

营业部前台秘书职务说明书

档案编号：

一、基本资料

1、职务名称： <u>前台秘书</u>	2、直接上级： <u>营业部经理</u>	3、所属部门： <u>营业部</u>
4、薪金等级： <u> </u>	5、薪金水平： <u> </u>	6、辖管人数： <u> </u>
7、定员人数： <u> 1 </u>		
10、工作分析人员： <u> </u>	11、分析日期： <u> </u>	12、批准人： <u> </u>

二、工作概要

2.1 岗位目的

完成日常接待，做好客户服务工作，协助经理开展工作

2.2 职务说明

编号	工作内容	消耗时间
1、	上传网页内容	1、
2、	打印结算单	2、
3、	部分开户	3、
4、	接听日常电话	4、
5、	提供给客户报价、打印的行情图	5、
6、	每天中午下午把报价与评论发到北京电视台《财富前线》	6、
7、	日常传真、复印	7、
8、	排除一般性客户设备问题	8、
9、	管理电话总机系统	9、
10、	日常接待	10、
11、	办公用品管理	11、
12、	每天早上接收并把投资指南发送给客户	12、
13、	与日常信息传递	13、
14、	组织准备培训	14、
15、		15、
16、		16、
17、		17、
18、		18、
19、		19、
20、		20、

3.3 个体特征

兴趣 爱好	项目：	要求程度：很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
		很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
		很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
		很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
个性 特征	项目：	要求程度：很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
		很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
		很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
		很高 较高 一般 较低 很低	_____	_____	_____
自然生理 特征	适应年龄： <input type="checkbox"/> 20岁以下 <input checked="" type="checkbox"/> 21-25岁 <input type="checkbox"/> 26-30岁 <input type="checkbox"/> 31-35岁 <input type="checkbox"/> 36-40岁 <input type="checkbox"/> 41-45岁 <input type="checkbox"/> 46-50岁 <input type="checkbox"/> 51岁以上 适应性别： <input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男女皆可				

四、岗位关系

职务 关系	可直接升迁的职位：	可升迁至此的职位：
	可相互转换的职位：	其他：
内外 沟通 关系	对内：与上级的沟通：营业部领导的口头书面指导	对外沟通：客户
	同级沟通：北京分公司前台秘书，营业部经纪人	
	与下级的沟通	

五、工作执行

工作 活动 基本 功能	信息 人 物	工 作 责 任
	0 综合 0 指导 0 创造 1 调整 1 谈判 1 精密加工 2 分析 2 教育 2 操作控制 3 汇编 3 监督 3 驾驶操作 4 加工 4 转换 4 处理 5 复制 5 劝解 5 照料 6 比较 6 交谈示意 6 反馈回馈 7 服务 7 服务 7 掌握 8 接受指示、帮助	
设备 运用	<input checked="" type="checkbox"/> 电脑 <input type="checkbox"/> 计器 <input checked="" type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 扫描仪 <input checked="" type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 装订机 <input type="checkbox"/> 印机 <input type="checkbox"/> 其他	1、软件开发 2、网络、系统维护 3、专业软件使用 4、网络工具、一般办公软件使用

工 作 绩 效 标 准	编号	关键业绩指标	量化目标	指标权重
	1、			
	2、			
	3、			
	4、			
	5、			
	6、			

六、工作环境与要求

工 作 场 所	<input type="checkbox"/> 经常去国外、外埠出差 <input type="checkbox"/> 因工作需要经常外出联系或商谈（本市） <input type="checkbox"/> 工作需要与本市几个固定部门联络 <input checked="" type="checkbox"/> 一般仅限于本公司办公区范围内 <input type="checkbox"/> 一般仅限于本座位，不宜外出 <input type="checkbox"/> 其他情况	工 作 时 间	<input type="checkbox"/> 工作时间极不固定且无规律 <input type="checkbox"/> 常常需要加班 <input type="checkbox"/> 常常需要下班延时 <input checked="" type="checkbox"/> 一般只需白天工作时间 <input type="checkbox"/> 作时间较自由，弹性制 <input type="checkbox"/> 其他情况
其 他	职业病： 名称： 危险程度： 舒适性： <input checked="" type="checkbox"/> 舒适 一般 <input type="checkbox"/> 不舒适 <input type="checkbox"/>		
工 作 要 求	1、工作压力 很 <input type="checkbox"/> 较大 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 较小 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2、精力集中程度 <input type="checkbox"/> 度集中 很集 <input checked="" type="checkbox"/> 集中 平 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3、体力 体力 <input type="checkbox"/> 作很多 必须久 <input checked="" type="checkbox"/> 或站 一般 <input type="checkbox"/> 意 <input type="checkbox"/> 4、创新与开拓 工 <input type="checkbox"/> 本身即是 工 <input type="checkbox"/> 常需要 偶尔 <input checked="" type="checkbox"/> 程序化、无 <input type="checkbox"/> 5、紧张程度 快 <input type="checkbox"/> 奏、疲劳 较紧 <input checked="" type="checkbox"/> 偶尔紧张 <input type="checkbox"/> 全自己掌握 <input type="checkbox"/> 6、均衡性 无法 <input type="checkbox"/> 握 很差 <input type="checkbox"/> 忙闲不均 尚可 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
其 他 描 述			