

轻松做 Secretary 秘书

print

范兰德 编著

广东经济出版社

C931.46
3

95502

轻松做 秘书

范兰德 编著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

轻松做秘书/范兰德编著. —广州: 广东经济出版社,
2003.9

ISBN 7 - 80677 - 540 - 4

I. 轻… II. 范… III. 秘书—工作—基本知识
IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 077553 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印张	10.25 2 插页
字数	217 000 字
版次	2003 年 9 月第 1 版
印次	2003 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7 - 80677 - 540 - 4/C · 33
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

(读者服务有限公司)

本社网址: www.sun-book.com

· 版权所有 翻印必究 ·

目 录

CONTENTS

第一章 轻松做助手

(尊敬与服务领导的方法与技巧)【1】

- ① 秘书的角色定位[2]
- ② 尊重领导的方法[3]
- ③ 领会并贯彻领导的意图[6]
- ④ 研究领导的方法,加强与领导的沟通[8]
- ⑤ 研究领导的性格特征[10]
- ⑥ 给领导留下好印象的方法[16]

ABW 7/06

- ⑦ 秘书向上司请示、汇报工作的技巧〔20〕
- ⑧ 秘书做好参谋咨询的方法〔25〕
- ⑨ 秘书口头传达指示的技巧〔31〕

第二章 轻松处理关系

(协调工作和人际关系处理的方法与技巧)

.....【37】

- ① 了解协调工作内容〔38〕
- ② 协调工作的程序〔44〕
- ③ 协调工作的方法〔46〕
- ④ 协调工作的策略技巧〔48〕
- ⑤ 秘书人际关系处理的方法与技巧〔49〕
- ⑥ 秘书处理与领导关系的要领〔55〕
- ⑦ 秘书处理与同事关系的要领〔63〕

第三章 轻松做业务

(办公与日常事务处理方法与技巧).....【67】

- ① 国外秘书日常事务范围与工作方法〔68〕
- ② 机关内务管理与值班工作方法〔76〕
- ③ 秘书档案、印章管理规范与方法〔85〕
- ④ 秘书接待客人、接打电话规范与方法〔93〕

- ⑤ 领导日程安排与随从事务处理技巧〔101〕

第四章 轻松纵横会海

(会务安排、组织与策划方法)【109】

- ① 会前三天准备工作的技巧〔110〕
- ② 选定会场的技巧〔114〕
- ③ 布置会场的技巧〔116〕
- ④ 会场座次排列技巧〔123〕
- ⑤ 会议策划技巧〔127〕
- ⑥ 会议安排实用规范与表单〔133〕

第五章 轻松搞社交

(秘书公关方法与技巧)【141】

- ① 秘书公关活动的内容与策划〔142〕
- ② 如何举办记者招待会〔150〕
- ③ 如何举办庆典活动〔153〕
- ④ 如何举行公司股东会〔161〕
- ⑤ 如何举办签字仪式〔165〕
- ⑥ 如何举办业务洽谈会〔167〕
- ⑦ 如何开展参观游览活动〔169〕
- ⑧ 如何举办招待、宴请活动〔171〕

9 熟知礼仪[175]

第六章 轻松处理文书

(文书能力的提高与处理技巧) **[181]**

- 1 公务文书写作能力的提高捷径[182]**
- 2 快速拟写公务文书的方法与技巧[184]**
- 3 掌握行政公文的格式规范[199]**
- 4 公文的收文、发文、立卷、归档、清退、销毁规范与技巧[210]**
- 5 秘书实用文书处理必备表单[219]**

第七章 轻松拟好公务文书

(行政公文与事务性文书写作指南) **[225]**

- 1 请示、批复、报告的写法[226]**
- 2 通知、意见、函、会议纪要的写法[231]**
- 3 决定、公告、通告、通报的写法[241]**
- 4 工作计划、总结的写法[247]**
- 5 商业计划书、合同的写法[254]**

附录 I

中外秘书职业标准【265】

① 中国秘书职业标准〔266〕

② 日本秘书二级技能审定标准〔285〕

附录 II

秘书工作实用规范【289】

① 国家秘密文件、资料和其他物品的规定〔290〕

② 国家行政机关公文处理办法〔291〕

③ 标点符号使用方法〔302〕

④ 校对符号及其用法标准〔313〕

参考文献

.....【316】

第一章

轻松做助手

(尊敬与服务领导的方法与技巧)

对于企业来讲,“客户是上帝”,“客户永远正确”。这些是企业的信条及经营方针和理念。企业之所以坚守这些信条,是因为,顾客是企业的“衣食父母”,失去顾客,企业必然垮台。

对于秘书来说,谁是上帝呢?秘书的上司就是“上帝”,秘书必须服务好其领导。

秘书工作,无论是行政机关秘书,抑或商业机构的秘书,秘书就是为领导及上司服务的。这种服务关系决定了秘书的角色定位。秘书与其上司的关系,是秘书社会关系的最重要关系,是秘书工作能否顺利开展的关键,也是决定秘书个人前途的因素。

1

秘书的角色定位

人们强调平等，是一种理念，只是从民事法律意义上来理解的，如，人们强调契约自由，签订合同时强调平等自愿等原则。但是从工作关系、行政组织关系、企业行政结构关系来看，秘书在工作上与其上司是属于不平等的关系，这种关系，最终决定了秘书的角色定位。

(1) 行政地位上的隶属关系与上下级关系

领导与其秘书是上下级关系。下级服从上级是一种组织原则，也是商业机构得以正常运作的制度之一。秘书必须接受上司的领导。秘书不能超越领导开展工作。秘书应对其直接上司负责任。在商业机构中，高管们与下级管理人员工作的展开，往往要由秘书来沟通，秘书切不可以为秘书可以取代“老板”指手画脚，说三道四，甚至越俎代庖，这样就会导致企业的混乱；在党政机关中，下级服从上级是组织纪律，谁违反谁就会受到惩罚。

在企业与行政机关中，任何部门的工作都有其独立性，而秘书工作除外。秘书从属领导，秘书工作从属领导工作，秘书及其工作始终需围绕于领导开展工作。失去了领导，秘书及其

工作就无价值。当然，这种工作中的从属性及组织中上下级关系，并不能说明秘书与其上司具有依附关系。秘书与其上司在道德人格上及民法主体上具有平等性及自由性。

（2）工作上的被动性及辅助性

秘书是为其上司服务的，因而其工作具有被动性及辅助性。基于这点，秘书不能以自己的意志独立安排工作，只能听命于领导的意见，不可以强调工作的创造性与随意性。当然，工作的被动性并不妨碍秘书人员主动积极地开展工作，甚至未雨绸缪，想领导之未想，先领导之忧而忧，这样才可能会有更大的成效。

秘书工作的辅助性，体现秘书是领导的参谋与助手。秘书工作的职责是帮助领导处理一些事务性的工作，如办事、办公文、办会、联络等工作。

以上两个方面，是秘书的社会关系中最为重要的定位，如果正确理解这种定位关系你就会自觉地处理好与领导的关系，树立服务上司意识，摆正自己的位置。

2

尊重领导的方法

做秘书实际上是件苦差事。领导作出的正确决策要贯彻执

行，但是领导作出了错误决策，却不知如何处理。如果你做到充分尊重领导，你的矛盾思想可能不会存在，就好像恋爱的男女喜欢上对方一样，即喜欢对方的优点，也喜欢对方的缺点。这一点很难做到，但如果积极去做了，对于处理秘书与领导的关系就大有帮助。这样秘书工作也会容易得多，而且只要你工作方法得当，秘书可能会受到重用和提拔。

做好秘书工作的第一步是学会如何尊重领导。

根据常崇高先生主编的《秘书学概论》一书的总结归纳，秘书对领导的尊重应做到以下5点。

(1) 努力维护领导的威信

秘书在任何正常情况下都不应破坏领导的威信，不能散布有损领导威信的言论。即使领导在工作中出现了差错或失误，也不能随便乱发议论，而应通过适当的方式和正常的渠道反映，以求得合理妥善的解决。

(2) 充分尊重领导的意见和决策

领导的意见和决策大多是经过全盘的考虑和深思熟虑的。一般情况下这些意见和决策是正确的，秘书应坚决按照这些意见和决策去做；特别是当这些意见和决策不被人们理解或有人反对时，秘书要挺身而出，站在领导一边，大胆支持，不装老好人，不在是非面前装聋作哑。这样，不仅坚持了真理，主持了正义，而且也获得领导的充分信任和尊重，进一步密切了相互间的关系。

(3) 绝对尊重领导的职权

秘书是服务性人员，不是决策者，因此必须按职责规定办事，不能越职代权，借领导的名义发号施令。秘书必须明确自己为领导服务的界限，克服那种自己的意见没被采纳，就委屈失望的心理。在处理较重要的事情时，应及时汇报请示，而不能自作主张。

(4) 时时体谅领导的困难，为领导分忧

一个领导者不是全能的，在工作中会遇到这样那样的困难，如工作中的、学习中的、同僚关系中的各种困难。秘书要积极地去帮助领导克服这些困难，多提供服务，尽可能解除领导的后顾之忧，与领导同甘苦，共患难，这样才有可能与领导密切关系。

(5) 正确对待领导的错误

“智者千虑，必有一失。”世界上没有一贯正确、不犯错误的领导。秘书正确对待领导的失误，首先是积极“参谋提醒”，帮助领导少犯错误；其次是自觉补救，自觉承担秘书的责任；再者，更主要的是在领导纠正错误时，做好各种服务工作，减少错误带来的损失和负面影响。

意图是什么？意图是领导所想的目的、宗旨及核心办法。领导的意图变成决策，必须有其载体，即必须用命令、指示、通知、决策、批复、意见、批示等形式表现出来，并通过它们予以贯彻。

秘书可以称得上是领导的“心腹”，秘书应想领导之所想，做领导之所做。领导工作繁忙，秘书的工作就是将领导的意图表现出来并作出决策。

秘书如何领会并贯彻领导的意图呢？

(1) 帮助领导形成正确的意图

领导并非高人一等，其思想来源于实战工作和各种材料信息。所以，秘书应主动收集各种信息，反映工作中的各种问题，拟定解决问题的方案或建议，为领导形成正确的工作意图服务。领会领导的意图，不仅是“揣摩”领导的“心思”，更多的是，秘书应利用其特有的地位、学识、调查研究信息等，为领导的决策提供参考。

(2) 把握领导意图的实质

领导的思想有时很繁杂，秘书人员必须正确理解及领会领导意图的核心实质。为了解其实质，秘书应对领导意图形成的背景、目的、作用作出正确理解，并正确传达执行。

(3) 做好信息反馈工作

领导意图在执行中会出现各种结果与问题。秘书应做好领导意图在实践中的信息反馈工作，使问题得到及时的反映，让领导根据实际问题对意图作出合理的调整与安排。

(4) 正确传达领导意图

要做到正确传达领导意图必须做好下列几点：

- ⊙ 及时而不延误传达领导意图；
- ⊙ 全面而不截留领导意图；
- ⊙ 正确而不歪曲领导意图；
- ⊙ 服从而不抵触领导意图。

4

研究领导的方法，加强与领导的沟通

做好秘书工作除了要完成领导交办的任务外，还要与领导进行思想与感情上的沟通，这是由秘书与领导之间特殊工作关系决定的。一般的上下级之间、同事之间只是纯粹的同事工作关系，而秘书与领导的关系还增加一层个人关系，如个人之间关系没处理好，秘书工作也难以开展。

与领导进行必要的思想感情沟通是密切秘书与领导关系的重要方法。与领导沟通应把握以下4点。

(1) 适时——选择适当的沟通时机

当领导受到上级批评，工作遇到困难，家庭生活出现裂痕，身体欠舒服时，领导的精神、情绪会低落、苦闷、烦躁等。此时，秘书人员应小心处理，除了表示有能力有可能分担其忧愁，或者帮助他解决困难外，最好别提任何建议。即使秘书人员动机良好、理由充足，领导也难以入耳，如此时与其沟通，只会碰上一鼻子灰。

在领导下班后、吃饭、开会、阅文件、听他人汇报工作、与友人深谈时也不宜与领导沟通，因为此时领导的思想集中在其他事上，而不可能与你进行沟通。

秘书与领导沟通的时机应选择领导心情畅快的时候，如领导的政绩受到上级表扬，或有其他喜事时或与领导一起休闲时，领导可能会有兴趣与你交谈。

(2) 地利——选择好沟通的地点

与领导进行沟通是秘书的私人之事，则宜在私人地方交谈。但也不宜一概而论。如果因工作中的问题而缺少沟通可以在办公室完成，其他问题可以在非正式场合下完成，如在汽车上，出差途中，娱乐途中，家中等，这样利用非角色身份在非正式的场合中交谈，可以缩短彼此之间的心理距离，使气氛轻轻松松，使沟通效果更好。

(3) 言和——注意语言技巧

言和是指语言适中、温和。

秘书不宜随便进言，不宜对领导的决策妄加评论，不宜出过多“点子”“建议”，以表示秘书“聪明才智”。领导不一定喜欢聪明的人，领导喜欢老实而又能做事的人。大部分领导喜欢老黄牛的下属，勤勤恳恳，任劳任怨，没有牢骚，较少见解。因此，在与领导沟通时少出卖你的“聪明智慧”，而多向领导学习，带着学习的态度，尊重的思想与领导沟通，相信会取到良好的效果。

在语言表达上，秘书向领导请示、汇报工作中，不要咬文嚼字，拐弯抹角。与领导交谈时，应态度诚恳，表情自然，语调平和，而忌理直气壮，态度傲慢。因为领导的自尊是最为敏