

◎让你轻轻松松第一次做秘书就**工作到位**◎
◎最全面、最实用、最权威的秘书工作**指导手册**◎

金牌秘书

必知的

那些事儿

舒庆芝 ◎编著

一个有着严格要求的职业，做秘书要有**良好的沟通能力、协调能力、判断能力和预见能力**，当然，办公软件也是必须的。

“三分做事七分做人”是每个秘书的必修课，也是做好秘书工作的**前提条件**。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



◎让你轻轻松松第一次做秘书就**工作到位**◎
◎最全面、最实用、最权威的秘书工作**指导手册**◎

金牌秘书

必知的



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌秘书必知的那些事儿/ 舒庆芝编著. —北京:
企业管理出版社, 2011. 12
ISBN 978-7-80255-957-8

I. ①金… II. ①舒… III. ①秘书学
IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 257669 号

书 名: 金牌秘书必知的那些事儿

作 者: 舒庆芝

选题策划: 曹爱云

责任编辑: 曹爱云

封面设计: 邵士雷

书 号: ISBN 978-7-80255-957-8

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: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68420309 发行部 (010) 68701638
编辑部 (010) 68701891

电子信箱: emph003@sina.cn

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 14 印张 188 千字

版 次: 2012 年 2 月第 1 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换



企业或机关都离不开秘书的辅助与扶持，据不完全统计，当今从事秘书职业的人员已突破百万！可见这是一个多么庞大的队伍。尽管如此，依然满足不了市场的需求，因为真正拥有秘书资格证的人数仅有十几万。这也表明秘书这一行业有着巨大的发展潜力。

作为上通下达、连接四方的秘书，其职业具有无可替代的特殊性：陪伴领导左右，为领导出谋划策；是连接领导与公司上下使之保持沟通的桥梁；是对外的窗口……由此可见秘书工作的重要性。

优秀的秘书给人的印象是：全心全意并准确无误地为上司提供服务与支持；干练、精明、繁忙的处事作风；待人接物彬彬有礼；永远一副胸有成竹的样子……而一个普通的秘书给人的印象是：按部就班、不求创新；缺乏个性、默默无闻、每天忙于大量的日常琐事、无一技之长；办公室里的“花瓶”……如果说一个普通的秘书做事欠缺一定的周密性和细致性，会把简单的事情变复杂，使微妙的问题变恶化，使棘手的问题得不到解决，甚至使人际关系变得随意以及使自己的上司和部门领导处于尴尬的局面，那么一个金牌秘书则能掌握不同凡响的办事手段、身怀与领导和谐相处的绝招，从而使自己从一个普通的秘书成长锻炼为一个能够凭经验和能力独立打点公司，成为一人之下、万人之上的“二老板”。

秘书的职业技能不像工艺流程线上的技能有其固定的程序和生产模式，秘书工作受很多人性化的因素影响，必须在具体的工作情境中培养自己的职业意识、职业素养、职业习惯、职业技能和职业礼仪等，即使是科班出身的秘书也需要在不断地实践中获得业务技能的提升。

本书就在这样的背景和实际情况应运而生。

本书的阅读对象是从事秘书职业或即将从事秘书职业，以及对秘书职业感兴趣，渴望了解秘书工作，揭开秘书面纱的朋友。不论你是否拥有秘书资格证，也不论你是否是秘书专业出身，更不论你以前对秘书有着怎样的印象或理解，总之，本书的出版可以为你展现一个全新的秘书世界。全书内容涉及对秘书工作的理解、秘书的职业素养、职业态度和习惯、工作技能、知识能力、文书写作能力、实务技能以及仪表仪态等方面，对秘书工作和性质等做了一个较为全面的介绍，尤其是本书的“金牌秘书工作一点通”板块，将为你指点迷津。



第1章 认识秘书：秘书每天都在忙什么	1
第1节 秘书是领导的特殊助手 /	2
第2节 秘书每天都在做什么 /	3
第3节 企业认可什么样的秘书 /	6
第4节 了解秘书工作的四个特征 /	9
第5节 高效秘书是如何练成的 /	12
 第2章 职业素质：新任秘书必备素养	 17
第1节 自信——开展工作的前提条件 /	18
第2节 忠诚——获得认可的宝贵精神 /	20
第3节 热情——做好本职工作的动力 /	23
第4节 开朗——把工作做好的润滑剂 /	25
第5节 守密——做合格秘书的天职 /	28
第6节 认真——精益求精才能做好事 /	32
第7节 忍耐——修练自身素养的途径 /	35
第8节 谦逊——职业发展的护身符 /	37
第9节 上进——无限风光在险峰 /	39
 第3章 工作艺术：做优秀秘书必备的能力	 43
第1节 如何当好领导的“参谋” /	44
第2节 与不同类型的领导相处的艺术 /	47



第3节	处理好与领导有关之人的关系	/	50
第4节	耐心倾听领导的指示与吩咐	/	53
第5节	与男领导的相处之道	/	56
第6节	向领导汇报工作有学问	/	59
第7节	新秘书职场应对方法	/	61
第8节	让沟通消除一切障碍	/	65
第4章	知识能力：做秘书，还要做“知识杂家”		71
第1节	常识，秘书工作上的大帮手	/	72
第2节	做领导身边的百科全书	/	73
第3节	拥有广博的知识面	/	76
第4节	让话题永远常谈常新	/	80
第5节	收集信息，让专业知识不再捉襟见肘	/	83
第5章	职业习惯：第一次做秘书就到位		89
第1节	今日事今日毕	/	90
第2节	每天坚持写工作日志	/	93
第3节	遇事要三思而后行	/	95
第4节	多向身边的同事学习请教	/	97
第5节	养成换位思考的好习惯	/	100
第6节	未雨绸缪，让意外情况变正常	/	102
第7节	时刻做好情绪管理	/	104
第6章	实务技能：做一个训练有素的文秘		109
第1节	为领导做细致周到的日程安排	/	110
第2节	做好会议安排工作	/	114
第3节	为领导做好贴心的出差安排	/	119
第4节	接待客人，做公司形象的代言人	/	122
第5节	收发函电，做上通下达的合格秘书	/	126
第6节	不可忽视的电话管理工作	/	129

第7节	秘书要做好印信保管工作	/	132
第8节	营造舒适环境,做好办公室管理	/	135
第9节	井井有条地做好档案管理	/	140

第7章 文书写作:写一手漂亮的文书 145

第1节	文书写作的相关知识	/	146
第2节	指导性文书的写作	/	148
第3节	规范性文书的写作	/	151
第4节	告启性文书的写作	/	157
第5节	报请性文书的写作	/	159
第6节	会议性文书的写作	/	166
第7节	凭证性文书的写作	/	170
第8节	生活性文书的写作	/	173
第9节	常用性文书的写作	/	178

第8章 礼仪与仪表:优秀文秘的注意细节 183

第1节	穿戴得体,仪态大方	/	184
第2节	适宜的妆容,妆点别样的魅力	/	186
第3节	餐桌礼仪,尽显秘书风范	/	189
第4节	秘书办公室礼仪	/	192
第5节	差旅礼仪一路相伴	/	194
第6节	商务谈判礼仪大有讲究	/	197
第7节	庆典礼仪知识	/	200
第8节	赠受礼礼仪知识	/	202
第9节	商务交往礼仪	/	206

第 1 章

认识秘书：秘书每天都在忙什么

有人说秘书是一个助手，有人说秘书是一种职业，也有人说秘书是职务名称之一。随着秘书“职业化”的发展，人们更倾向于这样定位秘书这一角色：“从事信息性、事务性、技术性工作，近距离辅助领导决策与管理的职员。”从这一定义里或许就能对秘书这一角色的地位以及工作内容有所了解。

第1节 秘书是领导的特殊助手

秘书一职，源于古代，它是一个复杂广泛的群体的统称，有着源远流长的历史。

据说在原始部落形成时期就已经有了类似的秘书角色，而中国有迹可循的秘书的出现则是“史官”一职。我国最早的综合性秘书处的出现则是太史寮，在商代末年就已出现，形成于西周，也就是为王室服务的秘书处。

随着春秋战国时期史官地位的衰落，春秋末年开始出现了“私人秘书”。所谓“私人秘书”也就是带有秘书性质的“家臣”，这些人有别于奴仆，平时既为主人掌管家政，也为主人出谋划策。随着时代的发展，他们慢慢演变为操笔弄墨、鼓唇摇舌的文士，也就相当于现在的“高级秘书”，商鞅、张仪、苏秦、李斯、韩非等都是这类角色。

我国现代秘书工作机构的确立在建国初期得到了高度重视，1951年的全国秘书长会议标志着秘书工作开始走上了法制化、制度化的轨道。

直到今天，无论是秘书工作机关或是秘书工作部门，他们都处于贴近首脑机关和领导部门的中枢地位。虽然秘书与职能部门、直属下级组织同级，但实际上，其作用却远远高于他们。

随着秘书角色的演变和发展，秘书的地位和身份已经发生了翻天覆地的变化。

如今提起秘书，很多人脑海里会浮现这样的场景：每天忙忙碌碌，替领导处理各种日常繁琐事务，接听电话、沏茶倒水、复印传真……不仅如此，秘书还担当着领导的特殊助手：他们常身在公司领导层，有时对公司的某项决策起着关键性的作用；而且跟随领导出席各种会议、商务谈判和宴会，同时还负责起草文件、筹备会议、接待来访客人、为领导安排日



程、应付各种临时性的突发性事件……

与此同时，秘书的年龄也成了很多人津津乐道的话题。秘书给人的印象大多是外表靓丽、谈吐高雅，学历高，能讲一口流利的英语，具有良好的沟通、判断和预见能力、月薪高等。而在西方，有些秘书的年龄则是比较偏大的。

一个合格的秘书对领导是十分重要的。在某些时候，他们可以起到做领导的军师、为领导出谋划策的作用。他们是领导的左膀右臂，甚至在有些时候就是公司里的“二把手”，对公司的成败起着举足轻重的作用。

很多的时候，秘书的作用在于，能够为领导出好主意，也能够为领导者统揽全局、运筹帷幄提供妙计良策。从某种意义上说，秘书是领导的特殊助手，是领导的另一个身影，起着智囊的作用。

金牌秘书工作一点通：

秘书的工作说简单也简单，说复杂也复杂，关键就看秘书本人如何对待。有的秘书每天忙于一堆堆文件的整理和复印，却从不认真考虑下自己真正应该做什么；有的秘书甘于默默对待这份工作，却缺乏给自己能力发挥的机会和勇气；而有的秘书却能把自己当成是领导的特殊助理，除了日常的端水沏茶这类小事情外，在一定的权限范围内为领导出谋划策、让领导通晓视听成了其工作的重心。

第2节 秘书每天都在做什么

来看一位秘书一天的工作安排。

出镜人物：姜小姐

年龄：26岁



情况介绍：已有两年的秘书经验，毕业于京城某名牌大学中文系，现任某大型公司总经理秘书。

一天工作安排：

8:30 到自己的办公室；

8:35 打扫自己和总经理办公室的卫生；查看可能用到的物品；

8:45 查看备忘录和领导约会安排，打开总经理和自己的电脑查收邮件；

9:00 总经理来到后，道声“早上好”，并泡上一杯咖啡端到总经理面前；

9:10 向总经理确定一下今天的安排，看看是否有遗漏或错误；

9:20 电话通知事先预约好的办公室主任在指定地点接待客人；

9:30 等待传真或邮件，如果自己能够处理的就自己处理，不能处理的交由总经理处理；

9:40 根据总经理指示，发送传真或邮件，接听电话等；

10:00 复印材料，准备好起草计划书该用到的资料；

10:30 接待客人到总经理办公室，泡好茶后退出房间；

11:30 为总经理和客人预订下周外出的宾馆，为重要客户准备礼品；

12:00 休息；

13:00 开始工作，上网收集资料、接听电话等；

13:30 给总经理冲杯咖啡，并从总经理处领回上次经理出差的费用进行核算；

14:00 陪总经理出去参加一个部门研讨会；

15:00 研讨会正式开始，速记各位发言人的发言要点，并用录音笔进行录音；

17:00 研讨会结束，接着参加联谊会；

18:00 回到公司，关好门窗和电源后，结束一天的工作。



从以上姜秘书一天的工作安排中应该可以对秘书的工作有一个大致地了解，简单说起来有以下几点：

保持办公室环境清洁和把握工作节奏；

管理好自己和领导的办公室资料和设备安全；

接待客户，接听电话，撰写文书，处理传真和邮件；

安排领导日程；

组织和确保会议顺利召开，做到万无一失。

另外，秘书每天的工作还有以下事项：

负责制定单位的各项制度并予以实施和监督；

在领导授权下，负责审核有关文件和资料并签署意见；

在一定的权限范围内，平衡和协调各部门之间的关系；

妥善做好劳资关系管理；

在某些场合下，负责做公司的代言人，默契地配合领导做好对外工作。

值得一提的是，在生活中，人们对秘书这一职业有着褒贬不一的看法，有人认为秘书就是办公室里衣着光鲜的“花瓶”，是吃青春饭的；还有的人认为做秘书工作不是长久之计，因为它太程序化和简单化，没有挑战性和成就感；有的人甚至干脆把秘书的工作简单概括为“收发打存”。其实不然。秘书也是一个有着严格要求的职业，做秘书要有良好的沟通能力、协调能力、判断能力和预见能力，当然，办公软件也是必须掌握的，这样才能有效地完成每天的工作。

从一定意义上讲，秘书不仅要应付公司各种“鸡毛蒜皮”的小事，如沏茶倒水、校对装订，还要处理一些“军机大事”，如领导决策等，简直就是公司不可或缺的全能人士。

金牌秘书工作一点通：

从实际工作角度来看，秘书每天的工作安排会有所不同，这是由秘书



的职权大小所决定的。

初级秘书的工作一般是前台接待、电话接线、部门之间事物的处理等。这类级别的秘书工作较琐碎。中级秘书每天多忙于处理各种事情的调解和沟通。高级秘书是秘书行业的最高级别。这类秘书在工作上拥有一定的权利，有时会直接参与事情的讨论和决策，具有较高的权威。

级别的不同决定了秘书每天所工作的内容也是不一样的。但不论做什么都要认真对待。

第3节 企业认可什么样的秘书

同样是做秘书，有的人能在极短的时间内获得领导的赏识，而有的秘书却只能在碌碌无为中度日，得不到领导的认可。这到底是为什么呢？虽然每个领导的喜好和公司的具体要求不同，但总的来说，公司和企业比较认可和欣赏以下几种类型的秘书。

NO. 1 提前上班型

有的秘书觉得只要不迟到，就没问题。实际上，你的每一天出勤都被领导看在眼里记在心里。如果每天早到公司一会儿，就会显得你很重视这份工作。不光如此，早到一会儿还可以对这一天的工作做个大致地安排和规划。不过是比平时早起一点点，洗漱速度放快一些，早餐时间抓紧一点，为什么不干呢？

小王虽是个男秘书，但他每天都会面带微笑地提前 15 ~ 20 分钟来到公司。

到公司后，小王首先会观察下办公室与昨晚走之前是否一样，然后开始打扫卫生，擦擦桌椅，把水瓶都灌满水，之后再回到自己的座位上，开



始一天的新工作。就这样过了一年。

后来，公司要改革管理模式，需要精兵简政。一时间公司上下，人心惶惶，有的人怕乌纱帽被摘，有的怕保不住饭碗，只有秘书小王每天依然提前来到公司做着这些工作，好像没事要发生似的。

最后精简名单公布后，小王不仅不在被裁的行列，而且晋升为公司人事经理助理。

NO. 2 有主见型

相信没有哪个领导希望看到自己的秘书唯唯诺诺，在工作中只会随声附和，没有自己的主见和创造性。每个领导都希望自己的秘书在工作中能够运用自己的个性和主见，为公司创造更多的财富。

NO. 3 兢兢业业型

要想做好秘书工作，得到公司的认可，就要脚踏实地地对待这份工作。“做一行爱一行”是工作兢兢业业的表现，如果“身在曹营心在汉”，时刻有跳槽的想法，那么这份工作很快会向你亮起红灯。

NO. 4 勇于承担型

作为秘书，工作中避免不了地会出现一些风险和状况，这时候，需要的不是后退和推卸，而是挺身而出，勇于承担责任和风险，这样才能沉着、冷静地面对和处理问题，这样才是合格的秘书，也才能获得上层管理者的赏识和认可。

张琳是一家大型公司的经理秘书，经理不在时采购单的签字工作就由张琳负责，不过每次都必须经过经理同意张琳才会代签。

有一次，经理出差时，采购部的主管来找经理，说很看好一批德国的产品，如果将这批产品买下拿到国内来销，效益肯定不错。只不过情况比较紧急，如果慢一步，很可能就会让同行抢先。张琳犹豫了一下，觉得经理有事在身，况且平时也都是自己代经理签采购单，应该问题不大，于是



就自作主张地在采购单上签上了字。

但是公司有一条十分重要的原则，如果采购员的账户上没有钱，那么就不可以透支继续采购了，直到重新把账户存满才行，而这通常要等到下一个采购季节。这一次，张琳恰恰犯的就是这一错误，透支了账户上的存款。

张琳以为公司现在也不着急采购其他物品，等把账户存满就没事了。但不巧的是，刚过两天，经理就从外地打来电话，告诉张琳有批韩服很畅销，让张琳尽快通知采购部让人采购，并让张琳代为签字。张琳立刻傻了眼，一时不知该怎么办。经过百般思量，张琳决定勇敢向经理承认自己的疏忽和错误。她没有找借口开脱，一五一十全跟经理坦白了。经理听后，十分生气，但由于张琳的态度良好，经理觉得自己的秘书能够坦诚面对自己的错误，是很不错的，就没多追究，又向公司总部申请了采购经费，终于渡过了这个难关。

后来，采购的这两种产品在市场上均广为畅销，公司也因此获益不少，对此，公司给了张琳一笔可观的奖金。

故事的结果当然不错，但对于张琳来说，在那种情况下，能够勇于承认自己的错失该冒多大的风险啊。要知道，一旦经理对自己的行为采取另一种态度或者经张琳签字的第一份产品销售情况不好，那她很有可能会被处罚甚至撤职。然而张琳正是以自己勇于承担责任的行动，赢得了领导的认可和奖赏。

NO. 5 具有勤勉意识型

具有勤勉意识的秘书会把“四勤”当做自己工作的准则，即手勤、腿勤、眼勤、脑勤。企业乐意接受这样的秘书，因为她们善于将各种信息进行综合分析、处理，形成书面材料提交领导参阅；善于开展调研工作，能及时掌握第一手详实信息；善于观察，虽不能眼观八路面面俱到，但能对重点对象、重点问题进行细致地观察，以点带面，寻求问题的解决办法；

善于勤记、勤思考，不断创新思维、开拓进取。

对秘书来说，不仅要学习专业知识，还要不断地开拓自己的眼界和知识面，以备他日之需。

NO. 6 脑袋灵活型

一件事情，领导说了两遍还没听明白，这种秘书能得到领导的认可吗？脑袋灵活的秘书不仅能够很短的时间内领会领导意图并正确把握，还能够接到任务后马上开展，让任务在短时间内快速、准确地做好。

NO. 7 有自我牺牲精神型

秘书职位不高，有时却比领导还要忙，碰到公司业务很忙的时候，还不得不牺牲自己的时间加夜班。身为秘书要有为了公司的利益而牺牲自己的休息时间的意识，要随时做好多付出、多努力的准备。

金牌秘书工作一点通：

没有哪个公司愿意聘请一个懒惰、没有积极性和工作热情的秘书，相反，一个既有自我牺牲精神、脑袋灵活、勤于学习、勇于承担责任、兢兢业业、有自己的主见、能够提前上班的秘书，即使你没有很张扬的个性，你一样能够得到公司或企业的认可。

第4节 了解秘书工作的四个特征

有些新人认为秘书的工作无非就是打打杂，帮帮忙，还有就是管理下办公室里的其他事情。其实这种看法是不正确的。秘书作为一种职业，有着与其他职业本质的区别。认识和了解秘书的特点，能够加深对这一行业的了解，更有利于开展工作。

一般来说，秘书工作有以下几个特点：