》、《秘书自修手册》、《秘书训练课程》、《秘书培训教程》和《秘书怎么办》八本，分别详细介绍了现代企业里各类秘书的职业标准与操作规范，以及秘书自我修炼模式和专业系统的秘书训练课程，可以这样说，这是一套迄今为止最专业最完整的也是最有实用价值的企业秘书的金科玉律！

金科玉律原指尽善尽美的条文与法令，现在多指必须遵守的不可变更的规则。我们知道每一行业都有自己特定的要求。凡是理所应当的行为才是适当的表现，凡是约定俗成的规矩才是统一的标准，当我们从事某项职业时，意味着我们必须放弃随心所欲的权利，必须按既定的标准行事。

中国加入世贸组织后，全球经济一体化要求我们的企业秘书能够熟悉和运用国际公认的商业原则，具有为世界各地企业家提供专业服务的符合国际标准的职业技能和职业规范，并且能够卓

有成效地将专业知识、工作经验、综合能力整合运用在商业运作中。

但令人遗憾的是，长期以来，由于重政轻商的历史原因和当官发财的文化熏陶，中国的秘书教育始终是针对机关秘书的，无论是大学秘书专业的理论教材，还是国家颁布的秘书职业技能鉴定考试标准，或者书店里卖的秘书专业书籍，无一例外，几乎全都是机关秘书的内容，而有关企业秘书的东西却极少提到。

其实，就职业性质而言，企业里的秘书与机关里的秘书是截然不同的，前者着重于商业事务，后者偏重于行政事务；前者是对企业负责，后者是对领导负责；前者承担的是经济责任，后者则可能承担政治责任；前者处身于商界，受经济利益制约；后者置身于政界，受权力因素影响。两者的职业性质不同，处事原则和职业标准当然也完全不同。

即使同样是在企业里工作，秘书也有着很大的区别，公司秘书主要负责公司日常事务的处理，担任的是公司助理的角色；高级秘书则侧重于协助上司思考，帮助上司打理企业，扮演的是上司助理的角色。至于商务秘书和行政秘书，其职责和工作内容也有明显差别。角色性质不同，操作规则也自然会有差异。

秘书对于公司的重要性，秘书对于上司的重要性，恐怕怎样评价都不会过分，对此我们深有体会。这些年来，我们曾在中国大陆各地先后投资创办过几十家公司，历经沧桑之后，我们惊讶地发现，凡是感觉特别辛苦特别操心的公司，那里的秘书往往都不太称职，也许正是由于他们的平庸无能或者欠缺责任心，使很多原本简单的事变得格外复杂，使很多微妙的问题变得日益恶化，使很多棘手的情况无法得到及时的处理，使人际关系变得随意甚至暧昧，使内部架构因为缺乏沟通与协调而运作困难，使

劳资双方的矛盾无法有效缓解，使我们当老板的经常处于无奈或者尴尬甚至于愤怒的状态。反之，凡是那些经营有法管理得当，我们特别放心的企业，又往往都有一位非常能干的秘书在其中起着举足轻重的作用，他们缜密周详的思维方式，井井有条的行事风格，不卑不亢的处事态度，果断有效的办事效率，无微不至的细节处理，尤其是那份天赋的聪慧和从骨子里渗出来的无以伦比的善解人意，至今仍令我们津津乐道，以至一别多年未通音讯，我们依然还能十分清晰地记着她们的名字：现居台湾的赵晓萍和罗颖，现居北京的徐静。可惜在众多曾经跟随过我们的秘书当中，像这样出类拔萃，能给我们留下深刻印象的毕竟十分稀罕，绝大多数则如过眼烟云，早已被岁月抹得一干二净。

我们明白优秀的秘书可遇不可求的道理，我们也深知秘书的优秀来源于实际的经验和专业的训练。因此，这些年来我们曾在中国各地举办了数十期公司秘书或高级秘书训练班，并曾呕心沥血创办过两所秘书训练学院，先后培训了近万名秘书。2000年4月，我们将自己精心设计的秘书训练教程编写成30万字的著作《怎样做高级秘书》，结果出乎意料，这本书在没有任何宣传介绍的情况下，竟然在出版后的15个月里连续加印了三次，成了畅销书。

长期与企业秘书打交道的经历告诉我们，现在的秘书所欠缺的并不是专业知识，也不是能力和经验，而是一套职业标准和操作规范，是一本工作指南。前者能够使他们非常的专业，后者能够让他们非常的实用。

正是由于这个原因，我们精心策划与编写这套工具书，希望借此帮助秘书们以职业标准来规范自己的表现，并且提高工作效率和办事的准确性。

从方便实用的角度考虑，我们分别按照使用对象分类，将这套工具书分成几本手册，并尽力使它们的内容各有侧重，互为补充，彼此外延，没有重复。在使用功能上，有的主要介绍各类具体事务的处理，因此就有大量的实用范文；有的着重强调各类复杂问题的解决，因此就有丰富的经验之谈。有的详细阐述各类程序的操作，因此就有规范的操作步骤。我们之所以这样细分与整合，当然是为了增加这套工具书的包容性和针对性，使它们尽可能涵盖秘书工作的全部，又能细致入微地点到为止。使秘书们可以根据自己的实际情况各取所需，在这些手册中找到相应的内容和准确的答案。

必须特别强调的是，这些手册是以女性为对象编写的，因为在中国 1000 万名企业秘书中，男性的比例确实很小，这和机关秘书正好形成一个十分有趣的反差，也许，这是环境和性质使然，因为相对于商界而言，政界的尔虞我诈需要野心，需要手段，而权力和女色很容易使男人犯错误，也很容易坏事。出于可以理解的原因，在男性强权占主流的政界，人们当然更愿意使用男秘书。但是在商界，情况却恰恰相反，男人的野心，男人对金钱的追求，对老板具有潜在威胁。权力一旦和金钱牵连，再伟大的圣人都难以把持自己的定力。因此，除非老板本身不信这个邪，或者老板有自己独特的想法，或者这位男秘书本性忠厚，才有可能被老板重用外，绝大多数老板还是愿意选择女性做自己的秘书，原因很简单，相对于男性对权力和金钱的欲望，女性比较容易满足，比较安分守己，比较能够忍耐，比较保守秘密，比较愿意服从。另外，职业特性要求秘书必须比常人更加的谨慎、细致、周全，而在这些方面，女性天生的细腻比男性有太多的优势。特别是在待人接物方面，女性的委婉温和更容易令人产生好感，这对化解商业交

往中的矛盾或尴尬绝对是大有裨益的。也许正是由于这些原因，企业秘书中女性占绝大多数也就成为顺理成章的现实。

但是，我们并不是低估或者有意贬低男性的优势，事实上，在我们周围，在我们的经历中，我们也确实遇到过个别十分优秀的男秘书。男性对事物的钻研往往会使他们在做任何一件事时都能追求极致，就以女人最擅长的女红来讲，男人一旦上手，那结果一定是比女人更出色！我在天津有位表舅，其貌不扬，性格内向，腼腆木讷，长辈们都曾十分担忧他的光棍生活，因为他遇见生人都会脸红，而一口暴牙更让他自惭形秽，怎么也不愿和女人打交道。但是造化弄人，这么窝囊的男人居然会打一手令人眼花缭乱目瞪口呆的毛衣活儿，什么花样，只要你讲得出，他坐在那儿稍微琢磨，三下五除二的，立马就给你编织出来，绝对漂亮！当时的天津城，他这手活儿真称得上是一绝。结果就凭着这手令人惊羡的手艺，我们这位内秀的表舅竟然交上了桃花运，有位白肤红唇，美目流盼，个子高挑，笑意盈盈的天津美女疯狂地爱上了他，并且主动追求他。当他们旅行结婚到我们家时，看见表舅身边这位美丽得令人窒息的舅妈，我们真的是半晌回不过气来，整个儿惊呆了！以至于后来，我们家这些男孩子也成天缠着妈妈学女红，绣花、缝纫、打毛衣的，我们真还都学得有模有样的，恐怕我们目前的女红手艺还真的会胜过很多上世纪七十年代以后出生的白领丽人呢！想想这也是件蛮有趣的事。

事实证明，男人一旦钻研一件事，往往会把这件事做得十分的专业，这个特点是女人永远无法企及的。但是从商业效果而言，秘书这份职业毕竟还是更适合女性。

有人讲，男人做秘书可以自己琢磨，女人做秘书需要别人指点，但多年来的实际经验告诉我们，其实女人做秘书也有先天和



后天的差别。有的女人似乎天生就是秘书的料，无论谈吐、举止、形象还是待人、接物、处事，都有一种与生俱来的天赋禀质。有时候我们会突发奇想，这样的女人如果不做秘书，真的是件不可思议的事！一切都是那么浑然天成，仿佛本身就是一块钻石，雕琢后只会令她更加光彩夺目！而大多数女人却没有这样天生的条件，她们虽然也是女人，但生性平庸；她们虽然也是秘书，但只是听凭命运的安排。秘书这份工作对她们来讲，仅仅是一种职业，不是一种生命。因此，她们在秘书这个职位上和前一种女人有着不同的心态，前一种女人是尽心在做，而她们则是尽力在做。同样是做，不同样的是天分和态度以及结果。

天赋是得天独厚的事业资本，如果先天不足，当然就得依靠后天的培养，这也正是我们一直始终强调的秘书教育和职业训练的重要性原因。

长期以来，凡是在公司里工作的秘书，人们都会习惯地称之为公司秘书，其实这是一种约定俗成导致的误解。真正的公司秘书实际上是现代企业制度中一种法定职务，它通常都是由职业经理、会计师、律师这类专业人士来担任。人们之所以会这样一网打尽地称呼公司里的秘书，恐怕也是为了与机关秘书有所区别。这是一种广义的称呼。

同样，高级秘书这个称呼也因为人们的各自理解而变得随心所欲，以至社会上有些人别有用心地把三陪小姐也美其名曰高级秘书，活生生地玷污了高级秘书这个称呼的神圣与庄重。

高级秘书之所以高级，是因为对她们的上司而言，她们的影响非同一般，她们的价值无以伦比，她们的作用举足轻重。

为了能让中国 1000 万名企业秘书都能从这些手册中获得有益的帮助，我们在用专门的内容对企业秘书作必要的介绍的同时，

也把更多的注意放在所有在企业里工作的职业女性上，使这套专业性的工具书真正成为涵盖企业秘书涉及的全部工作范围，内容系统完整，案例丰富生动，细节准确无误，结构精致完美，非常具有参考价值的传世之作。

廖金泽

二〇〇二年十月三十日

# 目 录

代序 金科玉律·····1

## 第一章 商务秘书职业标准

一、商务秘书职业定位·····1

二、商务秘书职业要求·····2

三、商务秘书职业形象·····7

四、商务秘书职业表现·····29

五、商务秘书职业用语·····30

六、商务秘书职业行为·····40

## 第二章 商务秘书礼仪标准

一、商务会见礼仪·····47

二、商务联络礼仪·····57

三、商务接待礼仪·····68

四、商务拜访礼仪·····79

五、商务宴请礼仪·····81

六、商务应酬礼仪·····85

七、商务会议礼仪·····97

八、商务旅行礼仪·····105

### 第三章 商业信息处理标准

- 一、怎样搜集商业信息·····113
- 二、怎样分类商业信息·····115
- 三、怎样储存商业信息·····117
- 四、怎样研究商业信息·····120
- 五、怎样利用商业信息·····124
- 六、怎样传递商业信息·····125

### 第四章 商业客户管理标准

- 一、怎样寻找商业客户·····127
- 二、怎样培养潜在客户·····129
- 三、怎样沟通商业客户·····130
- 四、怎样建立客户系统·····134
- 五、怎样管理客户资源·····135

### 第五章 商务谈判实施标准

- 一、商务谈判原则·····139
- 二、商务谈判程序·····140
- 三、商务谈判安排·····142
- 四、商务谈判准备·····143
- 五、商务谈判模式·····146

六、商务谈判技巧·····	146
七、商务谈判文件·····	155

## 第六章 商业计划编写标准

一、商业计划性质·····	157
二、商业计划特点·····	158
三、商业计划作用·····	158
四、商业计划范围·····	159
五、商业计划写作·····	159
六、商业计划内容·····	161

## 第七章 商业事务处理标准

一、怎样参与商务策划·····	167
二、怎样参与商务决策·····	176
三、怎样参与商务运作·····	179
四、怎样参与商务融资·····	186
五、怎样进行市场营销·····	195
六、怎样处理商业事务·····	211
七、怎样进行商务考察·····	213
八、怎样进行商务洽谈·····	220

## 第八章 商业活动安排标准

一、签约仪式·····	224
二、庆典活动·····	227
三、展览活动·····	231
四、推广活动·····	232
五、公关活动·····	239
六、社交活动·····	241

## 第九章 商务档案管理标准

一、商务档案特征·····	244
二、商务档案功能·····	245
三、商务档案分类·····	246
四、商务档案整理·····	247
五、商务档案管理·····	250

## 第十章 商务文书函电标准

一、商务文书写作标准·····	253
二、商务文书通用范本·····	257
商务调查报告范本·····	258
可行性研究报告范本·····	261
意向书范本·····	266
租赁协议书范本·····	267
合同·····	271

章程·····290

三、商务函电写作标准·····300

四、商务函电通用范本·····302

    商洽函·····302

    询问函·····303

    请求函·····304

    告知函·····306

    答复函·····307

    联系函·····308

## 第十一章 涉外商务交往标准

一、日常交往基本标准·····310

二、涉外礼仪基本标准·····313

三、美国客商交往标准·····317

四、英国客商交往标准·····319

五、法国客商交往标准·····321

六、德国客商交往标准·····322

七、澳洲客商交往标准·····323

八、非洲客商交往标准·····323

九、拉美客商交往标准·····324

十、新马客商交往标准·····325

十一、日本客商交往标准·····327

十二、韩国客商交往标准·····	331
十三、台港澳客商交往标准·····	332
后记·····	334





## 第一章 商务秘书职业标准

### 一、商务秘书职业定位

“秘书”这个词在中国出现最早是在汉朝，当时秘藏于皇宫内的各类书籍都被称之为“秘书”，也就是国家的图书。后来这个词逐渐演变成职称，东汉时设立专门的“秘书监”管理这些图书，这个职务相当于我们现在的国家图书馆馆长。魏晋南北朝设“秘书丞”、“秘书郎”，则进一步将这种职称作为一类文官的官衔。再后来，“秘书”这个词就演变成为在领导人身边协助处理各类文字工作和日常事务工作并带有些保密性质的助手的统称。

有趣的是，西方社会的“秘书”这个词来源于拉丁语，其本意也是“可靠的职员”，由此可见，古今中外对秘书职业定位的理解都是完全一致的。

在秘书职业中，相比较公司秘书和行政秘书而言，商务秘书的职业定位显得比较单纯。公司秘书的工作偏重于统筹，行政秘书的工作侧重于管理，商务秘书的工作着重于经营，三者有着比较明显的区别。