

<<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—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

<<高级文秘岗位培训手册>>

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>