

金牌秘书之实务手册  
日常工作之标准指南

# 新编办公室 文秘必备全书

张兆娟/编著

秘书是一种具有综合性和辅助性特点的职业，要求具备较强的文字与语言表达能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。本书包含了秘书职业标准中从接待工作、档案工作、文书拟写与处理、会议组织，到信息工作、办公室日常事务以及协调工作等多个方面的职业技能，是文秘工作的必备工具书。



企业管理出版社

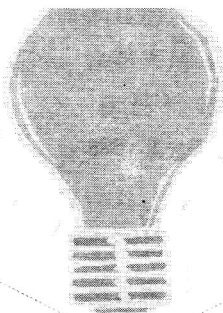
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

*Xin Bian Ban Gong Shi Wen Mi Bi Bi Shu*

# 新编办公室文秘必备全书

办公室文秘工作标准指南

—— ● 张兆娟 编著 ● ——



本书将从最实用、最独特的角度解析文秘工作的方方面面，  
让当文秘的你工作起来有章可循，事半功倍

企业管理出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室文秘必备全书/张兆娟编著. - 北京: 企业管理出版社,  
2006. 3

ISBN 7 - 80197 - 387 - 9

I. 新… II. 张… III. 文书工作 - 基本知识 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 016038 号

---

书 名: 新编办公室文秘必备全书

编 著: 张兆娟

责任编辑: 双 喜

书 号: ISBN 7 - 80197 - 387 - 9 / F · 388

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

成品尺寸: 160 毫米 × 220 毫米 16 开本 24 印张 350 千字

版 次: 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

---

## 前 言

随着社会的不断发展,经济的日渐繁荣,社会关系的多样化、复杂化,文秘工作越来越重要,成为上承下达、沟通各个部门的必要环节。所以,文秘工作者也要更加珍视自己的职业,更加重视自己的工作。因为文秘工作本身就是一门艺术,请看对于其的诸多要求:

像心理学家一样善于观察和理解他人;像政治家一样有灵敏的头脑;像外交官一样有潇洒的风度;有调查各种棘手问题的丰富经验;有良好的速记能力以及文字功夫;谙熟各种商业往来中的法律关系;能熟练地使用各种办公自动化设备;具备相当的金融和税务方面的知识;能熟练地对各种文件资料进行整理归类。

可见,文秘工作本身是丰富的,对从业人员的 requirements 是全面的。这正是由于文秘这个工作比较特殊,它的正式定义为“专门从事办公室程序工作、协助领导处理政务及日常事务,并为领导决策及实施服务的人员”,它可以在日常工作中接触到公司所有的部门和人员,对公司的动作和整体状况有全面的了解。而且,这个工作也是一个窗口,与外界接触密切,和公司的主管部门、大客户都有关系。所谓站得高,看得远,它能真正锻炼人、培养人,这是一个具有严格素质要求的职业。

随着我国经济的发展,对文秘的要求将会越来越高,制度化、专业化、现代化成为新世纪文秘职业发展的方向。做文秘的你一定要牢记这一点,不断充实、提高自己,而本书将为你提供—个腾飞的垫脚石。

本书将从最实用、最独特的角度解析文秘工作的方方面面,让当文秘的你工作起来更加有效,更有章可循。

本书还配有大量职业文秘鲜活、生动的实例,让你和那些成功的优秀文秘在书中相遇,也让你体会一下那些失败文秘的辛酸泪水,使当文秘的你对所处的行业有个更加直观的感受,再次审视自己的职业,并在这些鲜活的例子中明确自己的目标。你会发现,未来的道路在本书的叙述中变得更加清晰和明朗……

编者

# 目 录

前言 / 1

## 第一章 机遇无限的文秘职业

第一节 充满机遇的文秘职业 / 2

◇ 这些重要人物都曾经当过文秘 / 2

◇ 机遇与风险共存 / 5

第二节 类型丰富的文秘职业 / 6

◇ 行政事业单位文秘 / 6

◇ 企业文秘 / 7

◇ 董事会文秘 / 8

◇ 各种级别的文秘 / 9

第三节 文秘的成功产业路线 / 10

## 第二章 办公室文秘素质剖析

第一节 文秘的性格特点 / 14

◇ 内外兼具 / 14

◇ 稳重踏实 / 15

◇ 灵活变通 / 16

◇ 善解人意 / 16

## 第二节 文秘的才能特点 / 17

◇ 智能方面的五大能力 / 17

◇ 思维方面的四大能力 / 20

◇ 组织方面的四大能力 / 23

## 第三节 文秘的心理特点 / 26

◇ 甘于默默无闻 / 26

◇ 乐观谦和 / 26

◇ 积极向上 / 27

## 第四节 文秘的形象特点 / 28

◇ 文秘衣着要恰当 / 28

◇ 文秘穿着五大注意事项 / 29

◇ 文秘举止要得体 / 30

## 第五节 文秘的职业道德 / 32

◇ 克己奉公 / 32

◇ 严守机密 / 33

## 第六节 文秘素质提高途径 / 34

◇ 勤于学习是重要基础 / 34

◇ 勇于实践是有效方法 / 35

◇ 善于总结是催化剂 / 36

◇ 自我反省是动力 / 37

◇ 接受批评是完善 / 39

### 第三章 办公室文秘要领会领导意图

- 第一节 了解你的领导 / 42
- ◇了解领导的类型 / 42
  - ◇了解领导的需求 / 54
- 第二节 领会领导意图的原则 / 57
- ◇尊重领导 / 57
  - ◇服务领导 / 58
  - ◇掌握信息 / 58
- 第三节 用心去领会领导 / 59
- ◇了解你自己的性格 / 59
  - ◇领会领导意图的方法 / 59

### 第四章 办公室文秘说话技巧

- 第一节 办公室文秘说话技巧 / 64
- ◇强权面前低头的说话技巧 / 64
  - ◇工作中讲人情话的技巧 / 65
  - ◇避免冷场的说话技巧 / 68
  - ◇功劳面前说低头话的技巧 / 70
  - ◇对领导说话的技巧 / 72
- 第二节 办公室文秘说话注意事项 / 74
- ◇初次相见慎称呼、巧介绍 / 74



◇切勿让客气话“生产过剩” / 78

◇批评也要讲艺术 / 80

◇好声好气好交谈 / 82

### 第三节 办公室文秘说服技巧 / 86

◇说服领导的技巧 / 86

◇说服他人的十大策略 / 89

◇忠告也不应逆耳 / 90

◇说服不同意见的五种方式 / 92

◇使用最具说服力的声音 / 94

◇进谏的技巧 / 96

## 第五章 办公室文秘协调工作

### 第一节 协调自己与领导的关系 / 100

◇协调与领导关系的原则 / 100

◇与领导相处的技巧 / 102

◇如何恰到好处地赞美领导 / 102

◇如何委婉地批评领导 / 104

◇批评领导的十二条原则 / 106

◇如何向领导申辩 / 108

◇如果得罪了领导 / 113

◇善于对领导说“不” / 116

### 第二节 协调与同事的关系 / 119

◇怎样赢得同事的尊敬 / 119

◇怎样与同事进行良好沟通 / 122

- ◇ 怎样回答同事的隐私提问 / 125
- ◇ 了解同事的潜在语言 / 127
- ◇ 重视同事的感受 / 129
- ◇ 办公室之外的同事交往 / 133
- ◇ 办公室里你要提防的几种同事 / 135
- ◇ 如何化解办公室同事冲突 / 137

### 第三节 协调单位、部门间的关系 / 142

- ◇ 为什么部门协调有难度 / 142
- ◇ 为什么跨单位协调有难度 / 142
- ◇ 怎样做好单位、部门之间的协调 / 143

## 第六章 办公室文秘信息参谋作用

### 第一节 文秘参谋的效用 / 146

- ◇ 文秘参谋对领导的三大作用 / 146
- ◇ 文秘的九大参谋效能 / 147

### 第二节 文秘参谋思维特点 / 150

- ◇ 参谋思维的两大构成要素 / 150
- ◇ 参谋思维的三大特色 / 152
- ◇ 文秘参谋五大要领 / 154

### 第三节 党政文秘参谋的信息收集 / 156

- ◇ 收集公共决策信息 / 156
- ◇ 收集反腐败信息 / 159
- ◇ 做好信息上报工作 / 160

#### 第四节 企业文秘参谋的信息收集 / 161

- ◇ 收集竞争对手的情报 / 161
- ◇ 收集企业外部环境变化的情报 / 164

#### 第五节 信息工作的六条基本要求和三个诀窍 / 164

- ◇ 信息工作的六条基本要求 / 164
- ◇ 收集信息的三个诀窍 / 166

### 第七章 办公室文秘日常事务管理

#### 第一节 如何制定工作计划 / 170

- ◇ 制定工作计划的原则 / 170
- ◇ 计划安排的变更和调整 / 172
- ◇ 计划安排的五大原则 / 173

#### 第二节 如何安排出差旅行 / 173

- ◇ 作计划要细心周到 / 173
- ◇ 领导出差,文秘必做的准备 / 174

#### 第三节 如何搞好会议工作 / 175

- ◇ 会务工作的特点 / 175
- ◇ 会议安排 / 176
- ◇ 怎样分发会议通知、材料 / 182
- ◇ 如何布置会场 / 182
- ◇ 参加会议的礼仪 / 184
- ◇ 怎样做会议记录 / 185
- ◇ 会后工作注意要点 / 186

- ◇如何主持会议 / 186

## 第八章 办公室文秘接待工作

### 第一节 准备好的接待环境 / 192

- ◇接待工作环境的要求 / 192
- ◇接待环境的几点要素 / 192

### 第二节 待人与待己 / 193

- ◇如何接待客人 / 193
- ◇怎样做客 / 193

### 第三节 见面时候的礼仪 / 195

- ◇握手礼 / 195
- ◇名片礼 / 197
- ◇脱帽礼 / 199
- ◇拥抱礼 / 199
- ◇亲吻礼 / 199

### 第四节 社交场合的自我介绍与介绍 / 200

- ◇自我介绍礼仪 / 200
- ◇他人介绍礼仪 / 202

### 第五节 如何进行交际谈话 / 205

- ◇三个不会讲话的文秘 / 205
- ◇抓住交际的最初 3 分钟 / 206
- ◇平时做好语言储备 / 207
- ◇选择合适的话题 / 207

- ◇学会挖掘话题 / 208
  - ◇按照一定的顺序交谈 / 209
  - ◇让说话具有说服力 / 210
  - ◇纠正不好的交谈习惯 / 211
  - ◇做一个成功的交谈者的原则 / 211
- 第六节 如何在公共场合成功演讲 / 214**
- ◇演讲的一般规则 / 214
  - ◇演讲时如何回答问题 / 214
- 第七节 如何赠送礼物 / 215**
- ◇送什么礼物 / 216
  - ◇什么时候送礼物 / 216
  - ◇如何送礼给中国人 / 217
  - ◇如何送礼给外国人 / 220
- 第八节 如何接听电话 / 221**
- ◇善于接听电话的重要性 / 221
  - ◇接听电话的原则 / 222
- 第九节 如何参加和安排宴会 / 225**
- ◇宴会是什么 / 225
  - ◇成功安排宴会的十条标准 / 226
  - ◇如何安排宴请座次 / 227
  - ◇赴宴进餐礼仪 / 227
  - ◇如何礼貌斟酒、敬酒 / 229
- 第十节 如果你到国外出差 / 230**
- ◇如果你到欧洲 / 230

- ◇如果你到美国 / 231
- ◇如果你到日本 / 232
- ◇如果你到韩国 / 233

## 第九章 办公室文秘公关工作

### 第一节 公共关系概述 / 236

- ◇公共关系十条简述 / 236
- ◇文秘公关活动的十大误区 / 236

### 第二节 文秘公共关系的构成 / 238

- ◇社会组织 / 238
- ◇公众 / 239
- ◇传播 / 240

### 第三节 文秘公关工作的四步工作法 / 240

- ◇兵马未动,粮草先行——做好调查工作 / 240
- ◇全面规划,运筹帷幄——做好策划工作 / 241
- ◇稳打稳扎,从容不迫——做好实施工作 / 245
- ◇全面反馈,查漏补缺——做好评估工作 / 245

### 第四节 如何策划组织新闻发布会 / 247

- ◇确定发布会的日期、地点、新闻点 / 247
- ◇确定组织者与参与人员 / 248
- ◇选择合适的新闻发言人 / 248
- ◇筹划与准备中的“彩排” / 248
- ◇发送邀请函 / 249
- ◇准备新闻稿件 / 249

### 第五节 文秘的公关礼仪 / 250

- ◇文秘与领导坐车时候的位次 / 250
- ◇文秘与领导坐车时候上下车的顺序 / 251

### 第六节 危难时刻显身手——文秘的危机公关 / 252

- ◇文秘的危机公关能力很重要 / 252
- ◇危机的种类 / 253
- ◇危机公关的处理 / 253
- ◇注意处理的六个方面 / 254
- ◇危机处理程序 / 254

## 第十章 办公室文秘文书工作

### 第一节 通用公文 / 256

- ◇报告 / 256
- ◇请示 / 259
- ◇批复 / 263
- ◇意见 / 267
- ◇函 / 270
- ◇决定 / 273
- ◇公告 / 279
- ◇通告 / 282
- ◇会议纪要 / 284

### 第二节 事务文书 / 288

- ◇工作计划 / 288
- ◇工作总结 / 291

### 第三节 经济文书 / 295

- ◇ 经济合同 / 295

### 第四节 礼仪文书 / 296

- ◇ 请柬 / 296
- ◇ 介绍信 / 297
- ◇ 推荐信 / 298
- ◇ 贺信 / 298
- ◇ 贺电 / 299
- ◇ 祝词 / 300

### 第五节 论说文 / 303

- ◇ 讲演稿 / 303

### 第六节 新闻文体 / 306

- ◇ 消息 / 306
- ◇ 通讯 / 308

## 第十一章 办公室文秘档案管理工作

### 第一节 办公室档案管理概要 / 316

- ◇ 档案工作内容 / 316
- ◇ 档案工作特性 / 317

### 第二节 办公室档案管理对文秘的要求 / 318

- ◇ 档案管理标准化 / 318
- ◇ 档案管理现代化 / 321



### 第三节 办公室档案管理的规范制度 / 323

◇档案管理的规范化要求 / 323

◇档案管理的制度化准则 / 325

## 第十二章 办公室文秘如何向更高职位迈进

### 第一节 设计你的职业生涯 / 330

◇设计职业生涯四步骤 / 330

◇设计职业生涯应当注意的四个问题 / 333

◇职业生涯中的八大病症 / 340

### 第二节 职业生涯的时机选择 / 347

◇环境与成功 / 347

◇加薪还是跳槽 / 350

### 第三节 如何更快加薪 / 352

◇把握加薪的机会 / 352

◇加薪之核心绝招 / 355

◇加薪的技巧 / 356

### 第四节 如何更快升职 / 358

◇你的实力够升职吗 / 358

◇想升职不可忽略的问题 / 360

### 第五节 如何面试 / 362

◇面试须知 / 362

◇面试的十六种误区 / 364

◇面试常见问题及对策 / 367