

<<秘书人员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<秘书人员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115266538

10位ISBN编号：7115266530

出版时间：2011-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：赵雯

页数：299

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>

<<秘书人员岗位培训手册>>

内容概要

本书从秘书岗位实际出发，系统介绍了商务沟通、会务管理、商务活动管理、办公室管理、信息与档案管理、日常办公事务处理、常用事务文件写作及商务礼仪管理8大工作事项和121个工作小项，并对其进行了图解演示与说明，可作为秘书人员的工作规范培训手册。本书适合秘书从业人员、行政管理人员阅读和使用，也可作为企业秘书岗位的培训教材。

<<秘书人员岗位培训手册>>

书籍目录

- 第一章 秘书人员8大工作事项
- 第一节 秘书人员的具体工作事项
- 一、商务沟通
- 二、会务管理
- 三、商务活动管理
- 四、办公室管理
- 五、信息与档案管理
- 六、日常办公事务处理
- 七、常用事务文书写作
- 八、商务礼仪管理
- 第二节 从事秘书职业的相关准备
- 一、秘书人员应具备的职业道德
- 二、秘书人员应具备的心理素质和性格要求
- 三、秘书人员应具备的能力结构
- 四、秘书人员应具备的基础知识
- 第二章 商务沟通
- 第一节 接待工作应知应会的6件事
- 一、收集来宾资料
- 二、制定接待方案
- 三、做好接待准备
- 四、迎接来宾
- 五、安排宴请
- 六、送别工作
- 七、实操演练
- 第二节 沟通与协调工作应知应会的5件事
- 一、与领导沟通
- 二、与同事沟通
- 三、协调领导之间的关系
- 四、协调部门之间的关系
- 五、协调企业之间的关系
- 六、实操演练
- 第三节 商务谈判应知应会的7件事
- 一、收集谈判资料
- 二、参与组织商务谈判工作小组
- 三、参与制定商务谈判方案
- 四、安排商务谈判现场
- 五、营造融洽的商务谈判气氛
- 六、做好商务谈判中的辅助性工作
- 七、协助主谈判人员处理谈判中的问题
- 八、实操演练
- 第三章 会务管理
- 第一节 会议筹备工作应知应会的8件事
- 一、拟定会议的议题、名称和规模
- 二、拟定会议议程、日程
- 三、预算会议经费

<<秘书人员岗位培训手册>>

四、确定会议地点

五、布置会议现场

六、准备会议文件

七、制作会议证件

八、通知与会人员

九、实操演练

第二节 会中管理工作应知应会的7件事

一、接站

二、报到、签到与入场工作

三、做好会议服务工作

四、控制会议进程

五、引导会议决议形成

六、组织会议新闻报道

七、会议保卫、保密工作

八、实操演练

第三节 会议善后工作应知应会的5件事

一、安排与会人员返程

二、清退、整理会议文件

三、清理会场、结算会议经费

四、做好会议总结工作

五、评估会议效果

六、实操演练

第四章 商务活动管理

第一节 商务活动应知应会的7件事

一、安排会见、会谈

二、组织协调大型商务活动

三、组织信息发布会

四、安排剪彩仪式

五、安排签字仪式

六、安排庆典仪式

七、组织大型参观、文娱活动

八、实操演练

第二节 商务旅行应知应会的6件事

一、制订周密的出行计划

二、预订票务

三、安排旅行住宿

四、准备携带的物品

五、办理出国商务旅行手续

六、组织实施大型团队旅行计划

七、实操演练

第五章 办公室管理

第一节 办公环境管理应知应会的7件事

一、设置合适的办公室布局

二、布置办公室环境

三、摆放办公室设备

四、美化办公室环境

五、维护责任区的工作环境

<<秘书人员岗位培训手册>>

- 六、办公室安全管理
- 七、应对办公环境中出现的紧急情况
- 八、实操演练
- 第二节 办公资源管理应知应会的5件事
 - 一、采购办公资源
 - 二、合理调配和利用办公资源
 - 三、办公资源库存监督管理工作
 - 四、参与政府采购管理工作
 - 五、参与政府招标工作
 - 六、实操演练
- 第三节 办公效率管理应知应会的4件事
 - 一、制订办公室工作计划
 - 二、有效管理时间
 - 三、编写工作日志
 - 四、推进各目标完成
 - 五、实操演练
- 第六章 信息与档案管理
 - 第一节 信息管理应知应会的7件事
 - 一、收集信息
 - 二、整理信息
 - 三、传递信息
 - 四、利用信息
 - 五、储存信息
 - 六、执行反馈信息
 - 七、开发信息
 - 八、实操演练
 - 第二节 档案管理应知应会的6件事
 - 一、收集档案
 - 二、整理档案
 - 三、鉴定档案
 - 四、保管档案
 - 五、编制检索工具
 - 六、利用档案
 - 七、实操演练
- 第七章 日常办公事务处理
 - 第一节 文书处理应知应会的7件事
 - 一、收文处理
 - 二、发文处理
 - 三、文书清退
 - 四、文书立卷
 - 五、文书归档
 - 六、文书销毁
 - 七、专用文书管理
 - 八、实操演练
 - 第二节 其他事务应知应会的4件事
 - 一、印章管理
 - 二、电话事务

<<秘书人员岗位培训手册>>

三、履行报销手续

四、安排值班工作

五、实操演练

第八章 常用事务文书写作

第一节 行政事务文书写作应知应会的6件事

一、拟写公告、通告、通知

二、拟写请示、批复

三、拟写指示、决议

四、拟写计划、总结类文书

五、拟写记录、简报类文书

六、拟写规章制度类文书

七、实操演练

第二节 公关礼仪文书写作应知应会的5件事

一、拟写各类讲稿

二、拟写各类致辞

三、拟写请柬、聘书

四、拟写感谢信、贺信

五、拟写信息传播类文书

六、实操演练

第三节 涉外经济文书写作应知应会的7件事

一、拟写经济预测报告

二、拟写市场调查报告

三、拟写业务合作意向书

四、拟写产品说明书、经济广告

五、拟写可行性研究报告

六、拟写经济合同

七、拟写招投标书

八、实操演练

第九章 商务礼仪管理

第一节 个人礼仪应知应会的4件事

一、仪容仪貌

二、服饰礼仪

三、交谈礼仪

四、举止礼仪

五、实操演练

第二节 商务礼仪应知应会的6件事

一、称谓礼仪

二、会面礼仪

三、介绍礼仪

四、问候礼仪

五、名片礼仪

六、拜访礼仪

七、实操演练

第三节 涉外交往礼仪应知应会的2件事

一、西餐礼仪

二、国际礼宾次序与悬挂国旗

三、实操演练

<<秘书人员岗位培训手册>>

章节摘录

版权页：插图：2.与客户沟通的技巧（1）电话沟通的技巧秘书人员在接听电话时，应在铃响三声之内拿起电话，问候来电者，自报姓名，询问客户是否需要帮助。

当秘书人员需要客户等待时，应询问客户是否可以等待，如客户愿意等候，要告诉客户等候的原因和需要等候的时间，并对客户的等候表示感谢。

秘书人员在接转电话时，要先询问客户是否介意将他的电话转到别处，如果客户答应转接，应向客户解释转接电话的原因以及转给何人，并在挂电话前要确定转过去的电话有人接听。

此外，秘书人员还要把来电者的姓名和电话内容转告即将接听电话的人。

秘书人员在记录留言时，应从积极的方面解释领导或同事不在的原因，在询问来电人的姓名之前，先告诉他要找的人不在，并应主动记下客户留言。

秘书人员准备结束通话时，应重复客户的要求，询问客户是否还需要其他帮助，感谢他打来电话，并等客户先放下电话。

（2）日常接待技巧当客户要找的领导不在时，秘书人员要明确告诉客户领导的去处以及何时回来，并请客户留下电话、地址。

当客户到来时，如果负责人由于种种原因不能马上接见，秘书人员要向客户说明等待理由与等待时间，若客户愿意等待，应该向客户提供饮料和杂志，可能的话，应该时常为客户换饮料。

秘书人员在引导客户时，应该使用正确的引导方法和引导姿势。

秘书人员在招待贵宾时，应诚心诚意地奉茶。

（3）与难对付的客户沟通的技巧秘书人员在倾听客户诉说时，应该闭口不语，但要不断地点头，保持眼神交流。

同时，秘书人员要记住客户表现出的烦恼、沮丧或愤怒，等客户发泄后再对其进行劝说。

秘书人员不要对客户产生负面的心理评价，不然的话，会影响到客户的情绪。

秘书人员可以采用“我能明白你的感受”、“那一定非常难过”或“我对此感到遗憾”等移情用语来安慰客户。

心烦意乱的客户很少能平静地解决问题，秘书人员必须有意识地倾听，确保在了解问题的前提下主动提出问题的解决方案。

在提出的方案得到客户认同后，秘书人员必须要解释一下为实施解决方案准备采取的步骤。

<<秘书人员岗位培训手册>>

编辑推荐

《秘书人员岗位培训手册:秘书人员应知应会的8大工作事项和121个工作小项(图解版)》：规范每个岗位的工作要求、提供清晰明了的工作方案、量化工作岗位的具体内容、提供工作绩效的考核依据。

<<秘书人员岗位培训手册>>

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>