

海外现代经营管理丛书

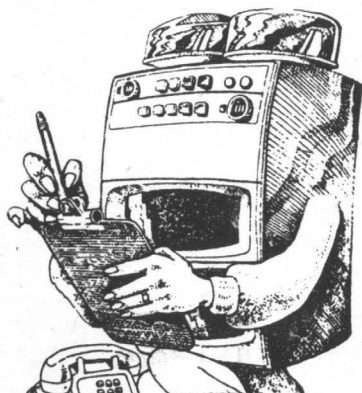
秘书工作 要 诀

[日] 工藤南海夫

中国商务出版社

秘书工作要诀

[日] 工藤南海夫 著



中国书店出版社

一九八七年·北京

内 容 提 要

本文就秘书工作的内容、程序、要领、职责和秘书所应具备的知识、修养等等，作了详尽的描述。书中配有图表，是一本颇具实用价值的秘书工作手册。

秘书工作要诀

(日) 工藤南海夫

米

中国对外翻译出版

(北京西城区太平桥大街4号)

北京龙华印刷厂印制

新华书店首都发行所发行

开本787×1092毫米 1/32 印张4.125 字数：75千字
1987年10月北京第1版 1987年10月 第1次印刷
印数1 8,000册

ISBN 7-5050-0102-7/F·44

统一书号：4271·342 定价：1.15元

海外现代经营管理丛书出版前言

“经营是艺术，管理是科学”。这，已经成了一句流行话。可是，到底如何经营管理，却各有千秋。为了配合对外开放，对内搞活经济，加速改革方针的贯彻，我们在有关方面的倡议与支持下，决定出版一套参考资料，取名为“海外现代经营管理丛书”。本丛书拟采取以译为主的方式。即精选介绍海外企业成功之途的新著，直译出版。同时，对其他国家或地区已有的中文本，则采取直接影印的方式，以便缩短出版周期，尽早与读者见面。

由于有些译文语言与我们差异较大，错误较多，在编辑当中，作了适当修正。由读者自行辨别正误，决定取舍。

由于我们人力有限，涉猎不足，在选题、组织、编辑、印刷中都会有不少缺点。欢迎广大读者指正。

中国展望出版社

一九八七年

编 者 的 话

秘书工作起着承上启下、穿针引线的作用。秘书工作往往不露头角，却举足轻重。秘书工作的优劣，直接关系到一个部门的成效。随着我国经济改革事业的深入进行和各项事业的蓬勃发展，秘书工作正日益发挥其重要作用。作为一门独立学科，其也逐渐朝着系统化、专业化方面发展。近几年，国内许多高校都开设了秘书专业。在社会各方面大量需要秘书人才的同时，我们有意识地介绍一些国外译著，这本《秘书工作要诀》，即是其中之一。

本书系日本工藤南海夫所著。作者结合自己及他人从事秘书工作的丰富经验，对秘书工作的内容、程序，秘书的职责范围及其必备的知识、仪态等作了较为详尽的描述。从中可知，秘书是一位不露头角却又举足轻重的人物。一个称职秘书，不仅要熟悉本职工作的性质，还需掌握一定的工作方法；既要不断培养自身的知识修养，又要加强应有的职业道德。作者在书中列举了一些实例并配有相应的图表，简明扼要，使读者一目了然。

该书对于从事秘书工作和与之有关的各类人员来说，不失为一本良好的工具书。

一九八七年四月

目 录

原著序.....	(1)
----------	-------

一 一位称职的秘书——工作中应注意的事项.....	(3)
---------------------------	-------

- | | |
|-------------|-------------|
| 1 掌握正确的工作方法 | 2 传达事物要婉转巧妙 |
| 3 行动要机敏 | 4 给客人留下好印象 |

二 按照工作的基本程序行事	(11)	
1 计划	2 实行	3 检验

三	工作计划的制订与管理	(17)		
1	计划表的管理	2 计划表的种类	3 制	
	作方式	4 记载方式	5 领导同意	6
	有关步骤	7 预订计划变更		

四	接待访客的基本礼仪.....	(23)		
1	核对计划表	2 会客室里再核对	3 出	
	迎来宾	4 引导方式	5 会谈时的工作	6
	送别访客	7 整理会客室	8 安置临时访客	

五 打电话时的态度与应对 (31)

- 1 一般情况下 2 电话联系前的准备 3 自我介绍的方式 4 紧急事件摘录重点 5 传电话给领导 6 请对方等候 7 领导开会时的电话应对 8 领导有访客时的电话应对 9 领导外出时的电话应对 10 传话 11 电话应答方式 12 在电话中辩明对方身份 13 通话中对方情绪激动时 14 不清楚对方的意图时 15 有关单位业务时 16 拨错电话时 17 挂断电话前的再见语 18 要善于运用电话

六 上班前的准备工作 (49)

- 1 整理办公室 2 信件的分类与整理 3 领导抵达前 4 领导抵达后

七 领导下班时 (53)

- 1 车辆的调度 2 确定第二天的工作安排 3 重要文件的归档与保存 4 送行

八 领导出差时 (55)

- 1 工作表的制定 2 日程表的制定 3 制定日程表的注意事项 4 车票的订购 5 住宿的安排 6 携带用品的准备 7 出差前的事务处理 8 出差当天工作 9 出差期间的工作 10 出迎 11 填写报告 12 出差费用的核计

九 接到指示或命令时……………(61)

- 1 领导呼唤时 2 指示或命令要听完全 3
边听边摘要记录 4 复述指示、命令的要点
- 5 有疑问或意见时 6 无法马上办理时 7
接到其他部门领导的指示时

十 报告——秘书的基本工作之一……………(65)

- 1 报告的基本程序 2 报告的结论 3 报
告的事项 4 报告完毕时

十一 注意事项——秘书工作的基本要求 ……(67)

- 1 发现错误时 2 接受批评时

十二 便条纸的使用……………(71)

- 1 便条纸的使用方法 2 便条纸的书写
方式 3 便条纸的效用

十三 会议的安排与准备……………(75)

- 1 会前准备 2 会议进行中 3 会后整理

十四 会议的有关资料处理……………(79)

- 1 会议预定的联系 2 确定会议议题的职
能部门 3 会议程序表的制订 4 重
要资料的影印 5 会议资料的保管 6
资料须在会议当天分配 7 会议记录的整理
- 8 议程表的分发 9 议程表的保管

- 十五 业务文件的整理 (83)
- 1 内容要简洁、明确 2 业务文件以一份为主 3 文件的影印 4 确定文件管理的负责人 5 健全发送文件的制度 6 附记
- 十六 档案系统 (89)
- 1 为何需要档案系统 2 档案系统的保管 3 档案系统的流程 4 档案系统的用具 5 分类方法 6 档案系统的用语 7 档案系统的要点
- 十七 邮件的处理 (95)
- 1 处理邮件的种类 2 信件开封的方法与处理的重点 3 遇有损毁情况时 4 必须回信的邮件 5 记入工作表内
- 十八 有关名片的整理方式 (101)
- 1 基本名片的整理 2 整理名片的用具 3 名片的分类法 4 名片的保管方式
- 十九 剪报的整理 (105)
- 1 剪报时 2 剪报的整理
- 二十 有价证券的基本知识 (107)
- 1 支票 2 期票 3 汇票 4 活期帐户 5 票据交换所 6 付款 7 退票

二十一 单位印章的保管.....(111)

- 1 重要印章 2 普通印章 3 负责人印章 4 单位常用印章 5 银行印章 6 单位印章的使用规定

二十二 秘书的自身修养.....(113)

- 1 读书方法 2 笔记方面

原 著 序

秘书工作已开始进入愈来愈多的行业当中。可以说，其工作范围也正在逐渐地向着广泛而复杂的方面发展。

为一般社会大众所向往的职业——秘书——早已脱离原来端茶倒水、提公事包的形象了。因此，凡身为秘书者，必须多方面加强自身的修养才行。本书即根据“秘书须知”中的主要条例，简明扼要地整理而成。

对于一个想成为秘书或已成为秘书工作者，这本书可以告诉你：秘书工作的基本常识和基本内容；是一本既有针对性又能够活用的书。把它随身携带或置于方便处，随时记诵，直到把书中的各项内容，能够自如地加以运用为止。

这本书系由三位年轻的职业妇女——片冈悦子、吹春江美、乘村小百合等协助撰写。她们都是活跃在第一线上的秘书，对本书条例中的各项细则，提出了许多宝贵的意见。在资料收集等方面，也承蒙千代田商业专科学校给予全面性的协助。在此，仅以万分感激的心情，谢谢大家。

工藤南海夫

一九八四年四月

一位称职的秘书—工作中应注意的事项

1 掌握正确的工作方法

不论做什么工作，首先应掌握正确的工作方法，并养成良好的习惯。这里提出几个须时刻记住的事项。

- ①全面理解工作内容。为什么要做这件事情？目的何在？
- ②此项工作如何处理才可达到最佳效果？
- ③接到上级领导的工作指示后，先把指示内容的要领整理出来，以确定有无误解之处。
- ④对所接受到的指示有所不清时，一定要当场问明白，直到消除疑问为止。
- ⑤工作中出现问题时，一定要马上报告领导并等待新的指示。
- ⑥每天工作结束后，应进行一次检查，有无浪费时间？有无更好的办法？有无该

反省之处？

- ⑦反复做同一件事情，会产生习惯经验，以致忽略了其中的某一方面，导致失误。习惯经验往往会束缚人的手脚，是个可怕的致命伤，故需注意工作中，应有全面、周密的考虑，且灵活掌握，不可千篇一律。

2. 传达事物要婉转巧妙

对领导的传达

- ①电话传呼、访客报告以及其他消息的传达等，是每天的日常工作之一。
- ②听到单位职工有不满情绪或谣传时，不可把自己的感情、判断或意见掺加其中，而应将所知道的事实合盘汇报。这里要注意说话时的态度。

代理领导传达

- ①为领导代笔写信，包括有关喜庆丧葬的回函等等，是一件繁琐的工作。故需时刻培养自己的耐心和认真负责的态度。
- ②传达事物，不可迟于时限。这是保证工作效率的关键。

3. 行动要机敏

何谓行动机敏？

- ①合理安排工作顺序。

②无法分出优先顺序时，最好先从难办的事情着手。

③工作进行前，须把必要的东西准备妥当。秘书的工作乍看好象很多，实际上每天要重复的并不多。倒是突然发生的事情或紧急决策会常常面临。遇到这种情况尤其是当领导不在时，自己可姑且采取必要行动。过于主观的判断是不行的，而应该随机应变。要能够在无法得到领导的具体指示的情况下，主动且迅速地处理好问题，这里最重要的是，在平常就应留意领导的一言一行。

4 给客人留下好印象

注意外表的修饰——秘书可以说是单位的脸面，对秘书的第一印象常被人当成对这个单位的印象，华丽的服饰并不一定适合。这里提出应注意的几点：

①根据时间、地点、场合的不同，而灵活更换服装。

秘书所接触的人士大多是职位较高者，因此，服装方面应稍具典雅质朴风格。善于掌握穿着的另一方面，间接地显示了自己的知识修养。

②要认真选择适合自己的服装与化妆品。过于追求流行的服装是不聪明的做法，因为这样反而会失去自己的个性。

- ③经常保持外表整洁。给人一种清爽、干净的印象，这将有助于联系及处理工作。

态度方面一须注意以下几点：

- ①表情。以眼、口来表示。在与人相处时，首先应该让对方感受到自己的温和、热诚，通过表情使对方理解你的心意。
- ②姿势。散漫的坐姿，无精打采的站姿；靠在椅子上，总是低着头，漫不经心地与人谈话等等，都会使人产生不好的印象。
- ③动作。说话，打招呼、应酬等，都会左右对方对自己的印象。在执行章程时要严守规则，但行为要自然、大方、不做作，使对方对你处理工作上有一个非常细心、谨慎的感觉。这一点，须时时刻刻寄挂在心上，反复练习才行。

谈吐方面—秘书所接触的对象大都是访客、领导或地位高、有名望的长辈，因此，措辞十分重要。

- ①语调。要有稳重、温暖感。温和的声音，是给人好印象的关键。这需要相当的练习。可以依照发音练习的录音带反复进行，直到自己认为满意为止。
- ②正确、易懂。这是谈话的基本条件。把

谈话内容简明扼要地表述出来，不给人暖味的感觉。

- ③**敬语**。不可弄错对象。对年轻者，不要太拘谨，谈话轻松、自然大方。对尊敬话、谦让话、叮咛话都要有相当的了解。从一句话上，就可能让对方清楚自己的教养，因此，要尽早掌握对上待下的不同语言。
- ④**交谈**。与人交谈时，要注意倾听对方讲话。自己的话，可减至最少限量。发觉有误时，也不要中途打断。