

中级

职场实战图解



图解中级秘书

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

图解中级秘书

中级



图解中级秘书

问题

中国轻工业出版社 编

中国轻工业出版社

中国轻工业出版社

职场实战图解

图解中级秘书实战问题

〔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: 01-2005-2281 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,不仅道出了中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,以及参加中级秘书职业资格考试的人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

图解中级秘书实战问题/(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 7-03-016337-0

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 116365 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:5 1/4

印数:1—7 000 字数:134 000

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。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。

每一个标题下,将秘书的实际工作以漫画的形式表现出来。



例题的答案在第3页漫画上。



答案与例题 答案是3)

上司的种种态度对于助手来说,并非必须了解的信息,所以秘书没有必要知道。



那么,下面就是我们提出的问题了

问题

以下请秘书小林认为应该了解和询问自己的上司,蔡明夫副总经理的情况。请从中选出不合适的项目。

- 1) 上司的兴趣
- 2) 上司的家庭状况
- 3) 上司的婚姻状况

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。

对年轻秘书的建议

秘书并不仅仅是上司的助手,同时还承担着对上司和公司内外关系进行调节和沟通的职责。因此,秘书应该有意识地、自觉地认识到,自己是人与人之间关系沟通的桥梁。



● 把握自己的位置

秘书最根本的职责就是推动上司的工作顺利进行,并承担相应的职务。因此,即使是在代替上司进行某项工作的时候,秘书的身份从根本上来说仍然是助手,而不是上司的代理人。

● 了解上司

能够对上司的爱好和性格了如指掌,往往就能顺利地做好上司助手的工作。只有深入了解了上司,才能够随机应变,并对上司照顾周到。

● 建立良好的人际关系

秘书是上司对外的窗口,这种工作性质决定了她与外界接触的机会很多。因此作为秘书,必须具备良好的建立人际关系的能力。

秘书这种工作接触一般职员的机会比较少,因此有必要积极主动地与他们进行沟通。

● 取得上司的信赖

秘书不仅应能够做好工作,还必须取得上司的信任,并努力成为上司不可或缺的助手。只有获得了上司的信赖,才能说已经成为一个合格的秘书。

★以下是从秘书的角度提出的问题

■在原则上要求制作资料的指示时

○不仅迅速准确地完成工作,还必须考虑时间问题。

■正在依据上司(副总经理)的指示制作资料时,其他的上司

(部长)突然说:

×既然部长说:

○拜托副总经理

常见的或大家都关注的问题在这里介绍。

书中的主人公

林薰是菱与公司秘书科新来的秘书，她虽然偶尔有点儿马虎，时不常的犯点儿小错，但随着工作经验的积累，并在资深秘书安老师以及原副总的悉心指导下，她逐渐成长成为一名合格的秘书。



林薰

23岁，菱与公司秘书科新来的秘书，虽然偶尔会出点儿差错，但却是非常的勤奋。



安美奈

29岁，秘书科的资深秘书。总是悉心指导小林的工作，偶尔也会显得比较严厉。



原明夫

56岁，菱与公司副总经理，林薰的上司。他是一位温和而感性的绅士，热切地关注着小林的成长。

目 录

第 1 章 秘书的资质

- 1.1 秘书的心理准备 2
- 1.2 应对公司内部传言(保守公司机密) 6
- 1.3 上司取消预定的会议 10
- 1.4 在被吩咐不要转接电话的情况下..... 14
- 1.5 秘书的仪表礼仪 18

第 2 章 职务知识

- 2.1 接待意外来宾 24
- 2.2 向上司进言 28
- 2.3 上司不在时的业务 32
- 2.4 秘书作为桥梁的职责 36
- 2.5 交易伙伴的重要领导突然逝世 40
- 2.6 秘书的职务界限 44

第 3 章 一般知识

- 3.1 常用商务英语 50
- 3.2 关于企业的基础知识 56
- 3.3 经营管理基础知识 60
- 3.4 会计、财务、税务知识 64
- 3.5 本票、支票等金融知识 70

第4章 礼仪与接待

4.1 职场用语的准确使用	78
4.2 接受指示	80
4.3 汇报的方式	84
4.4 电话应答	88
4.5 来客接待	92
4.6 座次安排	96
4.7 喜事时的礼节(仪容)	100
4.8 喜事时的业务	104
4.9 丧事时的业务	108
4.10 礼尚往来(以日本礼仪为例)	112

第5章 技能

5.1 举行会议时.....	118
5.2 制作事务性文书	122
5.3 制作信函	126
5.4 绘制图表	130
5.5 处理接收的文件	136
5.6 处理机密文件	140
5.7 各种资料的整理和管理	144
5.8 日程变更时的处理方式	148
5.9 办公室的设计和整理	152

第1章

秘书的资质



1.1

秘书的资质

秘书的心理准备

林薰是刚刚分配到秘书科的新秘书。她在经验丰富的资深秘书安美奈的指导下，担任原明夫副总经理的助手。



请多关照!



小林，别紧张，放松些工作就可以了!

啊? 是!



有什么不明白的就马上问安老师!

什么都可以问啊!



那么，让我们从最初的工作开始吧!

是!



她对自己会被分到秘书科工作，完全没有心理准备!



那么,下面就是我们提出的问题了

问题

以下是秘书小林认为应该知道的关于自己的上司，原明夫副总经理的情况。请从中选出不合适的项目。

- 1) 上司的兴趣
- 2) 上司的家庭状况
- 3) 上司的纳税额度



答案与解说 答案是3)

上司的纳税额度对于助手来说, 并非必须了解的信息, 所以秘书没有必要知道。

对年轻秘书的建议

秘书并不仅仅是上司的助手，同时还承担着对上司和公司内外的关系进行调节和沟通的职责。因此，秘书应该有意识地、自觉地认识到，自己是人与人之间关系沟通的桥梁。



● 把握自己的位置

秘书最根本的职责就是推动上司的工作顺利进行，并承担相应的杂务。因此，即使是在代替上司进行某项工作的时候，秘书的身份从根本上来说仍然是助手，而不是上司的代理人。

● 了解上司

能够对上司的爱好和性格了如指掌，往往就能顺利地做好上司助手的工作。只有深入了解了上司，才能够随机应变，并对上司照顾周到。

● 建立良好的人际关系

秘书是上司对外的窗口，这种工作性质决定了她与外界接触的机会很多。因此作为秘书，必须具备建立良好的人际关系的能力。

秘书这种工作接触一般职员的机会比较少，因此有必要积极主动地与他们进行沟通。

● 取得上司的信赖

秘书不仅应能够做好工作，还必须取得上司的信任，并努力成为上司不可缺少的助手。只有获得了上司的信赖，才能够说已经成为了一个合格的秘书。

★ 以下是从常识的角度提出的问题

■ 在接到上司要求制作资料的指示时

○ 不仅应谨慎周到地完成工作，还必须考虑时间问题。

■ 正在依据上司（副总经理）的指示制作资料时，其他上司（部长）突然就一些紧急工作要求协助。

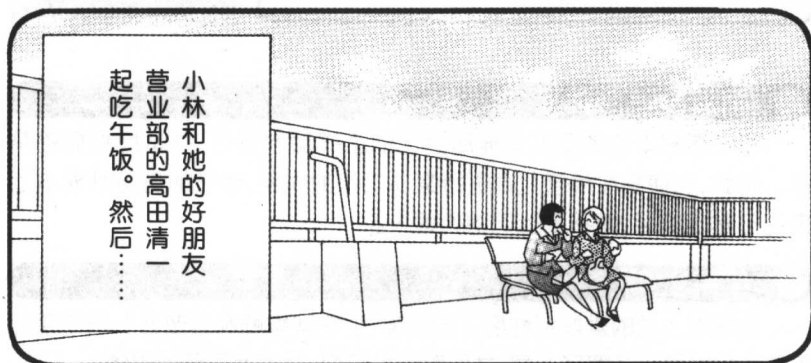
× 既然部长送来的是紧急任务，那么就应先做部长的任务。

○ 拜托副总经理就两项工作的优先次序做出判断。

1.2

秘书的资质

应对公司内部传言 (保守公司机密)





那么,下面就是我们提出的问题了

问题

营业部的高田清听说了一些有关某营业所搬迁计划的传言,于是她便向秘书小林询问。小林对于这件事情略有些了解。此时,小林可以将所知情况告诉高田清吗?请从下列选项中选出合适的答案。

- 1) 告诉高田清,“没听说过啊!我也不知道!”
- 2) 斩钉截铁地对高田清说:“我有保守机密的义务,所以不能告诉你。”
- 3) 对高田清说:“不久就会正式公布的,你再等等吧!”



答案与解说 答案是1)

应避免刺激对方的好奇心。所以聪明的做法是,告知对方你对情况也不清楚,以避免对方继续追问。