

助理文秘培训手册系列之四 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_231058.htm 现依对事与对人两方面，分别说明如下：(1) 对事方面：在研究这些资质特点之前，应知道这些资质特点皆需费时，非一蹴可几。新进秘书往往渴望自己的能力强、速度快，因而未花时间去注意准确性、认知事务轻重、内涵性及变通性。秘书对时间及速度的重视是可理解的，但如果不具备以下五项的资质，经常工作会终归于无效率或产生尴尬的局面，增加主管之困扰。对事方面的资质有五项：准确性；好判断力；工作效率；机智性；主动性。现分别说明如下：准确性 准确性在此五项中，排行最前，可见其重要性。秘书每天的工作，都可能会有错。每打一定，每写一字，都有可能错。然而，有效率的秘书每天都做准确的工作。没有准确性，秘书的工作毫无意义。事实上，不准确的工作比不做还糟，因它所带来的麻烦，可能要花更多的时间去清理。但要如何才能算是准确性呢？即是每件细节都很精确。这是需要时间、耐心与专心的。如果遵循下列四步骤，就能做出准确的工作：小心完成每件工作。小心核对每个细节 小心改正所有错误 小心检查修正过的细节 在制作文件，如果需要列出价格时，秘书要小心地打字，小心地检查价格是否正确，小心修正任何错误，然后在小心地核对修正过的价格。你会怀疑，如果没发现任何错误，而一再检查，是否很费时。不，绝不。如果检查十次，还未发现任何错误，但在第十一次才发现错误，所花的时间还是值得的。准确性，即是小心地检查过，小心地改正过，小心地再

检查过的小心的工作。好判断力：每位主管都要求秘书有好的判断力。如果秘书总是道歉说：“对不起，这件事我未想到”，那么，就必须培养此特质。幸运地，这是可以培养训练的。这了要有好的判断力，可遵循下列四个步骤：第一步：想想看你正在做什么 现在你已能不必想而能够记事、打字、读、说、及听。思考就是控制心思；即是，集中精神。所以，思考是训练好判断力的绝对要素。第二步：看看是否该采取行动。如果能集中思考，便知是否该采取行动。例如，是否有错要改、有问题要问、有业务待改进、或程序要变动等。如果自己能力办不到，找主管去。不错过任何采取行动的机会。第三步：研析各种因素。当你需要采取行动时，研析一切情况—调查、综合、分析—以判断是否有未考虑到的因素，值得再斟酌。第四步：当机采取行动 依各种因素，衡量该采取的行动。然后，在适当的时机，采取必要的行动。以下举个好判断力的实例。《情况一》主管交待秘书去写一封信。当秘书在写信时对于时间问题没有十分肯定。经过判断后，再去请示主管，原来主管弄错了。秘书的正确判断，省下很多麻烦，也获得主管的赞许。《情况二》主管感冒在家。有位很重要的客户打电话来。急着要与主管谈一笔生意。秘书判断分析，觉得良机不可失，况且主管只是感冒而已。所以，秘书决定去电告知主管，但首先准备客户的齐全资料，以备主管询问。最后，主管称赞秘书的好的判断力。工作效率：工作效率即是在最短的时间内有条理、有系统地完成最大的任务。一般办公时间同样为八小时，有些秘书能处理好很多件任务；有些秘书则处理不了一件相同的任务。如果能力都相同的话，那差别就在于做事有无工作效率

。有效率的秘书在收集资料做报告时，会向各可靠的来源获得资讯并取下列的步骤：把整个资料分成许多单元 把每单元资料分别写在纸条上 把每单元依其来源来分类 把纸条依系统排列 把相关的单元归类成档 用此方法可以有系统地完成任务。有系统、有条理即是工作效率的先决条件。在办公室里的业务程序也是需要有条理、有系统。例如，主管出差，他希望秘书作电话记录。秘书则必须能筛选电话，并把每通电话的重点记在便条纸上，以便主管回来，即可一目了然，这就是工作效率。

机智性 机智性来自“再升”（rise again）之意。对于一个秘书，机智意即：在传统因袭的方式进行不通时，转向其他的资源或方法，以求解决。主管有时会指派难以完成的任务。秘书，甚至在心里颓丧时，必须保持乐观的态度。在遇困难时，不放弃，而试着找其他可行之道，再尝试，直到成功。有位主管想找一份资料，但在档案里，遍找不着。秘书由档案里得知资料来自当地的专业协会会长，就决定去找这位会长，但即发现电话簿没登记。所以秘书打电话到他家，间接得知他办公室的电话号码，再打给他的秘书，而获得那份资料。其实秘书早就可以放弃了，但没有。机智是设法找出不同的解决办法，直到成功为止。

主动性 主动性即是能预见该做的事。没有指使，便主动地去做。所有秘书工作皆需要主动性去完成：指定的工作、例行工作、流程业务、及创意的工作。主动性可分为二种方式：为主管的方便。（服务性）为主管分忧解劳。（业务性）

第一方式：有位秘书把客户来信给主管看时，通常把先前相关的通信资料附上，以利主管参考。主管可能没时间看它，但他喜欢这样，以利得知来龙去脉，并做出最佳之决定与指定。

第二方式：秘书由报上得知主管之朋友被任命为某公司之董事长。秘书把报导剪下并附上自己先拟的祝贺函，一起呈给主管。不管主喜不喜欢这封祝贺函，他一定会感激秘书的主动性的。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