第一图书网, tushu007.com

<<秘书培训完全手册>>

图书基本信息

书名：<<秘书培训完全手册>>

13位ISBN编号：9787506479271

10位ISBN编号：7506479273

出版时间：2012-1

出版时间：中国纺织

作者：逸新

页数：308

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

前言

当今社会，各行各业都有秘书工作。
秘书职业是一项常青的、不可或缺的职业，也是当今很多年轻人向往的职业。
但是做一个称职的秘书却不是一件容易的事。
在很多人眼里，秘书只不过是一个处理日常杂务的勤务员，是一个抄抄写写的文书。
事实上，秘书是领导的得力助手，行业和单位的各项工作都离不开秘书工作。
高水平的秘书工作是保证领导工作效率的重要条件，秘书的形象更是代表着单位的整体形象。
有许多著名企业的高级管理人员，就是从秘书做起，一步步发展和完善自我，最后取得事业的辉煌的。
比如，美国惠普公司前首席执行官卡莉·菲奥莉娜就是从秘书工作开始其职业生涯的；还有国内著名的女强人吴士宏，她在JBM最早的工作，也只是一名文秘。
　面对社会经济、政治、文化的飞速发展和市场经济、知识经济浪潮的冲击，秘书的工作内容不断拓展，秘书工作意识不断更新，对广大秘书人员的素质有了新的、更高的要求，同样，对一些想涉足秘书领域的朋友也提出了更大的挑战。
　秘书工作是一项涉及面广同时兼有多种辅助职能的综合性工作，涉足的领域不同，对秘书的要求也不尽相同。
为了使本书能适应多种领域、不同秘书的需要，为了使广大年轻人特别是想成为秘书群体中一员的年轻人对秘书工作有一个更清晰、更到位的了解，本书在编写的时候，强调以通用、实用为原则。
　本书的培训内容从秘书概述，礼仪，接待工作，印信、值班和保密工作，实用文书写作，会议管理，文档管理，人际关系，信息工作，上司日程安排工作，办公自动化以及办公用品管理等各方面着手展开，侧重讲述了秘书人员所从事的基本工作、需要掌握的专业技能、一般技巧和常用知识等，是公司进行秘书培训不可多得的教材，也是秘书人员一本很好的案头工具书。
所以，将本书作为秘书的案头首选加以经常阅读，并且把书中那些有启示作用的重要句子牢记在心，指导你的秘书工作，相信有助于你及早成为一名让人刮目相看的秘书！
　编著者　2011年4月

内容概要

秘书工作是各单位工作中的重要内容。
秘书只有了解自己的工作，熟悉工作流程，不断学习、充实和完善自我，才能做好工作，赢得领导的信任。

逸新编著的《秘书培训完全手册》的培训内容从秘书概述、礼仪、接待工作、印信、值班和保密工作、应用文书写作、会议管理、文档管理、人际关系、信息工作、公关工作、上司日程安排工作、办公自动化以及办公用品管理等各方面着手展开，是公司进行秘书培训不可多得的教材，也是秘书人员不可或缺的案头工具书。

将《秘书培训完全手册》作为秘书的案头首选加以经常阅读，并且把书中那些有启示作用的重要句子牢记在心，指导你的秘书工作，相信有助于你及早成为一名让人刮目相看的秘书！

书籍目录

第一章 秘书概述
秘书的含义及其分类
秘书工作介绍
秘书工作的特点
秘书工作的作用
秘书的职责范围
秘书应具备的职业道德
秘书应具备的知识结构
秘书应具备的意识
秘书应具备的能力
国外秘书工作
第二章 秘书礼仪
秘书应有的仪容仪表
秘书应有的言谈举止
秘书的室外迎接礼仪
秘书的办公室接待礼仪
秘书的拜访、赴会礼仪
秘书酒宴礼仪
安排菜单的礼仪
桌次和座位的礼仪
秘书的西餐礼仪
接听电话的礼仪
秘书的办公室日常礼仪
第三章 秘书的接待工作
接待工作的基本原则
新形势下如何做好接待工作
几种常见的接待形式
意外情况的紧急处理
秘书送客的方法
如何接待外国客人
信访工作的任务
掌握信访工作的原则
如何进行信访接待工作
第四章 秘书的印信、值班和保密工作
印章概述
印章的颁发、启用与缴销
印章的管理与使用
信证的管理与使用
秘书部门值班工作
秘书部门保密工作概述
秘书保密工作的基本要求
文件保密和通信保密工作
会议保密和宣传保密工作
科学技术保密和情报保密工作
计算机的保密工作

第五章 秘书的实用文书写作
文书概说
写作常识
常用行政公文写作
事务文书写作
会议文书写作
经济文书的写作
礼仪文书的写作
书信的写作
第六章 秘书的会议管理工作
会议概述
秘书与会务工作
会务工作的指导原则
会前安排工作
签到工作
会场服务工作
做好会议记录工作
会后扫尾工作
如何安排电话会议
会议中的生活管理
第七章 秘书的文书、档案管理工作
文书管理概述
秘书的收文处理工作
秘书的发文处理工作
档案概述20l
如何做好立卷归档
如何进行档案分类
如何进行档案检索
如何进行档案保管
电子文件的整理与归档
第八章 秘书的人际关系
处理好人际关系的意义
处理人际关系的基本原则
正确认识秘书与领导的关系
善于领会领导意图
巧于向领导劝谏
善于与性格不同特点的领导相处
秘书应积极主动对待新来的领导
切不可冷淡在逆境中的领导
要把握好与同事之间的关系
要学会同不同性格的同事交往
与同事相处的禁忌
秘书如何与下属相处
部门关系的协调技巧
第九章 秘书的信息工作
秘书与信息工作
收集信息的基本原则

秘书的信息工作程序
信息的主要来源
收集信息的技巧
第十章 秘书的上司日程安排工作
安排上司日程的原则
制订上司日程表的方法
制订上司日程表的注意事项
做好出差的具体准备工作
上司出差期间的工作
与上司一起出差应注意什么
办理出国手续常识
第十一章 秘书办公自动化及办公用品的管理
办公自动化的重大意义
办公自动化的基本功能
互联网常识
办公自动化的主要设备管理和应用
参考文献

章节摘录

外宾接待工作主要有以下三个环节。
1.接待准备工作　接待外宾的准备工作是做好接待工作的关键环节，准备工作充分，会为整个接待工作打下良好的基础，能使接待工作有序进行；准备工作不充分，有可能影响整个接待工作的质量和效果。
所以，秘书人员要高度重视接待准备阶段的工作，具体来讲，外宾接待准备工作阶段要做的工作包括以下五个方面。
（1）弄清外宾的基本情况。
接待外宾之前首先要弄清外宾的基本情况，包括了解外宾来单位的目的和愿望，是政治会谈、业务洽谈还是参观访问；了解外宾来访的人数、人员名单、性别、职务、有无禁忌；外宾前来的路线和交通工具；抵、离的具体时间。
（2）拟订接待方案。
接待方案应体现的主要内容有接待规格、各项活动的安排。
①接待规格。
接待规格指的就是对外宾的礼遇规格。
接待规格的高低反映了接待单位对外宾的重视程度。
只有首先确定正确的接待规格，才有可能制订出合理的接待方案。
接待规格的高低一般依据国际惯例、来宾的身份、访问意义、双方关系等要素权衡而定。
接待规格的确定需要遵循礼遇对等的原则。
所谓礼遇对等，有双重含义：一层意思是说在安排有关礼宾活动时，宾主的身份应大体相当，这是国际惯例；另一层意思是讲求一致，同等对待。
双方礼尚往来，你给我什么规格的接待，我也回报你同等的接待规格。
当然，国与国之间、组织机构之间在交往活动中的情况复杂多样，很难固守一成不变的规矩。
所以，礼遇对等的原则并不是绝对的，而是应根据具体情况进行灵活处理，形式为内容服务，为了适应某种需要，完全可以打破先前的礼宾常规和惯例，给予对方较为合适的待遇。
②各项活动的安排。
各项活动的安排通常包括迎接、宴请、会见会谈、晚会、签字仪式、参观游览等项目。
（3）向领导汇报。
接待方案制订好后，就要与领导沟通，汇报准备工作的情况，了解领导对此次接待工作的整体构思，并根据了解到的情况，对接待方案做出适当的调整。
重要的外宾接待，接待方案不仅要征得单位领导的认可，还要经上级机关批准后才可以进行后续工作。
（4）做好必要的资料准备。
①首先需要搜集的资料是外宾所在国家的政治、经济、地理、历史、风土人情、对外政策等背景材料；然后是收集外宾个人的资料，包括他的性格、行为处事方式、对我们国家的态度等。
收集对方信息资料有两方面作用：一是为了根据对方的需要做好接待服务工作，使他们来访期间生活得舒心，感受到温暖，有宾至如归的感觉；二是为了在了解对方的基础上，制订出从容应对的工作方案。
知己知彼，方能百战不殆。
准备好各种有关资料（包括外宾的背景材料）后要及时送给负责接待工作的领导及有关人员参阅、掌握。
大家统一口径，广泛协作，争取达到预期目标。
②准备好外宾需要或赠送外宾的一些资料，如己方组织机构的宣传资料、有关产品的介绍资料、明信片、导游图、风景点的名胜古迹的介绍资料等。
③准备好领导所需要的讲话稿，包括欢迎词、答谢词等。
（5）住房、车辆及有关的事务的预订。

秘书人员必须在外宾抵达前安排好住宿的宾馆。
如果来访的外宾不止一人，还要考虑住房的分配问题，或者根据来宾的具体情况由东道主先行分配，然后征询对方的意见；或者是把住房平面图交于对方，由他们自行安排。
根据来访宾客的具体情况，必要时还应租下同一宾馆的另外一个房间，作为陪同间，供接待人员、翻译等住宿，以便及时为外宾服务。
交通工具要根据来访宾客的人数多少而定，或是准备轿车，或者准备旅行车；对配备的车辆要严格检查，如果配备的车辆较多，车上应提前贴上标记；对司机也要适当教育、提醒，以确保安全。
假如接待的外宾是西方人，西方人忌讳“13”这个数字，在安排住房、车辆时，不管是楼层号，还是房间号或是车辆号，都要尽可能避开“13”。
视外宾来访的具体情况，根据需要，合理配备翻译、医护、保安等人员。
2.接待实施阶段的工作　在接待实施阶段，秘书人员主要的工作是协助领导做好接待外宾的事务性工作。
具体的工作有以下两个方面。
（1）日程及各种会见、会谈的安排。
通常由接待负责人、秘书人员出面与外宾商谈，确定活动日程。
日程安排确定之后，应译成外宾所在国家使用的文字，打印后，交给对方的联络人或放在来宾住宿的房间的桌子上，以便对方掌握时间。
会见、会谈前，要及早通知有关人员和单位做好必要的安排和准备，东道主应该提前到达并在门口迎候。
对会见、会谈的场所及座位应事先精心做好安排。
（2）生活安排、安全保卫及新闻报道。
秘书人员应该根据各国的习俗，安排好外宾的日常生活，主要是食宿和娱乐。
接待外宾，尤其是重要的外宾，还要增强安全意识，做好安全与保密工作；对于重要的外宾的访问，需要新闻报道的，则要向对方索取该领导的照片与简历，以便报道时使用。
参观游览、宴请工作、筹备礼品等内容将在下面专门作介绍，这里不再赘述。
3.结束阶段　外宾接待结束阶段的工作主要指的是送走外宾之后的善后工作，包括对本次接待工作的经验、教训进行总结，起草总结时要注意向陪同人员、翻译、负责接待的人员收集有关外宾的反映。
同时，接待活动的记录也可作为起草总结时的参考资料。
如果接待活动中有重要情况需要向上反映，应及时写出专题材料，送有关领导和有关部门，供他们参考；整理接待中形成的有关材料，如接待过程中形成的文件、资料、照片等，并把它们进行立卷归档。
P66-68

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