

《做最得力的秘书》

图书基本信息

书名：《做最得力的秘书》

13位ISBN编号：9787301194416

10位ISBN编号：7301194412

出版时间：2011-10

出版社：北京大学

作者：石咏琦

页数：206

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《做最得力的秘书》

内容概要

《做最得力的秘书》内容简介：现代秘书的角色已经发生了根本的转变，如今的秘书已经不是传统意义上负责抄抄写写、端茶倒水的小人物，而是被赋予更多的职能：主管的得力助手、内部沟通的桥梁、公司的门面……身为秘书，如何适应这种角色的转变？如何出色完成主管下达的任务？如何在繁忙的工作中游刃有余？作者石咏琦女士从事秘书工作多年，曾担任亚洲秘书暨行政专业协会会长，拥有非常丰富的秘书工作和秘书培训经验。在书中，她从电话管理、沟通管理、情绪管理、形象管理等八个方面，详细阐述了现代秘书的专业工作方法，在日常工作中所遇到的难题及解决的办法，让秘书工作更加轻松、高效；同时，重在指导秘书如何重新认识秘书工作，如何在把基础性事务做好的同时，全面提升自己的沟通、管理等综合技能，迅速成为主管的得力助手，进而从秘书岗位脱颖而出，获得更广阔的职业发展空间。

《做最得力的秘书》

作者简介

石咏琦，亚洲秘书暨行政专业协会前会长，现为新世纪形象管理学院及形象大使团创办人、金石形象（北京）国际文化发展公司首席讲师、中华东方文化书院和中华国学教育工程首席专家、中华教育交流推广协会顾问、李可染艺术基金会名誉理事。著有《秘书实务手册》、《蜕变的秘书》、《谈天才秘书》、《决策者的守门人》、《放开自己》、《工作女性》、《比别人多一颗心》、《奥运礼仪》、《打造黄金人脉》等。

《做最得力的秘书》

书籍目录

推荐序一 推荐序二 前言 秘书入门小问卷 第1章 电话管理 一、接打电话的基本要领2 二、接听电话的行为准则4 三、接听电话的语音要求5 四、拨打电话的语音要求6 五、接打电话的“四不要”8 六、提升接打电话效率的三个要点9 七、善意响应来电的三大要领10 八、专业地接听客户的电话11 九、恰当地应对主管的电话12 十、负责、巧妙地处理抱怨电话15 十一、准确、高效地过滤电话17 十二、冷静、果断地处理紧急事件17 十三、积极主动地跟进事件18 十四、委婉地结束电话19 第2章 会议管理 一、会议常见的七种类型24 二、明确会议的目的25 三、合理减少不必要的会议27 四、及时做好开会前的准备工作28 五、提前准备并派发会议议程30 六、会议议程所包含的内容31 七、做会议记录时的技术要点33 八、做会议记录时的用语要点35 九、会议记录常见的五种格式36 十、通过会议管理确保会议顺利进行46 十一、注重参加会议的基本礼仪47 十二、提醒参会者避免以下行为52 第3章 沟通管理 一、困扰秘书的十大问题56 二、困扰主管的十大问题58 三、不同类型主管的沟通特点61 四、主管挑选秘书更看重什么66 五、秘书赢得青睐的必备条件67 六、秘书要不断提升胜任力71 七、秘书要做好幕僚工作72 八、秘书要圆通地处理人际关系74 九、秘书与主管的相处之道77 十、秘书与同事的相处之道80 十一、秘书的优质服务三大原则82 十二、秘书工作要避免的八大错误83 十三、秘书成为主管得力助手的十大条件85 第4章 情绪管理 一、情绪需要宣泄，而不是压抑92 二、情绪是一种可以运用的能量93 三、秘书的四大压力来源98 四、帮秘书读懂自己情绪的小测验99 五、秘书如何面对他人的情绪化105 六、秘书如何做好情绪管理111 第5章 档案管理 一、做好档案管理122 二、做好邮件整理128 三、做好名片整理131 四、做好简报管理135 五、成功的档案管理要素136 六、档案管理新理念139 七、由档案管理提升为知识管理141 第6章 时间管理 一、秘书的时间管理146 二、避免浪费时间的方法152 三、巅峰效率及C型经验155 四、阻碍效率的十大杀手158 第7章 形象管理 一、专业秘书应有的形象170 二、形象管理可以为秘书加分172 三、专业秘书的衣着准则175 四、良好的仪态与姿态179 五、接待时的准备工作181 六、接待客人的服务要领182 第8章 职业生涯管理 一、秘书生涯的两个关键期188 二、不断学习，突破自我190 三、对秘书职业的价值思考192 四、秘书转职和升迁时的选择193 五、秘书要主动自我成长196 附录 199

《做最得力的秘书》

章节摘录

版权页：插图：要表达的事情总也说不清楚，这就是沟通不良的电话。遇到这种类型的人，最好请对方再说一遍他的确切要求是什么。对方在重复内容时，往往会提纲挈领地吧真正的意图说出来，这时候秘书就要循着对方的思路去回答他的问题。短话长说的电话：秘书在电话的开头和结尾，常常会加上一些日常寒暄的话，这当然是无可厚非的。不过，寒暄的话过多，就成了闲聊。许多主管都会抱怨自己的秘书整天抱着电话不放，仔细听听秘书所说的，大半都是无关紧要的话，因此认定秘书太闲散，整天无事可做。而秘书也有自己的苦衷，出现这种情况多数是因为对方习惯于短话长说，自己又不好打断。要想达到KISS理论要求，秘书在接听电话时需要做到以下几点：快速回复拿起电话后先仔细聆听，听到问题的关键再做回答。如果对方要查某个电话号码，秘书应该不假思索地说出正确的号码，而不是东翻西找，不知道这个电话号码到底放在哪里。这就要求秘书平时苦练基本功，并把经常用到的资料都放在手边，而不要等用的时候翻箱倒柜。先自报家门很多秘书一拿起电话就说：“喂，你找哪位？”这是非常不正确的接电话方式。拿起电话的同时，秘书一定要先说“您好，这里是××公司，我姓×……”，这样的开场白让对方感到亲切自然。直截了当地问对方找谁，往往会给对方留下非常不好的第一印象。

《做最得力的秘书》

媒体关注与评论

石咏琦女士一直是一位造就者，一位多面向的专家，一位在各方面努力都获得成功的人，更是亚洲秘书暨行政专业协会所有人的骄傲。——Virginia P. Elbinias中国的秘书将很荣幸地拜读石咏琦的新书《做最得力的秘书》，因为她曾是亚洲秘书暨行政专业协会最卓越、最完美、最得力秘书的典范。

——Ai Ishikawa很高兴听说石咏琦女士的第24本书《做最得力的秘书》即将出版，同时也很高兴得知她以前出版的书都很受欢迎。她在这方面的努力与坚持是有目共睹的。由于曾经看过她以前写的几本书，我深信这本书对所有秘书与行政人员都将是最好的工具书。——Sunethra Jayaeatne我要怎样形容石咏琦呢？时尚的、永远年轻的、国际的，懂舞蹈，又会教书，会多种语言，又是个多产作家——一个多面手，一个真正的“文艺复兴式”的女人。听说她的新书《做最得力的秘书》就要出版了。

基于对她的了解，我相信这本书不仅是写最得力的秘书，而且将是一本能够了解世界顶尖秘书的代表作。谁能比她更适合教我们这些呢？——Maharukh Bhiladwala我与石咏琦女士相识已经有27年了。我经常对她能担当这么多种角色感到讶异——她是个作家、培训师，又是个组织者，并且样样得宜。如果她的书能翻译成英文，全世界都会对她更为了解。我认识她，敬佩她，并且敬祝她成功。

——Zarine Commissariat根据我担任25年秘书的经验，我总结了一个结论：好秘书就如同一套舒适的房间一样。每个人都喜欢待在舒适的房间，出来以后能感到轻松愉悦。好秘书所需要的特质就是要有卓越的工作能力、好的人际关系、好的沟通技巧、好的社会人脉，更重要的是身心健康。如果您拥有这些，您就好比是一个舒适的房间，让每个进来拜访您的人，出来之后都能带着满意和愉悦的感受。

——Sukanya Nimmanheminda

《做最得力的秘书》

编辑推荐

《做最得力的秘书》亚洲秘书暨行政专业协会创会会长、日本秘书协会会长、泰国秘书协会前会长、印度秘书协会前会长等联袂推荐.秘书专业技能全面提升实用指南，秘书职业化培训权威读本。

《做最得力的秘书》

精彩短评

- 1、内容不错，就是书的纸张感觉好软，质量不是很好的样子
- 2、比较实用，对工作有帮助，值得一学
- 3、具有操作性，比较时尚，一些做法耳目一新
- 4、公司推荐的书~所以看一下~挺好的
- 5、职场初学者可以看一看的礼仪和常规
- 6、还没开始读，感觉还不错！
- 7、很标准化，从外形到职业规划都谈到了，还附有一些案例，但是也正是因为谈的比较多，所以感觉没有突出重点，或者说因为要全面，所以缺乏针对性，不同行业的秘书，不同程度的秘书需要的指引是不一样的，或许是本身太不完善，所以我觉得，按照书中要求的标准，把其中几项做好就已经是非常得力的秘书了，不管怎么说，还是不错的，至少能给出一个方向性的指引。
- 8、很不错，买了现在给我们公司前台在看
- 9、大概看了一下，感觉不错
- 10、昨天刚到，翻了一下，内容稍微有些简单，不过也不错啦
- 11、内容不错，在学习中.....
- 12、很实用的一本书。讲了秘书各个方面需要学习和注意的细节。一开始有个测试，自测适不适合做秘书，结果是，我不适合做秘书。
- 13、挺适合 职场新人的 看看有好处
- 14、石老师给我们培训过后觉得她的一些观念和经验不错，买来看看
- 15、这本书大略看了下，感觉很实用。
- 16、还没有看 感觉还可以 但一起买的四本书为毛分2批次发货呀
- 17、这本书适合于所有在办公室工作的人，不局限于文秘专业，特别对于刚刚工作的人，在待人接物、工作方式方法等很多方面都有很好的指导作用。
- 18、当不当秘书不重要，但里面的内容我觉得工作的人都有必要读一读。
- 19、很精简的书，有点薄
- 20、书非常好，快递速度也非常快。
- 21、书还没看，翻了翻。竟然里面有张是撕坏的，晕死了。也算是当当的老客户了，怎么能这样。大大的打击了我继续购买的欲望。也对当当的其他产品的品质产生了怀疑。虽然有些说大发了，但是还是很失望呀。
- 22、这本书收到后让我十分欣喜，因为书中内容丰富，简洁，常能一语中的。符合秘书的办事风格。
- 23、相当体系化的介绍了秘书必须具备的所有能力及形象与未来职业生涯的规划，超好，极力推荐！
- 24、挺实用，刚刚当上还不太会干正好用上
- 25、还是值得读一读的
- 26、字大，无内容
- 27、作为秘书职业规范的基本学习用书非常好，内容很全面，归类清晰，非常专业。
- 28、现在在做这职位，希望它能帮到我一点
- 29、非常好，很贴近现实。
- 30、办公室，很多事，智慧
- 31、想做秘书但从来没有做过的话，可以看一下这本书，它讲的挺不错的。
- 32、通俗易懂，总结到位、非常实用，看完受益匪浅~~
- 33、买了多次了，当当从没让我失望过
- 34、我觉得很不错的，内容很好的说
- 35、还没看，感觉挺好的，就是纸质差了点
- 36、写的不错，看看很有帮助。
- 37、内容一般，包装都破了
- 38、读了才知道，这本书的作者有丰富的秘书工作经验，才能写出这样能够运用于实际工作的工具书。即使不是担任秘书工作，读一读也是受益匪浅。
- 39、得力秘书

《做最得力的秘书》

- 40、实用，简洁，值得一看
- 41、并不简练，也少有一针见血的地方。
- 42、收到三天了，正在看！！比较通俗易懂
- 43、内容跟预期一致，还好
- 44、不错，比书店实惠很多呢
- 45、有几个章节很不错
- 46、有很多方法对于入门的很不错，但书搞脏了，我这次买了4本书，有两本都是脏的，很不爽。
- 47、值得推荐。。适合刚入职文秘工作的看。。要是能再深入一点就更好了
- 48、还没看，大概翻了一下
- 49、还没看呢，希望不错吧
- 50、新来的秘书，送给她看看，虽然说的都是常见的事情，但是看看还是有必要的
- 51、这本书的内容相当不错，价格合理，值得推荐
- 52、还没看，工作很忙，希望能有帮助
- 53、不看不知道，一看吓一跳——我已经是超级无敌得力的秘书了哟~
- 54、很实用的秘书事务应用工具书
- 55、看完之后对当一名助理或秘书有很大概念上的改变，原来该主动做的事情那么多，原来能做的贡献那么多。
- 56、实用不多，
- 57、实用，注重讲些小细节
- 58、书本很实用，看了之后受益匪浅，值得一看！
- 59、还不错，要是能再全面一些就好了。
- 60、收到书了，但是封面是坏了的，书写的还是不错的，但是里面的字有些事错误的。。。。
- 61、推荐职场新人仔细研读
- 62、还没读 应该不错
- 63、还没看，质量很不满意！
- 64、我竟然连这个都看过
- 65、对于初入职场的人来说很有用
- 66、希望对你们也有帮助
- 67、好空洞的书，基本上是理论和大道理，然后还重复赘述，指导和实用性不行。不过书中提到的KISS理论，倒比较适合我改善今后接听电话的态度。今后买书，还是要看评价人数多且分数比较高的才好。
- 68、页数印刷有很大问题。。。149和157页明显是反的。。。郁闷
- 69、读完觉得还好吧，无功无过，基本算是总结归纳。很粗浅
- 70、全是解决方法，很不错的一本指导书
- 71、给老婆买的，听说很好，很使用
- 72、全方面教你怎么做，我刚上任工作，觉得很受益。
- 73、内容很不错，很实用
- 74、很好的一本指导书，值得好好学习
- 75、很朴素的语言描绘所学是最好不过了
- 76、还没看，希望好看
- 77、不错,挺好的.通俗易懂,比较容易理解.
- 78、对于初入职场的新手来说值得一读，内容不错。
- 79、质量很好，内容待读
- 80、昨天买的书，今天就到了，我一个下午的时间就看完了，觉得还不错，启发挺多的，就等慢慢吸收了
- 81、刚稍微浏览了下，很实用的内容，作为刚成为秘书的我，是一本必看的书。
- 82、做最得力的秘书
- 83、详细周到，好书，干工作的好指导！
- 84、文字拖沓，不知所云，悔不当初！

《做最得力的秘书》

- 85、看了前言感觉还可以~
- 86、给朋友买的，她说还可以。
- 87、亲们，想做秘书，还要考证呢
- 88、这本书很好，里面有些小例子，觉得不仅适合文秘人员，办公室的人员都可以看看
- 89、主要是针对刚刚入职场的 就是教你怎样做好工作的细节
- 90、比较照顾细节，条理清晰，条条框框罗列的很全。要是结合故事情节来阐述，感觉会更好一些。
- 91、可以学到一些技巧，放在办公室里随时看。
- 92、太过分了，10分之一的都是模糊的乱码的字，好好的一本书都被毁了！

《做最得力的秘书》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com