

香港专业秘书学会 编写



职业秘书 实务

Secretarial Practice

研究出版社



香港专业秘书学会 编写

职业秘书 实务

Professional
Secretarial Practice

研究出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业秘书实务/香港专业秘书学会编写.

—北京: 研究出版社, 2010.8

ISBN 978-7-80168-583-4

I. ①职…

II. ①香…

III. ①秘书学

IV. ①C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第142183号

出版发行 研究出版社

北京1746信箱 (100017)

电话: 010-63097512 (总编室) 010-64045344 (发行部)
010-64045699 (编辑部) 010-64045067

网址: www.yjcb.com E-mail: yjcb@126.com

经 销 新华书店

印 刷 廊坊华北油田华星印务有限公司

版 次 2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

规 格 787毫米×1092毫米 1/16 18印张

字 数 280千字

定 价 32.00元 ISBN 978-7-80168-583-4

第一章 秘书的基本条件 / 001

第一节 秘书首先要成为标准的白领	002
一、迎接新的生活方式	002
二、尽快成为标准的白领	003
第二节 做好从事秘书工作的思想准备	004
一、具备做好秘书工作的“使命感”	004
二、学会使用职场语言	004
三、上下班时间	005
四、秘书新人的工作特点	006
第三节 秘书必备的素质	007
一、认真	007
二、诚实	008
三、谦逊	008
四、合群	009
五、宽厚	009
六、自信	009
七、缜密	009
八、有上进心	010
九、幽默风趣	011
第四节 秘书必备的能力	011
一、判断能力与执行能力	011





二、理解能力与洞察能力	013
三、信息收集能力和写作能力	013
四、交流沟通能力	014
五、OA操作能力	014
第五节 秘书的仪表	015
一、打扮的基本原则	015
二、基本的仪表	016
三、上班服装	016
四、举止优雅	017
五、健康的生活方式	017
六、热爱生活	018
第六节 注意保密	019
一、保密的重要性	019
二、日常保密	020
三、计算机保密	021
四、保密不是封闭	021
第七节 领导人选择秘书的标准	022
一、容貌端庄	022
二、为人稳重	022
三、经验丰富	023

秘书的专业知识 / 025

第一节 秘书与上司的关系	026
一、秘书与上司	026
二、助理、秘书与文员的区别	027
第二节 秘书的日常工作	028
一、日常工作的范围	028
二、职责范围	029
三、发挥主观能动性	030
四、注意“越位”	030

五、执行指令与服从指令	031
六、请示与汇报工作	032
第三节 给上司提建议	034
一、建议要慎重	034
二、建议的方式	035
三、提建议时应注意的问题	036
四、提建议之后要注意的问题	037
五、当上司出现明显失误时	037
第四节 当上司不在的时候	037
一、上司不在时的工作	037
二、上司不在时紧急情况的处理	038
第五节 当工作出现失误时	038
一、工作失误是难免的	038
二、失误后必须主动道歉	039
第六节 秘书工作的特点	040
一、需要当机立断处理的事情多	040
二、工作的内容变化快	040
三、一心几用的时候多	040
四、忙闲不一的情况多	041
第七节 提高工作质量与效率	041
一、质量意识	041
二、工作计划	041
三、工作程序化	042
四、分清工作轻重缓急	043
五、合理利用空余时间	044
六、工作创新	044



社会常识 / 047

第一节 社会常识概述	048
一、丰富社会常识的意义	048



二、丰富社会常识的途径	049
第二节 生活常识	051
一、时政常识	051
二、宏观经济常识	052
三、风土民俗	052
四、科学常识	052
五、餐饮常识	052
第三节 企管常识	053
一、公司常识	053
二、公司产品（服务）常识	054
三、人力资源常识	055
四、市场营销常识	055
五、生产管理常识	056
第四节 财会常识	057
一、会计常识	057
二、财务常识	058
三、支票常识	059
四、税务常识	059
第五节 法律常识	060
一、公司法	061
二、合同法	061
三、劳动法	062
四、专利法	063
五、商标法	064
第六节 统计学常识	065
一、绝对数	065
二、相对数	066
三、平均数	067

第一节 处理好人际关系意义	070
一、人际关系是客观存在	070
二、对人们行为的科学理解	070
三、搞好人际关系的意义	072
第二节 处理人际关系的基本原则	074
一、实事求是	074
二、诚实守信	075
三、从我做起	076
四、不卑不亢	078
五、尊重潜规则	078
第三节 处理人际关系的基本方法	079
一、注意形象	079
二、注意礼貌	080
三、换位思考	081
四、与人为善	082
五、赞美同事	082
六、主动交往	082
七、保持适当距离	083
八、说话留有余地	084
九、为人不固执	084
第四节 与上司的关系	085
一、了解上司的范围	085
二、了解上司的途径	087
三、让上司了解自己	087
四、正确对待上司的“毛病”	088
五、与新上司的关系	088
六、与“霸道”型上司相处	089
七、与“婆婆”型上司相处	090
八、消除紧张情绪	090





第五节 与同事的关系	091
一、秘书之间一律平等	091
二、向老秘书学习	092
三、帮带新秘书	093
四、注意关系网的平衡	094
五、正确对待批评	094
第六节 与职能部门的关系	096
一、甘当小学生	096
二、有求必“应”	096
三、切忌狐假虎威	097
四、相互体谅	097
五、远离是非	098
第七节 与客户的关系	098
一、热情礼貌	098
二、礼尚往来	099

交流沟通 / 101

第一节 提高沟通能力的意义	102
一、沟通是种基本技能	102
二、与人际关系的相互作用	102
第二节 沟通的基本原则	103
一、为人谦逊	103
二、说话委婉	103
三、看人说话	104
四、察言观色	105
五、第一句话要谨慎	105
第三节 沟通的方式	106
一、“听”的学问	106
二、“说”的艺术	108
三、肢体语言	110

第四节 沟通的途经	112
一、当面沟通	112
二、书面沟通	112
三、电子沟通	113
第五节 沟通中应注意的问题	114
一、选择合适的方式	114
二、学会“铺垫”	115
三、就事论事	116
四、多建设性少强制性	116
五、沟通中的不良习惯	117
第六节 情商	118
一、情商的含义	118
二、情商的作用	119
三、情商的核心——换位思考	120
四、情商的应用——主动调控	121

上司办公室的管理 / 125

第一节 每天早晨的工作	126
第二节 办公室日常管理	126
第三节 日常数据的处理	127
一、处理原则和方法	128
二、应该保存的数据	131
三、保存数据的方法	132
四、电子邮件的处理	133
五、传真的处理	133
六、信函的处理	134
七、其他事项	134
第四节 给上司送材料的时间和顺序	135
一、送材料的时间和顺序	135
二、紧急文件的处理	136





第五节 办公室布局与装修	136
一、办公室布局	136
二、办公室装修	137

接打电话 / 139

第一节 基本要求与礼节	140
一、基本要求	140
二、基本礼仪	140
三、注意事项	141
第二节 如何接电话	142
一、做好准备	142
二、不让电话铃响超过三次	142
三、不随便说“在”或“不在”	143
四、万能的“刚刚散会”	143
五、上司不在时	144
六、不让对方久等	144
七、各种推销电话	145
第三节 如何打电话	145
一、提前做准备	145
二、征求对方意见	145
三、找对方的领导	146
第四节 电话英语	146
一、接电话	146
二、打电话	149
三、挂断电话	149

接待客人 / 151

第一节 接待基本原则和用语	152
一、接待的基本原则	152

二、接待基本用语	152
第二节 前台值班	153
一、大方热情	153
二、不念名片	154
三、随机应变	154
四、不浪费客人的时间	154
五、需要“挡驾”的场合	155
六、客人较多的时候	155
七、打电话时来客人	155
八、有空无闲	156
第三节 接待方法	156
一、引领客人	156
二、请客人入座	157
三、给客人沏茶	157
四、介绍的顺序	157
第四节 意外情况	158
一、上司突然不在	158
二、上司临时改变主意	158
三、接待不速之客	158
四、客人问上司在不在	159
五、时间已到	159
第五节 客人回去的时候	160
第六节 接待室的布置	160
第七节 接待外国客人	161
一、预订旅馆	161
二、迎来送往	161
三、观光旅游	162
四、宴请	162
第八节 接待用英语	162
一、进门时的问候	162
二、安排约会	163





三、客人没有预约	163
四、在接待室	164
第九节 接待投诉的客人	165

信息工作 / 167

第一节 收集信息的基本原则	168
一、准确真实	168
二、实事求是	168
三、避免“信息污染”	169
第二节 收集信息的范围	170
一、与单位有关的信息	170
二、与上司业务有关的信息	170
三、与上司个人有关的信息	170
四、员工的信息	171
五、单位内部的信息	171
六、单位外部资料的收集	171
第三节 收集信息的管道	171
一、互联网	171
二、报纸杂志的文字信息	172
三、内部材料	173
四、实地调查	173
五、请朋友帮忙	173
第四节 收集信息的技巧	174
一、熟悉上司	174
二、广闻博见	174
三、熟人好办事	174
第五节 信息的筛选	175

上司的日程安排 / 177

第一节 概述	178
一、安排工作日程的内容	178
二、制定日程表的前提	178
第二节 安排工作日程的原则	179
一、兼顾效率与健康	179
二、事先确认	179
三、适当保密	179
第三节 制定日程表的方法	180
一、年度预定日程表	180
二、月内预定日程表	181
三、一周工作日程表	181
四、当天工作日程表	182
五、上司出差日程安排	183
第四节 日程表的管理	184
一、注意事项	184
二、日程出现变更	185
三、提醒上司	186
第五节 制定日程表的注意事项	187
一、提高效率	187
二、时间上留有余地	187
三、内外兼顾	187
第六节 安排约见	188

会务工作 / 189

第一节 会前筹备工作	190
一、会议计划	190
二、会议地点	191
三、会议通知	191





四、会场布置	192
五、会场布局	192
六、会议资料	193
七、会议用具	193
八、检查设备	194
九、注意事项	194
第二节 会中服务工作	194
一、会前检查	194
二、会议签到	195
三、会议服务	196
四、会议记录	196
第三节 会后扫尾工作	197
一、清理会场	197
二、整理会议文件	198
三、会议纪要	198
四、会议总结	198
五、送感谢信	199
第四节 参加外单位会议	199

上司出差的工作应对 / 201

第一节 上司出差的准备工作	202
一、与对方联系	202
二、出差用品	202
三、预订飞机或火车票	203
四、预定旅馆房间	203
五、预借差旅费	204
六、与陪同人员沟通	204
七、临行前的工作安排	204
第二节 上司出差期间的工作	205
一、动身之前	205

二、启程之后	205
三、电话与邮件的处理	205
四、日常工作	205
五、自学机会	205
第三节 与上司一起出差	206
一、出差途中	206
二、注意事项	207
第四节 到国外出差	208
一、办理护照	208
二、办理签证	208
三、办理《国际预防接种证书》	208
四、检查机票	209
五、通知接待方	209
六、办理保险	209
第五节 出差回来	209
一、接站	209
二、报销旅差费	210
三、出差总结报告	210

企业文书写作 / 211

第一节 企业文书的特点	212
第二节 企业文书的分类	213
一、按形式分	213
二、按内容分	213
第三节 企业文书的基本要求	214
一、内容正确	214
二、主题明确	215
三、格式规范	215
四、针对性强	215
五、简洁明了	215





六、通俗易懂	216
七、语法正确	216
第四节 英文写作常识	218
一、信函的构成	218
二、英文常用文书例文	222

档案管理及其他 / 231

第一节 文件档案的管理	232
一、立卷归档	232
二、分类	233
三、档案装订	234
四、档案检索	235
五、档案期限	236
第二节 电子档案的管理	237
一、电子档案的分类	237
二、电子档案管理的要求	237
三、电子档案的归档	238
四、电子档案的保管	239
五、电子档案的利用	239
六、保存电子档案的注意事项	240
第三节 上司的保健	241
第四节 邮件收发	241
一、收邮件	241
二、发邮件	242
第五节 印信管理	243
一、印章的管理	243
二、介绍信的管理	244
第六节 制作图表	245
一、图表的作用	245
二、图表的种类	245