

中级

职场实战图解



图解中级秘书

基础问答

〔日〕特人的漫画广告有限公司 著
吴晓兰 李 雪 译



科学出版社
www.sciencep.com

职场实战图解

图解中级秘书基础问答

〔日〕特人的漫画广告有限公司 著

吴晓兰 李 雪 译

科学出版社

北 京

图字: 01-2005-2284 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证书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。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,以及参加中级秘书职业资格证书考试的人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

图解中级秘书基础问答/(日)特人的漫画广告有限公司著;吴晓兰,李雪译. —北京:科学出版社,2005

(职场实战图解系列)

ISBN 7-03-016336-2

I. 图… II. ①特… ②吴… ③李… 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 116369 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:7 3/8

印数:1—7 000

字数:174 000

定 价:22.00 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

■本书的基本结构

本书共5章,由3章理论和2章实用技巧组成。

■如何高效地使用本书

Step 1

阅读“漫画”,学习经常出题的问题。



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。



书中的主人公

林英子是菱代电工公司秘书科新来的秘书。有点冒失的小林虽然时不时地犯点儿小错,但在资深秘书安一惠老师以及原英明副总经理的悉心指导下,她逐渐成长为一名合格的秘书。



林英子

23岁,菱代电工公司秘书科新来的秘书,虽然偶尔会出点儿差错,但却是非常勤奋。



安一惠

27岁,与林英子同在秘书科。作为资深秘书,经常耐心而又严格地指导小林的工作。



原英明

53岁,菱代电工公司副总经理,林英子的上司。他是一位亲切和蔼的绅士,热切地关注着小林的成长。

目 录

第 1 章 秘书的资质

重要度

- ★★★★ 1.1 担任秘书职务 2
- ★★☆ 1.2 做好助理工作的心理准备 8
- ★★★★ 1.3 秘书应具备的能力 12
- ★★★★ 1.4 秘书应具备的品格 20
- ★★☆ 1.5 秘书的仪表 24

第 2 章 职务知识

重要度

- ★★★★ 2.1 秘书的职责 28
- ★★☆ 2.2 秘书的分类 34
- ★★★★ 2.3 秘书的职务界限 36
- ★★☆ 2.4 向上司进言 42
- ★★☆ 2.5 秘书的常规业务 44
- ★★☆ 2.6 秘书的非常规业务 48
- ★★★★ 2.7 上司外出时的工作 52
- ★★☆ 2.8 工作效率化 58

第 3 章 一般知识

重要度

- ★★★★ 3.1 常用商务英语 62
- ★★★★ 3.2 关于企业的基础知识 70

★★☆ 3.3	关于经营管理的基础知识	76
★☆☆ 3.4	人力资源管理的相关知识	80
★☆☆ 3.5	关于市场营销	82
★★☆ 3.6	会计、财务、税务的相关知识	84
★★☆ 3.7	本票和支票	88
★☆☆ 3.8	生产管理	92

第4章 礼仪与接待

重要度

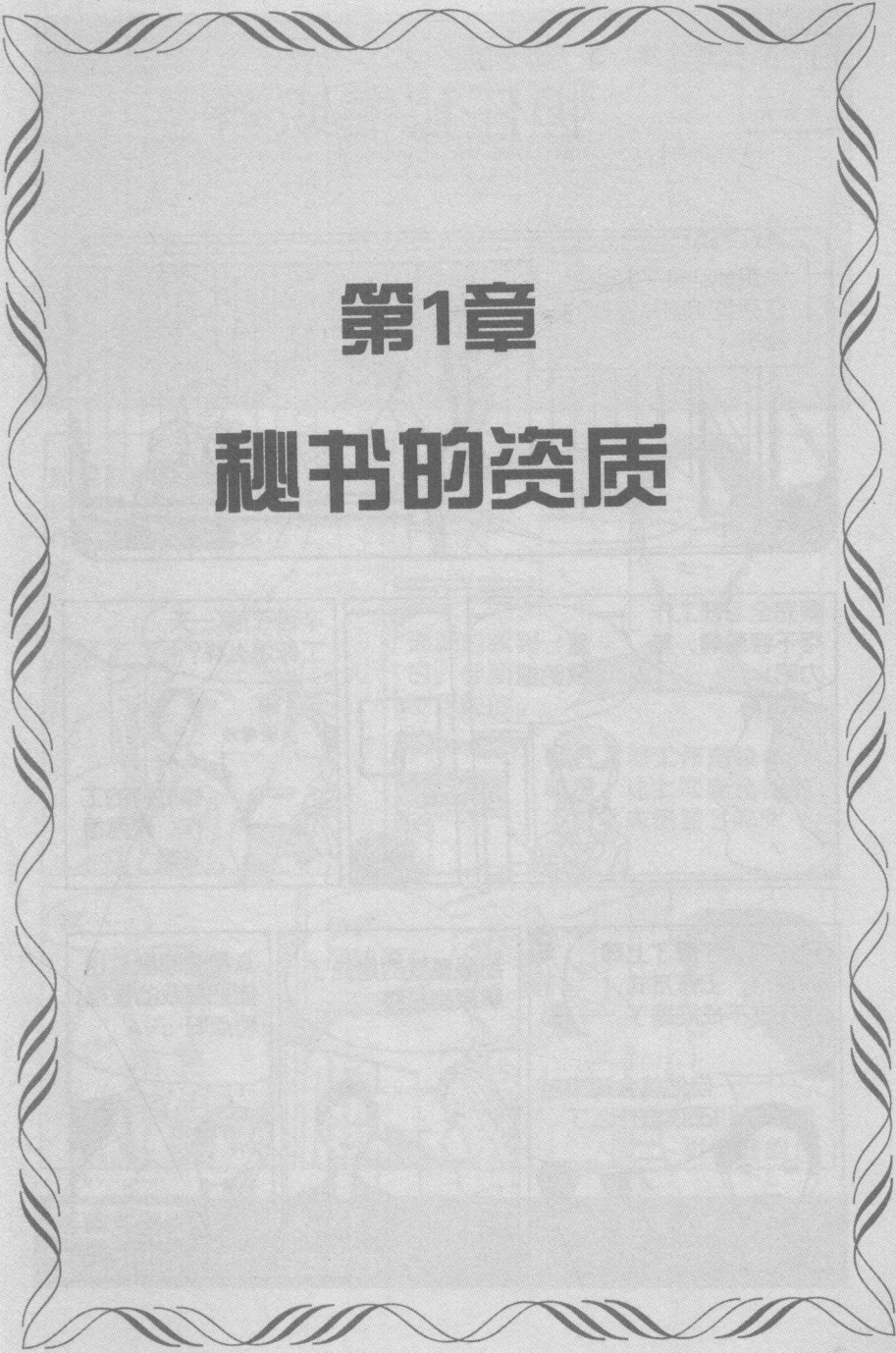
★★★ 4.1	职场与人际关系	96
★★★ 4.2	容易用错的敬语	100
★★☆ 4.3	谈话的艺术	104
★★☆ 4.4	倾听的艺术	106
★☆☆ 4.5	如何接受命令、指示	108
★★☆ 4.6	接受批评	110
★☆☆ 4.7	批评的艺术	112
★☆☆ 4.8	如何对待投诉意见以及如何拒绝他人	114
★★★ 4.9	汇报的方法	116
★☆☆ 4.10	解释说明、说服对方的方法	120
★☆☆ 4.11	待客用语	122
★★☆ 4.12	待客的经验	124
★★☆ 4.13	接受名片和转达留言	126
★★★ 4.14	接待来宾的流程 1(引导及座次)	128
★☆☆ 4.15	接待来宾的流程 2(上茶及送行)	134
★★☆ 4.16	不同场合的待客方式	136
★★★ 4.17	如何接听电话	138
★☆☆ 4.18	不同情况下的电话应答	144
★★☆ 4.19	庆典的相关事务及礼仪	146

★★☆ 4.20	宴会常识	150
★★☆ 4.21	礼尚往来	152

第5章 技 能

重要度

☆☆☆ 5.1	与会议有关的基础知识	158
★★★ 5.2	会议的准备	160
★★☆ 5.3	会议当天工作	167
☆☆☆ 5.4	如何做记录	170
★★☆ 5.5	制作图表	172
★★☆ 5.6	接收公文	178
★★★ 5.7	文件处理的基础知识	180
☆☆☆ 5.8	竖直存放文件	186
★★☆ 5.9	名片的整理	190
★★★ 5.10	各种资料的整理和管理	194
★★☆ 5.11	资料、信息的搜集	198
☆☆☆ 5.12	计划表的种类及特征	202
★★★ 5.13	上司的日程安排	204
★★☆ 5.14	上司出差期间秘书的工作	210
☆☆☆ 5.15	创造、保持良好的室内环境	212
★★★ 5.16	办公室的陈设及整理	214
★★☆ 5.17	办公用品与用具	218



第1章

秘书的资质

担任秘书职务



问题： 以下是小林认为作为秘书应该牢记的内容。请从中选出不恰当的选项。

- 1) 注意不要把通过业务了解的机密透漏给无关人员。
- 2) 注重公司内外人际关系，不要损害上司和公司的形象。
- 3) 营造上司和秘书相互适应对方工作方式的工作环境。
- 4) 即使有其他业务，也要首先执行上司的指示。
- 5) 注意仪表整洁、符合秘书身份。



答案与解说 正确答案 3) 秘书毕竟是上司的助手，绝对不可以要求上司适应自己的工作方式。



资深秘书经验谈

担任秘书职务,首先要培养自己作为社会人的资质。要点是“自我管理”和“上进心”。

从事秘书工作前的准备

对于任何工作来说,自身都是资本,秘书工作同样如此。作为在集体中工作的个人,首先应该对自己进行彻底的管理。具体地从“时间管理”、“健康管理”、“金钱管理”、“感情管理”4个方面,介绍自我管理的要点。



① 时间管理

工作必须有时间的制约。我们应该在有限的时间内,正确并且有效率地完成工作。因此,有必要培养自己正确估算工作所需时间的“时间感觉”。同时,注意灵活使用备忘录,准确无误地进行计划管理。

② 健康管理

工作不是单个人可以完成的,如果由于身体状况不好而突然休病假的话,对同事和业务都会造成影响。因此,留意自己的健康管理是十分必要的,应该在平时进行适度的运动,保证充足的睡眠时间等等。如果长期休假必须向自己的直属上司取得直接联系。

③ 金钱管理

秘书同时也是上司的出纳。为了不浪费公司的经费,应该在日常生活中就注重培养自己的金钱观念。

④ 感情管理

秘书在业务上有很多机会接触到各种各样的人,决不能以个人好恶区别对待他人,应该从对方角度出发,积极配合。并且,在待人接物方面要严格防止感情用事。

● 自身素质的培养

身为秘书,为了给他人留下良好印象,要在个人生活中保持积极向上的态度。具体注意以下几点:

◎ 努力保持健康美

◎ 注重修养

◎ 培养理智的头脑

● 自己的失误与上司的失误

无论怎样细心工作,犯错误都是在所难免的。自己发现错误,应立即向上司报告情况,道歉并请示如何处理。被上司指出失误的时候,应该马上道歉,即使有任何理由,也不可以为自己辩解。

上司同样也是人,同样会出现失误。如果发现上司出错,应该等待上司亲自确认并发出指示,不能自己武断做出处理。为上司指出失误时,一定要谦虚,切忌使人有受批评的感觉。

秘书的应对

★例 题

副总经理指示秘书 A 立即取回借给 M 部长的资料,可是秘书 A 到了 M 部长办公室却发现部长不在,并且被部长秘书告知“那个资料已经还给副总经理了”。在这种情况下,A 应该如何合体地应对呢?请选择。

1) 告诉 M 部长的秘书:“上司指示我来取资料,是不是 M 部长弄错了?”并要求秘书立刻向 M 部长求证。

2) 问清归还的时间,并立即向上司报告资料已归还的情况,请求确认。

3) 上司与 M 部长秘书的说法不一样,自己难以判断,因此,与 M 部长秘书商量解决办法。



☆解 答

这种情况,应该考虑到是上司忘记了资料已归还的事。因此,应该避免轻易作出判断而为对方添麻烦。

答案 2)

秘书工作常识

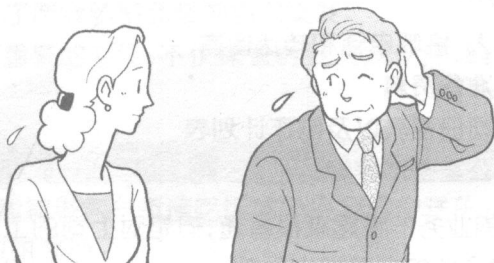
为了灵活应对各种情况,具备良好的判断力和理解力十分重要。身为秘书,尤其应该具有正确认识自己所处环境,以及周围情况的能力。

秘书的冷静

★例 题

营业部长 K 与本部门的合作一直很融洽。某一天,部长 K 对秘书 A 说:“你们副总(A 的上司)讲起话来总是很长啊”。这时候 A 应该如何回答营业部长 K? 请从以下选项中选择恰当的一项。

- 1) 向他道歉:“总是给您添麻烦,真不好意思呀。”
- 2) 应和营业部长 K 说:“副总的确很能讲呀,我也经常这么认为。”
- 3) 轻描淡写地回答,“噢,是吗?”



☆解 答

身为秘书总能听到评论或是批评上司的话。这种情况下,即使对方说的是事实,自己也确实有同感,但作为秘书也绝对不可以评论上司。同时,也不能断然否定对方。

答案 3)

犯了错该如何应对?

◎ 不小心打碎了上司的茶杯

错误:考虑到买到相同样式的新茶杯需要几天时间,因此在买到之前请上司用客用茶杯。

正确:向上司道歉,表示要尽快买到新茶杯,并同上司商量,如果买不到相同样式的新茶杯,该如何处理。

做好助理工作的心理准备



资深秘书经验谈

秘书的主要工作是“协助上司工作”，因此，做好成为一名助理的基本心理准备是一切工作的基础。

做好助理的心理准备

秘书的职责在于协助上司专心做好本职工作，因此，日常的杂务是秘书的主要业务，具体有：

- ◎ 接待客人、接听电话和转达留言
- ◎ 整理并准备资料
- ◎ 调整上司日程表以及制作计划表
- ◎ 保持办公室整洁等等

上面介绍的业务乍看起来很普通，但是对上司的工作却有重要意义，必然能够对企业的经营做出贡献。

另外，如果秘书总是得到指示才行动的话，反而会为上司添麻烦。一个好秘书应该根据情况积极主动工作。

即使是杂务，也不能机械地进行工作，应该时常注意改进工作方式，高效率、准确地完成任务。

指示的执行及汇报

按照指示正确行动是基本中的基本，接受、执行指示的时候请注意以下几点：

- ◎ 对日常性工作，不要等待指示，应该主动地执行
- ◎ 同时接受几项指示时，根据轻重缓急确认执行顺序
- ◎ 切勿根据自己的判断采取与指示相悖的行动
- ◎ 汇报指示执行情况时，应该注意时机，先从结论入手，抓住要领汇报