

职业秘书第四讲第三节如何收集信息秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E8\\_81\\_8C\\_E4\\_B8\\_9A\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_c39\\_645002.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E8_81_8C_E4_B8_9A_E7_A7_98_E4_c39_645002.htm) id="EEMM">

1、为什么说收集信息是秘书工作的重中之重 人类社会今天已进入到一个信息时代，人们每天都生活在各种信息的海洋之中。那么，对于秘书来说，信息到底是什么呢？一切对上司决策有用的东西，而且是上司决策必需的东西，都可以称之为决策信息。因此，作为“为上司创造最佳决策环境”的助手，秘书要能快速地为上司收集各种及时准确的信息。收集信息工作就是对各种各样、形形色色的信息进行鉴别，去伪存真、整理归类，并加以妥善保管，从而能随时为上司的决策服务。

a.筛选分类 秘书每天要收到大量的信函、传真、电子邮件等，它们的内容五花八门，有的是给上司的请柬，有的是上司之间相互交换看法的私人信件，也有的是推销产品的广告，不一而足。秘书负责处理这些信函，就是对它们进行筛选，然后进行分类：哪些要马上送交上司；哪些可以暂缓；哪些要送给上司过目；哪些可以直接转给有关业务部门，等等。在收集信息过程中，有时对一些资料的内容不好理解，把握不了；有时甚至觉得某份资料虽然很重要，但证据不充分，可信度不高。遇到这类情况，秘书要与有关业务部门联系，有的虚心请教，有的听听他们的意见，之后再行鉴别，决定取舍。如果报纸或电视广播报导了本公司的有关消息或与本公司业务有关的消息，秘书就要立即找相关的部门，了解他们的看法以及准备采取的对策，这样就能做到心中有数，只要上司一问，就可以随时给上司提供参考性意见。

b.

道听途说 秘书在收集信息的时候，常常会遇到这种情况：对方把信息交给或口头告诉秘书时，由于他自己也是道听途说的，虽然觉得信息的内容很重要，但对信息内容的可信度把握不准，所以他对秘书说：“这个信息要不要告诉公司领导，你自己看着办吧。”对于这类信息，要根据提供信息的时间、地点以及信息的具体内容对它的可信度作综合分析，再决定是不是要报告上司。

c.整理与保管 有些信息的价值是显而易见的，有的则一时还难以判断。古人说，有备无患。所以，那些一时还派不上用场的信息，最好还是积攒起来，将来万一要用，找起来方便；对那些一看就毫无价值的，要当即用碎纸机粉碎。信息的整理和保管对于秘书来说，工作量和难度都不小。

d.广闻博见 秘书应当努力使自己成为上司的眼睛、上司的耳朵、上司的手和脚，但绝对不要成为上司的大脑。做上司的目、耳、手、足的意思就是为上司收集信息，推荐好书，结交益友，以让上司纵观天下风云。做好收集信息工作，归根到底就是要勤奋工作，多听多看，由于秘书所处的特殊地位，更容易收集到各种各样的信息。不过，这些信息的可信度如何？有没有实际价值？这就要看秘书的判断力如何，而这种判断力实际上就是秘书水平和素质的表现。在日常工作中，有价值的信息往往是等不来的，它要求秘书多听多看，自己去采掘。

e.准确真实 秘书为上司收集的信息一定要真实可靠，关于这一点，有家大公司的经理曾讲过一个这样有趣而又耐人寻味的小故事：“一天，我坐车路过一家蔬菜商店，看见门口摆着一堆新鲜的元葱。元葱的皮被太阳晒得红红的，上面还沾着泥巴。回到办公室后，我让人到那个蔬菜店给我买个元葱。可是，当那个元葱放到我办公

桌上时，只剩下小元葱的一点小芯儿了。这是为什么？原来，当办事员买来把它交给部门经理之前，他把外面那层沾着泥巴的皮剥掉了；元葱到了部门经理那里以后，部门经理又把那几层红皮剥掉，这样看起来更漂亮一些；而部门经理把元葱送到秘书那里以后，秘书又剥了几层皮。这样，当秘书把元葱送给我时，虽然还是个元葱，但它已不是我想要的那个元葱，因为我要的是一个整元葱啊。所以，我把他们通通叫来，狠狠地训了一顿。”

秘书为上司收集信息，虽然不象这个买元葱的小故事那么简单，但道理却是一样的，即对自己收集的信息，在把它交给上司之前，不要过于加工，这样常常会把信息中最有价值的部分弄掉，从而使上司很难利用这种信息来作出最佳的决策。

## 2、收集信息有哪些诀窍

### a.熟悉自己的上司

作为助手，秘书要熟悉自己的上司，这是做好一切本职工作的前提。所以，秘书要做信息工作，必须熟悉上司的工作内容，做到有的放矢。从平时起，秘书不仅要弄清自己的上司主管哪些工作，分管哪些部门，与其他上司的关系如何，而且要弄清上司目前最关心的是哪些问题，工作中有哪些新的打算，等等。只有这样，秘书才能把握自己工作的重点，为上司的决策提供及时的信息。那么，怎样才能知道上司当前工作的重点呢？因为对这个问题，上司一般都不会有明确的指示，所以只有靠秘书自己去观察，去琢磨。比如，最近各部门送给上司的报告主要是哪方面的内容，上司跟哪些人经常打电话……通过这种留心观察，就能大概掌握上司工作的重点。对于一个经验丰富的秘书来说，这已经成为一种职业本能。

### b.实事求是

判断各种信息的可信度，对于秘书来说是一项非常重要的工作，也是一项难度很大的工作

；如果没有丰富的生活常识和专业知识，缺乏清醒的头脑和开阔的视野，就难以胜任这项工作，因此，任何人都不可能一蹴而就，进种判断力只有逐步提高。增长知识，提高能力固然很重要，但在收集信息工作中，还必须注意以下几点：第一，切忌生吞活剥。不管你收集到的信息有多大的价值，都要在自己的头脑中多划几个问号：这件事为什么是这样？这件事是怎么发生的……第二，不要自我发挥。秘书收集的信息很难都是那么完整，秘书不要为了“完善”那些不完整的信息而去自我发挥。一叶落而知天下秋。上司自己往往能从这些零碎的信息中，推测事情的全部真相。秘书自我发挥，难免“画蛇添足”。第三，保持不偏不倚。对于人们的各种议论，甚至包括各种流言蜚语，既不要偏信，也不要轻疑。如果可能的话，最好找当事者本人，听听他自己的看法，替他设身处地想想，然而再听听周围人的意见，以保持自己不偏不倚的地位。第四，努力探本求源。事情的经过如何？结果到底怎样？为了把握事情的真相，秘书应当到现场去观察，查对原物，核实证据，总之能多掌握点真实情况，自己多累一点也应该。第五，力戒先入为主。事物总是在不断的变化之中，对于某些日常工作，秘书总以为自己十分清楚，在听取汇报或者看汇报材料时，显得漫不经心。有时，对于对方的建议听不进去，总以为自己的观点对。如果秘书总是这样先入为主，不注意研究新问题，对新问题不采取新的对策，就难免不犯主观主义的错误。

c.熟人好办事 收集信息，广义地说是一项既复杂又庞大的工作，如果光靠秘书一个人来干，根本不可能做好。单就各种文字信息而言，就是那些各种各样的报纸杂志，别说秘书去分析研究，就是让秘书从

头到尾地看一遍也不一定看得过来。所以，秘书搞收集信息的工作，如果不和各部门配合，取得他们的帮助，是很难收到预期效果的。为了取得各部门的配合，秘书要有一种诚恳谦虚的态度。不管是谁，只要有“信息”，就要甘当小学生，虚心请教，只有这样，才能给人一种信赖感，才能在你面前知无不言，提供有价值的信息。当然，在收集信息工作中，秘书光有谦虚的态度还不行，如果不能互通有无，对方单方面为你提供信息的状况不可能长期坚持下去。因此，在不违反保密规定的前提下，将自己收集的信息复印(或用电子邮件的方式)给那些为自己提供信息的部门，并且要将对方给你提供的信息所产生的作用，特别是上司对这些信息的评价，都告诉对方，使他们能对自己的工作和工作的意义有一个全面的估价。总之，秘书要与各部门的同事保持一种和谐而又亲切的关系，即使平时在走廊上，见面打个招呼问声好，这也是一种努力。秘书要搞好收集信息的工作，实际上没有什么窍门，就是平时多看、多听、还有多问，有一种“三人行必有我师”的态度。必要时，可以用电话甚至登门请教。

d. 避免“信息污染” 今天人类社会已进入一个信息时代，人们为了决策，需要收集各种信息，但是，如果信息太多，反而有可能造成信息污染，使上司捡了芝麻，丢了西瓜。如马部长和牛部长在性格上长期合不来，但上司一直没有发觉。对于这种信息，秘书就没有必要把它传递给上司，说他俩如何如何；反过来说，上司对马部长和牛部长之间的别扭有所察觉，他来询问秘书的看法时，秘书就要如实地讲出自己看到的和听到的。怎么处理是上司的事，秘书不能以“也许”“可能”来推测。

3、信息从哪里来 a.网上搜索 毫无疑问，因

特网的出现，对秘书的工作带来的影响可以说是革命性的。秘书的一项主要工作就是为上司的决策收集信息，而因特网可以说是信息的海洋。只要你会使用搜索引擎，可以说什么样的信息都可以手到擒来。由于Google是目前比较先进的网上搜索工具，因此，本节稍为详细地介绍一下它的用法。在网上搜索资料，关键是要选准“关键词”。如果你的上司想要了解“搜索引擎”的来龙去脉和搜索技巧，让你帮助找一些相关的资料，你可以按这样的方式来找。先在Google搜索框内输入一个关键词“搜索引擎”，选中“搜索中文(简体)网页”选项，然后点击下面的“Google搜索”按钮（或者直接回车），结果就出来了。搜索：“搜索引擎”结果：已搜索有关搜索引擎的中文(简体)网页，约有707,000项查询结果。仔细看一下搜索结果的前十项，你就会发现绝大部分链接是搜索引擎本身，而不是对搜索引擎的或者搜索技巧方面的介绍。上例是最基本的搜索，即查询包含单个关键词的信息。但是，你会发现在上例中，单个关键词“搜索引擎”，搜索到的信息浩如烟海，而且绝大部分并不符合自己的要求，怎么办呢？你需要进一步缩小搜索范围和结果。因此，你的搜索结果要求包含两个及两个以上关键词。现在你需要了解一下搜索引擎的历史，因此，你希望搜到的网页上有“搜索引擎”和“历史”两个关键词。示例：搜索所有包含关键词“搜索引擎”和“历史”的中文网页搜索：“搜索引擎 历史”结果：已搜索有关搜索引擎历史的中文(简体)网页，约有78,600项查询结果。用了两个关键词，查询结果已经从70多万项减少到7万多项。但查看一下搜索结果，发现前列的绝大部分结果还是不符合要求，大部分网页涉及的“历史”，

并不是你所需要的“搜索引擎的历史”。怎么办呢？删除与搜索引擎不相关的“历史”。你发现这部分无用的信息，总是和“文化”这个词相关的，另外一些常见词是“中国历史”、“世界历史”、“历史书籍”等。这样，你希望自己的搜索结果要求不包含某些特定信息。Google用减号“-”表示逻辑“非”操作。“A B”表示搜索包含A但没有B的网页。

示例：搜索所有包含“搜索引擎”和“历史”但不含“文化”、“中国历史”和“世界历史”的中文网页 搜索：“搜索引擎 历史-文化-中国历史-世界历史” 结果：已搜索有关搜索引擎 历史-文化-中国历史-世界历史的中文(简体)网页，约有36,800项查询结果。通过去掉不相关信息，搜索结果又减少了将近一半。点开se-express.com的这个名为“搜索引擎发展历史”的网页，你会发现，搜索引擎的历史，是与互联网早期的文件检索工具“Archie”息息相关的。此外，搜索引擎似乎有个核心程序，叫“蜘蛛”，而最早成型的搜索引擎是“Lycos”，使搜索引擎深入人心的是“Yahoo”。了解了这些，你就可以进一步的让搜索结果符合要求了。注意：这里的“ ”和“-”号，是英文字符，而不是中文字符的“+”和“-”。此外，操作符与作用的关键词之间，不能有空格。比如“搜索引擎-文化”，搜索引擎将视为关键词为“搜索引擎”和“文化”的逻辑“与”操作，中间的“-”被忽略。还有，在一些时候，你希望搜索结果至少包含多个关键词中的任意一个。Google用大写的“OR”表示逻辑“或”操作。搜索“A OR B”，意思就是说，搜索的网页中，要么有A，要么有B，要么同时有A和B。在上例中，你希望搜索结果中最好含有“archie”、“lycos”、“蜘蛛”等关键词中的一

个或者几个，这样可以进一步的精简搜索结果。示例：搜索如下网页，要求必须含有“搜索引擎”和“历史”，没有“文化”，可以含有以下关键词中人任何一个或者多个：

“ Archie ”、“ 蜘蛛 ”、“ Lycos ”、“ Yahoo ”。搜索：“搜索引擎历史archie OR蜘蛛OR lycos OR yahoo-文化”结果：已搜索有关搜索引擎历史archie OR蜘蛛OR lycos OR yahoo-文化的中文(简体)网页，约有8,400项查询结果。现在搜索结果缩小到8千多项，前20项结果中，大部分都符合搜索要求。这样你就可以选择一些搜索结果下载下来，打印好交给上司。需要注意的是，这里的“与”操作必须用大写的“OR”，而不是小写的“or”。在上面的例子中介绍了搜索引擎最基本的语法“与”“非”和“或”，这三种搜索语法Google分别用“ ”（空格）、“-”和“OR”表示。顺着上例的思路，你也可以了解到如何缩小搜索范围，迅速找到目标信息的一般方法：目标信息一定含有的关键词（用“ ”连起来），目标信息不能含有的关键词（用“-”去掉），目标信息可能含有的关键词（用“OR”连起来）。Google对通配符支持有限。它目前只能用“\*”来替代单个字符，而且包含“\*”必须用“”引起来。比如，“"以\*治国"”，表示搜索第一个为“以”，末两个为“治国”的四字短语，中间的“\*”可以为任何字符。Google的关键词可以是单词（中间没有空格），也可以是短语（中间有空格）。但是，用短语做关键词，必须加英文引号，否则空格会被当作“与”操作符。示例：搜索关于第一次世界大战的英文信息。搜索：“"world war I"”结果：已向英特网搜索"world war I"，约有937,000项查询结果。Google对一些网络上出现频率极高的英文单词，如“i”、



“com”、“www”等，以及一些符号如“\*”、“.”等，作忽略处理。示例：搜索关于www起源的一些历史资料。搜索：“www的历史internet”结果：以下的字词因为使用过于频繁，没有被列入搜索范围: www 的.已搜索有关www的历史internet的中文(简体)网页，约有75,100项查询结果。搜索“www的历史internet”，但搜索引擎把“www”和“的”都省略了。于是上述搜索只搜索了“历史”和“internet”。这显然不符合要求。当你在搜索“www的历史”的时候，搜索引擎实际上把这个短语分成三部分，“www”、“的”和“历史”分别来检索，这就是搜索引擎的分词。所以尽管你输入了连续的“www的历史”，但搜索引擎还是把这个短语当成三个关键词分别检索。如果要对忽略的关键词进行强制搜索，则需要在该关键词前加上明文的“”号。搜索：“www的历史internet”结果：已搜索有关www的历史internet的中文(简体)网页，约有25,000项查询结果。大部分常用英文符号（如问号，句号，逗号等）无法成为搜索关键词，加强制也不行。

b.报刊杂志等文字信息 收集一般的信息，并不是一件很困难的事，大部分可以从各种公开发行的报刊杂志和网上找到。这类信息虽然容易找到，但它们式样多、容量大，因此要能熟练地收集、储存这类信息，不是一件那么简单的事。收集这类文字信息，平时要注意以下几点：注意各种杂志广告。一个企业不可能同时订阅所有定期发行的杂志，但是在报纸上会经常刊登各种杂志的目录和内容提要。因此，秘书要留心报纸上刊登的杂志广告，一旦发现有用的资料，马上加以标记。复印或扫描。在翻阅报刊杂志的时候，发现里面有感兴趣的東西，就用红铅笔在底下划上波浪线，或者把

它复印或扫描，到时候用订书机统一装订起来，并一定要把杂志的名称和日期记上。如果杂志本身还有价值，不应随便剪坏，可以把其中所需要的内容复印下来。标记重点。由于秘书从报纸杂志上收集的信息内容都是一般的，上司在看时并不一定都会那么仔细，在忙的时候，甚至只看一下标题，目光就一扫而过，所以，如果有重要的内容，一定要用红铅笔划上重点线，以引起上司的注意。请人帮忙。复印和扫描得再多，也毕竟只限于秘书本人所能订阅到的报刊杂志，其他部还订有杂志报刊，特别是一些外国报刊杂志，不可能都收集到，所以秘书就要请其他部门帮助，适当分工。说明和注释。对于那些篇幅较长的文章，特别是国外杂志上与本公司有关的最新报道，秘书要在文章旁边加几行提纲挈领的说明文字。遇到一些新名词和英文缩写，要加以必要的注释。标明信息的来源和去处。这份信息是从哪本杂志和报纸上复印下来的或者是哪个部门送上来的，在后面应该注明；与此同时，这份信息除了给上司一份，还抄送了哪些部门和哪些人，也应该有个说明。上司看了提供信息的部门或人的名字后，也许会给一定的奖励，更重要的是他能根据这个信息判断出这份信息到底有多大的可信度。

c. 收集要领 剪报通常有两种情况，一种是上司比较忙时，为了让上司能及时知道一些新信息，秘书从当天的报纸上给上司剪一些新闻和时事报道；另一种情况是秘书根据上司的指示进行专题收集，专题剪贴最好用个专门的卷宗夹起来，每天早晨一上班就送给上司。

d. 内部材料 秘书经常要代替上司外出参加一些演讲会、专题讲座等的会议。如果允许带录音机的话，那事情当然好办，可以把他人的发言原原本本地录回去，但许多报告会都

不允许录音，这就要求秘书有良好的速记能力，特别是有些报告，如果不把全部内容基本上记录，当时是很难找到重点。公司内部的各种统计报表、汇报总结也是很重要的信息来源，但是光有这些还不够全面，如果时间允许，秘书应经常到车间、班组或销售部门实地去看看、去听听，能从那里得到许多启发。例如，参加车间质量管理小组讨论会，就能了解一些在秘书科的办公室是无法掌握的信息，如生产第一线的工人是怎么干的，是怎么想的，通过掌握大量的第一手材料，就能补充那些书面汇报材料的不足。从各部门送来的资料也五花八门。秘书在这种情况下，如果没有一定的综合归纳的逻辑思维能力，就不能了解领导的中心工作，从而把握自己工作的重点，结果往往是事倍功半，越忙越乱，甚至被领导批评费力不讨好。秘书必须训练自己的逻辑思维能力，以便将日常工作中繁多庞杂的信息条理化、层次化、兴趣化，有利于信息的消化吸收和归纳利用，从而避免“信息症”的出现。编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)