



商务管理信息化教育项目 (BMIE) 培训考试指定教材

# 商务秘书 理论与实务

商务管理信息化教育项目培训考试指定教材编委会 编

SHANGWU MISHU  
LILUN YU SHIWU



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn



商务管理信息化教育项目 (BMIE) 培训考试指定教材

## 商务秘书理论与实务

商务管理信息化教育项目培训考试指定教材编委会 编



中国水利水电出版社  
[www.waterpub.com.cn](http://www.waterpub.com.cn)

## 内 容 提 要

本书是全国信息技术人才培养工程商务管理信息化教育(BMIE)中的信息化商务秘书职业资格考试的培训指定教材。本书内容分为两大部分,分别为“商务秘书专业知识”和“商务秘书相关知识”,全面介绍了商务秘书人员必须具备的秘书基础知识、工商企业商务知识和其他相关知识,包括商务文书、商务公共关系、档案管理与文献检索、人际沟通、商务礼仪等十七大项内容。

本书适合参加全国信息技术人才培养工程商务管理信息化教育(BMIE)中的信息化商务秘书职业资格考试的学员阅读,也可作为参加其他商务秘书资格考试人员的重要参考书籍,还可作为开设商务秘书专业大、中专院校的教学用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

商务秘书理论与实务/《商务管理信息化教育项目培训考试指定教材》编委会编. —北京:中国水利水电出版社, 2005

商务管理信息化教育项目(BMIE)培训考试指定教材  
ISBN 7-5084-3269-X

I. 商... II. 商... III. 商务—秘书—技术培训—教材 IV. F715

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第106540号

书 名	商务管理信息化教育项目(BMIE)培训考试指定教材 <b>商务秘书理论与实务</b>
作 者	商务管理信息化教育项目培训考试指定教材编委会 编
出版 发行	中国水利水电出版社(北京市三里河路6号 100044) 网址: <a href="http://www.waterpub.com.cn">www.waterpub.com.cn</a> E-mail: <a href="mailto:sales@waterpub.com.cn">sales@waterpub.com.cn</a> 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16开本 28.25印张 705千字
版 次	2005年10月第1版 2005年10月第1次印刷
印 数	0001—4000册
定 价	<b>42.00元</b>

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

随着中国改革开放的不断深入，特别是加入 WTO 以后，企业的市场化程度迅速提高。面对日益加剧的市场竞争环境，企业必须全面提升管理水平，增强核心竞争力。企业在商务管理活动中不仅急需一支高素质的商务职业经理人队伍，而且对商务秘书等基础性管理人才的需求量也在迅速增加，对商务秘书人员综合业务素质的要求也越来越高。商务秘书人员不仅需要具备较高的文化素养，而且需要具备较强的公关协调能力，利用计算机等现代化工具实现文档管理、信息收集与整理分析等综合业务的能力。随着企业涉外业务的增加，对外语能力也提出了较高的要求。目前绝大多数商务秘书没有经过专业培训和考核。我们越来越迫切需要建立一支高素质的，适应信息时代需求和企业发展需要的，懂电脑、会外语、通管理的复合型商务秘书人才队伍。为了提高商务秘书队伍的业务素质，在深入、细致的调查和研讨的基础上，我们组织编写了本书。在本书的内容设计上，既以从事商务秘书工作所必需的知识结构为基础，又充分体现了商务秘书工作的商务性质，因此，本书内容就具有秘书知识和商务知识的两重性和共性。基于以上考虑，全书内容共安排十七章。从属性上，十七章内容可以看成两个部分。

第一部分为商务秘书专业知识（包括第一章至第六章）。

第一章介绍了商务秘书的基础知识，包括商务秘书的概念、性质、职责、作用、工作原则及现代化商务秘书的要求；商务秘书的职业素养；商务秘书与信息工作、会务工作、公文处理等的关系，重点在于明确商务秘书的基本工作范围。

第二章介绍了商务活动中秘书工作常用的二十余种公文写作的基本方法和格式，每一种公文都列举了一个范例。

第三章介绍了商务公共关系的特征、对象、工作职能以及商务公共活动的基本程序和操作方法。

第四章介绍了档案管理与文献检索的基本知识，包括档案的收集与整理、保管与使用、文献检索的几种常用工具，尤其是计算机检索工具的使用方法。

第五章介绍了商务活动中的人际沟通，包括人际沟通的概念、要素、模式、类型和功能，重点介绍了企业管理中人际沟通的内容、人际沟通的管理和人际沟通的艺术。

# 前 言

第六章介绍了商务礼仪的特点、原则与功能，一般社交礼仪与公务活动礼仪的使用方式和方法。

第二部分为商务秘书相关知识（第七章至第十七章）。

第七章介绍了企业与企业管理的概念、企业管理的职能以及企业管理理论的发展历程。

第八章介绍了市场营销的基本概念、基本理论和市场营销策略。

第九章介绍了人力资源与人力资源管理的概念、人力资源管理流程中各主要环节的运作。

第十章介绍了办公自动化的概念和办公自动化系统的构成、常用办公设备的使用、企业管理信息化的系统构成。

第十一章介绍了商务谈判的概念、类型、基本原则、基本理论以及不同情境下的谈判策略。

第十二章介绍了与企业的运行和管理密切相关的合同法律制度、公司法律制度、工业产权法律制度的主要内容。

第十三章介绍了世界各大洲中具有代表性的国家或地区的基本概况和商务活动中的风俗习惯。

第十四章介绍了管理心理学的概念和企业环境中一些人的心理活动规律。

第十五章介绍了社会学的研究对象与流派、社会的静态构成、社会的动态表现以及社会学的一些热点问题。

第十六章介绍了当代世界经济与政治的格局、发展趋势以及发达资本主义国家和第三世界国家的经济与政治情况。

第十七章介绍了速记的基本常识和理论，并分别介绍了汉字速记和拼音速记的理论和方法。

其中毛永波编写第一章、第二章和第四章，薛新建编写第三章和第六章，张琪编写第五章，黄宏彬编写第七章、第八章、第十一章、第十二章、第十三章、第十四章和第十六章，明卫红编写第九章，苏辉编写第十章，何新易编写第十五章，秦旺锋编写第十七章。

综上所述，本书的内容体系基本反映了对商务秘书的职能界定，全面介绍了商务秘书人员必须具备的秘书基础知识、工商企业商务知识和其他相关知识。本书已作为全国信息技术人才培养工程商务管理信息化教育项目（BMIE）中的信息化商务秘书职业资格考试的培训

# 前 言

指定教材，接受培训考试合格的人员可获得信息产业部电子教育中心颁发的《全国信息技术人才培养工程职业资格培训合格证书》（职业资格：信息化商务秘书）。信息化商务秘书职业资格培训考试项目网站为 [www.bmie.org.cn](http://www.bmie.org.cn)。

本书也可作为参加其他商务秘书资格考试的人员的重要参考书籍，也是开设商务秘书专业大、中专院校的教学用书。为了方便教学与学习，我们专门制作了本书配套的 PowerPoint 教学幻灯片，可从 [www.bmie.org.cn](http://www.bmie.org.cn) 或 [www.watgub.com.cn](http://www.watgub.com.cn) 下载。

因理论水平有限，再加上写作时间的仓促，书中难免存在一些错误和疏漏，恳请各位读者批评指正。

对外经济贸易大学中美中法国际管理学院  
职业教育研究发展中心主任

**姚歆**

2005年8月于北京

# 目 录

## 前言

### 上篇 商务秘书专业知识

<b>第一章 商务秘书概述</b> .....	3
第一节 商务秘书与商务秘书工作.....	3
第二节 商务秘书的职业素养.....	6
第三节 商务秘书与信息工作.....	9
第四节 商务秘书与会务工作.....	14
第五节 商务秘书与公文处理.....	18
<b>第二章 商务文书</b> .....	22
第一节 商业书信.....	22
第二节 涉外商函.....	23
第三节 国际商务文书.....	24
第四节 会计、审计、税务文书.....	27
第五节 商务公关文书.....	31
第六节 商务调查文书.....	33
第七节 商务公证文书.....	35
第八节 商务诉讼文书.....	35
第九节 商务传播文书.....	37
第十节 商务营销文书.....	39
第十一节 商务广告.....	40
第十二节 招标投标文书.....	41
第十三节 商标专利文书.....	44
第十四节 工商、海关文书.....	46
第十五节 企业通用公文.....	50
第十六节 企业内部管理文书.....	53
第十七节 企业改制文书.....	55
第十八节 企业破产文书.....	57
第十九节 企业重组文书.....	59
第二十节 金融文书.....	60
<b>第三章 商务公共关系</b> .....	64
第一节 商务公共关系概况.....	64

# 目 录

第二节	商务公共关系的主要公众对象 .....	78
第三节	商务公共关系工作职能 .....	80
第四节	商务公共关系活动程序 .....	82
第五节	商务专题公共关系活动操作方法 .....	83
<b>第四章</b>	<b>档案管理与文献检索 .....</b>	<b>86</b>
第一节	档案的收集与整理 .....	86
第二节	档案的保管和利用 .....	94
第三节	文献检索 .....	102
<b>第五章</b>	<b>人际沟通 .....</b>	<b>112</b>
第一节	人际沟通概述 .....	112
第二节	人际沟通的管理 .....	122
第三节	人际沟通的艺术 .....	126
<b>第六章</b>	<b>商务礼仪 .....</b>	<b>134</b>
第一节	礼仪概述 .....	134
第二节	商务秘书的一般社交礼仪 .....	138
第三节	商务秘书的公务活动礼仪 .....	142

---

## 下篇 商务秘书相关知识

---

<b>第七章</b>	<b>企业管理原理与企业管理的发展 .....</b>	<b>153</b>
第一节	企业管理的含义、作用与职能 .....	153
第二节	企业管理的职能 .....	155
第三节	企业管理理论的产生与发展 .....	164
第四节	现代管理理论的新发展 .....	176
<b>第八章</b>	<b>企业市场营销 .....</b>	<b>182</b>
第一节	市场营销概述 .....	182
第二节	市场营销决策 .....	187
<b>第九章</b>	<b>人力资源管理与开发 .....</b>	<b>208</b>
第一节	人力资源管理与开发概述 .....	208
第二节	工作分析 .....	213
第三节	人力资源规划与开发培训 .....	218
第四节	员工绩效评估 .....	226
第五节	薪酬管理 .....	229
第六节	劳动关系 .....	232
<b>第十章</b>	<b>企业管理信息化 .....</b>	<b>235</b>
第一节	办公自动化 .....	235
第二节	企业管理信息化概论 .....	246
第三节	企业管理信息化 .....	247



<b>第十一章 商务谈判</b> .....	260
第一节 商务谈判的类型及基本原则.....	260
第二节 商务谈判的基本模式.....	266
第三节 商务谈判的过程.....	269
第四节 商务谈判力与谈判策略.....	276
第五节 商务谈判的价值评估.....	280
<b>第十二章 经济法</b> .....	282
第一节 合同法律制度.....	282
第二节 公司法律制度.....	290
第三节 工业产权法律制度.....	305
<b>第十三章 世界各主要国家的习俗与商业文化</b> .....	311
第一节 美洲国家的习俗与商业文化.....	311
第二节 欧洲国家的习俗与商业文化.....	314
第三节 大洋洲国家的习俗与商业文化.....	322
第四节 非洲国家的习俗与商业文化.....	322
第五节 亚洲国家(地区)的习俗与商业文化.....	324
<b>第十四章 商务秘书的管理心理学知识</b> .....	334
第一节 管理心理学.....	334
第二节 个体心理与管理.....	346
第三节 群体心理与管理.....	353
<b>第十五章 商务秘书的社会学基础知识</b> .....	361
第一节 社会学概述.....	361
第二节 社会的静态构成.....	366
第三节 社会的动态表现.....	371
第四节 社会学热点问题.....	376
<b>第十六章 当代世界经济与政治</b> .....	385
第一节 当代世界经济格局.....	385
第二节 当代世界政治格局.....	389
第三节 发达资本主义国家的经济与政治.....	394
第四节 第三世界的经济与政治.....	400
第五节 当代世界主题与国际新秩序.....	404
<b>第十七章 速记</b> .....	409
第一节 速记概述.....	409
第二节 汉字速记.....	412
第三节 拼音速记.....	429
<b>参考文献</b> .....	437

商务管理信息化教育项目 (BMIE) 培训考试指定教材

商务秘书理论与实务

上篇

# 商务秘书 专业知识



# 第一章 商务秘书概述

商务活动中，秘书担当着非常重要的角色。从商务活动的酝酿、策划、讨论、实施、反馈、总结，每一个环节都离不开秘书工作。

## 第一节 商务秘书与商务秘书工作

### 一、商务秘书及其职责

#### 1. 商务秘书

商务秘书是指在商务活动中承担商务沟通、筹办商务会议、拟写商务文书、管理信息档案等工作的机构和人员。

#### 2. 商务秘书的职责

(1) 商务沟通。商务沟通是指在商务活动中通过语言、文字、动作等媒介与工作对象之间的交流。商务沟通从形式上看，可分为横向沟通与纵向沟通两种。横向沟通是指与平行部门或外部的沟通，比如协调本企业平行部门之间的事务和对外谈判，都属于典型的横向沟通。纵向沟通是指与上级主管或下属之间的沟通，比如请示、汇报或工作安排、监督检查等。

(2) 筹办商务会议。商务会议是企业为了达到自己的目的而举办的各种会议，比如记者招待会、产品演示（展示）会、股东代表大会、总经理办公会等。不论什么会议，都可分为三个阶段：一是会前准备，将会议需要的资料、设备、会场、接待等软硬件准备齐全；二是会议过程，做好会议记录是秘书最基本的工作，同时还要处理突发问题或事件；三是会议之后，整理会议记录、起草会议决议或纪要，督办落实会议确定的事项。

(3) 拟写商务文书。商务文书是商务活动中最常见的一种意见（意向）表达方式。拟写商务文书，是商务秘书的一项基本功。商务文书的文种很多，诸如招标投标文书、商务调查文书、商务信函等。无论哪一种文书，都有其严格的用途范围、行文方向、文件格式、制发程序。在拟写商务文书时，一是应特别注意几种名称相近的文种的区别，准确使用合适的文种；二是文件的遣词造句，务求准确练达，切忌含混不清、冗长累赘。

(4) 管理信息档案。信息是商务活动中最重要的决策依据。信息的来源渠道很多，诸如国家法令、市场调查、新闻报道甚至小道消息等。秘书首先要收集各类信息，其次是对信息甄别筛选，再次是对信息进行使用，包括信息的上呈和下传。

档案管理也是秘书工作的重要组成部分。档案管理包括档案的分类、档案的管理、档案的使用。①档案的分类。分类方法很多，比如按文件来源分，可以分为外来文件和内部文件；按文件性质分，可以分为通知、请示、通告、会议纪要等；按文件的行文方向分，可分为上行文、平行文和下行文。②档案的管理。要有严格的管理制度，如立卷归档制度、借阅制度、保管制度、鉴定制度、保密制度等。③档案的使用。档案本身是一种信

息，信息有它的使用价值；档案也是一个单位的历史，从卷帙浩繁的档案中可以找到一个单位发展的脉络；档案还是证据和依据，从中可以找到对某件事情决策的证据和进行某项业务的依据。

除了上述四个方面的职责之外，秘书还要承担联系领导和群众的责任，还要协调企业商务活动的时间、地点，还有许多细微的杂务和领导交办的其他事项。

## 二、商务秘书工作的性质、作用和原则

### 1. 商务秘书工作的性质

(1) 特殊性。秘书工作有三点特殊，即“岗位特殊，工作任务特殊，工作影响特殊”。岗位的特殊性，是指秘书是企业领导者或领导集体的近身人员，处于领导层和员工的中间地带；工作任务特殊，是指秘书作为领导的助手和参谋，代领导传达指示、处理答复有关问题；工作影响特殊，是指秘书人员的一言一行，都直接影响企业或企业领导人形象。

(2) 辅助性。辅助性是指秘书工作始终围绕着企业领导层的意图行事，秘书或秘书机构处于从属地位。这是秘书工作的本质特征。从属地位要求：①要为领导层提供决策所需要的各种信息，可以参政议政，但是不能擅做主张；②秘书工作紧紧围绕领导的工作展开，领导工作进度到哪里，秘书工作就要延伸到哪里；③为领导决策的事项和领导本人服务，尽可能扫清决策执行过程中的细小旁骛，使领导人能专心致志做大事。

(3) 综合性。秘书机构和秘书人员不同于具体的职能部门或专业技术人员，要求对各业务部门的工作有所了解，协调他们之间的业务，把他们联系成一个有机整体，使之发挥系统的优势作用。综合性要求秘书高瞻远瞩，胸怀全局，统筹规划，综合处理。

(4) 事务性。秘书的日常工作中，事务性工作占据着相当份额。诸如迎来送往、礼仪接待、接听电话、起草文稿、打印校对、收文发文，而所有的事务性工作，都是细致、繁杂、忙碌交织在一起的，要求秘书人员不畏繁杂琐碎，踏实细致地做好每一项具体的事务，让领导从具体事务中摆脱出来，集中精力谋大事、干实事。

### 2. 商务秘书工作的作用

(1) 助手作用。秘书是直接为企业领导人服务的，秘书工作的优劣，直接关系和影响着领导的工作和形象，进而影响企业的业务进度和形象。在这一点上，秘书堪称领导的左膀右臂。

(2) 参谋作用。秘书应该是领导的高参。在商务活动中，秘书往往先于领导得到某一方面的信息，对信息的处理，秘书要提出自己的看法，提出预处理方案（最好是两种以上的备选方案，供领导选择），这就起到了参谋的作用。切忌原封不动，转交领导。在未来高速运转的商务活动中，这一点显得尤为重要。

(3) 枢纽作用。在纷繁复杂的商务活动中，企业与社会、企业与企业、企业内部形成了一个巨大的网络，在网络中，秘书机构或秘书就好比是中央处理器（CPU），各种各样的信息先要经过秘书的过滤，然后传递到企业内外。领导的决策要下传，员工的意见要上呈，外部的反馈要汇总，内部的信息要发布等，秘书是信息的集散地，是领导工作指挥联络系统的开关，是协调上下、沟通左右的桥梁。

### 3. 商务秘书的工作原则

(1) 保密性。保密不仅是对秘书机构和秘书人员的品质要求，更是秘书工作的首要原则。因为工作性质的缘故，秘书经常可以参加各种高层次的商务决策会议，看到企业的核心机密，听到领导人谈论秘密事项，如果泄露出去，小则造成不良影响，大则给企业造成

重大损失。刑法专门规定了一种罪名,叫做泄露商业秘密罪,轻则罚没财物,重则判刑入狱。秘书应特别注意,掌握保密与公开的界限,处理好保密和应用的关系。

(2) 准确性。准确性是对秘书工作的质量要求。如何使领导人的意图能够完全彻底地传递贯彻,离不开秘书的准确领会和传达。秘书工作的准确性,保证了领导工作的准确性,因为秘书担负着上下左右传递信息的任务。信息的传递要求真实、“原版”,既不可以“贪污”,更不允许任意发挥。尤其是在撰写文稿上,要仔细推敲,准确表达,不可粗制滥造,词不达意。

(3) 迅速性。迅速性是对秘书工作效率的要求。在信息社会,商场如同战场,信息瞬息万变,机会稍纵即逝,企业领导人的决策如不及时传达,很快就可能成为“马后炮”,贻误商机;基层反馈上来的信息,如不及时整理汇总呈送领导,也可能造成领导决策失误,造成商场失利。

### 三、商务秘书工作现代化

#### 1. 意识超前化

商务秘书要紧紧围绕领导意图和工作部署,提前安排好各项工作。一是工作的前瞻性,对于下一个阶段要进入实质运行的工作,在这一阶段就要着手准备,思考,起草方案,准备资料和器具、场所等,做到心中有数;二是工作的预见性,在这一个工作阶段或者事务处理过程中,能够预见到未来的结果和将可能出现的几种情况,并准备好应付各种情况的预案,做到应对自如。

#### 2. 办公自动化

商务秘书要熟练使用各种先进的办公自动化设备,提高工作效率和工作质量。随着科学技术的发展,尤其是微机的普遍使用,办公自动化手段越来越多,程度越来越高,资料和信息处理的质量也越来越好。办公自动化手段主要包括:①微机使用,把原来笨拙、低效、劣质的资料处理方式变成快捷、高效、优质的处理方式。微机与其配套的设备,不仅可以处理文字资料,而且还可以处理图表、影像、声音等资料。②基于微机为终端的因特网的使用,使得信息的查询、传输、交流变得非常快捷方便。在因特网基础上发展起来的电子商务,使得商家足不出户,即可知晓市场行情,完成商务贸易。③其他办公自动化设备的使用。比如电传设备,可以召开电视、电话会议;听写机,可以自动打印成文稿;录音机、录像机,可以记录会议内容。

需要指出的是,现代化的办公设备,只是解决了秘书工作的手段问题,而不能替代秘书工作的主观能动性。

#### 3. 秘书专业化

随着我国加入WTO和全球经济一体化的浪潮,商务活动早已走出国门,跨洲越洋;商务活动也不仅仅局限于传统的商品贸易,劳务输出、资本贸易、跨国公司、知识产权贸易等日益增多,商务活动分类越来越细。又由于科学技术的迅速发展,办公设备日益智能化、自动化,因而对秘书工作提出了专业化的要求,使专业分工越来越细。

为推动秘书工作实行专业分工,改善秘书的职能作用,有必要对秘书实行不同形式的职位分类,利用职位说明书的形式把相应的工作内容确定下来。比如:美国劳工部根据秘书专业工作进行分类,简称“OT”类,商务活动中可分为社交秘书、法律秘书、翻译秘书等。这种分类法,在秘书工作实践中产生了良好作用,使具有某一方面专长的秘书同时为几个领导人服务,高效完成某方面的工作。还有,根据秘书所担负的职责大小分类,简

称“LR”类，可分为一、二级秘书，序号越大级别越高。根据秘书为之服务的管理人员的级别高低进行分类，简称“LS”类，分为一、二、三、四级，序号越大级别越高。

#### 4. 社会化

社会分工越来越细，同时协作也越来越多，在这种社会大背景下，兼之秘书工作的辅助性，商务秘书已由一种职业逐渐地转变为一个行业。比如秘书行会或商务秘书协会，可以长期或短期的，也可以就某一项、某一次业务向商家提供秘书服务。这样做也可以避免商家有无业务长期雇用秘书之虞，有效地节约人力资源成本，一个秘书可以同时为多个商家服务，同时使秘书人员工作量饱满。

秘书的社会化是未来秘书工作发展的一个大趋势，秘书行业如同法律事务所、会计事务所等行业事务所一样，为全社会提供秘书服务，接受商务秘书服务的不再仅仅是企业领导人，而是各式各样商务活动雇主。

## 第二节 商务秘书的职业素养

### 一、商务秘书的职业道德与作风修养

#### 1. 商务秘书的职业道德

职业道德是从事某种职业的人基于职业活动要求的道德准则和规范。各行各业都有特定的职业道德规范，商务秘书的职业道德有如下方面的要求：

(1) 严守机密，提高警觉。商务秘书经常参加各种高层会议，经手各种机密文件，自然知道的商业秘密就多。在当今市场竞争激烈的情况下，别的商家和个人出于自己商业目的的需要或者探测心理，有的在无意识中打探商务情报，更甚而有之，有的国家、地区和商家，派出专门人员（如商务间谍）刺探、收买商务情报和商业秘密。而商务秘书，经常要出席各种场合，和形形色色的人打交道，给保密增加了难度。一般说来，商务秘书泄密、失密有两种情况：一是有意泄密，经不起金钱、酒色、物质和精神利益的诱惑，出卖了商业秘密。这种情况给商家造成的损失比较大，其性质属于违法或者犯罪。我国刑法对此有专门规定，泄密人要受到国家法律制裁。二是无意泄密，商务秘书由于工作态度不够严谨，无意泄露了商业秘密。若要减少泄密事件的发生，主要是培养商务秘书的自觉性。商务秘书要提高警觉，加强保密观念，养成保密习惯。不该知道的不要打听，知道了的不要随便乱说，不在公共场合和私人通信中涉及机密，不在亲戚朋友面前谈论机密，不在通信报道，科研论文中涉及机密。

(2) 默默奉献，胸襟开阔。商务秘书在商务活动中发挥着非常重要的作用，但是商务秘书并不处在商务活动的最前沿。签合同，出席宴会，拍板定案的不是秘书，即便是最高层的秘书。秘书在后台做了许许多多扎实细致的工作，但是在前台表演的不是秘书，而是商务活动中各个层面的领导人，秘书的辛勤劳动，奠定了前台领导人表演的坚实基础。这就需要商务秘书，要有默默奉献的精神，不求名，不求利，做好自己分内的事情，默默地奉献。

商务秘书工作，做得再好也有不对领导胃口和群众意见的地方，因此也难免受到领导的批评和听到群众的怨言。对待这些看法和意见，一定要有宽广的胸襟，尽职尽责地做好自己的工作，不计较个人名利上的损益，有甘当无名英雄的胸怀。

(3) 自尊自重，平等待人。商务秘书，尤其是高级商务秘书，虽然权力不大，但是用

权的渠道和方法比较多。这就要求，商务秘书必须自尊自重，慎用手中的权力，不能用手中的权力损害本单位利益，弄虚作假，假公济私，更不能在对外商务活动中，吃拿卡要，收受贿赂，损人利己，祸害单位。

商务秘书由于经常和企业领导在一起，也要出面替领导和企业办理很多事务性工作，所以，秘书的形象往往代表领导的形象，代表企业的形象。在待人接物方面，商务秘书一定要平等、热情、礼貌待人，让人们通过秘书这个窗口，看到企业的风貌和领导人的素养。

## 2. 商务秘书的作风修养

作风是指个人长期以来形成的习惯性的思维方式和行为方式；修养是指个人在思想意识、知识技能等方面所能达到的水平。这里所讲的作风修养，可以概括为商业活动中商务秘书应具备的思想和知识技能水平。

(1) 忠于职守，忠诚可靠。商务秘书在商务活动中发挥着巨大的作用，有时甚至比副职或某个部门的主管作用更大。

商务秘书必须忠于职守，严格按照岗位职责要求行事，既不擅自越权越位，又不缺位错位。在市场经济大前提下，商务秘书服务于企业（雇主），就要忠于企业（雇主），忠于企业（雇主）的事业或任务，按照企业领导人（雇主）的意图，安排开展工作。当然，对于企业领导人（雇主）的违法乱纪或损害社会、他人利益的行为，应当主动劝阻、制止或采取相应措施防止不良后果的发生。

(2) 相应的知识技能。

1) 要具备秘书的一般性要求。商务秘书首先是秘书，既然是秘书，就得具备秘书的一般要求，各个层次的秘书要求不同，处在不同的层次上，就要具有相应层次的秘书要求。比如：理论修养的要求，是干好秘书工作的重要前提；文字表达能力的要求，是秘书工作的必修功课；办公事务的要求，是秘书处理日常工作必不可少的基本技能。此外，还有交际能力，语言表达能力等等。

2) 要具备相应的商务知识技能。这是商务秘书的特殊性要求，也是商务秘书区别于其他秘书之所在。比如商品（有形的和无形的）知识，是商务秘书必须掌握的基本知识；物流知识，是商务秘书业务活动中经常用到的知识。此外还有金融知识，法律知识等等。

一般知识技能和商务知识技能的完美结合，是做一个合格的商务秘书的重要条件。

## 二、商务秘书的知识结构与智能结构

### 1. 知识结构

在知识结构方面，商务秘书工作涉及面广，事务性强，要作好商务秘书工作，必须具备多种知识，因而从事商务秘书工作的人员，在获取和积累知识、扩大知识面时，应结合工作需要，有重点、有计划的学习，构建业务需要的知识技能。

(1) 基础知识。基础知识要求扎实广泛。基础知识包括社会科学和自然科学两部分内容。在社会科学知识方面，哲学、经济学、社会学、公共关系等学科知识必不可少，并且要密切关注国际国内政治、经济动态；在自然科学方面，不仅要了解涉及商务活动的基础性知识，如商品的物理性质、化学性质、数据说明等，而且还要掌握相关方面科技知识动态、前沿和发展趋势等。

(2) 秘书专业知识。商务秘书工作中，从应用知识方面讲，主要包括公文写作、社交礼仪、风土民情、法律法规、政策条理、档案信息处理、信访调研、办公办会以及如前所



述的商务专业方面的知识；从工具知识方面讲，主要包括多种办公自动化、智能化设备的使用知识、商贸外语知识、车辆驾驶知识等。

## 2. 智能结构

全球经济一体化对商务秘书的智能提出了更高的要求，知识经济时期的经营管理也对商务活动的领导者提出了高智能的要求，也只有高智能的商务秘书才能承担起高智能领导人的参谋助手。智能包括智力水平和能力水平两个方面，职能结构则是智力水平和能力水平的有机结合，是一个多层次、多因素的综合体，是多种知识、智力与实践相结合，是在学习、实践中积累和不断提高的。

(1) 办事能力。商务活动具有强烈的事务性特征，办事是商务秘书的一项经常性和基础性工作。特别是在商务活动全面化、全球化的形势下，领导层主要集中精力研究带有全局性、关键性的战略问题，而把事务性工作交给了商务秘书。办事能力是由多种智能水平综合而成的：一是理解领会能力，即准确的理解领导人的意图，准确而迅速地摸清交办者的想法。如果理解领会迟钝，则会贻误商机；如果理解领会错误，则可能把事情办坏。二是分析能力。商务秘书每天要面对大大小小的许多事情，千头万绪纷至沓来，这就需要分析梳理轻重缓急，什么是重要而急办的，什么是重要可缓办的，什么是急办而不重要的，什么是次要可缓办的；也可以根据办事的方向、事情的性质等进行分类，合并办理。三是应变能力，计划不如变化，计划时尽管可以想到变化预案，但很难有万全的预案，这就要求在时间急迫的情况下，根据大原则、大目标方向随机应变，处理突发和意外事件。

(2) 交际能力。交际是商务活动中最常用的一种工作手段，交际应酬的成功，是商务活动成功的基础。商务秘书的交际，分为内外两个方面，首先是对外交际，更经常跟随或不可避免地要代表董事长、总经理或上级主管部门，出席各种交际场合，进行各种交际活动，要准确地定位和把握好作为秘书与人交往的分寸，恰到好处的交际应酬，会使人产生好感，良好印象是商务活动成果的敲门砖、润滑剂；其次是内部交际，处于中枢地位的秘书、与内部职工良好的交际关系，有助于树立个人和领导的形象。

(3) 表达能力。表达有两种形式：一种是文字表达；另一种是口语表达。能写会说是商务秘书的必备本领。写主要指撰写各种文稿，说主要起到上传下达、交流汇报等作用。无论是说还是写都要做到以下两点：一是表达清楚明白、准确无误、言简意赅。尤其是文字表达，条理清楚，结构严谨。二是注意分寸，掌握语言的语气和节奏。尤其是口语表达，要根据谈话对象的性格、接受能力等因素，掌握分寸。

(4) 操作能力。商务秘书是一种需要多种技能的职业种类，尤其如前所讲的现代化办公用具和手段，需要商务秘书熟练掌握。

## 三、商务秘书的心理品质

秘书工作是一项十分繁重的劳动，主要是指脑力劳动，也有体力劳动，在商场如战场、时间就是金钱的今天，商务秘书劳动的紧张性、快节奏和高压力，都对他们的心理品质提出了很高的要求。良好的心理品质，是成就事业的重要的主观因素；不良的心理品质，是事业失败的重要原因。

(1) 保持心理平衡，减轻心理压力。商务秘书做的是“为他人做嫁衣裳”的工作，和领导人及平时接触的外部客商比较而言，收入低，做了许多幕后工作，但是前台表演的却是领导，辛辛苦苦工作，有时还遭到来自领导方面的批评、教训甚至斥责，怎么对待这种情况，那就要泰然处之，找准自己的定位，寻求心理平衡，减轻心理压力。比如在对待收