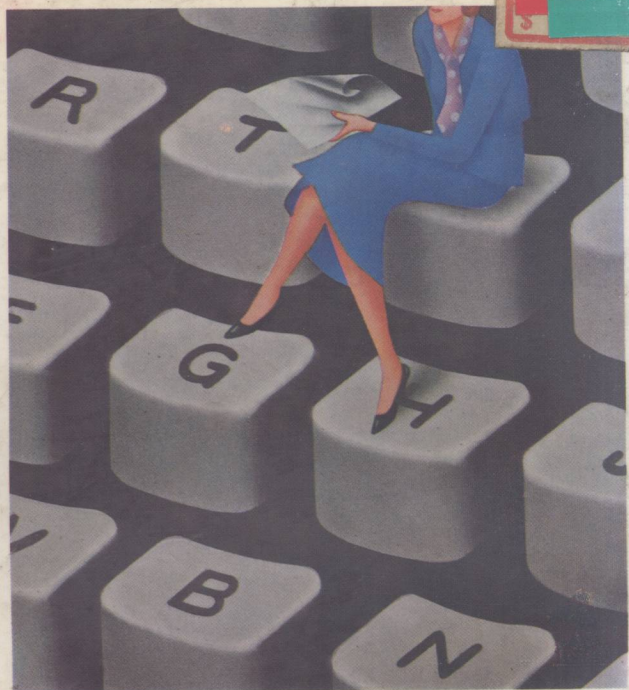


怎樣做個傑出的女祕書



社會快速的進步，秘書工作日漸重要，且應具有專業知識，比方說眼明手快、機智靈巧、學驗豐富、舉止文雅、並且善解人意……

程義著 星光出版社 雙子星叢書

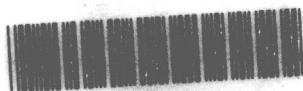
272.9
8314

S

008565

怎樣做個傑出的女秘書

程義著



S9001317

雙子星
出版
星
光
出
版
社

石 景 宜 著 生
惠 贈

版 權 所 有 • 翻 印 必 究

怎樣做個傑出的女秘書

雙子星叢書：173

作者：程

義

發行人：林

紫

耀

出版者：星

光

出

版

社

經銷者：星

光

書

報

社

臺北市寧波西街一二六號

郵政撥匯：一四二四三號

電話：三〇九五九一二號

印刷者：協明文具印刷有限公司

定價 65 元

行政院新聞局出版事業登記證：局版臺字第壹零陸玖號

序 言

擁有秘書的常識是職業婦女智慧的武器

最近幾年，隨着社會的進步，工商業的發達，及女子勞動的活用，秘書業務也逐漸受重視。如今，歐美方面對女秘書的工作性質，早有正確的認識，但我國工商界，對於秘書的業務一直不甚明確，秘書的工作性質也很曖昧。始終誤認為女秘書只不過是一個跟着上司做事，對上司亦步亦趨、唯唯諾諾，工作輕輕鬆鬆的職稱而已。甚至有人認為只不過是倒倒茶、跑跑腿的工作，每個人心目中的秘書形象可說都不一樣。

• 1 • 言 序

然而，是不是因此就可以斷言：「所以我國的工商業才會比別人落後」或「我們的女秘書比不上別的國家」呢？不可以的。因為一般說來，在企業界，秘書的機能雖然普遍不高，但是具有當秘書的常識以及能力的人，還是相當多。

而且我們的企業界也不可能缺少這樣的女性，因為女秘書這個職位，會在企業的各部門發生潤滑的作用，連帶使女性職員的地位在工商界日漸穩固，這就是女性所以能在企業界立足的原因。

雖然如此，我們的女性應當學習歐美女性所具有的工作技術的地方仍然很多，不過我們的女性和歐美的女性因工作性質不同，處理業務的方法自然也有很多不同的地方。

基於這個理由，我很早就想把有關的「秘書的常識」收集起來，使女性有學習的機會，而且想把女秘書的業務予以系統化，使有志於此者便於閱讀。

不僅秘書，因對自己所屬的上司需要特別留意，而有了解「秘書的常識」的必要之外，一般做窗口業務及營業事務的女性，也需要知道秘書的常識。

在一個龐大的工作組織中，任何場合，人際關係都是很重要的，所以一個職員想要在他的工作崗位上提高其業務功能，專業常識是不可缺少的。

普通一般書上所說的「秘書的常識」，其概念流於含混不清。現在我們正確的指出，處理任何業務，秘書都非主腦，是輔助的角色，也就是站在背後的立場。當秘書的人只要站在這種立場來運用她的智慧，很機警的去工作就好。總而言之，秘書的常識會幫助你在任何場合都能很機警的，用自己的智慧，去協助所屬的上司達成應盡的職責。

赤塚行雄先生在他所著的「心的構造」一書中，寫道：

「當秘書的人要頭腦靈活，反應快，隨時留意身旁的事務，把上司忽略了的事很機警的暗示出來，因此，當秘書的人，最要緊的是……」

由上面這段話看來，當秘書的人最重要的就是眼明手快、機智靈巧、學識豐富、舉止文雅，並且善解人意。

雖然如此，但我們也不可因此認為當秘書的人，就要完全抹殺自己的個性，完全順應上司或受上司任意的使喚，毫無主見，聽憑上司說東即東，說西即西。當秘書的人，更不可因自己是女性，而對周圍的人顧慮太多，凡事畏縮，不敢放手去處理事務。總之，秘書的工作，實在是門艱深的學問。要想做個稱職的女秘書，一定要好好鍛鍊自己，充實自己的學識，這樣才會對一件事情的看法，深刻而客觀，不致人云亦云。這點對凡在社會上做事的人都很重要，只有這樣的人，才能發揮「秘書的常識」，也才能以「對狀況的判斷十分正確」及「文雅的心情表露的方法」作為提供秘書常識的源泉。

最近常有人提到職業婦女這個名詞，既是職業婦女，就不要把它只限定在某種狹窄工作範圍上的婦女，任何職業婦女，不管哪一行、哪一業，都要本身具有足夠的實力，再加上豐富的人情味，才能在其工作崗位上活躍。

本書是按照實際的情形，從各種角度，來描寫「秘書的常識」，身為秘書者去唸這本書，自然對其本身大有裨益，即使不是秘書，是做一般業務的，其工作上需要知道的常識，本書也有提到，所以也可當作一般性職員的參考書籍。若要發揮秘書常識時，其處理事情所需要的要領和基
本知識也相當重要，所以本書後半部，也有針對其要點，把實際業務所需要的常識提出來。

目 錄

●——有秘書常識的話

- 1——和男性挑戰絕非聰明的做法
在目前男性社會中工作的女性應具有的智慧……………二一
- 2——這樣的女性會被人嫌惡
為何魅力不起作用？……………二三
- 3——這是進入男性社會的進身階
要熟習秘書的常識……………二〇
- 4——妳能充分理解上司的意思嗎？
工作上的「溫柔」是指何而言？……………二三
- 5——工作場所中什麼最引人注意？
被讚美的女性、被叱責的女性……………二六
- 6——在嫉妒與中傷的渦流中
想要表現自己才能的女性的愚昧……………三〇

● 事情做得好與不好和自信心有關

- 1 — 女性應當具備有理性的舉止
對秘書的忠告……………三七
- 2 — 上司對秘書的評估以何為標準
並非漂亮就可當秘書……………四一
- 3 — 頭腦和常識都能磨練出來
聰明的女性會撿事情做……………四七
- 4 — 有沒有情報來源
成為「活字典」的秘訣……………五一
- 5 — 提高問題的意識
這樣才會對工作感到興趣……………五四
- 6 — 周圍人的看法和想法
現在工作場所發生什麼事……………五八
- 7 — 妳是不是在非常忙碌的崗位上工作
被別人稱作會做事的女性……………六二
- 8 — 由應對的情形看出這人的為人
妳是不是一個容易接受別人委託的人……………六六
- 9 — 適當的時間及報告的整理法……………六九

對上司的報告要如何做..... 七三

10——有反叛心的人沒有希望

想「再被上司罵一次」的女性..... 七五

●——由應接的方法知其教養程度

1——對方給妳的名片妳唸不出來要怎麼辦？

初次見面者的面孔記得嗎？..... 八一

2——沒有經過預約的客人上司和別人談話中來時

這樣的客人能否傳達給上司..... 八七

3——可看出妳的訓練如何

有無不合情理的接應法..... 九六

●秘書的服裝不必太華麗，應看起來有智慧..... 一〇四

●制服的穿着法有的人高明有的人不高明..... 一一〇

●對參加宴會、喪事所穿服裝的常識..... 一二三

●從頭到腳舉止美妙的方..... 一二四

●——受人歡迎的女性

1——這一點應當要注意

女性的魅力在於有耐性的去聽對方說話..... 一二七

2	—— 拜託、拒絕、抱怨、協助	二三
	忽然間的談話要這樣說.....	二六
	● 電話裏和對方應對的技巧.....	二八
	● 從留言紙條的寫法上可看出妳機智與否.....	二三
	● 接到這種電話時妳該怎麼辦？.....	一三五
	● 要遵守電話禮貌.....	一四三
	● 寫文章要懂技巧不可失禮	
1	—— 能否寫得整潔、正確	一四七
	妳所寫的便條會在工作場所起作用.....	
2	—— 由某公司研習班的實例	一五
	分辨商業文書的不同處.....	
3	—— 從開頭到結尾	一五
	商業文書的基本類型.....	
4	—— 如何寫問候書信、致謝書信、招待書信	一六
	寫社交文書時注意不要出洋相.....	
5	—— 永久留存在檔案內的文書	一六
	需要快速並且正確的商業文書.....	
6	—— 信封的寫法	一六

寄信時候要注意的事項.....	一七〇
7——傳達複雜或重要的問題	
用書信傳達.....	一七三
●——成爲公司舉足輕重的人物	
使會議順利進行的心得.....	一七五
①對會議應有的心得	
②會議要用怎樣的形式來進行	
③爲何要開會	
④通知開會的方法	
⑤會場要怎樣佈置	
⑥會場所需要的用品開會前要校對好	
⑦會議的傳達	
⑧開會中要做的事	
⑨會議完後的會場整理若沒有做好還不算會議結束	
配合上司的時間非常要緊.....	一七八
①活用計劃表	
②預定表的做法	
③計劃表的整理方法	
④計劃書的編製法	
⑤計劃的變更	
幫助別人做出差準備.....	一八五
①出差到何地	
②編製出差日程表	
③交通工具的選定	
④住宿的安排	
⑤旅程表的製作	
處理喜喪事的技巧.....	二〇一
公司內的喜喪事	
整理文書的技巧.....	二〇三

① 櫥櫃式整理法

② 訂存文書的用具

③ 卷宗使用的方法

④ 卷宗的整理方法

⑤ 卷宗的借出

⑥ 每年要整理櫥櫃一次

收集公司以外資料的方法.....

① 剪貼的要領

② 剪貼的整理方法

③ 產品說明書、小冊子類的整理

④ 聽到的資料要寫進卡片裏

⑤ 名片的整理

⑥ 電話號碼及住所一覽表

有秘書常識的話

△1——和男性挑戰絕非聰明的做法

△在目前男性社會中工作的女性應具有的智慧

最近，電影上常會出現「自立的女性」，或者報章雜誌上也常會看到職業婦女這個名詞，雖然意義各有不同，但從背景上、經濟上、社會上各方面看來，一般指的是個人自立意識高的女性而言。就以大學女生為例來說，其中當然有些是爲了謀得一張大學文憑拼命擠進大學窄門；但爲了能多學一點知識，充實自己的人，冀望以後能學以致用，在社會上貢獻一己之力的，也越來越多。

但是現今的社會，尤其是企業界，其實際究竟是如何的呢？一流公司的幹部中，當然也包括有女性在內。尤其是銷售工作方面，女性特別能够勝任。另外女性擔任其他重要工作的例子，也不是說沒有。

話雖如此，在這廣大的社會工作者中，女性幹部或在銷售業上活躍的女性，所佔的實際比率還是少得可憐。這是一個以男性為中心的社會，在企業界工作的大多數女性，還是站在輔佐男性的地位，能够充分發揮自己的特長，還是有限得很。既然以男性為中心的社會，男性才是主角，因此每一個職業女性或跑腿的女性，都是爲了幫助男性而工作。

在這種情況之下的職業婦女，應如何自處呢？「反正只有男人才會出頭升級，我們終歸是要結婚走進廚房，對公司的事大可不必關心。」存有這樣念頭的婦女比比皆是。「反正女人嘛！難的事讓男的去，自己輕鬆輕鬆。」有這種想法的婦女也多得很。

既然承認自己能力不如人，乾脆反過來，擺出一副高高在上的態度；或對男性主張「男女平等」，來徹底向男人挑戰，這樣可以嗎？婦女運動在一般社會上是可以提倡的，但並不完全適用於企業界，空喊着向男人挑戰，却又拿不出實力來，只徒增笑柄，使女性的地位越來越低，活動的範圍越來越窄而已。

這個不行，那個不可，難道婦女可走的路就沒有了嗎？當然不是！只要在這男性佔多數的企業界中，以「不要存依賴心」「進一步不可有向男人挑戰的心理」的原則，來處理事情就可。表現自己能力的方法，最好是知己知彼，多利用時間充實自己，覺得自己的觀念正確，應當勇於提出，但有時也不必堅持己見，多融通別人的意見。等把自己修養得完美無缺之後，再以溫和的態

度，來應付周圍的事務。

在一切講求真才實學的企業界，沒有能力的人，是一輩子立不住腳的。縱使自己不過站在輔助的立場，也要做一天和尚敲一天鐘，克盡自己的責任。所屬工作舊有的背景、資料及出處，都要充分的了解，以貫通上下，應付急需。除了自己份內的事應當做好之外，周圍的事，單位所屬的事，以及其他大小動靜，都要不漏的予以留意。一個女性職員如果能將自己能力磨練到這種地步，縱使在虎視眈眈的男性社會裏，依舊有其屹立不搖，不可忽視的力量。

雖然是以輔助者的立場來替男性工作，也須有充分的責任心。只有具責任感的人，才能圓滿的達成自己的任務，進而鞏固自己的地位。有時在工作方面，難免會有因自己是女性而吃虧的地方出現，但不可存有這種想法。有這種想法的女性，就是她吃虧的地方。相反的，我們要常常告誡自己：「雖然自己是女性，但一樣做得好，」以這種態度來面對周圍的人。總而言之，只有放大眼光，培養實力，努力工作，這樣才能使職業婦女走上成功之路。

△2——這樣的女性會被人嫌惡

△爲何魅力不起作用？

※高高在上的女性——既然想要和男性爲伍，在企業界工作，就不可存有依賴心，要發揮所

學，和男人平起平坐。但這種觀念往往失之偏差，變成頭使指氣。

「XXX！你的電話！」

對後進者的男性，就擺出架子來，連名帶姓的稱呼。

「讓新進公司的男性去做好了！」

甚至任意的指派來指派去。為何會有這種態度，想必是因為對男性的自卑感所轉換成的自尊心作祟。但是這種態度，反而會增添別人的惡感，使自己難堪。

但也並非女性才有這種現象，沒有實力、草包一個的男性，爲了虛張聲勢起見，往往也會採取這種態度，實在很奇特。多估量一下自己的實力，不要勉強把自己擺出一副很有威嚴的樣子，同事間應以自然誠懇的態度來處理事務。知之爲知之，不知爲不知，虛心求教，不恥下問，才能換得別人的尊敬，使別人對妳心悅誠服。

※緊迫釘人的女性——這種女性完全以自我爲中心，看到的全是別人的錯，完全不反省她自己。別人只要犯了一點錯誤若讓她發覺，她就喃喃咕咕嘮叨個沒完，從來沒想到要如何去處理善後。是一個像抓小偷似的專門釘着別人的過錯，看不到自己過錯的人。

她從來不會認爲與其花費這麼多無謂的時間在尋找別人錯誤，還不如進一步的來研究如何才能避免重蹈覆轍的工作態度，對公司來說是更重要。一味指派別人不是，強調自己又毫無責任的