

秘书最重要的职能是上传下达(1) 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_E6_9C_80_E9_c39_56661.htm 秘书最重要的职能是上传下达。

因为各种条件和因素的限制，老板和员工之间往往不能很好地沟通和了解，有时候一点点小误会也会严重影响团队之间的关系甚至公司的运作。这时候秘书应该及时沟通，动之以情，晓之以理，把事情说清楚。一个好的秘书，不仅给老板的工作带来轻松，也是公司的形象的重要代表之一。

陪同领导出访注意事项 1、陪同 在许多时候，秘书需陪同领导出访客户。在这个时候，领导和秘书的配合程度直接关系到公司的形象，作好陪同是对秘书的基本要求。比如有重要的契约或接受订货时，必须与领导同行，这时一般有两种情况要注意：第一种是客户和领导有直接的关系。这时作为秘书应该站在辅助的地位，和客户初次见面时应该亲切地寒暄，并且作适当的自我介绍，第一次就要给对方留下一个印象。在整个谈话过程中，要不卑不亢，给人以良好的感觉。当客户和领导谈话时，陪同的秘书应该细心地倾听。如果对方有问题问你，你要直接或间接地征询领导的意见，然后给对方以满意的回答。谈判过程中，如果领导和客户在某个方面争论得比较激烈，你就要适时地从中打圆场。在商谈结束时，无论成交还是不成交，都不要被当时的气氛所影响，应尽宾主之仪，亲切地道别，不要让对方有这样的评价：“这个公司上下怎么一点礼貌都懂。”或是：“这个公司领导还不错，可用人不太精明，怎么选了这么不懂礼貌的陪同。” 2、引见 还有一种情况是请领导访问自己所熟悉的客户。这时首

先要注意的是前面已讲过的不要"越位"，应该将自己立于领导和客户之间的中间人立场，使领导有许多讲话的机会。在领导与客户商谈时，应该注意领导的谈判技巧和应对方式，并且要充分掌握气氛。气氛过"热"时，适当地"降温"，如，"来，大家先喝杯茶"。气氛过"冷"时，不时地"加温"，可以说"这茶不错，你们认为呢？"这样适度地转移话题，解除尴尬，才不失为中间人的身份。当然这时也不能一味地骑墙，毕竟商谈是为了本公司的利益。因此，你要不太显露地为本公司出力。比如当领导谈判时进一步向对方提问时，你可以若无其事地推动；当你认为领导谈判的内容不当或有必要进行更正时，应该很在默契地助领导一臂之力。但是，在这种情况下，因为你同客户也是旧相识，因为，不要过多地同领导联系以求占得上风。因为这样会使对方提高警惕，产生戒备心理，对双方的相互沟通无益。况且，有领导在场，你也大可不必过多地参与商谈的主要内容，领导心中自然是有数的。在陪同领导访问客户时，你这样配合他们，尊重他们，不仅能增进上下级的关系，在客户眼中看来，则是认为你是一个应对得体的好"幕僚"，从而提高公司的信誉。领导走后你应该做什么 领导出差之后，秘书不要以为自己没有什么事做了，让自己放松放松。秘书应当把领导出差这段时间当做一个自学的好机会，平时自己觉得哪些工作不太熟练，哪些方面的知识还比较欠缺，过去没有时间自学，那么，就应该抓住这个机会充实自己。

- 1、领导遗漏的东西 给领导送站回来后，突然发现办公室桌上还有一份文件，是明天领导和对方签订协议时用的。在这时，千万不能惊慌失措，一定要想办法把它给领导送去。一是用传真机传送过去，因为传真机现在

已开始普遍使用；二是航空特快专递。将东西寄出动后，还必须给对方打个电话，告诉领导东西已经寄出。

2、电话的处理在领导出差期间，如果有客人来电话找领导，秘书就要认真做好电话记录，把电话的时间和内容记录下来。如果事情比较重要的话，领导回来时，在接站的时候汇报：如果不急，就待领导上班后再说。有时公司出了急事，要立即向领导汇报，可这时领导正在开会或客户会谈，电话怎么也找不到，这时可以把电话打到旅馆，请对方接电话的人写个纸条，让领导晚上回旅馆后再等自己的电话或者给自己家里来个电话。当然如果事情不是很保密的话，也可以把事情的大致情况告诉接电话的人，请他直接转告领导。

3、领导回来的时候 领导出差回来的时候，秘书一般都要到车站或机场去接。秘书接站不单纯是因为领导出差劳累帮领导搬搬东西，更重要的是及时向领导汇报，因为领导肯定急于想知道他自己不在公司期间所发生的一切，特别是他自己在出差之前悬而未决的一些问题的处理结果。但是，在这个时候不能给领导说得太多，使他有大雨倾盆之感。有些重要的事情不是三言两语说得清的，对于这些事情可以写个提纲。如果领导想急于知道详细的话，可以把提纲递给领导看。如果在那边是自己的分公司为领导送站的话，只要打个电话告诉他们领导已经平安到家就行了；如果是客户为领导送站的话，那么，在电话里还要向对方表示感谢。

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