

四级秘书笔记讲义：文书拟写秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/596/2021_2022__E5_9B_9B_E7_BA_A7_E7_A7_98_E4_c39_596638.htm

简报的特点：简快新实
简报的类型：（1）会议简报（2）动态简报（3）工作简报
简报结构：报头 报核 报核 简报秘密等级写在报头左上角，字数一般控制在1000字以内，不超过2000字
意向书的特点：协商性 灵活性 简略性 结构：标题 正文 尾部
订货单特点：协约性 严肃性 结构：标题 正文 尾部
商品说明书：真实性 科学性 条理性 通俗性 设计注意：（1）如实介绍 真实可信（2）抓住特征 突出个性（3）语言简洁 通俗明了（4）设计新颖 美观大方
报告特点：汇报性 陈述性 报告与请示的区别：（1）性质要求不同，报告不用有明确回复，请示必须得到明确回复（2）行文时限不同，请示必须事前。（3）请示必须一文一事，且请批对应（4）请示需逐级请示，语气温和 谦恭
会议纪录特点：真实性 资料性
商务接待 接待规格：高规格 低规格 对等 高规格接待最能体现友好 对等接待最常用 低规格接待适用基层
接待计划内容：接待规格 日程安排 经费预算 工作人员 经费预算由接待规格 人员数量 活动内容确定
接待计划的制订由接待规格制约 接待计划草订需经领导审定，日程安排后与来访者进行沟通 制订接待计划首先要了解客人身份与来访目的。
影响接待规格的因素：（1）双方关系（2）突然变化（3）上次接待标准 座次高低由司机身份决定 司机如是专职司机，上座为后排右座 话别时间在半小时内为宜
接待计划主要项目：（1）陪同人员（2）食宿安排（3）接待日程（4）经费预算
制订计划注意：（1）执行规章制度（2）

) 适应来宾生活习惯 (3) 做好保密工作 沟通工作特点：(1) 非权利支配性 (2) 非职责限定性 (3) 认同疏导性 沟通类型：(1) 人与人沟通 (2) 人与自我沟通 (3) 人与机器沟通 (4) 组织之间沟通 秘书所涉及的多为人与人之间和组织之间的沟通 网络沟通优势：(1) 降低成本 提高效率 (2) 平等 即时性强 (3) 有安全感 制约性：(1) 语言存在歧义 (2) 横向沟通扩展 纵向沟通弱化 尊重与理解沟通是有效沟通的前提，倾听和提问是有效沟通的关键 沟通目标：(1) 说明事物 (2) 表达感情 (3) 建立联系 (4) 和谐工作环境 与客户沟通原则：(1) 区分到访客户是多次还是首次 (2) 区分内部外部客户 横向沟通是员工间的沟通，其目的在于增强合作，减少摩擦，表现形式为：会议 面谈 备忘录 报告 横向沟通的障碍 (1) 沟通技术存在障碍 (2) 心理活动障碍 (3) 不善倾听，草率评判 (4) 表达理解存在歧义 上行沟通策略：建立信任 走动管理 维护领导内部统一 下行沟通形式：政策 报告 信函 备忘录 谈话 会议 传真 上行沟通形式：建立系统 申诉 请求 员工座谈会 上行沟通作用：(1) 提供员工参与管理的机会 (2) 减少因误解造成的损失 (3) 营造民主式管理氛围 (4) 缓解工作压力 下行沟通策略：(1) 制订针对性沟通 (2) 精简环节 (3) 减轻分流沟通任务 (4) 提倡简约 (5) 启用反馈 (6) 多介质组合 多介质组合是最简单最主要的方法 沟通重点：(1) 企业员工 (2) 危机中受害者 (3) 新闻媒体 危机认定：(1) 团队内存在使人情绪不佳的氛围 (2) 缺少交流 (3) 消极言论普遍存在 (4) 间接渠道使用较多，直接渠道使用较少 (5) 执行不力，隐患增多 对策：(1) 反应迅速机敏 (2) 强调共同基础 (3) 建立危机小组 (4) 利用多种沟通

方式（5）参与调查编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线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