

Илья Мельников

**Тайны лучших секретарей-  
референтов: курс работы  
с VIP-партнерами**



Секретарь-референт

Илья Мельников

**Тайны лучших секретарей-  
референтов: курс работы  
с VIP-партнерами**

«Мельников И.В.»

2012

## **Мельников И. В.**

Тайны лучших секретарей-референтов: курс работы с VIP-партнерами / И. В. Мельников — «Мельников И.В.», 2012 — (Секретарь-референт)

В настоящее время профессия секретаря-референта является одной из самых востребованных на рынке труда, как среди соискателей, так и среди работодателей. Секретарь руководителя должен не только быстро печатать и правильно оформлять документы, но и составлять тексты различных документов, редактировать проекты, рационально организовать прием посетителей и телефонное обслуживание, самостоятельно решать многие вопросы в соответствии с порученными от руководителя указаниями. Основная цель книг данной серии – помочь начинающему секретарю избежать ошибок в работе, четко знать свои функции и обязанности, владеть деловой этикой.

© Мельников И. В., 2012

© Мельников И.В., 2012

# Содержание

Деловая этика и психология общения	5
Конец ознакомительного фрагмента.	7

# **Илья Мельников**

## **Тайны лучших секретарей-референтов: курс работы с VIP-партнерами**

### **Деловая этика и психология общения**

В деловом общении существует определенный этикет, которым руководствуются все участники этого общения.

Прежде всего, знание делового этикета необходимо для поддержания партнерских отношений и сохранения деловой репутации компании на отечественном рынке и, может быть, даже мировом. Крупные компании, выстраивая деловые взаимоотношения с партнерами, ориентируются на протокольную практику международно-экономического сотрудничества нашего государства, считая ее эталоном поведения в официальной обстановке. Знание протокола необходимо не только дипломатам и государственным служащим, но и бизнесменам, желающим успешно сотрудничать со своими российскими и зарубежными партнерами. В ряде компаний отдельный сотрудник или целое подразделение занимается вопросами делового этикета. В его задачи входит подготовка всех официальных мероприятий на высшем уровне, что и показывает лицо компании. Нередко эта функция предназначается секретарю-референту.

Каким же должен быть секретарь-референт, чтобы служить примером соблюдения деловой этики?

А он должен быть деловитым, внимательным, приветливым, четким в работе, корректным и предупредительным. Ни в коем случае нельзя раздражаться. Если посетитель требует к себе повышенного внимания, то это внимание необходимо уделить. При этом важно не ущемлять интересы других: если стоит очередь, то не надо 15 минут общаться с одним посетителем, надо стараться оперативно решать все вопросы.

Еще одно важное правило: никакого бюрократизма, не заставляйте посетителя бегать из учреждения в учреждение, из отдела в отдел, по возможности дайте четкие рекомендации.

Деловой этикет рассматривается в двух направлениях – вертикальном и горизонтальном.

Вертикальное направление – нормы поведения, которые определяют характер контакта руководителя и подчиненного.

Горизонтальное направление – нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива.

Однако и к первому и ко второму направлению выдвигается общее требование – приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Джен Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет

также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.

Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Отдельно можно выделить еще одну особенность делового общения – регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать основные правила общения:

1. Каждый имеет право на индивидуальность, поэтому относитесь с уважением к каждой неординарной личности.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.