

《秘书的秘密》系列
秘书工作实用指南

增订3版

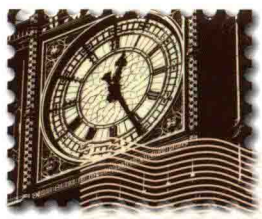
《秘书的秘密》实务版
从秘书到领导的所有秘密

Secretary's Secret

秘书的秘密2

做好秘书是门技术活

让你获得职场进步、事业成功的绝佳工具书 全面提升个人职业技能的实用指南



徐宪江◎著

China Legal Publishing House

No.2 Xi Dan Heng Er Tiao

Beijing, China, 100031

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

《秘书的秘密》实务版
从秘书到领导的所有秘密

Secretary's Secret

秘书^的秘密²

做好秘书是门技术活

让你获得职场进步、事业成功的绝佳工具书 全面提升个人职业技能的实用指南

徐宪江◎著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书的秘密. 2, 做好秘书是门技术活/徐宪江著.
—3 版 (修订本). —北京: 中国法制出版社, 2015. 5
ISBN 978 - 7 - 5093 - 6245 - 7

I. ①秘… II. ①徐… 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 (2015) 第 069286 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm. cn@ 163. com)
责任编辑: 王天颖 (tianying1029@ 126. com)

封面设计: 周黎明

秘书的秘密 2

MISHU DE MIMI 2

著者/徐宪江

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710 毫米×1000 毫米 16

版次/2015 年 6 月第 3 版

印张/17. 75 字数/260 千

2015 年 6 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 6245 - 7

定价: 39. 80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66034985

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

顾问委员会

平云旺	唐菁	陶玉海	田勇	杨宇
陈风彩	陈雪云	董莲	何雪峰	孙明然
康幼玫	李敦刚	刘晨鹏	刘慧	庞晓娟
萨雪娜	任珊	邵雯	宋琛	宋可力
孙大为	田媛媛	万颖	王福振	王芳
荣丽双	李秋红	李晓	王优美	崔静波
单福荣	王雅莉	刘珊珊	赵紫薇	董晓晶

做好秘书是门技术活

在当今时代背景之下，秘书已经实现了根本上的角色转变，对机关和企业而言，秘书早已不再是以往那种只负责抄写文件、端茶倒水的小人物，而是担负起了更多的责任，拥有了更多的职能：他们是领导的得力助手，是内部进行良好沟通的桥梁，是与外界进行交流时的门面……秘书工作的职能可以集中到一点上，即是领导大脑的扩充、视野的延伸、能力的下延，是领导职能在机关或企业中全方位地展开。由此可见，秘书工作具有特殊的地位，秘书是一种特殊的职业。

001

秘书是上司的左膀右臂，是老板的特殊助手，对机关和企业而言，秘书起着举足轻重的作用。在经济腾飞的现代社会中，面对新形势、新发展，所有的机关和企业都将不可避免地遇到许多新的矛盾与挑战。这种新的形势对领导者提出了更高、更新的要求，也增加了秘书工作的难度。一个优秀的秘书，必须懂得自我工作的科学化与规范化。

身为秘书，怎样去适应这种角色的转变？怎样去调整工作方法以适应时代需求？怎样才能将领导下达的各项任务出色地完成？怎样才能能在繁忙的事务中保证各项工作有序进行？

对一名秘书而言，仅仅具备较高的思想认识、全面的业务知识是远远不够的，一名出色的秘书可以根据工作中出现的种种具体情况，做出及时有效的判断，灵活自如地运用自己所掌握的知识与技能，与各方面协商达成一致，圆满地完成领导交办的任务。因此，秘书还需要具备思想认识、业务知识以外的其他各种能力。

为帮助广大秘书同仁提升业务技能，帮助所有官场、职场人士在工



作岗位上做到游刃有余，我们在2011年初出版了《秘书的秘密》一书。该书出版后迅速成为秘书必备的业务用书，长期位居秘书业务用书排行榜前列，并多次加印。我们也收到很多读者来信，热心读者在赞许该书之余，要求我们继续出版更具实务操作性的秘书业务用书。我们陆续推出了《秘书的秘密》的续集——《秘书的秘密2：做好秘书是门技术活》和《秘书的秘密3：先做秘书，后做领导》。秘书的秘密系列图书侧重点不同，《秘1》侧重宏观指导，《秘2》《秘3》侧重实务操作，几本书读者可以配套学习使用。

在《秘2》中，作者从写作能力提高、电话管理、会议程序安排、时间管理、文档管理、资讯收集、办公环境布置、内部协调、接待应酬、宴请馈赠、出差行程安排、自我情商提升、个人形象打造、突发事件处理等14个方面入手，对现代秘书工作过程中经常出现的问题进行了梳理，并给出了专业的工作方法建议，让广大读者在阅读之后可以找到切实有效的解决方法，从容应对日常工作中遇到的难题。

002

同时，《秘2》还摒弃了传统实务指导类书籍的枯燥和乏味，在指导秘书如何对秘书工作进行重新认识、怎样将基础性工作做好的同时，全方位提升自我管理、沟通等综合性技能，让读者迅速地成长为领导的得力助手，进而从平凡的岗位中脱颖而出，获得更加广阔的职业发展空间。这也是本书与《秘1》《秘3》最大的相似之处：使从事其他职业的读者在阅读后能够触类旁通，获得对自己的职业生涯同样有用的知识与技能。

我们衷心地祝愿每一位渴望从“秘书”这一职业中获得更大发展空间的读者，每一位渴望由平庸走向精彩的官场、职场人士，都能在平凡的工作中找回激情和梦想，找到思路和方法，迅速开启成功之门。

目录 >>>

第1章 提升写作能力——秘书的笔底有乾坤.....001

- 公文写作，把握“六应三不应” / 002
- 多学多练，进行写作基本功训练 / 005
- 注意细节，提升公文写作准确性 / 008
- 惜墨如金，将公文写短的小技巧 / 010
- 三大关键环节，决定公文处理质量 / 012
- 抓住要点，核改领导讲话稿须知 / 015
- 把握四法，认清文件与讲话的不同 / 017
- 公文校核，便捷方法走程序 / 020

001

第2章 做好电话管理——天使在细节，魔鬼也在细节.....023

- 从容做好电话细节 / 024
- 及早做好电话准备 / 026
- 礼貌规范拨打电话 / 028
- 善意响应抱怨电话 / 031
- 果断处理紧急电话 / 034
- 恰当应对领导电话 / 036
- 专业接听客户电话 / 039
- 巧妙处理特殊电话 / 041

第3章 严谨会议程序——这样安排最出色.....045

- 及时做好开会前准备 / 046
- 恰当自信主持会议 / 049

- 合理减少非必要会议 / 051
- 记录会议议程主要内容 / 053
- 做好会场服务工作 / 057
- 会后进行收尾工作 / 059

第4章 强调时间管理——高效秘书绝不告诉你的秘密.....063

- 浪费时间典型七问题 / 064
- 制作出待办工作清单 / 067
- 运用 ABCD 工作分类 / 071
- GTD 帮助实现无压工作 / 072
- 技巧性进行领导时间管理 / 075
- 办公空间的清理运动 / 077
- 调整工作与休闲的关系 / 079

第5章 标准文档管理——提升工作效率的最有力工具.....081

- 文件处理应规范——从签发做起，按规定逐步进行 / 082
- 文件分类要有序——做到有文件可查、查阅迅速 / 083
- 明确需清退文件——按照规定，进行合理文件清退 / 085
- 文件传阅应有序——注意传阅顺序，提高传阅效率 / 086
- 档案收集有五法——生成文件，发现知识 / 088
- 电子档案巧保存——注意细节，有效保存多媒体档案 / 090
- 电子文件归类放——标注不同类型，方便查阅 / 092
- 信函处理分类型——做好分类、区分与呈送 / 095

第6章 全面资讯收集——像领导一样思考.....099

- 确保“五要点”，提高信息质量 / 100
- 把握时代脉搏，捕捉信息素材 / 102
- 运用信息筛选，做好信息收集 / 104
- 四大加工程序，进行信息拾漏补缺 / 106

- 三大技巧，提高信息采用率 / 108
- 面对倾向型信息，进行妥善分析 / 110
- 把握提问技巧，进行全面调研访谈 / 111
- 二次发掘处理，加强信息开发 / 114

第7章 布置办公环境——高修养秘书会默默做的工作.....117

- 明确不同办公布局 / 118
- 清理整洁责任区域 / 120
- 打点室内视觉效果 / 123
- 减少不必要听觉干扰 / 125
- 保持空气清新通畅 / 127
- 做好人员安全呵护 / 129
- 办公用品摆放有序 / 131
- 运用植物保障健康 / 132

第8章 做好内部协调——使你处处受支持的秘密武器.....135

- 内部失调——三大原因导致内部纷争 / 136
- 部门协调——达成共识，顾及全局 / 138
- 同职合作——分工合理，各取所长 / 141
- 领导矛盾——不分亲疏，维护大局 / 143
- 面对下属——情理兼顾，在职不可仅言职 / 146
- 迎接质疑——以理服人，以礼待人 / 149
- 同事交流——谨小慎微，注意雷区 / 151

第9章 周全接待应酬——成长为“关键人物”的必要工作...155

- 关注细节，注重实效 / 156
- 更新观念，传播文化 / 158
- 精心策划，突出特色 / 160
- 优化流程，规范动作 / 162

- 不同人物，不同称呼 / 164
- 运用体态，恰当应酬 / 167
- 领导为主，秘书为辅 / 170
- 尴尬难题，巧妙化解 / 172

第10章 重视宴请馈赠——做一场彰显能力的“个人秀”.....175

- 明确宴请形式——内部“私人”宴请不同对待 / 176
- 宴请客户吃饭——选择正确方式，方能宾主尽欢 / 178
- 宴请场合选择——根据不同对象，进行场地选择 / 180
- 安排宴请菜单——量人而定，优先考虑特色菜 / 182
- 席间上菜斟酒——上菜在左，斟酒在右 / 184
- 西餐宴请必知——熟悉常见西餐礼仪 / 187
- 商务馈赠礼仪——礼品适度，强调针对性馈赠 / 189
- 不同送花礼仪——遵从日常送花常识 / 192

004

第11章 计划出差行程——高效能人士“忙到点子上”.....195

- 拟定具体旅行计划 / 196
- 做好上司住宿安排 / 198
- 规划出差旅程表格 / 200
- 安排出差期间工作 / 202
- 周全出差途中工作 / 205
- 进行出差事宜处理 / 207
- 返程需要详细审视 / 209

第12章 培养自我情商——精英人士的最必要素质.....213

- 明确“必要性”——做好秘书工作需要高情商 / 214
- 学习“软技能”——你可以真正地改变自己的情商 / 216
- 察觉自我——尊重与独立并行 / 218
- 看到缺点——辨别理想与现实之间的距离 / 221

- 控制情感——提高自我调节力，管理不良情绪 / 223
- 转变思维——工作中融合理性 with 感性 / 226
- 积极自信——让自我价值得到充分展示 / 229
- 自我激励——找个机会，犒劳一下自己 / 232

第 13 章 搞好个人形象——让你少奋斗五年.....235

- 恰当穿着——让内心力量由外展示 / 236
- 扩大影响——由高至低、由内至外，赢得认可 / 239
- 建立品牌——让他人认为，你“最优秀” / 242
- 适应变化——参与竞争，提升自我发展空间 / 245
- 果断行动——你便是“执行力”的代言词 / 246
- 锻炼口才——让声音与语言透露你的能力 / 248
- 提升气质——魅力源于丰富的内在修养 / 251

第 14 章 应对突发事件——最优秀秘书的危机经验.....255

- 迅速进行突发事件识别 / 256
- 明确应对突发事件四原则 / 258
- 进行良好应对素质培养 / 260
- 快速反应进行应急处理 / 262
- 帮助上司获得事件主动权 / 264
- 避免管理者效应导致失误 / 266
- 运用技巧稳定维护人心 / 269
- 协助管理恢复与责任拯救 / 271

第 1 章

提升写作能力——秘书的笔底有乾坤

文字表达能力是一个称职的秘书最基本、最重要的能力，也是实现自我其他能力的基础。可以这么说：个人写作能力的高低，是衡量秘书工作是否合格的基本标准。对于如何提升秘书的写作能力，本章提出了一些具体的意见和方法。

公文写作，把握“六应三不应”

公文是秘书进行上传下达时的主要工具，也是规范成员行为的重要准则，更是调动方方面面积极性、完成各项任务的重要保证。公文具有如此的重要性，进行公文写作便成为了秘书个人工作的一大主要方面。

曾任国务院副总理的余秋里对秘书的公文写作能力就极为看重，有时候，他会将秘书写好的公文拿到手边进行仔细修改。修改时，他很注意以下几个方面：公文中的内容是否与中央的精神相符合；引用的材料是否准确；提出的解决问题措施是否有力；用语是否恰当；语句是否通顺。

余秋里反复强调：公文一定要实实在在，不能只讲空话；应通俗易懂，不要搞花里胡哨的东西。这些也正是秘书在公文写作过程中应尽力达到的标准。

鉴于公文写作本身所具有的程式化特征，我们总结了公文写作过程中最有用的写作技巧与方法。研究公文写作的方法与技巧具有极其重要的现实意义与推广价值，这些公文技巧并非是通过空想与臆造形成的，而是人们在长期公文写作实践经验的基础上，总结出来的带有规律性的方法与规则。以下就是在现实工作中可能会运用到的公文写作“六应三不应”：

1. 应明确公文写作目的，确立内容与主旨

公文是应实际工作需要而制发的，是为了解决现实问题而进行的，因此，公文写作之初，第一步工作就是要对行文目的进行明确界定，使公文主旨得以确立：

- 为什么要写这篇公文？
- 该公文是写给谁的？

- 写这篇公文的目的是为了解决什么问题？

只有明确了这三个问题，秘书才能下笔行文，否则便很容易出现写不下去或者“下笔千言、离题万里”的情况。

2. 应了解不同的公文种类，选择适用的行文方式

现行公文种类繁多，主要包括了命令、决定、指示、通告、通知、通报、报告、请示、批复、会议纪要等不同类型。不同文种的公文功能各异，适用的范围也有所不同，因此，在公文写作之前，应先进行文种选择。只有选对了适用的文种，才有可能使公文的效用得到尽可能大的发挥。

3. 应理清写作思路，遵循思维规律

公文写作具有较为明显的程式化特点，同一文种、同一类型的公文写作，其思路大致是相同的，它们都需要遵循共同的规律，而这些规律的存在，也令公文的构思与写作形成了定式的基础，如：

- 祈使类公文的目的与作用是使受文者得知：发文者想要做某事，并要求受文者有具体的帮助、执行或遵从。所以，其写作思路就是：为什么做——做什么——怎么做。像命令、决定、请示、批复、意见与大部分的通知、通告类祈使性公文都可以运用此类方法进行构思。

- 告知类公文的目的与作用是为了让受文者知道某事的发展或结果，而不要求有所行动，所以，其写作思路便为：为什么做——是什么——怎么样。像公告、报告、通报一类的公文可以运用此方法进行写作。

绝大部分的公文写作都可以将思路分成这样前后相互关联的三个步骤，该法也被称为“三段思维法”。当然，这只是就大类而言的，若是具体到了某一文种或是某一小的类型，写作的思路还可以划分得更细。

4. 应遵循结构模式，进行逻辑写作

一般公文写作逻辑可概括为“缘由——事项——要求（或结语）”三部分，这三部分的常见写作方法如下：

- 开头部分主要说明发文的目的、原因，开宗明义，提起下文，让受文者知道为什么要发文。

· 事项部分则主要围绕行文的基本意向来展开内容，进行情况的详细叙述、问题的分析、决策的制定，并给出解决问题的方法、相关措施与具体的实施原则，让受文者明白自己应如何做。

· 结尾处则要提出要求、期望与号召，常用一些带有强调式、总结式的模式作为正文的结束。

5. 应按公文惯用语，进行明确表达

公文属于实用类文体，写作时效性一般要求比较严格，写作者不能如同搞创作一样，进行文笔渲染与夸张，而是应使用规范化、定型化的公文专用语，以准确的语言来表述公文内容，并力求增强公文简单、庄重的语言风格。

· 开头常用语包括“根据……”“为了……”“由于……”“当前（目前）……”“经……研究”等；

· 过渡常用语有“现通告如下”“特作如下决定”“拟采取如下措施”“为此……”“综上所述……”等；

· 结尾的常用语主要有“特此批复”“特此通知”“以上报告，请审阅”“请认真贯彻执行”等。

6. 应选择好书写材料，保持纸面整洁

公文书写材料一般包括公文载体材料与公文字迹材料两部分：

· 公文载体材料：最好使用单页十六开纸（190毫米×265毫米），并在纸张左侧留出装订线，横写横排。书写时应保持字体工整清晰，不可过于潦草，若是改动过多使稿面过于凌乱的话，则应重新誊抄。

· 公文字迹材料：应尽量使用黑色的碳素笔或钢笔，而不是使用铅笔与圆珠笔。另外，不管是抄写文件底稿还是打印文件，都不可使用复写纸。

除“六应”原则以外，公文写作还应参考“三不应”原则：

1. 不应含糊用词、偏离职权

公文写作最忌用语、语气与作者的职权、所代表的机关与发文目的不一致，遣词造句用语偏离本分。公文表述应在中肯、准确的基础上，

简明、明确，不生歧义，无漏洞、失当之处，否则会造成收文者思想、行动上的偏差。

2. 不应一文多事

一文多事只会造成公文主体不明确。公文写作应开门见山、突出主题，在写作时，遵循“一件公文、一个主题”的原则。在写作过程中，材料取舍应由主题而定，运用语言、事例皆要紧扣主题，以突出“唯一事件”来甄选材料。

3. 不应动辄制发文

公文写作有极强目的性与针对性，撰写公文需要根据机关管理活动的实际情况而定，机关、企事业单位在运用公文时，应秉承“有必要才制发公文”的原则。那种没有特别的需要、动辄制发公文的现象，不仅会导致“公文堆积如山”，更有可能造成人力、物力资源浪费。

作为企业、机构权力代言的公文，表达什么、强调什么，以及其如何表达、如何强调等，必须严肃、严谨，严格地按照要求与客观事实写作，不得有半点马虎。

005

多学多练，进行写作基本功训练

秘书写作能力的高低决定着个人服务质量的好坏，而决定写作能力高低的关键在于基本功的好坏。在日常生活中，秘书工作者能否从最基本的东西学起，将有关写作的一些小事做好，将会直接影响其日后写作质量的高低。

写作公文入门是许多新秘书普遍关注的方面，以下是能够帮助训练个人写作基本功的一些要诀：

1. 按范文进行模仿

其实，人的许多本领与知识最初都是靠模仿获得的，初写公文，模仿是一个较为便捷的途径。公文的内容虽然各有不同，但是它们在结构、框架、文章层次与运用语言等方面有着大致相近的模式，初学者最初大

可以采用“拿来主义”进行模仿，并不断地在学习范文内容的基础上积累自我写作心得。

某机关秘书小李在刚进单位时，领导让他将先进表彰大会上的两篇经验材料当成先进事例写成公文，但是，小李并没有接触过公文，情急之下，他只好从过去的报纸中找了两篇稿子进行模仿。虽然后来上司对其中的一些错误进行了指正与批评，但是对小李的笔风却大为认可。

同类材料一般在模仿几次之后便能熟能生巧，从而逐渐学会创造，形成自己的东西。因此，刚接触公文的秘书人员不妨在平日里积累一些所在机构中经常使用的范文，这样，你在写作时会更具有针对性。当然，这种模仿仅仅是在最初时应用的写作方法，在一段时间之后，秘书人员必须学会依靠自己独立成文。

2. 跟着机构中的“高手”进行学习

某公司准备召开新员工动员大会，需要给总经理起草一篇讲话稿。该讲话稿由办公室主任牵头，带着公司中的几位秘书一起起草。最开始时，主任先是要求各人看资料，并考虑这个讲话稿应该怎么写。

某个刚进入公司的秘书写过的讲话稿并不多，所以，在老秘书们的谈话过程中，他将大家的意见与建议一条条地全部列了下来。随后，主任要求每人写出一份演讲稿时，没有想到，新秘书竟然按老秘书们的讲话内容写出了一篇极其出色的稿件。

由此可见，向老秘书们学习也是训练基本功的有效途径。每一个秘书机构中都会有善于书写公文的高手，公文初写者应自觉将他们当成老师，不断地学习他们的写作方法，研讨他们的写作技巧，在对方不忙碌的时候，还应向对方进行请教。在这一过程中，既要向他们学习具体的写作技巧与方法，同时还要学习他们分析问题的具体着眼点与立足点，并在学习的过程中逐渐地提出自己的意见，形成自己的风格。

3. 进行资料的积累

鲁迅曾言，不管是什么事，若是不断地收集材料，积累10年之后，总会成为该方面的学者。这一事实充分地说明，在写作过程中，积累资