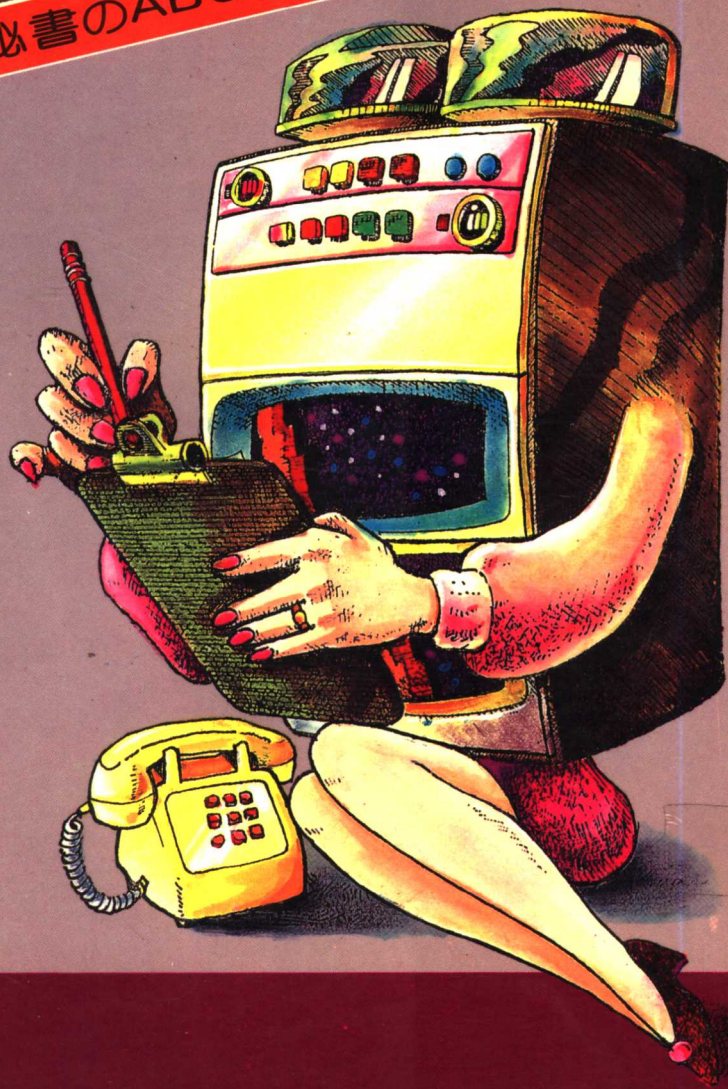


允晨企業文庫②

企業家的祕書

秘書のABC 工藤南海夫著・劉少玲譯

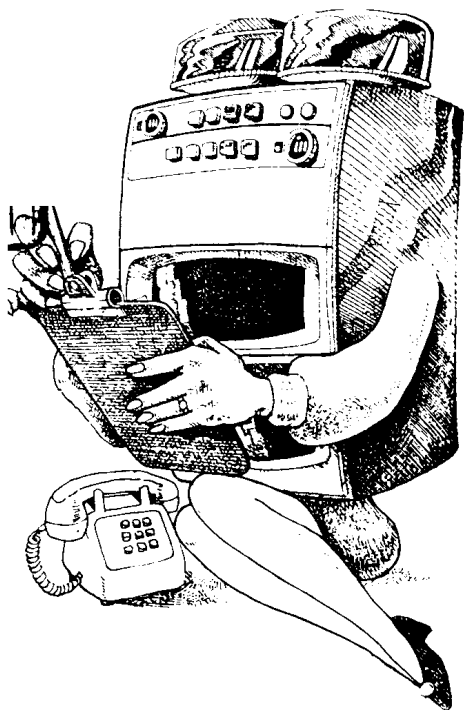


F2
203

企業家的秘書

(秘書のABC)

工藤南海夫著・劉少玲譯



譯者 劉少玲。東吳大學日文系畢業，譯作有「

山之音」。

※本系列叢書都有翻譯權，請勿盜印。

必
屬
好
書



允
晨
出
版

企業文庫② 企業家的秘書

譯者 劉 少 玲
原作者 工 藤 南 海 夫
發行人 吳 東 昇
出版者 允晨文化實業股份有限公司
台北市南京東路三段21號東昇大樓11樓
服務電話：(02)5415606-7
郵政劃撥：帳號0554566-1
排版者 嘉僑印刷事業有限公司
臺北市內江街110巷6號
製版者 唐山彩色照相製版有限公司
板橋市中山路二段531巷56號2樓
印刷者 大聞實業有限公司
永和市中正路273號
登記證 行政院新聞局局版臺業字第2523號
二 版 中華民國七十四年八月三十日

定價：90 元

原著序

愈來愈多公司採用祕書制度。而祕書的工作範圍也同樣地逐漸廣泛、複雜。

為一般社會大眾所嚮往的職業——祕書，早已遠離原來端茶、提公事包的形象了。

因此，凡身為祕書者，必須多方加強本身的知識才行。

本書就是根據「祕書須知」中的重要實務，言簡意賅地整理而成的。這是一本為了想成為祕書、剛當上祕書者，能夠熟知工作上的基本常識；已是祕書者，能夠熟練本身的工作內容，而且可以美化、活用的書。把它放在辦公室的抽屜裡，不時地記誦，直到把書中的各項內容，能夠自然地表現出來為止。

這本書係經由三位年輕的職業婦女——片岡悦子、吹春江美、乘村小百合等協助撰寫的。她們曾在千代田商業專科學校的祕書科中，我擔任學生會會長時輔助過我。現在，她們已是活躍在第一線上的祕書了，而在意見上，實務中的各項細節，應注意的行動等方面，均給予本書

很大的助益。為了尋找資料，在問卷調查方面，也承蒙千代田商業專科學校的全面性協助。在此，謹以萬分感激的心情，來謝謝大家的協助。

一九八四年四月

工藤 南海夫

目錄

原著序.....	一
1 一位成功的祕書——日常應注意的事項.....	三
1 把正確的工作掛放在心上 2 傳達要婉轉巧妙	
3 行動要機敏 4 讓人留下好印象	
2 按照工作的基本程序行事.....	一一
1 計劃 2 實行 3 檢討	
3 行事表的製作與管理方法.....	一七
1 行事表的管理 2 預定表的種類 3 製作的方式	
4 記載的方式 5 上司同意 6 配置關係部署	
7 預定的變更	
4 應對訪客的基本禮儀.....	二三

1	核對行事表	2	會客室裡再核對	3	訪客的出迎
4	引導的方式	5	面談時的工作	6	訪客的送行
7	會客室的整理	8	臨時訪客的安置		
5	電話的態度與應對				三三
1	電話的基本應對	2	聯絡電話前的準備	3	自我介紹的方式
4	緊急事件摘錄重點	5	把電話傳給上司	6	請對方稍等一下時
7	上司在開會時的電話應對法	8	上司有訪客時的電話應對法		
9	上司外出中的電話應對法	10	傳話	11	電話中隨聲附和的方式
12	電話中辨明對方身分的方法	13	通話中對方情緒激動時		
14	不清楚對方的談話時	15	內容有關公司業務時		
16	撥錯電話時	17	掛斷電話前的再見語	18	電話要能善於運用
6	早上的準備工作——必須做的事				五七
1	整理辦公室，以便利上司辦公	2	信件的分類與整理		

3 上司抵達前的準備工作 4 上司抵達後

7 上司下班時.....六二

1 車輛調度的安排 2 確定第二天的行事表

3 重要文件的歸檔與保存 4 送行

8 上司出差時.....六三

1 行事表的確定 2 日程表的製作 3 製作日程表的注意事項

4 車票的訂購 5 住宿的安排 6 攜帶用品的準備

7 出差前的事務處理 8 出差當天的工作

9 上司出發後——出差時的工作 10 出迎 11 填寫報告

12 出差費用的核計

9 接到指示或命令時——應有的基本規則.....七一

1 上司呼喚時 2 指示或命令要聽完全 3 邊聽邊記摘要

4 複述指示、命令的要點 5 有所質問或意見時

6	無法馬上辦理時	7	接到其他部門上司的指示時	七五
10	報告——應有的基本態度			七五
1	報告的基本程序	2	報告結論的方法	3 報告時應注意事項
4	報告完畢時			
11	注意事項——應有的基本態度			七七
1	發覺錯誤或失敗時	2	聽講要注意	
12	活用便條紙			八一
1	便條紙的使用方法	2	便條紙的書寫方式	3 便條紙的效用
13	會議的設計與準備——應知事項			八五
1	會議前的準備	2	會議中	3 會議後的整理
14	會議的資料作業與程序——應知事項			八九
1	會議預定的聯絡	2	確定有關議題的擔任部門	
3	會議預定表的製作	4	重要的會議資料應影印多份	

5	資料的有關部門要事前安排	6	資料在會議當天分配
7	會議後製作議事錄	8	有關部門的議事錄分配
	9	議事錄的保管	
15	商業文件的寫法.....		九三
1	內容要簡潔、明確	2	商業文件以一份為主
3	文件應影印以便使用	4	確定文件的負責人
5	前文	6	本文
	7	附記	
16	檔案系統(F·S)——應知事項.....		九九
1	F·S為何需要	2	F·S的保管對象
	3	F·S的流程	
4	F·S的用具	5	分類的方法
	6	F·S的用語	
7	F·S的注意點		
17	有關郵件的處理方式——應知事項.....		一〇七
1	處理郵件的種類	2	開封的方法與處理的重點
	3	有損毀情況時	
4	必須回信的郵件處理	5	記入行事表內

18	有關名片的整理方式——應知事項·····	一一五
1	基本的名片整理	
2	整理名片的用具	
3	名片的分類法	
4	名片的保管方式	
19	有關剪報的整理方式——應知事項·····	一一九
1	剪報時	
2	剪報的整理	
20	有價證券的基本知識——應知事項·····	一二一
1	支票	
2	期票	
3	匯票	
4	活期帳戶	
5	票據交換所	
6	呈示與付款	
7	退票	
21	公司印鑑的處理——應知事項·····	一二五
1	重要印章	
2	普通印章	
3	負責人印章	
4	公司常用印	
5	銀行印	
6	公司印鑑的取用規則	
22	身為祕書的自我啓發·····	一二九
1	書籍方面	
2	筆記方面	

●讓對方留下一個好印象——首先在於外觀

自己可以根據T(time)、P(point)、O(occasion)，來檢查外表。

●臉部——是否化粧過濃？
眼影、眼線、口紅、香粉？

●頭髮——是否清潔？
有無梳理？髮型是否適合辦公室？

●牙齒——有無刷淨？

●耳朵——有無耳垢？

●服飾——是否過份華麗？
是否太新潮？裝飾品是否太多？

●皮包——有無污漬？
有無變形？是否整理端正？

●手帕——是否洗淨？

●袖口——是否乾淨？

●襪子——是否清潔？
有無捲曲不平？

●手部——是否清潔？
有無修飾過份？

●鞋子——是否擦亮？
鞋後跟是否牢靠？

●內衣——是否乾淨？
是否若隱若現？



1 一位成功的祕書——日常應注意的事項——

1 把正確的工作掛放在心上

* 不論什麼樣的工作，能够「正確」處理才是最重要。因此，在處理事情時，要時常記住下列事項，並養成習慣，才是最正確的方法。

① 工作內容要通盤理解。爲什麼要做這件事情？目的何在？都要清清楚楚弄明白。

② 這件工作要如何處理才會達到最高效率？

③ 接到上司的工作指示後，先把指示內容的要領整理，並複誦出，以確定有無誤解之處。

④ 對所接受到的指示有所不懂時，一定要當場質問，直到沒有疑問爲止。

⑤ 工作進行到一半起了疑問，或發生問題時，一定要馬上報告上司，

並等待下一個指示。

⑥當工作結束後，必須針對這項工作，養成下列幾種習慣：有無浪費時間？有無更好的辦法？下次再接到工作時，有無該反省之處？

⑦相同的工作，反覆再三地做時，會產生習慣經驗，以致忽略了其重要性，而發生失誤。習慣是個可怕的致命傷，要注意千萬不可千篇一律。

2 傳達要婉轉巧妙

* 對上司的傳達。

①電話傳言、訪客報告、其他消息的傳達等，都是每天的例行工作。

②聽到公司職員有所不滿或謠傳時，不可把自己的感情、判斷或意見混合在內，最重要的是將所知道的事實說出，並且要注意說話時的態度。

* 代理上司傳達。

①爲上司代筆寫信，有關喜慶喪葬的回函等等，都是反覆的工作。

3 行動要機敏

②像這類的傳達，時間是最大的關鍵，要注意千萬不可遲於時限。

* 何謂行動機敏？

①決定工作的順序。

②無法分出優先順位時，先從難辦的工作著手。

③著手工作前，把必要東西準備妥當。

祕書的工作乍看之下好像很多，實際上每天要重覆的工作並不多。倒是突然發生的事情或緊急決策常常會面臨到。遇到這種場合，尤其當上司不在時，自己可姑且採取必要行動。過於主觀的判斷是不行的，應該臨機應變。要能够在無法得到上司的詳細指示，又能够敏捷地行動，最重要的是，在平常就應留意上司的作風及接受上司的指導。

4 讓人留下好印象

* 注意外表的修飾——祕書可以說是公司的臉，對祕書的第一印象常被人當成對這家公司的印象，所以，華麗的服飾並不一定適合。希

望能够注意下列幾點：

①根據T·P·O（時間、場所、場合）的不同，而靈活變換服裝。祕書所接觸的人士大多是輩份，或職位較高者，因此，服裝方面應稍具典雅質樸風味。喜於掌握穿著的另一方面，間接地顯示自己的知性與感性。

②要認真選擇適合自己的服裝與化粧。這將可散發出自己的個性。最不聰明的是選擇過於流行的服裝，那將會隱沒自己的個性。

③經常保持外表清潔。在化粧、穿著方面經常給人一種清爽、乾淨的印象，這將有助於方便辦事。

*態度方面——在態度方面，有下列三項必須注意的重點。但是，如果只是知道而不去實行，就沒有什麼意義；應該確實地，在每天的工作場合或家庭實行才是。

①表情，以眼、口來表示。一個人的表情，會使對方感受到他的心