# 魔方新手入门\_秘书新手入门

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-04-26

*前不久，公布了本站要整理发布一套秘书新手入门教程，由于工作时间的原因。今天暂时整理发布第一篇一、秘书助理的感觉事情太多做不完　　 突发事件突发 　　 枪林弹雨压力大 　　 关系错综复杂 　　 又要能说又要会写 　　 好像我是万能的　　 没有...*

前不久，公布了本站要整理发布一套秘书新手入门教程，由于工作时间的原因。今天暂时整理发布第一篇

一、秘书助理的感觉

事情太多做不完

　　 突发事件突发 　　 枪林弹雨压力大

　　 关系错综复杂

　　 又要能说又要会写

　　 好像我是万能的

　　 没有角色的角色

　　 多头无法分身

　　 多、烦、杂、乱

　　 夹心饼干

　　二、职能角色定位

　　初级秘书助理——事务性文秘

　　 应包括公司前台接待、电话接线生、事务专员、部门事务助理、主任助理、工作简单的经理助理等。主要工作是文案写作、事务性工作处理。主要是琐碎事务操作、电脑文案。

　　中级秘书助理——文秘 + 辅助管理 包括部门总监秘书助理、经理秘书助理等处于中层管理者左右的秘书、中小公司的经理秘书。他们的权力和责任相对大一些，处理各种事件的能力要求也高一些，管理水平和计算机应用的能力要求更高一些，并要有很好的协调能力。

　　高级秘书助理——文秘 + 独立管理

　　 包括跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书等。他们属于管理阶层，对他们的领导能力、协调能力、管理能力都需要多年甚至十几年的培养和修炼。完全能够独立进行项目管理、事务统筹、决策指挥。

第一章 秘书必备的素质

　　一、职业化秘书的标准:

　　 敬业精神 正直--公平，坚持既定政策和原则

　　 表率作用 诚实--实事求是

　　 领导风范 敬业--以工作为荣，设定高的工作水准 　　 业务能力 守信--不失约、不违约、不食言、不泄密 　　 指挥与控制能力 勤奋--努力工作，不断学习　　 合作精神 有序--利落，有条不斋 　　 学习与创新能力 高效--追求效率和效益 　　 知人善任的能力 可靠--按约定完成工作，保质、保量、及时　　 对待意见与批评　　 大局观

　二、秘书的职业态度 　　 主动性（initiative) 　　 适应性(flexibility) 　　 团队精神(team work)　　 尊重他人(respect for people) 　　 创新精神(creativity) 　　 坚持原则(uncompromising integrity) 　　 服务与贡献(service & contribution) 　　 认同与分享 (sharing) 　　 双赢与相互依存(win-win & interdependence)　　 温柔的心和自省

第二章 秘书的重要职业技能

　第一部分：日常事务处理

　一、拨打/接听电话的程序和技巧

　1、 打电话前的准备

　　 准备好电话记录本和笔

　　 把要与对方说明的事情、内容的顺序简单列在记事本上，并逐一核对无遗漏。

　　 准备好通话时需要的文件资料。

　　 查阅对方电话号码，确认无误，开始拨打。

　　2、 正式拨打电话：

　　 拨通电话后，确认对方公司及姓名，然后热情而有礼貌的说：“你好！我是\*\*\*\*公司\*\*部\*\*。”

　　 如需与有关人员通话，应有礼貌地请对方传呼或转达。

　　 如告知对方的内容较复杂，应主动提醒对方做好记录

　　 逐一将事情说明，注意语言简明、准确；

　　 通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。

　　3、接听电话

　　 3声铃响内将电话接起，平和有礼貌的：“你好！我是\*\*部\*\*。”

　　 若通话内容较复杂，或有不清楚的地方，最后应当将要点重复一便，以免遗漏或有偏差。

　　 通话结束后，确认对方已放下话筒，然后放电话。

　4、 通话技巧：

　　 日常礼貌用语：

　　询问对方时，可用：“请问您哪里？”、“请问您怎么称呼？”“请问有什么事？”等

　　 对总经理直接领导、保持经常联系的外部、内部人员应在日常工作中尽量熟悉，达到闻其声知其人，并及时予以转接。

如对方有事需要你传达，必要时需将对方姓名、单位、电话号码以及需要传达的事再重复一遍，以便必要时再与对方联系。

　　 如不能把握总经理是否要和对方通话的情况下，不能随便回答总经理“在”或“不在”，可说“请您稍等一下，我去看看\*\*总经理是否在？”，然后请示总经理是否转接。

　　 如遇总经理不愿接听对方电话，则可用委婉的语气：“实在抱歉，\*\*总经理这是不知上哪去了，我见到他时再给您回个电话；如果您方便的话，能否让我转达您的事情？”做到有礼有节、滴水不漏。

　　 在知道身份但不告知事由的情况下，如方便可询问总经理后决定是否转接；也可询问对方是公事还是私事，如是公事可让对方知晓，将事由告知自己也可达到目的。

　　 在对方不肯告知身份及事由的情况下，经反复询问后未果，可委婉结束通话。

　　 如果对方喋喋不休，废话连篇，可以说“请问您还有别的事吗？”或“对不起，我还有急事要办”等结束通话。

　　 如一个未完又来一个，应视电话内容和对方身份，让紧急的、重要的人员先讲，同时礼貌的告诉另一方稍候片刻，或记录对方电话，稍侯打过去。

　　 整理电话留言，在总经理回来后汇报相关信息。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！