

# اصول

# منشی گری

نویسنده : پرومدا باترا

مترجم : آرشد نصیرزاده

ناشر : زرین مهر



منشی کلمه‌ی قدرتمندی است. مثلاً در آمریکا عبارت «Secretary State» به معنای وزیر است. بنابراین هر منشی که در یک وزارتخانه کار میکند، یک وزیر (منشی) رئیس کل دولت است. بنابراین منشی‌گری تخصصی است که دارای شأن و منزلت اجتماعی بالایی می‌باشد. پزشکی که مریضانش را شفا میدهد پزشک خوبی است و برعکس.

این مثال ساده در مورد یک منشی نیز صدق میکند. اگر منشی در کنار رئیس خود بتواند به مشتری‌ها کمک کند، او نیز یک منشی خوب است و اگر از عهده‌ی این کار برنیاید که هیچ.

یک فرد برای منشی شدن، تحصیلات پایه‌ای و مهارت‌های خاصی را فرا میگیرد. اما هر چه که میگذرد او در حین کار، مهارت‌ها و توانایی‌هایش را توسعه و بهبود میدهد تا این که به یک منشی حرفه‌ای تبدیل میشود. درست مانند یک پزشک که در طول سال‌های طبابتش چیزهای زیادی را می‌آموزد.

یک منشی حرفه‌ای کسی است که از ابتکار و خلاقیت در جهت انجام بهتر وظایف خود بهره‌میرد. او خود تصمیم میگیرد و عمل میکند، اگر اشتباه کرد خود او آن را تصحیح میکند و از آن شکست درس می‌آموزد تا دیگر آن را تکرار نکند. ارزش یک منشی حرفه‌ای در همین قبول مسئولیت خلاصه می‌گردد. به یاد داشته باشید کسی پذیرش مسئولیتی را بر عهده میگیرد که از آن لذت ببرد.

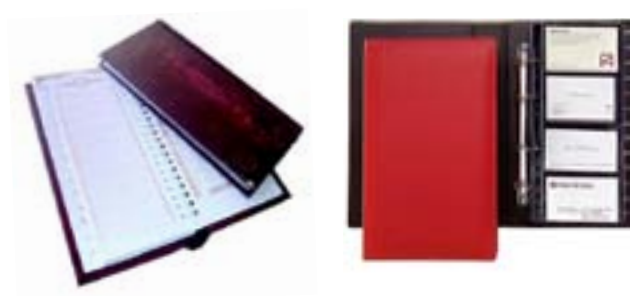
در راستای تحقق اهدافتان باید دریابید که این حرفه از شما چه میخواهد و آنگاه دست به کار شده و مهارت‌های خود را توسعه داده و قدم به قدم به سوی پیشرفت گام بردارید. دلیل این که اغلب انسانها در تشخیص موقعیت‌های خوب اشتباه میکنند این است که آنها اغلب فریب کارهای سخت را می‌خورند. همین حالا شروع کنید! یک برنده هیچ‌گاه تسلیم نمیشود و کسی هم که از کار شانه خالی میکند، هیچ‌گاه برنده نمیشود.

اگر در عرض یک سال نتوانستید یک منشی حرفه‌ای شوید، ناامید نباشید، شاید، دو یا چند سال بیشتر را باید به اندوختن تجربه سپری کنید تا به یک منشی حرفه‌ای مبدل گردید. در این شغل رقابت شدیدی وجود ندارد و اگر شما میخواهید که در زندگی کاری خود موفق باشید این کتاب میتواند راهنمای خوبی در قدم اول باشد.



## جعبه ابزار شما:

## وظایف منشی:



- (۱) کارهای عادی و روزمره
- (۲) پاسخ دادن به تماسهای تلفنی و ثبت آنها در صورت لزوم
- (۳) خواندن و طبقه بندی نامه ها و آماده کردن بسته های پستی
- (۴) نظم دادن به پرونده ها و فایلها
- (۵) آماده کردن نامه های درون سازمانی برای تحویل
- (۶) تنظیم برنامه ی ملاقاتها و تهیه ی جدول برنامه ریزی
- (۷) پذیرش و رسیدگی به ارباب رجوع ها
- (۸) دریافت رونوشت دستورات عملها و سفارشات و تایپ آنها
- (۹) تهیه و تنظیم برنامه ی مسافرتها و ماموریتها
- (۱۰) ارتباط با کارمندان و ابلاغ دستورات عملها
- (۱۱) تایپ متن سخنرانی ها و گزارشات
- (۱۲) ارجاع پیامهای رسیده به رئیس
- (۱۳) ترتیب دادن ملاقاتها ، تهیه و نظارت بر موارد نیاز به پشتیبانی
- (۱۴) مدیریت و نظارت بر فکس و تلفن و..
- (۱۵) تهیه ی لیست انجام وظایف محوله بر اساس تقدم زمانی

- (۱) فرهنگ لغات
- (۲) دفتر تلفن : شما به عتوان مسئول دفتر باید جزئی ترین اطلاعات هر فرد را ثبت و نگهداری کنید
- (۳) لیست ساعات پرواز و حرکت قطار
- (۴) تلکس.فکس : نظارت بر ورود و خروج اطلاعات از وظایف شما محسوب میشود
- (۵) کارت ثبت ساعات ملاقات و دیدارها
- (۶) پوشه ی کارتها ی ویزیت



## کتابهای ضروری :

## تکنیکهای استفاده از تلفن:



- صدایتان آرام باشد
- همواره وسایلتان را دم دست بگذارید
- در هنگام صحبت کردن خندان باشید
- کلمات را با دقت و صحیح تلفظ کنید
- سرعت عمل.. دقت.. نظم و خونسردی را فراموش نکنید
- در پاسخ دادن محتاط باشید و با هر شخص با احترام رفتار کنید
- به یاد داشته باشید همواره از دست شما کاری ساخته است
- هنگام عدم حضور در دفتر پیامگیر را فعال کرده و رسیدگی به آنها را در اسرع وقت انجام دهید
- گفته های غیر مفید و غیر ضروری را حذف کنید
- حذف کردن جملات تشکر آمیز / سکوت میان صحبتها / خنده رو بودن / اجتناب از مسائل وقت گیر/ آرامش در لحن گفتار و ... مناسبترین رفتار هنگام برقراری ارتباطات تلفنی میباشد

- (۱) چگونه میتوان در دیگران تاثیر گذاشت؟
- (۲) راه های کاهش استرس و نگرانی
- (۳) مدیریت بر مبنای تحول در اندیشه و رفتار
- (۴) مدیریت مشتری
- (۵) مدیریت زمان
- (۶) راه های ایجاد ارتباط با دیگران



## کتابهای پیشنهادی :

- (۱) زندگینامه ی انسانهای موفق
- (۲) الگوهای اندیشه ی موفق
- (۳) قدرت افکار مثبت
- (۴) کارایی و اثر بخشی سازمان
- (۵) راه های دستیابی به سلامتی و تندرستی



## به یاد داشته باشید :

- یادتان باشد با نمیتوانم انجامش بدهم و یا این خارج از تواناییهای من است چیزی را به دست نمی آورید
- الگوی شغلی مناسبی در نظر گرفته و برای رسیدن به آن تلاش کنید
- قبل از قبول هر مسئولیتی توانایی خود را در نظر گرفته و آن را قبول یا رد کنید اما همه ی انسانها خطا میکنند هیچ گاه از پذیرش لغزشهای خود نهراسید
- از پیروزی ها درس بگیرید تا دوباره تکرارش کنید و از شکستها بیاموزید تا دیگر تکرارشان نکنید
- تمام نظرات جدید را جذب کنید و هر لحظه خود را در جریان تغییرات قرار دهید
- همانطور که هستید ظاهر شوید و همانطور که ظاهر شده اید باشید
- لیست ثبت و نگهداری اطلاعات را از یاد مبرید
- بد نبینید..بد نشنوید..بد نگوئید و بد نبیندیشید
- از شغل خود لذت ببرید



- به جزئیات اهمیت دهید...
- کارها را از همان لحظه اول درست انجام دهید
- رفتارهای مناسب برای ارتباط با دیگران را تمرین کنید
- به میز کار خود اهمیت دهید
- بر خویشتن مدیریت کنید
- دستاوردهای خود را دائما ارائه دهید
- فراتر از چهارچوب منشی گری خود بیندیشید
- همواره به دنبال چیزهای تازه و جدید باشید
- تسلیم نشوید و حس کنجکاویتان را از دست ندهید



## نکات لازم در چگونگی اتمام مکالمات تلفنی :

پیام ها نوشته و یادداشت شود .  
درست و به موقع منتقل شود .  
پیگیری شود که آیا دریافت شده یا خیر .  
در صورتی که به مدت طولانی مدیر نبود ، فرم  
پیگیری و پاسخ تهیه شود .  
در صورتی که باید با کسی تماس گرفته شود  
و فرد در دفترش نبود ، از کسی که گوشی را  
برداشته بخواهید پیام شما را بگیرد و به محض  
ورود به شخص مورد نظر برساند .

### موازنه را برقرار سازید :

« تاکید بر نقاط قوت و متمرکز شدن بر نقاط  
ضعف میتواند تعادلی پایدار را موجب گردد . در  
مورد مسائل و بحرانهای کاری کاملاً خونسرد  
باشید و هیچ گاه سعی نکنید خود را آشفته نشان  
دهید... سازگاری و پذیرفتن شرایط غیر قابل تغییر  
میتواند ضمن حفظ حالت توازن ثبات شغلی را  
دربار داشته باشد هیچ گاه تغییر را با تغییر درمان  
نکنید»

{ بیشتر وقت خود را صرف اندیشیدن کنید و تنها  
به فکر عمل کردن نباشید .. در ورای هر عمل  
درست تفکری درست نهفته است.. }  
{ خلاقیت عبارت است از به کار گیری عقاید و  
ایده های نو خود و یا دیگران }

با ملایمت و تأنی یک مکالمه را پایان دهید .  
از قطع ناگهانی مکالمه بپرهیزید .  
پس از قطع کردن از سوی فرد مخاطب ، گوشی  
تلفن را بگذارید .  
جملات تشکر آمیز بگویید .  
حتماً خداحافظی کنید .

## استفاده از عبارات مؤثر (عبارات جادویی) :

سلام و احوالپرسی .  
از تماس شما متشکرم .  
مجدداً سپاسگزارم .  
خیلی خوشحال خواهم شد اگر بتوانم دوباره  
کمکتان کنم .  
در صورتی که اشتباه گفتید ، ببخشید و معذرت  
میخواهم بگویید .

## اصول لازم در پیام های تلفنی :

پیام ها به صورت صحیح دریافت شود .



## صفات لازم برای منشی

از ویژگی های مسئول دفتر می توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱. توانایی و دانایی
۲. وضع ظاهری مناسب (لباس ساده، چهره ای گشاده و نظافت ظاهر و لباس)
۳. اعتماد به نفس و قدرت سازگاری با موقعیت های متفاوت بدون بروز هر گونه اضطراب و نگرانی
۴. حس همکاری و حسن سلیقه
۵. رفتار اجتماعی مناسب
۶. حافظه خوب و حضور ذهن
۷. رازداری و متعهد بودن
۸. قدرت تصمیم گیری و ابتکار
۹. نرمی در گفتار
۱۰. صبر و تحمل
۱۱. سعی در یادگیری کارها
۱۲. دانستن جای نامه ها و وسایل
۱۳. اقرار به اشتباهات خود
۱۴. توجه به نظرات دیگران و قضاوت آن ها در مورد خود
۱۵. پیگیری دستورات رئیس

## باورهای منشی

- بر این باورم که حرفه ام سهمی سرنوشت ساز در توفیق سازمانم دارد .
- به اشتغال در سازمانم افتخار میکنم .
- به فرهنگ و روابط سازمانی حاکم بر آن احترام میگذارم .
- رفتارم نقش عمده ای در معرفی سیمای سازمانم دارد .
- نظم ، دقت و برنامه ریزی را سرلوحه کارم قرار میدهم .
- راز داری و قابل اعتماد بودن را از اصول اصلی کارم میدانم .
- به اصل یادگیری دائم و آموزش دهی اعتقاد دارم .
- به چند بعدی بودن مسئولیتم واقفم .
- بازوی اجرایی مدیرم هستم .
- با رعایت مدیریت زمان امکان تحقق وظایف محوله به مدیرم را توسعه دهم .
- در انجام امور محوله بر میزان کارایی ام می افزایم . به ابتکار خود از کلیه فرصت ها برای توسعه امور استفاده مینمایم .
- تلاش برای توسعه قابلیت فردی ، الگو برداری از نقاط قوت همکاران موفق .
- همکاری صمیمانه با مدیر و مجموعه درون و برون سازمانم دارم .



## خصوصیت منشی های موفق و خوشحال

۹) خلاق: همه ما دارای غریزه ای هستیم تا در زندگی نوآوری کنیم افراد موفق به طور کامل از این غریزه خود بهره می گیرند.

۱۰) معنوی: این افراد دارای ایمان قوی هستند و فقط خداوند را یار و یاور خود می دانند

### الگوهای برای کسب موفقیت:

## ACCESS to SUCCESS

- خواندن بدون اندیشیدن مانند خوردن بدون هضم کردن است
- خلاقیت به اندازه و مقدار فعالیت بستگی ندارد امکان دارد کوچکترین زیباترین باشد
- هیچ تدبیری وجود ندارد تا انسانها از زحمت اندیشیدن شانه خالی کنند
- هیچ روزی مثل روز دیگر نیست امروز روز انجام کاری بزرگ است

۱) مشتاق: افراد موفق آماده و علاقه مند کار کردن و آموختن مطالب جدید هستند.

۲) آگاه: افراد موفق از جدید ترین اخبار و علم روز حرفه خود اطلاع دارند.

۳) قاطع: برای تصمیم گیری سریع میباشند و برای تغییر تصمیم آرام رفتار میکنند.

۴) عاشق یاد گیری: آنها می دانند که: برای بدست آوردن آنچه که ندارند باید بیاموزند آنچه که نمی دانند.

۵) شجاع: این افراد مخاطره جو و اهل ریسک هستند. و فرق بین شهامت و حماقت را می دانند.

۶) متعهد: این افراد خود را برای کسب نتیجه بهتر و رضایت بخش مسئول می دانند. هدفی در ذهن و راهی در مقابل دارند

۷) مصر و سر سخت: در ذهن اینگونه افراد ناامیدی جایی ندارد و آنها فقط تلاش کردن را می شناسند.

۸) انعطاف پذیر: افراد موفق نسبت به شرایط مختلف انعطاف پذیرند.





خودتان را تغییر دهید

- انسان زندگی را با افکارش میسازد

### مهم است بدانید:

هر کار تصویری از چهره ی انجام دهنده ی آن است . با انجام درست کارها تصویری عالی از خود بسازید . هیچ کس نمیتواند در شما حس اعتماد به نفس و خودباوری بیافریند جز خودتان . کتابهای خوب و مناسب خوانده و از آنها الهام بگیرید . گوشههایی برای شنیدن دوبرابر و چشمای ریز برای تمرکز داشته باشید . هوشیار باشید و دهانی کوچک برای پرسیدن سوالها و یافتن جوابها داشته باشید و وظایف یک منشی در حوزه ی مسئولیتهای ریسیس تعریف میشود

یک منشی باید همواره سه چیز را مدنظر داشته باشد : «کار کردن ، آموختن و اندوختن یافته ها» با دیگران هماهنگ کار کنید و از پذیرش مسئولیتان لذت ببرید . طوری وانمود کنید که انگار شکست خوردنتان غیر ممکن است به جزئیات اهمیت بدهید و کارهای ضروری را پیش از آنکه به تهدیدی جدی مبدل گردند ، به سرانجام برسانید

- دنباله رو نقشه دیگران نباشید تا زمانی که خود میتوانید بهتر آن را پیشنهاد دهید
- مشکلات ما ناشی از جهالت نیست از فقدان عمل است
- تجربه تنها چیزی است که با هیچ به دست نمی آید
- انسانهای عادی تنها از ده درصد تواناییهای ذهنی خود بهره میگیرند
- راهی وجود ندارد که تصمیمی بگیرید و همه راضی باشند
- سعی کنید بیاموزید که درهای ذهنتان باز باشد تا عقاید دیگران بتوانند بر آن وارد شوند
- کسی که میتواند هنگامی که باید گریه کند بخندد مورد تحسین قرار خواهد گرفت
- اگر میخواهید موفق باشید باید جرات خوش آمد گویی به شکستهایتان را داشته باشید
- شرافت خود را در انجام درست وظایفتان بجوید
- باید خیلی زیرک باشید تا کارهای ساده را به خوبی انجام دهید
- تا زمانی که از روی اجبار سرکار میروید نمیتوانید وظایفتان را به خوبی انجام دهید
- وقتی تغییر دادن دیگران غیر ممکن است



برای تهیه ی نسخه ی چاپی و کامل کتاب میتوانید با  
انتشارات «نص» تماس بگیرید.

[www.nass.ir](http://www.nass.ir)

تلفن : ۶۶۹۵۳۸۸۳

## خلاصه سازی و ارائه :

### « مدیران ایران »

[www.modiriran.ir](http://www.modiriran.ir)



\*\*\* برای طراحی اهداف خود باید جمله ی زیر را  
تکمیل کنید :

من میخواهم .. کار را به وسیله و از طریق .... به  
انجام برسانم. فکر کنید ...

\*\*\* توسعه و شکوفایی دارای دو حوزه میباشد :

(۱) توسعه ی شخصیتی : شامل رعایت آداب  
و رفتار شغلی حرفه ای... حفظ حالت.. ظاهر..  
پرستیژ...وقار و نیز آراستن خود به کمالات  
شخصیتی و رفتاری میباشد

(۲) توسعه ی ذهنی

\*\*\* اول فکر کنید بعد کلمات خود را بیابید.. اول  
کلمات خود را بیابید بعد عمل کنید.. اول عمل  
کنید بعد به آن خو بگیرید. اول به سرشت خود  
خوبگیرید بعد شخصیتان را بسازید.. اول به  
شخصیتان خوبگیرید بعد کردارتان را بسازید.

\*\*\* فقط فردی استثنایی است که تصور نکند  
استثنایی است و به داشته های خود راضی و  
خشنود باشد \_ اشو راجنش \_

