

全国商务文员岗位专业考试教材

SHANGWU WENYUAN
LILUN YU SHIWU

商务文员理论与实务

中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

SHANGWU WENYUAN

图书在版编目 (CIP) 数据

商务文员理论与实务/中国国际贸易学会商务专业
培训考试办公室编.——北京:中国商务出版社,2011.8
全国商务文员岗位专业考试教材
ISBN 978-7-5103-0530-6

I. ①商… II. ①中… III. ①商务工作:文书工作—
职业教育—教材 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 156873 号

全国商务文员岗位专业考试教材

商务文员理论与实务

SHANGWU WENYUAN LILUN YU SHIWU

中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编

出 版:中国商务出版社
发 行:北京中商图出版物发行有限责任公司
社 址:北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号
邮 编:100710
电 话:010—64269744 (编辑室)
010—64266119 (发行部)
010—64263201 (零售、邮购)
网 址:www.cctpress.com
邮 箱:cctp@cctpress.com
照 排:金奥都图文工作室排版
印 刷:北京密兴印刷有限公司
开 本:850 毫米×1168 毫米 1/16
印 张:24 字 数:562 千字
版 次:2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5103-0530-6

定 价:35.00 元

版权专有 侵权必究

举报电话:(010) 64242964

全国商务文员岗位专业考试教材

编委会

顾问 王俊文 刘德标

主任 刘宝荣

副主任 钱建初

秘书长 李学新 李明泽

委员 (以姓氏笔画为序)

于洪泉	卢付林	卢海燕	伍丹	刘立祥	刘翔飞	刘耀国
严纯美	邵明媚	杨俭	张艳伟	邱惠德	陈韵	张德峰
岳凯华	周静	胡伟	胡艳芬	袁永友	钱毅	谢星光
常崇宜	喻双	彭文忠	董汉庭	潘沅汶	魏雁	

执行主编 全国商务文员考试中心

前 言

近年来,随着我国经济的全球化,新的管理模式、生产方式、办公手段和通讯手段不断涌现,由此产生了一种全新的办公室岗位工作——商务文员。今天的商务文员已不仅是接待员兼打字员那样简单,他们需要既懂得现代商务基础知识又熟知办公室工作事务,同时也能够高效率地完成办公室各项日常工作。我国经济的高速发展,促进了社会上各行各业对商务文员的需求,但至今我国仍然没有一本很实用的对商务文员进行专门培训的教材,这就给商务文员的快速发展带来了诸多不便,不能满足日益发展的经济需要。为此,我们组织了在教学和工作一线,熟悉商务文员工作的专家学者共同编写了这本教材。

重视理论与实践的结合

本教材将商务文员的理论与实践结合起来,在阐述理论过程中将具体实践内容融入进去,在叙述实际操作内容时体现理论。既有利于初学者的具体操作又有利于商务文员在岗位上的长远发展。

重视实用性

本教材的理论和实践内容都是从商务文员工作的具体实践当中总结出来的,都是切实可行的。对于那些商务文员在工作中不能涉及的高深理论和岗位工作技巧,本教材一律不予收录,从而使本教材对商务文员的日常岗位工作起到了指导性、实用性的作用。

重视可读性

本教材在编写过程中吸取以往教材编写的经验和不足,站在建议者的角度给读者提供建议和参考,有利于读者接受,增加读者学习兴趣和教材可读性。

重视学练结合

为了方便教学与学习者使用,本教材在每一章开头都有该章培训的主要内容与应该掌握的

主要技能；在每一节都有规范案例和业务技能训练；在每一章的结尾都有该章的培训小结、重点名词与概念解释、练习与思考和案例分析等内容。这为教学者的教授和学习者的学习、练习与复习提供了极大便利。

本教材的第一章、第二章、第四章第一节、第十一章和附录由尚伟编写；第五章、第九章由王雪艳编写；第十章、第十二章由王宝岩编写；第六章、第七章、第八章由张春蕾编写；第三章由张耀娟编写；第十三章由张俊鹏编写；第十四章由苏文鹏编写；第四章第二节由卢海燕编写。

由于编写者学识所限，本书存在问题，敬请各位读者指正。

编 者

2009年10月9日

目 录

第一章 商务文员职业概述	1
第一节 商务文员工作概述	1
第二节 商务文员素质与职业道德	4
第三节 商务文员工作性质和特点	7
第四节 商务文员工作规律和方法	9
第五节 商务文员应该掌握的基础知识	11
案例分析	32
第二章 商务文员的沟通与协调	33
第一节 与同事沟通与协调	33
第二节 与上司沟通与协调	39
第三节 与内外机构沟通与协调	41
案例分析	44
第三章 商务文员的口才训练	45
第一节 商务文员口才要求	45
第二节 商务文员口才训练	47
案例分析	53
第四章 时间管理与团队合作	54
第一节 时间管理	54
第二节 团队合作	60
案例分析	65
第五章 商务文员的日常通讯	66
第一节 接打电话	66
第二节 实物邮件的处理	71
第三节 电子邮件的处理	75

案例分析·····	81
第六章 商务文员的办公室管理工作 ·····	82
第一节 办公环境管理与办公设备管理·····	82
第二节 办公室日常事务·····	90
第三节 印信管理与收发·····	95
第四节 保密工作·····	97
第五节 值班工作·····	100
案例分析·····	103
第七章 商务文员的服务工作 ·····	104
第一节 接待工作·····	104
第二节 会见与会谈活动·····	106
第三节 开放参观与签约仪式·····	109
第四节 庆典活动与剪彩仪式·····	112
第五节 新闻发布会·····	119
第六节 宴请活动·····	122
案例分析·····	131
第八章 商务文员的会议服务 ·····	132
第一节 常规会议服务·····	132
第二节 特殊会议服务·····	152
第三节 大型国际会议服务·····	159
案例分析·····	163
第九章 商务函电与外贸文书的阅读与运作 ·····	164
第一节 商务函电与商务文员的阅读、摘要和办理·····	164
第二节 外贸商情调研与外贸客户调研文书的阅读与运作·····	169
第三节 出口商品经营方案与出口商品价格方案的阅读与运作·····	173
第四节 外贸代理协议与外贸包销协议的阅读与运作·····	178
第五节 国际商业广告与国际拍卖文书的阅读与运作·····	182
案例分析·····	186
第十章 商务文员拟文工作 ·····	190
第一节 事项性通知拟写·····	190
第二节 商洽函拟写·····	193
第三节 传真稿拟写·····	196

第四节 备忘录拟写	199
第五节 邀请信拟写	202
第六节 贺电(贺信)拟写	204
第七节 感谢信拟写	207
第八节 各种类型启事的拟写	210
第九节 商务合同类文书的拟写	212
案例分析	217
第十一章 商务文员的文书办理	218
第一节 文字记录与撰拟	218
第二节 文稿的审核	224
第三节 发文处理	229
第四节 收文处理	234
案例分析	239
第十二章 商务文员信息管理与档案管理	240
第一节 商务文员的信息管理	240
第二节 商务档案的管理工作	246
案例分析	263
第十三章 计算机基础	265
第一节 计算机操作基础	265
第二节 办公软件 Word 2003 的使用	273
第三节 办公软件 Excel 2003 的使用	286
第四节 办公软件 PowerPoint 2003 的使用	298
案例分析	306
第十四章 办公自动化设备的使用	307
第一节 办公自动化概述	307
第二节 常用办公自动化设备及其操作使用	309
第三节 办公自动化前景展望	355
案例分析	357
附录 商务文员的入职	358
第一节 商务文员入职准备	358
第二节 商务文员的求职	360
参考文献	371

第一章 商务文员职业概述

本章培训的主要内容：本章主要交代了商务文员工作内容、应该具备的素质和职业道德、工作性质和特点、应该掌握的理论知识和基本技能。

本章应掌握的主要技能：商务文员工作是一个简单而复杂的工作，简单是因为商务文员工作以基本服务为主，不需要有过于高深的理论；复杂是因为商务文员工作涉及方方面面，需要具备许多学科的基本知识。本章需要掌握外贸进出口的基本技能。

第一节 商务文员工作概述

一、规范案例

张扬在浙江腾达贸易公司做商务文员工作，他每天都要打扫办公室的卫生、接打电话、接待来访的客户、处理各种文书、收集汽车行业相关信息、对公司的计算机进行基本维护，对每一项工作他都能够高效地完成，得到了同事们一致好评和领导赏识，年底被评为公司先进个人。

注：商务文员是在企业商务活动中主要从事服务性工作的职业，要求从业人员熟悉公司日常商务活动基本流程，能够胜任商务活动中服务者的角色。具体来说，以服务内容的不同，商务文员的工作可以分为日常事务性工作、文字处理工作和信息管理工作三个方面；因服务性质不同，可以分为商务活动中日常事务、临时交办事务与突发事务的服务与处理。

二、应知应会

（一）商务文员的日常事务性工作

商务文员的日常事务性工作包括办公室的日常管理、商务活动服务、会议服务等工作。

1. 办公室日常管理工作

办公室日常管理包括办公室环境管理、日常事务管理、印信管理与收发、办公室用品与设备的管理、日常保密工作等。

2. 商务活动的服务工作

包括日常接待、会见与会谈、开放参观与签约、庆典活动与剪彩仪式、新闻发布会与宴请活动等。

3. 会议服务工作

一个公司会经常召开各种会议来进行决策、布置生产与销售任务、对员工进行培训、对

工作进行协调等。在这些各种会议的具体举行中，都要有商务文员的积极参与。在这些会议中，商务文员一般是具体工作的执行者，如通知下发、会议材料打印、会议室布置、会议接待、会议进行中的服务、会议结束后材料的整理与归档、会议室的打扫等工作是商务文员经常要做的工作。

（二）商务文员的文字处理工作

文字处理工作是商务文员主要的工作之一，在日常工作中，商务文员经常要阅读与处理各种商务文件，对于商务文员来说，对文字处理能力往往是其进一步提升的重要因素之一。商务文员文字处理工作一般包括商务文书的阅读与运作、商务文员的办文、拟文和存档工作。

1. 商务文书的阅读与运作

商务文员在公司的日常活动中，经常会面临各种商务文书的处理。这些文书的处理又关系到公司与其他公司之间的商务与贸易的往来能否顺利进行，关系到公司的效益，对公司来说商务文书的正确阅读与运作是至关重要的。商务文书是指公司之间进行商务活动往来过程中所使用到文书的统称，一般包括合同、商务函电、进出口贸易经营中的文书等。

2. 商务文员的办文工作

商务文员的办文工作一般要包括文字记录、文稿撰拟、文稿审核、文件的分类、收文和发文工作。

3. 商务文员的拟文工作

拟文工作是商务文员经常要从事的一项日常工作内容，不过商务文员的拟文是以简单的事务性文书、经济类文书、礼仪类文书为主，如通知、商务函、传真稿、备忘录、贺信、邀请函、启事、合同等。

4. 存档工作

存档工作是将公司已经办理完毕、具有一定参考和保留价值的材料，按照一定的规律形成案卷保存，即是对公司的文件进行鉴别、分类、保存或者销毁的一项工作。

（三）商务文员信息管理工作

在信息高度发达的时代，企业的发展离不开对信息的解读和掌握，对商业与市场信息掌握的程度，能否正确地解读，决定了一个企业在市场竞争中是否能够立于不败之地。企业之间的业务往来，也是一种信息的交流，正确地去掌握这些信息，企业才能获得长久发展。商务文员的信息管理一般包括信息的收集与处理、办公室的日常通讯、办公自动化设备的使用与维护、计算机基础知识、网络商务电子文书的处理等内容。

1. 信息收集与处理

企业的日常业务往来，离不开对信息的收集与掌握，它是企业领导者做出各种企业决策的依据和基础。一般来说企业在做出任何决策的过程中都会遵循收集信息→决策→执行→反馈→再决策→再执行→再反馈……，这样一个良性循环的过程。如，一个企业要想开发一种新产品，它首先要做的事情就是对这种产品进行市场调研，这是收集信息的过程；根据调研的结果来决定是否开发这种产品，这是决策过程；根据决策来进行生产，这是执行过程；再根据市场试销售的效果，对产品进行相应的微调，这是反馈和再决策过程。企业就是在这种往复循环中使自己的决策符合市场的需要，而在这一过程中，商务文员往往是信息收集的具

体执行者，如发放并回收调查问卷、市场基本状况的数据调查、日常常用电话号码的熟悉等。

2. 办公室日常通讯

通讯工作包括电话的接打、邮件收发、电报往来、传真及电子邮件的收发等工作。商务文员在做这一工作的时候，要注意电话接打的基本礼仪，要熟悉一些常用客户的声音，注意实物邮件、传真、电子邮件的正确、高效的收发及保密。

3. 办公自动化设备的使用与维护

随着科技的高速发展，为了提高办公效率，节省办公成本，各类现代化的办公设备纷纷成为办公室的宠儿，如传真机、打印机、扫描仪、光盘刻录机、摄像机、投影仪、数码相机等。作为一个商务文员，要熟知这些机器的使用操作及其保养技术。一般这些办公设备往往都配有使用及保养的说明书，这对商务文员来说是一个不错的使用与维护的入门参考书。

4. 计算机基础知识

计算机已经成为日常办公必不可少的设备，是办公自动化的主要体现。对于商务文员来说，要熟悉计算机基本的操作方法与步骤，能够组装和维护计算机的正常运行，能够对计算机出现的机械问题进行维修。要熟悉互联网的基本常识，了解一些常用的企业门户网站，能够制作相应的网页。要掌握常用办公软件的操作，如 Office、Excel、PowerPoint、Photoshop 等办公软件的使用、常用的信息平台、网络电话、短信平台、电话会议、视频会议等软件的操作与使用。

三、业务技能训练

训练一

1. 训练背景

浙江腾达贸易公司准备召开一次产品销售会议，总经理需要同行业其他公司销售的情况，经理就把这项任务交给了公司的商务文员张扬。

2. 训练要求

张扬应该如何收集相关的信息？

3. 训练提示

张扬通过收集前几个月相关报纸，并登录网络对其他同行业公司的销售情况进行收集，然后进行统计和分析，得到了其他公司销售的大体情况，并制成统计表格，交到经理手里，保证了会议顺利进行。

训练二

1. 训练背景

浙江腾达贸易公司新买进了一批办公自动化设备，如打印机、复印机和传真机等，这些设备的日常管理和维护由文员张扬具体负责。

2. 训练要求

张扬应该如何尽快地熟悉这些设备的管理和维护？

3. 训练提示

张扬可以通过看机器的说明书、了解公司的相关管理规定并向对这种机器比较熟悉的人

员请教等方式, 尽快地熟悉这些设备的管理和维护。

第二节 商务文员素质与职业道德

一、规范案例

浙江腾达贸易公司的商务文员张扬, 工作之余, 常常利用晚上或节假日时间对本行业的知识进行学习, 了解本公司所从事行业需要掌握的相关知识和内容。很快, 张扬就成为这一方面的专家, 因而对于领导布置的任务他都能按时完成, 提高了工作效率。

注: 商务文员除了要掌握一些基本的自然与社会知识之外, 还要掌握专业知识和行业知识, 特别是要针对所在行业的不同, 来提高自己的相关行业知识和职业素质。

二、应知应会

(一) 商务文员的素质

1. 智力素质

做一名商务文员首先要有敏锐的观察力, 要能“眼观六路、耳听八方”, 迅速、准确地把握事物的性质, 捕捉一切有价值的材料。其次, 要有稳定的注意力, 在工作中专心致志, 能够随着领导注意力的变化而变化; 其三, 要有敏捷、正确的记忆力, 要能够迅速地记住领导交办的事务及相关客户资料; 其四, 要有全面的思维能力, 能够对事务进行全面的分析, 既有思维的广度也有思维的深度, 学会顾全大局; 其五, 要有丰富的想象能力, 能够在工作中打破常规进行创新。

2. 知识素质

商务文员的知识素质一般要包括基础知识、专业知识、行业知识和其他知识。基础知识是商务文员对政治、历史、地理、语文、物理、化学、生物等基本知识应该有所了解; 专业知识是指从事商务文员这一专业需要的知识, 商务文员应该具备一些基本应用文的写作、文书制作和处理、档案保管、办公室管理等知识; 行业知识是指从事商务文员这一行业应该具备的基本知识, 商务文员应该掌握至少一门外语、能够了解基本的会计知识、能够熟知国内外的商务运作的基本知识、能够熟悉和了解一些基本的商务法规; 其他方面的知识是商务文员在工作中不断提高自身修养所具备的知识, 如社会学、心里学等方面的知识。

3. 业务素质

业务素质是商务文员在具体工作中应该具备的能力的体现, 一般要包括娴熟的沟通与协调能力、团队合作精神、时间管理的技巧、文字处理能力、信息处理的能力、听辨能力、贯彻与执行能力、创新与革新能力等方面。

4. 心理素质

其一, 要有一个乐观的精神、开阔的胸襟, 始终以饱满的热情投身于工作中, 不埋怨、不随意发牢骚, 对同事热情, 乐于助人; 其二, 反应敏捷、做事稳健, 在工作中对领导交代的事务要行动迅速, 不拖拉、善于分析, 不犹豫不决, 但也要观察细致、考虑周详、不能冒

失从事、敷衍了事，做人稳重、不浮华轻佻、不冷漠，要温文尔雅，遇事情不慌张、临危不惧，从容处理，给人可信任感；其三，要善于反省、做事坚毅，文员在工作的过程中要有不畏困难的勇气和决心，在工作中要踏踏实实、任劳任怨，忍辱负重，还要有毅力和决心来改变自身的缺点，同时商务文员在遇到困难、挫折、打击的时候，还要善于反省自己，从自身找原因，总结经验和教训，不能怨天尤人；其四，言谈幽默、学会自制，幽默是一种智慧和处世的态度，它可以有效地帮助你处理和协调与别人之间的关系，可以化解尴尬、形成轻松愉快的工作氛围，商务文员还要提高自制能力，自制是在不同场合、不同情景、不同对象面前都要善于控制自己的情绪和行为方式，避免在感情与行为方面出现较大的起伏，给别人造成忽冷忽热的印象；其五，学会自我调节和宣泄，商务文员在平常的工作不可避免地会遇到各种挫折和不尽如人意的地方，这时候，商务文员要学会自我调节和宣泄，可以通过娱乐、和朋友的交谈等方式将不良的情绪宣泄出去，不能让其影响日常工作。

5. 身体素质

现代化的公司工作节奏越来越快，日常事务也越来越繁杂，对商务文员的身体素质也提出了更高要求，没有良好的身体素质，就很难应付繁重的日常工作。因此，商务文员必须要具备健康的体魄，商务文员应该利用工作的空闲时间积极参加各种体育锻炼，保持良好的身体素质和充沛的精力。

(二) 商务文员的职业道德

职业道德是人们从事职业活动所应遵守的行为规范。作为商务文员应该具备的职业道德如下：

1. 热爱工作

商务文员首先要对自己从事的工作充满激情和向往，热爱自己的工作岗位，敢于迎接各种挑战，这样才能在平凡和琐碎的日常工作中充满乐趣，才能做得细致认真，才能高效地完成领导布置的各项工作，才能在平凡的工作中做出业绩，不断地提高自身的素质和水平。

2. 严守机密

商务文员在日常工作中，可能会接触公司一些商业性的文件，这些文件和材料对竞争对手来说，是非常重要的资料，这需要商务文员严守商业机密，不能把自己掌握的公司商业信息随意透露给外人。同时，商务文员还经常和公司的一些领导接触，在接触中会了解一些领导身上存在的不足，商务文员应该站在维护领导形象的立场上，不能将相关的情况透露给他人。严守机密还表现为要防止打探商业机密，既要防止其他公司的人员打探本公司的商业机密，也要注意对于自己不应该打探的机密，不该看的机密，不能随意地打探。

3. 忠于职守

商务文员忠于职守，首先，要忠于自己的公司和企业，做任何事情都要从自己公司和企业的整体形象和利益出发，不要做损害公司形象和利益的事情；其次，要忠于自己的工作。在工作中，要兢兢业业，严格按照公司的规章制度办事，不能随意改变领导的意图、不能敷衍了事，不能越级行事，要恪守本分，做好自身工作；其三，要忠于自己的直接领导，严格按照领导的意图办事。

4. 恪守信用

对于一个企业来说，企业的信用是公司立足于市场的根本，这就要求商务文员把公司的这种精神贯彻到日常工作以及与客户交往中，在完成领导交办的各项任务时一定要按时完成，不能拖沓。在约见客户时一定要准时，答应客户的事情一定要尽量解决，要做到“言必行，行必果”，从而维护公司和自身的良好形象。

5. 文明礼貌

商务文员在待人接物中一定要谦虚谨慎、举止大方、彬彬有礼，不卑不亢、自尊自重。始终保持面带微笑，给领导、同事和客户如沐春风的感觉。在平常的工作与交往中一定要热情，要注意自己的言行举止，多使用一些礼貌性的语言，要注意自己的穿着和交往的礼仪是否规范，是否让别人受到了尊重。

6. 廉洁奉公

商务文员在做工作中要严格要求自己，不能贪图私利，不能总是想到自身的利益，而是多从公司利益的角度着想，多为公司谋取利益。只有公司的效益好了，作为公司一员的商务文员才能获得更多的利益，才能有更好的发展前景。

7. 恪守商业道德

商业道德是指在商业活动中，商务文员应该遵循的行为规范，除了我们上面谈到的要守信之外，还应该诚实、合法地进行经营活动，不违反国家的相关法律和法规，做一个有社会责任感、企业责任感的员工。

三、业务技能训练

训练一

1. 训练背景

浙江腾达贸易公司准备在上海开设一个办事处，经理把相关的文件拿给商务文员张扬打印，销售部的李明和张扬是好朋友，李明也听到了相关的消息，他就到张扬这来打听，张扬对李明说他也不了解情况。

2. 训练要求

商务文员张扬做得对还是不对？

3. 训练提示

张扬不告诉好友李明是完全对的，商务文员应该对自己掌握的信息保守秘密，应该注意文件的保密，不能随意的放置文件，对自己使用的计算机应该做到人走关机，以防泄密。

训练二

1. 训练背景

浙江腾达贸易公司商务文员张扬性格外向，做事干练，但缺乏耐性，常常会因为做事着急，而犯一些小错误。

2. 训练要求

张扬应该在哪些方面改善自己的心理素质？

3. 训练提示

张扬在做事干练、敏捷的基础上,还应该加强做事的稳健性,做事情应该考虑周全,杜绝小错的发生。

第三节 商务文员工作性质和特点

一、规范案例

浙江腾达贸易公司的商务文员张扬,经常在下班之后或节假日接到公司经理的电话,要求张扬处理一些公司的工作,张扬都能够愉快地接受,并认真地完成。

注:商务文员工作的性质决定了商务文员工作在时间上具有一定的模糊性,需要商务文员在节假日或下班之后,还需要去处理一些领导交代的工作。

二、应知应会

(一) 商务文员工作的性质

1. 辅助性

从与直接领导关系的角度来讲,商务文员属于领导工作的辅助者,辅助领导完成日常的公司事务。因此商务文员要始终把握住自己所扮演的角色,在工作中全心全意的辅佐直接领导,在工作中坚持领导的主体者地位,不喧宾夺主,不越俎代庖,恪守本分,做好自己的辅助性工作。

2. 角色的多重性

商务文员所从事的工作是多方面的,所扮演的角色也是多重的,由于公司业务多样性,每一个商务文员在日常的工作中,所从事的工作也是多样的,没有一个仅仅从事单一事务的商务文员存在,有时候商务文员是打字员,有时候商务文员是校对员,有时候商务文员是速记员,有时候商务文员是收发员,但无论扮演哪一个角色,商务文员都要全心全意、兢兢业业的去做。

3. 具体事务的操办性

由于商务文员工作的基础性,决定了商务文员日常从事的工作大多都是直接操办性的事务,需要商务文员亲自去完成,换句话说,在许多时候,商务文员就是具体事务的执行者,而不是事务的出谋划策者。

4. 作息边界的模糊性

商务文员在日常工作中,不像其他职位那样作息时有明确的规定并严格按照规定的作息时间执行。虽然商务文员的工作也是八小时工作制,但是八小时的工作边界有时是模糊的。首先,这表现在上下班的模糊性,在某些情况下,往往比领导早上班,比领导晚下班。其次,表现在工作与休息的时间模糊性,如果有些工作在上班时间内没有完成,下班之后的休息时间需继续去完成,有时候到下班时间领导才布置紧急任务,只有利用下班时间来完成。再次,表现在工作日与节假日的模糊性,一般来说企业的节假日往往是采用调休的方式,许多时候,

商务文员在节假日还需要继续加班工作。

5. 主辅运作的协同性

商务文员和直接的领导者在具体工作中，是协同者的关系，无论是在工作的主次、顺序、时限、节奏等方面，商务文员都要密切协同领导者进行工作，以使工作能够顺利高效地完成。

6. 工作业绩的半隐透性

由于商务文员工作是辅助直接领导者进行的，因此，商务文员工作业绩的好坏往往体现在领导工作业绩的好坏中，难以直接判断出来，所以，它具有半隐透性，但商务文员工作的好坏往往在领导心中会有一个客观的衡量。因此，商务文员不要过于表现自己，而应该是在平常的工作中协助领导出色地完成各项具体事务，工作能力和业绩自然就会逐渐获得领导的认同。

（二）商务文员工作的特点

1. 服务性

商务文员的服务性特点是由商务文员的辅助性所决定的，商务文员所做的工作是为了领导、公司的正常运转、全体工作人员服务的，商务文员作为辅助者，保持服务的意识，做好服务工作，才能在公司的日常工作中脱颖而出。

2. 商务性

商务文员的工作是围绕公司的商务活动而展开的，与其他文员的日常工作有相同的地方，但更多是不同的地方，商务文员所要处理的事务常常和商务活动、公司的经济运行紧密相连，这就需要商务文员要熟悉一些基本的商务、会计、商务法规知识、流利的外语口语会话能力等。

3. 综合性

商务文员所处理的事情不是某一单方面的事情，往往要关系到公司方方面面具体事务的处理，如要处理和企事业单位、政府部门、和客户之间的关系，处理领导布置的各项任务，这就使得商务文员的工作具有很强的综合性特点。

4. 基础性

商务文员是公司具体事务的直接执行者。因此，所做的主要工作往往都是公司最基础性的事务，这些基础事务维持了公司的日常正常运行。商务文员虽然不能运筹于帷幄之中，但却常常需要决胜于千里之外，商务文员是在战场上冲杀的士兵，商务文员的行为和素质关系到公司的形象和声誉。

5. 女性化

商务文员具有明显的女性化倾向，一般女性具有心细、认真、耐心、擅长基本程式化技术工作等特点。

三、业务技能训练

训练一

1. 训练背景

浙江腾达贸易公司文员张扬的直接领导是公司的办公室主任李杰，一般的任务都是由李

杰直接布置给张扬。有一次，销售部经理郑亮让张扬帮助自己打印一份文稿，张扬让郑亮找李杰。郑亮把这件事情告诉了李杰，李杰狠狠地批评了张扬。

2. 训练要求

李杰为什么要批评张扬？

3. 训练提示

张扬在服务意识方面不够，商务文员工作有服务性特点，不仅要为自己的直接领导服务，也要为其他领导服务，还要懂得区分业务主次。

训练二

1. 训练背景

张扬是被浙江腾达贸易公司以商务文员（电话接待员）的岗位招进来的，可是到了公司之后，张扬不仅要处理公司的电话接打，还要处理文件和邮件收发，文件的打印，有时候，甚至还要撰写一些公司的通知。每天都很忙碌，这让张扬很不适应，他觉得既然是电话服务就只管理电话接打就可以了，为什么要安排这么多额外工作给他呢。

2. 训练要求

你觉得张扬在认识方面存在什么问题？

3. 训练提示

张扬没有意识到作为一名商务文员，其角色本身就是综合性的，他不仅要做一名电话的接打员，还要做好收发员、打字员等各种角色。

第四节 商务文员工作规律和方法

一、规范案例

浙江腾达贸易公司商务文员张扬的直接领导是原公司办公室主任李杰。张扬性格外向，而李杰性格内向；张扬办事干练，效率高，但考虑不周全，不够稳重，而李杰做事稳重，考虑事情周全；两者之间形成了良好的互动关系。可最近，公司因业务关系，将李杰调离，新调来王焜做公司的办公室主任，王焜也是一个性格比较外向的人，因而张扬在处理事情的时候，常常会觉得无法适应新的领导。

注：张扬作为一名商务文员应该对商务文员的工作规律有所了解，他应该采取主动态度，主动来改变自己以往的处事风格，从而来适应新的领导，和领导达成良好的互动关系。

二、应知应会

（一）商务文员工作规律

1. 主辅适应规律

它指商务文员在工作过程中，对自己直接领导所提供的辅助与协作要和领导对自己的需求相适应。商务文员提供的辅助与协作性工作，既不能小于领导对自己的要求，也不能大于领导对自己的要求，商务文员在工作中要找到一个恰当的结合点，使自己的辅助与协作恰巧