

高职高专文秘专业系列教材

商务秘书实务

Corporate Secretarial Practice

主编 杨光汉 华丽萍



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务秘书实务 / 杨光汉, 华丽萍主编. — 杭州:
浙江大学出版社, 2011.1
ISBN 978-7-308-08371-3

I .①商… II .①杨… ②华… III .①商务—秘书
IV .①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 010133 号

商务秘书实务

杨光汉 华丽萍 主编

责任编辑 葛 娟

封面设计 吴慧莉

出版发行 浙江大学出版社
(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)
(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州日报报业集团盛元印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 19.25

字 数 388 千

版 次 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-08371-3

定 价 32.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

内容简介

本书分十一章,首篇概述了商务秘书基本职能、职业环境以及职业素质要求,后分八章系统介绍了商务秘书的日常事务、信息、会议组织、商务活动筹划与实施、商务谈判、公共关系、商务文书撰制与处理、档案管理等各项职能和工作要领。在此基础上对商务秘书的工作方法和思维方法作了重点阐述,末篇讲述了商务秘书岗位的应聘技巧并对这一职业的发展规划进行了介绍。此外,本书还另有附录,辑录了企业相关规章制度以及会议工作相关著作作为阅读参考资料。

本书既有生动案例作各部分内容的引导,也有精选的阅读参考资料作为学习者的知识拓展,还有相关练习题以帮助学习者巩固所学的知识和技能,特别是秘书工作方法的经典阐述更能予读者以深刻启迪。

本书可作为高职院校文秘专业、商务英语专业学生教材,亦可作为商务秘书人员的学习参考用书。

前言

20 世纪 80 年代,我国的秘书职业教育和培训开始走向了专业化道路,并逐渐向规范化发展。随着社会的发展、科技的进步,时代对秘书人员的要求日益提高,也对文秘专业的高等职业教育提出了新的挑战。为了适应新形势、新任务的需要,与时俱进地培养出适应社会和市场需求的文秘专业人才,文秘专业高等职业教育及时地研究新情况,把握新规律,进行课程改革。

实践证明,实训教学有利于培养高素质、高技能的专门技术人才,高职教育更应强调专业技能和实践能力的培养,课程改革应围绕“以就业为导向,以技能培养为中心”的高职教育理念展开。随着课程改革的深入,很多高职院校纷纷以实务课程替代理论课程,突出了对学生技能的培养,传统的教材编写模式已不能适应课程改革的需求,为此,我们编写了《商务秘书实务》,试图在实务型教材的改革方面做一些有益的尝试。

为切实编写出符合课堂教学需求的教材,本书的编者走出校园,走进企业,收集第一手资料,在编写的过程中融入自身对秘书专业教学和企业秘书工作的认识。和同类型的教材相比较,本书有着自己鲜明的个性特点,从编排体例到内容选择上都有所创新,主要体现在以下几点:

第一,章节编排贴近商务秘书工作岗位实际。本书的编写突破了传统教材中“办文”、“办事”、“办会”的分类方法,按照秘书实际工作中典型的工作内容以及秘书工作中涉及的秘书工作方法以及应聘技能将秘书工作分为 10 大类,构造实训项目。由于当前商务秘书人员需求量大,文秘专业人才的就业方向多为商务秘书,因此本书更注重商务秘书工作实际,所选案例紧扣商务工作,体现市场所需。

第二,章节体例体现“项目驱动”、“工学结合”的教学方法和教学模式。本书每节内容之前均有课前任务,课后设有符合秘书职业特点的模拟训练和综合训练,使学生在具体的任务训练中掌握职业技能。

第三,内容编写兼顾秘书素质培养。技能培养固然重要,素质培养同样不可忽略。本书的实训任务和课后练习案例大都引自现实工作,通过对这些案例的分析、模拟以及角色扮演可引导学生逐步形成良好的秘书服务观念和职业意识。

本书编写是在主编整体设计基础上分头执笔的,具体分工情况如下:

杨光汉执笔第一、四、十章以及附录;华丽萍执笔第三、六、十一章;陈振建执笔第八、九章;李芬芬执笔第五、七章;吴美丽执笔第二章。全书由杨光汉负责体系构架、组织编写工作,华丽萍负责统稿、体例调整工作。

本书在编写时得到浙江省教育厅的大力支持,在《浙江省教育厅关于公布2009年度省高校重点教材建设项目的通知》([2009]196号)中将本书列为2009年度浙江省高校重点教材;本书的编写工作也得到了浙江东方职业技术学院有关领导的指导和支持;在编写成果范例时得到广大企事业秘书朋友的帮助,在此表示衷心感谢!同时,本书的部分内容和教学案例参考、借鉴、改编了有关论著、教材和其他研究文献的内容,未能在文末一一注明,在此一并致谢!

可以说,本书的各位编者都是认真、务实的,每个章节的内容都几经修改才最终定稿。由于时间紧迫、认识水平有限等因素,书中恐有粗疏之处,恳请广大读者和同行批评指正。

编 者

2010年10月

目 录

第一章 商务秘书概述	/ 1
第一节 商务秘书及商务秘书工作	/ 1
第二节 商务秘书的工作环境	/ 12
第三节 商务秘书的职业形象与综合素质	/ 22
第二章 商务秘书日常事务工作	/ 32
第一节 商务秘书的电话事务处理	/ 32
第二节 商务秘书日常接待工作	/ 39
第三节 商务秘书印章管理工作	/ 45
第四节 商务秘书值班工作	/ 51
第三章 商务秘书的信息工作	/ 59
第一节 商务秘书信息工作概述	/ 59
第二节 商务秘书信息工作程序	/ 68
第三节 商务秘书信息敏感意识的培养	/ 75
第四节 商务秘书信息的保密工作	/ 80
第四章 商务秘书的会议组织工作	/ 88
第一节 会议概述	/ 88
第二节 日常办公会的组织管理	/ 92
第三节 大中型会议的组织工作	/ 96
第四节 会议文书工作	/ 109
第五章 商务秘书的商务活动组织工作	/ 115
第一节 商务旅行安排	/ 115
第二节 商务接待组织与礼仪	/ 120

第三节	签约仪式组织	/ 127
第四节	商务庆典组织与礼仪	/ 131
第五节	商务宴会组织与礼仪	/ 136
第六章	商务秘书的谈判工作	/ 144
第一节	商务谈判工作概述	/ 144
第二节	商务谈判前的准备	/ 150
第三节	商务谈判过程	/ 156
第四节	商务谈判的礼仪	/ 161
第七章	商务秘书的公关工作	/ 167
第一节	商务公关的公众对象	/ 167
第二节	商务公关活动程序	/ 173
第三节	商务公关活动策划与操作	/ 179
第八章	商务秘书的文书工作	/ 186
第一节	商务秘书的事务性文书写作	/ 186
第二节	商务秘书的决策性文书写作	/ 197
第三节	企业收发文处理	/ 207
第九章	商务秘书档案管理工作	/ 214
第一节	企业文书的整理归档	/ 214
第二节	企业档案的收集与鉴定	/ 221
第三节	企业档案的整理与保管	/ 228
第十章	商务秘书工作方法提要	/ 237
第一节	探讨商务秘书工作方法的基础	/ 237
第二节	商务秘书的工作方法要点	/ 244
第三节	商务秘书的思维方法要点	/ 260
第十一章	商务秘书应聘要领与职业规划	/ 272
第一节	商务秘书的应聘	/ 272
第二节	商务秘书的简历制作	/ 277
第三节	商务秘书的职业生涯规划	/ 283
附 录		/ 289
主要参考文献		/ 297

第一章 商务秘书概述

- [学习目标]** 掌握商务秘书和商务秘书部门的基本内涵、商务秘书的基本职责和商务秘书工作的基本内容,了解商务秘书的工作环境和综合素质要求。
- [能力目标]** 熟知商务秘书的岗位职责、角色定位和商务秘书工作的主要内容。
- [素质目标]** 培养学生商务秘书的角色意识,奠定学生作为未来商务秘书角色转变的基础。

第一节 商务秘书及商务秘书工作

一、情景导入

时钟指着8点45分,离上班时间还差一刻钟,晓娟踏进了意迈达公司所在的写字楼大门。电梯间人还不太多,不一会儿电梯就来了。晓娟走进电梯按了16楼,思绪就转到今天要做的事上来了。上午10点和10点半,会有两批客人来访,总经理后天会议的讲话稿今天无论如何也要修改完,还得给几个分公司打电话问问参加会议人员的落实情况,还有……正想着,电梯已到了16楼。16楼一整层都是意迈达公司的。晓娟一出电梯门,径直走向总经理办公室。总经理办公室是一个内外套间,里间很大,布置得豪华而气派;外间略小,整洁而大方,办公桌面对着门,台式电脑和打印机、传真机和电话机整齐地摆放在桌上,墙角有一台碎纸机,办公桌后顺墙摆放着一排文件柜。地板上水渍还没有完全干,显然,写字楼的保洁员做完清洁才刚刚离开。晓娟迅速将随身的提包放进柜子里,推开窗户,打开电脑,又赶紧将昨天下班后才发来传真件从传真机取下,粗略地看了看,那是海外的分公司发给总经理的例行商情信息。她将传真件放到一个绿色的文件夹内,里面有今天上午要给总经理看的好几份文件。就在她要合上文件夹时,她看到了传真件上右上方的“急件”的字样,她赶紧把传真件从绿色文件夹中取出来,放到另一个红色

的文件夹中,那里面还有两份昨天下班后才送来要等总经理批的急件。晓娟将两个文件夹拿起来,又检查了一次,便走进里间一个很气派的写字台后,把两个文件夹按红上绿下的顺序端正地摆放在写字台台面上。晓娟走到门边打开房间的顶灯,环视了一下房间后,回到外间,在自己办公桌前坐下。这时,墙上的电子钟声清脆地响起,9点整。晓娟,这个意迈达公司的总经理秘书,又开始了新的一天的工作。

二、项目任务

请仔细分析秘书晓娟在走进办公室前后这一刻钟所想所做的细节及其缘由。

三、任务分析

意迈达公司总经理秘书晓娟在上班前一踏入电梯思绪就转入当天工作上来。她在这一刻钟所想所做的正是一位干练秘书的表现。她进入办公室后每一项工作细节正体现了商务秘书娴熟的工作技巧和认真的工作态度。

四、相关知识

随着社会经济的发展,人们对管理水平的要求越来越高,在管理活动中不可或缺的秘书岗位也越来越受到重视。各种国有企业、民营企业、外商独资企业、合资企业中的总裁秘书、总经理秘书、经理助理乃至各种岗位的文员也纷纷成为求职者追逐的对象。这些在各种工商企业中起着承上启下、沟通内外、联系左右作用的秘书人员就是本书的“主角”——商务秘书。

(一)商务秘书

1. 商务秘书界定

商务秘书是指在各种工商企业中从事秘书工作的一类人员的总称。在当今社会中,商务秘书已成为各类秘书岗位的一个重要分支,其队伍庞大,人数众多,远远超过党政秘书队伍的数量,成为市场经济条件下新兴的社会职业群体,是商务活动中重要的不可缺少的辅助力量。

自20世纪80年代中期以来,对秘书这一职业的研究开始纳入高等教育的范围,对于秘书的定义也成为秘书学研究者长期研讨的热点问题。二十多年来,国内不同时期出版的上百种秘书学教材和秘书工作论著以及各种秘书类的期刊中,对秘书所下的定义有数十种之多,对近年来逐步为人们所认识的商务秘书的界定也是众说纷纭。

2005年10月,全国商务秘书专业资格考试办公室在其组织编写的商务秘书岗位资格培训教材的《序言》中这样论及:“商务秘书是在工商企业中从事文字处理、行政事务,为管理者提供商务性质辅助工作的人员,其承担着为领导和管理层决策服务的重要职责。”这一定义从一般意义上概括了商务秘书的特征,指出了商

务秘书有别于党政秘书的特定工作环境、服务对象,同时也概括了商务秘书辅助性、服务性、事务性的基本性质,应是目前为止所见到关于商务秘书的比较精练准确的定义。

此外,在诸多与商务秘书相关的教材中还有对商务秘书定义的广义和狭义两种说法。从广义而言,一般认为,商务秘书是指在各种从事商务活动的组织中协助领导机构或领导者处理各种商务性事务,负责处理行政和日常事务,辅助领导做好决策的工作人员;而从狭义上讲,商务秘书只是各型各类秘书人员职务称呼中的其中一种职务名称。

尽管在不同的教材中对商务秘书的定义会有一些差异,但在一些关键点上都大体是一致的。商务秘书的工作环境是在各型各类的工商企业中或从事商务活动的一些临时性机构(如会展的组委会)中,商务秘书的服务对象是企业的各级管理者,商务秘书的工作内容虽由于所在企业的规模、性质和其所处的层次不同会有区别,有些甚至会有相当大的差异,但商务秘书的工作性质仍具有与一般秘书相同的辅助性、服务性、事务性这样一些基本特征。

2. 商务秘书的类别

(1)按商务秘书对企业领导或领导层的影响力和辅助作用划分。

商务秘书由于其所在企业的体制、规模和管理模式的区别,也由于其所处的层面的差异,商务秘书会呈现出不同的形态。如上市公司的董事会秘书,即所谓俗称的“董秘”,是《公司法》等相关法律明文规定的岗位。其职责也有相关法律条文予以明确,其地位和薪酬从理论上讲应在企业高管之列,其任用条件也非一般意义上的秘书所能比拟。而企业前台文员则是商务秘书行列中的入门级岗位,许多新上岗的商务秘书都是从这里开始自己的职业生涯。由此可见,商务秘书的职务跨度很大,其工作职责和所处层面有相当大的不同。一般认为,商务秘书按其对企业领导或领导层的影响力和辅助作用可分为高级、中级、初级三个层次。

①高级商务秘书。高级商务秘书与企业领导或领导层的决策和管理工作联系极为密切,有些还全程参与领导或领导层的决策和管理活动,有的本身就是企业高管,其对领导或领导层有明显的辅助作用。

②中级商务秘书。中级商务秘书与企业领导或领导层的管理活动的联系比较密切,对领导或领导层的决策和管理工作的有着一定的影响,起着一定的直接辅助作用。

③初级商务秘书。初级商务秘书从事一般事务性工作,其工作作用不可忽视,但其对企业领导或领导层的管理活动的影响和辅助作用是间接的、浅层次的。

(2)按商务秘书的素质、能力和职责划分。

在商务秘书的群体中,由于各自工作岗位的层面和工作侧重面不同,对商务秘书会有不同的素质和能力的要求。也有人据此将商务秘书划分为参谋型、秀才型、

公关型、技能型等。以此标准划分,各种类型商务秘书的素质特征和职责分别是:

①参谋型。指那些思维活跃,善于分析和综合问题,既有广博才学又有思想深度的商务秘书人才。主要为领导提供参谋性服务,辅助领导决策。

②秀才型。指那些具有一定理论基础和政策水平,文字表达能力强,通称为“笔杆子”的商务秘书人才。其主要职责是起草文件、审核文稿,与一般含义上的文字秘书相似。

③公关型。指那些具有相当的公关知识和公关能力,处事外圆内方,善于沟通协调的商务秘书人才。其主要职责是对外交往、公务接待,搞好组织与内外部公众的关系。

④技能型。指那些精通现代办公技术,具有娴熟的办公设备操作技能的商务秘书人才。其主要职责是熟练运用现代办公设备,高效优质地完成商务秘书部门的各项文字、图像信息的处理及相关工作。

这种划分并不意味着任何一个企业都有以上四种类型的商务秘书人员。或许在一些较大规模的企业中,企业秘书部门人员齐备,分工明确,有可能配备相应的各种类型的商务秘书,以形成一个优化的商务秘书群体,从而最大限度地发挥其整体效能。但多数中小型企业秘书部门人员精干,一两个商务秘书人员要承担企业商务秘书部门的全部职责,这就更要求商务秘书人员要努力提高自身的素质,使自己尽可能具备与工作要求相关的各项工作能力,才能胜任企业商务秘书岗位的职责,才能够充满信心地迎接未来工作的挑战。

此外,许多秘书教材和论著习惯于按秘书所服务的对象和经济来源的性质将其划分为公务秘书和私人秘书两大类。这种分类方法也有人引用到对商务秘书的分类上来。但随着国有企业体制改革越来越深入,企业的所有制界限也越来越模糊,国有企业、民营企业、外资企业相互参股并购,已形成你中有我,我中有你的情况。在这种情况下,依然用这种标准来划分商务秘书的类型,实在没有太大的意义。

(二)商务秘书部门

1. 商务秘书部门设置状况

从管理的角度看,商务秘书部门是工商企业的中枢机构,是企业管理构成中的综合性辅助管理部门,其地位的重要性不言而喻。但是企业不同于党政机关,党政机关的机构组成是由相应的组织法规予以确认的,在一般情况下其差异性不会太大。而现实工作中,各类工商企业的体制、规模和管理模式千差万别,因而其机构设置也并非是有定之规。况且企业的管理机构组成和人员配置主要取决于企业的经济活动的需要,即使一些大型国企,其机构设置受党政机关影响比较明显,在国企体制改革后,其机构也大多进行了调整。更何况大量出现的民营企业,其机构设置是以效益为基础。在这种情况下,企业领导人的领导风格和工作习惯

都在很大程度上影响着机构的设置。因此,各类各类工商企业的商务秘书部门设置和人员配置不可能是整齐划一的。

即便如此,一般而言,在稍具规模的企业中仍设有商务秘书机构。这些机构有的与党政机关相似称为办公室,有的则称为行政事务部或行政部,还有的企业规模不大,将人事、财务与商务秘书事务合并在一起,统称为综合管理办公室,或简称为综合办。

这些相对集中地处理商务秘书事务的机构并不涵盖为董事会服务的董事会秘书,也不涵盖为各部门服务的经理助理或文员。这些相对集中地处理商务秘书事务的机构如办公室,与分散在各部门的商务秘书人员也没有隶属关系,有些甚至连业务指导关系也并不明确。

2. 商务秘书部门的职能

商务秘书部门的职能是指商务秘书部门各项具体职责的高度概括,也是其在职责范围内各项活动所产生的整体功能。但是商务秘书部门的职能与商务秘书部门的设置一样,也会因企业的体制、模式和管理风格不同而有差异。在有些企业里,商务秘书部门还会因为主要领导人的授权不同而有相当大的区别。尽管如此,一般而言,工商企业的商务秘书部门的基本职能大体可概括为处理文书、管理信息、督促检查、综合协调和办理事务这五大职能。

(1)处理文书的职能。处理文书是秘书部门的传统职能,也是一项经常性的工作。商务秘书部门虽然较之行政事业单位的秘书部门而言,处理文书的工作量要少一些,但是利用公文传达指令、沟通联络仍然是企业在管理过程中的一种有效的工作手段。商务秘书部门这一职能还可大致作如下分解:

- ①按照领导意图撰写各类公文。
- ②文书处理工作,包括收文处理和发文处理。
- ③企业综合档案的管理工作。
- ④与文书处理相关的制度建设和工作指导。

(2)管理信息的职能。商务秘书部门的信息管理职能是指商务秘书部门要根据企业领导和相关部门的需要,及时、准确、全面地提供信息,为领导把握全局、正确决策提供服务。商务秘书部门全面管理和组织好信息工作是辅助企业领导实施管理的基本方式。

它包括对信息的搜集、整理、传递、存贮和检索利用等工作内容。

(3)督促检查的职能。督促检查是一个重要的领导环节和领导方法,是领导决策部署能否得以贯彻落实的关键所在。商务秘书部门依据企业领导的授权,进行督促检查,这是企业领导赋予商务秘书部门的一项重要职能。对商务秘书部门来说,要辅助领导,当好助手,必须认真做好督促检查工作,以充分发挥这项职能。

督促检查工作要紧紧围绕企业的中心任务,抓住重点进行督促检查,不仅要检

查决策部署是否实施与落实,而且要了解与掌握决策实施中的新情况、新问题,以便企业领导及时对决策进行调整与完善。

(4)综合协调的职能。综合协调职能是所有的秘书部门的一项主要职责,商务秘书部门也不例外。任何一个企业为实现既定目标,都需要各职能部门分工协作,各司其职。有分工,必有综合协调。企业各部门上上下下,离开综合协调,就无法形成合力,难以有序运转。商务秘书部门作为企业综合性的办事部门,应认真做好协调工作,发挥综合协调的职能。

商务秘书部门作为企业的中枢部门,既处于领导的近身,又是信息网络中心,在协调工作中具有得天独厚的有利条件。依据领导的授权或授意,商务秘书部门可从全局的高度,综合各方不同意见,积极进行协调工作,沟通关系,化解工作中出现的矛盾,以统一各部门的步调行动,保证各项工作的顺畅运转。

(5)办理事务的职能。商务秘书部门作为企业综合性办事机构,为企业和企业领导人办理日常行政事务也是一项重要职能。这项职能包含两个方面:

一是企业日常行政事务的管理工作。包括日常公务接待、印信管理、车辆管理、环境卫生、办公器材选购、办公用品的购买、管理和发放,有些企业的商务秘书部门还要代管企业职工宿舍和食堂,负责企业安全保卫等工作。

二是负责企业领导的交办事项。这项职能所包含的工作小到购买机票,大到代表企业法定代表人出庭诉讼,其工作的伸缩余地很大,而全面履行这项职能的难度也同样很大。在各型各类企业中,商务秘书部门的职责范围可以有许多差异,但所有企业的商务秘书部门的职责中的最后一条却几乎都是一样的,“完成总经理交办的其他工作”。这从另一侧面反映出商务秘书部门为企业领导拾遗补缺,完成一些临时性、突击性工作的重要作用。

(三)商务秘书工作

1. 商务秘书工作的特性

商务秘书工作从整体上说是一种服务性工作。与其他服务性工作不同,商务秘书工作有自己特有的本质属性。概括起来,商务秘书工作的特性是辅助性、综合性、事务性和机要性。

(1)辅助性。商务秘书工作的辅助性源于这项工作的从属地位,主要体现在地位的从属性和工作的被动性两方面。

商务秘书工作是领导活动密不可分的,即随领导工作产生而产生,依领导活动需求变化而变化。从秘书工作的发展历史来看,也是因有领导活动才有为领导活动直接服务的秘书工作。秘书工作从属于领导工作的地位是明显的。在任何一个企业,企业领导是整个企业决策与管理的主导者,商务秘书工作只能起到辅助作用。在任何时候,商务秘书都应记住其工作在整个管理系统中只是辅助的、从属的地位。但另一方面,这种辅助依存关系绝不是指秘书对领导个人的人身依附,而仅

仅是从两者间的工作地位和工作关系而言。

商务秘书工作从整体上说是被动的,这是由其从属地位所决定。商务秘书工作围绕着企业领导工作的需求而运转服务,企业领导的指令与授权,是商务秘书工作的主线和核心。无论是办文、办会、办事,商务秘书工作都无法离开企业领导的意愿自行决定工作的部署和行动。特别是在集权意识比较明显的企业里,商务秘书除了要根据企业领导直接授权授意,代行处理一些综合性的事务外,还要完成不少领导直接交办的临时性、应急性的任务,被动性十分明显。

明确商务秘书工作的辅助性,并不意味着商务秘书工作只能被动地接收领导的指令,整天穷于应付。相反,只要正确认识和处理被动性与主动性的对立统一,充分发挥商务秘书人员的主观能动性和创造精神,在被动服务中寻求主动,就可以把商务秘书工作做得更好。

(2)政策性。商务秘书部门既要负责制订企业各项规章制度,又要负责处理企业的各种公文,还要负责接待企业的四方宾客。这些工作都要求商务秘书人员具备很强的政策性,在各项工作中严格按照国家的法规、上级主管部门的相关政策和本企业的规章制度办事。

商务秘书工作的政策性还体现在对自身的工作人员的严格要求上。商务秘书部门既是企业管理制度的制定者,又是制度的监督和落实部门。许多企业的部门职责中都明确规定秘书部门要“监督各项规章制度的执行,并做到以身作则”。商务秘书人员要在日常处事、言行中做执行企业各项规章制度的表率,要时刻记住自身严谨的作风和良好的工作习惯都直接影响着企业的形象。

(3)综合性。企业领导人要总揽全局,领导企业方方面面的工作。作为领导助手的商务秘书,其工作也必然要涉及方方面面并为领导提供全方位的综合性服务,因而具有明显的综合性的特点。在大多数企业中,各职能部门业务比较专一,生产部只管生产,财务部只管收支,销售部只管销售,各司其职,各负其责;唯有商务秘书部门,不一定具体分管某一业务,然而其工作又涉及各职能部门,甚至要负责处理各职能部门所不能负责的一切事务。商务秘书部门处于企业的枢纽部位,沟通内外,联系四方;各类信息要在这里汇集整理,各项制度的执行情况要由这里综合汇总。而且,各职能部门分工越细致,商务秘书部门为领导提供综合性服务的作用越明显。

商务秘书工作这种综合性,要求商务秘书人员心中要有全局,要密切与上下左右的联系,要对各职能部门的工作特点、工作内容和规律了然于心。这样,才能更好地为企业领导进行全方位的综合服务。

(4)事务性。在日常工作中,商务秘书部门面对的是大量的事务性工作,从访客接待到电话接听,从信函收发到文件打印,事无巨细,繁杂琐碎。许多长期从事商务秘书工作的人员对此都深有感触,上班他们要提前到岗,下班时,若领导还在

开会、办公或待客,他们要依然在岗待命;开会他们要提前做好会前的所有准备工作,散会他们要清理会场,做好扫尾工作才能离开会场。然而,正是商务秘书这一系列细致周到的事务性工作,使企业能保持良好形象。从这一点上说,商务秘书日常事务中的各种小事,都关系着企业形象的大事。

2. 商务秘书工作的职责

由于企业的体制、规模和管理模式以及商务秘书所处的层面的差异,商务秘书工作的职责会各有侧重,不尽一致。

如一家中型企业的前台文员工作职责是:

- ①负责公司来客来访的接待工作;
- ②负责公司总机的接听与转接工作;
- ③配合其他部门做好来电来访的咨询、解释工作;
- ④完成办公室主任交办的其他任务。

而该公司的行政秘书的工作职责是:

- ①负责总经理办公室的文件起草、校对和印制工作;
- ②负责公司文件的收发和登记工作,并负责办公室文件的传递和催办工作;
- ③参加公司有关会议,做好会议记录并整理会议纪要;
- ④负责公司领导外出的行程安排,并负责预订机票、车票和酒店等工作;
- ⑤负责公司的日常接待和来访客户的就餐及住宿安排;
- ⑥负责受理公司各部门提出的公用设施的使用申请;
- ⑦配合其他部门做好有关工作,完成办公室主任交办的其他工作。

该公司办公室主任的工作职责是:

- ①负责公司行政规章制度的制订、修改、完善、监督、执行工作;
- ②负责公司与当地政府的工商部门、基建项目报批部门、车管部门等日常公关事务的联络工作;
- ③负责公司公共环境、员工宿舍安全、卫生管理,协助工会部门办好员工娱乐活动,营造良好的生产、生活环境;
- ④负责对下属人员(总务、保安、办公文员、网络管理员)定期考核与培训使用;
- ⑤负责公司各类会议组织筹备工作以及会议结果追踪、检查、落实工作;
- ⑥管理公司图书、磁盘、非技术性光盘及相关资料;
- ⑦负责公司固定资产的购买、发放、管理及维修;员工劳动保护用品与出国工装选购,公司车辆统一安排和调度使用;
- ⑧负责公司领导及员工出国护照签证与机票的办理;
- ⑨完成总经理交办的其他工作。

以上三个不同岗位所处层面不同,职责各异,但将其工作汇总起来,就可看出商务秘书工作的总体范围。

就商务秘书工作的整体职责而言,一般至少包括以下几项任务:

- ①按照领导意图,起草、修订企业各项规章制度,草拟各类公文;
- ②负责文书处理工作;
- ③负责企业各种会议、庆典的组织筹备工作;
- ④监督公司的各项制度和决定的执行情况并及时汇总反馈;
- ⑤负责企业公务接待工作;
- ⑥负责企业档案和各种信息资料的管理工作;
- ⑦负责企业办公设施的采购和日常办公用品的购买、发放工作;
- ⑧负责企业公共环境等后勤事务工作;
- ⑨完成领导交办的其他工作。

但由于各型各类企业之间差异很大,不少商务秘书部门(企业行政办公室)还代管着许多其他职能部门不管或无法管的事务。如企业的安全保卫工作、网络信息设施的管理工作、车队、食堂、职工宿舍管理工作以及物业维修工作等等。在有些企业里,因群团工会等组织不健全,商务秘书部门还要承办一些员工集体活动。在有些注重形象宣传的企业里的,企业内部报纸或刊物的组稿、编排、印制、发行工作也往往归商务秘书部门代管。所以有许多商务秘书的负责人总是感叹这项工作千头万绪,琐碎繁杂,这也是为什么商务秘书部门又往往被称为“不管部”的原因。

3. 商务秘书工作的基本要求

商务秘书工作的基本要求可以概括为“高效、务实、保密”。

高效是指商务秘书工作既要迅速及时,又要准确可靠;高效是速度、质量、效果的统一,是高效率和高质量的统一。

商务秘书部门作为企业的综合枢纽,直接辅助企业领导的全局管理工作,其工作效率,会直接影响到企业领导的工作成效。商务秘书工作的任何拖拉延误,都会直接贻误企业领导的全局工作。因此,企业必然要求商务秘书工作要做到高质量、高效率。

商务秘书部门要健全岗位责任制,完善目标管理和业绩考核办法,调整运行机制,引入先进的管理理念和办公技术,提高工作的效率和质量,以适应企业对商务秘书工作的高效要求。

务实是指商务秘书工作办事风格要踏实,反映情况要真实,切忌虚夸浮躁,哗众取宠。务实也是要求商务秘书工作一切从实际出发,实事求是地处理问题,说实话,报实情,办实事。

商务秘书部门上连企业领导,下连广大员工,处于承上启下的环节,说话办事影响到企业领导决策的制订与决策的执行,地位至关重要。那种说大话,说假话,报喜不报忧的作风就会影响领导的正常决策,甚至可能造成领导工作的重大失误。这也就更要求商务秘书工作要办实事,讲真话,要在务实、求实、落实上下功夫。

保密是指商务秘书在日常工作中应该有保密意识、保密制度、保密措施。保密是企业内部科学管理的需要,也是商业竞争的需要,更是一名合格和秘书人员应具备的基本品质。

商务秘书部门地处枢要,工作中必然要接触到企业甚至企业领导人的许多秘密,同时还要负责保管企业的秘密,因而很容易成为窃密的对象。商务秘书人员要养成守口如瓶的职业习惯,对经办的各类涉及商业秘密事项要特别谨慎小心,严格执行企业保密制度,确保企业机密万无一失。

商务秘书在日常工作中保密的重点主要有:口头保密、文件保密、会议保密、各种信息资料的保密、领导活动的保密、涉外工作的保密、档案保密、计算机和各类通讯设备的保密。

(四)商务秘书职业状况

有人估计,在数以百万计的庞大秘书队伍中,商务秘书约占百分之七十以上。这一估计虽难以得到证实,但至少商务秘书队伍的庞大,却是为人所共知的。有统计表明,截至2006年年底,全国共有各类企业861.8万户,包括内资企业339.6万户,外商投资企业27.5万户,私营企业494.7万户。在这其中10%具有规模的企业中,即使每个企业平均只有1~2名商务秘书人员,这支队伍的规模也应在百万之众。这支庞大的商务秘书队伍,在各型各类企业中默默从事着辅助企业领导的工作,为企业的发展作出了自己的贡献。

在这支庞大的商务秘书队伍中,既有居于企业高管的如董事会秘书,也有位于入门级岗位的前台文员,更多的是从事着繁杂琐碎事务的如行政文员、行政助理、总经理秘书等人员。他们的名称在不同的企业中或许会有一点差异,但名分的差异并不影响他们工作的性质,他们都属于辅助企业领导工作的商务秘书人员。他们没有如行政机关那样明确的等级序列,直到2003年国家劳动与社会保障部在设立国家职业秘书资格证书时才有了国家职业标准,2006年版《秘书国家职业标准》再次确认这一职业划分为四个职业等级,分别为五级秘书、四级秘书、三级秘书、二级秘书。2005年全国商务秘书专业资格考试又将商务秘书认证等级分为初级商务秘书、商务秘书和高级商务秘书三种。这种划分只是从专业水准上的区分,并不是从任职层次上的划分。有人对商务秘书的职业道路上的任职阶梯从狭义上作了一番描述:

前台文员—行政文员—行政助理—行政主管(或办公室主任)—总经理助理

这种描述所以称为狭义的,是因为真正从前台文员一直在商务秘书部门任职的人并不多,许多商务秘书的任职起点就是行政文员,并且在这一职业岗位任职一段时间后,会因工作需要调离,而从事其他部门的工作,如在业务部门担任部门经理的助理或直接从事业务工作。他们的职业道路就有可能是:

行政文员—总经理秘书—部门主管(或部门经理)

另外,不同的企业在任职岗位的设置上也不尽一样,不完全是以上所说职务阶梯的那些层次。如有的企业办公室主任就是总经理助理,也有的企业并不设总经理助理这一职务。概括地说,企业情况不同,岗位设置会有区别;个人情况不同,发展道路也不一样。

自从20世纪80年代初我国高等教育中有了秘书专业一席之地以来,秘书队伍的专业培训逐步开始规范化。但直到90年代,这种培训仍以党政机关秘书为主,近年来,商务秘书的专业培训才越来越受到重视。从商务秘书整体队伍而言,其专业素质正在逐年提高,特别是大批受过专业训练的大学毕业生补充进这支队伍里来,使商务秘书队伍的整体素质发生了很大的改观。他们其中的一些优秀分子脱颖而出,被任命为企业秘书部门的负责人,成为企业管理团队的中坚力量,有的甚至走上了企业的领导岗位。

五、实践训练

(一)模拟训练

商务秘书工作的特性和基本要求有哪些?请谈谈你对于商务秘书工作特性以及基本要求的理解。

(二)综合训练

【实训背景】

李庆是公司秘书,除完成日常工作外,还负责办公用品的分发和办公零用钱的报销工作。为了提高办事效率,公司规定报销和领用办公用品只能在每周二下午办理。星期一早上,李庆正在电脑前帮领导打一份讲话稿,公司同事兼好友韩方敲门走了进来:“你帮我把这个月打车的钱给报了,顺便领两箱A4纸。”说完将票据推到了李庆面前。李庆拿起韩方的票据看了下,发现票据上没有部门领导的签字:“不行啊,你们领导还没有签字呢。”韩方没等李庆说完,就开口了:“你就先报吧,我们领导出差去了,我等他回来补个手续就好了嘛。咱俩关系那么好,你就帮我报了。”看着韩方这架势,李庆虽然为难,还是用自己掌握的零用现金给她报了账,又拿了两箱纸给韩方。

【实训内容】

请对照商务秘书工作的特性谈谈上述案例中的秘书李庆做得对吗?如果你是李庆,你会如何处理这件事?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流启示。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第二节 商务秘书的工作环境

一、情景导入

晓娟应聘到华达公司做办公室秘书。上班第一天,办公室主任通知她参加经理办公会做会议记录。晓娟接过主任给她的会议记录本,心想我在学校硬笔书法得过奖,平时记录也还快,这上班的第一项工作应该会完成得好吧。可她在办公会上听到的却是那些从没听说过的设备、材料、工序流程的名称,她一头雾水,完全听不明白,甚至没办法下笔了。对于会上的各部门负责人在讨论时的发言,她完全弄不清发言者的姓名,属哪一部门,只能从性别、年龄、衣着甚至发型等特征在发言人中加以区别,这样的会议记录简直没办法给别人看。直到许久以后,晓娟一想起第一次做会议记录时的难堪经历都还脸红呢。

二、项目任务

请分析秘书晓娟第一次做会议记录为何如此难堪。你若遇到这种情况该如何应对。

三、任务分析

商务秘书的工作性质决定了其与周围环境有着极为密切的联系。商务秘书要熟悉自己工作的环境,特别是对所在企业的组织结构、主业构成、部门领导都了然于心,才能胜任自己的工作,哪怕是看起来很简单的会议记录工作也必须有这样的基础。许多新上岗的秘书在第一次做办公会会议记录时若没有相应的准备工作难免都有这样的尴尬经历。

四、相关知识

商务秘书的日常工作处在一定的工作环境中,这一环境对商务秘书工作的绩效有着明显的影响。因此,要全面了解商务秘书的工作,就应首先了解商务秘书的工作环境。商务秘书工作环境受多方面、多层次的因素影响,这些因素又会直接或间接地影响商务秘书的工作方式和工作成效。商务秘书应了解、熟悉并逐步适应自己的工作环境,学会在这一特定环境下生存、工作和发展。商务秘书的工作环境概括地说,分为外部工作环境和内部工作环境。

(一)商务秘书的外部工作环境

商务秘书的外部工作环境包括商务秘书所处的社会环境和企业模式、企业文

化、企业组织结构所构成的工作环境。

1. 商务秘书工作的社会大环境

商务秘书工作的社会大环境是指企业之外并对企业有着重大影响的宏观环境,包括政治环境、经济环境、科技环境、文化环境等。这是商务秘书必须监测并主动适应的不可控制的环境。

(1)政治环境与商务秘书工作。对企业而言,政治环境笼统地包括党的政策、国家的法律、中央及地方政府的行政法规,也包括一般人们所说的政治风气等等内容。

政治环境是企业生存环境的重要因素,直接影响着商务秘书的工作方式方法和工作成效。在和谐开明的政治环境下,企业如鱼得水,人们心情舒畅。企业与政府之间有着良好的沟通,商务秘书部门所承担的与地方政府、与行业主管部门的沟通协调任务就能进行得顺畅,就能减少麻烦,提高效率。反之,企业与当地政府和行业主管部门的沟通困难,甚至出现矛盾摩擦,使企业的生存环境恶劣。这种情况下,除了企业领导有压力外,直接承担与外部沟通协调的商务秘书部门会面临更多的工作困难和挫折。

对于政治环境,商务秘书首先必须适应。必须明确,商务秘书工作应在党的政策、国家的法律、中央及地方政府的行政法规框架内行事。其次,商务秘书要善于学习,要及时了解并掌握政策、法律、法规的变化,在企业领导决策前及时提供相关的资料和参谋建议。2007年年底在新的《劳动合同法》实施前,发生在一些企业中突击成批解聘员工又重新签约的事件,实际上是一些企业误读了新的《劳动合同法》,希望以此规避企业的责任,结果做出了“搬起石头砸自己的脚”的事情。这其中既透露了某些企业领导对待政策、法律和法规的态度,也在一定程度上说明了这些企业的相关人员未能向领导及时提供全面、准确的政策信息和咨询意见。商务秘书对于日常工作中经办的大量文件中一些政策、法规信息要有敏感性,不但要及时为领导提供这些政策、法规信息,而且自己也要注意学习掌握,还要妥善整理、保管,以备办文、办事时用作依据或参考。

(2)经济环境与商务秘书工作。经济环境是与企业生存息息相关的最重要的因素,它包括宏观经济运行的走向、金融货币政策的调整趋势、行业发展动向、市场供求走向等等内容。

对现代企业而言,掌握经济环境的发展趋势无疑是企业制胜的重要基础。而对于一名称职的商务秘书而言,了解并把握经济环境的变化,在适当的条件下用适当的方式为企业领导提供参谋建议,这是成熟和理性的商务秘书的标志,也是真正能称之为领导参谋助手的重要条件之一。

商务秘书要在日常工作和生活中时时处处做有心人,了解经济信息,注意市场动向。商务秘书要增强对于经济环境变化的敏感性,从各方面掌握经济气候的动

态,为企业领导把握经济形势变化多一双警惕的眼睛,多一支敏感的触角。

商务秘书要勤于学习与经济活动相关的知识,了解并掌握与经济环境相关的新理论、新观点、新规定,不断充实自己,使自己不仅是秘书业务的“实干家”也是经济业务的行家里手。做到这一点,是商务秘书与普通秘书最显著的区别。

(3)科技环境与商务秘书工作。在现代企业中,商务秘书工作几乎须臾离不开科技环境,从传真机到视频会议系统,从文字处理到电子表格,从电子邮件到电子签章,无不与科技环境相关。科技进步提高了商务秘书工作的效率,给商务秘书的工作方式和工作方法带来很大的变化。过去秘书分送会议通知需要跑遍一栋办公楼,现在只需要轻点鼠标,这些会议通知就会立刻出现在所有应与会者的电脑屏幕上;过去秘书在统计数据时会为计算各种比例而头疼,现在运用电子表格或数据库的某几项功能,就能完成各种复杂的数据统计。科技的发展在给商务秘书带来效率的同时,也要求商务秘书要跟上科技发展的步伐,要不断更新自己的知识,掌握日新月异的科技手段,以更有效地完成商务秘书的各项工作任务。

(4)文化环境与商务秘书工作。关于文化的概念很多,这里所说的文化环境只是指某一特定社会的知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗以及社会成员共有的习惯等因素所形成的氛围。不同的社会由于其历史背景、民族性格、生活状况等的不同,其文化环境有着很大的差异。文化环境对社会成员的行为有很强的影响和支配力。文化环境影响也会渗透到企业中来,商务秘书在各型各类企业中会感受到不同文化环境的影响,一个在国有企业工作过的商务秘书若到一家外资企业工作,会感到工作程序和领导风格有很大的差异,甚至一个在欧美企业工作过的员工到日资企业工作也会感到文化环境带来的差别。商务秘书面对这些文化环境的差异,要有足够的心理准备,应抱着“入乡随俗”的心态,适应这种文化环境的变化。

2. 企业的形态与组织管理机构构成的环境

(1)企业形态与商务秘书工作。在我国具有一定规模的众多企业中,绝大多数是按《公司法》注册的有限责任公司和股份有限公司,其中也有一定比例的国有独资公司,但这些国有独资公司仍属各级国有资产监督管理机构履行出资人职责的有限责任公司。因此,从资本构成形态看,大致可分为外商投资企业、国内民间资本投资企业、国有资本控股企业和国有独资企业,也就是人们平常所说的外资企业、民营企业 and 国有企业。这些类型的公司又可从主营业务、管理模式、经营方式上划分为各型各类的企业。这些企业的管理模式和经营方式的特点又会对其商务秘书的工作产生不同的影响,如民营企业中有代表性的家族式管理模式下,商务秘书工作内容和工作方式就会与国有企业管理模式下的秘书工作有许多不同之处。再如大型国企的商务秘书部门,其人员配备齐全、分工细致而明确,而小型民营企业商务秘书部门就归并在综合办公室内,人员高度精简,往往集各类事项于一身,一人兼任数职的情况相当普遍。显然,在分工细致的条件下,商务秘书工作的各项

业务可以做到程序清晰,精细完美;而在分工模糊的综合办公室,业务流程就不可能做到程序清晰。如文书工作中一般所说的拟稿、核稿、缮印、校对、用印、封发的多项工作程序,在人员齐全、分工明确的秘书部门是由不同岗位的人员分别完成,这样相互监督,责任清晰。而在中小企业的综合办公室(行政办公室)内,这一系列工作往往只是由一人连续完成,在这种情况下,要确保文件制作的质量,很大程度上只能依靠商务秘书人员个人的责任感和认真态度。在这种环境下,更多地要求商务秘书要有“多面手”的能力:提起笔能起草文件,放下笔又能办事跑腿,对内要能料理杂务,对外又能接待宾客。

(2)商务秘书部门与企业管理机构。

对于商务秘书而言,最具体的外部环境是与商务秘书部门要天天打交道的企业各职能部门,正是这一系列部门构成了企业的管理机构。(见附图 1.1)

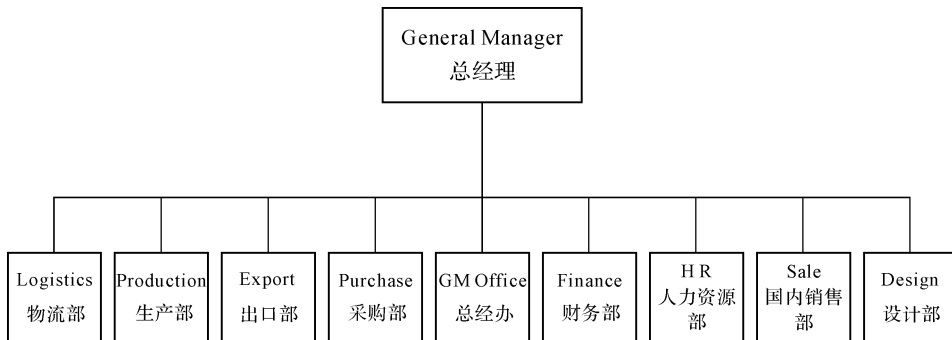


图 1.1 某外资企业组织机构图

各类企业的管理机构千差万别,但大体上可分为业务管理部门和综合管理部门两大类。由于企业的主营业务、经营方式不同,业务管理部门必然有不同的职能,而综合管理部门的职能却大体上是相近的,都是为确保企业领导能有效指挥,做到企业的整个管理系统能信息通畅,运转正常。商务秘书部门就是承担这项职能的重要综合管理部门之一。商务秘书工作要沟通内外、联系上下、协调左右,除了与企业领导联系密切,商务秘书打交道最多的就是这些业务职能部门。所以商务秘书要熟悉这些业务部门的构成及其职能,要了解他们的工作程序,这样商务秘书在处理日常事务时,才能成竹在胸,得心应手。

从附图中还可以看出,总经理办公室与各职能部门并列,统归总经理指挥调度。总经理办公室主任与各部门经理同属中层管理人员,但办公室作为企业管理机构中的枢纽地位却是其他部门不可比拟的。

以下是某公司的部门职能及其工作任务一览表:

表 1.1 某公司各部门职能及工作任务一览

部门	职能	工作任务	相关文件和表格
总经理办公室	负责秘书业务和日常管理事务,是企业的综合管理部门	提供对企业高层领导的秘书服务; 文件信函处理; 电话事务处理; 负责公务接待; 起草、打印和复制文件; 保管公司文件档案; 负责与公众及新闻媒体联系; 负责出版企业内部报刊; 完成领导交办事宜。	行政文件 企业登记文件 各种统计报表 企业规章制度
生产部	负责企业生产调度管理	协调工作进度以确保生产效率; 确保按照产品标准和工艺流程的规定进行生产; 要保证安全标准的实施; 要进行质量控制检查; 在必要的情况下注意调整生产进度表。	生产进度表 库存物品需求单 产品说明书 工作时间记录单
产品研发部	负责企业新产品研发工作	设计、开发和测试新产品和制作样品; 制定产品改进项目; 负责研发产品的中试并确定生产工艺; 负责建议产品多样化的方案。	产品研发报告 产品设计图纸 工艺说明书 产品鉴定书 专利说明书
市场部	负责企业产品销售及市场拓展工作	市场研究; 做广告和宣传活动; 进行客户联系; 参加展示会和贸易洽谈会; 进行售后服务; 联系客户; 销售分析; 推销商品; 与批发商进行联系; 取得经销权; 办理出口手续。	请购单 估价单 报价单 价格单 产品目录 销售订单 通知单 发票 发货单
人力资源部	负责员工招聘、培训;员工工资、福利、奖惩事宜;处理劳资关系问题	制订人员计划; 任命、晋升和分配员工; 建立员工物质激励制度; 培训员工和提高员工素质; 工作分析; 工作评估; 员工鉴定; 工资报酬; 保障员工的健康和安全; 解决福利问题。	劳动合同 工作说明书 职位要求 面试评价表 安全报告 事故报告 工作评价表 员工手册

续表

部门	职能	工作任务	相关文件和表格
财务部	负责财务管理及会计事务等事宜	准备会计决算； 编制财务报告； 进行内部审计； 资本和营业收入； 准备预算； 审计控制； 成本会计； 支出工资和报酬； 税务事务等。	预算表 企业资产负债表 银行账簿 资金流量表 现金账簿 工资记录 现金分析 纳税申报单
采购部	负责企业货物采购供应事宜	确保采购货物最优的性能价格比； 负责检查供应货物的质量和来源； 确保所采购货物的发送与生产安排表相符合； 与供应方商讨有关贴现的问题； 监督货物接收； 与发票相对照进行检查； 负责设计采购物品的分发及满足内部需求的程序。	请购表 价格清单 报价单 定单 发货单 发票 欠账单 信用单 库存控制卡片 库存清单

(二)商务秘书的内部工作环境

商务秘书的内部工作环境是指商务秘书部门内部的构成情况、工作所处的自然环境以及规章制度人际关系等因素构成的软环境。

1.商务秘书部门内部构成

商务秘书部门的内部构成视企业的规模和管理模式不同而有相当大的差异。

在一些传统大国企中,其秘书部门(办公室)的规模甚至不小于一些地市级政府,其下属机构亦配置齐全。办公室下设秘书科、文书科、综合科、接待科、行政科等机构,人员分工细致,职责明确。其中一些大型国企在改制后,机构精简了许多,但办公室的内部设置整体上并没有作太大的精简,只是人员上更精干了,一些原归属于办公室管理的设施,如接待宾馆、招待所也划出去独立经营。至于一般规模的国企在改制后,在管理上大都等同于一般的有限责任公司,其商务秘书部门的设置与一般公司的设置大致相同。

一般中型民营企业在管理逐步走向规范后,其商务秘书部门建制都比较规范。这些企业在商务秘书部门内一般不再分设机构,各项职能由商务秘书部门负责人直接管理。在名称上多称为总经理办公室,或行政事务部(行政部),亦有统辖数种职能于一身的情况,便称之为综合办公室(综合办)。在一些已经做大做强民营企业内,对外已改称为集团公司,内部机构也随之有了变化。有的将总经理办公室

或总裁办公室与行政部分设,使秘书业务与后勤综合服务有所区分,更突出了为集团领导服务的秘书业务。

十多年前外商在华企业的机构设置让人感到新奇,如今外资企业的管理模式大多已为国内企业熟识并借鉴。本章所附一家外资企业的机构设置(见图 1.1)已与平时所见的国内企业的机构相差无几,其中总经理办公室的各项业务由办公室主任连同四名主管和助理协作完成,另有两名总经理秘书分别承当内务和外事方面的秘书事项。这种格局在国内企业中也相当普遍。

2. 商务秘书的办公室自然环境

(1) 办公室环境的基本要求。办公室环境包括空间环境、视觉环境、听觉环境、空气环境和安全环境。

办公室环境的状况直接影响员工工作的效率。如办公室光线不足,会导致人视觉疲劳,注意力难以集中,工作效率下降。办公室空气污浊、噪音过大、寒冷、潮湿、都会使人感到怠倦烦躁,产生厌烦的情绪,对工作效率皆有不良影响。因此,商务秘书要对工作环境作合理设计,以有利于提高工作效率。

首先,办公室布局要力求方便合理。要考虑部门间的工作联系和工作流程的需要,将业务相关联的部门和设备尽可能安排在相邻的地方,以减少工作人员不必要的流动次数。

其次,办公室布置要舒适整洁、协调统一。办公桌椅、文件柜、办公设备、甚至办公用的各种文具都要摆放得井然有序,办公家具的大小、样式、色调也尽可能协调统一。这样既可以使办公室美观,又能创造出和谐的氛围。要保持办公桌面的清洁、整齐、美观,不乱放零散物品和与办公无关的东西,也不要摆放私人的物品。

此外,要特别注意办公室环境的安全。在布置办公室时要注意办公室周围有无安全隐患,如紧急情况下的散通道是否通畅,办公室存放文件和财物是否安全等。办公室办公设备较多,电源线、通讯线布线要合理,尽可能妥善固定,不要交叉拖曳,以免对人员安全造成危害。

从保障员工有健康、安全、适宜的办公环境出发,办公室环境应符合以下基本要求:^①

①办公区建筑必须坚固安全,地面、墙面、天花板完好整洁,门窗开启灵活能锁,室内有基本装修;

②光线应充足,局部照明要达到要求,且灯光不闪烁,直射的窗户应安装挡板或窗帘,注意光线不应引起计算机屏幕的反射;

③温度要适宜,根据天气设置供暖供冷设备,最好室温不低于 16℃;

④布局应注意通风,保持工作场所空气流通和空气的质量,禁止在办公室吸

^① 引自中国就业培训技术指导中心:《秘书国家职业资格培训教程》,中央广播电视大学出版社 2006 年。

烟,需要时可在工作区外设立吸烟区;

⑤办公室空间及座位空间要适当,座位间要留有通道,力求员工工作的舒适;

⑥办公室噪音要低,可利用屏障、地毯、设备隔音罩减少噪音;

⑦办公室具有满足工作所需并符合健康、安全要求,包括工作台面、座椅、各种存储设备及必要的锁等;

⑧办公设备、办公用品和易耗品要满足工作所需并符合健康安全要求,包括工作台面上的电话、计算机、文具及公用设备和物品;

⑨办公设备的安装、操作要符合要求,操作指南和注意事项要明晰展示;

⑩办公区及办公室要设置相应的消防设施、设备及必要的报警装置;

此外办公室还应提供饮水并符合健康、安全要求;办公区或办公室设置急救包,并定期更换;建立相应的规章和制度,包括人员进出规定、保密规定等;室内有符合组织目标的装饰、标识和适当的绿色植物。

(2)办公室的空间布局。公司办公区域要做好空间布局是为了有效利用空间,方便工作流程,为员工提供良好的工作环境,以提高工作效率。

办公区域的空间布局大致可分为开放式办公室与封闭式办公室两种形式。

开放式办公室是大的空间分隔成若干单个小办公区间的布局形式。每个办公区间内通常都有一套办公桌椅、电脑、电话等办公设备。有的开放式办公室各办公区间完全敞开,可以直接看到所有员工的工作状况,称之为全开放式办公室。更多的开放式办公室各办公区间用高低不等的隔板分开,以减少相互间的干扰并以此区分不同的工作部门,称为半开放式办公室。

开放式办公室有许多优点:①能降低建筑成本和能源消耗;②减少人均占用建筑面积,提高办公室的利用率;③布局灵活,可随工作需要而改变位置;④易于沟通,便于交流;⑤上司可随时监督员工行为;⑥便于集中化服务和共享办公设备。

开放式办公室也有其弊端:①噪音大,说话声、电话声、办公设备工作的声音都会影响他人;②员工难以集中注意力,易受周围环境干扰;③不利于工作的保密;④员工缺乏自己的私人空间。

封闭式办公室亦即传统办公室,办公区间分隔成若干独立的小房间,一个或几个员工在各自的小房间里办公。这种办公布局有其优点:①可以锁门,比较安全;②有利于工作中的保密;③员工易集中注意力。但这种办公室也有其缺点:①相对讲使用成本较高;②不便于工作中的监督;③员工间难以交流,易产生孤独感。

在现代都市的写字楼里,一些公司除高层管理人员外,一般都采用开放式办公室的布局。

3. 商务秘书工作的软环境

商务秘书工作的软环境是指商务秘书部门内部的规章制度、工作程序、人际关系以及企业领导人的领导风格、工作作风、性格习惯等构成的虽然看不见,摸不着,

却随时都能感受到的环境。与那些由部门、人员、房间、设备构成的硬环境相比,这种软环境对商务秘书的影响更大。如果说各地、各型、各类的企业的办公室硬环境各有不同,则这些不同公司内的办公室软环境更是千差万别。

对新上岗的商务秘书而言,首要的是要尽快熟悉公司的规章制度、工作程序、部门职责、领导分工等内容。各公司的规章制度虽说基本原则和要求有些是相近的,但在细节上却有很多的差异,特别是不同体制的公司,在规章制度、工作程序上会有比较大的区别,初来乍到的商务秘书不可凭过去实习的一点经验贸然行事。

对新上岗的商务秘书还要尽快适应企业领导的工作习惯和工作要求。每位企业领导由于其教育背景、个人经历的不同,会有许多不同的工作习惯和工作要求。如有的领导乐于听取身边工作人员的意见,往往会主动征求秘书或办公室主任的看法;但有的领导多年的经验使他特别自信,从不喜欢别人在他作决定时说三道四。对前者,领导身边的秘书人员就要随时关注企业的每一个动态,遇事要先有所思考,对领导可能的提问要有所准备。一旦问到,就能从容应对,不至于张口结舌。而对后者,商务秘书则出言要特别谨慎,即便有所建言,也应在决策前以适当方式表达。再如,有的企业领导属集权型领导,事无巨细,皆必过问,这种情况在一些家族式的企业中往往存在;而有的领导则很超脱,其精力大都放在抓大事上,日常工作多由部门负责人拍板。显然,在这样两种不同领导风格的企业里,商务秘书的工作方式必然有所区别。

(三) 环境适应与环境改变

几乎每一个新上岗的商务秘书都有对新工作环境适应的问题,即使是有过一段工作经历的商务秘书在调换工作单位后,也会对新单位的工作程序和工作环境有一个适应期。正确处理新工作环境适应期间产生的问题,对新上岗的商务秘书显得尤为重要。

1. 要尽快学会适应环境

各型各类企业自身情况不同,各地经济环境的差异,都会造成商务秘书工作环境的许多不同。新上岗的商务秘书要以平和心态看待新环境中许多不习惯的人和事,要以主动适应的态度去面对环境适应期间发生的问题。

(1) 善于观察,虚心求教。精明的商务秘书在未踏入岗位前就会从不同的渠道了解其将效力的企业的工作环境。这些渠道可能是公开的报刊,也可能是熟识的同学同事、师兄师姐,但这些说法都代替不了自己的观察。所以商务秘书在进入岗位之时,就要善于观察新工作岗位的环境,从中了解工作程序、制度规范。商务秘书尤其可以从前任手中得到很多企业的规章制度方面的文件,应抓紧时间了解熟悉其中的要求,尽可能在开始着手完成第一项任务时,能做到心中有数。

除了观察外,向周围的人虚心求教,尤其是向熟悉商务秘书工作的前任讨教(如果前任还在本企业留任的话,这是最方便的办法)也是商务秘书熟悉环境的办

法。但是求教也要讲究方式方法,要注意时间、场合。新上岗的商务秘书对企业的制度、规范、程序上的问题,应在充分阅读企业文件后再集中疑点,向办公室主任或有经验的秘书讨教,否则,当人家说起规章制度的其他内容时,自己一头雾水,一脸茫然,会给人留下不好的印象。

(2)善于总结经验教训,同一个错误不能犯两次。新上岗的商务秘书不仅要善于观察学习,更要善于总结经验教训。再精明再细致的商务秘书也不可能工作不出错,领导和同事对一个新手偶尔出现的一次错误也大都认为属正常之事,但领导和同事难以谅解的是,一个商务秘书不从错误中汲取教训,甚至一个低级错误也要重复两次三次。所以商务秘书要对自己已出现的错误应保持高度警惕,一定要认真总结教训,坚决杜绝类似错误再度发生。

(3)对不习惯和不理解的制度规范切忌说三道四。刚出校门的学生对社会不熟悉,对职业岗位的要求也缺乏深入的了解,很容易以学校的眼光看社会,以书本的规律套现实,对公司中的一些规章制度、工作规范不习惯,也不理解。对这些情况,新上岗的商务秘书要有充分的思想准备。企业的情况千差万别,各种制度规范的建立必有其合理性的存在,不能因为自己初来乍到不理解,便一概认为不合理,甚至对此说三道四,流露不满。这种不负责任的批评不仅不能改变现状,反而会使情绪对立,对工作产生不良影响。

2.要学会在适应环境中逐步改变环境

在商务秘书的现实生活中,总有遇到一些不尽合理或需要改进的问题。前文提出要学会适应环境,不要贸然说三道四,是要新上岗的商务秘书首先能胜任工作,站稳脚跟,在实践中深入了解现状的来龙去脉,问题的症结所在,然后才能有提出解决现实问题的底气。现实工作中的规章制度不是没有缺陷,工作程序与工作方法也确有许多需要改进之处,但对新上岗的商务秘书而言,这些问题存在的缘由尚不清楚,即使贸然提出这些问题不合理,也未必能拿出真正可行的解决办法来。许多领导人对新上岗的青年员工的工作干劲和闯劲都表示赞许,但对于他们不谙“厂情”,不明就里,就随意“指点江山”也表示无奈。事实上,一个刚从学校出来的年轻人,热情可嘉,但毕竟还是满脑子的书本知识。企业中许多情况不是按书本中的最佳方式在处理,而是按现实中最有可能行得通的方案在处理;也就是平常所说的很多事不是按“应该怎么办”,而是按“只能怎么办”的思路在处理。这也是稚气的书生和成熟的实干家之间的区别。

商务秘书在熟悉情况、适应环境的过程中,会逐步深入地了解企业的运转情况,也会在这一过程中使自己在企业中站稳脚跟,对一些与本职工作相关的工作程序、工作规范甚至多年沿袭的制度中不合理的地方,拿出经过深思熟虑的改进方案,并在适当的时机向领导建言,以取得环境的逐步改变。

五、实践训练

(一) 模拟训练

红河房地产公司近期承接了一个大项目,公司全体员工都为这个项目日夜忙碌。这天,秘书林涵按照惯例提前了 30 分钟来到公司,一进总经理办公室就发现屋内杂乱不堪。办公桌上、沙发上、茶几上、地上到处都是文件材料,室内空气污浊,桌上东西摆放混乱。林涵看到这种状况,马上对领导办公室进行了整理。

如果你是林涵,你会如何整理上司杂乱不堪的办公室并做好各项准备工作?

(二) 综合训练

【实训背景】

文秘专业学生戴珂应聘到新成立的红河房地产公司担任行政助理。刚走马上任,行政主管就给戴珂下达了一个任务,要求她为公司新租赁的办公场地按照公司部门设置的情况设计一份办公室布局图。具体条件如下:

1. 办公室面积:180 平方米
2. 公司部门设置情况:办公室、规划发展部、工程管理部、合约部、财务部、营销策划部等。

【实训内容】

请按照领导的要求进行办公室布局设计,制作办公室布局图。

【实训要求】

1. 本实训可在机房进行,布局图设计完成后利用投影展示设计成果。
2. 实训可分组进行,4 人一组,合作完成此次布局图设计。

第三节 商务秘书的职业形象与综合素质

一、情景导入^①

年关过了,稍为轻松一点,科长又让把所有文件资料都重新整理一遍。存档是秘书工作中最烦人的,但是,你又不得不按规矩,老老实实认真仔细地做,不然,很多时候会让你抓瞎。比方,你正在招呼客人的时候,领导突然来电话,叫你把某某文件送到他办公室去,如果你不按规矩存放,一下子找不到文件存放地方,你怎么办?还有,今天是小石存放的文件,万一明天她调走了或辞职了,领导让你把文件找出来,你不知道文件存放的规矩,你怎么办?

^① 该故事选自谭一平著:《狐狸心跳与穿山甲法则——一个外企女秘书的日记》,学苑出版社 2003 年版。

中午吃饭的时候,在十七楼上班的师姐楼莉说他们办公室对面的一个比利时公司的办事处,前天秘书被警察抓走,今天老板也被抓进去了。

玛丽给楼莉起了个“楼透社”的外号。

“那秘书是因为什么被抓进去的?”科长问。

“那秘书偷刷她们首席代表的信用卡,据说刷了七八万,所以老板报警,一查,就把秘书抓进去了。”

“所以,秘书一进去,就把老板给咬了,是吧?”

科长推测。楼莉说就是这样。

“那秘书为什么要偷刷老板的卡呢?她难道不知道自己这是在犯罪吗?”小石问楼莉。

“具体情况我也说不清。”楼莉说,“不过,我想主要还是妒忌心太强。你想想,秘书一个月挣多少钱,老板一个月挣多少钱?秘书肯定觉得自己干的活比老板干的还多,也比老板累。我从她平时的言谈中看出,她心里是不平衡。加上她的老板是个马大哈,又有一些把柄抓在她手里,哪个当秘书的手里没有几根老板的小尾巴?所以,我估计她就是这么想,不花白不花。”

“那老板为什么要用这种秘书?”小石仍然不理解这种社会现实。

“唉,那老板实际上也只是个花花公子,只不过是有些背景罢了。在他眼里,秘书的脸蛋比秘书的忠诚值钱得多,更何况这里离公司总部是天高皇帝远。”

楼莉看上去有些幸灾乐祸。

“那老板也够傻的。”玛丽说,“既然有把柄抓在秘书手里,他为什么要去报警?”

“他可能觉得自己做的那些事,做得天衣无缝吧,再说,也许当初他根本没想到,自己的秘书就是颗定时炸弹。”楼莉说。

也许是楼莉把秘书比作“定时炸弹”,让我们这几个秘书感觉不舒服,聊天就到此为止。

的确,如果秘书要想使坏心眼的话,对于领导来说,他身边的秘书确实比定时炸弹还要危险。特别是在发达国家,许多秘书不仅要替老板安排日常工作,而且还要帮助老板安排家庭聚会、管理老板的财务(包括缴纳个人所得税)等私人事务,甚至还有权代替老板开私人支票。

吃完饭,电梯太挤,我们几个慢慢地走楼梯回办公室。

科长问:“你们几个知道领导一般用什么标准选秘书吗?”

“首先是要漂亮吧。”玛丽说。玛丽似乎从来不掩饰对自己漂亮的自信。

“领导选秘书,首先确实是要看秘书看着舒服不舒服。但这并不是单看长相,还包括衣着打扮,言谈举止和气质。太丑的领导肯定不用。有许多人虽然不是很漂亮,但看着还是很舒服,特别是在接触多了以后,更是如此,所以,说领导不喜欢漂亮的秘书不是真的,但漂亮不是唯一的,决定性的。”科长说。

“第二条肯定是能力。办事麻利,知识面广,人缘又好。”小石说。

“对!这一条是肯定的。但还有一条,那就是放心,用起来放心,保证忠诚,而且这一条是最关键的。长相问题,相处越久,就变得越不重要;能力问题,可以随着时间而逐渐提高;而秘书的忠诚,像DNA一样,几乎是天生的,没法改变,所以领导看秘书的长相,看秘书的办事能力,但起决定作用的还是看秘书的忠诚感。”

忠诚对于秘书来说,实质就是她的职业生命。如果一个秘书对她服务的领导或公司没有忠诚感,就不能算是一个真正的职业秘书,充其量只是一个勤杂工。特别是对于那些快速成长的高科技公司,或者以服务业为主的公司来说,秘书忠诚度更为重要。因为这种新兴的公司,它们在市场中的核心竞争力,可能就是一项专利,或者是一个技术诀窍,或者是一个创意,有时甚至只是一条商业机密,就像当年的可口可乐公司一样,就只有一个配方。如果秘书为钱,或者为了泄私愤,完全有可能利用职务之便,出卖公司的这种无形资产,而且可以做得人不知、鬼不觉,甚至把老板卖了,老板还会夸她精明。

“科长,你看我们几个人有没有你说的这种忠诚DNA?”玛丽又跟科长开起玩笑来。

“好,那我就出个题目测试测试你们。”科长想了一会儿说,“比方说,董事会今年给老板定了一千万元的利润指标,完不成就撤他的职。快到年底了,还差50万,于是老板想利用今年最后一批进口的货物,采用高值低报的手法,偷逃50万的关税,来完成这1000万的利润指标。如果老板让你们三个秘书去办这件事,你们打算怎么办?”

我们相互看着,似乎谁都不想先说。

“玛丽,你先说说。”科长点将,因为问题是她先挑起来的。

“我睁一只眼,闭一只眼,装作不知道老板这么做的目的是什么,这样,办成了,老板会夸我;出了事,到了检察院,我说我只是个小秘书,我什么也不知道。”玛丽很认真地说。

“科长,怎么样?我的忠诚没的说吧?”

“你的忠诚度的确不错,但是,如果用100分制来评分的话,我只给你打50分。”科长说。

“为什么不及格?”玛丽有些不服气,仿佛这事是真的似的。

“因为一个优秀的秘书,首先是一个诚实守法的公民。干违法的事,对自己国家不忠诚的人,对公司忠诚没用,所以我只能给你个不及格。”科长不像是在开玩笑。

“小石,你呢?”

“如果老板叫我去做这件事,我就马上向司法机关举报。我觉得即使砸了饭碗,也不能昧良心做违法的事。”

“你比玛丽好一点,但只能给 59 分。”

“为什么我也不及格?”小石感到奇怪。

“你仅仅是一个优秀的公民,但你并不是一个好的秘书,作为秘书你还欠缺一些。”

“是啊,你把老板给卖了,将来还有哪个老板敢用你这颗定时炸弹?”玛丽有些得意地说,似乎她的 50 分比 59 分还值钱。

“小于,你怎么办?”科长点我的名。

“在老板叫我去办这种事的时候,我会让老板放弃这种饮鸩止渴的做法,另想办法。”在科长把问题提出来的时候,我就想出了答案。“因为这事即使办成了,从长远来看,也会损害公司的利益。对于一家有规模讲信誉的公司来讲,不应该做这种违法的事情,给自己留下一个永远也抹不掉的污点。”我说。

“如果老板不听,逼着你去做呢?”科长似乎有些不依不饶。

“那我将主动辞职。”我不加思考地回答。

“好? 选我给你打 99 分。”

“为什么不能给一百分?”小石和玛丽几乎是同时问科长。

“作为一个优秀的秘书,应该有能力说服老板遵纪守法,从这个角度来说,你没有说服老板,说明你能力还差一点点,所以只给 99 分。但秘书毕竟只是个秘书,说服不了老板,是完全正常的。”

晚上,新加坡的黄老板给我来电话,要我到他的公司去给他当秘书,他的秘书上个月去了美国。他说他给我的工资将是我现在的工资一倍以上。他反反复复说了近半个小时,看在他是孙总的朋友,又确实是真心对我的份上,我没有直接驳他。

“黄老板,您对我的厚爱我很感动,但我劳动合同还没有到期,所以,您的盛情我现在实在不能接受。”

“于小姐,这一点我早已想好了,如果你的劳动合同惹出了纠纷,由我的公司出面帮你处理。”

看来黄老板真的是实心实意。

“黄老板,您这么对我,我非常感激您。”我说,“但是,如果我这次这么做了,下次我到了您那里也这么做,您怎么办?”

沉默了好一会,黄老板说:“于小姐,你知道我为什么那么想要你到我的公司来吗? 我看中的就是你这一点。”

二、项目任务

看过这一故事后,请你谈谈商务秘书的职业道德与对企业忠诚之间的关系。你若遇见这类情况,你该怎么办?

三、任务分析

商务秘书工作岗位承上启下,联系内外,处于企业的枢纽地位,言行举止关乎企业形象。因此,商务秘书不仅需要有娴熟的职业技能,更需要有良好的综合素质和职业道德。这一故事中的主角秘书小于正是在秘书的职业道德与对企业忠诚的关系上有自己的独到见解和突出表现,所以受到领导的肯定和客户的赞赏。

四、相关知识

(一)商务秘书的职业形象设计

商务秘书在工作中要接待内外宾客,还可能要跟随领导出席各种正式场合,也有可能代表企业外出办理公务,其言谈举止都无不与企业形象相关。因此,商务秘书在工作中注意自己的职业形象,也是在维护企业的良好形象。商务秘书应培养自己的高尚情趣,优雅的气质,潇洒的风度,再辅之以端庄的举止,得体的服饰,以塑造良好的个人形象,同时也是为树立良好的企业形象服务。

1. 商务秘书的仪容仪表

商务秘书应注重自己的仪容仪表,这关系着个人形象的第一印象。虽然在日常生活中我们常说不应“以貌取人”,但是人们在现实生活中,在与陌生人交往时,往往最初的一眼看法会留下很深的印象。或许这种印象不一定是最终的结论,但却是赢得对方好感的基础。商务秘书应高度重视仪容仪表,使自己能在各种社交场合中给人留下良好的第一印象,从而为自己和自己所代表的企业与对方进一步联系沟通,发展关系创造条件。

(1)仪容。仪容不仅是指人的外貌长相,也包括化妆修饰、卫生习惯和内在修养。商务秘书的仪容修饰要把握“洁雅”二字,即洁净、优雅。商务秘书要养成良好的卫生习惯和审美意识,既不要油头粉面,也不要蓬头垢面。女士在出席重要的场合时,作适当的化妆更显得庄重。

(2)服饰。商务秘书无论在日常工作中还是在出席重要活动时都应适当讲究服饰。得体的服饰既能体现个人的气质修养,也能给人良好的印象,一定程度上甚至还能代表企业的风采和形象。商务秘书的服饰应讲究场合、合乎礼仪规范,衣着穿戴要适合个人的特点,如年龄、体型,尽量做到衣着和谐得体。商务秘书的职业性质决定其衣着服饰选择的标准是整洁、美观、大方、得体,而不应过分追求款式新颖、造型奇特、色彩艳丽、时尚华贵。

2. 商务秘书的举止谈吐

商务秘书除了要注意仪容仪表,还应特别注意自己的举止谈吐。一个仪表堂堂的人,若举手投足显得猥琐,一开口就连连粗话,该是多么大的反差。仪容仪表虽也能体现人的精神风貌,而举止谈吐则更是人的内在素质的综合体现。

商务秘书的举止谈吐总的要求是文明大方。这里借用国外秘书教材中^①的一段话来说明商务秘书的举止谈吐的要求：

(1)态度方面——在态度方面,有下列三项必须注意的重点。但是,如果只是知道而不去实行,就没有什么意义;应该确实地在每天的工作场合或家庭实行才是。

①表情,以眼、口来表示。一个人的表情,会使对方感受到他的心意。因此,二人相处时,应该先让对方感到自己的温和、热诚,以便进行所要商讨的事项。

②姿势,也不可忽视。散漫的坐姿;总是低着头,无精打采似的站姿;靠在椅子上,漫不经心地与人谈话等,都会令人产生不良的印象。因此,有良好的姿势,也是身为一位成功秘书的武器之一。

③动作、说话、打招呼、应对等,都会左右对方对自己的印象。在执行章程时要严守规则,但行为要自然、大方、不做作,还要有令对方有非常细心谨慎的感觉。要做到这种程度,并非一朝一夕可完成的,而是时时刻刻记在心上,反复练习才行。

(2)谈吐方面——对年轻的你而言,措辞可能是最头痛的一件事吧!秘书所接触的对象大都是访客、上司,或是地位高、有名望的长辈,因此,措辞也是一件重要的大事。

①声音,要让人有稳重、温和的声音,是给人好印象的首要条件。这也需要相当的练习才行。可以依照发音练习的录音带反复练习,直到自己认为满意为止。

②正确、易懂,这是谈话的基本条件。把谈话内容重点式地明列出来,清楚地表现出来,不给人暧昧的感觉,能够做到这点,就可放心再处理下一步骤了。

③敬语,不可弄错对象。对年轻的对象,不要太拘谨,谈话轻松、自然即可。而对尊敬语、谦让语、叮咛语都要有相当的了解。至于小节,就要事先请教上司。要做到这一点也许很难,但从一句话,就可能让对方清楚自己的教养,因此,对上待下的措辞仍是要早日学习。

④谈话要简洁。二人谈话,无论如何要以注重倾听对方讲话为重,自己的话,可减至最少限量。发觉有误时,也不要中途打断对方的谈话。

(二)商务秘书的综合素质要求

商务秘书从事的是一项要求很高的工作,其地位的特殊性和工作的复杂性,决定了商务秘书要具备较高的综合素质。这一综合素质包括职业品德、作风、知识、能力、心理等若干方面的要求,这里重点分析商务秘书的职业道德和职业能力方面的要求。

1. 商务秘书的职业道德

职业道德是具有一定职业特征的道德规范和行为准则,是社会道德在职业活动中的具体体现。商务秘书的职业道德概括起来有以下几点:

^① 引自《企业家的秘书》,工藤南海夫著,刘少玲译,允晨企业文库,1984年。

(1)忠于职守,服从领导,自觉履行本职工作岗位的各项职责。

(2)埋头苦干,任劳任怨,具有自我献身精神和甘当无名英雄的品格。

(3)谦虚谨慎,办事公道,热情周到地为领导,为本企业各职能部门,为群众做好服务工作。

(4)遵纪守法,廉洁奉公,正直无私,事事顾全大局,具有高尚的道德情操。

(5)恪守信用,遵守时间,遵守诺言,具有严守机密的职业习惯。

(6)实事求是,一切从实际出发,勇于创新,具有强烈的开拓进取精神。

2. 商务秘书的职业能力

商务秘书的职业能力可分为表达能力、办事能力、沟通协调处理人际关系的能力、现代办公设备的操作能力。

(1)表达能力。具备良好的表达能力是对商务秘书的最基本要求。表达能力分为口头表达能力和书面表达能力。商务秘书虽不会像领导那样经常去作长篇报告、即兴演讲,但在日常工作中却要经常上传下达、接打电话、汇报情况、接待来访,要求具有良好的口头表达能力。商务秘书还经常要承担企业的计划、总结、报告、请示等各种文稿的起草工作,还必须具备良好的书面表达能力。

良好的口头表达能力当然要口齿伶俐,但条理清晰的口头表达首要的是靠清晰的思维能力。汇报情况,拨打电话前要先理清头绪,打好腹稿;要说的话,要叙述的事情,都要做到条理清晰,分清层次,突出重点。无论事情大小、缓急,讲述应答时都应举止沉稳,语气平和,口齿清晰。

商务秘书要努力提高自己的理论水平,提高观察问题、分析问题的能力,要善于学习他人的谈话和写作技巧,多看、多写、多思考,不断总结口头和书面表达的经验教训,尽快提高表达能力。

(2)办事能力。办事是一般所说秘书工作的办文、办事、办会三大项工作的重要组成部分,也是商务秘书重要工作之一。商务秘书的办事,小到在前台接待访客,大到危机事件的处理,都是对商务秘书能力的检验。

要办好事情,首先要准确而迅速地领会交办者的指令,特别是上级领导交办的事情,更要正确、全面地领会其意图。这是办好事情的最重要的基础。

要办好事情,还要具备一定的分析综合能力,要把手中事情的千头万绪合理归类,理清头绪,分清轻重缓急,难易远近,再以先急后缓或先易后难的次序分别解决。

要办好事情,还要具有一定的应变能力。在办事过程中,预先设想的方案、计划,往往会与现实条件不尽相符,需要重新调整甚至推倒重来。这就需要商务秘书既要有原则性,又要有灵活性,在不违反原则的前提下,作变通处理。

在商务秘书的办事能力中,难度最大的,最考验工作能力的是处理紧急突发事件。

对于企业的商务秘书部门而言,无论是前台文员,还是行政主管,随时都有可能遇到一些紧急突发事件,因此要有处理这些紧急情况的充分心理准备。

紧急突发情况虽然具有突然性,但在商务秘书心中并不等于没有思想准备。商务秘书部门要在总结经验教训的基础上,对一些可能出现的应急突发情况做好处理措施的预案,定期或不定期地还要对这些应对突发情况的预案进行演练,使每一位工作人员不仅要有危机意识,而且还要让处理突发情况的这些预案烂熟于心。

(3)沟通协调,处理人际关系的能力。商务秘书部门地处枢纽,商务秘书负有承上启下,沟通内外,联系左右的责任,沟通协调处理人际关系的能力十分重要。

商务秘书涉及的沟通协调的关系一般包括上下关系沟通协调、内外关系沟通协调,即使在企业内部各部门之间,也还有横向关系协调的问题。例如,在企业工作中常会碰到这样的情况:在领导部署组织的活动中,有关的职能部门往往会在职权分工上产生分歧,而且各执一端,互不相让。这时就需要秘书部门协助领导出面沟通协调,化解矛盾,明确分工,使职能部门各司其职,相互合作,把工作做好。在有些企业中,机构设置不尽合理,权责不明,类似矛盾的情况时有发生,沟通协调显得尤其重要。

商务秘书由于其地位的特殊性,人际关系显得特别复杂,处理好这些关系也特别重要。对于商务秘书而言,人际关系越融洽和谐,工作就会越顺利;相反,如果人际关系紧张,工作就很难开展。显然,一个经常与同事闹矛盾,与领导赌气的商务秘书绝不可能做好工作。所以有人说,成功的人际关系是工作的润滑剂,是事业的催化剂。

在企业,商务秘书处于人际关系的敏感中心,除了应重视人际关系外,还应有适当的方法处理好与各方面的关系。

①商务秘书应以真诚给他人良好的第一印象。真诚体现在发自内心地关心他人,帮助他人,急他人之所急,想他人之所想,热忱地对待别人的请求;真诚也体现在当同事取得成功之时,发自内心地向别人表示祝贺,为他人的成功而欣喜;真诚还体现在当领导需要协助时,你会尽心尽力地提供服务,但不是阿谀奉承,谄媚讨好。商务秘书应特别注意在与他人首次接触中以自己的真诚去建立在他人心目中的良好的第一印象,这种在心理学知觉偏见中的首因效应,将会影响着人们交往的很长一段时间。

②在与他人交谈中首先当个好听众。人人都希望自己的意见受重视,被尊重,商务秘书在与别人交谈中,最明智的做法就是做一个好听众,多听少讲。在领导布置工作时,你应该静静地听,默默地记,认真地想,而不是迫不及待地打断领导讲话,发表自己的意见;在领导需要你发言时,你就应将自己已成竹在胸的看法坦诚相陈。在同事或来访者与你交谈时,更应诚恳地注视对方,以眼神表示你在倾听,间或应答表示你的看法,绝不可心不在焉,或不屑一顾。

③与人交谈时注意说话技巧,多用礼貌语。这里讲的说话技巧是指能区分场合、对象、目的,把话说得准确、生动,打动人心,给人留下深刻的印象。许多政治家以他们的机敏、才智,在他们政治生涯中留下了许多深刻、生动、不乏幽默的对话,很值得后人学习。

使用礼貌用语是文明的表现,既能表示对他人的尊重,让对方感到亲切,又能展示自身富有涵养的良好形象。在现实生活中,一句恰当的礼貌用语或许就会成为你沟通人际关系的桥梁。商务秘书每天都要与人沟通交往,使用礼貌语是与人交谈切不可忘记的第一程序。

④与人交往要牢记他人的姓名、职务。几乎每一位初上岗的商务秘书都会感到,在企业的第一天开始,与人交往的面一下拓开了许多。过去学校里接触的人几乎变化不大,而在企业中每天往来客户、各种来访者,迎来送往,应接不暇,要记住他们的姓名实在太困难了。但细心的商务秘书会将其中一些重要客户,一些经常往来单位的领导,主管部门的主要工作人员等等,在名片夹中特别标出,用心牢记。等到这些客人再次光临时,你若能在一眼就准确地向客人表示问候,客人就会产生一种亲近感,也必然使客人留下很好的印象。总之,记住别人是对他人的尊重,也是和对方交往并建立良好关系的基础。

⑤与人交往微笑是最好的“交际名片”。通常与人交往时,首先递上的是名片,但如果你要想使这次交往能成为良好关系的开端,则应该在此之前首先送上“微笑”这张更好的名片。微笑是钥匙,可以打开对方的心扉;微笑是桥梁,可以缩短对话双方的心理距离;微笑是润滑剂,可以冲淡紧张气氛,缓解矛盾。作为一个有修养的商务秘书,在应答别人时,在赞许别人时,在拜托别人时,在直言相谏时,甚至在面对责难和误会时,都不妨适度地露出你的微笑。

(4)现代办公设备的操作能力。商务秘书在日常工作时,时时需要用到现代办公设备,随着科学技术的飞速发展,办公设备还会不断更新换代。这就需要商务秘书不断更新知识,提高自己对现代办公设备的操作能力。

商务秘书对现代办公设备的操作能力,不仅体现在对如计算机、复印机、传真机、速印机、视频会议系统等硬件设备的操控方面,还体现在对各种办公软件的运用方面,如文字处理、电子表格、图像处理、电子档案管理等等应用软件。需要强调的是,商务秘书对这些设备的使用水平应不只是会操作,而应该是熟练操作。这既是对在校的商务秘书专业学生的学习要求,也是初上岗的商务秘书必须具备的基本条件。

五、实践训练

(一)模拟训练

威达公司与美国马斯特公司成功签署了一份合同,为庆祝合作成功,并答谢中

方的热情接待,马斯特公司的总裁提出邀请,请威达公司总经理携眷出席定于晚上六点的西餐晚宴。由于在整个接待过程中,总经理秘书刘芳的热情周到给美国客人留下了深刻的印象,所以,刘芳也成为今晚宴会的嘉宾。

刘秘书接到邀请后很是烦恼。她没有正式参加过西餐宴会,不知道该穿什么样的服装参加晚宴。请你替刘秘书想想,她应该穿什么服装参加西餐晚宴。

(二)综合训练

【实训背景】

一位外地客商到福州宏达公司商谈投资合作事宜,公司上下非常重视,早早作出了各种安排。公司经理拿出专门的时间,在会客室专候,并准备了烟茶水果,还派了自己的秘书提前在公司门口等候。客商进公司大门后,迎候在门厅的公司经理秘书张丽马上上去与客商握手。可能是知道事情的重要性,反倒有些紧张,张丽竟然对客商说:“我们经理在那边(指会客室),他叫你过去。”客商一听,面有不悦:“贵公司如有合作诚意,叫你们经理到我住的宾馆去谈吧。”说完拂袖而去。

【实训内容】

讨论:为什么客商拂袖而去? 一个合格的秘书应具备哪些能力?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流启示。
- 2.讨论过程应严肃认真。

本章小结

本章重点讲述了商务秘书的工作内容、工作性质、工作要求,介绍了商务秘书内外部的工作环境,强调商务秘书应首先学会适应工作环境。商务秘书还应具备良好的职业道德和综合素质,这是商务秘书的立足之本。每一位准备走上商务秘书岗位的在校学生应努力学习,严格训练商务秘书应掌握的基本技能,使自己具备未来工作岗位需要的表达能力、办事能力、沟通协调处理人际关系的能力和现代办公设备的操作能力。

第二章 商务秘书日常事务工作

〔学习目标〕 掌握商务秘书日常事务工作的基本知识。

〔能力目标〕 使学生能正确处理电话事务、日常接待、印章管理以及值班等相关工作。

〔素质目标〕 培养学生的职业意识,逐步培养良好的工作态度。

第一节 商务秘书的电话事务处理

一、情景导入

下午快下班时,销售部的冯经理决定办公室人员明天上午都直接到公司的各个销售点去检查销售情况,第二天下午三点回到办公室交流情况,只留下秘书吴倩第二天在办公室值班,告诉她有事情的话,电话联系。

吴秘书第二天早上上了班,做好上班的准备。9:00以后,吴秘书正在录入一个销售方案,电话响了起来。吴秘书在电话响第三声之前迅速用左手拿起电话,因为是内线电话,她接起电话后说:“你好,销售部办公室,我是吴倩。”右手顺势拿出电话记录本和笔准备做记录。电话是公关部王飞打来的,要找张强询问一下,上次腾飞公司的事情处理得怎么样了。吴秘书回答说:“张强今天上午去销售点检查去了,今天下午三点回公司,你那时再打过来吧。”对方说:“那好吧,谢谢。”吴秘书说:“别客气,再见。”把这次电话的信息记录在电话记录本上。

吴秘书刚写完,电话铃又响了,这次是外线电话。吴秘书迅速拿起电话说:“你好!荣泰公司,这里是销售部办公室。”对方说:“你好!我是天益公司的,有个事情要麻烦你。”吴秘书说:“没关系,请讲。”对方说:“我们公司想购买你们公司的复印机,请报一下价格。”吴秘书边听边记录。等对方说完后,她回答说:“我们公司的复印机产品有很多种型号,价格也不一样,不知您需要哪一种型号呢?”对方说:“我们都想知道一下,然后作个比较。”吴秘书说:“那,对不起,可否问一下你们公司打算

买多少台复印机,之所以这样问,是因为公司有规定,买的数量多,有优惠。”对方说:“如果质量好,价位合适的话,打算买 50 台左右。”吴秘书说:“您看这样好吗?现在我们经理和销售人员正巧都不在,您先留下联系方式,下午再跟您联系好吗?”对方说:“可以。”吴秘书接着问:“那请问您贵姓?您的联系方式?”然后边记录边重复对方的话,记录完后又跟对方确认了一下才说“再见”。

吴秘书正在想,要不要给经理打个电话告诉他这件事的时候,电话铃又响了,吴秘书又及时地接起电话问候对方。原来是一个客户询问如果复印机超过保修期,需要公司维修的话,费用是多少钱。吴秘书听完后回答说:“很抱歉,这个问题我回答不了您。不过,我可以告诉您维修部的电话号码,您可否给他们打电话询问一下呢?”听到对方说可以,吴秘书接着说:“那您请稍等。”然后放下电话,拿出通讯录,查找维修部办公室的电话,找到后,拿起电话说:“对不起,让您久等了,维修部的电话是 0577—85479249,再见。”放下电话后,吴秘书自言自语地说:“今天上午的电话怎么这么多啊?”话音未落,桌上的内线电话响了起来,几乎同时的,外线电话也响了起来。吴秘书清了清嗓子,先拿起内线电话,问候后,得知是总经理办公室张秘书打来的,就请她稍等,说她先接一下外线电话。然后迅速拿起外线电话说:“对不起,让您久等了。”对方说是从成都打来的电话,要咨询一下关于 A3 复印机的一些相关问题。吴秘书一听,判断这个电话在短时间内不会结束,就跟对方说:“对不起,请稍等一下,有另一个电话在等候,我处理一下。”然后问张秘书有什么事情需要帮忙,张秘书说:“请告知冯经理的手机号,我正在修改通讯录。”吴秘书马上流利地说出冯经理的手机号。跟张秘书通完话后,吴秘书及时与外线的客户说:“对不起,让您久等了,现在您可以说了。”接下来就认真回答这个客户的问题,并做了相关的记录。

就这样,一上午吴秘书接了很多个电话。

二、项目任务

1. 秘书怎样正确地接听电话?
2. 吴秘书接听的几个电话,体现了哪些接听技巧?
3. 在多个电话同时响起时,秘书怎样做才能正确处理?

三、任务分析

电话是组织展示工作效率、社会形象的一个窗口。秘书每天都要通过电话进行大量的对内、对外联络工作,因此秘书应该以礼貌的态度、专业的方式处理好每一个电话,应该在电话里表现出良好的职业规范和高超的电话技巧。秘书在接听电话时一定要注意自己的方式和态度,接听电话必须及时,要首先问候并通报,要做好电话记录,要正确处理电话的临时中断,要恰当处理不在同事的电话、转接电

话以及同时打进来的几个电话。所以,不要小看一个小小的接听电话工作,它反映了一个秘书的素养和组织的形象。本案例的吴秘书熟练地运用了接听电话的技巧,恰当地处理了工作中接听的电话。

四、相关知识

(一)接听与拨打电话的基本要求

在商务秘书的日常事务工作中,电话无疑是最有力的助手。从北京到上海,从广州到纽约……只要电话一通,距离就立刻消失;与写信相比,电话不知要快捷多少倍。可以说,在现代社会如果没有电话,秘书的工作就会寸步难行。因此接打电话是日常工作中最普遍同时又是非常重要的工作,是公司和外单位接触的第一渠道。打电话是不见面的交往方式,打电话效果的好坏,直接影响交往的成败。在秘书的日常工作中,电话更是起着举足轻重的作用。因此,秘书在接打电话时一定要按规矩办事。

为此,秘书人员在接打电话时应努力达到以下要求。

1.态度礼貌、友好

在通话中要习惯使用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等语言,并及时向对方问好。

2.声音积极、自然

秘书应微笑着接打电话,尽管对方看不到你的表情,但微笑确实会使你的声音听起来更加柔和、悦耳。通话时语速、音量应适中,语气自然亲切,不让人感到生硬、突兀或夸张。

3.通话简捷、高效

在通话过程中,应注意效率问题,一般通话应尽量控制在3分钟之内,不要在办公室煲电话粥,以免别的电话打不进来,耽误工作。

4.熟悉业务

接打电话时要熟悉业务,以便能够在最短时间解决问题或找到问题的解决方法。

(二)接听电话的要领

1.接听电话前

(1)准备笔和纸。工作通话往往会涉及一些重要的事情,秘书不能完全依赖自己的记忆力,而是要做好电话记录工作。秘书一般应将电话放在桌子的左手边,当铃响后,迅速地用左手拿起电话,同时右手马上拿起准备好的笔和电话记录本,做好记录准备。电话记录本和笔应该是专用的,并且放在方便拿取的地方。电话记录的内容应包括对方的相关信息及所通告的主要内容,如通话人的姓名、职务,对方的电话号码,通话原因,对方通知涉及的时间、地点和要求等。很多单位已经将

- 电话记录格式化,秘书只需填写项目即可。表 2.1 为某公司电话记录的样式。
- (2)停止一切不必要的动作。不要让对方感觉到你在处理一些与电话无关的事情,对方会感到你在分心,这也是不礼貌的表现。
- (3)使用正确的姿势。如果你姿势不正确,不小心电话从你手中滑下来,或掉在地上,发出刺耳的声音,也会令对方感到不满意。
- (4)带着微笑迅速接起电话。让对方在电话中也能感受到你的热情。

表 2.1 电话记录单

××年×月×日(星期×)

来电单位 或来电人 (姓名、职务)		来电 时间		接 电 话 人	
		来电 号 码			
来电内容					处理意见

2.接听电话

- (1)三声之内接起电话:按照国际惯例,正常情况下电话铃响三声之内,秘书应及时拿起电话接听。这样做主要是避免让对方长时间等待,但也不要电话响起第一声后就拿起来,这是因为对方往往还没有心理准备。
- 如果因为一些特殊的原因不能及时接听电话,应在拿起电话后,首先向对方致以歉意并简单说明原因,以避免对方不快。
- (2)主动问候,通报部门介绍自己。秘书拿起电话后,应主动向对方通报自己的单位、姓名及身份,如“您好,××公司,我是秘书××。”如果想知道对方是谁,不要唐突地问“你是谁”,可以说“请问您哪位”,或者可以礼貌地问,“对不起,可以知道应如何称呼您吗”。
- (3)转接电话要迅速。秘书应学会自行解决电话问题,如果自己解决不了就转接正确的分机上,并要让对方知道电话是转给谁的。
- (4)感谢对方来电,并礼貌地结束电话。在电话结束时,应用积极的态度,同时要使用对方的名字来感谢对方。要经常称呼对方的名字,以表示对对方尊重。

3.灵活处理各种来电

如果秘书接听打给领导的电话,一定要问明对方的身份及目的,这样可以替领导过滤掉一部分不必要接听的电话,从而尽量避免对领导工作的干扰,节约领导的时间。对具体的电话,秘书应灵活进行处理。

(1)处理同时打来的几个电话要掌握以下几个要领:

①请正在交谈的一方稍等,告诉他有电话打进来,需要马上处理。

②迅速接听另一部电话,快速处理完,赶快回到第一个电话上。

③如果第二个电话一时不能处理完,也不属于紧急内容,则应该告诉他还有一个电话没有结束,建议一会儿再给他回电话,然后马上回到第一个电话上。如果第二个电话是紧急的事情,则要马上向第一个来电者道歉,建议他先挂上电话稍等或快速处理完第一个电话。无论怎样,回到第一个电话时,都要向来电者致歉。

(2)秘书接听陌生人的电话时,要注意以下几方面:

①不随便说“在”或“不在”。碰到陌生人打来的电话,作为秘书不能随便告诉对方上司“在”或“不在”的信息。因为在没有弄清对方的身份和目的之前,这样回答对方,随时都有可能给自己惹出麻烦来。

②尽量诱导对方说出自己的姓名和意图。当对方问“某总在办公室吗”之后,你不要直接回答对方,而应这样反问对方:“请问您是……”,尽量诱导对方说出自己的姓名和意图。

③请示上司。你应在弄清了对方的身份和目的之后再说:“请您稍等一下,我去看看某总是否在办公室。”然后搁下话筒,去向上司请示如何答复。如果上司不在办公室,就打上司的手机与他联系。当然如果事情不是很急,你可以等上司回来后再请示如何答复对方。

(3)当上司正在开会时,秘书接听电话应注意以下几点:

①坚持原则。如果客人来电话找上司,只要不是很急的事,就不要让上司来接电话,等散会之后再说。

②不能简单拒绝对方。秘书要选择适当的理由拒绝对方,以免引起误解。如果这样回答对方:“某总正在参加董事会,估计会议要到5点钟才结束,回头我们再给您去个电话,您看可以吗?”就有可能让对方产生误解。

③事情重大的话应请示上司。在这个时候,最佳的回答应该是这样:“实在对不起,某总刚散会,您有急事找他吗?”若对方说有急事,秘书应通过适当方式去向上司汇报,听取他的指示。秘书可以借送材料或倒茶的时机,把事先写好的纸条悄悄放到上司面前,由上司决定应该如何处理。如果上司认为事情不急,不愿意去接电话,那么,秘书可以这样回答对方:“实在对不起,这会儿不知某总上哪儿去了,回头见着某总,我们就给您去个电话,您看这样可以吗?”这样对方就能谅解了。

(4)当上司不在办公室,秘书接电话时,需要注意以下几点:

①向对方抱歉地说上司不在。

②没必要说出上司不在的理由和上司的去处。

③让对方了解自己的职责,主动承担转达的责任。询问对方能否等上司回来后再给对方打电话,如果可以还要询问对方的联系方式。

④如果是上司的熟人、朋友或亲属打来的电话,要注意措辞,可以说“总经理现在出去了”等,让对方决定怎么做。

⑤代替上司听取重要的事情时,将对方的意思(包括电话号码)复述一遍并记录下来。

(5)接到打错的电话时,应该说:“这是××公司,电话是×××××,您是不是打错了?”而不应该说“您打错了”就“啪”的一声挂上电话。

(三)拨打电话的要领

1. 拨打电话前

打电话前,秘书应做好准备工作,这有助于提高打电话的效率和质量。需要准备的内容主要包括以下几类。

(1)掌握电话号码(包括区号、分机号)。这个号码应该是对方单位的电话号码,一般不要打对方的私人电话。如果是长途,应知道对方区号。如果是分机,应知道分机号。

(2)了解对方的身份。如果是初次通话,应确切了解对方的职务或身份,这样不致因称呼错了对方面而感到尴尬。

(3)备好要用的文件、资料或数据。因为是己方打出的电话,如果在电话中要求对方等候,自己去取文件资料,显然不太礼貌。

(4)在记事本上逐一列出电话中将要谈的事情。如果要谈的事情较多,应事先在本子上写下通话涉及的所有事情及重要的细节,这样可以帮助秘书从容顺利地完成任务而不致有什么遗漏。

2. 拨打电话

(1)耐心等待。电话接通后,通常等铃声响过六遍后,确信对方无人接听时,才能挂断电话。遇到对方电话占线,秘书应暂时挂断电话,过一段时间再重新拨打。

(2)及时自报家门。对方接听电话后,秘书应先问候“您好”,然后自报单位、职务、姓名。如要找的人不在,可以请接电话者转告,应问清对方姓名,并向对方表示感谢。如对方帮你找人,不要放下电话干别的事。如对方告知你找的人不在时,应表示感谢。

(3)重要内容请对方重复。如在通话中涉及重要内容,如通知中的时间、地点等,为保险起见,应请对方重复,以确保无误。

(4)以感谢结束,轻放电话。因为占用了对方的时间,所以要在通话结束前向对方表示感谢:“占用您的宝贵时间了,对不起!非常感谢您对我们的理解和支持!”“感谢您支持我们的工作!”挂电话时应轻放话筒,不要用力一摔,令对方不满。

3. 拨打电话时的注意事项

(1)时间选择。不要在深夜、凌晨及午休时间、用餐时间,或是通话高峰、业务繁忙时间打电话;拨打国际长途电话应先了解时差,不可对人造成骚扰。应掌握通

话时间,一般不宜过长;如通话需要较长时间,要征询对方是否方便,否则就另约时间联系;打公务电话不要占用他人的私人时间,尤其公休和节假日时间;社交电话在工作之余拨打。

(2)表述得体。长话短说,遵守“三分钟原则”;事先准备好通话内容,避免现说现想、缺少条理、丢三落四;电话接通后,先问候“您好”,然后自报单位、职务、姓名,如要找的人不在,可以请接电话者转告,应问清对方姓名,并向对方表示感谢;拨错电话应表示歉意。

(3)举止得体。话筒离嘴保持3厘米左右的距离,不可“吻”话筒;挂电话时应轻放话筒,不要用力一摔,令对方起疑;电话接通后,通常等铃声响过六遍后,确信对方无人接听时,才能挂断电话。

五、实践训练

(一)模拟训练

在利好公司,姚秘书正在赶写经理的工作总结,电话铃响了好久,姚秘书才拿起话筒:“你是谁?不在!”就把电话重重一放。

请指出姚秘书在接电话过程中犯的错误,归纳秘书接电话的要领。

(二)综合训练

【实训背景】

秦玲是宏开公司总经理钟强的秘书,负责处理办公室各类日常事务。一天,秦秘书正在替外出办事的钟总经理拟写一份讲话稿,公司的长期合作伙伴岭南公司的王总打来了电话:“我是岭南公司的王涛,请问钟总在吗?”

秦玲忙于写讲话稿,电话铃响过四声才接起电话:“钟总现在不在公司,大概要下午4点钟才能回来,请您到时候再来个电话吧。”秦玲讲完就把电话给挂了。第二天,秦玲给钟总送讲话稿的时候,钟总对她说今后接电话时要注意一点,态度别太冷淡。

【实训内容】

按照实际情况演练上述情形。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,3人一组,分角色扮演。
- 2.实训内容可酌情设计情节和台词。
- 3.实训时应遵循接打电话的礼仪规范,演练过程应严肃认真。

第二节 商务秘书日常接待工作

一、情景导入

领航机械有限公司因经营得当,近几年发展成国内知名企业,其产品的市场占有率也日益增加。为了满足公司发展的需求,公司特设立了一个接待科做好对外接待工作。

毕业于某校文秘专业的学生唐非因其工作认真、待人热情,被公司调到接待处工作。自从调到接待科,唐非就忙得不亦乐乎。

周一早上,唐非像往常一样,早早来到办公室。8:00,唐非刚打扫完办公室,就来了一位客人。来客是本市天宏机床厂厂长张成,今天与总经理约好面谈合作事宜,但他比预约时间提前了一个半小时。

唐非刚接待完张成准备整理下今天新到的杂志,门口又进来了一位客人要求见总经理。这是一位外地的客商,听朋友介绍领航机械有限公司生产的产品销量很好,有意在他们地区代理领航机械产品。这位客商没有事先与唐非的总经理预约。

接下来。唐非又迎来了她这天工作的第三拨客人——总经理的大学同学。这位客人正好到本市出差,想在出差空闲时间看看老同学。

接近中午快下班的时候,一位自称与总经理非常熟悉的挂历推销商来到公司要求见总经理。

下午上班,唐非按计划准备拟订下月初新加坡客商来公司洽谈合作的接待计划,还未动笔,一位报社的记者如约来到公司进行采访。唐非先是给记者泡了一杯茶,请记者稍候,然后马上到总经理办公室,准备引见。

刚把报社记者引领到总经理处,又来了位市电视台的记者。唐非问明来意,原来这位记者是市电视台专题部的,已经策划了一档大型公益活动节目,准备与公司领导商议联合举办活动事宜。这是今天第六批来访客人,当然是没有事先预约的。

第七批到访的客人是一位年轻的先生,时间是下午三点半,还未等唐非开口,来者就自报家门:“我叫李立,今年即将毕业,我所学的专业是模具制造,希望贵公司能够给我一个学习的机会。”原来这是一位应聘者,虽然目前公司没有公开招聘,这位先生也没有事先预约,但唐非还是非常热情地接待了他。

最后一批来访者是在下午下班前15分钟。交换名片后,唐非知道这是一位房地产开发公司的老总,昨天约好是下午4点与公司总经理商谈的,由于他有急事,比预约的时间晚了1个多小时。

二、项目任务

1. 分组演示秘书接待 8 批来访客人的情景；
2. 演示必须是整个过程，即从来访客人进入办公室、秘书接待处理过程，直至秘书送别来访客人、记录来访情况；
3. 要求既要符合接待的程序，又要具备接待礼仪，还要体现出秘书应变能力与口才。

三、任务分析

接待是秘书日常工作中常见而又非常重要的一项工作。秘书在接待客人时，不仅代表个人的形象，从某种意义上说，又代表整个公司的形象。因此，秘书应该做好日常接待，并能处理好在接待中出现的各种问题。对于有预约的来客，接待工作会相对容易完成，但很多时候会遇到无预约、或预约却迟到的来客，这时秘书就要根据实际情况，有礼有节地做好接待工作。在日常接待中，秘书除了要掌握最基本的礼仪外，还要掌握正确的迎接、招待客人和恭送客人的方法，并能够正确接待预约的、未预约的各种类型的客人。本案例的唐非在上班时遇到了 8 种不同的情况，作为一个合格的秘书，应该在最短的时间内作出合理的安排，接待好每一位客人。

四、相关知识

（一）接待的基本要求

1. 热情适度

对于来访的客人，无论是从上级机关来的，还是从下属单位来的，无论是内宾还是外宾，无论其职位、年龄、职业、资历、来意如何，秘书人员都要微笑礼貌地表示欢迎，热情招呼来访者坐下，使其有宾至如归的感觉。

在接待过程中，委婉迅速地了解清楚来访者的身份、来访目的和具体要求，以便决定接待的规格、程序、方式。

2. 细致周到

接待工作涉及方方面面的问题，需要把握每一个环节，每一个细节都要考虑到，应预计到可能出现的各种情况，多替接待对象着想，应“急客人之所急，想客人之所想”。

3. 注意保密

本单位、本地区、本部门的一些情况，不宜披露的，就不要公开。属于机密事项的，要严格遵守秘密。要按照单位规定，协调行动，统一对外口径。接待外宾时，更要遵守外事纪律，严防对外交往中泄露机密。

4. 节俭务实

接待工作是秘书人员的常规工作,秘书在做好接待准备和服务工作的同时,也要注意接待经费的控制。要从简节约,精打细算,避免铺张浪费,要学会做好接待经费预算,节约接待成本。在安排宴请、参观娱乐、座谈会等项目时,尽量减少不必要的开支,缩短接待时间,控制参与人数,提高接待工作效率。

(二) 接待的基本流程

任何来访的客人,都不应该绕开前台或有关秘书而直接去找要见的人。前台秘书的责任之一,就是要甄别客人,起到“过滤”、“分流”的作用,让预约好或有接待必要的客人及时得到接待,而把没有必要接待的客人客气地挡在门外,不要让没有必要接待的客人直接见到上司或其他人,以免影响工作。

为此,秘书在接待中应遵循以下工作流程。

1. 主动招呼来客

不同的公司有不同接待来访者的方法。在大公司里,所有来访者都去服务台或接待室,那里有专门的接待员(也可看做是初级文秘人员)负责初步接待,并通知文秘人员来了客人(在办公室的文秘人员最好在每天早上给接待员一份当天来访者的名单)。文秘人员到接待室作自我介绍,如果来访者已经预约,由文秘人员陪客人去办公室。

如果是小公司,文员或文秘人员的办公桌在办公室门口,或在比较显眼的位置,来访者进来后,文秘人员要主动打招呼。

秘书见到客人的第一时间,要遵从礼仪上的“3S”原则:Stand up(站起来)、See(注视对方)、Smile(微笑)。最初的迎客语言为:“您好,欢迎您!”“您好,我能为您做些什么?”“您好,希望我能帮助您。”

2. 确认来客意图

对陌生来访者态度要和蔼,并仔细询问来访者的公司名称、来访目的、是否预约等细节,并将细节复述一遍,以求得确认。

对熟识的来访者,则要主动迎上前去,亲切问候:“您是某公司的某先生,好久不见了。”或表示“经常受到您的惠顾,谢谢!”要以全名称呼来访者的公司,勿用简称,以免给人草率的感觉。

3. 决定接待对象和方式

对来访者的目的、性质有了全面的了解后,秘书可根据实际情况对来客进行“分流”。不是所有的来访者都需要上司接待,如果来访者的要求是秘书自身能予以解决的,就由秘书来接待;如果来访者的要求由有关部门解决的,就根据实际情况分流到相关部门;其他要与领导相见的来访者,则要根据领导的意图再决定要不要接见。

4. 招待来客

(1) 引导。上司准备接见后,秘书则要带领来客与上司会面。带领前,秘书应礼貌地说:“让您久等了,请往这边走。”用手示意方向,自己走在客人右方的前二三步并以侧转 130° 向着客人的角度走着,再配合客人走路的速度向前引导(130° 的姿态,不但方便引导者照料来访者,又不会让来访者看到不雅的臀部,而且客人将要跌倒时也可及时扶起。文员在来访者右前方带路,是源于西方礼节,可以不妨碍地位高于自己的人士走路,并在紧急时可及时予以照料)。

秘书在为来访者引路时,必须注意自己的姿势,眼、口、肩、手都要有一致性,手指并拢,拇指弯向掌边,掌心朝上,以腰部以上的高度指示着方向来引路。

来访者如带有物品,可以礼貌地为其服务,可向对方表示:“假如可以的话,我来替您拿好吗?”

到转弯处或楼梯口,停下来:“往这边走”,并手掌朝上指示方向,目光注视着来访者来引路。

乘坐电梯时,应预先告诉客人在几楼下电梯,再按照客人的多少引路。二位客人时,用一只手按着电梯门,一只手做请的手势“请进”。客人进入电梯后,自己站在电梯的按钮边;等到下电梯时,说一声“就是这里,请……”并用手按着电梯门让客人先出去,自己随后出去。来访者有三位以上时,先行礼致意:“对不起,我先进去。”进了电梯,站在按钮位置,按着“开”钮,并用手按电梯门,让客人陆续进入电梯内。走出电梯时,也同样按着“开”钮,待客人都已出去后,自己再出去。

引导客人到达会客室门前的一米处,秘书要停下来,招呼道:“就是这里。”接着先在门上轻敲数下,再打开门让客人入内。

进入会客室,走到客人的面前,将客人带到座位上,以手势指示:“请坐。”客人有二位以上时,应请地位较高的坐在上座(离入口最远的位置是上座)。

带领来访者入座后,秘书应礼貌告退,可以向来访者表示“某总马上就来,请各位等一下”,随即走到门边,说一声:“失陪了。”

(2) 介绍。到上司办公室去通报:“客人已在会客室等候了。”客人若是初次来访,上司并不认识,则由秘书陪同上司进入会客室,为上司介绍。介绍时,一般先介绍自己公司的人,再介绍公司外的人。若职位有高低,一般先介绍地位低的人,再介绍地位高的人,如需要介绍王董事长和张先生,应该把张先生首先介绍给王董事长,这是对王董事长的尊重。秘书要面对王董事长,说:“王董事长,这位是张先生,他是利达公司的部门经理。”然后再朝向张先生说:“张先生,这位是迪生公司的王董事长。”在作介绍时,首先叫到名字的一方是受尊敬的。

(3) 奉茶。奉送茶水前,应确定人数,检查茶杯是否干净完好。奉茶时,从客人的右侧端上,按照上座者的起始顺序奉茶,自己公司的人员最后奉茶。

5. 恭送来客

会谈结束时,对即将离去的客人说些客气的话,如:“对不起,招待不周”、“刚才

让您久等,不好意思”、“慢走”等,使客人能十分愉快地离去。

根据上司与客人的关系,送客送至的地点也会不同,可送至办公室或会客室门口,或电梯口,或车座旁。但不管送客送到哪,原则上都应该送到客人离开视线为止。送客后,要马上整理会客室,以便迎接下一位客人。

(三)接待预约客人

按接待的准备程度来分,来访一般可分为预约来访和未预约来访。预约来访,是指事先约定好的来访。对于预约来访,秘书和相关接待人员要做好接待准备,按时接待,不可让客人久等。

秘书接待预约客人的工作流程如下。

1.迎接

与预约来访者见面时,要走上前招呼:“欢迎光临”,等对方报出公司名称后,就说:“您就是某某先生吧!我们正在等着您。”如果已认出来访者的面容,就直接向前:“某某先生,欢迎光临,我们正在等您。”表达热诚的欢迎。

2.通报

来访者到来,应先带入接待室,再通知上司。向上司通报说:“您约好的某某公司的某先生,现在已经来了……”请上司指示。没有上司的答复,不能擅自予以引见。

3.提前到达的来客

上司有事一时脱不了身,请他稍等,并简要说明原因。“对不起,××正在处理一件急事,马上就完,请稍等一会。”请他坐下,如需较长时间等待,要为客人端上一杯茶,送一些报纸、杂志,需要的话,秘书要陪客人聊天,注意内外有别,说些轻松、无关紧要的话题。

4.接待同时到访的客人

秘书应坚持先来后到、一视同仁的原则,切忌以貌取人。在接待先到客人的同时,可微笑着请后到的客人稍等。

5.如果意外原因,客人久等或取消约见

应向他说明需要等多久,以便让客人决定推迟或更改约见时间,秘书应当抱歉,并表示将由自己或上司去电话联系,保证下次准时约见。

6.引导并招待来客

上司准备接见后,正确引导客人至会客室并奉茶招待。

7.礼貌送客

(四)应对不速之客

在接待工作中,时常会遇到未经预约突然来访的不速之客,对这些来访者,秘书尤其要小心谨慎,妥善接待。

1. 首先问明对方来意

如果对方不愿意告诉你,你一定要让对方明白,这是工作的需要,而不是在刁难他。可以说“先生,了解您的来访目的是我的责任,这样我才能找到合适的人接待您。”

2. 灵活联系

如果来访者点名要与×××会谈,应当立即与当事人联系。但是在联系好之前,不应给客人以肯定的答复,因为当事人有可能不在,也有可能不愿见这位客人。

3. 单独拨打电话

不要当着客人的面就给当事人打电话,免得当事人拒绝接见时不好找借口。要让客人与秘书保持一定的距离,使客人听不清秘书的通话。可请客人稍候,秘书进去与上司商量,然后根据当时情况迅速作出应对;或者请客人先坐下等候,再拨打电话与相关的人商量。

4. 婉拒客人

对于需要拒绝的客人,可以这样说:“对不起,××经理刚刚出去,今天不会回来。您愿意告诉我您有什么事情吗?或许我能帮您另约一个时间。”“对不起,××经理正在参加一个会议,不在公司。您可以留下姓名、电话,我负责转给他。”千万不要这样说:“××经理正在接待一个重要客户,现在没有时间。”

5. 挡驾

当遇到固执任性的来访者时,秘书应先确定上司因为太忙或其他原因不想见来访者,再尽可能向对方表达上司不能接见的理由,以免来访者发生误会,并诚恳地看着对方的眼睛致歉。比如可以说,“真对不起,××经理现在正忙,放不下手边的事。您看这样好不好,改日再与您联系,实在麻烦您,很抱歉。”

五、实践训练

(一) 模拟训练

弘泰公司的李晓是一个新员工,她在前台负责接待来访的客人和转接电话,还有一个同事小严和她一起工作。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候,电话不断,客人络绎不绝。一天,有一位与人力资源部何部长预约好的客人提前20分钟到达。李晓马上通知人力资源部,部长说正在接待一位重要的客人,请对方稍等。李晓转告客人说:“何部长正在接待一位重要的客人,请您等一下。请坐。”正说着电话铃又响了,李晓匆匆用手指了一下椅子,就赶去接电话。客人面有不悦。李晓接完电话,发现客人面有不悦,赶紧为客人送上一杯水,与客人闲聊了几句,以缓解客人的情绪。

请纠正李晓在接待工作中所犯的错误,归纳秘书接待工作中的注意要点。

（二）综合训练

【实训背景】

秦兰是日升公司总经理秘书,接待客户是她的工作内容之一。一天,公司来了一位客人,说自己与公司总经理有约。凭直觉,秦兰感到这位客人是一个广告推销员。

【实训内容】

如果你是秦兰,你会如何接待这位客人?请学生以小组为单位进行模拟表演。

【实训要求】

接待过程应完整。

第三节 商务秘书印章管理工作

一、情景导入

广进养鸡场会计余家和宏发家具有限公司总经理秘书林雨是好朋友。一天,小余拿着一份该场拖欠某粮油公司 80 多万元债款的“还款计划”,急急走进宏发家具有限公司总经理秘书办公室,找林雨盖担保章。林雨稍稍瞄了一下这张“还款计划”,便拿出一枚标有“宏发家具有限公司”字样的印章敲在了担保单位一栏上。

第二年 3 月,广进养鸡场因经营不善,未能按“计划书”中的约定履行还款义务,粮油公司于是以广进养鸡场及宏发家具有限公司为被告向法院提起诉讼,请求判令被告支付货款并承担诉讼费。经法院判定,宏发家具有限公司作为广进养鸡场的担保单位,应义务承担赔偿责任,赔偿粮油公司 80 万元,逾期将强制执行。

二、项目任务

作为秘书应如何保管和使用印章,宏发家具有限公司总经理秘书林雨在印章的管理过程中犯了怎样的错误?

三、任务分析

在上述案例中,宏发家具有限公司总经理秘书林雨在使用印章时没有遵循用印规定,在没有单位负责人授权的前提下擅自使用公司印章,给公司带来了重大损失。

印章是各级各类组织对外联系的标志和行使职权的凭证。使用印章一般应经本单位领导人批准,办理签批手续,秘书人员不得擅自做主。秘书人员要严格执行监印制度,对不合法或不合手续使用印章、介绍信的,有权拒绝盖印或提出异议,而

不能违反规定,“有求必印”,给自己和公司带来无法挽回的损失。

四、相关知识

(一)印章的种类

印章的种类很多,主要包括以下两大分类方法。

1.按质料分

印章根据其材料的不同,可以分为不同的类型,大概有以下几种:铜印、钢印、木印、塑料印、胶皮印、万次印、光敏印章等,下面我们将对部分印章进行简要介绍。

(1)钢印。钢印是用金属材料刻制的上下两部分凹凸相对,可以直接在文凭证件上压印出字迹的印章。一般用于需要贴照片的证件等。

(2)万次印。万次印又分为原子印和渗透印。原子印是用特殊材料、采用现代排版技术制作,将所需刻制的印章先制成印版,然后将原子油与印版经热压固化成型,属液体压铸;渗透印是将所需刻制的印章采用固体材料热压成型,然后再注入印油,属固体压铸。它们都有如下特点:字迹清晰美观,不易变形,使用方便,随印即平,永不褪色,可连续使用3万次以上,还可同时套用几种颜色,制作工艺先进,不易仿造,有利于印章的保密。

(3)光敏印章。光敏印章是由一种特殊的化工合成材料,通过专用设备瞬间发出强光辐射,使材料表面发生光氧化及热交联作用从而制成的印章。它具有成像极其清晰,无需印泥,即印即干的特点。与传统印章相比,光敏印章最大的特性,是除了中英文字外,可以把复杂的图案、人像甚至照片直接制作成印章,而且章面清晰,纤毫毕现。因此,光敏印章,又称被作时尚印章、卡通印章、人像印章、照片印章、写真印章等。

2.按性质分

按性质分,印章有单位印章、部门印章、领导人名章,还有业务专用章,如密封章、收发文章、财务专用章、合同专用章、发票专用章、图书馆藏书章等工作用章。单位用章又称公章,是按照法定的规格、外形、尺寸和样式刻制的标明单位法定全称的印章,是一个机关或单位的标志和象征。领导人名章属于公务专用章,不同于个人私章,它具有行使职权的标志和权威作用,有些凭证不但需要加盖公章,还要加盖领导人的名章才能生效,比如政令、财务预算、银行支票、合同、毕业证书等都需要加盖领导人名章。专用章,即单位为了便于工作,专门刻制的用于某种特定用途的印章。这种印章只适用于印章上标明的适用范围,超过这个范围就失去法律效力。

(二)印章的作用

各级国家机关、企事业单位的印章是机关、单位权力的象征和职能的标志,具有一定的权威性,这种权威性来自于国家机关和企事业单位及其领导人的法定性。

就机关和企事业单位的建立方式而言,各级国家机关都是根据相关的组织法和编制法建立的,各种社会团体和企事业单位也依注册登记而具有法定地位;就机关和企事业单位的领导人权限而言,组织机关和单位的领导人都是经过法定程序产生的,担任一定的职务,具有某种权威。而印章就是机关、单位及领导人的职责权限的象征。公文和其他文件,在盖上机关、单位或单位领导人的印章之后,就受到该机关、单位的认可,并正式生效。大体上来说,印章的主要作用如下。

1. 标志作用

只有得到法律认可的机构或人员(亦具有法人资格)才备有印章,并在印章上以印文的形式标明其法定名称(全称),对外联系工作均以印章作为标志。另外,印章还可作为密封的标志。

2. 权威作用

任何一个机关或单位及负责人的印章、手迹都有一定的权威性。加盖印章后,在其职权范围内所发布的命令、指示、规定、制度等,就会发生效力,所属单位和人员就要服从、执行、照办。

3. 法律作用

单位具有法人资格,其印章是单位的标志,按法定程序制发、用印后的公文和凭证就具有法律效力,在刑事诉讼和民事诉讼中负有法律责任和法律义务。

4. 证明作用

各种各样的文凭证据,只有加盖公章后才能生效,才能表明某个机关或单位对此负有责任,人们才会相信它的效力。如任命书不盖印,任何职务的任命都是无效的;毕业证书不盖印,就无人承认其学历;现金支票不盖印,就不能取出现金等。

(三) 印章的刻制

印章的刻制是一项十分严肃的工作,必须在刻制的权限、规格和手续等方面严格把关。印章刻制的权限,一般而言,法定组织的成立,由批准该组织的上级领导机关刻制并颁发印章,印章的规格必须按规定执行。各级党委的正式公章由机构名称、党徽和边线组成。按照国务院的规定:国家行政机关和企业、事业单位、社会团体的印章一律为圆形。各省、直辖市政府和国务院各部委的印章,直径5厘米,中央刊国徽,由国务院制发。国务院设置的议事机构、非常设机构的印章,直径5厘米,中央刊五角星,由国务院制发。县、市辖区政府的印章,直径4.5厘米,中央刊国徽,由省、直辖市政府制发。乡、镇政府的印章,直径4.2厘米,中央刊五角星,由县政府制发。县政府的印章,不冠省市名称。乡、镇政府的印章,冠县名称。

印章的刻制,必须严格按照国家规定办理,不论刻制哪一级单位的印章,都要有上级单位批准的正式公文,到公安部门登记,由公安部门指定刻字单位刻制,不得私自刻制公章。

印章的刻制程序:上级正式机关的批准→制发单位开具的公函→附样章到公

安部门办理登记→公安部门指定刻制单位→刻制印章→选定启用时间→发出附印样的通知→双人同行取回印章→拆封检验→专人保管。

关于印章刻制问题,由于各地采取的管理细则并不统一,如有的省市在刻制印章时,并不要求必须到公安机关办理登记手续,而只需凭有效的证明(如工商局企业登记许可通知书)到公安部门指定的印章刻制厂家,由厂家在办理刻制手续时在与公安机联网的电脑中代为办理登记备案手续。商务秘书在操作时可根据当地有关部门的相关规定执行。

(四)印章的启用、停用和缴销

1.公章的启用

公章在正式启用前,为让有关单位知晓新印模,必须选定启用日期,提前向有关单位发出正式启用通知,附上“印模”。还应填写“印模卡”,一式两份,一份留存,一份上交上级机关备查。办妥手续之后,到了规定日期,方可启用生效。

2.公章的停用

如机构变动、撤销或更换名称,公章应立即停止使用,停用公章要发出通知,说明停用的理由,并宣布原公章失效。通知中须附上印模,并标明时间。

3.公章的撤销

印章必须存放在办公室内,监印员不得把印章携带出办公室。在节假日期间,保安和值班人员应加强对印章保管处的保卫工作,以防止发生意外事故。如果重要印章如公章等丢失,必须报告上级机关,并向公安局登记,声明作废。凡是单位撤销,原公章应立即停用,也应尽快通知有关单位,宣布原章失效。通知中仍应附上印模,并写明停用日期。公章停用后即作废章,应及时送交原制发单位或经主管部门批准后销毁。经销毁的公章也应留下印模,以备日后查考。

机关或单位撤销更名或因其他原因而停用印章时,应由印章颁发机关及时收回封存或销毁。特殊情况,如机构被撤销,仅善后工作需要继续使用公章时,要指定有关机关或单位或专人妥善保管使用,待善后工作结束后及时将印章收回,并印发印章停用或作废的通知。作废的旧章用红色印油印在印模栏内。

(五)印章的保管

印章应由可靠的专人保管,并遵循保密原则,将其存放在保险箱或加锁的抽屉里。秘书人员使用印章之前,必须经过领导批准,并要作登记。凡不符合用印手续的,秘书人员有权拒绝受理。未经领导批准,秘书人员不得擅自用印,更不能以印谋私,违者要受纪律处分甚至法律制裁。

单位印章的保管必须做到以下几点:

- 1.企业的公章和领导人公务活动使用的个人名章必须指定专人保管。
- 2.保管公章和领导人名章要有必要的防范设备,如配置保险柜等。
- 3.监印员要认真做好印章的保管工作,每次用毕应将印章加锁存放,随印随

锁,不得擅自放在办公桌上,也不得把钥匙任意交给他人代开代用印。

4.印章必须存放在办公室,监印员不能把印章携出办公室。

5.节假日期间,值班人员要加强对印章保管处的保卫工作,防止印章被盗事故的发生。

(六)用印制度

印章管理要制度化、规范化。盖用单位公章,用印人必须填写“用印申请单”(见表 2.2),经本单位的主要负责人或经主要负责人授权的专人审核签名批准。一般证明用印可由办公室主任批准,或遵循上司所确认的用印惯例。

印章使用的程序:申请→填写用印申请单→专人审核签名→用印→登记。

表 2.2 用印申请单

×××(单位名称)用印申请单			
文件标题			
发往机关		份数	
用印日期		用印申请人	
批准人		备注	

秘书部门必须建立用印登记簿,登记内容包括用顺序号、用印时间、文件标题、发往机关、用印单位及经手人姓名、盖印份数、批准人、经办人等,以备查考(见表 2.3)。

表 2.3 用印登记表

顺序号	用印日期	文件标题	发往机关	份数	用印人	批准人	备注

加盖单位印章,原则上是哪一级的印章须经相应的哪一级负责人批准。如加盖单位公章,要由单位领导人审核批准;加盖部门的印章,要由部门领导人审核批准。监印员凭领导人批准用印的签名和核准的份数加盖印章并履行用印登记手续。但对一些日常事务工作须加盖印章,如办理一般联系工作的介绍信,单位领导人可委托管理印章的秘书人员具体掌握这方面的用章事宜。

加盖印章应视文件的具体内容而进行。原则上,对重大的事项,多使用企业的公章;如系某一方面的业务活动,多使用部门印章。一般来说,能使用部门的印章

就不要使用单位的印章。

(七)印章的使用

加盖印章是使文件、材料生效的标志,所以印章要保持清洁,字迹清楚,印油均匀,使之清晰醒目。印章加盖要端正,不要倾斜,更不能颠倒。

印章加盖在文书的不同位置,其作用是不同的,常见的有这样几种。

1.落款章

加盖于文书作者的落款处,用来表明作者的法定性和文件的有效性,即为落款章。凡文书应加盖落款章,无印机构可以借印,如工作组、调查组等派出机构可以借用所驻机构的印章加盖落款章的部位,按照规定是在落款处的年、月之间,应“骑年盖月”。印章加盖之页,最好有正文记载,如果正文在前页已经叙述完毕,印章单独加盖一页时,必须在该页的1~4行之间写明“此页无正文”字样,以防止别有用心之人利用空白页,添加有害文字,使单位造成损失。

2.更正章

对文书书写中的错字、脱字、冗字、倒字,可以在改正后,用加盖更正章的办法作为法定作者自行更正的凭信。

3.证见章

对以他人名义出现的文书盖章作证。如两个单位签订合同,请双方上级主管机关加印证见。摘抄档案内容要由档案保管部门证见;旁证材料由旁证人所在单位证见;个人邮政汇款,在需要时,也需要收款人所在单位盖章证见。

4.骑缝章

带有存根的公函、介绍信,印章要加盖在正本和存根连接处的骑缝线上。介绍信与存根衔接处必须骑缝加盖印章,以便必要时查核。

5.骑边章

重要案件的调查、旁证,以及座谈记录等材料,很多是由调查人自作笔录,为完备手续,除由当事人盖落款章、所在单位盖证见章外,必须将同文多页沿边取齐后均匀错开,从首页到末页,骑各页边加盖一完整公章,可以证明文件各页确实是同时形成,以杜绝日后篡改之嫌疑。

6.密封章

在公文和其他重要文件封套的封口处加盖印章,以确保传递途中没有私自拆封。

7.封存章

在封条上加盖印章以封存账册、财物,以及文件橱、仓库等,常常在节假日前夕或特殊情况下使用。

五、实践训练

(一) 模拟训练

梁龙是厂办秘书,负责保管单位的印信。一天,有一份文件急等盖章,梁龙却怎么也找不到公章了。后来他猛然想起,昨天销售处王经理因业务需要,要开一封介绍信,自己当时正忙着,就拿出介绍信和公章给了王经理,让他自己填写、盖章,王经理用完后,不知将公章放在了什么地方,自己也忘了收。梁龙急忙给王经理打电话询问。王经理抱歉地说,昨天因为看见梁龙较忙,就将介绍信拿回自己屋里填写、盖章,章用完后忘了还给梁龙,还在自己的办公桌上呢。王经理急忙将公章拿过来还给梁龙,他才在文件上盖了章。

上述案例的秘书梁龙有哪些行为严重违反了印信管理规定?如果你是梁龙,你会怎么处理上述事务?

(二) 综合训练

【实训背景】

郑州蓝天日用品有限公司是一家刚刚起步的日用品经营公司,各项规章制度尚未完善。翁眉是文秘专业的学生,毕业后应聘到蓝田日用品有限公司任总经理助理。上班一段时间后,翁眉发现单位的印章管理工作存在一些问题,于是她利用自己的专业知识,制作了印信管理基础性文件,同时还拟定了公司用印的相关文件,并报总经理批准。

【实训内容】

请你替翁眉制作印信管理基础性文件(包括用印申请表、用印记录簿、补、换发印鉴申请单等),同时明确用印流程及注意事项。

【实训要求】

在实训机房完成上述实训任务。

第四节 商务秘书值班工作

一、情景导入

2010年3月的一天,开源家私有限公司下属的棉纺厂仓库照例有专人轮流值班。这天值班的人员是行政主管张明、行政助理龚亮。当天凌晨1时24分,在离仓库不远的值班室内值班的龚亮发现仓库冒烟。发现异常后,龚亮立即赶到仓库查看,发现确有火情,便向值班干部张明报告这一情况。1时50分,龚亮打电话到总经理家,称棉房厂仓库发现冒烟,是否需要拨打119报警?总经理表示要报警,

同时张明又打电话给书记,汇报火情,请示下步工作。宝贵的时间在两个值班人员的请示汇报中悄悄溜走。1时55分。消防部门接到报警,火速赶来,但棉纺厂已成为一片火海。虽经消防战士奋力抢救,仍造成了巨大的经济损失。

二、项目任务

上述案例中,值班人员在处理火情时是否存在问题?

三、任务分析

我国实行的双休日,加上其他的节假日,全年约有三分之一是非工作日,而交通、生产、医疗、安全等部门都是每日24小时连续工作。随着生产力和科学技术的发展,业务联系、人来人往、信息传递、自然变化也不可能都限制在工作时日之内,尤其是国际交往、世界性业务还涉及不同时区,因而需要有文秘人员的值班工作,以补正常工作日的不足。文秘人员在值班过程中会遇到各类问题,值班人员应按照规定当时实际情况,正确处理相关问题。

上述案例中的值班人员面对紧急情况,没有及时采取果断措施,仍旧遵循先请示后行为的准则,耽误了宝贵的灭火时间,给单位造成了巨大的损失。作为值班人员,面对上述案例中的情况,应及时果断地在第一时间向有关部门(如消防队)和当地政府报告情况,由政府统一组织和调动各种资源进行抢救。同时组织人员有序撤离危险地带,提供真实准确的情况,以配合专业人员进行抢救。在组织人员撤离的同时向上级领导汇报情况,等待领导的进一步指示。

四、相关知识

(一)值班工作主要内容

1. 认真处理来函、来电

值班人员接到与本单位联系的电话之后,应立即做好电话记录,记录内容包括来电单位、通话人、主要内容等。如遇重要电话,恐记录不准,可使用录音电话机,先录下电话内容,再核对记录。

值班人员对于接到的电话,要按其内容的紧急程度分别处理。对时效性强、必须立即办理的电话要将电话记录送有关领导阅批,领导批示或口头答复后,值班人员应立即通知有关部门或人员处理。对于一般性的电话,时效性允许者,可待上班以后转有关部门或人员处理。至于询问性的电话,如果自己能够处置的,可以当即告诉对方,但仍需做好电话记录。

2. 办理来访接待

在值班期间,值班人员要认真接待符合手续的有关外来单位的参观、联系工作以及业务学习的人员。还要做好有关的派车接送,安排食宿,联系有关部门等工

作。值班人员要耐心帮助解决来访者的特殊情况,并要认真填写值班日志。

3. 处理突发事件

值班期间,遇到生产、交通事故、火灾、盗窃或暴雨、地震等突发事件,值班人员应冷静、沉着、机智地加以处理。如立即向领导报告,接受领导指示,迅即部署工作;或就近组织人力抢救抢险;或依靠邻近机关、单位、部队;或保护事故现场;或紧急转移机要文件和贵重物资等等。为使国家和人民生命财产少受损失,有时在领导人未指示前就要采取临时应急措施。

4. 处理主办领导交办的事项

值班人员还要处理一些领导临时交办的事宜,如分发会议通知、询问情况、传达指令以及购买车船票、联系车辆接送等生活服务事项。

(二) 值班工作的制度与要求

1. 请假制度

值班人员必须坚守岗位,尽心尽责,认真完成各项任务。当班人员如有病、有事,应提前向主管请假,以便安排替代。接班人如果迟到,上一班人员应继续坚守岗位,并电话请示主管,不得擅自离岗。

2. 交接班制度

交接班时,值班人员必须认真做好值班记录,并严格执行交接班制度。值班人员要记录好每个班内来访的客人,打进的电话,收受的文件、电报,以及发生的事故等,同时要内容、情况、处理方法记录在案并写明应注意的问题。交接时要查明实物与记录是否相符,确认无误后,交班人员方可离开。

3. 请示报告制度

值班人员对于没有把握答复和处理的重要事情,要先请示,后办理,不可自作主张。对于值班期间发生的重要情况,及时报告。对于特殊应急情况,也应边办理边报告。

4. 安全、保密制度

值班人员必须严格执行安全、保密制度。在值班时,要集中精神,保持警惕,与保卫人员共同做好安全、保卫工作。除了值班人员外,外人一律不准擅自进入值班室。值班人员更不可在值班室打牌、喝酒等。

(三) 值班工作程序及相关表格

1. 值班的具体工作程序

制定值班制度与值班规定→编制值班安排表→报请领导并发放值班安排表→值班人员做值班安排记录→重大事件做值班报告→值班结束交接班。

2. 值班表

值班人员的值班表一般由秘书部门负责具体编写,与有关部门协商并报上司审定后执行。

值班表一般包括值班的具体时间、地点、内容,领班人及电话,值班人,值班任务,注意事项等(见表 2.4)。值班安排好以后,要事先通知有关部门及人员,并将值班表发给各位领班人及值班人员,让其做好值班准备。

表 2.4 值班表

时间	值班人			带班人	
	姓名	所在部门	电话	姓名	电话
月 日一月 日					
月 日一月 日					
月 日一月 日					

3.值班日志

值班人员值班时要做好值班日志的记录工作。值班日志以天为单位,记录值班中遇到的情况和工作经历。凡值班期间的来人、来电、来函,上司的批示、上司交办事项,值班人员办理事项,都要记录在值班日志上(样式之一见表 2.5)。

表 2.5 值班日志

时 间	日 时 分— 日 时 分	带班人	
记事		待办事项	
承办事项		接班人签字	
处理结果			

值班日志有利于下一班值班人员了解情况,保持上、下班工作的连续性;有利于上司了解、检查、考核值班工作;有利于为编写情况反映、工作简报、大事记提供参考资料。

4.值班报告

值班期间发生的重大情况或突发事件,值班人员应立即向上司报告,必要时形成书面报告送审。对把握不准的其他问题也要请示上司,待批准后,值班人员按上司意见办理。值班报告样式之一见表 2.6。

表 2.6 值班报告表

编号：				值班人：	
报告事项					
来人、来电、 来函单位				时间	
姓名		职务		电话	
内容摘要：				拟办意见：	
				经理批示：	
处理结果：					

5. 来人登记与接待记录

对办公时间和生产时间来单位的外来人员及其乘坐的车辆、携带的物品,以及非办公时间或生产时间进出公司大门的人员及车辆、携带的物品,都要认真登记。登记可以由进出人员自己进行,也可由值班人员代为登记。表 2.7 是外来人员登记表样式之一。

表 2.7 外来人员登记表

序号	姓名	性别	单位	乘坐车辆	携带物品	办理事项	进入时间	出门时间	备注

接待记录要依次记下来人姓名、单位、来访时间、陈述的内容和要求。值班人员姓名、拟办意见,值班人员签名。表 2.8 是接待记录表样式之一。

表 2.8 接待记录表

编号：

来访人姓名		来访人单位	
接待时间	年 月 日 时 分至	年 月 日 时 分	
内 容			
拟办意见：			
经理意见：			
处理结果：			
值班人签字：			

6.值班电话记录

电话是值班室使用最频繁的对外联系工具,值班室反映情况、联系事情也多用电 话。对于这些电话的内容,必须认真地做好准确的记录。发电话通知,事先要拟 好通知稿。通知稿要简明、扼要、口语化,避免或尽量少用同音字、怪僻字。在通 话过程中要做必要的解释,发完后要对方复述一遍,并记下通知完毕时间、受话人姓 名等备查。接上传下,通话内容核实后,记录者要签字负责。记录电话及办理情 况,要用统一格式的专用记录本,见表 2.9。

表 2.9 电话记录专用记录本

编号：	时间： 年 月 日 时 分到 时 分		
来电单位		发话人姓名	
来电单位电话号码		值班接电话人姓名	
通话内容摘要：			
领导意见：			
处理结果：			
值班人签字：			

(四)值班时应注意的问题

1.问明情况,详细记录

凡是打来的电话,不论事情大小都要问明情况,如来电者姓名、单位、职务,来电时间,反映情况的内容等并做好记录。

2.重要事情,及时报告

在值班期间,如发现异常情况,值班人员应迅速报告有关领导或保卫部门。一般程序:首先,报办公室值班经理或主管领导;然后报办公室主任;再根据指示,报其他经理。

3.谨防“假冒”,免失误

如遇到可疑情况,值班人员一定要头脑冷静,冷静地分析情况真实与否,从而避免失误。

五、实践训练

(一)模拟训练

某星期天下午5时,胜利有限公司综合办公室李秘书正准备结束值班,回家休息,突然电话铃响了。李秘书接起电话,只听电话传来了急促的声音:“出事了,请公司赶紧派人来呀!”“你好,我是综合办李秘书,请你冷静下,说清楚出了什么事情,情况如何。”原来,公司物流部运用货物的卡车在高速路上与一辆大客车相撞,司机受重伤,另有几名乘客受伤,要求公司领导前往现场解决问题。

如果你是李秘书,你该如何处理这件事情?

(二)综合训练

【实训背景】

周一上午,行政经理严鹏的助理马舒按照惯例将各部门工作计划交给总经理。刚走进办公室,严经理就对马舒说:“马舒,你把咱们这个部门的值班记录本给我看一下。”马舒微微紧张了会儿,想了下回答说:“严经理,事情是这样的,开始还有记录,后来大家觉得记录的内容大同小异,就给省了。”严经理听后面有不悦:“做好值班记录表是值班工作的重要环节,是不能随便省的!上周值班的是谁?”马舒回答说:“是办公室王峰,我当面通知他值班的。”“可是总经理刚打电话说,上周六有个老客户打电话来询问设备的相关事宜,咱们的值班人员是一问三不知。稍后再打电话就没人接听了。总经理对这件事情非常生气。请你马上调查此事,并制定出相关的值班制度。”严经理一脸严肃地说。

【实训内容】

以小组为单位,讨论上述案例中的值班工作存在的问题,并提出改进建议。

【实训要求】

熟悉值班工作内容,完整体现值班工作的任务和要求。

本章小结

办公室日常事务是一项非常重要的综合性工作。办公室日常事务处理得好坏直接关系着领导和单位的工作效率、企业形象甚至单位的内外关系。本章着重介绍了商务秘书日常事务工作的内容、工作程序、工作方法和技巧。优秀的秘书应能够熟练、正确地处理好日常事务中的各项工作,包括接打电话、接待客户、印章管理以及值班等工作。

第三章 商务秘书的信息工作

- [学习目标] 了解信息工作对秘书工作的重要性,掌握商务秘书信息工作的基本知识。
- [能力目标] 培养信息收集、处理、加工、存储、传递的能力;培养信息工作中的安全维护能力。
- [素质目标] 培养学生对商务信息的敏感度;使收集信息融入日常学习生活中,养成收集信息的良好习惯;培养学生信息安全意识。

第一节 商务秘书信息工作概述

一、情景导入

刘敏是 A 市某家大型家电商场的总经理秘书。2010 年 1 月 11 日周一早上 8:00,她按照惯例,早早来到办公室开始了一天的工作。她每天除了完成既定计划任务以及解决突发情况等,还会留出一定的时间浏览网页,了解国内外的相关信息。这天,她在人民网上看到了这样一则新闻:

2010 年财政政策明确三大重点加大投入解决更多民生问题^①

财政部部长谢旭人 10 日在部署 2010 年财政工作时指出,今年将进一步优化财政支出结构,把更多的财政资源用于改善民生和发展社会事业,特别是大力支持解决涉及群众切身利益的问题,更有力地支持农村地区、欠发达地区和民族地区发展经济和改善民生。

农民工子女教育将获支持

财政部预计,2009 年中央财政教育支出 2002.41 亿元,增长 24.9%。

谢旭人指出,促进教育优先发展是 2010 年财政助力民生一大重点。财政部门

^① <http://www.022net.com - 1-11/441761212250914.html>.

将健全投入机制,改善办学条件,促进教育公平。具体政策包括进一步完善农村义务教育经费保障机制。落实免除城市义务教育阶段学生学杂费政策,支持解决好进城务工人员子女平等接受义务教育问题。实施好中等职业学校农村家庭经济困难学生和涉农专业学生免学费政策等。

新农合补贴每人每年 120 元

财政部预计,2009 年中央财政医疗卫生支出 1266.7 亿元,增长 48.2%。

谢旭人指出,2010 年将进一步深化医药卫生体制改革,加快落实近期重点实施方案,积极稳妥推进改革试点。完善新型农村合作医疗制度和城镇居民基本医疗保险制度,进一步提高参保率,并将各级财政补助标准提高到每人每年 120 元。支持将国家基本药物制度覆盖到 60% 的政府办基层医疗卫生机构。促进公立医院管理体制和运行机制改革,完善公立医院补偿机制。

完善社会保障积极促进就业

财政部预计,2009 年中央财政社会保障和就业支出 3413.47 亿元,增长 24.4%。

谢旭人说,2010 年要扎实做好新型农村社会养老保险试点,积极稳妥推进事业单位养老保险改革试点。进一步完善城乡低保制度,建立与物价变动相适应的城乡低保标准动态调整机制。按 2009 年月人均基本养老金的 10% 左右继续提高企业退休人员基本养老金水平。就业方面,2010 年要加大资金投入,将 2009 年到期的就业扶持政策再延长一年,促进解决下岗失业人员、农村转移劳动力、困难群体的就业问题。鼓励普通高校毕业生到中小企业、基层和中西部地区就业,鼓励劳动者自谋职业和自主创业。支持加强职业技能培训和公共就业服务,大力开发公益性就业岗位,加大对就业困难人员和零就业家庭的就业援助力度。

解决低收入家庭住房困难

财政部预计,2009 年中央财政保障性安居工程支出为 543 亿元,增长 198.5%。

谢旭人表示,2010 年将继续加快保障性安居工程建设。继续推进廉租住房保障,并通过适当方式支持城市和国有工矿棚户区改造。落实好支持保障性安居工程建设的税收优惠和收费基金减免政策。针对保障性安居工程建设中存在的问题,积极配合有关主管部门完善制度和政策,切实解决好低收入家庭的住房困难问题。

今年财政政策重点保民生

谢旭人强调,2010 年要把刺激居民消费需求放在更加突出的位置,重点从三方面积极扩大国内需求,增强消费对经济增长的拉动作用。

支持提高城乡居民收入。支持落实最低工资制度。积极运用财税政策工具,完善社会保障体系,提高农民收入、城乡居民最低生活保障水平、部分优抚对象待遇和企业退休人员基本养老金。支持义务教育学校、公共卫生和基层医疗卫生事业单位实施绩效工资。健全家电下乡政策,扩大补贴对象范围,增加补贴品种,大

幅提高补贴产品最高限价并实行最高限额补贴办法。完善汽车摩托车下乡、汽车家电以旧换新政策,提高汽车以旧换新补贴标准。

保持政府公共投资力度,着力优化投资结构。重点支持保障性安居工程、农村基础设施、教育医疗卫生等社会事业、节能环保以及企业技术改造等领域和欠发达地区。

继续落实结构性减税政策,促进企业投资和扩大居民消费。巩固增值税转型以及成品油税费改革成果。减半征收小型微利企业所得税。对1.6升及以下排量乘用车暂减按7.5%征收车辆购置税。继续落实各项未到期的税费减免政策。研究清理到期的税收减免政策。严格新设立行政事业性收费和政府性基金项目的审批管理。

看到这则新闻,刘秘书不禁开始思索。

二、项目任务

假如你是刘秘书,你看到这个消息会有什么反应?会采取什么行动?

三、任务分析

在激烈的市场竞争中,信息是企业制胜的重要法宝。信息是企业经营管理的基础,是企业对决策实施过程有效管理的依据,还是企业与社会联系的纽带。企业领导的决策必须以合理的数据与信息为前提。

作为总经理秘书,刘秘书看到这一消息,本着为公司利益着想的原则,首先应该抓住消息中的“健全家电下乡政策,扩大补贴对象范围,增加补贴品种,大幅提高补贴产品最高限价并实行最高限额补贴办法”等字眼,并与自己所在公司相联系。政府实施“家电下乡”政策是指农民在指定的网点购买指定的家电产品,由政府给予一定资金补贴的政策。这是国家扩大内需、拉动农村消费的重要举措,不仅为农民消费者提供了安全、优质、实惠的家电产品,而且对生产企业和销售企业设计、开发、生产、销售适合农村的消费产品,打开广阔的市场空间具有十分重要意义。国家推广家电下乡,有利于拉动农村消费、改善民生;有利于促进家电行业发展;有利于健全和完善农村流通服务体系。事实证明,这一政策的实施不仅使广大农民受益,同时也让参与活动的企业获得很大的效益。刘秘书随即应通过各种渠道查询“家电下乡”的相关信息,政府关于此项政策的解读,参与“家电下乡”企业应具备的条件,群众对此前实施的“家电下乡”政策的反应和打算,各家电厂商对于这一政策实施的态度、行动,去年中标家电下乡企业销售情况及获利情况。工作之余,她应尽快将收集到的这些信息综合后进行归类,整理成一份综述,并结合本公司的实际情况提出可行性建议,如尽早制定投标书、提前成立“家电下乡”项目组、筹备家电下乡网点建设等。最后将形成的报告交由总经理审阅。

四、相关知识

(一) 信息的相关知识

1. 信息的概念

信息一词来源于拉丁文 information,意为陈述或理解、解释。随着人类社会的发展,信息一词所包含的内涵越来越丰富,与其原始意义有了很大的区别。

信息作为自然科学概念提出,最早可追溯到 1948 年。美国数学家、信息论的奠基者香农(Shannon)于 1948 年在题为“通讯的数学理论”的论文中指出:“信息是用来消除随机不定性的东西。”同年,美国著名数学家、控制论的创始人维纳(Wiener)在《控制论》一书中指出:“信息就是信息,既非物质,也非能量。”后来,维纳又提出了新的看法:“信息是人和世界互相作用过程中互相交换的内容的名称。”信息管理专家 F.W.霍顿则认为信息是“按照最终用户决策的需要,经过处理和格式化的数据。处理可以是自动化的或手工的。数据转化为信息是由信息处理者完成的。”

由此可见,从不同的角度出发,信息一词有着不同的定义,但无论从哪个角度来分析,信息总是包含着相同的本质内容,因此,我们可以对信息给出一个普遍的定义:广义的信息是指能被人感知或通过各种探测仪器加以识别的事物的情况、状态、特征、联系和变化等,它不是事物本身,而是事物发生的性质和状态以及对其性质与状态的表征,常以信号、消息、情报、指令、密码、语言、数据等载体形式存在。例如:风雨雷电反映的是自然天气信息,基因链反映的是生物信息,发高烧反映的是生理信息,语言文字则反映的是社会信息等。

狭义的信息是指接受者原先不知道的、对其有用的信息,也即信息量。它是指在一个事物运动状态或一个数据、资料等中所包含的对接受者来说新而有用的东西的含量。狭义的信息是一个相对的概念,对不同的接受者不同,在不同的时间也会不同。例如:高职高专文秘技能大赛即将举办的信息对于全国高职高专的文秘专业学生来说是一件大事,但是对于其他专业来说则不成为重大事件。

当今社会已进入信息社会,信息在社会发展中扮演着重要的角色,任何人每天都在接收、传递大量的信息,各类企业也更多地依靠信息来获得竞争优势。

2. 信息的特点

(1)可识别性。广义的信息是能被人感知或各种探测仪器加以识别的事物的情况、状态、特征、联系和变化等,因此可识别性是信息的基本特征之一。信息具有一定的物质载体,通过这些物质载体所反映出来的信息必然是可识别的,正因为信息的这一特征,信息才能为人类所认识、所掌握以及所使用,因此信息的可识别性是信息的本质属性。

信息的识别可分为直接识别和间接识别两种类型。所谓的直接识别是指事物的性质、事实、变化等可通过感官进行识别,例如:乌云密布、电闪雷鸣这些自然现

象所包含的天气信息可通过人们的眼睛及耳朵识别;间接识别是指通过各种测试手段的识别,往往需要经过加工,多呈现为数据、资料、文件、理论、观点等,例如:通过对两物体相撞而互相产生的裂痕、凹痕等印记的分析,可以测算出碰撞双方的质量、速度、形状等信息。

(2)可传递性。信息来源于所属的事物,它不仅可以为人们所识别,还可以在不同的事物之间进行传递。信息经过源端事物(信息发出者)、中间事物(通道、载体)、目标事物(信息接受者)形成完整的传递过程。信息不仅可以反映出其所属的事物,还可以脱离它所表征的事物而被反映到与它相联系的另一事物的属性之中。例如:树干的年轮,每年增加一圈,综合反映出树的树龄,同时也反映了地球绕太阳公转的运动属性。

信息的传递方式有多种,可分为传统方式和现代方式两种。传统的信息传递方式主要有文字、图像、动作、烟火、表情、语言、音乐等;现代的信息传递方式有电子、数据等。

(3)共享性。信息的共享性是指信息源端事物发出的信息经传递和转换作用可以为广泛的接收者所享有,而信息量不变。例如网络上所发表的信息可以为所有的互联网用户所浏览、使用,但其信息含量不会因分享主体的增加而减少。信息的共享性包含两层意思:相同的信息可以为不同的人共享;相同的信息可以为不同时代的人所共享。

(4)时效性。信息从大众媒介发出到受众接收、利用具有一定的时间间隔。随着信息技术的高速发展,当今社会已经步入了快节奏、高效率的信息时代,人们对信息的需求越来越大,信息在竞争中具有重大作用,超前和及时的信息具有很高的价值,滞后的信息即便是真实的信息,失去了时效性,便会失去其原有价值甚至没有价值。

(5)存储性。信息通过一定的物质载体来传递,由此可见,信息可以通过各种形式的物质载体进行存储。人们可以根据需要,运用加工、整理、归纳等方法,将手中掌握的信息进行存储,以便日后查询使用。

3.信息的种类

依据不同的角度和标准,信息可以有多种分类方法。对信息进行科学的分类,有助于秘书做好本职工作。常见的信息分类方法有以下几种(以企业为例):

(1)按信息所属领域分类。经济信息、社会信息、科技信息、军事信息、政治信息、法律信息。

(2)按信息的载体分类。口头信息、书面信息、视听信息、数字化信息、微缩信息、电子信息等。

(3)按信息的来源分类。

①内部信息,即企业内部各项活动所产生的各种信息,如企业背景信息、产品

生产信息、决策管理信息、产品开发研究信息、人力资源信息、物资采购供应信息等。

②外部信息,即来自企业以外、对企业活动产生影响的信息,如宏观政策信息、国内法规信息、国内经济信息、国外经济信息、国内外相关科技信息、社会文化信息、自然环境信息、行业产业链信息、行业趋势信息、市场动向信息、行业竞争信息、竞争对手信息、用户与消费者需求及行为信息等。

对于企业来说,内部信息是对企业内部的经营状况、运营情况进行描述;外部信息是对企业所处的环境进行描述,两者都是企业运营、发展不可或缺的重要组成部分。

(4)按信息的运行方向分类。

①上行信息,即在企业中按照企业管理关系,下级向上级传递的信息。例如下级部门向上级部门递交的工作总结、年度部门工作计划等,均属于上行信息。上行信息的主要作用为反映当前企业的生产经营状况。

②平行信息,即在不同企业之间或一个企业同级部门之间水平流动的信息。例如某企业在开发研制某种新产品,除了论证当前市场需求、研发水平之外,还要注重收集竞争对手同类产品的研发进度,此类信息即属于平行信息。关注平行信息有助于企业掌握竞争对手的情况,同时也有助于企业内部各职能部门和工作小组以及个人之间保持沟通联络。

③下行信息,即由国家政府或行业协会向企业发布的各类信息以及企业的上级部门向下级部门传递的各种信息向下流动的信息。主要包括涉及本企业的宏观政策、法规以及企业高层制定的战略、目标、各管理阶层发出的指令等。

(5)按信息发布的渠道分类。

①正式渠道信息,即所获得的信息是由特定的单位或组织通过正规的渠道发布的信息,具有很高的准确性、权威性。例如,会议信息、文件信息、信件信息、正式谈话信息、新闻发布会信息等。

②非正式渠道信息,即所获得的信息并非由正式组织通过正式渠道发布的,这类信息的准确度相对不够高,因此需要加以分析、鉴别后才能使用。

(二)商务秘书信息工作

作为商务秘书,每天都要面对大量的来自公司内外的信息,进行收集、整理、筛选、传递、利用和存储信息的一系列工作被称为商务秘书的信息工作。商务秘书的信息工作是商务秘书工作内容中的重要组成部分。

1. 商务秘书信息工作的范围

商务秘书是企业进行内外沟通、上下联络的桥梁和纽带,担负着企业内外信息传递和管理工作,因此,商务秘书对于信息的收集应更注重全面性。信息的内容非常广泛,类型也多种多样,商务秘书应能从众多的信息中收集与本企业活动有关的

信息。从商务活动的范围和特点来讲,商务秘书信息工作的范围主要包括以下几个部分:

(1)企业外部信息。企业外部信息主要包括以下几个方面:宏观政策信息、国内法规信息、国外相关法规信息、国内经济信息、国外经济信息、国内外相关科技信息、社会文化信息、行业信息等信息。

(2)企业内部信息。企业内部信息主要包括以下几个方面:企业背景、产品生产信息、产品开发研究信息等信息。

(3)商务秘书办公信息。商务秘书除了要掌握企业外部、内部信息之外,还应关注其他各类信息,我们将它统称为商务秘书办公信息。例如,有关秘书部门的人、财、物的信息,管理信息,办公所必需的客户信息,交通、邮政、通讯等社会服务方面的信息也必须有计划地加以收集。

2. 商务秘书信息工作的特点

(1)超前性。秘书在信息工作中要有超前意识。社会生活的变化,社会事件的发生、实现总会有些预兆,预兆某种将要发生的变化与变化的方向和幅度。及时获得先兆性、预测性的信息,对于及时作出正确的决策具有重要意义。因此,秘书要善于运用科学的分析手段和思维方法,对事物未来的发展趋势作出科学的预测,及时向领导提供正确的“预测性”信息,使领导能够走在事物发展的前面,在决策时能够做到未雨绸缪。

(2)紧迫性。秘书信息工作要根据领导工作的需要又快又准地提供信息。由于信息的时限性和非消耗性,秘书处理信息的周期要短、速度要快。同样的信息,如果利用得晚,就会失去价值。因此,秘书的信息工作要有很强的时间观念,领导一旦需要,就要又快又准地及时提供信息,这使得领导者耳聪目明,适时地做出正确的决定。这样,不仅使领导科学决策有了重要保障,而且也使秘书做好辅助管理有了重要保障。

(3)开拓性。信息具有可开发性,秘书要勇于开拓和善于开拓信息资源。作为秘书,应自觉、主动地对收集到的原始信息进行归纳、分析、综合,进而形成有效的、有针对性的意见和处理方案,为领导者决策提供科学依据。在实际工作中,秘书应重视利用现代化信息载体和信息加工手段对原始信息的开发、利用。

(4)普遍性。信息贯穿了人类社会发展的始终,因而秘书的信息工作具有普遍性。对秘书来说,一切对工作有用的最新变化的信息,都是收集的对象。秘书自身作为企业上下、内外沟通的桥梁,其言行在别人眼中,等同于发布和传递某方面的有关信息。所以,对秘书来说信息工作是存在于时时处处的。

3. 商务秘书信息工作的作用

信息工作在秘书工作中发挥着巨大的作用:

(1)信息工作是秘书部门辅助领导决策的依据。决策是领导机关最基本的职

能。信息是人们对客观世界的反映,决策是人们适应客观世界、改造客观世界所采取的策略和措施,任何正确的决策都必须建立在充分而准确的信息的基础上,而不能仅凭领导者的主观意愿和经验。秘书部门因其自身联系上下、沟通八方的信息特性,承担了替领导收集信息的主要任务,是领导获取信息的一条重要途径。

领导工作的一般过程是决策、实施、指挥、控制、协调。在这个过程中,秘书工作必须为领导提供信息服务。首先,秘书必须为领导决策提供信息服务。决策是领导工作中最重要最基本的一个环节,领导者的决策工作,在一定意义上说就是对信息的处理工作。能否进行科学预测、确定科学的决策目标、拟定和确定科学的决策方案,取决于收集信息、利用信息、分析信息、综合处理信息的过程。秘书部门是辅助领导工作、为领导服务的部门,应及时、准确、有效地要为领导决策提供信息。其次领导作出决策以后,要付诸实施,需要秘书部门将决策信息及时准确地传递下去。最后,在领导进行指挥、控制、协调以达到决策目标的过程中,秘书部门应主动提供反馈信息,以供领导判断决策是否正确,从而及时修正、调整决策方案,使之符合客观实际。

(2)信息工作是秘书机构处理日常事务的基础。领导者除了对重大问题进行决策外,大部分时间用来领导和组织日常程序化工作,因此秘书就要协助领导者做好各种日常事务的组织和处理。要办好各种事务,不仅要领会领导意图、发挥个人学识,还必须有所参考、有所凭借,这种参考和凭借便是信息。无论是办理各方面的文书、起草各种文件、答复各方面的请示、处理日常事务,还是调查研究、协调关系、接受咨询,都要以丰富的相关信息为基础。“巧妇难为无米之炊”,信息工作是秘书做好各项工作的基础。因此秘书应增强信息意识、学习信息理论、积极丰富自己的信息储备,以提高自己的工作能力和工作质量,充分发挥参谋和助手的作用。

(3)信息工作是增进秘书才能,开拓秘书工作新局面的有效途径。信息工作涉及的范围很广,作为秘书应熟悉语言文字、经济政治、法律法规、哲学历史、人际交往、计算机等各方面的知识并具备阅读、理解、分析、综合、写作、应变、实践等各种能力。所以说,信息工作是丰富秘书知识、培养和增进秘书各方面能力的有效途径,同时信息工作有利于提高秘书部门办事效率,给秘书部门注入活力。

4. 商务秘书信息工作的要求

(1)准确。秘书信息工作必须要实事求是,为领导提供真实可靠的信息。具体来说,秘书信息工作要加强对重要信息的分析、核实工作。力求信息内容准确,所反映的情况要真实可靠、有根有据,对情况不明或无法确定其准确性的信息不能草率报送。同时,信息还要做到观点准确、事例准确、概念准确、引文准确、时间地点和数字准确等。

(2)及时。信息有极强的时效性,只有及时传送到需要者手中才能发挥作用,所以秘书要及时发现、收集并传递工作中的新情况、新经验、新问题以及群众的思

想动态、呼声和反映。快速处理,减少中间环节的阻碍,切忌因工作拖拉,失掉收集、报送有价值信息的时机。特别是那些急事、要事和突发事件应当迅速报送,必要时,还要连续报送。

(3)全面。传递的信息内容要能够全面反映本地区、本单位的工作实际,既要报送本单位的工作成绩、新举措、新气象,也要如实反映本地区、本单位的困难和工作中存在的问题,切忌内容的片面性和报喜不报忧。秘书要从多角度、多层面来搜集信息,通过信息之间的相互补充、相互印证,使之结合而成为有机整体。

(4)适用。秘书信息工作要有针对性,讲求适用对路。信息工作要从实际出发,信息工作的每项内容有明确的目的性,保证信息工作是为了反映某一情况或解决某一问题而进行的,而不是毫无方向或没有实际意义的工作。一方面,信息工作要服务于领导的中心工作,要围绕领导关注的热点和难点问题展开信息工作;另一方面,要根据不同机关和领导者的不同要求提供信息,使信息的投向针对性强,解释切实有用。

五、实践训练

(一)模拟训练

小王是宏开房地产公司的总经理秘书,非常善于收集信息、分析信息,深得经理赏识。周一刚上班,总经理交给小王一项任务,假如你是房地产企业的总经理秘书,你该为领导收集哪些方面的相关材料?试列出你的资料收集提纲。

(二)综合训练

【实训背景】

宏达食品罐头厂是一家具有一定规模的老企业,由于产品积压,资金亏欠,濒临倒闭,正当大家都在寻求新的项目时,销售部一位副经理在超市购买食品时得到启发,向厂里提出转产速冻食品的建议,其理由是上班族很多人没有时间烹饪食物,速冻食品只需加热即可,具有市场前景,而企业本身属食品加工行业,了解行业的特点,熟悉生产工艺,有一定的销售渠道。

厂长为此专门召开了办公会议,讨论企业转产问题。谁知会上却引来与会者一连串的提问。生产科长提出速冻食品生产工艺怎样?我们能生产吗?技术科长提出速冻食品是否属于专利项目?经营科长提出市场预测如何?有没有进行可行性论证?副厂长提出投产几年可以扭亏为盈?面对这许多问号,厂长和销售部副经理一时无言以对,会议决定暂缓转产。

厂办公室秘书小丽是个有心人,她职高毕业,却有一股子钻劲。连续几天,她又是跑市场、查资料,又是写信、上网,还进行了访问和调查,并将有关资料整理成册,交给了厂长。厂长看到秘书小丽收集的这些资料,如获至宝。在随后召开的厂长办公会议上,厂长专门请小丽将收集的关于速冻食品的发展前景等信息向与会

者作了详细汇报,并提供了省食品加工行业协会就速冻食品市场需求给小丽的复函。会议经过讨论,同意转产。

转产速冻食品后,该厂当年即获得很大的经济效益,以年创收逾百万元的利润,引起了省内外同行的注目。秘书小丽也受到了厂长的嘉奖。

【实训内容】

讨论:看完这则案例,你对秘书做好信息工作有何启示。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流启示。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第二节 商务秘书信息工作程序

一、情景导入

天骄有限公司是一家生产中、高档家具的家具公司,在全国设立了南方、西南、北方三个办事处。最近因公司销售状况不佳,总经理对各办事处的销售情况非常关注。小王是信息处的秘书,经理将了解南方市场销售情况的任务交给了小王。小王一连打了好几次长途电话,总公司南方办事处主任都不在家,得不到答复。周一,总经理要外出办事,临出门还叮嘱小王及时了解南方市场的情况,只要南方销售形势好,便可调整下一季度的生产任务,使企业再上一个台阶。

小王中午也没有休息,终于打通了长途电话,接电话的正好是南方办事处吴主任。

“吴主任吗?我是总公司办公室王秘书。总经理急需了解你们的销售情况。”

“我们的销售形势大好啊!我正忙着与港商洽谈十万件组合柜的出口合同呢!木料和样式与上次一样。”

“那太好了!能成功吗?”小王问。

“估计问题不大!意向书已经草签,今天下午四时进一步洽谈细节,然后签订合同。”吴主任说。

“那我下午四点半等您的准确消息。”

“四点半我还有个应酬。我让办事处小李给你回个电话。”

小王刚放下电话,总经理的秘书小刘又打来电话问南方的销售情况。

“吴主任说,南方形势大好,正在与港商洽谈十万件组合柜的出口合同。”小王兴高采烈地说。

“成功的把握大吗?”小刘问。

“吴主任说,今天下午四点正式签约。木料和样式与上次一样。”

“那就是说,只有签约的手续了?”小刘又问。

“是的。”小王肯定地说,“我接到签约回电后马上告诉你。”

小刘接电话后,在总经理写字桌的记事本上写道:“办公室小王接到南方办事处吴主任电话,与港商洽谈出口十万件组合柜合同,木料和样式与上次一样。今天下午四点正式签约。3月25日小刘记录。”

下午五点二十分,总经理回到办公室,急忙翻阅记事簿,看了小刘的记录后非常高兴。他拨通电话,要求采购员按上次要求购进木料,通知设计部门做好准备,维修部门抓紧维护设备,生产部门准备另外招收一批熟练技工……时间就是金钱,总经理抢在时间前面调兵遣将,一直忙到晚上七点半还没有吃饭。

下午四点半,办公室小王一连接到北方办事处、西北办事处的两个长途电话,一直打到下午五点半。刚放下电话,上海的男朋友又打来长途,商量结婚物资采购和蜜月旅行路线,一直谈了两个多钟头,柔情蜜意中连吃饭的事也给忘了。直到男朋友挂断电话,小王才想起南方办事处的重要电话还未接到。这时已快八点了,她一拨通南方办事处,小李开头一句就吼道:“怎么搞的?我拨了几个钟头电话,总是占线,你的电话拨不通,总经理的电话也拨不通。”

“合同签了吗?”小王来不及解释,打断小李的话问道。

“签个屁!生意让深圳一家公司抢去了。人家更有优势,吴主任气得高血压病也犯了,住院去了。”

小王赶快拨总经理的办公室电话。总经理办公室无人接,小刘也下班了。她又把电话打到总经理家里,家里说他没回来。最后,好不容易在大富酒楼里找到了总经理。

“什么?谈判失败?”总经理一听,手里的酒杯也落地了。他知道高档木料已经购进,现在只有压在仓库里……重大的经济损失不可避免,总经理、吴主任、小王、小刘、小李像害了一场大病。公司的前途,个人的去留,他们忐忑不安……

二、项目任务

案例中的秘书小王在信息工作中存在什么问题?如果你是秘书小王,应如何避免发生类似问题?

三、任务分析

商务秘书的信息工作对于领导决策及企业运作具有极其重要的作用,因此任何秘书都应做好信息工作。上述案例中秘书小王在信息的传递和处理时犯了致命的错误。对于重要信息应注意传递要及时,确保信息及时、准确地传递给领导,为领导的正确决策提供依据。

四、相关知识

(一) 商务秘书的信息收集工作

商务秘书的信息工作环节包括信息的收集、整理、传递、存储四个环节。信息收集是商务秘书信息工作的第一个环节,能否全面、丰富地收集到所需要的信息,对于商务秘书做好信息工作具有重要作用。

1. 信息收集的概念

信息收集是指根据一定目的,将与本公司有关的各种信息集中起来,以供今后的工作使用。

2. 信息收集的渠道

商务秘书的信息收集渠道非常多,主要有以下几种:

(1)大众传播媒介。现代社会已经进入信息时代,大众传媒发展迅速,电视、广播、网络成为人们发布、传播、收集信息的重要渠道。因此,商务秘书应该时刻关注大众传播媒介发布的信息,充分利用传媒,收集所需资源。

(2)贸易交流。作为商务秘书,其自身也常参与公司的各种贸易交流工作。秘书在工作过程中,应与公司业务相关的供应商和客户经常保持联系,细心观察,注意留心有用的信息。

(3)实地调研。实地调研是指商务秘书亲自到达相关现场,通过自己的感官收集信息。实地调研所收集到的信息往往比一般的口头收集或网络收集的信息具有更高的可靠性。

(4)文献资料。文献资料也是商务秘书信息收集的重要渠道之一。通过对文献资料的收集,可以寻找出相对可靠的信息。根据不同的存在形式,可以将文献资料分为以下几种类型:文字文献、数据文献、电子文献等;按照文献的来源可以分为:官方文献、公司文献、私人文献、出版文献等;按照文献获得途径可以分为第一手文献、第二手文献。

通过以上渠道可以采用不同的方法进行信息收集,主要有以下几种:

(1)阅读摘记法。阅读摘记法是指商务秘书在工作中对报纸、杂志、文件、电视等媒体以及书籍等资料中涉及本单位的相关信息进行摘要记录以获得信息的一种方法。捕捉并摘记和本企业相关的各种信息。这是商务秘书信息收集的重要方法。这种方法虽然比较简单,但非常有效。这需要商务秘书具有一定的敏感性。

对于不同材料,商务秘书应当采取不同的阅读方法。例如,有些文件类的材料要精读,有的甚至要反复阅读,尤其是和本行业相关的政策文件或者是行业主管部门下发的文件。而报刊资料则应当采用标题扫描和正文浏览的方法,发现有价值的信息再仔细阅读,并决定是否摘记。商务秘书应当在实践过程中努力提高自己的阅读能力,并养成良好的摘记习惯。

(2)观察法。所谓观察法就是秘书工作人员亲临现场,运用自己的五官收集信息的一种方法。运用这种方法能够收集到较为客观的信息,但是所获信息量有限,且只能获得表面信息。

(3)询问法。所谓询问法是指秘书工作人员通过提问获得信息的一种方法。这种方法运用较为灵活,不受时间、场地等条件限制,但所收集到的信息带有主观色彩,需要秘书人员仔细辨别其价值。

(4)交换法。所谓交换法是指秘书工作人员将本单位拥有的资料、资金等与其他单位的资料进行交换以获得本单位需要信息的一种方法。运用这种方法收集资料能节省时间,并且可以获得很多难得的相关信息。

(5)问卷法。所谓问卷法是指秘书工作人员利用问卷,向被调查对象提出相关问题以获得所需信息的一种方法。问卷法是企业收集信息的重要方法,也是常用方法。通过问卷法收集信息可以节省大量的时间、人力和物力,能收集到较为真实的信息,但是问卷法难以保证回收率,被调查者的文化水平参差不齐,获得的信息质量往往难以保证。

3. 信息收集的技巧

商务秘书的信息收集工作主要是为领导工作服务,如何收集到有价值的信息是一个非常重要的问题,这就要求相关工作人员在收集信息的同时注意一定的技巧。

(1)明确领导意图。辅助性是秘书工作的基本属性,因此,明确领导意图是做好秘书工作的重要前提。在信息工作中,秘书首先要通过自己的细心观察,了解领导的意图,认清当前工作的重点,明确信息收集的方向。由此获得的信息才能为领导决策提供科学依据。

(2)依靠团队力量。信息的收集工作如仅单靠秘书一人之力是无法完成的。秘书在收集信息时往往会涉及其他同事、部门、公司,甚至其他客户,需要相关人员进行协助才能顺利完成工作。因此秘书人员应该善于沟通联络各方关系,为自己营造一个和谐积极的工作环境,依靠团队力量完成信息收集工作。

(3)掌握科学信息收集方法。商务秘书信息工作是一项复杂、长期的工作,不能仅靠单一的方法进行信息收集,也不能仅靠短期、临时进行信息收集。秘书人员应该具有强烈的信息意识,在平时工作中注意积极收集信息,掌握丰富的知识,多看、多听、多想以扩大自己的信息源,同时要利用现代化科学技术全面收集信息。

(4)收集原始信息。原始信息具有真实的特性,因此,商务秘书在收集信息时要特别注意对原始信息的收集,尤其在信息中涉及的时间、地点、人名、数字和引文等关键问题,一定要对其加以核实,保证其原始性。

(二)商务秘书的信息整理工作

收集到全面的信息资料只是完成了信息工作的第一步,秘书每天都会收集到

大量的信息,面对复杂繁多的信息,为了能更好地获得真正有用的信息,秘书人员必须对收集到的信息进行整理,整理后的信息才能被有效使用。因此,信息的整理环节对商务秘书的信息工作起到关键性的作用。

1. 信息整理的概念

信息整理是指将收集到的原始信息按照不同的目的和要求,进行比较、鉴别、筛选,剔除虚假、没有价值的信息,留下真实、有价值的信息的工作过程。

2. 信息整理的程序

(1)信息的分类。收集到的信息复杂多样,想要对信息进行整理首先要对信息进行分类。信息的分类方法有以下几种:

①字母分类法。将信息按照其标题、作者、主题、单位等字母先后排序进行分类。

②主题分类法。将信息按照其主题和内容进行分类。

③时间分类法。将信息按照其获得时间的先后顺序进行分类。

④地区分类法。将信息按照其所涉及的行政区域进行分类。

(2)信息的筛选。信息的筛选就是对所收集到的大量信息进行去粗取精的工作,从中挑选出典型、有价值的信息以供利用。

(3)信息的鉴定。用科学的方法对信息进行去伪存真的工作,并对信息的性质、真伪、价值、作用等作出鉴定和判断。信息的鉴定分为两个步骤:首先淘汰、剔除陈旧的、重复的、或无关的、无价值的信息;评估剩余信息的价值。

(4)信息的提炼。对信息进行编辑、统计分类、综合、提要等工作,让领导及其他信息利用者用较少的时间阅读和掌握必要的信息,获得最大的信息量,减少不必要的或低价值的信息对他们的干扰。办公室部门编写的简报、摘报、快报等都是对各种信息进行浓缩和提炼的成果。

(5)信息的研究。对所获得的原始信息和其他信息进行分析、推论、归纳、综合,以形成明确的观点、概念和结论,创造出新的更有价值的信息,成为更高层次的信息和知识。有时在这个活动中秘书还会发现一些现有信息的不足,以便进一步采集、补充;另外,对一些焦点信息还要进行专门的调查研究,以获得更深层次的信息。

(6)信息的撰写。将那些经过加工的信息转换为新的书面信息。一般来说,信息的加工工作是一项艰巨的工作,而且决策的层次越高,需要的信息加工程序越深,从事这项工作必须要有深厚的对事物分析、判断核研究的能力。随着信息生成的不断加快,决策对信息质量要求的不断提高,信息加工工作的难度也在增加。

3. 信息整理的要求

商务秘书的信息整理必须遵循一定的要求,主要有以下几个方面:

(1)客观。商务秘书收集到的信息数量繁多,需要经过秘书人员的整理才能被

有效使用。在整理过程中,秘书人员应摒弃个人主观因素,遵循实事求是的原则,保证信息的准确性。

(2)全面。商务秘书在对信息整理的过程中要注意对信息进行分析判断,保证整理后的信息能够反映原信息的全貌。只有全面地反映原始信息,才能更好地为领导决策工作提供参考。

(三)商务秘书的信息传递工作

信息只有借助一定的物质载体传递出去才能为人们所利用。秘书通过一定的方式、按照一定流向将信息送达信息所需的领导及相关人员。

1.信息传递的方式

(1)书面传递。将整理好的信息通过稿件的形式进行传递。在日常工作中常见的有信函、书刊、文件等。

(2)口头传递。将整理好的信息通过会议、电话、口头等方式进行传递。

(3)网络传递。将整理好的信息通过网络、电话、电报、传真等方式信息的传递。

2.信息传递的要求

(1)迅速。信息的时效性在很大程度上决定信息的价值,因此要将需要传递的信息通过先进的手段进行第一时间的传递。

(2)准确。信息在传递过程中应该注意确保信息的准确性,尽量减少信息在传递过程中受到主观因素的影响。

(3)保密。信息在传递的过程中应该遵循传递程序,减少信息传递的层次,以确保信息在传递过程中的安全,做到秘书工作的保密性。对于可公开的信息可以按照要求在规定范围内进行公开;对于不可公开的机密信息必须用机密的传递方式准确传递给相关部门。

(四)商务秘书的信息存储工作

1.信息存储的方式

信息存储工作就是对加工后的暂时不用的信息、信息工作中的反馈信息存储起来以留作备用或参考。信息存储方式有多种多样,主要有:

(1)纸质资料形式。信息以公文、图表、报纸、档案、账簿、卡片、单位内部纸质材料等方式进行存储。以纸质资料形式进行信息存储的优点是能保证信息的原始状态,保证信息的真实性,但是这种方式存储信息需要占用大量的空间,且需要进行精心保管以免信息遭到破坏,不便携带以及随时查阅。

(2)电子资料形式。信息以电子邮件、电子文件、数码照片、录音、网页等方式进行存储。以电子资料形式进行信息存储的优点是方便携带且所占空间小,且可进行复制,以避免信息的损坏和丢失,同时也便于随时查阅和使用,但是这种方式存储信息要求较高的技术水平,且存在信息泄密隐患,应慎重进行信息存储。

2. 信息存储的要求

(1) 方便利用。存储信息是为了便于今后利用,因此,在存储信息时要做到分类合理,存放有序,从而实现检索简便,方便利用的目的。

(2) 安全保密。有待存储的信息是经过商务秘书的收集、整理等环节筛选出来的有价值的信息,因此要保证信息存储的安全性和保密性。作为商务秘书,在存储信息时应尽可能利用现代化的存储手段,同时利用各种防泄密、防盗、防损坏的手段保证信息的安全性和保密性。

(3) 定期更新。信息具有时效性的特性,因此,有价值的信息是相对于特定时间段而言。商务秘书应对存储的信息进行定期或不定期的清理,并对存储的信息及时更新。

五、实践训练

(一) 模拟训练

12月1日(周一)刚上班,宏达公司办公室王秘书就收到一大捆书刊、信函资料,电话、传真业务也不断。为了不漏掉信息资料,他把重要的资料和电话内容认真做了登记,以便一一落实清楚:

1. 市人事局发来一份《关于做好经济、工程系列专业技术人员职称申报的通知》;

2. 报纸、杂志资料《温州日报》、《温州都市报》、《市场导报》、《企业文化》、《秘书》、《人力资源》、《领导决策信息》等;

3. 省行业协会最新通讯录一本;

4. 集团来电:要求上报上月生产、销售收入情况以及本月生产、销售计划(12月10日前);

5. 各个部门同事的个人邮件、包裹、汇款单等;

6. 改革与发展论坛邀请函一份(12月25日举行);

7. 全国商品展销会组委会发来的参展邀请函(3月15日—18日在上海举行,附参会回执)。

当他处理好这些资料后,便打开企业信箱,收到两封电子邮件,其中一封是北京某材料公司发来的原材料报价单,一封是某职业技术学院文秘专业毕业生投递的电子简历。

按照公司信息管理工作要求和秘书岗位工作职责,信息的传递要及时、准确,方式要得当,假如你是宏达公司办公室秘书,请运用正确的信息传递方法,分别对12月1日收到的信息资料进行迅速、准确地传递。

（二）综合训练

【实训背景】

秘书小王兼管档案与信息。小王平时工作认真,注意文件材料的收集,凡是工作活动中形成的文件材料他都收集起来,存放在抽屉里。一天,上司找小王要查阅一份市场调查报告,小王望着几个抽屉的文件真有些不知所措,翻来翻去怎么也找不到,急得满头大汗。看到这情景,上司对小王说:“文件要收集,但也要随时妥善处理。”小王回答:“我本打算第二年归档时再分类整理的。”上司接着说:“应该在平时就对文件做初步的分类处理,以便于日常工作的利用。”

【实训内容】

讨论:看完这则案例后,谈谈你对秘书的信息筛选、鉴别工作的认识。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第三节 商务秘书信息敏感意识的培养

一、情景导入

20世纪60年代,我国公开发行的《人民画报》上刊登了一张公共汽车的照片。这张照片给日本一家咨询公司带来了很大的启发。他们发现,北京的公共汽车上标志进口汽油的气包消失了。根据这一微小的变化,他们得出了一个推断:中国一定是找到了很大的油田。但是这座油田具体位置在哪里,规模多大则是一个未知数。

时隔不久,《人民画报》又刊登了一张宣传铁人精神的照片。画面上是铁人王进喜,他肩扛着钻机零件,艰难而顽强地跋涉在纷飞的大雪之中;画面的背景除了皑皑白雪之外,还有一个半掩着的火车站的标牌,“萨尔图”三个字隐约可见;画面的下部写着“有条件上,没有条件创造条件也要上”几个醒目的大字;画面说明写到:铁人王进喜人拉肩扛也要把钻机运到井位。这张极为普通的照片为日本人探知我国油田开发情况提供了极为宝贵的情报。日本人从画面上那大片飘飘扬扬的雪花断定,中国新近开发的油田一定是在千里冰封的东北高寒地带;从“萨尔图”这个很多地图上都没有标明的小火车站的名字分析,油田就在这个火车站的附近,或者是离铁路线不远的地方,否则,怎么能凭着这种带有原始劳动色彩的“人拉肩扛”就能把钻机零件运到井位呢?日本人又翻阅了很多资料,还找到侵华战争时期关东军的残留人员,向他们询问“萨尔图”是个什么样的地方。通过调查和研究,他们

终于了解到“萨尔图”就在东北松嫩平原一片人烟稀少的沼泽地带。

这些情报对日本这家公司实在是太宝贵了！他们估计到，中国当时开发这样大规模的油田还没有足够的力量，一定要进口这方面的技术和设备；为了减轻冬季外运原油的困难和解决过大地运输量问题，中国必定要采用就地冶炼原油的办法，建设炼油厂；在炼油的过程中，中国必定要搞综合利用。他们还设想到在上述气候和地理环境中开发油田需要什么样的技术和综合利用设备，等待中国来购买。果不其然，几年后，中国以石油的综合利用向国外招标时，这家日本公司就以速度快、设计符合中国实际情况而夺标。许多国家为日本人这种神速的设计能力发出啧啧的赞叹，却不知是《人民画报》的几张画片帮了这家日本公司的忙。

二、项目任务

上述案例中日本商家为什么能够在众多的竞争对手中成功夺标？给你怎样的启发？

三、任务分析

上述案例中，日本商人之所以能够在众多的竞争者中脱颖而出，是因为他们对信息具有高度的敏感性，善于从各种看似不相关的事物中找出自己所需的信息，从而能够提前做好充分准备，令自己在随后的竞争中获胜。由此可见，敏锐的信息意识以及仔细、准确的判断可以令自己获得更多宝贵的信息，以利于商业竞争。因此，作为商务秘书，应该培养自己高度敏锐的信息意识，以使自己能够获得更多常人所不能发现的、有价值的信息，为单位领导的科学决策提供有力保障。

四、相关知识

（一）商务秘书的信息意识

1. 商务秘书的信息意识

商务秘书的信息意识是指商务秘书人员对秘书工作信息的感觉、知觉、情感、意志等心理品质，具体表现为对信息是否具有特殊的、敏锐的感受力和持久的注意力，即指商务秘书人员对信息的敏感程度。

现代商务秘书强烈的信息意识，表现为能够敏锐地感受到社会信息的变化对秘书工作带来的有利和不利影响。商务秘书人员具有强烈的信息意识，就会积极主动地挖掘、收集、利用有利于领导决策和秘书工作开展的各种信息。

2. 商务秘书信息敏感意识的重要性

经济高速发展的现代社会，商务信息对企业发展越来越重要。任何企业想要在激烈的竞争中获得胜利，都需要随时掌握本企业所处行业的最新动态，否则将会被时代淘汰。因此，作为一名职业化的商务秘书人员，应该培养自身的信息敏感意

识,提高信息敏感度,在日常生活和工作中积极主动地挖掘、收集各种与企业生产经营相关的信息,整理出有价值的信息,并利用这些信息为领导的科学决策提供依据,从而实现将信息转化为生产力。

(二)商务秘书信息敏感意识的培养途径

商务秘书的信息敏感意识并非与生俱来,对信息的高敏感度需要经过长期的培养。商务秘书人员凭借自身的经验、学识以及对市场的掌控和把握才能真正提高信息敏感度。培养商务秘书人员的信息敏感意识的途径主要有以下几种。

1.熟悉本企业情况

商务秘书收集信息最终目的是为了给领导的决策提供依据,促进企业的发展。因此要培养高度的信息敏感意识,必须要先了解本企业各方面情况,包括生产、经营等状况。只有熟悉本企业的状况,商务秘书才能对收集到的各种信息作出正确判断,选取有价值的信息。熟悉本企业的基本情况可以从以下几个方面入手:

(1)企业简介。对于刚刚步入商务秘书岗位的新人来说,了解所在企业的基本情况可以从企业简介入手。商务秘书可以利用企业网站、企业宣传橱窗、企业内部报刊等媒介掌握本单位的基本情况。

(2)部门计划与总结。每个企业都是按照一定的计划经营、发展,因而,在一定的工作周期内,每个部门都会做好相应的工作计划与总结。商务秘书可以在职权范围内借助这类文件了解本单位近期的发展计划以及发展成果,及时掌握企业的发展动态。

2.关注业内动态

企业要获得更好的发展,除了按照自身计划完成任务之外,还应关注所在行业内部的信息。只有时刻掌握业内发展动态,才能在适当的时机调整企业发展策略,促进企业与时俱进。关注业内动态的途径主要有以下几种:

(1)网络。现代社会网络科技发达,任何一个行业在网络上都有其相应的专业网站和论坛。商务秘书可经常通过网站和论坛了解信息,与其他同行进行专业谈论,以拓宽视野,达到收集有利信息的目的。通过这种途径获得的信息较为便利,且成本低廉,不受时空限制,但也存在不具权威性、真假难辨的缺点。

(2)专业期刊、报纸。专业期刊、报纸往往会介绍相应行业的最新动态,通过这种渠道获得的行业信息较为准确,且具有权威性,值得借鉴参考,但专业期刊以及报纸具有一定的出版周期,且篇幅有限,不能立即传达当前业内的全部动态。

(3)行业会议。行业会议往往会聚集本行业的相关专家和领头羊,针对当前业内的现状作出分析,并提出一些有建设性的意见。参加行业会议是收集业内信息的重要途径,同时也是商务秘书对外交流学习的机会。

3.关心国内外环境

所谓国内外环境是指与企业发展相关的各种政治、经济、文化、自然、科技等环

境。商务秘书养成对国内外环境关注的习惯,尤其是国内外近期发生的重大事件,在提高个人修养的同时也可以获得更多对企业发展有利的信息。

4. 提高分析判断能力

信息的敏感性和商务秘书的分析判断能力也有密切的关系。商务秘书人员每天都面对大量的信息,必须对信息进行一个分析判断,才能筛选出有价值的信息。分析判断的过程中不仅需要商务秘书人员对本企业、本行业有着较为深入的了解;对当前国内外的经济状况、经济政策等外部环境有着较为全面的了解,还要求秘书人员具有较强的逻辑推理能力和分析判断能力。因此,商务秘书应该在自身的工作过程当中不断学习,积累经验,以提高自身的分析判断能力。

(三) 商务秘书高度信息敏感意识的要求

1. 追踪反馈信息

商务秘书不仅需要及时收集信息,而且要在领导使用信息时注意及时追踪反馈信息。这是因为信息不是一成不变的,在领导实施决策方案的过程中,主客体会发生变化,从而引起各方面信息的相应变化。为了使领导在决策中掌握先机,及时调整、修改、完善相关计划或方案,商务秘书应具有追踪反馈信息的意识,时刻做到将最新动态传递给领导。

2. 及时、超前收集信息

信息总是产生、传递在事物及其状态变化之后,因此,再快的信息也会具有滞后性。商务秘书在收集信息的时候为了能更好地利用信息、实现信息的价值,就必须要及时收集信息,甚至通过自己合理的分析和判断,超前收集信息。

3. 选择有价值的信息

在收集信息的过程中,商务秘书需要运用自己的学识和经验对信息进行取舍。具有高度信息敏感意识的商务秘书会选择有价值的信息。所谓信息的价值性主要体现在信息的可靠、实用、真伪。

4. 对信息进行科学分类

信息具有层次性,可以分为一般信息和重要信息、上层信息和下层信息、表层信息和深层信息。不同的信息,其作用各有不同。收集各类信息可以帮助商务秘书全面、准确、深入了解相关情况,从而为领导决策提供科学依据。因此,商务秘书在收集到有价值的信息之后,应具有对信息进行科学分类的意识。

五、实践训练

(一) 模拟训练

王恬是某职业技术学院文秘专业应届毕业生,应聘到一家服装公司做秘书。刚参加工作时,她充满干劲,对未来充满了憧憬,办公室主任是她今后的目标。然而,工作第一个月,她便碰到了几件非常棘手的事情,接二连三的打击令她心灰意

冷、一筹莫展。工作第一周,领导分配给她一项任务:查询本公司新设计的服装样品的最新进展。认真的王恬在图书馆待了一天,复印了一叠资料交给领导,但领导认为材料太过陈旧。又过了一周,单位设备出现故障,急需更新故障设备,领导让王恬了解相关设备生产厂家的产品价格与性能规格,并将查阅的资料以清单形式罗列,以便通过比较确定进货事宜。王恬仅寻找到三家相关设备的生产厂家,且这几个厂家的产品相差无几,价格也差不多,令领导不甚满意。

如果你是刚刚毕业的文秘专业学生,你将在哪些方面培养自己的信息意识和信息检索能力?

(二)综合训练

【实训背景】

1.2010年春节过后,在银丰家纺有限公司工作的菏泽籍打工妹张银丽,将新婚的丈夫和妹妹带回了公司打工,决心扎根文登。张银丽说,在银丰家纺像在家一样温暖。自2006年进入银丰家纺,张银丽连续三年被评为“优秀员工”。在张银丽结婚前一天,公司购买了一台29英寸的液晶彩色电视机,送到了张银丽的老家菏泽,作为对她出色工作的嘉奖,也为她的婚礼增添了一份温馨美好的回忆。

2.在很多企业面临“招工难”困境时,银丰家纺有限公司400名职工春节后不但全部返厂,而且不少员工还“一带一”“一带多”,为企业增添了100多名新员工。

3.一位不愿透露姓名的温州市劳动保障局官员称:“2010年是鞋企‘用工荒’最严重的一年,温州用工缺口超15万,其中鞋业缺工超五万。一些中小鞋企将会受到‘用工荒’的影响倒闭或转产。”

“现在不是市场问题,招不到员工才是我们心中的痛。”一位鞋企小老板抱怨:“民工荒对只有刀片利润的鞋业来说,无疑是雪上加霜。”

4.2010年春节过后的人才招聘市场,家政人员紧缺已成为常态。近日,记者在人才市场发现,各家家政公司打出急聘月嫂、住家保姆等的启事,某月嫂母婴服务公司更是打出了“月嫂,无证无经验者亦可”的超低门槛。该摊位招聘负责人告诉记者,目前,部分月嫂还未返回,客户的电话却是一个接着一个。“二三十个保姆连轴转都忙不过来,客户的预约订单都排到5月初了。”

【实训内容】

运用所学知识综合分析上述这则新闻,撰写一篇短文,谈谈你对这则新闻的一些看法。

【实训要求】

短文题目自拟,字数在1000字左右。

第四节 商务秘书信息的保密工作

一、情景导入

李华在一家外企工作,公司待遇丰厚。因其工作勤快,深得领导赏识,前段时间调往人力资源部,任经理助理。由于身处机要部门,单位人事变动情况李华均可提前知道,因此,公司各部门同事都想与李华结交,以便得到内部消息。上任之初,李华还能自持,坚决推脱同事的不正当请求。但时间久了,李华经不住诱惑,开始接受了同事的各种好处。当然这种好处是需要她知道的人事安排内情作为交换的。

近期,公司又有人事变动。公司研发部经理因人事调动空缺,须选新的经理。按照惯例,研发部副经理赵新个人能力强,办事效率高,应该是经理的不二人选。但是由于赵新平时过于强势,与其他同事关系不融洽,不利于研发部工作的开展,人力资源部决定从其他部门调一个人到研发部担任经理。赵新通过李华提前得知了这一结果,非常不满,向总经理提出辞职。这件事情令公司总经理非常生气,要求彻查责任人。李华终于因自己到处传播公司人事机密失去了这份报酬丰厚的工作。

二、项目任务

上述案例中李华为什么被公司开除?作为秘书应该怎么避免像李华那样自误?

三、任务分析

企业的商业秘密关乎企业的生死存亡,是企业的生命线。因此,各个企业都极其重视信息保密工作,但利益的驱使,使不少人铤而走险,商业世界时刻上演着潜伏与反潜伏的暗战。上述案例中,李秘书借自己的工作之便违反职业纪律,不断泄漏公司的人事信息,给公司造成了很大的被动,最终落得被开除的下场,当属自误。作为一个秘书,应该遵守职业道德、严守公司机密。

四、相关知识

(一)商务秘书的信息保密工作要求

1. 树立信息保密意识

商务秘书信息保密工作意义重大,秘书在日常工作中应牢固树立保密意识,并

将它列入经常性的日常工作中。如在工作中阅读文件时,切勿将文件、资料铺满办公桌,以免别人办事时错拿和夹带;在查看电脑中保密的内容时,应设置屏幕保护和密码,以防有事离开时被别有用心的人窃取。

2. 完善单位相关管理制度

商务秘书应注意在单位建立完善的信息保密工作制度,以促进信息保密工作的开展。信息保密工作制度应该包括专项保密制度(文件、会议、新闻报道、通讯、办公设备使用、计算机使用保密制度等)、员工保密培训制度、保密工作定期检查制度、泄密责任追究制度、保密工作总结表彰制度等。

3. 积极防范、突出重点,既确保秘密,又便利工作

商务秘书在信息工作中应做好事前管理,严格管理,最大限度地减少以至杜绝泄密、失密事件的发生。要在密级、部门、人员等方面区别情况,确保重点,带动一般。如绝密、机密材料是重点,国家机密是重点,机要部门是重点,领导人、秘书和机要人员是重点。

保密和便利工作是一对矛盾。保密如果过分,将不利于工作;也不可为了便利工作,就降低了保密工作的要求,必须适当地统一。主要在于保密的密级、范围、时间,都必须因需要而科学规定、及时调整。

4. 正确处理对外开放、信息披露与保密工作的关系

在当前经济、科技发展的情况下,保密工作也出现了新的情况。按照世贸组织协定的公开透明原则,要求政府及部门做到:没有公开的文件不得执行,必须执行的则要公开;而且在公布和实行某个政策措施之间,必须有时间上的间隔,不能像过去那样一公布就执行,否则极易引发市场冲突和国际贸易争端,使我国政府的形象受损。企事业单位对某些信息的披露,也是提高自身知名度和树立良好形象的需要。

但对外开放、信息披露并不意味所有的信息、所有的秘密都可以公开,譬如商业机密及一切有经济技术价值的信息的获取存在着激烈的竞争,失去独有的核心机密即失去了核心竞争力。因而,商务秘书在工作时应严格、准确审定秘密信息与非秘密信息的性质和界限,正确处理好对外开放与加强保密工作的关系,处理好信息披露的公开性与保密性的关系。

5. 开发和利用新的保密技术

秘书部门应充分利用好各种保密器具和设备,主要有:文件碎纸机、电脑密码柜、密码机专用柜、保密文件柜、部门或家庭无线防盗报警系统、商业密码保密装置、网络安全防火墙以及电子防盗报警系统如防盗窃钥匙坠、公文包、电子笔、电子纽扣、多用途防盗报警器等。当前,利用高新技术窃取秘密已经成为不争的事实。技术越是落后,就越容易被窃取秘密。因此,要确保单位的秘密,就要不断开发和使用新的保密技术,提高防窃密的技术能力。

(二)商务秘书的信息保密范围

秘书工作涉及的、需要保密的范围大致有以下几个方面的内容。

1.国家秘密的范围

国家事务的重大决策中的秘密事项;国防建设和武装力量活动中的秘密事项;外交和外事活动中的秘密事项以及对外承担保密义务的事项;国民经济和社会发展规划中的秘密事项;科学技术中的秘密事项;维护国家安全活动和追查刑事犯罪中的秘密事项;其他经国家保密工作部门规定应当保守的国家秘密事项等。

2.商业技术秘密的范围

我国《反不正当竞争法》中规定:商业秘密是指不为公众所知悉的,能为权利人带来经济利益,具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。主要包括:商业工作规划、计划、重要商品的储备计划、库存数量、购销平衡数字、票据的防伪措施和财务会计报表;军用商品的库存量、供应量、调拨数量、流向;商品进出口意向、计划、报价方案、标的资料、外汇额度、疫病检验数据;特殊商品的生产配方、工艺技术诀窍、科技攻关项目等。

3.领导工作和人事秘密范围

这些秘密包括:领导人的住址、行踪、活动内容及个人隐私等秘密,员工的档案、升迁、调动等人事秘密,以及涉及组织利益的其他秘密。对于领导层内部不宜公开或暂时不宜公开的事项,如正在酝酿而尚未确定的干部人事任免、领导人之间的意见分歧等,秘书也应该严守秘密。

(三)商务秘书信息保密工作的内容及措施

1.文件保密

(1)列入保密范围的文件,应在其产生的同时,由制文机关或单位确定密级和保密期限。涉及商业秘密和组织内部秘密的公文,其密级和保密期限由产生该公文的企业或组织确定。

(2)审核、签发和审批公文时,如发现不符合保密范围,或密级和保密期限规定不当的,应予以纠正。密级和保密期限应在文件首页的右上角做出明显并易于识别的标志。

(3)密件的打印和印刷应指定专人、专门印刷厂,并有专人监印。印刷密件时产生的废纸、校样等应彻底销毁。印刷和校对的场所不能让人随便出入。

(4)密件应通过机要交通或派专人传递,并在信封上标明密级和加盖密封章。用电报传送密件,须使用密码。用电话传达密件,必须使用保密电话。用传真机和计算机传送密件,应采用加密装置。绝密件不得用传真机和计算机传输。

(5)密件应实行严格的签收、登记制度。签收、登记、分文和传阅,要核对份号,确定范围。

(6)密件应存放在保险柜中,翻印和复制密件应办理审批手续。翻印时应注明

翻印的机关、时间、份数和印发范围。翻印和复制的密件,应按原件的密级和保密期限管理。

(7)密件应当定期清退,任何单位或个人不得借故拖延留存。清退时应仔细检查有无缺页,份号是否一致。清退密件应填写清退报表,一式两份,由接收部门核对后退回一份备查。

(8)销毁密件,也必须严格登记,经主管领导批准后,至少由两人监销。销毁后,监销人在销毁密件登记表上签字。

2.会议保密

对需要保密的会议,应做到以下几点:

(1)加强对与会者的保密教育,并在会中反复提醒。健全会议保密制度,如入场检查制度(与会者凭有效证件入场,微型录音机、手机、手提电脑等应交由工作人员临时保管);文件签收和清退制度(保密文件在分发的同时,附上清退目录,在会后严格按目录清退);人员登记制度(与会者和工作人员均应登记);离会清场制度和器材专用专管制度(保密会议专用器材会前应严格检查,会后应清除所有记录信息)。

(2)密级较高的会议,会前应 与保卫、保密部门取得联系,并采取防范措施。对与会人员,应规定严格的保密纪律。

(3)尽量不在内、外宾混住的宾馆、饭店召开秘密会议。遇到有特殊情况必须在宾馆、饭店召开的,要特别采取防范措施。应做到会场地点保密,会场环境保密,会场周围不设任何标志。

(4)会场的基本设施应进行加密处理,如增设隔音和屏蔽装置。会前必须对会场的音响等设备进行保密检查,防止扩音设备产生寄生振荡泄密。严禁使用无线话筒录音或以无线话筒代替有线扩音设备。

(5)会议期间的文件,一律标明密级,统一编号,登记分发。确实需要翻印上级文件的,必须请示并应征得原制发单位同意后才可印刷。对领导在会上的讲话,记录整理后也不能随便散发。

(6)与会人员不得以任何形式对外泄露会议秘密内容。新闻报道部门不得公开报道会议秘密事项。有些会议属于半公开会议,但也应对报道的新闻稿或简报的原稿严格审查和把关。会议内容需要向下传达时,应明确规定传达的范围,并确定传达人。

(7)会后,要对会议场所和与会者的房间进行检查,查看有无遗失文件、笔记本等,有无可能造成泄密的物品或痕迹。

3.新闻宣传保密

有关资料表明,目前国外情报机构收集到的 80% 以上的我国情报是从报刊等公开刊物中获得的。因而,单位和个人提交给广播、电视、报纸、刊物、书籍、计算机

网站以及在信息发布会上公开发表的消息、声明、启事、简章、论文、广告、照片、录像等,如可能涉及国家秘密、商业秘密或组织秘密,或者对其中某一内容是否需要保密没有把握时,应交保密部门进行保密审查,并由领导人审核签发。

新闻宣传涉及秘密事项的,应当做适当的技术处理,如采取删节、改编、隐去等保密措施。

4.使用办公设备保密

(1)使用复印机保密。复印秘密文件的复印机应当专用,而且应放置在机要室。复印内部文件应避免有他人在场。具有图像记忆功能的复印机,使用后应删除自动保存的图像。复印后将原件取回保存。复印坏的废纸要立即投入碎纸机粉碎,不得再次利用。

(2)使用录音机、照相机和录像机保密。使用录音机、照相机和录像机记录秘密会议或文件,要事先征得领导的同意。录音带、胶片、相片和录像带要同秘密文件一样妥善保存。

(3)使用计算机保密。对放置条件和环境比较差而涉密较多的计算机,应采取三种保密措施:一是采取机房屏蔽,把电磁波控制起来,防止电磁波向外辐射时,将计算机信息带出而产生泄密;二是用电磁干扰,用干扰信号覆盖计算机信息;三是对信息加密。

计算机在使用过程中,要注意:进口计算机在启用前必须报请有关部门进行安全保密检查。计算机的显示屏不要直接对着门窗或通道。应设置屏幕保护程序,离开计算机前应关闭系统或加密后休眠。计算机中的数据要划分密级,要用密码保护,存有秘密信息的计算机应专人专用。在网络上传递秘密信息应运用加密技术,绝密级事项不得使用计算机传递。秘密信息、数据软件及其存放介质,应标有密级标志。应建立和健全使用、借用、复制、移交、保管等保密制度。

5.通讯保密

(1)电话通讯保密。涉及秘密的事项,必须使用具有保密功能的电话,不得在普通的固定电话、移动电话、无绳电话、电视电话、对讲机中传递秘密信息。负有秘密任务的人员,不得轻易使用移动电话,以防频率泄密。

用普通电话讨论内部工作时,应留意通话环境是否安全,不得透露秘密信息。应经常检查户外电话线是否被偷接,通话后应检查是否挂机,防止未挂机泄密。

(2)传真通讯保密。秘书在传送或接收秘密级和机密级文件时,应当使用具有保密功能的传真机,绝密文件不得使用普通传真机传递或接收。文件传真后,应取回原件保存,不要遗忘在传真机上。带有图像记忆功能的传真机,在传递、接收秘密文件后,要删除图像,以免他人复制。

(3)电报通讯保密。秘密事项必须使用密码传送。密码电报不得翻印和复制。拍发电报必须“密电密复”、“明电明复”,不得明密混用。

(4)计算机国际联网保密。涉及国家秘密的计算机信息系统,不得直接或间接地与国际互联网或其他公共信息网络连接,必须实行物理隔离;反向国际互联网的站点提供或发布信息,必须经过保密审查批准;以提供网上信息服务为目的而采集的信息,除在其他新闻媒体上已公开发表的,组织者在上网发布前,应当征得提供信息单位的同意;在网上开设电子公告系统、聊天室、网络新闻组的单位和个人,应由相应的保密工作机构审批。用户使用电子函件进行网上信息交流,应当遵守国家有关保密规定,不得利用电子函件传递、转发或抄送国家秘密信息。互联单位、接入单位对其管理的邮件服务器的用户,应当明确保密要求,完善管理制度。

(四)泄密的追查和处罚

1.泄密的方式及心理动机

(1)泄密的方式。在日常生活中发生的泄密现象,主要有四种:一是人员泄密,包括工作人员在私人交往和通信中的泄密、在公共场所泄密、违规操作泄密、内部文档权限失控泄密等;二是办公设备泄密,包括无线通信泄密、有线通信泄密和办公自动化设备丢失和维修泄密等;三是对外信息发布失控泄密,包括报纸、杂志、广播和电视等泄密;四是科技泄密,包括新的科技成果、先进的电子、机械、工艺美术品、传统工艺配方等泄密。

(2)窃密方式。窃密的方式主要有:通过窃听和通讯网络搜集情报;利用参考、参观的机会搜集情报;窃取出差技术人员的资料;收买内部人员搜集情报;以签订优惠合同为诱饵骗取情报;打入企业内部搜集情报;内部人员盗窃出卖情报;通过形形色色的国际展览会搜集情报。对以上种种窃密方式,秘书应有清醒的头脑和意识,主动积极地进行防范,以防泄密事件的发生。

(3)泄密的心理动机。形形色色的泄密、窃密案件,都与涉密人员的心理有关,秘书人员掌握泄密动机和心理,加强自身修养以及对涉密人员的教育,对保密工作意义重大。

①欲望驱使。主要有金钱欲、出国欲、地位欲和显露欲。一些自制力差的涉密人员为了金钱,为了出国出卖机密;某些人为了在外国公司谋取高薪职位,为了显示才华横溢、见多识广而违反保密规定。

②情感冲动。积极健康的情感能够协调社会有机体,促进人际关系,保持社会和谐稳定,但是如果不能正确地调节情感,就会发生扭曲现象。这些现象主要表现为:重义泄密,即涉密人员被“为朋友两肋插刀”的江湖义气冲昏头脑,单纯顾及亲友、老乡、熟人的情谊而泄密;异性效应泄密,即面对“美女计”、“美男计”,少数意志薄弱者控制不住自己的行为而泄密;酒后失控泄密,某些人饮酒超过一定限度,自我支配、自我控制的能力降低,酒后吐“秘密”;好胜心理泄密,某些自尊心特强的涉密人员容不得别人对其才能、水平的怀疑和奚落,好胜心冲破理智的堤防时,知识反成了泄密的资本。

③注意力分散泄密。当人们专注于某项工作时,人的心理活动对这一工作具有指向性和集中性;而一旦注意力指向无关的活动和客体时,就会发生精神懈怠。这时极易发生泄密现象。

2.泄密的追查和处罚

商务秘书人员一旦发现有失密、泄密、被窃密的情况,应及时采取有效措施,进行追查。对违反《保密法》和保密规定的行为应进行制裁和追究法律责任。

(1)泄密的追查。秘书人员发现有失密、泄密、被窃密的情况,应立即报告直接领导,以便及时采取补救或应急措施。随后应迅速查明泄密事项的性质,是否属于国家、商业或其他秘密,查清其涉及的内容和密级,造成或者可能造成危害的范围和严重程度,搞清事件的主要情节和有关责任者,并及时采取补救措施,同时报告有关保密部门和上级机关,以便尽可能将泄密所造成的损失降低到最低限度。

(2)泄密的处罚。按照《保密法》的规定,主要有两种:一种是故意或过失泄露国家秘密,不够刑事处罚的,可以酌情给予行政处分;另一种是故意或者过失泄露国家秘密,情节严重的,要依法追究刑事责任。

五、实践训练

(一)模拟训练

文静是公司即将进入例行的人事调整期,作为总经理秘书的她也就进入了非常时期。为了能提前获得人事信息,各个部门的经理不时到文静办公室来凑热闹。办公室人来人往,各个部门的经理也不明说所求之事,文静也乐得糊涂。

中午吃饭时,文静终于获得了片刻清闲,享受一个人的午餐时光。正吃着,生产部经理方凌坐到了她身边,问起了生产部人事调动的情况。人事调动的结果文静早就知晓,面对着生产部经理方凌期待的眼神,文静巧妙地回答了他,让他随后转移了话题,闲聊几句转身离去。

如果你是秘书文静,你该如何在不泄露公司秘密、不影响同事间关系的前提下回答方凌提出的问题?

(二)综合训练

【实训背景】

陈妃是国内某上市集团公司的总经理助理,负责协助总经理处理各项事务。近期,公司准备收购一家公司。总经理将起草收购计划的任务交给了陈妃。陈妃是一个认真、负责的秘书,为尽早完成收购计划,她将相关资料带回家,准备熬夜奋战。经过一个晚上的努力,她终于完成收购计划的初稿。陈妃在互联网上利用电子邮件的形式将初稿发送给了总经理。

【实训内容】

评析上述案例秘书陈妃的行为,提出自己对信息保密工作的看法,并说说防范泄密的措施。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流启示。
- 2.讨论过程应严肃认真。
- 3.防范泄密措施应切实可行。

本章小结

在网络信息高速发展的今天,商务秘书的信息工作日益凸显出它的重要性。本章着重介绍了商务秘书的信息工作的相关知识。作为一个称职的商务秘书应具备良好的信息意识,掌握信息工作中的收集、整理、利用和存储等环节的各项内容及要求,做到能够及时、准确、全面地获取有利信息,为领导科学决策提供依据。除此之外,商务秘书还应树立信息的保密意识,保证信息工作的顺利进行。

第四章 商务秘书的会议组织工作

- 〔学习目标〕 掌握会议组织工作的基本内容及工作程序。
- 〔能力目标〕 掌握办公会组织的基本要点,学会拟订会议预案,掌握会议组织工作的六个环节。
- 〔素质目标〕 在熟知常见会议的工作程序基础上,学会理清繁杂的各项会议事务工作的条理,培养学生对各项会务工作的组织协调能力。

几乎人人都参加过各种各样的会议,但人们很难想象在那些成功的会议幕后,会议筹备人员的辛勤劳动。在现代社会生活中,会议已成为一种经常的社会活动形式,而且范围更大、内容更丰富,形式也在不断变化。一个有效的会议,无论是隆重热烈的庆祝会,还是任何一个规范企业中必不可少的办公会,都无不存在着会务工作,即本章所说的会议组织服务工作。商务秘书应熟悉会务工作的程序,掌握会议组织与服务工作的方法和技巧。

第一节 会议概述

一、情景导入

美达鞋业公司在年终筹备组织召开总结表彰会议,会上要表彰数十名员工。会议筹备人员将会场布置得隆重热烈,奖品奖状也准备齐全,唯独发奖仪式没有预演彩排。开会那天,企业领导宣布表彰名单后,主持人便请获奖员工上台领奖。数十名员工一拥而上,结果颁奖人找不着领奖人,领奖人又找不着自己的奖状和奖品,拿错奖状的员工又急着要调换。一时间主席台上乱哄哄的,发奖仪式变成了个“集贸市场”。一个花费了很大的精力筹备组织的表彰会因为一项组织工作的不到位,留下了很多遗憾。

二、项目任务

隆重热烈的表彰会为什么会留下遗憾? 请分析原因。

三、任务分析

任何一种会议都有会议的筹备工作,更何况是数百人乃至上千人参加的年终总结表彰会议更需要充分准备,精心组织。许多会议开起来或许只要一天或数小时,但筹备工作却需要相当长的时间,而且会议筹备工作要特别注意细节,美达鞋业公司这次总结表彰会议留下的遗憾就在于忽略了一项极为重要的工作细节:发奖仪式的彩排组织工作。

四、相关知识

(一)会议的含义

会议是有组织、有目的地召集人们商议事情、沟通信息、表达意愿的行为过程。从字面含义上看,“会议”一词中“会”有聚会、见面等意思,“议”是讨论、商议的意思,则“会议”的基本意思应包含聚会并商议这样两层意思。但在现实社会中,会议却有多种形式:有的是聚会并商议,如各种代表大会、办公会、论证会、评审会等;有的是有聚合集会,而“议”则用沟通信息取代了,如报告会、传达会、“吹风会”,记者招待会、新闻发布会等;还有的则是聚会只为表达某种意愿,如誓师会、庆祝会、团拜会、联谊会、欢迎会等。

在以上会议的三种模式基础上,交叉融合,各有侧重,又可演变成各种类型、各种形式的会议。

(二)会议分类

从不同的角度出发,可以将会议划分为不同的类型。

1.按会议规模分

(1)大型。千人乃至数千人参加的会议,如政治和群团组织的全国性大会,一些庆祝大会、纪念大会等。

(2)中型。百人至数百人参加的会议,如报告会、庆功会、经验交流会等。

(3)小型。少则几人,多则几十人参加会议,如座谈会、办公会、现场会等。

2.按会议性质分

(1)规定性会议。指依法必须召开的,具有法律效力的会议,如职工代表大会、股东代表大会。

(2)决策性会议。如企业董事会会议、厂长经理办公会等。

(3)专业性会议。这类会议具有极明显的专业性,多以各部门名义召开,如审计工作会议,金融工作会议,安全工作会议等。

(4)动员性会议。这类会议以宣传动员群众,提高群众认识为目的,如征兵动员会。

(5)纪念性会议。纪念重大事件或重要人物的会议,如纪念抗日战争胜利60周年大会。

(6)外事性会议。指与外宾会谈,与外商谈判的会议等。

(7)综合性会议。这类会议讨论和研究各方面的问题,涉及内容广泛,如各级人民代表大会。

3.按时间分

(1)常规型定期会议。如行业年会、办公例会。

(2)非常规型不定期会议。视需要临时召开的会议或处理紧急突发事件而临时召开的会议,如防汛紧急会,抗震救灾紧急会等。

4.按会议采用的媒介分

(1)电话会议。即通过公共通讯系统或专用通讯系统提供的电话会议功能,使多个会场实现异地语音交流的会议形式。20世纪中至末期,这种会议形式,在沟通交流重要情况、传达布置紧急任务方面被普遍采用。

(2)电视会议。即运用远程数字传输系统,声音和图像在不同地区的多个会场之间相互联通,使相隔千里的各分会场如同在同一会场内很方便地传输文字、图像和语音信息的会议形式。

(3)计算机会议。计算机和数字传输设备在网络支持下可实现非常灵活的网上多方对话。这种网络上多方对话同时也是计算机网络技术支持下的会议组织和管理的新形式。

此外还有:按会议地域划分会议,如国际性会议、全国性会议、地方性会议等;按会议召开的阶段划分,如有预备会议和正式会议;还有像前文按会议目的划分,为商讨研讨问题的会议、为沟通信息的会议、为表达意愿的会议等。

以上会议分类方式都只是相对而言,没有绝对的标准。如会议的规模概念并不明确,有的会议是大小会议相结合,即通常所说的“大会套小会,小会接大会”。又如有的国际合作会议,其内容既有相互沟通某方面的信息,又有对共同关心的国际问题进行广泛深入的讨论,而这种特定范围内相互间的沟通和讨论,正是为向全世界显示与会国对某些国际事件的共同关注和一致的态度。也就是说,这种会议既有聚会行为又兼有沟通信息、商讨问题、表明意愿的作用。

(三)商务秘书在会议组织工作中的作用

在企业召开的各种大小会议中,商务秘书在这些会议的组织工作中起着不可或缺的作用,这是由商务秘书在企业的地位和作用决定的。会议对企业领导者而言,既是实施领导行为的一种手段,也是领导工作的一个环节。作为辅助企业领导工作的助手,商务秘书负责这些会议的组织工作应属自己的本职工作。特别是一

些事关全局的重要会议,其组织安排工作包含着领导意图和设想。在会议中落实领导意图的责任更是其他部门和人员不可替代的。正因为如此,商务秘书在会议组织工作中大到会议的议题、会议决议、会议报告和总结的拟制,小到会议的音响效果、茶水供应等,事无巨细,商务秘书都有责任妥善地安排落实。

但应明确的是,商务秘书在会议组织工作中始终都应围绕领导确定的会议目的进行,都应在充分领会领导意图的基础上安排。即便是一些看来是属于会务工作细节的问题上,如主席台座次安排、办公会议题的次序和其他一些敏感问题的细节上,也都要在请示领导的前提下再着手安排,决不可自行其是;如有必要,在安排方案决定前还应由领导审核同意后再行实施。这是商务秘书在会议组织工作中始终要牢记在心的一点。

(四)指导会务工作的原则

1.充分准备

会议不论大小,都应有充分准备,围绕会议目的展开调查研究,搜集必要的背景资料 and 统计数据,了解群众的看法和意见等等。重要会议还要事先准备好会议文件,如动员会中的领导人报告,经验交流会中的发言材料等。决策性会议应将讨论的方案预先印出,会前送有关与会者审阅。这样,开会讨论时与会者才不会感到突如其来,发表意见毫无准备,避免出现职能部门用一两个月制订的方案,却可能要求与会者在一二十分钟里表明取舍态度的现象。

2.精心组织

会议有些什么具体内容,会议如何开,讨论议题可能出现什么情况,会前都要逐项研究,安排到周密制订的预案之中,使会议过程中的各项工作有条不紊。规模较大的会议,组织工作更显得重要。

3.周到服务

对会议服务工作的各个细小环节都要考虑周到,以免因小失大,造成忙乱现象。某企业有一次召开咨询会,请各方面专家谈本企业发展规划。各方准备一应俱全,但临到开会时,专家准备演示事先准备好的文稿,却出现了找不到投影仪遥控器的尴尬局面。一时,台上台下,手忙脚乱,影响了会议进行。秘书工作人员应从类似“小事”中吸取教训,对琐碎的会务工作尽可能地考虑周全,服务周到。

4.确保安全

大型或特大型会议由于人数众多,要特别注意安全。有少年儿童和重要来宾参加的会更要确保安全。会议组织者应将安全问题作为一个特别重要方面予以考虑。1994年,新疆某市一次教育系统汇报演出中,在会场出现火警时,由于疏散通道被堵,竟使300余人葬身火海。其中大多数是参加汇报演出的儿童。这一惨痛教训应使每一个会议组织者,特别是大型会议活动组织者引以为鉴。

五、实践训练

(一)模拟训练

利用互联网收集与会议相关的图片,并利用所学知识对收集到的图片进行分类。

(二)综合训练

【实训背景】

天成公司即将举办一个全国性的研讨会。为了保证会议的顺利进行,公司对会议的各项工作进行了落实。李玲的工作是安排与会代表的住宿工作。她将收到的会议回执进行了简单地统计,共有 19 位女同志,57 位男同志,以标准间来算,应该订 39 个标准间,既省钱又方便。为了节省时间,她马上打电话给承办会议住宿的天鸿酒店,要求预订 39 个标间。

【实训内容】

分析讨论上述案例中秘书李玲的做法是否符合会务工作的原则。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4 人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流结果。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第二节 日常办公会的组织管理

一、情景导入

晓娟参加工作已有两个月,会议记录工作也显得比较得心应手了。这天她参加行政办公会,听到总经理讲了几句开场白后,就请人事部李经理介绍新修订的《员工考勤奖惩条例》。李经理非常认真地将长达好几页的条例文稿宣读一遍后,又对其中修订的主要条款作了一番解释,然后很诚恳地请各位与会的领导和部门负责人提出修改意见。但是接下来的是一片沉默。晓娟偷眼看了看会场上几位领导似乎想讲什么也不太好讲,只低着头看自己的笔记本,会场气氛有点尴尬。倒是一向快言快语的管生产的刘副总打破了沉默,问人事部李经理:“你这份修订稿花了多长时间?”李经理回答说:“从征求意见到拿出初稿前后也花了将近两个月吧。”晓娟没听出刘总问这话是什么意思,正想着,刘总面带一种怪怪的表情说:“你们人事部花了两个月拿出来成果要我们在座的就听你念一遍就要在这几分钟里提意见。这是不是在考我们哩!”李经理连忙解释:“不是,不是,我们原本也想……”“好吧,别解释了。”总经理打断了李经理的话:“这个条例涉及全体员工,各部门情况也

各有不同,为慎重起见,今天的条例文稿作为征求意见稿发给领导层和各部门负责人,人事部在上门征求意见后在以后的办公会再议。”晓娟赶紧把这几句关键的话记下来。总经理正准备转到下一个议题,坐在他旁边的行政副总插进来对着总经理小声征求意见说:“是不是今后重大议题都还是提前把相关文稿送办公会组成人员过目?”“哦,对,今后凡是牵涉面大的议题一律先由办公室提前将相关资料送办公会组成人员,让大家开会前做到心中有数,发言有的放矢。”总经理字句铿锵地结束了这一议题的讨论。晓娟边记录边想,总经理到底还是总经理,顷刻之间就有举一反三的本事哩!

二、项目任务

请分析上述办公会议题为何无法进行讨论。为避免出现这样尴尬局面,商务秘书部门应做好哪些工作。

三、任务分析

规范的企业大都有定期办公会议。上述企业的行政办公会在讨论该议题时所遇到的情况并非由个别、偶然的原因所致,而是由企业行政办公会缺乏规范工作程序所致。商务秘书部门应在做好办公会议组织管理工作中,注意准备与议题相关的材料并提前分送办公会组成人员这一工作环节,使与会者对所讨论的议题心中有数。

四、相关知识

在一般的企业中,各种类型的非常规的大中型会议毕竟在日常工作中是少数,大多数的会议是日常工作的例会,即办公会。办公会是机关、企事业单位的领导人为研究处理协调日常工作而定时召开的工作会议,一般称之为行政办公会。在企业即称经理办公会。

经理办公会与会人员一般成员相对固定。企业行政办公会组成人员视企业领导体制和结构而有所不同,一般由总经理、副总经理及相当于副总的总工程师或总监等人员构成。总经理办公室主任或行政事务部负责人列席会议。视办公会议题不同,还召集有关职能部门和下属机构负责人参加。

作为例会,办公会的会务工作,有着基本固定的模式。企业办公室和商务秘书人员应完成的相应工作一般由以下几方面构成。

(一)办公会议题的收集整理

作为每周一次的例行会议,是企业解决日常工作问题的重要方式,但并非所有问题都必须上办公会商议。企业不同于机关和事业单位,头绪特别多,应变需要快,不可能事事必议。在职权范围内的事,多由分管人员按制度条例和领导书面或

口头指示办理。因而在办公会上作为议题提出的内容,大都应是需要部门之间协调动作或事关全局的大事。秘书人员应对企业的运转模式、工作程序有充分了解,特别要了解总经理的工作作风和领导层工作惯例。这样在判断各职能部门所提出的应提交办公会讨论的问题时,才能做到心中有数。

办公会议题收集,由秘书人员主动向企业各位副总和职能部门联系、征询。在建立良好工作秩序的企业中,职能部门则每周定时向办公室主动联系,提出需要提交办公会研究的问题。

收集的议题应在合并整理后,视条件成熟与否和事项的轻重缓急,列出有必要提交办公会研究的若干问题,送主要领导人审定。由主要领导人斟酌后增删调整,确定办公会议题。

(二)准备相关材料

办公会议相关材料的准备一般包括:

- 1.与议题相关的背景材料及解决问题的初步方案;
- 2.议题提出部门向办公会所作的专题汇报材料;
- 3.拟作为会议讨论的文件初稿或拟提交会议讨论通过的决定草案。

在以上的会议相关材料中,2、3两项大都由议题提出的职能部门准备,第一项一般由秘书部门在主要领导授意下完成。打印或复印的议题、与议题相关的背景资料及提交会议讨论的初稿,一般在会前送交给办公会组成人员,使与会者对商讨的问题心中有数。

(三)会议通知

办公会因属例会,时间、地点一般是相对固定的。对于工作程序已形成多年的企业,办公会会议通知一般不必另行制作,而是在企业每周重大会议活动安排表中注明(见表4.1会议活动安排表)。办公会组成人员对已成惯例的办公会,自然会在看到会议活动安排表后预留出时间。但对与议题相关的职能部门,秘书人员应在发送会议活动安排表时,对职能部门额外叮嘱下周办公会时间及出席人员。某些企业,因工作程序或企业领导人工作习惯等原因,办公会仍需制作会议通知(见内部会议通知)。

秘书人员无论用何种方式事先通知了与会者,在会前仍要当面或用电话再次确认与会者是否能按时出席。如不属会议的第一个议题相关的职能部门,还应另行明确何时到会和候会地点。

表 4.1 ××集团公司周会议活动安排表
2007. 4. 9—4. 13

时间		会议内容	地点	出席范围	主持人
4. 9	星期一 下午 2 时	总经理办公会	集团二楼会议室	集团领导及生产、销售、财务部负责人	×××
4. 11	星期三 上午 9 时	新厂区落成典礼	新厂区大门	集团领导及各部门负责人 新厂区基建领导小组成员	×××
4. 12	星期四 下午 2 时	新产品论证会	技术中心三楼会议室	技术中心、生产部、质检部 负责人及试制小组成员	×××
4. 13	星期五 下午 2 时	党委民主生活会	集团二楼会议室	党委会全体成员	×××

内部会议通知：

会议通知

_____：

兹定于 11 月 26 日(星期五)下午 2:30,在集团公司二楼会议室召开部门经理会议,讨论明年公司发展计划,请按时出席。

总经理办公室
2007 年 11 月 19 日

(四)会前检查

在企业中,办公会一般在固定会议室召开,秘书人员应在会前先检查会场桌椅(包括烟灰缸)是否整洁。有些议题涉及人员较多,座位不够,应事先预作安排。

打开会议室灯光和空调系统并调到合适温度。

若会议使用多媒体设备,还应事先做好调试工作,使设备处于即时可用的状态。

(五)会议过程中的服务工作

商务秘书列席会议的任务主要是做好会议记录。(会议记录详见第四节)

有些会议,议题较多,与前一议题无关但必须参加后一议题汇报讨论的人员,秘书部门可根据预计的各议题讨论时间,通知他们在讨论前达到,另行为他们安排地方候会。这是保证会议有条不紊进行的必要措施,也是保证各议题讨论内容不致扩散的重要措施。秘书部门应指定专人管理这件事,对各项议题讨论时间的估计应尽可能大体准确,以免候会过久。坚持候会制度也是改进会风,减少不必要的“陪会”现象的一种办法。与会商务秘书应注意观察会议议题进展,适时安排与下一议题的相关人员进入会场。

散会时在其他人员退场后,秘书人员应检查会议室有无遗忘的文件,并收检会

议使用的器材,关闭空调及灯光。

(六)会议后的相关工作

办公会结束后,秘书人员对会议决定事项中需要以纪要方式通知相关部门协调办理的内容,应及时整理出会议纪要。

对于会议议定的事项,应由分管领导人安排相关部门落实,秘书部门则应按领导安排负责督促检查落实情况并向领导汇报。会议决定事项的督促检查可以通过口头方式了解落实情况,亦可按程序填写会议决定事项督办单(卡)检查落实情况,并将情况及时反馈给相关领导。

(七)会议文件管理

办公会会议记录,一般都纳于企业机密范围之内,应由商务秘书按机要文件要求妥善保管。对于办公会讨论稿的相关文件,亦应按文书处理的有关制度予以妥善处理。

五、实践训练

(一)模拟训练

将文秘专业实训室布置成企业经理办公会的会议室,安排好企业领导人和其他与会者的座位,特别标明会议记录人(秘书)的所在位置。

(二)综合训练

【实训背景】

智运公司是一家服装公司,为了保证公司顺利营运,公司每周二下午是例会时间,用于讨论公司的相关事宜。刘芬是智运公司的总经理秘书,负责处理公司的日常办公会议。周五上午,刘秘书照例将下周办公会议议题交给领导审核。经领导审核后决定下周例会讨论下个月的营销方案,要求企划部、销售部的全体员工参加此次例会。

【实训内容】

根据上述材料制定一份会议通知。

【实训要求】

内容清晰、格式完整、表达准确。

第三节 大中型会议的组织工作

一、情景导入

年终将至,宏远公司总经理办公会决定召开总结表彰大会,以总结全年工作成

绩,表彰在本年度工作中有突出表现的优秀员工,并责成总经理办公室负责牵头筹备这次会议。办公室李主任花了两天工夫拿出了一份会议筹备方案,经过总经理批准后,就开始实施会议的筹备工作。李主任先从办公室和两个部门抽调了五六个人,作为会议筹备工作班子,并将这几个人分成会务、秘书和后勤三个小组,各负其责。会务组忙着与各部门、各分公司联系上报表彰名单,制作光荣榜、填写荣誉证书,又忙着会场内外的布置;按董事长和总经理的交代,还邀请行业协会和当地的领导人作会议嘉宾;秘书组要起草公司董事长的致辞和总经理的年度总结报告,制发会议通知;后勤组则忙着落实经费,购买奖品,准备庆祝宴会等。大会召开的前一天上午,李主任要秘书王芳再次落实嘉宾名单,自己带着会务、后勤两批人马到会场内外进行检查去了,特别检查了音响、唱片、会标、条幅和各种标语。下午下班前,又召集准备上台领奖的几十个员工,到会场实地作了两次领奖预演彩排。为方便受表彰的员工上台领奖,按领奖顺序在前两排安排了他们的座位,最后李主任还反复向他们交代了上台领奖应注意的事项。第二天,总结表彰大会如期举行,嘉宾也如约光临,会场气氛隆重而热烈,总经理在台上作的年度总结报告鼓舞人心;李主任在台下精心组织调度,颁奖仪式也井井有条。在会后的庆祝宴会上,总经理特地走到办公室工作人员的这一桌,向大家敬酒,并对大家说:“今天大会开得很成功,你们大家都有功劳。来,干杯!”

二、项目任务

请分析宏远公司这次总结表彰会议召开成功的原因。仔细归纳在这次年终总结表彰会前总经理办公室做了哪些筹备工作,注意了哪些细节。

三、任务分析

成功的会议都有一个共同点,那就是充分准备,精心组织,注意细节。宏远公司这次年终总结表彰会议的成功召开当然也不例外。办公室李主任首先提出了一个会议筹备方案并报领导批准,然后组织了一套精干的会议筹备工作班子并仔细分工,各负其责。在开会前的一天,李主任又再次落实嘉宾名单,认真作了会前检查。特别针对表彰会发奖仪式易出现的问题,还专门进行了发奖仪式的预演彩排工作,反复向受表彰员工叮嘱领奖注意事项。会议进行中李主任又在台下精心组织调度,确保了这次总结表彰会关键环节发奖仪式的顺利进行。在会议筹备工作班子的共同努力下,以上一系列的工作程序和工作环节得以顺利实施,才使得这次会议能获得成功。

四、相关知识

各种会议类型不同,内容各异,规模也有差别,会务工作的项目也不同。对于

商务秘书和秘书部门来说,大、中型会议的会务组织工作环节较多,难度较大,需要精心准备,有些会议由于其内容的特殊性,如大型的订货会,甚至也不是商务秘书部门能独立承担得了的,应由商务秘书部门会同相关部门临时专门组建的会务工作班子来负责筹备。这里重点分析大中型会议会务工作的一般要求。

大中型会议组织工作内容繁多,且视会议议题,规模不同而有差别,但概括起来说,大都有以下六个环节,即会议预案、会议文件准备、会议通知、会前检查、会中调度服务工作、会议结束和会后整理工作。

(一)制订会议预案

【范例】

浙江宏远集团公司是一个大型企业集团,每年都要在年终召开总结大会,并在会上表彰集团公司一批先进集体和优秀员工。2007年11月底,集团办公室主任李明向总经理提出已近年末,是否应在办公会上提出年终总结和表彰的事。总经理同意将这一议题纳入办公会讨论。办公会决定了此事并责成集团办公室拿出筹备方案。两天后,办公室李主任与秘书晓娟根据会议讨论意见拿出了会议筹备方案并报总经理批准后,下发了以下这份会议预案:

浙江宏远集团公司 2007 年度总结暨表彰大会会议筹备方案

为总结经验,表彰先进,经总经理办公会研究决定,定于年末召开 2007 年度总结暨表彰大会。现将会议筹备事项安排如下:

一、会议名称:浙江宏远集团公司 2007 年度总结暨表彰大会

二、会议时间及会期:2007 年 12 月 30 日上午,会期半天

三、会议地点:集团公司礼堂

四、出席范围及人数:集团领导全体成员、集团各直属部门工作人员、各分公司领导及管理人员、一线生产员工代表、全体受表彰员工,共计 450 人。

另邀请市领导和市纺织行业协会相关负责人等嘉宾出席(名单另定)。

五、会议筹备班子职责分工:由集团办公室、人事部共同组建会议筹备班子,李明为筹备工作负责人,下分三个工作小组。

1.会务组 负责会场布置、场外气氛营造、嘉宾邀请及迎送、场地座位划分、主席台座次安排、领奖仪式彩排组织、受表彰员工与集团领导集体照相、会议现场总体调度等工作;

2.秘书组 负责会议文件起草与制作(包括集团表彰文件、集团总结报告等)、会议通知和嘉宾邀请函制作与送达、表彰名单汇总、光荣榜制作、奖状及表彰证书填写、会议新闻稿起草等工作;

3.后勤组 负责奖品购置、会议用餐安排、餐券印制与发放、确保供电、会议经费预算与管理等工作。

各小组具体工作要求及时间安排另见附表。

六、会场布置及主席台安排:会场内外布置要烘托大会隆重热烈的喜庆气氛。

主席台背景以红底白字喷绘出会标(尺寸为6×4米,黑体字)“浙江宏远集团公司2007年度总结暨表彰大会”,主席台前以鲜花环绕,主席台设一排座位,共八人(座次安排视嘉宾反馈情况在开会前一天另行确定)。

会场外设条幅和横幅8幅(条幅内容另行拟订),另设气球条幅2条,租用铜管乐队在会场外演奏,在公司大门至会场道路两侧插彩旗60面。

七、会议议程:会议议程主要有4项:

- 1.由集团公司王一禾总经理作2007年度工作总结
- 2.由集团公司刘天弓行政副总宣读奖励先进集体和优秀员工的通报
- 3.颁奖仪式
- 4.由集团公司杨慎行董事长讲话

会议详细议程另见附表。

八、颁奖仪式组织:接受表彰的集体代表和个人总数为60人安排,大会前一天集中在会场内预演彩排两次,在会场前3排预留领奖人员座位,将人员编号,与奖状排列一一对应,确保颁奖仪式顺利进行。

九、经费预算与管理:大会所需经费初步预算约8.5万元(含奖品购置、会后聚餐、租用乐队及气球等费用),详细预算另见附表。

这次大会将在全面回顾我公司2007年度所取得成绩的基础上,系统总结各方面工作经验和教训,大力表彰在本年度取得优异成绩先进单位和先进员工。这次大会对鼓舞士气,振奋精神,更好地完成下一年度工作任务具有十分重要的意义,有必要认真准备,精心安排,以确保大会顺利召开。

浙江宏远集团公司办公室

二〇〇七年十二月四日

所谓会议预案就是会议的筹备方案,制定好预案是开好会议的前提。

会议预案一般包括以下内容。

1.会名

预案中首先明确会议名称。会名要名实相符,妥帖恰当。会议名称不同,其性质、规模也不同,如座谈会与汇报会不同,表彰大会与总结会也有差别。因此,首先要给会议“正名”。

2.会议时间

会议时间包括会议何时召开和会期长短两项。会期长短应与会议内容联系起来考虑,能够在半天开完的会,就不要勉强拉长到一天,更不应该预先毫无估计,开到何时算何时。预案中应写明会期,由领导人最后“拍板”通过。

3.会场

开会地点,会场设置,要结合参加会议的人数和会议效果来综合考虑。一二百

人的会议,就不要勉强摆在可容一千余人的大礼堂召开。企业的秘书部门平日要掌握本单位或附近的主要会场、礼堂、宾馆(招待所)的数据资料,包括会(剧)场、招待所可容人数、会场座号排列方法、舞台大小、宾馆单、双、多人房间数等基本情况。与会人员须集中住宿的会议,会场安排还应与宾馆或招待所一起考虑,按会议的规格、出席人数等因素选择适当会议地点。

4. 出席范围

会议出席和列席人数事先应有比较精确的计算。会议开到哪一级(总公司、分公司、部门或车间),哪些单位派什么人出席,哪些单位应有人列席,都应心中有数。这也需要秘书部门平时注意掌握本公司、本系统的基本资料(如下属单位数、部门数、管理人员及员工总人数等)。大型会议活动,应专门成立“组织组”负责考虑会议参加者的范围、人数及名单分配。

5. 会议票证

小型会议的票证很简单,凭会议通知或介绍信即可。大型会议则需要专门印刷入场证和其他票证,重要会议还要为工作人员印发证件。如大型游园联欢或重要集会,应有各种入场证(分区使用的或各区通用的),各种工作证(指挥长、联络员、领队、服务人员、记者等类),各种汽车通行证(小汽车、交通车、联络服务车等)。重要的代表大会有出席证、列席证、请柬等。会议票证制发应兼顾会场安全和工作方便两方面。

6. 会议筹备班子的职责分工

会议筹备班子中的有关方面(如会务组、秘书组、后勤组)或有关人员的职责,一定要在会议预案中划分清楚,以便预案中规定的各部门分别按照其职责要求去完成会议筹备和会议其他工作任务。特别是临时组织起来的大会指挥部、秘书处、会场的工作人员,平时缺乏分工协作的实践,更应在预案中明确各方的任务和协作要求,以期密切配合,共同努力,组织好会议。如较大会议的预案中,应分别写明大会筹备处、宣传组、组织组、秘书组、资料组、后勤服务组、保卫组的职责,人有专职,事有专人,既要分工明确,又要互相协作。

会议筹备班子的职责分工视会议内容和负责人工作习惯会有所区别,但一般会务组、秘书组、后勤组的分工大体包括以下几个方面:

(1)会务组主要职责。会场内布置、场外气氛(条幅标语、彩旗气球等)、主席台安排、代表或来宾签到、来宾迎送、座位安排、领奖安排、会场协调等。

(2)秘书组主要职责。会议通知拟制寄达与反馈、会议日程安排、文件制作与发放、会议记录、会议简报、会议纪要、新闻单位联系与陪同、新闻通稿拟制、代表名单及通讯录制作等。

(3)后勤组主要职责。代表食宿安排、车辆交通安排、返程票联系、场地卫生、应急医疗、确保供电、经费预算及收支安排等。

7.会场布置

会场通常为方形、长方形,也有布置成马蹄形、圆形、八角形、山字形、而字形,视会议需要而定。

会场布置要讲究“气氛”。庆祝会要布置得气氛热烈,履行法定程序的会场要布置得庄严,追念哀悼性的会议要布置得肃穆。气氛的布置,包括会场主席台上方会标字体与横幅颜色的选择,会场周围标语、口号的制作以及花卉的摆法等。大型会议,为了预先了解会场布置情况是否合乎要求,有时还应先画出会场布置效果图,请有关领导人审定。

会场布置也包括场地的划分以及进场退场的路线。人数很多的大型会议,如在体育场、露天广场上召集的会议,应有会场平面布置图。要特别注意,大型集会中与会者是分散进场,而集中退场的。应避免出现集中退场因通道不畅,发生人群拥挤,践踏伤人事件。这在大型活动是有许多血的教训的。

此外,会场音响效果、照明设施、通风设备、茶水杯盘、录音录像设备、场地卫生设施、会场保安措施等,都应在会场布置中考虑如何妥善安排。

会场音响应事先调试妥当,不要临场调试,避免会场出现强烈的回输啸叫声。会议期间,在多路话筒语音信号同时接入时,音响控制室工作人员应密切注意会场发言人的转移变换,在多路调音台上适时将某路话筒传输信号强度提升或消除。特别要避免在主发言人信号输出时,而其他多路话筒中却传出与会议无关的声响,如主席台上就座的某些人员与其他人员讲述无关会议主题的声音,影响会议效果。

重要会议的录音工作要有专人负责,录音工作应全程监听录音效果,适时更换磁带。使用无线话筒或录音笔录音时,要事先更换电池,避免由于中途电池电量不足致使无线话筒的频率漂移或信号减弱,造成录音不清晰,甚至一片空白,以至留下无法弥补的遗憾。

会议进行中,若有现场摄像工作,要充分考虑摄像照明对会场供电负荷的影响。若多个摄像照明灯接入同一相电源中,可能造成某一相电源过载而致使空气开关断开,造成会场在一片辉煌之后,随之一片漆黑。即使马上采取紧急措施,也会严重影响会场气氛。

8.主席台

主席台是会议参加者注目的地方,也是会场布置的重点,应在预案中单独列为一项。

主席台布置除前面提到的会标外,还有国徽或纪念人画像、旗帜等的悬挂问题。重要会议的主席台座次名单也是会务工作中必须考虑的重要问题,常常由秘书部门负责人亲自安排,并及时送领导审定。至于一般会议,则不必把众多的领导同志请上主席台,只要主持人和发言人上台即可。主席台上的座位安排,应根据领导审定的座次名单事先用名签(席次卡)标明。主席台上若有外宾,名签上面对外

宾的一面应使用其本国文字或英语。话筒布置也要注意选择最佳位置。

出席会议的领导同志或其他嘉宾在台下的休息场所应有专门安排。一般在有条件的会议场所,有专门的嘉宾休息室,休息室离会场距离不应太远。设嘉宾休息室有几个作用:会议在室外举行的情况下,设置嘉宾休息场所,以等候嘉宾到齐后,再向会场指挥者通报会议可以开始;也有因为与会者还没有到齐,会场尚未安顿好,需要嘉宾在休息室稍作等待,以待会场准备好后,再请嘉宾入场。在一些特别的会议中,一般嘉宾和特殊嘉宾的休息场所还可分开安排,以便宾主利用会前有限时间进行一些礼节性的交谈。

主席台背景是影响会场气氛的重要因素,会议组织者应特别考虑背景色彩和字形的设计。在目前大量使用喷绘方法制作会场背景的情况下,背景设计者要充分考虑会议的主题,以使用恰当的背景色彩以烘托会场气氛。通常比较严肃的会议往往使用红底白字或蓝底白字这两种搭配。在以画面为背景的情况下,更应注意画面与会议主题间的协调问题。无论以何种形式作背景,设计者和会议筹备负责人都应特别仔细地检查背景画面和文字的每一点细节,小到字体、字号、标点、拼音字母或外语的拼写,大到会名整体措词及排列、会议主办单位、协办单位、赞助单位的核对,都要逐一校核。有些本应很严肃的会议因为主席台背景画面文字的疏忽,成为会场与会人员议论的中心,既影响了会场秩序,又影响了主办者的声誉。

9. 会议议程

会议议程通常是指会议所要解决、处理问题的大体安排。一般须经大会通过。会议议程必须体现在妥善安排的日程中。也就是说,议程比较概略,日程比较具体;各项议程在会议期间何时进行,要在日程中显示出来。将日程具体分解,可以看出半天或一天的会议内容的先后顺序,这就是会议进行的程序。

大型会议的议程、日程、程序必须划分得很清楚。小型会议则将三者合而为一,统称为议程。

小型会议,议程可由主持人掌握。大型会议议程应印发给主席团全体成员。

秘书工作人员在制定会议预案时,应首先了解会议议程,并依此作为初步日程安排,由有关领导人审定通过。会务人员在会议期间应根据议程或日程安排,事先做好准备。例如举行经验交流会,会务人员应事先将发言人提前请上后台等候或在台下前排就座,并有专人负责联系,不要在会上喊发言人上台或到处找发言人。

10. 经费预算

会议活动的经费视会议规模大小、规格高低而定。但只要会议涉及经费问题都要事先做好预算,以备领导审核。

以上十项是一般会议预案的主要内容,有些会议还有选举、发奖、摄影等活动,也应列入预案之中。

11. 选举投票的组织工作

各种代表会议往往有选举投票工作。投票地点、票箱的设置、唱票间隙的活

动,都应在预案中有所安排。如果用计算机处理选票,会务工作人员也应做好相应的准备工作。

12.发奖活动的组织工作

表彰大会往往都有发奖活动,气氛既要热烈,又要防止错乱,预案中应就此列出专项,作好安排。例如台上奖品的排列顺序应与领奖人上台顺序相符。重大会议的发奖仪式,应将领奖人员安排在台下前排按顺序就座,必要时事前可作预演,以便事先发现问题,避免错乱。

会务工作人员应预先向领奖人说明上台领奖的礼仪和程序。如果有现场摄影录像活动,更应将注意事项先通知有关人员。领奖后,如发现奖品错发,可以会后再行调整,不宜在会场上调换。

13.集体摄影活动组织工作

大型会议的集体摄影活动看起来不过是几分钟的事,但会务工作人员往往要为此花费很多精力。

会议预案中应对集体摄影活动周密安排。人员队列安排应有平面布置图;在人数众多的集体摄影中,进入摄影场地的路线和进退场先后次序应有明确规定;摄影场地的站台长度计算准确,并留有余地,各排间应留有足够的高度差;领导人座次应在椅背上将姓名作出标示,整个摄影活动要有专人统一指挥。

14.特殊活动的安排

有些特殊性的会议,如节日的焰火晚会,也应列入节日庆祝预案之中。如焰火燃放地点与联络方法应作明确规定。

应指出的是,特大型会议内容较多,组织工作复杂,预案往往是由大会整体实施方案和各组具体工作实施方案(如秘书组、组织组、宣传组、保卫组、后勤组等各组具体实施方案)组成。大会筹备处或办公室从整体列出各组工作要求,而由各组再行拟定具体方案。会议预案形成文字后,经过审批,由各方面遵照落实,并作为会后检查的依据。

(二)准备相关文件

会议审议的文件材料,应在会前数日分送与会人员审阅,让他们有时间准备意见,特别是研究工作方案、审议工作计划的会议,这一环很重要,会直接影响会议的效率。

为了准备好会议的主要文件,秘书部门应根据领导意图,有的放矢地进行调查研究,提出解决问题的方案,拟出文件。如有必要和可能,还应将拟定的初稿,分送有关单位征求意见,然后修改定稿。会前做好有关文件的准备工作,可以使会议议题比较集中,保证会议的基本目标得以实现。

对于重要会议的核心报告,如年终工作总结报告,应根据领导意图,在充分征求各部门意见的基础上由专人执笔,反复修改,由领导审阅后方可定稿。一个会议

的指导性工作报告几易其稿,甚至在修改过程中推倒重来的事可以说屡见不鲜。商务秘书初次接手这项工作应该有充分的思想准备。

会议文件应事先打印好。印刷会议文件,应认真校对,避免差错,特别是统计数字、计量单位、人名地名,要力求精确,务必反复核对。文件印刷份数要比预计发放份数多些。文件宜在代表报到时发给,不要开会时在会场上散发,影响秩序,干扰会议。

(三)制发会议通知

会议通知必须简明扼要。那种用“为了”起句,然后摆出一大堆依据,把会议时间、地点放在最后的写法,不能使人开门见山地得到会议信息,应尽量避免。

会议通知必须具备七要素(也有称之为“七个清楚”):会名、会期、开始时间(月、日、星期,上、下午或晚上几时)、地点、参加会议人员范围、入场凭证、筹办会议的联系单位等。

会议通知的一般体例是:

兹定于×月×日(星期×)×午×时在××地点召开××会议,会期×天,参加人员为××,凭××入场,有关会议的具体事宜,请与××联系(电话号码××××××)

如果是本单位内部组织的会议,最后两项可省去。

会议的住宿、膳食安排,携带文件或其他特殊要求,也应视需要写入。

对于参加会议的人员范围,应注明出席对象、人数、职务,切忌含糊不清,把出席范围笼统地写成“有关负责同志”,使人不得要领。

会议通知的信封应注明是“会议通知”,并要注明送到日期,这样,可以作为急件及时递送,避免误时误事。

重要会议的会议通知发出后,还应跟踪落实,用电话与参加会议人员联系,检查通知是否送到,了解对方是否能如期出席会议。特别是对会议中的关键人物,通知发出后一定要注意落实。

会议通知可将会议的有关票证一起附上,如入场券、汽车通行证等。但分发票证时,应留有必要的机动数,以解决不可预见的临时需要。

重要会议在通知发出时,还应准备好代表座次、住宿房间、就餐安排、乘车号码、小会地点、编组名单和其他准备事项。这些事项附件能随通知附上,则一起发出;不能一起发出的,至少也要在会议参加者报到时通知他们。

(四)做好会前检查

会前检查是落实预案、保证开好会议的重要一步,重要会议在会前要多次反复检查落实。会前检查,一般分为由领导人听取大会筹备处各组汇报和现场检查这两种方式。其中,现场检查是主要形式。检查的重点是会议文件材料的准备、会场布置以及安全保卫工作等。

大型会议的会前检查还包括警卫部署,票证检验人员的定岗定位,交通指挥及主席台服务人员的就位,供电安全、疏散通道的检查,特别是会议播放乐曲的光碟或磁带的检查等。有的大型会议活动因为播放乐曲的光碟、磁带检查不认真,出现笑话甚至严重的错误而导致会场秩序哗然,影响会议进程,有些教训甚至是刻骨铭心的。

正因为会前检查工作十分重要,所以每一位会议筹备工作的组织者必须高度重视这一工作环节。即使会议筹备负责人工作再忙,临开会的前一天,也务必抽出时间对会议筹备工作的各项工作环节认真地进行一次检查。检查内容不仅应包括会务工作所有大的环节,也包括一些筹备工作的细节。进行会前检查时,会议筹备班子的各部门负责人必须随行,以便发现问题及时整改。

(五)搞好会中调度服务工作

1.会议签到制度

会议签到可以及时了解该到会的人是否到了会,准确地统计到会人数。对于股东大会、董事会来说,这关系到是否达到法定人数,选举结果和通过的决议是否有效的大问题。为了保证执行签到制度,有的会议还采取了周密的签到卡、签到图的措施。在规模较大的会议中,采取划片安排座位的办法,由会务工作人员核对介绍信或入场券,执行签到制度。

2.做好会议记录,写好会议简报

会议记录是本单位的核心机密,也是重要的文书档案和会议内容与进程的真实凭证。秘书人员要认真做好记录,做到主要观点不遗漏,重要决定不错漏。字体要工整,并使用专用记录纸,必要时会后还应加以整理。记录要用钢笔、毛笔,不要用铅笔、圆珠笔、红色笔。会议内容应保密。

会议简报是用来交流会议情况,指导会议进行的重要工具,要求新、求实、求短、求快,迅速反映值得注意的动态与问题。

3.会议特殊情况的应急措施

会议进行过程中可能发生临时变动,如调整议题、临时动议、增加与会人员以及其他特殊情况。秘书部门要根据情况,采取应急措施,做好临时调度工作,始终有人在场服务。

4.大型集会的现场指挥

大型会议活动,要有现场指挥,并运用现代化联络手段(如有线广播、无线电对讲机和其他联络信号等)来调动队伍,处理突发事件,保证集会的顺利进行。

(六)妥善完成会后工作

会议结束和会后整理工作包括会议内容总结、会议纪要、代表离会工作、会议新闻报道、会务经验总结等。

1. 会议总结

并非所有的会议在结束时都要有总结。如各种代表大会、劳模会、表彰大会,闭幕时可根据需要作一简短的“闭幕词”。但有些会,如一年一度的计划会议、科技会议、教育会议等,大都需要在会议结束时作总结。这些会议牵涉到事业发展规划以及各有关方面需要承担的责任,对于会议中提出的各种方案、意见,经过讨论之后,应由负责同志在会议结束时作出结论,以便大家有所遵循。秘书部门协助领导人准备会议总结时,切忌照搬会议开始时的工作报告,应将讨论的问题集中归纳,概括总结,内容要具体,措施要得力,行得通,办得到。一般小型会议,可由主持人即席小结,不必写成书面总结。

2. 会议纪要

如果会议讨论、决定的事项涉及几个部门、几个单位,需要有案可据,协同行动,可写出会议纪要,以便分工负责,贯彻执行会议的决定。

3. 会议代表离会工作

对于外地来开会的代表,会务工作人员应做好他们离会的安排工作,事先了解他们返回的日程和交通工具,代为购买车船票、飞机票。个别需要暂留的代表,也应妥善安置他们的住宿生活。

4. 会议新闻报道

需要发布新闻报道的重要会议,既可发综合消息,也可发典型报道。本单位有报纸的(如企业报),必要时还可配上“评论”、“社论”。遇到这种情况,会议的秘书部门,应与新闻单位配合,共同编写新闻稿件,及早送有关领导审定,及时让会议新闻见报,以推动会议贯彻落实。

应注意的是,秘书部门在编写新闻稿件时,要慎重考虑报道内容,特别是对内容重要的会议,一方面要配合新闻单位工作,另一方面也要注意加强请示汇报,以避免会议新闻报道中的差错。

5. 会务工作经验小结

为了积累经验,“打一仗,进一步”,重要会议或大型会议结束后应该回顾会务经验,作为以后开好同类型会议的借鉴。有的会议,还应就会务工作写出小结材料,连同会议预案、会议记录、会议简报和其他会议文件,一并作为完整的卷宗归入档案。

会务总结还应包括表彰会务有功人员和有关部门,慰问日夜辛劳地搞会务工作的同志。

最后,要归还借用物品,做好财务结算,善始善终地完成整个会议的会务工作。

显然,以上六个环节可以从纵向的时间顺序划分为会前工作阶段、会中工作阶段、会后工作阶段。(见图4.1,许多教科书也确实这样划分会务工作的)。这样划分会务工作三个阶段,便于从时间阶段上对会议组织工作总体把握。但这样划分

会务工作,却不能把握繁杂的会务工作头绪,也不能十分准确地把某些会务工作细节按时间归入哪一个具体的阶段。如会议新闻工作;会前必有联系并邀请新闻单位的工作;会中有与新闻单位的陪同、引导、服务与协调等细节;会后新闻发布与报道工作也有会务组织者与媒体配合工作协调口径,甚至新闻通稿的合作等细节。特别是一些对企业有着重要意义的会议,新闻媒体在电视报道、报纸刊出后,会务组织者不可忘记将电视报道内容拷贝副本,将报纸上的有关报道收集起来,留作本单位的重要历史资料。像这样一类工作可以贯穿会前、会中、会后,绝不只是哪一阶段的工作。再如一些重要会议特邀嘉宾的邀请、机场迎接、会见领导、引导陪同、送行,甚至企业中还存在礼品馈赠等细节,都是贯穿会议前后,也不是能归入某一阶段的工作。所以会议组织服务工作除按时间顺序可分为会前、会中、会后三个阶段外,还可按会议组织服务工作内容分为会务组、秘书组、后勤组这样三个方面。特大型的会议组织还可以从这三个组中细分出组织组、宣传组、保卫组等。

综上所述,大中型会议的会务组织的各项工作环节,既可以从纵向的时间上划分为三个阶段,即会前准备工作、会中调度工作、会后整理工作;也可以从横向的工作内容上划分为三个方面,即会务组工作、秘书组工作、后勤组工作。(见图 4.2)

大、中型会议的组织者,在头脑里有了对会议组织工作的时间阶段顺序和工作内容脉络的整体概念,才能更好地把握整个会务组织工作的阶段进程和工作头绪。

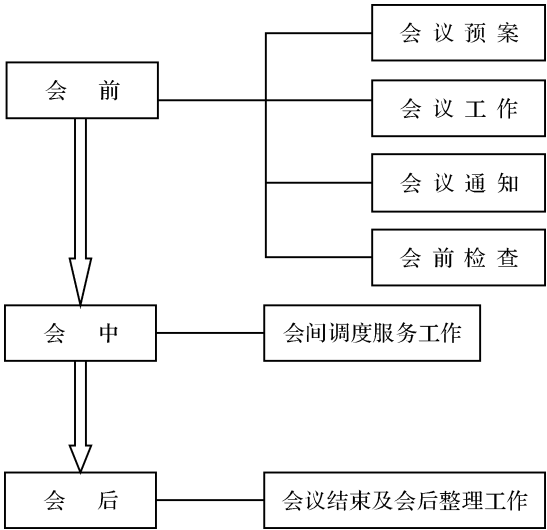
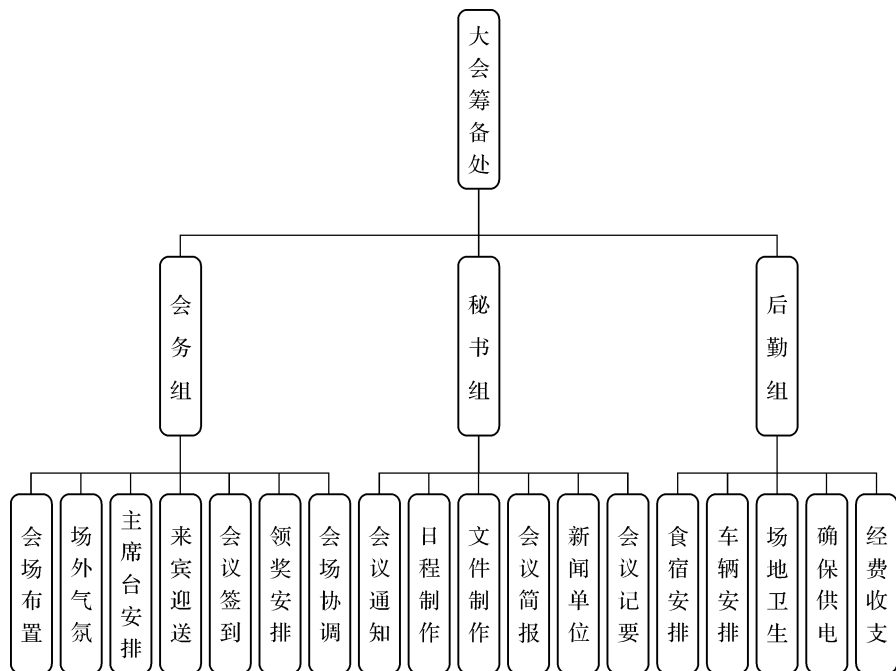


图 4.1 会议组织工作按时间划分的三阶段六环节



注：以上为责任分工示意图，各组实际工作分工要更加复杂，项目更多。

图 4.2 会议组织工作责任分工图

五、实践训练

（一）案例讨论

案例 1：

一次重要的报告会，办公室安排秘书小刘负责会议的录音工作。小刘将录音笔放好以后，还事先调试了一番，觉得效果不错，小刘放心地做其他的事情去了。会议结束后，主任要小刘把录音整理出来。小刘打开录音笔，前几分钟听起来还不错，但越听越不清晰了，到后来竟然完全是一片噪声。报告自然是没有整理出来，小刘应怎样总结教训呢？

案例 2：

2002 年一次重要的国际会议中，十多个国家和地区的领导人在一起聚会。因为组织者的疏忽，在集体摄影中竟将两位女性领导人安排在了后排，结果在这一重要国际会议的“全家福”中，两位女性领导人的前排都是比较高大男性领导人，其中一位女性领导人的头部影像也只有局部露出。此事引起两国舆论的指责。

以上两个案例中的问题都是会议组织中的细节所致。分析案例中的问题所在并谈谈对于会议活动的细节安排应注意哪些问题。

(二)模拟训练

以学校经常召开大会的会场为对象,在进行实地考察后,每人提出一份企业年终总结表彰大会的会场布置方案。

(三)综合训练

【实训背景】

天津乘风公司将于年底召开年终总结大会,公司办公室负责会议筹备与组织工作。办公室主任对总结大会进行了分工,秘书曾红负责制订此次会议筹备预案,夏燕则负责会场安排方案并布置会场。

【实训内容】

- 1.协助曾红制订会议筹备预案。
- 2.协助夏燕编制会场安排方案,并画出会场布置示意图。

【实训要求】

- 1.根据实际工作要求合理完成上述任务。
- 2.以书面形式完成上述任务,可在机房完成上述实训任务。

第四节 会议文书工作

一、情景导入

瑞达电器公司是一家专门为国内汽车整车生产配套的汽车电器生产厂家,近年来发展很快。为答谢客户,瑞达公司专门组织了一次客户联谊会。会上除了对客户代表热情招待外,还从北京一研究机构请来一位汽车行业的著名专家作了一次国外汽车电器发展方向的专题报告,受到与会者的热烈欢迎。瑞达公司办公室还将这一报告整理成会议简报,分发给与会者,大家在拿到这份简报时对会议主办方表达了真诚的感谢。大家纷纷表示,这样的联谊会不仅增进了友谊,还开阔了视野,这次专题报告会这次联谊会的一个亮点,使他们受益匪浅,不虚此行。可到了年终,办公室主任想找这份会议简报作写年终总结的参考时,却怎么也找不到了。原来,那次会议结束之后,会务工作人员都沉浸在成功的喜悦之中,忘记将这份凝聚了大家心血的会议简报留下备份归档保存。而且,记录有这份简报的电脑因为是会务组临时从销售部借用的,归还时销售部工作人员认为这些临时文件没什么用也都删除了。这份曾作为那次会议亮点的唯一记录没有被保存下来也成为这次会务工作的永久遗憾。

二、项目任务

试分析造成这次成功会议遗憾之处的原因。你认为该怎么做才对?

三、任务分析

一般会务工作都特别注重会议筹备和实施过程中的各个环节,而往往忽略了会议结束后的会议文件收集整理工作,这是这次成功会议的遗憾之处产生的主要原因。除了易被忽略的会议文书工作这一环节外,在会议筹备工作班子分工中没有明确会议文件归档责任人也是原因之一。关于这一点,在本书第十章还会从工作规范上来明确任务和责任人的相互关系。

四、相关知识

(一)会议文书种类

会务工作中,涉及文书工作的内容比较多。一般说来,有起草会议通知、工作报告、总结,做好会议记录,编写会议纪要等工作。本节仅就会议记录、简报和纪要三项介绍会议文字工作的一般要求。

1.会议记录

会议记录是会议情况的真实反映,也是检查会议决定事项执行情况的依据和凭证,它包括两部分:

第一部分是会议组织情况,要写明会议名称、届次数、时间、地点、出席者、缺席者、列席者、主持人的姓名与职务,稿末签上记录者的姓名。

以上这些项目多在会议主持人发言之前写好。

第二部分是会议内容。这是记录的主要部分,要将会议议题、讨论发言、形成的决议、尤其是主持人的结论性发言记录下来。

会议记录的方法有:

(1)摘要记录。这是一般会议通用的记录要求。不必有言必录,只记发言要点、结论和会议上讨论的问题,通过的决定、决议。

(2)详细记录。多用于领导班子的重要会议,如党委会、经理办公会等。要求有言必录,不能只搞提纲挈领式的记录,也不能只记结论,要尽量记原话,不改变原意。

做好摘要记录的关键在于:要对发言内容迅速作出分析,哪些可记,哪些可不记,有所取舍,适当归纳,扼要地记下重点,不可歪曲发言者的原意,不可遗漏发言者的主要观点。所谓重点,一般是指会议主持者和主要负责人的发言,也包括与会者的不同意见或有争议的问题,会议的决定或决议。所谓扼要,就是要记下发言人的主要观点和论据。

作详细记录,要求记录者认真负责,精力集中,一字一句紧记不放,特别要注意抓住发言人开始、转题、结论的语言。对通用词汇可采用简化方法,事后补正;涉及文件名称或便于查找的文件内容,可先省略后补记。有可能的话,可采用多人记录,综合整理;还可利用录音方式,修正补齐会议记录。能否作好会议记录,不完全是书写速度的问题,还要看记录人是否熟悉会议所涉及的内容。有的机关即使配了速记员,但记下来的内容往往并不合要求,甚至闹笑话,原因就在于记录人不熟悉会议内容,不了解实际情况。

新上岗的商务秘书第一次到办公会上作记录前,应先了解企业经理办公会人员的组成,还应尽可能将人与姓名对上号;要了解公司的产品、设备、工艺、营销和机构设置等基本情况。在熟悉企业的基本情况后,再去办公会上作记录也就不会出现听不清,弄不懂,一头雾水,一脸茫然的情况了。这是每一位初次上岗作办公会记录的商务秘书要上的“必修课”。

会议结束后,记录人要全面检查记录,检查错漏字,字迹不清的地方和其他遗漏处要及时补写好,对会上没有弄清楚或发言者表述不清的地方,要及时找有关人员核对。

记录人必须遵守保密规定,不得泄露会议内容。会议记录要妥善保管,不得外传或遗失,并使用专用记录本,按规定定期归档。

2. 会议简报

会期短、人数少的会议,不必出简报。人数多,会期较长的会,应搞好会议简报。

会议出简报是为交流情况,提高会议质量。简报应求新、求实、求短、求快。求新,即反映新经验、新情况、新问题;求实,就是反映情况要真实,不夸张,不缩小,事事要查对落实,不能马马虎虎;求短,就是文字简练,篇幅短小;求快,即迅速反映值得注意的问题,简报不抢时间、拖拖拉拉,就起不到指导会议的作用。

会议简报的主要写法有下面两种:

(1)报导式写法。这往往是由简报编写者将情况综合后,选取有价值的部分,用新闻消息报导的形式,反映会议全局或局部的进展情况。

(2)转发式写法。这种会议简报往往用于节录某组代表发言,照登某代表的倡议或意见。简报编写者“转发”这些发言或倡议时,往往加上简短的“按语”,强调“转发”内容的指导意义或参考价值。

会议简报应注意标题的选用,既要醒目,能吸引人看下去,又要实在,做到文题一致。

简报的印制数量和发送范围,应视内容而定,有的只送主席团,有的发到各组负责人,有的发到全体与会者。

3. 会议纪要

会议纪要的内容可分两部分:

第一部分是会议情况简述。其中包括召开会议的根据、目的、时间、地点、参加会议的人员,会议讨论的问题以及会议结果(包括对会议的基本估价)。

第二部分是会议主要内容的归纳。这是纪要的主体,应对会议讨论问题的基本结论和今后的任务作出具体的阐述。如会议内容较多,可以分列标题,逐段逐层地将会议讨论的各方面问题阐述明白。

属于一般例行的办公会议,则可直接将会议讨论的各问题分条列出,写明讨论的结果和决定的事项。

除以上两部分外,有些重要会议的纪要,还在结尾写出会议的号召,提出贯彻会议精神的希望。

会议纪要中,基本情况要写得具体、扼要、简明,不要写得过长,不利于会议主要精神的阐发。有的会议纪要,特别是例行的会议,这一部分写得极简略,开门见山就是“×月×日会议,讨论和议定了以下问题”,结尾处才写会议主持者,参加者姓名等等。

纪要的第二部分,既是对会议主要内容的归纳,也是今后对会议贯彻执行依据,应认真拟写。这部分写作要点是“纪实”和“扼要”。也就是说,纪要应忠实于会议实际,是拟写纪要的基本原则。纪要又应是对会议基本精神的提炼和概括,既要反映会议讨论情况,特别是领导人重要讲话精神,又必须是综理其要,不成为会议记录。拟写这部分内容,特别应注意条理要清晰,可用顺序号或立小标题将各问题、决定、措施、要求分清楚。

写好会议纪要,文笔固然重要,但关键在于了解会议主旨,拟写纪要的人应自始至终参加会议,注意从发言和简报中搜集素材,当会议进展到一定阶段,就可根据会议主旨和实际情况,拟出纪要的大体轮廓,进一步收集材料,加以充实并广泛征求意见。必要时,会议纪要的要点或提纲应经会议讨论,统一认识。纪要起草后,一般须经会议讨论,然后定稿。例行办公会的纪要,只须将会议讨论的若干问题结论明确后,直接拟写,由主管领导人或秘书部门负责人核准,即可发出,不必再经办公会通过。

(二)会议文书制发要求

会议文书由于制作时间紧,要求也高,较之日常工作中文书的制发有其特殊性。

1.会议文件一般宜数量少篇幅短内容精

会议文件一般不宜过长、过多。特别是经验交流会的典型材料,一要真实,二要简短,以千字为好,要力求短、小、精(即篇幅宜短,题目宜小,内容要精),不要长、大、空,要使人听后有“看得见、摸得着、跟着学”的感染力。

2.会议文件制作既要迅速及时又要确保质量

会议文件,尤其是会议简报,拟稿制发的时间特别紧张,往往上午的讨论发言,晚上就有简报发到与会者手中。所以大会秘书处成文要快,审查要及时,印制要

快。力争尽早将简报发出。但再急再快也要以确保质量为前提,绝不可忙中出错。

3.会议文件发放要注意时间场合

会议文件发放要特别注意时间场合。办公会讨论的文件一般要提前发到与会者手中,大会的发言稿等会议文件也要在与会者进入会场前发出。那种台上在发言,台下在发文件的现象,既是对大会进程的干扰,也是对发言者的不尊重,是对大会的干扰,应尽量避免。

4.会议文件制发时不可忘记要预留归档

会议文件的管理中最易忽略的是会议文件归档。一般情况下通过文件收发渠道收到的文件会在文件登记簿中正常登记处理,也就会按文书工作程序归档。而会议文件形成和处理一般不会通过收发渠道,会议文件除发给与会者外,在会务工作紧张忙碌的状况下,一般很难想到要留下几份作归档之用,因而会议文件未能完整归档的情况时有发生。为避免会议文件散失的情况发生,商务秘书在会议筹备组织工作中,应该用制度明确会议文件在制作完后,必须预留数份作归档之用。

五、实践训练

(一)模拟训练

找出近日的报纸,列出十条标题新闻,由一名同学按中等速度朗读,全班同学作记录。朗读结束后,给两分钟时间各自进行记录整理,看看你能记下几条完整的内容。记下8条比较完整的内容为优秀,看看你能达到优秀吗?连续练习一段时间后,再作一次测试,看看有多大的进步。这种测试练习还可以每天收看新闻联播,在播音员说“这次新闻联播的主要内容有”,即开始记录播出的新闻提要,练习一段时间,看看有没有进步。

(二)综合训练

【实训背景】

天益集团公司要召开新工程建设会议,由于总公司办公室人手不够,从分公司抽调了几个员工过来帮忙。分公司业务部秘书何琳被分配到的任务是做会议记录。何秘书认为让她做会议记录是大材小用,有点不满。在会上,她没有认真听取与会者的发言,会议记录工作做得一塌糊涂,受到领导的严厉批评。

【实训内容】

- 1.分析讨论上述案例中何秘书存在的问题,提出改进意见。
- 2.会议记录包括哪几个部分?如果你是何秘书,你将如何做好此次会议记录工作?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。

本章小结

会议组织服务工作是商务秘书的基本工作之一,商务秘书应熟练掌握常见会议的筹备工作程序和工作要点。

对于行政办公会这类例行会议,商务秘书须熟练掌握其组织服务工作的基本模式。包括办公会议题的收集与整理、办公会相关材料的准备、制发会议通知、会前检查、会议过程中的服务工作、会后的相关工作以及会议文件管理等七项内容。

至于一些非常规的大中型会议的组织筹备工作,商务秘书则应掌握这类会议组织筹备工作的三个阶段和其中的六个环节。三个阶段即:会前准备工作、会中调度工作、会后整理工作;六个环节即:制订会议预案、准备相关文件、制发会议通知、做好会前检查、搞好会中调度服务工作、妥善完成会后工作。显然,这类会议的组织筹备工作很大的工作量是在会前准备工作阶段,这一阶段繁忙紧张,但再忙也不能忽略会前检查这项工作。新上岗的商务秘书参与大中型会议的组织筹备工作时,若要独立承担起草会议预案的任务会感到有些困难。商务秘书在日常学习和工作中要做有心人,注意观察和学习这类会议中一些好的作法,充实自己,积累经验。学会起草会议预案也是本章学习内容的难点之一。

第五章 商务秘书的商务活动组织工作

- [学习目标] 了解商务活动的主要内容及基本程序,掌握商务活动组织工作的基本要点及礼仪规范。
- [能力目标] 学会制定商务旅行日程表、接待计划,以及签约、庆典、宴请等商务活动的策划安排。
- [素质目标] 培养学生在商务活动中的组织与实施能力。

第一节 商务旅行安排

一、情景导入

恒泰公司经理与久洋公司经理就某合作项目安排约见,预订某日下午 2:00 在久洋公司开始。恒泰公司秘书预订约见前一天晚上直飞久洋公司所在 A 城的机票,但恒泰公司经理认为自己还有很多事情需处理,约见前一天晚上已有其他安排。于是秘书改订约见日上午 8:00 的机票(因为当日上午只有这一次航班)。但由于恒泰公司经理晚上工作太晚,未能赶上班机。只好临时改乘 9:30 飞往相邻城市 B 城的飞机,在乘大巴车赶往 A 城的久洋公司。由于迟到,久洋公司经理不悦,认为恒泰公司对该项目的合作缺乏诚意。恒泰公司失去了与久洋公司合作的商机。

二、项目任务

假如你是刘秘书,你该如何安排此次行程?

三、任务分析

公司领导人经常需要出差,有时是为了洽谈业务,有时是为了推广新产品,有

时是为了解决与客户之间发生的纠纷。每次动身前秘书都要细心周到地为上司做好大量的准备工作:如安排日程,预订机、船票和旅馆,整理随身携带的日用品,预支差旅费,准备必需的文件资料和上司在不同场合的发言提纲等。

四、相关知识

(一)商务旅行日程安排的内容

日程安排是领导出差是否能顺利完成工作任务的重要前提,一份合理、周全、程序规范的旅行计划,能保证领导在最短的时间内完成工作任务。差旅日程安排表应包括如下五个方面。

1.时间

(1)旅行出发时间、返回的时间,包括因商务活动需要到两个或两个以上地点的旅行出发时间、返回的时间。

(2)旅行过程中各项活动的时间。

(3)旅行期间就餐、休息的时间。

2.地点

(1)上司本次出差的目的地,包括中转地点。

(2)旅行过程中开展各项活动的地点。

(3)食宿地点等。

3.交通工具

(1)出发、返回的交通工具。

(2)商务活动中使用的交通工具。

4.具体事项

(1)商务活动内容,如访问、洽谈、会议、宴请、娱乐活动等。

(2)私人事务活动。

5.备注

包括需要提醒领导注意的若干事项,如抵达目的地需要中转的中转站或中转机场,休息时间、飞机起飞时间,以及某国家为旅客提供的特殊服务;在当地需要注意的一些风俗习惯和礼仪等。

旅程表应一式三份(或几份),一份交出差领导,一份由秘书留存,一份存档。

表 5.1 是一份旅程表的范例。

表 5.1 张明经理旅美日程表

北京——纽约 2007 年 6 月 18 日—20 日	
时间	日程安排
6 月 18 日 (星期一) 9:15 19:45 20:30	乘中国民航 CA983 次班机由北京至纽约。 抵纽约(乌云小姐接),住 Francis 旅馆。 与格兰特(Grant)先生在旅馆共进晚餐。
6 月 19 日 (星期二) 9:30 11:10 15:00 18:30 19:30	与格兰特在公司会议室会谈(需用的 03 号文件在公文包内)。 与格兰特先生共进午餐。 与格兰特先生继续会谈(需用的 04 号文已备于公文包)。 在旅馆用晚餐。 拜访李纪先生(乌云陪同,礼品在手提箱内)。
6 月 20 日 (星期三) 8:30	乘 CA984 次班机回京(刘江先生接)。

(二)商务旅行安排中的注意事项

1.票务

(1)铁路。在准备预订车票的时候,一定要查用最新的列车时刻表,车次很有可能因为季节等原因发生变化。

(2)航空。各公司对职员和干部出差的待遇都有不同的规定,比如,按规定飞机的头等舱不是每个出差的人都能乘坐的。因此,秘书在预定车票和机票之前,一定要弄清领导出差时能享受哪一级的待遇。

(3)其他注意事项。出差途中,最麻烦的就是换车,稍不注意,就会误车误点。所以能直达的就最好不要换车。如果是在大站换车,在时间上一定要安排得宽裕些。为了预防意外,在日程表上要注明其他交通工具,如飞机、轮船的起飞、起航的时间,这样能根据实际情况,及时灵活地换乘其他交通工具。

为了做好票务工作,秘书平时就要注意学习预订和购买车票、机票、船票的办法及如何使用支票、如何兑换外币等内容。

2.住宿

领导出差安排住什么样的旅馆,一般都要根据领导个人的爱好和习惯来决定。

如果出差的地方是第一次去,在那里有子公司或自己的事务所的话,就请他们代为联系安排住处。没有的话,就请当地旅游或交通部门介绍,最好不要去找自己的客房或代理商。

3.用品

领导出差要随身携带的东西,秘书一定要替领导想好。如果出差是远行,忘了带什么东西必须要回来取的话,那就太误事了。临动身之前,秘书要把领导随身携带的东西按公与私分别列个清单,给领导看看有什么遗漏。

领导出差一般要随身携带下列用品:名片、资料、笔记本、活动日程表、地图、交通图、照相机、收录机及一些备用品,如备用眼镜、替换衣服、袜子、洗漱用品、药品等。但是,秘书在准备这些东西时不能带得太多。随身携带的只能是必需的,可带可不带的就尽量少带。

4.工作安排

秘书一方面为领导出差作准备,但在另一方面也要提醒领导对公司的事作个安排。领导要出差了,特别是出差的时间比较长,各部门来请示报告也会增多。在这时,秘书要注意安排好领导的休息,不要让领导带着满身的疲倦和牵挂去出差。比如,在动身前两三天,秘书与有关部门打个招呼,把一些定期的汇报材料先缓一缓,等领导回来后再看。

5.其他

领导动身的当天,不论领导是从公司走还是直接从家里走,都要安排好送站的车。秘书要最后检查一下火车或飞机的运行情况,特别是飞机因气候不佳而误点的情况经常发生,因此,如果是乘飞机的话,一定要向飞机场方面询问一下当天的航班情况。

动身之前,一定要再仔细检查一下领导是否有什么东西忘记带了,如果有,这时还来得及补上。启程之后,就要立即打电话通知对方接站的时间。特别是在改变原定的车次或航班的情况下,一定要将这新的变化告诉对方。

(三)办理出国手续的内容、程序

出国申请手续主要有五项:即递呈出国申请书、办理护照、申请签证、办理健康证书、办理出境登记卡。

1.办理出国申请

(1)出国事由。

(2)出国路线(外国公司所在国名称)。

(3)出国日程安排,包括出国时间,在国外活动时间、地点,回国时间等。

(4)出国组团的人数。申请文书后面要附出国人员名单和外国公司所发的邀请函(副单),出国人员名单要写清姓名、年龄、性别、职务职称等内容。

2. 办理护照

(1) 护照的作用。护照是主权国家发给本国公民出入境及到国外办事旅行居留的合法身份证件和国籍证明。凡出国人员均应持有护照。

(2) 护照的种类。目前,多数国家颁发外交、公务和普通三种护照,也有一些国家颁发三种以上或根本不分类的护照,或颁发代替护照的证件。我国政府现在颁发的有外交护照、公务护照和普通护照(包括因公普通护照和因私普通护照)三种。

(3) 护照的办理。在国内,外交、公务和因公普通护照,由外交部及其授权单位(各省、市、自治区的外事办公室)办理。在国外则由我国驻外使、领馆等外交机构负责办理。

秘书在办理护照时要注意几个事项:

第一,携带有关证件:主管部门的出国任务批件,出国人员政审批件,所去国有公司的邀请书等文件。

第二,认真填写有关卡片和申请表。

第三,拿到护照后,再认真检查核对每位出国人员姓名、籍贯、出生年月和地点,若是组团出国,则要检查护照上的照片是否与姓名一致,有无授权发照人的签字和发照单位的盖章;发照日期和有效期有无问题,使用旧护照再次出国者更应注意其有效期,若已过期,必须申请延长。

3. 申请签证

(1) 签证的作用和种类。护照办理好后,再申请所去国家(地区)和中途经停国家的签证。签证是一国官方机构对本国和外国公民出入国境或在本国停留、居住的许可证明。签证一般可做在护照上,也有的做在其他身份证上。如果前往未曾建交的国家,则用单独的签证与护照同时使用。我国的签证一般做在护照上。

签证也分为外交、公务和普通三种。根据不同使用情况可分为入境、入出境、出入境、过境签证,另外还有居留签证。我国政府规定,因公出国的公民出入国境凭有效护照,可不办理签证,而持因私普通护照出入国境的中国公民必须办理中国的签证。

(2) 签证的办理。因公出国的人员前往国家的签证通常由外交部或中国旅行社代办处向有关国家驻华使馆(或驻华总领馆)申办。如果时间紧迫,在国内来不及办理签证,可向我有关驻外使、领馆发报,请其向驻在国申请。办妥的签证,可在抵达时,由机场移民局发给。前往国的签证应持国外邀请书,或有关国家移民局的允许证等,一般可通过中国旅行社签证代办处办理。

4. 办理健康证书

健康证书即预防接种证书,因为它的封面通常是黄色的,所以惯称“黄皮书”。为防止国际间某些疾病的流行,世界卫生组织正式通过的《国际卫生准则》规定,入境者在进入一个接纳国的国境前,要接种牛痘、霍乱、黄热病的疫苗。

5. 办理出境登记卡

在办妥上述各项手续后,再携带出国人员的护照、户口簿、居民身份证办理临时出国登记手续。凡出国超过六个月的(含六个月)人员,秘书则要携带上述证件到其常住户口所在地的公安派出所办理注销户口手续,然后凭护照、前往国的签证或入境许可证、临时出境登记单、注销户口的证明到护照颁发单位,把办理护照时领到的第一张“出境登记卡”换为第二张“出境登记卡”之后,可以购买机、车、船票离境出国。

五、实践训练

(一) 模拟训练

时区计算训练。教师分发时区计算训练表,每人一份,5~10分钟计算完毕。

(二) 综合训练

【实训背景】

杭州远航公司总经理张林受邀前往北京出席行业年会,此次年会会期三天。按照会议议程安排,总经理张林在年会开幕式上要作一个简短的致辞,会议最后一天还要参加主办方组织的考察活动。由于年会事务性工作较多,张林安排自己的秘书严利一同参加此次年会。

【实训内容】

请替严利拟订一份旅行方案。

【实训要求】

1. 行业年会议程可酌情想象。
2. 计划拟订应合理、全面。

第二节 商务接待组织与礼仪

一、情景导入

当来访客人走进某药业集团有限公司经理办公室时,鲍秘书正在办公桌前打印一份文件,他向客人点点头,并伸手示意请客人先坐下。10分钟后,他起身端茶水给客人,用电话联系好客人要找的部门,在办公桌前起身向客人道别,并目送其走出办公室。为此事,鲍秘书受到了办公室主任的批评。

二、项目任务

为什么鲍秘书受到了办公室主任的批评?

三、任务分析

鲍秘书之所以受到批评,是因为他不懂接待礼仪。作为商务秘书,做好日常接待工作也是我们的工作内容之一。

四、相关知识

(一)商务接待工作的内容和种类

接待是指对来访者给予相应服务的活动。它涉及面广,对象多而复杂。根据不同的对象,不同的来访目的,接待的内容各不相同。根据不同标准有不同的分类方式。

1.按照来宾的来访意图不同

可以将接待分为公务接待、会议接待、视察与检查接待、参观接待、经营活动接待、技术考察接待和其他接待。

2.按照接待的对象不同

可以把接待分为外宾接待和内宾接待。内宾接待又可分为对上级单位来人的接待、对平行单位来人的接待、对下属单位来人的接待、对新闻单位来人的接待和对本单位来人的接待。

3.按照来访者的有无预约

又可以把接待分为预约来访者接待和未预约来访者接待。

(二)商务接待工作的一般程序

接待的内容不同,接待的程序也不尽相同,但一般的程序主要包括以下几个方面。

1.发出邀请

邀请可分为口头邀请、电话邀请、书面邀请、登门邀请及邮件邀请等。邀请的方式很多,采用哪一种应根据亲疏关系和实际情况而定。

如口头邀请是向被邀请者以谈话的方式发出邀请,这多在一些较为简单的活动场所应用;又如登门邀请是邀请者亲自到被邀请者的寓所或单位发出的邀请,表示重视,等等。有时是这几种方式的综合运用,发了书面邀请后,又用电话催请,然后再登门邀请。不论哪一种邀请,语言要恳切,态度要真诚。若是对方主动提出或是来函来电通知来访的,则没有这个环节。

2.接待前的准备工作

接待前的准备工作很重要,它是整个接待工作的基础,决定着接待工作的质量和效果。

(1)平时的准备工作。①思想心理的准备。第一,要有诚挚恳切的态度。不论来访者是有预约的还是没有预约的,是易于沟通的还是难以沟通的,性格是内向的

还是外向的,脾气是平和的还是急躁的,都要让对方感到自己是受欢迎和受重视的。对客人的到来要有“感谢光临”心态。当自己手头事情很多而接待的客人又难以应付时,要极力暗示自己:“不要着急,一件一件解决,一定能做好的。”当客人情绪过于激动时,不要受其影响,若问题出在自己身上或是单位的问题,则向对方致以歉意;若问题出在客人身上,则不能针锋相对,责骂或侮辱对方,而要等对方冷静下来后,再把事实说清楚。第二,团结合作的工作精神。接待工作是单位共同的事情,因此,在接待客人时,要有主动协助的精神,不能认为不是自己的客人就不予理睬或是态度淡漠。

②业务知识和能力的准备。作为领导的助手,代表单位门面的秘书人员,不仅要熟悉自己的本职工作,而且必须全面了解本单位的各方面情况,如企业的发展历史、产品特点、规格、种类、各部门设置及领导职工的情况;手边必须拥有较完备的资料,具体包括单位内部职员的电话号码、本市其他公司和企业单位的电话号码、国外自动拨号的密码,当地宾馆名胜古迹、游览路线、娱乐场所的名称、地点、联系方式,本市的政治、经济、文化等情况。

③物质和环境的准备接待。接待环境物件的摆放应该整齐、美观、清洁,光线充足,空气清新。前台、办公室、会客室设置要协调,物品齐备。如前厅里应该为客人准备座椅,会客室里要准备茶具(包括茶叶、饮料等,普通客人可以用一次性茶杯,重要客人用正规茶具为佳)、烟灰缸、空调设备,还应有电话、复印机、传真机等(即使没有,也不要离会客室太远)。做到办公室里的文件、文具、电脑、电话等物品各归其位,摆设美观、整洁。常用的、不常用的及私人用品应该放到合适、固定的地方,需要时能马上找到。

会客室要及时清理,勤换空气。客人走后,清洗烟灰缸、茶具,为下一批客人的到来做好准备。每天下班前整理好所有的办公用品,上班提前到达,清洁、整理、检查接待环境,做到有备不乱。

(2)接受任务后的接待准备工作。一般情况下,来宾来前会事先通知,接到通知后,秘书接待准备工作一般程序如下:

①了解来宾的情况。秘书在接到通知时要了解来宾的基本情况,包括来宾的来访意图、目的和要求,包括来宾的单位、人数、身份、性别、民族、年龄和健康状况,还包括抵离的时间、乘坐的交通工具和车次航班等,并将上述情况向主管部门领导报告,同时通知有关部门和人员。

②确定接待规格。由于来宾的身份和来访的目的不同,接待的规格也不尽相同。接待规格是从主陪人的角度而言的,即来什么客人由什么人陪同的规格问题。接待的规格分为高格接待、对等接待和低格接待三种。

高格接待是指主要陪同人员比主要来宾的职位或职称高的接待。它表明对被接待一方的重视和友好。主要有几种情况:

A. 上级领导或上级领导机关派一般工作人员向下级领导口授意见,下级领导要出面作陪;

B. 兄弟单位领导或派人商谈重要事宜,本单位领导要出面接见,必要时还应陪同座谈;

C. 下级领导来访,领导应该出面作陪;

D. 接待公司的重要客户。

对等接待,就是指主要陪同人员与主要来宾的职位或职称大体相当的接待。在接待工作中,这种接待最为常用。

低格接待,是指主要陪同人员比主要来宾的职位和职称低的接待。这种接待多用于基层单位或业务性联系的接待。

采用哪一种规格接待,除了客人的身份影响因素外,还有其他因素的影响。如:对方的关系,当对方的来访事关重大和我方希望发展与对方的关系的,往往采用高格接待;突变情况,如领导临时有事,只能让他人代替;老客人的接待,客人曾经来过,那么接待最好按上次规格。

总之,不论采用哪一种接待规格,秘书拟定后,由领导决定。一旦定下来,秘书应当把主要陪同人的情况和日程安排告知对方,征求意见,加以确认。

(3)制订接待工作计划。“凡事预则立”,接待来访者,制定接待计划很有必要,第一是可以合理地安排各项接待工作,使之有条不紊地开展;第二是可以使有关人员提前安排好自己的时间,保证接待工作顺利开展。

接待工作的计划一般包括三个方面的内容:确定接待规格、拟定日程安排和开列接待经费。涉及的具体内容有:

①来宾的单位、来访的目的、要求、人数、性别、身份、生活习惯、抵离的日期。

②工作日程的安排。负责这次接待的高级管理人员和专职陪同及接待人员的安排;来宾的住宿地点、标准、房间数量等;会见、会谈的时间、地点和参加的人员、人数,担任主谈判的人员,其他谈判人员、翻译、后勤服务人员名单,大的项目还要有律师和会计的名单;宴请的时间、地点、规格、人数、次数;参观游览和娱乐等活动的时间、地点、人数、次数及陪同人员;接待期间的交通工具的安排;接待期间的安全保卫工作,包括饮食卫生、人身、财产安全等。

③接待经费主要包括住宿费、餐饮费、劳务费、交通费、工作经费、参观考察娱乐费、纪念品费、其他费用等。

若来宾的住宿费、交通费等一切费用由来宾自己承担的,就必须把所需费用数目与日程安排提前通知对方(用电话或信函等)。若由两个或两个以上单位联合接待的,则双方要明确经费的承担问题。接待计划制订好后,送交领导批准,一经批准,按照方案组织人力、物力、财力做好接待准备工作。同时,制定并填写表格,印发给有关人员,使有关人员明确自己在此次接待工作中的任务和责任,提前安排好

工作,确保接待工作圆满成功。

3.接待工作的实施及礼仪

为了保证接待工作的顺利完成,客人来前检查接待工作所需的文件、资料、场所、交通工具是否落实到位,同时要及时提醒或联系有关接待人员,做好充分准备。客人一到就要实施具体的接待工作内容。

(1)迎接来宾。核实班机、车、船抵达的具体时间,若要到机场、车站、码头接的,则根据来宾人数准备车辆提前到达。若双方是第一次见面的,要准备接站牌。若必要时,准备仪仗队或迎宾鲜花。当客人下飞机或车、船后,应立刻上前迎接,双方互相介绍。若是外宾,则我方人员(或翻译)将按照身份高低向来宾介绍,按来宾习惯致见面问候礼,行礼后献花。接下来把来宾送到宾馆,送上日程安排表,约好下一项活动的时间,就可离开,切不可在来宾的房间停留时间过长。

(2)会见、会谈的接待。会见,是一种礼貌性应酬,礼节性的会晤,时间较短,通常是半个小时左右。会谈,也称谈判,内容比较正式,而且专题性较强,是指双方或多方就某些实质性问题交流情况、交换意见及达成协议等。

①在会见、会谈前,秘书要做好信息资料工作。

要做到“知己知彼”,了解对方的背景,包括对方国家的政治、经济、地理、历史情况、对外政策、领导人情况等,对方可能提出的问题,若是外宾,则要掌握外宾的礼仪特征和习俗禁忌,并把它变成书面文字呈送有关人员,还要提供外交资料作为参阅。凡能收集到的资料,应尽量收集齐全,提供给领导或其他人员作参考,就内部而言要给领导提供本单位情况的资料,有时包括我国的法律和政策。如果不是第一次交往,则把以前会见、会谈情况写成摘要给领导或与会人员。

②来宾抵达时,接待人员在大楼门口或大厅迎候,并引导来宾到会客室。若是重要来宾,则来宾进门口由主见人在门口迎接。

③会见会谈时安排好座次。

会见时,宾客在右,主人在左。座位安排通常为半圆形。会谈时,宾主则在长方形桌子边相对而坐。

④会见会谈时,要做好记录。

认真细致地将双方的谈话原原本本,一字不漏地记录下来,以备查考。会上有争议的问题,未落实的问题等都要一一记下。不论是客人提出的问题,还是领导许诺的问题,会后应负责做好后续落实工作。

⑤会见会谈结束时,有时要安排合影留念,应事先安排好合影图。安排合影留念时一般主人居正中,遵循“以右为尊”的原则让主客双方间隔排列,如果人多要分成多行,则按“前高后低”进行排列。注意尽量不要让客人站在边上。

⑥会见会谈结束后,在会客室门口与来宾握手告别,对重要来宾则送至大厅或大门口再握手告别。有领导一起送的时候,秘书应走在领导的后面。陪同人员送

客视情况而定。

(3)宴请接待。要事先通知来宾宴请的时间、地点和与宴人员。如果要接送的则安排好交通工具。

宴请时要根据来宾的情况确定宴请环境、菜单和席次。若是外宾,则要考虑外宾饮食特点及宗教信仰方面的禁忌。

在宴请时,接待人员应到门口迎接来宾,引导来宾进入宴会并入座。参加宴请的人员要讲究个人卫生,衣着大方、得体,女士要化妆以示尊重。

(4)安排参观游览。组织安排来宾参观游览,有利于增进友谊和加深相互了解。在具体安排参观游览时,一定要根据来宾来访的目的、性质和来宾的意愿、兴趣,结合当地实际情况,有针对性地选择游览项目。在接待计划中事先安排好,包括参观游览的日期、路线与内容、交通工具等。参观游览前要预先通知接待的单位和人员做好准备。

(5)安排娱乐活动。娱乐活动包括观赏歌舞演出、戏剧、文艺演出、听音乐会等,预订座位以7~9排最好,观看时应有人陪同,要求陪同者衣着大方得体,女士要化妆。注意观看演出时不能迟到,也不能提前退场,把移动电话调到震动,不要在场中打电话。

(6)新闻报道。对重要来宾的接待来访,应根据情况,确定新闻报道的内容,事先通知有关新闻部门和人员前来。

(7)送客。根据来宾来访通知单上有没有需要代订返程票来决定预定与否。若是邀请来访的,则在回执单上有“是否预定返程票”一项。确认来宾返程具体时间、飞机(或车、船)班次等,提前订好车辆,并通知有关人员。送客时,应提前出发,尤其是外宾,需提前2~3个小时到达机场(或车站、码头),因外宾安全检查需很长时间。只有等来宾乘坐的交通工具启动后才可以走开。注意送客的规格与迎接的规格要一样,不论谈判成功与否。

4.接待工作后总结

来宾接待工作的记录,是重要的档案资料之一,一定要收集齐全,及时整理,按照档案管理规定的要求整理归档。另外在送走来宾后,应结算接待经费,做好会谈善后事情的处理,力求事事落实到位。写好接待工作小结,如有必要,可编印简报。

(三)预约来访者的接待及礼仪

按来访者事先有无预约可以把接待工作分为预约来访者接待(以下简称预约接待)和未预约来访者接待。日常有约的接待对象大都是零星来单位访问或洽谈工作的客商或是朋友。接待时在保证礼貌待客的基础上参照上述接待工作程序,酌情简化。企业秘书的日常接待工作大多是一般性的来访接待。日常的一般性有约接待,无须制订接待计划(方案),秘书只需根据计划安排表,按顺序有礼貌地接待依约前来的客人,并按顺序安排客人与领导见面就行。

秘书如何做好一般预约接待工作呢?一般的工作程序是:了解来访者情况;确定接待规格;制定接待计划;做好接待准备工作;接待计划的实施;接待工作总结。具体的做法如下。

1. 主动迎接和问候

当来访者来到时,要以站立姿态,面带微笑主动迎上前去并问候。例如:“您好,欢迎您!”、“您好,希望我能帮助您!”

2. 了解情况

了解来访者约见的人员和部门,如果已到约定时间,则立即通知被访的部门或人员;如果比约定的时间早很多,则请来访者入座,倒茶送报或轻松和他们交流,使对方感到不受冷落。等到距预约时间5~10分钟左右通知被访者。

3. 发放宾客卡

按单位要求发给来访者宾客卡,来访者离开前提醒并收回宾客卡。有的单位是来访者在来访单或来客登记簿上详写来访细节。

4. 正确引导

引导来访者到被访的部门,或按单位要求安排专门工作人员接待。

5. 送客

当来访者离开时,应礼貌送客,如“请您走好”、“欢迎您再次光临”等,并为客人开门,帮客人取衣帽等物或是陪同客人到门口。若是有必要,可帮助来访者预定车辆。

对于规模较大的接待则参照上一节接待程序和接待方法。

(四) 非预约来访者的接待及礼仪

未预约来访者的接待(以下简称无约接待)是指没有事先约定会见面谈,是临时来访的接待。

对于临时来访者,秘书要有礼貌地询问客人的来意,再根据当时情况,凭借自己以往的接待经验,采取适当的接待应对办法。具体的做法如下。

1. 热情接待

面带微笑主动迎接问候来访者,了解未预约来访者,仍要以礼貌友好、欢迎的态度去接待。

2. 了解情况,尽心服务

了解来访者要访问的部门或人员,看看能否安排尽可能早的预约时间。若来访者要求当下见面的,则要设法联系有关部门或人员,看被访者能否接见来访者,若可以,则可以按照预约来访者的工作程序进行;若不可以,则向来访者说明情况,主动请对方留言或留下联系方式,保证尽快将留言交给被访者,或是尽可能快地安排会见时间并通知对方。

3. 机敏应对

如果来访者要见领导,而领导不愿见,秘书则要找借口打发来访者,或是请示领导能否指定别人代替,若可以,则礼貌地请来访者与指定人员会见会谈。如果来访者坚持要见领导,而领导实在不想见,则一方面要为领导挡驾,让来访者明白今天想会见是无论如何都不行的;另一方面让对方留下电话和会面时间、要求,表示将及时禀告领导,待领导决定后立即通知对方。

4. 耐心倾听

若来访者是怒气冲冲前来指责批评或是脾气急躁的,则一方面要耐心倾听,礼貌接待,切不可语相激,致使事态恶化;另一方面快速寻找解决办法,向对方表示尽力帮助解决问题,抱着善良、认真、真诚的态度对待他,使对方感到你是真心诚意为他着想的,当事态缓和下来后再想办法解决问题。

5. 确保来访者满意

在接待过程中始终要热情、周到,使来访者满意离开。送客时与有约接待相同。

五、实践训练

(一) 模拟训练

假如你公司新来了一位接待员,上司要求你给他一份接待时所需的简要指南。那么,这份指南具体应包括哪些内容?

(二) 综合训练

【实训背景】

湖州萨名林贸易有限公司和法国克莱尔贸易有限公司是业务合作伙伴。周一,总经理秘书冯婉接到克莱尔贸易有限公司的电话:克莱尔贸易有限公司董事长马克一行20人将于2011年3月10日抵达湖州,对湖州萨名林贸易有限公司进行为期4天的访问。公司非常重视克莱尔贸易有限公司的此次访问,总经理要求冯婉提出一套切实可行的接待方案,确保接待工作的万无一失。

【实训内容】

请替冯婉制订一套合理可行的接待方案。

【实训要求】

接待方案应切实可行并可通过演练进行检验。

第三节 签字仪式组织

一、情景导入

江海学院是一所省直属重点职业学校,学校占地1000亩,设置中、高职15个

系,开设 35 个专业,专任教师 700 多人,其中高级职称教师占全体教师人数的 30%,现有在校生 5000 多人。江海学院原是专门以培养水利、渔业、海洋作业等专业人才为主的学校。为进一步整合办学资源,拓宽学校办学空间,学校确定了“将学校建成一所省属重点综合性学校”的战略目标,在学校设施、师资、专业建设上投入了很大的资金。因学校坐落于全国知名的化工城,学校拟发展地方特色专业,利用现有资源,对学校的专业进一步拓展,决定筹建化工系。

兴华化工集团是化工城中规模最大的一家国有企业,以前曾入选“全国十大化工企业”。现有员工 10000 余人,企业每年产值近 20 个亿。兴华化工学校就是该企业直属的一所中等专业学校,是国家级示范中专,学校的化工专业为示范性专业,办学水平一流。这几年来,很多地方的中专学校都已升格高职院校或被高校合并,中等专业学校的办学空间越来越狭窄,他们了解到江海学院正在筹建化工系,马上与江海学院进行了联系。江海学院领导经过分析,认为合并兴华化工学校对加快学校建设化工系有着积极的意义,学校在师资队伍、实习基地建设、专业办学经验、专业拓展、学生就业上将更具实力,有利于加快学校向综合性大学迈进。随后,双方进行了多轮的协商谈判,最后达成了一致意向。

一个月后,江海学院与兴华化工集团的签字仪式在兴华化工学校多功能厅隆重举行。本次仪式由兴华化工学校办公室何主任负责筹备,参加的领导有兴华化工集团总经理、人力资源部经理、办公室主任、兴华化工学校校长、副校长,江海学院参加的领导有院长、教学副院长、学院办公室主任、教务处处长及化工系主任,同时还邀请了当地的新闻媒体记者参加。签字仪式上,大家举杯庆祝,共同祝贺这次合作的成功。

二、项目任务

草拟一份签字仪式的准备方案。

三、任务分析

签字仪式是一个组织与对方经过会谈、协商,形成了某项协议或协定,再互换正式文本的仪式。它是一种比较隆重的活动,礼仪规范也比较严格。

四、相关知识

(一)签字仪式准备工作

签字仪式是一种正式、隆重的商务活动,应予以充分准备,做到万无一失。

1. 准备待签文本

洽谈或谈判结束后,双方应指定专人按谈判达成的协议做好待签文本的定稿、翻译、校对、印刷、装订、盖火漆印等工作。文本一旦签字就具有法律效力,因此对

待文本的准备应当郑重严肃。

在准备文本的过程中,除了要核对谈判协议条件与文本的一致性以外,还要核对各种批件,主要是项目批件、许可证、用汇证明、设备分交文件、订货卡等是否完备,合同内容与批件内容是否相符等等。审核文本必须对照原稿件,做到一字不漏,对审核中发现的问题,要及时互相通报,通过再谈判,达到谅解一致,并相应调整签约时间。在协议或合同上签字的有几个单位,就要为签字仪式提供几份样本。如有必要,还要为各方提供一份副本。与外商签订有关的协议、合同时,按国际惯例,待签文本应同时使用宾主双方的母语。

待签文本通常应装订成册,并以仿皮或其他高档质料作为封面,以示郑重。其规格一般为大八开,所用纸张务必高档,印刷务必精美。作为主方应为文本的准备提供准确、周到、快速的服务。

2. 确定签字人员

在举行签字仪式之前,有关各方应预先确定好参加签字仪式的人员,并向其有关方面通报。主签人可以是双方参加谈判的主谈人,也可以是双方更高级别的领导人,这要视文件的性质来确定。主签人的身份应当大致相等,并具有法定的全权代表资格。其他参加人员一般为参加谈判的人员,客方尤其要将出席签字仪式的人员提前通报主方,以便主方安排。按一般礼貌做法,双方人数最好大体相等。为了表示重视,双方也可对等邀请更高一层的领导人出席签字仪式。

参加签字的有关各方事先还要安排一名熟悉签字仪式详细程序的助签人,并商量好签字的有关细节。助签人主要负责帮助主签人在签字时翻揭文本,指明需要签字之处,助签人必须参加谈判的全过程和文本的整理、起草、制作工作,助签人必须做到认真仔细,忠实可靠。

由于签字仪式的礼仪性极强,签字人员的穿着也有具体要求。主签人、助签人以及随员,在出席签字仪式时,应当穿着具有礼仪性质的深色西装套装、中山装套装或西装套裙,并配以白色衬衫与深色皮鞋。在签字仪式上露面的礼仪、接待人员,可以穿自己的工作服,或是旗袍一类的礼仪性服装。

3. 布置签字场地

签字场地有专用的,也有临时以会议厅、会客室来替代的。布置的总体要求是庄重、整洁、清静。

签字厅应铺设地毯,正规的签字桌应为长桌,上铺深绿色的台呢。按照仪式礼仪的规范,签字桌应当横放,其后可摆放适量的座椅。签署双边性合同时,可放置两张座椅,供签字人就座。签字人就座时一般应面对正门。签署多边合同时,可以仅放一张座椅,供各方签字人签字时轮流就座,也可为每位签字人提供座椅。多方签字时还可将桌子排成圆形,客方的座位在主方的右边。

在签字桌上,应事先摆放好待签文本,以及签字笔、吸墨器等签字时所用的文具。

涉外签字仪式要挂各方的国旗,国旗可以按主左客右交叉插在签字桌中央的旗架上,也可以分别插在两边或并挂在墙上;多方签字时,则插在各方座位前的桌上。

(二)签字仪式的程序

签字仪式的时间虽然不长,但它是合同、协议签署的高潮,其程序要规范、庄重而热烈。

1. 签字仪式开始

有关各方人员进入签字厅,按照既定的位次各就各位。签字者按照主居左客居右的位置入座,双方其他随从人员依照职位、身份的高低,自左至右(客方)或自右至左(主方)排列站于己方签字人之后;也可以按照一定的顺序在己方签字人的正对面就座。双方助签人应分别站立于己方签字人的外侧,以便随时对签字人提供帮助。

签署多边合同时,各方签字人须依照有关各方事先同意的先后顺序依次上前签字;助签人应随之一同行动,在助签时,以“右高左低”的惯例,助签人应站立于签字人的左侧;有关各方的随员,应按照一定的序列,面对签字桌就座或站立。

2. 签字人签署文本

签字人签署文本通常的做法是先签署己方保存的合同文本,再签署他方保存的合同文本,这一做法在礼仪上称为“轮换制”。它的含义是在位次排列上轮流使各有关方有机会居于首位一次,以显示机会均等。

3. 交换合同文本

双方签字人正式交换已经有关各方正式签署的合同文本,与此同时,各方签字人应热烈握手,互致祝贺,并相互交换各自方才使用过的签字笔,以示纪念。这时全场人员应鼓掌表示祝贺。

4. 共同举杯庆贺

交换已签的合同文本后,有关人员,尤其是签字人相互碰杯,以互相道贺,这是国际上通用的用以增添喜庆色彩的做法。

退场时请双方最高领导者及客方先退场,然后东道主再退场。签字仪式结束。

一般情况下,商务合同在正式签署后,应提交有关方面进行公证,此后才正式生效。

(三)签字仪式中的服务工作

在签字仪式中,商务秘书要做好以下服务工作:

1. 为签字文本准备好必需的设备工具和材料;

如计算机、打印机、复印机、装订机、纸张、签字笔,适合的文本包装材料等。

2. 签字厅所必需的桌椅及其他配置;

3. 配备礼仪小姐并做好培训工作;

- 4.准备香槟酒和酒杯;
- 5.签字仪式的人员安排表和时间安排表并及时通知;
- 6.做好引领和各环节的时间提示工作;
- 7.签字仪式各项材料的整理和保管;
- 8.签字仪式结束后应整理好签字厅。

五、实践训练

(一)模拟训练

天地公司为进一步拓展业务,决定与某某(英国)贸易公司合作。项目的签字仪式将在2010年9月10日举行,你作为天地公司的秘书,需要筹备签字仪式。请完成签字仪式会场的布置。

(二)综合训练

【实训背景】

李梅是一家大型私营企业的总经理办公室秘书,最近公司即将与德国的一个同行企业签订技术合作业务,共同研制一种新产品,并拟于近期签订合同。总经理要求她负责筹划这次签字仪式。

【实训内容】

讨论:签字仪式的筹划程序包括哪些内容,制定筹划程序的注意事项有哪些?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每小组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第四节 商务庆典组织与礼仪

一、情景导入

成功职业中学创建于1955年,原来是一所农业类学校,起初只有200多名学生,20余名教职工和50万元固定资产。建校以来,学校历经3次撤并后,学校将培养第三产业的初中级技术人才作为办学新的目标,逐步减少“农字号”专业,陆续开设了公共关系、文秘、礼仪服务、市场营销、美容美发等新兴专业。经过几年的发展,学校的文秘专业被评为省级示范性专业,学校被升格为国家级重点职业学校,目前学校拥有近3000名在校生、200余名专任教师,固定资产近亿元。“成功”办学走过了50年,是一部“成功人”自力更生、开拓进取、励精图治、艰苦创业的创业史。

2005 年是学校建校 50 周年,学校领导经过研究,决定举办 50 周年校庆活动,并确定了“以成功人为荣,做成功者”的活动宗旨。学校对内增强全体师生员工对学校的自豪感和荣誉感,对外显示学校的实力和发展前景。学校早在一年前就成立了校庆筹备委员会,下设秘书组、新闻组、接待组、信息组、联络组,每组的组长都由学校的中层以上干部担任,筹委会给予他们充分的权力和空间,自主设置校庆项目及相关事宜,重大项目须由校庆筹备委员会讨论审核。

秘书组主要负责庆典仪式活动的筹划,制订议程,拟定邀请重要来宾的名单,并撰写相关文书,直接接受筹委会领导、协调、监督。

新闻组负责庆典活动新闻发布会的筹划及新闻采访活动安排。

接待组的主要工作由该校的文秘教师负责筹划,具体工作由文秘专业的学生承担,要求统一着装,负责迎接宾客、来宾签到、赠送纪念品、茶水服务、活动迎导、参观解说,并要求在大门口列队迎送客人。

信息组负责组织编写校史、校友录及学校宣传册。

联络组主要负责联络各界校友,组织校友会。

对于 50 周年校庆,学校领导非常重视,制订了一整套方案,专门拨了 80 万元经费用于筹划庆典。在庆典仪式上安排了剪彩活动,校庆日晚上还将举行盛大的庆祝晚会。同时,为使校庆活动更具学术气氛,校庆期间还将举行“学校发展战略研讨会”和“职业教育学术报告会”,既体现隆重热烈,又让人觉得意蕴深刻,更能展现“成功人”气度非凡。

二、项目任务

编制一份校庆活动庆典仪式的程序。

三、任务分析

庆典活动是商业组织在取得某项重大成绩或庆祝组织的某个纪念日时举行的庆贺活动。庆典活动可以邀请政府人员、媒体公众、社区公众、重要顾客等参加。

商务秘书作为企业组织首脑的助手,对外联系的代表,在这类活动中往往承担具体设计、组织和礼宾等职能,对活动成败起着重要作用。因此应当知晓、掌握这类活动规范化要求。

四、相关知识

(一)商务庆典准备工作

1. 做好典礼的舆论宣传工作

(1) 组织可运用传播媒介在报纸、电台、电视台广泛发布广告或在告示栏中张贴庆典告示,以引起公众的注意。

(2)广告或告示的内容一般包括:庆典举行的日期;庆典地点;组织的经营范围及特色;活动的优惠情况等。

(3)庆典广告或告示发布时间:活动前的3~5天内。

(4)邀请记者在庆典仪式举行时,到现场进行采访、报道,予以正面宣传。

2.准备开幕词、致答词

(1)注意控制发言时间。

(2)开幕词、致答词要言简意赅、热情庄重,起到密切感情、增加友谊的作用。

3.拟定典礼程序

典礼程序有着严格的先后顺序,事先应做好妥善安排。

4.做好来宾邀请工作

一般来讲,参加典礼的人士包括:上级领导;社会名流;新闻界人士;同行业代表。

5.发放请柬

(1)提前一周发出请柬,便于被邀者及早安排和准备。

(2)请柬的印制要精美,内容要完整,文字要简洁,措辞要热情。被邀者的姓名要书写整齐,不能潦草马虎。

(3)一般的请柬可派员送达,也可通过邮局邮寄。给有名望的人士或主要领导的请柬应派专人送达,以表示诚恳和尊重。

6.做好场地布置工作

(1)活动场地可以是专门的会场,可以在正门之外的广场,也可以是正门之内的大厅,视活动内容需要而定。

(2)布置主席台或座椅。

(3)现场装饰。为显示隆重与敬客,可在主席台和来宾通道铺设红色地毯;在场地四周悬挂横幅、标语、气球、彩带、宫灯;在醒目处摆放来宾赠送的花篮、牌匾。

7.做好各种物品设备准备

(1)用品准备:来宾的签到簿;本单位的宣传材料;彩带、剪刀、托盘;待客的饮料等。

(2)设备准备:音响、录音录像、照明设备以及庆典所需的各种用具、设备,必须事先认真进行检查、调试,以防在使用时出现差错。

8.安排接待服务人员

(1)在举行庆典的现场,一定要有专人负责来宾的接待服务工作。

(2)除教育本单位全体员工在来宾面前人人都要以主人翁的身份热情待客、有求必应、主动相助之外,更重要的是分工负责,各尽其职。

(3)在接待贵宾时,须由本单位主要负责人亲自出面。

(4)在接待其他来宾时,则可由本单位的礼仪小姐负责。

(5)若来宾较多时,须为来宾准备好专用的停车场、休息室,并应为其安排饮食。

9.做好礼品馈赠工作

举行庆典仪式时赠予来宾的礼品,一般属于宣传性传播媒介的范畴之内。根据常规,向来宾赠送的礼品,应具有如下三大特征:

(1)宣传性。可选用本单位的产品,也可在礼品及其外包装上印有本单位的企业标志、广告用语、产品图案等。

(2)荣誉性。要使之具有一定的纪念意义,使拥有者对其珍惜、重视,并为之感到光荣和自豪。

(3)独特性。应当与众不同,具有本单位的鲜明特色,使人一目了然,或令人过目不忘。

(二)商务庆典仪程

1.迎宾

接待人员就位在会场门口接待来宾,宾客来临后要有专人请他们签到,签到簿以红色封面、装饰美观的宣纸簿为宜,请宾客用毛笔或签字笔签名,既示庄重,又便于作为档案或纪念物收藏;同时,如印制有程序表,即可分发给来宾。

宾客签名毕,由接待人员引导至备有茶水、饮料的接待室,让他们稍事休息,相互结识。

要由专人接待记者,为他们提供方便,如系大规模活动的庆典活动,则最好设立新闻中心。

2.典礼开始

通常由单位负责人主持典礼,并宣布重要嘉宾名单。宣读时,其顺序为:先宣读前来出席的重要领导人名单,再宣读知名人士名单,然后宣读致贺电、致贺函单位或个人名单。

3.致贺词与答词

贺词一般由领导人或知名人士宣读。答词一般由举办单位的主要负责人宣读。致词和答词应简洁、热情。

4.剪彩

剪彩通常在致答词之后进行。剪彩人由参加典礼的人员中身份最高或知名人士担任。剪彩时,剪彩人应站在台前中央;两位协助剪彩的礼仪小姐应侧身、面对剪彩人站其两侧,将彩带拉直,把彩球托起并对准剪彩人;第三位协助剪彩的礼仪小姐立于剪彩人身后,用托盘将剪刀递上;台上其余人员均应立于剪彩人身后,面向台下公众呈横排排列。剪彩人应神态庄重,面带微笑,聚精会神地将彩带一刀剪断。此时,台上、台下的人们一同鼓掌,并可安排敲锣打鼓、鸣放鞭炮等以示祝贺。

5.典礼结束

庆典仪式结束,可组织公众参观,也可举行文艺演出或者宴请。

(三)商务庆典组织注意事项

庆典活动,并不是太复杂,但活动成功与否决定着公众对企业组织印象的好坏。庆典组织工作是庆典活动的重要环节,商务秘书在庆典组织工作中应注意以下事项:

- 1.考虑庆典活动的预期效应;
- 2.制订庆典活动的全局性计划;
- 3.做好庆典活动前的各项准备工作;
- 4.接待工作中的礼仪规范;
- 5.庆典活动总结并与预期效果比较。

五、实践训练

(一)模拟训练

一家商场举行开业庆典,请你介绍庆典开幕式的操作程序。

(二)综合训练

【实训背景】

菁菁饲料工业总公司是一家国有老企业,年产200万吨“龙”牌系列全价饲料,工艺设备先进,技术力量雄厚,饲料产品系列配套,特别是公司采用国际先进配方后,生产的“龙”牌系列全价饲料含有畜禽生长所必需的各种维生素,氨基酸,微量元素,抗生素及营养素,具有营养全,饲料省,长得快,防疾病等特点,为不同品种,不同生长阶段的畜禽提供充足的营养物质。产品经公司下属的大壮猪场试验饲养,外贸出口猪优良品质率名列全国前茅,产品还被认定为全国优质产品。

再过一个月,就是企业成立50周年。为此,公司已决定举办一系列纪念活动,一方面回顾总结企业50年来走过的历程,继承和发扬当年艰苦创业的优良传统和精神,另一方面是研究确定下一步企业发展战略,寻求新的发展机遇。

在系列纪念活动中,有一场庆典大会:邀请市领导,行业协会领导,新闻记者,有关专家,客户代表,退休老职工,以及企业员工代表约300人出席。根据会议方案,主席台将安排3位市领导,2位行业领导,2位专家,1位客户代表,1位退休老职工和企业总经理,副总经理共11人就座。

【实训内容】

请按照上述案例描述情形,布置庆典大会会场,并进行庆典预演。

【实训要求】

- 1.本实训应在会务实训室进行。
- 2.由班级学生共同协作完成。

第五节 商务宴会组织与礼仪

一、情景导入

宏开公司年底为表示对客户的谢意,召开了客户联谊会,会后共进晚餐。负责接待工作的秘书钱铃根据上司的指示和宴会惯例,安排桌次座位。这次宴会共设3桌(圆桌),餐厅正面靠墙为主桌,编1号,靠入口处为2、3号桌,摆成三角形,突出主桌,重要客户在主桌。为方便来宾入席,钱铃特意做了座位名签,并摆放在桌上。但由于这次联谊会时间紧,与会人员名单确定得晚,钱铃在抄写时漏了应编在主桌的一位重要客户,结果致使该客户入席时找不到座位,出现了十分尴尬的场面。

二、项目任务

请分析上述案例造成尴尬局面的原因。

三、任务分析

宴会是个人与个人、个人与组织以及组织与组织之间一种相互往来的交际手段。宴请是为了表示对客人或来访者的欢迎、答谢和祝贺,增进双方的了解、融洽双方的感情,帮助双方达成共识,取得谅解而进行的餐饮招待。宴请仍然是当今社会各类社会组织从事公务活动的重要方式。商务秘书应当熟悉商务宴会的组织工作,掌握宴请中的各种礼仪知识。

四、相关知识

(一)宴会的种类

在商务宴请中,根据宴请的目的、出席人员的身份和人数的多少,可将宴会分为以下几种类型:正式宴会、便宴、酒会、冷餐会、茶会、工作餐等。

1. 正式宴会

正式宴会是一种正式的宴请形式。对宴请的规格、桌次、座位、出席人的服饰、菜肴的道数、服务员的服务质量都有一定的讲究,并有致词或祝酒。

2. 便宴

便宴即非正式宴会,常见的有午宴、晚宴,有时也有早餐。这类宴会形式简便,可以不分座位,不作正式讲话,菜肴道数亦可酌减,气氛比较随和亲切。便宴适用于日常友好交往和工作招待。

3. 酒会

酒会又称鸡尾酒会(cocktail),形式较活泼,以酒水为主,略备小吃,不备座椅,

人可以随意走动,便于广泛接触、交谈。酒会的时间可长可短。一般在请柬上注明整个活动延续的时间,客人可在其间任何时候到达或退席。在我国,大量的各种交往活动以及开幕、开业、签字仪式和庆典活动,也较多地采用酒会。

4. 冷餐会

冷餐会又称自助餐,其特点是可在室内外举行,参加者可坐可立,不排席位,菜肴以冷食为主,也可以用热菜,连同餐具都陈设在菜桌上,供客人自取。客人可以自由走动,可以多次取食。

5. 茶会

茶会是一种简便的招待形式。茶会,顾名思义就是请客人品茶,因此对茶叶、茶具的选择有一定的讲究,或具有地方特色。茶会有时也可以咖啡代替。在我国,茶会往往略备点心或地方小吃。

6. 工作餐

工作餐这是现代社会交往中经常采用的一种非正式宴请形式,它不请配偶以及其他与工作无关的人员。利用进餐时间(早、中、晚均可),边吃边谈工作。在一些紧张的谈判活动中,往往因时间安排不开而采用这种形式。有的工作餐需要参加者各自付费。

(二) 宴会基本程式

1. 迎客

主人一般在大门口迎接客人。视宴会重要程度,还可有其他主要人员陪同主人排列成行迎接客人。

2. 入席

主人陪主宾进入宴会厅,全体人员落座,宴会开始。

3. 敬酒

入席后,主人应招呼客人进餐,并率先给客人敬酒。敬酒时可依序逐一敬遍全席,可以不分地位身份高低。

4. 交谈

席间主人要引导客人愉快地参与交谈,巧妙地选择话题,使席间充满和谐愉快的气氛。

5. 散席

吃完水果,主人与主宾起立,宴会即告结束。主宾告辞,主人送至门口,主宾离去后原迎宾人员顺序排列与其他客人握别。

(三) 宴会礼仪

一次宴请的成功与否,往往取决于筹办过程中的组织工作,而商务秘书人员在宴请活动中的礼貌、礼节,首先也就体现在宴请的计划、组织工作之中。下面以中餐为例谈谈秘书人员在宴会时应注意的礼仪。

1. 确定宴请的目的、范围及形式

(1)宴请的目的。宴请的目的多种多样,可以是为某一个人,也可以为某一件事。常见的有:为代表团来访;为庆祝某一节日、纪念日;为展览会的开幕、闭幕;为某项工程动工、竣工等。

(2)宴请的范围。宴请范围主要是指请哪些方面人士,请到哪一级别,请多少人,主人一方请些什么人出来作陪等。秘书人员可根据宴请目的、性质,与上司确认被邀请的宾客名单。

(3)宴请的形式。宴请的形式在很大程度上取决于当地的习惯做法,有时参照有关方面所采用的规格,做到礼尚往来。一般来讲,正式、规格高、人数少的以宴会为宜;人数多则以冷餐或酒会更为合适。总之,应根据宴请的目的和宾客的社会地位、职务身份,确定宴请的形式和宴会的规格。

2. 确定宴请的时间、地点

(1)宴请的时间。宴请的时间应对主、客双方都合适。注意不要选择对方的重大节假日、有重要活动或有禁忌的日子和时间。例如,对信奉基督教的人士不要选十三号,更不要选十三号星期五。伊斯兰教在斋月内白天禁食,宴请宜在日落后举行。小型宴请应首先征询主宾意见,最好口头当面约请,也可用电话联系。主宾同意后,时间即被认为最后确定,可以按此约请其他宾客。

(2)宴请的地点。官方正式隆重的活动,一般安排在政府、议会大厦或宾馆内举行,其余则按活动性质、规模大小、形式、主人意愿及实际可能而定。选定的场所要能容纳全体人员。举行小型正式宴会,在可能条件下,宴会厅外另设休息厅(又称等候厅),供宴会前简短交谈用,待主宾到达后一起进宴会厅入席。

3. 发出邀请

各种宴请活动,一般均发请柬,这既是礼貌,亦对客人起提醒、备忘之用。便宴经约妥后,可发亦可不发请柬。工作进餐一般不发请柬。

请柬一般提前一周至二周发出(有的地方须提前一个月),以便被邀请人及早安排。已经口头约妥的活动,仍应补送请柬,在请柬右上方或下方注上“To remind”(备忘)字样。需安排座位的宴请活动,为确切掌握出席情况,往往要求被邀者答复能否出席。遇此,请柬上一般用法文缩写注上R.S.V.P.(请答复)字样,如只需不出席者答复,则可注上Regrets only(因故不能出席请答复),并注明电话号码。也可以在请柬发出后,用电话询问能否出席。

请柬内容包括活动形式、举行的时间及地点、主人的姓名(如以单位名义邀请,则用单位名称)。请柬行文不用标点符号,所提到的人名、单位名、节日名称都应用全称。中文请柬行文中不提被邀请人姓名(其姓名写在请柬信封上),主人姓名放在落款处。请柬格式与行文中外文本,差异较大,注意不能生硬照译。请柬可以印刷也可以手写,但手写字迹要美观、清晰。

请柬信封上被邀请人姓名、职务书写要准确。国际上习惯对夫妇两人发一张请柬,遇需凭请柬入场的场合每人一张。正式宴会,最好能在发请柬之前排好席次,并在信封下角注上席次号(Table No.)。请柬发出后,应及时落实出席情况,准确记载,以安排并调整席位。即使是不安排席位的活动,也应对出席率有所估计。

4. 订菜

宴请的酒菜根据活动形式和规格,在规定的预算标准以内安排。选菜不以主人的爱好为准,主要考虑主宾的喜好与禁忌,例如,伊斯兰教徒用清真席,不用酒,甚至不用任何带酒精的饮料;印度教徒不能用牛肉;佛教僧侣和一些教徒吃素;也有因身体原因不能吃某种食品的。如果宴会上有个别人有特殊需要,也可以单独为其上菜。

大型宴请,则应照顾到各个方面。菜肴道数和分量都要适宜,不要简单地认为海味是名贵菜而泛用,其实不少外国人并不喜欢,特别是海参。在地方上,宜用有地方特色的食品招待,用本地产的名酒。无论哪一种宴请,事先均应开列菜单,并征求主管负责人的同意。获准后,如是宴会,即可印制菜单,菜单一桌两三份,至少一份,讲究的也可每人一份。

5. 席位的安排及现场布置

宴会一般都要事先安排好桌次和座次,使参加宴会的人都能各就其位。席位的安排也能体现出对客人的尊重。

(1) 排定桌次。桌次地位的高低,以距主桌位置的远近而定。以主人的桌为基准,右高左低,近高远低。

宴会桌次例一如下图:三桌

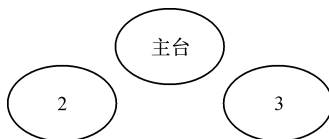


图 5.1 例一

宴会桌次例二如下图:六桌

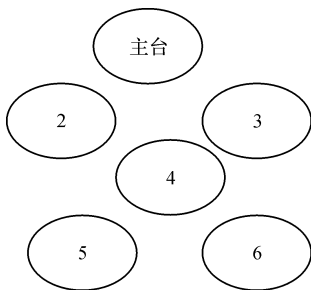


图 5.2 例二

宴会桌次例三如下图:七桌

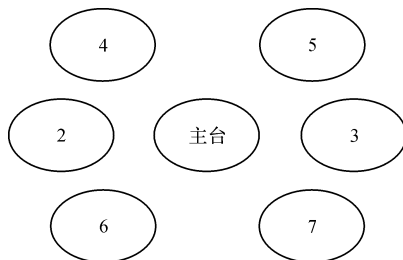


图 5.3 例三

宴会桌次例四如下图:八桌

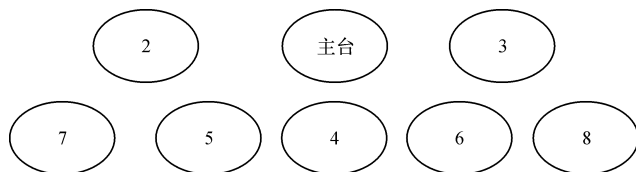


图 5.4 例四

(2)排定座位。

①以主人的座位为中心,如果女主人参加时,则以主人和女主人为基准,近高远低,右上左下,依次排列。

②把主宾安排在最尊贵的位置,即主人的右手位置;主宾夫人安排在女主人右手位置。

③主人方面的陪同人员,尽可能与客人相互交插,便于交谈,更可避免自己人坐在一起,冷落客人。

④译员安排在主宾右侧。

⑤席次确定后,座位卡和桌次卡放在桌前方、桌中间。

下面是几种席位安排示意图:

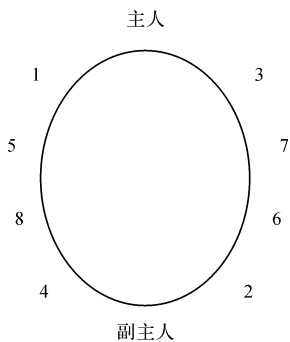


图 5.5

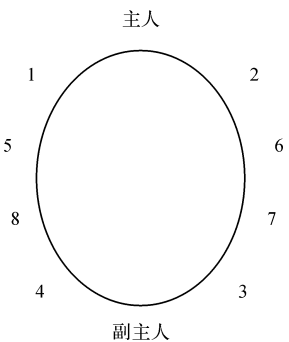


图 5.6

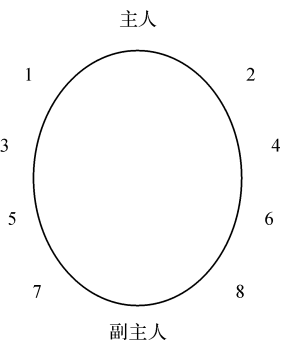


图 5.7

总之,秘书人员在安排席位时主要应考虑两方面的问题:第一,应根据礼宾次序、当地惯例以及其他具体情况,合理而灵活地安排好来宾的席位;第二,注意来宾们彼此之间的关系,避免在宴席上出现不愉快的情况。

(3)现场布置。宴会厅和休息室的现场布置,一般取决于活动的性质和形式。官方正式活动场所的布置应该严肃、庄重、大方,不要用红绿灯、霓虹灯装饰,可以用少量的鲜花点缀;一般活动场所的布置应尽量使环境显得整洁、舒适,怎样进行装饰、点缀,可根据实际需要而定,但格调应显得高雅、轻松,使客人来到后感到愉快。

6. 餐具的准备

中餐用筷子、盘、碗、匙、小碟、酱油碟等。水杯放在菜盘上方,右上方放酒杯,酒杯数目和种类应与所上酒品种相同。餐巾叠成花插在水杯中,或平放在菜盘上。我宴请外国宾客,除筷子外,还摆上刀叉。酱油、醋、辣油等佐料,通常一桌数份。公筷、公勺应备有筷、勺座,其中一套摆在主人面前。餐桌上应备有烟灰缸、牙签。

西餐具的摆设与中餐不同。西餐具有刀、叉、匙、盘、杯等。刀分食用刀、鱼刀、肉刀(刀口有锯齿,用以切牛排、猪排)、奶油刀、水果刀;叉分食用叉、鱼叉、龙虾叉;匙有汤匙、茶匙等;杯的种类更多,茶杯、咖啡杯均为瓷器,并配小碟,水杯、酒杯多为玻璃制品,不同的酒使用的酒杯规格亦不相同。宴会上几道酒,就配有几种酒杯。公用刀叉规格一般大于食用刀叉。西餐具的摆法是:正面放食盘(汤盘),左手放叉右手放刀。食盘上方放匙(汤匙及甜食匙),再上方放酒杯,右起烈酒杯或开胃酒杯、葡萄酒杯、香槟酒杯、啤酒杯(水杯)。餐巾插在水杯内或摆在食盘上。面包奶油盘在左上方。吃正餐,刀叉数目应与菜的道数相等,按上菜顺序由外至里排列,刀口向内。用餐时应按此顺序取用。撤盘时,一并撤去使用过的刀叉。

如有讲话,要落实讲稿。通常双方事先交换讲话稿,举办宴会的一方先提供。代表团访问,欢迎宴会东道国先提供;答谢宴会则由代表团先提供。双方讲话由何人翻译,一般事先谈妥。

7. 服务员的工作

服务员的工作直接关系到宴请活动的顺利进行。因此,国际上对服务人员的礼节、服务水平,以至服饰要求都很高,隆重的官方活动,要求尤为严格。服务人员都受过正规训练。

宴请中,服务员的工作大体应注意以下几个方面:

- ①服饰整洁、熨平,头发梳理平整、指甲修剪清洁。
- ②讲礼貌,待人和气谦逊,面带笑容。说话声音要轻,语言亲切,用词得当,多带“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”、“请原谅”等语言。
- ③熟悉宴请礼节。客人入座,协助挪动椅子。
- ④熟悉菜单,掌握上菜速度。正餐上菜,先客人,后主人,先女宾,后男宾,先主

要客人,后其他客人。如一人上菜,也可以从主人右侧的客人开始,按顺序上菜。隆重的宴会,也有要求严格按礼宾顺序上菜的。上菜时,左手托盘,右手夹菜,从客人左边上。倒酒水则应右手持瓶,从客人右侧倒。每道菜上完第一轮后,待一些客人吃完,再上第二轮,先问问客人:“是否给您添一点?”不要勉强。如不上第二轮,可将余下的菜稍作整理放置桌上,供客人自取,待上下道菜后再撤下,往桌中上菜与撤盘,宜选在两位主方陪客之间进行,并先打招呼,以免不慎碰洒菜汁。

⑤客人吃完,应从右侧撤换餐具。但撤前一定要注意客人是否已吃完(西餐可看刀叉是否已合拢并列,如八字或交叉摆开,则表示尚未吃完,不能撤)。如无把握,可轻声询问。切忌当客人正吃时撤换,这是很不礼貌的。撤换餐具,动作要轻,还需用的餐具如正好放在盘上,可轻轻拿开,再把盘子取走。

⑥工作时不吃东西,不抽烟,不饮酒,工作前不吃葱蒜。在一旁侍立时,姿势要端正,不要歪身倚在墙上或服务台上,更不要互相聊天、谈笑。多人侍立,应排列成行。正式宴请,主人或客人发表讲话,应立即肃静、停止上菜、斟酒,在附近备餐间亦应安静,不要发出声音。演奏国歌时就肃立,停止走动。

⑦宴会厅内走动,脚步要轻快,动作要敏捷,轻拿轻放。

⑧遇招待人员或客人不慎打翻酒水,应马上处理,撤去杯子,用干净餐巾临时垫上。如溅在客人身上,要协助递送毛巾或餐巾,帮助擦干(如对方是妇女,男招待员不要动手帮助擦),表示歉意。

五、实践训练

(一)模拟训练

假设你是河南金星集团的公关部经理,现已经进入啤酒销售旺季,为了稳定老客户,保持和提高市场占有率,你拟定于5月28日邀请公司各地经销商到郑州中原宾馆赴宴,你应该如何布置、安排整个宴席?

(二)综合训练

【实训背景】

2011年10月20日是万昌调味品有限责任公司成立100周年。这家调味品企业最初是酱菜专营作坊,后来公私合营,企业规模不断扩大,1965年12月成为全民企业。2000年转为民营企业。现企业集开发、生产、营销为一体,占地面积58000平方米,总资产3000多万元。拥有一批专业技术队伍以及较为先进的生产线。自改革开放以来,万昌调味品有限公司将传统工艺与现代生物技术结合,实行封闭式生产,产量、质量均得到了很大的提升。目前,该公司生产的优质酱油、食醋、酱菜等产品销往全国各地和东南亚地区,被国家有关部门授予“名牌产品”称号。

为迎接公司成立100周年,董事会年初就组建了一个庆典活动筹备小组,具体

负责筹划企业百周年纪念活动,包括编印公司史志和画册,布置企业发展陈列室,举办中国调味品发展论坛,召开纪念大会、新闻发布会、产品订货会、联欢晚会等。这期间,有一项重要的任务由今年刚分配到企业担任见习秘书的黄小丽负责,那就是活动期间所有的宴请接待安排。

小丽是个勤快的女孩,她首先向庆典活动筹备小组要了一份庆典活动安排,然后根据活动的内容挑出那些需要宴请的项目,打印出一份清单,并提出了相关建议,提交给了担任庆典活动筹备组组长的李经理。

李经理看完宴请清单,好好将小丽表扬了一番,其中不乏“肯动脑子”、“工作认真”、“很有主动性、创造性”之类的评语,小丽的积极性大增。

根据邀请回执,小丽安排好了宴会席次、桌次,考虑到有少数民族代表出席,还专门审查了菜单,并到国际大酒店查看了宴会大厅的面积、音响设备、贵宾休息室……

【实训内容】

讨论:应如何准备此次宴请活动?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每小组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。
- 3.有条件的班级可进行宴会模拟实训。

本章小结

本章主要介绍了商务旅行、商务接待、签字仪式、商务庆典、商务宴请等商务活动的组织安排及活动中规范礼仪的施行。重点是要掌握各项活动的组织工作程序和活动中各环节的礼仪运用,难点是应将学到的知识运用到具体的实际工作中。因此,在学习时应深刻理解每一个活动中的各环节的知识点,设计情境,模拟实训,提高实际操作能力,以适应将来的商务秘书工作。

第六章 商务秘书的谈判工作

- [学习目标] 掌握商务秘书谈判工作的基本知识,了解谈判的基本类型及进程。
- [能力目标] 熟悉商务谈判的程序,掌握并熟练运用商务谈判的策略与技巧。
- [素质目标] 培养学生在商务谈判工作中的辅助工作意识,能熟练进行商务谈判的资料准备以及商务谈判活动的策划组织;提高学生自身礼仪修养,促进商务工作中的谈判顺利进行。

第一节 商务谈判工作概述

一、情景导入

王华临危受命,出任飞跃汽车公司总经理。此时的飞跃汽车公司四面楚歌,业务陷于瘫痪,债主不断上门。

更令人棘手的是,工人觉得待遇过低,要求增加薪水;而王华为了渡过难关,希望降低工人工资以缩减开支。他把自己的年薪由 100 万元减为 25 万元,公司高级职员的工资则降低 10%。随后,他找到工会会长要求削减工人工资,由原来的每小时 20 元减为每小时 17 元,一下子激起轩然大波,工会拒绝答应,双方僵持不下。

为了解决双方的矛盾,王华要求总经理助理小刘出面与工会代表协商,并确保工会答应降薪的要求,帮助公司顺利渡过当前难关。

二、项目任务

假如你是王华的助理小刘,你会运用什么方法解决双方的矛盾,使工会代表答应降薪要求?

三、任务分析

谈判是一种协调各方关系的重要手段,广泛应用于政治、经济、军事、外交、科

技等各个领域。对于公司或企业来说,谈判对于其发展有着重大的作用,不仅可以协调本单位和其他单位或组织之间的关系、利益,也可以协调本单位内部成员之间的关系、利益。

上述任务,小刘所面对的是一个非常棘手的局面:领导和工会意见不同,这会令本已四面楚歌的飞跃汽车公司雪上加霜。领导提出的降薪意见也确实是从本单位实际出发,为了协助领导更好地工作,小刘应作为公司代表与工会代表进行一次谈判,尽量说服工会代表同意减薪措施。在谈判过程中应对工会代表晓之以理,说明降薪的目的是为了降低成本,阐述公司的现状以及公司的未来与员工未来的关系。同时在表述降薪时可以通过分数或百分比来表明领导层的降薪幅度与员工的降薪幅度之间的巨大差异。

四、相关知识

(一)谈判的相关概念

1. 谈判的概念

谈判包含“谈”和“判”两个方面。谈是判的前提和基础,判是谈的结果和目的。古今中外各种文献中对谈判的定义也进行了各种各样的阐述,最具代表性的有以下几种观点:

1968年美国谈判学会主席,著名律师杰勒德·尼尔伦伯格(Gerard I. Nierenberg)在其著作《谈判的艺术》中提及:“谈判的定义最为简单,而涉及的范围却最为广泛,每一个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要,至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点,只要人们是为了取得一致而磋商协议,他们就是在进行谈判。”

三年后,英国学者P.D.V.马什(P.D.V. Marsh)在《合同谈判手册》一书中认为:“谈判是指有关各方为了自身的目的,在一项涉及各方利益的事物中进行磋商,并通过调整各自提出的条件,最终达成一项各方较为满意的协议这样一个不断协调的过程。”

国内学者也曾经对谈判下了定义,主要有以下几种观点:

“谈判是人们为了协调彼此之间的关系,满足各自的需要,通过协商而争取达到意见一致的行为和过程。”

“谈判是双方或多方为了消除分歧、改变关系而交换意见,为了取得一致、谋取共同利益和契合利益而磋商协议的社会交往活动。”

“谈判是谈判双方(各方)观点互换、情感互动、利益互惠的人际交往活动。”

综合上述定义我们可以发现,中外学者对于谈判的定义各有自己的表述,但其内涵大致相同:谈判是一个过程,在这个过程中,利益各方就共同关心或感兴趣的问题进行磋商,协调和调整各自的经济、政治或其他利益,谋求妥协,从而使各方都

感到是在有利的条件下达成协议,促成均衡。谈判的目的是协调利害冲突,实现共同利益。

2. 商务谈判的概念

商务谈判是指不同的经济实体各方为了自身的经济利益和满足对方的需要,通过沟通、协商、妥协、合作、策略等各种方式,把可能的商机确定下来的活动过程。

(二) 商务谈判的特点

1. 以商品交易为内容

商务谈判进行的根本原因是单位或组织在各自发展过程中由于自身需要而产生与其他单位或组织交易商品的需求。所谓交易,原指以物易物,后泛指买卖商品。在市场经济条件下,可以交易的物品种类繁多,形式多样,如货物、技术、劳务、资金、资源、信息等,都具有使用价值和价值,都可以成为商务谈判的交易内容。商务谈判的前提基础是双方拥有对方所需要的交易标的物。

2. 以获得经济利益为目的

外交谈判涉及的是国家利益;军事谈判涉及的是敌对双方的安全利益;政治谈判则涉及政党、团体的利益,由此可见,不同类型的谈判,其目的与涉及对象有所不同,商务谈判则是以追求和实现经济利益为基本目的,比其他谈判更加注重谈判的经济效益。谈判的重点在于其所涉及的技术成本、效率、效益,而获取经济效益的好坏往往是商务谈判成功与否的标准。离开了经济效益,商务谈判也就失去了其自身价值和意义。

值得注意的是,商务谈判中的经济利益是指在相互合作中实现自身利益的最大化。在谈判时,谈判者不仅要考虑己方利益,同时也要设身处地为对方考虑对方利益,因此,谈判者应在对方能接受的临界利益上考虑己方利益,才能真正实现利益最大化。

3. 注重合同条款的严密性和准确性

商务谈判的结果最终由双方协商一致的协议或合同体现。合同或协议条款客观反映了谈判双方的权利和义务,是双方保障谈判获得的各种利益的手段。拟写合同时要注意合同条款的严密、准确、合理和合法,避免因合同的表述不严密或不准确而造成严重损失。

4. 以价格为核心

以商品交易为内容的商务谈判,其最终目的就是获得更大的经济利益。谈判双方实际获得经济利益的大小,在绝大多数情况下可以折算为价格。由此可见,商务谈判的核心必然是价格。在谈判中,谈判者应以价格为中心,实现己方利益。同时,谈判者在谈判时需注意拓宽思路,灵活运用各种谈判策略,不能一味坚持己方价格不肯让步,导致谈判陷入僵局,可以将要求价格优惠转为要求对方比较容易接受的其他条件优惠,最终赢得谈判成功。

(三)商务谈判的基本原则

1.平等互利的原则

平等互利原则是指谈判人员在享受平等权利、承担平等义务的基础上进行洽谈,以求取得各自都有益的谈判结果。

谈判是达成协议的手段,协议的最终目的是满足各自的利益,要想使自己的利益得到满足就必须取得对方的同意与认可。因此,谈判的成功在于利益互换,互换是谈判成功的基础。

要想实现利益互换就必须平等相待。谈判中出现不同意见、不同观点是不可避免的,只能通过协商加以解决,而绝不能采用强硬、胁迫手段将自己的意志强加于人。

平等互利原则适用于各个层次、各种类型的谈判。尤其是在涉外谈判中,更应该本着互惠互利、尊重彼此、相互理解、平等相待的精神去谋求共同利益,这样才能建立起友好合作的交往关系。

2.灵活机动的原则

谈判过程是一个不断思考的过程,需要灵活掌握各种谈判技巧,要能猜测出对方内心的想法与计策,使自己在谈判中始终占据比较有利的位置。总之,在谈判过程中,在不放弃重大原则的前提下,要有实现整个目标的灵活性,特别是要根据不同的谈判对象、不同的竞争对手、不同的合作伙伴,采用灵活的谈判技巧,才能促使谈判成功。

3.友好协商的原则

谈判双方在商务谈判过程中必然会存在争议,无论争议的内容和分歧的程度如何,双方都应本着友好协商的原则来谋求解决,切忌使用要挟、欺骗或其他强硬手段。即使出现几经协商也无法获得一致意见,也不能违反友好协商的原则。

4.依法办事的原则

依法办事的原则主要是指谈判的内容及最终签署的各种契约都必须严格遵守国家的有关法律、法规和政策。因此,谈判当事人的发言,特别是书面文字,一定要符合法律的规定和要求。谈判中的一切语言、文字应具有双方一致承认的明确的合法内涵。必要时应对用语给以具体明确的解释,写入协议文件,以免因解释条款的分歧导致签约后在执行过程中发生争议。按照这一原则,主谈人的重要发言,特别是协议文件,必须经由熟悉国际法、国际惯例和其他法律法规的律师进行细致的审定。

5.原则和策略相结合的原则

谈判过程是一个调整双方利益以求得妥协的过程。由于谈判双方的立场不同,利益不同,引起冲突和斗争在所难免,讨价还价在谈判过程中是很自然的。问题是应持什么态度、根据什么原则、采用什么办法来妥善解决这些困难,争取通过

谈判达到最佳效果。在谈判中,我们既要坚持原则,又要留有余地。凡涉及我国政策法规及国家或企业根本利益的原则问题,我们必须寸步不让,据理力争,但又要避免简单粗暴,一定要以不卑不亢的态度,从实际出发,耐心地反复说明立场,争取使对方接受。对某些非原则性问题,必要时则可以在不损害我方根本利益的前提下作出某些让步。在合同条款的谈判中,有时也可以在某些条款上作出一些让步,以换取对方在其他条款上接受我方的意见。不论是原则问题还是非原则问题的讨论,我们都应该自始至终坚持贯彻“有理、有利、有节”的方针,以理服人。

(四)商务谈判的类型

企业经济活动的内容是多种多样的,因此,商务谈判的内容也是复杂多样的。中外企业在经济活动中常碰到的商务谈判主要有以下几种。

1.投资谈判

投资谈判是指谈判的双方就双方共同参与或设计的某项投资活动,对该投资活动所涉及的有关投资的周期、投资的方向、投资的方式、投资的内容与条件、投资项目的经营及管理,以及投资者在投资活动中的权利、义务、责任和相互关系所进行的谈判。

2.租赁谈判

租赁谈判是指出租方与承租方就财产的租赁问题所进行的协商。租赁谈判在出租人和承租人之间进行,谈判的主要内容包括租金的确定和支付方式、手续费、租期、利息等。租赁费用是租赁谈判的核心问题。

3.货物买卖谈判

货物买卖谈判即一般商品的买卖谈判。它主要是买卖双方就买卖货物本身的有关内容,如质量、数量、货物的转移方式和时间、买卖的价格条件与支付方式以及交易过程中双方的权利、责任和义务等问题所进行的谈判。货物买卖谈判是商务谈判中数量最多的一种谈判,在企业涉外商务谈判中占有十分重要的地位。

4.劳务买卖谈判

劳务买卖谈判是劳务买卖双方就劳务提供的形式、内容、时间,劳务的价格及计算方法,以及劳务费的支付方式等有关买卖双方的权利、责任和义务关系等问题所进行的谈判。由于劳务本身不是物质商品,而是通过人的特殊劳动,将某种物质或物体改变其性质或形状,来满足人们一定需要的劳动过程,因此,劳务买卖谈判与一般商品买卖谈判是有所不同的。

5.技术贸易谈判

技术贸易谈判是指技术的接受方与技术的转让方就技术转让的形式、内容、质量规定、使用范围、价格条件、支付方式及双方在技术转让中的权利、责任和义务关系等问题所进行的谈判。技术本身的特点使技术贸易谈判与一般商品货物买卖谈判有着较大的差别。

6. 损害及违约赔偿谈判

损害是指在商务活动中,由于一方当事人的过失,给另一方当事人造成的名誉损害、人身伤害和财产损失。违约是指在商务活动中,由于非不可抗力引起的合同一方的当事人不履约或违反合同的行为。在上述两种情况下,负有责任的一方要向另一方赔偿经济损失。

损害及违约赔偿谈判与前面几种类型的商务谈判相比,是一种较为特殊的谈判。其特殊性表现在:在这种谈判中,首先必须根据事实和合同规定分清责任的归属,这是谈判其他事项的前提。在分清责任归属和大小的基础,再根据损害的程度,协商谈判赔偿的范围和金额以及某些善后工作的处理。

五、实践训练

(一) 模拟训练

澳大利亚菲特公司拟将某种铁矿石出售给日本康田公司,以下是双方谈判过程中的一些具体情况。

谈判一开始,日方人员就直接指责澳方铁矿石的杂质含量高于双方事先约定的标准,产品质量存在如此严重的问题,菲特公司的信誉也值得怀疑。日方人员欲通过这种方式从气势上压倒菲特公司,从而迫使其在价格等其他条款上作出较大的让步。

菲特公司谈判人员对康田公司的指责十分不满,他们坚持认为,根据其本国的检验标准,其产品是合格的,况且,康田公司如此不负责任地指责菲特公司的信誉,简直让人忍无可忍。因此,还未等对方把话说完,他们就开始反驳对方的指责,并回敬以类似的攻击。

双方谈判人员因此展开了激烈的争论。

你认为菲特、康田公司的做法有哪些不妥之处?你认为谈判的最终结果如何?

(二) 综合训练

【实训背景】

天翔服装有限公司是国内较大的服装企业,为扩大产品的销售,该公司投入大量的人力和财力寻找更多更好的国内代理商代理其产品。经过一段时间的接触,天翔服装有限公司有意让一家代理商代理其产品。在最终确定双方合作之前,两个单位要进行一次产品代理相关事宜的谈判。

【实训内容】

请替双方拟定一份合理的谈判计划,并预演此次商务谈判。

【实训要求】

1. 将班级学生分为两组,分别代表参加本次商务谈判的双方,完成相关实训任务。
2. 做好相应的谈判准备。

3.预演谈判过程应严肃认真。

4.本实训可在商务谈判实训室进行。

第二节 商务谈判前的准备

一、情景导入

荷兰某精密仪器生产厂与中国某企业拟签订某种精密仪器的购销合同。但双方在仪器的价格条款上还未达成一致,因此,双方就此问题专门进行了谈判。

谈判一开始,荷方代表就将其产品的性能、优势以及目前在国际上的知名度作了一番细致的介绍,同时,说明还有许多国家的有关企业欲购买他们的产品。最后,荷方代表带着自信的微笑与口气对中方代表人员说:“根据我方产品所具有的以上优势,我们认为一台仪器的售价应该在 4000 美元。”

中方代表听后十分生气,因为据中方人员掌握的有关资料,目前在国际上此种产品的最高售价仅为 3000 美元。于是,中方代表立刻毫不客气地将其掌握目前国际上生产这种产品的十几家厂商的生产情况、技术水平及产品售价详细地向荷方代表全盘托出。

荷方代表十分震惊,因为据他们所掌握的情况,中方是第一次进口这种具有世界一流技术水平的仪器,想必对有关情况还缺乏细致入微的了解,没想到中方人员准备如此充分,荷方人员无话可说,立刻降低标准,将价格调低到 3000 美元,并且坚持说,他们的产品完全是世界一流水平,是物有所值。

事实上,中方人员在谈判前就了解到,荷兰这家厂商目前经营遇到了一定的困难,陷入一场巨额债务中,回收资金是当务之急,正四处寻找其产品的买主,而目前也只有中国对其发出了购买信号。于是,中方代表从容地回答荷方:我们也绝不怀疑贵方产品的优质性,只是由于我国政府对本企业的用汇额度有一定的限制,因此,我方只能认可 2500 美元的价格。荷方代表听后十分不悦,他们说,“我方已经说过了我们的产品是物有所值,而且需求者也不仅仅是中方一家企业,如果中方这样没有诚意的话,我们宁可终止谈判。”

中方代表依然神色从容,“既然如此,我们很遗憾。”

中方人员根据已经掌握的资料,相信荷方一定不会真的终止谈判,一定会再来找中方。

果然,荷方没过多久就主动找到中方,表示价格可以再谈。在新的谈判中,双方又都作了一定的让步,最终以 2700 美元成交。

二、项目任务

上述案例中荷方的谈判人员为什么将价格立刻从 4000 元降到 3000 元? 当荷方提出终止谈判时,为什么中方谈判人员依旧从容? 从上面的案例中,你能得出什么结论?

三、任务分析

商务谈判前的准备工作做得如何,在很大程度上决定了谈判能否顺利进行,能否达成有利于己方的协议。上述案例中荷方人员在谈判之前过于乐观、自信,将价格定在一个较高的标准。而中方人员在事前进行了周密的准备工作,对该仪器的相关情况了如指掌,在谈判中掌握了主动权。面对中方人员的充分准备,荷方人员主动将价格降低到 3000 美元。当谈判陷入僵局时,中方人员利用荷方经营困难、急需回收资金这个信息,不会终止谈判,因此依旧从容等待荷方人员的主动让步。由此可见,在商务谈判前,应积极进行相关的准备工作。充分的准备工作有助于增强谈判者的信心,令谈判人员从容应对谈判中的各种问题,在谈判过程中处于主动地位。

四、相关知识

(一)谈判前的信息准备

1. 谈判信息的作用

不同的谈判信息对于谈判活动的影响是极其复杂的。有的信息直接决定谈判的成败,而有的信息只是间接地起作用。谈判信息在谈判中的作用可以表现在以下几个方面:

(1)谈判信息是制定谈判战略的依据。谈判战略是为了实现谈判的战略目标而预先制定的一套纲领性的总体设想。谈判战略正确与否,在很大程度上决定着谈判的得失成败。

(2)谈判信息是谈判双方相互沟通的中介。谈判双方在谈判时通过交流沟通有关谈判信息可以排除众多不确定因素,令谈判双方在各种信息中发现机会与风险,消除不利于双方的因素,及时调整和平衡谈判双方的利益,促成谈判的顺利进行。

(3)谈判信息是控制谈判过程的手段。充分掌握谈判相关信息,有助于对谈判过程的有效控制,依据谈判战略和谈判目标的要求,确定谈判的正确策略。

2. 谈判信息的内容

(1)谈判环境调查。商务谈判是在特定的社会活动中进行的,谈判环境因素直接或间接影响到谈判工作,因此,在谈判前应对其环境进行调查、分析。谈判环境

调查主要包括了政治环境、经济环境、社会文化环境、自然资源环境、基础设施条件、气候条件、地理位置等情况。

(2)谈判对手调查。谈判对手的调查是谈判准备工作的重要环节。充分了解谈判对手有助于己方在谈判中正确判断、避免风险。谈判对手的情况复杂多样,主要包括对方的客商身份、对方的资信情况、对方的资本、信用及履付能力、参与谈判人员的权限以及谈判目的等情况。

(3)谈判者自身调查。在谈判之前,除了调查谈判对手、谈判环境之外,还应对自身状况进行正确的了解和评估。在自我调查的过程中,应明确自身的实力和优势,客观分析自身的需要和现实需要。只有对自己客观评估,才能对对方的实力进行客观认定。谈判者自身调查的内容主要包括自我实力的认定、自我需要的认定、谈判目标和方案的确立及修正等情况。

(4)谈判标的物调查。在谈判前,应对谈判标的物进行充分调查。在谈判时,尤其是引进设备的谈判,掌握相关的信息有助于谈判人员掌握谈判的主动权。谈判标的物的调查主要包括标的物的性能、价格、标准、规格、竞争力、专利转让或应用、开发前景及开发费用等情况。

(二)谈判前的组织准备

任何谈判都是有计划、有目标、有组织的行为过程,要做好谈判工作,就应制定好谈判方案、收集相关的谈判信息、做好其他各项准备工作,所有工作的顺利完成都离不开一支精干的谈判队伍。因此在谈判前应做好相应的组织准备工作。

1.谈判人员的遴选

谈判人员的遴选是谈判组织准备工作中关键的环节。具备良好素质的谈判人员可以在任何环境下胜任艰苦复杂的谈判工作。所谓素质,不仅包括谈判人员的文化、技术水平和业务能力,也包括谈判人员对国际、国内市场信息,有关产品知识、价格情况、法律知识,各国和各民族的风土人情及风俗习惯等知识的掌握情况,还指谈判人员的道德情操、气质、性格特征。

2.谈判组织的构成

(1)谈判组织的构成原则。谈判队伍由多方面的人员构成,可以满足谈判中对多学科、多专业的知识需求,取得知识结构上互补与综合的整体优势,群策群力,取长补短,集思广益,形成集体的进取与抵抗力量。在筹建谈判小组、选择谈判人员、考虑谈判规模时,一般要遵循以下几个原则:

①层次分明。在谈判过程中,往往会涉及许多专业性知识,因此,在选择人员组成谈判小组时应注意选择不同专业背景、能处理不同问题的专业人员。其次,谈判队伍中既要有高学历的青年知识学者,也有身经百战具有丰富实践经验的谈判老手。按照层次分明原则遴选谈判人员,可以建组成一支知识全面而又各自精通一门专业、知识与经验互补的高素质谈判队伍。

②分工明确。谈判队伍中的每一位队员都要有明确的分工,担任不同的角色,各司其职。每个人都有自己特殊的任务,不能工作越位,角色混淆。在谈判过程中,谈判人员应明确主次,明确自身定位、严格遵照相关纪律、通力合作。

③节约。商务谈判小组成立之后直到谈判结束,其活动费用都需企业承担。谈判成员越多、谈判时间越长,支出的费用越多,企业的负担也就越重。因此谈判小组的组织应贯彻节约原则,合理控制谈判小组成员数量、明确小组成员分工,避免出现行政人员多于业务人员的情况,合理安排谈判进程,为企业节约成本。

(2)谈判组织的构成。

①谈判人员的组成。配备各类精通本专业的人员是组成一个素质过硬、知识全面、配合默契的队伍的基础。一般的商务谈判,所需的专业知识大致有以下几个方面:工程技术知识、商务知识、法律知识、语言翻译技术知识等。据此,在一个谈判小组中应有以下几类人员组成:谈判队伍领导人、商务人员、技术人员、财务人员、法律人员、翻译等。

②谈判人员的分工与配合。挑选出合适的人员组成谈判队伍后,应该根据谈判内容和各人专长作适当的分工,明确各自的职责。谈判队伍的人员主要包括主谈人员、辅谈人员以及谈判台下的工作人员。主谈人员在谈判中负责表达己方的一切重要观点和意见;辅谈要配合主谈起到参谋和支持作用;台下相关工作人员则负责出谋划策或准备资料和证据等工作。

各成员在进入自己的角色、尽兴发挥的同时,还必须按照谈判的目标和具体的方案与他人彼此呼应,相互协调和配合。谈判过程中的配合主要是指谈判成员之间的语言及动作的互相协调、互相呼应。

(3)谈判组织的管理。要是谈判取得成功,不仅要组建一支优秀的谈判队伍,还要通过有效的管理,使谈判组织提高谈判力,使整个队伍朝着正确的方向有效地工作,实现谈判的最终目标。

①谈判组织负责人对组织的管理。根据谈判的具体内容、参与人员的数量和级别,从企业内部有关部门中挑选一名具备较全面知识、果断的决策能力、较强的管理能力以及一定的权威地位的人员作为谈判组织负责人。该负责人对谈判队伍进行直接领导和管理,主要职责有:负责挑选谈判人员,组建谈判班子;管理谈判队伍,协调谈判队伍各成员的心理状态、精神状态以及人际关系;领导制定谈判执行计划;主管己方谈判策略的实施;负责向上级或有关的利益各方汇报谈判进展情况等。

②高层领导对谈判过程的宏观管理。在谈判过程中除了负责人对谈判队伍进行协调管理之外,单位高层领导也对谈判过程进行宏观管理。首先在谈判前,高层领导应向谈判负责人和其他人员指出明确的谈判方针和要求,明确谈判工作的方向和目标;在谈判过程中对谈判人员进行指导和调控;关键时刻应适当干预谈判。

(三)谈判方案的制订

在正式谈判前,需要了解谈判环境、谈判对手和自身的情况,初步了解双方的谈判实力。除此之外还需要制订出一个周详缜密的谈判方案。

1.制订谈判方案的要求

商务谈判方案是谈判人员对谈判目标、谈判步骤等具体内容所作的安排,即对谈判工作各个阶段的谈判人员、议程和进度作出合理设想,对谈判工作进行有效的组织和控制。从谈判方案的制订上,应考虑做到以下几个方面的要求:

(1)商务谈判方案应具有合理性。商务谈判方案要具有一定的合理性,只有对谈判过程进行合理的安排,才能对谈判工作起到指导作用。所谓的合理性只是相对合理,并且是谈判双方都能接受的合理。

(2)商务谈判方案应具有扼要性。商务谈判方案的相关内容应尽量简明、清楚,以使谈判人员能清晰记住谈判的主题和主要内容,增强方案的执行性。

(3)商务谈判方案的具体性。商务谈判方案的简明扼要并不是唯一目的,除此之外计划也应具体。谈判方案中涉及的概念、原则、方法、数字、目标一定要具体明确,只有这样才能使谈判方案具有可执行性。

(4)商务谈判方案的灵活性。谈判过程千变万化,要使谈判人员能在复杂多变的谈判过程中取得成功,就应制定相对灵活的方案,使谈判人员能在面对问题的时候在权限允许范围内灵活地处理问题,取得较为有利的谈判结果。

2.谈判方案的主要内容

商务谈判方案主要包括以下几部分内容:

(1)确定谈判目标。谈判目标是指通过谈判要解决的问题。谈判目标可以分为最低限度目标、可以接受的目标、最高期望目标三个层次。

(2)安排谈判议程。谈判议程即议事日程,这是一项非常重要的工作。谈判议程一般要说明谈判时间和谈判议题的确定。谈判议程可由一方准备,也可由双方准备,协商确定。议程包括通则议程和细则议程,前者由谈判双方共同使用,后者供己方使用。议程的安排主要包括时间安排、确定谈判议题、通则谈判与细则议程的内容等方面。

(3)选定谈判地点。谈判地点对谈判效果有一定的影响作用。商务谈判地点的选定一般有四种情况:己方国家或公司所在地谈判;对方所在国或公司所在地谈判;双方谈判之外的国家或地点谈判;在双方所在地交叉谈判。

(4)布置谈判场所。作为东道主,在商务谈判之前应对谈判场所进行慎重选择以保证商务谈判的顺利进行。商务谈判场所最好选择在一个安全、安静、环境优美、交通便利、医疗及生活设施完备的地方。

正规的谈判场所一般有三类房间:主谈室、密谈室以及休息室。主谈室供谈判双方进行正式谈判,因此应选择宽敞、明亮,环境舒适,隔音效果好且安全性强的房

间;密谈室是供谈判双方内部人员协商机密问题而单独使用的房间,因此应选择隔音效果好、保密性强、办公用具齐全的房间;休息室是供谈判双方在谈判间隙休息使用的房间,因此应选择安静、舒适、环境优雅的房间。

作为秘书人员,应熟悉谈判房间的布置,尤其是主谈判室双方座位的安排。主谈室双方座位的安排对谈判双方的沟通交流以及谈判进程有着重要影响,一般来说,谈判双方的座位安排主要有以下三种方式,秘书人员可根据实际情况需要,选择恰当的安排:

①方形谈判桌,相对而坐。在主谈室中摆放长方形条桌,按照国际惯例,根据实际情况,有两种座位安排方法(如图 6.1、图 6.2 所示)。这种就座方式一般常用于较正规、严肃的谈判。

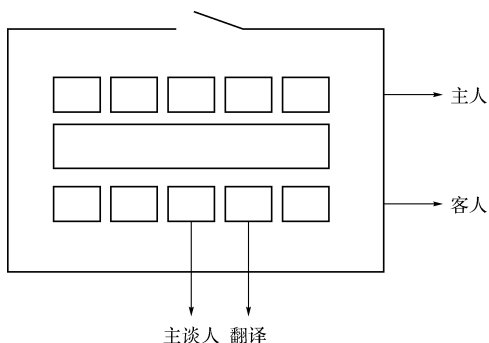


图 6.1

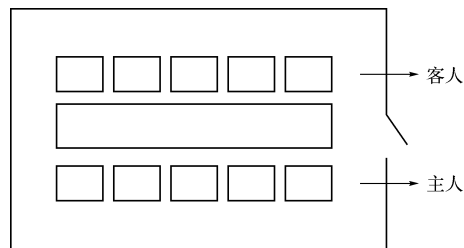


图 6.2

②圆形谈判桌,混合就座。采用圆桌,双方谈判人员坐成一个圆圈。这种就座方式适合于双方比较了解、关系比较融洽的正式谈判。

③不设谈判桌,交叉而坐。这种就座方式适用于双方谈判人员不多的非正式谈判。

(5)模拟谈判。在谈判正式开始前提出各种设想和臆测,进行谈判的想象练习和实际演习称之为模拟谈判。模拟谈判可使谈判者获得实际经验,提高谈判能力,同时也可以随时修正谈判中的错误,完善谈判方案。

五、实践训练

(一)模拟训练

法国盛产葡萄酒,外国的葡萄酒想要打入法国市场是很困难的,然而四川农学院留法研究生李华博士经过几年的努力,终于使中国的葡萄酒奇迹般地打入了法国市场。可是,中国葡萄酒在香港转出口时却遇到了麻烦。港方说,按照土酒征 80% 的关税、洋酒征 300% 关税的规定,内地的葡萄酒要按洋酒征税。面对这一问题,李华在与港方的谈判中吟出了一句唐诗:“葡萄美酒夜光杯,欲饮琵琶马上催。”

并解释说,这说明中国唐朝就能生产葡萄酒了。唐朝距今已有 1000 多年了,英国和法国生产葡萄酒的历史,要比中国晚几个世纪,怎么能说中国葡萄酒是洋酒呢?一席话驳得港方人员哑口无言,只好将中国葡萄酒按土酒征税。

上述案例反映出一个优秀的谈判者应具备怎样的素质和能力?

(二)综合训练

【实训背景】

通行汽车公司是国内一家大型的汽车公司。近期,该公司为了配合和推动经销商销售其产品,计划与国内的一个重要经销商洽谈推销合同。

【实训内容】

请为这家公司拟定谈判组人员组成及其职责分工和人员素质要求。

【实训要求】

- 1.实训可分组进行,4 人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。
- 3.每组以书面文件形式递交讨论结果。

第三节 商务谈判过程

一、情景导入

江西省某工艺雕刻厂原是一家濒临倒闭的小厂,经过几年的努力,发展为产值 200 多万元的规模,产品打入日本市场,战胜了其他国家在日本经营多年的厂家,被誉为“天下第一雕刻”。有一年,日本三家株式会社的老板同一天接踵而至,到该厂订货。其中一家资本雄厚的大商社,要求原价包销该厂的佛坛产品。这应该说是好消息。但该厂想到,这几家原来都是经销韩国、台湾地区产品的商社,为什么争先恐后、不约而同到本厂来订货?他们查阅了日本市场的资料,得出的结论是本厂的木材质量上乘,技艺高超是吸引外商订货的主要原因。于是该厂采用了“待价而沽”、“欲擒故纵”的谈判策略。先不理那家大商社,而是积极抓住两家小商社求货心切的心理,把佛坛的梁、榴、柱,分别与其他国家的产品作比较。在此基础上,该厂将产品当金条一样争价钱、论成色,使其价格达到理想的价位。首先与小商社拍板成交,造成那家大客商产生失落货源的危机感。那家大客商不但更急于订货,而且想垄断货源,于是大批订货,以致订货数量超过该厂现有生产能力的好几倍。

二、项目任务

上述案例中的雕刻厂为什么能够成功令大客户大批订货?在商务谈判中应如

何取胜?

三、任务分析

本案例中该厂谋略成功的关键在于其策略不是盲目的、消极的。首先,该厂产品确实好,而几家客商求货心切,在货比货后让客商折服;其次,是巧于审势布阵。先与小客商谈,并非疏远大客商,而是牵制大客商,促其产生失去货源的危机感。这样订货数量和价格才能大幅增加。

本案例中采用的是保留式开局策略,在谈判开始时对谈判对手提出的关键性问题不做彻底的、确切的回答,而是有所保留,从而给对手造成神秘感,以吸引对手步入谈判。在商务谈判中,谈判者往往根据谈判现场的状况运用不同的谈判策略取得谈判胜利。

四、相关知识

谈判从正式开局到达成协议,要经历一个错综复杂、千变万化的过程,大体可以包括三个阶段:开局阶段、磋商阶段、收局阶段。为了能够在谈判的各个阶段获得成功,谈判组织者与参与者必须随时根据谈判的基本结构和议事日程,理清头绪,纠正偏差,把握谈判的进程和动向,灵活运用各种谈判策略和技巧,确保谈判的有效进行。

(一)商务谈判的开局阶段

1. 开局阶段任务

谈判开局阶段主要是指谈判双方见面后,在讨论具体、实质性的交易内容之前,相互介绍、寒暄以及就谈判内容以外的话题进行交谈的那段时间。谈判的开局是这个谈判的起点,对于整个谈判过程起着至关重要的作用,它往往反映出谈判双方的诚意和积极性,关系到谈判的格调和发展趋势,因此,谈判人员应对谈判开局阶段予以高度重视。

谈判开局阶段的主要任务是创造谈判气氛、交换意见和作开场陈述。

(1)创造谈判气氛。谈判气氛的营造既能充分表达谈判双方的期望,也能表达出谈判的策略特点,是双方互相摸底的重要信息。因此,谈判气氛的好坏往往会影响到谈判者的情绪和行为方式,进而影响到谈判的发展。一般来说,影响谈判气氛的因素主要来自两个方面:客观环境、谈判人员的主观因素。因此,在谈判前,双方应做好充分准备,尽量营造有利于谈判的环境氛围;另一方面,谈判人员应在谈判伊始充分发挥主观能动性营造良好谈判气氛。

(2)交换意见。在进行简短的寒暄之后,对于初次见面的谈判双方应对谈判涉及的问题进行具体说明,主要内容包括目的(purpose)、计划(plan)、进度(pace)以及成员(personalities)。通过对这些情况的具体说明,双方可达成共识、明确谈判

规则,安排谈判议程,掌握谈判进度,最终促使谈判走向成功。

(3)作开场陈述。交换意见之后,双方随即进入开场陈述环节,分别阐明自己对有关问题的看法和原则,重点是说明己方的利益。

2. 开局阶段策略

谈判开局阶段将使随后实质性的阶段得到确定。谈判开局策略是谈判者谋求谈判开局有利形势和实现对谈判开局的控制而采取的行动方式或手段。营造适当的谈判气氛实质上就是为实施谈判开局策略打下基础。开局策略主要有以下几类:

(1)协商式开局策略。以协商、肯定的语言进行陈述,使对方对己方产生好感,创造双方对谈判的理解充满“一致性”的感觉,从而使谈判双方在友好、愉快的气氛中展开谈判工作。

(2)保留式开局策略。保留式开局是指在谈判开局时,对谈判对手提出的关键性问题不作彻底、确切的问答,而是有所保留,从而给对手造成神秘感,以吸引对手步入谈判。

(3)进攻式开局策略。进攻式开局策略是指通过语言或行为来表达己方强硬的姿态,从而获得谈判对手必要的尊重,并借以制造心理优势,使得谈判顺利地进行下去。采用进攻式开局策略一定要谨慎,因为,在谈判开局阶段就设法显示自己的实力,使谈判开局就处于剑拔弩张的气氛中,对谈判进一步发展极为不利。

(4)挑剔式开局策略。挑剔式策略是指开局时,对对手的某项错误或礼仪失误严加指责,使其感到内疚,从而达到营造低调气氛,迫使对手让步的目的。

(5)坦诚式开局策略。坦诚式开局策略是以开诚布公的方式向谈判对手陈述自己的观点或意见,尽快打开谈判局面。这种开局策略适用于双方关系较好、相互比较了解或者实力不如对方的谈判方。

(二)商务谈判的磋商阶段

1. 磋商阶段任务

磋商阶段是谈判的中间阶段,是双方冲突最多的阶段,为了维护各自的利益或促使对方早日作出让步,谈判双方会使用各种策略来达到己方期望的最佳谈判效果。

2. 磋商阶段策略

(1)主导策略。在谈判过程中,对谈判抱有很高期望的谈判者都渴望能够在谈判初期就占据主导地位,他们需要占据主导地位来控制局势。因此,主导策略具有很强的侵略性,谈判各方都力争占据主导地位,从而限制不符合自己意愿的决策,以防止对方说“不”。

①前提条件策略。前提条件策略是指谈判双方强制设定某些前提条件,以显示不愿意就彼此的分歧进行谈判。一方面,一些前提条件的提出以及谈判一方不

愿意接受这些条件,将会阻碍谈判的展开,使问题变得更加棘手;另一方面,为了建立谈判双方的信任,某些前提条件以及谈判一方接受这些条件的意愿将会对谈判创造有利的条件。

②免谈条款策略。免谈条款策略是指宣称某些问题在谈判中或是合同的签订过程中是免谈的。这种策略可以防止对那些力量较强的卖方或买方强加的某些固定条款和条件进行反复谈判。

③操纵进程策略。操纵进程策略是指谈判一方可能通过控制议程内容或讨论事项的先后次序来试图操纵整个谈判进程。一般来讲,单方面确定谈判议程或次序不符合正常的谈判规则,但在某些情况下,谈判一方会试图将多个问题按特定次序排列,以获取有利地位。

(2)引导策略。引导策略是指谈判一方以一种较不明显的方式或以较低的价格促使对方在某些方面作出让步。引导策略有多种不同的方式:

①黑脸白脸策略。谈判对手可能以两个人出现,表面上互不相干,但实际上已经相互沟通过。谈判对手假意接受对方的立场,同时抛出需要对方让步才能解决的难题,诱使对方中计。

②高开低就策略。在商务谈判中买卖双方报价上通常会保留一些余地,卖方所报出的价格往往是最高可行价,而买方开价则往往报出最低可行价。所以买方常常就向卖方要求价格优惠或其他优惠条件,以剔出卖方报价中的部分水分;卖方也会采用各种方式说服买方接受其开出的价格。

③薄利多销策略。薄利多销策略是一种欲扬先抑的被动策略,是指谈判的一方为了促进谈判顺利进行,在谈判磋商阶段就亮出底牌,让出全部可让利益,以达成以诚制胜的目的。这种策略具有强大的说服力,可给对方以信任感,易于打动对方采取回报行动,提高谈判效率。该策略缺点也十分明显:坦率地让步会传递己方尚有利可图的信息,令对方期望值提高,加大讨价力度;同时,一次性大幅度让价可能会失去本来可争取到的利益。

(三)商务谈判的收局阶段

1. 商务谈判收局方式

商务谈判磋商阶段双方进行多轮的讨价还价,对大部分交易条件已达成一致共识,对方认同的交易条件已经进入己方成交线范围之内,并且谈判时间即将结束,这便意味着商务谈判即将结束,进入了收局阶段。

在准备正式结束商务谈判之前,应对商务谈判可能出现的结果有一个明确的认识,以利于灵活、正确处理相应情况。

总体来说,商务谈判结束的方式有三种:成交、破裂和中止。

(1)成交。成交是指谈判双方达成一致共识并签订合同,交易得到实现。成交的方式是谈判双方签订具有法律效应的书面合同,并且合同能够进行到正式操作

阶段。只有签订相应的合同或协议,才能使谈判成果真正带来现实的利益。

(2)中止。中止是指谈判双方因为某种原因未能达成全部或部分合同而由双方约定或单方要求暂时终结谈判的方式。中止可以分为以下两类:

①有约期中止。当谈判一方提出的条件超出对方代表权限范围,或双方成交价格超出原定计划使谈判难以达成协议,或需要重新商议技术问题,或需要在新的条件下制定新的议案使双方达成协议时,经协商,可以中止谈判。这种中止将会促进双方合作,在再次谈判中成交并签订合同,因此该中止是一种积极姿态的中止。

②无约期中止。当谈判中双方所提出的条件相距甚远,或由于存在特殊困难无法达成协议,但是谈判双方又不愿使谈判破裂,此时谈判双方会暂时中止谈判。此类中止由于许多未知条件的影响,谈判再度开始的时间无法确定,是被动的中止。

(3)破裂。谈判双方经过多次努力后,仍然没有对谈判全部或大部分内容达成一致共识,没有任何磋商的余地,致使谈判没有必要继续进行。依据谈判双方的态度,谈判破裂可以分为以下两类:

①友好破裂结束谈判。谈判双方在谈判过程中坚持各自的交易条件和利益,虽然经过多次协商没有达成一致共识,并没有因此而存在敌对的态度。友好破裂结束谈判为下一次合作奠定了基础,是一个值得提倡的破裂方式。

②对立破裂结束谈判。在谈判过程中,由于双方或一方不注意交易利益实质性内容,或一方态度过于强硬导致另一方强烈不满,由此造成双方无法沟通、谈判破裂。对立破裂结束谈判令双方关系恶化,很难再次合作,是不值得提倡的破裂方式。因此,在谈判破裂不可避免的情况下,应控制自己的情绪,展现良好风度,以免使双方关系恶化。

2. 结束阶段策略

(1)战战兢兢策略。这种策略是指在即将签订谈判合同的关键时刻,提出修改协议中的某些条款从而使对手让步。使用这种策略根据谈判的过程以及时机而定;当双方谈判耗费了大量的时间、精力,且对方情绪高涨,积极准备返程事宜时使用这种策略成功率较高,也可获得对方更多的让步。

(2)最后通牒策略。当谈判在某些问题陷入僵局时,其中处于有利地位的一方向对方提出最后交易条件,除非对方接受本方交易条件,否则本方退出谈判,以此迫使对方让步的谈判策略。

最后通牒策略是极有效的策略,它在打破对方对未来的奢望、击败犹豫中的对手方面起着决定性的作用。这种策略是不得已才会采用的策略,使用这种策略时往往将对方逼到没有选择余地的境地,易引起对方敌意。

(3)未来激励策略。在谈判结束之前,向对手描绘宏伟蓝图,以获得对手更多的让步。

五、实践训练

(一) 模拟训练

甲乙双方已就有关的交易条件磋商长达 3 个月之久,基本形成了许多一致的意见,但还有一两个问题需要进一步讨论。此时,甲方提议到本地一风景点游船岸边游览、边协商。结果双方很快签订了合同。

1. 甲方提议是一种怎样的谈判策略?
2. 这一策略主要用于谈判的什么过程中?
3. 使用这一策略会带来哪些好处?
4. 使用这一策略要注意什么问题?

(二) 综合训练

【实训背景】

远翔公司是国内某大型企业集团의子公司,主要经营服装业务。近几年,远翔公司发展迅速,原有的办公地点已不能满足公司日益扩大的业务发展和管理的需求,公司需要租赁新的办公楼。根据总公司的预算要求,新办公楼年租金不得超过 13 万元。公司行政总监李克经多方查看和比较,看中了市内一综合办公大楼的一套套房,但对方的租金要求为 17 万元。为了能使对方能以 13 万元的租金出租该办公楼,远翔公司决定与对方进行一次商谈。

【实训内容】

请模拟此次谈判过程。

【实训要求】

1. 将班级学生分为两个大组,分别代表远翔公司和出租方。
2. 在模拟谈判过程中应注意运用合适的谈判策略。
3. 实训过程应严肃认真。

第四节 商务谈判的礼仪

一、情景导入

美国一家公司准备与宏远公司洽谈一笔贸易合同,宏远公司上下都很重视,要求办公室周主任做好相关的准备工作。

经核实,美国客人的航班到达时间为上午 10:00。为了表示重视和诚意,总经理决定亲自去机场迎接。周主任安排秘书小李提前去花店订购鲜花,以便接机时献给客人。为了讨个吉利,小李买了 18 朵红玫瑰,由花店老板扎成一束。在回公

司向周主任交差时被要求重新订购鲜花,将原来的花换成 15 朵黄玫瑰。顺利到达机场后,周主任向客人献上鲜花,客人非常高兴。

一行人从机场驱车到达客人下榻的宾馆,总经理就迫不及待地想与客人商谈有关事宜。细心的周主任及时劝阻了总经理的行动,同时与对方秘书进行沟通,根据客人的身体状况,双方约定第二天早上 9:30 进行正式会谈。第二天上午 8:40,周主任带着专车在酒店等候,准备接客人到公司;9:30 谈判准时开始。

一天的谈判结束后,公司准备正式宴请美国客人。周主任经过考虑之后,选定了一家具有中国特色的中餐厅,晚上还安排了民族歌舞。

二、项目任务

为什么周主任让秘书小李重新订花?请你点评周主任在整个商务谈判接待工作中的表现。

三、任务分析

在商务谈判工作中要做好相关的接待工作,尤其是涉外谈判中,要做到符合礼仪要求。在具体工作中,要了解不同国家、不同客人的礼节和习俗,以免触犯了对方的禁忌,引起对方的反感,影响双方的谈判进程。上述案例中的周主任做事认真、细心,对于客人的习俗十分了解,得体地接待了前来谈判的外国客人,给客人留下美好的印象,促进了谈判的顺利进行。

四、相关知识

商务谈判礼仪是日常社交礼仪在商业活动中的具体体现。同时,商务谈判,特别是涉外谈判,由于本身的商业性、涉外性和正规性,对礼仪方面有着一些特殊的要求。

(一)商务谈判基本礼仪

1. 迎送礼仪

迎接是商务谈判礼节的序幕,是商务谈判的基本礼仪之一,对随之展开的商务谈判的气氛有着重大影响。谈判双方若此前有过矛盾、关系紧张,主方若对客方进行周到、细心地迎接可以有效缓解双方的矛盾,奠定良好的情感基础,营造积极的谈判氛围,促成谈判的成功。谈判双方此前有过愉快的合作、关系较好,主方若对客方的迎接不得当、不热情,则会导致双方情绪对立,谈判氛围恶化,使谈判无功而返。商务谈判中的迎送都应善始善终,不可虎头蛇尾。具体做法为:

(1)确定迎送规格。迎送规格,应当依据前来谈判人员的身份和目的,己方与被迎送者之间的关系,以及惯例决定。只有当对方己方关系特别密切,或者己方出于某种特殊需要时,方可破格接待。除此之外,均应按常规接待。

(2)掌握抵达和离开时间。迎接人员应当准确掌握对方抵达时间,提前到达机场、车站或码头,以示对对方的尊重,只能由你去等候客人,绝不能让客人在那里等你。同样,送别人员亦应事先了解对方离开的准确时间,提前到达来宾住宿的宾馆,陪同来宾一同前往机场、码头或车站,亦可直接前往机场、码头或车站恭候来宾,与来宾道别。

(3)做好接待的准备工作。在得知来宾抵达的日期后应首先考虑到其住宿安排问题。客人到达后,通常只需稍加寒暄,即陪客人前往旅游,在行车途中或在旅馆简单介绍一下情况,征询一下对方意见,即可告辞。

2. 介绍礼仪

在与来宾见面时,通常有两种介绍方式,一是第三者作介绍;二是自我介绍。自我介绍适用于人数多、分散活动而无人代为介绍的时候,自我介绍时应先将自己的姓名、职务告诉来宾。

3. 握手礼仪

谈判双方人员,见面和离别时一般都以握手作为友好的表示。握手的动作虽然平常简单,但通过这一动作,却能起到增进双方亲密感的作用。

(1)握手的主动与被动。一般情况下,主动和对方握手,表示友好、感激或尊重。在别人前来拜访时,主人应先伸出手去握客人的手,用以表示欢迎和感谢。主客双方在别人介绍或引见时,一般是主方、身份较高或年龄较大的人先伸手,借此表示对客方、身份较低的或年龄较轻者的尊重,握手时应身体微欠、面带笑容或双手握住对方的手,以表示对对方的敬意。

在异性谈判人员之间,男性一般不宜主动向女方伸手。

(2)握手时间的长与短。谈判双方握手的时间,以三至五秒为宜。

(3)握手的力度与握手者间距离。握手时,一般应走到对方的面前,不能在与他人交谈时,漫不经心地侧面与对方握手。握手者的身体不宜靠得太近,但也不宜离得太远。双方握手时用力的大小,常常表示感情深浅的程度。

(4)握手的面部表情与身体弯度。握手者的面部表情是配合握手行为的一种辅助动作,通常可以起到加深情感,加深印象的作用。

4. 交谈

交谈时的表情要自然,态度要和气可亲,表达得体。交谈现场超过三个人时,应不时地与在场所有人交谈几句,不要只和一两个人说话,而不理会其他人;所谈问题不宜让别人知道时,则应另择场合。

在交谈中,自己讲话时要给别人发表意见的机会,别人讲话时也应寻找机会适时地发表自己的看法;要善于聆听对方谈话,不要轻易打断别人的发言。交谈时,一般不询问妇女的年龄、婚姻等状况;不径直询问对方的履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私生活方面的问题;对方不愿回答的问题不要寻根问底;对方反感

的问题应示歉意并立即转移话题;不对某人评头论足;不讥讽别人;也不要随便谈论宗教问题。

5. 宴请和赴宴

宴请和赴宴无论是在国际交往中,还是在一般社交活动中,或是在经济谈判活动中,都是常见的交际活动形式。

(1)宴请。一个谈判周期,宴请一般安排3~4次为宜。接风、告别各一次,中间插1~2次(视谈判周期长短而定)。宴请首先要确定规格,包括宴请名义、目的、人数、形式(冷餐会、自助餐、酒宴等)和价格等。

(2)赴宴。对于对方的宴请,一般情况下应愉快接受,从速回复(口头即行。除非请柬上注明“请回复”字样,则需书面回复)。其次,应邀后应守时守约,不可怠慢贻误。最后,散席时要向主人致谢,热烈握手深化感情,还应对宴会作些赞美,万勿对饭菜发表贬损性评论。

6. 礼品

商务交往中常互赠礼物以增添双方的情感与友谊,巩固交易伙伴关系。赠送礼物首先应根据对方的喜好与习惯加以选择。一般应偏重于意义价值,即有意义的物品,使用价值不是很重要,但也决不能是无用之物。

(二)商务谈判过程中的礼仪

1. 谈判前礼仪准备

(1)讲究打扮。参加商务谈判时,谈判参与者应对自己进行适当修饰,以表现自己对本次商务谈判的高度重视以及对对方表示尊重。讲究打扮包括以下几个方面的内容:

①修饰仪表。参加谈判前,谈判参与者应认真修饰个人仪表,尤其应选择端庄、雅致的发型。一般不宜染彩色发。男士通常还应当剃须。

②精心化妆。出席正式谈判时,女士通常应当进行面部修饰。谈判时的化妆应当淡雅清新,自然大方,不能浓妆艳抹。

③规范着装。谈判参与者在参加正式谈判时,着装要简约、庄重,不可过于标新立异。一般而言,男性谈判参与者应穿西服打领带,并配以黑色皮鞋;女性谈判参与者则可选择深色套装、套裙,白色衬衫,并配以高跟鞋,切忌穿着过于性感以及鞋跟过于细、高。

(2)布置谈判会场,合理安排座位。布置谈判会场时宜采用长方形或椭圆形的谈判桌,门右手座位或对面座位为尊,应让给客方。(详见第二节内容)

2. 谈判开局阶段礼仪

谈判之初,谈判双方接触的第一印象十分重要,言谈举止要尽可能创造出友好、轻松的良好谈判气氛。

(1)自我介绍。作自我介绍时要自然大方,不能露傲慢之意。被介绍到的人应

起立一下微笑示意,可以礼貌地说“幸会”、“请多关照”之类。询问对方要客气,如“请教尊姓大名”等。如有名片,要双手接递。介绍完毕,可选择双方共同感兴趣的话题进行交谈,稍作寒暄,以沟通感情,创造温和气氛。

谈判之初的姿态动作也对把握谈判气氛起着重大作用,应目光注视对方时,目光应停留于对方双眼至前额的三角区域正方,这样使对方感到被关注,觉得你诚恳严肃。手心向上比向下好,手势自然,不宜乱打手势,以免造成轻浮之感。切忌双臂在胸前交叉,那样显得十分傲慢无礼。

谈判之初的重要任务是摸清对方的底细,因此要认真听对方谈话,细心观察对方举止表情,并适当给予回应,这样既可了解对方意图,又可表现出尊重与礼貌。

3. 谈判磋商阶段礼仪

谈判的磋商阶段是谈判的重要阶段,其中包括了报价、查询、磋商、解决矛盾和冷场处理等众多环节。在这些环节中,谈判参与者应注意相关的礼仪要求。

(1)报价环节。报价应明确无误,恪守信用,不欺蒙对方。在谈判中报价不得变换不定,对方一旦接受价格,即不再更改。

(2)查询环节。谈判之前做足准备工作,预备好谈判相关问题,并在谈判气氛较为和谐时提出,态度应诚恳。切忌气氛比较冷淡或紧张时查询,言辞不可过激或追问不休,以免引起对方反感甚至恼怒。但对原则性问题应当力争不让。对方回答己方问题时不宜随意打断,答完时要向解答者表示谢意。

(3)磋商环节。讨价还价事关双方利益,容易因情急而失礼,因此更要注意保持风度,应心平气和,求大同,容许存小异。发言措词应文明礼貌。

(4)解决矛盾环节。要就事论事,保持耐心、冷静,不可因发生矛盾就怒气冲冲,甚至进行人身攻击或侮辱对方。

(5)冷场处理环节。此时主方要灵活处理,可以暂时转移话题,稍作松弛。如果确实已无话可说,则应当机立断,暂时中止谈判,稍作休息后再重新进行。主方要主动提出话题,不要让冷场持续过长。

4. 谈判结束后签约礼仪

签约仪式上,双方参加谈判的全体人员都要出席,共同进入会场,相互致意握手,一起入座。双方都应设有助签人员,分立在各自一方代表签约人外侧,其余人排列站立在各自一方代表身后。

助签人员要协助签字人员打开文本,用手指明签字位置。双方代表各在己方的文本上签字,然后由助签人员互相交换,代表再在对方文本上签字。

签字完毕后,双方应同时起立,交换文本,并相互握手,祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

五、实践训练

(一)模拟训练

在一个秋高气爽的日子里,秘书何芳,着一身剪裁得体的套裙,在门口准备迎接前来谈判的贵宾。一辆白色高级轿车向公司驶来,司机熟练而准确地将车停靠在公司大转门的雨棚下。何芳看到后排坐着两位男士,前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女宾。何芳一步上前,以优雅姿态和职业性动作,先为后排客人打开车门,做好护顶姿势,并目视客人,礼貌亲切地问候,动作麻利而规范、一气呵成。

关好车门后,何芳迅速走向前门,准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车,但那位女宾满脸不悦,使小何茫然不知所措。

通常后排座为上座,一般凡有身份者皆此就座。优先为重要客人提供服务是迎接礼仪的常规,这位女宾为什么不悦?何芳错在哪里?

(二)综合训练

【实训背景】

盛大商业集团是一家大型商务连锁企业。近年来,该集团业务范围不断拓展,国内各公司的业绩也不断攀升,港台、欧美、东南亚等国家和地区的涉外业务也日渐增加。韩国大成有限公司经考察,有意与盛大商业集团合作。近期双方将在盛大商业集团总部所在地北京举行一场商务谈判。总经理助理师凡负责谈判的相关工作。

【实训内容】

请协助师凡拟定一份涉外谈判的有关注意事项。

【实训要求】

该任务应主要包括涉外谈判的礼仪、对方的国家禁忌,拟制内容应符合实际。

本章小结

商务谈判是企业实现经济目标的重要手段,也是企业开拓市场的重要力量。本章系统地介绍了商务谈判的内容、谈判一般程序以及谈判战术及策略,简明扼要地阐述商务谈判的基本原理和原则以及商务谈判中的相关礼仪知识,使学生能够对商务谈判有一个全面的了解,并掌握相关知识,以便今后开展类似工作。

第七章 商务秘书的公关工作

[学习目标] 掌握常用的几种公共关系活动的策划与操作要点,了解商务秘书与公共关系的联系。

[能力目标] 培养公关策划及操作能力。

[素质目标] 培养学生的公关意识;使公关观念融入学习生活中。

第一节 商务公关的公众对象

一、情景导入

香港有家五星级酒店,在其餐厅门旁边,特意摆了一个金碧辉煌的橱柜,里面陈列着来自世界各地的名酒,有大半瓶的,也有小半瓶的,就是没有一瓶原装全封闭的酒,而且在每个酒瓶上还挂着一块精美的卡片,上面写着某先生或某夫人的名字,后来经了解,这些酒都是顾客喝剩下的酒。那么这些“半瓶酒”陈列在橱柜里有什么作用呢?原来这是酒店吸引顾客的经营高招。一般到这家酒店用餐的顾客,饮的酒大都是价格昂贵的名酒,有时喝了以后剩下小半瓶,要带走却嫌麻烦或显得寒酸,但丢掉又觉得可惜,于是,酒店便在餐厅门口设了一个大橱柜,存放顾客喝剩的半瓶酒,并附一张卡片写明该顾客的名字,以待顾客下次来就餐时接着饮用。

这一新招就像一块无形的磁铁,吸引着顾客常常来这家酒店。当然,“回头客”越来越多,生意也越来越兴旺。另外,代保管半瓶酒也收到了一种意外的收获,那就是高档酒越来越好卖。因为人都是有面子的,那橱柜摆在大堂里面,高档名贵的酒瓶上挂着自己的名字,就给人一种满足和荣誉感。

二、项目任务

上述案例中,这家星级酒店的做法为何比较好?

三、任务分析

在竞争日益激烈的今天,很多酒店为了自己的生存与发展,都会做出一些与众不同的吸引顾客的做法,“半瓶酒”招客,是这家五星级酒店独特的公共关系活动。

一般的情况下,酒店对于客人喝剩下的酒是不太在意的,认为没有太大的利用价值,而这家酒店则是由此大做文章,不仅在餐厅的显著位置专设橱柜陈列客人所剩的名酒,并且分别写上客人的名字,充分利用公众的心理来进行宣传和造势,使人觉得能在此酒店消费可以显示自己的身份,从而增加了客人的到访量,同时也给酒店带来巨大的利润。

四、相关知识

(一)公共关系的相关知识

1.公共关系的含义

公共关系(public relations),又称公众关系,简称“公关”或 PR,是指一个企业为改善与社会公众的联系状况,增进公众对企业的认识、理解与支持,树立良好的企业形象,从而通过传播大量具有说服力的材料,促进产品营销而进行的一系列活动。公共关系作为一种全新的思想、科学的理论和新型的职业,在 20 世纪 80 年代传入我国之后,得到了迅猛的发展,并且越来越受到各类组织及各行各业的广泛应用。

2.公共关系的构成要素

公共关系由社会组织、公众、媒介三个要素构成,其中公共关系的主体要素是社会组织,客体要素是社会公众,联结主体与客体之间的媒介是信息传播。这三个要素构成了公共关系的基本范畴。公共关系的理论研究、实际操作和运行发展都围绕这三者的关系展开。科学地把握各个要素的含义、特征、类型和在公共关系活动中的地位与作用,对有效开展公共关系实践活动具有指导作用,是有效开展公关活动的前提。

(1)社会组织。社会组织简称组织,是指人们为实现特定目标,按照一定的规范建立起来的社会团体。如政治组织、经济组织、军事组织、文化团体以及民间组织等具体机构,它是实施公共关系活动的主体,它可以发起和从事各种公共关系活动。

(2)公众。公众是与特定的公共关系主体相互联系、相互作用的个人、群体和组织的总和,是公共关系工作对象的总称。公众的数量以及态度,决定着组织生存环境的优劣。正确认识和分析公众,积极地影响公众,争取不同公众对组织的理解与支持,是公共关系工作的重要任务。

(3)公共关系的过程——信息传播沟通。传播是指个人间、群体间或群体与个人之间交换、传递新闻、事实、意见、感情的信息交流过程。信息传播沟通是连接公

共关系主体和客体的纽带,它是公共关系的工作过程,也是公共关系的基本手段。信息传播的质量和效果决定着公共关系工作的效果。

(二)商务公关的公众对象

我国著名的经济学家于光远曾指出:“现代社会有经济分工,就有关系,就要研究怎样搞好关系,怎样有组织地搞好关系。这门学问就是公共关系学。”作为商务秘书,要通过自己的工作能力与良好的行为自觉、主动、积极地处理、协调好工作中的各方面关系,并努力地使其达到和谐。正如《韦氏秘书手册》中所说:“你必须与你的经理和其他上级、同级、下级以及来访者保持一种志趣相同的关系,能准确无误地、及时愉快地完成自己的工作,同时又能和每个人和睦相处。这正是秘书最优秀的品质。”

概括地说,商务秘书公关所面对的公众对象,主要包括内部公众与外部公众。

1. 内部公众

在企业中,如果各个成员之间彼此尊重、互相谅解、关系和谐,企业就能形成良好的人际关系环境,进而为企业的发展提供良好的工作空间及心理气氛。商务秘书,正处于联系上下、沟通左右的桥梁位置,在工作中必然要与各个部门及人员发生联系,因此,必须要认识到搞好人际关系的重要性,切实地掌握人际沟通的基本技巧。

商务秘书公共关系所面对的内部公众主要有上级领导、工作同事、单位下属的各部门人员等。

(1)与上级领导关系的处理。上级领导是商务秘书的“顶头上司”,这也是商务秘书公关中最重要的内部公众。在实际工作中,秘书是上司的助手和参谋,其工作重心就是领导,因此要想与上司保持和谐、默契的关系,商务秘书需做好以下几点:

①准确领会上司的意图。秘书工作的核心是辅助上司进行工作,为上司工作服务。基于这样的工作性质,就要求秘书在工作中必须准确地领会上司意图,这样才可能与上司切实地保持思想上、工作上的和谐关系。

上司的意图存在不同的表达方式,可以是直接授权、交代、指示、决定等明示性的意图表达;也可以是间接授权、暗示、言语流露等隐含性的表达方式。如果是明示性的上司意图,只需要按照上司直接交代去做或提供辅助性的工作。但在实际工作当中有许多的意图不是上司直接交代的,而是在言谈举止中流露出来或暗示出来的,只有能够领会上司间接意图的秘书才算是真正的好秘书。因为上司需要的是能够为其排忧解难的助手和参谋,而不是“传话筒”或“应声虫”。所以秘书要善于察言观色,及时捕捉上司意图。

领会上司意图可以在工作中逐渐“悟”出来,如上司的工作习惯、工作作风、思维方式、性格特点、人际关系的亲疏等,只要秘书在工作中处处做“有心人”,就会提高自己的悟性,与上司相处起来,也会日趋默契、融洽。

②真诚尊重上司权威。秘书与上司相处融洽是一种理想的工作模式,但这种工作模式不是不分你我、不分上下。作为商务秘书不仅在工作上不能越权,在人际关系上也不能“越权”,只有真诚地尊重上司,才能获得上司的信任,才能更好地接近上司,才能真正地领会领导意图。真诚地尊重上司的权威是协调与上司关系的基础,也是优秀的商务秘书所必需具备的心理要求。

③恰当进行劝谏和建议。商务秘书是上司的助手与参谋,如果上司有错误,秘书必须要及时地进行劝谏和建议。俗话说:“当局者迷,旁观者清。”工作中,上司可能会局限在自己的思维模式当中,而导致工作失误。这时,秘书绝对不能扮演一味服从的角色,应当尽力地提醒上司,进行补救与修正。

当然,如何对上司进行劝谏和建议是商务秘书所面对的难题。因为上司是需要“面子”的,因此劝谏与建议一定要在尊重上司的权威基础之上,讲究一定的策略,才可能被上司所接受。秘书采用何种策略,可以针对实际的问题与所面对的上司的不同采用不同方法。如旁敲侧击法、事先沟通法、巧妙提醒法等。

(2)与工作同事关系的处理。与工作同事的关系也是商务秘书面对的较重要的一种内部关系。秘书在公司所处的地位很特殊,虽然他不管辖其他职能部门,但是由于他要为上司提供近身综合服务,是公司当中与上司走得最近的人,也应该是各种重要信息最先知晓的人,因此,秘书在公司中会备受注目。在实际工作中,秘书与同事接触频繁,彼此关系的好坏会直接影响秘书工作的开展。因此,秘书要做到:

①尊重同事。被尊重会让人感到个人的价值得到体现。秘书在工作中要尊重同事的工作、习惯、喜好及隐私等。在同一工作环境中,尊重同事会增强彼此之间的信任感与亲密感,从而有效地维系两者之间的联系。

②理解同事。由于秘书所处位置的特殊性,就使得秘书应该成为上下沟通的桥梁。秘书对同事的了解与认识会比上司更清楚、更具体,因此在工作中就要多用些换位思维的方式,设身处地地从同事的角度去看待问题,去协调矛盾。

③关心同事。秘书不仅让同事感觉到在精神上受到尊重,更要实际地关心同事。优秀的秘书不仅成为上司的助手,而且还要给同事以必要的关心,为他们解决实际困难。企业员工被喻为企业“最大的财富”,这些财富是需要经营与管理的,作为秘书应该帮助上司完成这些工作,并且更要将关心带给同事的家属,帮助他们解决后顾之忧,这样才能让他们全心地投入企业的建设与发展之中,也会以此缩短与同事的距离,获得同事的好感,赢得同事的支持。

④团结同事。运行良好的企业应该像一个“大家庭”,每个人都要为这个“家”的发展而尽心尽力,心向一处想,劲往一处使,作为秘书就要担起这项任务。不仅自身要与每个同事团结,而且还要使同事之间团结一心,在团结协作的氛围中充分地发挥每名员工的潜在能量,这也是企业能否获得成功的重要因素。能够做好这

项工作不容易,除需要表扬、激励之外,还要展开批评与自我批评,这样才能让企业内部产生强大的凝聚力与向心力,同时也能使企业内部的人际关系得到良好的维系。

(3)与单位下属部门人员关系的处理。在实际工作中,秘书还要与单位下属部门的人员等发生联系,因此与单位下属部门人员的关系也需要秘书正确地面对和处理。在处理这种关系的时候,秘书一定要摆正自己的位置,虽然自己是跟随领导的左右,但并不等于自己就是领导,所以绝对不能摆架子,使人有居高临下之感。在接待下属部门人员的具体工作中要热情、平等地对待,不能人为地设置障碍,这样才能够得到上下一致的认可与支持,在这种良好的人际氛围中也会更有利于秘书工作的开展。

2. 外部关系

商务秘书在企业机构中处于非常重要的位置,参与并辅助企业领导进行事务管理与日常管理工作,除联系上下关系之外,还需协调内外,并且对企业的经营活动,具有一定影响。

商务秘书在工作中应处理好如下几方面的关系:

(1)与客户关系的处理。21 世纪的市场结构,将是客户导向的市场,因此客户关系应该是商务秘书在企业工作中所面对的最重要的外部关系,它包括的内容是较宽泛的,如企业销售的对象、酒店的客人、企业产品的消费者等,都是与企业市场关系最直接、最具体的外部关系对象。商务秘书应该正确处理与客户的关系,以便为企业领导工作创造有利的外部环境。

美国华盛顿一家市场调查机构做了一次调查,结果是这样的:“在来企业办事受到非礼待遇的人当中,96% 的人不直接抱怨,但有 91% 的人不会再到这个企业来。而且,受到非礼待遇的人平均向他周围的 9 个人讲述。其中 13% 的人要向他周围的 20 个人讲述。”可见企业客户的影响力之大、之广。

那么,商务秘书如何处理好与客户的关系呢?

①为客户提供最好的服务。商务秘书的中心工作是围绕企业领导工作而进行的,因此在实际工作中,一定会跟随上司共同面对不同的客户,并与之打交道。而对于企业客户而言,要想长期建立联系,不在于企业产品本身或销售能力,而是在于企业提供的服务能否满足客户的需求,甚至于超载客户的期望,这才是维系长久客户关系的根本。作为商务秘书,应该自觉培养“客户服务意识”,主动协助领导做好对客户的服务工作,并及时督促检查。

②建立客户管理档案,维系持久稳定的客户关系。良好稳定的客户关系可以增强企业品牌的美誉度,持久长远的客户关系可以增强企业品牌的忠诚度,而良好长久的客户关系的建立,应该是一个循序渐进的过程。作为商务秘书应该辅助领导熟悉企业客户,尤其是重要的客户,必须做好资料管理工作,其中包括客户的基

础资料、客户特征、业务状况等内容,越详细越好。

③提升自身素养,展现人格魅力。在与客户的交往中,商务秘书人员应当体现出良好修养,以高雅的气质和干练的作风来吸引对方,取得对方的信任。严格地说,商务秘书人员应该是“社会活动家”,具备与形形色色的客户打交道的本领。

(2)与媒介关系的处理。媒介关系是组织机构与报纸、电视、电台、杂志等大众传播媒介的关系,主要是与新闻界的关系,也称新闻界关系。

在现代信息社会,企业的发展离不开新闻媒介的传播,二者是相互影响、相互扶助的关系。企业的良好形象需要依赖新闻媒介机构为其进行宣传,并与外界取得广泛的联系与沟通;而新闻媒介则需要将企业发展的相关情报与动向作为新闻的信息来源。在企业与新闻界发生联系时,商务秘书可以充分地发挥秘书工作的信息职能,建立良好的媒介关系,把组织机构需要输出的信息最大限度地传播出去,同时,又从媒介方面获取组织需要的信息,形成良好的双向传播的交流模式。

在实际的工作中,良好的媒介关系会对企业的发展起着推波助澜的作用,因此商务秘书应该与新闻界保持经常性的良性发展关系,这就需要秘书在工作过程中及时地与新闻机构进行沟通,可以协助企业领导定时地召开记者招待会、新闻发布会来发布企业的相关信息;真诚坦率地面对新闻机构,尤其是当企业发生重大危机情况之时,不要刻意隐瞒,本着“以诚相待、公开事实”的原则要让对方感觉到诚意;适时地给予新闻机构以帮助,配合其工作,如尊重对方采访的权力、不干扰阻挠对方的工作,积极提供对方所需要的有效信息等。

需要指出的是,目前某些企业在发展的过程中会在新闻媒介对自身的宣传中加入虚假的成分对公众进行欺骗,这不仅违反了新闻传播的职业道德,同样会对企业的长远发展产生不利的因素。因此,作为企业秘书在为上司提供决策服务的过程中应该发挥正确的作用,表现出较强的组织责任感,辅助上司与新闻媒介建立起融洽的合作关系。

五、实践训练

(一)模拟训练

- 1.假如你是某酒店的秘书,试问哪些人员是酒店的内部公众,哪些是外部公众?
- 2.除了本节案例中的公关活动行为,你还能想到其他吸引顾客的方法吗?

(二)综合训练

【实训背景】

美国IBM公司每年都要举行一次规模隆重的庆功会,对那些在一年中作出过突出贡献的销售人员进行表彰。这种表彰活动被称作“金环庆典”。这种活动常常是在风光旖旎的地方,如百慕大或马霍卡岛等地进行。在庆典中,IBM公司的高层管理人员始终在场,并主持盛大、庄重的颁奖酒宴,然后放映由公司自己制作的表

现那些作出了突出贡献的销售人员工作情况,家庭生活,乃至业务爱好的影片。在被邀请参加庆典的人员中,不仅有股东代表,工人代表,社会名流,还有那些作出了突出贡献的销售人员的家属和亲友。

在庆典活动中,公司主管会同那些常年忙碌,难得一见的销售人员聚集在一起,彼此无拘束地谈天说地。在这种交流中,无形地加深了彼此心灵的沟通,增强了销售人员对企业的“亲密感”和责任感。IBM公司的“金环庆典”活动属于企业内部的公共关系活动,它对企业公共关系的发展有着极其重要的现实意义。

【实训内容】

试分析 IBM 公司的“金环庆典”活动对企业公共关系发展的现实意义。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第二节 商务公关活动程序

一、情景导入

有一家宾馆新设了公共关系部,开办伊始,该部就配备了豪华的办公室、漂亮迷人的公关小姐、现代化的通讯设备……但该部部长却发现无事可做。后来,这个部长请来了一位公共关系顾问,向他请教“怎么办”。于是这位顾问一连问了几个问题:“该地共有多少宾馆?总铺位有多少?”“旅游旺季时,本地的外国游客每月有多少,港澳游客有多少?国内的外地游客有多少?”“贵宾馆的‘知名度’如何?在过去3年中花在宣传上的经费共多少?”“贵宾馆最大的竞争对手是谁,贵宾馆潜在的竞争对手是谁?”“过去一年中因服务不周引起房客不满的事件有多少起?服务不周的症结何在?”对这样一些极为普通而又极为重要的问题,这位公共关系部部长竟张口结舌,无以对答。于是,那位公共关系顾问这样说道:“先搞清楚这些问题,然后开始你们的公共关系工作。”

二、项目任务

假如你作为这家新开宾馆的部长,应该如何展开工作呢?

三、任务分析

任何一个单位开展自己的工作都必须有充分而又周密的准备过程,这是成功的保证。公关部要开展公关活动,那首先就要了解和公共关系相关的知识。

四、相关知识

商务公关活动与一般公共关系的活动程序是相似的,大体都可以分为:公关调查、计划方案、实施传播、评估效果四个基本步骤,并且这四个步骤是相互独立又相互渗透的。

(一) 公关调查

公关调查,即公共关系调查,是运用各种科学的调查手段、方法对调查对象进行有目的、有意识、有针对性地考察及了解,从而掌握确凿的实际情况信息的过程。这是公关活动的基点,也是商务公关活动程序的第一个步骤。

1. 商务公关调查的内容

商务公关调查活动与专业的公关活动相比,有其自身的特殊性。商务秘书在调查活动的内容上具有很强的针对性,这主要是由秘书的工作性质所决定的。商务秘书要想对领导工作及决策提供有用的信息,就必须主动围绕本企业生产、经营以及市场的热点服务、难点问题,深入开展调查研究,及时掌握生产经营动态,准确地反馈生产、经营、销售渠道、市场需求等动态信息,并提出建议来供领导决策。

2. 商务公关调查的方法

商务公关调查活动的方法主要表现为:

(1) 访谈调查法。访谈调查法是指根据调查的需要,商务秘书人员通过与调查对象面对面地交谈,来获得所需的口头资料的过程,这是一种最常用的调查方法。访谈调查法根据受访谈的人数不同,可以分为个别访谈及召开座谈会两种形式。

在调查中,需要秘书人员做好充分的准备,有计划、目的明确,并做好记录。采用访谈调查法需注意如下几个问题:

①控制时间。无论是个别访谈还是召开座谈会,时间不宜过长,应将时间控制在不引起访谈对象倦怠为宜。

②控制场面。在访谈的过程中,一定要制造宽松的谈话氛围,并注意提问的技巧与身体语言表达的技巧。

③控制话题。访谈的目的是获得相关有用的信息,因此在调查过程中一定要对话题有效地控制,善于捕捉谈话的时机,不要令被访谈者产生突兀感或不愿直言,影响信息的传达。

(2) 问卷调查法。问卷调查法是调查人员以问卷或表格的形式,由被调查者对所提出的问题作答,由此收集所需的公关信息的一种调查方法。

调查问卷的基本结构主要包括:

①标题。调查问卷的标题应反映调查的基本目的。

②封面信。封面信是写在调查问卷具体内容之前的简短话语,主要是强调调查活动的目的,指导被调查者填写问卷,并对被调查者表示感谢。

③调查内容。是调查问卷的主体,主要包括调查的问题与答案。

④编码。较大规模的问卷调查会采用编码的形式,编码就是赋予每一个问题及答案一个数字作为它的代码,其位置通常在每页问卷的最右侧或用纵线与问题隔开。编码有利于计算机进行数据处理及定量分析。

⑤调查相关资料。有的调查问卷还需要在封面上标注调查者的姓名、日期、被调查者相关信息等资料。

调查问卷中最主要、最关键的是调查内容的设计,即调查的问题与答案的设计。

(3)文献资料研究法。文献资料研究法是公共关系调查研究的另一种常用的方法。文献资料包括:报纸、期刊、图书、档案资料、会议文献、政府出版物、新闻稿等。此调查法能够直接、迅速地调查提供背景资料及历史情况,具有省时、省力、直接的特点。

(4)科学观察调查法。科学观察调查法是调查人员通过观察和记录被调查者的现场表现,掌握所要调查情况的一种方法。这种调查法由于是在被调查者毫无察觉的、自然的状态进行的,所得信息较为真实、客观。但也因为只是观察其表面现象及行为,所以显得调查的深度不够。

(5)网络调查法。在信息社会,最大的特点就是信息量大、流量快,网络调查法是以互联网为载体,将大量的调查信息拷贝给调查公众,从而广泛、快捷、深入地获得反馈信息。这种调查法是随着时代的发展应运而生的,并日渐成为许多大型企业最受欢迎的一种新型调查方式。

(二)制订计划

完成公共关系调查研究之后,就可以据此制订具体的公共关系计划。所谓公共关系计划,也可称为公共关系策划,就是在充分进行公共关系调查的基础上,确定出组织在一定时期内所要达到的公共关系目标,并根据公关目标来制订一系列公共关系活动方案的过程。在日本,策划又叫企划,并且日本著名的企划专家和田创先生认为:企划是通过实践活动获得更佳成果的智慧或智慧的创造行为。

公共关系计划的制订不是盲目的、随意的,而是根据企业发展的实际需要,紧紧围绕公共关系目标的实现而进行的。那么,商务秘书如何制订好公关计划呢?

1. 确定公共关系目标

公关目标是企业进行公关活动所要达到的目的和结果,商务秘书在对即将开展的公共关系活动作出详细的考量后,必须确定正确的公关目标。即在做好充分的公关调查之后,确定出所要达到的最好的活动效果,来集中体现公共关系的价值。这也是公关计划制订中的关键一环。

一个好的公关目标应该具有如下几个特点:

(1)明确性。一个公关活动会因企业的发展目标、发展策略不同而制订不同的公关目标,不管是为了提高知名度、还是增强美誉度或是解决企业危机,其目标必

须制定得明确、清楚,这样才会使得整个公关过程具有极强的目的性。

(2)可行性。公关目标在选定的时候不要纸上谈兵或者建造空中楼阁,必须要考虑其是否可能实施,是否能发挥真正的作用,是否能给企业带来好的收益,凡是一个好的公关目标都会经过努力之后可以达到的。

(3)具体化。公关目标的制订应该是具体的、可测量的,不能喊口号、人为地“拔高”或者抽象、空泛得难以理解。一个好的公关目标应该既有利于实施,又便于检验,执行起来也不会使人觉得无所适从。

(4)实需性。制定公关目标要为企业解决实际问题而服务,所以每个公关目标都要围绕企业的某一实际问题或需要完成任务而确定,不能脱离或影响组织的总体发展目标。

2. 选择公共关系对象

即确定公众,确定对谁去做工作,确定与企业公关活动有关的公众对象是策划的基本任务。每个企业都会有其特定的公众,每次要进行公关活动时都要将所要面对的人群确定下来,了解他们的需求、特点、权利与义务、共同点、特殊性,并且在公关活动中必须体现出公共关系“互惠性”的特点,这样进行公共关系活动时才容易被大多数的公众所接受。

3. 确定公共关系活动主题

公共关系主题是整个公共关系活动中的统帅及核心,是公关活动能否吸引公众、抓住人心的关键所在。公关活动的主题表现形式是多种多样的,但无论采用何种表现形式,都应该是:

(1)高度概括公共关系活动的内容,与公共关系目标相一致,并充分表现公共关系目标。

(2)活动主题的设计或朴素贴切,或独特新颖,或激动人心,或简明扼要,都需体现公关活动的特色,具有强烈的感召力。

(3)活动主题要具体形象,易于理解与记忆。例如,日本精工计时公司的“世界的计时——精工表”公关活动主题、“多芬”名为“真实的美丽”的公关活动主题、蒙牛公司的“举起你的右手,为中国喝彩”的公关活动主题,让人看过之后印象深刻,同时也提升了企业在公众心中的认可度。

4. 确定公共关系活动的时机

在制订公共关系计划时,一定要准确把握活动开展的良好时机,这会直接影响到公共关系活动的效果。古人有言:“机不可失,时不再来”,如果时机恰当,公关活动就能取得事半功倍的效果;反之,错过时机,公关活动则会事倍功半,甚至是“费力不讨好”。

如通用汽车公司2003年上海国际汽车展是抓住了2003年度的中国国际汽车展的时机;日本精工计时公司利用在东京举办奥运会的机会进行了“让世界的人都

了解:精工计时是世界第一流技术与产品”为目标的公关活动。

5.做好公共关系活动经费预算

每次良好公关活动的开展,都要花费一定的人力、物力、财力,因此做好公关活动经费预算是十分重要的,所需费用一般包括行政开支与项目开支,预算的方法有投资报酬法、量入为出法、销售量抽成法、目标作业法等。

6.形成公共关系方案

形成公共关系计划方案,即将以上几项内容具体组合、编制,进入实际策划阶段。并且还要对方案进行可行性论证,如:进行目标分析,看是否合理及实现程度如何;分析方案在哪些条件下可以实行,会遇到哪些困难及障碍,防止和补救的方法;对预期结果进行综合效益评估,衡量计划能否付诸实施。方案论证的方式可由企业领导或专家、具体的操作人员进行提问,策划人员答辩认证,然后提交有关领导审核批准。

(三)实施计划

实施计划是把公共关系计划变为现实的过程,这是“公共关系四步工作法”当中最复杂、最难把握的环节,更是实现公共关系活动目标和解决公共关系实际问题的最关键的环节。

在具体的公关活动中,可能会出现多方面影响方案实施的因素,所以要想取得预期的公关效果,商务秘书应该做好或协助做好以下几个方面的工作。

1.排除沟通中的障碍,保障公关计划的实施

公共关系计划在实施的过程中,会表现为企业组织与公众互动和循环的双向沟通过程,为了保证双向沟通的顺畅,秘书人员可以提前排除可能出现的沟通障碍。常见的沟通障碍可表现为观念变化、风俗差异、语言歧义、心理障碍等。

2.正确选择实施计划的良好时机

在公共关系活动实施的过程中,为求得行动的最佳效果,可以选择恰当的时机来推出公关活动,如开业庆典、周年庆典、社会生活中的各种节日以及企业取得重大成果、推出新产品之时,都可以开展系列的公关活动,这样可以取得事半功倍的良好效果,为达到预期的公关目标提供有力的保障。

3.整体协调计划实施过程中的各项内容

在具体的公关实践中,各个环节不能发生矛盾或者脱节,因此要经常检查各项工作内容,全面协调公关进程,使公关计划平衡推进,进而达到和谐、合理、配合、统一的状态。在不断调整、不断反馈的状态中,公关实施会更趋向于完善。

4.及时妥善处进计划实施中的意外干扰

在实施公关计划时,极有可能出现难以预测的意外干扰,如危机事件,这是在公关活动实施过程中所出现的,并且严重损害组织形象,使组织受到严重损失的重大事件。在公关计划实施的过程中,面对意外的干扰要冷静处理,分析原因、加强

控制、正确引导舆论,并认真做好善后工作,提供真实及时的消息,争取主动权。

(四)效果评估

公共关系评估,就是依据特定的标准和方法,对公共关系计划、实施及实施效果等进行科学的衡量、检查、评价与判断的一种活动。这个环节不仅可以判定整个公关活动的优劣,具有“效果导向”作用,而且可以更好地总结经验与教训,为后续公关工作提供决策依据。

公关效果评估的内容是非常精细而具体的,主要对公共关系目标、公共关系状态及所取得效益三个方面来进行评估,建议商务秘书可以采用专家评估法、公众舆论评估法、媒体调查评估法等方法进行具体评估。

五、实践训练

(一)模拟训练

美国亨氏集团与我国合资在广州建立婴幼儿食品厂。但是,生产什么样的食品来开拓广阔的中国市场呢?筹建食品厂的初期,亨氏集团做了大量调查工作,多次召开“母亲座谈会”,充分吸取公众的意见,广泛了解消费者的需求,征求母亲对婴儿产品的建议,摸清各类食品在婴儿哺育中的利弊。之后进行综合比较,分析研究,根据母亲们提出的意见,试制了些样品,免费提供给一些托幼单位试用;收集征求社会各界对产品的意见、要求,相应地调整原料配比,他们还针对中国儿童食物缺少微量元素、造成儿童营养不平衡及影响身体发育的现状,在食品中加进一定量的微量元素,如锌、钙和铁等,食品西方更趋合理,使产品具有极大的吸引力,普遍地受到中国母亲的青睐。于是,亨氏婴儿营养米粉等系列产品迅速走进千千万万中国家庭。

企业对消费者的消费意向调查可以采取哪些方式?

(二)综合训练

【实训背景】

《中国名牌》杂志社会组织策划了高扬爱国主义旗帜的中国政府对香港恢复行使主权倒计时活动,产生了深刻的政治意义与深远的历史意义,其创意如下。

1.背景:项目调查

(1)历史:香港问题是英帝国主义入侵中国后强迫清政府签订的不平等条约。

(2)立场:香港是中国领土,不属于“殖民地”范畴。邓小平同志明确地表示1997年要收回香港。

(3)结论:1997年7月1日这一天回归,一个世纪的悲欢离合、一个民族的沧桑荣辱将在这一时刻凝聚升华。

2.项目策划

(1)目的:高扬爱国主义旗帜。

(2)切入点:倒计时(让它分分秒秒叩动每一位炎黄子孙的心弦)。

(3)规模:每字高度不小于1米,总面积150平方米,可视距离1000米以上。

(4)焦点:倒计时牌建在祖国心脏——首都北京,具体建在市中心——天安门广场的中国革命历史博物馆正中。

(5)层次:报呈新华社领导、北京市政府、国务院港澳办,直到中央领导。

(6)时间:启动在1994年12月19日(中英联合声明10周年)至1997年7月1日,运行925天。

3.项目实施

(1)高层公关:中央支持;

(2)政府各职能部门公关:热情赞许;

(3)横向公关:全国人民振奋。

4.项目评估

(1)中央领导高度评价;

(2)925天中,参观率最高,也是爱国主义教育基地;

(3)世界之最:面积、时间、目睹、参与人数、新闻报道。

【实训内容】

点评上述案例。

【实训要求】

1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表点评案例。

2.讨论过程应严肃认真。

第三节 商务公关活动策划与操作

一、情景导入

2000年4月,在顺德原美的家庭电器事业部门口,几个硕大的升空气球渲染着节日般的欢乐。美的微波炉2000年度50多位来自全国各地的优秀经销商正在参加经销商的颁奖典礼及微波炉工程的二期庆典,庆典上宣布了美的微波炉进入行业短短一年半时间市场占有率即冲入行业三强的消息,并现场颁发了包括豪华奔驰、宝马轿车在内的震撼奖品。与优秀经销商一起前来的,还有来自全国各地的晚报、财经类专业报纸和营销类专业杂志的40多名记者。庆典过后,全国20多家媒体以“微波炉行业重新洗牌”、“美的搅动微波炉市场”等为主题,以半版或四分之一版的篇幅报道了美的微波炉的这次庆典,其他媒体也在财经类版面编发消息,许多报纸还配发了行业综述和评论。一时间,美的微波炉进入行业三甲、以“名车为

礼”打造经销商阵线联盟等消息在专业媒体和杂志上也广泛流传,美的微波炉“名声大震”,庆典在全国广大电器经销商中引起了不小的震动。

当时美的微波炉上市只有一年多时间,消费者还没有产生产品与品牌的固定关联联想,一些二三级市场的经销商也在观望之中。如何尽快打破这些障碍?提高美的微波炉的知名度?说服二、三级经销商踊跃提货?美的微波炉营销团队在翻看中怡康的统计数据时,他们发现美的微波炉 2000 年第一季度的市场占有率为 9.54%,进入了行业前三名。这是一条很有价值的信息!家电企业的竞争日趋白热化,尤其是微波炉市场,能在一年多的时间里在“绝地上种出绿洲”,美的微波炉的“秘笈”何在?这个消息不仅能给经销商以巨大的信心,为专业杂志的营销策划理论提供了一个良好的案例,也能使消费者在购买时产生微波炉与美的品牌的关联联想。但是,单纯靠这个信息不足以引起媒体的兴奋,怎么办?当时恰逢微波炉销售旺季结束,经销商年度奖励在即,如果按照常规奖励产品、提供返利不免平淡,何不在此做做文章?最后他们在广泛咨询的基础上决定以奔驰、宝马重奖经销商,不增加总体费用,却能增强美的微波炉经销商信心,也为新闻媒体的报道找到了“由头”,使新闻报道具有价值,引人入胜。

销售产品才能带来利润,所以企业不放过任何宣传自己产品的机会。在这次庆典活动前期,美的微波炉推出了几款新的产品,为这些新产品“度身定做”了一系列的硬性广告和产品报道。为了不错过大众眼球关注美的微波炉的良好时机,这些硬性广告和产品报道也有选择地在各地晚报和消费类报纸上刊出,与新闻报道相互结合,形成了“高空有品牌,地面有产品”的良好态势。同时,各地促销活动、现场推广也如火如荼地举行着,发布出来的报样被印成单张张贴在产品堆头前、派发到消费者手中,使公关新闻的效力发挥到极致。

二、项目任务

阅读上述案例,请你分析此次活动为何会成功?

三、任务分析

这次公关新闻的策划实施成功,经验总结起来主要有以下几条:

一是策略对路。美的微波炉正处于启动时期,需要高知名度,也需要经销商的大力支持。所以这次公关新闻的目的就定位在“提高产品知名度,赢得经销商大力支持”上,整个活动的策划兼顾了经销商和媒体的需求。

二是活动有新意。当时家电生产厂家较少以奖励的形式鼓励经销商提货,即使有奖也多是旅游、货品等低值奖励,美的微波炉则把奔驰宝马开上了领奖台,在业内属第一次,大手笔带来了大冲击。

三是操作得法。新闻发布会前准备了长达 37 页的文字和 10 多张图片。包括

行业态势分析(当然,有倾向性)、美的微波炉背景资料、记者问答资料和新闻通稿,图片包括当时的庆典图片、厂房和出货的图片,使记者“满载而归”。

四、相关知识

(一)公关策划的含义

公关策划即“公共关系策划”,是公共关系人员根据组织形象的现状和目标要求,分析现有条件,谋划并设计公关战略、专题活动和具体公关活动最佳行动方案的过程。

(二)公关策划的原则

1.求实原则

实事求是,是公关策划的一条基本原则。公关策划必须建立在对事实的真实把握基础上,以诚恳的态度向公众如实传递信息,并根据事实的变化来不断调整策划的策略和时机等。

2.系统原则

指在公关策划中,应将公关活动作为一个系统工程来认识,按照系统的观点和方法予以谋划统筹。

3.创新原则

指公关策划必须打破传统、刻意求新、别出心裁,使公关活动生动有趣,从而给公众留下深刻而美好的印象。

4.弹性原则

公关活动涉及的不可控因素很多,任何人都难以把握,留有余地才可进退自如。

5.伦理道德原则

伦理道德准则的核心内容是:组织公关活动及其策划与从业人员行为的道德要求日趋加强。

6.心理原则

要运用心理学的一般原理及其在公关中的应用,正确把握公众心理,按公众的心理活动规律,因势利导。

7.效益原则

要以较少的公关费用,去取得更佳的公关效果,达到企业的公关目标。

(三)公关活动策划与实施技巧

公关活动策划与实施是企业策划部、公关公司、策划公司、广告公司在工作中常用的技术手段。成功的公关活动能持续提高品牌的知名度、认知度、美誉度、忠诚度、顾客满意度,提升组织品牌形象,改变公众对组织的看法,累积无形资产,并能从不同程度上促进销售。很多组织都运作过公关活动,但没有目标、没有重点、

虎头蛇尾、不够严谨的公关活动屡见不鲜。有的公关活动由于策划欠周全或危机处理不力,导致活动失败、损失较大,甚至酿成事故,造成人员伤亡,受到法律制裁。

公关活动策划有常规的方法可供遵循,但也有不少技巧。

1. 目标一定要量化

公关活动特别是大型公关活动往往耗费很多人力、物力、财力资源。一个新产品在中心城市的上市传播费用,一般都在百万元以上。为什么要进行这样大的公关投入?为了企业的传播需要,为了建立品牌的知名度、认知度、美誉度,为了更多的目标消费者去购买他的产品,这就是新产品上市公关活动的目标。没有目标而耗费巨资做活动是不可取的,目标不明确是不值得的。笔者遇到一些保健品企业,看到同行做节日公关活动,他们也要做,而且要求活动规模更大、规格更高、发稿更多,但说不清楚为什么要做,要传播什么样的卖点、概念,没有设立目标。有的企业做公关活动,设定了不少目标,比如,提高知名度、美誉度,促进销售等,但是没有量化(提高知名度、美誉度的百分比,促进销售的货币额度),方向模糊,错把目的当目标。目标一定要量化,它不是希冀式的观测,而是指日可待。只有量化目标,公关活动策划与实施才能够明确方向,才会少走弯路。

2. 集中传播一个卖点

公关活动是展示企业品牌形象的平台,不是一般的促销活动,要确定活动卖点(主题),并以卖点作为策划的依据和主线。很多公关活动,花了不少钱都不知是什么活动,留不下很深的印象。只有提炼一个鲜明的卖点,创造公关活动的“眼”并传播,才能把有关资源整合起来,从而完成活动目标。这里的卖点是公关活动环节设计中最精彩、最具传神的地方,活动事隔多年,情节大多被人淡忘,但仍能让人记起的一个情节。公关活动策划需要创造这样一个非常精彩的高潮,要把这个高潮环节设计得更具有唯一性、相关性、易于传播性。当然,集中传播一个卖点,并不是只传播一条信息,而是把活动目标和目标公众两项因素结合起来,重点突出一个卖点,提高活动的有效性。

3. 公关活动本就是一个媒体

随着公关新工具、新技术的不断涌现,同新闻媒体、广告媒体一样,公关媒体也在发生着革命,网络等新兴媒体被应用于公关活动。殊不知,公关活动本身就是一个传播媒体,它具备大众媒体的很多特点,其作用和大众传媒相比,只是公关活动实施前不发生传播作用,一旦活动开展起来,它就能产生良好的传播效应。公关活动因其组织利益与公众利益并重的特点,具有广泛的社会传播性,本身就能吸引公众与媒体的参与,以活动为平台通过公众和大众传媒传播。在策划与实施公关活动时,配备好的相应的会刊、通讯录、内刊、宣传资料等,实现传播资源整合,能提升公关活动的价值与效果。

4. 没有调查就没有发言权

国内不少公关公司做公关活动,因缺乏公众研究意识或公众研究水平有限、代

理费少、时间紧等原因,省略公众调查这一重要工作环节已是司空见惯的事情。想一个好的点子,找一个适当的日子就可以搞公关活动,这是某些所谓“大师”的通病。但“没有调查就没有发言权”。“知己知彼,百战不殆”。只有摸清自己的优劣势,洞悉公众心理与需求,掌握竞争对手的市场动态,进行综合分析 with 预测,才能扬长避短,调整自身公关策略,赢得公关活动的成功。公关实践表明,公关活动的可行性、经费预算、公众分布、场地交通情况、相关法律法规等都应进行详细调查,然后进行比较,形成分析报告,最后作出客观决策。

5. 策划要周全,操作要严密

公关活动策划有哪些技巧呢?本质要求是周全。这是因为公关活动给我们的成功或失败的机会只有一次。公关活动不是拍电影、电视,不能重来,每一次都是现场直播,一旦出现失误无法弥补,绝不能掉以轻心。

6. 化危机为机遇

大型公关活动有一定的不可确定性,为了杜绝意外事件发生,公关人员在策划与实施的过程中要抱有强烈的危机意识,充分预测到有可能发生的各种风险,并制定出相应的对策。只有排除了所有风险,制订出的策划方案才有实现的保障。发生紧急事件时,要随机应变,不要手忙脚乱,不要抱怨,应保持头脑清醒,要冷静,迅速查明原因并确认事实的真相。已造成负面影响的,一种方法是及时向公众谢罪,防止再发生,不同媒体建立对立关系,避免负面报道,策略性处理媒介与公众关系,否则修复较难;另一方法是,化危机为机遇,借助突发事件扩大传播范围,借助舆论传播诚意,争取公众的支持,反被动为主动。

7. 全方位评估

在对公关活动进行评估时,往往是只评估实施效果,评估不够全面。如能在评估时,除实施效果外再评估活动目标是否正确、卖点是否鲜明、经费投入是否合理、投入与产出是否成正比、公众资料搜集是否全面、媒体组合是否科学、公众与媒体关系是否更加巩固、社会资源是否增加、各方满意度是否量化等,则公关活动的整体效果才能体现出来。这种全方位评估有利于活动绩效考核、责任到人,更能增加经验,为下一次公关活动的策划与实施打好基础。

8. 用公关手段解决公关问题

社会上对公关活动的认识不同时期存在不同误区,加之部分媒体的错误引导,更加深了这种错误认知的蔓延。近年来,对公关的认识又有了新的误区,把公关活动等同于促销活动。实际上两者的目的、重心、手段不同。公关活动的目标是提高美誉度,提升亲和力;促销活动的目标是提高销售额、市场占有率。公关活动的重心是公众、媒体、政府,促销活动的重心是消费者。企业同时需要营销、公关两种职能,两种职能不能通用。公关是社会行为,营销是经济行为,公关活动关注公众,促销活动关注消费者,公关与市场区别较大,营销的手段不适用于解决公关问题。公

关活动的公众非常多,消费者只是公众的一种。不同的公众,使用的公关手段也不一样。所以,要走出“公关活动就是促销”的误区,用公关手段解决公关问题。

公关活动策划与实施需要经验的积累,公关活动要重策划,更要重实施。公关活动策划与实施,还有很多技巧可以利用,只要不断总结经验并应用于实践中去,一定能策划与实施出更多、更有影响力、更成功的公关活动。

五、实践训练

(一)模拟训练

杭州凯蒂丝绸股份公司 1933 年成立,是由国家、企业职工和外商共同持股的综合型丝绸出口集团。该公司作为商业大潮中的新生儿,要扩大其社会知名度,就需要独具创意的公关宣传和媒介来报道,以塑造企业整体形象,渗透消费者心理。为此,邀请杭州国际公关公司为其策划凯地丝绸品牌。

杭州国际公关公司为其策划:以丝绸为材料印制浙江省内独家旅游服务《江南游报》,并向中国丝绸博物馆,中国革命历史博物馆赠送世界首创的丝绸报纸。《江南游报》丝绸版共印制 100 份。1993 年 6 月 15 日,杭州国际公关公司在北京为该公司举行了向中国革命历史博物馆赠送丝绸报纸仪式。行家评价:阅读和观赏效果极佳,反映了当代先进的真丝印花科技水平。世界首创丝绸报被国内 20 余家报纸,电视台集中报道达 30 余次,海内外受众人数达 2500 万人次。丝绸报宣传活动,即证实了中国高潮的印丝术,也树立了该公司良好形象,从此开创了丝绸报纸的先河。

案例中公关活动方案的顺利实施的原因是什么?

(二)综合训练

【实训背景】

1957 年 10 月 14 日,华盛顿。这天,是美国总统艾森豪威尔的 67 岁生日。华盛顿街道彩旗飘扬、标语醒目,白宫周围人山人海,华盛顿市万人空巷,等候着一个时刻的到来,这一刻,人们已经等了很久。

按照美国人的脾气,爱好自由、民主的公民们是不屑于为总统的一个区区生日而特意来凑热闹捧场的。总统也好,国务卿也好,你过你的生日,与我山姆大叔何干?

可是这一天,美国人却显得异乎寻常的热情、激动,到底发生了什么事?

一个月前,法国人就在各种媒介上广为宣传,为了感谢在二战中美军对法国人民的恩情,为了表示法美人民永远的友谊,法国人决定,在艾森豪威尔总统 67 岁寿诞之时,向美国总统敬赠两桶酿造已达 67 年的法国白兰地。这两桶极品白兰地将由专机运送,并在总统生日这天,举行盛大的赠酒仪式,向全世界表明法国人民对美国人民的友好之情。

法国白兰地?!美国人似乎一下子想了起来,那不是扬名全世界的美酒佳酿

吗?我们以前怎么就没有想起来尝一尝呢?一时之间,白兰地的历史、趣闻、逸事,陆续地出现在各种媒体上。

久盼的时刻终于到了。上午十时,四名英俊的法国青年,穿着雪白的王宫卫士礼服,驾着法国中世纪时期的典雅马车进入白宫广场,由法国艺术家精心设计的酒桶古色古香,似已发出阵阵的美酒醇香。全场沸腾了,当四个侍者举着酒桶步向白宫时,美国人唱起了《马赛曲》,欢声雷动,掌声轰鸣,人们沉浸在欢乐的气氛中。各大新闻机构毫无例外地派出了记者。关于赠酒仪式的报道文字、图片、影像,充斥了当天美国的各大媒体。

借白兰地唱法美友谊,缩短了白兰地与美国公众的感情距离,这是法国白兰地制造商们举行的极为成功的公关活动。它直接为白兰地进入美国市场扫清了道路。赠酒仪式不久,一向不为美国人重视的白兰地酒,迅速成为市场上的抢手货,在人人以喝上法国白兰地为荣的背景下,法国白兰地成为供不应求的畅销产品。

“酒香也怕巷子深”,在商品经济时代,这早已成为人们的共识。任何商家,都怕自己的产品“藏在深闺无人识”,都在不遗余力地宣传自己的产品。

然而,在公共关系和营销艺术走俏的今天,“王婆卖瓜”式的推销已面临淘汰的命运。说千道万,卖什么的,最终还得吃喝什么。怎么样才能既吆喝了自己的商品,而又不至于引起顾客的忽视甚至抵触、厌恶呢?或者,如何做才能让顾客心甘情愿地打开自己的皮夹子,买完后依然笑逐颜开呢?白兰地进军美国市场有许多值得称赞的地方。

【实训内容】

讨论:此次活动的准备工作是哪些?此次公关策划的创意体现在什么地方?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。

本章小结

本章从商务秘书的活动特点与职业特点出发,详细介绍了商务公关的公众对象,包括内部关系与外部关系两大类。其中商务秘书与企业领导的关系是商务公关当中最重要的内部关系,应该正确处理、准确把握。商务公关活动程序也是本章的重点内容,商务公关活动程序,即“四步工作法”,包括公关调查、计划方案、实施传播、评估效果四个基本步骤,除了要掌握这四个步骤,公关活动的策划与实施的一些技巧也是我们在工作中要注意的。掌握了公共关系基本理论与技巧,商务秘书人员就可以更好地为企业领导做好辅助工作,成为领导身边不可或缺的人才。

第八章 商务秘书的文书工作

- [学习目标] 了解商务秘书工作常用应用文的种类、特点、写作格式、方法和基本要求,熟悉商务秘书收发文工作的基本知识。
- [能力目标] 通过本章学习,使学生在商务文书写作基础方面的能力得以掌握和提高,使学生初步具备会写常用的商务文书、写好常用商务文书的能力,同时能独立处理企业收发文工作。
- [素质目标] 能根据实际情况选择合适的文种撰写常用商务文书,熟练处理各类企业文书,提高学生管理部门或单位处理日常业务工作的质量和效能。

第一节 商务秘书的事务性文书写作

一、情景导入

情景一:

2009年12月,浙江方舟科技有限公司召开总经理办公会议,余经理对2010年物资部工作进行规划。下文就是余经理对物资管理工作的构思和做法。

工作目标:依据第三届二次职代会精神,以公司下达的KPI指标为导向,为全面提升物资管理水平、满足未来事业发展的需要,结合实际情况确立以下工作目标:

1.加强物资采购、催交的计划性,根据各现场施工进度,超前策划,与项目部、设备厂家密切配合,充分发挥集中采购的优势,加大设备催交力度,确保各现场重要物资、设备供应。

2.以客户服务为中心,全面加强服务意识。本年度我将继续推行“优质服务十项标准”,为工程着想,尽力降低各类人力、物力资源,同时建立很好的客户关系网。

3.挑战人力资源极限,建立学习团队,加强业务素质培训,培养一支业务能力强的高素质队伍。

主要指标:以公司下达的 KPI 指标为主要指标,并制定相应措施,认真完成公司下达的指标(略)。

内部管理:

以人为本,注重员工素质培育。公司要发展,人才是关键。部门要发展,人才也是关键。挑战极限,很大程度上是对人员的挑战,随着退休、退养人员的离职,挑战人力资源极限、建立学习团队,加强业务素质培训,培养出一支业务能力强的高素质队伍。

始终将学习党的路线、方针、政策,明确每个时期、每个阶段的指导思想、奋斗目标、工作重点作为人员管理的重点来抓,把思想政治工作的方方面面落到实处。

工作重点及举措:

- 1.加强计划采购,提升采购理念。
- 2.加大催交力度,确保信息准确度。
- 3.以客户满意度为中心,全面提升服务意识。
- 4.以人为本,注重员工素质培育。
- 5.积极培养客户,完善供应链体系。
- 6.积极推行新软件,提高信息化管理水平。

情景二:

李祥是即将毕业的文秘专业学生,按照学校的要求,他前往某公司进行为期三个月的毕业实习。实习期满,李祥需要向实习单位提交一份实习总结。

情景三:

亚达公司是一个成立不久的公司,各项规章制度有待完善。为了规范员工的考勤管理工作,总经理要求秘书沈婧尽快制定一份员工考勤管理规定。

二、项目任务

任务一:

根据情景一拟写一份文件,要求文书写作要合乎规范,对提供的材料进行分析和扩充,正确选择文种和公文语言。

任务二:

根据情景二,请替李祥拟写实习总结,要求文书写作内容充实,结构完整,逻辑清晰,语言严谨,格式规范。

任务三:

根据情景三,请替秘书沈婧制定一份员工考勤管理规定,要求文书写作内容充实,结构完整,逻辑清晰,语言严谨,格式规范。

三、任务分析

以上项目任务主要是为了训练学生掌握计划、总结、规章制度的写作。学生要

正确掌握如何选择文种,理解不同文种规范的内容,熟悉相关文种的概念和写作方法之外,还应该掌握整体思考,学会辨析不同的写作情境,就至关重要。

第一个任务是为了整体布局的思维,要对提供的材料进行分析,把握正确的文种,并进行写作。根据材料,要进行情景分析,应该属于什么文种。

第二个任务是为了训练学生掌握总结的写作方法。毕业生到社会单位进行实习,这是个人走向工作岗位的一个“热身”活动,更是个人社会工作的开始,因此,实习单位要求提交的总结,其实是一份个人实习阶段的综合性总结。

第三个任务是训练学生进行规章制度的写作。要求写一份员工考勤管理规定。办法一般可采用章条式或条文式结构。总则说明制定的缘由或目的,分则具体规定的内容,附则主要说明规定的施行日期和解释权等。

四、相关知识

(一)文书与商务文书

1.文书的种类

社会生活里人与人之间,组织与组织之间、组织与个人之间都要发生这样或那样的联系,形成一定的社会关系,需要通过口头进行沟通或以书面材料来表达意图、进行联系、记述情况并作为依据。人们在处理事务中所使用的书面材料就叫做文书。文书作为信息传递的载体,其使用范围极为广泛,可以往来于人们的各种关系之中,并成为处理公私事务不可缺少的工具之一。

文书,就其使用的范围可以分为公务文书和私务文书两大类。而公务文书又可以分为通用文书和专用文书。

通用文书,即在全社会通用的文书。包括法定的行政公文和事务公文。其中事务文书又包括计划、总结、规章制度、述职报告等内容。

专用文书,即不同行业在各自的业务范围内专门使用的公文,如经济文书、商务文书、司法文书、军事文书、外交文书等。

2.商务文书

商务文书是在各种商业事务上所用的文书,也是企业或个人专门用于日常打理商贸、财税、经济等业务活动与往来中使用的一种文体类别。源流上仍然属于事务性文书的范畴,也是应用文的一个分支。

商务文书的使用频率很高。市场调查报告、产品说明书、市场预测报告、项目策划书、企业规章制度等,只要在商务业务或管理活动中能用到的,都属于商务文书。而且对于商务文书的文种范围,至今并无一个明确的规定。简要地说,除法定公文书之外,人们在日常商务(包括经济、财税)活动、工作中用来处理公务或个人事务的各类文书,都可以划归为商务文书之列;有此公文(如通知、函等),某些场合同样可以作为商务文书来用。其共同特征是都具有实用价值和惯用格式。由于商

务文书经常为人们所用,所以它也被称作常用文书。正因如此,商务文书写作不仅仅只是专业商务文秘工作者的职责,也是人们日常生活和工作中常见并且应该熟悉的一种文体。

(1) 商务文书的特点。

①政策性。商务文书的内容必须符合党和国家的各项方针、政策的制度,否则会造成商务活动的混乱。

②实用性。商务文书一旦发生作用,立即就会带来现实的经济效益。

③客观性。一是信息公开与隐蔽,在有效的经济环境中,公众总要求商务文书中能披露尽可能多的信息,以取得消费者或合作者的信任;但同时商家在向消费者或交易对象披露信息时,又总是只显示出对对方有利的一面,而回避不利的一面。二是格式与创新,当商务业务发展得比较成熟时,就要形成一定的规范;但随着形势的发展,这种规范又在不断地变化着,永远不可能止步不前。以最常见的产品说明书为例,过去只要求简单地说明产品,现在则多带有一定的广告作用,这些已经完全突破了传统的框架,属于形式上的创新。

④专业性。一是写作对象比较具体,虽然不像法定公文那样,必须写明负有公文处理责任的主送机关,但商务文书的写作对象仍然比较具体。如一个企业的工作计划或总结,它的写作对象就是这个单位的职工,等等。二是数据特别讲究准确。在商务文书中,如调查报告、项目分析报告、合同等所引用的数字必须是真实的、不能随意虚拟。

(二) 计划与总结

1. 计划

当需要在某段时间内完成某项工作,从而需要制订出明确的任务目标及切实可行的措施并提出具体要求时,使用此技能。

为什么计划是必需的:做任何工作都应该事先订出目标、分好步骤、想好措施等,这样才有利于一步一个脚印地完成任务,达到目的。否则就会使工作陷入盲目被动的状态中,不能达到预期的目标。因此在开始一项工作之前,制订计划是非常有必要的。

计划,就是事先的打算和安排。具体地说就是对一定时期内要进行的工作或完成的任务,预先订出目标及具体内容、步骤和方法等。

计划本身是对工作进度和质量的考核标准,对大家有较强的约束和督促作用。所以计划对工作既有指导作用,又有推动作用,同时也使我们增强工作的自觉性,减少盲目性,明确工作目标。搞好工作计划,是建立正常的工作秩序,提高工作效率的重要手段。

(1) 计划的特点。

①内容的全面性。制订计划的目的是能全面、周密地安排工作,总体、细致地

考虑问题。在计划写作中,既要明确目标和任务,也要明确具体实施的步骤、方法、措施及完成的时间等,这样的计划才会对工作有个全面而详细的指导和规划。

②结果的预见性。计划要在工作实施之前就预先进行思考。

③实施的可行性。计划制订之后就要付诸实施。因此,计划的制订不能脱离实际,凭主观愿望来“闭门造车”,必须指出“怎样做”、“如何做”,也就是提出工作的具体步骤、安排和实施的办法、措施,这样的计划才有可能是切实可行的。并且计划的可行性与预见性是紧密结合的,不具备可行性的预见性是没有实践意义的。

④对制订者的约束性。计划一旦产生,同时也就对制订者形成了一种约束,约束制订者去认真落实、完成。

(2)计划的种类。

计划是计划类文书的统称,也是商务活动中最常用的名称,由于时限上、详略上的不同,还使用规划、方案、要点、设想、打算等名称。一般情况下:

①规划适用于时间较长、范围较广、内容较全面的情况。

②要点、方案往往是上级机关借以向下级机关布置一定时期的工作,交代政策界限,提供工作办法的文件。

③设想是一种初步的、不成熟的,提供参考的计划。

④打算则适用的时间较短,范围较小,内容比较具体。

(3)计划的写作技法。

计划的写法没有固定的格式,写法比较灵活,既可以成文叙述,也可以采取列表的形式,或者两者结合。成文叙述的规范计划大都由标题、正文和落款三部分构成:

①标题。计划的标题就是计划的名称。标题一般包括单位名称、适用时限、内容要点、计划文种四要素。如《浙江方舟科技有限公司2009年全面施行安全责任制的计划》,其中的“浙江方舟科技有限公司”是单位名称,“2009年”是适用时限,“全面施行安全责任制”是内容要点,“计划”是文种名称。在具体写作时,也可以根据实际情况有所省略,但必须保留计划的内容和计划的文种两部分。如果计划尚属不够成熟,需要进一步征求意见,进行修改或调整,可以在标题的末尾加括号注明“草案”、“初稿”、“征求意见稿”等。

②正文。计划的正文一般有如下几种写作方法:

第一,图表式,这种计划通常用于时间较短、比较单一或者量化指标比较多的情况。一般通篇都用图表来表示。这种计划制作简单、文字简明,便于对照和检查。

第二,条文式,是将一项计划的内容分为几个加小标题的部分,主要用文字阐述。如果涉及数字指标,就将其穿插到有关部分的文字叙述之中。这一形式的正文一般由前言、任务和目标、步骤与措施、结语等部分。

前言的文字表达要简明扼要,主要介绍基本情况,制订计划的目的、依据、指导思想等。前言的末尾一般都加上惯用语的过渡语,如“特定计划如下”等,把内容引向下文的主体部分。当然,前言的写法要根据实际情况灵活掌握,宜简忌繁,也可省略不写。

任务、目标、步骤、措施是计划的主体,也是核心部分。必须写清“做什么”、“怎么做”和“什么时候做”、“何时做”等项,这样的计划制订出来会具有较强的可操作性,也便于监督完成。但在制订计划时,内容一定要具体、明确,忌空泛、笼统,步骤贵合理,措施贵得当。

结尾,即结束语。结束语可以总结全文,提出希望;也可以省略不写。

第三,表格文字综合式。适合一般生产、经营计划。通常由计划表格和计划的编制说明组成。编制说明部分要对计划的背景、依据、目标、具体安排等,作出相应的介绍和解释。

在结尾处,往往要提出执行时需要注意的事项和修订、检查的办法。如果计划还有别的材料作为附件,要在正文结束后予以说明。

③落款。落款是在计划正文的右下方落款处,写明两项内容:一是制订单位的名称;二是制订日期。署名应署全称,表示庄重严肃,如是上报或下达的计划,还需在日期之上加盖单位印章。

2. 总结

当某段时间内完成某项工作,从而需要进行回顾分析,以便今后工作更加完善。因此在一项工作完成之后,总结经验和成绩是非常有必要的。

总结是人们在完成一定时期的工作或任务之后,进行总体的回顾和分析,从而肯定成绩、明确问题、得出经验与教训,为今后的工作提供帮助和借鉴的文书。其作用是便于人们了解情况、发现问题,掌握工作规律,探索改进途径。

总结是一种科学的工作方法,也是提高工作能力和业务水平的有效途径。因为人的正确认识来源于实践,通过实践总结规律,再以总结的规律为指导,又回到实践中去。这样,实践,认识,再实践,再认识,不断循环往复,使我们的感性认识逐步上升到理性认识,思想觉悟和工作能力就会不断得到提高。从另一方面来说,总结是在计划的基础上形成的,并能检验计划的执行情况,检验计划的科学性和准确程度,因而也就为制订下一阶段计划奠定了基础,同时,也为提高下一步计划的质量提供了依据和可能。因此,凡从事某一工作或开展某一活动,都应事前有计划,事后有总结,善始善终,着眼未来。

(1) 总结的特点。

①实践性。实践性是总结的根本属性。实践是总结的基础,总结则是对前一阶段实践的回顾。总结的材料必须真实、具体,实事求是的反映情况,且产生观点和经验、教训和规律,也必须是从自身的实践中抽象出来。

②理论性。总结虽然是对实践活动的回顾,但又不能完全成为实践活动的简单堆砌,由实践的感性认识提升到理论的理性认识,进而归纳出具有普遍规律性的东西,以更好地指导实践。

③自我性。总结写的都是本人或本单位、本部门过去的实践活动,因而常用“我”、“我们”之类的第一人称写法,着眼的也是自我分析,自我评价。

(2)总结的种类。总结的种类,从不同角度可分以下几类:

①按内容分,总结可分为工作总结、学习总结、教学总结等。

②按范围分,总结可分为单位总结、部门总结、行业总结等。

③按时间分,总结可分为年度总结、季度总结、月份总结等。

④按性质不同分,总结可分为综合性总结、专题性总结等。

一份工作总结,往往同属几种类型。常见的总结主要有综合总结、专题总结和个人总结三种。无论哪种总结,都该纳入综合总结和专题总结两种。综合总结包括两方面含义:从时间上看,是一个阶段的全面总结,即总结一个单位或部门一定阶段内的整个工作(各个方面)情况;从内容上看,是一项工作任务的全面情况的总结,包括基本情况、成绩、效果、作法、体会、问题及今后意见等。专题总结是对某一项工作或某一方面问题所进行的专门总结。

(3)总结的写作技法。总结的具体内容,由总结的对象、要求和类型的不同而有所不同。一份总结,通常都是由标题、正文、落款三部分组成;

①标题。总结的标题从形式上,一般由三种形式:一是公文式标题。由单位名称、时间、内容、文种四项要素构成。如“浙江方舟科技有限公司 2009 年工作总结”,其中“浙江方舟科技有限公司”是总结的单位名称,“2009 年”是总结内容的时间,“工作总结”是总结的内容与文种。这是总结标题最基本的写法,明确而具体,让人一看就清楚。二是新闻式标题。如“巩固责任制,发展新企业”,此标题最大的特点就是在题目中概括出总结的基本观点和内容,以突出总结的写作主旨。三是双标题。双标题由正副标题组成,正标题概括总结内容或经验、揭示总结主旨;副标题采用公文式,作出补充交代,使标题周密完整,给人以全面的印象。如“稳步前进创辉煌 豪情壮志绘蓝图——浙江东方学院学生会 2009 年工作总结”。

②正文。总结的正文一般包括前言、主体和结语三部分。

前言是说明撰写的目的,或者概述总结的内容,使人对总体基本情况有所了解。写作力求简明扼要,统领全文。

主体大致可以分两部分,一是成绩和经验。这是总结的核心与重点。要求用翔实的材料,最好有数据,有实例,并指明取得成绩的做法和体会,从中找出规律性的东西。总之,这部分的写法比较灵活,不必拘于固定格式。二是问题和教训。要实事求是地找出失误和不足,并分析产生的原因,指出应吸取的教训。也可以先集中摆成绩和问题,然后集中谈经验和教训。因此,在写总结时,必须做到有材料、有

观点、有情况、有分析;且材料得具体,情况客观,观点正确,分析清楚。正文一般篇幅较长,为使其层次分明,常使用序码或者小标题。结构上既可采用横式结构,也可采用纵式结构。

结语大都是谈谈对今后的工作有什么设想、打算,或者表决心,展望前景。这部分要简短、精练、有力。有时也可以省略不写。

③落款。总结的落款和计划一样。落款是在正文的右下方,写明两项内容:一是单位的名称;二是成文日期。有时候,为了突出总结的单位,可以把署名写在总结的标题下边,这样,落款处只需写明总结的时间即可。

(4)总结与计划的异同。总结和计划在实际运用中常相伴而行,相互依存。二者即有相同点又有不同点。

相同点:总结和计划的范围基本一致,都是“做什么”、“怎么做”和“做到何种程度”三大项,而且二者相互依赖、相互制约、相互促进的;总结都是在计划的基础上形成的,并能检验计划的执行情况,检验计划的科学性和准确程度,因而也就为制定下段计划奠定了基础,同时,也为提高下一步计划的质量提供了依据和可能。总结和计划,实际上是“计划—实践—总结—再计划—再实践—再总结”这样一个循环往复,不断促进和提高的过程。

区别:总结与计划的主要不同是行文时间的不同,即计划是在工作开展之前所做的安排、设想,是“事”前行文;总结则是工作告一段落或结束之后所做的结论和评价,是“事”后行文。其次是具体内容不同,计划是有根据的合理设想。总结则是确实发生过的实践。

(三)规章制度

俗语说“没有规矩不能成方圆”,常强调做任何事都要有一定的规矩、规则、做法,否则无法成功。规章制度是国家法规政策的延伸和补充,是“用人单位内部的法律”。在劳动争议案件的处理中占据着中重要地位,有时甚至对案件胜败的起着决定性作用。因此,企业一定要制定切实可行的规章制度来规范企业管理。

企业规章制度是企业所有管理理念和管理思路的固化和载体,是企业日常经营和管理的综合体现。通俗地讲,规章制度告诉员工什么事情可以做,什么事情不能做,做事的程序和标准是什么;什么事情不能做,做了之后将会受到怎样的惩罚;什么事情应该做,做了以后将会得到怎样的奖励。企业制定了正确的规章制度就可以保证各项工作正常开展并充分发挥其职能作用,使生产、工作规范化、标准化,使管理制度化、系统化,从而获得较高的经济效益。

1. 企业规章制度特点

(1)规范性。这是企业规章制度最显著的特征。第一,形式规范。企业规章制度具有严格规范的表现形式,一般都应条文的方式表达。第二,内容规范。企业规章制度在内容上一般也应按照法律规范的逻辑结构,由假定、处理、制裁三个部

分组成。第三,制定规范。企业规章制度的制定、颁布、修改、废止应严格按有关规定的程序进行。

(2)严肃性。这是企业规章制度内在的重要特征。第一,企业规章制度一旦颁布实施,在企业内部具有相当于法律的效力。第二,企业的全体员工都应受到规章制度的约束,任何人无权随意否定规章制度的规定。第三,企业规章制度一旦制定颁发,应保持相对稳定,不可朝令夕改,失信于员工。

(3)权威性。这是企业规章制度在效力上的特征。第一,企业规章制度作为企业全体员工的行为准则、办事依据,具有法律一样的权威。第二,企业其他文件不得与规章制度抵触和冲突。第三,不经过规定的程序任何部门和人员都不得对规章制度随意废止和更改。

(4)强制性。这是企业规章制度在执行上的特征。第一,凡是企业规章制度的规定任何员工包括企业的领导人都应遵照执行。第二,每一规章制度都应明确责任,具体规定违反规章制度的处罚办法,并且具有很好的操作性,便于检查实施,不可过于原则笼统。第三,任何员工违反企业规章制度的规定都应受到相应批评和处罚。

2. 规章制度的分类

规章制度有许多不同的体式,按其性质功能不同,可以归纳为法规规章类、章程类、制度类和公约类四大类。

(1)法规包括行政法规和地方法规,规章包括部门规章、政府规章和类规章。条例、规定、办法、细则属于法规规章文书。其中,条例只能作为法规文书使用。

条例是用于规定政治、经济、文化诸领域的某些事项和某个机关的组织和职权以及某些专门人员的任务和权限的法规性文件。

规定是国家机关及其部门和企事业单位对有关事项作出政策性限定的规范性文件文书。

细则是有关机关为实施某一法律、法规、规章而制定的对其进行阐释、细化或补充的法规规范性文件。

(2)章程是政党、团体、学会、协会、经济组织等为保证其组织活动的正常运行,系统阐明自己的性质、宗旨、任务,规定成员的条件、权利、义务、纪律及组织结构、职权范围、活动规则等的一种纲领性文书。

(3)制度是党政机关、社会团体、企事业单位为加强对某项工作的管理而制定的要求有关人员共同遵守的规范性文件。制定类文使用的名称,可以用“制度”、也可以根据内容与作用不同,使用“规则”、“规程”、“守则”、“须知”等不同的名称。

“制度”可分为岗位性制度和法规性制度两种类型。岗位性制度适用于某一岗位上的长期性工作,如《办公室人员考勤制度》。法规性制度是对某方面工作制定的带有法令性质的规定,如《职工休假制度》。

“规则”是国家机关制定的有关行政、经济、治安、技术管理等带有规程化、制度化的规范和准则,这种规则带有法规性。如《仓库防火安全管理规则》。这种规则,因制定单位的权限不同、设计的范围 and 影响不同,其具体的措施、办法、处理原则等也就不同。但对其执行要求是强烈的,因此都订有罚则。

“规程”是对某一事项或操作在一定范围内要求人们遵守的统—的要求和程序。其目的是规范人们的行为,以便有一个正常的生产和活动的程序,如《企业电工安全操作规程》等。

“守则”是党政机关、人民团体或企事业单位制发的、要求本单位本部门或本系统人员共同遵守的道德规范与行为准则。如《企业员工守则》等。

“须知”是有关单位、部门为了维护秩序,搞好某种具体活动而制定的具体有指导性、规定性的守则。如《工作证使用须知》等。

(4)公约是社会组织、团体或人民群众为了维护公秩序,保护公共利益,通过讨论、协商所制定出的,约定大家共同遵守的规则。它是参与制定的单位和个人共同信守的行为规范。公约可分为部门公约、行业公约和民间公约。

3. 规章制度的写作技法

企业规章制度的一般由标题和正文两部分组成。

(1)标题。标题一般包括制发单位、规范内容、文种“三合一”的格式。制文单位可省略。也可以由规范内容(或适用范围、对象)和文种组成,如《浙江方舟科技有限公司章程》、《浙江工业设计学院校园文化管理办法》。同时也可根据制定文书时的情况,采用“暂行”、“试行”、“补充”、“若干”、“有关”等修饰语。

(2)正文。企业规章制度的正文主要有章节式、条款式两种写法。

①章节式,多用于条文较多、层次复杂的规章制度。全文由总则、分则、附则三部分。总则是概述规章制度制定的政策依据、目的,适用对象或范围,遵循的基本原则等;分则是规章制度的具体内容,是主体部分;附则是施行说明,如规章制度的主管部门、注意事项、生效日期等。三部分按章来写,第一章为总则,中间各章为分则,最后一章为附则,每章都可采用小标题形式,具体内容可分若干条来具体说明,每条可用“第×条”或“一”、“二”、“三”等数字来标明。

②条款式,适用于条文较少、内容简单的规章制度。正文一开头就是“第一条……”依次排列,一般头两条要点明规章制度制定的缘由、目的、适用范围和对象等;然后条列出规章制度的具体内容;最后说明的可以是规章制度的施行日期。有的规章制度只是具体内容采用条款式,而前面的制定目的、根据等则用文字简要概括。

五、实践训练

(一)模拟训练

阅读下面某大学学生寝室的一份寝室公约,根据要求完成任务:

寝室公约

啊！亲爱的同学们，我们终于从五湖四海来到了一起，在这阳光灿烂、层林尽染的时候，我们迎着璀璨的朝霞，来到这所驰名的全国大学，难道你不以之为骄傲吗？让我们把共同的心声，写在这里共勉吧。

1. 学习时不要大声喧哗，以免影响他人，这是一个大学生应有的品德；
2. 互相关心，互相帮助，这是一个大学生应有的情操；
3. 关注陌生人的来往，谨防小偷，保卫安全，这是一个大学生应有的警惕性；
4. 不随地吐痰，轮流打扫卫生，这是一个大学生应有的习惯。

凡此种种，均望共同遵守。

上述公约内容和语体有何不妥？以寝室为单位讨论，并拟订一份寝室公约。

(二)综合训练

【实训背景】

企业名称：宏达公司

企业发展规模：新建5个车间，进行高端产品的生产；扩建10个车间，使15种产品的产量比上一年提高20%，年产量达到500万。扩充工程技术人员、技术工人和管理人员队伍，使公司工作人员由现有的200人增加到250人。

产品发展方向：和温州高校研究所合作，积极研制新产品，其中本公司生产的木器漆已达到国际领先水平。对现有的乳胶漆产品进行技术改造，满足市场的需求。

总目标：研制高端产品，赶上国际先进水平；进行部分新老产品的更新换代；新建和扩建部分生产车间；大力培训工人，促进技术进步，提高企业经营管理水平和经济效益。

主要技术经济指标：①提高劳动生产率。随着新设备、新技术的应用和生产技术的提高，全年全员劳动生产率比现在提高15%左右。②增加净产值。年总产值达8000万元，比现在提高1倍。③降低可比产品成本。通过提高劳动生产率，节约原材料、燃料等消耗，使可比产品成本比现在降低10%左右。④加速资金周转。在产量增加的情况下，尽量不增加流动资金，缩短资金的周转期。⑤提高赢利水平。在增加生产、降低消耗的基础上，使利润从现在的2000万元，增长到5000万元。

办法措施：①举办各种培训班，提高工人文化素质。①加强管理，严格制度。③开展劳动竞赛，提高劳动生产率。④严肃财经纪律。

【实训内容】

根据上述材料编写一份条文式的宏达公司年度工作计划，并将条文式计划改写成表格式计划，相关项目或材料可自行补充。

【实训要求】

格式完整,语言表述简洁、准确。

第二节 商务秘书的决策性文书写作

一、情景导入

情景一：

浙江方舟科技有限公司是一家以IT行业为主的中型企业,2009年6月,公司从浙江东方学院工程系招聘了一批计算机应用技术专业毕业生,并要求他们7月1日来公司报到、上班。但由于公司处于初创阶段,没有员工宿舍,故需就近寻找住宿,以解决新员工的住宿问题。6月底,公司总经办在附近找到了一套较合适的房子,户型三室一厅一厨一卫,并提供桌椅和简易家具一套。经与房东商量,住房租金定为380元/月,租房期间的水费、电费、网络费等费用由承租者按时交纳。租房期限定为一年,即从2009年7月2日至2010年7月1日。房东要求,公司先交付押金800元,房租交纳采取按月支付,并定于每月10日为房租交付时间,不得故意拖欠。

谈妥后,双方进一步明确了各自的权利和责任:在租用期间,房屋使用者须爱护房子内设施,保持清洁,不得擅自将房屋转租、转让或转借,或用来进行非法活动,损害公共利益。否则,房东有权终止合同、收回房屋。若造成房屋内设施损坏,则由公司负责赔偿;若逾期未交付租金,除及时如数补交外,还需支付违约金5%;若擅自将租房转给他人使用,则需支付违约金500元。同时,公司要求房东按时交付出租房屋,不得干扰居住者的生活,若房东未按时交付出租房屋,须偿付违约金500元。双方还约定,如因不可抗力的原因导致房屋毁损造成房东损失,则双方均不承担责任。同时还约定,如有其他问题或发生争议,则双方需及时协商解决。协商不成时,任何一方都可向工商局经济合同仲裁委员会申请调解或仲裁,也可以向人民法院提出诉讼。

情景二：

浙江方舟科技有限公司打算对现有的公司网络进行改造,为了更好地选择施工方,该公司将此项网络改造工程进行了对外招标。以下是公司进行对外招标的招标书:

浙江方舟科技有限公司网络改造工程招标公告

浙江方舟科技有限公司因发展需要,现公开对外就公司网络改造工程招标,邀

请有兴趣的合格投标人参加投标：

一、招标文件编号：No：S2009004

二、项目名称：公司网络改造工程

三、招标人：浙江方舟科技有限公司技术部

三、招标内容：网络改造项目（具体项目略）

四、项目实施地点：浙江方舟科技有限公司

五、投标单位的要求：

.....

六、招标文件要求：

.....

七、本次招标公司组织招标评审委员会根据参与招标的单位提供的技术指标、报价及网络技术服务承诺等因素综合评审，确定成交供应商。

八、投标截止和开标时间：.....

九、投标截止和开标地点：.....

十、联系方式：有关此次招标邀请之事宜，可按下列地址以书面或传真或电邮形式向公司技术部咨询。

.....

广厦工程公司了解到这个信息后，仔细研究了方舟科技有限公司的招标要求，决定参加投标。

情景三：

2009年7月20日，合肥市科技培训学校办公室与天韵出版社采编办在合肥市科技培训学校会议室就双方合作培训事宜进行了洽谈。以下是参加会议的合肥市科技培训学校办公室秘书小陈记录的双方达成的初步合作意向的主要内容。

(1)培训时间为4个月。每年的6月1日开班，每年的10月8日结业。

(2)天韵出版社每年选送15名技术人员参加培训，其中，这15名技术人员年龄在25岁以下，具有专科以上文化程度的人员。

(3)培训费用总计3万元（人民币）。

(4)合作年限为2年，即2009年6月至2011年10月。

(5)合肥市科技培训学校提供场地、师资、教材、并负责教学管理等事宜。

(6)双方将在各方领导批准后，再协商相关事宜。

二、项目任务

任务一：

根据情景一，拟写一份租赁合同，要求文书写作要合乎规范，对提供的材料进行分析和取舍，语言表述规范、准确。

任务二：

根据情景二替广厦工程公司拟写一份投标书,要求文书写作要合乎规范,对提供的材料进行分析和取舍,语言表述规范、准确。

任务三：

根据情景三拟写一份意向书,要求文书写作要合乎规范,对提供的材料进行分析和取舍,语言表述规范、准确。

三、任务分析

以上项目任务主要是为了训练学生学会招标书、投标书、合同、协议、意向书的写作。同时要求学生运用正确的文种,规范书写商务事务文书,学会辨析不同的写作情境,就至关重要。

第一个任务是训练学生拟写合同的能力,浙江方舟科技有限公司为解决公司员工住房难的问题,在附近租到房子,并与房东达成协议,同时要与房东订立租赁合同。

第二个任务是为了训练学生掌握投标书的写作方法。浙江方舟科技有限公司要进行网络改造向社会发布招标公告,投标单位按照招标公告的条件和要求,向浙江方舟科技有限公司提交投标书。投标单位在充分领会招标文件,进行现场实地考察和调查的基础上所编制的投标文书,是对招标公告提出的要求的响应和承诺,并同时提出具体的标价及有关事项来竞争中标。

第三个任务是训练学生学会意向书的写作。合肥市科技培训学校办公室与天韵出版社采编办在对合作培训正式签订条约、达成协议之前,表达初步设想的合作意向,为进一步正式签订协议奠定了基础。

四、相关知识

(一)招、投标书

某单位(个人)就某项重大项目工程对外发布信息和对重大项目工程反馈信息时,使用此技能。

招、投标书是商务活动中最常用也最重要的文种之一,其中既有一些明确的法律规定,也有许多非常具体的惯例作法。法规上有《中华人民共和国招标投标法》(1999年8月30日九届全国人大常委会第十一次会议通过),实践中的具体操作则需要商务人员去认真领悟。

1. 招标书

招标书是招标单位或个人,为择优选定项目承包人而介绍情况、履行一定程序所使用的、对外发布的招标项目、范围、内容、条件和标准的一种公开性、告示性的文书。

(1) 招标书的特点。

①明确性。对招标的项目或工程的主要目的、基本情况、要求等作出明确、清晰的表述,不能含糊其辞、模棱两可。

②竞争性。吸引投标者加入相互竞争,择优中标。

③紧迫性。招标书自公布之日起要在短时间内获得结果。

(2) 招标书的种类。

按时间分,招标书分为长期招标书、短期招标书等;

按内容性质分,招标书分为企业承包招标书、工程招标书等;

按范围分,招标书分为国际招标书和国内招标书等。

(3) 招标书的写作技法。一般正式招标都采用广告、通知、公告等形式。其结构基本分为三部分:标题、正文、落款。

①标题。标题写在第一行居中,由招标单位名称及内容及文种;如《浙江东方学院计算机房改造工程招标公告》。

②正文。正文一般由前言、主体、结尾三部分组成;前言要写明招标单位的基本情况 and 招标项目、范围、目的等。主体包括文件编号、招标项目名称、招标范围、招标投标方法、招标时限、招标地点等。结尾写明招标单位的名称、地址、联系电话、传真等,以便投标者联系参与。

③落款。落款写上署名和日期。要写清单位的全称,以及地址、日期等。

2. 投标书

投标书是与招标书相对应的。是投标人按招标人的要求具体向招标人提出订立合同的建议,是提供给招标人的备选方案。投标书的结构一般分为三部分:

(1)标题。写明“投标书”字样,也可以由投标单位名称、内容、文种组成。如“××公司承建××工程的投标书”。

(2)正文。前言要写明对投标项目的认识,自身情况,表述承担任务的决心。主体根据招标书的条件和要求,提出自己的具体措施。结尾还存在的疑问,或者附带说明之类。

(3)落款。署名和日期。

3. 招、投标的基本程序

《招标投标法》规定了招标投标的基本程序,即招标、投标、开标、评标和中标。每一程序中又包含着若干环节和步骤。

(1)招标程序。招标的程序一般有以下几个环节:编制、报审招标文件;传递招标信息;报送投标申请书;投标人资格预审;介绍招标项目概况。

(2)投标程序。这是投标方投书报价阶段。投标人应当按照招标文件的规定编制投标文件,一般的投标文件应载明下列事项:①投标函;②投标人资格、资信证明文件;③投标项目方案及说明;④投标价格;⑤投标保证金或者其他形式的担保;

⑥招标文件要求具备的其他内容。

投标文件应在规定的截止日期前密封送达到投标地点。

(3)开标。开标是指招标单位按照招标文件中规定的时间、地点和程序开启标函的公开行为。开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间公开进行。

开标由招标人或者招标投标中介机构主持。投标人检查投标文件的密封情况,确认无误后,由有关工作人员当众拆封,验证投标资格,宣布投标人的名称,公开标底和标价以及其他主要内容。

投标人可以对投标书内容作必要的解释,但所作的解释不得超过投标文件记载的范围或改变投标文件的实质性内容。

(4)评标和中标。

①评标。评标是由专门人员组成的评选小组对所有的投标书,根据招标文件规定的评标标准和方法,以标底为依据,从技术上、标价上以及其他交易条件上进行比较和评审,最后向招标人提出书面评标报告,推荐出合格的中标候选人,也可以执照招标人的委托直接确定中标人。

②定标。招标单位从评标委员会推荐的中标候选人中,综合比较预选者的标价、质量、交货期或工期及其他条件,从中确定中标人。中标人确定后,招标人或者招标投标中介机构应当向中标人发出中标通知书,同时将中标结果通知所有未中标的投标人并退回他们的保证金。

③签订招标合同。定标以后,招标人与中标人必须按照招标文件的规定和中标结果签订书面合同。自中标通知书发出之日起三十日内,招标人和中标人必须将招标合同签订完毕。

招标投标是一项比较复杂的工作,各种招标投标文书分布在上述几项基本程序中。

4.招、投标的注意事项

(1)符合国家方针政策、法规。不能背离当前国家政策与有关规定。

(2)内容必须真实、简洁,礼节适度。不得有任何虚假或隐瞒,只要把自己所要讲的内容简要介绍,突出重点即可,遵守平等、诚恳的原则,切忌盛气凌人,也不必低声下气。

(3)不可疏忽细节。在发布招标公告或上交招标书时,一定要注意细节,虽容易做,但稍一粗心,就容易出错,导致产生不好印象。如投标书的印章是否盖好;装订有无出错、漏页等。

(二)协议与合同

当双方需要为双方就某项合作而明确彼此的权利义务关系时,使用此技能。

1. 协议书

协议书是由双方企业事业单位、社会团体或个人为了共同实现的目的,保障共同和各自的合法权益而明确相互之间的权利、义务关系而制订的书面契约。协议书的应用非常广泛,凡政治、经济、外交、文化以至个人、家庭等都可使用。

(1)协议的作用。协议虽然不像合同那样有很强的法规性,但也具有较强的约束作用、凭证作用,也是确定当事人协作关系,达到议定的某一目的的有效措施。因此在经济活动中,协议也具有重要的作用。它可以为正式签订合同作准备,将协商结果、合作意向以文本形式固定下来,也可以补充或修订合同条款,实际上起到合同的作用。相比正规的合同而言,协议使用起来更灵活、更方便、更易于满足需要,因此在经济领域中被广泛使用。

(2)协议的特点。

①广泛性。协议的合作范围和涉及的领域相当广泛,凡不宜签订合同的合作形式,只要当事人协商一致就可以签订协议。

②灵活性。由于内容广泛,且没有固定统一的写作格式,因此协议的内容安排、条款形式等都由当事人协商议定。

(3)协议书的种类。

按表述形式分,可分为综合式、条款式等;

按时间分,可分为长期、中期、短期、临时等;

按内容分,可分为房屋拆迁、贷款、施工、子女领养等协议。

(4)协议书的写作技法。

协议书一般由标题、订协议单位的名称、正文、落款四部分组成;

①标题。协议书的标题形式多样,因人因事各有不同。一般写明“事由和协议书”或“协议书”。如《离婚协议》、《合作经营协议》等。

②订协议单位的名称。在标题下,正文之前,写明订协议单位名称,并在双方单位名称之后注明一方是甲方,一方是乙方,以便于在正文中称呼。

③正文。由开头和主体两部分组成。开头要写明订立协议书的目的是、原因、依据,并用程式化语言转入协议的具体条款,如“现对有关事项达成协议如下:”;主体要写明实现协议目的的数量和质量、价款和酬金、履行条款的期限、违反条款的责任处理等等。

④落款。签署双方的单位代表或者当事人的名称并盖章,签署生效日期。必要时还得写上鉴证单位和公证单位的名称,并加盖公章。

2. 合同

合同又称契约。是由订立合同的双方在特定条件下对商定事件的文字形成的记录,只要是没有违反法律,没有自我矛盾的合同条文,双方自愿订立,没有伤及第三人利益,订立合同的出让方对标的物有处分权,订立合同的一方或双方没有出于

欺骗目的,合同就是有效的、受法律保护的。合同和协议书的性质相近,作用也基本一样。

合同中最常用的是各类经济合同,它是当事人为达到一定经济目的而签订的明确相互权利义务关系的具有法律约束力的协议。

合同的种类很多,以经济合同为例,就分为购销合同、加工承揽合同、建筑工程承包合同、货物运输合同、仓库保管合同、财产租赁合同、财产保险合同,等等。

(1)合同的作用。

- ①有利于保护合同当事人的合法权益。
- ②有利于规范市场交易活动,维护社会经济秩序,促进经济效益提高。
- ③有利于加强国家对企业的管理和监督。
- ④有利于企业加强经济核算和经营管理,提高水平。
- ⑤有利于发展国内贸易和对外贸易,促进经济技术交流合作。

(2)合同的写作技法。

根据《合同法》的规定,合同除即时清结外,必须采用书面形式。书面形式的合同主要有条文式和表格式两种,其内容一般包括以下几部分组成:

①标题。即合同的名称,需写明合同的性质,如“借款合同”、“财产租赁合同”等。

②双方当事人的名称。书写签订合同双方当事人的名称,应当按营业执照上核准的名称写,要写全称,不能写简称。双方单位名称之后注明一方是甲方,一方是乙方,以便于在正文中称呼。

③正文。合同正文一般由双方签订合同的依据、目的和双方协商一致的内容。合同还应具备以下主要条款:一是标的,合同当事人双方权利和义务共同指向的对象;二是数量和质量,数量和质量是合同标的基本要素,应写明具体数量及质量标准,也是合同中一项重要的条款;三是价款和酬金,合同中的价款和酬金是取得合同标的的一方当事人向对方支付的用货币数量来表示代价;四是履行期限、地点和方式;五是违约责任,是为了维护合同的严肃性,督促当事人严格履行合同;六是根据法律规定或按合同性质必须具备的条款,以及当事人一方要求必须规定的条款。

④落款。内容包括:双方当事人签章;签订合同的日期;如果需要双方主管部门证明或需要公证、鉴证的,要由有关单位写明意见,并加盖公章;合同正、副本份数及合同的有效期限。

(3)合同的写作要求。合同是法律文书。应依照《合同法》的规定和要求,以认真严肃的态度来起草。写作中微小的疏忽和差错,都可能给以后带来麻烦。写时可参考标准样本或示范文本,力求做到合理规范。合同写作的基本要求是要遵循法规、符合政策、合乎原则,除此之外,还要注意以下三方面:

①条款完备、具体。合同所必备的各构成部分不能缺少,反映合同内容的各项条款不能有遗漏。有的条款,如产品技术标准和规格、计量单位、包装标准等,都要写得很具体,切忌含混笼统。

②表述准确、严密。合同文字表达应力求准确、严密,遣词造句要小心斟酌,不可马虎,切忌语义不明,引起歧义。

③字迹清楚、文面整洁。合同订立后,一经签字盖印,即具有法律效力,所以不能有半点差错。这就必须做到文面整齐干净,字迹清楚工整。一般不许涂改,如果不得已要修改,应在修改处加盖双方当事人的印章。

3. 协议与合同的比较与鉴别

广义上讲,协议本身也是一种合同,狭义上讲,协议书与合同又有区别:

(1)内容的重要性不同。协议书指的是双方之间就重大原则性问题达成的协议并写成的条款;而合同则是指双方或双方以上当事人之间,在办理某事时,为了确定各自的权利和义务而订立的共同遵守的条文。

(2)订立的时间不同。一般情况下,协议书常签订在前,而合同书则签订在后。但协议书与合同又存在紧密的联系;协议书是签订合同的依据;协议书的条款原则性较强,而合同的条款则在原则的基础上更加具体化、细致化。如《毕业生就业协议》和《劳动合同》,同学们一定要注意做好就业协议和劳动合同的衔接。

(三)意向书

商务印书馆《英汉证券投资词典》解释:“意向书”英语为:letter of indemnity。公司或个人为某项业务出具的非正式函件。虽然它不具备合约的约束力,但表明签署人的严肃态度。如互惠基金持有人保证每个月的投资数额承诺,并购过程中买卖双方经过认真讨论签署的初步文件等。意向书为进一步正式签订协议奠定了基础,是“协议书”或“合同”的先导,多用于经济技术的合作领域。

意向书是一种表示合作意向的文书。指双方当事人通过初步洽商,就各自的意愿达成一致认识而签订的书面文件,是双方进行实质性谈判的依据,是签订协议(合同)的前奏。意向书虽不具备法律性,但仍具有一定的约束力。

1. 意向书的特点

意向书不具备法律效力,只有对立约各方的信誉约束力。它有以下几个特点:

(1)临时性。意向书只是表达谈判的初步结果,为下一步签订协议书和合同作铺垫;一旦项目谈成,最终确定了当事人各自的权利和义务,意向书的使命即告结束。

(2)概略性。意向书的内容多是概略性、轮廓性的,一般是将当事人议定的共同目的、合作领域和项目、大体的规模等记下来,并不涉及具体细节。

(3)灵活性。因为当事人下一步还要再深入谈详细方案和细节,因此意向书的内容比较灵活,在文字上常用一些诸如“拟”、“将”、“望”、“加强合作”等不确定的

词语。

2. 意向书的写作技法

意向书一般分为标题、正文、落款三部分；

(1) 标题。由制定意向的当事人、事由和文种组成；如《浙江方舟科技有限公司关于技术合作意向书》，依实际情况可省略当事人名称，或只保留文种，如《意向书》、《技术合作意向书》等。

(2) 正文。包括前言和主体。前言写明双方单位名称，为方便行文，可以在当事人名称之后注明“（简称甲方）”、“（简称乙方）”。简明扼要的写明签订意向书的目的、缘由、项目内容等；主体可以采用条文式，写明双方的意图及希望达到一致认识的条款。

(3) 落款。各方代表签名、日期，加盖公章等。

五、实践训练

（一）模拟训练

分析下面这份合同存在哪些问题，并按合同的写作要求加以修改。

交换办公用房合同

甲方：浙江××××总公司

乙方：温州市××××公司

甲乙双方为了便于在杭温两地联系业务，需交换办公用房作为各自的办事处。现本着友好合作精神，制定如下协议：

一、甲方在杭州文二路125号大楼中心为乙方提供一单元住宅（三房一厅，实用面积不得小于80平方米）作为乙方驻杭的办事处用房。

二、乙方在温州市为甲方提供同样的一单元住宅，规格同上，作为甲方驻温办事处用房。

三、双方分别负责对方上述办事处供水、供电及安装电话，以确保日常业务活动的正常开展。

四、本合同有效期为五年，是否延期届时根据需要商定。

五、本合同自双方同时履约之日起生效。

六、未尽事宜，由双方另行商定。

甲方代表签字

甲方公章

年 月 日

乙方代表签字

乙方公章

年 月 日

(二)综合训练

【实训背景】

杭州市动物园 2010 年公园绿地建设工程招标公告

招标项目名称:杭州市动物园 2010 年公园绿地建设工程

项目批复文号:欧政采[2010]25 号

招标人名称:杭州市动物园

招标人地址:浙江省杭州市杭富路九龙大道 1 号

招标代理机构全称:宣城工程管理(集团)有限公司

招标代理机构地址:杭州市庆春东路 78 号紫晶大酒店 203 室

招标(数量)规模:绿化面积约 8000 m²,包括种植、草坪、铺装等

资金来源:政府投资

简要技术要求/招标项目性质:详见招标文件和图纸要求

投标人的资格条件:二级以上园林绿化施工资质企业

投标报名时间:2010 年 9 月 16 日至 2010 年 9 月 21 日

投标报名地点:杭州市招投标中心二楼 201 房(详细地址及地图见“杭州市招投标中心信息网”)

招标文件发售时间:2010 年 9 月 20 日至 2010 年 9 月 26 日,每日 8:30 至 11:00, 14:00 至 16:00,节假日休息

招标文件发售地点:杭州市庆春东路 78 号紫晶大酒店 203 室

招标文件售价:500 元/包(售后不退)

图纸押金:1500 元/套(开标当日凭图纸和押金收据无息退还,如有损污酌情扣减图纸押金)

投标截止时间:详见招标文件

开标时间:详见招标文件

开标地点:杭州市招投标中心开标室

评标办法:综合评估法

项目联系人:陈女士

联系方式:0571—89329629

【实训内容】

根据上述招标书编写一份投标书。

【实训要求】

格式完整、内容全面、用词准确,表述简明。

第三节 企业收发文处理

一、情景导入

浙江方舟科技有限公司是一家 IT 行业为主的中型企业,经营范围包括计算机的组装及维护、软件开发、销售等。

2009 年 12 月 5 日,公司召开总经理办公会议。公司总经理提出认真开展年终总结和考核评比工作,并对一年来工作积极、成绩突出的员工进行表彰。公司上司要求总经办制发员工年度考核评比通知,具体工作由人力资源部组织实施。总经办梁主任将通知的起草任务交给了陈秘书。

二、项目任务

根据上述材料,陈秘书应该根据总经理办公会议精神,先撰写通知,后将拟好的文件经过发文程序进行发文贯彻落实执行。假如你是陈秘书,你应如何进行发文程序操作?

三、任务分析

上述项目任务是训练学生学会企业文书的收发处理,并掌握收发文的基本程序,就至关重要。

根据以上项目任务,可以作出以下情景分析:

任务的情景:陈秘书应该根据公司总经理办公会议的精神及梁主任的指示,草拟年度员工考核评比的通知,并按发文程序进行制发文件。

四、相关知识

(一)企业发文处理流程

企业发文(撰制)是指文书的形成阶段,它是发文处理的重要内容,一般要经过拟稿、审核、签发、编号、缮印、盖印与签署、发送登记。

发文流程:拟稿→审核→签发→编号→缮印→盖印与签署→发送登记。

1. 拟稿

拟稿即拟写文稿,它是企业发文处理过程的第一个环节。拟稿的质量和时效是发文处理工作能否顺利进行的关键。商务秘书在拟稿时要明确领导意图,明确发文目的;要调查研究,收集有关材料;要拟定提纲,安排结构。为了使拟稿程序规范化,应使用专用的发文稿纸(见表 8.1),各项内容如文件密级、拟稿人、标题、日

期等要填写清楚。

表 8.1 企业发文稿纸
浙江方舟科技有限公司发文稿纸

发文字号	()号	缓急		密级	
签 发			会 签		
拟稿部门		拟稿人		核稿人	
校对入		印刷		份数	
主送单位					
抄送单位					
主题词					
附件					
标题					
正文					

2.审核

审核又称审查核稿。为了保证文书质量,一般情况下,在拟稿后要由秘书部门负责人或有经验、文字和业务水平较高的秘书人员对草稿进行审查、核对和修改。目前在一般中小型企业中,不可能配以专门的秘书班子来撰稿和“把关”,所以商务秘书在拟写文书时,往往是自己核查、把关。核稿包括以下三个方面:一是内容上,是否确需发文,文稿的基本精神是否符合国家方针政策、法律法规,是否与企业有关规定相违背,是否符合企业规章制度,是否准确反映出单位或领导的发文意图;二是形式上,选择的文种是否准确,格式是否规范,行文是否符合要求,表述是否清楚、准确;三是文字上,主要看汉字、标点符号、计量单位、数字的用法是否正确,有无错别字和病句。语言是否简明扼要。

对于职能部门起草的文件,审核中如果在内容上有实质性的改动,必须与拟稿部门协商,提出修改意见,退回重写。

3.签发

签发是企业领导对已审核的文稿进行最后审定,签署发文意见,并签注自己的姓名与日期。这是文书生效的法定行为,只有签发的文稿才能成为定稿,才能具备法律行政作用。在此环节中,商务秘书要及时将文稿呈交领导签发,协助上司完成签发过程。这个环节一定要体现出高效率,因为在商务活动中,商务文书往往会涉及企业的经济贸易活动,所以商务秘书必须有很强的时间观念。

4. 编号

编号又称发文号,是为了文书管理的需要,便于发文、收文、归档、统计和利用。一般来说,一份文书只有一个编号。文书编号的形式主要有两种:一是发文字号由机关代字、年份、序号构成,如“浙东政〔2010〕8号”。二是一般文书编号,如“企业简报”、“通讯”等,通常只编流水号。编号以一年为单位,按序编排。

5. 缮印

缮印是缮写或打印已签发的文稿。也是文件形成的最后阶段,必须严肃细致、保证质量,切忌在定稿上折叠、打勾、做记号,以免污染、破坏历史原貌,防止污损或丢失。在缮印过程中,商务秘书必须做好保密工作,不得让无关人员介入缮印过程,否则会造成经济决策的失密,极可能关系到企业的发展和前途命运。

6. 盖印与签署

印章是制发文件单位对文件生效负责的凭证。具有权力的象征盖印就是秘书对缮印之后需要用印的文书盖上本企业印章,以表示具有法律行政效力。签署在商务活动中时常出现,签署是以企业领导的名义发文,必须由签发文件的领导亲笔在向外发出的文件正本上签字。

商务秘书在此环节要严格执行国家的印信管理制度,应有专人负责保管及使用印章,并建立完善的用印审批制度(见表8.2)。

表 8.2 用印登记表

用印日期	公章类别	用印单位	用印事由	批准人	经手人	监印人	备注

用印的注意事项:

(1)不得在空白纸上盖印,如需试印,要及时将试印纸销毁;

(2)盖章时应遵守印章的盖印要求。即印章盖的端正、清晰,并做到落印平稳。《国家行政机关公文格式》(中华人民共和国国家标准 GB/9704-1999)中明确规定:“单一机关制发的公文在落款处不署发文机关名称,只标识成文时间,成文时间右空4字;加盖印章应上距正文2mm~4mm,端正、居中、下压成文时间,印章用红色。当印章下弧无文字时,采用下套方式,即以下弧压在成文日期上;当下弧有文字时,采用中套方式,即以印章中心线压在成文时间上。”

7. 发送登记

发送登记是商务秘书对于需要发出的文件按发放的范围进行分类后,送达到位的过程,也是发文处理的最后环节。商务秘书可按实际情况采用不同的方式发送,由商务秘书亲自送达,这样可以避免因为各种原因造成文件丢失或延误,还可以通过邮递、机要投递和专人送递等。发送文件时必须履行登记制度(见表8.3),以保证文件去向的明确性,也是文书立卷归档和上下交接、文件催办的重要依据。

表 8.3 发送登记表

序号	发文字号	发文日期	文件标题	密级	附件	文件页数	份数	发往单位	承办单位	备注

(二)企业收文处理流程

企业收文就是企业接收文书,一般由企业办公室秘书或指定的专人负责。接收的文书有三个来文方向:企业主管部门来的下行文、企业子公司(部门)来的上行文、兄弟企业或不相隶属企业来的平行文(如商洽函)。

收文流程:签收→启封→登记→分送→传阅→拟办→批办→承办→催办。

1.签收

签收是企业收文处理的第一步,一般由企业办公室负责。签收前要核对封套上的收文单位是否是本单位,以免误收,签收时要逐件清点、核对,重要文件要逐页查点,如发现问题,应及时向来文单位查询并采取相应的处理措施。急件要注明签收的具体时间。仔细查看机密封号是否完整,收文原件有无开封、破损、散包等现象。经查无误后,方可在投递单或送文簿上签名或盖章。收文处理中签收的目的在于确保文件运转的安全可靠,并明确交接双方的责任。

2.启封

启封又称拆封或打封。凡封套上写本企业收或“负责同志收”的,一般由指定的秘书人员启封,凡标有企业领导人“亲收”、“亲启”字样的文书,未经授权,决不得擅自启封,须送交领导亲启。启封应保持原封的完好,不要损坏封内的文件或信纸。同时,要检查封内文件是否取净,并检查是否完整,如发现问题立即查询或退回。

3.登记

登记是企业收文处理的重要环节。它有利于文件的办理、查找、统计、归卷。主要有编号、填写“收文登记簿”(见表 8.4)、加盖“收文章”等环节。

表 8.4 收文登记簿

序号	收文日期	来文单位	文件标题	发文字号	秘密等级	附件	份数	承办单位	承办时限	签收人	复文号	归卷时间	卷号	备注

登记要简便、明确,要做好管理文件的账目,各个项目应填写清楚,不得勾抹涂改。对于急件要随到随登,以免误人误事,一般平件可以分批登记,但也要及时处

理,避免造成文件积压现象。

4.分送

收文登记后,秘书人员应了解来文内容和性质,主管业务范围及具体办理要求,先急后缓,及时准确地将来文分送给有关领导、部门负责人或有关业务部门阅知办理。分送时应严格履行登记、交接手续、以便明确责任,发生差错、遗失时便于查找。

5.传阅

传阅属于企业文书处理程序中的中间转运环节,如某些文件需要相关领导、人员或部门进行阅知、办理,商务秘书就要组织其先后进行传递和阅读的工作。秘书做好传阅工作,不仅可以使文件的发文意图得以充分实现,也可以使相关工作得到及时的了解和处理。传阅过程中,要分清主次缓急及传阅范围,注意文件的保密,避免文件漏传、积压和遗失等现象。

6.拟办

拟办是办文中的第一环节,拟办是商务秘书阅读来文后提出初步办理意见,以供领导或有关部门负责人审核、参考。拟办也是最能体现商务秘书人员辅助作用的重要环节。如果拟办的初步处理意见切实可行,具有很强的可操作性,就可以节省领导的工作精力,切实地为领导工作减轻压力,从而提高工作的效率。商务秘书在拟办时应注意以下方面。

(1)仔细阅读全文,领会来文意图、内容等方面应做到准确把握。

(2)掌握相关政策法规,在充分了解来文情况的基础上,经过周密慎重的思考,提出切合实际、切实可行的拟办意见。

(3)做好事先协调工作,尊重业务主管部门意见。

(4)拟办意见要简洁明了,抓住关键,便于领导掌握理解。

(5)拟办意见要工整清楚地填写在“文件处理单”(见表 8.5)的“拟办意见”栏内。

7.批办

批办是企业领导人对商务秘书呈送的拟办文书及拟办意见提出批示、处理意见。这是领导行使职权的环节。在领导进行批办的过程中,商务秘书应根据实际情况,为领导筛选来文,有效地节约领导的工作时间,同时,也要随时与领导保持联系,便于文件的更快办理与执行。

8.承办和催办

承办和催办是对工作问题具体执行和处理的环节。所谓承办,就是商务秘书人员对于来文所涉及的具体工作或问题的接受办理,在承办过程中,商务秘书要区分轻重缓急,讲究工作的质量和效率。承办也是收文处理的核心环节,承办工作的好坏,直接影响到文书处理的质量。所谓催办,就是商务秘书人员针对来文的承办

情况进行督促检查,这是防止文书办理积压、保证文书办理工作是否按时完成、完成的质量如何的重要环节。不是所有文件都需要催办,主要是对于企业领导人交办和有明显时间要求或急需处理的那部分文件,才按文书处理要求纳入催办。催办的方式方法,可因企业组织或承办部门层次、文件数量不同而有所不同,以实际情况进行选择,如采取上门当面催询、电话催询、发催办函、催办单等方式。

表 8.5 文书处理单

类 别		密级		发文单位		发文日期	年 月 日
来文字号				收文编号		收文日期	年 月 日
文件标题							
拟办意见							
批办意见	批阅人： 年 月 日						
承办情况							
处理意见	承办人： 年 月 日						
备注							

一般来说,由企业办公室负责收发的商务秘书人员兼管催办工作比较方便,可利用收文登记簿,将需要催办的文件在登记簿上标明承办时限。平时通过经常检查登记簿来掌握催办情况,已经办复的即填上复文号表明。

五、实践训练

(一)模拟训练

天圣有限公司收到上级主管部门《关于组织企业参加中国(温州)第五届机械展览会的通知》。秘书李丽收到该通知后,直接将通知呈送给公司总经理,请总经理作决定。

上述材料中,秘书李丽的做法是否规范?如有错误,请指出错误之处。

(二)综合训练

【实训背景】

7月8日,公司办公室收到省经贸委发来的一份《关于召开全省重点工作企业

经济工作会议的通知》，为了加深了解，尽快熟悉收文办理程序，办公室华主任要求陈秘书独立完成这份文件的收文办理任务。

【实训内容】

以经贸委身份拟写一则题为《关于召开全省重点工作企业经济工作会议的通知》并模拟收文过程。

【实训要求】

通知格式正确、内容完整、语句通顺；收文过程完整。

本章小结

在商业活动中，由于经济活动的特殊性，因而商务文书管理与拟写不仅成为商务秘书工作的重要组成部分，而且对商务秘书的文书处理的时效性要求更高，对文书写作质量要求更加严格，优秀的商务秘书必须具备较强的文书处理与撰写能力。

商务文书管理工作虽不像行政公文那样具有严格、缜密的制发程序，但是作为公务活动工具，商务秘书必须要熟练掌握企业收发文的各个流程，其中发文程序包括拟稿、审核、签发、编号、缮印、盖印与签署、发送登记七个环节；收文程序包括签收、启封、登记、分送、传阅、拟办、批办、承办、催办九个环节。在商务文书运转处理的过程中，商务秘书必须讲求高效，即将每项工作、每个环节都做到准确、细致、严谨、周到。

本章中还重点介绍了计划、总结、招（投）标书、意向书、协议与合同及规章制度等几种常用的商务文书写作知识。因为商务文书写作是商务秘书在处理公务活动中非常重要的组成内容，与行政公文相比，商务文书写作的格式较灵活与多样，其效用性与针对性更强。作为商务秘书人员，必须要熟悉掌握常用的商务文书各自的格式规范及要求。

第九章 商务秘书档案管理工作

[学习目标] 熟悉并掌握企业档案管理的基本知识,了解企业档案保管期限表的编制方法及档案鉴定的程序,掌握归档制度,档案分类、编号、编目的方法,理解档案全宗、档号、全宗卷的含义。

[能力目标] 通过本章学习,使学生初步具备会整理文书并进行排列、编号,会填写文件目录、备考表,会编制档案保管期限表的相关能力,学会用档案保管期限表鉴定档案,用档案分类、编号等相关知识要求对全宗内的档案进行分类、编号和排列。

[素质目标] 培养学生档案管理能力,规范和提高企业档案管理工作。

第一节 企业文书的整理归档

一、情景导入

浙江远大集团有限公司是一家大型的民营企业,王云是公司秘书,工作10年来一直兼管档案工作。王云在职期间,公司发生了很大的变化:内部组织机构由原来的5个增加到现在的16个,部门职能也有了很大变化。作为档案管理工作人员,王云一直采用组织机构—年度—保管期限的分类方法对归档文件进行分类。一天,部门领导要找一份3年前的文件,由于部门变动,王云已记不清这份文件的形成部门了,结果翻遍了所有的档案柜,才找到这份文件。

二、项目任务

王云为什么无法及时找到领导所需文件?如果你是王云,你会采用什么方式对文件进行分类?

三、任务分析

企业文书能够客观反映企业各方面工作、见证企业发展历程,对企业今后的发

展具有参考和指导作用。商务秘书应对处理完毕的具有参考价值的文书材料进行科学的整理归档,以备今后使用。企业文书进行整理归档时应遵循一定的工作原则,根据企业实际情况采用合理、科学的分类方法进行归档。

上述案例中的秘书王云在文件整理归档过程中没有根据本单位的规模、部门设置等选择合理的分类方法,没有根据公司情况的变化调整分类方法,导致无法及时找到所需文件。根据案例描述情况,该公司可采用年度—问题—保管期限分类方法对企业文件进行分类。

四、相关知识

(一)文书整理归档的范围与原则

1.文书整理归档的范围

文书整理的范围这里是指企业在商务活动中形成的文书材料哪些可以归档。文书整理归档工作与文书处理工作密切相关。也是企业档案制度中一个非常重要和关键的内容,它上升为企业档案管理之根。

企业各部门的大多数管理人员,特别是商务秘书人员一般都明白文件应归档保存。但具体哪些文件属归档范围,哪些文件不在归档范围,却没有一个明确的标准,没有一个范围界定。因此,商务秘书要确定文书整理归档范围,这样是为了避免归档的文书有遗漏和不必要的重复,避免造成“玉石不分”的现象。在企业商务活动中形成的文书,有内部的和外部的,有承办的和不承办的,作用各有不同,份数有多有少,如不划分归整范围,出现遗漏和重复现象,不利于保管和利用。为保证企业文书归整的完整性,正确划分企业文书整理的范围是十分必要的。

确定企业文书整理归档的范围,不仅要考虑到文书本身的作用,更主要是看这份文书是否具有重要的长远查考价值。一般来说,企业文书整理归档包括两方面:

(1)属于整理归档的文件材料。它是指企业在商务活动中形成的、办理完毕的、具有查考保存价值的收发文件、会议文件、内部文件、簿册、图表、技术文件、电话记录、企业编印的出版物原稿、印模、照片、影片、录音带、录像等需要整理归档的文书。

(2)不属于整理归档的文件材料。不属于归档范围的文件包括:重份文件,即同一份文件有时会有几份甚至许多份,整理时只需将有领导批示或有部门承办标记、说明的要保存,多余的文件不需归档;未成文的草稿和一般性文件的历次修改稿;普发供参阅、不须办理的文件材料;事务性的、临时性的、没有查考价值的文件材料;无特殊保存价值的信封;内容被其他文件所包括了的文件材料等等。如日报、周报、旬报的内容,已被月报、季报所包括,所以应看内容来判定;一般召开业务会议的临时通知;人事任免非本单位工作人员的文件;卫生检查、节假日通知等均不属于整理归档的文件材料。

显然,这样的一个归档范围在企业中很难作为划分档案材料的操作依据,企业还须有一个更符合企业实际、更具有可操作性的一个归档范围。企业性质不同、规模不同、管理体制不同、生产经营的主体不同、企业管理者不同等,档案的归档范围就不同,哪怕是同样生产鞋业的企业,同样的生产流水线,同样的管理体制下,由于管理组织者的不一样,形成档案就不同,其档案管理的归档范围也是不同的。所以企业档案管理的归档范围必须依据企业的实际情况进行编制,作为制度去执行。

2. 文书整理归档的原则

企业文书整理归档的基本原则是:遵循文件形成的客观规律,保持文件之间的有机联系,区分文书的不同价值,便于保管和查找利用。

(1)遵循文件形成的客观规律。企业文书是企业商务活动的客观、自然的反映。每个企业的商务活动都是有规律的、按计划来完成工作指标。如要完成一项工作指标,往往事先要有一定的计划布置,工作进行过程中要总结经验教训,工作结束要汇报总结、统计整理等,各个步骤都会有相关的文书产生。因此,整理文件时,应当按照文件的形成规律,以反映企业商务活动中的真实历史面貌,反映企业的方针、制度落实执行情况,使整理后的档案成为系统的历史记录。

(2)保持文件之间的有机联系。一个企业不是孤立地进行商务活动的,企业有主管部门、下属部门和许多兄弟企业,有上下左右、四面八方的联系。在商务活动中的联系,决定了文件之间自然的、历史的联系,这种联系就是文件的有机联系。只要企业的商务秘书能把文件收集齐全,又按照其自然形成规律,保持它们之间的有机联系,正确分类整理,就能反映出企业商务活动中的真实面貌,反映出企业的主要业务工作情况。

(3)区分文书的不同价值。在企业商务活动中形成了许许多多的文件,虽然都是历史的记录,但它们的记录价值不同。有些需要长期、永久保存,有些则是短期、临时的参阅,这就需要商务秘书区分它们的价值,分开进行整理,以便以后查考。

(4)便于保管和查找利用。企业文书整理的根本目的就是便于保管和利用。失去这个目的,文书整理归档工作就变得毫无意义。如企业某项工程形成了许多文件,整理时不能单纯从保持联系的角度去看,要将永久、长期、短期的文件分开整理,以利于日后的鉴定、利用、留存或销毁。

(二)文书整理归档的方法与步骤

文书整理归档的方法步骤主要包括编制符合企业实际的文件材料分类方案、归档文件材料整理的具体程序两部分构成。

1. 编制符合企业实际的文件材料分类方案

企业文件材料整理工作目的在于使之系统化、有序化,使之最终能便于保管,更便于查找利用,这一整理的过程主要是通过分类来进行的。企业对文件资料进行整理的过程中应保持文件之间的有机联系,而文件之间的有机联系主要表现在

文件的来源、事由、时间、形式等四方面。

按分类原则,可以确定一个单位中的文件材料分类大致脉络,即可以采用按组织机构、问题、年度、文件形式作为基本的分类方法。

(1)按组织机构分类。这是按企业文件形成时的责任者或文件处理时承办的组织机构对归档文件进行分类。是党政机关最常用的分类法。

(2)按问题分类。这是按归档文件所涉及的内容主题,即按事由对归档文件进行分类。是使用最广泛的分类方法。

(3)按年度分类。这是根据形成和处理文件所属的年度对归档文件进行分类。

(4)按文件形式分类。这是按文件的名称或载体材料分类,如会计档案中按凭证、账册、报表分类;声像档案中按照照片、磁带、光盘来分类等。

但是文件与文件之间其保存价值是有区别的,依据文件的保存价值,可将文件分别列入不同的保管期限,不同的保管期限的文件应分类保管。因此,保管期限也可作为一种基本的分类方法列入。我国目前规定,档案保管期限分为永久、长期、短期三种。

永久保管是反映企业基本历史面貌及本单位主要职能活动形成具体长远利用价值的文件材料需永久保存;长期保管是指档案保管16至50年,如单位的一般工作活动,不具有广泛的社会、科学、历史意义而相当长时间内本单位又需要查考的档案;短期保管是指档案保管1至15年,如单位在短时间内有参考利用价值的各种文件材料。

在档案管理现实工作中,往往不会将以上几种基本方法单独使用,而是将以上基本方法组合起来,形成一种复式分类法。一般采取将年度、保管期限、组织机构(或问题)几种因素相结合,如保管期限—年度—组织机构分类法、年度—问题—保管期限分类法、年度—组织机构—问题分类法等等。

在中小型企业中,由于机构高度精简、机构之间分工不甚明确、文书工作不正规等因素,一般只适合使用“问题”作为文件材料的主要分类依据。譬如说,在中小型企业中,往往将秘书、人事、财会等部门合在一起成立一个“综合办公室”,简称“综合办”。这一综合办的职能和它所涉及的事项与机构齐全的单位文秘、人事、财会部门所处理的工作并无太大的区别。因此,一般的企业常用两级分类法,即“年度—问题”分类法、或者是“保管期限—问题”分类法。企业的大小在文档分类方法上的差异主要表现在,是使用“组织机构”作为主要分类项,还是使用“问题”作为主要分类项。

2. 归档文件材料整理的具体程序

文书整理归档是顺其自然,单件归档。即顺应文件形成的本来状况,以自然件为归档单位,逐件整理归档。商务秘书要整理好企业文书档案就必须领会中华人民共和国档案行业标准《归档文件整理规则》(DA/T22-2000)。

归档文件材料整理的具体工作程序主要有以下几点：

(1)收集。收集是归档整理的前提、根本,没有收集齐全完整的文件材料,归档整理就不能很好地反映立档单位的历史面貌和工作情况。因此,收集应归档的文件材料必须保证齐全完整;收集范围是本单位的收文、发文、内部文件。

(2)归档判断。立档单位将收集到的材料,根据归档范围进行归档。

(3)修整。为保证档案能够长期保存和有效提供利用,要对破损文件进行修裱、对字迹模糊或易退变的文件进行复制、去除文件上易锈蚀的金属物、对过大件进行折叠等。

(4)装订。用不锈钢钉或线将归档范围中的归档文件以“件”为单位固定在一起即单“件”装订,便于保管利用。归档文件按件装订具体要求:正本在前,定稿在后;正文在前,附件在后;原件在前,复制件在后;转发文在前,被转发文在后;复文在前,来复在后;不同文字的文本,无特殊规定的,中文在前,外文在后;有文件处理的,文件处理单在前,正文在后。装订的部位与对齐方式及注意事项:一是文件装订时应以左、下侧对齐,以便装订和利用。二是装订时,应将保管期限为永久的归档文件中去掉不符合保管要求的一般订书钉,采用不锈钢订书钉装订(注意:采用不锈钢订书钉装订的档案不能用微波设备进行消毒,否则可能会引起火灾)。或较厚的文件采用“三孔一线”的线装方法装订。

(5)分类。归档文件材料以“件”为单位进行装订后,需要将归档文件按某些特征分别归类。在中小型企业中,归档文件一般采用年度—问题—保管期限分类法进行分类。分类的注意事项:一是区分年度。年度以落款日期为准。如2009年形成的《2008年工作总结》应归入2009年。几分文件作为一件,“件”的日期应以装订时排在最前面的文件日期为准。会议记录本以该本最后一次会议记录时间为准。文件没有标注日期时,需要分析该文件内容,制成材料、格式、字体以及各种标识,通过对照等手段来考证和推断文件的准确日期或近似日期,并据此按年度合理归类。二是区分保管期限。根据企业的文书档案保管期限表进行区分。

(6)排列。一是要把同一年度、同一保管期限的文件分开排在一起。即立档单位每年只编永久、长期、短期三条流水号分开排列。不同年度、不同保管期限的文件不能排列在一起;二是在同一保管期限内,把同一机构(或问题、文号)有内在联系(如同一次活动、同一项工作,同一个会议)的文件排在一起,即同一事由的相关文件应当排列在一起;三是在同一保管期限、同一机构、问题或文号内按成文时间的先后顺序排列。

(7)编号。归档文件编号是指将归档文件在全宗中的位置标识为符号,并以归档章(见表9.1)的形式在归档文件上注明。编号是编目工作的起点和基础,其目的是反映分类、排列这些系统工作的成果。通过编号,使归档文件在全宗中的位置得以确定,并为后续的编目工作以及将来查找利用时的实体存取提供了条件。件

号即文件的排列顺序号,它是反映归档文件在全宗中的位置和固定归档文件的排列先后顺序的重要标识。

表 9.1 归档章

全宗号	年度
保管期限	页数
室编件号	馆编件号
机构(问题)	

归档文件应依分类方案和排列顺序逐件编号,在文件首页上端的空白位置加盖归档章并填写相关内容。文件处理单随同归档的,归档章盖在文件处理单上,以保护文件正本的原貌。归档章设置全宗号、年度、保管期限、件号、机构(问题)等项目。

①全宗号。档案馆给立档单位编制的代号。档案室如没有全宗号可暂时不填。

②年度。文件形成年度,以 4 位阿拉伯数字标注公元纪年,如 2009。

③保管期限。归档文件保管期限的填写为永久、30 年、10 年。

④件号。归档文件的排列顺序号。以年度为界,每年必须从 1 编起,不能跨年度连续编号,各期限分别编流水号(即每年分期限共编三条流水号)。件号包括室编件号和馆编件号,分别在归档文件整理和档案移交后编制。室编件号的编制方法为:在分类方案的最低一级类目内,按文件排列顺序从“1”开始标注,每种保管期限各编一个流水顺序号,如 2008 年永久件号:1、2、3……82。馆编件号待档案移交给档案馆后,由档案馆根据需要填写。

⑤机构(问题)。即作为分类方案类目的机构(问题)名称。

⑥页数。每份归档文件的总页数。

(8)编目。归档文件应依据分类方案和室编件号顺序编制归档文件目录。归档文件应逐件编目。来文与复文为一件时,只对复文进行编目。通过检查复文来实现对相应来文的查找。归档文件目录包括件号、责任者、文号、题名、日期、页数和备注等项目。(见表 9.2)

表 9.2 归档文件目录

件号	责任者	文号	题名	日期	页数	备注

①件号。填写室编件号。

②责任者。文件的发文机关或署名者,可用通用简称。

③文号。文件的发文字号,是由发文机关按发文次序编制的顺序号,一般由机关代字、年度、顺序号组成。如“浙东政〔2009〕5号”,没有发文字号的不填写。

④题名。即文件标题,一般应照实抄录。没有题名或题名不规范的,应根据文件内容,重新拟写或补充标题,外加“〔 〕”号附于原标题之后。

⑤日期。文件的形成时间,以8位阿拉伯数字标注年、月、日,如20080708。

⑥页数。每一件归档文件的总页数、文件中有图文的页面为一页。

⑦备注。用于填写归档文件需要补充和说明的情况。包括密级、缺损、修改、补充、移出、销毁等等。如果有些条目需说明的情况较多,备注栏难以填写时,可在备注栏中加注“*”号,将具体内容填写入备考表中。

归档文件目录用纸采用国际标准A4型。

(9)装盒。装盒是将归档文件按室编件号顺序装入档案盒,填写备考表、编制档案盒封面及盒脊。不同年度,不同保管期限的文件不能装在同一档案盒内。

①备考表。包括盒内文件情况说明、整理人和日期等项目。

②档案盒封面。标明全宗名称。

③盒脊。应设置全宗号、年度、保管期限、机构(问题)、起止件号、盒号等项目。

五、实践训练

(一)模拟训练

小李是某公司的秘书,她在整理董事长办公室的时候,收集到了以下文件:

①某公司2009年度职工考核管理办法的通知;②关于进一步做好安全生产管理工作的通知;③某公司2009—2011年三年发展规划;④关于加强甲型H1N1流感的防控工作的通知;⑤某公司与××学院开展校企合作的协议书;⑥2006至2009公司年度工作计划和总结等文件。

假如你是小李,请根据所学的文书整理归档知识,对这些文件进行整理归档。

(二)综合训练

【实训背景】

天日汽车制造有限公司是天地集团有限公司旗下一个主营汽车制造和销售的控股子公司,目前部门设置为综合办公室、销售部、财务部、生产部、物资部、技术改造办公室、技术质量部、人力资源部、下料车间、总装车间、冲压车间等。该公司形成如下文件:2009年12月28日形成的《天地公司关于2009年下半年产品销售情况的报告》;2009年12月20日形成的《天地公司2009年度工作计划》;2010年1月2日形成的《天地公司2009年度财务预算报告》;2009年12月10日印发的《天地公司薪酬管理制度(试行)》,自2010年1月1日起实施;2010年1月8日,市政

府制发的《关于天地公司年产 5000 辆重型汽车项目列入重点工程的批复》;2010 年 2 月 8 日,天地公司向市政府报送的《关于将天地公司年产 5000 辆重型汽车项目列入市重点工程的请示》等文件。

【实训内容】

请将上述案例中提及的文件进行分类。

【实训要求】

分类方法应符合上述案例实际情况。

第二节 企业档案的收集与鉴定

一、情景导入

诚信公司是国内一家大型民营企业,该企业的档案管理工作非常出色,曾被温州市评为“全市企业档案工作先进单位”。2009 年 6 月,浙江东方学院文秘专业小李到诚信公司实习,内容包括档案工具的识别、档案工作内容和程序了解、档案库房管理、企业档案的收集、鉴定、立卷归档、装订、分类和检索等一般技能和日常管理。

每年的 6 月份是公司文件归档时间,由于公司一年来产生了大量的档案,既有文书档案、科技档案,也有财务档案、人事档案等专门档案,都需要立卷归档,向档案室移交,工作任务很重。小李在实习期间从办公室收集到的一部分文件资料:

- (1)市经贸委《关于召开 2008 年度全市民营企业工作会议的通知》一份;
- (2)温州市《关于印发〈市级重点建设项目竣工档案综合验收管理办法〉的通知》一份;
- (3)2008 年度总经理办公会的会议记录一本;
- (4)公司成立 10 周年庆典活动相关资料一套(包括公司的历史沿革、“十五”工作成就回顾、庆典活动方案、庆典活动的照片等);
- (5)兄弟单位来往参观的介绍信五份;
- (6)市政府发来的《关于“十一五”发展规划(征求意见稿)》一份;
- (7)下属部门报送的《2008 年度销售工作总结及 2009 年销售工作计划》三份;
- (8)购销合同六份;
- (9)发往兄弟单位的贺信(传真件草稿,尚未经领导签发);
- (10)公司董事长在 2008 年度全市档案工作先进单位表彰大会上的讲话稿一份;
- (11)民营企业协会邀请公司董事长参加联谊活动的请柬一份;
- (12)诚信公司关于对生产部刘灿违纪处理材料一份。

二、项目任务

如果你是小李,请你按照立卷归档文件的范围对上述材料收集到的文件资料进行判断,确定归档与否?并说明理由。

三、任务分析

企业文书立卷归档是企业的一种信息资源,也是企业在生产、技术、科研和经营活动中真实记录 and 一项基础性工作,同时也是作为与企业同步发展的无形资产,在企业管理等各方面正积极地发挥应有的重要作用。规范化、科学化地把企业文书立卷归档,并进行管理,是企业必须做好的一项基础性工作,在企业发展的同时此项工作不能忽视,要建立一套适合本公司业务特点、体现公司规范化、科学管理水平的档案管理体系,使得企业文档工作的发展不置后于企业的发展,它将为公司各项综合业务、研究工作的开展创造必要条件,对规避和抵御各种风险起到一定的必备作用。

上述任务中,企业档案收集与鉴定工作就如何开展,小李收集到了公司的文件资料,对其应根据企业的归档范围的要求,进行分门别类地整理,对属于归档范围的文书要进行立卷归档,对不属于归档范围的材料要做好后期地处理工作。

四、相关知识

(一)企业档案收集工作

企业文件材料是企业从事生产经营、科学研究、党政工作等活动中,按照一定的程序和要求直接形成和使用的文字、图表、声像等各种形式的原始记录,是企业档案的直接来源。所谓企业档案收集工作是指对分散在企业各部门和个人手中的或散失在其他地方的文件和档案,按照本单位的规定,通过例行的接收制度和专门征集办法,把分散在各部门、个人手中的和散失在其他地方的档案,分别集中到企业档案管理部门,进行统一管理。企业档案收集工作是档案业务工作的第一个环节,收集工作开展如何,对其他各环节的工作都有着直接影响。

1.企业档案收集工作的主要内容

(1)企业档案室对本公司需要归档文件的接收和征集工作。

(2)企业档案室对那些未及时归档的文件材料的补充收集及具有长久保存价值档案的集中和接收工作。

(3)企业档案室对分散在外面的各个时期形成的档案的接收和征集工作。

2.企业档案收集工作的意义

企业档案收集工作是整个档案工作中极为重要的一个环节,做好企业档案收集工作有着十分重要的意义。

(1)档案收集工作是企业档案管理工作的起点。收集工作是企业档案管理工作其他环节的重要基础,没有起点其他环节就不复存在。档案管理工作的对象是档案,如果没有档案也就不会有档案管理工作。档案收集的齐全与否,直接影响档案管理工作其他环节,尤其是直接影响到企业各方面对档案的有效利用。

(2)档案收集工作是企业档案的集中统一管理的重要措施。企业档案是企业的宝贵财富,企业的各种门类和载体需归档的材料,各部门不得分散保存,任何个人更不能据为己有。只有通过行之有效的档案收集工作,才能把档案集中到企业档案管理部门,形成统一的档案信息保管基地,实行集中统一科学管理。

(3)档案收集工作是决定档案管理工作存在和发展的重要条件。企业档案数量的多少决定档案管理工作规模的大小,档案的质量高低决定档案管理工作的水平高低。企业档案的管理是靠收集工作取得的,只有收集工作搞好了,才能有效地开展整理、鉴定、保管、编研等工作,档案管理工作才能存在并得到发展。

(4)档案收集工作是衡量企业档案管理部门的工作质量的重要标尺。档案收集工作是企业档案管理部门取得档案的手段,档案收集工作的效果决定企业档案的藏档数量和质量。只有丰富企业档案的藏档材料,才能更好地发挥企业档案的作用,才能更好地体现企业档案管理工作水平和质量。

3. 企业档案收集工作的基本要求

企业档案管理正在逐步走向规范化、标准化,但在实际工作中还存在这样或那样的问题,如因重视不够而导致企业文件材料收集不全,一些人把应归档的文件材料当做“家底”据为己有,不愿归档;因归档制度不明确而导致文件材料收集归档不及时;因整理不及时而导致企业文件材料移交归档不规范等。这些在日后很大程度上影响了本企业生产经营活动的正常运转,给企业和后人带来不可估测的损失及麻烦。因此,企业应加强文档材料收集工作。

(1)要提高认识,加强企业文件材料收集归档工作。企业文件材料是企业活动的整体反映,是在现行企业活动中形成的、真实记载企业活动的原始记录。同时,企业文件材料又是企业开展中心工作的重要依据,是维护企业合法权益的有力证据,是提高企业经济效益的必要前提,是形成企业档案的重要来源和基础。所以,一要加强对企业档案管理的宣传,提高对企业文件材料收集归档工作重要性的认识,改变企业某些领导对企业文件材料收集归档工作“那是档案员应该做的事情”或者“此项工作可有可无”的想法,提高企业档案人员的法制观念和业务素质,明确企业文件材料收集归档工作的责任。二要落实“三纳入”,以保证收集归档工作顺利进行。在各项企业管理程序中,在做好生产技术、经营活动和各项管理工作的同时,要同步做好企业文件材料的形成、运转和积累归档工作;在安排科研、基建和经营等各项活动的工作计划同时,规定保证企业文件材料整理和归档工作的时间和计划;在各有关部门和有关人员的岗位责任制中规定各级、各类科技人员和管理人

员对企业文件材料形成、运转、积累、整理和归档工作的职责,并且作为考核与奖励的一个条件。三要每年举办企业档案法律知识和业务培训,向全员宣传相关的法律法规及管理标准,营造一个主动归档的良好氛围。

(2)要健全规章制度,加强企业文件材料及时归档。一要建立健全各项规章制度。为了保证企业文件材料收集归档工作的顺利进行,必须制定出一个周密可行的制度,纳入《企业管理考核办法》进行考核,考核结果与奖金、工资挂钩。二要制定企业文件材料归档制度,以保证归档工作的标准和规范。在制定归档范围时,应针对每个职能部门的实际情况进行规定,也就是说对每个职能部门每年应归档哪些文件材料要逐一作出具体规定,这样既便于档案部门的指导监督又便于考核,而且具体工作人员也容易操作。

(3)要加强企业文件材料的规范整理。企业档案部门是一个具有双重职能的机构,它既是企业档案的保管机构,又是对本企业文件材料收集归档工作进行指导、监督和检查的机构。所以企业档案部门负有向企业各职能部门及个人宣传档案知识,并对其进行监督、检查、指导的责任。一是企业档案人员要努力学习档案专业技术知识,提高自身素质,学习企业生产、经营、管理知识,熟悉本企业生产流程提高自己的业务指导能力和水平,还要学习公共关系学、行政管理学、企业管理学、社会心理学、交际心理学以及知识产权方面的知识,提高分析问题、解决问题的能力。二是企业文件材料应当由企业文件材料形成部门按照归档要求,负责整理立卷、装订成册、编制移交目录。

(二)企业档案鉴定工作

企业档案鉴定工作是档案基础工作中的一项重要内容,也是库存企业档案质量的重要保证。所谓企业档案鉴定工作是企业档案工作中一项政治性、科学性、技术性较强的企业工作,它关系到档案的命运、库藏档案的优化以及档案作用的发挥,关系到档案工作的质量与效益,处置不当将会影响企业的生存与发展。

档案鉴定是档案工作重要组成部分。多年来从档案学理论到实践,档案鉴定工作都略显薄弱。所以,在企业档案工作中,企业档案管理人员充分认识档案鉴定工作的基本内容、重要意义、基本原则以及掌握正确的企业档案鉴定方法和程序。

1. 企业档案鉴定工作的基本内容

企业档案是企业各项活动中形成的全部档案的总和。其构成是以科学技术档案为主体,并包括计划统计、经营销售、物资管理、劳动人事、教育卫生和党政工团工作等方面的档案。企业档案的鉴定工作主要包括两方面内容:

(1)确定应保存的档案及其保管期限。这项工作是企业档案形成前期的工作,先由各职能部门在档案管理部门的协调下,对应归档材料进行鉴定,确定其完整性、准确性和保存价值,然后按价值大小确定其保管期限。

(2)对档案的定期核查,确定失去保存价值的档案,并予以销毁。这项工作主

要是由企业档案管理部门完成的。它包括对已过保管期限的档案材料进行价值审查;对部分档案材料重新确定其保管期限和进行密级调整;对已失去保存价值的档案材料,通过一定程序后予以销毁。

2. 企业档案鉴定工作的重要意义

(1)便于对企业档案的利用。保存企业档案的目的是利用档案,有的档案利用价值高点,有的档案利用价值低点,有的档案利用时间长点,有的档案利用时间短点,有的档案可能已经失去利用价值。如果将这些档案不加区别地都保存下来,真正有价值的档案必然会被大量的、无利用价值的材料所淹没,以致严重影响人们对有价值档案的利用。

(2)便于做好档案管理工作。企业在商务活动中,产生了大量的档案,档案的管理也就需要大量的人力、物力和财力,如果不对档案进行科学鉴定,那么就会浪费大量的人力、物力和财力,所以在对档案进行科学鉴定的基础上,对重要一般的档案保存起来,对无利用价值的档案加以剔除销毁,那就会收到事半功倍的效果。

(3)便于应付突然事变。在档案受到自然灾害时,如果档案的鉴定工作做得比较好,不同保存价值的档案能够分别存放,那么,一旦遇到突然事变,人们就可以对重要档案进行重点抢救,将损失减少至最低限度。

3. 企业档案鉴定工作的基本原则

企业档案鉴定的原则是用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点,分析企业档案对社会及党和国家各项事业的现实作用和历史作用,准确判定企业档案的保存价值,保证企业档案的齐全完整,便于企业各项工作以及党和国家各项事业的利用。其主要表现为以下几方面:

(1)全面性。企业档案的形成与存在不是孤立的,它与企业生产经营的状况密切相关。记述和反映某一项活动的档案材料之间有着密切的联系,在鉴定时,必须全面地分析相关的档案材料,而不能孤立地就某一部分档案材料来断定其保存价值。企业档案是企业的资产,它的价值往往超越一个企业的界限。在鉴定时必须全面衡量企业档案的价值与作用,不能简单地、片面地判定其保存价值。

(2)历史性。这一原则要求用历史唯物主义的观点来对待鉴定工作。企业档案是生产经营管理的记录,也是企业历史发展的记录,它是在一定历史条件下形成的,与国家发展的历史命脉息息相关,对具有历史档案性质的企业档案,我们必须用历史的观点准确地判断其保存价值。

(3)发展性。随着社会的不断进步,企业也会不断地发展变化,其产生的档案价值也会随之发生变化。有些档案现在看来价值平平,若干年后也许会成为无价之宝。所以判断一卷档案一份文件的保存价值,要有较深远的科学预见性,要对企业档案的现实作用与历史作用作出正确的预测,那种只注重现实作用而轻视历史作用,只注重依据与凭证作用而忽视历史作用的认识是错误的。

(4)动态性。要认识到随着历史的演变和社会的变迁,档案的价值和作用也会发生变化,其档案鉴定也随之变化。尤其在市场经济条件下,企业的外界环境和生存条件变化速度和幅度都非常之大,因此,动态地进行档案鉴定工作特别重要。

4.企业档案鉴定的做法

企业档案鉴定工作是企业档案工作中一项政治性、科学性、技术性较强的企业工作,它关系到档案的命运、库藏档案的优化以及档案作用的发挥,关系到档案工作的质量与效益。企业档案鉴定工作又是一项长期的工作,由于企业档案的作用随着企业的发展而发生变化,所以在企业档案鉴定工作中要坚持应用唯物辩证法中的联系与发展的观点。企业档案鉴定工作应当同企业的各项工作一样在理论上、方法上做到“与时俱进”,不断发展。

(1)由企业档案管理部门根据企业各门类档案到期的情况,确定需要鉴定的档案的范围,对每个年度需要鉴定的档案,逐卷/件列表进行清点造册,做到摸清家底,明确范围和工作量,以保证人员、资金等方面到位。

(2)建立专门的档案鉴定权威机构。成立由企业负责档案工作的领导牵头、各部门负责人参加的档案鉴定工作领导小组,和由各部门选派的档案鉴定人员组成的档案鉴定工作小组;由工作小组具体实施档案鉴定的工作,领导小组负责对此项工作的领导及审定。

(3)档案鉴定工作是人的一种对文件的一种处置,具有主观性,对到期档案鉴定的结果,是否要销毁部分档案实体,对鉴定人员的素质提出了较高标准;要根据有关企业档案鉴定的要求,培训、选拔人员,使鉴定人员能够在鉴定档案时,以较宽的专业知识、严谨的工作态度,把握时代发展的规律和企业发展的内核,在纷繁复杂的企业档案中,独具慧眼,辨别真伪,分清良莠,把那些真正有保存价值的档案顺利保存下来,成为社会与企业共同的财富。

(4)档案鉴定应本着由档案形成部门鉴定的原则,其间档案鉴定有交叉者再由档案部门进行二、三次的分发。鉴定案卷时应充分发挥有经验、阅历深、了解本企业发展情况人员的特殊作用。在档案鉴定中可采取直接鉴定法,以案卷/件为单位进行鉴定,并参照档案保管期限表预测档案未来的需要。对于一时难以确定去留的档案,要遵照“保管从宽,销毁从严”的精神,按照档案鉴定的基本思想,即:“慎重判断档案价值,留待一定的实践检验的幅度,以减少价值预测的失误。”慎重填写每一卷/件的档案鉴定表,经形成单位(部门)领导签字确认,由档案部门汇总需销毁的档案情况,登记造册,再由鉴定小组组长及主管领导签署意见,方可决定被鉴定档案的续存与销毁。对鉴定后需要继续保存的档案,应按照卷内文件情况及鉴定意见保存至下个保管期限满后再行鉴定。

(5)档案鉴定销毁工作完成后,写出本次档案鉴定工作报告,向档案鉴定工作领导小组及上级档案主管部门报备。档案鉴定工作从始至终形成的文件应作为永

久档案加以保存。

5. 企业档案鉴定的程序

(1) 鉴定准备阶段。包括制订鉴定工作计划;鉴定组织准备和物资准备;编制和研究企业档案保管期限表。对于没有企业档案保管期限表的单位,在鉴定之前就根据国家和上级有关部门的要求和规定,制定本单位的保管期限表。已编制企业档案保管期限表的单位,则要对保管期限表认真研究,以便掌握鉴定标准,对不合适的内容要遵照一定的手续进行修改和补充。

(2) 价值鉴定阶段。价值鉴定是鉴定工作最为重要的环节,要运用全面性原则;动态、发展性原则;历史性原则对档案的价值进行鉴定。在价值鉴定阶段中常采用定性分析和定量分析相结合的方法。定性分析是根据实践经验,人为地判断档案材料的价值大小的方法;定量分析是利用一定的数学方法,对档案材料作出综合性评价。两种方法的结合,可以较准确地确定档案材料的实际价值,更合理地确定其保管期限。

(3) 销毁和善后处理阶段。对经过鉴定的档案还要进行一定的后期处理工作,主要包括编制销毁清册,剔除、销毁档案,在销毁时还要协同企业的安全、保卫部门共同处理;撰写鉴定报告;注销、变更、调整案卷、调整排架、整理鉴定工作文件等。

企业档案鉴定工作是一项长期的工作,由于企业档案的作用随着企业的发展而发生变化,所以在企业档案鉴定工作中要坚持应用唯物辩证法中的联系与发展的观点。企业档案鉴定工作应当同企业的各项工作一样在理论上、方法上做到“与时俱进”,不断发展。

五、实践训练

(一) 模拟训练

2009年6月,某高校文秘专业学生到某公司进行档案管理实习。6月份正是公司文件归档时间,公司产生了大量的文件资料,如果你是一名实习生,你怎样开展档案收集与鉴定工作?

(二) 综合训练

【实训背景】

安徽省宿松县下岗职工刘某几经努力找到了一份比较称心的工作。可就在其回原单位取人事档案时,却发现自己的人事档案已经被原单位弄丢了。刘某到手的工作因此告吹。为此,刘某将原单位告上了法庭,要求原单位给予经济赔偿。2005年9月12日,宿松县人民法院经审理,判决刘某原所在单位向刘某支付一次性经济赔偿4.5万元。丢失、损毁职工档案在近年的企业改制、破产过程中时有发生,严重损害了职工的正当权益。

【实训内容】

请你指出上述案例中档案鉴定的不妥之处,并提出相关建议。

【实训要求】

运用所学知识,综合考虑案例中实际情况,提出的建议应切实可行。

第三节 企业档案的整理与保管

一、情景导入

某公司秘书华天,在临时负责公司总经办工作期间,为了给新购进的复印纸腾出存放地点,在既未请示上司,又未亲自查看的情况下,擅自批准工作人员将公司自创办以来三年期间形成的档案从柜中搬出,装入麻袋堆放在杂物间,后因总经办调整又转放到油印室。此后,在长达半年多的时间里,华天既没有安排档案管理人员去整理、保管这部分档案,又没过问这批档案的下落,使得最终被人误认为油印室无用的废纸予以销毁。事发后,华天作了深刻检查,并被行政警告处分。

二、项目任务

根据上述材料,你对档案整理与保管工作有何认识?

三、任务分析

随着时代的发展,企业对档案的认识在现实的教训中有所改变,一些企业在体验到档案混乱带来的恶果后,已经在改变档案管理现状方面作出了深刻的反省,并开始了实质性的改进。档案是一个企业真实、全面的写照,企业发展过程中,肯定有一些值得回忆,值得记录的历史时刻,如果由于档案工作做得不足,而使这些资料流失,等企业做大做强后,回头看看自己的企业发展历程,却找不到相应的资料,那时便后悔莫及了。

华秘书造成了这次的误销档案事件,究其原因是对档案整理及保管的意识淡薄。企业档案管理工作基本上是企业综合办公室负责,华秘书作为公司办公室临时负责人,自然就要对企业档案负有领导责任,造成误销档案,华秘书当然负有不可推卸的责任,华秘书还受到了公司的行政处罚。从这案例中,作为企业档案管理人员应当吸取深刻教训,在整理、保管、销毁档案时,一定要严格依法办事,特别在销毁档案时,一定要事先进行鉴定。在鉴定后一定要将待销毁的档案编造档案销毁清册;经主管领导审核、批准后可以销毁。任何人未经法定程序无权擅自销毁档案。只有这样才能有效地防止那些不该销毁的档案误被销毁。

上述任务主要让学生学会做好企业档案整理及保管工作,掌握档案整理的步骤与方法,熟练档案编目规律,能制作企业档案保管期限表,就至关重要。

四、相关知识

(一)企业档案的整理与编目

1.企业档案的整理

企业档案整理工作是指将处于凌乱状态的企业文书材料,经过分类、组合、排列和编目,使之系统化的工作。企业文书档案是指反映企业党务、行政管理等活动的档案。在企业一般也可以把经营管理和生产管理工作形成的文件材料列入文书档案的范围。目前,即按“卷”整理或按“件”整理。

(1)按“卷”整理。这是一种传统的方法,一般可分以下几个步骤:

①分类。分类方法有多种,常用的是年度分类法和问题分类法。年度分类法就是按照文件内容针对的时间把属于不同年度的文件分开。问题分类法就是按照档案所记录的主要内容对档案分门别类。在企业档案工作中可以把文书档案工作档案分成党群工作、行政管理工作、经营管理工作、生产技术管理工作等四类。

②组卷(即组成案卷)。它是档案整理的最基本环节,其实质是将一组密切联系的文件材料组合在一起,便于保管和利用。商务秘书部门通过平时归卷将已办理完毕的文件分别归入有关卷夹,为年终立卷工作打下良好的基础。在确定某组文件能否组成一卷之前,还必须对已归档文件进行最后的全面调整,然后进行具体的系统整理组合。对归档文件检查调整的内容包括:应归档的文件是否收集齐全完整;归档的文件是否属于本年度、本部门的立卷归档范围;每个卷夹内的文件是否保持了文件之间的有机联系,反映了立卷的特征;检查各卷夹内文件的保存价值是否大体一致,并确定保管期限;检查各卷夹内文件数量是否适当;

③卷内文件材料排列(按文件形成的时间先后或重要程度排列);

④根据排列结果,对卷内文件材料有图文的页面逐页编号;

⑤编制卷内目录(样式附后)和备考表;

⑥按卷内目录、文件材料、备考表的顺序排列后装订成卷或按件放入档案盒内;

⑦拟写案卷标题,填写案卷封面。案卷标题即案卷题名,是案卷的名称,是对卷内文件材料的高度概括。拟写案卷标题内容概括确切,文字上要简练通顺,标题字数一般不超过50字为宜。标题结构一般由主要发文机关、内容、文种三部分构成;

⑧案卷排列与编号。案卷排列要保持案卷之间的有机联系和条理性,一般可按先永久、长期、短期来进行排列,然后按排列顺序每年编一个流水号;

⑨编制档案案卷目录。案卷目录由归档号、案卷号、题名、年度、页数、保管期

限、备注等组成,案卷目录可以多年编成一本或一年多本。

(2)按“件”整理。这是要以计算机管理为前提条件,主要步骤有:

- ①对归档文件逐件装订固定;
- ②对归档文件以“件”为单位进行年度—保管期限分类(不确定期限的,只按年度—问题分类即可);
- ③对分类后的归档文件按时间、重要程度排列,其中对成套性文件材料相对集中;
- ④根据排列结果逐件在归档文件上方空白处加盖“归档案”(见本章表 9.1),并填写有关栏目的内容;
- ⑤编制归档文件目录(见本章表 9.2);
- ⑥将归档文件按连续件号顺序装入案卷盒(见图 9.1)。

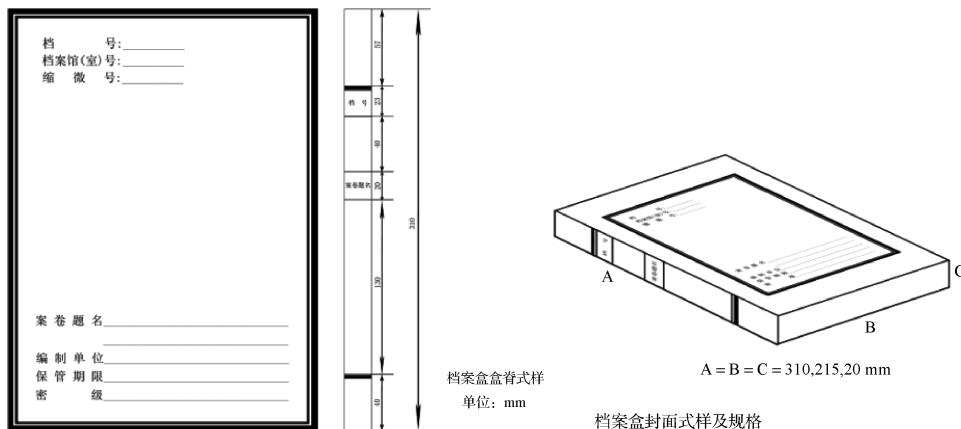


图 9.1 案卷盒封面和脊背样式

2. 企业档案的编目

在企业档案管理过程中,人们为了明确地标明全宗、显示类别,常常使用一些数字作为某个全宗、某个目录、某个案卷、某份文件甚至某页文件的代号。这种代号一般称为“档号”。这些档号的各段之间用“—”符号分隔。

(1)文书档案档号编制。

①归档件应在首页。发文(红头文件页面)、收文(收文处理单)右上端的空白位置盖归档案,不压字迹。

②全宗号。档案馆给立档案单位编制的代号。未进馆的可以省略。

③年度。文件事件形成年度,以 4 位阿拉伯数字标注公元纪年。如:2010。

④保管期限。标注归档文件保管期限的简称或代码。保管期限分永久、长期、短期三种,简称“永”、“长”、“短”,代码分别为“Y、C、D”。

⑤件号。文件的排列顺序号。包括室编件号和馆编件号,分别在归档文件整理和档案移交进馆时编制。

⑥室编件号。纸质文件党、政(机要文件)分别按年度下大流水件号标注。顺序从“10001”或“20001”开始标注。

⑦馆编件号。档案移交档案馆时用。

(2)企业最常见的档案档号编制。

①会计档案档号编制。案卷号采用年度—分类号—分类号小流水号方式编写,如:2009—431—001 为 2009 年凭证的第一卷。

②科技档案档号编制。

××××—×××—××—×××

依次为:目录代号(工程、机组)—分类号—案卷号—卷内文件顺序号

目录代号:前两位数表示工程,如一期工程用“01”表示;后两位表示机组,如 1 号机组用“01”表示,公用部分用“00”表示。

分类号:由类目组成,按专业进行分类。

案卷号:由两位数组成,用 00~99 标识,一个号代表一卷。

卷内顺序号:由三位数组成,用 000~999 标识。一个号代表一张图纸。如果是成册的文字资料或成册的图纸,档号到案卷号为止,卷内文件号用号码机对每一页编上流水页码。

③特种载体档案档号编制。为避免特种载体档案归档号与文书、科技档案等其他门类的归档号出现重复,特种载体档案的归档号中将引入代号以示区别。特种载体档案的代号统一为拼音字母大写字体。如下:

照片档案代号——Z

录像带代号——L

录音带代号——L

光盘代号——G

实物档案代号——S

(二)制定档案保管期限表

由于每个单位所进行的活动都具有相对的稳定性,因此,在活动中所形成的文件也具有一定的相似性。为了保证档案鉴定工作的质量和提高档案鉴定工作的效率,除了应掌握鉴定档案的基本知识外,还应制定出具体的鉴定档案保存价值、确定其保管期限的规范性文件,以便于档案鉴定工作的实际操作,这就是“档案保管期限表”。档案保管期限表是一种以表册的形式列举档案的来源、内容和形式并指明其保管期限的指导性文件。

1. 档案保管期限表的作用

(1)为鉴定档案价值、确定档案保管期限提供依据。档案保管期限表可以使档

案价值鉴定人员在鉴定工作中有客观标准,能够准确地判断各类档案的保管期限,避免因鉴定者个人认识的局限性和片面性而存在分歧。推动档案工作的顺利进行。

(2)可作为档案立卷的标准。档案保管期限表有助于档案管理人员在档案立卷时考虑文件的价值,根据文件价值的不同而组卷。

(3)明确档案的归档范围。档案保管期限表划分了各种案卷的保管期限,对照该表,档案人员可以准确判定档案的价值,明确归档范围,有效防止和避免工作人员有意或无意错误地销毁档案文件的问题的出现。

2.档案保管期限表的编制方法

(1)调查研究。秘书部门要组织编制人员学习相关政策、规定,详细了解企业的工作范围、任务、组织机构、业务分工、文件数量、类型等情况。

(2)草拟条款。条款的拟制要注意不要拟得过多、过细,也不应过于概括,应以便于掌握原则,还可以参考本单位编制的“归档类目”。

(3)确定保管期限。应根据国家有关规定以及本单位工作的实际情况,参照有关的档案保管期限表,确定每一条款内文件的保管期限。

(4)讨论修改并报批。应广泛征求文书处理部门与有关业务部门的意见,以使档案保管期限表更切合实际。经过修改后的档案保管期限表报送单位领导批准。以下材料是一份企业文件材料归档范围及档案保管期限表(见表 9.3)。

表 9.3 企业综合档案室档案保管期限表

一、文书档案	
1.董事会及经理办公会议会议记录、纪要、决议	永久
2.党支部、团委、工会、妇工会计划、总结、报告及其会议记录	长期
3.党团工会等统计年报、名册、登记表	永久
4.职工代表大会材料	永久
5.有关企业、人员先进表彰、处分决定等	长期
(省级以上先进和人员开除处分为永久)	
6.党团组织介绍信、存根	长期
7.思想政治学习、文明建设等材料	长期
8.企业规章制度、规定	永久
9.工会等部门工作规定、制度	长期
10.企业召开的各类工作会议和专业会议材料	长期
11.企业编写的大事记、年鉴、企业沿革、年度工作计划、总结等	永久
12.企业各部门年度总结、计划、考核等材料	长期
13.企业文书处理、档案、保密工作、保卫工作形成的材料	(重要)长期
(一般的为短期)	
14.企业编印的简报、报纸、杂志、图书的定稿和正稿	长期

续表

15.有关企业升级、申报的省级以上先进材料	永久 (省级以下的材料为长期)
16.企业领导出席重要活动的材料	永久 (一般活动的材料为长期)
17.企业建立、名称变化、印章启用及各部门设置、撤并、董事会成员变化,经理任免	永久
18.企业各部门负责人任免、聘用、定级、确定工资及职称评定等	长期
19.企业参加外事活动材料	永久
20.企业职工教育、培训等材料	长期
21.企业后勤福利、医疗卫生等材料	短期
22.企业制订的发展长远规划、年度经营计划	永久
23.企业制定的财务管理方面的材料	长期
24.企业有关市面市场问卷调查、市场分析等材料	长期
25.企业与各单位签订的各种协作特许经营书	长期
26.企业各类专卖、销售方面的统计报表	长期
27.企业有关经营专卖方面的材料、简报	短期
28.企业制订的生产计划以及实施过程中的记录、安全操作规程及改进意见	长期
29.企业有关质量管理的规定、质检报告、质量事故分析	长期
30.本单位制定的企业标准	长期
31.企业有关能源、环保、工业、卫生、计量方面的材料	长期
32.有关企业章程、资产组成资料	永久
33.企业有关商标注册等材料	永久
34.企业有关原料标志等材料	永久
二、会计档案	
1.会计报表	
年报	永久
季报、月报、日报	五年
2.账册	
现金日记账和银行日记账	25 年
总账和各分类明细账	15 年
3.计凭证	15 年
4.其他	
工资名册	长期
其他看情况而定。	
三、科技档案	
(一)基建档案	
本企业基建工程项目的投资计划、设计、施工、竣工及维护、扩建等方面的文字材料和图纸。 (具体参照基本建设项目文件材料归档范围和保管期限表)	

续表

<p>(二)设备档案</p> <p>1.生产设备</p> <p>购进生产设备仪器的购买合同、协议、发票复印件与全套随机文件及开箱记录、安装调试、检查维修记录及改装、报废等材料(随机文件一般有产品说明书、线路图、合格证书、保修单等材料) 长期</p> <p>2.办公设备</p> <p>主要指用于办公的设备配置,如复印机、电脑、空调、电视等,其主要资料为随机文件 ... 短期</p> <p>3.其他</p> <p>主要有车辆等设备档案 短期</p> <p>(三)产品档案</p> <p>各企业可以根据本企业的生产的产品按型号或种类细分,所形成的材料也不同。如服装行业有产品工艺单、产品打样、试制报告等。产品生产前期阶段的研究材料也可归属到相应产品中去。如波导公司新产品的开发资料可归属到相应手机型号的产品中。(重要产品为永久,次要为长期,一般的为短期)</p> <p>(四)销售档案(经营档案)</p> <p>主要有客户合同、加工任务单等,各单位形成材料不甚相同。可以一户一档(一般的客户档案为短期,重要客户的为长期)</p>	
<p>四、特种载体档案</p>	
<p>(一)声像档案</p> <p>1.照片 永久</p> <p>2.录音、录像带 永久</p> <p>3.光盘、软盘 永久</p> <p>(注:可以根据内容的重要性划分保管期限的。)</p> <p>(二)实物档案</p> <p>1.各种证书证件,包括荣誉证书、房产证、土地证、法人代码证等房产证、土地证为永久,其他的证书可以作为长期</p> <p>2.锦旗、奖状、奖杯 长期</p> <p>3.各类字画、印章等 长期</p>	

(三)企业档案的保管

企业档案的保管是企业档案管理工作人员的重要职责,任何时候、任何环节都不能松懈。所谓企业档案的保管是指根据企业档案的成分和状况所采取的存放和安全防护措施。其主要内容包括以下几方面:

- 1.档案库房的管理,即在具备相应物质条件下,库房内档案科学管理的日常工作。

如库房温湿度的控制与调节、防光与防空气污染物、档案有害生物的防治。
- 2.档案流动过程中的保护,即档案在各个管理环节中的一般安全保护。

3.保护档案的专门措施,即为延长档案的寿命而采取的诸如复制和修补等各种专门的技术处理。

企业档案保管工作是企业档案工作中较为特殊的一个组成部分,它与文书处理的档案工作其他各环节都有着密切的联系,如在档案收集、整理和鉴定等工作中,都要涉及档案的保管问题,尤其表现在文件形成以及档案利用等方面。在文件形成过程中,文件制作时所选用的材料质量对日后档案耐久的程度有着关键性和根本性的影响。为此,档案管理部门应注意从源头抓起,督促选用优质、耐久的文件制作材料,以保证文件及至档案的物质质量,为延长档案寿命奠定坚实的基础。

五、实践训练

(一)模拟训练

某公司在成立之初,考虑到档案工作具有保密性质。于是,领导决定将档案室设置在办公楼最顶层靠里面的一个房间里,这个房间虽然偏僻,但光线很好,一天内有5个小时可以接触到阳光,工作人员也很清静。可是好景不长,工作人员发现,由于档案室阳光太充足,而室内又没有空调等恒温恒湿设备,因此所藏纸质档案开始变脆,而且,由于办公楼装修比较毛躁,结果过了一个春天后,档案室房顶就有一处开始漏水。如此一来,部分档案受不利环境的影响损坏不小,同时也严重影响了档案的利用。

根据上述材料,请你指出档案保管工作的不妥之处,并提出相关建议。

(二)综合训练

【实训背景】

在鉴定大东科技有限公司成立初期的档案时,该公司档案管理人员小吴先接触到一卷该公司研发部写的某新产品投入大量生产前的市场调查报告,发现其被定为“短期”保存。小吴认为新产品投入大量生产前的市场调查报告对与企业来说具有一定的参考价值,拟改为“长期”保管。但后来又发现一卷以研发部名义写的有关该新产品大量投入生产前的市场预测报告,该报告包括了此前市场调查报告的基本内容,并在市场调查报告的基础上,对该新产品上市后的市场供求关系变化和发展趋势作出了预测判断。这份文件被定为“长期”保管。于是,小吴放弃了将某新产品投入大量生产前的市场调查报告的案卷改为“长期”保管的打算。

【实训内容】

请分组讨论上述案例中小吴做法的合理性。

【实训要求】

了解档案保管期限表的作用,熟悉档案保管期限表的内容并能熟练运用。

本章小结

当今世界已进入知识经济和信息时代,信息已经成为比资产更为重要的战略资源。档案管理工作作为信息业的组成部分,档案作为一种信息资源,作为企业生产、技术、科研、经营和管理等活动的真实记录,同时作为与企业同步发展的无形资产,在企业管理等各方面正积极地发挥应有的重要作用。规范化、科学化、现代化的企业文书工作与档案管理,是企业必须做好的一项基础性工作,企业文书工作和档案管理只有不断创新,才能使得文书与档案工作的开展与企业发展同步,并为企业的生产经营管理等各项工作提供优质服务,发挥它的重要作用,实现它的价值。

本章重点介绍了企业文书归档范围、企业档案的收集、鉴定、整理及保管的基本知识及企业档案保管期限表的编制方法。因为,企业文书工作与档案管理是商务秘书在实际工作中非常重要的内容之一,作为商务秘书必须要熟悉掌握企业文书工作的基本程序和档案管理工作的基本方法。

第十章 商务秘书工作方法提要

- [学习目标] 掌握商务秘书的常用的工作方法;理解商务秘书思维方法要点。
- [能力目标] 熟知并会应用商务秘书常用工作方法和思维方法。
- [素质目标] 培养学生不断改进工作方法提高工作效率的意识;培养学生为适应工作需要主动调整和改进思维方法的意识,以从更高层面上理解和处理商务秘书所要面对的各种复杂问题。

第一节 探讨商务秘书工作方法的基础

一、情景导入

晓娟在宏远公司从事秘书工作已两年有余。这两年多以来,她从前台文员工作做起,几经工作变动,半年前才调任总经理秘书。晓娟在商务秘书工作实践中,努力钻研业务技能,提高工作水平,使自己具备了熟练的业务工作技能,养成了良好的工作习惯。除此以外,晓娟还在工作中不断总结经验和教训,并从中找出规律,以提高自己工作水平,努力使工作做得更好。在担任总经理秘书的半年中,晓娟最受行政总监肯定的是对会议纪要的改革措施。

原来,宏远公司每周的总经理办公会都要下发会议纪要,隔一两天又要根据会议纪要的内容下发相应的工作督办单,将办公会上议定的事项逐一列表向相关部门督促落实。晓娟在学校秘书专业学习时就学习过会议纪要的写作方法,在担任总经理秘书的时候又仔细查阅了前任秘书留下的文档,看到会议纪要都是将会议议定事项逐一用文字表述清楚明白就行了。但仔细比较后,晓娟看到,学校的公文写作教材中的会议纪要的例文不少是针对机关工作的,纪要内容大都比较抽象,完成的时限和工作要求也不太具体;而企业的办公会纪要绝大多数是针对企业的实际工作,完成任务的时限和工作要求十分具体。而且,总经理办公室随后发出的督办单实际上就是把会议纪要中的文字表述改成了表格,但是内容相近的这两份文

件在一周内要向各分公司和各部门各下发一次,一是加大了工作量,二是有时一些比较简单明确的工作由于文字表述的问题,反而弄得不清楚了。一次在分送文件时,听见有的部门经理私下说,会议纪要真有点多余,还不如督办单来得清楚。晓娟在认真比较了以往的纪要和督办单后,又在非正式的场合试探性地征求了办公室主任的意见,得到同意后才拿出了会议纪要下发和督办事项的改革方案,正式送领导审定。经领导慎重考虑后,决定试行一段时间。晓娟在办公室主任指导下,将原来用文字表述的会议纪要改用表格方式,表格前后说明和要求性的文字是固定模式的套话,主体部分则是将办公会议定事项分别用会议议定事项内容、工作要求、执行部门或人员、完成时间、备注等各栏目标出,一目了然。这一办法试行一段时间后,各方面反映良好,总经理办公室也减少了一些重复劳动,提高了工作效率。不久,宏远公司正式发文决定一般事项的办公会议定事项采用表格式的办公会议纪要方式。现在宏远公司这一方法在其所在地区流传开来,不少企业也都采用了这一方法。

二、项目任务

在晓娟对企业办公会所作的改革过程中,看似一帆风顺。试分析这一过程所具备的基础和她具体的步骤。

三、任务分析

运用图表来说明复杂的问题是本章工作方法中要探讨的问题之一。上述案例是发生在企业中的真实故事,这一新方法的出现不仅减少了重复劳动,提高了工作效率,也对企业公文写作提出了新的研究课题。商务秘书在日常重复的工作中要善于发现问题,并从中找出一些规律,以改进商务秘书的日常工作,提高办公室的管理水平。秘书晓娟在这一过程中有许多值得肯定的地方。首先,她以良好的工作态度和扎实的业务技能取得了领导的信任,这是她向领导提出改进措施的基础。试想,一个连日常工作都做不好的员工,让人缺乏信任感,即使提出一些或许正确的意见,也未必会为领导所采纳。其次,晓娟在这一过程中的每一步都十分慎重。她先是在工作中确实发现了问题并有比较成熟的改进意见后才在非正式场合试探领导的态度,取得同意再拿出方案,正式送领导审定;晓娟在实施过程中又在主任的指导下试行新的方法,在各方面反映良好的情况下,才正式推行这一表格式的办公会议纪要方式。

可见,商务秘书要具有勤于思考,善于总结的改革敏感性,但前提是自身要有扎实的业务能力和为领导信赖的基础,并且,这种改革步骤又需要一种慎重的态度。对于企业公文写作这样已有规范在先的问题,既要勇于实践,改革开拓,又要反复推敲,谨慎从事,使旨在提高效率的每一项改革措施都能经得起历史的考验。

秘书晓娟在认真调查的基础上小心试探,征求意见和宏远公司的分步试行,逐步实施的办法就是这种慎重态度。这也是处于秘书这一角色地位的晓娟在处理这些比较敏感问题时应该有的态度。

四、相关知识

有些秘书专业毕业的学生在工作岗位上经历了一段时间的新奇后,便对日复一日的重复劳动感到厌倦,但是更多的新上岗的秘书专业毕业生则在看似平常的商务秘书工作中发现了自己能有所作为的地方。这些同学在踏上工作岗位后,既没有好高骛远,对企业的情况不负责任地说三道四,也没有归于平庸,对所见所闻麻木不仁,只满足于按部就班的重复劳动。他们在自己的岗位上从零开始,一步一个脚印地踏踏实实干起。他们在具备了本岗位娴熟的业务技能、培养良好的工作习惯和认真负责的工作态度后,也开始思考如何改进工作,提高效率,并进一步掌握一系列秘书工作的方法,从而使自己负责的那一部分工作搞得井井有条,甚至臻于完美。对待工作的不同态度必然导致不同的结果,当我们谈及商务秘书工作的方法时,决不可忽略探讨这一问题的基础,即商务秘书人员首先必须具备娴熟的业务工作技能、良好的工作习惯和勤于思考、精益求精的工作态度。

(一) 娴熟的业务技能

商务秘书要具备本岗位所需要的娴熟业务技能,这是探讨商务秘书工作方法的基础,也是商务秘书在企业立足的根本。

娴熟的业务技能包括日常工作中的办文、办事、办会所需要的各种技能。具体而言,包括各种办公设备的熟练使用,各类常用公文的撰写,企业各类行政会议、商务活动的筹备与组织实施,各种日常事务和应急事件的处置等。

一些秘书专业的同学认为,自己在学校里学过了公文写作、秘书实务、办公自动化等课程,便认为自己已经有了应付商务秘书工作的本领。其实,这些同学只是学过这些课程而已,离掌握这些技能尚有距离,更谈不上具有娴熟的业务技能。比如,文字信息处理、电子表格、图形处理这些内容,几乎所有的秘书专业的学生在校期间都学过,但真正面临工作岗位上一份简单的图文混排的文件,有的同学可能要花上一两个小时才能做完,领导还不一定满意;而技术娴熟的秘书,可能只要半小时就能圆满完成任务。正在文秘专业就读的同学要记住:“学过”不等于“学会”,“学会”不等于“熟练”,在学校学过的知识或技能很多都需要在实际工作岗位中反复实践,才能真正称得上是“熟练掌握”。刚走出校门新上岗的商务秘书,要有充分的思想准备,静下心来,踏踏实实地在工作岗位上反复磨炼,使自己在在校期间所学习的知识或技能真正变成扎实而娴熟的业务技能。

(二) 良好的工作习惯

有如学习要有好的习惯一样,商务秘书也要有良好的工作习惯。以下摘引的

一篇励志短文,很形象地说明了工作习惯与事业成败之间的关系。

好的习惯不仅能促使一个人成功,而且能改变一个人的命运。坏的习惯不但会导致一个人的失败,而且可能过早地扼杀一个人的生命。好的习惯可以使你受用一生,而坏的习惯足以让你痛苦一世。好习惯养成得越多,驾驭自己的能力就越强。坏习惯养成得越多,则越容易使自己放纵。

良好的习惯可以大大地提高我们生活和工作的效率。根据对几百位成功人士的调查显示,当问及失败的可能原因时,几乎每个人都认为“坏习惯是失败的重要原因之一”。你也许觉得自己轻而易举地就能克服坏习惯,但是事实上根本办不到。坏习惯像铁索一样紧紧地束缚住了你的一切,只有通过痛苦地、仔细地、精心地反复从事正确的行为才能加以纠正,而且要用无比坚定的意志力来控制自己的每一次行为。这样,你才有可能成功。

为什么我们很多人在工作的时候总是抱怨无聊?就是因为没有养成良好的工作习惯。该工作的时候不工作,一到单位,就打开电脑,但不是工作,而是浏览花边新闻,或是和网友聊天。而一旦你养成了良好的工作习惯,你的工作就会开展得很顺利,你的效率也会大大提高,更重要的是你的心情将会非常愉快。拥有一个愉快的心情,你就不会总是向你的朋友抱怨工作不快乐了。

一个优秀的员工上班第一件事情不是上网聊天,而是处理自己的电子邮件,哪些该回,哪些不该回,哪些需要下载,哪些可以直接删除,哪些需要转给老板等。

一个优秀的员工在下班之前会整理好自己的办公桌。可以想象一下,你下班一走了之,第二天早晨一上班,看到桌子上堆满的报告、回信、公文等,你不会产生混乱、紧张和忧虑的情绪吗?这样的情绪会严重影响你的工作状态。建议整理一下你的文件,使你的办公桌干净整洁有序,在办公桌上只留下与你要处理的问题相关的资料。这种方法看起来很简单,但对一天的工作状态确实能起到微妙的影响。因为一个人的工作情绪如果高涨的话,那么即使做再多的工作也不会感觉疲劳;倘若一上班看到的就是堆积如山的资料,就会产生消极的情绪,工作效率也会大受影响。

一个优秀的员工会提前给自己做好计划,很多成功人士也是这样做的。工作虽然千头万绪,但只要把它们理顺了,有轻重缓急、分主次繁简,实施起来就会轻松很多。虽然人们常说“计划赶不上变化快”,但有计划地开展工作绝对要比随兴所至地去处理事情好得多。

一个优秀的员工处理问题坚决果断。在工作中,你会遇到这样或者那样的问题,如果是需要自己做决定的问题,一定要当场解决,不要总想着:这个问题以后再说吧!如果你不当机立断,等小的问题一个一个堆积起来,那么你就会每天带着一大包的资料回家加班加点,因此就会让人觉得疲惫不堪。

事实上,上面都是一些小的工作习惯,我们在工作中经常犯的一个错误就是:

拖沓。我们总是在想,今天已经做了很多事情了,余下的等明天吧。我们总是在想,应该休息一下了,何苦这么累呢?反正又不是为自己工作。我们总是在想,这周已经完成任务了,即使自己想出一个好的提案也不要急,等老板没有吩咐任务的时候再拿出来,还可以显示自己的主动呢。于是,我们总是把今天的事情推到明天做,把这周的事情推到下周做,我们以为时间会等我们,可是我们错了。拖沓是最危险的恶习,它会毁灭你的一生。

对一位成功者而言,拖延与苟且是最具破坏性,也是最危险的恶习,它使你丧失掉主动的进取心。一旦开始遇事推脱,你就很容易再次拖延,直到它们变成一种根深蒂固的习惯。唯一的解决良方就是行动。当你真的着手做一件事时,你会惊讶地发现,你正迅速地改变自己 and 所处的情况。行动未必总能带来幸福,但没有行动却一定没有幸福。

如果你存心拖延,你总能找出成打的理由来辩解事情为什么不可能完成、做不了,而对事情为什么该做的理由却想得少之又少。把“事情太困难、太昂贵、太花时间”的种种理由合理化,要比相信“只要我们够努力、够聪明、衷心期盼,就能完成任何事”的念头容易得多。这类人不愿许下承诺,只想找个借口。如果你发现自己经常为了没做某些事而制造借口,或想出千百个理由为事情未能如计划般实现而辩解时,正该面对现实好好检讨。

我们通常将上述所说的人称之为“摇摆人”,他们做事往往举棋不定、拖泥带水。我们所需要的是一种雷厉风行的办事作风。搁着今天的事不做而想留到明天做,在这个拖延过程中所耗去的时间、精力,实际上能够将这件事做好。每个人做以前积压下来的事时,都会觉得不愉快和讨厌!在当初可以很愉快、很容易地做好的事,拖延了数日、数星期之后,就会显得厌烦而困难了。

命运无常良缘难。在我们的一生中,每个人都有良机到来的一刻,但它总是一瞬即逝。我们当时不把它抓住,以后就可能永远失去了。

有计划而不去执行,使之烟消云散,这对于我们的品格会产生非常不良的影响。有计划而努力执行,这就能增强我们的品格力量。有计划不算稀奇,能执行订下的计划才算可贵。一个生动而强烈的意象、观念闪入一位作家的脑海,生出一种不可阻遏的冲动——就要提起笔来,将那美丽生动的意象、观念移向白纸。但那时他或许有些不方便,所以没立刻就写。尽管那个意象不断的在他脑海中活跃、催促,然而他还是拖延。后来那意象便逐渐地模糊、暗淡了,最终整个消失。一个神奇美妙的印象突然闪电一般地袭入一位艺术家的心胸,但是他不想立刻提起画笔将那不朽的印象绘在画布上。尽管这个印象占据了他全部的心灵,然而他总是不跑进画室埋首挥毫,最终这幅神奇的图画会渐渐从他心头淡去。

(摘自《腾讯读书》,文泉杰:《35 前要掌握的 66 种基本能力》)

由此可以归纳出良好的工作习惯的几条主要内容。

1. 工作的条理性

做事要有条理,大事如此,甚至像下班收拾办公桌这样的小事也能看出做事的条理性。大事要讲章法,要有计划,有步骤,小事如桌面、抽屉、文件柜的收拾整理,也要井井有条。

2. 做事要雷厉风行,决不拖沓延误

在商务秘书的日常工作中,经常有多项任务同时交办的情况。但这些任务也许有急有缓,有的人习惯于把急事办毕后即使有时间也会将不太急的任务搁下,直到领导催促时才会再动手。一些精明干练的秘书在多年的工作中养成了“今日事今日毕”的良好工作习惯,这或许是一项很难做到的要求,但却是我们新上岗的秘书树立了努力的目标。

3. “好记性不如一支烂笔头”,每天坚持写工作日志

商务秘书在日常工作中每天会有很多领导交办的事项,也有领导或部门向你查证查询的一些事情,还有工作中值得记取的经验和教训。商务秘书要完全依靠自己的记性去记住这些是很不可靠的,哪怕你的记忆力比别人稍好一些,也未必能记清楚在这日复一日的工作中所经历所处理过的各种繁杂琐碎的事项。俗话说,“好记性不如一支烂笔头”,勤笔勉思,坚持写工作日志是一个好方法,也是一种良好的工作习惯。坚持写工作日志也能有助于培养严谨的工作作风。商务秘书在日常工作中点点滴滴的经验和教训在书写工作日志中可以得到思索总结,一些在工作中遗漏、忽略的细节可以被强调和警惕。书写工作日志的过程就成了锤炼严谨工作作风的过程。坚持书写工作日志还能有助于梳理工作的条理,增强思维的逻辑性。当你一天工作结束,在提笔书写工作日志时,就是整理一天工作的头绪,清理一天工作的思路的过程。在考虑当天的工作中,也无形之间为第二天的工作作出了安排,哪些事该安排,哪些事应提前,哪些事该调整,思考中将繁杂的事项捋得有条理,将纷繁的思路理出了头绪。久而久之,就有助于增强思维的逻辑性,提高工作条理性。

4. 工作中要自信而又不自信

这话乍听起来有点矛盾,仔细思考一下就会发现其中的道理。初上岗的商务秘书确实需要自信心,否则面对新的生存环境,新的工作对象时,畏首畏尾,放不开手脚,反而会造成工作的频频失误。但是这种自信又要有一定的限度,否则,自信变成自负,我行我素,听不进批评,听不进不同的意见,也同样会导致工作的损失。所以新上岗的商务秘书既要有自信心,相信自己有能力处理好所面对的工作,但在具体工作中,又不要太过于自信。要善于请教有经验的员工,要经常反思,以挑剔的眼光来审视自己的工作,自己的安排,自己的方案。尤其不能忘记的是,一项工作完成后,要敢于“回头看”,不是看成绩,而是看问题,看教训,看不足,特别是当听

到一片赞扬声时,更有这种“回头看”的必要。

(三)勤于思考、精益求精的工作态度

有人说艺术家与工匠的区别在于,前者有思考有创新,后者则只有重复。商务秘书要勤于思考,并不是为了当艺术家,而是要在平凡的秘书工作中追求精益求精的职业境界。在商务秘书的工作实践中,有的人多年制作文件,却总给人一种粗制滥造的感觉;有人也组织过不少会议活动,却每次少不了出一点纰漏;有人办事不少,却每每需要别人为他收拾弥补留下的缺憾。在激烈的职场竞争中,这种人别说是能晋升,能保住自己的工作岗位就不错了。商务秘书身处企业枢纽,所作所为无不关系企业的形象,勤于思考,不断地总结,对自己的工作精益求精的态度就显得格外重要。

五、实践训练

(一)模拟训练

国内大型电子公司容声公司的老总将带领公司的研发人员前往美国洽谈设立分公司的相关事宜,决定由刘秘书陪同。请你协助刘秘书做好出国前的准备工作。

(二)综合训练

【实训背景】

李华是星鸿公司新招的办公室秘书,新上任的第一个任务就是负责起草近期单位要承办全国性研讨会的会议通知。李华第一次参与大型会议的会务工作,做得非常认真,她按照会议通知的格式和要求去写,在通知中,她详细地写清楚了会议的名称、主持单位、会议内容、会议的起止时间、参加人员、会议议题、会议地点、联络方式以及报到事宜和有关要求。通知写完后,为了节省时间,李华就根据主办方提供的与会名单、邮编地址,把会议通知装进专用信封发走了。

可是几天过后,李华就碰到了大麻烦。办公室每天都有很多电话找她,电话内容大致相似,大部分单位接到会议通知后对于会议具体地址不清楚,乘车线路不清楚。从此以后,李华每天都忙于解答这几个问题,一直持续到报到当天。

【实训内容】

讨论:李华为什么会碰上麻烦? 作为一个称职的秘书应该具备怎样的条件?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。

第二节 商务秘书的工作方法要点

一、情景导入

珍妮打算应聘一家商务公司的秘书,应聘材料早些时已发给公司的人事部了。这天星期一,这家公司打电话通知她去面试。珍妮在去这家公司的路上一路都还在想着这家公司的人事主管会问些什么,她该怎么回答。可当她见到人事主管时,这位女士并没有问她什么就带她到了人事部隔壁的一间办公室。那办公室其实就只是一个玻璃隔断,除了一面是走廊外,两面都是办公室,里面只有一套办公桌椅和一套办公设备。珍妮想这大概就是面试的地方吧。人事主管请珍妮坐下,并没有像珍妮想的开始询问,却指着办公桌上的两个大文件筐说,“珍妮小姐,请把这些文件处理一下吧。”珍妮看着这两大筐文件、信件和一些文稿,正想问一下能给她多少时间,人事主管似乎已看出她的心思,说:“哦,我忘了告诉你,你只有一个小时的时间。”珍妮还想问一下有什么要求,可主管已转身向门外走去。珍妮看见人事主管回到隔壁办公室,在正对珍妮这边办公室的位置坐下来。珍妮没有再四处张望了,她在发愁如何在这一个小时内将这两筐材料处理完。突然她想起学校上课时一位老师给她们讲的一个案例,其中所讲的事不正是与这次面试所遇到类似吗?想到这里,珍妮定下心来,开始有条不紊地处理起这两筐材料来。这一小时过得真快,当人事主管走进来时,珍妮还正在电脑里打印一份下周需要上交的文稿。主管看了看办公桌上的文件筐和电脑里正在打印的文件,露出一丝笑意。然后慢条斯理地说,“恭喜你,珍妮小姐,你被录用了。明天就来上班吧!”

二、项目任务

试分析珍妮是怎样在这一小时内处理完这两大筐文件材料的。人事主管为什么对珍妮的表现感到满意?

三、任务分析

国外对应聘秘书有一种测试其工作能力的方法。主考者给应聘者拿出有足够分量的各种文件、信件和需打印的文稿,向应聘者交代,要在一小时内将文件处理完毕。主考不作任何其他解释后便离开考场,而进入场外观察应聘者的表现。从交给应聘者任务的分量看,一小时绝不可能完成这些任务,但却有可能在一小时内“处理”完这些文件。这实际是测试应聘者在具备基本的业务能力的基础上是否有能力把握重点,分清主次,合理安排时间。也就是考察应聘者能否在快速浏览文件

材料的基础上,能正确地分清轻重缓急加以分类,根据其缓急和重要程度来分别处理这些文件材料。案例中珍妮正是想起了老师曾讲过的类似案例,因此有条不紊地处理了这些文件材料。在珍妮处理完那些最紧急的文件后,在剩下的时间里是处理一些并不十分紧迫的文件,这正是人事主管在走进办公室在电脑中看到的一份下周才要上交的文件。

四、相关知识

商务秘书具备娴熟的业务技能,养成良好的工作习惯和精益求精的工作态度,能应对商务秘书的日常工作时,就有必要进一步探讨如何提高商务秘书工作水平,探求更好地处理日常业务的工作方法。

(一)把握重点,分清主次,有效利用时间

充分有效地利用时间对提高办公效率具有重要的意义,然而,对于大多数商务秘书来说,时间的把握是一件最困难的事。很多秘书在抱怨,他们一走进办公室就身不由己了,领导(老板、上司)随时一声召唤就会打乱他们所有的时间安排。商务秘书究竟应如何有效利用时间呢?

1.要善于集中时间

有经验的商务秘书认为,充分利用时间最主要的是要善于集中时间,而切忌平均分配时间。要把自己有限的时间集中到最重要的事情上,不要胡子头发一把抓,在必要的时候,要敢于暂时放弃不必要或次要的事务。要善于管理自己的时间,集中自己的时间,由零星而集中,成为可便于支配的连续的时间段。

2.要把握重点,分清主次

商务秘书要学会在纷繁的工作中把握重点,分清主次,把主要精力放在重要的工作上。每天当商务秘书还没有走进办公室,一些事务已经等待要处理了。本书第一章开头的案例,当总经理秘书还没上班前,传真机上的文件、邮箱里的信函早已传到,等待处理。上班以后,对信件、文件、电话、访客、领导交办的事判断其重要性和紧急程度,分清轻重缓急,然后再分类处置。

3.参考“二八定律”安排自己的时间精力

商务秘书在判断事项的重要性和紧急程度时,可以参考一下著名的巴莱多定律。巴莱多定律是19世纪末20世纪初意大利经济学家巴莱多发现的。他认为,在任何一组东西中,最重要的只占其中一小部分,约20%,其余80%尽管是多数,却是次要的,因此又称“二八定律”。生活中普遍存在“二八定律”。商家80%的销售额来自20%的商品,80%的业务收入是由20%的客户创造的;在销售公司里,20%的推销员带回80%的新生意,等等;“二八现象”竟如“黄金分割”一样普遍。但是在现实工作中,我们往往在时间的利用和安排上,有许多背离“二八定律”的现象。如我们往往用80%的时间处理日常事务性工作,而用20%的时间做工作中重

要的80%的事,致使重要的工作得不到时间的保障。“二八定律”对我们的启示就在于,我们必须明确目标,抓住重点,有所取舍,集中精力做属于我们该做的事。如总经理应该花费80%以上的时间、精力在考虑经营目标、发展方向、计划决策等方面的问题;销售人员必须用80%的精力寻找客户。商务秘书则应该用80%的时间和精力去完成领导交办的最重要的任务,用其余的时间去处理那些无关紧要的事情,也就是俗话所说的,先做对的事情,然后再把事情做对。

4. 用“四象限”法衡量时间安排

在时间管理上还有一个“四象限”法值得一学。“四象限”法是美国的管理学家科维提出的一个时间管理的理论。这种方法把工作按照重要和紧急两个不同的程度进行了划分,基本上可以分为四个“象限”:既紧急又重要(如客户投诉、即将到期的任务、财务危机等)、重要但不紧急(如建立人际关系、人员培训、制定防范措施等)、紧急但不重要(如电话铃声、不速之客、部门会议等)、既不紧急也不重要(如客套的闲谈、个人的娱乐爱好等)。

商务秘书首先对重要而又紧急的工作,要尽量以最快最短的时间完成,如即将到期要交的文稿、领导要立即办理的事项。其次是做重要而不紧急的事,这一类的事情影响深远,例如清理资料、整理需要归档的文件、学习新知识、新技能等,这类事情的效益是中长期的。科维提出的时间管理理论的重点是把主要的精力和时间集中地放在处理重要但不紧急的工作上,实际上就是要做到未雨绸缪,为今后的工作做好准备。人们往往容易忽略这一点,而事到临头只有为当初没有预先做好筹划铺垫工作而追悔莫及。对于不重要也不紧急的事,能不做尽量不做,如果确实需要做,要给自己严格限定时间,绝不能被无关紧要的事缠住。

5. 要考虑到不确定性因素的影响

在时间的管理中,要有应付意外的不确定性因素的准备。有效利用时间,并不等于在时间的安排中将所有的时间排满用足,要有应对不确定性事件的余地。因此,一要为每件计划都留下一定的冗余的储备时间;二要在制订整个计划时主动为自己设置苛刻的条件,在不为自己留余地的情况下完成预计的工作,从而为整个时间安排留出一定的冗余以备机动;三在安排时间中要准备一套应变计划,以备不测。

(二) 正确领会领导意图

俗话说,秘书要善于围绕中心工作,领会领导意图。秘书工作是适应领导工作需要而产生,并为领导工作服务的,因此,商务秘书只有正确领会领导意图,才能尽职尽责地完成各项工作,才能做一名称职的秘书。但是领导意图有明示性和暗示性之分,明示性意图是领导以比较明确和清楚的方式表达出来,秘书比较容易理解和把握的意图;暗示性意图则是领导以比较隐晦和模糊的方式表达出来,秘书需要具备一定的能力与素养才能正确领会领导的意图。商务秘书要具备一定的素养,

培养一定的能力,才能对领导的明示或暗示性意图都能产生“心有灵犀一点通”的敏感与顿悟。

1. 正确理解领导意图要“三思”

正确理解领导意图,是秘书卓有成效地开展工作的前提条件之一。然而,由于领导交代意图的时机、场合和方式方法的不同,意图本身的明确程度有很大的差异。有的明确,有的隐晦;有的交代得十分具体,既交思路,又交任务,还交方法,而有的则交代得比较笼统;有的讲一大片,从国外到国内,从宏观到微观,在自由驰骋的思路与评介中隐含着工作的目标和步骤,有的却只有只言片语几个字,使得秘书要正确理解领导意图并非易事。解决这个问题,除了在条件允许的情况下,秘书可向领导多问多请教外,更主要的是个人要“三思”。^①

一是要换位思考,不要只站在秘书的角度看问题。所谓换位思考,即是遇事秘书应站在领导者的角度去观察思考问题。这是正确理解领导意图的基本方法之一。因为,立足点不同,对事物的看法和结论也往往不同。秘书人员习惯站在被领导者的角度看问题,视角受限制,往往对领导的意图理解不深,或在理解上发生偏差。而有意识地进行换位思考,和领导站在同一角度观察思考问题,就容易正确理解和把握领导意图。尤其在领导交代意图比较笼统,似乎可以这样又可以那样理解时,更应换位思考,比较一下哪一种理解更为符合领导的本意,从而作出正确的抉择。实践中,有的秘书在根据领导指示处理一些具体问题,当几种方案难以确定哪一种时,主动进行换位思考,站在领导者角度去比较和选择方案,往往效果比较好,很快就定下了处理方案。要想搞好换位思考,就要注意学习领导科学理论,了解领导心理,使自己的思维方式逐步接近和达到领导意图的要求。

二是要联系背景思考,不要孤立地去理解。联系背景思考,是一种从深层次上把握领导意图的方法。因为,领导的意图都是在一定的背景条件下产生的。这个背景主要包括形势要求和上级指示、本地区本企业的实际情况、领导个人过去一贯的观点等。领导的意图,往往可以从这些背景中找到“注释”。因此,在理解领导意图时,不能仅从表面上孤立地去思考,而应紧密联系领导交代意图的背景条件思考,弄清来龙去脉,以便更深刻地理解领导意图。这样做,在对领导意图的理解若明若暗不很透彻时,尤其是理解重要问题时,更为必要。实践证明,凡这样做的,大多起到了“解难释疑”的作用,收到了好的效果。相反则不然。要增强联系背景思考问题的效果,关键是要了解“背景”。既要经常学习时事政策,了解经济形势的宏观走向,掌握市场的变化动向,加强对本地区本行业本企业情况的调查,不断开阔视野,还要注意了解领导的思想和观点的发展变化。这样,理解领导意图时,才能“思”到“点子”上。

^① 以下部分摘自许昌党建网匿名文章《正确领会领导意图要“三思”》。

三是要围绕领导的主要思想倾向思考,不要拘泥于只言片语。寻找领导讲话的主要思想倾向,并围绕这个倾向思考,是正确领会领导意图最直接、最主要的方法。这是由于通常情况下,领导讲话的主要思想倾向往往体现了领导的意图,二者基本是一致的,找到了领导讲话的主要思想倾向,就接近或基本找到了领导的意图,这是其一。其二,有时,尽管领导交代的总的意图是正确的,但其讲的每一句话的含义、分寸却不一定(下级也不能要求)那么准确。只有首先寻找领导指示的主要思想倾向,才能从本质上把握领导意图;如果在抠字眼上下功夫,拘泥于某一句话、一个词是否准确,就可能把领导意图理解偏,或因某个词不准确而否定领导意图的正确性。如有时有的领导在肯定或否定某个问题时,有意无意地喜欢用“最好、全部、从来没有”等一些绝对化的字眼。作为下级,在理解领导意图时,就不能在抠字眼上做文章,而应从领导讲话的全部内容或一些绝对化字眼所反映的主要思想倾向出发,去把握领导的意图是要提倡什么或反对什么,这样才能切实做好领导交给的各项工作。

在商务秘书的工作实践中,要全面理解领导意图离不开对领导的了解。在《外企女秘书职场日记》(谭一平著,华夏出版社)中有一段生动的对话:

今天下午,孟姐开始把她手头的工作向我移交。下班之前,她提议我陪她到接待室坐坐,喝杯咖啡。也许是在离别之际有太多的话要说,我俩反而不知从何说起,所以,只有墙上的壁钟,在嘀嗒嘀嗒地响着,好像是在代替我俩互相祝福。

“孟姐,我有些紧张,”我说,“我怕自己的经验不够,不能像你那样协助姜总的工作,辜负了姜总对我的期望。”

“小于,不用紧张。”孟姐笑笑,“一是你给孙总已当了一年的专职秘书,有了一定的经验;二是你平时也经常跟姜总接触,相互都挺熟悉的。再说,大多数领导跟你我这些普通人一样,思维方式一样,处理问题的方法一样,他们也有自己的喜怒哀乐,在决策过程中,他们也会受各种情绪的影响;在他们取得成绩的时候,他们也需要有人欣赏;在他们承受过重的工作压力的时候,他们也需要有人听他们倾诉。因此,如果秘书真正了解了领导内心真实的思想和情感,给他们当好助手也不是一件很困难的事。”

但是,要完全真正了解自己领导内心的真实想法,谈何容易!

孟姐似乎看透了我的心思,仍只是笑笑:“的确,有许多时候,连领导自己都不知道自己在想些什么,当然就不可能告诉你他到底在想什么,事实上在一般情况下,领导也不会向秘书作‘思想汇报’。”

孟姐喝了口咖啡,停了一会儿,说:“所以,你自己必须细心地观察领导。”说着,孟姐指着墙上的壁钟问我:“小于,你听出这钟的声音有什么特别的地方吗?”

我摇了摇头。这是一个工作很正常的壁钟,我没听出钟声有什么异样。

“你再仔细听听。”

嘀嗒嘀嗒……我凝神听了一会,发现了那秒钟在不同的时间的确发出不同的声音,强弱不一。原来,从0到30秒时,秒针在走下坡路时,似乎不太费劲,特别是到了第20秒的时候,似乎能感觉到秒针在加速,它的脚步特别地轻快;而从30秒到60秒的时候,它的脚步又仿佛变得特别吃力,所以它发出的声音也慢慢地变得微弱。我兴奋地说出了我的感觉。

“当秘书就得用这种细心和敏感,观察和了解领导。”孟姐说:“要了解领导,就得细心观察领导的日常工作,如他每天见了哪些人,打了哪些电话,批了哪些文件,又如在约见客人时,先后顺序的安排,谈话时间的长短,说话的口气,关注的问题……通过这种仔细的观察,你就能慢慢地了解领导,知道他内心真正在想些什么,比方他目前最关心哪些问题;哪些问题最让他头痛;他有哪些事想急于实现,他正在筹划什么项目或行动……”

孟姐不愧是孟姐。

“当你了解了领导内心这些真正的想法后,你的秘书工作就轻松了许多,你的许多工作就可以提前准备,不至于处于被动状态,在他想要他需要的材料的时候,你已经准备好了,在他想见要什么人的时候,你已经把对方的电话号码找了出来,在他想要杯咖啡的时候,你也已经冲好了咖啡……总之,只有细心,才能做到周到。”

“能做到这一点,是不是就可以叫做善解人意的秘书了?”我问。因为,在我心中,善解人意的秘书,是做秘书的最高境界。

“仅仅是细心周到还不能算是善解人意。善解人意的秘书,是一种境界更高的秘书。她不仅懂得要领导做些什么,更懂得对于领导来说,哪些事情不能做,哪些话不能说。不知你留心过没有,领导大多在工作上或情感上都有自己的‘禁区’,这些禁区似乎就是天生的,没有什么理由,别人碰不得,一碰他就暴跳如雷,为什么会有这种‘雷区’,很多时候他自己也说不清,所以外人觉得他老是发无名火。如果能成为这样一个善解人意的秘书,领导会更加信任你,你与领导之间的交流就会更多,你就是名副其实的助手。一个善解人意的秘书,可以说是领导的‘后台朋友’。”

2. 秘书在领导授权办事的情况下如何能准确把握领导的意图

首先,是设法明确领导意图。明确领导意图的一个重要方式是询问。为充分明确领导意图,在领导提出工作任务和一般要求之后,可作如下请示性提问:^①

- (1)(目标具体化)——这项任务完成到什么程度?
- (2)(时限具体化)——这项任务每一个环节的要求何时达到?
- (3)(明确授权方式)——我在什么情况下和你联系?

^① 以下摘引自朱佳林、杨光汉等《秘书学——原理与应用》,香港中华科技出版社1992年版。

(4)(细化工作计划)——这件事是否可以分这样几步来完成?

(5)(明确授权范围)——在这样一些情况下我是否可以自行决定处理问题的办法?

(6)(请示可否寻求支持)——我是否可以与下述部门负责人商量一下怎么办?

(7)(明确角色)——您能否先打个电话给此事所在单位,给那里的领导打个招呼,或者写封信交我带去?就说是您叫我来办这件事的吧?

(8)(明确工作方式)——我在办事过程中是否可以将您的这段话公开于众?

(9)(探询工作环境)——对这件事那儿的领导是怎么看的?你们已经做了哪些工作?那儿的领导人之间意见是否一致?那儿的群众可能有什么反应?

(10)(明确领导要求)——您看我去办事之前还要做些什么准备?

通过与这些问题相类似的各种问题的提问、请示,秘书将领导授权办事的目的、目标、授权范围、授权方式、具体要求、自己在工作过程中的身份、领导对工作环境的看法等都具体化、明确化、确定化,这就是明确领导意图的过程。

应该特别注意的是,这种提问要视具体情况而定。如果秘书与领导人长期共事,彼此确能做到“心有灵犀一点通”,或者将要办理的工作简单且有惯例可循,秘书就不必拿出一个长长的问题单子去耽误领导时间了。

其次,要弄清领导目的。秘书要设法弄明白领导交办事项的目的,或者说是领导的终极要求。当一项工作有一系列环节与多重要素组成的过程时,人们往往记住具体,而忘记根本,往往在方法上争论,而忽略最终的结果。这里所说的根本,就是目的。

其三,在办事过程中始终注意领导意图与实际情况的结合,选择合理的工作方式与工作方法。

(三)制订应急预案,积累工作经验,应对突发事件

【案例】

开元公司是一家大型企业,地处远郊,为庆祝一个大型项目竣工和公司成立十周年,决定举行一个盛大庆典活动,并邀请当地高层领导和国外合作厂商代表出席。考虑到当地供电发生过突然断电的情况,为确保这一活动正常进行,公司办公室作了相应的确保供电预案。预案大体内容如下:

1.提前向当地政府呈递庆典活动筹备方案的报告,取得当地政府的支持。

2.提前向当地地区供电调度所呈递庆典活动确保供电的申请,并由办公室主任亲自前往地区调度所沟通联系。

3.请公司动力部自备应急发电机组在庆典前半小时开始热机待命,保持随时可合闸供电的状态。

4.请动力部电工班派出四名电工现场待命,以备随时处置情况。

由于采取了以上措施,确保了当天庆典活动供电万无一失。

在商务秘书的日常工作中,突发的情况甚至突发事件经常可能出现,秘书人员若无准备有可能就会手足无措而导致失误。这些突发事件有以下两个特点:

一是突然性,是事先难以预料何时发生的;二是严重性,一旦发生,需要立即处理。这些特点要求商务秘书在处理突发事件时要机敏、迅速,以免突发事件恶化演变为危机事件,从而影响整个企业的利益和形象。

对于可能出现而又无法预测何时发生的这一类突发事件,如生产性企业可能发生的各种人身安全事故、火警盗警、中毒等事件,一般企业随时都可能发生的突发情况,如不速之客擅闯公司禁地、重大会议或商务庆典时偶遇停电等,商务秘书部门都应制订相应的处置预案,在经相关领导批准后即可作为企业的应急预案,并在员工培训时或其他必要的时候进行演练,以使商务秘书和有关人员熟悉预案操作。

对于一些可以预见的突发情况,可以通过制定相应的预案予以应对,但还有一些无法预见甚至从未料想过的突发事件,则只有依靠秘书人员以自己的机敏、冷静、经验和应变能力来应对了。对于这一点在最早的秘书学专著之一《秘书学与秘书工作》中已有论述。该书在阐述秘书工作特点时,提出了秘书工作“经常性与突击性的对立统一”等五组相互对立又相互依存统一的矛盾关系,并列举了秘书人员在经常性的工作中作好资料和相关的准备工作以处理突发事件的案例。尽管在当时的环境下书中所说主要是针对党政机关和企事业单位而言,但在商务秘书现实的工作中,这一说法至今仍有其指导意义。该书提到,秘书人员“如若对各项常规工作的处理有丰富经验,得心应手,游刃有余;对各类问题的背景资料了然于心,了如指掌;对办事的各种渠道早已沟通,一呼百应,那么,一旦遇到突发事件就能从容应付。”处理突发事件“要求秘书人员胆识兼备,善于应变,既要迅速敏捷,又要沉着冷静。特别是夜间和假日的值班秘书,如果遇到重大的突发事件,只有依靠平日掌握的背景资料,一面当机立断,采取应急措施,一面赶紧与领导取得联系,汇报请示,提出下一步的措施与对策。”^①

在商务秘书提高处置突发事件的应对能力的学习过程中,还有一点要强调的是随时要有面对突发情况的危机意识。无论是在前台接待工作,还是作为行政主管负责处理公司日常事务,都应在日常工作上去设想一些可能出现的紧急情况以及应对措施,做到有面对突发事件的危机意识,有沉着处理突发情况的胆识,平时多注意学习积累,有应对各种突发情况的见识。

(四)使用图表来表述复杂问题

在商务秘书工作中,经常要制作许多文字材料,包括计划、规划、策划书、会议和庆典活动筹备方案等,在这各种文字材料中,有相当一部分内容,如工作程序、人

^① 摘自王千弓,杨江柱,杨光汉:《秘书学与秘书工作》,光明日报出版社1984年版。

员安排等,单纯使用文字表述相当繁琐,而使用图表来说明其中的这些内容反而更简明、更清楚。商务秘书要在工作中学会并熟练掌握使用图表来更简洁地表述复杂的问题。

在秘书工作实践中,会议工作安排涉及工作项目和人员较多,若在会议筹备方案中单纯使用文字说明,不仅表述复杂,阅读者也很难看清其中的安排,而借助表格可以比较方便也比较清楚地说明问题。

表 10.1 是某市机关在多年前开始使用的一种筹备大中型会议时的专用表格,这种表格在一定范围内曾推广使用并取得较好的效果。这种用表格取代单纯文字表述的方法特点在于:

- 1.这种会议筹备工作的专用表格将原来单纯用冗长的文字表述的会议筹备方案变成了一两张很简明的表格,不但篇幅缩小了,而且表述更清晰。
- 2.会议筹备组织工作中在文字预案比较难以表述的细节,在表格的项目中都能很清楚地表达,且各项工作的具体要求、完成时间、项目责任人都能一目了然。
- 3.经常筹备大中型会议活动的单位,对于不同的会议,这种表格不仅项目可以相对固定,甚至要求也可以大体相似,仅对时间、责任人作些调整就能使用,这可以大大缩短会议筹备工作中组织方案的制作时间。

当然,不同的会议在规模、内容、地点上不同,会有许多区别。这种会议组织筹备工作专用的“会务工作规程表”除了将一般会议必须有的项目列入其中外,也还可视会议内容和筹备者的不同要求增减其中的一些项目。从严格意义上讲,这种表格应称为会议筹备组织工作分工责任表。

表 10.1 会务工作规程表

会名		批准人		批准时间	
会期		会场		会务筹备负责人	
出席范围		新闻单位		会议人数	
				主持人	
责 任 分 工	任 务		具体要求	完成时间	责任人
	会 务 组	负责人			
		会标全文			
		会场内外标语			
		主席台背景制作			
		主席台座次安排			
		主席台成员休息室			

续表

	任 务		具体要求	完成时间	责任人
	责 任 分 工	会 务 组	主席台成员台下座位		
			会场花卉		
			音响、录音	话筒数及摆放位置,光碟曲目检查	
			会场摄像		
			会场照明		
			茶水安排	茶水品种及提供方式	
			新闻单位联系		
			嘉宾迎送		
			会议报到		
			会场检票		
			文化活动安排		
			安全保卫		
			分组讨论地点安排		
			司机休息处		
			会场暖通		
责 任 分 工	秘 书 组		负责人		
			制发会议通知	含入场凭证	
			会议须知		
			编排名单	单位、姓名、性别、职务、民族、住房号、乘车号、进餐处、电话号码	
			会议日程、议程、作息时间表		
			会议各种票证制作		
			制发会议文件		
			编写简报		
			记录人员		
			预订报纸		
			会后集体照相安排	安排好座次,组织好引导进场、退场	
			预问气象		
			代表及工作人员佩戴胸牌		
			设置公告栏		

续表

责 任 分 工	任 务		具体要求	完成时间	责任人
	后 勤 组	负责人			
		确定膳食标准			
		核实进餐人数			
		少数民族及病号伙食			
		加班人员夜餐安排			
		文化活动安排			
		确保供电			
		工作用车			
		接送代表用车			
		参观用车			
		医务人员			
		会场卫生			
		回程车(船、机)票			
		经费落实			
		预收票款			
		财务结账			
		票证发放			
		补假			
		集体照相椅、凳、桌安排			
责 任 分 工	任 务		具体要求	完成时间	责任人
	保 卫 组	会场警卫			
		会场周边交通 管制与疏导			
会前第一次检查时间及发现问题					
第二次检查情况					
会 后 小 结	优点				
	缺点				

制表责任人：
制表日期：

掌握运用表格来表述复杂问题的方法后,商务秘书可以举一反三,在遇到表述一些复杂的问题时,一般都可根据情况设计制作一些图表以使问题的表达更简练,更直观。当然这也如本章第一节所说,这种效率更高,更具灵活性的方法的使用,必须建立在商务秘书已熟练掌握工作程序,具备娴熟的业务技能的基础上。

(五)学会在协调中处理各种问题

协调是任何一个企业在组织生产活动中都必不可少的手段,也是企业领导人在管理过程中经常使用的一种工作方法。商务秘书部门处于企业的枢纽地位,是企业承上启下、沟通内外的桥梁和纽带,协调工作显得尤其重要。商务秘书在日常工作中也会经常受命对企业内外的人或事协调沟通,使企业领导的政令能得以贯彻执行,企业的各项工作能得以正常运转。因此,商务秘书要强化协调意识,学会在协调中处理各种问题。

商务秘书涉及的协调工作一般包括上下关系协调、内外关系协调,在企业内部各部门之间,还有横向关系协调的问题。例如,在企业工作中常会碰到这样的情况:在领导部署组织的活动中,有关的职能部门往往会在职权分工上产生分歧,而且各执一端,互不相让。这时就需要秘书部门协助领导出面协调,明确分工,使职能部门各司其职,相互合作,把工作做好。在有些企业中,机构设置不尽合理,权责不明,类似矛盾的情况时有发生,协调显得尤其重要。

商务秘书在协调工作中,既要讲原则,又要讲灵活,讲感情,这其中就要把握好分寸。一般说来,对明显不合理的要求,要旗帜鲜明,不作无原则退让;对情况紧急,不容拖延的问题,要果断解决;对难度较大的问题,或多方利益关系难以兼顾的情况,就要允许求大同存小异,进行灵活斡旋,适当变通。这样才能避免问题复杂化或引起新的矛盾,不至于使问题久拖不决。

在协调过程中,要善于掌握时机,适时进行协调。例如,商务秘书部门根据领导的要求和一段时间的工作进程,预测工作中可能出现的情况或问题,事先与相关部门通气,使之提前做好心理准备和工作准备,将可能出现的矛盾解决在萌芽状态。

在秘书部门或秘书人员的协调工作实践中,不少人都使用过会议协调的方法。这种方法看起来很方便,好像把有不同意见的各方召集起来开个会,三人对六面,当面把话讲清楚了,矛盾纠纷也就迎刃而解了。其实,在很多时候,这种方法并不总是有效。有时,当事各方并不因有领导部门召集开会协调就会放弃自己的主张,反而有可能在协调会上当面争执,使已经不和谐的气氛变得更紧张,甚至会使一个协调会弄得不欢而散。有经验的办公室主任会在事先充分沟通,使各方意见趋于一致后,才正式召开协调会。这时因办公室主任事先的工作已作得相当充分,临到会上,各方也自然顺水推舟,接受领导提出的协商意见。借用陆游的一句诗:“汝果欲学诗,功夫在诗外”,会议协调看来也是“汝果欲协调,功夫在会外”。

协调工作的难度在于它不像其他日常工作有法可依,有章可循,所以人们常称协调能力为协调艺术。它需要商务秘书遇事能审时度势,灵活应对,这也是成熟的商务秘书综合素质、工作能力最集中的体现。商务秘书在领导身边,经常会经历或参与一些沟通协调的过程,商务秘书要做有心人,细心观察,勤于思考,在工作实践中总结秘书岗位的协调工作的经验和教训,体会有经验的秘书在协调工作中语言的运用、尺度的把握以及方法的灵活应用,以使自己也能具备协调工作所需要的智慧和能力。

(六)掌握若干现代企业管理方法

自我国实行改革开放政策以来,国内许多企业纷纷将国外先进的管理思想和管理方法引入企业管理的实践中,一些先进的管理技术已被普遍得到应用。现代企业管理方法概括地说是一门研究企业管理活动中普遍存在的基本规律和基本方法,尤其是已经被企业管理实践证明的、在现代企业管理中行之有效的方法的学科。商务秘书虽在秘书岗位上,并非直接从事企业管理工作,但商务秘书的工作却时时处处直接或间接地服务于企业的管理工作。因此,商务秘书有必要学习和掌握一些现代企业管理方法,如目标管理、滚动计划法、网络计划技术等,以更好地服务于企业的管理工作。在秘书工作的实践中,就有成功地将现代管理技术之一——网络计划技术的原理用于秘书工作的实例。

网络计划技术(PERT)是一种科学的计划管理方法。PERT是英语“Program Evaluation Review Technique”的缩写,汉语译为“计划评审法”,它是美国海军特种科研项目办公室为研制北极星核潜艇于1958年发明的一种新的计划工作方法。

PERT作为现代管理方法中的一种,已广泛用于工程计划,特别是军事和空间计划之中,甚至在建筑施工、书籍出版、戏剧编排等方面也证明是行之有效的。同样,我们运用这种新的计划方法的原理并经过适当简化后,用于秘书工作,特别是在非常规的大中型会议的会务工作中,可以使会议组织者全面控制会议筹备进程,从而有效地改善会议组织筹备工作。

运用计划评审法的若干基本原理进行会议组织工作,第一步是准备一个会议组织工作所必须进行的各项活动的程序表。程序表中各项活动可以是某一工作人员执行的任务,也可以是一个部门甚至整个组织所执行的任务。这些确定的各项活动将在PERT网络图中成为各个“节点”,“节点”在网络图中可以用圆圈表示。

表10.2是某集团公司“五一”表彰先进个人、先进集体大会组织活动的工作项目程序表。

表 10.2 某集团公司“五一”表彰大会工作项目程序表

项目序号	项目内容
1	集团公司总经理办公会确定召开表彰会
2	集团公司办公室、集团公司工会向所属基层单位发出布置评比表彰工作的会议通知
3	召开各分公司领导人会议,布置评比表彰工作
4	调查研究,确定先进经验交流对象
5	起草经验交流材料
6	集团公司办公室、工会预审材料
7	经验交流材料修改、定稿
8	确定集团领导人报告的起草者
9	起草领导报告稿
10	修改领导报告稿
11	收集各基层表彰名单
12	确定会议规模
13	确定会址
14	集团公司领导人审查表彰名单和交流材料
15	打印交流材料及表彰名单
16	填写奖状、准备奖品
17	制作光荣榜
18	会场布置
19	经验交流者试讲
20	预演领奖
21	制发表彰大会会议通知
22	向有关领导发与会邀请书
23	向有关新闻单位发邀请书
24	联系文娱活动(电影或其他演出活动)
25	筹备进餐
26	全面检查会议准备情况
27	开会
28	会后整理

完成程序表后,第二步便是将代表各项已经完成工作的“节点”用箭示线按照工作的顺序和它们之间的相互关系联结起来,从而构成 PERT 网络图。网络图中的第一个节点表示工作的起始,可以称为起始点;网络图中最后一个节点表示工作的结束,可称为终止点。节点中的编号数码应与程序表项目序号数统一。

完成了网络图并不意味着工作的结束,还应当对各项活动所需时间进行评估。

计划评审法的典型应用,应对各项活动时间作出三种估计:(1)工作顺利,该项工作所需时间,即乐观的估计时间 T_o (Optimistic Time);(2)在不利的条件下,该项工作所需的时间,即悲观的估计时间 T_p (Pessimistic Time);(3)在一般情况下,该项工作所需要的最为现实的时间,即可能的估计时间 T_m (Most Likely Time)。经典的网络图中箭示线上应标明 T_o - T_m - T_p 的数值。

在此基础上,可以用公式求出该项工作预期完成时间 T_e (Expect Time):

$$T_e = \frac{T_o + 4T_m + T_p}{6}$$

如上表第 5 项工作,乐观估计时间 $T_e=8$ 天,悲观估计时间 $T_p=12$ 天,最可能的时间估计 $T_m=10$ 天,则预期完成时间为:

$$T_e = \frac{8 + 4 \times 10 + 12}{6} = 10 \text{ (天)}$$

在 PERT 的运用中,网络图的节点数多少不等,从数十个到成千上万个,如北极星核潜艇的计划约需要七万个节点。像这类大型网络图所需要的计算工作应该编制程序由计算机完成。对于一般中型会议组织工作,只需数十个节点即可。这种小型网络图的计算工作,完全可以由人工完成。在实际工作中,各项工作所需要的时间也可以由有经验的会务组织人员估计出来,而不必经过上述公式的计算。

在将计划评审法移植到会议组织工作中时,网络图中的时间表示方法还可进行简化,即在网络图下方画一条标明时间的横线 T 轴,将各节点的时间要求与 T 轴的相应时间刻度一一对应,从而让使用者对各项工作的时间要求一目了然。

按照上面所说的方法,前述某集团公司“五一”表彰会各项工作项目和时间可用下面网络图来表示(见图 10.1)。

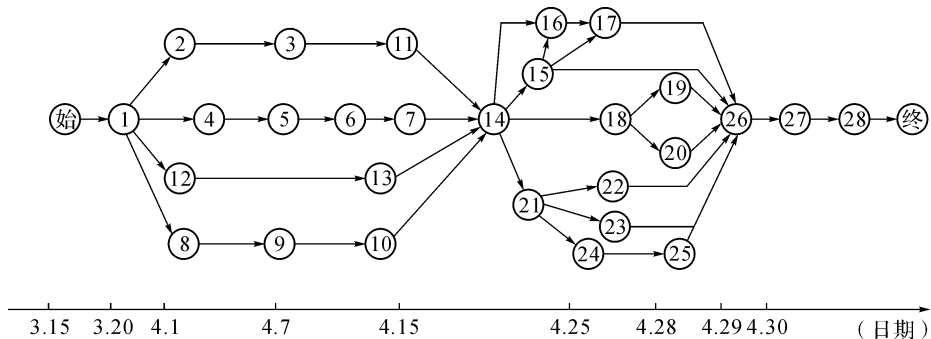


图 10.1

应该提出的是,会议组织工作进程的终止点往往是固定的,如“五一”表彰会应在四月二十九日或三十日举行,“七一”表彰会在七月一日或六月三十日举行等等。会议组织者不可能按部就班地从决定召开会议之日起安排会务工作,筹备工作何

时就绪再何时开会。因此,在会议组织工作中,往往是运用倒排会期的方法。也就是说,确定了终止点日期后,再按网络图的线路逆向安排好各项工作的时间,从而最后确定起始点日期。当然,也有起止点都已确定的情况,会议组织者在此情况下,应首先确保关键项目(节点)时间要求,仍以倒排会期的形式,安排好各项组织工作,力图使整个组织工作时间总值满足给定的有限时间要求。

PERT 在大型工程计划中,还应进行计划评估,通过计算工程的时差值,确定网络上的临界线路,即确定那种最易打破工程进度日期的多节点构成的线路,从而使工程计划者(或会议组织者)明确应予重点注意的方面。在一般大中型会议组织工作中,也同样应考虑到这一点。如在上述会议组织工作中,总结经验材料的起草、修改、定稿往往是影响会议筹备工作进程的主要方面,这几个节点连同领导审定,会场布置构成了整个会议组织网络中的临界线路,组织者应尤其注意其工作进展,努力按时完成这几项工作,以确保整个组织工作的如期进行。

在秘书部门的工作中,运用计划评审法的若干基本原理,组织大中型会议,有如下好处:

- 1.有利于会议组织者对整个筹备工作进行控制;
- 2.有利于领导者掌握筹备工作的整个进程;
- 3.有利于参加会议筹备工作的全体人员认识自己分工负责的内容在整个筹备工作中的地位和时间要求;
- 4.有利于整个组织工作条理清晰、有条不紊;
- 5.有利于今后运用计算机控制会议或庆典活动的筹备工作。

现代企业管理中还会涉及其他许多方法,以上所说只是引入现代管理方法中的网络分析的原理,经过简化后用于会务组织工作的一个实例。商务秘书在日常工作中应多注意学习这些现代企业管理的理论,在熟悉和了解企业管理情况的前提下,将这些先进的管理方法尝试用于商务秘书工作的实践中,从而提高秘书工作的效率。

五、实践训练

(一)模拟训练

秦海是北京康达有限公司的秘书,每天都需要完成很多工作,他总是觉得自己的时间不够用。以下是秦海一天要完成的工作内容,请你帮助他合理安排这天的工作:

- 1.给东方集团冯总打电话,跟对方确认上司下周五和他会面的事宜;
- 2.复印一份给某客户的答复信以备存,原件邮寄给对方;
- 3.分发今天收到的各类邮件;
- 4.为上司预订下周二去杭州的机票;

5.将财务部新发的探亲费报销规定复印一份备份,原件放置文件传阅夹中供同事传阅;

6.布置早上开会使用的会议室,准备茶水和咖啡;

7.复印明天下午部门经理会议所要讨论的年度发展计划及会议日程表;

8.向人力资源部提交报告,申请年假;

9.接听办公室来电以及来访客人。

(二)综合训练

【实训背景】

本书第四章中宏远集团公司年度总结表彰大会会议筹备方案。

【实训内容】

请以规程表的方式将会务筹备工作的有关事项列入其中。

【实训要求】

1.本实训任务应以表格形式完成。

2.表格内容应包含会务工作各项内容,详细、具体。

第三节 商务秘书的思维方法要点

一、情景导入

宏远公司下属的一生产部门发生了一起安全事故,生产部在事故发生后就派出人员对事故进行了调查。这天,总经理秘书晓娟把生产部刚送来的事故调查报告及初步处理意见交给了总经理。总经理看过报告后,对晓娟说:“你再去了解一下情况吧,回头给我汇报。”晓娟接过事故调查报告,心头一沉,心想这事生产部已经派人调查过了,我还有这必要再去了解吗?可她口里还是应声道:“好的,我尽快去。”晓娟是很有头脑的年轻人,她知道总经理这样安排必有他的道理,虽然现在还不能理解,但也一定要尽力做好。她站在总经理的角度去考虑这事,就会想到,安全生产本来就是生产部管理的范围,生产部肯定不愿看到这次事故发生,且不说看事故的原因和损失的大小,至少生产部的年终奖会受些影响,他们会不会有大事化小的本能反应呢?想到这里,晓娟给生产部的经理助理也是晓娟的校友梅燕打了个电话……

二、项目任务

你若是秘书晓娟,在接到任务后,你该如何处理这件事。再想想,晓娟会对梅燕说些什么呢?

三、任务分析

晓娟商务秘书的角色决定了她必须去受命办事,哪怕是有时心里不太情愿做的事。这次总经理交代的任务就是这种既不太理解又不太情愿做的事。但稍后晓娟又能站在领导的角度去考虑问题,而不是只考虑自己情不情愿,这说明她在思维方法上已不再单纯从秘书个人的立场去对待这一任务,这是一个成熟秘书应具备的素质。至于秘书晓娟随后怎样开展工作,就可以有充分的想象空间了。在学习了5W2H1R方法后,会更能理解秘书晓娟在这一过程中的思维活动。

四、相关知识

商务秘书除了在工作方法上考虑提高效率外,还应从思维方法上调整和改进,以使自己在思考问题的角度、判断问题的方法上更能符合企业领导者的要求。从一定程度上看,这或许对商务秘书是更高的要求,也是更重要的要求。

(一)掌握合理的思维程序

在日常工作中,商务秘书无论是汇报情况,还是受命办事,都有一个思考的过程,或称思维程序。也就是先说什么,再说什么,或先做什么,然后再做什么这样一个安排的顺序。许多人在初学新闻稿写作时,都会考虑一个新闻有哪些要素,这些要素该如何安排。但人们在汇报情况、答复询问时却容易忽略这些要素和顺序的安排,使得对方要几经询问,才能得知事情梗概;或是处理领导交办事宜,领导刚把事交代完毕,秘书信心十足地去奉命办事,可真到办事的时候,才意识到有许多问题都还没弄明白,甚至连目标都不清楚,然后再调头去询问。这样一折腾,即使事情办妥,也必然会影响办事效率。可见,掌握合理的思维程序并进行必要的思维训练确有必要。在国外的秘书教材中有关这类程序训练的内容可值得借鉴。例如,在《企业家的秘书》(工藤南海夫著)一书中就有秘书汇报工作,处理问题的程序这方面的训练内容。

在这本汇集秘书工作经验的教材中谈及,秘书在受命办事中,都应遵循“计划—实施—检查”这样的基本程序。

1. 计划阶段

在计划阶段,一般而言,有以下几项程序:

- (1)要清楚明确工作的目的。
- (2)欲达到目的,先要想出几种方法或实现目的的几种途径。
- (3)根据各种方法的要求拟出实施计划。
- (4)选择最适当的计划。
- (5)考虑在实施计划时的必要程序、工具、设施、人员组织以及工作时机。

2. 实施阶段

在实施阶段,一般而言,有以下几种情况:

- (1)按已制订的计划切实执行。
- (2)实施过程中不一定按原计划执行。
- (3)在实施过程中遇到问题,在请示上司后调整计划再继续进行。

3. 检查阶段

在完成工作中,一定要回顾检查工作是否符合原定的工作目的。

以上这一过程也可依据 5W2H1R 来进行。即:

(5W)

Why 为什么这么做?

What 要做什么?

Who 由谁来做?

When 何时完成?

Where 在哪里进行?

(2H)

How 用什么方法做?

How many or How much 要多少才能做?

(1R)

Result 结果如何?

以上工作的基本程序可用图 10.2 表示:

工作的基本程序

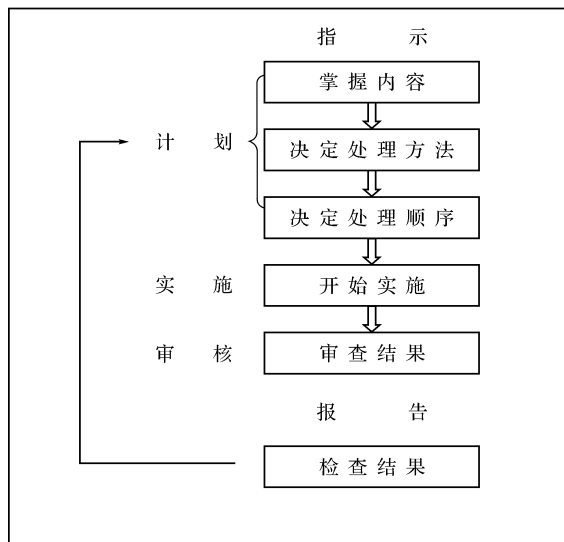


图 10.2 工作的基本程序

以上所说的工作基本程序既可以是商务秘书处理领导日常交办事项的工作程序,也可以是商务秘书在应对头绪纷繁的各项任务时的思维程序。当然,在实际工作中,并非是按上述工作程序的三个阶段九项程序一成不变地、机械地逐项执行,而是根据任务的简繁选择性地执行。但面对无论简繁的工作,商务秘书都可按此思维程序去思考应对的方法和工作的步骤。经验证明,熟练地掌握这种思维程序对秘书严谨缜密地处理问题有明显的作用。当商务秘书已将这种工作基本程序在反复训练中成为一种自然而然的思维过程时,其在工作中展示的自然是一名干练、严谨的职业秘书形象。

(二)把握处理与领导关系原则

1.秘书与领导人之间良好关系的表现

作为协助领导工作的助手,商务秘书当然有必要与领导在一定的原则上建立正常的工作关系和良好的人际关系。这种良好的关系可以表现在以下几个方面。^①

(1)在工作上配合默契。

这种默契,要能达到下述程度:

领导交办的事,即使没有很明确的要求,秘书也能在充分了解领导人思路和工作习惯的基础上,做到领导人满意;

领导将要办而没有交办的事,秘书能够在早有预料的基础上提前做好相应的准备;

对领导人该做而忘记做的事,秘书能及时提醒领导去做,并为领导人做好了相应准备;

当领导人正在亲自动手做某种事情时,能主动地提供有益的、使领导人工作省时省力省工或得到“锦上添花”的帮助。

(2)在思想上相互理解。

这种理解要像一位名人说的那样,秘书能够“延续领导的思想”。比如,领导人授意简短的提纲或要点,秘书就能写成一份既合乎公文规范又符合领导人意图和文风的、像样的文章。作为秘书,要理解和熟悉领导人的工作特点和方式。

(3)在性格心理上相互兼容。

秘书与领导之间在性格心理上要能够相互包容、相互克制,相互抚慰。

2.秘书处理与领导人关系的原则

如前所说,秘书在日常工作中应与领导建立正常的工作关系和良好的人际关系,但这种关系应建立在一定的原则上。这种原则归纳起来应有如下几点:

(1)遵守组织法规原则。尽管各型各类企业有很大的区别,但规范企业运作的法规在很多方面却是相同的,《公司法》是其中一项最重要的法规。许多国有企业

^① 摘自朱佳林、杨光汉等著《秘书学——原理与应用》,香港中华科技出版社1992年版。

改制后,仍然有比较健全的党委、工会、职工代表大会,这些组织的运转也各自都有相应的规章条例作指导。商务秘书应懂得并熟悉这些组织法规,并在企业的日常工作中遵守这些组织法规。即使在一些企业中,某些领导人在特殊情况下进行变通处理,秘书也不能以此为例。只有遵守法规,商务秘书才能做到立言有据,理事有据,立身有据。

(2)尊重职权划分,单向请示原则。在管理学中有一条重要的组织原则说:下级只能接受一个上级的单向指令,否则,将使下级无所适从。这一原则对秘书工作也适用。

在现行的企业中,有部分企业是总经理内外一把手,并无副职辅助,但更多的企业则是领导层分工明确,董事长、总经理、副总经理或总监各司其职。在这些企业中,商务秘书就很有必要明确如何向领导请示的问题。领导层各位领导人的分工,即意味着在分工范围内有处理相关工作事项的权力。领导人按照其分工处理相关问题,秘书人员按照这一分工去请示相关工作,这是尊重领导人职权划分的一种表现。包括秘书人员在内的所有下级员工应遵循单向请示的原则,避免多头请示。这是因为,第一,领导人有明确的分工,秘书应当尊重和执行这种分工,没有必要再去请示并不分管相关工作的领导人。第二,多头请示有可能出现三种情况,一是几位领导人的意见一致,这种情况好办,遵照执行即是;二是几个领导人的意见大体一致,又有不一致的地方;三是完全不一致。在后两种情况下,秘书该如何执行,又该听谁的呢?在这种情况下,任何选择都将违背某一领导人的意图,秘书人员因此将处于非常难堪的境地。

在一般情况下,领导人也应当按照职责分工范围单向地向秘书人员发出指令。问题在于,有时工作事项本身就具有综合性,涉及多位领导人的分工范围,有些领导人也时常对自己分工以外而他认为应当注意的问题向秘书人员发出指令,这就难免出现秘书接受的多位领导人意见不一致的情况。在这种情况下,秘书可在下列办法中选择一种:

- ①建议领导人直接磋商给出一致意见;
- ②向主持全面工作的领导人报告,并将该领导人的意见通报给其他领导人;
- ③如事属紧急,先执行,后报告分管者,并说明事后才报告的原因。

(3)对同层次领导人“一视同仁”的原则。“一视同仁”本来常用于领导对下属应同等对待、同等安排、同等照顾,而不是厚此薄彼。将这道理用于秘书人员处理与同级领导人之间的关系上,亦有其相通之处。具体表现在以下四个方面。

第一,在工作上,对同层次领导人同等协助。由于工作分工不同,秘书人员的服务对象也不同,秘书人员实际协助各位领导人工作的内容、工作量也肯定不同。但这里所说的对同层次领导人同等协助,不完全是指这些情况,而主要是指秘书人员在协助同层次领导人工作时应有的态度。比如,对同级领导人索要的材料,设问

求答,交办的事项都要愉快接受,都要以同等的努力去完成,不能囿于分工而拒绝,不能因为某种原因而有挑有拣,或虽接受而搪塞应付。

第二,在待遇上,对同层次领导人同等对待。在一些大的国企背景的公司中,领导人的政治待遇和生活待遇都是有明确规定的。秘书人员要按照这些规定对同级领导人“一视同仁”地予以安排。如阅读文件,只能按规定的范围,既不能扩大,也不能缩小。又如,一些参阅性的文件,所发份数不足每个领导人一份,秘书可视情况,或按领导人明确的次序,由前往后排;或按工作性质和需要,在优先保证主持全面工作的领导和分工主管者外,其余则采用传阅方式。至于办公环境,配置的设施,或按领导人既定次序安排,或在不能做到同级同有时,宁可缓办。“物不患寡,而患不均”,即使领导人全然不计较这些,秘书人员也应注意。

第三,在思想感情上,对同层次领导人同等尊重。秘书对同层次领导人应同等尊重他们的领导身份,同等尊重他们的分工主管的工作,同等尊重他们的职权,同等尊重他们对工作发出的指令和意见。秘书人员要特别注意,不能因为与领导人有这样那样的老关系而与之特别亲近,也不能因为某领导对自己有看法、有误解而有意疏远,甚至有的傲气的秘书或明或暗地喜欢议论领导的是非短长。这些态度对于一个职业秘书,都是大忌。秘书人员在同层次领导人的个人关系上,也应保持等距离,真正做到无近无远,不亲疏有别,厚此薄彼。当然,完全做到这一点并不容易,但是秘书至少应在主观上,态度上,在个人情感上,努力做到与领导层各位上司等距离。

(三)把握受权办事的角色二重性

1. 秘书受权办事中的角色二重性

秘书受领导之托办理相关工作事项时,在与办理事项相关的组织活动中,秘书的地位就具有了双重性。一方面,秘书仍然是其秘书的地位,他(她)无权处理领导授权以外的问题;另一方面,秘书被领导授权以后,对相关工作事项就有了一定程度的决定权。

秘书在受权办事中这种地位的变化,导致其身份的二重性。一方面,秘书仍然是其秘书的身份,人们仍然以秘书来看待他,要求他,并不认为他就是领导;另一方面,秘书由于被领导授权而被人们看着是领导的代理人,领导的代言人或领导派来处理特定问题的人,人们又以领导人来看待他,要求他,在特殊紧急的情况下也依赖于他。

秘书在受权办事中地位和身份的二重性形成其管理角色的二重性,也就是秘书在接受领导授权办理特定工作事项过程中,兼有“领导使者”与“秘书”双重角色。因此,秘书在这种过程中既要以“领导的代表”的标准要求自己,又要在待人接物上以秘书身份自处,这样才能得到较好的办事效果。由于秘书经常受领导委派去办理相关工作事项,所以,秘书经常是在二重性角色中开展工作。充分认识这种二重

性特征对秘书工作极为重要。

2. 秘书在受权办事中的角色把握

秘书受权办事中的角色二重性,对于秘书的角色把握提出以下要求:

(1)以领导委派“使者”的身份要求自己,要无损于领导形象。秘书受领导人之授权办事,就意味着代表领导人在办事,就是领导人的代表。因此,人们将以“领导”来衡量秘书的言行,要求秘书的言行。如果秘书没有角色意识,仍然认为自己是“小秘书”,说话办事随便点没关系,将使领导形象受损,办事也将遇到困难。所以秘书应当以领导人的品德要求自己,以领导思维的视野、眼光要求自己。当秘书以这种“代表”身份出现在外单位领导人面前时要做到不卑,以这种“代表”身份出现在其他员工面前时要做到不亢;在思考与解决问题时,要时时以如何准确贯彻领导意图来提醒自己;在行动过程中,要按照已经比较明确的授权范围与领导人取得联系,不能越过领导人所授之权,自行其是。

(2)把自己摆在秘书的本来位置上,要时时注意谦虚谨慎。尽管秘书被领导授权办事,有领导人的“尚方宝剑”在手,但自己的本来身份仍然是秘书,这就要求秘书在不同场合说话,仍要以秘书的身份说得得体,说得合乎秘书身份。比如,对于外单位领导,还是要像下级对上级那样,多尊敬一些;对职能部门负责人和普通员工,多尊重,多谦虚一些。秘书在受权办事过程中,任何情况下都不可妄称“领导”,也大可不必把“我代表领导”时时挂在口上,更不能动辄以“领导指示”压人、训人、吓唬人,而是要依靠领导指示的正确和自己有说服力的阐释去使别人接受、理解、执行。

(3)把握二重性角色的平衡,主动进取完成领导交办的任务。秘书在受权办事过程中,要把握准自己的角色,完成自己的使命,就要在二重角色的两翼轻重之间把握平衡,在动态中使“领导使者”与“办事秘书”二者统一起来,使“已经不只是秘书”与“仍然还是秘书”二者统一起来,从而能出色地完成领导授权交办事项。

秘书在受权办事过程中的“领导使者”角色,主要是对秘书提出了高于秘书本来身份的要求,而没有秘书可以享受“领导待遇”(包括要求人们对领导的尊重、服从、照顾等)的意义;秘书在受权办事过程中“仍然还是秘书”的意义,主要是在他人对自己尊重、服从、生活照顾时,仍然要以秘书身份来要求自己。

在秘书把握上述角色二重性过程中,还有一个是采取积极进取还是随机应付的态度问题。积极进取,就要在接受领导交办任务之后,要努力把自己的思维融进领导意图之中,在充分理解与把握领导意图的前提下,根据实际工作环境与工作进展情况,发挥自己的聪明才智,尽最大的努力去把事办成、办好,去追求可能达到的最好效果。随机应付,是把自己的身份死守在秘书的位置上,认为“反正我只是一个秘书”,事情办成什么样算什么样,领导的事自有领导负责,因而在工作中持应付态度,不讲究效果,只把领导要求做的事做完了事。显然,这两种态度的差异

反映了秘书受权办事过程中准确把握角色的思想差异,从这一点考虑,受权办事的效果,在一定程度上也是秘书能否准确把握其角色特征的衡量标尺。

(四)学会与领导同层次思维

在企业的管理活动中,秘书与领导处于不同层次,但秘书要直接协助领导工作,有时还要辅助领导决策,这就要求秘书要将自己的思维活动的立足点置于领导层次,以领导者的思维过程去思考秘书工作的问题,这就是秘书与领导同层次思维。

1. 秘书与领导同层次思维的特征

(1)秘书立足点转移以及思维方式的变化。秘书与领导同层次思维是立足点的转移与跃升,即秘书远远不是领导而在思考问题时要假定自己是领导。立足点的转移,是思维层次变化的根本性一环。只有立足点转移了,秘书才能真正从领导者面对的内外环境条件出发,才能从领导的角度去思考问题,才能在思维活动的方向、距离、范畴、时间跨度、思路、价值准则等方面与领导者同步协调。

(2)秘书立足点转移与思维内容的差异。秘书立足点的转移并不意味着秘书在思考问题时就能与领导处处合拍。这是因为,秘书立足点的跃升只是思维方式的表层的变化,而不包括思维过程的内容完全变化。所以,秘书努力与领导同层次思维,二者思维的具体内容和结果也会有很大差异。因为,二者掌握的信息资料以及对这些信息资料的感受与价值判断毕竟不同;同时,二者在知识结构、阅历经验等方面也必然会有差异,这些就决定了二者思维内容和结果的不同。

(3)秘书与领导同层次思维不得涉及行动范畴的行为规定。秘书与领导同层次思维绝不是同层次行为,这就是说,秘书不在领导之位,要思考领导之事,但不涉足领导之行。秘书发挥参谋作用,协助领导形成领导意图,而决不干扰领导下最后的决心;秘书协助贯彻领导意图,而无权改变领导意图。必须强调的是,这里始终谈及的是秘书与领导同层次思维,而不是同层次行动。

2. 秘书与领导同层次思维的基础

(1)领导活动相关信息资料的平时积累。秘书要思考领导工作中的问题,必须有相关信息资料作为基础,否则,只能是“无米之炊”。

领导要秘书协助决策,协助解决这样那样问题出个点子,或者交办工作事项,时常具有突发性。领导突然向秘书询问某一方面的情况,突然要某一方面的数据,突然交办一件工作,这既是对秘书参谋助手能力的考验,也是秘书发挥参谋助手的机遇。事前有所准备,与领导作同层次思维,知道领导所想的大体方向,思考过领导正在想的问题,并且有相关问题信息资料的储备,是抓住机遇发挥作用的最好办法。

对于领导所关心问题相关信息资料的准备工作要做在平时,重在平时的积累。这样才能在领导提出问题后,秘书拿得出资料,并能够以资料为依据出谋划策。

(2)领导意向的体会与综合。领导意向是领导人对某人、某事、某物、某项工作、某个问题的初步看法、初步设想或初步意见。

领导意向可以是领导意图的前期表现,是领导意图在正式形成之前于具体人、具体事、具体问题处理过程中分散的、特定的流露。领导意向也可以是领导意图在形成以后,在具体的人、具体的事、具体工作方面、具体问题处理中的体现。

秘书通过领导人对具体人、具体事、具体工作事项、具体问题的处理所体现的意向,对这些意向进行综合,可以把握领导意图的由来与实质,同时,也可以体会领导处理问题的思维习惯与工作习惯。

了解、体会、综合领导意向的过程,就是把握领导意图的过程,也是把握领导思维方式特征的过程。显然,这是秘书与领导作同层次思维的前提与必经途径。如何了解、体会、综合领导意向以把握领导意图和领导思维习惯呢?

①于具体工作处处留心,对领导人分别表达的领导意向作多向联系与综合。一般说来,秘书对领导人正式就某项工作、某个问题发表的系统的看法或意见,往往比较重视,但仅此是不够的。秘书还要在领导人谈“此”而旁及“彼”时,迅速抓住对“彼”这一问题看法的意向,要注意留心领导人处理各种具体问题的意见中所体现的指导思想与基本精神。总之,秘书要处处留心捕捉反映领导意向的信息。然后,对领导人分别表达的、零散的意向作联系性思考,点点相连,由此及彼,由彼及此,点点相积,予以综合,互相补充,互相印证。这样,就可以体会领导意向的核心思想,即准确把握住领导意图。

②整体把握领导内在的思想体系与思维方式特征。这就是说,要通过领导人对各个方面工作对各种不同类别问题的处理意见或处理办法,去体会领导人思考问题时的出发点、价值标准、思维过程特征,体会领导人内在的管理思想体系。把握这些,才能与领导者思想沟通、共鸣、默契配合,才能对领导意向心领神会,才能与领导“心有灵犀一点通”。

③区别领导意图与领导意向。领导意图是领导人处理问题的核心思想,领导意向是领导意图的表现,前者为本,后者为表,二者不可等同,更不可倒置。

(3)交结智囊与群众朋友。当领导参谋大忌有三:一是孤陋寡闻,闭目塞听;二是独自一人关在房间里冥思苦想;三是只会顺着领导之“杆”往上“爬”。当参谋、出主意,有三贵:贵在多;贵在新;贵在可行。秘书为领导做参谋、出主意,何以才能做到“多”、“新”、“可行”?其重要的、必不可少的途径是集众人之智慧。为了有效地作领导参谋工作,秘书须在平时多联系群众,主动结交一批专家、部门负责人、群众中“有识之士”做朋友,经常与他们联系,从他们那里收集信息,吸取思想营养,获得智谋。

3. 秘书与领导同层次思维发挥参谋作用须注意的一些敏感性问题

秘书发挥参谋作用的工作具有很强的工作艺术性。秘书在发挥参谋作用过程

中须注意以下敏感性问题的适度处理:

(1)秘书要保持与领导思维距离的适度。在秘书发挥参谋作用的工作过程中,秘书要与领导同层次思维,指的是秘书在思考问题时,要尽力贴近、围绕领导及其要解决的问题。也就是说,在思维活动这个领域,要与领导保持较小的距离。

在实际的参谋性秘书工作中,秘书要与领导保持一定的距离。这种距离,实际上是一种客观存在,模拟领导,总是很难完全等于领导在思考问题。我们说,需要与领导保持一定距离的实际意义,是秘书不能完全顺着领导人的意思去想问题,而是要与领导目的一致、大方向一致的前提下,主动地、积极地、独立地去思考问题,去寻求解决问题的办法。这样,才能对领导决策有所补充,有所帮助。

但是,秘书在发挥参谋作用的实际工作中,不能走得离领导太远。其实际意义是:要沿着领导设计的大的方向按照领导确定的解决问题的分寸去进行参谋,不能远离领导的指导思想和价值标准体系,以自认为“现代”的什么“管理方法”做参谋意见。那样,不但领导不会采纳秘书的参谋意见,还会引起领导的反感。

(2)秘书要保持对于领导决策影响力的适度。概括地说,任何参谋性工作都是对决策的一种影响力。秘书从事参谋性工作,是对领导者进行决策的影响力。领导决策是多重力量相互作用的合力。一般地说,在正常情况下,这个合力场中存在秘书人员的力量,但秘书人员的力量毕竟不会是主要的力量。秘书要清醒地认识自己的地位所决定的这种力量作用的分量,准确把握对领导决策影响力的“度”,不可过分,也不可不及。过分了,就是干扰领导人的工作,就有“侵权”之嫌;不及,就可能是失责。

(3)秘书要把握参与领导决策范围的适度。有些管理中重大问题的决策研究,比如,重要人事任免的讨论,领导人往往认为不适宜许多人参加,也不需要秘书帮忙出主意。对于诸如此类问题的决策,秘书就不能过问,不能涉足,即使有所知也不能有所议,更不能随便外传。

由此,我们可引申出秘书参谋的范围问题。第一,哪些问题的决策允许、同意、希望秘书参与,由领导决定。第二,一项重大问题的决策,哪些工作要求秘书去做、做到什么程度,哪些工作秘书不能参加,秘书要按领导意图去办。第三,秘书人员是划分为若干层的,像一些大型的企业,有总裁助理或总经理助理、办公室主任、总裁秘书或总经理秘书、行政助理、行政主管以及各级文员这样许多岗位职别的划分,这些不同层次的人从广义上说都在做秘书工作,他们参与决策问题的范围当然也有很大差别。所以,秘书在发挥参谋作用的工作中要把握参与范围的适度。

(4)秘书要把握提出参谋性意见的方式与时间的选择。上述几个问题,在秘书从事参谋性工作中往往比较敏感。秘书把握得好,参谋效果显著;把握不好,轻则效果差,重则有秘书“非分动机”之嫌。适度把握,随机制宜,秘书就能够成为领导者的良谋智囊。

五、实践训练

(一) 模拟训练

请利用网络搜索著名的女秘书 PK 老板的“邮件门”事件,对事件中的主角——秘书瑞贝卡的相关行为作出评价并提出改进建议。

(二) 综合训练

【实训背景】

章文是大学应届毕业生,刚应聘至宏开公司做总经理秘书,年轻气盛的她总想将工作做到最好。

周三早上,总经理在看江陵公司要求续签合同的协议书草案的时候随口说了句:“江陵公司的老总太精明了,一点亏都吃不得,真不能跟他做生意。”然后跟章文说,协议书的事情他考虑一下再回信。

周四,总经理应法国一家公司的邀请带领公司相关人员前往法国洽谈合作项目,下周五才回国。

总经理走后第三天,江陵公司的老总徐俊打电话询问续约事宜,正好是章文接的电话。由于总经理不在,徐总要求章文尽快请示领导并给他回复。章文按照徐总的要求,第一时间拨打了总经理随行秘书王艳。王艳告诉章文,总经理正在与法国公司谈判,进展不够顺利,不方便接听电话,晚上再打电话。章文挂断电话后想:总经理的意思我也明白,他那么忙,我就不再打扰他了。于是她给江陵公司的徐总打了电话,告诉对方不再与他们公司续签合同。

总经理回国以后,向章文询问江陵公司近期是否来电,章文这才说明了情况,总经理听后非常生气:“我什么时候说过不想续签合同了!”说完忙给徐总打电话解释。

【实训内容】

讨论:上述案例中秘书章文犯了什么错误?作为一个秘书怎样才能真正做到领会领导意图?

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流启示。
- 2.讨论过程应严肃认真。

本章小结

在具备娴熟的业务工作技能、良好的工作习惯和勤于思考、精益求精的工作态度的基础上,商务秘书就有必要进一步探讨如何提高商务秘书工作水平,探求更好地处理日常业务的工作方法。这些方法包括:把握重点,分清主次,有效利用时间,对商务秘书而言,这是看起来容易实则很困难的事;要学会正确领会领导意图,这是商务秘书卓有成效地开展工作的前提条件之一;要在日常工作制定应急预案,积累工作经验,以便能在非常时刻从容应对突发事件;要学会使用图表来表述复杂问题,以使问题表达更简练,更直观;商务秘书还要在日常工作中强化协调意识,学会在协调中处理各种复杂的问题;要学习和掌握一些现代企业管理方法,以更好地服务于企业领导的管理工作,特别是一些已在秘书工作中证明是行之有效的现代管理技术,如使用计划评审法的基本原理来组织各种非常规的大、中型会议等。除了熟悉和掌握以上这些工作方法外,商务秘书还应在思维方法上调整和改进,以使自己在思考问题的角度、判断问题的方法上更能符合企业领导者的要求。首先,秘书在受命办事时,应遵循“计划—实施—检查”这样的基本程序,养成严谨缜密的工作习惯,以应对各种纷繁复杂的工作任务。其次,商务秘书作为领导的助手,有必要与领导在一定的原则上建立正常的工作关系和良好的人际关系。第三,由于秘书经常受命处理领导交办的事项,应特别注意既要代表领导去完成领导赋予的使命,又要时时处处不忘自己秘书的身份,妥善把握角色二重性的关系。第四,秘书还要学会与领导同层次思维,这就要求秘书要将自己的思维活动的立足点置于领导层次,以领导者的思维层面和角度去思考秘书工作的问题,这样才能在工作上想领导之所想,急领导之所急,更好地发挥参谋助手作用。相对以前各章而言,本章内容特别是第三节理论性较强,应结合实际工作的案例才能对其中的道理有较深入的理解。

第十一章 商务秘书应聘要领与职业规划

- [学习目标] 使学生了解商务秘书应聘要求,了解商务秘书职业发展路径。
- [能力目标] 使学生掌握秘书求职应聘的基本知识和技巧,掌握求职简历的制作,能对自身的职业生涯进行正确规划。
- [素质目标] 能够正确运用职业着装礼仪。

第一节 商务秘书的应聘

一、情景导入

李敏现在是一家台资企业的总经理秘书,她是三年前应聘到这家企业的。起初是给原来的总经理秘书做助理。一年前,她开始任职目前的岗位。

回想起当年应聘的情景,她至今还历历在目。

那次应聘,通过了笔试之后,她和其他几位应聘者被通知到单位里面面试。那是一个周末的下午,到了那家企业之后,因为总经理临时有事,接待人员要他们在会议室多等一会。在等候的时候,李敏发现会议室有些凌乱,估计是上午开过一个会还没来得及收拾。其他人并不在意这些,都忙着看自己的求职书并准备着一些面试题目。但她起身把会议桌上的一次性杯子收拾掉,送到走廊尽头卫生间门口的垃圾桶。到了那里,她又发现,拖把横在地上,扫把则是歪倒在门边,垃圾桶旁还有些别人没扔好的废纸和烟蒂。于是她又顺手把垃圾桶周围收拾了一下。待她收拾好回到会议室,发现面试主持人也就是总经理,已经坐在会议室了。当时她还有些不好意思,但最后的结果是她顺利地被录取了。

进了那家企业后,她才知道,那天的情景其实是总经理故意设计的。当然,事实证明,总经理的判断没有错。李敏工作不仅认真踏实,而且还特别有心,是一个称职的秘书。

二、项目任务

请分析李敏应聘成功的理由。

三、任务分析

商务秘书的求职应聘是成为商务秘书的开端。当前的企业对录用员工的标准普遍要求严格,既要看学历,又要看能力,同时还考虑应聘者的内在品质,招聘商务秘书也不例外。所以应聘商务秘书必须不断地培养和提高自己的综合能力,以适应市场择业的激烈竞争。与此同时,适当地掌握一些应聘技巧也非常有必要。在上述案例中,李敏将垃圾桶旁边的废纸和烟蒂捡起的举动,侧面反映了她的细心、踏实,符合招聘者对于秘书岗位的要求,因此被用人单位顺利录取。

四、相关知识

(一)商务秘书应聘要领

1. 商务秘书应聘概述

不同级别的商务秘书有不同的要求。级别高的商务秘书要求比较高。作为一名商务秘书,通常要求具备良好的沟通、协调能力、判断力和应变力,还要具备商务沟通、办公管理、文书写作、会议协调种种专业技能。很多公司和企业对外语尤其是英语水平有较高要求,有些强调要口语流利。此外,作为商务秘书,还需要熟悉合同商法,并且要善于学习。很多公司和企业对商务秘书的人品也提出了较高要求,要为人正直,有责任心,能吃苦耐劳,有敬业精神和团队合作精神。

一个企业或公司需要商务秘书,一般会通过招聘的方式进行。作为应聘者,要想使自己在竞争中保持良好的竞技状态,自如地应付所遇到的各种问题,必须做好各种思想准备、心理准备,增强心理的承受力。求职择业的过程,是一个全面展示自己的过程,必须努力完善自己,提高自身的素质,要有显示自己才华的勇气。作为应聘者,首先在心理上要有自信心,要相信自己的实力,敢于竞争,克服自卑、胆小、怯懦等不良心理状态。其次在行为上,要注意稳重,女性尤其要端庄,切忌随便,无所顾忌。

应聘商务秘书一定要注意以下两点:一是尽量把功课做足,对求职的目标熟稔于心。要对应聘公司、所在行业、应聘职位充分了解,包括查询相关信息,有必要的还要做一些案头工作。二是在应聘过程中充分展示和发挥自己的秘书素质。

2. 商务秘书求职应聘准备工作

随着高校大规模的连年招生,在校大学生人数急剧增加,大学生就业难的问题越来越受到人们的关注。对于文秘专业毕业班的学生来说,如何提升自身的就业能力是一个亟待解决的问题。

作为一名应届毕业生,在求职应聘时应做好以下几个方面的准备工作:

(1)客观地评价自身综合素质。文秘工作内容繁杂,主要包括参谋辅助决策、信息工作、文书处理和档案管理工作、会务工作、公关工作、日常事务管理工作等,因此,对于应聘者的要求也较全面。综合而言,秘书人员应具备速录、写作、编辑、归档、统计、摄影摄像、操作办公设备等基本技能,同时还应具备良好的组织协调能力、团队合作能力、获取新知识的能力等多元化才能。文秘专业应届毕业生在应聘商务秘书岗位之前可根据上述文秘人员应具备的基本素质,对自身在各个方面进行一个全面的、客观地自我评价,避免在面试时出现“展示不足”或“言过其实”的现象。

(2)了解用人单位基本情况。用人单位的基本情况一般包括以下几个方面的内容:

- ①用人单位的全称;
- ②用人单位的隶属关系;
- ③用人单位的联系方式,包括人事部门联系人、电话、通讯地址、邮箱、邮政编码等;
- ④用人单位所有制性质;
- ⑤用人单位的规模、经济效益、发展前景、地理环境、经营范围和种类;
- ⑥用人单位招聘的专业方向、招聘意图、工作岗位、工作内容、工作地点;
- ⑦用人单位的工资、福利、奖金、住房等待遇。

(3)做好应聘准备工作。在应聘工作时,应聘者往往要求通过招聘单位的面试。优秀的应聘者往往能在短暂的面试过程中将自己的知识、能力、综合素质等全面展示给考官,给考官留下深刻的印象,因而获得工作机会。因此,在面试之前应做好充分准备。

为保证有充足的时间准备面试,求职者应至少提前两周拟订面试计划。在此期间,应对自身做一个全面的自我检查,例如所学课程有哪些、与应聘工作相关的有哪几门、自己的能力、个性、爱好、特长,大学期间取得哪些成绩等情况。在进行全面的自我总结之后,精心填写学校下发的毕业生就业推荐表,内附个人二寸免冠照一张,同时还应准备好各类求职材料。另外,在面试前,还应向有关老师、学长请教面试经验,可与同学进行模拟面试。

一般来说,应届生应聘时的求职材料包括以下几类:各科考试成绩表,各类获奖证书、外语、计算机等级证书、中级秘书资格证、各种创作、科研成果等复印件。

(4)应聘前的着装准备。求职面试时,着装要正式,要以得体、整洁大方、素雅清爽为原则,应尽量表现得职业化。一般面试服装以正装为主,男装要求着同色套装(一般为西装)。女性一般也着套装,裙装切忌过短、过暴露、过另类。

(二)商务秘书的面试礼仪礼节

秘书职业需要有专业技能,与人打交道灵活大方又不失庄重礼貌。如果应聘者在初次见面时,给对方以良好的印象,得体地展示自己的才能,那么成功的可能性就大一些。商务秘书面试前有时候还要经过笔试。笔试的内容一般包括财务、商业礼仪、公司战略、宏观经济、逻辑分析、基本常识等方面的内容,具体和各企业和公司的经营的业务还会有一定的相关。

商务秘书的面试根据不同的目的,会测试面试者不同方面的能力和素质,如团队精神、学习能力、细致程度、服从能力、语言表达能力、文字操作能力,等等。总之面试时要测试应聘者的基本素养,尤其是和秘书工作相关的素养。商务秘书在面试过程中应注意遵循一定的礼仪礼节,主要包括以下几点。

1.仪容整洁

在面试时应着正装,男性留短发,女性不可浓妆艳抹,不佩戴夸张饰品,衣物干净整洁无异味。

2.守时

参加面试要特别注意遵守时间,应提前达到面试地点,以示求职诚意,因此在面试前应提前考察行走路线并预计乘车时间,确保准时达到。

3.举止得当、礼貌细心

在等候面试时应注意举止得当,应按照招聘单位的要求在等候区等候接待人员的引导,切勿因长时间等候而急躁失礼,这会给他人留下不好的印象,同时也会传到主考官耳中,影响到你后面的考试。

进入面试室之前应先轻轻敲门,获得允许方可进入,不可擅自进入。进入面试室后获得考官允许后方可落座,落座之前应道谢。

面试结束时,应徐徐起立,道谢及道歉。退出后轻轻关上面试室的门。

4.坐姿端正

面试时坐姿应端正,不可跷二郎腿、不可任意伸直双腿,应将双脚放在本人座位下。双手可放在腿上,切忌双臂交叉于胸前或放在邻座椅背上或捂嘴、抠鼻孔、掏耳朵。不良的坐姿易给考官留下轻浮傲慢、随意鲁莽的坏印象。

5.态度诚恳

面试时应面带微笑,态度诚恳,有问必答。回答考官提问应注意将目光集中在主考的额头上,注意期间与考官的眼神交流,切忌板起面孔、东张西望,甚至上下打量考官,以免给人留下三心二意、无礼的印象。

6.把握分寸

面试的回答要把握分寸,并非说得越多越好。一般应将对方和自己的发言比率定为6:4,回答问题应等考官将问题问完,切忌打断考官提问。应聘时不要过于唐突地询问工资待遇等问题,即便要询问,也要注意在适当的时间,采用适当的

方法。

7. 见机行事

部分单位招聘秘书人员会以特殊形式考察应聘人员的综合素质,因此,应聘者在参加面试时应注意观察周围环境,见机行事。有时虽然是举手之劳,也会成为你面试的契机。

五、实践训练

(一) 模拟训练

模拟组织一场秘书人员招聘会,分别扮演招聘考官和应聘面试者,进行求职简历设计、着装和形象设计、模拟面试、英文自我介绍等。

(二) 综合训练

【实训背景】

杨敏是九益律师事务所的行政主管,职责之一是为事务所招聘律师助理和实习律师,当一个又一个大学毕业生向她询问如何才能到事务所工作时,她为这种提问感到忧虑,特别通过本报发出忠告:别向招聘者问路。

她举了一个典型的例子:一个法学专业的大学毕业生打电话来应聘,问“事务所在哪儿呢?”杨敏给了他具体地址。

这男生继续询问:“事务所离我的学校近吗?应该坐几路车呢?”这些追问让杨敏大跌眼镜,但依然平心静气地告诉了他公交路线。

“我坐这路车,该在哪站下?”男生接着问。杨敏确实不知道,只能回答:“你问售票员吧。”

诸如此类的现象屡屡发生。杨敏告诉记者,每年来应聘的大学毕业生中,大约60%的人会打电话到事务所问路,“其中以‘80后’最明显”。

杨敏说:“这让我很困惑,现在的大学生怎么了?很明显,招聘单位会对问路的大学生扣减印象分,因为单位需要的是能够分担工作而不是增加琐碎事务的人。”

【实训内容】

讨论:为什么杨敏要向应聘者提出“别向招聘者问路”的忠告?

【实训要求】

1. 实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
2. 讨论过程应严肃认真。

第二节 商务秘书的简历制作

一、情景导入

王云是一个即将毕业的大学生,和大部分同学一样,她选择了找工作。她深知简历对应聘的重要性,因此,在简历的制作上花了很多心思。凭着精心制作的简历,她顺利地获得了自己心仪的几个大企业的面试邀请,最终过关斩将,获得了一份不错的工作。同学们羡慕不已,纷纷向她取经。王云介绍说:要找到好工作有很多因素,除了个人的知识、技能达到用人单位的要求之外,其实最重要的是个人简历的制作,因为招聘单位往往是通过一份简历决定是否发出面试邀请。我想,我能获得现在的工作,一半的功劳应该归功于我的简历。在大家的要求下,王云拿出了自己当初应聘的简历。

个人简历

姓名:王云

地址:浙江温州市龙湾经济开发区甬江路1号 邮编:325011

电话:86553201 手机:15857716905

电子邮箱:wangyun@163.com

自我评价:

学习能力强,有良好的团队精神和协作能力;

具有较强的组织领导和交际能力。

教育背景:

浙江××职业技术学院文秘专业

时间:2007.9—2010.6

成绩:平均分89.9

2008年国家励志奖学金,文秘专业唯一获奖者

实习经历:

××顾问公关公司

职务:助理

时间:2008.7—2008.8

媒体与外事部门的助理,负责项目策划及实施、媒体跟踪、信息调查,主要客户包括××××(列出,国内知名企业)等

锻炼和提高了媒体沟通及信息收集分析能力

××公司(国内知名公司)

职务:助理

时间:2009.7—2009.8

修改、完善单位规章制度

成功策划、组织并完成办公室“×××”项目
提高了领导力、管理能力和组织策划能力

课外活动:

温州大学生文化交流使者 两千名申请者中的两名入选者之一

××学院“东方杯”辩论赛最佳辩手 东方职业技术学院,2008.4

文学刊物《城》主编 东方职业技术学院,2008.3—2009.7

××职业技术学院暑期社会实践领队 杭州,2009.7

策划,组织并带队参加“民营企业二次创业”主题实践

关于融资、技术及品牌的实践报告获得经济学院优秀实践成果奖

英语水平:

通过国家英语四六级考试 口语流利

奖励:

参与全国首届秘书职业技能大赛获个人一等奖 2009.11

××学院英语演讲十佳、十佳歌手之一、游泳接力第二名 2008.5

二、项目任务

请分析王云这份简历的优点。

三、任务分析

简历对于求职人员来说是极其重要的,优秀的简历有助于求职者顺利地达成应聘目的。上述案例中王云的简历就是一份优秀的简历。她善于抓住招聘者的心理,恰当地表现自己的优秀能力。简历中采用的“唯一”、“之一”等字眼,既反映了她优秀的学习成绩,也突出了她的工作能力。

四、相关知识

(一)个人简历的重要性

1. 个人简历的概念

个人简历是求职者给招聘单位发的一份简要介绍。包含自己的基本信息:姓名、性别、年龄、民族、籍贯、政治面貌、学历、联系方式;自我评价,工作经历,学习经历,离职原因及本人对这份工作的简要理解。现在一般找工作都是在通过网络来找,因此一份良好的个人简历对于获得面试机会至关重要。

2. 个人简历的重要性

(1)应聘的首要工具。在提倡高效办公的当今社会,时间就是金钱的概念深入人心。企业为了提高效益,在招聘时往往要求应聘者投递简历。招聘人员在招聘

时则会对所投简历进行快速审阅,快速决断。因此,要获得招聘单位的面试机会,首先要根据招聘单位要求,投递简历。

(2)自我推销。面对激烈的竞争,任何求职者都希望能在众多候选人当中一鸣惊人,获得招聘单位的垂青。

(二)个人简历制作技巧

1.个人简历的内容

一份完整的个人简历除了个人的基本信息之外,还应包括以下几个方面的内容:

(1)教育背景。教育背景主要包括就读时间、毕业院校名称、毕业时间等方面内容。在书写教育背景时一般采用逆时序的方式,便于招聘人员的快速阅读。对于雇主而言,应聘者的教育状况往往是他们比较感兴趣的部分。应届生在制作求职简历时,通常将教育背景置于简历的开头。

(2)专业培训。部分应聘者在应聘某职位时缺乏工作经验以及相应的教育背景,但是因其参加过相应的专业培训,他们也能在众多的求职者中获得面试机会。

在校大学生在完成学业的同时,通常会通过本专业的技能考试。除此之外,部分学生还会利用课外时间参加其他的技能培训,并获得相应的从业资格。在制作求职简历时,如有需要,可将专业培训经历添加于教育背景之后,以增加简历分量。

作为文秘专业的应届毕业生,与文秘专业相关的专业培训有很多种,主要有:计算机、英语、企业管理、人力资源等。

(3)实习经历。对于用人单位来说,招聘一名有工作经验的人是他们的首选。企业招聘员工是为了创造更多的经济效益,而不是为了培养更多的熟练工。招聘方希望招聘到的新员工能尽快适应新的工作环境、独立完成工作。应届生缺乏全职的工作机会,可以通过实习经历来弥补不足。

填写实习经历时应注意介绍以下内容:个人实习岗位、职责、参加的重要活动或工作(在此过程中充当的角色,发挥的作用)、取得的成绩、获得的能力。

(4)奖励。在简历中,“奖励”部分不可或缺,它是你学习能力、工作能力的具体体现。在这部分,可罗列出与你求职目标相关的荣誉、奖励以及奖金。奖励的排列顺序可以按照时间顺序,也可以按照奖励的级别轻重来排列。

在填写这部分时要注意实事求是,不可无中生有或窃取集体荣誉。

(5)求职意向。在简历中还应写明你的求职目标(应聘的工作岗位)以及你今后的奋斗目标。

2.个人简历的制作技巧

(1)了解应聘岗位具体要求,做到有针对性。部分人认为简历越厚越全面越具有说服力,其实不然。所谓简历,从字面上讲是个人经历的简要介绍;从其作用来看,是帮助招聘者在极短的时间内获得应聘者重要信息的一种渠道,因而简历要具

备简洁明了,有针对性的特点。要做到有针对性,首先在制作简历之前就应该充分了解拟应聘岗位的具体要求、职责等相关信息,在制作过程中突出与求职要求相关的内容。

(2)运用数字制作简历。在简历的写作过程中不需要过多华丽的辞藻,容易给人造成华而不实的印象,要突出你的工作成果,应学会使用具体实在的数字语言。大部分招聘者每天浏览的简历有成百上千,数量化的成果更具说服力,可以让他们在翻看简历时准确地了解应聘者的能力。因而要摒弃诸如“显著提高”、“主要贡献”等带有主观色彩的语句,提倡使用诸如“在 150 人中成绩排名第一”、“使缺勤率降低了 50%”、“生产成本节约了 30%”等精确表述。

(3)突出工作经历和特长。用人单位希望录用有工作经验的求职人员,因此,应届毕业生在求职时应突出自身的工作经历以期获得用人单位的重视。一般来说可以将自己的实习经历、志愿者和义工经历、兼职、假期工或周末工的经历凸显出来。如果没有相关经历,可将大学阶段在学校所担任的工作职务以及工作业绩列举出来。

(4)尽量使用短句或短语表述。在制作简历时尽量避免长句写作,使用高度概括的短句或短语写作可使简历更加简洁、美观,也可从侧面反映出求职者的理解能力、概括能力以及语言表达能力,同时还可使用用人单位提高简历的阅读效率。

3. 个人简历的制作要求

一份好的简历除了有好的内容之外,还要达到美观的要求。简历没有特定的格式,当前求职者常用的简历形式不外乎自传型简历、功能型简历、目标型简历、自荐型简历这四种,简历形式可根据求职者个人需求自行确定。除了简历形式之外,简历的制作还存在一些其他的规则:

(1)长度适宜。一般情况下,简历的长度不超过 3 页 A4 纸,多为 2 页。

(2)排版精美。制作简历时要注意字体、字号、行距、字句、段落、强调符号、留白等内容专业性。

(3)装订考究。不要为了省钱而使用廉价粗制的纸张,制作简历一般使用高质量白纸或奶白色 A4 纸,激光打印,封面用质地较硬的纸张打印,如需信封,可选用纸张较硬的 A4 信封,避免简历折损。

(4)细心核对,避免差错。在简历交付打印前应仔细检查简历语句,及时更正错别字以及病句;核对简历内容,确保简历内容真实有效;与应聘岗位无关的信息应删除;陈旧或低水平的资质和获得资格的日期应删除。

五、实践训练

(一)模拟训练

请仔细阅读下列这份简历,指出该简历的不足之处并进行修改。

姓名:王芳(女)

学校及专业:华南理工大学 电子商务专业

电话:12345876901

邮箱:wangfang_1114@163.com

求职意向:

电子商务方向——策划\贸易\咨询\市场方向

教育背景:

2005.9—2009.7

华南理工大学 电子商务专业

主修课程:

互联网数据库,电子商务网站设计原理,网络营销与策划,电子商务与现代物流,电子商务安全导论,电子商务与金融,网络经济与企业管理,英语……

2002.9—2005.7 湖南邵东三中

实践经历:

1. 2008.12 至今

广州新东方学校市一宫校区

解决前台售前咨询,售中转班退班,售后投诉建议处理事务;

接听电话,提供现场学员关于报班,转班等的咨询;

打包教材并进行派发;指引学员填写报名表,说明注意事项;

学习到大量有关客户关系管理、语言沟通、信息搜集以及与人协作能力。

2. 2007.7—2007.8

国际电子商务师协会广州办事处电子商务部门

在一个月之内争取到了协会与广州近100家企业合作的机会;

利用专业知识协助电子商务部门主管处理办公室日常琐碎事务;

锻炼了自己与企业的初步沟通能力以及处事的条理性。

3. 2006.10—2008.11 广州岗顶百脑汇市场部

人流监测、问卷调查、派单宣传、数据统计……

各类型兼职工作,锻炼了个人的耐力及吃苦能力。

校内活动:

1. 参加2008年长虹“我的电视”高校之DV拍摄体验赛

制定参赛片脚本策划,统筹拍摄过程,指导后期剪辑及参与工作,所领导小组荣获“最佳团队奖”。

2. 参加JA部Career go课程

为公开学院唯一被合格录取参加JA部同校职业发展协会联合开展的JA课程,并荣获JA部签发的JA证书。

3. 参加华工国际电子商务师培训

为培训策划活动中策划小组组长,组织小组成员参加策划活动,安排成员分工完成策划任务,取得老师和其他组员好评。

技能:

1. 熟练掌握 Office 办公等常用软件,懂 Flash;
2. 普通话流利,有较强的学习能力、信息搜集能力以及写作能力。

特长:

1. 擅长唱歌、文学(朗诵,写作,画画),
2. 喜好球类运动(羽毛球、乒乓球、桌球等)。

自我评价:

自古云:人贵有自知之明。真实准确评价自我,发扬优点,改进不足,是个人发展完善之道。就大学四年表现,我总结自己:

- 一、为人开朗,事业心、进取心强;
- 二、目标明确,勤奋务实,成绩优良,注重全面发展;
- 三、生活中爱好广泛:喜好音乐、文学、球类。

当然,在校期间虽积极参加社会实践,仍不免存在一定缺点、经验和阅历不够,不善于自我表现等。

“学而后知不足。”自己今后要更努力学习并充分利用在学校和先前实践中所获知识,在为企业带来一定价值效益的基础上,不断提升自己!

本人信念:没有最好,只有更好!

(二)综合训练

【实训背景】

广东丰盈化妆品有限公司是一家生产美容护肤品和洗涤用品的企业,是国内化妆品行业实施许可证制度管理的第一批生产企业之一。公司主要产品有覆盖面霜、乳液、啫喱和水剂,其中包括:护手霜、护肤霜、润肤露、爽肤水、面膜、洗发露、沐浴露、护肤啫喱、焗油膏、护发素、洗面奶等。多年来,公司通过不断开发新产品、加强企业的技术和内部管理,使其产品在国内取得了较领先的水平,并得到国际知名品牌和国内上市企业的认可,成为其指定 OEM 产品的企业之一。近期因公司业务拓展非常迅速,人手紧张,拟招聘一名新的总经理秘书协助处理事务,其招聘启事如下:

广东丰盈化妆品有限公司招聘启事

招聘职位:总经理秘书

职位描述:

1. 大专以上学历,文秘相关专业毕业,英语水平 4 级或以上;

2. 优秀的文字功底、熟练的电脑操作能力；
3. 负责总经理文件、信件、函电的接收与转达；
4. 良好的沟通、协调和逻辑思维能力，优秀的团队合作精神和服务意识；
5. 形象好、气质佳、工作主动、性格开朗、执行能力强、责任心强；
6. 有顺德本地户口；
7. 有秘书工作经验。

有意者请将简历发送至 zhaopin@fengying.com.cn。请不要用附件发送，请勿上门或电话。

【实训内容】

假如你是一名文秘专业的大学应届毕业生，看到这则招聘启事后你决心前往应聘，请制作一份简历。

【实训要求】

1. 本实训可在机房进行。
2. 简历应根据具体岗位设计。
3. 熟练使用 Word、Excel 等相关办公软件。

第三节 商务秘书的职业生涯规划

一、情景导入

李丽，23岁，大学毕业后就进了企业做秘书。工作之初，她认真好学、工作热情高涨，抓住一切机会学习新东西。因此，工作不到两年就由一般的办公室文员升任为总经理秘书。随着时间的推移，李丽工作状况发生了一些变化：由于现在所从事的工作已没有新的东西可学，打字、复印、接打电话、订票、接待客户对她而言已经没有任何挑战，工作热情逐渐消退，工作效率低下，她面临着“职业倦怠”的危机。

发现自己的问题之后，她咨询了一些同事，寻找过很多不同的解决办法，例如放松心情、参加各类聚会、参加出游……但是这些努力仍旧无法缓解她现在的心情以及无精打采的精神状态。

经过思考，李丽发现，当前工作失去挑战性是她出现一系列问题的罪魁祸首。经过一段时间的思考之后，她作出了一个决定：挑战新职位！

二、项目任务

请分析李丽为何会产生“职业倦怠”？你认为李丽应该挑战怎样的新职位？

三、任务分析

职业生涯的规划与管理是作为职业人士所面临的首要问题,它是个人职业发展远景规划和资源配置,对于个人职业发展起着重要的作用。案例中的李丽是一名高成就动机者,这类人的职业应在不同的阶段安排不同的挑战目标,才能使他们获得成就感。案例中的李丽成为秘书两年后,由于当前岗位没有更高的发展空间使她失去了工作热情,如果在其工作之初就制订一个合理的职业规划,她会跳过“职业倦怠”期,目标明确地向下一个职业目标出发。作为秘书来说,其职业发展途径主要向管理职位发展,李丽可以选择在本公司进行内部职位调整,也可以在新的公司开始新的挑战。

四、相关知识

(一) 职业生涯概述

1. 职业生涯

职业生涯是一个人一生的工作经历,它包括一个人的一生的职业、职位变迁以及工作理想实现的过程。职业生涯是一个动态的概念,每个工作者都有自己的职业生涯,它贯穿于每个人工作活动的始终。

2. 职业生涯规划

职业生涯规划也称之为职业生涯设计,它包括两个方面的内容:个人对自己进行的个体生涯规划以及企业对员工进行的职业规管理划体系。通常而言,职业生涯规划是指个人职业生涯规划。

个人职业生涯规划是个人结合自身兴趣爱好、能力、特长、经历、不足等各方面情况及眼前的制约因素,为自己实现职业目标而确定行动方向、行动时间和行动方案。

企业对员工进行的职业规管理划则是为帮助员工确定职业生涯规划,建立各种适应员工发展的职业通道,给予员工必要的职业指导,促使员工职业生涯的成功。

3. 职业生涯发展的阶段

职业生涯是一个动态发展的过程,在不同的发展阶段,个人对于职业有着不同的追求,因而可以对每个人的职业生涯进行阶段式的划分。认识职业生涯发展的不同阶段有哪些任务和发展趋势对于个人来说可以更有效地管理好自己的职业生涯,也可以帮助单位管理和开发他们的人力资源。

当前对于职业生涯具体阶段的划分,学者们持不同意见,广为人知、应用最广的就是萨珀的观点。他在前人研究的结果上对职业生涯发展阶段理论进行了长期研究,系统地提出了职业生涯发展观点,他认为每个人在其职业生涯发展的过程中都会经历以下五个阶段:

(1)成长阶段(0~14岁)。在这个时期,人正处于认知阶段,逐步认识自己,学会表达自己的需要,并初步了解工作和工作的意义。

(2)探索阶段(14~25岁)。这一阶段属于学习打基础阶段。个人通过学习、参与各类社会活动获得相关技能,在这个过程中,个人对自我能力及角色、职业进行初步探索,并开始了较为宽泛的职业选择。随着个人对所选的职业以及自我的进一步了解,职业偏好将逐渐具体化、特定化并实现职业偏好。

(3)建立阶段(25~44岁)。这一阶段是多数人职业生涯中的核心部分,属于选择、安置阶段。经过上一阶段的尝试,个人对自己的职业有了初步确定的选择,因此该阶段较能确定在整个职业生涯中属于自己的职位,并考虑在此职业中永久发展下去。

(4)维持阶段(45~65岁)。到这一阶段,个人在自己的工作领域已有一定的成就,在面对新人挑战的同时,个人希望仍能继续维持属于他的既有地位和成就,因此,本阶段属于升迁和专精阶段。

(5)衰退阶段(65岁以上)。由于生理以及心理机能的日渐衰弱,个人在这一阶段需要学会面对权力、责任减少的现实,从积极参与到隐退,这一阶段属于退休阶段。当面对退休的时候,人们面临着这样一个问题:如何打发原来用在工作上的时间?

(二)商务秘书的职业规划

1. 商务秘书职业生涯的特点

任何人在步入职场之初都应充分认识自己、客观分析环境,及早做好职业生涯规划,从事秘书相关工作的人员也不例外。要对秘书职业进行职业生涯规划首先应了解秘书职业生涯的特点:

(1)年轻化。从大部分单位招聘启事来看,当前商务秘书从业人员年龄一般在20~35周岁,该职业存在年轻化特征。

(2)辅助性。根据商务秘书工作的内容来看,其业务涉及范围极其广泛,包括办文、办事、办会,其中日常事务处理占绝大多数。其工作的辅助性使商务秘书的工作成绩隐含于领导的工作成绩之内,无法获得卓越的成就。

(3)便利性。由于商务秘书位居领导身边,对领导的工作起到辅助管理的作用,易被领导赏识和器重。其次,商务秘书是单位联系上下内外的沟通枢纽,这使得商务秘书对单位内外的各方情况都有所了解,有利于其经验的积累和视野的拓宽,为其快速升迁打下了基础。

2. 商务秘书职业生涯规划步骤

和欧洲一些职业化程度较高的国家相比,我国商务秘书一般把更高的管理职位视为理想的发展方向。个人的职业生涯发展方向应根据自身的实际情况而定,切勿盲目随大流。作为商务秘书,应根据商务秘书职业生涯的特点、自身情况、机

遇和条件等,对自己的职业生涯进行合理规划。职业生涯规划一般遵循以下五个步骤:

(1)自我审视。自我审视是指对自己的性格、兴趣、特长、智能、情商、气质、价值观等进行全面、客观、深入地了解,客观地认识自己的长处与不足,这是一个“知己”的过程。通过自我审视,可以使个人找到自己擅长的领域和职业发展方向,从而使自己在最适合的领域或空间谋求个人发展。

(2)环境分析。环境分析是对企业内外环境、个人人际关系等因素做一个充分了解,评估其对自己职业生涯发展的影响,从而使个人科学地选择职业目标和职业路线。环境分析是一个“知彼”的过程。

(3)设定目标。确立目标是商务秘书职业生涯规划的核心。正确科学的职业目标能促进个人事业的发展,因而应避免确立不切实际、过空、过虚、过于容易实现的目标。在设定目标时可以根据个人当时、当事的情境,设定符合职业生涯追求的目标。职业生涯目标的实现是一个长期的过程,为了能够顺利实现目标,可将长期目标分解成多个近期小目标,在实现近期小目标的基础上逐步实现长远目标。

(4)制订行动方案。目标能否实现关键取决于实现目标的行动方案制定得是否合理、科学,因此,目标行动方案的制订和实施是商务秘书职业生涯规划的关键。商务秘书一旦确立职业生涯目标,就要积极制订各种具体行动方案和措施争取职业目标的实现。一般来说,实现目标的行动方案有:撰写求职简历、积极参加应聘考试、参加公司培训、适当注意人际关系、适当展现自我等。

(5)反馈调整。行动方案仅仅是对目标实施过程的一种预测,任何一个不确定因素的变化都将影响到行动方案实施的最终结果。因此,在商务秘书个人的职业生涯发展规划过程中要根据主、客观条件的变化及时对规划的目标和行动方案作出反馈、总结、评估和调整。

3. 商务秘书职业生涯发展类型

统观商务秘书的发展方向,大概可以分为:由低级秘书向高级秘书发展,由秘书部门调任到其他部门发展,或者从一个单位跳槽至另一个单位或自我创业。概括地说有以下三种:

(1)向上发展。在部分商务秘书的职业生涯过程中,他们的发展方向是由一个初级秘书发展为高级秘书。在商务秘书中,按照其对企业领导或领导层的影响力和辅助作用来分,可以分为初级秘书、中级秘书以及高级秘书。初涉商务秘书职业的人员一般从事一般事务性工作,经过长期经验的积累,初级秘书将逐步具备决策和管理能力,对企业领导具有明显的辅助作用,为成为高级秘书打下坚实基础。

(2)平行调任。部分商务秘书在从事一段时间的秘书工作之后由秘书部门调任至其他部门工作。入职之初选择商务秘书作为自己的职业并不代表其一直会从事这一职业:部分秘书希望在单位内有所升迁,为了获得更多的管理经验,往往会

跨部门工作;部分秘书在从事该职业之后发现当前的工作与个人能力、兴趣不符,往往也会选择跨部门工作。

(3)向外转移。所谓向外转移是指商务秘书在单位工作一段时间后,因主观或客观原因离开原单位的一种发展。

五、实践训练

(一)模拟训练

张丽是国内某著名企业的高级秘书。今天一早,她像往常一样提前来到办公室,刚坐下不久,就接到大学时的好朋友王玲的电话。

“张丽?你果然还在这个单位呀!”

张丽纳闷,反问道:“我不在这里上班,我去哪里呀?”

“现在好工作多得是,你怎么不趁年轻换个工作?”

“我现在还没那么多时间考虑这些问题,个人的终身大事都还没敲定呢……”

“借口!爱情和工作是两码事。我现在在一家大型猎头公司工作,很多企业都需要像你这样的人才呢,如果有需要记得联系我哦,再见!”

挂了电话,张丽开始思考起刚刚王玲的那番话:自己在这段时间已经适应了高级秘书的工作,自身的能力也获得了领导和其他同事的认可,在工作之余还攻读MBA学位,参加了英语培训班,可以说,现在自己已经具备了一名优秀高级秘书的素质。但是今后的路该怎么走?这确实是一个值得深思的问题。

1.请分小组演示上述情景。

2.假如王玲第二次打电话给张丽时再次谈及这个话题,经过深思熟虑的张丽该怎么回答呢?请分小组演示两人第二次谈话情景。

(二)综合训练

【实训背景】

张浩是温州一家企业的总经理助理。他对行政工作的琐碎和重复不太耐烦,觉得自己更适合做营销,只是苦于没有机会,因此心里暗暗觉得委屈。虽然他觉得自己适合做营销,但他并没有很积极地学习营销方面的知识。这一方面是因为行政助理的工作很忙,很辛苦;另一方面,张浩总是这样想,自己不知道什么时候会有机会去营销部门,如果将来真的有机会去,到时候再学好了。

2010年8月,营销部门因为人手紧张,需要增加一名业务人员。企业首先在内部选拔。张浩跃跃欲试,但在面试的时候被刷了下来。原因是他营销方面的理论还比较欠缺,领导认为他不能胜任。

【实训内容】

1.讨论:张浩为什么没有通过单位的内部选拔?

2.请替张浩制订一个科学、可行的职业生涯规划方案。

【实训要求】

- 1.实训应分组进行,4人一组进行讨论,讨论结束后每组请代表交流认识。
- 2.讨论过程应严肃认真。
- 3.每组以书面形式提交一份职业生涯规划方案。

本章小结

在就业竞争日益激烈的今天,有志于从事商务秘书职业的人越来越多。在众多的应聘者中脱颖而出、有效地谋求理想的岗位是当前求职者共同的愿望;在工作中施展抱负、实现自我价值、拥有一个成功的职业生涯是当前职业人共同的追求。本章介绍了商务秘书的应聘要领、商务秘书的简历制作以及商务秘书职业生涯规划的相关知识。求职者在应聘商务秘书前应对自身作客观评价、对用人单位有所了解、做好其他的应聘工作;应聘时应注意自己的言行举止。应聘准备工作中的简历制作是较为重要的一个环节,制作简历时应以简洁明了的方式突出个人与应聘职位相关的专业背景、实习经历。应聘成功后,作为一个职业人,应根据自身情况、机遇和条件等,对自己的职业生涯进行合理规划。商务秘书职业生涯发展类型大致有三类:向上发展、平行调任、向外转移,个人可根据自己的实际情况选择不同的发展目标。

附录

一、某外企总经理办公室主任职责

- 1.协助总经理制定公司的各项规章制度。
- 2.监督公司制度的执行,并做到以身作则。
- 3.对本职工作要做到“不偏不向,一视同仁”,发现问题及时解决。
- 4.协助总经理监督并管理行政、物业维修、IT 部门的日常工作。
- 5.尽自己最大努力以节约公司成本为前提,协助其他部门高质量地完成本年度的生产计划。
- 6.保证公司日常工作的运转,并对公司发展提出合理化建议。
- 7.每月向总经理报告公司的日常工作情况。
- 8.监督公司保安部的工作情况,对公司安全存在的问题及时发现及时解决并随时向总经理汇报。
- 9.负责部门员工的考核并提出改进计划。
- 10.监督 CONCORDE 系统的正常运作。
- 11.总经理临时安排的其他工作。

二、北京某外资企业总经理办公室行政助理工作职责

- 1.监督公司制度的执行,并做到以身作则。
- 2.协助办公室主任监督行政人员的考核跟踪。
- 3.每月作出以下统计:
 - (1)办公用品用量统计及采购建议;
 - (2)车辆使用统计;
 - (3)食堂费用统计;
 - (4)公司邮寄信件和物品的统计。
- 4.负责车辆安排。
- 5.负责办公用品的领用、购买和统计。

- 6.负责办公家具的采购。
- 7.负责饮用水的订购。
- 8.监督员工食堂的卫生及采购情况。
- 9.负责管理所有邮寄信件和物品等。
- 10.负责公司外线电话的接听和转接。

三、浙江某民营企业总经理秘书岗位职责说明书

(一)岗位标识信息

岗位名称:总经理秘书

直接上级:行政部主管

直接下级:无

(二)岗位工作细则

- 1.每天9点前,整理完毕总经理办公室。
- 2.每天10点前整理、传达完毕总经理下派的所有工作(临时性工作除外)。
- 3.每天10点前收集当日各部门上交需总经理审批、处理的事项,按轻重缓急分类,以便总经理处理。
- 4.整理总经理日常工作事项,如P/I的审批,订单的审批,各种报销单据的审批,各种公司管理制度的审批,根据事项轻重缓急分类,以方便总经理处理。
- 5.跟踪总经理下派各部门的所有工作任务,在任务到期前通知经办人,以协助其按时完成规定的工作任务;如有延期,也要在规定的时间内提醒经办人提出延期时限,并上报总经理;如经办人误期,则必须在到期时也上报总经理。
- 6.按总经理要求打制各种文件、表格。
- 7.按要求接待总经理办公室的客人,如用指定的器皿、饮料等。

四、广东某股份公司董事会秘书职责和任职资格

(一)岗位职责

- 1.负责处理公司信息披露事务,督促公司制定并执行信息披露管理制度和重大信息的内部报告制度,促使公司和相关当事人依法履行信息披露义务,并按照规定向证券交易所办理定期报告和临时报告的披露工作;
- 2.协调公司与投资者之间的关系,接待投资者来访,回答投资者咨询,向投资者提供公司披露的资料;
- 3.按照法定程序筹备股东大会和董事会会议,准备和提交有关会议文件和资料;参加董事会会议,制作会议记录并签字;
- 4.负责与公司信息披露有关的保密工作,制订保密措施,促使董事、监事和其

他高级管理人员以及相关知情人员在信息披露前保守秘密,并在内幕信息泄露时及时采取补救措施,同时向证券交易所报告;

5.负责保管公司股东名册、董事名册、大股东及董事、监事和高级管理人员持有本公司股票的资料,以及股东大会、董事会会议文件和会议记录等;

6.协助董事、监事和其他高级管理人员了解信息披露相关法律、法规、规章、本规则、证券交易所其他规定和公司章程,以及上市协议中关于其法律责任的内容;

7.促使董事会依法行使职权;在董事会拟作出的决议违反法律、法规、规章、上市规则、证券交易所其他规定或者公司章程时,应当提醒与会董事,并提请列席会议的监事就此发表意见;如果董事会坚持作出上述决议,董事会秘书应将有关监事和其个人的意见记载于会议记录,同时向证券交易所报告。

(二)任职资格

1.参加过证券交易所组织的专业培训并通过资格考试,取得相关资格证书并有相关从业经验;

2.具有大学本科以上学历,三年以上秘书、管理、股权事务管理及证券行业工作经验;

3.具备履行职务所必须具备财务、法律、金融、企业管理等方面的知识;

4.具备良好的个人品质和职业道德,严格遵守有关法律、法规;

5.熟悉化工设备生产、化工工程建设行业情况,具有良好的组织协调能力和沟通能力。

五、总经理办公室工作考核标准^①

总经理办公室工作考核标准

工作项目	工作内容与要达到的要求	额定分数	具体考核条件	考核		
				完成情况	增减系数	实得分数
编写公司年度、季度工作计划并组织实施(10分)	1.编写公司年度、季度工作计划,年度计划在年前20天提出。编写时应突出重点切合实际。	4分	(1)是否按时提出各时期的计划。			
			(2)计划内容是否准确,提前或滞后。			
			(3)计划内容是否切合实际,思路是否清晰。			
			(4)计划未按时提出。(每拖延一天扣减系数0.1)			

^① 朱红根主编:《顶级行政主管》,中国致公出版社2007年版。

续表

工作项目	工作内容与要达到的要求	额定分数	具体考核条件	考核		
				完成情况	增减系数	实得分数
	2.计划下达后,定期检查执行情况,年计划每季度检查一次,季计划每天检查一次,保证计划贯彻执行。	3分	(1)按规定时间进行检查,不漏一个部门。			
			(2)在检查中发现问题积极配合经办部门解决。			
			(3)在规定时间内未按时检查。(每少一次扣减系数0.1)			
			(4)在检查中发现问题,不配合解决也不报告。(每次扣减系数0.1)			
	3.及时收集、整理各部门、各公司的年度工作总结,于年后10天内编写公司年度工作总结。	3分	(1)按时抽出总结,按时收集各部门、员工年度总结。			
			(2)提前提出总结。(每提前一天加系数0.1)			
			(3)拖延提出总结。(每拖延一天加系数0.1)			
			(4)部门、员工总结收集不完整。(每少一项扣减系数0.1)			
负责公文、信函、报刊的收发、传递、核稿、用印、管理和归档工作(20分)	1.收文:将收到的公文进行拆封、分类、登记送主管经理审批,然后转发经办部门。普通文件,收到后在当天送批,急件公文在2小时内送批。多部门办理的公文,应先送主办部门。来文有限定办理期限的,应按来文要求催办。	5分	(1)来文未及时登记,影响工作。(每件扣减系数0.1)			
			(2)未及时送批。			
			普通公文(每超过一天扣减系数0.1)			
			急件公文(每超过2小时扣减系数0.1)			
	2.发文:对各部门要求发文的文件,要仔细审核,及时送主管签发,按时发文。	4分	(3)应催办公文未催办。(每件扣减系数0.1)			
			(4)催办公文发现问题不处理,不汇报,受上级批评或影响工作。(每件扣减系数0.1)			
			(1)审核发文文稿,纠正原则性错误,并按要求及时发文。			
			(2)发出错误性公文。(每项扣减系数0.1)			
			(3)未按发文部门要求及时发文。(每项扣减系数0.1)			

续表

工作项目	工作内容与要达到的要求	额定分数	具体考核条件	考核		
				完成情况	增减系数	实得分数
	3.归档:处理完的公文,要立卷,日案日清。未处理完的公文不归档;机密文件单独立档,不泄密;加强对公文的管理,保证公文的完整。	8分	(1)未处理公文归档。(每项扣减系数0.1)			
			(2)公文丢失	普通公文:(每件扣减系数0.1)		
				机密公文:(每件扣减系数0.2)		
				公文附件丢失。		
	4.私人信函和各部门报纸、杂志应于到达之日准确投递各部门。	3分	(1)报纸杂志、信函未及时投递。(每拖延一天扣减系数0.1)			
			(2)报纸杂志、信函投递错误。(每次扣减系数0.1)			
做好日常工作。(40分)	1.负责公司级会议的筹备、策划工作,撰写会议决议和纪要,负责撰写公司参加市以上会议的发言材料。	4分	(1)会议筹备不充分,会议基本无效果。(每次扣减系数0.2)			
			(2)会议通过决议,未做记录,未形成局面材料。(每次扣减系数0.1)			
			(3)通知不全面,使到会人员缺席或迟到。(每人扣减系数0.1)			
	2.负责起草以公司名义上报的对外材料;正确使用印章。	4分	(1)上报材料不符合要求,受到上级批评。(每次扣减系数0.1)			
			(2)印章使用不当,影响工作。(每次扣减系数0.1)			
			(3)随意使用印章,给公司造成损失。(每次扣减系数0.2)			
	3.负责组织协调临时性无明确责任部门的事件或责任部门推脱责任造成的问题。	3分	(1)发现问题及时处理。			
			(2)发现问题不处理。(每件次扣减系数0.1)			
			(3)发现问题及时处理并将同类问题纳入有关制度。(每件次扣减系数0.1)			
	4.负责工商行政事务工作和商标注册管理工作按规定时间参加年检,维护商标的合法权益,对侵权行为及时组织处理。	4分	(1)未按规定参加工商事务,受到处罚。(每次扣减系数0.1)			
			(2)对侵权行为不调查,不报告,不处理。(每次扣减系数0.1)			

续表

工作项目	工作内容与要达到的要求	额定分数	具体考核条件	考核		
				完成情况	增减系数	实得分数
	5.负责总机电话的管理工作对员工工作纪律进行监督和考核,定期刊出宣传刊物。要求电话线路畅通,对员工违纪行为处理及时,刊物按期出刊。	4分	(1)线路不通不处理。(每拖延一天扣减系数0.1)			
			(2)总机无人。(每次扣减系数0.1)			
			(3)员工违纪不调查,不处理。(每人次扣减系数0.1)			
			(4)刊物延期刊出。(每天扣减系数0.1)			
	6.配合工会组织职工文体活动,配合人事部做好先进事迹,违纪事件的报道工作。	3分	(1)没有配合工会组织活动影响预期效果。(每次扣减系数0.1)			
			(2)对先进事迹,违纪事件不报道。(每次扣减系数0.1)			

六、会议工作阅读材料

改进会议工作,提高会议效率

不少商务秘书认为,秘书在企业的各种会议中绝大多数只是做组织服务工作,如何改进会议工作,提高会议效率,则是领导思考的事。实际上,这种观点存在着很大的片面性。会议是整个管理活动组成部分之一,提高会议效率,对企业领导实施有效的管理有着重要的意义,对商务秘书而言,如何明确这一点,也能在会议组织筹备工作之时,有意识地思考如何改进会务工作,为提高会议效率奠定基础。从这一点考虑,商务秘书懂得如何提高会议效率,也同样有着重要意义。如何改进会议工作呢?根据对会议效率相关因素的综合分析,可以提出以下几个改进会议工作的措施。^①

(一)改变随机决定,多头安排召开会议的状况,将会议活动纳入管理工作计划体系,统筹兼顾,合理安排

计划性是提高管理工作效率的重要条件和保证,对会议活动来说,也是如此。仅从局部工作需要随机地、多头地召开会议,往往使会议内容重复,使会议涉及的工作互相干扰,往往造成会议过多甚至“会海”成灾。因此,会议活动应纳入管理工

^① 聂德虎,朱佳林:《会议组织艺术》,华中理工大学出版社1988年版。

作的计划体系。会议活动计划应交由办公室等枢纽部门完成,根据管理工作的总体要求,将领导者、部门、单位认为需要召开的会议和需要在会议上讨论的问题,集中、归纳、综合排列,并对其交由会议讨论的必要性,是否符合相关法规的合法性,能否达到预期目的的可行性进行论证,分清轻重缓急,作出会议活动的长计划和短安排。

(二)改变开会随意使用时间的做法,控制会议时间量,有效地利用时间

一位管理学家认为,过量的会议不仅无助于管理,反而会降低管理效率。一个机构的负责人若有三分之一以上的时间用于各种会议,则这一机构的行政效率将受到明显的影响。

会议过多过滥不好,会议时间过长也不应该。有些会议中与会议主题无关的活动占了整个会期的一半,则与会者的注意力早已不在会议之中了。即使在日常工作性会议中,也同样应该注意会议时间的合理使用,从生理和心理的角度考虑,应充分利用人们生理活动高潮期间,提高会议时间利用的有效性。那种连续数小时不停地开会,甚至挑灯夜战的会议开法,实在不可取。有人提出,会议要五提倡:提倡争论,提倡各抒己见,提倡全体发言,提倡不超过一小时,提倡站着开!这一提法,符合人体生理、心理特征,值得借鉴。

(三)改变到会上才凑集议题相关材料的状况,会前做好讨论议题所必需的材料准备,并通知出席会议者

议题相关材料准备工作对于会议进行正确判断,形成正确决定,节约会议时间都至关重要。

必须明确:会议只是进行讨论的地方。那种临到开会时花大量的时间介绍会议议题的背景、事情的由来、经过,却只用很短的时间对议题本身去讨论的做法,实在不可取。

一位伟人曾严格要求对提请会议讨论的问题必须有以下材料的准备:(1)不超过2~3页议题情况的简短说明;(2)草拟好的决议草案;(3)有关部门的反映与反对意见。否则不得列入会议议题。

(四)改变不管什么问题都是轮番发言的、单一死板的开会方法,根据会议目的和内容的需要采取不同的、科学的开会方法

根据管理活动的会议内容,从效率的角度可以将会议分为三类,分别采取以下的开会方法。

第一类:政策性的研究会。如对解决重大问题征询方案,进行决策时召开的会议。这种会议具有研究性、探讨性,须有自由发表意见、争论的气氛和较为充分的时间。开会的人员选择要多样化。在方法上,初期讨论可采用“单向充分发表意见法”(主持人只说明意图,不表态,发言人只陈述自己的见解,不得批评他人意见),最终论证和选择决策方案时可采用“反向充分发表意见法”(主持人、与会者对他人

意见必须开展批评)等方法。

第二类:部署执行性的工作安排会。这是在决策形成之后,贯彻决策意图布置工作任务、控制工作进程、组织工作接力的会议。这类会议不得再对决策本身进行讨论,只讨论如何执行,会议必须议而有决,决要可行,明确执行人、时间、地点、步骤、措施、人财物保证等。这类会议可采用“限定发言时间即行表决法”或“一人重点发言他人补充法”等方法。

第三类:协调工作性的会议。协调是管理的基本职能之一。在实施决策过程中,不同方面、单位、人员之间必然出现各种不一致的认识,须不断地统一思想,促使其行动协调一致。这类会议的目的性、思想针对性要强,主持人的发言针对性要强,既要解决思想矛盾,又要拿出切实可行化解矛盾的措施。必须提出的是,协调会议,大量的工作是会前对解决问题方案的制订和与当事人的沟通。

(五)改变忽视督促检查工作的习惯,建立会议决定事项督办制度

会议决议执行情况的督促检查和贯彻会议决议的情况反馈是秘书部门工作的重要内容之一。一些部门会开得不少,决定的事项也不少,却难以落到实处。因此,必须加强会议决议的执行情况的督促检查工作,及时反馈决议执行中存在的问题,制定相关的督办制度,认真落实会议决议事项,从根本上提高会议效率。

主要参考文献

1. 杨光汉,王瑞成.商务秘书教程.北京:科学出版社,2008
2. 蔡超,杨锋.现代秘书实务.广州:暨南大学出版社,2006
3. 孟庆荣.秘书工作案例及分析.北京:清华大学出版社,2007
4. 徐飙.文秘实习实训教程.北京:高等教育出版社,2005
5. 杨素华.秘书实务.北京:北京大学出版社,2008
6. 陆瑜芳.秘书实务.上海:上海社会科学院出版社,2006
7. 谭一平.职业秘书实务.上海:东方出版社,2006
8. 王育.秘书实务.北京:高等教育出版社,2007
9. 蔡超.现代秘书实训.北京:首都经济贸易大学出版社,2007
10. 刘园.谈判学概论.北京:首都经济贸易大学出版社,2006
11. 张立强.经典谈判谋略全鉴.北京:地震出版社,2006
12. 吴雨平,李正春.秘书学与秘书实务教程.广州:暨南大学出版社,2008
13. 梅雨霖,梅薇薇.商务文书规范写作大全.南宁:广西人民出版社,2008
14. 金常德.秘书职业概论.北京:中国轻工业出版社,2007
15. 王向明.档案管理学原理.上海:上海大学出版社,2009
16. 宋湘绮,刘伟,邓石华.秘书实训.北京:清华大学出版社,2008
17. 徐秋儿.现代应用文写作实训.杭州:浙江大学出版社,2005
18. 楼淑君.秘书综合实训课程.杭州:浙江大学出版社,2009
19. 范巧燕.企业档案管理.北京:经济管理出版社,2008
20. 吴凤祥,何坦野.文书工作与档案管理.北京:高等教育出版社,2001
21. 林祖华.公共关系学.北京:中国时代经济出版社,2005
22. 严成根,王学武.公共关系学.北京:北京交通大学出版社,2006
23. 张玲莉.公共关系原理与实务.北京:高等教育出版社,2003
24. 谢红霞.公共关系原理与实务.大连:东北财经大学出版社,2006
25. 廖为建.公共关系学.北京:高等教育出版社,2000
26. 吴勤堂.公共关系学.武汉:武汉大学出版社,2007
27. 张丽芳,宋桂华.实用商务谈判.北京:北京交通大学出版社,2009