

21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列



外企秘书实务

主编 谭一平 陈蓓瑾



策划编辑 罗海琳
责任编辑 黄李晚 毛周琳
封面设计 奇大靠海 design

WALQIMISHU



本书配有电子教案

请登陆 <http://www.crup.com.cn/jiaoyu> 获取

ISBN 978-7-300-13143-6



定价: 25.00元

ISBN 978-7-300-13143-6

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

外企秘书实务

主 编 谭一平 陈衡瑾
副主编 符海玲

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

外企秘书实务/谭一平等主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2010
21 世纪高职高专精品教材. 现代秘书系列
ISBN 978-7-300-13143-6

I. ①外… II. ①谭… III. ①秘书学-高等学校: 技术学校-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 243083 号

21 世纪高职高专精品教材·现代秘书系列

外企秘书实务

主编 谭一平 陈蘅瑾

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京民族印务有限责任公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2011 年 3 月第 1 版
印 张	13.5	印 次	2011 年 3 月第 1 次印刷
字 数	309 000	定 价	25.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

编写说明

自从我的《一个外企女秘书的日记》出版以来，经常有涉外文秘专业的学生问我如何看待外企秘书，因为在他们的眼中，外企秘书似乎总带有一种神秘的色彩。对于这类问题，我的回答多是这样的：外企秘书在本质上属于职业秘书的范畴，所以，他们与一般的秘书没什么实质性的区别；但是，外企秘书又不是一般的秘书，不只是对他们的外语（主要是英语）的表达能力（包括说和写）有较高的要求，更重要的是对他们的跨文化沟通能力有更高的要求。

对外企秘书的这种认识，就是我编写本教材的基本宗旨。所以，与传统的涉外秘书教材相比，本教材有以下两大特点：

第一，突出职业秘书的基本素质和技能。本教材配有大量的案例分析和技能实训，这是同类教材中独一无二的，它们对提高教学效果和学生的学习兴趣都有极大的帮助。

第二，突出跨文化沟通能力的培养。外企秘书首先要有较强的专业英语沟通能力，所以本教材配有大量的专业英语会话练习（不是商务英语）。但光有较强的外语表达能力还不足以胜任外企秘书工作，要协助外籍上司工作，还必须有一定的跨文化沟通能力，所以，本教材安排专门的章节讲解沟通技巧，特别是跨文化的沟通技巧，以培养学生的跨文化沟通能力，这也是同类教材中独一无二的。

英文写作对外企秘书的重要性怎么说都不过分，但由于教学安排和篇幅有限等原因，本教材只做基本的介绍，编者将在另外的教材中作详细的介绍，特此说明。

与以往的涉外秘书教材相比，本教材无论是在理念上还是在内容和结构上，都有很多创新。尽管本人竭诚努力，但由于水平有限，本教材仍有种种不足之处，所以，本人期望与广大师生交流，欢迎登录本人的“一平工作室”（www.tanyiping.com），对本书给予批评指正，以便在将来修订完善。另外，本人在此声明：不管以什么方式使用本教材的原创性故事和案例（不论字数多少），都必须经本人授权，否则将被视为侵权行为，本人保留追究侵权行为的权利。

谭一平

2011年1月于北京

目 录

第一章 导言	1
第一节 成为标准的白领	1
第二节 了解秘书	6
第三节 做好从事秘书工作的准备	7
第二章 从事秘书工作的基本条件	9
第一节 秘书的素质要求	9
第二节 秘书的能力要求	12
第三节 秘书的知识要求	14
第四节 秘书的保密要求	17
第五节 秘书的形象素质	18
第三章 秘书的工作知识	24
第一节 上司与秘书的工作	24
第二节 秘书的工作内容	25
第三节 秘书工作的特点	27
第四节 接受指示与执行指示	28
第五节 请示工作与汇报工作	29
第六节 给上司提醒与建议	31
第七节 提高工作质量与效率	33
第八节 养成良好的职业习惯	36
第四章 人际关系	43
第一节 秘书与人际关系	43
第二节 处理人际关系的基本原则	45
第三节 秘书与上司之间的人际关系	50
第四节 秘书与其他同事之间的人际关系	54
第五节 秘书的情商	58
第五章 有效沟通	65
第一节 秘书与沟通	65

第二节 沟通的方式	66
第三节 正视外籍上司存在的沟通障碍	71
第四节 与外籍员工的沟通	75
第六章 管理上司的办公室	93
第一节 每天早晨的工作	93
第二节 日常资料的处理	94
第三节 给上司送材料的时间和顺序	99
第四节 邮件收发	100
第七章 接打电话	103
第一节 接打电话的基本要求与礼节	103
第二节 接电话的方法	105
第三节 打电话的方法	107
第八章 接待实务	112
第一节 接待客人的基本要求	112
第二节 前台的工作规范	113
第三节 接待客人的要领	115
第四节 意外情况	117
第五节 接待室的布置	119
第六节 接待投诉的客人	119
第七节 接待外国客人	120
第九章 信息收集实务	129
第一节 收集信息的基本要求	129
第二节 信息的基本内容	130
第三节 信息的来源	131
第四节 收集信息的技巧	133
第五节 信息的筛选	134
第十章 上司日程管理实务	137
第一节 日程管理的意义和内容	137
第二节 日程管理的原则	138
第三节 制作日程表的方法	138
第四节 制作日程表的注意事项	141
第五节 日程出现变更后的管理	143
第六节 安排约见	143
第七节 拜访客户	144
第十一章 出差实务	148
第一节 出发前的准备工作	148
第二节 上司出差期间的工作	150
第三节 与上司一起出差	151
第四节 出差回来	152

第十二章 会务管理实务	156
第一节 会前的筹备工作.....	156
第二节 会中的服务工作.....	159
第三节 会后扫尾工作.....	161
第四节 电视电话会议.....	162
第五节 参加外部会议.....	162
第十三章 文书写作	166
第一节 企业文书的分类.....	166
第二节 企业文书写作的基本要求.....	168
第三节 企业信函的基本格式.....	169
第四节 英文写作常识.....	171
第十四章 档案及其他相关管理	180
第一节 纸质档案的管理.....	180
第二节 电子档案的管理.....	183
第三节 印信管理.....	185
第四节 现金管理.....	186
第五节 办公用品管理.....	187
附录 相关技能实训	190
参考文献	205

导 言

在现代职场上，秘书属于特殊的白领。之所以特殊，是因为秘书每天都在领导人身边工作，直接协助领导人处理他们的杂务，还经常代理领导人与各方面打交道，所以，无论是内在的素质还是外在的形象，领导人对秘书的要求都比对一般员工要高。因此，在从事秘书工作之前要做好相应的准备。

第一节 成为标准的白领

白领是相对于“蓝领”而言的。“蓝领”（Blue Collar）一词最早产生于18世纪后半叶的英国。随着第一次工业革命的到来，传统的手工作坊逐渐被生产流水线所代替，在生产流水线上劳动的工人人数也急剧增加。为了加强管理，雇主们要求在流水线上劳动的工人们穿上统一的蓝领服装，以区别于非生产流水线的工作人员，所以出现了“蓝领”一词。由于流水线的增加，工厂的生产效率大大提高，非生产线上的工作人员也急剧增加，他们主要从事非生产性的经营活动，如采购、设计、制定质量标准、产品检验、销售等。为了区分他们与生产线上的蓝领工人，雇主们要求他们穿白领的衬衣，所以人们将这些从事经营活动的人称为“白领”。随着时代的变迁，“蓝领”与“白领”的内涵与外延都发生了变化。按照《现代汉语规范词典》的解释，白领是指“以脑力劳动为主的雇员”。

由于秘书是特殊的白领，所以成为标准的白领是做好秘书工作的前提。一个标准的白领具有两个显著的特点：一是具有强烈的白领意识；二是严格遵守职场的日常行为准则。

一、白领意识

（一）理解公司所承担的社会责任

人们经常从媒体上看到，某个地方发生地震或其他自然灾害，造成大量人员伤亡后，很多企业捐款赈灾。企业的这种行为就是它承担社会责任的一种表现。

从企业的产权来看，我国90%以上的企业属于“私人”。但是，这些私人企业提供的产品（或服务）影响着千千万万人的工作和生活，影响着整个社会的繁荣与稳定，因此，从这个意义上来说，这些企业也是“社会”的。既然企业是社会的，它经营的目的就不仅仅是追求利润，还必须承担相应的社会责任。

新员工进入公司后,要了解自己工作的意义,即自己的工作不仅仅是为了那份薪水,还要通过自己的工作,为企业的发展作贡献,从而为社会的进步贡献自己的一份力量。这就是你作为白领承担的一份社会责任。只有具备了这种“社会责任”意识,才能算是一个名副其实的白领。

(二) 严守公司秘密

市场竞争越来越激烈,企业为了生存和发展,在产品上要创新,在经营等方面也需要创新。企业在创新的过程中自然产生了大量的商业机密。作为普通员工,你不一定有机会直接参与“创新”,但是在日常工作中也并不是没有机会接触公司的商业机密。现代社会是一个商业社会,一些公司(包括个人)为了能在竞争中取胜,会不择手段地去窃取竞争对手的商业机密,因此,你也有可能成为商业竞争对手窃取机密的“突破口”。作为现代白领,不仅要在日常工作中注意保密,而且还要有强烈的保密意识,不该说的绝对不说。可以说,“口紧”是取得上司和同事信赖的前提,也只有获得了上司和同事的信赖,你才能真正拥有作为白领的自信。

(三) 理解自己所在的公司

你成为了“公司的一员”,也就意味着你是这个组织N个“终端”之一,因此,你应该对这个“组织”有某种程度的理解,以便发挥自己作为“终端”的作用。

(1) 组织为一定的目的而活动。作为组织的一员,你和大家一起在为一个共同的目标而努力。如果你是在公司,那么,你和其他员工的共同目的就向社会提供具有竞争力的产品(或服务),从而实现公司利润最大化。

(2) 分担作为组织成员的责任。为了提高效率,组织的领导者会分配给每一个成员相应的职责,如行政、推销、财务、研发、客服、采购等。不同的工作需要承担不同的责任,公司就是按这种严密的分工而实现正常的运营。作为公司的员工,要能严格按照公司的分工完成自己的工作。

(3) 作为组织成员,要能按组织的要求进行调整。作为组织成员,一方面,要努力工作,圆满地完成组织分配给自己的任务;另一方面,又要能根据组织要求,为适应环境变化而及时对自己的工作进行调整。当然,在这种调整过程中,要加强沟通,使自己与组织之间的关系更加融合。

(四) 厘清公司与自己的关系

作为公司的一员,你首先要了解公司的结构,从而明白自己所处的位置。其次,要了解公司各部门的分工,知道本部门的具体职责,从而在将来的工作中知道如何与其他成员配合或给予协助。作为公司的一个组成部分,你所在的部门从事着各种各样的具体业务,但它们都是为实现公司的总目标而运行。同样的道理,虽然你和你同事的分工不同,但你们工作的目标都是一样的,即为实现部门工作的目标而努力。

一些新员工进入那些规模比较大的企业后,细致的分工不仅使他们的工作显得很单调,而且使他们感到在这样的企业里自己的价值非常渺小,从而产生作为白领的某种失落感。其实,不只是你为了自己的梦想进入这样的企业,你周围的同事也抱有这样的梦想。因此,大家齐心协力,所有人的梦想就都有可能实现。

(五) 熟悉公司的运转方式

无论你进入了什么样的公司,它都在为实现自己的目标而高效运转着。这些公司运转

的目的各不相同，但追求高效率却是一致的。作为公司，为了追求高效率，它们多是按照下面的分工方式运转的。

(1) 按照工作内容分工。一般的公司将业务分成设计（研发）、市场、销售、财务、客服等几个部分，而将从事同样工作的员工分配到同一个部门。通过这种专业化的管理，工作效率就会大大提高。

(2) 按照工作责任进行分工。如果说按照工作内容分工是纵向的垂直分工的话，那么，按照工作责任进行分工就是横向的平行分工。公司决策的方式大多是这样的：公司最高领导层制定公司未来的发展战略，部门经理负责将公司战略制定成具体的工作计划，普通员工的职责就是落实这些计划。每一项工作的决策都由上一个层次的人制定，但他们都必须对自己决策的结果负责。

(3) 按照地域制约进行分工。我国地域辽阔，各地经济发展水平相差悬殊，一些全国性的大企业必须在各地设分公司或办事处。为了适应当地实际情况的需要，一些公司授权当地分公司（办事处）的负责人进行负责。

（六）明确新员工的位置与作用

为了提高工作效率，无论什么样的组织都是实行金字塔式的垂直管理。由于新员工经验不足、资历浅，所以工作之初多是处于公司的“最底层”，这主要是提高工作效率的需要，因此这种“最底层”并没有人格上的意义。

一般情况下，一开始上司多是安排新员工做一些简单的杂务。但现实工作中一些新员工对这种“打杂”心怀不满，认为这种“打杂”是浪费生命，所以目前职场上新员工跳槽的现象非常普遍。新员工希望在工作中尽快独当一面这种心情是可以理解的，但没有必要焦虑。既然你是新员工，就需要从长计议，为自己的“将来”着想。其实，对于新员工来说，“打杂”是一个难得的机会，通过“打杂”，一是可以熟悉环境，二是可以积累经验，三是可以收集自己将来从事具体业务所需的信息。这三点正是你独当一面的基础，没有这种基础，你很难独当一面。

对于白领来说，要想在职场上有所作为，就要摆正自己的心态，要虚心向上司和同事学习，积累经验、积累人脉。只有这样，当机会到来的时候，你才能敏锐地发现并抓住它。

二、白领的日常行为准则

（一）责任感

责任感就是自觉地做好自己分内的事。比如，你被安排做秘书工作，那么协助上司处理好他的各种杂务就是你分内的工作。既然是你的分内工作，那就应该自觉地去。上司的客人来了，你要自觉地去给客人沏茶；上司准备写年终总结报告了，你要自觉地帮他向各部门“索取”材料……这种“自觉”就是责任感的体现！

只有具备了责任感，才是一个白领成熟的标志！如果你把做好分内的工作当作自己的责任，那你就会把这种责任当作自己的一种价值尺度，随时用它来约束自己的行为，不在乎有没有外在的监督，并且也不会因为自己工作“技术含量低”而怨天尤人。责任感是对自己负责，是一种尊重自己的感情和价值观的表现。因此，白领要学会承担责任，绝不能把它当成一种负担。在承担责任的过程中，可以让自己的职业素养不断提高，在更高的层

次上体验着职业成功带来的快乐和幸福。

（二）守时

现代职场多是“集团作战”，大家都应在规定的时间内完成自己的工作，使工作流程顺畅。如果你不能按时完成自己的工作，就有可能影响整个部门的工作进度。所以，为了保证自己工作任务的完成，就不能浪费自己的工作时间，做到守时。上班不迟到是守时的最基本要求。

不论你是与同事还是与客户定好的约会，一定要准时到达。如果你迟到，不仅影响约会本身的效果，而且会影响对方下一步的工作，所以不守时是现代职场上最令人厌恶的行为之一，它会严重影响你的信誉。你在赴约途中，如果遇到交通事故等意外情况而不能准时赴约（只要超过5分钟），就要及时与对方联系，作出解释，请求对方谅解。约会迟到之后，千万不要向对方解释迟到的理由，而是先向对方作出诚恳的道歉。

（三）信守承诺

在现代职场上，信用是每个白领的职业生命。一个白领从他进入公司的第一天起，他的上司、同事和客户就开始通过他的言行，在有意和无意之间悄悄地给他做信用等级评估。上司让你这个星期五下班之前把报告交上去，你却拖到了下个星期一；中午在食堂买饭时，你向同事借5块钱，说好一回办公室就还他，可一个星期过去之后，你已把这事忘得一干二净；你与客户约好10点钟去拜访他，可到10点20分你才姗姗而来……他们就像收集商场里的打折优惠券一样，在收集你的信用记录。如果你的信用记录良好，他们就会给你额外的机会；相反，如果你信用记录很差的话，即使有机会他们也不会给你。作为白领，如果你没有信用，就意味着你没有职业发展前途。

（四）公私分明

对于白领来说，“公私分明”有两个方面的意思。一是严格区别公司和自己的私人财物。比如，你办公桌上的电话是公司的，而你包里的手机是你私人的。你下班后要和朋友一起去唱歌，不回家吃晚饭，你需要告诉你母亲不要等你，那你就应当用自己的手机或者到外面用公用电话，因为你与你母亲说的是私事。二是在公共场合要注意公共形象。比如，星期六不上班，你可以在家里不化妆、穿睡衣等，因为你是你的私人空间里。但是，星期一你不能穿拖鞋、素面朝天去上班，因为你的办公室是个公共场所，你不能只顾自己的感受而不顾其他人的感受。

（五）团队意识

不同的人在同一个公司共事，有几个你不欣赏甚至很讨厌的人是很正常的。既然是同事，那在工作中就有需要相互协助和配合的时候。遇到这种情况，即使你觉得再讨厌，你也得积极主动跟对方协调，把工作做好，这就是团队意识。

（六）离开座位时要打招呼

作为白领，经常不在自己的办公座位上是很正常，比如外出见客户、在会议室开会、在接待室见客人、上洗手间等。但是，当上司找你、客户突然来拜访你或同事工作上要你配合而找不到你时，那就有可能影响工作。因此，离开座位打招呼，也可以说是作为白领的起码礼仪。

在上班期间，不管你去哪里，都要让同事知道你做什么了并能联系上你。现在很多办公室的墙壁上都挂有告示板，通报本部门的各种事项。如果你要离开办公室半个小时以

上,就应在告示板上写上自己外出办什么事和估计什么时候回来(如果是上司交办需要保密的事除外)。如果办公室没有告示板,那你在外出时就应跟周围的同事打个招呼。外出时,一定要带手机并且开机,这样上司、同事或客户有事要找你能及时联系上你。

(七) 不随便打扰别人

不管你的同事为人多么热情,乐于助人,在人家下班之后就不要去打扰对方。当然,为了联络感情而对方也有兴趣的话,下班之后大家一起聚会或娱乐等可另当别论。

(八) 借钱必还

在写字楼大厅的自动售货机前,你想买瓶可口可乐,但你口袋里又没有零钱,于是你向正好路过的同事借了3元钱,说好回办公室就还他。可当你回到办公室后,工作一忙,就把还钱的事忘得一干二净了,因为在你的潜意识里,这区区3元钱根本不算回事。但是,当你下次再跟他借支铅笔时,他就有可能拒绝。这不是对方小心眼,而是他觉得你说话不算数,你在他那里没有信用了。因此,跟同事借钱必须还,不管钱多钱少。当然,最好是改变学生时代那种随便向人借钱的习惯。你开口向同事借钱,这会让对方尴尬,借给你对方可能不情愿,不借又抹不开面子。

(九) 注意个人形象

为了给同事和客户一个朝气蓬勃的形象,就要注意自己的衣着打扮和个人卫生。在现实生活中,人们常常以他们对你的第一印象来评价你。之所以这样,并不是他们浅薄,而是之前他们对你没什么了解,只能根据你的外貌来评价你。因此,如果你希望给人家良好的第一职业印象,那你就应注意自己的衣着打扮。事实上,如果衣着打扮得体,不仅能给上司和同事带来信任感,也能给你自己带来快乐和自信。白领必须会打扮自己,必要的装扮应该说是白领基本的职业技能。

(十) 知错必改

不管你多么小心,在工作中还是难免会出现这样或那样的失误。出现失误不要紧,重要的是出现失误后能迅速地纠正,将失误的影响降到最低。如果出现失误后,你一味地粉饰或隐瞒,只会拖延时间,让事情更加恶化。因此,工作出现失误后,要坚持“不慌张、不隐瞒、立即向上司汇报”的原则,并按照上司的指示采取补救措施。

三、适应职场的生活方式

(一) 增强时间观念

绝大部分公司的上班时间都是从上午9点到下午6点,除去中午吃饭、休息1个小时,其余8个小时都要认真工作,完成既定的工作任务。作为白领,再也不能像学生时代利用寒暑假做临时工那样,高兴时多做一点,不高兴时就偷懒。如果那样的话,就丧失了作为白领的资格!因此,成为白领之后,要保持高度的时间观念,无论是早上起床,还是上班期间,都要抓紧时间。可以说,是否树立起“时间就是效益”的观念,是一个人由学生转变为白领的重要标志。

(二) 养成早晚问候的习惯

作为白领,一定要养成早晚问候的习惯。早晨上班时对上司和同事说声“早上好”,下班时说声“再见”,就这么两句话,对你来说可能很简单,没有特别的含义,但对你的同事们来说,他们的感受则大不相同,他们能感受到你的教养和工作热情。因此,当你在

工作中遇到困难,需要他们帮助时,他们会很乐意给你更多的帮助和支持。相反,如果同事对你说“早上好”或“再见”时你毫无反应,那人家就会在后面说你“不懂礼貌”或“为人够呛”等,这样他们自然就会疏远你。

(三) 在工作生活中严格要求自我

既然你已经成为了白领,那你就应该对自己的未来负责,对自己的家庭负责,对自己的工作和所在的公司负责。为了承担起自己作为白领需要承担的社会责任,你就必须用新的标准要求自己,在工作中学习,在工作中成长。

第二节 了解秘书

一、秘书的定义

长期以来,秘书作为一种职业在人们心目中的形象,犹如云雾缭绕的庐山,充满着某种神秘色彩。那么,秘书到底是做什么的?秘书是为上司(即秘书的直接领导,本书下同)而存在的,没有上司就不会有秘书。因此,要了解秘书的含义,就必须先了解上司是做什么的。

由于行业和职位的不同,上司们的工作千差万别,有的搞实业,有的做贸易,但他们工作的本质都是一样的,那就是“决策”。在现代企业里,市场竞争日益激烈,现代企业领导人的决策风险也越来越大。如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务,事事都需要他们亲力亲为的话,那就很难保证他们有时间和精力作出科学而又及时的决策。如果企业领导人的决策不能做到科学而且及时,就有可能影响公司的发展,甚至影响公司的生存。

为了让领导人的决策做到科学而又及时,就必须为他们创造一个良好的决策环境。所以,秘书是为上司创造最佳工作环境的人。

二、秘书的作用

领导人所需的决策环境可分为“硬环境”和“软环境”,或者可称之为“有形环境”和“无形环境”。所谓良好的“硬环境”,就是指领导人办公室要做到整洁与舒适,领导人在决策时不易受外界的影响和干扰,能保持一个良好的心态。这就需要秘书为他们整理办公室、转接电话、招待客人,甚至处理一些私人事务。所谓良好的“软环境”,是指领导人在决策过程中,要有充分、及时而又准确的决策信息。这样,领导人才能够做出科学而又及时的决策,这就需要秘书为他们收集和整理各种信息。简而言之,企业为领导人配备秘书,就是让秘书协助上司处理他们工作中的杂务,以便领导人能专心致志地工作。从这个意义上来说,秘书的作用就是为上司“打杂”。

三、助理、秘书与文员的区别

目前,越来越多的企业设置了“助理”的职位,我国目前对“助理”、“秘书”和“文员”这几种职位没有进行严格的区分。在我国大多数企业中,秘书的职责范围并不十分明确,他们要负责的工作范围很宽,因此,他们常常被称为“不管部部长”。

从现代人力资源学的角度来看,助理、秘书和文员这三者同属于“秘书”的范畴,他

们在本质上没什么区别，只不过是在分工上略有不同。所以，要给助理、秘书与文员作一个明确的区分十分困难，最多只能勾勒一个大致的轮廓。

日本著名学者田中笃子在其《秘书的理论与实践》一书中将秘书的日常工作分为四个层次，并称之为“钻石图”，如图 1—1 所示。

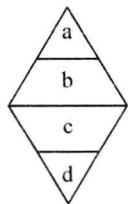


图 1—1 秘书工作
“钻石图”

“钻石图”中的 a 部分工作是指参与企业经营决策、协调与各方面的关系和负责秘书部门的管理等工作；b 部分工作包括上司办公室的管理、负责文件起草、信息收集、日程安排、上司出差准备等工作；c 部分工作包括为上司接打电话、接待客人、收发邮件等工作；d 部分工作主要负责办公用品管理、安检、卫生等行政后勤工作。

从这个“钻石图”可以看出，从事 a 部分工作的一般是办公室主任这类人，它实际上属于企业管理的范畴，不是严格意义上的“秘书工作”；同样，d 部分的工作也不是严格意义上的“秘书工作”，它属于行政后勤工作的范围。只有 b 部分和 c 部分才是我们通常所说的“秘书工作”。因此，现在人们习惯上这么理解：

助理 = a + b

秘书 = b + c

文员 = c + d

第三节 做好从事秘书工作的准备

一、具备做好秘书工作的“使命感”

什么是“使命感”？比如，你是一位空中小姐，当飞机在高空飞行中遇到气流而出现强烈的颠簸时，你不仅不能露出一丝惊慌，而且对乘客的抱怨甚至谩骂也应报以微笑。如果你自己先惊慌失措，就会让乘客感到更加惊慌，那飞机的飞行会更加不安全。因此，当你因颠簸而感到心里难受，可乘客并不理解你反而责骂你时，你也要对乘客保持热情和微笑。这就是空中小姐的使命感！

职业秘书的使命就是竭尽全力辅助上司的工作，不管是遭到上司无理的责骂，还是受到了同事的刁难，都要尽心尽力的完成自己的本职工作！

二、学会使用职场语言

语言是秘书的主要“工具”，它不仅影响秘书的工作质量，而且决定着秘书人际关系是否和谐。因此，秘书新人，特别是刚从学校毕业的秘书新人，第一件事就是要学会使用职场语言。

（一）改变“学生腔”

秘书作为一个公司的沟通枢纽，从每天早上的“早上好”开始，工作的大部分时间都在传达、说明、汇报、答复等，通过语言与上司、同事和客户进行交流。为了让对方明白自己的意思，就必须用职场的通用语言进行交流。

由于过去长期生活在校园中，说话时自然会有一些“学生腔”，比如说话结束时喜欢带一个表示语气的尾语，或者见到只要比自己年长的都称之为“老师”等。语言是有惯性的，“学生腔”是多年以来养成的语言习惯，要在一朝一夕改变是很困难的，但是，如果你不改变“学生腔”，即使你说话很自然，对对方也很尊重，你仍有可能引起对方的误解和不愉快，这对你的工作将非常不利。因此，成为秘书之后，首先要下决心改变自己的“学生腔”。

（二）慎用“流行语”

由于电视、网络等媒体的发达，大量追求新奇、甚至哗众取宠的广告语言进入以中小学生为主的青少年的口语中，让它们变成了“时尚”的流行语。但是作为秘书，如果你在工作中经常使用网络“流行语”的话，只会给上司和同事留下一个为人肤浅的印象。

三、合理处理上下班时间

（一）迟到和需要请假的时候

绝大部分秘书新人都是乘公交车上下班，因此，因交通堵塞等原因而迟到的现象谁也难以避免。如果你觉得自己有可能迟到的话，就一定要与办公室主任或其他老同事联系，向他们说明情况。如果你迟到又不事先联系，不仅会影响你自己的工作，而且有可能影响你上司的工作。作为秘书，一般要比上司提前 20 分钟到办公室。如果你身体不舒服或家里有急事，必须要请假的话，一定要尽可能地将上司的一些准备工作做好。

（二）加班

由于工作任务繁重，或者上司的工作习惯，秘书加班在很多公司可以说是一种正常现象。既然加班是不可避免的，那就要调整心态，把它当作本职工作愉快地完成。如果你拒绝加班，你就可能得不到上司和同事的信赖。当然，如果你或你家里有事不能加班，那应该向上司说清楚，得到上司的理解。但是，如果是长期不能加班，那就要考虑自己是否适合做秘书。作为秘书，一定要养成在考虑问题时以工作优先的习惯。如果为了逃避加班而编一些谎言来欺骗上司或同事的话，那是非常可耻的事情，不仅失去了做秘书的资格，而且失去了做白领的资格。

从事秘书工作的基本条件

第一节 秘书的素质要求

素质是“一个人天生的内在才能”，但是素质如同原油一样深埋在地下。原油需要经过开采和加工提炼才能造福于人类，人的素质也需要经过启迪或培训才能发挥作用。秘书的日常工作虽然是帮上司“打杂”，但这种“打杂”往往会影响上司的决策质量，所以要做好秘书工作必须有良好的素质做保证。

一、认真

且不说秘书，就是一般的员工，在工作中也要“认真”。可以说，“认真”对于秘书来说是最起码的要求，但是从另一个意义上来说这也是很困难的。特别是对于年轻的秘书来说，难免会希望上班的时候能够自在一点，可以偶尔上上网或者和朋友打电话聊聊天，但是无论哪个公司都不会允许秘书有这种享受及类似的行为。作为秘书，不仅要遵守单位的规章制度，而且还要比一般员工做得更好，因为秘书在领导身边工作，他们对秘书的要求自然更严，标准更高。

二、诚实

所谓诚实，就是说老实话，办老实事，做老实人。当然，所有的员工都需要诚实，但对于秘书来说这一点尤其重要，因为不管经验多么丰富，秘书在繁杂忙乱的工作中多少会出现这样或那样的差错。出了错，马上道歉，这就是诚实。比如，一个港商希望与你的上司见面，他在电话里说“下午 14 点来拜访”，你却听成“下午 4 点来拜访”，结果出现失约，造成误会。工作中出现了差错之后，就应当实事求是地向上司认错，而不是掩盖事实或推卸责任。对于秘书来说，诚实是最重要的人品，只有用诚实才能换取上司和同事的信任。

三、谦逊

与一般员工相比，秘书有一种“近水楼台先得月”的优势，很容易获得各种信息，听