

<<高级文秘岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<高级文秘岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787545407600

10位ISBN编号：7545407601

出版时间：2011-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：王宏，廖天 编著

页数：199

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<高级文秘岗位培训手册>>

### 内容概要

日常事务处理、必备基本技能、会务管理、文书写作、健康安全、实用文秘英语……《高级文秘岗位培训手册》通过全面阐述高级文秘的岗位职责、岗位要求、管理技能和实操技巧，教你快速掌握各种专业知识，做一个既专业又全能的多面手，协助领导更高效地完成工作！

《高级文秘岗位培训手册》由王宏、廖天编著。

## <<高级文秘岗位培训手册>>

### 作者简介

王宏，曾在慧聪广告公司从事广告业务三年，而后进入某酒店管理集团从事酒店销售管理、项目开发等工作两年，拥有丰富的业务拓展实战经验，熟悉酒店管理工作。目前任北京弗布克管理咨询有限公司培训课程开发师，主要从事销售人员培训课程开发、高校营销类课程课件开发和企业营销E&mdash;LEARNING培训课程开发。具有多年管理培训经验，曾任函电企业管理咨询有限公司培训师。

## <<高级文秘岗位培训手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 高级文秘岗位认知

##### 第一节 高级文秘岗位描述

- 一、文书写作与处理实务
- 二、会务组织与管理
- 三、文件资料管理与运用
- 四、信息档案管理
- 五、人际沟通与工作协调
- 六、访客接待
- 七、协助上司

##### 第二节 高级文秘岗位要求

- 一、业务要求
- 二、知识要求
- 三、能力要求

探究·思考

#### 第二章 必备基本技能

##### 第一节 计划管理能力

- 一、目标与计划制订要点
- 二、任务展开, 组织实施计划
- 三、设置计划控制点, 纠正偏差

##### 第二节 时间管理能力

- 一、了解自身时间管理的状况
- 二、拟制工作计划
- 三、制定并运用标准作业程序

##### 第三节 成本控制能力

- 一、合理使用办公用品
- 二、正确使用办公设备
- 三、利用网络办公

##### 第四节 沟通协调能力

- 一、沟通方式
- 二、沟通技巧
- 三、沟通的基本要求
- 四、上司之间沟通协调
- 五、部门之间沟通协调
- 六、同事关系的协调

探究·思考

#### 第三章 日常事务处理

##### 第一节 文件收发

- 一、邮件收进的程序和要求
- 二、邮件的发出

##### 第二节 电话处理

- 一、电话接听
- 二、电话打出
- 三、电话信息系统

##### 第三节 接待工作

- 一、接待工作的基本任务

## <<高级文秘岗位培训手册>>

二、接待工作的一般程序

三、接待的具体工作

### 第四节 文档处理

一、文档分类

二、文档存储

三、文档查阅

四、文档分装

五、文档销毁

六、文档保密

### 第五节 信息管理

一、基本信息收集工作流程

二、信息系统建立

三、信息系统维护

四、信息系统利用

五、信息系统保密

### 第六节 印信管理

一、印章管理

二、介绍信管理

### 第七节 商旅活动安排

一、做好充分的旅行准备

二、房票

三、与上司一起旅行

四、旅行结束事务

### 第八节 做好上司服务

一、制订工作计划

二、合理安排约见

三、巧妙挡驾

四、及时提示和督促上司

### 第九节 受命督察工作

一、督察工作的特点

二、督察工作的主要方式

三、督察工作的主要步骤

四、督察工作的主要内容

五、督察工作的注意事项

探究·思考

## 第四章 会务管理

### 第一节 做好会前准备

一、工作交接

二、明确会议的类型

三、通知与会人员参加会议

四、会务人员分工与监控协调

五、会务经费预算

六、明确会议议程

七、安排住宿、餐饮、用车

八、会场布置

九、做好新闻发布工作

十、进行全面的会前检查

## <<高级文秘岗位培训手册>>

### 第二节 会议期间的工作

- 一、检查一切会议资源准备情况
- 二、客户接待
- 三、会务资料管理
- 四、会议保密管理
- 五、费用管理
- 六、议程跟踪
- 七、编写会议记录与会议简报
- 八、突发性事件处理

### 第三节 会后整理工作

- 一、会场检查
- 二、会场清理
- 三、会务组退房进行财务结算
- 四、会议效果的调查和总结
- 五、会议文件的收退
- 六、会议文件的立卷归档

探究·思考

## 第五章 文书写作

### 第一节 事务文书写作

- 一、计划的撰写
- 二、总结的撰写
- 三、述职报告的撰写
- 四、通知的撰写
- 五、申请书的撰写
- 六、讲话稿的撰写

### 第二节 礼仪文书写作

- 一、感谢信
- 二、慰问信
- 三、贺信
- 四、欢迎词、欢送词、答谢词
- 五、讣告
- 六、悼词
- 七、贺幛
- 八、挽幛

### 第三节 商务文书写作

- 一、名称运用要求
- 二、数字运用要点
- 三、计量单位运用规范
- 四、标点符号运用规范

探究·思考

## 第六章 健康安全

### 第一节 职业健康安全

- 一、保持工作环境整洁安全
- 二、将常用和不常用物品放在适当的位置
- 三、无法控制的工作条件处理
- 四、安全、恰当地处理剩余物品
- 五、意外事故或紧急情况应对

## <<高级文秘岗位培训手册>>

### 第二节 消防知识

- 一、防止发生火灾的方法
- 二、报火警的方法
- 三、灭火器的使用
- 四、逃生十法

### 第三节 初级救护知识

- 一、止血法
- 二、搬运法
- 三、常见创伤的处理原则

探究·思考

## 第七章 实用文秘英语

### 第一节 电话

- 一、接听电话
- 二、通话人不在或没空的情形
- 三、时间读法

### 第二节 日常事务处理

- 一、处理信函
- 二、制定活动日程
- 三、安排出差
- 四、联系送件
- 五、安排约会
- 六、接待来访
- 七、档案管理

### 第三节 会务管理

- 一、谈论会议准备情况
- 二、安排会务活动
- 三、会议通知
- 四、会议议程

探究·思考

## 附录

总自检

常用工具表单

参考文献

## &lt;&lt;高级文秘岗位培训手册&gt;&gt;

## 章节摘录

1.沟通协调时的原则 (1)从属原则 高级文秘的职位与工作性质决定了其是专为上司当参谋、做服务的,因此,协调工作主要是高级文秘协助上司做好协调工作。

这个角色就是从属角色,既要主动,又不能越权;既要负责,又不能专权。

(2)有据可依原则 高级文秘在协调过程中必须坚持原则。

协调是一个消除分歧、化解矛盾、理顺关系、统一步调的过程,而不是个人意志。

这一点,高级文秘尤其要帮助上司认识并做到。

因为只有得到上司的认可,协调才有效。

(3)调查研究原则 这是协调的基础。

任何问题的发生都要用实事求是的态度进行分析,然后提出协调意见,这样才有针对性、实效性、公正性。

(4)分级负责制原则 这要求高级文秘在协调时,应分清职责权限,依照职权范围,分级处理好各部门的矛盾,在各自负责的范围内通过协调给予解决,而不是什么事都要上司拍板。

当然,对于确实重要、确实需要由上司出面解决的问题,应及时、实事求是地汇报并提供参考意见,为上司做好协调,做好服务。

2.沟通协调的方法 (1)相关分析处理法 就是分析某项工作的相关因素,解决和处理其相关方面的事项,以达到协调目的。

(2)明确岗位责任法 在公司各职能部门之间,通过高级文秘的协调,明确职责、合理分工、相互配合,避免推诿扯皮现象。

(3)事先相互通气法 有些工作任务,高级文秘人员可事先向有关方面通通气,说明情况和道理,使承担任务的部门有思想准备,然后再进行协调,效果会更好。

(4)协调一致法 协调中经常会出现被协调者各方在认识和观点上的分歧,有时可能会相当大。这时,协调者应采取求同存异的方法,在分歧中找共同点,提出部门能接受的方案,促使协调成功。

六、同事关系的协调 同事关系的协调是为了彼此配合,形成工作上的整体合力。

文秘是上司与同事间的桥梁,她(他)要传达上司的批示给同事,又要反映同事的意见给上司。由于文秘的特殊地位,要处理好与同事的关系,有许多难处。

通常上司有任何意见,尤其是某些他本身不愿意亲自表达的看法,都让文秘去传达。

例如,当传达上司的不满或责备给那些有怠慢表现的同事时,文秘自然成了不受欢迎的人物。

同时,文秘是上司的助手,经常在一起,同事往往认为她(他)与上司站在同一条线上而与其疏远。尤其是缺点较多的上司,同事往往对其秘书也有意见。

但是,与同事愉快地相处却是文秘上传下达、沟通协调中十分重要的环节,必须合理地进行处理。

第一,了解同事是与其和谐相处最起码的条件。

每位同事的成长背景和工作习惯都各不相同,文秘应通过人事资料或日常交谈,了解他们的家庭背景、人生态度、专长、能力及个性、兴趣等。

了解得愈清楚,愈能应付自如。

第二,与同事打成一片。

与同事合作,虽然单位里每个人的工作任务有所不同,但共同目标是搞好工作,文秘应善于和同事合作,彼此支持,彼此体谅,共同提高。

第三,对同事一视同仁。

有些人往往因为个性接近、志趣相同、谈得来而感情较好,文秘与同事之间也有这种现象发生。虽然这是正常现象,但其他同事却不这么认为,可能会认为你厚此薄彼,搞小团体主义。

因此,工作时,文秘与任何同事之间,要保持等边距离,也就是对同事要一视同仁,绝不徇私。

这样才不会赢得了这位同事的友谊,却引起其他同事的反感。

第四,注意并欣赏同事的优点。

每位同事都有优点,应充分肯定,并在适当的时候加以赞美,切莫妒忌;对同事的过失切不要贸



## <<高级文秘岗位培训手册>>

然指责或宣扬，必要时可在个别谈心时诚恳地指出。

第五，以正确的态度对待同事的称赞、批评与妒忌。

文秘居于上司与同事之间，其工作性质的特殊，已如前述。

文秘角色不好当，稍有不慎，即会引起同事议论。

因此，要时时处处谨慎小心，若同事称赞，不必太高兴，更莫喜形于色，而应在各方面严格要求自己，博得更多的好感；若受批评，无须太灰心，有则改之，无则加勉；若被嫉妒，不要介意，而应看成是生活常有现象，泰然处之。

如容不得委屈，对人暴跳如雷，则是缺乏修养的表现。

第六，做好上司与同事的意见沟通工作。

文秘常在上司与同事之间起着居中协调及上下意见沟通的作用，这项工作极为艰巨。

当传达上司的意旨给全体同事时，稍不留心，言辞过重，便有发号施令的嫌疑。

这时，要注意自己的态度、语气。

若是传达不受欢迎的意见给同事时，最好能在谈笑之间完成。

反映同事的意见给上司时，要先深入地观察、分析、衡量得失，然后再作结论，并如实反映，不添油加醋，不掺杂自己的见解，言辞要得体。

防止激化同事与上司之间的矛盾，被同事误认为你打小报告。

·

<<高级文秘岗位培训手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>