

第2版

秘书 情商



比智商更重要

== 秘书不可不修的8堂情商课 ==

谭一平◎著

**智商决定专业度
情商决定信任度**

做秘书最怕只会做事，不懂做人

当好秘书：
三分靠做事，七分靠做人

**联想 华为
中国移动 中科院**
众多知名企事业单位的
高级秘书培训课

 北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

秘书 情商 比智商更重要



秘书不可不修的8堂情商课

谭一平◎著

 北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书的情商比智商更重要：秘书不可不修的8堂情商课 / 谭一平著.
— 2版. — 北京：北京联合出版公司，2015.12

ISBN 978-7-5502-6289-8

I. ①秘… II. ①谭… III. ①秘书学—通俗读物 IV. ①C931.46-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第233162号

秘书的情商比智商更重要 (第2版)：秘书不可不修的8堂情商课
作 者：谭一平

选题策划：北京时代光华图书有限公司

责任编辑：史 媛

特约编辑：郗军席

封面设计：元明·设计

版式设计：曾 放

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京同文印刷有限责任公司印刷 新华书店经销

字数159千字 787毫米×1092毫米 1/16 14.25印张

2015年12月第1版 2015年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5502-6289-8

定价：49.00元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有，侵权必究

本书若有质量问题，请与本社图书销售中心联系调换。电话：010-82894445

序

怎样才算好秘书

不论是在企业做文秘培训，还是在学校给文秘专业学生做讲座时，经常都会碰到有人私下问我：“怎样才算是个好秘书呢？”我知道，他们之所以这么问，是因为人们对于“好秘书”的评价标准不一，有人说秘书要漂亮，有人说秘书要会交际，有人说秘书要会写文章……

秘书这个职业最大的特点在于，它是为上司而存在的，没有上司就没有秘书。也就是说，评价一个秘书好坏的标准，往往取决于上司的好恶，而上司的好恶又各不相同，所以，秘书们普遍存在“怎样才算是个好秘书”的困惑。那么，到底有没有社会公认的好秘书的标准呢？

我研究秘书理论多年，与许多老板打过交道，我自己也做过一

段时间的老板。我认为，还是有一个普遍标准的。萝卜青菜，各有所爱。上司选择秘书，表面上看，各有各的偏好，有的喜欢漂亮的，有的喜欢踏实的，有的喜欢开朗的……但万变不离其宗，大家都喜欢“可爱”的秘书。秘书的这种“可爱”并不是指长相甜美或英俊，而是有一种亲和力，这种亲和力实际上就是与人交往时获得对方好感与信任的能力——情商。可以说，情商既是从事秘书工作的前提条件，也是做好秘书工作不可或缺的素质。

那么，怎样才算高情商秘书？高情商秘书需要通过识别和理解周围人（主要是上司）的感情，在自己心中产生强烈共鸣，从而激发出美好的情感，而这种情感有利于保证他们对工作精益求精的态度和奋发向上的精神状态。

本书是我多年来秘书培训教学经验的升华，书中的案例都是我在培训过程中积累起来的。虽然本书是专门为秘书人员写的，但它同样适合职场人士阅读。不管你是普通员工还是董事长，你都是下属——董事长把客户和股东当上司——是下属就要为上司服务，从这个意义上说，每个职场人士都需要做秘书的工作。所以，这本书适合所有职场人士阅读。

情商理论诞生才二十多年，情商理论中国化可以说刚刚起步，而本书作为情商理论中国化的探索之作，难免存在这样那样的不足，欢迎读者给我提出宝贵意见。我的联系方式详见我的网站主页“一平情商学院”（www.tanyiping.com）。

序 怎样才算好秘书 / VII

第一课 带上情商做秘书

秘书是典型的“三分做事，七分做人”的职业，做秘书最怕只会做事，不懂做人。做事专业靠智商，做人则要靠情商。可见，秘书的情商比智商更重要。要想当好秘书，情商修炼是无时无刻都不能忘的！

三分做事，七分做人——秘书的情商比智商更重要 / 3

秘书情商的最高境界——从背影看出上司的心思 / 6

积极向上——职场奋斗的精神马达 / 10

察言观色——随时准备为上司解忧 / 14

自我保护——笑看办公室政治风云 / 17

情理兼顾——在商不能只言商 / 21

学会“说话”——除了沟通还是沟通 / 24

眼里有“活儿”——秘书职场生存法则 / 28

第二课 情商的四种能力

一千个上司眼中，好秘书的标准有一千种，但是归根到底，就是三个字：高情商。情商是由识别感情、利用感情、理解感情和调整感情这四种能力构成的。从识别感情开始，沿着利用感情和理解感情这条轨迹，最后通过调整感情，达成有效行动。

情商的四种能力——秘书情商修炼的基本功 / 35

识别感情——察言观色，别做“不知趣”的炮灰 / 38

利用感情——换位思考，做上司“肚子里的蛔虫” / 41

理解感情——寻根究底，透过现象看本质 / 43

调整感情——“见风使舵”，达成有效行动 / 47

第三课 高情商秘书“七不要”

作为一个秘书，学历不高、长相不出众并不可怕，情商低才是最可怕的。千万别小看了秘书的作用，他们是为上司提供决策环境的人。高情商秘书往往能够为主上司创造最佳决策环境，成为上司的得力助手；相反，低情商秘书会在很大程度上影响决策质量，成为上司的“心病”，甚至成为公司的“罪人”。

不要本末倒置——别把“江湖义气”带进职场 / 53

不要毫无主见——自信人生三百年 / 56

不要弄虚作假——聪明反被聪明误 / 59

不要公报私仇——傻瓜才去“修理”上司 / 62

不要心中没数——把握“主动”与“越位”的界线 / 66

不要意气用事——别把上司的责骂太当回事 / 69

不要不识“时务”——“见风使舵”又何妨 / 72

第四课 成为贴心人：做上司信赖的高情商秘书

上司选择你做秘书，只是因为你具备了做秘书的基本条件，并不等于你已经赢得了上司的信赖。信赖是在长时间接触的基础上，在达到情感共鸣后产生的。可以说，如果一个秘书得到了上司的信赖，他已经成功了一大半。高情商秘书往往更容易赢得上司的信赖。

闲聊不“闲”——与上司聊天的学问 / 77

“读”懂上司——投其所好，主动出击 / 80

改变心态——上司不再难伺候 / 83

脚踏实地——自动自发做好工作 / 87

考虑周到——不怕一万，只怕万一 / 89

保守秘密——不该说的话不说 / 91

拿捏分寸——把握与异性上司交往的“度” / 95

第五课 拆掉人际关系的墙：做玩转职场的高情商秘书

秘书永远处在人际关系网的中央，可以说是步步惊心。因此，秘书必须与各类人搞好关系，必须学会防范“明枪暗箭”以保护自己。情商是秘书在风起云涌的办公室政治中独善其身的最佳工具。

纵横捭阖——构筑自己的人际关系网 / 101

交换信任——消除潜在的优越感 / 103

礼貌待人——人人都喜欢“被尊重的感觉” / 107

谦虚谨慎——别掉进“狐假虎威”的陷阱 / 109

乐于助人——做背后的“和事佬” / 112

“臭味相投”——非原则问题不妨随大溜 / 115

“刚刚散会”——给客人面子就是给上司面子 / 119

第六课 成为受欢迎的人：做长于沟通的高情商秘书

沟通再沟通，是职场生存的第一定律，对秘书工作来说尤其如此。秘书部门是企业运营的“中转站”，做秘书工作必须得到方方面面的配合与支持。秘书要加强沟通能力，力求在上传下达的过程中畅通无阻。

沟通再沟通——职场生存的第一定律 / 125

开口要“柔”——说话要懂点心理学 / 128

坚持“对话”——误会是怎么产生的 / 131

慎用“为什么”——换一种表达方式会更好 / 134

不懂就问——做上司面前的“小学生” / 137

说话“铺垫”——有话直说伤感情 / 141

只要 95 分——这样提建议最有效 / 145

第七课 成为情绪的主人：做释放正能量的高情商秘书

一般来说，秘书在智力上并无多大差别，他们在工作能力上的差距主要是由工作时不同的情绪状态造成的。因此，秘书必须提高情商，随时调整自己的情绪状态，进行自我管理，使自己成为情绪的主人，保持最好的工作状态，释放正能量。

自我管理——做自己情绪的主人 / 153

处处留“情”——让积极的情绪时刻左右你 / 156

自我激励——找一个犒劳自己的借口 / 159

“开个小差”——让烦躁情绪无机可乘 / 163

暂停 6 秒——意气用事要不得 / 166

“打杂”有道——小秘书也有春天 / 169

不得不“爱”——别做“无情”的独身主义者 / 172

第八课 高情商秘书是怎样炼成的

不能改变天气，但你能改变自己的心情。情商是可以后天修炼提高的。要想提高情商，首先要了解自己的实际状况，对自己情商能力的构成进行深入细致的剖析，在此基础上，一方面要进行有针对性的情商训练，另一方面还要在日常生活中形成良好的习惯。

正视自己——知己知彼，百战不殆 / 177

情商自测——望闻问切，心中有数 / 180

自我分析——找出病因，对症下药 / 185

十项训练——学会识别自己的情绪 / 188

十项练习——学会识别别人的情绪 / 194

十个习惯——让你的情商步步高 / 200

后记 秘书情商影响上司决策质量 / 211

第一课

带上情商做秘书

秘书是典型的“三分做事，七分做人”的职业，做秘书最怕只会做事，不懂做人。做事专业靠智商，做人则要靠情商。可见，秘书的情商比智商更重要。要想当好秘书，情商修炼是无时无刻都不能忘的！

三分做事，七分做人

——秘书的情商比智商更重要

小李是某外语学院西方文学系毕业的研究生，去年应聘到一家大型国企总裁办做秘书。总裁办有六个秘书，只有她是研究生学历，还有一个是本科学历，其余四个都是大专学历，而且都年过三十。不到两个月，小李就产生了一种无形的优越感。

有一天，老总开完会，告诉小李，他与三位部门经理今晚去上海出差，让她订四张机票。

“是头等舱吗？”小李问。

“嗯。”老总回答。

小李赶紧在网上订了四张头等舱机票。当她把机票交给老总时，老总问她：“谁让你订四张头等舱机票了？”

小李这才明白，只有老总才有资格坐头等舱。于是，她匆匆忙忙把另外三张换成商务舱机票。当她把三张商务舱的机票递给三位部门经理时，有人问她：“你准备让老总一个人待在头等舱？”

小李脸红了，回去找总裁办主任，问到底安排谁陪老总坐头等舱。回到办公室，主任不在，她从其他几个秘书脸上的表情看出，她们几个似乎都在幸灾乐祸，嘲笑她这个外语学院的高才生连机票都不会买。

其他几位秘书幸灾乐祸固然不对，但出现这种尴尬的局面说明小李的情商不高。即使高学历等于高智商，也不表示高智商的人就有高情商。曾几何时，“学好数理化，走遍天下都不怕”被许多年轻的秘书奉为主臬，但小李这个事例说明，要想成为一个优秀的秘书，只有高智商是不够的，还必须提高自己的情商。

职场情话

如果不了解自己和别人的心理状态，就不能把自己的感情调整到最佳状态；如果不能把自己的感情调整到最佳状态，就不能充分发挥自己的能力。也就是说，如果情商不高，即使智商再高也难以发挥正常水准，当然，也就很难达成有效行动。

智商与情商的区别在哪里？智商主要表现为人的逻辑思维能力 and 语言能力，而情商则主要表现为人把握和调整自己情绪的能力。秘书必须具备一定的智商，因为智商是秘书开展工作的基础。不具备一定的工作能力，自然不能成为一个合格的秘书。但对秘书来说，情商比智商更重要，因为一般人的智商并没有多大差距，而情商作为一种适应职场生存的综合能力，差异是非常明显的。

传统观念中，智商高的秘书办事能力强，但事实并非如此。很

多智商高的秘书处理人际关系的能力很弱，因此得不到周围人的支持和帮助，这导致他们的能力往往很难发挥出来。因此，现代职场上有些秘书智商很高，工作能力也很强，但是他们的职业发展道路并不顺利；相反，很多看上去才智平平的秘书却受到重用。这里的奥秘就在于他们头脑中的操作系统——情商。

人的行为都受到感情的影响，人们的知识、技能、经验等只有在感情处于正常状态时，才能充分发挥作用。人们的知识、技能、经验等就像是情商这个操作系统上的应用软件。如果操作系统出了问题，那运行其上的各种软件自然就不可能正常工作了。

比如，秘书小王失恋了，如果她不能及时调整自己的感情，那么即使她的写作能力再强，也写不出让上司满意的公文来。所以，秘书只有先巩固自己的操作系统——情商，工作能力，即技能、知识、经验等才能充分发挥作用。

情商和智商虽然都与遗传因素、环境因素有关，但它们的相关性是有所区别的。智商的高低在很大程度上取决于遗传因素，而情商的形成和发展虽与先天因素有一定关系，但它的高低在更大程度上取决于环境因素，即情商是可以通过后天的学习和训练提高的。

人们常说，“有人的地方就有政治”。在一家公司内部，秘书部门往往是办公室政治表现最充分的地方，因为它是公司的运营枢纽，公司各派“势力”都在这里博弈。比如，某某秘书与某某领导立场一致，某某秘书喜欢替某某说话……作为秘书，最好谨言慎行，因为一个秘书的言行代表的不只是自己，更是身后的领导。事实上，确实有一些秘书利用这种错综复杂的人际关系拉帮结伙，而秘书之间也会因为升职加薪等利益或价值观不同而产生一些矛盾，就算你自己不

情愿，也会身不由己地被卷入办公室政治的旋涡之中。所以，秘书要在这种环境中生存和发展，必须比一般职场中的人具备更强的职业竞争力，这就需要通过情商修炼发挥情商的作用。

对秘书来说，一定的职业能力是职场成功的前提。但是，这不意味着高智商就一定会成功，因为职场成功必须以高情商作为后盾。可以说，情商与智商是秘书职业发展的车之车轮、鸟之两翼！甚至，很多时候情商比智商更重要。

为什么这次升职没有我？我到底怎么做老板才满意？……这些都是不了解自己心理状态的表现，也可以说是情商不高的特征。无论是为了构筑良好的人际关系，还是为了在办公室中谋求发展，情商的作用都不容小视。



反思

观察一下你的周围，有没有学历不高情商很高的同事？

秘书情商的最高境界

——从背影看出上司的心思

去年圣诞节前夕，我和朋友唐莉正在一家餐厅吃饭聊天，有人走过来跟唐莉打招呼。那个人叫耿乐，是唐莉以前的同事。唐莉当

时是一家公司的总经理秘书，而耿乐是那家公司的销售部经理，他俩已经先后离开了那家公司。

“唐莉，那次真得感谢你！”耿乐真诚地说。

“过了这么久，是什么事还值得你这么谢我？”唐莉问。我知道唐莉离开那家公司都快5年了。

“就是那次老板心情不好，你事先给我提了个醒，要不然，还不知道会怎么样呢！”耿乐说。

听耿乐这么一说，唐莉马上记起来了。见我对这事很感兴趣，唐莉便回忆起来：“那天早晨老板进办公室的时候，我跟他打招呼，说‘老板早上好’，他不仅没有像往常一样回应我，而且头也没抬就进了办公室。我们老板平易近人、风趣幽默，有时早晨上班我们还没看见他，他就主动跟我们打招呼了。那天看着他关门时的背影，我就猜到老板为什么心情不好了。当时为了一个重要的项目，我们公司进行了大量的公关工作，耗费了不少人力和物力。头一天晚上，老板亲自出面请客，饭店是我订的，消费了将近两万元。一看老板这情形，我就知道老板昨晚没把‘关’公下来，自己却喝高了。平时我都是按老板的习惯给他冲杯咖啡，那天，我给他沏了一杯龙井茶。当他接过我递给他的茶时，我从他的眼神里看出他那天上午不想见任何人，他需要一个人静一静。”

“那天早晨一上班，我就急着去见老板。为什么？因为我们公司最大的客户马上就要与我们的对手签合同了。如果他们合同签成了，我们全年的销售额至少就要减少一成。对手走的是上层路线，我这个销售经理无能为力，所以急着找老板商议对策，没想到在老板门口被你拦住了。”耿乐说。