



管理人员必读丛书

# 企业秘书 / 管理手册

为秘书的晋级和前途指点光明之路

一个好秘书有着不可估量的前途

追求辉煌的前途

从做好秘书开始

文 同 编著

企业管理出版社



管理人员必读丛书

# 企业秘书管理手册

文同 编著

企业管理出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

企业秘书管理手册/文同编著. —北京: 企业管理出版社,  
2001

ISBN 7 - 80147 - 626 - 3

I. 企… II. 文… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 082892 号

---

书 名: 企业秘书管理手册

作 者: 文 同

责任编辑: 何 力 技术编辑: 杜 敏

标准书号: ISBN 7 - 80147 - 626 - 3/F·624

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 唐山天意印刷有限责任公司

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米×1168 毫米 大 32 开本 13 印张 300 千字

版 次: 2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 10000 册

定 价: 23.80 元

---

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

# 前 言

---

秘书作为一种职业，在人们心目中的形象犹如一团迷雾。有些人认为，秘书就是那些长相漂亮，气质不俗，陪伴领导左右，出谋划策，地位显赫的人；而在另一部分人眼中，秘书的工作缺乏个性，他们默默无闻，每天要处理大量的日常琐事，没有一技之长，也没有出头之日。其实这两种看法都过于简单和片面。

我们所处的时代是一个日新月异的时代，科学技术在突飞猛进，经济生活在日趋繁荣，人类社会的传统结构正在发生一系列新的变化；作为人类社会最基本的经济细胞——企业，它的经营活动也日趋复杂化、多样化。由此，传统的秘书工作也遇到了新的挑战 and 机遇。事实上，每个企业对秘书的修养、知识和能力都有了更新、更高的要求。从某种意义上说，秘书不是为领导工作，而是与领导一起工作的人。

在一般人看来，秘书工作很难与创造一词联系起来。的确，秘书工作带有很大的被动性和繁杂性，在很多时候，秘书对那些千头万绪的琐碎工作都应付不过来，要创造性地工作谈何容易。但是，事实上，秘书的创造性工作是非常必要的，因为只有创造性的工作，秘书工作才能上升一步台阶。当今社会对秘书人员的文化素养、领导能力、交际应酬、智慧谋略、口才写作等多方面的综合素质要求越来越高。也就是说，通过秘

书创造性的工作，可以为领导节省更多的时间，搜集更多的情报，提出更多合理化的建议，把领导从繁杂琐碎的事务中解放出来，提高公司的整体办事效率。

可以这么说，当今社会，任何一种行当都离不开秘书这种承上启下、连接八方的工作。秘书是一个特殊的职位，是领导身边的助手。由于这一职位就决定了对个人能力和素质的特殊要求，所以，一个好秘书有着不可估量的前途。如果你已经是一位秘书，或者正致力于做一位秘书，增强和深化知识，提高综合素质就是你的当务之急。反之，如果秘书总是按部就班、不求创新，则犹如逆水行舟，不进则退，离领导的要求越来越远，自己也就永无出头之日。

本书将教给你当好秘书的全套本领，使你掌握不同凡响的办事手段，与领导和谐相处的绝招，使你从一个普通的秘书成长锻炼为一个能够凭经验和能力独立打点公司，成为一人之下、万人之上的“二老板”，为你个人的晋升和个人前途指出一条光明大道。是有志于成功、出人头地、步步高升的人士不可多得的一本好书。

# 目 录

## 1 前 言

## 1 第一章 如何为领导当好参谋

- 1 ☐ 如何让领导接受你的构想
- 2 ☐ 别在关公面前耍大刀
- 3 ☐ 因人施谏，对症下药
- 5 ☐ 与领导争论问题的技巧
- 7 ☐ 批评领导的六种技巧
- 9 ☐ 怎样向领导施加压力
- 10 ☐ 旁门左道也有通天之力
- 12 ☐ 如何阻止领导犯错
- 13 ☐ 如何与领导交流思想
- 15 ☐ 适应新领导的工作习惯
- 15 ☐ 参谋人员最忌情绪不稳定
- 18 ☐ 领导发火时秘书如何应对
- 20 ☐ 千万不要在背后批评领导

22    **第二章    如何为领导当“替身”**

- 22        ☐ 如何当领导的“代行人”
- 23        ☐ 努力做到出力而不“越位”
- 26        ☐ 勤于请示，积极汇报
- 27        ☐ 雪中送炭胜于锦上添花
- 29        ☐ 当好秘书的 10 条守则

31    **第三章    如何向领导汇报工作**

- 31        ☐ 向老板汇报工作的技巧
- 35        ☐ 汇报工作要讲“度”
- 36        ☐ 汇报工作时先汇报结尾
- 36        ☐ 不要事事汇报
- 38        ☐ 报喜报忧有讲究
- 43        ☐ 以最快的速度传递信息
- 45        ☐ 向上级提供信息的技巧
- 46        ☐ 如何与老板进行私下谈话

49    **第四章    如何策划组织公关活动**

- 49        ☐ 怎样组织现场参观
- 50        ☐ 怎样举办和参加展览会
- 52        ☐ 如何布置谈判会场
- 54        ☐ 怎样举行签字仪式
- 55        ☐ 企业舞会和赴会的公关艺术
- 59        ☐ 怎样处好与新闻媒体的关系
- 61        ☐ 公关活动应选择什么样的传播媒介

- 62 ☐ 如何与新闻媒介打交道
- 66 ☐ 学会左右新闻报道
- 68 ☐ 怎样组织记者招待会
- 69 ☐ 怎样接受电视采访
- 70 ☐ 如何把消息传达给新闻界

## 72 第五章 如何安排社交会晤

- 72 ☐ 树立本公司形象
- 74 ☐ 迎接远方来客的艺术
- 75 ☐ 引导客人的讲究
- 76 ☐ 招待客人的方法
- 77 ☐ 如何安排会见会谈程序
- 78 ☐ 如何处理会客中又来新客
- 79 ☐ 如何作出精彩的介绍
- 80 ☐ 如何应付各种突然场面
- 83 ☐ 如何应付不速之客
- 84 ☐ 领导忘记了约会怎么办

## 86 第六章 如何安排出差旅行

- 86 ☐ 做计划要细心周到
- 87 ☐ 领导出差，秘书须做哪些准备
- 90 ☐ 领导动身的当天你该做什么
- 90 ☐ 领导走后你该做什么
- 92 ☐ 与领导一起出差怎么办
- 93 ☐ 出差回来之后该做什么
- 94 ☐ 领导出国旅行，秘书该做什么

- 98      ☐ 如何随从领导出访
- 99      ☐ 随从事务的工作程序
- 101     ☐ 陪同领导出访客户注意事项

## 104    **第七章 如何安排和参加宴会**

- 104     ☐ 宴请有什么学问
- 106     ☐ 如何请客才不失礼仪
- 108     ☐ 赴宴有哪些学问
- 109     ☐ 宴会中应注意的事项
- 110     ☐ 宴请席位的安排
- 111     ☐ 如何在宴会上劝酒
- 112     ☐ 在正规宴会上如何敬酒
- 113     ☐ 酒桌上如何说话
- 115     ☐ 滴酒不沾的秘书如何陪客
- 116     ☐ 酒量不大的秘书如何陪客

## 118    **第八章 如何进行电话应酬**

- 118     ☐ 电话交谈须遵守哪些礼仪
- 119     ☐ 如何处理找领导的电话
- 120     ☐ 接听电话的技巧
- 122     ☐ 打电话时应注意的方面
- 129     ☐ 如何应付特殊情况
- 139     ☐ 使用电话的二十个注意事项

## 152    **第九章 如何制定工作计划**

- 152     ☐ 秘书工作的繁杂性

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| 154 | <input type="checkbox"/> 如何为领导制定计划    |
| 155 | <input type="checkbox"/> 效率与张弛之道      |
| 156 | <input type="checkbox"/> 长期计划与短期计划    |
| 158 | <input type="checkbox"/> 制定日程表的方法     |
| 160 | <input type="checkbox"/> 日程安排的变更和调整   |
| 161 | <input type="checkbox"/> 怎样为领导节约时间    |
| 163 | <input type="checkbox"/> 按既定计划办事      |
| 164 | <input type="checkbox"/> 工作時間安排的六大原則  |
| 167 | <b>第十章 如何搜集整理情报</b>                   |
| 167 | <input type="checkbox"/> 收集情报是秘书的一大职责 |
| 170 | <input type="checkbox"/> 信息工作的基本要求    |
| 171 | <input type="checkbox"/> 收集情报的三个诀窍    |
| 174 | <input type="checkbox"/> 情报来源和收集方法    |
| 177 | <input type="checkbox"/> 如何整理与保存情报    |
| 180 | <input type="checkbox"/> 应该保存哪些资料     |
| 182 | <input type="checkbox"/> 资料编排的方法      |
| 185 | <b>第十一章 如何搞好会议组织工作</b>                |
| 185 | <input type="checkbox"/> 安排会议议题的原则    |
| 187 | <input type="checkbox"/> 如何安排会议日程     |
| 189 | <input type="checkbox"/> 如何安排会议的时间    |
| 190 | <input type="checkbox"/> 会议理想场地的七个条件  |
| 191 | <input type="checkbox"/> 怎样分发会议通知     |
| 192 | <input type="checkbox"/> 及早发出会议资料     |
| 193 | <input type="checkbox"/> 怎样安排会场座位     |

- 194      ☐ 如何布置会场
- 195      ☐ 如何安排膳食和茶水

## 197      **第十二章 如何成功的主持会议**

- 197      ☐ 会议主持人须知
- 198      ☐ 会议主持人的准备工作
- 199      ☐ 会议进行的四个阶段
- 200      ☐ 创造踊跃发言的氛围
- 201      ☐ 打破会议冷场的技巧
- 203      ☐ 用提问的方法掌握会议
- 204      ☐ 意见发生分歧时怎么办
- 205      ☐ 如何缓解会议中的紧张气氛
- 207      ☐ 开会时应特别防备的几种人
- 209      ☐ 如何对付扰乱会议的人
- 211      ☐ 主持人须戒忌的事

## 213      **第十三章 如何在各种会议上发言**

- 213      ☐ 会议发言的方法
- 214      ☐ 秘书在会议上发言的诀窍
- 216      ☐ 怎样调动听众的情绪
- 218      ☐ 会议中向人提问的方法
- 219      ☐ 会议中回答提问的方法
- 220      ☐ 切忌此类发言和态度
- 221      ☐ 会议中听人发言的方法
- 222      ☐ 如何避免会而不议

**225 第十四章 如何塑造得体的秘书形象**

- 225 ☐ 秘书应具备的优秀品质
- 228 ☐ 衣着打扮要注意分寸
- 230 ☐ 上班服装的选择
- 231 ☐ 秘书的举止礼仪
- 237 ☐ 秘书要有强烈的生活热情
- 239 ☐ 怎样给人留下好印象
- 241 ☐ 如何给领导精明强干的感觉
- 244 ☐ 怎样赢得好人缘
- 246 ☐ 秘书应有良好的意志力
- 250 ☐ 秘书应有较强的专业能力

**256 第十五章 如何练好秘书口才**

- 256 ☐ 如何克服说话紧张症
- 258 ☐ 怎样提高说话技术
- 260 ☐ 如何使自己说话更迷人
- 262 ☐ 怎样说话又清楚又流利
- 264 ☐ 怎样使自己的声音更完美
- 267 ☐ 怎样掌握说话的节奏
- 269 ☐ 怎样自学普通话
- 271 ☐ 如何使自己的语言独具风格
- 273 ☐ 如何积累说话的材料
- 275 ☐ 怎样培养说话的幽默感
- 277 ☐ 说话时如何妙用手势

280   **第十六章 如何提高办事能力**

- 280       ☐ 如何寻求领导的理解
- 282       ☐ 如何寻求领导的同情
- 284       ☐ 求人办事应当怎样说话
- 286       ☐ 减少“碰壁”有哪些诀窍
- 289       ☐ 如何因人制宜地办事
- 293       ☐ 如何“软磨硬泡”地办事
- 295       ☐ 送礼应注意哪些规矩
- 297       ☐ 送礼有哪些技巧
- 299       ☐ 怎样说感谢的话
- 302       ☐ 如何替别人办事
- 305       ☐ 怎样拒绝他人的请托
- 306       ☐ 怎样拒收礼物

309   **第十七章 如何处好同事关系**

- 309       ☐ 同事相处九不可
- 311       ☐ 成功交际的十大原则
- 313       ☐ 不要卷入人事纷争的漩涡
- 314       ☐ 同级关系的处理原则
- 316       ☐ 如何应对排挤你的同事
- 318       ☐ 同事和你争功劳怎么办
- 320       ☐ 如何与新秘书处好关系
- 321       ☐ 多琢磨事，少琢磨人
- 324       ☐ 对付同事的太极真功
- 326       ☐ 如何在公司中化敌为友

**329 第十八章 如何处好上下关系**

- 329 ☐ 与“上面”保持经常性接触
- 330 ☐ 与领导相处的十四种技巧
- 335 ☐ 学会欣赏你的上司
- 336 ☐ 与领导相处的四大禁忌
- 339 ☐ 其实领导也好说话
- 340 ☐ 把握交往的时机与场合
- 345 ☐ 把话烂在肚子里
- 347 ☐ 有几个神仙烧几炷香
- 348 ☐ 善与各类领导处关系
- 351 ☐ 注意领导的眼和手
- 357 ☐ 如何对付领导的过分赏识
- 359 ☐ 在娱乐时善于和上司相处

**362 第十九章 如何设计自己的职业前途**

- 362 ☐ 怎样选择应聘企业
- 364 ☐ 应聘前要做哪些准备
- 366 ☐ 如何参加企业面试
- 369 ☐ 第一次到用人企业报到的讲究
- 370 ☐ 为了更高的职位奋斗
- 371 ☐ 小心迷失方向
- 372 ☐ 不要让机遇从你身边溜走
- 373 ☐ 高层次的思考
- 375 ☐ 不要对领导期望太高
- 377 ☐ 在什么情况下选择“跳槽”
- 378 ☐ 秘书离职前应做些什么

|     |                                          |
|-----|------------------------------------------|
| 381 | <b>第二十章 如何把握晋升的机会</b>                    |
| 381 | <input type="checkbox"/> 不损害领导的利益        |
| 383 | <input type="checkbox"/> 使自己成为果断而有实力的决策者 |
| 384 | <input type="checkbox"/> 如何向领导推销自我       |
| 385 | <input type="checkbox"/> 如何在竞争中排众而出      |
| 387 | <input type="checkbox"/> 为自己创造升迁的机会      |
| 389 | <input type="checkbox"/> 为升迁的机遇做好准备      |
| 392 | <input type="checkbox"/> 如何把握每一个精彩瞬间     |
| 394 | <input type="checkbox"/> 如何创造晋升的机会       |
| 396 | <input type="checkbox"/> 在升职竞争中如何获胜      |
| 397 | <input type="checkbox"/> 竞争成功者必备条件       |
| 399 | <input type="checkbox"/> 及时调整你的观念        |

# 第一章

---

## 如何为领导当好参谋

### □ 如何让领导接受你的构想

秘书的首要职责，就是给领导当参谋，及时提供信息，出谋划策。

你是否曾经有这样的经验，当你有了一个很不错的新构想，并得意地把它告诉领导时，他非但没有丝毫兴奋，而且表现出一副不高兴的态度。

如果你有过这样的经验，那就表示你还不了解这样一个道理：当人受到别人强迫推销新构想时，一定会本能地拒绝。

自负是每个人与生俱来的，尤其是有些领导，在下意识中有一种优越感，要他轻易接受秘书向他提出的构想，自然是困难重重。我们总是认为自己的构想一定比别人好，而接受他人的构想，就好像是放弃了自己的独立性，承认对方比自己聪明一样。

既然如此，如果你还是贸然地把你的构想推销给领导，那么无论你这构想是多么优秀，都会被抛进废纸箱。

因此，你必须懂得一些技巧。

既然大部分人只会接受自己的构想，那不妨间接一些，在领导旁作些提示，或把构想的一些重点，无意地移植在领导的头脑中，让他以为这是他自己的构想，那自然好办得多。

不过有些人曾有这样的疑问，就是，上述方法虽然可以令领导接受自己的构想，但这对自己又有何益？因为有可能领导只认为是他自己想出了那么优秀的构想，与他人无关，功夫岂非白做？

其实这种担心是多余的，因为即使领导无意用你的构想，但最低限度，他是第一个认同你的“优秀构想”的人，你的科研成果虽不如他，也差不到太远。日后要提升秘书，自然你为首选人物。

## □ 别在关公面前耍大刀

你的聪明才智需要得到领导的赏识，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌。领导会因此而认为你是一个自大狂，恃才傲慢，盛气凌人，而在心理上觉得难以相处，彼此间缺乏一种默契。与领导交往，须遵循以下原则：

1. 寻找自然、活泼的话题，让他充分地发表意见，你适当地作些补充，提一些问题。这样，他便知道你是有知识、有见解的，自然而然地认识了你的能力和价值。

2. 不要用领导不懂的技术性较强的术语与之交谈。这样，他会觉得你是故意难为他；也可能觉得你的才干对他的职务将