

助理文秘培训手册系列之五 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/231/2021_2022__E5_8A_A9_E7_90_86_E6_96_87_E7_c39_231054.htm (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：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） 不妥：现在帮我打字。（命令式） 佳：你介意现在帮我打字吗？（客气） 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） 圆滑性就是承担责任骂：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：努力达成主管上司交待的任务。尽力去执行秘书的例行业务。努力去完成主管上司未交待但必须做的任务。发挥协调的功能并以本身工作态度作为其他职员之表率——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。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com