

<<做最得力的秘书>>

图书基本信息

书名：<<做最得力的秘书>>

13位ISBN编号：9787301194416

10位ISBN编号：7301194412

出版时间：2011-10

出版时间：北京大学

作者：石咏琦

页数：206

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>

## <<做最得力的秘书>>

### 内容概要

现代秘书的角色已经发生了根本的转变，如今的秘书已经不是传统意义上负责抄抄写写、端茶倒水的小人物，而是被赋予更多的职能：主管的左右手、沟通的桥梁、公司的门面……身为秘书，如何适应这种角色的转变？

如何出色完成主管下达的任务？

如何在繁忙的工作中游刃有余？

作者石咏琦女士从事秘书工作多年，曾担任亚洲秘书暨行政专业协会会长，拥有非常丰富的秘书工作和秘书培训经验。

在书中，她从电话管理、沟通管理、情绪管理、形象管理等八个方面，详细阐述了现代秘书的专业工作方法、在日常工作中所遇到的难题及解决的办法，让秘书工作更加轻松、高效；同时，重在指导秘书如何重新认识秘书工作的角色和贡献，如何在把基础操作性事务做好的同时，全面提升自己的沟通、管理等综合技能，迅速成为主管的得力助手，进而从秘书岗位上脱颖而出，获得更多的升迁机会和更广阔的职业发展空间。

## <<做最得力的秘书>>

### 作者简介

石咏琦

亚洲秘书暨行政专业协会前会长，现为新世纪形象管理学院及形象大使团创办人、金石形象（北京）国际文化发展公司首席讲师、中华东方文化书院、中华国学教育工程首席专家、中华教育交流推广协会顾问、李可染艺术基金会名誉理事。

著有《秘书实务手册》、《蜕变的秘书》、《谈天才秘书》、《决策者的守门人》、《放开自己》、《工作女性》、《比别人多一颗心》、《奥运礼仪》、《打造黄金人脉》等。

## <<做最得力的秘书>>

### 书籍目录

推荐序（一）

推荐序（二）

前言

秘书入门小问卷

第一章 电话管理

一、接打电话的基本要领：遵循KISS理论

二、接听电话的行为准则：从容、稳重、专业

三、接听电话的语音要求：温柔、平稳、和缓、亲切

四、拨打电话的语音要求：清晰、简明、生动、有节奏

五、接打电话的“四不要”

六、提升接打电话效率的三个要点

七、善意响应来电的三大要领

八、专业地接听客户的电话

九、恰当地应对主管的电话

十、负责、巧妙地处理抱怨电话

十一、准确、高效地过滤电话

十二、冷静、果断地处理紧急事件

十三、积极主动地跟进事件

十四、委婉地结束电话

第二章 会议管理

一、会议常见的七种类型

二、明确会议的目的

三、合理减少不必要的会议

四、及时做好开会前的准备工作

五、提前准备并派发会议议程

六、会议议程所包含的内容

七、做会议记录时的技术要点

八、做会议记录时的用语要点

九、会议记录常见的五种格式

十、通过会议管理确保会议顺利进行

十一、注重参加会议的基本礼仪

十二、提醒参会者避免以下行为

第三章 沟通管理

一、困扰秘书的十大问题

二、困扰主管的十大问题

三、不同类型主管的沟通特点

四、主管挑选秘书更看重什么

五、好秘书赢得青睐的必备条件

六、好秘书要不断提升胜任力

七、好秘书要做好幕僚工作

八、好秘书要圆通地处理人际关系

九、好秘书与主管的相处之道

十、好秘书与同事的相处之道

十一、好秘书的优质服务三大原则

十二、秘书工作要避免的八大错误

## <<做最得力的秘书>>

### 十三、秘书成为主管得力助手的十大条件

#### 第四章 情绪管理

- 一、情绪需要宣泄，而不是压抑
- 二、情绪是一种可以运用的能量
- 三、秘书的三大压力来源
- 四、帮秘书读懂自己情绪的小测验
- 五、秘书如何面对他人的情绪化
- 四、秘书如何做好情绪管理

#### 第五章 档案管理

- 一、做好档案管理
- 二、做好邮件整理
- 三、做好名片整理
- 四、做好简报管理
- 六、成功的档案管理要素
- 七、档案管理新理念
- 八、由档案管理提升为知识管理

#### 第六章 时间管理

- 一、秘书的时间管理
- 二、避免浪费时间的方法
- 三、巅峰效率及C型经验
- 四、阻碍效率的十大杀手

#### 第七章 形象管理

- 一、专业秘书应有的形象
- 二、形象管理可以为秘书加分
- 三、专业秘书的衣着准则
- 四、良好的仪态与姿态
- 五、接待时的准备工作
- 六、接待客人的服务要领

#### 第八章 职业生涯管理

- 一、秘书生涯的两个关键期
- 二、不断学习，突破自我
- 三、对秘书职业的价值思考
- 四、秘书转职和升迁时机的选择
- 五、秘书要主动自我成长

#### 附录

## <<做最得力的秘书>>

### 章节摘录

版权页：插图：要表达的事情总也说不清楚，这就是沟通不良的电话。

遇到这种类型的人，最好请对方再说一遍他的确切要求是什么。

对方在重复内容时，往往会提纲挈领地把自己的意图说出来，这时候秘书就要循着对方的思路去回答他的问题。

短话长说的电话：秘书在电话的开头和结尾，常常会加上一些日常寒暄的话，这当然是无可厚非的。不过，寒暄的话过多，就成了闲聊。

许多主管都会抱怨自己的秘书整天抱着电话不放，仔细听听秘书所说的，大半都是无关紧要的话，因此认定秘书太闲散，整天无事可做。

而秘书也有自己的苦衷，出现这种情况多数是因为对方习惯于短话长说，自己又不好打断。

要想达到KISS理论要求，秘书在接听电话时需要做到以下几点：快速回复拿起电话后先仔细聆听，听到问题的关键再做回答。

如果对方要查某个电话号码，秘书应该不假思索地说出正确的号码，而不是东翻西找，不知道这个电话号码到底放在哪里。

这就要求秘书平时苦练基本功，并把经常用到的资料都放在手边，而不要等用的时候翻箱倒柜。

先自报家门很多秘书一拿起电话就说：“喂，你找哪位？”

这是非常不正确的接电话方式。

拿起电话的同时，秘书一定要先说“您好，这里是××公司，我姓×……”，这样的开场白让对方感到亲切自然。

直截了当地问对方找谁，往往会给对方留下非常不好的第一印象。

## <<做最得力的秘书>>

### 媒体关注与评论

石咏琦女士一直是一位造就者，一位多面向的专家，一位在各方面努力都获得成功的人，更是亚洲秘书暨行政专业协会所有人的骄傲。

——Virginia P. Elbinias中国的秘书将很荣幸地拜读石咏琦的新书《做最得力的秘书》，因为她曾是亚洲秘书暨行政专业协会最卓越、最完美、最得力秘书的典范。

——Ai Ishikawa很高兴听说石咏琦女士的第24本书《做最得力的秘书》即将出版，同时也很高兴得知她以前出版的书都很受欢迎。

她在这方面的努力与坚持是有目共睹的。

由于曾经看过她以前写的几本书，我深信这本书对所有秘书与行政人员都将是最好的工具书。

——Sunethra Jayeatne我要怎样形容石咏琦呢？

时尚的、永远年轻的、国际的，懂舞蹈，又会教书，会多种语言，又是个多产作家——一个多面手，一个真正的“文艺复兴式”的女人。

听说她的新书《做最得力的秘书》就要出版了。

基于对她的了解，我相信这本书不仅是写最得力的秘书，而且将是一本能够了解世界顶尖秘书的代表作。

谁能比她更适合教我们这些呢？

——Maharukh Bhiladwala我与石咏琦女士相识已经有27年了。

我经常对她能担当这么多角色感到讶异——她是个作家、培训师，又是个组织者，并且样样得宜。

如果她的书能翻译成英文，全世界都会对她更为了解。

我认识她，敬佩她，并且敬祝她成功。

——Zarine Commissariat根据我担任25年秘书的经验，我总结了一个结论：好秘书就如同一套舒适的房间一样。

每个人都喜欢待在舒适的房间，出来以后能感到轻松愉悦。

好秘书所需要的特质就是要有卓越的工作能力、好的人际关系、好的沟通技巧、好的社会人脉，更重要的是身心健康。

如果您拥有这些，您就好比是一个舒适的房间，让每个进来拜访您的人，出来之后都能带着满意和愉悦的感受。

——Sukanya Nimmanheminda

## <<做最得力的秘书>>

### 编辑推荐

《做最得力的秘书》亚洲秘书暨行政专业协会创会会长、日本秘书协会会长、泰国秘书协会前会长、印度秘书协会前会长等联袂推荐.秘书专业技能全面提升实用指南，秘书职业化培训权威读本。



<<做最得力的秘书>>

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>