

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密码:

个人会员  企业会员

商务秘书

- ◆ [商务谈判技巧](#)
- ◆ [商务考察](#)
- ◆ [商务谈判前的各项准备](#)
- ◆ [商业计划的编写](#)
- ◆ [商务谈判艺术](#)
- ◆ [客户沟通的技巧](#)
- ◆ [谈判策略](#)
- ◆ [商务洽谈](#)
- ◆ [商业融资](#)
- ◆ [微笑与眼神](#)

活动竞赛

- ◆ [秘书竞赛领证通知](#)
- ◆ [秘书竞赛部分照片](#)
- ◆ [竞赛获奖选手晋级核准表](#)
- ◆ [竞赛获奖选手办证通知](#)
- ◆ [赛前提示](#)
- ◆ [竞赛考场安排](#)
- ◆ [竞赛赛程](#)
- ◆ [职工组竞赛名单](#)
- ◆ [学生组竞赛名单](#)
- ◆ [有关竞赛事项的调整](#)

当代秘书 >> 商务秘书

## 商务秘书角色的多变性与多重性

作者: 刘翔飞 发表时间: 2006-12-26 访问: 534次

### 主体角色以及特点

在商务秘书活动中,活动的主体——商务秘书都表现为特定的角色。商务秘书活动主体的从属性地位,决定其主体角色的本质是配角;而商务秘书活动方式的多重性,商贸领导需求的多变性,决定了商务秘书人员必须扮演多重角色。因此,相对于商贸活动中其他人员的角色单纯性而言,商务秘书活动的主体角色具有多变性与多重性的特征。

领导科学的原理告诉我们:“领导就是决策”,“领导的过程,实质上就是为商务领导制定决策和组织实施决策提供辅助性服务的过程,以商务企业领导为例,如果把决策过程分为决策前、决策后,决策实施三个阶段,我们就不难看出:在决策前,商务秘书的主要职责是收集和研究信息,及时向上司提供基本情况、市场供求状况和决策方案。发挥参谋助手作用。据此,商务秘书的角色就悬上司的参谋和助手。在决策后,商务秘书的主要职责是及时准确地进行上传下达,并积极参与决策的部署和实施,发挥督查作用。据此,商务秘书实际上充当了上司的“传令兵”“督查员”。在决策执行过程中,商务秘书的主要职责是协助上司做好监督和控制工作,对决策前后出现的矛盾进行协调;对决策实施过程中遇到的新问题及时反馈,并提出修正或补充建议,发挥综合协调作用。据此,商务秘书是上司的“协调员”,不言而喻,商务秘书活动的主体角色是随着商务领导活动的多层次需要和多变性的情况而不断调整并适应的。

由于现代商贸竞争非常激烈,商贸领导活动需要商务秘书部门的工作精

干高效，商务秘书往往身兼数职，因而商务秘书活动的主体角色是一组广泛、多样的角色丛，其复杂程度远比其他社会角色丛大得多。从这个意义上说，商务秘书必须扮演多重角色。同时，商务秘书活动的主体角色与任何其他社会角色一样，都不是一成不变的，并且变化的频率要高得多，就要求商务秘书人员必须权宜应变，及时进行角色调适，以适应这种多变性要求。

### 多变性与多重性特征的生成

商务秘书活动主体角色的多变性与多重性特征，是商务秘书工作综合性和兼容性的客观反应。就是说，由于商务秘书部门职能、商务秘书工作任务、商务秘书能力的综合性，使得商务秘书活动的主体角色——商务秘书生成了多变性与多重性的特征。具体表现在下列三个方面：

（一）商务秘书部门职能的综合性和兼容性决定了商务秘书活动主体角色的多变性与多重性。

我们知道，商务秘书部门是综合性部门，其职能具有综合性和兼容性特征，这就要求商务秘书必须具有广博的知识和深厚的专业功底，除了专业知识外，还至少包括公司管理、公司形象塑造、商战谋略、商品流通研究、工商法规、市场信息研究等等。相应地，还要求有较强的调研能力和综合分析能力。因此，在商务秘书部门职能特殊、综合性很强的情况下，商务秘书角色不可能是一个单纯、静止的角色，而必须是能够灵活应变的多重角色。

（二）商务秘书工作任务的综合性和兼容性决定了商务秘书活动主体角色的多变性与多重性。

商务秘书工作的具体任务有很多，具有综合性和兼容性。商务秘书在完成各项具体任务时，必须进入相应的角色位置；当角色位置变换时，决不能仍然循着同一角色模式行动，而必须及时调整到相对应的角色行为上。并且，商务秘书的各项具体工作都有它独特的要求，反映在商务秘书活动主体角色的行为上也有其特殊的要求。商务秘书要想圆满完成各项工作任务，首先应当具备信任本职工作任务的多重角色素质，即灵活地选择角色位置和适时地调整角色行为的本领。

(三) 商务秘书能力综合性反映了商务秘书活动主体角色的多变性与多重性

商务秘书能力，是指商务秘书人员完成商务秘书活动任务的本领。作为一种职业能为，它具有综合性的特点。一方面商务秘书工作本身具有很强韵综合性和多功能性，需要商务秘书具备多种能力，即人民常说的“通才”；另一方面，心理学的研究表明，才能就是各种能力最完备的结合或综合。商务秘书的能力就包括表达能力、办事能力、管理能力、应变能力、社交能力和操作能力等等，而这些能力实际上又是各种二级能力的结合。可见，商务秘书能力的综合性是为适应商务秘书活动主体角色的综合性而存在和发展的，是商务秘书活动多变性与多重性特征的反映。

### 商务秘书的多重角色及其扮演

商务秘书多重角色扮演和多重角色调适的前提是商务领导和领导工作的多层次、多变化的需要，其角色地位是上司的配角。这一地位决定了商务秘书角色必然受到商务领导行为的制约。所以，商务秘书活动主体多变角色调适和多重角色扮演，必须与上司或老板的行为相一致，决不能超越上司规定的“度”。

#### (一) 商务秘书的多重角色

一般地说，依据商务秘书工作的职能、任务和作用，商务秘书在其职能活动中担负了本职工作所必需的多重角色。这些角色主要有：

1、助手角色。这是商务秘书在商务活动中所扮演的基本角色。秘书是“协助领导人综合情况、调查研究、联系接待。办理文书和交办事项等的工作人员”（夏征农主编，《辞海》）。“秘书应是主管人员的一位特殊的助手”（光积昌等编译，《现代社会的第361行——秘书》）。这说明无论中外都认为秘书首先应当是助手角色，商务秘书当然也不例外。“越来越多的经理指望自己的秘书成为行政管理的助手，以便自己有可能从繁琐的日常事务及专门工作中解脱出来。……现在一个精干而可靠的秘书，不仅是经理和工作人员之间的桥梁，而且还应当是协助经理的左右手”（[美]安娜·埃克斯

蕾，安娜·约翰逊，《韦氏秘书手册》)。在国外，一个经理、一个秘书就可以筹建并领导一个企业或一家公司，便是明证。商务秘书的这种助手角色，使其与商务领导的关系格外亲近，因而商贸公司的老板对商务秘书的招聘非常慎重，往往选用最值得信赖并能充分信任商务秘书工作的人。

2、参谋角色。参谋角色，有的又称“智囊角色”，是商务秘书人员经常扮演的角色。由于现代国际贸易活动的宽广化，商贸竞争的激烈化，商贸决策的难度越来越大，商务秘书的智囊、咨询、参谋作用不可替代，这主要表现在：第一，参谋工作是商贸企业决策者的一种智力放大和延伸，是上司智力的必要补偿。因为即使一个最杰出的上司，仅凭个人的经验和智力是无法处理跨国、跨行业商贸企业所遇到的多变而又复杂的决策问题的。第二，参谋工作是商贸企业决策活动的必要补充。社会化大生产的发展，导致了許多跨行业、多层次、多功能的大企业、大公司，特别是经营范围和种类无孔不入、无所不及的商贸企业更具广博性、多层次性、多分类性以及高度综合性的特点。商贸企业在白热化的竞争中能否取胜，主要取决于决策者能否抢占商贸信息制高点 and 系统综合的最佳点。面对源源不断的动态信息流，高明的决策者必然十分重视发挥商务秘书的智囊作用，以增加在国际商贸竞争中制胜的筹码。

3、管家角色。这是商务秘书在商务活动中扮演的重要角色。在商贸企业中，上司主要是从宏观上把握企业的经营战略和策略，秘书则主要充当统筹、策划、安排、处理商贸事务的角色，即类似“管家”。其主要任务是负责筹划经营策略的制定、调整与控制，安排企业内各职能部门（包括上司）的日常工作。可见，商务秘书扮演这种“管家”角色的好坏将直接影响企业整体的运作效率。这是因为在商贸企的管理活动中，企业的各项职能，分别由平行的各职能部门管理，而商务秘书机构属于综合性部门，处于枢纽地位，便于协调、组织和管理需要相互配合的整体活动和全局性工作。

4、活动家角色。商务秘书在商务活动中经常发挥着信息的汇总和传递作用，因而也扮演着活动家的角色。一方面，商务秘书发挥着信息发布功能，通过各种信息媒体渠道将商贸决策层的重大决策及企业的重大事件，尽量向员工股东和公众开放、公布，使其有机会参与企业的管理；通过正式与非正式的传播渠道，主动向股东、员工介绍企业经营状况，接受其咨询；通过举办新闻发布会，向各新闻媒介提供企业信息，塑造良好形象。另一方面商

务秘书又发挥着信息收集功能，即听取员工、股东、董事对企业经营管理工作的意见、建议和要求，了解并收集新闻媒介和社会各界舆论对企业的评价，并将这些信息分析整理后作为企业决策层的参考资料。

## （二）多重角色的扮演

商务秘书活动主体角色多变性与多重性的职业特征，要求商务秘书必须具有强烈的角色意识，并善于针对不同对象、不同情况，采取适当的工作方法，扮演好不同的角色。一般而言，商务秘书要成功地扮演好多重角色，应该做到：

1、正确认识商务秘书活动主体角色的多重性，摆正位置，自觉归位。从总体上说，配角是商务秘书多重角色的实质内涵，是基本角色，同时，在特定的时间、场合和条件下，商务秘书又可以潜在地转化为主角角色，成为商贸企业负责人支配地位的影像显现。因此，商务秘书应该准确把握这种角色多重性的实质性内涵，自觉摆正位置，做到既与上司的工作目标保持高度一致，又主动和建设性地提供精力和智力的补偿性辅助，使自己的角色行为与商务秘书角色规范达到最大限度的吻合。在商务秘书活动中，由于社会习惯势力的影响和部分秘书人员自身的原因，往往出现以下两种角色差距：一是单向服从，事事被动，上司拨一拨动一动，不拨就不动，工作不到位；二是反客为主，主动过当，越权超位，俨然以“二老板”自居。这是必须克服的。

2、主动适应商务经营管理活动的多变性，及时调节，灵活应变。在现代日益激烈的商贸战中，情况瞬息万变，商贸企业领导活动对商务秘书活动的需求具有多变性特征。在这种情况下，商务秘书应该在不违背角色规范的前提下及时适应，灵活应变。例如，在管理事务方面，事务安排要根据上司需求的变化，及时调整事务统筹和活动安排的时序；在参谋咨询方面，应该根据具体情况权宜应变，及时提出参谋建议，提供咨询服务；在提出参谋建议的方式上，要灵活多样。例如，在公开场合，商务秘书最好用暗示或递交资料等方式委婉地建议或提醒；在上司非理智状态（成功自负或失败沮丧）下应待其回复到理智状态再行提醒；而紧急、关键、重大问题应打破常规程序及时提醒；而枝节、次要、无关全局的问题可先放后提。



3、时刻注意营造轻松的商业气氛，展现忠诚，体现人生。作为商贸企业领导的助手和参谋，商务秘书往往受到上司的信任、重视、甚至偏爱，但商务秘书仍要守配角的角色规范。并以自己得体的言谈举止营造宽松的商业活动氛围，以自己的忠诚、宽容与同事和睦相处。要知道，任何一位上司都希望自己的秘书是可靠的，具有责任心的。商务秘书的忠诚、责任心、人情味是上司最看重的素质。敬仰和尊重上司的权威，支持并拥护上司的想法和决定，接受上司的阴暗面，都是商务秘书应该做到的。同时，商务秘书还要时刻保持谦虚谨慎，待人随和，善于与人合作，理解和帮助别人，善于缓和、化解和消除矛盾，培植团对精神。此外，要具有强烈的公关意识，成分运用各种传播媒介和公关技巧，建立立体的公共关系网络，最大限度地争取社区公众、合作伙伴和认可的接纳。

(作者单位：湖南商学院)

上一篇： 没有相关信息

下一篇： 没有相关信息

发表评论	
用户名：	<input type="text"/>
密 码：	<input type="password"/>
验证码：	<input type="text"/> 7009
<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>	
<input type="button" value="发表我的评论"/>	

最新相关评论
暂无评论

友情链接： 环球政务网 中华秘书网 四川秘书网

博客友情链接： 潜人才BLOG

版权信息 | 联系我们 | 广告服务 | 关于我们 | 加盟合作 | 会员服务

Copyright 2006 www.ddmisu.com Inc. All rights reserved. 当代秘书网

湖南省秘书学会 联系电话：0731-2215063 传真号码：0731-2218084

湖南师大文学院考培中心 联系电话：0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) 长沙智诚网络提供技术支持