

秘书实务实训

模块一 办会

案例一 会前准备如何做

【职业情景】

波扬公司准备在本市的黎明大厦召开大型的新产品定货会。参加的有本单位、外单位的人员。总经理让秘书部门负责安排，会上要放映资料电影，进行产品操作演示。而公司没有放映机。租界放映机的任务交给了总经理秘书刘小姐。会议召开的日期是8月9日上午十点整，而资料放映的时间是十点十五分。刘小姐打电话给租聘公司，要求租聘公司在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。

9日上午，会议开幕前，波扬公司的秘书们正在紧张地做着最后的准备工作。刘小姐一看表，呀，已经九点五十分了，放映机还没有送到。刘小姐马上打电话去问，对方回答机器已送出。眼看着各地来宾陆续进厂，刘小姐心急如焚……

思考题：

- 1、假如你是刘小姐，对节下区可能发生的情况，应该如何处理？
- 2、假如放映机在十点十分还未送到，你将马上向总经理报告还是擅自决定调整会议议程？
- 3、向总经理报告后，你还应该做些什么？
- 4、召开大型会议前各种准备工作，包括印象、电子类装置应提前多少时间安排？

案例二 会务准备要细致、周密

【职业情景】

一次某地当代表大会的开幕式上，会务人员未能按大会主持人宣布的程序播放国际歌，虽得到补救，但终是一件憾事，并受到批评。

事情发生的过程是，会务组会前起草的“大会开幕式程序（送审稿）”中列有“奏（或播放）国际歌”的一项。大会秘书处一位负责人审稿时，拟把此项放在大会闭幕式进行，于是把此一项目在开幕式的程序中删掉了。后来大会秘书处主要负责人定稿时，又把该项圈了回来。会务组的同志凭印象只记住已删掉奏国际歌此项程序，而对后来又被圈了回来一事，未加关注，因此对于在大会上宣布“奏国际歌”时无法奏出，一时形成了冷场。幸好会务组长急中生智，立即上台挥拍领唱，这样才圆了场。会后领导同志捉，这一事故该给予批评，吸取教训。但在关键时刻能得到即使不久，这是好的，这一点值得表扬。

思考题：

本案例中，会务准备方面存在哪些问题？

案例三 “时装秀”方案

【职业情景】

某服装集团为了开拓夏季服装市场，拟召开一个服装展示会，推出一批夏季新款时装。秘书小李拟了一个方案，内容如下：

1. 会议名称：“2002XX服装集团夏季时装秀”。
2. 参加会议人员：上级主管部门领导 2 人；行业协会代表 3 人；全国大中型商场总经理或业务经理以及其他客户约 150 人；主办方领导及工作人员 20 名。另请模特公司服装表演队若干人。
3. 会议主持人：XX 集团公司负责销售工作的副总经理。
4. 会议时间：2002 年 5 月 18 日上午 9 点 30 至 11 点。
5. 会议程序：来宾签到，发调查表。展示会开幕、上级领导讲话。时装表演。展示活动闭幕、收调查表，发纪念品。
6. 会议文件：会议通知、邀请函、请柬。签到表、产品意见调查表。服装集团产品介绍资料。订货意向书、购销合同

7. 会 址：服装集团小礼堂。

8. 会场布置：蓝色背景帷幕，中心挂服装品牌标识， 上方挂展示会标题横幅。 搭
设 T 型服装表演台，安排来宾围绕 就座。 会场外悬挂大型彩色气球及广告条幅。

9. 会议用品：纸、笔等文具。饮料。照明灯、音响设备、背景音乐资料。 足够的椅
子。 纪念品(每人发 X X 服装集团生产的 T 恤衫 1 件)

10. 会务工作：安排提前来的外地来宾在市中心花园大酒店报到、住宿。 安排交通车
接送来宾。 展示会后安排工作午餐。

问题讨论：

小李的会议方案有无改进的地方？

案例四 请柬发出之后

【职业情景】

某机关定于某月某日在单位礼堂召开总结表彰大会，发了请 柬邀请有关部门的领导光
临，在请柬上把开会的时间、地点写得一清二楚。

接到请柬的几位部门领导很积极，提前来到礼堂开会。一看会场布置不像是开表彰会的样子，
经询问礼堂负责人才知道，今天上午礼堂开报告会，某机关的总结表彰会改换地点了。几位
领导同志感到莫名其妙，个个都很生气，改地点了为什么不重新通知？一气之下，都回家去
了。

事后，会议主办机关的领导才解释说，因秘书人员工作粗心， 在发请柬之前还没有与
礼堂负责人取得联系，一厢情愿地认为不会有问题，便把会议地点写在请柬上，等开会的前
一天下午去联系，才知得礼堂早已租给别的单位用了，只好临时改换会议地点。

但由于邀请单位和人员较多，来不及一一通知，结果造成了上述失误。尽管领导登门
道歉，但造成的不良影响也难以消除。

问题讨论：

这个案例告诉秘书在会议准备时应注意什么问题呢？

案例五 会议方案制订

【职业情景】

中迅显示器有限公司是我国主要的电脑显示器生产基地之一，去年实现销售额 8 亿元人民币，产品 30% 出口海外，并不断保持产量连年递增的势头，质量管理也达到了同行业的先进水平。为适应生产规模的进一步扩大，去年底，该公司又扩建了 1 万平方米厂房，增加了 3 条国际先进的生产流水线，使显示器年生产能力达到了 100 万台。

产量增加了，销售必须跟进。目前，中迅显示器有限公司在全国设有 300 多个代理商，为了让代理商更多地了解公司的发展，同时展示其即将推向市场的新产品的优势及性能，研究如何扩大产品销售等问题，公司领导决定 8 月 8 日—10 日在上海市召开一次全国代理商会议，由公司总经理介绍企业的基本概况及发展远景；研发部经理介绍、演示新产品的性能、核心技术及测试结果；生产部总监介绍目前企业的生产能力及生产情况；销售部总监介绍公司产品的销售情况；公司主管副总经理就下一步销售策略、销售政策及开展销售竞赛评比等事项做专题发言。同时，选择东北、华北、华南三位销售代表介绍各自的经验，最后表彰 50 家优秀代理商。会议期间，还要组织与会代表参观企业，利用一个晚上的时间举办一场联欢晚会，安排代表游览上海市内的几个景点。

为保证会议的成功举办，公司还决定会议地点安排在上海国际会议中心，食宿也在上海国际会议中心。同时各部门抽调 10 人组成大会筹备处，由张副经理负责，具体工作包括准备会议所需文件、材料，寄发会议通知，接待，安排食宿，布置会场，联系上海国际会议中心及旅游景点，预订返程车、船、机票，邀请新闻媒体，组织联欢晚会，购置礼品等。总经理还特别强调，要在保证会议隆重、热烈、节俭的前提下，尽量让代表们吃好、住好、玩好。

根据公司领导的意见，张副经理立即从各部门抽调了 10 位同志成立了大会筹备处，并召开了会务工作会议，对会议准备工作进行了部署和分工。

实训要求：

1. 为中迅显示器有限公司代理商会议拟定一份会议方案。

2. 根据会议的规模、层次和主题，会议筹备处应具体划分哪几个小组展开准备工作。
3. 以筹备处的名义提交一份本次会议经费预算方案报总经理审批。
4. 请根据会议的内容制作一份会议日程表(要有日期、时间、内容安排、地点、参加人、负责人、备注等项)。
5. 请根据会议内容拟写一份会议通知。
6. 制作一份会议签到单。

案例六 会场布置

【职业情景】

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、抗菌素及营养素，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，安排了 4 次会议：

(1) 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。

(2) 报告会。请 2 位专家讲授饲料行业的发展状况、新技术及国外发展现状等。会议规模为 100 人。

(3)企业发展战略研讨会。邀请科研院所、高等院校及行业机构的专家、学者以及金融界人士 20 人与 15 名企业中层以上领导干部，共同研讨企业下一步的发展战略，请专家为企业把脉，为企业开出处方。

(4)劳动模范座谈会。拟邀请企业内各级劳动模范 11 人，与企业 4 位党政领导及工会主席进行座谈，回顾创业历程，听取劳模对企业发展的意见和建议。

本着节俭办会的原则，根据公司的安排，4 次会议的会场布置均由公司秘书小武负责。

实训要求：

- 1、实训分小组进行，每个小组确定一名负责人。
- 2、每个小组在四个会场中任选一个会场进行仿真布置。

要按真实会场布置的要求进行实训，并达到：

1. 布置庆典大会会场要热烈、隆重。
2. 布置报告会会场要庄重、美观。
3. 布置研讨会会场要庄重、舒适。
4. 布置座谈会会场要轻松、和缓。

案例七 会务服务

【职业情景】

滨江市商业糖酒批发公司是一家由全民企业改制的股份制企业，公司经济实力雄厚，主营糖、酒、副食品、非酒精饮料、滋补品、粮油及制品、食用香精及添加剂，兼营日用百货、针纺织品、文化用品、五金、交电等。公司营销方式以调拨、批发为主，辅以零售、代购、代销，薄利多销为该公司的一大特色。

该公司目前已与国内 150 多家厂商建立了直接的业务关系，以互惠互利为合作之本。各厂商通过商业糖酒批发公司反馈的信息，在管理和经营上都受益匪浅，也使商业糖酒批发公司得到了更多的信赖，相互合作更加紧密。 适逢滨江市商业糖酒批发公司投资兴建的商业

大厦竣工暨商场开业，为进一步加强工商合作，滨江市商业糖酒批发公司决定召开商品供货业务恳谈会，邀请年供货 1000 万元以上的 30 家企业老总莅临滨江市共谋发展，同时为滨江市商业大厦商场开业剪彩。剪彩后，30 家厂商的老总还将举行购物签名活动。在公司办公室主任夏雨的精心准备下，上午的业务恳谈会议在友好、热情的气氛中开始。由于大家相互间都很熟悉，又有一段时间没有见面，因此会议开始很长一段时间大家都在相互问好，谈论对近期国家大事的看法。期间还有很多传接电话。作为会议召集人的夏雨，很想控制会议的进程，但她不知道怎样说。

事后，公司老总批评了办公室主任夏雨，认为本次会议没有达到预期的效果。

实训要求：

- 1、模拟演示做好会议开始前的签到工作。
- 2、模拟演示会间奉送茶水。
- 3、模拟演示会议记录。
- 4、模拟演示正确处理会间找公司老总和会议代表的来电。
- 5、针对会议出现下列情况，模拟演示协助会议召集人控制会议进程：
 - (1)与会者偏离议程；
 - (2)会议决定片面；
 - (3)与会者沉默，没有气氛；
 - (4)会议决定与现行政策或规定相抵触。

案例八 会见与会谈的安排

【职业情景】

南方职业技术学院是一所以培养文秘类、计算机类和商贸旅游类为主要特色的全日制高等等职业技术学校，学校占地 10 万平方米，建筑面积 6 万平方米，设有公关文秘、电脑文秘、涉外文秘、计算机应用、计算机网络技术、电子技术、电脑美术设计、幼儿教育、外资企业管理与服务等 10 个专业，在校生 4 500 余人，每年除有 500 名毕业生对口报考高职外，

约有 1000 名毕业生走上就业岗位。为此，该校专门设立了就业办公室，负责学生的就业指导，搜集用人单位信息，向用人单位推荐应届毕业生。

又到了毕业生推荐的时节。由于南方职业技术学校近年来每年均向 X X 工业园区的外资企业输送 600 多名毕业生，而且通过毕业生跟踪调查，毕业生对就业去向普遍反映很好，用人单位也对该校毕业生多有青睐。为此，学校决定邀请 X X 工业园区管委会领导来校会谈，一方面征询用人单位对人才培养的意见和建议，另一方面了解今年工业园区对应届毕业生的需求，向工业园区推荐毕业生。

4 月上旬，苏州工业园区管委会主管人力资源的副主任、人力资源部经理、办公室主任和秘书共 4 人莅临南方职业技术学校，与学校校长、副校长、就业办主任及在学校会议室举行了会谈。

会谈期间，双方领导分别介绍了各自的情况，并就今年 7 月中旬南方职业技术学校向 X X 工业园区 5 家外资企业输送 800 名应届毕业生达成了意向。

实训要求：

拟设职业情景，模拟演示会谈的程序(标明宾主双方的座位安排与合影布置图)和秘书做会议记录。

案例九 签字仪式

【职业情景】

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，兴华化工学校师生员工喜气洋洋，江海学院与兴华化工集团的签字仪式在该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。

实训要求：

- 1、草拟一份签字仪式的准备方案。
- 2、布置模拟签字厅。
- 3、模拟演示签字仪式。
- 4、参加实训的双方须简单演示见面礼仪，在着装上适当修饰。

案例十 庆典活动

【职业情景】

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。

今年是学校建校 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，专门拿出 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。

实训要求：

- 1、 编制一份校庆活动庆典仪式的程序。

- 2、模拟演示庆典仪式的大会场景。
- 3、重要领导和来宾名单的单位、职务、姓名可由学生自己拟定。
- 4、校庆活动庆典仪式的程序应结合情景内容，但不包括庆祝晚会、学术报告会、学校战略研讨会等内容。完成后，由全班学生集体讨论。
- 5、庆典仪式场景模拟由全班学生完成。

案例十一 新闻发布会

【职业情景】

北国商品城坐落在经济强市 M 市繁华商业街上。该商城总投资 2 亿元，总建筑面积 20 万平方米，拥有 1000 多间铺位，是一个集物流、小商品批发、生活娱乐、电子商务等各项功能为一体的大型批发市场，年交易额 50 亿元以上，现已成为 M 市的采购中心、物流中心、商贸中心。

为了进一步打响北国商品城的品牌，商城邀请五圣瓢策划公司进行策划设计。五圣瓢策划公司为其设计了“热情、豪放、超越”的企业理念，并形成了系统的 CI 规划体系，充分体现了商品城领导的高瞻远瞩和策划大手笔。

2004 年 12 月 25 日，北国商品城在名都大酒店举办新闻发布会，向社会隆重推出 CI 识别系统。到会有市、局级主管商业的领导、社会知名人士、业主代表。在新闻发布会上，北国商品城的吴总经理介绍了商城的情况及今后的经营规划，公关部经理孔丽小姐向与会人员宣读了 CI 宣言，并展示了部分 VI 设计，M 市程副市长莅临到会祝贺，他对北国商品城所取得的成就充分地予以肯定，五圣 CI 策划公司首席设计师张娜对设计意图进行了说明。新闻发布会上，记者提问十分活跃，就商城领导人和前景发展进行了采访。本次新闻发布会，由北国商品城行政部经理洪瑶主持。

与会人员相信，随着商城 CI 的导入，北国商品城将更具知名度，而且能为更多的业主带来“钱景”，达到“共赢”的目的。

实训要求：

- 1、请列出该商城新闻发布会的程序。

- 2、根据职业情景提示的资料模拟演示新闻发布会的场景。
- 3、要求每位发言人都以相对应身份角色的发言，每位记者都应提问。
- 4、新闻媒体的名称由同学自拟，采访用的话筒、身份牌由学生自行准备。
- 5、发言材料及提问根据情景材料设计，允许在此基础上做适当的延伸和扩展。
- 6、将新闻发布会录像，待实训结束后，在班里播放，进行评价。

模块二 办文

案例一 文书处理

【职业情景】

中国维行保险公司是一家全国性、综合性保险公司，经营范围包括各类财产保险、人身保险、信托业务等。公司总部设在广州，主要股东包括：广州市投资管理公司，招商局佛山工业区有限公司、中国远洋运输集团公司、摩根亚洲投资有限公司、广盛有限合伙集团公司等。

中国维行保险有限公司在自身发展的历程中，坚持管理创新和技术创新的发展策略。十分注重学习、借鉴外国经验，积极引进技术人才和管理经验，先后与国外多家知名保险公司建立了合作关系。为了适应经济全球化和知识经济时代的挑战，增强公司的国际竞争力，公司聘请了国外著名专业顾问公司担任专业管理顾问，借以提高自身经营管理水平，中国维行保险有限公司将继续勇于开拓，提升公司的核心竞争力，力争在两年内业务规模进入世界 500 强，业务品质进入全球 400 优。

为响应总公司号召，早日实现维行进入“规模 500 强，品质 400 优”的目标，该公司准备开展“扎实基础、提升品质”的活动，主要形式是主题演讲会、合理化建议征文。各部门必须在近期内上报活动开展情况。按照活动方案要求：演讲会每月一个主题，全体员工必须参加，合理化建议活动每月评选出三篇优秀征文上报，定期上报活动组织和进行情况。

发文处理：

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/026031031234011004>