

● 蔡翔 李保华 编译

现代秘书实用指南

中国商业出版社

.46

现代秘书实用指南

蔡 翔 李保华 编译

中国商业出版社

登记证号: (京)073号

现代秘书实用指南

蔡 翔 李保华 编译

中国商业出版社出版发行

(北京复兴门内大街45号)

邮政编码: 100801

新华书店总店科技发行所经销

一二〇二工厂印刷

787×1092毫米 32开 8.375印张 181千字

1991年12月第1版 1995年8月第2次印刷

印数: 6500—10500册 定价: 9.50元

ISBN 7-5044-1287-2/C·13

编者的话

近几年来,随着我国的经济改革和对外实行开放政策,国内各类企业和贸易公司,如雨后春笋,迅速发展,因而,对秘书尤其是女秘书的需求,也普遍增加。在就业市场上,秘书职业成为众多的大学毕业生所瞩目的热门职业。一些大专院校和职业高中,还专门开设了秘书系科或秘书课程,使得秘书学成为一门独立的学科,跻身于现代管理科学的行列。

要想做一位合格的秘书,除了在实际工作中摸索出自己的经验外,掌握系统的理论知识与前人成功的秘诀,将会变得日益重要。但是,目前国内图书馆寥寥几种秘书学读本,远远不能满足读者的需求。一方面,机械的译本未必适合国内的实情;另一方面,现代科学技术的迅速发展也带来了秘书职业标准的不断提高。

基于这些理由,我们选择了国外现代秘书学著作中的一些可供我们参考的内容,并结合国内的实际情形,对之进行改进,力争表现出系统、实用与跟上时代节奏的特点。

本书一至三章,就秘书工作中常遇到的许多头痛的问题,提供了一些实用的处理方法与判别标准。四至十章,主要介绍现代秘书所必须具备的专业技能,如中英文书信的写作技巧,会议如开与档案、资料管理技巧,速记与打字技巧,秘书的电讯和邮政知识,秘书的会计知识,以及文字处理机、电子计算机的应用等等。最后一章,则帮助喜欢秘书工作的朋友,如何

谋得合适的秘书职位。

希望这本册子对您的工作有所帮助,希望您尽快成为上司的好帮手,做一位受人敬重、受人欢迎、具有魅力的秘书。

本书曾由中国卓越出版公司以《现代秘书实用手册》为书名于1990年10月出版,该公司已于1990年底被国家新闻出版署正式宣布撤销。鉴于此书目前在市场脱销,作者同意将此书版权转交中国商业出版社并易名为《现代秘书实用指南》出版。

蔡 翔

李保华

1991年5月31日

目 录

第一章 做上司的好帮手	1
第一节 扮好幕后工作者的角色	1
第二节 上司对秘书工作的评估标准	3
第三节 学会替上司管理时间	6
1. 计划表的制作原则	7
2. 替上司编制计划表	8
3. 几点注意事项	10
第四节 替上司准备出差	11
1. 拟订出差行程表	11
2. 选择交通工具	12
3. 安排住宿	12
4. 制订旅程表	12
第五节 向上司汇报工作的方法	14
第六节 充分理解你的上司	17
第七节 如何应付上司所遇的干扰	19
1. 对付电话的干扰	20
2. 安排并保证上司的约会	23
第八节 如何在几个上司之间周旋	28
1. 优先权冲突的管理	29
2. 管理人为因素	31
第二章 成功的诀窍	35

第一节 勤奋加智慧是你成功的秘诀	35
1. 积极投入工作	35
2. 问题意识的培养	38
3. 成为“活字典”的秘诀	41
4. 拟订工作计划的智慧	43
5. 如何同时处理几件事务	45
6. 做容易接受别人委托的人	46
7. 挨骂未必是坏事	48
第二节 秘书的思维、判断与创造技巧	50
1. 逻辑思考与创造性思维	50
2. 灵活与准确的判断	52
3. 启发创造力的方法	55
第三节 谈话的技巧	58
1. 听人说话的功夫	59
2. 对人说话的艺术	60
3. 请求、拒绝、抱怨等场合的谈话技巧	62
第三章 做一位具有魅力的秘书	67
第一节 服饰美姿	67
1. 上班时的服饰	68
2. 参加宴会、丧礼的服饰	72
3. 优美的姿态	73
第二节 应对礼仪	75
1. 接待客人的应对礼仪	75
2. 接听电话的应对礼仪	83
第四章 中文书信的写作	87

第一节 中文社交书信的写法	87
1. 邀请函	88
2. 致谢函	89
3. 致歉函	90
4. 问候函	92
5. 庆唁函	93
6. 寻求帮助函	99
7. 信封的款式与写法	100
第二节 中文商用书信的写法	103
1. 商用文书的写作原则	103
2. 商用书信的基本格式	105
3. 快而准确的商业信函	107
4. 公司内部联络文书及报告书	109
第五章 英文书信的写作	111
第一节 英文书信的格式	111
1. 基本格式	112
2. 商业信函的特有格式	116
第二节 英文书信的写作要领	117
第三节 英文社交信函的书写	119
1. 表示谢意的信	119
2. 表示歉意的信	121
3. 表示祝贺的信	121
4. 表示吊唁的信	122
第四节 英文商业信函的写作技巧	123
第五节 英文产品介绍信的写法	130

1. 产品介绍信的开头..... 131
2. 产品介绍信的内容..... 139
3. 产品介绍信的结尾..... 143

第六节 英文书信的实例分析 146

1. 婉拒客户赊账,却不能失去客户 146
2. 婉拒大客户的要求,却仍想与之做生意 148
3. 顾客责问未收到订购货品时..... 151
4. 公司现金短缺,而对方催缴货款时 154
5. 告诉对方订单写错了的回信..... 156

第六章 会议召开与档案、资料整理 160

第一节 会议召开 160

1. 会议的目的..... 160
2. 预先了解的事项..... 161
3. 会议的形式..... 163
4. 通知开会的方法..... 164
5. 会场的布置..... 165
6. 会议中的服务事项..... 166
7. 会议的善后工作..... 167

第二节 整理档案的技巧..... 167

1. 归档的用具..... 167
2. 归档的做法..... 168
3. 档案的整理方法..... 169
4. 档案的排列..... 170
5. 档案的借出..... 170
6. 每年整理一次档案..... 171

第三节 公司以外资料的收集与整理	171
1. 剪贴的要领	171
2. 剪贴的整理方法	173
3. 产品说明书、简册的整理	174
4. 听到的资料要写进卡片	175
5. 名片的整理	175
6. 电话号码及地址一览表	177
第四节 做备忘录的常识	178
1. 备忘录的类型	178
2. 做备忘录的原则	178
3. 做备忘录的礼貌	180
第七章 速记与打字技巧	181
第一节 速记技巧	181
1. 速记须知	181
2. 技能的掌握	183
第二节 打字技巧	186
1. 打字须知	186
2. 各种错误的原因及纠正	189
3. 技能的掌握	190
第八章 秘书的电讯和邮政知识	193
第一节 电话通讯	193
1. 电话种类	193
2. 电话设备	194
3. 电话系统和装置	195
第二节 电报通讯	199

1. 电报服务设施	199
2. 电报系统	201
第三节 秘书的邮政服务	202
1. 确定邮政信件的类别	202
2. 特别服务	204
3. 业务信件的收进和发出	206
第九章 秘书的会计知识	211
第一节 银行事务	211
1. 开支票帐户	211
2. 银行对帐单和存款调节表	213
3. 银行的其它服务	214
第二节 现金业务	215
1. 现金的收入和支出	215
2. 旅行资金	217
第三节 财务报表	218
1. 办公室预算	219
2. 收益表	219
3. 资产负债表	222
第四节 股票和证券	224
1. 股东的权利和股本	224
2. 债券和期票	225
第十章 效率管理: 跟上技术革新的 步伐	227
第一节 如何使用字处理	228
1. 奇妙的字处理机	228

2. 字处理的结构.....	229
3. 解决现状.....	230
第二节 提高工作效率的新技术	234
第三节 电子计算机的应用	238
1. 计算机的基本知识.....	239
2. 电子计算机的应用.....	241
第十一章 如何谋得秘书工作	243
第一节 获得信息	243
1. 职业介绍所.....	244
2. 广告.....	245
第二节 推荐自己	245
1. 给用人单位打电话.....	246
2. 如何写应征信.....	247
3. 简历.....	248
4. 专业 and 个人的参考资料.....	250
5. 申请表格和考试.....	250
第三节 接受面谈	251
1. 面谈礼仪.....	251
2. 面谈要领.....	252
3. 面谈以后.....	255

第一章

做上司的好帮手

秘书工作是一种照顾和帮助别人的工作,扮演的是幕后工作者的角色,并非人长得漂亮就一定能干好这种差事。譬如,如何向上司报告工作情形;如何替上司管理时间和准备出差;如何向上司汇报工作;如何应付上司所遇的干扰;如何在几个上司之间周旋等等,都需要你付出耐心、细心与智慧。只有这样,才可能成为上司的好帮手。

第一节 扮好幕后工作者的角色

你一定看过那些在木偶戏中只负责操纵木偶演戏而不露面的人,你也一定知道在每一场戏里,都有在后台照顾演员的人,这种人都处在幕后,并不出面,但份量却很重,少了他们,常会影响整个大局。说实在的,秘书和这类人的地位倒很相似,自己并不露面,只是帮助上司处理事情。

所以,秘书的工作,就和演戏时自己不露面的幕后人一样,实属幕后的功臣。

做秘书的人对这点要认识清楚。自己担任的职务虽是细

小的、不显眼的，甚至是一件单调事情的反复，但就跟小小的螺丝钉一样，缺了它就组合不成大机械，所以要求你确实做好份内的事，把心思完全投入。

譬如说上司交待下来，要将一张原稿拿去复印。复印好之后也不看看印得效果如何，就交给上司。殊不知有时末端或上下两边根本没有印出来，有时则因油墨太浓，印出来的字看不清楚。做秘书的工作虽然单调，但诸如此类细小的事都应当注意，不可疏忽。

要达到这个目的，对于所有“小小的事”，都要养成集中精神来做的习惯。有了这种习惯，再慢慢地学习做秘书的常识。而训练把这种精神投入每一件小事的习惯，平时得多注意才可养成。

其他当秘书的人，常有在工作场合里写信件的封面，或把文件交给别人的机会。也有的一坐进办公室就开始写信封，从早一直写到晚。这种工作因为太单调，常会使人产生倦怠的情绪。有时思想一不集中，就会把封面上的收件人性别乱搞一通，而闹成大的笑话。

这种令人啼笑皆非的信发出去，收信的人究竟作何感想，我们不得而知，但对于整个组织严密的公司来讲，却是信誉扫地的一件事，事态的严重甚至可能影响到公司贸易的成交率。譬如寄给客户一份宣传用的小册子，连小册子上客户的大名都写错了，客户很可能一生气，看都不看就抛到字纸篓里去了。

工作上的一点小小错误，影响到公司的销售计划很大。做秘书的人不加留意，老是做出这种扯老板后腿事情的话，实在说起来，没有做秘书的资格。

一个做母亲的家庭主妇，常在家里被子女们说：“妈什么都不懂。”口头上好象很看不起母亲似的。但是她的伟大与重要，却是做丈夫、孩子的都知道与承认的。每天丈夫上班，孩子们上学以后，母亲就把家庭里的大小事情一手包办，清扫庭院，烧饭洗衣。丈夫、孩子回来之后，她还要问寒问暖，照顾他们饮食起居。一个家所以能够维持美满和睦的生活，家庭主妇实在是关键所在。

因此，秘书的角色，就好象母亲一样。在工作场所，你必须了解自己这份工作的重要性，细心而努力地扮演好这一角色。秘书所担负的都是一些小小的事，是帮助别人的，是上司的润滑剂。如果你觉得自己老是在做同样的、反复来反复去的工作，实在很无聊，很讨厌，但没事的时候，你不妨往深处想一想，自己所做的工作在整个公司的业务中占有怎样的份量。你只要发现自己所做的即使是件小小的事，也会对整个公司有所贡献及帮助以后，就不会感到工作是那么令人讨厌和无聊了。

第二节 上司对秘书工作的评估标准

站在协助上司的立场，一个当秘书的人只需把自己份内的事情做好，对有没有被人注目，有没有被人称赞这样的事，应一概采不关心的态度，并且要有耐心。“自己是秘书，大家都应该对我特别注意才对。”或“希望别人能对自己经常表示温暖的态度。”如果你老是这样想的话，很可能会舍本逐末，疏忽你本身的工作。要知道，秘书的责任很大，不是弄来作花瓶摆

好看的。

有这么一个事例：

刘小姐一直认为自己是尽职尽责的秘书，整天埋头苦干地工作。但奇怪的是，上司好象一点也没有发觉，也从来不对她说句好听的话。所以，她心里一直感到不满。

有一天，上司对她说：“这几天有一位英国的客户要来，我想好好招待他，你知不知道哪一家餐厅最合适？”于是，刘小姐就参考餐厅广告，抄下几家餐厅的店名，拿给上司看。上司看完之后，问道：“有没有在公司附近，交通比较方便的好去处呢？”于是，刘小姐又重新再找其他的餐厅。不久，上司又对她说：“请查一查××餐厅的情况。”

刘小姐听了他这么简单明了的命令语之后，心里埋怨道：“自己只会站在那里发命令，指挥人家做这做那，一点体贴下属的人情味都没有。也没对我说句‘辛苦了！’的话。”“什么无聊小事，都往我身上推，没什么大不了的事，也弄得象大事一样！”这样想来想去，越想越替自己不平，对上司也开始怀恨起来。

后来，上司问她××餐厅的情况时，她爱理不理，粗声粗气地回答说：“还不错！”而对于餐厅内的装潢布置、气氛、服务态度、菜的味道、价格等，都没有向上司做具体的说明。

刘小姐心里想的是，自己凡事都按照上司的指示去做，忙过来忙过去的，那么辛苦，好歹上司应该说句感谢的话，慰劳一番。但是上司却是个冷心肠的人，一点体谅之心都没有。所以最后，刘小姐终于把久藏在心中的不满爆发出来。不过在工作场所中，若采取这种不友善的态度，即使你的工作做得再好，上司也不会对你同情的。

因为,首先,上司所指示的工作,对做秘书职务的刘小姐来说,该是最普通、最基本、毫无困难的工作,这种程度的工作都要求上司的感谢,刘小姐未免想得过于天真。一直巴望别人对自己讲好话,否则就易产生不满情绪的人,是不可能把一件事情做得好的,因为她的心理一直处在不平衡的状态。做任何事情,都需要别人的帮助,自己不能独立作业,这种人是成熟的人。

虽然是帮助上司,不露面的角色,我们对所指示的事,也要有相当的认识,该做的就马上去做才对。

其次,因刘小姐每做一件事,都渴望获得上司的褒奖和鼓励,很可能因此而将工作的性质及自己应做的事情疏忽掉,也就是说,她对自己所做的工作究竟含有多重大意义,对工作场所的业务有何贡献等问题会完全忘却。工作场所中,任何人所做的工作之间,都有连带关系,究竟自己所做的工作是何种性质占何种份量,上司交待下来的工作具有何种意义,上司对自己所做的工作有何期待等等,这几点应该经常放到脑子里反复思考,而且要养成习惯。能够做到这种地步,即使是件芝麻大小、看上去不起眼的事,经你手中做出来,也是大有差别的。

下面是从某位女秘书那里听来的事实:

这位女秘书起初被公司派到业务计划科工作,每天要清理一些男职员所写来的报告的稿子。起初她做得很烦,心里常在想:“字又写得不好,还叫我做这种事,而且这种工作太单调、太没意思。”但是,经过短短的一段时间后,她就发现这些男职员们所写来的报告书,每一份都有其重要性和价值。有了这种发现,她清起稿来就比原先用心,而且对报告书的写法、内容、用词也多加留意。后来,她干脆到外面找了一家书法补