

助理文秘培训手册系列之二 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_231062.htm 由以系列一的例子可看出，秘书的业务中，最重要的是要使各项业务综合协调，才能使任务完满成功。

1、专业的知识与技能 关于秘书专门的知识与技能，可分三项目来讨论：秘书专业知识；实务方面的技能；专门行业业务知识。分述如下：(1) 秘书的专业知识：一般机构或公司在雇用秘书时，大都希望秘书能受过专业训练。这种训练可来自机构公司自己办理及学校或民间秘书专业训练中心提供等。训练课程包括企事业管理、会计学、心理学、国际贸易实务、国际汇兑、人事管理、礼仪、公共关系、秘书实务、电脑、打字、英语会话及商用英文等。这些专业知识的训练很重要，因为现在有许多机构的秘书，并未受过专业的训练，因此担任秘书工作，往往不了解自己该做什么工作，如果主管亦不能发挥指导的责任，则往往要花费许多的时间和精力，自己工作中去摸索这方面的知识。可见，如果秘书人员，在就职前，先接受秘书专业知识课程的训练，必能对其担任的工作有所助益。(2) 实务方面的技能：实务方面的技能为处理秘书业务所需要的技术与能力。一般而言，实务方面的技能包括速记、电脑操作、打字技术、档案管理、电话礼仪、应对能力、语言能力，及其他事务机器的操作等。早期的秘书实务中，打字技术占相当重要的角色。近年来，由于科技的发展与运用，电脑技术广被需求，所以打字技术与电脑技术同为不可或缺的实务技能。目前各机构已推行行政电脑化、组织电脑化、人事电脑化、会计

预算电脑化、生产管理电脑化等等。尤其是企业界，要求秘书必须接受电脑训练，以便能应付电脑化的一切秘书业务。

专门行业业务知识：各行各业的秘书，都应通晓其专业业务的知识。国贸秘书必须能熟悉国际贸易实务与流程。法律秘书必须擅长法律知识。财务秘书必须精通会计、税务、财政及商事法等。由此可知，在每一行业中，都有其专门的业务知识。秘书在决定从事那一行业前，可先修习相关的课程，或阅读相关的书籍以增加专门业务知识，才能符合实务业务的需要。

2、经验 专门知识与技能，虽然非常重要，但理论需要配合实务。实务上经验尤其珍贵。对于秘书业务。是否能顺利进行，尤其需依赖经验。例如，文书之处理，光凭理论尚嫌不够，因必须考虑到各种文件之性质，文件之内容，及文件之时效性，然后订处理之优先顺序。这些判断需要以经验作为依据。有经验的秘书，不必主管交待，就能以其经验，正确的判断力，冷静而审慎的处理事务，以其积极、主动、随机应变的能力，圆滑的推动其工作，若加上其纯熟的技能，就是一位非常优秀而受欢迎的秘书了。

3、人际关系的技巧 人际关系的技巧，即是公共关系的能力。秘书的人际关系可分为对内与对外。对内的人际关系对象为上司、同事及属下等。对外则需面对顾客及业务相关的单位。秘书必须能运用灵巧的人际关系技巧，才能替上司主管建立起良好的人际关系网路，使其具有良好的形象。

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