**2024春《办公室管理》案例分析练习题及参考答案**

1、文员小曹向分管营销业务的孙副经理请示了业务处理意见后，又遇到了负责宣传的张副经理，小曹又向他作了请示，结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。孙认为小曹与张关系亲近些，支持过张，认为小曹有意与他作对；而张认为此业务是他引介的，小曹应先同他通气。

问题：请你分析小曹这样做对不对？错在哪里？面对这种情况小曹应该怎么办？

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）在工作上不应过分亲近或疏远某领导，以至落到尴尬的境地。（3）两位领导都作了请示，如果张通情达理，小曹应向他说明只能按职权分工办事，求得谅解后，按孙的意见办。（4）如果不能求得谅解时，小曹应向两位领导分别自我检讨，再建议两位商议一个方法遵照执行。（5）如果矛盾不能统一，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。这是文员执行主要决策人的意见。

2、新加坡利达公司销售部新聘任了文员陈小姐，试用期三个月。陈小姐大专刚毕业，比较单纯，经理鼓励她努力干。

某一天，经理外出了，陈小姐正在公司打字，电话铃响了，陈小姐与来电者的对话如下：

来电者：“是利达公司吗？”

陈小姐：“是。”

来电者：“你们经理在吗？”

陈小姐：“不在。”

来电者：“你们是生产塑胶手套的吗？”

陈小姐：“是。”

来电者：“你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。

经理回来后，陈小姐也没有把来电的事告知经理。过了一星期，经理提起他刚谈成一笔大生意，以1.4美元一打卖出了100万打。陈小姐脱口而出：“啊呀，上星期有人问1.6美元一打行不行，我知道你的定价是1.8，就说不行的。”经理当即脸色一变说：“你被解雇了。”陈小姐哭丧着脸说：“为什么？”经理说：“你犯了五个错。”

问题：陈小姐被解雇是因为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（指对方情况，手套的需要量）。**

1. **该记的没有记录（对方的姓名、公司、电话号码）。**
2. **该说的没有说（没有及时向上司汇报）**
3. **不该说的却说了（价格上的自作主张，不向上司请示）。**
4. **不懂得保护自己（即使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。**
5. **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。**

**3.** 爱达公司的丁秘书正埋头起草一份文件，电话铃响了，拿起电话，丁秘书听着对方的声音，辨别出又是那位推销员朱磊打来的电话。第一次他来电时，丁秘书听着朱磊的自我介绍，判断这电话不是经理正在等的电话，也不是紧急要事。于是她说：“很抱歉，经理不在。请你留下姓名、地址、回电号码，我会转达给经理的。”可对方非要找经理本人不可。挂断电话，丁秘书就此事汇报了经理。经理听后，告诉她，曾在一次交易会上见过此人，印象不佳，不想和他有生意上的来往。十天前，朱磊又来了电话，丁秘书说：“对不起，经理仍然不在。我已将你的情况和要求转告经理，目前他非常繁忙，这事以后再说吧！”随即，主动挂断了电话。

现在，朱磊第三次来电，丁秘书应该怎么办？

问题：（1）   文秘人员接听电话时，首先应做些什么？电话结束后又应该怎么做？

（2） 假如你是丁秘书，针对朱磊第三次来电，你怎样说？

（3） 文秘人员怎样审查来电？具体做法怎样？

（4） 文秘人员替上司审查来电的态度和技巧是怎样的？

答：（1）文秘人员接听电话时，应先自报家门。挂断电话应遵循“谁先打出谁先挂”的原则。

1. 丁秘书在朱磊第二次来电时，就应该告知对方经理不想与他联系。在朱磊第三次来电时，丁秘书应该说：“你的事情，我已经于经理汇报过了，对你们的生意经理无意参与，尚未考虑与你联系。请你以后不要来电话了。如果情况有变，我会主动联系你的。谢谢！”
2. 审查来电时应询问对方的姓名、单位、来电事由、回电号码。然后请示上司是否想与对方通话。如果上司统一，可打电话或请对方打过来；如上司不想通话，应想办法拒绝对方。
3. 在电话中应做到即为领导“挡驾”，又不得在言语、行动上失礼，冒犯对方。

4．某国营企业总经理办公室人员小赵正在看当天准备上报的统计报表，本公司一位实习生，刚从大学经济管理专业毕业的小林走了进来，小林针对该公司管理写的毕业论文中的某些观点和见解很得指导老师赏识，他本人也认为对公司改革有一定作用，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“像我们这样的小公司……”，小赵越听越不高兴，结果没等小林把话说完，他便满脸怒气地说“公司小是否埋没了你的才能？你是大材小用，为什么不去大公司呢？”小赵的冷嘲热讽，激怒了小林，引起了激烈的争执，最后小林气愤地离开了办公室。

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，此刻要找总经理解决他们的问题。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。正好总经理走了进来，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，不知道怎么办才好……

问题：你认为小赵在这两件事上做得怎么样？他有什么失误，他应该怎么做才对。

答：（1）不能说：总经理外出了，有什么事情请跟我说吧。办公室人员不能提上司做主。

1. 接待来访者应细心倾听，不应边看报表边听。
2. 对提重要意见或建议的来访者，应认真记录、汇报上司。
3. 应对来访者热情，不能冷嘲热讽。
4. 对言辞激烈的来访者应有礼有节，宣传政策。
5. 应尽快为总经理解围，可以请保安或打110.

5．小李受上司委托在浦东机场接到公司的一位重要客人，“欢迎、欢迎”，嘴里说着，并不主动伸手，等客人伸手了，小李才与之相握。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。”而后，自己坐到汽车后排座位上。一路上，小李非常关心地询问了客人所在公司的情况，打听客人的收入、福利和家庭情况，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，心想我这么殷勤地对待他，他怎么……

问题：你认为小李的举止是否合乎礼仪？为什么？小李应该怎么做才是正确的？

  答：（1）主人和客人之间，应该主人先伸手。

1. 在替客人拿行李前应征求同意：“我替你拿可以吗？”
2. 哪些行李可以放入行李箱中也要征得同意。
3. 司机开车，汽车的位次礼仪是“右为上，左为下；后为上，前为下”。
4. 客人应该坐后排，小李应该坐副驾驶座。
5. 客人公司的一些内部情况、个人收入，福利和家庭情况等是不合适的话题。

（7）应该与客人谈一些合适的话题，如天气、风土人情、新闻等。

6．公司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，要求小刘通知有关人员。小刘刚到公司不久，不太清楚公司有多少销售员，她到几个业务部门转了转，大多数人外出了，也没有遇到销售员。接下来小刘忙于其他的事情，几乎把通知的事忘了。

       一直到星期三下午，经理问她会议通知了没有，她才匆忙在公司的布告栏里写了如下的通知：“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个销售员到了会议室，但会议室里没有人招呼，以为会议不开了，坐了一会就走了。9：00左右有6个销售员来了，什么资料也没带，其中两个说，他们已经约好客户在10：00见面。到了10点，只剩下4位销售员，也谈不出什么东西，会议草草结束了，经理很不高兴。公司一共有12位销售员，事后去问另外4位，他们说，根本没有看到通知。经理对小刘非常不满。

问题：你认为小刘究竟错在哪些地方？正确的做法应该是怎样的？

 答：（1）应该搞清销售员的人数和姓名，准备一份名单。

1. 打印好书面通知。
2. 在三天内，当面发放通知或电话通知（电话中需要对方确认时间、地点、内容等）到名单上的每个人。
3. 通知不应写在布告栏里，可能不被人注意。
4. 通知上应写清会议的时间（开始到结束时间）、地点。
5. 应详细写清会议内容，应做好哪些准备。

（7）应提前到会议室做好准备，做好签到工作。

7．为迎接兄弟单位和上级部门的卫生检查，某局要召开迎接卫生检查动员大会，局长要秘书小万写一份通知。小万一边写一边想，有些部门的领导一向不重视卫生问题，如果他们知道召开的是卫生工作会议可能自己不来而派其他人员来了。于是他写了如下的通知：

会议通知

   经局领导决定，兹定于4月2日上午9时在局办公大楼会议室召开各部门负责人会议，会议重要，请准时出席。

小万将通知下发后不久，就接到了不少部门的电话，询问开什么会议，言谈中颇有些责怪的意思。

问题：小万错在哪里？应该怎样写这份会议通知？

答案：（1）会议通知缺少主题（议题）。

1. 时间不具体，缺少从几点到几点。
2. 参会人员不明确。
3. 发放会议通知要交到出席者手上，可进行说明解释。
4. 如本人不在，应请代收人签字，打电话确认是否出席。

8、A公司原定于12月25日18:00时借一娱乐总汇召开公司成立两周年庆祝活动。为此，发了请柬邀。请有关领导和嘉宾光临，在请柬上把时间、地点写得一清二楚，要求自行前往。还通知了全体员工下班后赶往。可当部分员工提前在16: 00 赶去时，却发现预订的能容纳50人的大包房己为B公司占用。

经询问，当初A公司预订时，B公司已先预订，但正考虑与娱乐总汇变更预订时间，没有最后确定。当时大堂负责人说:“若B 公司换了时间，则包房由A公司用，不用再通知了”，事后由于总汇工作人员的疏忽，忘了将时间冲突情况告知A公司。结果A公司与娱乐总汇的工作人员就这一问题发生争执和冲突，造成来参加活动的50多人滞留大堂2个多小时，最后交涉无果。不得不再包车前往附近另一宾馆举行。最后活动早早收场，大家扫兴而归。

问题：(1)为什么A公司庆祝活动未取得预期效果?

1. 如果你是A公司的文秘人员，你应如何组织这次活动?
2. 如发现已预订包房被他人所用，应怎样处理?

答: （1）A 公司负责预订的文秘人员没有对预订的时间、地点进行确认，准备工作不充分导致活动没有取得预期效果。

（2）应把这次活动的细节详细列出，每个项目由专人负责。

（3）由专人负责预订，初步确定以后向.上司汇报，再向娱乐总汇负责此事的人确定。活动前一天或前两天，再和对方确认一下时间、日期、地点。

（4）案例中领导和嘉宾应由公司派车接送。

（5）在活动开始前半天，文秘人员应提前到场，布置会场，落实有关细节，如有问题，可提前发现和解决。

(6)如发现已预订房间被他人所用，不应争执过长时间.

(7)应立即联系附近其他饭店、宾馆，先安排领导和嘉宾前往。

(8)可在活动项目.上增加一些内容予以补救。

(9)有必要的话，可向娱乐总汇进行索赔。

9、 皇朝贸易公司总经理办公室的秘书是李丽，她聪明能干，„„ 皇朝贸易公司上下都非常沮丧，李丽更是懊恼无比，她想没有提醒总经理及时采取快速行动，也责怪自己没有时时注意德国代表团的动向。令她百思不得其解的：罗浪斯公司是怎样获取德国代表团的情报的？他们是如何抢走年意的？

问题：（1）罗浪公司是怎样获得德国代表团的购货合同的？

1. 秘书与亲朋好友谈话或闲聊时，是否可以不分场合、不分对象畅所欲言？
2. 企业的机密有哪些？
3. 秘书在日常工作中应该怎样做好保密工作？

答：（1）李丽在谈话中无意透露出的信息，给罗浪公司的陈珍妮抓住了机会，得到了这笔生意。

1. 即使是最好的朋友，也不可不分情况畅所欲言，何况是竞争对手，这是文秘人员的基本职业道德。
2. 企业的机密包括公司的生产流程、工艺技术、组织人事、资金运作、客户资料、流通渠道等。上司正在考虑、讨论而未作定论，未公开宣布的内容。上司的隐私、疾病和公司内发生的事故、人事争端、内部失窃、经济纠纷等。

（4）应做到不该说的不说，不该听的不听，不该记录的不记录，机密内容用专用记录本记并妥善保管，机密文件严密保管，自己的电脑设置密码等。

10、文员邓小姐第一天上班，上司让她负责处理公司的邮件。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有一些信件的办公桌上，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（但是外表还是有些痕迹）。她又看了几封信，其中有一封急件，觉得应该由上司回信，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，让她打印一个寄往美国的信封，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，把公司的地址打印在右下角。

问题：你认为邓小姐处理邮件是否正确，为什么？请讲出理由并说明正确的做法。

答：（1）收领邮件应该把以前的信件另外放开，以免混淆。

1. 应在清点后才能签字；
2. 首先应分类，请示上司哪些邮件能拆封，哪些不能拆。
3. 不能把回信地址剪掉。
4. 检查信封、信纸上的地址、电话是否一致；如不一致，应打电话询问正确的，再把错误的划去。
5. 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他（她）道歉。
6. 把交给上司邮件分成最急件、次急件和普通件，不能混淆；把邮件分成最急件、次急件和普通件。

（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。