

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com 颁证单位：中国经济管理大学 承办单位：美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址：www.mhjy.net

一、秘书概述

1、英文字典的定义

依 The Random House Dictionary of the English Language 中对于秘书的定义为：

- 1) a person, usually and official, who is in charge of the records, correspondence, minutes of meetings, and related affairs of an organization, company, association, etc.
- 2) a person employed to handle correspondence and do routine work in a business office,

usually involving taking dictation, typing, filling, and the like.

2、秘书的角色

一般而言，秘书的角色定位应是辅佐的功能。帮助主管处理一切里里外外的业务成了秘书的职责。一般公司或机构，因为传统背景的关系，秘书的职务并不是那么确定，秘书除了本身主管外，和其他部门业务人员的关系也非常密切和重要，形成纵横交错而复杂的人际关系，因此其工作范围是秘书，又是一般的职员，工作领域无法正确的予以划分。因此，渐渐地，现代的工商秘书，已演变成名副其实的“业务秘书”或“公关秘书”了。

3、秘书工作的性质

秘书的工作，主要为协助主管执行工作细节。想想大公司的董事长或机关的主管，如果每天早上自己要打开信件，打字回信、存档处理、接听电话等工作，那么，他们将没有时间来从事高层次的商业活动与计划。所以，必须要有位助理来处理这些办公室事务。这位助理，即是秘书。

秘书工作最主要为辅佐功能，此即是其一主要的意义。秘书工作的另一重要意义为管理。对很多秘书来说，秘书工作的历练是作为一行政主管的重要阶梯。因为秘书常帮助主管处理与主管样关的业务，所以对于主管的工作有一全盘的了解。秘书可以学到如何去指导、督导、规划及处理问题，并且熟悉公司的政策。因此，秘书工作亦是管理人才的训练摇篮，其理由有二：

1、秘书熟悉人事、业务、程序、管理等内部作业。

2、秘书熟悉公关、协调、市场等外部作业。

二、秘书的业务

1、秘书在一天的工作间中，有三分之二是做下列业务：

打字	与主管商谈
接受口授	档案管理
传真	准备当天的业务及下班前的业务处理
接听电话	拟稿及制作信件
处理信件	

2、秘书业务可分为四类：

资讯管理业务

事务业务

公关业务

综合业务

兹就秘书的功能与业务分述如下：

秘书业务由前述可知分为四类：

1、资讯管理业务

2、事务业务

3、公关业务

4、综合业务

兹分别说明如下：

1、资讯管理业务

资讯管理业务，即是利用电脑来处理及管理一般业务。秘书的资讯管理业务是由其执行任务的功能引伸而业。前节提到秘书执行的任务有发传真、拟稿、存款、安排机票、安排看牙医等，这些业务都需要资讯管理来处理。这在微观方面，资讯管理所处理之业务。

在宏观方面，资讯管理可处理之业务有文书及情报方面。

文书：

包括文件及书信之制作等。以往皆用打字机或手写，但由于资讯业务之发达，各种文书之制作皆已电脑化，以增加功能与效率。在文书方面，资讯管理所能处理之业务有整理书信、写信、中英文打字、速记、档案管理、约会安排等。尤其在书信写作方面，由于有电脑软件之运用，可节省构思之时间及文件制作的精力。现代的文书业务尤需要资讯管理的配合以提高效率。文书与资讯是息息相关了。

情报：

情报业务是资讯管理所处理的主要业务之一。情报业务包括资料情报的搜集、提供、整理、管理、活用与交换。资料情报的输出和输入都要经过秘书这个孔道，当主管将情报交给秘书传达下去时，首先秘书就要根据情报的质和量，按其重要性、机密性、紧急性来安排传送的优先顺序。这时，秘书对于资讯情报之处理、筛选、分类与传递就可利用资讯管理业务，以增进处理情报业务的效率。

事务业务

秘书的事务业务，源自其处理例行事务和功能。秘书的事务业务，为秘书在办公室所处理的例行业务，包括接听电话、拆寄信件、发传真、档案管理、更新办公室用具、收集资料、准备定期报告、安排主管之行程、约会及会议等。虽然有些项目是多种业务的综合，但在此则偏重事务性的。

以上的业务可归类如下：

通讯方面：接听电话、拆寄信函、发电传等。

办公室方面：档案管理、更换用具等。

会议方面：收集资料、准备定期报告等。

安排方面：安排行程、约会、会议等。

公关业务

秘书的公共关系是需要创意的功能来作其基础的。创作的工作，即要有“先见”。在处理人与人之间的关系时，要能有洞察的能力，要能见微知著，要能以对方的立场来看，必能广获人缘，使业务畅通。

秘书的职务，接触面很广，为了要使业务能顺利进行，必须扮演着润滑剂的功能，在公司机构的里里外外，必须兼顾到各个层面的人物，能考虑到各种状况，能预见各类该办之事，妥善处理人际关系，圆满达成任务。一般而言，公共关系的业务包括接待，与相关业务人员的沟通联络，消息的发布，宣传品的出版、杂志、年报的出刊、摄影、幻灯片、影片的制作、展览、市场情报的搜集，贸易商展等等。

一般业务的推动，皆以人为主。人由于人际关系而形成自己的围体，围体与围体的互动关系，就形成了公共关系。秘书的业务需要顾及公司机构的上上下下、里里外外的业务，所以必须有良好的公共关系，才能使全盘业务进行顺利。

综合业务

综合业务来自协调的功能。直辖市即是要与各单位沟通以达圆满处理业务。由于时代的进步与科技的发达，业务牵涉范围愈来愈广，并非单项业务所能包含。这时，就要靠秘书来作综合业务协调。可见秘书的综合业务尤其重要，因它含括资讯管理业务、事务业务与公关业务等。其秘书要办妥任何单项业务，必须综合协调其他相关业务。这样，才能融会贯通，发挥最大的秘书业务功能。

例如以接待业务来看，必须配合资讯管理以获得情报，得知何人、何时、由何地来访，来宾的背景明细，来访的目的，并做出行程表；必须配合事务业务以安排接待人员、车辆，骸安

排饭店住宿等；必须配合公共关系业务，以发布消息，并安排参观与商谈等。所以接待业务，是个整体性的工作。

由以上例子可看出，秘书的业务中，最重要的是要使各项业务综合协调，才能使任务圆满成功。

1、专业的知识与技能

关于秘书专门的知识与技能，可分三项目来讨论：秘书专业知识；实务方面的技能；专门行业业务知识。分述如下：

(1) 秘书的专业知识：

一般机构或公司在雇用秘书时，大都希望秘书能受过专业训练。这种训练可来自机构公司自己办理及学校或民间秘书专业训练中心提供等。训练课程包括企事业管理、会计学、心理学、国际贸易实务、国际汇兑、人事管理、礼仪、公共关系、秘书实务、电脑、打字、英语会话及商用英文等。这些专业知识的训练很重要，因为现在有许多机构的秘书，并未受过专业的训练，因此担任秘书工作，往往不了解自己该做什么工作，如果主管亦不能发挥指导的责任，则往往要花费许多的时间和精力，自己工作中去摸索这方面的知识。可见，如果秘书人员，在就职前，先接受秘书专业知识课程的训练，必能对其担任的工作有所助益。

(2) 实务方面的技能：

实务方面的技能为处理秘书业务所需要的技术与能力。一般而言，实务方面的技能包括速记、电脑操作、打字技术、档案管理、电话礼仪、应对能力、语言能力，及其他事务机器的操作等。早期的秘书实务中，打字技术占相当重要的角色。近年来，由于科技的发展与运用，电脑技术广被需求，所以打字技术与电脑技术同为不可或缺的实务技能。目前各机构已推行行政电脑化、组织电脑化、人事电脑化、会计预算电脑化、生产管理电脑化等等。尤其是企业界，要求秘书必须接受电脑训练，以便能应付电脑化的一切秘书业务。

专门行业业务知识：

各行各业的秘书，都应通晓其专业业务的知识。国贸秘书必须能熟悉国际贸易实务与流程。法律秘书必须擅长法律知识。财务秘书必须精通会计、税务、财政及商事法等。由此可知，在每一行业中，都有其专门的业务知识。秘书在决定从事那一行业前，可先修习相关的课程，或阅读相关的书籍以增加专门业务知识，才能符合实务业务的需要。

2、经验

专门知识与技能，虽然非常重要，但理论需要配合实务。实务上经验尤其珍贵。对于秘书业

务。是否能顺利进行，尤其需依赖经验。例如，文书之处理，光凭理论尚嫌不够，因必须考虑到各种文件之性质，文件之内容，及文件之时效性，然后订处理之优先顺序。这些判断需要以经验作为依据。有经验的秘书，不必主管交待，就能以其经验，正确的判断力，冷静而审慎的处理事务，以其积极、主动、随机应变的能力，圆滑的推动其工作，若加上其纯熟的技能，就是一位非常优秀而受欢迎的秘书了。

3、人际关系的技巧

人际关系的技巧，即是公共关系的能力。秘书的人际关系可分为对内与对外。对内的人际关系对象为上司、同事及属下等。对外则需面对顾客及业务相关的单位。秘书必须能运用灵巧的人际关系技巧，才能替上司主管建立起良好的人际关系网路，使其具有良好的形象。

对于同事，秘书要建立融洽相处的人际关系，业务才能顺利推展；对于属下者，也需要好的人际关系，才能使上下人脉和谐，必能在对外处理业务时，和气待人，考虑周到，圆满达成任务。

(1) 认明秘书并非具“特别身分”

秘书比其他部门的同事，更容易接受情报或听到机密事项，这也是造成秘书微妙立场的主因。有时，在会议室里倒茶时，就会得知人事调动的消息；或听到董事长的出差是为了洽谈与对方业务合作的话题等，诸如此类的情报，所以，常给其他部门的人，有种特殊身份的印象。即使，秘书也以“特殊”为荣，就很难在公司里博得人缘。

(2) 博得人们的信任

秘书对于传遍上司的讯息、指示、或普通职员的心声，都应明确传达，以完成疏通管道的任务。这些表现，久而久之就能取得公司机构里里外外、上上下下所有人的信任。

另外，关于秘书人际关系的技巧，可分对内对外两方面，现分别列举如下：

对内：

与上司的人际关系：

- 熟悉上司的个性及家庭
- 熟悉上司的交际圈
- 勿拘泥于前任上司的处事习惯

对秘书同事间的人际关系：

- 不该有优越感
- 互相保持和谐的关系
- 在业务上互相帮助

——多注意上司的业务内容与人际关系，以便增进沟通

对属下的人际关系：

——多照顾属下

——多伸出援助之手

——传达属下的心声

对待客户及业务相关的单位：

——诚实无欺

——努力维持长久的人际关系

——秘书受客户私人邀请时，不论是否接受邀约，都应事前向上属报告，以尊重上司。

4、资质

秘书的资质，可决定秘书工作的品质。一位主管，当然需要一位开朗、负责、可靠的秘书。虽然资质意为“天生之才能”；但秘书的资质则要求对天生之才能再加以训练。换句话说，秘书的资质，并非可速成造就或者完全靠天生的，而是需要长时期的训练与培养的。秘书需要不断地反省自己，找出缺点，并予以更正，以臻完美。

秘书的资质可分下列十项，由 T 形图来表示，分成左右两边各五项，左边代表对事，右边代表对人。此 T 形图可列表如下：

秘书十大特质

A 对事	B 对人
准确性	考虑周到
好判断力	圆滑性
工作效率	谨慎性
机智性	责任感
主动性	客观性

现依对事与对人两方面，分别说明如下：

(1) 对事方面：

在研究这些资质特点之前，应知道这些资质特点皆需费时，非一蹴可几。新进秘书往往渴望自己的能力强、速度快，因而未花时间去注意准确性、认知事务轻重、内涵性及变通性。秘书对时间及速度的重视是可理解的，但如果不具备以下五项的资质，经常工作会终归于无效率或产生尴尬的局面，增加主管之困扰。

对事方面的资质有五项：准确性；好判断力；工作效率；机智性；主动性。现分别说明如下：

准确性

准确性在此五项中，排行最前，可见其重要性。秘书每天的工作，都可能会有错。每打一定，每写一字，都有可能错。然而，有效率的秘书每天都做准确的工作。没有准确性，秘书的工作毫无意义。事实上，不准确的工作比不做还糟，因它所带来的麻烦，可能要花更多的时间去清理。

但要如何才能算是准确性呢？即是每件细节都很精确。这是需要时间、耐心与专心的。如果遵循下列四步骤，就能做出准确的工作：

—小心完成每件工作。

—小心核对每个细节

—小心改正所有错误

—小心检查修正过的细节

在制作文件，如果需要列出价格时，秘书要小心地打字，小心地检查价格是否正确，小心修正任何错误，然后在小心地核对修正过的价格。你会怀疑，如果没发现任何错误，而一再检查，是否很费时。不，绝不。如果检查十次，还未发现任何错误，但在第十一次才发现错误，所花的时间还是值得的。准确性，即是小心地检查过，小心地改正过，小心地再检查过的小心的工作。

好判断力：

每位主管都要求秘书有好的判断力。如果秘书总是道歉说：“对不起，这件事我未想到”，那么，就必须培养此特质。幸运地，这是可以培养训练的。这了要有好的判断力，可遵循下列四个步骤：

第一步骤：想想看你正在做什么

现在你已能不必想而能够记事、打字、读、说、及听。思考就是控制心思；即是，集中精神。所以，思考是训练好判断力的绝对要素。

第二步骤：看看是否该采取行动。

如果能集中思考，便知是否该采取行动。例如，是否有错要改、有问题要问、有业务待改进、或程序要变动等。如果自己能力办不到，找主管去。不错过任何采取行动的机会。

第三步骤：研析各种因素。

当你需要采取行动时，研析一切情况—调查、综合、分析—以判断是否有未考虑到的因素，值得再斟酌。

第四步骤：当机采取行动

依各种因素，衡量该采取的行动。然后，在适当的时机，采取必要的行动。以下举个好判断力的实例。

《情况一》

主管交待秘书去写一封信。当秘书在写信时对于时间问题没有十分肯定。经过判断后，再去请示主管，原来主管弄错了。秘书的正确判断，省下很多麻烦，也获得主管的赞许。

《情况二》

主管感冒在家。有位很重要的客户打电话来。急着要与主管谈一笔生意。秘书判断分析，觉得良机不可失，况且主管只是感冒而已。所以，秘书决定去电告知主管，但首先准备客户的齐全资料，以备主管询问。最后，主管称赞秘书的好的判断力。

工作效率：

工作效率即是在最短的时间内有条理、有系统地完成最大的任务。一般办公时间同样为八小时，有些秘书能处理好很多件任务；有些秘书则处理不了一件相同的任务。如果能力都相同的话，那差别就在于做事有无工作效率。

有效率的秘书在收集资料做报告时，会向各可靠的来源获得资讯并取下列的步骤：

—把整个资料分成许多单元

—把每单元资料分别写在纸条上

—把每单元依其来源来分类

—把纸条依系统排列

—把相关的单元归类成档

用此方法可以有系统地完成工作。有系统、有条理即是工作效率的先决条件。在办公室里的业务程序也是需要有条理、有系统。例如，主管出差，他希望秘书作电话记录。秘书则必须能筛选电话，并把每通电话的重点记在便条纸上，以便主管回来，即可一目了然，这就是工作效率。

机智性

机智性来自“再升”(rise again)之意。对于一个秘书，机智意即：在传统因袭的方式进行不通时，转向其他的资源或方法，以求解决。主管有时会指派难以完成的任务。秘书，甚至在心里颓丧时，必须保持乐观的态度。在遇困难时，不放弃，而试着找其他可行之道，再尝试，直到成功。

有位主管想找一份资料，但在档案里，遍找不着。秘书由档案里得知资料来自当地的专业协会会长，就决定去找这位会长，但即发现电话簿没登记。所以秘书打电话到他家，间接得知他办公室的电话号码，再打给他的秘书，而获得那份资料。其实秘书早就可以放弃了，但没

有。机智是设法找出不同的解决办法，直到成功为止。

主动性

主动性即是能预见该做的事。没有指使，便主动地去做。所有秘书工作皆需要主动性去完成：指定的工作、例行工作、流程业务、及创意的工作。

主动性可分为二种方式：

—为主管的方便。（服务性）

—为主管分忧解劳。（业务性）

第一方式：

有位秘书把客户来信给主管看时，通常把先前相关的通信资料附上，以利主管参考。主管可能没时间看它，但他喜欢这样，以利得知来龙去脉，并做出最佳之决定与指定。

第二方式：

秘书由报上得知主管之朋友被任命为某公司之董事长。秘书把报导剪下并附上自己先拟的祝贺函，一起呈给主管。不管主喜不喜欢这封祝贺函，他一定会感激秘书的主动性的。

(2) 对人方面：

考虑周到：

秘书要能体谅、帮助、同情别人。考虑周到即是在为自己着想前，先考虑别人。如果一个人不能考虑别人，便仅仅只会依本性来做，因为人总是先考虑到自己。所以，考虑周到的资质是需要训练与培养的。努力、纪律现训练将有助于修正思想模式。当秘书能自然表达出先考虑别人时，必能获得真正的满足。

以下的例子，显示出如何恰当地表现考虑周到：

—如果认为主管可能会急需要你的帮助时，就留在自己的位置上。（考虑周到）

—在主管处于山穷水尽时，提供他有效的策略；当他感头疼时，帮他倒一杯凉水。（同情心）

—主管不在办公室时，才打私人电话。（以主管方便为主）

总而言之，一位考虑周到的人，先考虑别人。

圆滑性

圆滑性使秘书建立并维持和谐的工作关系。使用考虑周到的词句及体贴的举止，秘书可使人不感窘困与难过。相同地，其他人也会喜欢她（他），因为她（他）的圆滑性。

由下列的原则，可以练习圆滑性的技巧：

小心选用字：

一不妥：你什么时候可完成那工作？（语气强）

佳：你在中午前可完成那工作吗？（委婉）

一不妥：现在帮我打字。（命令式）

佳：你介意现在帮我打字吗？（客气）

一不妥：你明天要来上班。（命令式）

佳：你明天打算来上班吗？（尊重对方）

圆滑性就是承担责骂：

秘书在打好信后，发现有个错误，是主管的疏忽所致。秘书马上承担是自己的错，并立即修正。很微妙地，秘书的承担错误及承受责骂，使得此错误的情况，很完满的解决了。

圆滑性就是避免批评：

少说“我早就告诉你！”也不要说“我知道我是对的！”就是你很肯定，也不要说这些话，以免伤了对方的自尊心。当主管有错时，避免批评，才能维持良好的人际关系。

圆滑性就是装聋作哑：

听到有人批评，或听到主管与他太太谈到私人的事情时，一位圆滑的秘书就必装聋作哑，才能保持镇定，不受干扰，正常处理业务。

谨慎性：

对于有经验的秘书，谨慎性意味着把公司里所有业务保密。对于初任的秘书，谨慎性则意味着只把机密性的业务保密。一般秘书都通晓公司业务，但有经验的秘书，知道这一切都是公司的机密。公司主管也是希望秘书能谨慎地保密，不希望秘书谈论他的工作或他的私生活。

谨慎性即是谨守业务机密，少谈论他人之私务。

责任感：

主管通常把责任感列为秘书条件之首。有责任感的秘书是非常敬业的。忠于职守，做事有条有理，有始有终。把主管所赋予的任务，当作一种挑战，全力以赴力求圆满达成。责任感亦是一种使命感，一种使命去承担圆满达成主管所托付的任务。

由秘书的业务来探讨，秘书的责任感可归纳为四方面：

一努力达成主管上司交待的任务。

一尽力去执行秘书的例行业务。

一努力去完成主管上司未交待但必须做的任务。

一发挥协调的功能并以本身工作态度作为其他职员之表率一不迟到、不早退、坦诚待人、尽忠职守。

客观性：

客观性是以超然的、无私的态度，来看整体性的情况后，才做出反应。并即，置身事外，以理智而不带感情、不带私心的态度来分析一件事。秘书是需要有客观性的。有时候，工作受到批评，文件要重打；或建议被拒绝了。秘书可能会显出沮丧、失望与泄气。然而，主管即希望秘书能退一步，以全盘、客观的方式来看此事。想一想，主管为了避免再度犯错，才做批评。这是个良性的建议。文件必须重打，则是因主管做了很多变更，已改得面目全非了。另外，秘书的建议虽然有很多优点，但因牵涉高成本，所以暂被拒绝了。尔后，秘书对于提出计划或建议，反而更有成本概念了。

客观性可使秘书在采取任何反应前，心平气和的研析情境。

5、健康

秘书的业务包罗万象。公司机构的里外上下业务，都需要照顾。可见其责任之重大，任务之深远。因此，秘书人才必须要有健康的身体。有健康的身体，才能有健全的身心，开朗的心胸，乐观活泼的个性，以面对任何困难，化解任何困局，创造崭新的情势，以利公司机构业务之腾远发展。

健康是事业之基本，没有健康的身体，万念俱灰。秘书的工作性质是机敏的、又劳心劳力的工作，除了技能的工作需要劳心劳外，还经常要有良好的体力应付一切日常活动性的工作，因此若是没有良好的健康作基础，一切工作便无法积极而主动的展开，更不要谈到秘书的责任感和工作意识了。由此，可见健康对于秘书工作的重要了。

WHAT TO SAY ON THE TELEPHONE WHEN...

1. YOU PLACE SOMEONE ON HOLD

Situation

A customer is in the middle of a very long story, and your other lines are ringing off the hook. You must place him on hold.

2. YOUR MANAGER IS NOT IN

Situation

A client calls and your supervisor is not in. He is on vacation for two weeks.

3. YOUR MANAGER IS IN BUT NOT TAKING CALLS

Situation:

Your manager is behind in his paperwork and instructs you not to take calls for the next four hours. A customer calls and insists on talking with him.

4. THE CALLER REFUSES TO GIVE YOU A NAME

Situation:

You begin the screening process on a call, and the person refuses to give you his name. You have specific instructions from your supervisor that you are to get the person's name before transferring calls.

5. YOU MUST KNOW WHY THE PERSON IS CALLING

Situation:

You have the person's name, and now must find out why he is calling.

6. THE CALLER SAYS, "YOUR MANAGER HAS THE NUMBER"

Situation:

You are instructed to get telephone numbers from people when they leave messages. Nine times out of ten, they say, "he has the number."

7. A CALL HAS NOT BEEN RETURNED

Situation:

A customer calls and says, "This is the third time I've called today. I've been calling for weeks. Why hasn't he called me back? Are you sure you're giving him my messages?"

8. THE CALLER WANTS SOMETHING THAT IS NOT YOUR JOB TO HANDLE

Situation:

A customer calls and ask you to help him enroll in a seminar your company is giving thd following week. You have noting to do with the seminar, and know nothing about it.

9. THEY SAY THEY WERE PROMISED SOMETHING WOULD HAPPEN THAT DIDN' T

Situation:

A customer is calling to complain that a salesman who works for your company promised that instruction booklets for the product you sell would arrive the day after the contract was singned. The instruction booklets have not arrived, and the customer

has been unable to use your product for over a week.

如何提升工作效率与效能

讲义所刊内容，非经全友管理顾问有限公司同意，禁止任意翻印、转载为任何形式

如何提升工作效率与效能

一、高效率的档案管理技巧

二、如何为上司与自己管理时间

三、会议管理技巧

四、行程安排技巧

一、高效率的档案管理技巧

1、档案管理

(1) 档案归档的方法

按字顺序

以编号分档

依地理位置分档

依日期顺序归档

依数字分档

(2) 如何减低档案管理工作量

尽量维持办公桌的整齐

建立特定的整理档案的时间表

建立一个“暂持存放”的系统寄放不需马上归档的文件

如果同时替一人以上工作，应分开存放要归档的文件

桌上应放一个“文件篮”

应随时准确接受新科技

随时改进自己的档案管理系统

“双重”归档

如何追踪“传阅”的文件

如何剪报

2、档案管理的原则

理想的档案管理原则是：正确、简明、经济及富有弹性，兹分别简述如下：

(1) 正确：

良好的档案管理，是希望能做到调阅某一档案时，就能迅速地找到，因此档案的分类及存放要正确，取用后归档也要正确地放回原处，不可紊乱。

(2) 简明

档案管理须力求简单明了，其分类也要简明，放置的位置及使用的方法，让公司里的有关人员都能清楚与了解，使上司或其他同事也随时可取用参考。

(3) 经济：

档案管理人员的多寡，视实际需要而定，不宜太多，以节省开支；档案所占的位置愈小愈好，以免浪费空间，因此档案要确定。保存年限，适时的销毁（即处理掉）清理已失时效者。

(4) 富有弹性

档案的分类上立案上要富有弹性，以适应业务的扩充或临时的变动。如以人事的档案为例，若机关或公司规模小，人事十分单纯，分类就不必太精细，而公司扩充人员增加后便须详细划分，分为任用、训练、考核、薪资、升迁、请假、退休、辞职等类。

3、档案的重要性

(1) 处理业务的参考

一个机关或公司的档案，可以供业务承办人员在处理业务时作为了解案情及立意遣词的参考或援引；以期在业务处理上不会发生矛盾分歧的现象，回复信件也不致于重复。

(2) 可作为法令的依据

一个机关或公司业务的计划与施行，必定要牵涉到许多国家的法令或公司本身的规章或会议的决议，而法令、规章、会议记录，都是公司档案的一种，所以档案可作为法令的依据。

(3) 可作为了解机关或公司历史的参考：

介绍一个机关或公司的概况，必须要叙述其沿革，以见其发展的轨迹与成就，而要真切地了

解其沿革，唯有参考其档案，以获得正确的资料。

(3) 可作为研究时的参考：

一个机关或公司的档案，是研究时最直接最正确的原始资料，撰写公司有关的学术报告或业务报告，必须要运用档案。

此外，一外机关或公司的档案，其中必定有些秘密性，如果档案的管理妥善完美，就通达到保密的功用，否则管理失当，甚至发生丢失档等事情，因而泄漏了公司的秘密，使公司的业务遭遇到重大的障碍或损害。

二、如何为上司与自己管理时间

1、如何提高效率

(1) 例行性工作与执行性工作处理程序

如何计划

优先顺序

Follow up System 的建立

(2) 拆阅信件的程序

(3) 向上属报告的方法

(4) 交件呈送上属的方法

(5) 如何善用他人的时间

(6) 一心二用

(7) PERT（工作进度评估术）

(8) 能提高工作效率的办公室文具

2、一些建议

(1) 每日列出“应做事项”及排列优先顺序。

(2) 每星期做全周工作计划

(3) 设定预计工作完成时间

(4) 在工作空档，计划全日尚未过完时间（弹性）

(5) 如发现自己在拖延，问自己逃避何事，将大计划分数个小工作，个个击破。

(6) 减少无生产力的活动，如闲聊等

(7) 保持座位整齐、有秩序

(8) 每件物品及文件均有定位，可立即找到使用

(9) 学习拒绝的技巧

(10) 保持每日最有生产力的时间作有创意性的工作

(11) 询问专家意见以减少时间的消耗

3、基本思考过程

4、你如何处理下列文件

(1) 顾客寄来的一封欲订购产品的信件

(2) 下周三公司经理会议通知

(3) 一本公司订阅的杂志，内有两篇文章，你想详细阅读，但目前没空读

(4) 购买文具后所取得之发票

(5) 某研究机构寄来有关人事方面之问卷表

(6) 上司交下一份下月份开会有关之资料

(7) 一封要立即回复的信，但你有更急的事要行办

(8) 收到新书出版广告，你想订购几本，但目前尚无法决定

(9) 一张结婚喜帖（下星期六宴客）

(10) 外贸协会寄来之调查表，你必须从其他几个部门获取足够资料，才能填写

三、会议管理技巧

每一位秘书/助理人员都能成为安排会议与活动的专家。

了解会议/活动的宗旨与目的

设计流程（控制人、事、时、地、物）

执行与协调
检讨与跟催

1、会议（活动）的种类

(1) 以性质分

定期/不定期、例行会议、公司内部会议、经销商会议、会员会议

(2) 以功能分

解决问题/讨论会、教育训练、准备资讯、收集资讯、动脑会议、沟通感情

(3) 以人数分

- 5 人—10 人 小型会议
- 50 人—100 人 中型会议
- 100 人—500 人 大型会议
- 500 人以上 超大型会议

(4) 以地域分（开会的地点）

- 公司内召开
- 在国内召开
- 在外国召开

时间进度表/职责分配表（范例）

会议/活动名称：	
会议/活动性质：200 人国际性科技研讨会（国外 100 人，国内 100 人）	
开会/活动日期：1994 年 11 月 15 日-19 日	
2 月底以前：	
成立筹备委员会及秘书处	执行者
设定主题	学术组
邀请 VIP 讲者	学术组/秘书处
宣传、工作开始	宣传组
—海报	
—通告	

经费筹募开始	财务组
接洽饭店/餐饮/交通	接待组
勘察场地	场地组
3 月-6 月:	
宣传工作	宣传组
经费筹募/制定预算	财务组
发出海报/通告	宣传组/秘书处
接受报名	注册组
确定参与 VIP	学术组
论文审核	学术组
决定初步议程	学术组
与协力厂商签约	接待组/场地组
设定翻译者/节目主持人	学术组/节目组
7 月-10 月	
宣传工作	宣传组
经费/预算控制	财务组
制作最后确定议程/节目	学术组/节目组
继续接受报名	注册组
制作论文摘要集	宣传组/学术组
决定场地布置细节与视听设备需求	场地组
制作现场所需工作检索明细	秘书处
与协力厂商确认细节	秘书处
确定一切 VIP 安排	
11 月 1 日-14 日	
确定一切细节	秘书处
做好确认工夫	筹备委员会/秘书处
沙盘演练	筹备委员会/秘书处
会议后/活动后:	
结帐	财务组/秘书处
会议记录/活动纪实	学术组/宣传组

致谢函（VIP）	宣传组/秘书处
甚至跟催工作（可另拟一明细）	

工作检索明细（范例）

<p>场地：</p> <p>交通是否方便</p> <p>是否靠近机场</p> <p>是否有计程车/其它交通服务</p> <p>是否有足够停车位</p> <p>附近是否有地方特色</p> <p>是否便于购物</p> <p>是否有休闲设备</p> <p>是否有餐饮服务</p> <p>是否有邮局</p> <p>是否有银行</p> <p>安全性可好</p> <p>声誉可好（是否合适会议/活动）</p> <p>视听设备是否理想</p> <p>服务是否有效率、亲切</p> <p>外观是否合适</p> <p>环境是否整齐清洁</p> <p>是否有良好的通讯设备（电话/传真）</p> <p>是否能提供良好的后勤空间</p> <p>若是会议，隔间是否合适</p> <p>音效是否合适</p> <p>灯光是否合适</p>
--

会议名称（定期会议）议程

	年	月	日	时-	时
1、上一次会议记录的宣读、修正、通过					15min

2、报告事项*A	10min
*B	10min
3、讨论事项*A案由	30min
可行方案	20min
*B 案由	
可行方案	15min
*C 案由	
可行方案	15min
4、临时动议	
5、休会	

2、会议记录

(1) 会议名称

(2) 开会/休会 日期、时间

(3) 与会人员人数/名单（主席人名）

(4) 报告/宣布事项

(5) 提案/议案

讨论/内容

结论（决议之执行、任务分配）

(6) 临时动议

讨论内容

结论

3、会议记录的用途与意义

(1) 记录

(2) 行动依据

(3) 内部沟通

5、流程管理

(1) 时间进度与职责分配

请把从现在到开会期间（平均）分成三一四个阶段

月 日前

完成/进行工作项目	执行人
-----------	-----

会议/活动后

进行工作项目	执行人
--------	-----

(2) 工作检索明细

会场用品

6、请为您的会议活动做一个议程或节目表

四、行程安排技巧

1、行程的安排

(1) 事前准备：

了解旅行社的特质

日期、时间

交通工具、路线

住宿安排

抵达目的地行事表

出国证件

携带用品、资料、公司的信封、信纸、名片

各地联络电话、电报

(2) 出发当日

车辆安排

检查有无遗漏的东西

送行人

(3) 出发后

与上司代理人配合

来往信件处理

办公室例行的工作

(4) 回来后

出差报告

出差费用核报

2、为上司做行程的安排

(1) 资料的搜集

(2) 旅游中必备用品（参考用）CHECK LIST

飞机票（火车票）

旅馆订房确认

费用（旅行支票、信用卡等）

旅行支票、信用卡、号码明细

费用填报表

名片

旅游证件

办公室资料/档案（副本）

办公室文具

商业旅游中拜访客户有关资料

阅读资料

其它

(3) 即将走前CHECK LIST

通知要在你的上司离开前必须见他的人

弄清楚谁是上司的代理人

上司离开期间会议/活动的安排

上司私人信件，事务的交待

请转达的特殊信件

将上司带走的档案做一记录

(4) 离开期间CHECK LIST

回例行的文件/信件

无法先回的文件/信件，先通知对方已收到文件/信件，等待上司回来再做答复

电话留言记录

安排上司回来后的约会

来往信件分类、记录

(5) 上司回来后，Follow-up的工作

处理上司带回来的资料/档案

电话、信件分类交与上司

填报费用

旅游报告

Follow up 信件

行李清关

如何成为上司得力助手

讲义所刊内容，非经全友管理顾问有限公司同意，禁止任意翻印、转载为任何形式

如何提升工作效率与效能

如何成为上司得力助手

一、如何与上司相处

二、如何与同事相处

三、人际风格的类型与运用

四、上司需要什么样的秘书

五、应对之道实例解析

一、如何与上司相处

1、正确的工作心态

上司也是人

不要过分关切私事

如何称呼上司

和上司出外吃饭

愉快的性情

不要泄露秘密

传播重要讯息

互相尊重

调整自己的个性以配合上司

不以自己的私人问题影响工作

乐于接受额外的差遣

你是替上司工作而非上司替你工作

团队工作

忠心

你一定要喜欢你的上司

2、怎样和上司相处

女秘书如何才能赢得上司的信任和器重-上司授权给女秘书的范围，决定于女秘书本身的能力，女秘书往往期望上司能给予最大的自由，让自己独立处理各项事务，然而女秘书本身的能力素养，是上司考虑的最大因素。根据事实显示，愈受老板器重的女秘书，所做自己裁决的事愈多。

对你的工作具有信心

你要别人对你有信心，先要对自己有信心，要忠实地衡量自己的能力，充实女秘书的各项素养，把你的素养毫不保留地应用在工作中。

正确的判断力

“前事不忘，后事之师”，要不断从经验中吸取教训，作为判断力的基础。具有良好、正确的判断力，对你的工作才能胜任愉快。

要有勇气

你要毫不畏惧地把工作承接过来，一显身手，发挥你行政管理方面的才能，面临新的挑战不要害怕，你要付出心力，绞尽脑汁，全力以赴。不要对上司存有害怕或畏惧的心理，男人在办公室或别的地方，都喜欢看见迷人和仪态安祥的女人。

交给你的工作，应立即办理

你的工作要敏捷、迅速，而且做得很好，才能表现你为人处事的能力；如果交给你的工作不立即去做，上司就会认为你怠慢、无意去做、或甚至于对你的热诚与工作能力，产生怀疑。

私事、公事要分明

在办公室里要专心处理公务，不要做私人的事，不要把家中未完成的家事，带到办公室做，如打毛线等。办公室中私人的电话令人讨厌，要想办法婉谢。

回答清楚，做事明快

回答上司的问题时，或和上司一起讨论问题时，说明要清楚、有条理、有见地，表现出你的口才和学识，不要支吾其词，模棱两可，令人无所适从，做事也要明快、干净利落。

依赖心不可太强

一般说来，女孩子的依赖心比较重，不敢独立处理事务。当起女秘书之后，凡是你能能力上所能解决的业务，要自己来解决来处理，不要一件小事也要麻烦上司。

要注意仪表

女秘书虽然不是瓶花只供欣赏之用，但是女秘书的仪表相当重要的。

要不断地研究、改进

对自己负责的工作，平时要不断研究、改进，以便能多向上司提出具体意见。

要了解上司的情绪

从上司那里得到工作的指示或命令，而尽全力去完成工作，这是理所当然的，但是要了解上司的情绪，而不受上司情绪的影响，你的工作态度始终要一样的热忱。

不要阳奉阴违

表面上服从而暗地里却违反指示、命令或公司的宗旨，这种女秘书或女职员，不但得不到上司的喜欢，而且会招致上司的讨厌，甚而被开革。

亲切

对同事态度要亲切，不要妄自尊大、趾高气扬。公司里因你的存在而一团和气，气氛融洽，你自然而然会得到上司的信任和喜欢。

不要一味奉承上司

要由衷地尊敬上司，而不唯唯诺诺地奉承上司，必要时能提出自己的意见，以供上司参考。一位正直英明的上司，是不喜欢事事奉承的女秘书的。对上司一味奉承和附和，并不一定能给上司良好的印象，因为你首先就自己的人格降低了，你不能用这种卑微的身份，换取上司的重视，不要被上司的地位或权威所吓倒，以为除了谄媚和驯服之外，什么也不能作。自然我们也不必特意地表示“不在乎”的样子，对上司不要卑屈，不要阿谀，要保持自己独立的人格。上司在事务与工作上负着领导的责任，可能他们在学识与经验上比较优越，但是在必要的场合，我们不要害怕与他们有不同的观点，只要态度是有礼的、谦恭的、忠实地说出自己的见解，反而能够比一味奉承谄媚、随声附和更得到上司的器重。

3、处理与上司的关系

他/她的目标

他/她的压力

他/她的优点及弱点

他/她喜欢的工作态度

二、如何与同事相处

1、维持良好友善的友谊

2、乐与助人

3、不要嫉妒

4、不要贪小便宜

5、正确传达讯息

6、不表露自己的好恶

7、诚实

8、时间的安排

9、谨记自己的身份

10、对待同事要公平、公正、客观

三、人际风格的类型与运用

1、人际风格指标

（两轴由两种行为层面构成，四个象限代表四个不同的人际风格）

2、每种人际风格的长处

分析型 推理力强/一丝不苟 严肃/按部就班/谨慎小心	驾驭型 独立/坦率/果决 实际/讲求效率
平易型 态度合作/支持别人 擅于外交/有耐心/忠诚	表现型 外向/热诚/说服力 喜爱趣味/率真

3、行为果断力与反应力

行为果断力的指标

（本表代表一般倾向，实际状况会因人而异。）

果断力较弱

在图表中线左方的人倾向于：

- ☐ 动作较慢而小心翼翼。
- ☐ 说话较慢、声音较柔
- ☐ 比较畏缩，即使是在提出要求或表达意见时也是如此。
- ☐ 在表示意见、提出要求和下命令进，多为试探语气，气势较弱
- ☐ 比较不敢与人正面接触
- ☐ 与人交往，由别人采取主动
- ☐ 习惯于请教别人
- ☐ 优柔寡断
- ☐ 比较不愿承担风险
- ☐ 比较不会催促别人作决定

果断力较强

在图表中线右方的人倾向于：

- ☐ 行动迅速
- ☐ 说话较快、话多、嗓门大
- ☐ 习惯正襟危坐或向前倾，尤其是在提出要求发表意见时更是如此
- ☐ 在表示意见、提出要求和下命令时，比较喜欢用强调语气
- ☐ 比较敢与人正面接触
- ☐ 喜欢主动与人交往
- ☐ 喜欢告诉别人事情
- ☐ 当机立断
- ☐ 比较愿冒险
- ☐ 要别人作决定时，较爱施压力

比较不会频频注视别人

☐ 比较喜欢频频注视别人

行为反应力的指标

（本表代表一般倾向，实际状况会因人而异。）

反应力较弱

反应力较强

在图表中线左方的人倾向于：

在图表中线右方的人倾向于：

☐ 少用手势

☐ 喜欢用手势

☐ 行为拘谨

☐ 举止洒脱

☐ 脸上表情较少

☐ 脸上表情丰富

☐ 保守

☐ 爱玩

☐ 比较严肃

☐ 随和、亲切

☐ 穿着较正式

☐ 穿着较随便

☐ 较注重事实

☐ 表达情感时较自在，没有自我防卫性

☐ 较能控制感情的流露

☐ 较注重情感

☐ 比较重视任务的达成，而不讲人情

☐ 比较重视人情世故，而不是任务至上

☐ 对闲聊、开玩笑、轶闻趣事不感兴趣

☐ 对闲聊、开玩笑、轶闻趣事感兴趣

☐ 作决定时较能根据事实而不是感情用事

☐ 容易受感情左右

☐ 懂得时间管理

☐ 不懂得支配时间

☐ 做事一板一眼，不套私人交情

☐ 喜欢用套交情的方式管理别人

四、老板需要什么样的秘书

1、了解你的老板

● 个性与处理风格

● 男老板与女老板有别

● 不能改变情势、不能改变别人，只好改变自己

2、成为一个得力的助手

- 自动处发
- 像一个尽职的管家婆
- 注意细节
- 可以24小时全天候待命
- 任劳任怨，学中做、做中学
- 管理自己、管理老板

3、办公室的游戏规划

- 认清自己的处境及地位
- 评估自己的能力和潜力
- 基本的生存工具
- 小心别卷入政治斗争

4、成功来自信心

- 对事不对人
- 恐惧只是藉口而不是理由
- 宽阔自己的人生道路
- 享受工作的乐趣

5、结语

当你还是个小秘书时，看看大秘书做些什么？

有一天，你也可以成为大秘书

当你还是个大秘书时，看看老板做些什么？

有一天，你也可以成为老板

五、应对之道实例解析

What to Say to Your Supervisor when...

1. YOU HAVE MADE A MISTAKE

Situation

Your supervisor is responsible for compiling information included in a report that goes to all upper-level managers in your company. When compiling information, you make a mathematical error. It is discovered after the report has been mailed.

2. YOU ARE GOING TO MISS A DEADLINE

Situation:

Your supervisor has specifically said that a report must be compiled by 5:00 p.m. Friday. Figures from Engineering won't get in until late Wednesday, and you are so swamped, this will throw your schedule off by two days.

3. YOU ARE CONSTANTLY GIVEN LAST-MINUTE PROJECTS

Situation:

Your supervisor seems oblivious to deadlines. He seems to think that "the" deadline is "his" deadline, and forgets that you have to have time to do your part.

You constantly receive last-minute and have to kill yourself to get them finished in a decent manner and on time. You're willing to walk the extra mile, but this is ridiculous.

4. YOUR SUPERVISOR MAKES A STUPID SUGGESTION

Situation:

Your supervisor has just made the dumbest suggestion you ever heard.

5. YOUR SUPERVISOR CRITICIZES YOUR WORK

Situation:

Your supervisor looks at a report you have worked very hard to prepare. You are quite proud of the work you have done and are very surprised when he says "This is very poorly done. I'm really disappointed."

6. YOUR SUPERVISOR'S PERFORMANCE IS AN AFFECTION YOURS

Situation:

Your supervisor procrastinates so badly when it comes to doing the mail each day,

you end up having to work several weekends in a row to catch up.

专业秘书、助理的形象塑造

讲义所刊内容，非经全友管理顾问有限公司同意，禁止任意翻印、转载为任何形式

专业秘书、助理的形象塑造

一、服装

二、化妆

三、仪态

一、服装

1、持整齐、清洁、上班时的穿着应容易工作，适合办公室的气氛

2、下班后的穿着以及换装的艺术

3、长裤

4、衣服的颜色、质料

5、配件不宜太华丽、或过多

6、鞋不宜太高

7、丝袜颜色、备用

二、化妆

1、上班应淡妆，给人清爽印象

2、下班后不同妆扮

3、化妆品的选择

4、补妆

5、指甲不宜过长，指甲油不宜过浓

6、发型（适合办公室的发型不宜过长或遮住眼睛）

（应注意清洁头皮屑）

7、香水的使用

8、口香糖及漱口水

三、仪态

1、坐

应背靠椅子、挺胸

2、立

应挺胸、手、脚、指头并拢

3、走

应抬头、眼睛直视进行方向、挺胸、缩腹、以一定的步伐有精神的行走

专业秘书、助理之礼仪与应对技巧

讲义所刊内容，非经全友管理顾问有限公司同意，禁止任意翻印、转载为任何形式

专业秘书、助理之礼仪与应对技巧

一、接待客户

二、坐车礼仪

三、餐桌礼仪

四、电话礼仪与应对技巧

一、接待客户

1、给人第一印象应亲切、微笑、诚意，对待所有人一视同仁

2、不要让客人等太久（应先奉上茶水、报纸杂志）

3、以右手接名片，左手附上，放在胸部的高度看

4、引导客人：在客人的二、三步前走，配合客人步调。

- 在走路时：应让客人走在内侧
- 走楼梯时：上楼跟在客人后面，下楼走在客人前面
- 电梯：先进去按“开”钮，出来时按“闭”钮，让客人先出去
- 开门：门向外开的情形下，拉开门后自己站在门外，让客人先进；门向内推的情形下，推开门后自己先进去，再请客人进去。

5、茶水的准备：

- 平时准备需周全：茶具应无破损，饮料是否足够
- 注意仪容，手和头发要清洁，衣服应无污点，丝袜应无破损
- 态度应诚心诚意，面带微笑
- 茶或咖啡不要太满：杯盘分开放，进入室内先敲门
- 上茶顺序：客人优先，公司上后上
- 尽量整个茶盘先放旁边的桌子，再一杯杯的端出
- 奉茶应从每人的正面或右斜面轻轻放下
- 客人走向应马上收拾干净

二、坐车礼仪

1、有司机：后座右手为首座，左手次之，中间最次之。

2、无司机：前座为首座。

三、餐桌礼仪

1、应等女主人打开餐巾后才动用

-
- 2、坐姿应挺胸
 - 3、应把食物送进口中，而不是把嘴巴低移进食
 - 4、从最外面之餐具取用
 - 5、用完后叉齿向上，刀口向自己，放在盘上
 - 6、右手持刀，左手持叉
 - 7、不可用刀叉东西吃
 - 8、汤匙不可放置于杯碗内，要放在碟上
 - 9、流质在右方，硬的在左方
 - 10、嘴内有东西时，不可说话
 - 11、果核应吐在空握的拳头内，然后放在盘子里
 - 12、一次一口，要吃时才切
 - 13、面包片撕开，用奶油刀沾奶油，一小片一小片吃
 - 14、座位卡
 - 15、席次之排列
 - 16、如何做“介绍”

四、电话礼仪与应对技巧

1、电话礼貌：

- 电话一来，立刻去接，先说自己是什么单位
- 声调要愉快，咬字要清楚，使打电话的人立刻对我们有个好印象
- 讲求礼貌与愉快气氛

注意听，好好地回答对方所提的问题，不要匆忙，这样能为我们的公司建立好感。

- 有错误或延迟，应立刻向对方致歉，应立刻把话讲清楚，用文雅的口气直接向话筒说话。
嘴离话筒一寸远，用自然的语调讲话，听筒贴着耳朵，以便听清楚。

-
- 电话交谈时要记下要点，在电话记录上写下日期，以便来日参考。
 - 让对方结束，这是一种礼节。对方挂断后轻轻将话筒放回去。
 - 你与你的老板应互相协定，看他要你如何替他接电话。
 - 对方回电话应先致谢。
 - 电话交谈时，尽量面带微笑。

2、检查打进来的电话：

大多数老板都会高兴秘书替他把电话的来意先弄清楚，有的事情是你可以替老板处理的，替他节省时间最好的方法是以友善亲切的语气词句“请问是那一位？”我好告诉 XX 先生，这样一说，对方大都会很愿意的说出名字和事由。

3、摘要记录：

要注意对方的名字正确写法，电话号码。

4、代接电话

5、处理同时来的几个电话

6、打电话的要诀：

- 要打的电话一次打完
- 编一本常用的电话号码簿
- 让人家有时间来接电话，至少响九到十下才放弃
- 事前的计划
- 报出自己的名字及头衔，并顺便问对方是否方便说话
- 先打电话秘书有权把对方接通后再请老板来接电话

7、“谢谢您”及“对不起”要时常挂在嘴上

8、尽量认出对方的声音

9、电话答录机

10、处理抱怨的电话的步骤：

- 倾诉
- 确认
- 提出解决的办法
- 追踪

结语

讲义所刊内容，非经全友管理顾问有限公司同意，禁止任意翻印、转载为任何形式

结语

一、SELF TEST

二、主管考核秘书之标准

一、SELF TEST

1. Are you always punctual to work?
2. Are you able to adjust your working time with your boss?
3. Do you have good manners in meeting people and handing telephone calls?
4. Can you handle your work independently without a lot of guidance from your boss?
5. Will you consider and think carefully before you take a step further?
6. Does your boss ever find more than three typos after your own proof read?
7. If your boss is out of town, a manager asks for the business plan in order to draft the coming year's budget, will you give it to him/her without consulting your boss first?

-
8. Do you like to discuss with people about your boss and his private life?
 9. After sending a proposal to a client, you found a typing mistake on the quotation, would you call the client secretly to amend without informing your boss first?
 10. Do you decide what to wear each morning before work?

二、主管考核秘书之标准

- 1、你的秘书是否了解你在组织里所担负的全部责任和活动范围？她是否了解你的个人目标和志愿以及这些目标和志愿怎样与公司的目标融合在一起？
- 2、你是否接连三、四个星期都不到办公室去，但确信在这段期内组织里的公事和你的私事都能获得尽责的及迅速的处理？
- 3、她是否帮你安排时间、协调约会事宜和工作程序、以及应付限期之要求，而全然没有滋扰到你？她本身是不是一位富于条理的人？
- 4、她是否无需你提醒即能自动地处理并追踪业务？
- 5、她对待你的同事、客人和顾客是否谦恭有礼，且乐于协助？
- 6、她是否具想像力和创造力？她是否提出原始的主意供你考虑？她是否提议新方法以改善她自己与你的工作？她是否倡议新的体系和新的办事程序？
- 7、她是否聪慧？她是否采取主动以处理困难的事？
- 8、她是否有效率的传递文件？她能否催促你及早处理其他同事所等待的那些摆在你手上的文件，及催促其他同事及早处理你所等待的那些摆在他们手上文件？
- 9、她的基本秘书技能（如文件归档、速记和接听电话的礼貌等）是否无懈可击？
- 10、遇到困危时她是否否定镇定？当工作趋于紧张时，她是否保持谅解与愉快的态度？当你因承受压力而发脾气或丧失自我控制时，她是否泰然自若，仍像往常一般继续工作？
- 11、她对你是否绝对忠心和信赖？无论是公事上的或私事上的秘密你都能托付她吗？
- 12、她是否博文广识并促请你注意与你的公事及私事有关的出版物？
- 13、她是不是一位能提供业务资料的人（亦即一位能为你罗致你自己所不能或难以罗致的资

料的人)？

- 14、她是否具有自求进步的计划？她是否参加以管理为导向的课程或演讲？是否尝试进一步去了解你所服务的公司、你的工作、你的顾客、或是你所置身的行业？
- 15、她是否善于表达？她能否以口头或书面为你概括地陈述讯息？她能否清楚地、正确地交待工作给他人？她是否知道你对某些政策或实务的见解，并能像你那样向别人表达它们？
- 16、她是否完成每天之工作而不理会所占用之时间？必要时她是否甘心在晚间或周末工作？
- 17、必要时她是否像一般管理人员那样将工作分摊出去？换句话说，她能否将它所未完成的工作从事授权、督导，并承担责任？能否协助你训练其他职员？
- 18、她能否独立地代你处理日常工作而无需你操心？
- 19、他能否代你追踪重要的日期，即你的上司、你的家庭、以及你的顾客所庆祝的日子（例如周年纪念日、生日、宗教节日、假期等）？
- 20、她能否替你做基本的研究工作-例如为你搜集撰写报告之用的资料，甚或为你草拟报告？

附件

讲义所刊内容，非经全友管理顾问有限公司同意，禁止任意翻印、转载为任何形式附件、以“五心”扮演好秘书角色

把德商赫司特渡过近三十年职场生涯的童兴聪，把简简单单的生活哲学，充分运用在工作岗位上。

本文刊于管理杂志

优雅的气质，脱谷的装扮，名字听起来很刚性，实际上却很柔性童兴聪给亲得淋漓尽致。

再半年就届满三十年，童兴聪在这个她生命中最喜欢的工作待了这么久，却依然留恋不已。

童与聪自认为生活圈子小，不把自己弄得很复杂，“生活简单就是美！”童兴聪所追求的，正是一个简简单单的生活。

近三十年来，童与聪就在德商赫司特度过秘书生涯。其中，有两年的时间调任人事经理，但童兴聪却仍然钟爱秘书工作，最后还是申请调回来当秘书。

态度重要多替别人想

与外国老板共事，通常都与他们保持适当距离，无形的代沟很容易产生。因为要如何突破语言的障碍，童与聪认为提升认同感是很重要的。

童与聪自工作以来就与外国老板共事，觉得要扮演好秘书角色有五个原则：“细心、耐心、同情心、爱心、感激心。”

她说，一定要同情上司，这样每天看到老板才不会觉得厌烦。尤其是女主管，压力更大，身为秘书如果能保持着同情心，自己工作起来也觉得比较舒畅。

童与聪认为：“说穿了，其实秘书就是个通才。”从档案管理、语言、沟通能力、电脑操作等，基本技能样样少不得。

“人的态度很重要！”童与聪自认为相当幸运，碰到的上司都很好，和谐相下来，根本不会想换工作。而这样态度，是双方面的。

凡事不要太强求，童与聪强调要做自己能做的事，既然这是自己的工作，就认命了，把它做好。“碰到问题时，多帮别人想想。”童与聪就是这样的态度守在工作岗位上。

生活简单符合理想

“老板平时很少打扰我的生活，除非是碰到一些生活上需要与房东沟通的问题，产生语言障碍时；但基本上，他们公私都分得很清楚。”童与聪觉得，要当个好秘书，有没有那个心来帮助老板是很重要的，即使是很琐碎的事。

童与聪很喜欢有疑难杂症发生，即使是一些小事、琐事都是一种挑战，她觉得这些完完全全都是经验的累积。

“天上掉下来的事很多！”童与聪说很多人不懂，老板更是不会感到丢下来的差事已经这么多了。在这样情况下，自己就得好好做计划，分出优先顺序。更重要的，是不可以忘事，即使是一件小事，也要追踪，才不失秘书的职责。

个性单纯的单与聪，自认为太复杂的工作她做不来：“要量力而为！”她不会强求去做自己做不到的事。童与聪谦虚地说，她只会做秘书，也认为这是自己最喜欢的工作。

童与聪除了担任中华民国秘书总会会长，也教授各种秘书课程，除此之外，生活就是简简单单，完全符合自己的理想。

科目：幕僚角色之定位与职责

讲师：吴蓓兰

一、如何成为上司的得力助手

你要做个称职的得力左右手

早上的准备工作

△ 上班前之准备工作——迅速快乐地出门

(1) 早上要早起——漱洗要清洁、迅速

(2) 适度的运动

(3) 营养丰富的早餐——保持充沛的体力

(4) 穿着大方，适度化妆

(5) 以轻松快乐的心情向家人道别

从从容容地出门，而非匆匆忙忙地出门

△ 到达公司后

(1) 遇到上司，同事亲切地打招呼

(2) 提早十分钟至公司最为恰当

(3) 清理办公桌，茶水庆在上班以前准备好

如何做个称职的得力助手

一、保持办公室环境的整齐清洁

a 打扫桌椅、柜子、茶几等

b 桌历、日历要翻到当日

二、信件的分类与整理

分类 folder 的制作

三、上司抵达前的准备工作

a 上司办公室桌的整理

b 准备茶水

c 呈批之文件处理

d 当天行事计划表之准备

四、上司抵达后

a 面带笑容地向上司道“早安”

b 口头报告当天之行事行程

c 善用“Today things to do”表格，展开一天的工作

接一指示或命令时

一、上司呼唤时

二、上司指示或说明内容时，不可中途插嘴

三、务必养成边听，边记摘要的习惯

四、上司交待后，应再复述其要项

五、有所质问或意见时，应马上问清楚

六、无法办理时，应立刻向上司说明，再静待上司裁决处理

七、接到其他部门上司的指示时，应如何处置

一位成功助理所应具备的条件

A 注意外表的修饰

*打扮出成功的形象

B 态度方面——温和、热诚、亲切

C 仪态方面——自然大方、不做作、文雅

D 谈吐方面——声音温和

——正确、易懂

——敬语常挂嘴上

一位成功助理所应具备的条件

A 注意外表的修饰

*打扮出成功的形象

B 态度方面——温和、热诚、亲切

C 仪态方面——自然大方、不做作、文雅

D 谈吐方面——声音温和

——正确、易懂

——敬语常挂嘴上

（谢谢、对不起、麻烦你了）

——简洁

E 完美的人格——积极、敬业、责任感、保密、
谨慎、细心、耐心、有创意。

F 人际关系良好，手腕巧妙。

G 行动机警敏捷

H 做事有效率、反应快——能举一反三

I 具有专业知识——见闻广博、丰富

J 健康的身体

如何善用手边现有之办公工具

1、Today things to do之制作

2、如何发挥笔记本之功用

3、Tackle filing system之制作

4、Appointment schedule表格之制作

5、World time scale之使用

经常报告，上司会不会很烦？

做错事时应有的态度

*每个人都会犯错，但只能错一次，记取经验。

三、职业规划：

1、事业生涯的角色转换：

确立每一阶段的自我发展，及早培养相对的能力与视野，才能在金字塔组织中，达到个人的目标与理想。

2、事业发展的四阶段：

第一阶段：学徒

接受他人指示而工作，担任一位或多位师父的帮手。

第二阶段：同事

已有能力单独作业，对整体绩效亦有单独而明显的贡献。

第三阶段：师父

能训练新员，为他人承担责任，并协调相关事物。

第四阶段：赞助人

确立组织发展方向，并行使权力。

五、积极人生

(一) 目前小姐扮演的角色是良师、益友也是同仁。

(二) 良好的人际关系（含单位内、顾客）。

(三) 自我充实。

(四) 沟通与协调（扮演桥梁角色）。

(五) 一个积极的人应有一、二项休闲与兴趣。

(六) 讲交效率、正确性。

(七) 做最机密的幕僚，保持别人的隐私。

(八) 注意周遭环境，并维持整洁。

(九) 发挥女性亲和力。

(十) 工作是为自己而做的。

(十一) 自己要有立场，有所为有所不为，保持超然独立立场，明辩是非。

(十二)做主管的好帮手。

(十三)上级交办事项，最好不要擅自更改。

(十四)本身要有问题意识。

(十五)做好与否关键在于“用心”与“执行力”对自己的决心负责。

应对访客的基本礼仪

如何让访客有亲切感

一、核对行事表

二、访客的出迎

三、引导的方式

四、访客面谈时应作的工作

五、访客的送行

六、会客室的整理

七、临时来访客人的接待

三、如何扮演好幕僚小姐角色

1、前言：

任何一个人进入公司工作，必须能与上司、同事或下属和乐相处，进而一展所长，方能有所发展及出人头地。而为自求多福，希望您能从建立正确职业观念，且着手塑建良好工作中人际关系，方克有功。

2、建立正确职业观念：

(1) 应以工作为荣

(2) 享受工作乐趣

(3) 对社会与公司要心存感谢

(4) 常存“公司好，个人才会好”之观念

(5) 培养工作责任感（或使命感）

3、幕僚人员应有工作态度或角色：

(1) 顺从

(2) 缄默

(3) 配合

(4) 稳健

(5) 建言

(6) 体谅

(7) 桥梁

(8) 代罪（黑脸）

(9) 依法（适法）

(10) 抬轿

4、与人相处之道：

(1) 诚以待人

(2) 随缘、惜缘

(3) 尊重别人

(4) 不吝夸奖别人

(5) 不轻视别人且不自以为了不起

(6) 对别人关心与爱心

(7) 培养沟通技巧

(8) 多帮助别人

(9) 培养同理心

(10) 记住别人姓名，并了解其个性

-
- 1、建立每日固定例行事务，如开会、打电话……等
 - 2、当最佳状况时，请从事最需心智的工作；当疲惫时，只从事最不需脑力时；需要睡眠时，立刻准备就寝。
 - 3、为自己和他人设定“截止时间”。
 - 4、不要拖延“令人不安”而又重要的事。
 - 5、拖延一下那些不重要事，许多所谓的问题会随着时间而逐渐消逝或解决。
 - 6、以愉快地心情去做每一件事。
 - 7、完成重要工作之后，可给自己一个休假，以资奖励。
 - 8、集中所有的努力在最想获得的东西上。
 - 9、任何东西都有固定的放置位子。
 - 10、工作中，尽量不要闲谈。
 - 11、不要把时间浪费在懊悔失败上。
 - 12、把“目标”揭示在办公室、书房、浴室中，藉以时时提醒自己。
 - 13、经常使用“八十对二十的法则。”
 - 14、书桌上的东西整理的井然有序，以备随时取用，特别是重要的东西要放置在书桌的中央。
 - 15、分析日常中的干扰，采取步骤，降低干扰。
 - 16、做一个永远的乐观主义者。
 - 17、为了达成目标，每天都要确实将计划付诸行动。
 - 18、训练自己不排除艰困的事情，而遵行计划表贯彻始终。
 - 19、为了达成自己的人生目标，就得探求目前务必实行的行动。
 - 20、设定一段“安静时间”，不受任何干扰。
 - 21、自己要打算“随时都有充分的时间去做重要的事。”
 - 22、早上第一件大事，就是决定当日计划的优行顺序。

-
- 23、开发长时间集中精神的能力。
 - 24、尽可能把某些事情委任他人去做。
 - 25、一次专心做一件事。
 - 26、午餐减量，并且不午睡。
 - 27、即使在从事小事情时，脑中也不可无长远的目标。
 - 28、在大型计划中，可就其获利最大的部分上着手，其余的将就过却即可。
 - 29、周末时不思考公事。
 - 30、打电话前要先有计划，写下重点。
 - 31、寻求新点子时，即迅速去读一些书。
 - 32、每天的事情是千变万化的。为了平衡起见，要留直一个时间给“特别计划”；因此，也容易制定预期的工作时间表。
 - 33、尽理不去浪费别人的时间。
 - 34、收集所有的创意，放置在一个固定的地方。
 - 35、每天早上五点起床。
 - 36、拟定每日当行的具体计划，并遵行其优先顺序；可能的话，也不防尽早完成。
 - 37、对于特别的问题，则请专家策划。
 - 38、开始一件工作后，尽可能把它处理完毕。
 - 39、随时携带小卡片，以便记载新点子。
 - 40、对于信件，一般而言，都得回函。
 - 41、当不能有效工作时，休息一下。
 - 42、一个月修正一次人生目标的计划。
 - 43、松弛自己，时时保持愉快的心情。
 - 44、懂得选择，学习说“不”。

-
- 45、把表拨快三分钟，让一天提早开始。
- 46、拼命工作不如用点脑筋去工作。
- 47、把事情做好，避免夸张性的完善主义，如何可以省下许多时间，而去从事重要的工作。
- 48、即使有成功的感觉，也要不断地推动自己。
- 49、“压力”与“疲劳”不是来自于所做完之事，而是来自于那些尚未完成之事。

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址：www.mhjy.net