

秘书资格考试复习指导第二部分工作要求 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/60/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c39_60437.htm 第二部分工作要求五级秘书第一章商务沟通第一节商务礼仪一、见面与问候礼仪中
注意事项1、请勿直呼其名2、介绍时提供的信息应适当3、介绍出现失误时仍应沉着应付4、自我介绍二、名片设计与名片接递方法1、名片是让新结识的朋友记住你的姓名、地址和电话号码等的一种有效办法。2、一张形象、效果俱佳的名片通常包括以下几项内容：（1）公司标志、商标或公司的徽记；（2）姓名；（3）职务；（4）公司名称；（5）公司地址；（6）电话号码；（7）传真号码；（8）若有必要，也可印上其他办事处的地址。3、名片交换时机（1）当你与某人第一次见面时，一般都要赠送一张名片，这是十分得体的礼仪；（2）在展销会开始时，销售经理与客户之间互换名片是一种传统，表示非正式的业务往来已经开始；（3）在宾客较多的场合，一开始就接受名片可帮助你及早了解来客的身份；（4）去拜访某人时，如果主人没有出示名片，客人可在道别前索要；（5）用餐时不要出示名片，而应等到用餐结束；（6）有时，如果本人不能亲自前往，可以送上名片来“代表”你。三、掌握正确仪态仪态是人的举止行为的统称，也是现代人的职业文明标志，包括：站姿、坐姿、走姿、气质和风度等。1、站姿：最容易表现姿势特征的是人处于站立时的姿势。2、坐姿：是秘书活动中最重要的人体姿势，是一种静态造型，其包容的信息也非常丰富。四、影响秘书职业形象的不良习惯动作。五、职业女装有以下三种基本类型：西服套

裙；夹克衫或不成型的上衣；连衣裙或两件套裙。六、领带打法的种类：（1）浪漫结；（2）温莎结；（3）王子结；（4）四手结。七、服饰穿戴选择的基本原则。第二节接待一、做好接待的准备工作。二、接待预约来访者的工作程序（1）以良好的公司形象迎候来访者，当来访者走近时，以站立姿态面带微笑主动问候；（2）了解来访者约定见面的部门或人员；（3）如果来访者是在约定的时间到达，应立即通知被访者；（4）如果来访者比约定的时间来的早，请其入座，款待饮料，递送书报以排遣时间，或轻松地和他们交流，使他们感到不被冷淡，待离约定时间前5至10分钟，再执行第（3）条；（5）按照单位要求给来访者发放宾客卡，并提醒来访者离开前返还宾客卡；（6）正确引导来访者至他们要去的部门或者按单位要求安排工作人员陪同前往；（7）来访者离开时，应礼貌送客，需要时可协助来访者预定出租车。三、接待未预约来访者的工作程序（1）面带微笑主动问候来访者，当了解到对方未做预约时，仍以欢迎的态度礼貌友好地接待，为其服务；（2）询问来访者要访问的部门工工作人员姓名；（3）努力为来访者安排一个尽可能早的预约时间；（4）如果来访者要求当天见面，庆设法联系有关部门或人员，看是否被访人或其他人员能接见来访者；（5）如果当天可以接见，按照接待预约客人的工作程序进行；（6）如果当天确实不能找到适当的人与来访者见面，要立即向来访者说明情况，切忌不要让客人产生“等一等还有希望”的误解，以免浪费双方时间，使自己更被动；（7）在无法接待来访者的情况下，应主动请来访者留言，并向其保证尽快将留言递交给被访人；（8）再次给来访者一个预订约会的机会，并耐心听取

对方的要求；（9）在接待过程中，要确保来访者感到舒适，比如联系过程中，为来访者提供坐椅和饮料等。

四、礼貌送客

（1）主动为客人取衣帽等物，并扫视一下桌面，看是否有东西被遗忘；（2）为客人开门；（3）送客人到电梯时，要为客人按电梯按钮，在电梯门关上前道别，如送到大门口，要一直等到客人所乘坐的汽车开出视野后再转身回去；（4）和上司一起送客时，要比上司稍后一步；（5）马上整理好会客室，以便迎接下一位客人。

第三节沟通一、克服有效倾听中的障碍

通常在听的时候无法专心的原因有：1、语意不清；2、预期反应；3、分散注意力；4、预先下结论；5、某些字眼引起反应；6、相逃避困难的工作；7、只听取自己想要的内容；8、只重形式而不重内容；9、想送另外的问题；10、过分依赖笔记。

二、获得良好的倾听效果，听之前的准备工作

1、约束自我，倾听本身是一种劳心劳力的事，一般人者倾向于随意、懒散，所以倾听前要对自己有所约束。2、做好心理准备，提醒自己一定要专心，并清除头脑中的杂念。3、让身体做好倾听的准备，不要一副无精打采的样子。4、调整情绪，提醒自己要评判信息而不要想送去批评人。5、准备好笔和纸或本子，以便做笔记。

三、如何自信地提出要求

1、提出要求时要有清楚的目标并留有余地：要求你所需要的东西；要求本来属于你的东西；希望对方提供具体帮助；希望对方考虑你的请求。2、提问要简洁，中心内容要突出，要使对方在最短时间内了解你的意图；兜圈子实际上是对于自己的要求内容不够自信而寻找理由。3、用果断和坚决的手势语协助表达要求的坚定性。

四、如何礼貌地拒绝要求

1、礼貌拒绝要求采用委婉的语言和巧妙的方式向对方说“不”。2、礼貌

拒绝的前提是避免自责、担心和愧疚感。3、清楚的表达拒绝信号不一定使用生硬的语言。4、礼貌拒绝的技巧：避免使用借口借口使人感到还有余地可以讨价还价；留出时间延期答复使人感到是深思熟虑后的拒绝；提出替代方案满足对方的补偿心理；说明原因获得理解使之自动放弃要求。五、提问的禁忌。六、与客户沟通的技能1、致意（1）微笑致意；（2）起立致意；（3）举手致意；（4）点头致意；（5）欠身致意；（6）脱帽致意。七、了解客户需要的方式访谈：接待客户时直接询问了解；电话访问；客户座谈；走访客户。发放调查问卷：制作针对不同客户的问卷，尽量使客户易于在最短时间内完成；直接表达最迫切的要求；了解客户对公司的期望、建议等。客户资料查询：登记在册客户资料查询；为登记客户相关资料检索查询；网上搜索查询等。认真倾听与反馈：有效的倾听在于听的全面，理解的准确。八、沟通1、沟通是一种信息交换过程。使人们为了既定目标，用一定的符号，把信息、思想和情感在人与人之间进行传递的过程。2、有效沟通的7C原则。第二章办公室事务和管理第一节办公环境的维护和管理一、为了维护好安全的工作环境，每一名秘书都要树立安全意识，做到：1、学法懂法，树立安全意识，维护公司的利益，保护自己合法的劳动权益。2、上岗前学习了解有在安全生产、劳动保护的规定和本组织的规章制度，并自觉地遵守执行。3、主动识别工作场所存在的隐患，并在职权范围内排除。4、发现工作场所存在的隐患，并在职权范围内排除。5、按照设备安全操作规程操作设备，识别运行中存在的隐患，在职权范围内排除。6、发现设备故障，应立即报告，并填写“设备故障登记表”。二、上岗前应了解的

办公场所的安全规定包括：1、国家或地方有关安全生产和劳动保护的规定，如《劳动法》；2、用人单位制定的安全规定和环保规定，如有关吸烟场地的规定；3、组织所租用的写字楼、场地等业主制定的相关规定，如写字楼制定的出现火警情况的疏散程序等。

第二节日常办公室事务

一、收发（邮件）工作的程序。

二、发文（邮件）工作的程序。

三、常用的邮件的类型。

四、处理电话留言的一般原则

- 1、简洁
- 2、完整
- 3、准确
- 4、及时送达留言

五、接电话的方法

- 1、“响铃不过三”；
- 2、接电话的问候语；
- 3、如果来电要找的人不在或因开会不能来接电话，秘书可有三种选择；
- 4、记录并引用对方的名字；
- 5、接电话的语调；
- 6、排除干扰；
- 7、做好电话记录。

六、注意事项

- 1、接听电话时应使情绪调整稳定后用愉快的声调交谈；
- 2、接听电话不可声音过大、离话筒太近会产生过重气流声；
- 3、与工作无关的来电应尽快结束通话，或告知对方另约时间通电话；
- 4、正与客人交谈时接来电，应先向客人致歉并尽快结束通话；
- 5、接听客户的投诉和抱怨电话切忌不可争辩和随意承诺，而应先致歉意然后通过相关手续解决问题；
- 6、如果此时不便谈话，应直言相告，表示稍候再回电话，并说明回电话的准确时间，决不可失言；
- 7、切忌不可看人行事，只凭对方的身份和地位而决定接或者不接，这是很不恰当的行为。

第三节办公用品的发放和管理

一、节约使用办公用品的措施。

第四节办公效率和时间管理

一、为了有效利用工作时间，秘书应该：

- 1、明确自己的工作任务和职责；
- 2、要区分常规工作和非常规工作；
- 3、动脑筋思考，分清工作的轻重缓急，判断工作的先后次序，重要的工作、紧急的工作先做，科学的有序的一项一项地完成工作任务。
- 4、巧妙地运

用一些方法，合理分配精力，精明地利用时间，以提高效率；5、使用办公辅助手段帮助组织工作；6、安排工作要适应整个流程的正常运转，不间断、延误或降低团队的整体效益；7、要遵照组织制定的规章制度和有关工作的承办期限，不能只凭个人想象和爱好安排工作；8、秘书应尽量坚持记工作日记，通过时间和活动的详细记录，认真分析、评估自己利用时间的有效程度。

二、秘书在工作中常处理的简单事务性本职工作包括：1、内部会议室的预定工作。2、用车预订工作，请使用内部公用车辆的部门或人填表登记进行预订，如果不出现使用时间矛盾，即可安排落实。3、协助同事印制名片。4、协助安排各办公室的桶装饮用水。5、协助组织入口处的出勤登记或打卡工作，这要求秘书应提前到岗，并坚守岗位。6、按照组织要求，保证接待岗位上班时都要人。

第三章常用事务文书的拟写

一、传真的概念：传真是各级机关、企事业单位与社会团体通过有线电、无线电或国际互联网络传送的一种文书。它的特点一是真实，二是便捷，三是可靠。

二、事项通知事项通知，可以平行，也可以下行，其目的主要是为了让对方了解某件事情或某些情况，一般不要求执行或办理。这类通知的特点是实用性强，时效性短，政策性弱。

三、会议通知会议通知的写作。

四、邀请信的概念邀请信是各级机关、企事业单位与社会团体举办重要活动，召开重要大会，邀请上级领导、协作单位和有关人士参加所用的信函。

五、邀请信的结构是：标题 称谓 正文 落款 成文日期

六、感谢信的概念与特点

1、感谢信是各级机关、企事业单位、社会团体和个人，对帮助、支持自己工作的单位或个人表示感谢的信函。这种信函的写作者一般是受助者本身或受

助一方的代表，写信的目的在于表示不忘对方的关爱和帮助，肯定对方的事迹和风格，表达自己的感激和谢意。

2、感谢信的第一个特点是：真实性；第二个特点是：感召性。

七、感谢信的结构与注意事项

1、感谢信的结构是：标题 称谓 正文 落款 成文日期

2、注意事项

(1) 叙述事情要真实、具体在感谢信中，叙述事情务必真实、具体，不可任意夸大或缩小。时间、地点、单位名称、个人姓名的表述应准确无误。

(2) 叙述事实要简练、精当在感谢信中，叙述事情务必简练、精当，不要陷于对事情的详尽描述中而不能自拔。

(3) 情真意切在感谢信中，表达感激之情是主要内容，因此，语言表达要情真意切。

八、贺信(电)

1、贺信(电)是表示祝贺、赞颂的函电，一般用于领导机关、企事业单位或个人对取得巨大成绩、做出卓越贡献的集体或个人表示祝贺，或者对国际、国内发生的重大喜事，对一些重要会议、节日、婚礼、寿辰表示祝贺。贺信(电)的篇幅一般比较简短，感情充沛，文字明快。

2、贺信的第一个特点是祝贺性；第二个特点是信电性。

3、贺信的结构是：标题 称谓 正文 落款 成文日期。

九、请柬

1、请柬，也称请帖。它是各级机关、企事业单位、社会团体或个人邀请有关人员参加某项活动而专门制发的信柬。

2、请柬一般分为封面、封里两部分，又分横式、竖式两种。但无论哪种形式，其内容结构都基本相同，即：标题 称谓 正文 落款 成文日期。

第四章会议与商务活动

第一节会议筹备

一、会议及会议的构成要素

会议是人类群体有组织的会晤、议事行为或过程。会议的要素即会议的组成因素，它可分为基本要素和其他要素两大类。会议基本要素即所有会议必有的。包括：目的、时间、会址、主持者、组织者、与会者

、议题、议程。会议其他要素即可供选择的、并非为所有会议所共有的要素。包括：名称、服务机构、秘书机构、经费、文件材料、专用设备工具、各种消耗性材料等。

二、会议的主要种类根据不同的标准，常见的会议种类有：按组织类型：可分为内部会议和外部会议，正式会议和非正式会议；按时间方面的规定性：可分为定期和不定期两类；按出席对象：可分为联席会、内部会、代表会、群众会等；按功能性质：可分为决策性、讨论性、执行性、告知性、学术性、协调性、报告性、谈判性、动员性、纪念性等；按议题性质：可分为专业性、专题性、综合性等；按照规模大小：可分为特大型、大型、中型、小型等。按会议采用的方式手段：可分为常规会、广播会、电话会、电视会等；按与会者的国籍及议题的范围：可分为国内会议和国际会议等。

三、公司常见会议的种类。

四、正确制作姓名卡片、会议证件的方法是

- 1、内容设计上要有会议的名称、与会者姓名、称呼（先生、女士、小姐等）、身份（职务、职称等）、组织或公司的名称。
- 2、重要的大型会议要在证件上贴上本人的相片，并加盖公章。姓名卡片可设计为红、蓝、白、黄四种不同的颜色。
- 3、在会议的接待区向与会人员发放，并在主席台等必要的地方放置台签式姓名卡片。

五、预订内部会议室的基本方法

- 1、预订会议室要打出一定的提前量，在确定准确的会期之后，应尽早预订，以免临时被动。
- 2、正式预订会议室之后，在使用的前一天，一定要再次落实，以免与其他会议发生冲突。
- 3、预订和调配会议室应尽量使场地的大小、格局、设备的配备与会议的人数、性质和类型相匹配。
- 4、调配安排会议室时要留有足够的自由使用空间，会议之间的间隔不要太紧，使

人们安心开会，不致出现会议还未结束就被人请走的麻烦事。

5、负责会议室安排和协调的秘书，事先要查看会议议程，了解会议的主持者和演讲者是否需要音像辅助设备，秘书要了解各种设备的功能，并事先将各种设备调整到最佳状态。

第二节会议的善后工作

一、小型内部会议文件清退的方法

- 1、由会议主持人在宣布会议结束的同时，请与会者将文件放在桌上，由秘书人员统一收集。
- 2、由秘书人员在会议室门口收集。
- 3、由秘书人员在单独向个别已领取文件而未到会的人员收集。

第三节商务活动

一、收集对方的相关资料

秘书人员应在会见与会谈之前，通过各种渠道了解：

- 1、对方求见目的。
- 2、对方的求见对象。
- 3、对方相关社会背景，如习俗、禁忌、礼仪特征等。
- 4、对方参加会见（会谈）的人数、姓名、职务等。
- 5、主要求见人（对方主谈人）的详细资料等。

二、通知主方参加会见与会谈的人员

- 1、通知主方接见人
- 2、通知主方陪同人员
- 3、通知主谈人
- 4、通知其他会谈人员

三、相关知识

- 1、会见会见，国际上一般称接见或拜会，凡身份较高的人士会见身份较低者，或是主人会见客人，一般都称为会见。就会见的内容而言，有礼节性的、政治性的、私人事务性的会见。
- 2、会谈商务会谈指洽谈业务，即就具体业务进行谈判、会商。会谈的内容较为正式，专业性较强。

四、开放参观的项目

- 1、组织的展览室；
- 2、生产设备和工艺流程；
- 3、厂区环境；
- 4、员工的教育与培训设施；
- 5、组织的服务、娱乐、福利、卫生等设施。

五、开放参观活动的操作流程。

六、秘书在开放参观活动中的职责

秘书此时的主要职责就是做好准备与接待工作

- 1、准备内容；
- 2、为来宾准备休息服务处；
- 3、准备介绍材料；
- 4、准备特殊的参观用品，如卫生服务、安

全帽等；5、准备茶水饮料；6、准备赠送的礼品和纪念品。可组成接待班子，具体负责开放参观事宜。工作中要做到：1、来宾到达后热情引导接待；2、放映视听资料时认真解说；3、参观过程中为来宾做向导；4、做好招待来宾的餐饮服务；5、耐心解答来宾提出的各种问题；6、做好欢送工作。

第四节商务旅行一、正确选择旅行社要想充分利用旅行社为公司服务，就一定要正确地选择旅行社。选择的主要因素：1、旅行社有无相关资质；2、预订国内/出国机票、酒店的价格；3、应交纳旅游质量保证金，公章、发票要齐全；4、交纳旅游保险。

第五章信息与档案第一节信息管理一、办公室常备的信息资料有：1、参考书2、报纸、期刊3、统计资料4、地图集5、档案6、内部文献7、人名地址录8、有关政府出版物、法律法规汇编、政策汇编9、广告材料和宣传品

二、阅读筛选信息资料的方法。

三、相关知识1、信息的含义信息是事物存在方式或运动状态的直接或间接的反映。2、信息的特征（1）客观性（2）共享性（3）开发性（4）传递性（5）时效性（6）存储性（7）可塑性（8）无限性

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