

初级

职场实战图解



图解初级秘书

实战问题

〔日〕特人的漫画广告有限公司 著

徐云飞 译



科学出版社

www.sciencep.com

[illegible]

图解初级秘书

向 題

100

100

职场实战图解

图解初级秘书实战问题

〔日〕特人的漫画广告有限公司 著
徐云飞 译

科学出版社

北 京

图字: 01-2005-2279 号

内 容 简 介

“职场实战图解”的这个系列,主要为从事秘书职业和希望成为秘书的人员量身定制。通过情景漫画的形式,针对初级和中级秘书的职业职能进行介绍,每一个级别又分成实战问题和基础问题部分,概括总结出秘书职业的工作重点、要点和诀窍。不失为秘书参加秘书职业资格考试的重要参考书目。

本书即为该系列之一,分别从秘书的资质、职务知识、一般常识、礼仪与接待和技能等5部分进行介绍,不仅道出了初级秘书工作的基本要领、内容,而且还说明了秘书工作的很多细节、重点。读者在轻松阅读的同时,就可以融入秘书的实际工作,掌握工作的技巧和方法。

本书适合秘书从业人员,对秘书工作感兴趣的读者,以及参加初级秘书职业资格考试的人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

图解初级秘书实战问题/(日)特人的漫画广告有限公司著;徐云飞译. —北京:科学出版社,2005

(职场实战图解)

ISBN 7-03-015559-9

I. 图… II. ①特… ②徐… III. 秘书学-通俗读物
IV. C931.46-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 049896 号

责任编辑:张丽娜 赵丽艳 / 责任制作:魏 谨

责任印制:刘士平 / 封面设计:杨飞羊

北京东方科龙图文有限公司 制作

<http://www.okbook.com.cn>

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年1月第一版 开本:A5(890×1240)

2006年1月第一次印刷 印张:4 3/4

印数:1—7 000 字数:120 000

定 价:18.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换(环伟))

前 言

随着社会竞争的日益加剧,人们对高质量、高水平,能迅速适应企业变化的专业秘书人才的需求量也逐渐增加;同时一位优秀的秘书,对一个企业来讲,也是可遇不可求的。

自从1998年秘书职业资格考试推广以来,我国获得秘书国家职业资格证书的人数已近17万。尽管持秘书证的人数众多,但我国的秘书职业资格考试却日渐升温,据了解,2002年上半年参加考试的人数比去年同期增长了26%。

正是在这样的背景下,我们引进了日本欧姆社出版的这套秘书丛书,共四本,分别针对初级秘书和中级秘书的职责和能力进行讲解。尽管本书不是完全针对我国的秘书职业资格考试,但却不失为进入秘书行业和秘书职业能力提升的捷径。作者在总结了秘书工作的实践经验的基础上,力求将其充分提升到理论的高度,揭示秘书工作的技巧和方法。

全书分成5个部分,分别为秘书的资质、职务知识、一般知识、礼仪与接待和技能等。本书集中了大量的案例分析和情景模拟的脚本,通过工作情境的再现,达到丰富人们对秘书工作的感性认识,深化对理论和概念的认知的目的。本书在借鉴日本经验的同时,还根据我国的情况,对部分内容进行了修改,相信能够对读者进行秘书的学习起到一定的参考作用。

如果本套丛书能够对从事秘书工作和致力于从事秘书工作的人员有所帮助,我们将深感荣幸。丛书在翻译和编写的过程中也难免有不足之处,敬请读者谅解,也恳请有关专业人士提出批评意见,在此深表感谢。

编 者

■ 本书的体例结构

本书共5章,分为理论3章,技巧2章。本书正文每一标题均由3页漫画和1页解说(或者3页解说)构成。



那么,下面就是我们提出的问题了

问题

以下是英子在接受林副总的指示时应注意的地方, 请从中选出你认为不恰当的一项。

- 1) 接受上司的指示后如发现指示中自己不明白的地方, 应向直接秘书询问如何去做。
- 2) 应做好笔记, 如怎么做。
- 3) 指示结束后复述一遍, 以确认。

这里的例题是根据标题要求所出的。

第4页是解说页, 对在漫画中没有解答清楚的问题进行详细地介绍。

接受指示时, 应注意的地方。所谓秘书必须具备“甘当无名英雄”的精神。

接受指示时应注意的地方

按照指示正确行事是基本要求中的基本。接受指示时应留意的地方如下所示。

- 有什么不明白的地方, 应在上司全部说完后, 一并向上司提出。
- 若十个指示相互冲突的时候, 应确认优先顺序。
- 做好笔记, 不要单纯地记忆能力。
- 不可根据自己的判断采取与指示不相符合的做法。
- 严格遵守时间要求, 并在工作完成后提出报告。

相反地, 如果没有上司的指示就完全不工作, 又会令上司感到厌烦、苦恼。所以对于日常的杂务等工作, 秘书应主动处理。

自己的失误和上司的失误

秘书自己注意到工作上可能出了失误时, 应立即将情况向上司汇报并道歉, 请求上司做出判断。上司指出失误时, 秘书应立即向上司道歉, 此时不管有什么理由, 道歉都是必不可少的。但是, 上司也是普通人, 也难免会犯错误。当秘书注意到上司的工作失误时, 应向上司确认并请求指示, 而不可自己随意判断、处理。

秘书工作提示

■ 收到上司的指示, 要求准备资料时

○ 不仅应仔细完成工作, 而且还必须保证按时完成。

■ 在按照自己上司的指示准备资料时, 他的上司(部长)突然交来

紧急的工作。

× 此时部长交来的工作是急事, 应该先完成自己的工作。

○ 请求自己的上司能再派

常见的或大家都关注的问题在这里介绍。

每一个标题下, 将秘书的实际工作以漫画的形式表现出来。

秘书的职责



例题的答案在第3页漫画上。



答案与解说 正确答案——1)

如果对上司的指示有疑问, 则应该直接请教上司, 而不应询问同事。

书中的主人公

穆英子是菱世食品公司秘书科新来的秘书。

英子性格略显马虎,时常犯点儿错,但在经历着许多失败的同时,在资深秘书田童老师及林博一副总经理的悉心指导下,她逐渐成长为一名合格的秘书。



穆英子

21岁,菱世食品公司秘书科新来的秘书。
虽然有时会出点儿差错,但是却非常勤奋。



田童

27岁,资深秘书。经常温和地对英子进行指导,偶尔显得有些严厉。



林博一

54岁,菱世食品公司副总经理,英子的上司。他是一位温和而感性的绅士,热情地关注着英子的成长。

目 录

第 1 章 秘书的资质

1.1 秘书的心理准备	2
1.2 保守公司机密	6
1.3 意外来客	10
1.4 下班后有约会时	14
1.5 秘书的仪表	18

第 2 章 职务知识

2.1 业务的推进方式	24
2.2 秘书的桥梁职责	28
2.3 秘书的职务界限	32
2.4 秘书的常规业务	36
2.5 秘书的非常规业务	40
2.6 上司不在时协助同事	44

第 3 章 一般知识

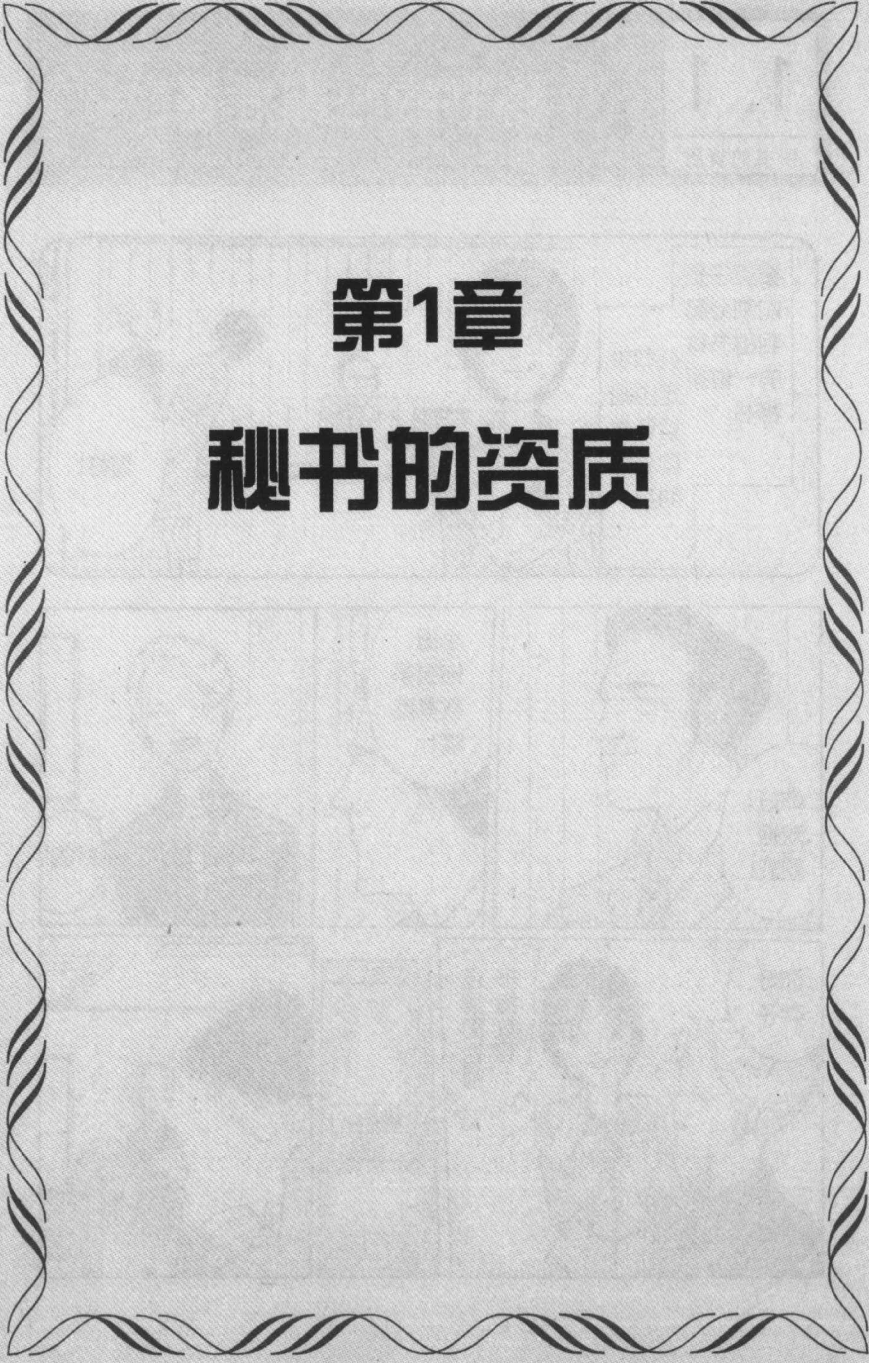
3.1 关于市场营销	50
3.2 公司的种类和构造	54
3.3 人力资源管理	60
3.4 会计用语	66

第4章 礼仪与接待

4.1 问候与人际关系	72
4.2 接受意见	76
4.3 接待来客时的心理准备	80
4.4 陪同接待来客	84
4.5 上茶的方式	88
4.6 席 位	92
4.7 电话应答	96

第5章 技 能

5.1 举行会议时.....	102
5.2 熟练使用图表	108
5.3 向上司转交寄来的文件时的注意事项	114
5.4 整理名片	118
5.5 各种资料的整理和管理	124
5.6 公务用品和办公用具	130
5.7 办公室环境的整理	134



第1章

秘书的资质

1.1

秘书的资质

秘书的心理准备





那么,下面就是我们提出的问题了

问题

以下是英子在接受林副总的指示时应注意的地方, 请从中选出您认为不恰当的选项。

- 1) 接受上司的指示后如发现指示中有自己不明白的地方, 应向资深秘书询问如何处理。
- 2) 应做好笔记, 如怎么做, 到什么时候截止等。
- 3) 指示结束后复述一遍, 向上司做出确认。

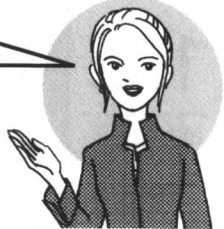


答案与解说 正确答案……1)

如果对上司的指示有疑问, 则应该直接请教上司, 而不应询问同事。

资深秘书经验谈

秘书的职责就是支持和辅助上司，促使上司能够舒适、高效地专心进行工作。所以身为秘书必须有“甘当无名英雄”的心理准备。



接受指示时应注意的地方

按照指示正确行事是基本要求中的基本。接受指示时应留意的地方如下所示。

- 有什么不明白的地方，应在上司全部说完后，一并向上司提出。
- 若干个指示相互冲突的时候，应确认优先顺序。
- 做好笔记，不应单纯依赖记忆力。
- 不可根据自己的判断采取与指示不相符合的措施。
- 严格遵守时间要求，并在工作完成后提出报告。

相反地，如果没有上司的指示就完全不工作，又会令上司感到厌烦、苦恼。所以对于日常的杂务等工作，秘书应主动处理。

自己的失误和上司的失误

秘书自己注意到工作上可能出现了失误时，应马上将情况向上司汇报并道歉，请求上司做出判断。上司指出失误时，秘书应马上道歉，此时不管有什么理由，道歉都是必不可少的。但是，上司也是普通人，也难免会犯错误。当秘书注意到上司的工作失误时，应向上司确认并请求指示，而不可自己随意判断、处理。

★ 秘书工作常识

■ 收到上司的指示，要求准备资料时

○ 不仅应仔细完成工作，而且还必须保证按时完成。

■ 在按照自己上司的指示准备资料时，其他的上司（部长）突然交来紧急的工作。

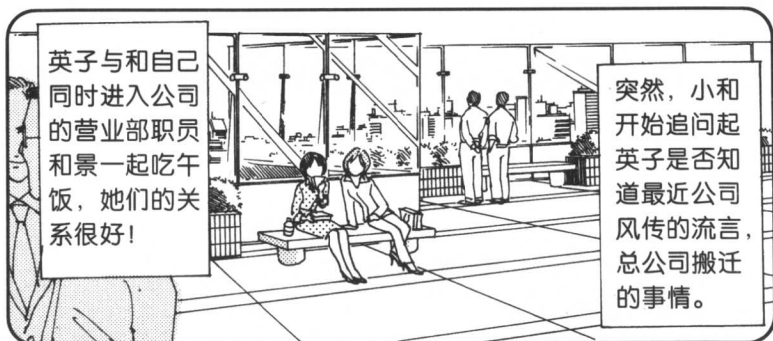
× 既然部长交来的工作是急活儿，就先完成部长的工作。

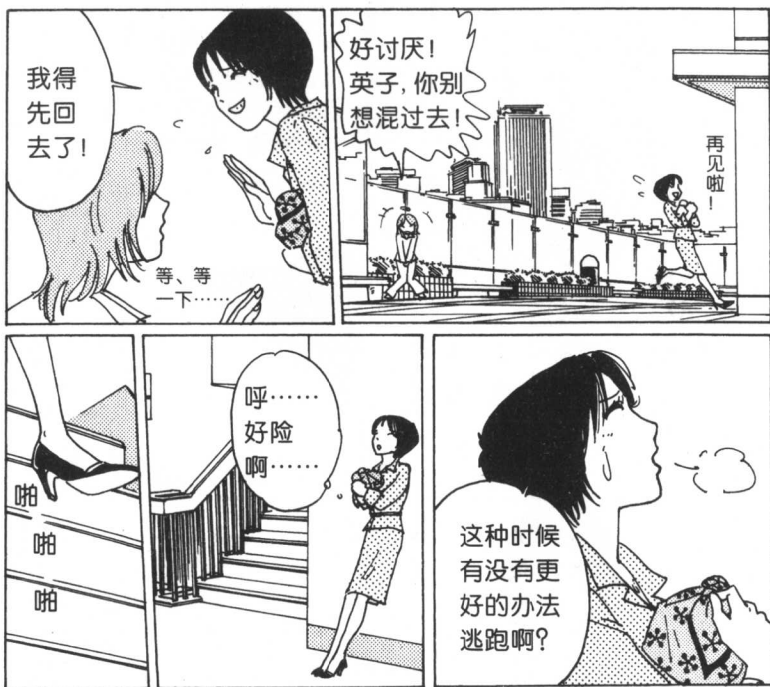
○ 请求自己的上司就两项工作的优先顺序做出判断。

1. 2

秘书的资质

保守公司机密





那么,下面就是我们提出的问题了

问题

营业部的小和向秘书英子询问有关总公司搬迁计划的传言。英子对于这件事情略有所知。此时, 英子应该将自己知道的情况告诉小和吗? 请选出恰当的选项。

- 1) 请对方向直接放出传言的人询问。
- 2) 告诉对方, “既然这么感兴趣, 不如自己调查一下!”
- 3) 告诉对方自己从来没听说过这种传言, 也不知道这件事。



答案与解说 正确答案……3)

避免使用可能刺激对方的语言。聪明的做法是告知对方自己并不知情，以防其不断追问。