



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

商务秘书 实务与训练教程

SHANGWU MISHU
SHIWU YU XUNLIAN
JIAOCHENG

主编 刘森



西南财经大学出版社



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

商务秘书 实务与训练教程

SHANGWU MISHU
SHIWU YU XUNLIAN
JIAOCHENG

主 编 刘森
副主编 谌黔萍



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务与训练教程/刘森主编. —成都:西南财经大学出版社,
2006.8

ISBN 7-81088-554-5

I.商... II.刘... III.商务—秘书—高等学校—教材 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 099389 号

商务秘书实务与训练教程

主编:刘森

责任印制:杨斌

责任编辑:侃悟 邱荣国

封面设计:杨红鹰

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.net
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸:	170mm×240mm
印 张:	16
字 数:	305 千字
版 次:	2006 年 8 月第 1 版
印 次:	2006 年 8 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 7-81088-554-5/G·034
定 价:	26.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

高职高专系列规划教材

《财务会计》

《财务会计同步练习》

《成本会计》

《会计基础》

《基础会计综合模拟实训》

《资产评估——全案模拟与操作》

《现代企业管理》

《电子商务基础与实训》

《现代仓储与配送运作管理》

《国际货运代理实务操作》

《大学新语文》

《商务秘书实务与训练教程》

《经济应用文写作》

《实用商务英语教程》

《经济法》

《经济法课程随堂练习》

《经济学原理》

《计算机基础教程》

《计算机网络技术》

《导游实务》

高职高专系列规划教材编委会

主 任：陈玉华（成都航空职业技术学院副院长）

副主任：许丹雅（四川商务职业学院副院长）

凌 红（成都职业技术学院副院长）

委 员：吴启恒（四川天一学院副院长）

王永莲（四川交通职业技术学院副院长）

李开勤（四川电力职业技术学院副院长）

周仁贵（四川托普信息技术职业学院管理系主任）

杨华书（四川管理职业学院教务处处长）

编写说明

为了适应社会对技能型人才的需要,教育部明确提出要大力发展高职高专教育。这促进了高职高专教育的迅猛发展,并逐渐形成了与普通高等教育并驾齐驱的态势。但高等职业教育有其自身特点,在教育理念、教育体制、教学内容和教学方式等方面与普通高等教育模式存在较大差异。高等职业教育培养目标十分清晰准确,即定位于培养高技能应用型专门人才。高职高专要办出特色,在教材建设上,就是要能准确体现高职高专特色,能尽快反映企业或行业发展的最新成果。

原有的高职高专教材,对过去的高等职业教育起到了积极作用。但内容陈旧,不成体系,与当前的就业市场联系不够紧密,实用性和实践性不强,职业特色不够鲜明,已不能满足高职高专教育发展的需要。因此,编写一套具有高职高专特色的系列教材有重大的现实意义。

鉴于此,我们与西南财经大学出版社合作,组织了成都航空职业技术学院、四川商务职业学院、成都职业技术学院、四川交通职业技术学院、四川电力职业技术学院、四川托普信息技术职业学院、四川天一学院、四川管理职业学院等学院的老师共同编写了高职高专系列规划教材。

该系列教材编写的指导思想是:第一,根据高职高专教育的特点,以就业岗位群或行业为主,兼顾学科分类;第二,以服务为宗旨,以就业为导向;第三,坚持与“双证制”紧密衔接;第四,遵循继承、突破、创新和超越的原则,着力向精品化、立体化发展。本系列教材融入了国内相关院校的先进教学成果,并且借鉴了相关优秀教材的编写方法,以学生就业所需的专业知识和操作技能为着眼点,突出高职高专教学的实用性和可操作性,强化实际训练,尽可能做到“教师易教,学生乐学,技能实用”。

为了编好该系列教材,在西南财经大学出版社的支持下,我们进行了多次磋商、讨论。首先,成立了由成都航空职业技术学院副院长陈玉华教授任主任,四川商务职业学院副院长许丹雅副教授、成都职业技术学院副院长凌红副教授任副主任,其他院校主管教学的副院长和相关负责领导参加的编委会。在编委会的组织、协调下,规划了第一批财务与会计、工商管理、物

流、旅游管理、计算机（含电子商务）、财经基础、统计、法学、国际商务等十大系列三十余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织策划第二批教材，对该系列教材加以补充完善。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，组织各院校具有丰富教学经验并有副教授以上职称的教师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后编写。同时，每一种教材，都邀请了不同院校的教师参加编写，以取长补短。

经过多方的努力，该系列教材终于与读者见面了。在此，我们对八所院校领导和相关工作人员的大力支持，对各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

高职高专系列规划教材编委会

2006年7月

前 言

随着我国市场经济的高速发展,商务秘书工作已经成为21世纪的热门职业之一,但同时也对商务秘书从业者提出了更高的要求,要求秘书不仅是训练有素地处理办公事务的熟手,也成为商务高层管理人员的得力助手。鉴于此,我们遵照教育部关于高职高专教育教材的要求,编写了本教材。本教材既可作为职业院校商务秘书专业、涉外秘书专业的商务秘书实务课程教材,也适用于从事或将要从事秘书职业的人员作为业务进修及业务指南之用。本教材的特色:

一、理论指导,突出实训

本教材不强调理论知识的完整性和系统性,而着重突出能力培养的整体性、知识的应用性,将知识落实到学生能力的培养上。

在这样的指导思想下,本教材采用模块式教学结构,每一章内容分为实务与训练两大模块,实务模块主要解决“做什么”的问题,训练模块主要解决“怎样做”的问题。

每一个实务模块里都有案例贯彻始终:模块开始的案例导入,中间的参考案例和最后的案例分析提示,在学习秘书实务的相关知识后,要将这些知识运用到案例分析中去,辨析案例中的秘书的工作有哪些是规范的,哪些是不规范的。这些案例都是秘书工作实践当中出现的真实案例,如果能运用所学习到的商务秘书实务相关知识正确地分析这些案例,在实际工作中也就能够正确处理案例中所涉及到的办公事务。

在每一个训练模块里,有训练的任务和目的,训练分为自我训练和综合训练两大块,自我训练便于学生在课余时间单独训练,综合训练将其他章节内容,甚至其他相关课程内容进行整合训练。综合训练部分是本教材的一大特色,有情景设计,有操作方案的制作步骤,有教师的考核方法,这样可大大节约授课教师设计实训情景及方案的时间。

前 言

二、注重将办公自动化及网络知识融入商务秘书的日常工作内容

除了商务秘书工作必有的内容之外，在会议一章里加入了网络会议的内容；在时间管理及工作效率一章内加入了利用 Outlook 进行时间管理的内容；在信息工作里加入了如何利用网络搜索引擎查找信息的内容；在商务文书一章里加入了电子文件的管理内容；在沟通与协调一章里加入了手机沟通的内容等等，力争做到教材内容新颖但不过于超前。

三、与《秘书国家职业标准》教材接轨

本教材遵照《秘书国家职业标准》进行编写，力争让学生在学习后，不仅能成为一个合格的秘书，也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。

本教材的编写分工是：刘森编写第一、四、五、七、九章，并对全书统稿；湛黔萍编写第六章，并负责编写的组织工作；白芮、沈卫编写第二章；尹静编写第三章；刘春华编写第八章；湛华编写第十章。

因为时间仓促，水平有限，本教材不可避免地会有许多疏漏和不足之处，恳请各位专家、同仁及读者不吝赐教！

编者

2006 年 7 月

目 录

第一章 商务秘书实务概述	(1)
第一节 商务秘书的一天	(5)
第二节 商务秘书实务概述	(9)
第二章 商务秘书礼仪实务与训练	(12)
第一节 实务内容模块	(13)
子模块一 商务秘书的仪容礼仪实务	(13)
子模块二 秘书在商务活动中的着装礼仪 实务	(16)
子模块三 商务活动中的日常交际、位次排列 礼仪实务	(22)
子模块四 秘书在商务活动中的举止礼仪 实务	(27)
子模块五 秘书在商务活动中的餐饮礼仪 实务	(29)
子模块六 秘书在商务活动中的礼品馈赠 礼仪实务	(34)
子模块七 知识总结与案例分析	(38)
第二节 实务训练模块	(39)
一、目的与任务	(39)
二、训练	(40)
第三章	(42)
第一节 实务内容模块	(43)
子模块一 办公室环境的维护与管理实务 ...	(43)
子模块二 接打电话实务	(49)
子模块三 办公室邮件的管理实务	(52)
子模块四 商务接待实务	(56)
子模块五 办公室用品的管理实务	(60)
子模块六 值班工作实务	(62)

目 录

子模块七 办公室零用现金的管理及商务 费用报销实务	(66)
子模块八 知识总结及案例分析	(69)
第二节 实务训练模块	(71)
一、目的与任务	(71)
二、训练	(72)
第四章 商务秘书会议管理工作实务与训练	(75)
第一节 实务内容模块	(76)
子模块一 商务会议概述	(76)
子模块二 经理例会的管理工作实务	(79)
子模块三 大中型会议的管理工作实务	(83)
子模块四 网络会议管理实务	(96)
子模块五 知识总结及案例分析	(100)
第二节 实务训练模块	(101)
一、目的与任务	(101)
二、训练	(102)
第五章 商务秘书的时间与效率管理实务与训练	(106)
第一节 实务内容模块	(107)
子模块一 学会管理自己的时间	(107)
子模块二 日常工作时间安排	(111)
子模块三 上司商务旅行日程安排管理 实务	(116)
子模块四 知识总结及案例分析	(125)
第二节 实务训练模块	(128)
一、目的与任务	(128)
二、训练	(129)
第六章 商务沟通与协调工作实务与训练	(132)
第一节 实务内容模块	(133)

目 录

子模块一 商务沟通实务	(133)
子模块二 协调处理冲突实务	(148)
子模块三 知识总结及案例分析	(150)
第二节 实务训练模块	(155)
一、目的与任务	(155)
二、训练	(155)
第七章 商务文书处理及立卷归档实务与训练	(161)
第一节 实务内容模块	(162)
子模块一 商务文书处理程序实务	(162)
子模块二 商务文书立卷归档管理实务	(167)
子模块三 商务电子文件工作实务	(177)
子模块四 知识总结及案例分析	(181)
第二节 实务训练模块	(182)
一、目的与任务	(182)
二、训练	(183)
第八章 商务活动工作实务与训练	(184)
第一节 实务内容模块	(185)
子模块一 签字仪式的准备与服务工作 实务	(185)
子模块二 开业典礼活动实务	(190)
子模块三 企业开放参观活动实务	(193)
子模块四 商务谈判辅助工作实务	(196)
子模块五 知识总结及案例分析	(201)
第二节 实务训练模块	(203)
一、目的与任务	(203)
二、训练	(203)
第九章 商务秘书信息工作实务与训练	(206)
第一节 实务内容模块	(207)

目 录

子模块一 信息的相关知识	(207)
子模块二 收集信息、整理信息和传递、利用 信息	(211)
子模块三 商务信息保密实务	(220)
子模块四 知识总结及案例分析	(225)
第二节 实务训练模块	(227)
一、目的与任务	(227)
二、训练	(228)
第十章 客户服务实务与训练	(229)
第一节 实务内容模块	(230)
子模块一 客户服务相关知识	(230)
子模块二 客户服务程序	(237)
子模块三 知识总结及案例分析	(241)
第二节 实务训练模块	(243)
一、目的与任务	(243)
二、训练	(243)
参考文献	(246)

第一章

商务秘书实务概述

商务秘书实务是什么？本章拟从商务秘书的一天工作中给出答案。使学生能从学习本教材的一开始就对商务秘书工作有一个总体的了解，从而更有针对性地学习，本章从模拟一个商务秘书的一天可能遇到的各种事务性工作入手，尽可能地展示商务秘书实务的全貌以及商务秘书实务的工作流程，让学生结合案例掌握商务秘书实务的有关理论知识。

案例导入：

案例一：助理秘书的一天

邱秘书是立达公司总经理办公室助理秘书。这是7月的一天，星期四。上午8：20邱秘书来到公司，她要提前10分钟左右到达公司，以便做好正式上班前的准备工作。她先打开总经理办公室的窗户通风，然后将空调调到适宜的温度，接着开始整理总经理的桌面，将文件放整齐，并将废纸篓中的垃圾倾倒干净。之后，她回到自己的办公桌前，开始整理自己的办公桌，清扫擦拭桌面和文件柜，并用酒精擦拭电话送话器和传真机的磁头。

8：30，总经理走了进来，邱秘书站起来与总经理打招呼后，立即给他送去一杯咖啡，然后邱秘书就在电脑上录入一份总经理下午谈判急需的合同，这时行政部经理助理王小明带着行政部经理已经签字的报销单来找她报销出租车票，邱秘书用掌握的零用现金为她报销。

快10点时合同录完了，邱秘书将其打印出来交给总经理。趁此时，她赶紧到公司收发室去取回今天的邮件，将其分类、拆封后装入文件夹里。这时桌上的电话响了，是上海君达公司总经理的秘书来电，要与邱秘书商量下周他们公司江总经理一行四人来立达公司商讨关于合作的事宜，邱秘书将其电话转给了总经理的高级秘书林丽来处理这件事。电话刚挂，又来了位客人，来客是腾达公司的公关经理，他想见立达公司的张副总经理，邱秘书告诉来客说张副总经理出差了，下周一可能回来。问他有什么事需要帮助，来客说

下周他们再来，邱秘书将客人送到电梯口后返回办公室。

11点10分，邱秘书接到总经理秘书林丽的电话，要她安排好君达公司来客的食宿，邱秘书问清了对方四人中有几位女士和飞机到达的确切时间后，就立即打电话与宾馆联系客房。这时，张副总经理从西安打来电话，告知他的手提电脑被盗，所有文件丢失，让邱秘书帮他找出相关文件，并电传过去，邱秘书的文件都有备份，所以很快地就找到了相关文件，并立即将其传真给张副总经理。

时钟指向了12点，邱秘书将下午要打的电话在台历上记了一下，然后去公司餐厅就餐。

下午14点，邱秘书按照林丽的安排给几个分公司的经理传真的关于召开分公司经理会议的通知，然后将电话记录本拿出来，将下午要打的几个电话的内容、电话号码、接电话人都记录在电话记录单上，然后将电话一个一个地打出去。打完电话后，邱秘书看了一下工作日志，今天下午是例行的办公室用品发放的时间。她来到保管室，将柜子里的办公用品发放登记簿拿出来，有几个部门的人员来领取了复印纸、信笺、打印机的打印墨水、文件袋等办公用品。邱秘书将其一一填写进发放登记簿，并且还清点了库存的办公用品，看账面余额和实物是否相符。离开保管室时，她还检查了一遍门窗是否关好，然后才放心地离开。

16时，邱秘书返回办公室，她将今天处理完的文件和邮件从“办理完毕”的文件夹里取出来，按照文书立卷的要求将其分门别类地装入不同的案卷中，在邱秘书的文件柜里，尽管文件已经装得很满，但都井井有条，要找文件十分方便。每年文件归档时，邱秘书都只需很短时间就将一年的文件案卷整理好交到档案室归档。

17时20分，总经理秘书林丽将一份紧急文件拿来要邱秘书复印，邱秘书抓紧时间复印完后，拿出登记簿将复印情况登记在册。

在下班之前，总经理又临时安排了几件工作，邱秘书楼上楼下地跑了好几趟，还打印了两份文件。虽然不长，但因为总经理要得急，让邱秘书有点喘不过气来。

时钟指向了18点，这是公司下班的时间。邱秘书微笑着向最后一位离开办公室的同事道了再见后，她走到每一扇窗户前推了推看是否关严，然后检查文件柜是否上锁，每一台电脑是否已关机，最后她关了办公室的总电源，把门锁紧后离开了办公室。

案例简析：

这个案例中，邱秘书的工作就是作为一个公司的助理级秘书所应该做的工作。它包含了一个助理级秘书的一些基本工作内容。这些工作看上去简单，但是，没有强烈的责任感和职业悟性是干不好的。商务秘书工作没有很高深

的理论要求,但是,它对从业人员的素质要求十分全面。从邱秘书的一天工作中我们也可以很快找到关于什么是商务秘书实务的答案:商务秘书实务,就是商务秘书工作的实际事务。

案例二:公司高级秘书的一天

S 商城是坐落于省城的一家大型商业零售企业,其销售额一直位居全省大型商场第一。商城秘书王跃在办公室助理秘书的职位上工作了三年,她很努力,一方面如饥似渴地学习商业知识,熟悉营销业务,另一方面又满怀激情地投入工作,因而深得商城总经理的赏识,在不久前被提拔为总经理的高级秘书,以下就是王秘书所经历的一天。

8月26日清晨,一阵急促的闹铃声打破了王跃酣睡的梦境。此时,距离上班时间还有一个半小时,因为今天是商城在成功开办三个连锁店后,第四个连锁店——某市东方大厦与S商城签约的日子。作为总经理的秘书,王跃必须提前赶到办公室,为即将举行的签约仪式做好各项准备工作。经过一番精心的梳洗打扮,王秘书便迈着自信的步伐向工作单位出发了。

7:30分来到办公室后,王秘书像往日一样,首先把办公室整理了一遍,并给总经理泡好茶。然后打开电脑,从 outlook 中将当天上司的工作日志和自己的工作日志各输出一份。再打开 E-mail 看有无重要邮件。8点左右,总经理来到办公室。王秘书把当天签约仪式的议程和讲话稿,以及今天的工作日志交给了总经理,以便让他熟悉一下讲话的内容。因为上午的签约仪式是在某星级宾馆举行,并在那边举行庆功午宴。王秘书自己则立即赶往商城,去检查会场布置和接待工作是否已安排妥当。

8:20分,王秘书赶到商城四楼会议室,因为上级有关领导和来宾一行人在参观完商场后,要到四楼会议室小憩片刻,而且客人中有省政府、省商务厅有关部门的领导,报社和电视台的新闻记者也要来采访,接待得如何直接关系到商城的形象和合作能否成功。王秘书必须在他们到达之前,认真落实和检查以下工作:(1)会标是否悬挂好;(2)席卡是否按职务放好;(3)茶盘及茶点是否摆好;(4)音响设备是否完好;(5)礼仪接待是否就绪;(6)新闻单位是否到齐。在策划部工作人员及其他人员的协助下,在9点以前终于一切就绪,随后王秘书又安排两位礼仪小姐在会议室负责接待,并通知商城领导班子成员和乐队赶紧到大门口去迎接来宾。

9:20分,在乐队悠扬的乐曲声中,来宾们走进商城的营业大厅。在商城董事长、总经理等人的陪同下,来宾们逐层参观。参观完毕后,时间已是10:20分,来宾们又在总经理的陪同下前往某星级宾馆举行签约仪式,王秘书比他们提前了15分钟赶到宾馆,尽管昨天下午她就已经和助理秘书钟苗一起做好了签字仪式的一切准备工作,但她还是有点不放心,提前到是为了再

做一次检查。当时针指向 11 点，签字仪式的最后一道程序结束了，各方签字人热烈握手，并相互祝贺。此时，王秘书的心才完全放下来，这个月的一件大事到此终于圆满结束了。

当午宴结束，王秘书赶到商城办公室时，已经是下午 2:30 分了，正好到了上班时间。她刚进办公室，就有两位顾客拎了一双鞋子来找总经理讨说法。经历过太多投诉处理的王秘书早已处变不惊。待两位顾客坐下后，年轻的女顾客开始发话：“7 月 26 日，我在你们商城为我母亲买了双皮鞋，谁知才穿了一个月，后跟就脱胶了。我母亲已是六十多的人，平时穿鞋很爱惜，所以我认为这鞋的质量有问题，希望调换或者退款。可是二楼鞋帽部负责人的答复和处理不能使我们满意，要求总经理给个说法。”王秘书客气地对两位顾客说：“今天总经理不在，我代表他处理这件事。首先，我代表商城向你们表示道歉！你们有什么要求，我们会尽量让你们满足！”然后便陪同到二楼的鞋帽部，专门为那位母亲调换了一双鞋子。那两位顾客很是感动，高兴地离开了。

王秘书处理完那两位顾客的投诉回到办公室时，已是下午 3 点了。在这个空档时间里，她抓紧时间召集了一个采购办公设备的协调会，把草拟好的采购方案拿到会上讨论通过后，交由采购部门去采购。之后，她又打开电子邮箱，看到公司员工刘娜发来的一份会议评估表，王秘书作了一些修改，又写了几句表扬和鼓励的话后给刘娜回了邮件。这是王秘书每天必须要做的一件事，通过网络与职工沟通是她作为高级秘书的一个职责。

下午 4:30 分，总经理回到办公室。尽管今天的签约圆满完成，但他觉得要把握市场行情，进行成功的经营决策非得抓好信息工作不可。于是他打电话询问王秘书这个月的信息调研报告是否完成，王秘书说因为今天上午的签约仪式耽搁了一下，所以还没草拟完，准备今天晚上加班完成。总经理打来的电话刚刚放下，另一个电话铃又响了，王秘书拿起电话，是一位客户打过来的咨询电话，说是本市百货大楼为庆祝建店四十周年，将对所有商品大幅度优惠出售，问 S 商城是否有打折的意向。王秘书立即向总经理作了汇报。总经理得此信息后，便指示她马上通知各商品部经理到四楼会议室开会，商量对策。会议一直开到下班时间，他要求商场部门经理马上通知各柜台组长带人到市百货大楼采价，然后确定本商城同类商品的价格，并下令晚上加班把优惠的标签附在原价签底下。会议结束后，已是晚上 7:45 分了。

当王秘书带着几分倦意，以及对明天的企盼走出商城时，市中心的钟楼传来了八下钟声。

案例简析：

与案例一比较，我们可以发现案例二中，王秘书的工作实务与邱秘书的工作实务有些不同。王秘书是公司的高级秘书，她所干的工作与助理级秘书