

细节 决定成败
100 系列丛书

成功源于细节
细节决定成败

优秀文秘的

100 个细节

李 玮 编著



↓
出色的
文秘
从
这里开始……

▲ 海天出版社

细节 决定成败
100 系列丛书

优秀文秘的

100 个细节

李 玮 编著



↓
出 色 的
文 秘
从
这 里 开 始 … …

▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀文秘的100个细节 / 李玮著. —深圳: 海天出版社, 2005.3

(细节决定成败100系列丛书)

ISBN 7-80697-461-X

I. 优... II. 李... III. 企业领导学
IV. F272.91

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第024928号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天综合大厦 518033)

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

责任编辑: 杨月进

Tel: 0755-83460341 Email: yyj@htph.com.cn

责任技编: 陈 炯 封面设计: 彩 侠

深圳市海天龙广告有限公司设计制作输出 Tel: 83461000

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2005年1月第1版 2005年5月第1次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 15.75

字数: 200千 印数: 1—5000册

定价: 19.80元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

序

有家公司招聘文秘，一批应聘者去进行复试，应聘者都非常自信地回答了考官们颇为简单的提问，可他们都没有被录用。轮到后来一个人，她进房门时，发现干净的地毯上有一个纸团。一丝不苟的习惯使她弯腰捡起它。这时考官说：“请看看您拾起的纸团。”这位应聘者打开纸团，见上面写着：“热忱欢迎您到我们公司任职。”

这个故事阐述了细节的力量。

绝大多数的细节会像我们每天数以亿万计脱下的皮屑一样，看不到扬起或落下便无影无踪了。细节有时又有如一张定格的照片，成为我们留给别人的难以抹消的印象。细节有时又会像一道闪电，将一个人情感和灵魂深处的东西照个通透。

细节虽小，但其力量是难以估量的。尤其是对秘书而言，细节作为容易为大多数人所忽略的东西，却往往成为注意细节者的“独门兵器”，使他们很快地脱颖而出。

对大多数人来说，在细节上的表现更多的是种习惯，全赖于性格和平时的养成。有一句话叫“性格即命运”，而性格多少地会表现在许多不经意的细节上。注意细节，其实应该把功夫用在平时，不断完善自我性格，养成良好的习惯，关键的时候才能水到

渠成地“本色”流露，而不至于让人感觉到虚伪、做作。

《优秀文秘的100个细节》撷取文秘人员日常工作中常见的却又容易被许多文秘人员熟视无睹的100个细节，加以条理化和逻辑化。文秘人员的主要工作是承上启下、沟通内外、辅助管理，是非常繁琐、细腻的，比其它职业更需要关注细节，更需要懂得执行。所以，赶快从你身边的工作着手，并持之以恒地关注细节、执行细节，你定会在激烈的职场竞争中脱颖而出，让自己成为训练有素、能力卓越的高级职业秘书。



目 录

第一章 自我形象细节

细节1	着装要整洁、得体	2
细节2	衣着搭配要协调	4
细节3	仪容要给人留下生气勃勃的印象	6
细节4	坐要有坐姿，走要有走姿，站要有站姿	8
细节5	衣着TPO原则	11
细节6	袜子的穿着不可小看	13
细节7	首饰的佩戴要谨慎	15
细节8	化妆的浓淡要视时间、场合而定	17
细节自检		
	秘书仪表每日自检	19
	自我形象细节检测	22

第二章 服务上司细节

细节9	把握和控制自己情绪，以适应上司	24
-----	-----------------------	----



细节10	把上司看做一个有个性的人	28
细节11	当好上司助手七大技巧	31
细节12	多观察上司的身体语言, 学会看懂上司	33
细节13	安排上司日程要重点突出、细致周到	36
细节14	及时提示和督促上司的活动	38
细节15	准确、有效地安排上司的约会	40
细节自检		
	服务上司细节检测	43

第三章 会务管理细节

细节16	会议通知须清楚、及时	46
细节17	详细准备议程	49
细节18	事先协助组织会议材料	51
细节19	最好的开会地点要及早预定	52
细节20	会场选择要适中	54
细节21	签订详细的书面合同	56
细节22	会场布置应考虑会议性质及与会人数	58
细节23	彻底视察开会场地	61
细节24	开会时转接电话和信息按上司的意愿处理 ...	63
细节25	宣读会议记录要让所有人都听得清	64
细节26	做会议记录务必准确和完整	65
细节27	会后趁记忆犹新时赶快将会议记录定稿	67
细节28	自己主持会议应做充分准备	69
细节自检		
	会务管理细节检测	71



第四章 文书处理细节

细节29	在被动的文书工作中求得主动	74
细节30	签收文件应遵循清点、检查、签字程序	77
细节31	文件拆封要完好、并做好保密工作	79
细节32	收文登记要明了登记与不登记范围	81
细节33	分发文件须及时并分清主次	82
细节34	组织文件传阅要不遗漏、不泄密	84
细节35	文件书写应精简、清晰	86
细节36	立卷与移交须有利于保管及查找	88
细节自检		
	文书处理细节检测	90

第五章 商旅安排细节

细节37	找一个能经常与你联系的旅行社	92
细节38	做好充分的旅行准备	94
细节39	在预订之前弄清商旅必要信息	97
细节40	检查订票要核对预订时提出的要求	99
细节41	办理预订机票手续之前材料一定要备齐	100
细节42	旅馆预订应考虑周到	102
细节43	有些工作无法交给别人时与上司一起旅行 ..	104
细节自检		
	商旅安排细节检测	106





第六章 访客接待细节

- 细节44 真诚微笑,优雅行礼 108
- 细节45 对待客人要亲切、热诚 110
- 细节46 应该使用正确的礼仪来接待客户 111
- 细节47 接受访客名片时应正确恭敬 113
- 细节48 访客引导礼节 115
- 细节49 接待室应使来访者感觉良好 119
- 细节50 通知来访者的到来 121
- 细节51 对上司想见的来访者尽量使之感到受欢迎 .. 124
- 细节52 应付上司不想见的来访者要巧用智慧 126
- 细节53 会谈中电话与传言处理不要打断会谈 129
- 细节54 若上茶应是热的、可口的 131
- 细节55 送客要诚心且适当 134
- 细节56 谨防接待中的七种错误态度 135
- 细节自检
- 访客接待细节检测 137

第七章 电话接听细节

- 细节57 保持有效使用电话的习惯 140
- 细节58 遵守电话礼仪规则 142
- 细节59 接电话要让对方感觉你很职业 146
- 细节60 转接电话应诚恳应对 149
- 细节61 甄别电话时宁可多接几个不必要的电话 151



细节62	打电话语言要简洁, 准备要充足	152
细节63	听话要认真, 结束要礼貌	154
细节64	珍惜每分钟交谈的成果	155
细节65	不要公话私用	157
细节66	替上司拨电话不要让人苦等	158
细节67	处理打错了的电话应礼貌	159
细节自检		
	电话接听细节检测	160

第八章 宴会安排细节

细节68	筹办宴会应考虑诸种因素	162
细节69	及时发出宴会邀请	164
细节70	宴会准备须做好十项具体工作	166
细节71	办公场所外宴会细节	170
细节72	办公场所内宴会注意事项	171
细节73	送别宴会须事前好好计划	173
细节自检		
	宴会安排细节检测	175

第九章 办公礼仪细节

细节74	主动与同事、上司打招呼	178
细节75	要时时体谅别人, 关心别人	180
细节76	有事外出定要交代地点及联络方式	182



细节77	听话要听清，听完再做声	184
细节78	错了时要表示歉意	186
细节79	新入公司要营造良好互动的人际关系	188
细节80	公、私分明要有界限	190
细节81	工作先从整洁开始	192
细节82	使用办公室自动化设备要有礼节	193
细节83	复印文件要站在看文件人的立场	194
细节自检		

办公礼仪细节检测	196
----------------	-----

第十章 函电礼仪细节

细节84	一定要回函	198
细节85	信函的应用须关注细枝末节	199
细节86	商业信函一定要签上名字	202
细节87	非正式的商业信函，内容要简洁	204
细节自检		

函电礼仪细节检测	206
----------------	-----

第十一章 人际交往细节

细节88	懂得如何表达谢意	208
细节89	真心赞美别人并接受赞美	210
细节90	日常生活中多说“请”	212
细节91	介绍时语言清晰让对方听清	213



细节92	握手要令人愉快	216
细节93	赠受名片应注意时机、方式	220
细节94	日常应养成高雅的应对	222
细节95	进退须有序	224
细节96	告辞应握手道别	226
细节97	酒宴应遵循礼仪规范	227
细节98	入住酒店应举止文明	233
细节99	公共场所礼仪	235
细节100	乘电梯要注意礼节	237
细节自检		
	人际交往细节检测	239



第一章

自我形象细节





❖ 细节 1

着装要整洁、得体

服饰是指人的衣服和装饰。一个人如何着装，反映着他（她）的精神面貌、文化素质和审美水平，是懂不懂礼节的一个重要体现，穿着不当往往会降低一个人的身份，很难使周围的人对他（她）有一个良好的第一印象。

秘书在正式的场合与其他人员穿着，在基本原则上是同样的，但应当体现出秘书的职业特点、性格特征，并且与具体的场景要相协调。

◆ 整洁要求

若衣冠不整、不洁、不修边幅，不仅显得本人懒散、缺乏修养，也有损于本单位的形象，在社交中可能会使对方产生不愉快、不信任的感觉，导致关系的疏远。

分秒智慧

秘书的形象往往代表着组织的形象，因而，塑造一个恰如其分的职业形象，不仅能给人留下好感，而且有助于开展工作。



◆ 穿衣要领

• 衣服要勤换、勤洗、熨平整，裤子要熨出裤线，裙子要平整，无褶皱。

• 穿长袖衬衣衣襟应塞在裤内，袖口不要卷起。

• 短袖衫、港衫衣襟不要塞在裤内。

• 装饰必须端庄、大方，要让对方感到可亲、可近、可信、乐于与你交往。

◆ 细节提醒

• 不要让时装潮流影响你职业服装中裙子的长度。

• 不要穿过分性感的衣服到办公室去。

• 不要作过分男性化的打扮。

• 上班时最好穿着带裙套装女制服。

• 不要在办公室脱掉罩衣。

• 使你的服装式样适合你工作的环境和场合。

• 穿风衣时，风衣一定要罩住全身的衣服。





❖ 细节 2

衣着搭配要协调

衣着搭配的要求：一是要使服饰之间取得一种和谐、协调；二是要使协调的服饰同身材、肤色和气质、性格、场合相配合。过肥或过紧的衣服，过小或过大的裤腿、过高的“高跟鞋”以及不得当的颜色搭配等，都会扭曲人的形体，影响人的形象。这些都是秘书在着装时要避免的。

◆ 要与穿戴者所处环境相协调

不同的环境、不同的场合就应有不同的服饰穿戴，要注意所穿戴的服饰与外界环境的和谐；身居家中，可以穿随意舒适的休闲服；办公上班，则须身着端庄典雅的职业装。

分秒智慧

秘书在服饰上，应根据自身的特点和实际情况，发挥自己职业、年龄、性别、形体的优势，充分展示自己的个性，创造美好形象。



◆ 要与穿戴者的社会角色相协调

· 不同社会角色必须有不同的社会行为规范，在服饰的穿戴方面也应有一定的规矩；因而· 要先弄明白自己的角色地位，再选择适合这个角色的服饰来装扮自己，这会使你增强自信，更会使旁人对你多几分好感。

◆ 要与穿戴者的自身条件相协调

在了解服饰诸因素的同时，必须充分了解自身的特点，做到扬长避短、扬美避丑，一般来说：

- 身材矮小者适宜穿着造型简洁、色彩明快、小花形图案的服饰；

- 肤色偏黄者，最好不要选与肤色相近的或较深暗的服色，如棕色、土黄、深灰、蓝紫色等，它们容易使人显得缺乏生机。

◆ 要与穿戴的时节相协调

注重了环境、场合、社会角色和自身条件而不顾时节变化的服饰穿戴也是不可取的；秘书人员着装应追求服饰和自然界的协调和谐。根据时令的变化穿着衣物，不但合符时宜，还可保证人体健康。

