

职场实战图解

初级



图解初级秘书

基础 问答

〔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

中国财政经济出版社

118



图解初级秘书

基础问答

（日）堀江美津子 著 李海英 译

中国财政经济出版社

中国财政经济出版社

职场实战图解

图解初级秘书基础问答

〔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: 01-2005-2283 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的基本要领、内容,而且还说明了秘书工作的很多细节、重点。同时,增加了针对相应知识点总结和实际应用案例部分,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

图解初级秘书基础问答/(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 7-03-015956-X

I. 图… II. ①特… ②徐… III. 秘书学-问答 IV. C931.46-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 081949 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:6 7/8

印数:1—7 000

字数:160 000

定 价:22.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

Original Japanese language edition
Manga de Wakaru Hisho Kentei 3-kyu(Kanzen Kouryaku)
By Kabushiki Kaisha TREND-PRO
Copyright © 2004 by Kabushiki Kaisha TREND-PRO
Published by Ohmsha, Ltd.
This Chinese version published by Science Press, Beijing
Under license from Ohmsha, Ltd.
Copyright © 2005
All rights reserved

マンガでわかる秘書検定3級 完全攻略
株式会社トレンド・プロ オーム社 2004

著者简介

特人的漫画广告有限公司

作为日本最早开创漫画广告和商务漫画这一领域的公司而闻名。近年来积极投身于漫画经管类图书的出版活动,尤其在借助适当的漫画来提高学习效率的图书制作、研究与开发方面投入了很大的精力。对此,介绍日本的漫画商务的海外媒体也曾有过报道,其今后的发展也引起了国际上的热切关注。

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

■ 本书的基本构成

· 本书结构和秘书考试试题项目的结构相同,由理论3章,技巧2章共5章构成。

· 本书对秘书测试中可能考到的范围内的全部项目都进行了解说。

· 本书从过去的出题倾向中,总结出了出题频率比较高的项目,以漫画的形式进行说明,并将其中出题频率特别高的项目以“要点”的形式特别提出来,以便形成可以高效学习的结构。

■ 使用本书的高效的学习法

Step 1

阅读“漫画”,学习经常出题的问题。



作为助手的秘书

作为秘书的素质要求

什么是最容易出错的心理现象?

1. 在人际交往中,人们往往会出现一些心理偏差,如首因效应、近因效应、晕轮效应等。这些心理偏差会影响人们对别人的评价和交往。因此,在人际交往中,要注意克服这些心理偏差,做到客观、公正、全面地评价别人。

2. 在人际交往中,人们往往会出现一些心理偏差,如首因效应、近因效应、晕轮效应等。这些心理偏差会影响人们对别人的评价和交往。因此,在人际交往中,要注意克服这些心理偏差,做到客观、公正、全面地评价别人。

作为社会成员的基本素质

1. 社会成员应该具备的基本素质包括:政治素质、业务素质、身体素质、心理素质、道德素质等。这些素质是构成一个合格的社会成员的基本条件。因此,社会成员应该不断加强自身素质的培养,做到全面发展。

2. 社会成员应该具备的基本素质包括:政治素质、业务素质、身体素质、心理素质、道德素质等。这些素质是构成一个合格的社会成员的基本条件。因此,社会成员应该不断加强自身素质的培养,做到全面发展。

Step 2

阅读“要点”,深入理解经常出题的问题。



Step 3

阅读“解说”,进一步了解不易理解的问题。

作为秘书的心理素质

1. 作为秘书,应该具备良好的心理素质,包括:自信、乐观、坚韧、冷静等。这些心理素质是秘书做好工作的基础。因此,秘书应该不断加强自身心理素质的培养,做到全面发展。

2. 作为秘书,应该具备良好的心理素质,包括:自信、乐观、坚韧、冷静等。这些心理素质是秘书做好工作的基础。因此,秘书应该不断加强自身心理素质的培养,做到全面发展。

作为秘书的沟通技巧

1. 作为秘书,应该具备良好的沟通技巧,包括:倾听、表达、协商、调解等。这些沟通技巧是秘书做好工作的关键。因此,秘书应该不断加强自身沟通技巧的培养,做到全面发展。

2. 作为秘书,应该具备良好的沟通技巧,包括:倾听、表达、协商、调解等。这些沟通技巧是秘书做好工作的关键。因此,秘书应该不断加强自身沟通技巧的培养,做到全面发展。

书中的主人公

高英子是日夕物产公司秘书科新来的秘书。有点冒失的英子虽然时不时常犯点儿小错，但在资深秘书杜湘老师以及上司金安康副总经理的悉心指导下，她已逐渐成长为一位合格的秘书。



高英子

21岁，日夕物产秘书科新来的秘书，虽然偶尔会出点差错，但却是非常的勤奋。



杜 湘

26岁，与高英子同在秘书科。作为资深秘书，经常耐心而又严格地指导英子的工作。



金安康

55岁，日夕物产公司副总经理，英子的上司。他是一位亲切和蔼的绅士，热切地关注着英子的成长。

目 录

第 1 章 秘书的资质

重要度

★★★ 1.1 作为助手的秘书	2
★☆☆ 1.2 为了得到信任	8
★★★ 1.3 秘书应具备的能力	10
★★★ 1.4 秘书的仪表	16

第 2 章 职务知识

重要度

★★★ 2.1 秘书的职能和职责	22
★★☆ 2.2 秘书的职务界限	28
★★★ 2.3 常规业务	32
★★☆ 2.4 非常规业务	38
★★☆ 2.5 上司不在的时候	42
★★★ 2.6 提高工作效率	46

第 3 章 一般知识

重要度

★★★ 3.1 常用商务英语	52
★★☆ 3.2 企业相关基础知识	58
★★☆ 3.3 经营管理相关知识	62
★★★ 3.4 人力资源管理的相关知识	64
★★★ 3.5 会计、财务相关知识	70

☆☆☆ 3.6 市场营销相关知识	76
☆☆☆ 3.7 支票、汇票和债权债务	78

第4章 礼仪与接待

重要度

★★★ 4.1 人际关系与寒暄问候	82
★★☆ 4.2 说话的方式	86
☆☆☆ 4.3 聆听的方式	88
★★★ 4.4 接受忠告	90
★★☆ 4.5 接受命令、指示	94
★★☆ 4.6 指导新人工作	96
☆☆☆ 4.7 汇报的方式	98
☆☆☆ 4.8 说明、委托的方式	100
★★★ 4.9 待客用语	102
★★☆ 4.10 待客心得	104
★★☆ 4.11 接待与通报	106
★★★ 4.12 待客流程①	108
★★☆ 4.13 待客流程②	114
☆☆☆ 4.14 根据状况接待来客	118
★★★ 4.15 接电话的方式	120
☆☆☆ 4.16 转接电话和打电话的方式	126
☆☆☆ 4.17 根据状况进行电话应答	128
★★★ 4.18 丧事相关业务及礼节	130
☆☆☆ 4.19 喜事相关业务与礼节	138
★★☆ 4.20 礼尚往来	140

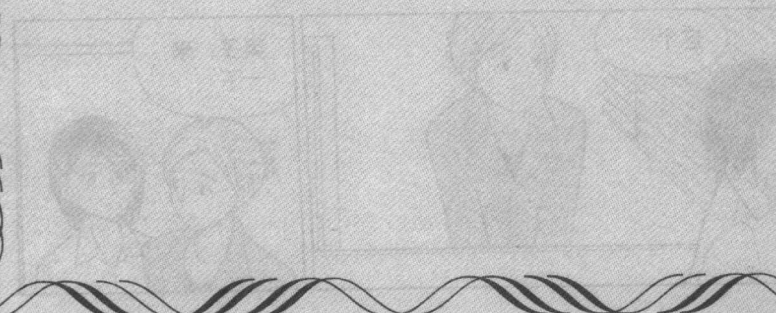
第5章 技 能

重要度

☆☆☆ 5.1	会议的种类和目的	144
★★★ 5.2	会议的准备工作	146
★★☆ 5.3	会议当日的业务	154
★★☆ 5.4	商业文件基础知识	158
☆☆☆ 5.5	笔记的记法	160
★★★ 5.6	绘制图表	162
★★★ 5.7	收发文件	170
★★★ 5.8	整理名片	174
★★☆ 5.9	文件管理用具	180
★★☆ 5.10	各种资料的整理和管理	184
☆☆☆ 5.11	日程管理	188
★★☆ 5.12	维持良好的室内环境	192
★★★ 5.13	办公室的设计与整理	196
★★☆ 5.14	公务用品和办公设备	202

第1章

秘书的资质



作为助手的秘书

高英子是新分配到秘书科的秘书，公司决定让她担任金副总经理的助手。

您好，我叫高英子。

不好意思，能让我打扫一下吗？

好的，辛苦了！

谢谢！

嗯，我帮您沏杯茶吧？

谢谢！

这个……

英子，来一下

问题：下面是英子在工作中应注意的地方，请从中选出您认为不恰当的选项。

- 1) 即使是日常工作也应先取得上司的认可，以防止在工作中出现失误。
- 2) 在听取上司指示的时候应做好笔记。
- 3) 听完上司的指示后，向上司确认需要确认的部分。
- 4) 完成上司分配的工作后，马上向上司汇报。
- 5) 在听完上司的意见后，根据上司的立场陈述自己的看法。



答案与解说 正确答案为 1)，秘书自己能够做出判断的日常工作，不必一向上司进行确认。



资深秘书经验谈

秘书的主要职责是担任上司的“助手”。因此,做好成为助手的基本的心理准备便成了一切工作的基础,请用心掌握和学习。

作为助手的心理准备

为了使上司能够专心本业,才设置了秘书职位,因此秘书的职责就是支持和协助上司开展工作,秘书的主要业务就是日常杂务等。

具体包括:

◎ 接待来客、接电话及传达信息

◎ 整理和准备资料

◎ 调整上司的日程安排、编制日程表

◎ 打扫、整理办公室

.....

这些工作乍一看起来似乎很简单,但是对于上司的工作却具有重大的意义,所以秘书应认识到这些工作最终对企业的活动将会做出很大贡献。

但是,如果任何事情都要先取得上司的指示,反而会令上司感到更加烦恼。因此,秘书应努力做到自己进行判断,决定可否去做。

虽说这些工作都是杂务,但是却也不能机械地进行,因此秘书应经常思考如何才能更加有效、更加正确地开展工作的,并用心进行改善。

作为沟通媒介的秘书

通常配有秘书的上司交际面都比较广,因此秘书应把握好上司的交友关系并发挥沟通媒介的作用。

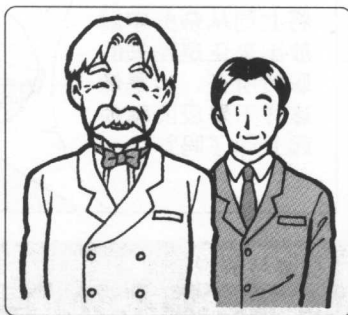
上司



秘书



客户、公司员工



秘书作为沟通媒介,在连接上司与公司内外的关系上承担着重要的职责。

现代社会,电子化、网络化已经深入到了生活中的各个角落,企业中的许多业务也能够通过自动化实现便利化。但是调整人际关系使其合理化却要困难得多。此时,秘书所承担的沟通媒介的职能就显得格外重要。

秘书在业务上接触到的对象大致可以分为“客户”、“公司职员”两种类型,与他们接触时应注意的要点如下。

◎ 客户

秘书作为公司的“形象代言人”,经常要和公司之外的客户接触,所以应礼貌地接待客户,避免失礼。此外,秘书接触上司私交好友等的机会也比较多,应加以足够的注意。

◎ 公司职员

在公司内部,秘书还必须担当自己的直属上司和其部下、其他高管及其他部门的管理人员和职员之间的桥梁。秘书必须将公司内部流传的各种各样的信息无差错地传递给自己的上司。

而且,秘书还应处理好自己和公司里的上下级以及同事之间的关系。确保自己和同事之间合作愉快,这一点很重要。所以,秘书应注意构筑良好的人际关系网络。

成为上司的左膀右臂

秘书应在理解上司的基础上开展业务,这在协助上司进行工作时很重要。理解上司应从上司对工作的基本态度开始,深入理解上司的行为模式和思考方式等。

秘书不能选择上司,也不应以自己为标准评价上司,而应明确自己助手的立场,并根据上司的行为采取相应的措施。

什么是秘书的基本心理准备?

★例 题

以下是秘书英子注意到的可以取得上司信任的问题,请从中选出您认为不适当的选项。

1) 为了进一步了解上司,应对上司的资产状况进行详细地调查。

2) 当其他部门的员工问及上司的具体业务时,回答对方自己也不清楚。

3) 只要是上司指示的工作,即使是上司的私事,也应和其他工作同样用心完成。



☆解 答

秘书掌握上司的私人情况,主要是为了能够做好辅助工作,顺利开展业务。但是,秘书在了解上司的私人情况时不可刺探上司的隐私,如上司的资产情况。

答案是 1)

● 关于作为上司的助手必备的心理准备

◎ 除此之外,秘书也经常会遇到下面这些问题。

- × 指出并纠正上司的错误。
- × 积极为上司的工作出谋划策。
- × 转接某个以个人名义打进的电话时,询问对方与上司的关系。
- 不能因为自己是秘书,就自觉有优越感。
- 注意自身修养,积累知识。
- 注意增加他人对自己的好感。
- 对于机密事件,表现出“不知情”的姿态。