



文秘工作实战大全

何小兰◎编著

◎一看就懂、一学就会的文秘实战宝典

◎让你的效率提升百倍

一本书搞定：

档案管理 + 会务策划 + 接待工作 + 人际沟通 + 商务礼仪 + 文书写作

清华大学出版社



文秘工作实战大全

何小兰◎编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

一名优秀的秘书是企业领导的“参谋”，是企业形象的一张“名片”，是企业信息上传下达的一座“桥梁”。越来越多的跨国公司、企事业单位的秘书是具备了较强的企业管理知识、人际沟通能力、文书写作处理能力、计算机软件操作能力的高级复合型人才。

本书共十一章，从十一个方面全面讲解了秘书应当具备的“硬素质与软实力”。内容包括：单位档案管理、会务策划与管理、日常管理工作、接待工作、办公室环境布置与管理、人际沟通方法与技巧、商务礼仪素养、文书工作、时间与情绪管理、人事招聘工作、职业生涯规划。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

文秘工作实战大全 / 何小兰编著. — 北京：清华大学出版社，2019
ISBN 978-7-302-51339-1

I. ①文… II. ①何… III. ①文书工作②秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第229063号

责任编辑：张立红

封面设计：梁 洁

版式设计：方加青

责任校对：郭熙凤

责任印制：宋 林

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦A座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者：三河市吉祥印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：170mm×240mm 印 张：18.25 字 数：302千字

版 次：2019年3月第1版 印 次：2019年3月第1次印刷

定 价：85.00元

产品编号：081145-01

前言 ▶ Preface

秘书是当今企业中的“红人”。一名优秀的秘书，不仅要具备非常强的职业素养与能力，同时还要具备极高的情商。当今信息化时代，很难想象一名基本功不过硬的秘书如何能胜任工作。秘书是理论与实践结合性很强的一种职业。如何使刚入职的职场新人转变成为企业高级管理型秘书，如何快速提升秘书自身的“硬素质”与“软实力”，成为一名职场秘书精英，是本书要解决的问题。

作者多年的工作经验与专业知识凝聚本书中。本书行文深入浅出，具有极强的可操作性，书中一些秘书岗位工作技巧可直接指导实践。本书没有教条的理论阐述，只有一系列、全方位的秘书实务“干货”。本书内容十分翔实，涵盖了秘书档案管理、会务策划、人际沟通、商务礼仪、文书写作等方面的职业知识与技能介绍。阅读完本书，你的秘书之旅将整体上升一个台阶，在不久的将来定会迎来职业发展的春天。

本书特色

1. 内容丰富、全面，浅显易懂，涵盖了秘书必须掌握的职业技能知识

本书涵盖了单位档案管理、会务策划与管理、日常管理工作、接待工作、办公室环境布置与管理、人际沟通方法与技巧、商务礼仪素养、文书工作、时间与情绪管理、人事招聘工作、职业生涯规划等秘书实务必须掌握的专业

知识，涉及面较广，注重知识的全面性。这样的安排便于秘书全面掌握自身职业素质所应具备的基本能力与知识，快速提升自身职业价值。

2. 行文以实例为导向，适用面广，可操作性强，工作技巧可以直接指导实践

本书介绍的基本理论知识、秘书工作管理实践均以实例为导向，适用面广，企业单位、事业单位的秘书均可作为参考。本书分十一章对秘书的各项基本职业技能进行了翔实的讲解，不同章节均以实例为导向，可操作性强。一些秘书的工作技巧，例如沟通技巧、时间与情绪管理技巧、人事招聘技巧等可直接用于指导实践。

3. 秘书重点职业能力讲解翔实，可读性强，重点提高秘书的核心竞争力

本书对于秘书需要重点掌握的职业能力部分讲解非常翔实。例如，秘书的人际沟通能力部分，即从文秘沟通的基本方法、沟通的策略、商务谈判沟通、人际沟通中应注意的问题四个方面详细讲解了文秘必须掌握的沟通技能知识。会务策划部分从会务前的准备工作、会务人员的培训、文字材料准备、场地布置、会务住宿、会务餐饮等方面讲解了秘书需要掌握的会务管理知识。全书具有很强的可读性，对重点内容的重点介绍有利于提高秘书的职场核心竞争力。

本书内容及体系结构

第1章 单位档案管理

单位档案管理能力是秘书必须掌握的职业能力之一。本章对单位档案管理中的文件归档整理、文件的收集、纸质文档的归类、电子文档的归档以及档案的保护技术五个方面进行了介绍。本章介绍的顺序遵循档案管理工作的一般流程。

第2章 会务策划与管理工作的

本章详细介绍了秘书会务策划与管理工作的具体内容。它包括：会务前的准备工作、会务人员的培训、会议文字材料的准备、会务场地布置、会务住宿与会务餐饮安排。会务策划与管理的全部工作流程与注意细节均在本章进行了详细阐述。

第3章 文秘日常管理工作

本章详细介绍了文秘从事的日常管理工作的内容。文秘日常工作包括：日常事务处理、外事工作管理、印章的使用与管理、值班工作安排。对于如何注意外事保密工作、如何对值班工作进行安排等细节问题都进行了——阐述。

第4章 文秘接待工作

本章对文秘接待工作的内容：信访工作、日常工作接待与宴请接待进行了详细的介绍。对于如何应对集体信访问题、如何进行宴请接待等秘书日常工作技巧的内容都做了重点阐述。

第5章 办公室环境布置与管理

本章对办公室环境布置与办公室环境管理的内容进行了详细介绍。办公环境布置涉及办公室如何布局、办公室颜色布置、如何减少办公室噪音、办公室装饰画的布置、办公椅如何放置等方面的内容。办公环境管理包括个人工作区域管理、公共区域环境管理、办公室空气质量与健康、办公室植株种植管理方面的内容。办公室布置与环境管理是办公室布置与管理的两个方面，缺一不可。

第6章 文秘人际沟通方法与技巧

本章全面介绍了文秘人际沟通的方法与技巧，内容包括：文秘人际沟通的基本方法、沟通的策略、商务谈判沟通、人际沟通中应当注意的问题。人际沟通能力是文秘的核心竞争力之一，本章对于文秘人际沟通的方法与技巧中的重点问题进行了详细阐述。

第7章 文秘商务礼仪素养

本章对文秘商务礼仪进行了全方位的阐述，内容包括：商务形象的塑造、商务着装规范、商务接待礼仪、商务会议礼仪、国际商务礼仪。秘书无论是出席国际会议还是参加商务谈判，商务礼仪素养是秘书必须具备的基本素养。

第8章 文书工作

文书工作是文秘日常工作中的一项重要内容。本章对于文秘的文书工作内容进行了详细讲解，内容包括：公文文书写作、事务文书写作、传播记事

类写作、礼仪文书写作。在细节之处，本章对于各类文书工作中的基本写作结构与注意事项都做了详细的阐述。

第9章 时间与情绪管理

时间与情绪管理是秘书应当具备的工作能力。本章从时间管理策略、时间管理目标设定、制定时间计划表、如何进行时间管理四个方面对秘书的时间与情绪管理技巧进行了阐述。秘书的时间与情绪管理体现在细节之处，本章对于时间与情绪管理的细节，例如：会议时间管理、通勤时间管理、善于利用零碎时间等都进行了较为详细的阐述。

第10章 文秘人事招聘工作

本章对于文秘人事招聘工作的全流程进行了详细阐述，内容包括：招聘计划及准备、人员面试、面试后期工作、人才培养。本章对于人事招聘工作的规章、制度、程序等均有较为详细的阐述。

第11章 如何做一名合格文秘

一名合格的文秘需要具备基本的职业道德、良好的知识结构与较强的心理素质。本章分别从这三个方面对文秘的职业要求进行详细的阐述。对于文秘需要具备哪些知识以及应当具备的基本职业性格等“软实力”进行了科学合理的阐述。

本书读者对象

- 初入职场的文秘
- 各类企事业单位有强烈提升自身文秘素养的在职人员
- 各类有志于从事文秘职业的优秀青年
- 各大中专院校文秘专业实习学生
- 其他对于文秘管理知识有浓厚兴趣的人士

因受作者水平所限，本书难免存有疏漏和不当之处，敬请指正。

目录 ▶ Contents

第1章

单位档案管理

- 1.1 文件归档整理 / 2
 - 1.1.1 档案管理工作的内容 / 2
 - 1.1.2 档案管理的原则 / 3
 - 1.1.3 文件归档的程序 / 4
- 1.2 归档文件的收集 / 6
 - 1.2.1 归档文件收集的范围 / 6
 - 1.2.2 归档文件收集的方法 / 7
- 1.3 纸质文档的归类 / 8
 - 1.3.1 纸质文档的装订 / 8
 - 1.3.2 纸质文档的分类 / 9
 - 1.3.3 纸质文档的排列 / 10
 - 1.3.4 纸质文档的编号 / 10
 - 1.3.5 纸质文档目录的编制 / 11
 - 1.3.6 纸质文档的装盒 / 13

- 1.4 电子文档的归档 / 13
 - 1.4.1 电子文档的整理 / 14
 - 1.4.2 电子文档的归档 / 15
- 1.5 档案的保护技术 / 16
 - 1.5.1 纸质档案保护的基本内容与技术措施 / 16
 - 1.5.2 电子档案保存介质的保护措施 / 18
 - 1.5.3 电子档案信息的保护措施 / 19
 - 1.5.4 照片档案的保护措施 / 20

第2章

会务策划与管理工作的

- 2.1 会务前的准备工作 / 22
 - 2.1.1 制定会议预算 / 22
 - 2.1.2 制定会议通知 / 23
 - 2.1.3 制定会议议题、会议议程、会议日程 / 25
 - 2.1.4 制作会议邀请函，统计会议回执信息 / 27
 - 2.1.5 制定会议应急方案 / 28
- 2.2 会务人员的培训 / 29
 - 2.2.1 会务人员组成 / 30
 - 2.2.2 会务人员培训的目的 / 31
 - 2.2.3 会务人员培训的内容与方式 / 32
 - 2.2.4 会务场地席位和席次安排 / 33
- 2.3 会议文字材料的准备 / 35
 - 2.3.1 主题材料 / 35
 - 2.3.2 主持词 / 37
 - 2.3.3 演讲稿 / 39
- 2.4 会议场地布置 / 40
 - 2.4.1 会议场地布置原则 / 40

2.4.2	会场基本设施和物品布置	/ 42
2.4.3	会议礼品选择	/ 43
2.4.4	场地座区划分	/ 44
2.4.5	场地音响设备布置	/ 45
2.4.6	场地灯光设备布置	/ 46
2.4.7	场地视听设备布置	/ 47
2.4.8	场地色调设计布置	/ 49
2.5	会务住宿	/ 50
2.5.1	会务住宿要求	/ 50
2.5.2	住宿酒店如何选择	/ 51
2.5.3	住宿安排工作程序	/ 52
2.5.4	住宿房间如何分配	/ 54
2.5.5	会议住宿预订单如何制作	/ 54
2.6	会务餐饮安排	/ 56
2.6.1	工作餐式安排	/ 56
2.6.2	自助餐式安排	/ 57
2.6.3	中餐宴请席位安排	/ 58
2.6.4	中餐菜式安排	/ 58
2.6.5	中餐音乐伴奏	/ 60
2.6.6	西餐席位安排	/ 61
2.6.7	西餐菜式安排	/ 63
2.6.8	西餐水果安排	/ 64

第3章

文秘日常管理工作

3.1	文秘日常事务处理	/ 66
3.1.1	如何处理信函	/ 66
3.1.2	如何进行日程管理	/ 67
3.1.3	如何安排出差	/ 69

- 3.1.4 如何安排上司人员约见 / 72
- 3.1.5 如何收集信息 / 73
- 3.1.6 如何接待来访 / 75
- 3.2 外事工作管理 / 78
 - 3.2.1 外事工作内容 / 78
 - 3.2.2 外事安全保密工作 / 79
 - 3.2.3 外事工作技巧 / 80
- 3.3 印章的使用与管理 / 81
 - 3.3.1 印章概述 / 81
 - 3.3.2 印章的启用 / 83
 - 3.3.3 印章的管理与使用 / 84
 - 3.3.4 印章的撤销 / 85
- 3.4 值班工作安排 / 86
 - 3.4.1 值班工作概述 / 86
 - 3.4.2 值班工作安排 / 87
 - 3.4.3 值班工作记录 / 89
 - 3.4.4 值班工作标准管理 / 89

第4章

文秘接待工作

- 4.1 信访工作 / 92
 - 4.1.1 信访工作概述 / 92
 - 4.1.2 处理集体信访问题 / 93
 - 4.1.3 如何处理重访问题 / 94
 - 4.1.4 如何办理群众来信 / 95
 - 4.1.5 如何接待群众来访 / 97
 - 4.1.6 如何处理信访案件 / 99

- 4.2 日常工作接待 / 100
 - 4.2.1 日常接待五原则 / 101
 - 4.2.2 日常接待准备 / 102
 - 4.2.3 领导不在的情况下如何接待 / 104
 - 4.2.4 如何接待投诉者 / 104
 - 4.2.5 接待重要宾客准备工作 / 105
 - 4.2.6 接待如何外出陪车 / 107
- 4.3 宴请接待 / 107
 - 4.3.1 宴请邀请 / 108
 - 4.3.2 宴请餐厅选择 / 109
 - 4.3.3 如何点菜 / 110
 - 4.3.4 西餐宴请礼仪 / 111
 - 4.3.5 宴请敬酒分寸 / 112

第5章

办公室环境布置与管理

- 5.1 办公室环境布置 / 116
 - 5.1.1 办公室如何布局 / 116
 - 5.1.2 办公室颜色布置 / 117
 - 5.1.3 如何减少办公室的噪音污染 / 119
 - 5.1.4 如何摆放办公室物品 / 119
 - 5.1.5 办公室环境安全管理 / 120
 - 5.1.6 办公室装饰画的布置 / 122
 - 5.1.7 办公椅如何放置 / 123
- 5.2 办公室环境管理 / 124
 - 5.2.1 办公室个人工作区域管理 / 124
 - 5.2.2 办公室公共区域环境管理 / 125
 - 5.2.3 办公室空气质量与健康 / 126
 - 5.2.4 办公室植株种植管理 / 127

第6章

文秘人际沟通方法与技巧

- 6.1 文秘人际沟通的基本方法 / 130
 - 6.1.1 秘书如何与领导沟通 / 130
 - 6.1.2 秘书如何与同事沟通 / 131
 - 6.1.3 秘书如何协调领导人之间的关系 / 133
 - 6.1.4 秘书如何协调部门之间的关系 / 134
 - 6.1.5 秘书如何协调企业之间的关系 / 137
- 6.2 沟通的策略 / 138
 - 6.2.1 会议沟通策略 / 138
 - 6.2.2 网络沟通策略 / 139
 - 6.2.3 销售沟通策略 / 140
 - 6.2.4 无障碍沟通策略 / 141
 - 6.2.5 回绝沟通策略 / 142
- 6.3 商务谈判沟通 / 144
 - 6.3.1 商务谈判收集资料与组建谈判小组 / 144
 - 6.3.2 协助制定商务谈判方案 / 146
 - 6.3.3 安排商务谈判会场 / 148
 - 6.3.4 营造商务谈判氛围 / 149
 - 6.3.5 做好商务谈判辅助性工作 / 150
- 6.4 人际沟通中应当注意的问题 / 151
 - 6.4.1 工作要出色不要出位 / 152
 - 6.4.2 恭维领导要适度 / 152
 - 6.4.3 工作不越位 / 153
 - 6.4.4 不给上司帮倒忙 / 154
 - 6.4.5 善于制造话题实现无障碍沟通 / 155

第7章

文秘商务礼仪素养

- 7.1 商务形象的塑造 / 158
 - 7.1.1 女士仪容的塑造 / 158
 - 7.1.2 男士仪容的塑造 / 159
 - 7.1.3 坐姿仪态如何塑造 / 160
 - 7.1.4 站姿仪态如何塑造 / 161
 - 7.1.5 手势仪态该如何运用 / 162
 - 7.1.6 走姿仪态如何塑造 / 163
- 7.2 商务着装规范 / 164
 - 7.2.1 商务着装的基本要求 / 165
 - 7.2.2 西装着装规范 / 166
 - 7.2.3 套裙着装规范 / 168
 - 7.2.4 佩饰着装规范 / 169
 - 7.2.5 首饰佩戴规范 / 170
- 7.3 商务接待礼仪 / 172
 - 7.3.1 商务接待的准备工作 / 172
 - 7.3.2 商务接待如何安排 / 174
 - 7.3.3 商务迎客礼仪 / 175
 - 7.3.4 商务宴请礼仪 / 177
 - 7.3.5 商务送客礼仪 / 178
- 7.4 商务会议礼仪 / 179
 - 7.4.1 与会人员礼仪 / 179
 - 7.4.2 参会主持人礼仪 / 180
 - 7.4.3 参会发言人礼仪 / 181
 - 7.4.4 茶话会礼仪 / 182
 - 7.4.5 发布会礼仪 / 184

- 7.5 国际商务礼仪 / 185
 - 7.5.1 东方国家商务礼仪 / 186
 - 7.5.2 北美、大洋洲国家商务礼仪 / 188
 - 7.5.3 欧洲国家商务礼仪 / 189
 - 7.5.4 非洲国家商务礼仪 / 191

第8章

文书工作

- 8.1 公文文书写作 / 194
 - 8.1.1 请示、批复 / 194
 - 8.1.2 通知、通告 / 197
 - 8.1.3 公告 / 199
 - 8.1.4 决议 / 200
- 8.2 事务文书写作 / 202
 - 8.2.1 计划、总结 / 202
 - 8.2.2 简报、备忘录 / 205
 - 8.2.3 规章制度 / 208
 - 8.2.4 开幕词 / 209
 - 8.2.5 闭幕词 / 210
- 8.3 传播记事类写作 / 212
 - 8.3.1 消息 / 212
 - 8.3.2 通讯 / 214
 - 8.3.3 大事记 / 215
- 8.4 礼仪文书写作 / 216
 - 8.4.1 贺信 / 216
 - 8.4.2 感谢信 / 218
 - 8.4.3 请柬 / 219
 - 8.4.4 聘书 / 220

第9章

时间与情绪管理

- 9.1 时间管理策略 / 224
 - 9.1.1 如何提高时间管理技能 / 224
 - 9.1.2 秘书个人时间管理 / 225
 - 9.1.3 会议时间管理 / 225
 - 9.1.4 通勤时间管理 / 226
 - 9.1.5 赴约时间管理 / 227
 - 9.1.6 休息时间管理 / 227
- 9.2 时间管理目标设定 / 228
 - 9.2.1 如何树立时间观念 / 229
 - 9.2.2 时间与职业生涯设计 / 230
 - 9.2.3 短期目标设定 / 231
 - 9.2.4 时间目标管理 / 232
- 9.3 制定时间计划表 / 233
 - 9.3.1 如何有效制订时间计划 / 233
 - 9.3.2 如何制订月计划 / 234
 - 9.3.3 如何制订周计划 / 235
 - 9.3.4 如何制订日计划 / 235
- 9.4 时间管理 / 237
 - 9.4.1 立即开始行动 / 237
 - 9.4.2 如何克服拖延 / 238
 - 9.4.3 形成自己的工作规律 / 239
 - 9.4.4 养成一定的习惯 / 240
 - 9.4.5 善于利用零碎时间 / 241
 - 9.4.6 时间增效法则 / 242

第10章

文秘人事招聘工作

- 10.1 招聘计划及准备 / 244
 - 10.1.1 拟定招聘计划的步骤 / 244
 - 10.1.2 招聘前的准备工作 / 245
 - 10.1.3 招聘组人员拟定 / 246
 - 10.1.4 外部招聘渠道选择 / 247
- 10.2 人员面试 / 249
 - 10.2.1 面试的准备工作 / 249
 - 10.2.2 面试过程 / 250
 - 10.2.3 面试技巧 / 251
 - 10.2.4 面试与考核中的提问 / 252
 - 10.2.5 面试测评内容 / 253
- 10.3 面试后期工作 / 254
 - 10.3.1 人选录用 / 254
 - 10.3.2 人事聘用制度管理 / 255
 - 10.3.3 解聘工作管理 / 256
- 10.4 人才培养 / 257
 - 10.4.1 短期培训计划的制订 / 257
 - 10.4.2 长期培训计划的制订 / 258
 - 10.4.3 培训员工的方法 / 259
 - 10.4.4 员工培训的内容 / 260
 - 10.4.5 员工的职业生涯规划 / 262

第11章

如何做一名合格的文秘

- 11.1 文秘人员需要具备的职业道德 / 266
 - 11.1.1 忠于职守、诚实可靠 / 266