

秘书应具备的素质与技能 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E5_BA_94_E5_c39_56298.htm 管理者与秘书是组织内部的小型管理队伍的成员，这两个成员之间必须相互配合，以避免浪费彼此的时间。管理者与秘书之间必须定期地（至少半年一次）探索自己的与对方的时间误区，然后再共同研究跨越这类时间陷阱的对策。当管理者的时间陷阱及秘书的时间误区经过上述的步骤寻找出来之后，管理者与秘书必须聚在一起分析两个人的时间误区之间的关系，借以了解每一个人如何为对方制造时间陷阱，以及了解将来应采取哪些措施，才能避免为对方制造时间陷阱。除了采取上述方法探索及回避管理者与秘书之间的时间陷阱之外，管理者应搞好对秘书的甄选及训练工作，以确保秘书成为他管理队伍中的左右手。但是，秘书应具备哪些素质与技能，才能成为管理队伍中的左右手呢？曾两度荣任“全美秘书协会”会长的露丝。加里诺为管理者提供了她的评鉴尺度。电话的使用本来旨在免除笔写、面谈、开会、甚至在旅途奔波所引起的时间浪费，但电话被普遍使用后却成为浪费时间的重要来源，这是极具讽刺性的一件事。管理者不难发现，有些管理者不但不能支配电话，反而为电话所支配。究其原因不外是：第一、管理者事必躬亲以致来往电话特多；第二、过分讲究客套而不自制；第三、缺乏结束谈话的技巧；第四、担心对外来电话的有选择接听将冒犯来电者。由上面第一个原因所引起的干扰的根本补救办法在于增加对部属的授权；由后三个原因所引起的干扰，则可借管理者本身的自律、谈话技巧的改进

、以及秘书的协助而大量地予以消除。现简介有关的要领如下：（1）外来电话秘书接听 外来电话应先由秘书接听，以便确定其信息的重要程度及信息的适当承受人。外来的电话大致可分为四类：第一类为误拨的电话即指其它部门的人员更适直接听的电话这一类电话可由秘书拦截和疏导。第二类为涉及管理者业务但可由秘书或其他部属代为处理的电话。接到这一类电话时，秘书应巧妙地建议由她本人或管理者以外的其他适当人员代为处理。第三类为需要管理者亲自处理但并不紧迫的电话。秘书可用类似这样的话语处理：“可不可以请他一有空即给您回复？”有些管理者甚至对非紧迫的电话一律采取事后回复的办法，但这种做法是对是错则属于价值判断的问题。不过令人感到奇怪的是，大多数人都同意正在动手术的医生、授课中的教师、或正在审判案件的法官不应受到电话的骚扰。但却只有极少数的人，对埋头处理业务的管理者拒绝当场接听突如其来的电话保持谅解态度。第四类为难以分辨重要性的电话。秘书接到这一类电话时可用“他正忙着，您是否要现在请他接听？”之类的话语来分辨电话的重要性及采取适当的对策。（2）打出去的电话应由秘书代拨 除非为了表示特别尊重受话者（如长辈或上司），否则先让秘书代拨电话。亲自拨电话常会遭遇线路不通或受话者不在等情况，这类时间的浪费是无可弥补的。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