

《秘书资格证书(五级秘书)》秘书国家工作要求 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__E3_80_8A_E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_c39_60676.htm

3.工作要求本标准对国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1五级秘书(原初级)职业功能工作内容能力要求相关知识

一、商务沟通

(一)商务礼仪

- 1.能够展示规范姿态和表情
- 2.能够得体着装
- 3.能够规范地介绍、握手、接递名片、问候及引导客人

1.仪容、仪表、仪态常识

- 2.职业着装常识
- 3.介绍、握手、使用名片、问候及引导客人的礼仪要求

(二)接待

能够做好日常接待工作

日常接待工作的内容和程序

(三)沟通

- 1.能够正确的倾听和有效的提问
- 2.能够自信地提出要求和恰当拒绝
- 3.能与客户进行有效沟通

1.沟通的概念

2.客户的概念

3.有效沟通的七个原则

(二)办公室事务和管理

(一)办公环境的维护和管理

- 1.能够维护责任区的工作条件,保持工作环境整洁
- 2.能够识别办公场所及常用设备的隐患

1.责任区工作环境的基本要求

2.常见办公场所及设施隐患

(二)日常办公室事务

- 1.能够处理文件,收发邮件
- 2.能够正确接听、拨打电话及处理通话中出现的问题

1.文件处理及邮件收发的程序

2.电话机的功能和注意事项

3.电话沟通的方法

(三)办公室用品的发放和管理

- 1.能够使用常用办公用品
- 2.能够发放办公用品

1.常用办公用品的性能、规格和用途

2.办公用品发放程序

(四)办公效率和时间管理

- 1.能够做好自己的日常工作并按时完成上司交办的工作
- 2.能够协调处理日常事务性工作

1.时间管理的基本方法

2.工作日志的编写方法

3.协调管理简单事务工作的方法

职业功能工

作内容能力要求相关知识 三、常用事务文书常用事务文书的拟写1. 能够拟写简单事务文书2. 能够拟写礼仪文书:邀请信、感谢信、贺信、请柬1. 事务文书基本格式2. 邀请信、感谢信、贺信、请柬的写作要求 四、会议与商务活动(一)会议筹备1. 能够按要求发送会议通知,制发会议证件,发送会议文件资料、用品2. 能够预定会议室3. 能够做好接站、报到工作4. 能够做好签到及座位引导工作1. 会议的构成要素和常见的会议种类2. 会议通知、会议证件及会议资料的基本要求3. 会议室预订知识4. 会议接待工作 程序(二)会议的善后工作 1 . 能够安排与会人员返程2 . 能够清退会议文件资料3 . 能够整理会议室1.与会人员返程工作的注意事项2.清退会议文件资料的基本要求1. 整理会议室的注意事项(三)商务活动1.能够做好会见和会谈的准备2.能够完成开放参观活动的准备,并做好接待1. 会见与会谈准备工作的基本要求2. 开放参观活动的准备内容与接待要求(四)商务旅行能够完成出差旅行的一般性准备工作1. 常见的商务旅行类型 2. 旅行社服务项目五、信息与档案 (一)信息管理1. 能够分辨信息的种类2. 能够准确地收集信息1. 信息的基本知识2. 信息收集的基本知识(二)档案收集能够对文件资料等进行立卷归档1. 档案的概念、作用和种类2. 立卷归档的基本要求 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