



中国企业培训大系·岗位培训系列

岗位胜任力培训经典 世界500强广泛使用

SHANGWU ZHULI
GANGWEI PEIXUN SHOUCE

商务助理 岗位培训手册

王曙光 赵永秀◎编著

4大商务技能
24个经典案例
46个经验提醒
24个核心问题

廣東省出版集團
廣東人民出版社



中国企业培训大系·岗位培训系列

SHANGWU ZHULI
GANGWEI PEIXUN SHOUC

商务助理 岗位培训手册

王曙光 赵永秀◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务助理岗位培训手册/王曙光, 赵永秀编著. —广州: 广东经济出版社, 2011. 8

ISBN 978-7-5454-0799-0

I. ①商… II. ①王… ②赵… III. ①商务工作—技术培训—手册
IV. ①F715-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第087435号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
发行	
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	北京雁林吉兆印刷有限公司 (北京市密云县十里堡镇红光村47号)
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	12. 25
字数	213 000
版次	2011年8月第1版
印次	2011年8月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0799-0
定价	35. 00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

总 序

据研究，接受过严格培训的员工，工作效率能提高 17.4%，成本能降低 30%，创造的净产值则能提高 90%。另据美国的一项统计，企业在员工培训上每 1 美元的投入能得到 50 美元的收益。岗位规范和员工职业化水平，已经成为决定企业竞争力的重要因素。拥有一支经过专业培训的职业化员工队伍，是打造企业核心竞争力、推动企业持续发展的必备要素。

《中国企业培训大系·岗位培训系列》旨在为中国企业提供一套专业的、卓有成效的岗位培训解决方案，以帮助企业从职业素养、岗位技能和行为规范三个层面提升员工的岗位胜任能力和职业化水平。

本丛书具有以下三大特色：

1. 实用性与有效性。本丛书力求实用，从岗位选择到具体的培训内容，都尽量贴近企业管理实际，贴近岗位工作实际，强调针对性和实操性；同时十分注重培训效果，要求受训者边学习边操练，快速把知识转化为行动和工作绩效。

2. 资深实战专家编写。特邀一批理论水平卓著，同时实践经验也非常丰富的一线专家执笔，充分保证内容的专业度和可操作性。

3. 500 强企业广泛应用。本丛书曾作为培训资料，在宝洁、可口可乐、丰田、大众、壳牌、沃尔玛等世界 500 强在华企业，以及中石油、中国移动、海尔、蒙牛等国内著名企业中应用，是经过实践检验行之有效的岗位培训优秀读本。

本丛书所选择的岗位，既包括中国现代企业通用的基本岗位，如各部门的经理、主管、助理、专员等职能岗位，也包括如电信、房地产、酒店、餐饮、商超、服装等诸多行业的各类特色职能岗位，可以满足各级各类企业岗位培训的基本需求。

由于各个行业的企业在岗位设置上各具特色，我们虽然尽量考虑周全，但也难免会有疏漏与失误之处，欢迎行家和读者指正。

本书学习目标



☆ 商务助理岗位认知

商务助理岗位描述

商务助理岗位要求

☆ 商务礼仪

商务交往礼仪

商务通信礼仪

商务接待礼仪

商务宴请礼仪

☆ 商务会议与展览

商务会议

展销会

☆ 商务谈判

商务谈判的方法

商务谈判的过程

商务谈判策略与技巧

☆ 商务专题活动

商务公关专题活动

商务典礼与仪式



时代光华财智会

高端融智平台 · 精英成长领地

欢迎您加入时代光华财智会，作为财智会会员，您将获得更多的优质学习资讯和服务，并尊享如下权利：

1. 免费获赠时代光华图书一本或《财智会》杂志一本；
2. 免费获赠《财智会》杂志电子版及时代光华最新书讯；
3. 有机会获得时代光华的培训课程（现场课程或视频课程）；
4. 每年抽取大奖若干，免费参加本俱乐部的高峰论坛及境内外游学活动。

3、4条的信息在时代光华网站每季度公布

欢迎登陆 www.sdgh.com.cn 了解更多的信息

您也可以在网站上进行查询



个人资料（请用正楷完整填写，或附上名片）

姓名：_____ ☐ 先生 ☐ 女士 出生日期：_____ 学历：_____
单位全称：_____ 所属行业：_____
任职部门：_____ 职务/岗位：_____
手机：_____ 电子邮件：_____
QQ：_____ MSN：_____
单位地址：_____
邮编：_____

沿虚线剪切后，传真至010-82896326或邮寄到北京市西城区德外大街83号德胜国际中心B座12层，邮编：100088，或E-mail：sdghbooks@163.com。

第一章 商务助理岗位认知

第一节 商务助理岗位描述 / 3

- 一、商务信息收集 / 4
- 二、商务文档管理 / 4
- 三、商务会议 / 5
- 四、商务展销会筹划与参与 / 5
- 五、参与商务谈判 / 5
- 六、商务专题活动安排 / 5
- 七、商旅活动安排 / 5

第二节 商务助理岗位要求 / 6

- 一、必备知识要求 / 6
- 二、商务交往艺术 / 6
- 三、必备能力要求 / 7
- ☆探究·思考 / 8

第二章 商务礼仪

第一节 商务交往礼仪 / 11

- 一、称呼礼仪 / 11
- 二、寒暄礼仪 / 13
- 三、介绍礼仪 / 14
- 四、握手礼仪 / 15
- 五、名片礼仪 / 16
- 六、商务馈赠礼仪 / 19

第二节 商务通信礼仪 / 21

- 一、接打电话的礼仪 / 22



二、使用手机的礼仪 / 26

三、收发传真的礼仪 / 28

四、收发电子邮件的礼仪 / 28

五、收发信函的礼仪 / 32

第三节 商务接待礼仪 / 37

一、商务迎送接待的原则 / 37

二、商务迎送接待的准备 / 39

三、商务迎送接待的基本程序 / 40

第四节 商务宴请礼仪 / 42

一、宴请的类型 / 42

二、宴请的组织 / 43

三、自助餐礼仪 / 46

四、工作餐礼仪 / 49

☆探究·思考 / 53

第三章 商务会议与展览

第一节 商务会议 / 57

一、商务会议筹划 / 57

二、主持商务会议 / 68

三、参加商务会议 / 72

第二节 展销会 / 74

一、策划一次成功的展销会 / 74

二、展示产品 / 92

三、海外展销 / 97

☆探究·思考 / 104

第四章 商务谈判

第一节 商务谈判的方法 / 107

一、面对面谈判 / 107

二、电话谈判 / 108

三、函电谈判 / 112

- 四、网上谈判 / 118
- 第二节 商务谈判的过程 / 121
 - 一、谈判的开局阶段 / 121
 - 二、谈判的磋商阶段 / 123
 - 三、谈判的促成阶段 / 128
- 第三节 商务谈判策略与技巧 / 131
 - 一、商务谈判策略 / 131
 - 二、商务谈判的技巧 / 136
 - ☆探究·思考 / 150

第五章 商务专题活动

- 第一节 商务公关专题活动 / 153
 - 一、商务公关专题活动的概念 / 153
 - 二、商务公关活动的基本要求 / 153
 - 三、商务赞助活动 / 156
 - 四、新闻发布会 / 160
 - 五、开放参观活动 / 163
- 第二节 商务典礼与仪式 / 166
 - 一、典礼与仪式的类别 / 166
 - 二、典礼与仪式的一般程序 / 166
 - 三、商务庆典 / 168
 - 四、签字仪式 / 171
 - 五、剪彩仪式 / 175
 - ☆探究·思考 / 179

附录

- 总自检 / 181
- 参考文献 / 186

第一章

商务助理岗位认知

本章学习重点：

- 明确商务助理的岗位职责
- 掌握商务助理岗位必备的知识及能力要求

主题词：商务助理 岗位职责 知识要求 能力要求

第一节 商务助理岗位描述

商务助理，在有的企业也称作商务秘书，这一岗位不仅要协助上司或销售部（或商务部）处理一些商务工作，还要处理一些上司或部门的事务性工作。那其职责究竟是什么呢？在阐述之前，我们先来看一看有关商务助理招聘启事中的岗位说明吧。

实例 1

某企业商务助理岗位描述

1. 岗位职责

- (1) 承办各项商务工作，代表公司与购销双方联络。
- (2) 负责市场拓展、销售工作并促成公司产品销售，配合销售部完成合同签订前的商务业务支持与协作。
- (3) 维护与客户的良好关系以及建立持久联系，不断拓宽现有客户的产品渠道，丰富业务内容。
- (4) 整理和更新销售指标文件库、业务工作指导书。
- (5) 草拟商务合约和来往信函。
- (6) 组织合同签订前的评审工作。

2. 岗位要求

- (1) 大专以上学历，年龄在 25~40 岁间，1 年以上商务方面工作经验或 1 年以上销售方面工作经验。
- (2) 市场营销、商务秘书专业毕业。
- (3) 接受过市场营销、管理学、合同法、经济法、商务文书撰写等方面的培训。
- (4) 具备流畅介绍公司情况和产品的能力、良好的客户关系跟进能力、熟练的客户化产品演示能力，了解并满足客户需求。
- (5) 具有一定的组织、计划、控制、协调能力。
- (6) 具有一定的谈判能力。
- (7) 具有较强的综合分析能力。
- (8) Office 软件运用熟练。



实例 2

某企业商务助理岗位说明

1. 岗位描述

- (1) 产品进、销、存管理。
- (2) 应收应付账款管理。
- (3) 配合经理及业务人员进行业务协调(生产、销售等)。
- (4) 监督订单、合同签订及执行情况,配合部门领导和财务部做好项目管理及考核工作。
- (5) 负责经理助理工作。
- (6) 管理所有的商务(订单、合同等)文件及相关文档。

2. 任职资格

- (1) 性别、年龄不限,大专以上学历,电子类专业优先考虑。
- (2) 两年以上商务工作经验,熟悉 ISO 9000 质量管理体系。
- (3) 在商务谈判和制定、执行订单、合同方面有一定经验。
- (4) 良好的协调、沟通和表达能力。
- (5) 良好的职业操守。

3. 素质要求

具有商务人员坚韧的特性、缜密的思维和应变能力,认真、负责、严谨的工作态度,较强的责任感、敬业精神和团队合作精神;熟练操作计算机;英语良好。

通过以上两则商务助理的岗位说明,相信大家对商务助理的职责有了一定的了解,下面作进一步阐述。

一、商务信息收集

在现代企业竞争激烈的社会中,商务信息的重要性不容置疑,作为商务助理,负责商务信息的收集、整理,并提供给上司和相关部门是其主要工作之一。因而,商务助理必须自觉培养高度的信息收集意识,掌握信息收集、处理及服务的科学标准、程序和方法。

二、商务文档管理

商务助理还须行使一些文秘工作的职能,如商务文档的管理。商务文档

管理的好坏，直接影响商务工作效率的高低，甚至影响公司的形象。作为一名商务助理，所提供的文档必须规范、完备、及时、保密。

三、商务会议

商务助理有时需要参加各种商务会议，有时则要筹划各种商务会议。在会议召开的过程中，商务助理还有许多工作要做，这些工作虽然会很繁琐，但很必要。商务助理的幕后工作对会议的成功与否至关重要。会议进展得越顺利，商务助理也就越能从周到的准备工作中赢得大家的赞扬。

四、商务展销会筹划与参与

参加国内外的展销会已经成为营销的一大手段。作为商务助理，有时需要对公司的展销会进行策划，有时也必须参加展销会，推广公司的产品，同时，随着国际贸易的发展，有时还需要到国外去参展。

五、参与商务谈判

商务谈判是企业进行经济贸易活动的重要手段。由于商务谈判关系到交易的成败、关系到企业的生存与发展，越来越得到企业的重视，因此，商务助理往往需要对商务谈判工作进行安排，如场地的选择、场地的布置、合同书的撰写、谈判备忘录的记录，等等，有时也需要作为一名谈判者与对手进行谈判。

六、商务专题活动安排

各种商务专题活动是提高企业知名度、联络与公众的感情、改善公关关系的重要手段。商务专题活动的安排涉及方方面面，如人员的确定、场地的确定和布置、相关讲稿的撰写、工具的准备，等等，而商务助理则是这些工作的策划者、执行者。

七、商旅活动安排

商务旅行是企业运作的一项重要内容，它既可能是上司、同事的商务旅



行，也可能是商务助理自己的商务旅行。对公司的商旅活动进行安排，甚至包括一些非常细小事项的跟踪，都可能是商务助理的工作内容。

第二节 商务助理岗位要求

商务助理不同于一般的文秘人员，胜任这一岗位的人除了要具备一般文秘人员的技能，如信息收集、文档管理、文书写作、会议管理等外，还要具备一定的商务知识。这可从上一节的招聘启事中的岗位要求看出来。

一、必备知识要求

商务助理必须掌握如下一些知识：

第一，所在企业的产品（或服务）知识。商务工作涉及企业的产品，所以对所在企业的产品特征、市场状况、行业趋势等，都要有较充分的了解。

第二，信息收集、整理方面的知识。

第三，开展市场调查方面的知识，包括问卷设计和调查的各种方式、技巧、细节等。

第四，市场营销方面的知识。

第五，商务谈判方面的知识。

第六，公关方面的知识。

第七，组织、计划、控制方面的知识。

二、商务交往艺术

商务交往是讲规则的，商务助理一个很重要的素质要求就是交往艺术，也就是商务礼仪。掌握商务礼仪，一是能够提高员工个人素质，二是方便个人的交往应酬，三是有助于维护企业形象。

三、必备能力要求

1. 表达能力

商务助理在对各项活动进行策划、安排时,要沟通上下、联络左右,其表达能力的高低是至关重要的。表达能力分两种:

(1) 口头表达能力

口头表达能力要求用简洁的语言把要表述的事情讲清楚,主要表现为:口齿流利,语言准确,观点明确、条理清晰,用语妥帖、得体。

(2) 文字表达能力

文字表达能力,主要是指运用各种文体,尤其是商务文书的写作能力。判断文字表达能力高低的主要标准是要能写得快、规范,有利于商务活动。

商务助理能力要求:

- 表达能力
- 管理能力
- 操作能力
- 应变能力

2. 管理能力

商务助理的管理能力主要体现在协助上司制订各项工作计划、活动计划,为上司安排工作日程的能力;按照上司的意图完成某项工作任务,组织有关职能部门协同作战的能力,甚至是受领导委托或代表领导出面协调矛盾的能力。

3. 操作能力

科学技术的发展和办公自动化的日益普及,对商务助理的操作能力要求也越来越高。商务助理应该具备的操作能力主要有:

- 第一,计算机处理能力。
- 第二,各类现代通信设备的运用能力。
- 第三,各类声像设备的运用能力。
- 第四,网上资源的运用能力。

4. 应变能力

商务助理的工作涉及面广,接触的人员也多。要把诸多事务做好,把复杂的关系理顺,需要有较强的应变能力。商务助理的应变能力主要有:

- 第一,对突发事件的沉着应对能力。
- 第二,对难堪场面的委婉圆场能力。



第三，对上司的责怪、批评的忍耐及反思能力。

第四，对上司模糊交办事宜的领会能力等。

探究·思考

-
1. 商务助理必须掌握哪些知识？
 2. 商务助理必须具备哪些能力？
 3. 商务助理的应变能力主要有哪些？
 4. 学了本章后，你对商务助理的岗位职责是如何认识的？
-