

电大办公室管理期末考试重点

一、单项选择题：

- 1、如下哪点不是办公室事务管理的特点?[B]. B、决策性
- 2、办公室布置要注意[D]. D、多种沟通、保密
- 3、文员在进行办公室布置时,如下哪些行为是不合适的?[C].
C、较大的物品放在稍高于眼光平行的层面上,用标签贴在多种物品的下方
- 4、如下有关文员对办公室布置的状况,哪一种是错误的?[B].
B、办公桌抽屉里的物品摆放要注意放置整洁,东西可放得满某些
- 5、在办公室里,[D]的位置是上座. D靠近窗户
- 6、传真机的使用哪一项是不对的?[B]. B、随时随地可向对方发送
- 7、在使用复印机的过程中,如下哪项内容是不恰当的?[A]. A、接通电源可立即复印操作
- 8、如下有关录音机的使用哪一项是不合适的?[A].
A、录音时需将监听开关至于"ON"位置
- 9、如下有关投影机的使用哪一项是不合适的?[D]. D、应设置电脑的桌面屏幕保护功能
- 10、如下哪些不是文员在准备办公用品时的职责?[B] B、制
- 11、如下文员订购和储备办公用品的行为中,哪一项是不合适的?[B].
B、让员工们随意领取办公用品
- 12、如下文员的工作次序中,哪一项是对的?[B].
B、文员也应具有合适判断状况,机智应对的应变能力
- 13、文员按照"优先次序"处理工作,如下哪一项是不合适的?[D].
D、可以按照文员自己的习惯进行工作
- 14、文员必须管理好自己的时间,如下运用时间的行为中哪一项是不合适的?[C].
C、每日把工作安排得超过工作时间,给自己压力
- 15、如下有关文员管理好时间的说法,哪一种是错误的?[D].
D、把零碎工作安排在安静、有效的时段里去做
- 16、如下文员对办公室零用现金管理的行为中,哪一项是不合适的?[C].
C、原则的零用现金单据有一种签名
- 17、文员传达上司的指示时,哪一项做法是不合适的?[A].
A、传达可以根据上司重要意思,夹进自己的意见
- 18、文员必须具有合作精神,如下合作措施中哪一项是不合适的?[B].
B、应当有自己的个性,尽量使他人服从自己
- 19、如下接打电话的行为中,哪一项是不合适的?[C].
C、应随时使用手机在飞机上、饭店里、大剧院等进行联络
- 20、如下哪个接打电话的行为是错误的?[A].
A、受到通话对方极大的责难,应针锋相对回击
- 21、文员在接打电话时,对的的做法是[B].
B、在电话机旁随时放着电话记录单和笔,一有留言就能立即记录下来
- 22、如下文员应遵守的电话礼仪中,哪一项是不合适的?[B].
B、打出电话,而对方无人接听,等铃声响了二、三下可挂电话
- 23、如下哪些原则不是文员分拣邮件应当遵守的?[C]. C、按私人公务原则分拣
- 24、文员在拆邮件时,错误的做法是[A].
A、拿到信件后在桌子上磕几下,然后用手撕开
- 25、文员假如误拆了非我司的信,应当[A].
A、在信封上注明"误拆",写上自己姓名的缩写,并把信重新封好并退回去
- 26、邮件送到单位所租的信箱,由文员启动,取出邮件带回办公室,如下哪项事情和文员的工作规定不一致?[D]. D、应提高办事效率,把取邮件和其他事一起办
- 27、

邮件的寄发不要考虑如下哪个原因? [D]. D、爱好

28、文员打印寄往欧美国家的信封, 收信人内容的打印次序应当是 [C]. C、姓名部门地址国名

29、传真机最佳用来传送如下哪种邮件? [D]. D、感谢信

30、如下有关握手的礼节, 错误的是 [C] C、双方有诸多人时, 可以交叉握手

31、文员在处理信访工作时, 由收信人 [单位] 复信的状况是如下哪一种? [A].

A、初次写信, 或有过激言行的

32、文员从事信访工作, 在处理顾客或其他人的来信时, 不应 [C].

C、处理信件按照“分级负责、归口办理”原则, 进行转办、交办或自办

33、在会议开始前和进行过程中, 文员的如下哪项活动是不恰当的? [C].

C、作会议记录时离开会议室接听电话

34、文员进行会议的计划和准备时, 不应当做的是 [].

A、文员按照上司的指示, 应事先调查时间安排对参与者与否以便

B、什么日期、时间召开会议应要考虑议题的紧急程度

C、会议场所的选择, 要根据会议时间长短、花费多少作决定

D、文秘人员必须配合会议议程, 详细检查各项工作

35、文员做会议记录时, 可以在会议记录中 [C].

C、和发言者用词不一致但意思完全一致

36、会议中有时有人会规定把他发言的一段不作记录处理, 这时文员应 [D].

D、征求主持人意见, 停止笔录, 关录音机

37、上司决定参与某个会议时, 文员不应当 [A].

A、只在便笺上写好会议名称

38、如下哪一种类型适合自由谈话, 或是搜集创意的会议? [C]. C、圆桌型

39、如下有关交互式电话会议的功能中, 哪一项是不具有的? [A]. A、审查功能

40、有时应上司规定, 文员参和会见或会谈, 如下哪项内容不是文员的任务? [B] B、

刊登意见

41、文员根据上司指示, 向对方规定约会时, 如下哪种做法是错误的? [D].

D、假如上司出差, 可以在他回来的当日安排约会

42、文员制作日程安排计划表时, 如下哪一种状况应防止? [D].

D、日程安排计划笔记本假如已经使用一年以上, 可以废弃

43、在某些状况下, 文员在安排日程计划表时也许获得上司的完全信任, 取决于两点: 一是掌握足够的知识, 理解业务的轻重缓急; 另一是具有 [B], 理解规定约会者的心理. B、说话的技巧

44、如下有关确认上司日程安排计划的行为中, 哪一项是不合适的? [A].

A、以电话措施决定面谈或开会的重要预定计划, 不用再以书面形式确认

45、文员应当为上司的商务旅行作许多准备工作, 如下哪一项是不合适的? [B].

B、替代上司制定约会计划

46、如下有关预订工作的行为中, 哪一项是不合适的? [D].

D、不一定要弄到确认旅馆预订的传真或其他书面形式的证明

47、上司出差, 文员预订机票时, 如下哪一种做法错误? [D].

D、不必提前在取票前或出发前再用电话予以确认

48、照顾上司身边琐事的说法, 哪一种是错误的? [D].

D、应酬需要更换衣服, 这是上司个人的需要, 不必予以协助

49、如下有关名片的使用措施, 哪项是错误的? [D].

D、各自只能当面递送, 寄去是不礼貌的

50、文员碰到对方递送的名片上有较罕见的字, 应 [D].

D、请教对方”可否请问一下, 这个字怎么念?”

51、如下有关交际礼仪的举止行为, 哪一项是比较合适的? [D].

D、穿着短裙的下蹲姿势, 应跨前半步后腿虚跪, 上身保持挺直, 蹲下时慢悠悠地弯下腰

52、社交场所很讲究次序礼仪,

一般[B]. B、以右为尊

53、当文员获知婚丧喜庆的消息后,首先应[D]. D、查证消息的可靠性

54、文员协助举行宴会时,不用考虑[D]. D、有无休息室

55、如下阐明宴会的种类和形式的内容,哪一项是对的的?[C].

C、工作餐是非正式宴请形式,早、午、晚举行均可

56、如下有关文员的宴会礼仪中,哪一项是对的的?[D].

D、吃西餐时用左手把汤盘靠近自己一边方向稍稍提起,再用汤匙轻轻由里向外舀去

57、如下餐巾的使用措施是对的的[C]. C、用来擦嘴唇嘴角

58、文员打印寄往欧美国家的信封,寄信人姓名、地址应当打印在[B]B、左上角

59、如下文员应遵守的参与宴会的礼仪中,哪一项是不合适的?[C].

C、未用完一道菜时,应将刀叉平行排放在盘了上右侧,叉尖向上,刀刃向内

60、上司参与多种应酬和会议,有时需要更换服装,文员应[A]. A、告知上司家人把衣服送达

61、如下有关说话的要领中,哪一项不合适?[B]. A、语句要简短

62、接受忠告的对的反应是[D]. D、切勿感情用事

63、办公室人员在社交活动中应怎样选择话题,哪些是属于合适的的话题?[A].

A、有共同利益的话题

64、将同文多页沿边取齐后均匀错开,从首页到末页,在页边加盖一完整公章,可以证明文献各页确实是同步形成,以杜绝后来篡改之嫌疑,这是[A]. A、骑边章

65、值班人员不应当做如下哪类事情?[A]. A、签发文献

66、文员要做好档案搜集,应当搜集的文书资料是[A]. A、下级单位报送的汇报,记录报表等

67、以本单位和外单位就某些问题的往来文书为原则立卷. 如问函和复函等用[A].

A、按通讯者特点立卷

68、文书立卷归档规定遵守一定的制

度,包括如下方面[B]. B 归档范围、归档时间、归档要求

69、文书立卷的归档制度包括三方面: 归档范围、[A]和归档规定.

A、归档时间

二、判断题

1、办公室环境布置的目的之一是为了建立挡驾制度. [√]

2、办公室的灯光照明要避免自然光,最佳用人工灯光. [×]

3、在阳光明亮的教室和会议室内使用投影机,效果不受影响. [×]

4、没有两位办公室人员一天的工作内容是完全相似的,但像查对文员的日志和上司的日志的事项与否一致则是经典的工作. [√]

5、文员第一次做一项工作时应当快某些,假如错误可以再做一遍. [×]

6、善于合作指每一种文秘人员都要谦虚、谨慎,对同事尊重和理解,即不能违反同事的意愿. [×]

7、文员对支票管理要谨慎,支票簿和印章应当一同锁入抽屉. [×]

8、文秘人员对上司支票往来管理要谨慎小心,支票簿和印章应当一起收藏,以防止被盗用冒领. [×]

9、文员传达上司信息时,可以把上司的话语加多或减少,以个人的口吻来传达. [×]

10、文员替代上司传达不利消息时,由于当这个信差很困难,因此要拖到最终一刻行动. 由于上司震怒,自己转达口信的语气也应当变成上司的语气. [×]

11、假如文员要找的人是一位比上司地位高的人或尊长,您跟对方的文员说完之后就应当叫上司接过电话,告诉上司要找的人立即就会来听电话,让上司直接和对方通话. [√]

12、文员对报纸和杂志的处理,可以挑出上司喜欢的报纸和杂志放在他的办公桌上,其他的放在报刊架上供大家阅读. [√]

13、文员应防止不必要的通信和邮寄,尽量频繁的联络集中起来分批进行. [√]

14、文员在工作时间如需要补妆,应随时随地进行. [×]

15、文员在工作时间如需要补妆,

- 应当去洗手间. [√]
- 16、男女之间,男士先伸手了,女士才能和之相握. [×]
- 17、按英美国家习惯,文员接待来访者,应当站起来和来访者发言. [×]
- 18、假如需要和来访者确定会面时间,应先征求来访者以便的时间,查看上司的时间表,假如这一时间有空,就可答应下来. [×]
- 19、假如会客室的门是拉开的,文员进入会客室后,才能让客人进入. [×]
- 20、假如会客室的门是拉开的,先让来访者进入会客室后,文员立即换手握住房间的门把手,以轻盈的步伐进入室内,轻轻关上门. [√]
- 21、假如会客室的门是推开的,文员应先小步走进会客室,等客人进入后,再轻轻关上门. [√]
- 22、简介地位相似的人时,应按照到职的先后,先简介新进的职工;若同步到职,就先简介年龄较轻的人. [√]
- 23、文员作简介,应先简介地位高的人,再简介地位低的人. [×]
- 24、文员作简介,若年龄、地位都相似,应从较亲近的人开始简介. [√]
- 25、同步简介诸多人时,可从右至左,按次序简介. [√]
- 26、假如是您主持会议,则要做好笔记并把每次会议纪要的打印件寄存进一种会议文献夹,假如后来出现问题,可以查看笔记,证明某一天您曾给某人安排了某件工作等. [√]
- 27、为来自外地的和会者安排宾馆住宿,最以便宜的安排是在同一家宾馆为和会者预定房间,只要弄清有多少人数即可. [×]
- 28、假如上司不准备参与某个会议,应立即将会议告知丢掉,以免干扰其他事情. [×]
- 29、假如会议气氛紧张,且对上司立场不利时,文员可借奉茶为名,态度和蔼,轻柔缓慢地端出茶点,以消除紧张的气氛. [√]
- 30、会议租用的设备,文员必须保证宾馆[或其他供应者]把所需用设备都送过来,并在会议开始前有足够的时间布置好,这些设备应由文员详细操作和负责. [×]
- 31、代表会议依法定期召开,和会代表必须到达法定人数方为有效,因此文员应仔细核对出席人数. [√]
- 32、假如上司一年之中交往诸多,但很难记住每一种人和每一次会面的状况,文员应把有关资料输入电脑,准备交往提醒文献. [√]
- 33、受到直属上司以外的指派时,假如是文员自己可以安排办理,并且不会影响到直属上司所指示的工作就可以接受,否则要向直属上司请示后再作决定. [√]
- 34、假如不小心发生日程安排计划反复的情形,就要排定可以动用的空档,自己决定优先次序. [×]
- 35、上司自己安排的约会忘了事先告诉您,出现约会冲突,处理措施是让上司先见他自己安排的那一位. [×]
- 36、文员由于已经打过电话,并给对方留了言,即是已经完毕任务了。”做过某项工作”和”完毕某项工作”是完全相似的. [×]
- 37、对于误投邮件,文员可先拆开看看,然后在信封上写上”该地址不对”,并把它退回去. [×]
- 38、假如对方所规定的日期已经被预约,除非有相称确实认,文秘人员切不可独断地拒绝,应当问明上司的意思,由于或许那是件必须取消原定约会的重要事情. [√]
- 39、拜访长辈或地位较高人士时,可先请人递上您的名片,以作通报. [√]
- 40、当上司规定文员协助私人事务时,就把它当作是上司运用文员下属同事的关系来协助他处理私人的事务. [√]
- 41、虽然是上司私人的应酬,文秘人员也应当积极、乐意地去协助. [√]
- 42、假如是沿着人行道走,两个人并行,”尊贵的位置”是在右边,三个人并行,则在中间. [√]
- 43、文员坐下时,脚尖在膝盖垂直线以内,也可稍向左侧后右侧,膝盖和大脚可分开. [×]
- 44、女性文员坐下后,臀部在椅子上只坐三分之二,后背离椅面有一种拳头大小距离. [√]
- 45、当和人擦肩而过,

或越过长辈、上司前面,或因事中途离坐时,都要招呼一声. [√]

46、交际应酬要讲求时效,若时机错过再来补救,不仅无法体现诚意,还会破坏彼此关系. [√]

47、宴请的菜谱应符合对方的饮食习惯,但必须有反应中国老式风味的土特产品,如茅台等烈性酒. [×]

48、不要在酒宴上评论或附和他人对某人的议论,也不可评论菜肴的优劣. [√]

49、用叉、匙进食西餐时,可将餐具的整体放入嘴里,或用舌头去舔. [×]

50、宴请的请柬一般要提前一至二周发出,以便客人及早安排,已经口头约定的就不要补发请柬了. [×]

51、无论何种礼服都应考虑宴会的地点、时间、形式. 请帖上指定打“黑领结”,便表达穿无尾正式礼服. [√]

52、鸡尾酒会一般要安排好座次,在请柬上注明对着装的规定. [×]

53、口头语言视时间、场所、对象的不一样而有所不一样,对上司或长者说话,应文雅些;对一般同事或顾客说话,就可通俗. [×]

54、要发问或故意见时,应当等上司说完话之后再发问,可以提出自己的见解. 假如上司不加采纳,应说服上司. [×]

55、假如要拒绝他人,最佳是根据自己和对方的人际关系程度,分别使用表达措施,以防止由于拒绝而发生不必要的困扰. []

56、合适的话题可以有双方都感爱好的、有共同利益的话题、比较高雅的话题和夸耀自己的话题. [×]

57、但凡单位撤销,原公章应立即停用,不用告知有关单位. [×]

58、监印员可把印章携带出办公室,去其他地方盖章. [×]

59、文秘人员开出的简介信的正本和存根必须一致,可以出具空白简介信. [×]

60、值班人员要认真填写值班接待登记表或值班日志,直接处理不了的问题要报请领导指示或转交有关部门处理. [×]

61、面对突发事件,值班人员有时在领导人未指示前就要采用临时应急措施. [×]

62、办公室人员值班工作的制度有交

接班制度、请示汇报制度和安全、保密制度,但没有岗位责任制度. [×]

63、列入保密范围的公文,应在产生的同步,由制文机关确定密级和保密范围,密级和保密期限的变更和解密. [√]

64、注办是指文秘人员在【文献处理单】上或文尾的下角注明公文办理的成果. [√]

65、档案是指使用过的、文献中所指事情已经办理完毕、具有保留价值的文书. [√]

66、虽然客观形势发生变化,也不应变更档案的密级、期限. [×]

67、文书部门立好的案卷,必须逐年移交给档案室集中保管,称为“归档”,有归档范围和规定,但没有期限. [×]

68、文秘人员或文书人员根据已经编好的立卷类目,将已经处理完毕的文献,随时按类目上的对应条款归入卷内,即为年终归卷工作. [×]

三、简答题:

1、 文员所作的完整的会议记录应当包括哪些事项?

答:[1]会议名称; [2]会议记录人的姓名、盖章; [3]时间; [4]会议地点; [5]议题; [6]主持人、主席; [7]出席者名单; [8]会议的通过情形及结论; [9]有关资料; [10]下次会议预定日期.

2、 办公室人员为了说服对方接受自己的见解应当怎么做,要领有哪些?

答:[1]清晰地懂得在所说服的事项中,最想说些什么,以逻辑分析自己的意向,并对目的、效果、重要性、关联性等,抓住重点. [2]说服时,要尽量详细客观,使对方产生理解的动机. [3]偶而也需要引用某些权威人士、专家的意见,或用图表、资料、经验谈等等. [4]要详细理解对方的立场和意向,先注意聆听对方所说的话,切勿以自己主观的措施进行谈话. 要掌握对方不能理解的地方,努力加以阐明; [5]积极发问,理解对方的想法,对方有关信息的种类和数量,以及背景怎样等等; [6]以诚恳的态度为对方着想而发言,不要使用令对方反感的言词. [7]让对方打开心扉,使对方对自己的见解产生爱好; [8]不可伤害对方的自尊心.

3、 什么是受意?受意有几种?办公室人员应当怎样运用受意措施?

答:[1]受意是文员接受和领会上司意图.[2]一种是直接受意,另一种是间接受意.[3]文员要善于领会上司意图,按上司意图办事.但要防止把上司酝酿过程中的意图当作上司的授意,把上司的质疑、设问误认为上司的指示.要做到:备好记录本,记录下指示要点.注意倾听,专心判断指示的用意.必要时可以提问,直到明了意图为止,但不要打断谈话.如有不一样意见,可以公开提出,但要言之有理,并注意措施、态度.接受指示后,要不失时机地贯彻实行.

4、 公文的完全格式包括哪几项?请写出这些项目.

答:[1]版头、发文字号、印刷次序号.[2]密级、紧急程度.[3]签发人姓名.[4]公文标题.[5]主送机关.[6]正文、附件.[7]发文机关、成文日期、机关印章.[8]注释、阅读范围.[9]主题词.[10]抄送单位、印发阐明.

5、 提高会议效率可以有哪些做法?

答:遵照法律法规、合理确定会议目的、确定必要的和会者、减少会议数量、缩小会议规模、简化会议程序、缩短会议时间、控制会议经费、分析会议成本.

6、 文员运用提醒系统提醒上司的工作,有哪些提醒系统?详细做法是怎样的?

答:有电子提醒系统和人工提醒系统.电子提醒系统的做法:在电脑中设置日程表、报警系统、一周计划及其他提醒事项,文员应当伴随状况的变化不停编排和修改输入的信息.人工提醒系统的做法:设置基本办公日程表、固定活动日期一览表、使用提醒性备忘录、准备约会表、准备特殊提醒卡、准备交往提醒文献.

7、 文员根据单位需要向外或向内发文,需要通过一系列程序即为发文过程.请阐明这一过程.

答:[1]拟稿.[2]核稿.指拟稿人员的上级负责人对草稿的审查和核算.[3]签发.指机关领导人对文稿的最终审定、签字发出.[4]编号.已经签发的文献,由文秘人员统一编排发文字号.[5]缮印.对已经签发的文献定稿进行誊清、复印或排版印制.[6]校对.指将文献的誊写稿、打印稿或清样按

定稿查对校正.[7]用印.指在完毕的文献上加盖机关印章.[8]登记.[9]分发.

8、 文员受上司指示,向对方规定约会时应注意哪些要点?决定期间、地点时要注意什么?

答:要获得上司的许可假如用写信的措施,在等到对方收到信后,再打电话给对方的文秘人员以确认;要对的告知对方赴约者的姓名、职务、目的、时间、地点、措施、所需要的时间等.约定好后来,一定要向上司汇报,并填写在日程安排计划表上.还应准备约会所需要的文献资料.星期一早上、周末、即将下班之前、午餐前后不要安排约会;企业有重大活动的那一天不适宜安排约会;地点选择对方比较以便的地方,还应考虑约会的礼仪规格、与否需要保密、与否需要就餐等原因.

9、 文员进言是指什么?进言具有什么作用?措施和规定是什么?

答:[1]进言是指文员积极对上司提出意见、提议、批评或劝戒.[2]参谋作用.[3]补缺作用.[4]增进关系作用.[5]适事.紧急的事,重要的事,上司需要懂得的事.[6]适时.考虑时机.[7]适地.看场所.[8]适度.要注意掌握分寸.

10、 什么是文书的立卷特点?一般可以按照哪几种特点立卷?

答:[1]文秘或档案人员把文书按照某些共同特点组合成案卷,称为“立卷特点”;[2]按问题特点立卷.[3]按作者特点立卷.[4]按文种特点立卷.[5]准时间特点立卷.[6]按地区特点立卷.[7]按通讯者特点立卷.[8]在运用六个特点立卷时,需要运用两个或两个以上的特点组合每一种案卷.

11、 来信受访的范围包括哪些?受理和处理的程序和基本规定是什么?

答:[1]受理的范围是:国家机关、主管部门或新闻单位转来的信件;职工、群众直接给机关、单位领导的信件.[2]及时拆封.拆封时,不要损坏邮票、邮戳和其他书写内容的地方.对急信、要信、或有过激言语的来信,要处理及时,汇报上司,还要以有效措施通告有关单位紧急处理.拆开后再在装订时,信纸在前、信封在后.要一并装订.[3]认真阅读.把握信中的重要内容,也可用颜色笔为领导标明信中的重点,

或在信纸的空白处注明”参阅某卷宗或”可和前信印证”等.提供领导复信所需的资料.[4]逐项登记.用钢笔将写信人的姓名、职业、单位或住址、写信时间、收发日期、重要内容、规定、收信单位以及承接后的状况、成果和立卷存档号等详细记载,便于记录、查找和催办.[5]认真处理.处理信件应当按照”分级负责、归口处理的原则,进行转办、交办或自办.[6]及时复信.复信是取信于职工群众的有效措施,增长职工群众对组织的信任.课通信可采用收信人复信,或承接人复信两种措施进行.

12、 文员所作的口头汇报的基本措施是怎样的,有什么规定?

答:[1]不要失去汇报的合适时机.汇报时机原则上最佳是在完毕被指示工作时,但有时也要在尚未完毕之时作期中汇报.有时因上司太忙,不妨预先约好时间.[2]不要弄错汇报对象及次序.要直接向指示工作的人[上司]汇报;[3]汇报的次序基本上是先说结论,接着根据必要阐明理由及通过,如:”成果是这样,理由有三个,一是...”.[4]一定要简短、扼要、流畅;[5]如汇报过于复杂,应事先以5W2H的原则检查与否遗漏;[6]假如觉得仅仅以口头汇报对方,对方不易明了,或汇报项目诸多时,可以制作”汇报备忘录”提出来.

13、 单位印章重要有哪些?印章的刻制和使用有哪些规定?

答:单位印章重要有[1]单位印章、套印章;[2]钢印、领导人签名章、其他印章;[3]刻制公章有两种状况:一是由上级主管机关刻制颁发;[4]另一种是由法人代表申请,经主管部门同意,公安部门登记后由专门刻制厂刻制;[5]公章一般由指定的文秘人员统一使用,其他印章也应专人专用;[6]加盖公章,是哪一级的公章,须经哪一级的负责人同意,并审核签名;[7]将盖用文献名称、编号、日期、签发人、领用人、盖章人等项详细登记.[8]加盖公章必须做到用力均匀,使印章端正、完整不歪斜、更不能颠倒.[9]凡以单位名义发出的公文、信函等都必须加盖单位章方能有效.

14、 按照【国务院行政机关公文处理措施】的规定,国务院规定的行政公文共有几类几种.

答:[1]命令;[2]决定;[3]公告;通告;[4]告知;通报;[5]议案;[6]汇报;[7]请示;[8]批复;意见;[9]函;[10]会议纪要.

15、提高会议效率可以有哪些做法?

答:遵照法律法规,合理确定会议目的;确定必要的和会者;减少会议数量;缩小会议规模;简化会议程序;缩短会议时间;控制会议经费;分析会议成本.

16、文员所作的完整的会议记录应当包括哪些事项?

答案:[1]会议名称;[2]会议记录人的姓名、盖章;

[3]时间[开始时间、结束时间];[4]会议地点;

[5]议题;[6]主持人、主席;[7]出席者名单;

[8]会议的通过情形及结论;[9]有关的资料;[10]下次会议预定日期.

17、按照院行政机关公文处理措施】的规定,国务院规定的行政公文共有几类几种?

答案:[1]命令[令];[2]决定;[3]公告;通告;[4]告知;通报;[5]议案;[6]汇报;[7]请示;[8]批复;意见;[9]函;[10]会议纪要.

18、安徽某企业欲和上海某企业合作,上海以品牌、技术入股,运用安徽比较廉价的原材料和人工,共同生产国内紧缺的产品.上海代表团一行10人将于8月下旬来访,商议合作的详细事宜,办公室主任请小李作好准备.假如您是小李,您怎样设计这个接待方案?(P121)

参照答案:[1]接受任务[2]理解来宾[3]制定计划[4]预订食宿[5]迎接来宾[6]商议日程[7]安排会议[8]陪伴参观[9]送别客人[10]接待小结

四、设计题:

1、小李是刚到企业的文员,企业办公室内有多种文献柜、储物架、书报架,办公室主任给她配置了带锁的办公桌、电脑、电话机,还给了她新的文献架、文具用品盒、多种笔、胶水、剪刀、参照书、需要翻译的资料、企业印章、印盒、墨水、复印纸(2刀),规定小李整顿好办公桌,把东西分门别类放置在合适的位置.

小李应当怎么做?(P13)

答:电话放在办公桌左边,便于左手摘机,右手做记录;电脑放在右边;新文献夹放需要翻译的资料,在文献夹上贴上对应的标识条;多种笔、胶水、剪刀、印盒等文具分门别类放在文具用品盒内;参照书应当放在桌子上面或伸手可以拿得到的抽屉里;企业印章放入办公桌带锁的抽屉内;墨水放置在储物架底层,复印纸放在下面几层。

2、安徽某企业欲和上海某企业合作,上海以品牌、技术入股,运用安徽比较廉价的原材料和人工,共同生产国内紧缺的产品.上海代表团一行10人将于8月下旬来访,商议合作的详细事宜,办公室主任请小李做好准备.假如您是小李,您怎样设计这个接待方案?(P121)

答:[1]接受任务;[2]理解来宾;[3]制定计划;[4]预订食宿;[5]迎接来宾;[6]商议日程;[7]安排会议;[8]陪伴参与;[9]送别客人;[10]接待小结。

3、康桥宾馆位于本市南京西路45号,是个中型宾馆,有会议室、餐饮、停车场等,某企业准备在11月15日上午9:00到12:00召开全厂中层干部大会,讨论次年产品发展和销售计划,地点就在康桥宾馆的12楼会议室.这次会议由总经理办公室负责安排.办公室主任让小付拟一种会议告知.他应当考虑哪些问题?(P123)

答:他应考虑①会议名称;②出席会议者的姓名或组织、部门的名称;③日期、时间;④开始到结束的预定期刻;⑤地点;⑥详细在几楼几号会议室;⑦议题;⑧或议事日程;⑨主办者的联络处、电话号码等;⑩开会所在地,建筑物名称、几楼、电话号码[必要时可附上地图];⑪注意事项与否备有餐点、有否停车场,或当日应备的资料等

4、文秘人员怎样主持会议?应注意哪些细节?(P145)

答:文秘人员假如在会议上要发言,应先把要讲的内容作一种总结构造的构思,简略记下发言的要点.会议上注意自己的表情和说话的语气,并控制发言的时间.对发言内容加以引导,提醒时间有限.在会议上可分派工作任务,认真倾听其他人意见,

不要当众批评某个人.最终作总结,统一认识.规定和会者笔记,自己做好笔记并把每次会议纪要的打印件放进文献夹.以作查证。

5、麦格企业为理解新产品的科技含量和市场竞争力,以制定合适的价格打入市场,决定召开专家座谈会,对新产品进行评估,办公室人员应当怎样准备和开好这次座谈会?(P150)

答:[1]座谈会邀请对象必须是新产品所在领域的专家和学者,能独立思考、有主见又勇于刊登意见者;[2]座谈会以小型为主,人数以七、八人为宜;[3]座谈会上,文秘人员应和主持人亲密配合;[4]主持人负责引导、组织、可不作记录;[5]详细的记录应由文秘人员在不引人注目的座位上去做;[6]座谈会的时间不必严格规定,可长可短;[7]会场应准备些饮料、茶点,边吃边谈.可使气氛轻松。

6、某个下雨天,在利达企业内召开的新产品推介会结束了.企业的大型会议室有诸多种会议用品,室外有接待处,企业还租了汽车来接送来宾,为圆满结束这次会议,办公室人员在会后应当做些什么工作?(P134)

答:[1]要替搭车回去的人安排车子;[2]在接待处临时代为保管的衣物,不要遗失或被人错领、冒领;[3]有留言时,牢记务必传达;[4]检查会场有无物品遗漏;[5]要为参与会议的人员送行;[6]文秘人员拜别前,要检查烟灰缸、字纸篓有无易燃的东西,如有,则必须加以熄灭;[7]桌、椅早先若有移动,必须还原,洗涤烟灰缸、茶具等,并收拾妥当,倒去垃圾;[8]携带进会场的资料和会议用品要记得带回;[9]关紧门窗并上锁;[10]告知会场的管理单位,会议已经结束。

7、科达企业召开中层干部扩大会议,参与人员为总经理、副总经理各职能部门的正副经理、办公室正副主任和职工代表等,共46人,会议文秘人员和其他服务人员4人,会议时间为5小时.参与会议人员月平均工资为2400元,其他收入600元,假设一种月工作30天、一天工作8小时.会议后勤费用开支有:文献材料费200元,饮料费100元,因会议紧张安排午餐,

餐费每人 10 元. 请计算会议的成本. (P161)

答: [1] 会议成本 = $2 \times 3 \times [(G+S) \times T] \times n +$ 后勤开支 = $6 \times (G+S) \times T \times n +$ 后勤开; [2] G —参与会议人员的每小时人均工资数; 每个人每小时平均工资为 10 元, $[2400 \div 30 \div 8]$; [3] S —参与会议人员每小时人均其他收入数; 其他收入为 2、5 元. $[600 \div 30 \div 8]$; [4] T —参与会议人员人均到会时间为 5 小时; [5] N —参与会议人数为 50 人 $[46+4]$; [6] 后勤开支—等于支票开支、现金开支和实物开支的总和为 800 $[200+100+10 \times 50]$; [7] 会议成本 = $6 \times [10+2,5] \times 5 \times 50 + 800 = 18750 + 800 = 19550$ [元]

8、文秘人员在单独或随同上司旅行结束后, 要做好哪些工作? (P196)

答: [1] 整顿好旅行过程中所有的单据凭证, 送上司审阅、签字后向财务部门报销, 或结算预支的出差费用. [2] 回到企业上班后, 应将出差过程以及有关事务写出工作汇报. 假如是上司同行的, 可根据上司的原始记录整顿出汇报, 送上司过目或同意, 然后存档立案. [3] 尽快恢复正常工作和生活状态, 继续做旅行前未完毕的工作. [4] 把在出差时认识的有关人士、单位等状况做好记录, 以便未来有用. [5] 对在旅行过程中予以协助和照顾的有关部门和人员, 分别去函或去电表达感谢.

9、文员应当为上司的商务旅行作许多准备工作, 在准备国内国际旅行时要考虑哪些项目? (P186) 履行哪些职责? (P1182)

答: [1] 准备旅行计划和旅馆信息. 旅行计划表要阐明出发和抵达地点、是乘飞机还是汽车、火车或轮船, 出发和抵达的日期及时间、座位状况、旅馆状况. [2] 制定约会计划. 约会计划表包括: 都市名和省 [州] 名 [假如是国外旅行, 写明都市和国家名], 日期和时间, 和上司约会者的姓名、企业和地址, 电话号码. [3] 为商务洽谈搜集资料. [4] 决定旅行用品. 把上司作商务旅行时需要带的用品列出清单. [5] 考虑行李问题. 通过航空企业出版的旅行计划手册或旅行社代办人信息. 为每件行李准备识别标签. [6] 安排差旅费. [7] 建立旅行—旅馆信息资料库. 随时和旅行社联络, 建立最新信息充实自己的资料库. [8] 办理旅行保险,

如意外伤害保险等.

10、某企业成立三周年, 准备举行大型宴会, 办公室人员应当怎样做好准备, 要做哪些工作? (P126)

答: [1] 客人的选择. 确定名单, 再请上司核定. [2] 确定期间. 假如是涉外宴请, 宴请时间应当按照国际通例, 征询客人的意见, 要防止选择对方的重大节假日. [3] 会场地的选择. 要考虑宴会的性质, 客人的数目, 以及预算费用等, 考虑宴会的形式和气氛、交通与否以便、场地大小与否合适、菜式、有无停车场. [4] 拟订菜单. 应符合对方的饮食习惯, 从来宾的身份、宴请层次、目的等方面去考虑, 至少要提供 2 份菜单, 供上司挑选. [5] 寄发请柬. 宴请需要发请柬, 请柬上应写明邀请人姓名, 被邀请人姓名、宴请的目的、措施、时间、地点, 以及着装规定, 规定回函及其他阐明等. 请柬一般要提前一至二周发出; [6] 席次的排列. 以社会地位和年龄作优先考虑来安排, 在请柬上应注明席次号. 席次的排列原则是: 男女主人公地坐桌椅的两端, 男女来宾间隔而坐; 夫妇分开坐; 男主宾坐女主人的右边, 女主宾坐在男主人的右边. 主人方面的陪客, 应插在客人中间坐, 以便同客人接触交谈.

11、文秘人员常常要替代上司选择礼品, 向他人赠送礼品, 在处理这些事情应考虑什么, 怎样做? (P223)

答: 在赠礼前必须弄清赠礼目的, 如是为周年庆典、生日、结婚、荣升、乔迁, 或是圣诞节、中秋节等; [2] 还要清晰赠礼对象身份、爱好、文化背景、性格习惯等; [3] 在日历上应当清晰地标明节日活动安排以引起上司的注意. 时间怎样取决于当地的购物环境. [4] 还应熟知如下规则: 除非上司有特殊的规定, 不必送太昂贵的礼品, 只要专心为对方选择合适的礼品即可. [5] 要看对方的实际状况选择礼品, 做到恰如其分, 适合对方. [6] 赠送的礼品应去掉包装上的标价, 并应请商店用精美包装纸重新包装一下. [7] 假如不是亲自送礼, 应当在礼品的外包装上写上赠送者的姓名或附上名片、贺卡. [8] 文秘人员应准备一张节日名单, 上司可以在上面作某些增减, 表达与否同意您提的提议或提出某些其他的意见、以及标明价格范围. [9] 为了防止所送礼品的

反复, 文秘人员应当为所有

接受上司礼品的人做一张卡片记录。

12、上海某企业欲和德国某企业合作,德国以品牌、技术入股,运用上海比较廉价的原材料和人工,共同生产国内紧缺的产品。德国代表团一行9人将于8月下旬来访,商议合作的详细事宜,办公室主任请小李作好准备。假如您是小李,您怎样设计这个接待方案?(P152)

答:[1]接受任务。[2]理解来宾、制定计划。[3]预订食宿。[4]欢迎来宾、商议日程。[5]礼节性拜访、宴请。[6]正式会谈。[7]签订协议书。[8]陪伴参观游览。[9]互赠礼品。[10]欢送来宾、接待小结。

13、某中外外资企业总部德方总经理来访,恰逢生日,上司规定文员小陈购置礼品赠送,小陈应怎样办?要考虑哪些原因?(P223)

答:清晰德方总经理的爱好、文化背景、性格习惯等;征求上司意见或同意,在容许的钱款额度范围内选购礼品;比较合适的生日礼品是有国特色的、总经理又比较喜欢的物品;赠送的礼品应去掉包装上的标价,并应请商店用精美包装纸重新包装一下;附上贺卡写上国企业的名称,让上司亲自送给德方总经理。

14、总经理把保管单位公章和盖印的任务交给了秘书小付,小付应当怎样做?(P248)

答:小付应把印章放在办公室装锁的抽屉或保险箱内,钥匙随身携带;每次用毕应将印章加锁寄存,随印随锁。因事外出,须经同意交他人代管。加盖单位公章,须经总经理同意,并审核签名;并要将盖用文献名称、编号、日期、签发人、领用人、盖章人等详细登记。加盖印章必须做到用力均匀,使印章端正、完整。

15、康桥宾馆位于本市南京西路45号,是个中型宾馆,有会议室、餐饮、停车场等,某企业准备在11月15日上午9:00至12:00召开全厂中层干部大会,讨论次年的产品发展和销售计划,地点就在康桥宾馆的12楼会议室。这次会议由总经理办公室负责安排。办公室主任让小付拟一种会议告知。他应当考虑哪些问题?

答案:[1]会议的名称:[2]出席会议者的姓名或组织、部门的名称:[3]日期、时

间[开始到结束的预定期刻];[4]地点:[详细在几楼几号会议室];[5]议题[或议事日程];[6]主办者的联络处,电话号码等;[7]开会所在地,建筑物名称、几楼、电话号码[必要时可附上地图];[8]注意事项、与否则备有餐点、有否停车场,或当日应备的资料等。

16、某个下雨天,在利达企业召开的新产品推介会结束了。企业的大型会议室有多种会议用品,室外有接待处,企业还租了汽车接送来宾,为圆满结束这次会议,办公室人员在会后应当做些什么工作?

答案:[1]要替搭车回去的人安排车子;[2]在接待处临时代为保管的衣物,不要遗失或被人错领、冒领;[3]有留话时,牢记务必传达;[4]检查会场有无物品遗漏;[5]要为参与会议的人员送行;[6]文秘人员拜别前,要检查烟灰缸、字纸篓有无易燃的东西,如有,则必须加以熄灭;[7]桌、椅早先若和移动,必须还原,洗涤烟灰缸、茶具等,如有,则必须加以熄灭;[8]携带进会场的资料和会议用品要记得带回;[9]关紧门窗并上锁;[10]告知会场的管理单位,会议已经结束。

五、案例分析题:

1、新加坡利达企业销售部文员刘小姐要结婚了,为了不影响企业的工作,在征得上司的同意后,她请自己最佳的朋友陈小姐临时代理她的工作,时间为一个月。陈小姐大专刚毕业,比较单纯,刘小姐把工作交代给她,并鼓励她努力干,准备在蜜月回来后推荐陈小姐顶替自己。

某一天,经理外出了,陈小姐正在企业打字,电话铃响了,陈小姐和来电者的对话如下:

来电者:“是利达企业吗?”陈小姐:“是。”

来电者:“您们经理在吗?”陈小姐:“不在。”

来电者:“您们是生产塑胶手套的吗?”陈小姐:“是。”

来电者:“您们的塑胶手套多少钱一打?”陈小姐:“1、8美元。”

来电者:“1、6美元一打行不行?”陈小姐:“对不起,不行的。”说完,“啪”挂上了电话。

上司回来后,陈小姐也没有把来电的事告知上司.过了一星期,上司提起他刚谈成一笔大生意,以1.4美元一打卖出了100万打.陈小姐突口而出:“啊呀,上星期有人问1.6美元一打行不行,我懂得您的定价是1.8,就说不行的.”上司当即脸色一变说:“您被解雇了”,陈小姐哭丧着脸说:“为何?”上司说:“您犯了五个错.”

陈小姐被解雇是由于上司说她犯了五个错,分别是什么?她在电话礼仪方面还犯了哪些错?

答:(1)该问的没有问(指对方状况,手套的需要量);(2)该记的没有记录(对方的姓名、企业、电话号码);[3]该说的没有说[没有及时向上汇报];[4]不该说的却说了[价格上的自作主张,不向上司请示];[5]不懂得保护自己[虽然自己自作主张拒绝了对方,犯了错误,也没必要告诉上司,使自己陷入被解雇的境地];[6]电话礼仪方面,铃响了没有自报家门;[7]不等对方说完,就“啪”挂上电话.

2、文员邓小姐第一天上班,上司让她负责处理企业的邮件.早上第一批邮件到了,邓小姐正忙着打电话,她让送信者把信就堆放在已经有某些信件的办公桌上,一边打电话,一边拿过笔签了字.打完电话,心不在焉地把所有的信都剪开了,其中一封信被剪掉了回信地址的一角,她也没有注意.她抽出所有的信纸,放在一边,而把所有的信封放在了另一边.邓小姐拿起一张信纸看了起来,只见上面写着:“亲爱的红:……”,她意识到拆错了信,匆匆看完了信,她把信又用胶水粘了起来[不过外表还是有些痕迹].她又看了几封信,其中有一封急件,觉得应当由上司回信,于是,她把几封信混在一起放在上司的办公桌上.这时,上司把写有美国地址的英文名片,让她打印一种寄往美国的信封,邓小姐按照以往写信的习惯,把收件人地址、姓名打印在信封的上面,把企业的地址打印在右下角.

您认为邓小姐处理邮件与否对的,为何?请讲出理由并阐明对的做法.(P73)

答:[1]收邮件应当把此前的信件此外放开,以免混淆;[2]应在清点后才能签字.[3]首先应分类,请示上司哪些邮件能拆开,哪些不能拆;[4]不能把回信地址剪掉;[5]

检查信封、信纸上的地址、电话与否一致.如不一致,应打电话问询对的的,再把错误的划去.[6]拆错信,应在信封上要写上“误拆”,并签上自己的名字,封上信口,把信件交给收信人时向对方道歉.[7]把交给上司邮件提成最急件、次急件和一般件,不能混淆;[8]打印寄往美国的信封,收信人姓名、地址打印在右下角,寄信人姓名、地址打印在左上角.

3、文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理的意见后,又碰到了负责宣传的张副经理,小曹又向他作了请示,成果两位领导的意见很不一致,小曹无所适从,两位领导也因此矛盾加深.孙认为小曹和张关系亲近些,支持过张,认为小曹故意和他作对;而张认为此业务是他介绍的,小曹应先同他通气.

请您分析小曹这样做对不对?错在哪里?面对这种状况小曹应当怎么办?

答:[1]小曹犯了多头请示的错误.遵照领导职权分工、单向请示的原则,既然向主管领导请示了,就应按孙的意见办,不应多头请示.[2]在工作中不应过度亲近或疏远某领导,以至落到尴尬的境地;[3]两位领导都作了指示,假如张通情达理,小曹应向张阐明只能按职权分工办事,求得谅解后,按孙的意见办;[4]假如不能求得谅解时,小曹应向两位领导分别自我检讨,再提议两位商议一种措施遵照执行;[5]假如矛盾不能统一,应向总经理请示,遵照总经理的意见办,并请他对孙或张作解释.这时文员执行重要决策人的意见.

4、某年3月5日,新欣化工企业的总经理出差了,这次的期限是从3月5日至3月12日,预定12日上午回来.文员小王负责处理企业的各类邮件.小王从收发室取回了邮件,其中上司亲启的信一封,一种邮包,总经理办公室收件三封,其中有一封寄自河南分企业的信总经理曾关照过让销售科科长处理.恰好销售科的小李走过办公室,小王说:“小李,把这封信交给您们科长”,小李把信带走了.

小王把总经理亲启件放在总经理办公桌的抽屉里,又拆开总经理办公室收件,一封是邀请总经理参与定于3月12日下午的研讨会,小王想,

总经理前几天还谈到准备参与这次研讨会,12日他恰好回来,一定会参与的.于是小王打印了接受邀请的回信,明确告知对方总经理将参与会议,并替总经理签了名.拆开第二封信,拿出信纸,里面尚有两张产品样品的照片,小王看了信的内容,附件里阐明有三张照片,小王不懂得怎样处理,她把照片又放回了信封中.

小王拆开邮包,发现是产品研发中心为了开发新产品,在前几天订购的新型材料,一共有五个品种,小王凭印象觉得订购的是三种,多了两种.心想,是供应商积极送来的,不拿白不拿,于是她打电话让研发中心的人取走了.

小王处理邮件的做法与否对的?假如错误,对的做法应当是怎样的?

答:[1]河南分企业邮件转交销售科处理的,应制作签收单,规定小李签名,并注明时间;[2]把上司亲启信件先保留下来,并告知发信人信已收到,告诉对方何时也许得到答复;[3]12日回来就参与会议不妥当,不适宜在总经理出差回来的当日安排活动.[4]在回信上应签上自己的职称,发出前复印一份,留待上司过目;[5]发现附件缺乏,应当在信封上写上缺乏的附件的名称和数量,接着应及时打电话或写信和寄信人联络;[6]没有订购的东西不能签收;[7]在移交邮包里的物品时,要先打印一份清单,注明收到的日期,请接受人员在上面签字,并保留好;

5、某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当日准备上报的记录报表,我司一位实习生,刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来,小林针对该企业管理写的毕业论文中的某些观点和见解很得指导教师赏识,他本人也认为对企业改革有一定作用,他准备找总经理谈谈.小赵客气地请小林坐下,说:“总经理外出了,有什么事请跟我说吧”.小林就滔滔不绝地讲了起来.小赵一边听,一边看报表.小林言谈中常带像我们这样的小企业……”,小赵越听越不快乐,成果没等小林把话说完,他便满脸怒气地说:“企业小与否埋没了您的才能?您是大材小用,为何不去大企业呢?”小赵的冷嘲热讽,激怒了小林,引起了剧烈的争执,最终小林生气地离开了办公室.

小赵还在闷闷不乐时,三名被解职的职工吵吵嚷嚷地进来了,他们因平时工作不遵守纪律,完不成任务被解职,此刻要找总经理处理他们的问题.小赵说总经理不在,想请他们坐下来慢慢谈,他们不相信,非要找总经理不可.恰好总经理走了进来,他们怒气冲冲地推推搡搡,揪住总经理的衣服不放.小赵在一边干着急,不懂得怎么办才好……

您认为小赵在这两件事上做得怎么样?他有什么失误,他应当怎么做才对?

答:[1]不能说“总经理外出了,有什么事请跟我说吧”,办公室人员不能替上司做主;[2]接待来访者应细心倾听,不应边看报表边听;[3]对提重要提议的来访者,应认真记录汇报上司;[4]应热情,不能对来访者冷嘲热讽;[5]对言辞剧烈的来访者应有礼有节,宣传政策;[6]应尽快为总经理解围,可以请保安或打110.

6、东华企业办公室人员小沈能讲一口漂亮的法语,小陈则很喜欢打扮.企业明天要和法国某企业谈判,古总经理叮嘱担任翻译的小沈和作会议记录兼会议服务的小陈要好好准备.小沈和小陈除了在文本、资料等方面作了准备,还化了一番功夫进行了打扮.

正式会谈这天,只见坐在古总经理一旁的小沈衣着鲜艳,金耳环、大颗宝石戒指闪闪发光,这使得古总身上的那套价值千元的名牌西服也黯然失色.

古总经理和法国客商在接待室内寒暄时,小陈拿来了托盘准备茶水,只见她花枝招展,一对大耳环晃来晃去,五颜六色的手镯碰桌有声,高跟鞋叮叮作响.她从茶叶筒中拈了一撮茶叶放入杯中……这一切引起了古总经理和客商的不一样反应.客商面带不悦之色,把自己的茶杯推得远远的,古总经理也觉得尴尬.谈判中讨价还价时,古总一时性起,双方争执起来,小沈站在古总一边,指责客商.客商拂袖而去.古总望着远去的客商的背影,冲着小沈:“托您的福,好端端一笔生意,让您给毁掉了,无能!”

小沈并不懂得自己有什么过错,为自己辩解:“我,我怎么啦!客商是您自己得罪的,和我有什么关系?”

小沈和小陈的穿着打扮、言谈举止与

否对的?对的的做法应当是怎样的?

答:[1]小沈和小陈的穿着打扮不符合工作环境,不符合特定的会谈工作规定;[2]小沈的穿着突出自己,影响了古总经理的形象;[3]小陈的穿着打扮干扰谈判、影响工作,破坏工作场所安静;[4]小陈用手拿茶叶,不卫生,引起客商不满,使得谈判一开始就不顺利;[5]小沈应当对领导的作风、性格有所理解,有针对性地弥补领导的局限性.古总经理和客商争执,她应采用补救措施,可以将上司借故引开,并示意上司忍耐些,使谈判继续,而不是指责客商;[6]小沈受到上司批评,虽然是过头话,也应保持冷静,不反驳,应理解上司的难处.找合适的机会,用合适的措施阐明状况,交流思想和感情.

7、小李受上司委托在浦东机场接到企业的一位重要客人,“欢迎,欢迎”,嘴里说着,并不积极伸手,等客人伸手了,小李才和之相握.小李一把拿过客人的行李,放入汽车的行李箱,接着引导客人到副驾驶座位上,说:“坐在这里视野好.”然后,自己坐在汽车后排座位上.一路上,小李非常关怀地询问了客人所在企业的状况,打听客人的收入、福利和家庭状况,而这位客人似乎对这一切不很满意,话越来越少.小李有点摸不着头脑,心想我这样殷勤地看待他,他怎么……

您认为小李的举止与否合乎礼仪?为何?小李应当怎么做才是对的?

答:主人和客人之间,应当主人先伸手;[2]在替客人拿行李前应征求同意:“我替您拿可以吗?”[3]哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意;[4]司机开车,汽车的位次礼仪是“右为上,左为下;后为上,前为下”,[5]客人应当坐后排,小李应当坐副驾驶座;[6]客人企业的某些内部状况、个人收入、福利和家庭状况等是不合适的话题;[7]应当和客人谈某些合适的话题,如天气、风土人情、新闻等.

8、波扬企业资金积累在本市市中心召开大型新产品订货会,参与的有本单位,外单位的人员.总经理让办公室负责安排,会上要放映资料电影,进行产品操作演示.而企业没有放映机.预定会议厅和租借黎明大厦的会议厅.会议的召开时间是8月9日上午十点整,而资料放映时间是十点十五

分.刘小姐打电话给租赁企业,规定租赁企业在9日上午九点四十五分必须准时把放映机送到黎明大厦的会议厅.

会议开幕前,办公室人员去黎明大厦布置会场,成果发现会议厅靠近热闹的马路,噪音很大.9日上午,大家正在紧张地做着最终的准备工作,刘小姐一看表,呀,已经9点五十分了,放映机还没有送到.刘小姐立即打电话去问,对方回答机器已送出.眼看着各地方来宾已陆续进场,刘小姐心急如焚……忽然外面一阵喧哗,有人在大声嚷嚷:“怎么这个地方连停车场也没有……”

问题:

[1]假如您是刘小姐,对接下去也许发生的多种状况,应当怎样处理?

[2]假如放映机在十点十分尚未送到,您还应当做些什么?

[3]从这件事中您得到了什么教训?

答:[1]请租赁企业告知送货员的联络措施,想措施联络送货员;[2]假如联络不上送货员,向总经理汇报,祈求该怎样办;[3]立即向总经理汇报,不得私自决定调整会议议程;[4]得到总经理指示,可否把资料放映的时间往后推移半个小时或一小时?[5]联络新的租赁企业加急送一台放映机[或原租赁企业再送一台];[6]召开大型会议,多种准备工作,包括音响、电子类装置应至少提前一天安排;[7]租借会议厅应全面考虑内外部环境和设施,包括噪音、停车场等问题;[8]不能仅凭电话联络,应实地查看;[9]重要设备应考虑备用[或两套方案]

9、企业经理在星期一早上告诉文员小刘,星期四上午9:00到11:00召开销售员会议,规定小刘告知有关人员.小刘刚到企业很快,不太清晰企业有多少销售员,她到几种业务部门转了转,大多数人外出了,也没有碰到销售员.接下来小刘忙于其他的事情,几乎把告知的事忘了.

一直到星期三下午,经理问她会议告知了没有,她才匆忙在企业的布告栏里写了如下的告知:“兹定于星期四上午在会议室召开销售员会议,会议重要,请务必出席.”

星期四上午8:30左右,有2

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/195221312200011144>