

[全面·系统·实用]

如果你已经是一名文秘，或即将成为一名文秘，都有必要精读本书，
它是你走向成功的助手。

新编 办公室文秘 实务全书

章 岚/编著

文秘工作
必备全书

B i B e i Q u a n S h u

XINBIANBANGONGSHI
WENMISHIWUQUANSHU

中国致公出版社

[全面·系统·实用]

如果你已经是一名文秘，或即将成为一名文秘，都有必要精读本书，
它是你走向成功的助手。

新编 办公室文秘 实务全书

章 岚/编著



**XINBIANBANGONGSHI
WENMISHIWUQUANSHU**

中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编办公室文秘实务全书/章岚编著. —北京: 中国致公出版社, 2005.12

ISBN 7-80179-465-6

I. 新... II. 章... III. 文书工作—基本知识

IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 115565 号

新编办公室文秘实务全书

编 著: 章 岚

责任编辑: 胡 清

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京才智印刷厂

印 数: 10000

开 本: 710×1030 毫米 1/16 开

印 张: 26

字 数: 460 千字

版 次: 2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7-80179-465-6

定 价: 48.00 元

前 言

随着时代的变迁，文秘越来越多地承担起以前由经理来完成的工作。这意味着文秘要承担更多的职责，而经理们会解放出来，有更多的时间做自己的工作。同时，这也要求文秘要直面市场经济和知识经济的冲击，不断更新知识，不断提高素质，不断拓展业务。

为了适应办公室文秘的工作，遵循文秘工作的自身性质、特点和基本规律，结合新发展、新变化和新形势，编写了本书。力求融知识性、实用性和指导性于一体，对文秘工作作了全面的介绍和深入的分析，有助于办公室文秘工作的全面展开和提升。

如果你已经是一名文秘，或即将成为一名文秘，都有必要精读本书，它是你走向成功的助手。

目 录

业务篇

第一章 如何把握文秘工作 / 3

- ⇒ 文秘要扮演好角色 / 3
- ⇒ 文秘要熟悉自己的职业 / 5
- ⇒ 文秘要提高职业意识 / 9
- ⇒ 文秘要掌握基本知识 / 12
- ⇒ 文秘要具备一定的能力 / 16
- ⇒ 文秘要有健康的心理素质 / 20

第二章 如何把握决策工作 / 23

- ⇒ 做好决策的参谋 / 23
- ⇒ 提出决策的方案 / 25
- ⇒ 遵循决策的原则 / 26
- ⇒ 将意见变成问题 / 30
- ⇒ 筛选决策的要素 / 32
- ⇒ 对状况进行评估 / 35

第三章 如何把握计划工作 / 38

- ⇒ 文秘都要做计划 / 38
- ⇒ 文秘为什么做计划 / 41
- ⇒ 文秘制定计划的步骤 / 44
- ⇒ 文秘要掌握的实施原理 / 47
- ⇒ 文秘要随时调整计划 / 49
- ⇒ 文秘对经营计划的拟定 / 51



第四章 如何把握公关工作 / 54

- ⇒ 文秘公关工作的内涵 / 54
- ⇒ 文秘公关方案的拟定 / 55
- ⇒ 文秘的外部公关工作 / 57
- ⇒ 文秘的内部公关工作 / 59
- ⇒ 文秘的大众公关工作 / 61
- ⇒ 文秘的危机公关工作 / 63

第五章 如何把握信息工作 / 67

- ⇒ 文秘信息和信息源 / 67
- ⇒ 文秘的信息工作 / 68
- ⇒ 文秘的信息获取 / 70
- ⇒ 文秘的信息工作程序 / 71
- ⇒ 文秘的信息分析 / 75
- ⇒ 文秘的信息分析步骤 / 77

第六章 如何把握时间工作 / 80

- ⇒ 建立正确的时间观念 / 80
- ⇒ 对时间进行运筹 / 81
- ⇒ 安排好工作的时间 / 84
- ⇒ 活用时间的 80/20 规则 / 86
- ⇒ 提高时间的利用质量 / 88
- ⇒ 养成爱惜时间习惯 / 90

关系篇

第七章 如何面对上司工作 / 95

- ⇒ 确立良好的心态 / 95
- ⇒ 保持谦逊的品德 / 97
- ⇒ 做好本职工作 / 99
- ⇒ 理顺和上司的关系 / 101
- ⇒ 获得上司的器重 / 103
- ⇒ 争当灵魂人物 / 106

第八章 如何面对服务工作 / 108

- ⇒ 拉近和上司的距离 / 108
- ⇒ 尊重上司的意愿 / 109
- ⇒ 配合上司的作风 / 113
- ⇒ 维护上司的权威 / 117
- ⇒ 竭尽全力地工作 / 120
- ⇒ 把功劳让给上司 / 123

第九章 如何面对协调工作 / 128

- ⇒ 文秘协调的工作基础 / 128
- ⇒ 文秘协调的工作范围 / 129
- ⇒ 文秘协调的工作程序 / 132
- ⇒ 文秘协调的工作方法 / 134
- ⇒ 文秘协调的工作技巧 / 137
- ⇒ 文秘协调的工作效果 / 139

第十章 如何面对上级关系 / 141

- ⇒ 面对优柔寡断的上司 / 141
- ⇒ 面对能力平庸的上司 / 142
- ⇒ 面对脾气大的上司 / 144
- ⇒ 面对偏执狂型的上司 / 145
- ⇒ 面对专横型的上司 / 148
- ⇒ 面对阴险型的上司 / 150
- ⇒ 面对内敛型的上司 / 152
- ⇒ 面对官僚主义的上司 / 153

第十一章 如何面对同事关系 / 156

- ⇒ 善与抱怨不休的同事相处 / 156
- ⇒ 善与嫉妒的同事相处 / 158
- ⇒ 善与城府深的同事相处 / 160
- ⇒ 善与虚伪高傲的同事相处 / 161
- ⇒ 善与唱反调的同事相处 / 162
- ⇒ 善与独断专行的同事相处 / 164
- ⇒ 善与有过错的同事相处 / 165



第十二章 如何面对社会关系 / 167

- ⇒ 学会与他人交往 / 167
- ⇒ 学会与朋友交往 / 170
- ⇒ 学会与异性交往 / 173
- ⇒ 学会与不同性格的人交往 / 174
- ⇒ 学会与不同脾气的人交往 / 177
- ⇒ 学会与难对付的人交往 / 179
- ⇒ 学会与讨厌的人交往 / 182

沟通篇

第十三章 如何运用沟通语言 / 187

- ⇒ 文秘要会套近乎 / 187
- ⇒ 文秘要会打破冷场 / 188
- ⇒ 文秘要会没话找话 / 189
- ⇒ 文秘要会随机应变 / 191
- ⇒ 文秘要学会幽默 / 192
- ⇒ 文秘要学会委婉 / 193

第十四章 如何运用策略语言 / 195

- ⇒ 文秘说话要朴素平易 / 195
- ⇒ 文秘说话要以情感人 / 196
- ⇒ 文秘说话要直言不讳 / 197
- ⇒ 文秘说话要正面劝戒 / 198
- ⇒ 文秘说话要全面透彻 / 199
- ⇒ 文秘说话要措辞恰当 / 200

第十五章 如何运用进谏语言 / 202

- ⇒ 要会实话实说 / 202
- ⇒ 要会好话好说 / 204
- ⇒ 要会真话真说 / 205
- ⇒ 要会直话直说 / 206
- ⇒ 要会直话巧说 / 207
- ⇒ 要会长话短说 / 208

- ⇒ 要会忠话巧说 / 209

第十六章 如何运用上行语言 / 211

- ⇒ 掌握语言分寸 / 211
⇒ 分析上司做法 / 212
⇒ 高度评价上司 / 216
⇒ 善于提出建议 / 217
⇒ 正确对待批评 / 221
⇒ 严防祸从口出 / 224

第十七章 如何运用平行语言 / 229

- ⇒ 说话要掌握语言真谛 / 229
⇒ 说话要恰当地表达思想 / 231
⇒ 说话要讲究语言艺术 / 233
⇒ 说话要注意声音的美妙 / 237
⇒ 说话要适当地忌口 / 239
⇒ 说话要懂得赞美别人 / 242

第十八章 如何运用接待语言 / 244

- ⇒ 掌握接待工作的要领 / 244
⇒ 不要随意打断上司工作 / 247
⇒ 为来访者做好准备 / 249
⇒ 加强能说会道的功夫 / 251
⇒ 说话不要让人误解 / 253
⇒ 出现失误时积极弥补 / 254

礼 仪 篇

第十九章 如何掌握妆扮礼仪 / 259

- ⇒ 文秘的着装礼仪 / 259
⇒ 留心你的外表 / 261
⇒ 穿着一定要和谐 / 262
⇒ 正确使用化妆品 / 264
⇒ 合理配置装饰品 / 266
⇒ 穿出自己的风格 / 268



第二十章 如何掌握工作礼仪 / 271

- ⇒ 从体姿礼仪开始 / 271
- ⇒ 爱美的职业女性 / 273
- ⇒ 坐要坐出“分寸” / 274
- ⇒ 用行姿表达自己 / 275
- ⇒ 办公室礼仪规则 / 276
- ⇒ 成功从这里开始 / 279

第二十一章 如何掌握应酬礼仪 / 283

- ⇒ 介绍一下 / 283
- ⇒ 握手、亲吻、拥抱 / 286
- ⇒ 不可忘记对方姓名 / 288
- ⇒ 应酬的良好态度 / 289
- ⇒ 注意交谈的问题 / 291
- ⇒ 逗你时就笑吧 / 295

第二十二章 如何掌握商务礼仪 / 296

- ⇒ 互赠名片的要点 / 296
- ⇒ “消化”对方的名片 / 297
- ⇒ 拜访客户的思考 / 298
- ⇒ 商务礼仪的规则 / 301
- ⇒ 举办一场舞会 / 302
- ⇒ 跳舞的礼仪 / 304

第二十三章 如何掌握招待礼仪 / 307

- ⇒ 招待工作的技巧 / 307
- ⇒ 做好宴请的准备 / 308
- ⇒ 控制宴会的进程 / 310
- ⇒ 吃与喝的规矩 / 311
- ⇒ 刀和匙的用法 / 314
- ⇒ 吃西餐的学问 / 317

第二十四章 如何掌握会议礼仪 / 320

- ⇒ 周密的会议工作 / 320

- ⇒ 充分的会议准备 / 322
- ⇒ 巧妙的会场布置 / 324
- ⇒ 有序的会场工作 / 325
- ⇒ 周到的会议服务 / 327
- ⇒ 精彩的会议主持 / 328

文书篇

第二十五章 如何写好合同文书 / 335

- ⇒ 文秘如何拟定合同 / 335
- ⇒ 文秘如何注意合同漏洞 / 337
- ⇒ 文秘如何审核合同签字 / 340
- ⇒ 文秘如何警惕合同诈骗 / 342
- ⇒ 文秘如何把握合同的误区 / 343
- ⇒ 文秘如何强化合同管理 / 345
- ⇒ 文秘如何进行合同索赔 / 346

第二十六章 如何写好通用文书 / 350

- ⇒ 文秘如何写好规定 / 350
- ⇒ 文秘如何写好批示 / 351
- ⇒ 文秘如何写好大事记 / 352
- ⇒ 文秘如何写好决定 / 353
- ⇒ 文秘如何写好通知 / 354
- ⇒ 文秘如何写好报告 / 355
- ⇒ 文秘如何写好请示 / 356
- ⇒ 文秘如何写好批复 / 358

第二十七章 如何写好事务文书 / 360

- ⇒ 文秘如何写好计划 / 360
- ⇒ 文秘如何写好总结 / 361
- ⇒ 文秘如何写好述职报告 / 362
- ⇒ 文秘如何写好调查报告 / 363
- ⇒ 文秘如何写好工作研究 / 364
- ⇒ 文秘如何写好简报 / 366
- ⇒ 文秘如何写好启事 / 367
- ⇒ 文秘如何写好消息 / 368



⇒ 文秘如何写好信息报道 / 369

第二十八章 如何写好会务文书 / 371

- ⇒ 文秘如何写好开幕词 / 371
- ⇒ 文秘如何写好闭幕词 / 372
- ⇒ 文秘如何写好演讲稿 / 373
- ⇒ 文秘如何写好会议提案 / 375
- ⇒ 文秘如何写好会议纪要 / 376
- ⇒ 文秘如何写好会议报告 / 378
- ⇒ 文秘如何写好会议记录 / 380

第二十九章 如何写好社交文书 / 383

- ⇒ 文秘如何写好求职信 / 383
- ⇒ 文秘如何写好请柬 / 385
- ⇒ 文秘如何写好聘书 / 386
- ⇒ 文秘如何写好商函 / 387
- ⇒ 文秘如何写好专用书信 / 389
- ⇒ 文秘如何写好介绍信 / 390
- ⇒ 文秘如何写好表扬信 / 391
- ⇒ 文秘如何写好贺信 / 392
- ⇒ 文秘如何写好感谢信 / 392
- ⇒ 文秘如何写好慰问信 / 393

第三十章 如何写好法律文书 / 395

- ⇒ 文秘如何写好民事起诉状 / 395
- ⇒ 文秘如何写好刑事起诉状 / 397
- ⇒ 文秘如何写好行政起诉状 / 398
- ⇒ 文秘如何写好答辩状 / 399
- ⇒ 文秘如何写好刑事上诉状 / 400
- ⇒ 文秘如何写好民事上诉状 / 401
- ⇒ 文秘如何写好申诉状 / 401
- ⇒ 文秘如何写好仲裁申请书和答辩书 / 402

新编办公室文秘实务全书

之

业务篇

第一章 如何把握文秘工作

⇒ 文秘要扮演好角色

文秘工作与文秘在公司中的地位和角色有关。不管你在公司中处于何种地位，都要扮演好自己的角色，并学会在自己的职业生涯中不断开拓进取，克服所遇到的矛盾和困难。

这就要求文秘首先要认知自己的“角色”。

乔治谈到自己刚到公司任职时的情形说：“我一来到公司，职员们很尊敬地称呼我，包括公司经理对我都很客气。我心里咚地一跳。说实话，我不明白，自己在他们面前应该怎样做。因为我在公司的位置很特殊，我是公司董事长约翰先生的文秘。约翰先生不常来公司，他的很多日常工作都是我完成的，我的职权至少相当于董事长助理。”

“一开始，我总是绷着脸，拿着调子和公司职员说话。自己是董事长的‘助理’嘛！要给职员们一种尊贵感，不要让职员感到我与他们一样。可是，时间久了，发现自己与职员的关系不和谐，工作也难以开展。”

乔治所说的情况，在你初涉文秘工作时都会遇到。初涉文秘工作对你来说，意味着日常生活的内容、方式、范围、性质发生了变化。

这样的变化，在你的一生中也许是顺理成章的，但是无论从你自身的心理、思想、情感和活动方式，还是从社会对你的要求、评价和期望等方面来说，都是一个大转折。你如果没有意识到职业生涯中的这个变化，就无法适应文秘工作。

早在1936年，林顿提出了一个思想：有可能建立群体中个人在不同情况下的行为模式。为了建立这些模式，他提出引进“身份”和“角色”的概念。

林顿给身份下的定义是：个体权利和义务的集合。认为角色是身份的动态方面。当个体根据群体的社会期望实现着权利和义务时，便充当了一定的角色。如一个营业员的角色，意味着他在商店中售货时，要耐心、周到、细致地服务，掌握熟练的技能，具有丰富的业务知识。作为乔治，他在文秘工作中感到不适应，就是因为他对自己在职业生涯中的角色认识不够。

在你一生中，经常遇到社会角色的转换问题，就年龄增长来说，你会从儿子的角色转到父亲的角色，再从父亲的角色转到爷爷的角色，就你所在的社会团体来说，你可以是父亲，也可以是工厂工人，足球队员等等。职业生涯的角色转换就是从—个社会团体中的角色（学生）转换为另一个不同的社会团体



角色（文秘或其他）。你只有深刻意识到这种转换，并努力使角色内化，融入自己的言谈举止中，才能适应新的要求。

这要求你：

1. 塑造较好的文秘形象，照章做事，具有明确的配角意识。

2. 文秘要根据上司的期待塑造自我，以此作为角色的追求。

3. 在文秘所担任的实际角色和理想角色间出现角色的差异时，文秘应尽力使自己的角色行为与文秘角色相符，跟人们对文秘的角色期待相协调，缩小或消除差距，达到理想角色的境界。

当你刚刚开始文秘职业时，一般要经历一个适应时期。从不适应文秘工作，到基本适应文秘工作，这就是社会角色的转换过程，大致有四个阶段：

1. 兴奋阶段

刚刚就业时，对职业抱着好奇和幻想心理，跃跃欲试，急于开始工作。常常表现得情绪活跃，好问好动，急于想了解一切，包括工作性质和特点、公司里的人和事。一般来说，往往对工作的前途不十分明确，对这个职业是褒是贬，存在着相当的盲目性。

2. 思考阶段

对你所从事的职业有了初步的了解，开始把自己放入这一特定的环境中加以思考。对你所在的公司和职业开始进行价值判断，并在一个时期里，对所遇到的困难和挫折进行分析，从中选择今后行动的方向。根据许多人职业生涯的体验，思考阶段是充满矛盾的阶段。随着对公司和职业的了解，会发现实际生活与原先的期望存在差距，并且会由于人际间的矛盾和纠葛而深感痛苦。

3. 协调阶段

由于职业生涯中矛盾的出现，你开始试图从各方面进行协调。从心理、思想、情感和行为方式上做出调整以适应职业生涯的特点、节奏，学会与人相处。在对自己进行协调时，往往表现为努力培养对职业的兴趣，着手了解工作细节，体验职业生涯对自己的要求，并且力图通过各种形式表现自己的才能，显示自我存在的价值，期望他人对自己重视。协调是向适应职业生涯迈出的关键一步，尽管你在这个阶段情绪和心理尚不稳定，思想不成熟，职业意识还未最终确立，但如果协调成功，调整有效，便会向稳定阶段发展，完成角色的转换。

4. 稳定阶段

稳定阶段是你完成社会角色转换的一个标志，是基本适应角色要求的表现。你对自己的工作性质、任务、特点有了明确的认识，能基本满足职业对自己的要求，对自己的工作产生了兴趣。更重要的是能够根据职业生涯的要求来行动，主动适应环境，改造环境。

约翰逊在中学读书时是班里受尊重、令人羡慕的对象，人长得也高大英俊，家里条件颇为优越，中学毕业时，由于家庭变故，被迫辍学，到亚特兰大的一家小公司当一名文秘。由于他的学历和从业经验有限，他和乔治的境遇简直有天地之别。他的工作除了一些简单的文秘工作外，还有一些其他的额外工作，如打字、电话值勤、经理和主管办公室的清洁工作等。

约翰逊在工作时总觉得有无数小虫子在身上爬行。有一次，约翰逊在打扫卫生时扔下扫帚跑掉了。但是，生活的艰辛使他又干起了这份工作，他逐渐认识到清洁工作的意义，勇敢地操起扫帚。

若用角色理论来分析约翰逊，可以看出他在职业生涯角色中的转换过程。

当你改变了生活环境，进入不同的社会群体，经常会遇到角色冲突的问题。

所谓角色冲突，就是指一个人扮演一个角色时，或扮演几个角色时，因角色与角色之间，角色与环境之间发生冲突和矛盾的现象。

作为一个文秘，从文秘的职责和任务来看，他必须做好对上司的热情服务工作，但当他发现站立在面前的那个上司无理地辱骂他时，此时他的内心便会产生矛盾：理不理睬这位上司，这就形成了角色冲突。

角色冲突主要有以下几点原因：

1. 期望太高

当你发现你的文秘工作与你原来的理想不相符时，就容易失望。如原以为工资升得快，奖金拿得多，结果收入并未增多；原以为凭你自己的表现几个月内就可以升迁，谁知一年多过去了仍毫无动静。于是就产生了变换工作的想法。

2. 不能适应

你在其他部门自由自在惯了，现在要遵守严格的工作时间和工作制度，对文秘工作没有充分的心理准备。

3. 意气用事

刚刚从事文秘工作，碰上看不惯的事，想不通的事当然很多。于是便赌气地做出许多任性的事来，到头来可能伤害了上司、同事们的感情，甚至给工作带来损失。这样，将会使自己陷入十分尴尬地境地，无法施展才能。

面对这些角色冲突，你可以发现，你对自己所承担的角色尚不能适应，同时说明，一旦解决了这些冲突，你的角色感就成熟了，也能把文秘工作做好了。

角色冲突是角色适应的动力，所以，对你来说，角色冲突不应该是阻力，而应该是动力。

⇒ 文秘要熟悉自己的职业

你对文秘工作从不适应到基本适应，实际上是一个学习文秘工作的知识，熟悉文秘的工作环境和学会处理各方面关系的过程。

文秘工作不同于其他职业，有不同的特点和要求，你必须学会有关的专门知识。

文秘工作也有不同的职业环境，其中有工作环境和人际环境，有社会环境和自然环境，不熟悉这种特定的环境，就无法适应文秘工作。

文秘工作还会有不同的关系，人总是在不同的关系中生存和发展，因而掌