



EBOOK

弗布克岗位三字经系列

秘书人员 岗位三字经

弗布克 / 著

用有趣的方式牢记核心知识
花最少的时间提升业务技能



扫一扫 二维码
即可购买本书电子书



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



F300K

弗布克岗位三字经系列

秘书人员 岗位三字经

弗布克 / 著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书是一本帮助秘书人员快速掌握岗位技能的工具手册。本书以场景画、三字经和知识链相结合的方式,图文并茂地介绍了秘书人员必须具备的基本业务和职业技能。场景画生动演示核心业务,三字经高度概括岗位操作要点,知识链详细剖析业务的重点、难点。

本书适合秘书岗位的从业人员和相关培训人员使用,尤其适合作为企业员工素质和技能培训用书,也适合高校师生参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

秘书人员岗位三字经 / 弗布克著. 北京: 中国电力出版社, 2014. 10

(弗布克岗位三字经系列)

ISBN 978-7-5123-6004-4

I. ①秘… II. ①弗… III. ①秘书-工作-基本知识 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 128500 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 李耀东

责任校对: 王小鹏 责任印制: 赵磊

北京博图彩色印刷有限公司印刷 · 各地新华书店经售

2014 年 10 月第 1 版 · 2014 年 10 月北京第 1 次印刷

889mm × 1194mm 16 开本 · 15.5 印张 · 220 千字

定价: 35.00 元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签, 加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

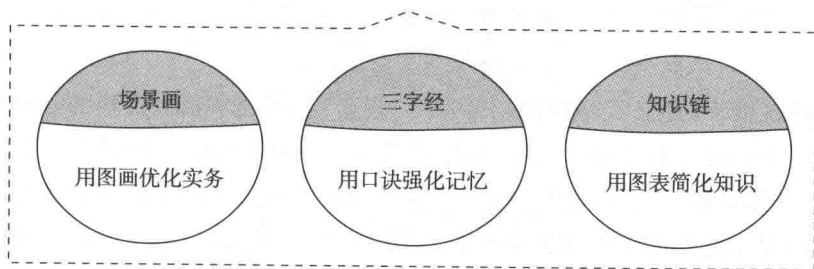


前言

这是一本帮助秘书人员快速掌握岗位技能的工具手册。本书融知识性、实用性、趣味性于一体，由场景画、三字经和知识链组成。场景画活泼风趣，三字经好学易记，知识链规范实用。通过本书，秘书人员可以轻松学习，即查即用，随读随记。

本书重点讲解了商务沟通、会务管理、商务活动管理、办公室管理、信息与档案管理、日常办公事务处理、常用事务文书写作和商务礼仪管理八大业务，是秘书人员开展业务的操作手册和行动指南。

一、本书的亮点有哪些



1. 场景画

通过幽默风趣的场景画，读者在会心一笑之余，便能够深入理解本节的重点、难点和易错点，轻松避开操作实务中的误区。

2. 三字经

该部分是全书的重点，采用喜闻乐见的三字经形式，帮助读者快速记住核心知识和关键流程，从而提高学习效率。每节包括四小句三字经，高度概括了本节业务内容，朗朗上口，好学易记。三字经讲解部分对某些关键词进行了解释补充，帮助读者理解、记忆三字口诀。

3. 知识链

该部分由流程、方法、技巧、注意事项等组成，采用了图表和文字相结合的形式，直观地展示出业务技能和操作流程，帮助读者快速提升业务水平。

二、本书能为读者提供什么

1. 为秘书岗位新人快速胜任岗位要求做足准备

如果你刚踏上秘书工作岗位，本书为你提供具体的实务操作步骤和规范，以及处理问题的方法和技巧。本书通过图文并茂和三字口诀的形式，帮你迅速掌握秘书业务技能，为你的职业素质和岗位能力的提高夯实基础。

2. 为有经验的秘书人员提升工作效能提供解决方案

如果你苦于一直未能够晋升，那么你可以参照书中给出的事项进行自我检查，从而找到工作中的疏漏，找到自身与同事的差距，有针对性地提升自己的工作效能。

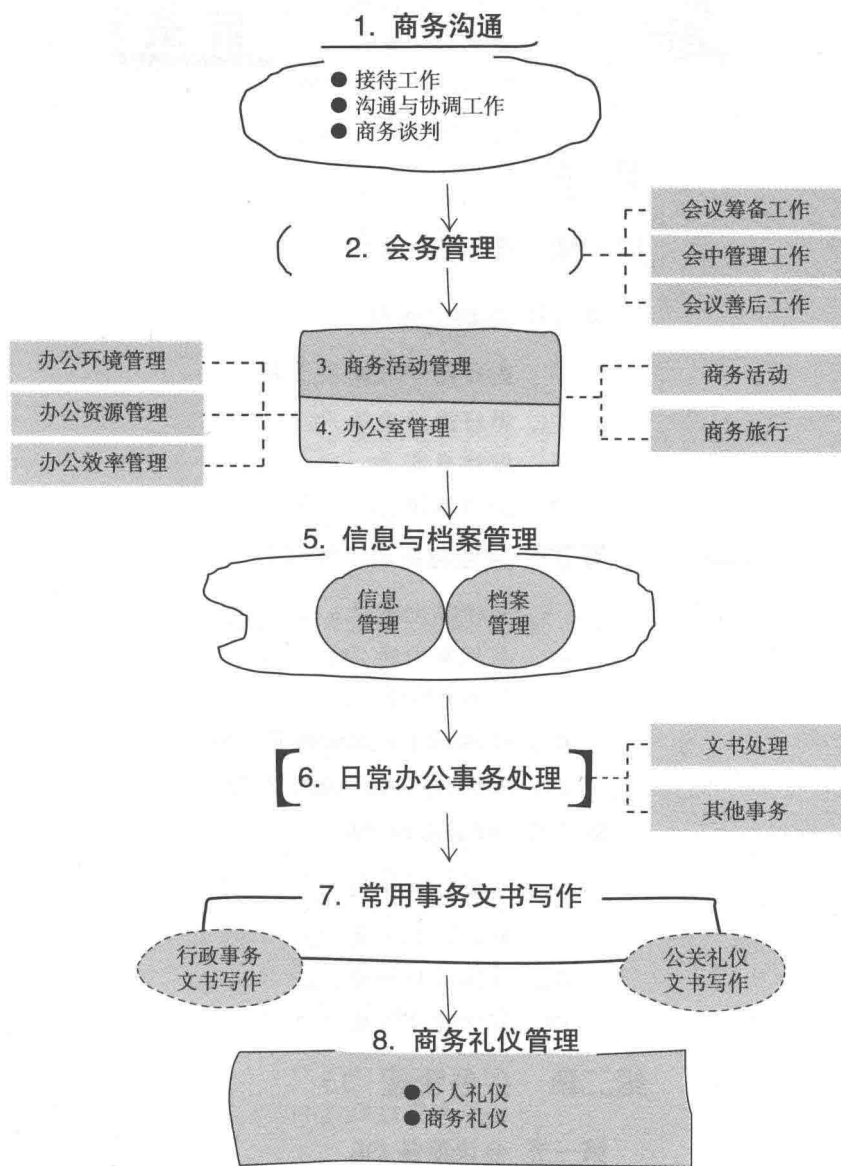
3. 为秘书岗位的管理人员提供培训员工的教材

如果你是秘书岗位的管理人员，那么本书可以作为你培训员工或提供给员工让其进行自我培训的教材。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学、孙宗坤、程富建、董建华负责资料的收集和整理，王玉凤、廖应涵、王建霞、李苏洋、任玉珍、赵莉琼负责图形、图表的编排，薛显东、王胜会参与编写了本书的第1、2章，李育蔚、王瑞永参与编写了本书的第3章，王琴、韩伟静参与编写了本书的第4章，滕晓丽、邹晓春参与编写了本书的第5章，韩建国、李作学参与编写了本书的第6章，杨化狄、李静参与编写了本书的第7、8章，本书三字经由刘茅山和项情总结撰写，全书由弗布克统撰定稿。

弗布克

2014年6月



知识结构图



漫画人物档案



姓名：赵天成 年龄：46岁

身高：173cm 职务：总经理

爱好：开会 教育员工

简介：精明强干，管理经验丰富。好为人师，常对不争气的员工发飙。



姓名：安娜 年龄：28岁

身高：165cm 职务：总经理秘书

爱好：化妆 瑜伽

简介：资深秘书，相貌与能力一样出众，热情大方。因被老总提拔至新岗位，现负责培训新秘书。



姓名：李一凡 年龄：25岁

身高：176cm 职务：试用秘书

爱好：看书 旅游

简介：刚走出校园的职场新人，典型的文艺青年。有很强的学习意识，但常因为粗心而出纰漏。



目录

前 言

第一章 商务沟通 /1

第一节 接待工作 /4

- 一、制订接待方案 /4
- 二、做好接待准备 /7
- 三、迎接来宾 /9
- 四、安排宴请 /11

第二节 沟通与协调工作 /14

- 一、与领导沟通 /14
- 二、与同事沟通 /16
- 三、与客户沟通 /18
- 四、协调领导之间的关系 /20
- 五、协调部门之间的关系 /23

第三节 商务谈判 /26

- 一、收集谈判资料 /26
- 二、制订谈判方案 /28
- 三、安排谈判现场 /30
- 四、营造融洽气氛 /32

第二章 会务管理 /35

第一节 会议筹备 /38

- 一、预算会议经费 /38

二、确定会议地点 /40

三、布置会议现场 /43

四、通知与会人员 /45

第二节 会中管理 /47

一、做好会议服务 /47

二、控制会议进程 /49

三、引导决议形成 /52

四、组织新闻报道 /55

第三节 会议善后 /57

一、整理会议文件 /57

二、结算会议经费 /59

三、做好会议总结 /62

四、评估会议效果 /64

第三章 商务活动管理 /67

第一节 商务活动 /70

一、安排会见、会谈 /70

二、组织大型商务活动 /72

三、组织信息发布会 /75

四、安排剪彩仪式 /77

五、安排签字仪式 /80

六、安排庆典仪式 /83

第二节 商务旅行 /86

一、制订计划 /86

二、预订票务 /88

三、安排住宿 /91

四、准备携带物品 /93

五、组织团队旅行 /95

第四章 办公室管理 /99

第一节 办公环境管理 /102

一、布置办公室环境 /102

二、摆放办公室设备 /104

三、美化办公室环境 /107

四、办公室安全管理 /109

第二节 办公资源管理 /111

一、采购办公资源 /111

二、调配办公资源 /113

三、监管办公资源库存 /115

第三节 办公效率管理 /117

一、制订工作计划 /117

二、有效管理时间 / 119

三、编写工作日志 /121

四、推进目标完成 /124

第五章 信息与档案管理 /127

第一节 信息管理 /130

一、收集、整理信息 /130

二、传递信息 /133

三、储存信息 /136

四、开发信息 /139

第二节 档案管理 /142

一、收集、整理档案 /142

二、鉴定、保管档案 /145

三、编制检索工具 /148

第六章 日常办公事务处理 /151

第一节 文书处理 /154

一、收文处理 /154

二、发文处理 /157

三、文书立卷 /160

四、文书归档 /162

第二节 其他事务 /165

一、印章管理 /165

二、电话事务 /168

三、报销手续 /171

第七章 常用事务文书写作 /173

第一节 行政事务文书写作 /176

一、拟写公告、通告 /176

二、拟写请示、批复 /179

三、拟写指示、决议 /182

四、拟写计划、总结 /185

五、拟写记录、简报 /188

六、拟写规章制度 /191

第二节 公关礼仪文书写作 /194

一、拟写各类讲稿 /194

二、拟写各类致辞 /197

三、拟写请柬、聘书 /200

四、拟写感谢信、贺信 /203

五、拟写信息传播文书 /206

第八章 商务礼仪管理 /209

第一节 个人礼仪 /212

- 一、仪容仪貌 /212
- 二、服饰礼仪 /214
- 三、交谈礼仪 /217
- 四、举止礼仪 /220

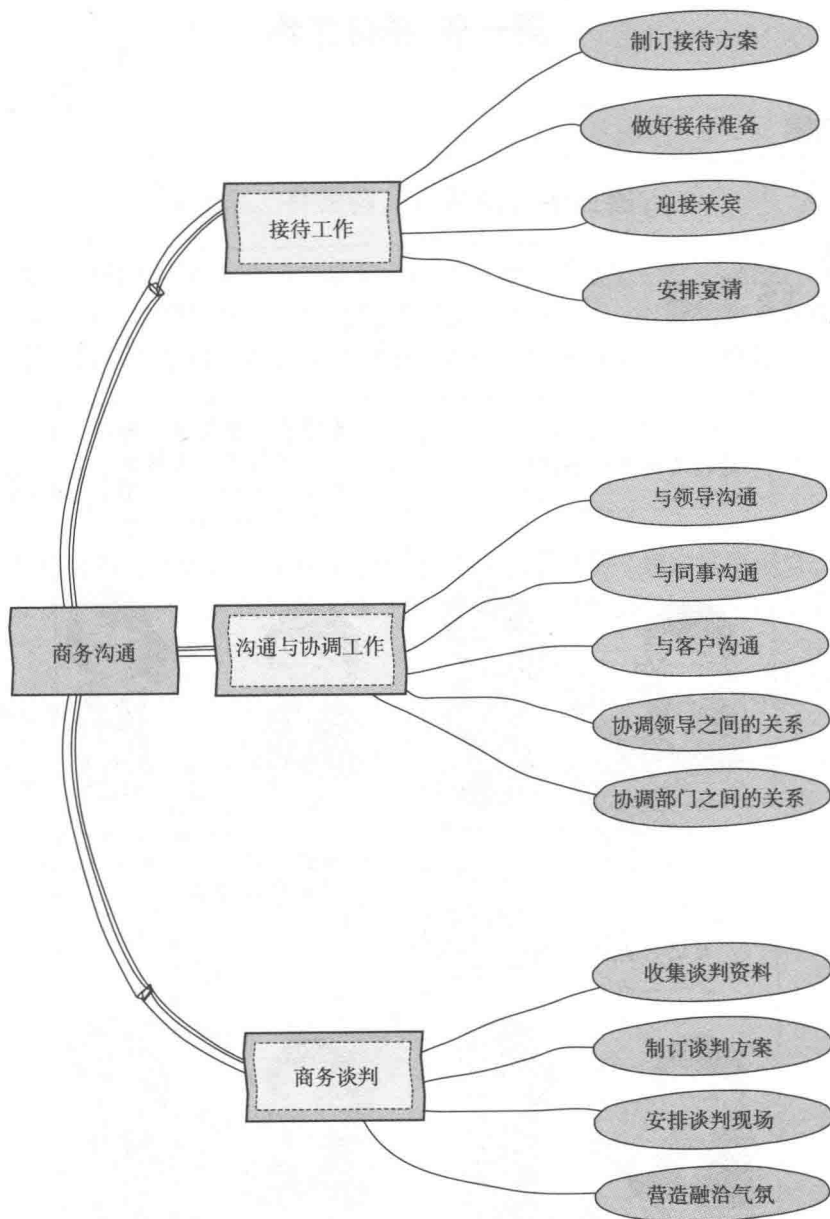
第二节 商务礼仪 /223

- 一、称谓礼仪 /223
- 二、会面礼仪 /225
- 三、介绍礼仪 /227
- 四、问候礼仪 /230
- 五、名片礼仪 /232
- 六、拜访礼仪 /234

第一章

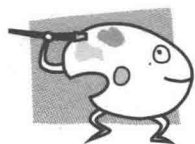
商务沟通

做方案，有流程，定规格，编日程。
排次序，布环境，准备好，接待成。
迎来宾，程序懂，互介绍，有陪同。
宴来宾，发邀请，先准备，再欢迎。
对领导，要忠诚，多途径，沟通升。
对同事，诚为重，常寒暄，多行动。
与客户，常沟通，讲技巧，关系浓。
领导间，关系冷，选对法，达平衡。
部门间，矛盾生，明原因，治对症。
集资料，有依凭，识重点，晓途径。
议题选，目标明，程序清，方案定。
谈判室，需安静，排座位，讲究精。
开场白，要适应，好气氛，靠经营。



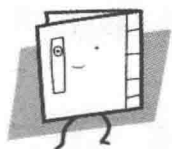
第一节 接待工作

一、制订接待方案



场景画

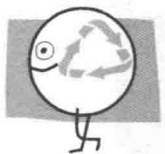




三字经

做方案，有流程，定规格，编日程。

- ◆ 做方案，有流程：指秘书人员在制订接待方案时应遵循一定的程序。
- ◆ 定规格：指确定接待规格。接待规格一般有高格接待、对等接待和低格接待。
- ◆ 编日程：指编制接待日程，即接待期间各项工作和活动的时间安排。



知识链

秘书人员在制订接待方案时，应遵循的程序为：制定接待方针、规定接待规格、选择接待形式、编制接待日程、安排接待人员、生活安排与保卫宣传、预算接待经费，如图 1-1 所示。

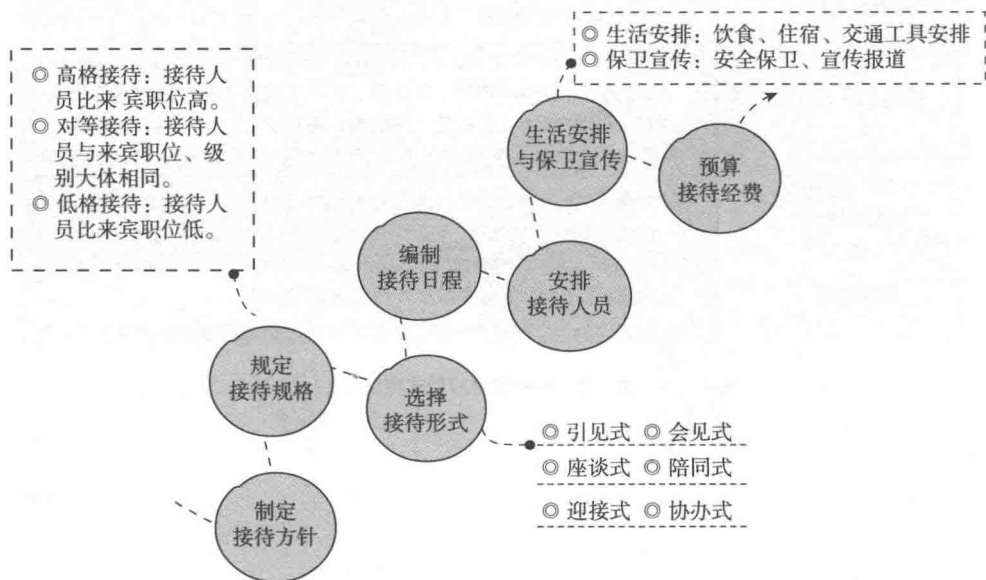


图1-1 秘书人员制订接待方案的程序