

# 《外企秘书实务》

## 图书基本信息

书名：《外企秘书实务》

13位ISBN编号：9787300131436

10位ISBN编号：7300131433

出版时间：2011-3

出版社：中国人民大学出版社

页数：204

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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《外企秘书实务》

## 内容概要

《外企秘书实务》有以下两大特点:第一,突出职业秘书的基本素质和技能。《外企秘书实务》配有大量的案例分析和技能实训,这是同类教材中独一无二的,它们对提高教学效果和学生的学习兴趣都有极大的帮助。

第二,突出跨文化沟通能力的培养。外企秘书首先要有较强的专业英语沟通能力,所以《外企秘书实务》配有大量的专业英语会话练习(不是商务英语)。但光有较强的外语表达能力还不足以胜任外企秘书工作,要协助外籍上司工作,还必须有一定的跨文化沟通能力,所以,《外企秘书实务》安排专门的章节讲解沟通技巧,特别是跨文化的沟通技巧,以培养学生的跨文化沟通能力,这也是同类教材中独一无二的。

## 书籍目录

### 第一章 导言

第一节 成为标准的白领

第二节 了解秘书

第三节 做好从事秘书工作的准备

### 第二章 从事秘书工作的基本条件

第一节 秘书的素质要求

第二节 秘书的能力要求

第三节 秘书的知识要求

第四节 秘书的保密要求

第五节 秘书的形象素质

### 第三章 秘书的工作知识

第一节 上司与秘书的工作

第二节 秘书的工作内容

第三节 秘书工作的特点

第四节 接受指示与执行指示

第五节 请示工作与汇报工作

第六节 给上司提醒与建议

第七节 提高工作质量与效率

第八节 养成良好的职业习惯

### 第四章 人际关系

第一节 秘书与人际关系

第二节 处理人际关系的基本原则

第三节 秘书与上司之间的人际关系

第四节 秘书与其他同事之间的人际关系

第五节 秘书的情商

### 第五章 有效沟通

第一节 秘书与沟通

第二节 沟通的方式

第三节 正视外籍上司存在的沟通障碍

第四节 与外籍员工的沟通

### 第六章 管理上司的办公室

第一节 每天早晨的工作

第二节 日常资料的处理

第三节 给上司送材料的时间和顺序

第四节 邮件收发

### 第七章 接打电话

第一节 接打电话的基本要求与礼节

第二节 接电话的方法

第三节 打电话的方法

### 第八章 接待实务

第一节 接待客人的基本要求

第二节 前台的工作规范

第三节 接待客人的要领

第四节 意外情况

第五节 接待室的布置

第六节 接待投诉的客人

第七节 接待外国客人

## 第九章 信息收集实务

- 第一节 收集信息的基本要求
- 第二节 信息的基本内容
- 第三节 信息的来源
- 第四节 收集信息的技巧
- 第五节 信息的筛选

## 第十章 上司日程管理实务

- 第一节 日程管理的意义和内容
- 第二节 日程管理的原则
- 第三节 制作日程表的方法
- 第四节 制作日程表的注意事项
- 第五节 日程出现变更后的管理
- 第六节 安排约见
- 第七节 拜访客户

## 第十一章 出差实务

- 第一节 出发前的准备工作
- 第二节 上司出差期间的工作
- 第三节 与上司一起出差
- 第四节 出差回来

## 第十二章 会务管理实务

- 第一节 会前的筹备工作
- 第二节 会中的服务工作
- 第三节 会后扫尾工作
- 第四节 电视电话会议
- 第五节 参加外部会议

## 第十三章 文书写作

- 第一节 企业文书的分类
- 第二节 企业文书写作的基本要求
- 第三节 企业信函的基本格式
- 第四节 英文写作常识

## 第十四章 档案及其他相关管理

- 第一节 纸质档案的管理
- 第二节 电子档案的管理
- 第三节 印信管理
- 第四节 现金管理
- 第五节 办公用品管理

## 附录 相关技能实训

## 参考文献

### 章节摘录

版权页：（七）不随便打扰别人不管你的同事为人多么热情，乐于助人，在人家下班之后就不要去打扰对方。当然，为了联络感情而对方也有兴趣的话，下班之后大家一起聚会或娱乐等可另当别论。

（八）借钱必还在写字楼大厅的自动售货机前，你想买瓶可口可乐，但你口袋里又没有零钱，于是你向正好路过的同事借了3元钱，说好回办公室就还他。可当你回到办公室后，工作一忙，就把还钱的事忘得一干二净了，因为在你的潜意识里，这区区3元钱根本不算回事。但是，当你下次再跟他借支铅笔时，他就有可能拒绝。这不是对方小心眼，而是他觉得你说话不算数，你在他那里没有信用了。因此，跟同事借钱必须还，不管钱多钱少。当然，最好是改变学生时代那种随便向人借钱的习惯。你开口向同事借钱，这会让对方尴尬，借给对方可能不情愿，不借又抹不开面子。（九）注意个人形象为了给同事和客户一个朝气蓬勃的形象，就要注意自己的衣着打扮和个人卫生。在现实生活中，人们常常以他们对你的第一印象来评价你。之所以这样，并不是他们浅薄，而是之前他们对你没什么了解，只能根据你的外貌来评价你。因此，如果你希望给人家良好的第一职业印象，那你就应注意自己的衣着打扮。事实上，如果衣着打扮得体，不仅能给上司和同事带来信任感，也能给你自己带来快乐和自信。白领必须会打扮自己，必要的装扮应该说是白领基本的职业技能。（十）知错必改不管你多么小心，在工作中还是难免会出现这样或那样的失误。出现失误不要紧，重要的是出现失误后能迅速地纠正，将失误的影响降到最低。如果出现失误后，你一味地粉饰或隐瞒，只会拖延时间，让事情更加恶化。因此，工作出现失误后，要坚持“不慌张、不隐瞒、立即向上司汇报”的原则，并按照上司的指示采取补救措施。

### 三、适应职场的生活方式

（一）增强时间观念绝大部分公司的上班时间都是从上午9点到下午6点，除去中午吃饭、休息1个小时，其余8个小时都要认真工作，完成既定的工作任务。作为白领，再也不能像学生时代利用寒暑假做临时工那样，高兴时多做一点，不高兴时就偷懒。如果那样的话，就丧失了作为白领的资格！因此，成为白领之后，要保持高度的时间观念，无论是早上起床，还是上班期间，都要抓紧时间。可以说，是否树立起“时间就是效益”的观念，是一个人由学生转变为白领的重要标志。

# 《外企秘书实务》

## 编辑推荐

《外企秘书实务》是21世纪高职高专精品教材·现代秘书系列。

# 《外企秘书实务》

## 精彩短评

1、内容不错，买来看看，应该用得上

# 《外企秘书实务》

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)