

秘书

是这样炼成的

SECRETARY OF
THE SUCCESSFUL METHOD

廖金泽◎著

- ★ 全方位展现秘书工作方方面面
- ★ 多角度解读秘书实例深入浅出
- ★ 集二十年秘书培训经验之大成
- ★ 中国秘书训练第一人廖金泽教授再推力作
- ★ 耗时光、握妙笔、精心写就
- ★ 只为告诉你——秘书是这样炼成的



上海辞书出版社

秘书

是这样炼成的

SECRETARY OF

廖金泽◎著

THE SUCCESSFUL METHOD

上海辞书出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书是这样炼成的/廖金泽著. —上海:上海辞书出版社,2010.3
ISBN 978-7-5326-3023-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 009063 号

策划统筹 朱志凌
责任编辑 赵馥琼
特约编辑 武建英
封面设计 华夏视觉
版式设计 李斐斐

本书图片均由作者提供

秘书是这样炼成的

上海世纪出版股份有限公司 出版、发行
上海辞书出版社

(上海陕西北路457号 邮政编码 200040)

电话:021—62472088

www.ewen.cc www.cishu.com.cn

华东师范大学印刷厂印刷

开本 635×965 1/16 印张 16.25 插页 2 字数 233 000

2010年3月第1版 2010年3月第1次印刷

ISBN 978-7-5326-3023-3/C·16

定价:27.00元

如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换

联系电话:021—62431119

前言

Foreword

凡是能成为秘书的人，绝非等闲之辈。

秘书原本只是别人身边的助手而已，只因为跟了一些在政界或商界叱咤风云的大人物，其身份便也不同寻常起来。

不过真正让人刮目相看的，当然还是秘书所拥有的非凡本事，在优秀中出类拔萃，在出色中别具一格，不仅让雇主满意至极，也让所有与之打交道的人佩服之至。

早年我在大陆各地亲自培训过许多秘书，有些后来去了台湾，因为能力超强，很受上司青睐，其中有位罗小姐回大陆探亲时请我喝茶，说她的老板死活不信她是在大陆受的专业教育，及至听她介绍自己在大陆就读的秘书学院院长是个台湾人，她的老板才恍然大悟：哦，难怪！

其实我这个秘书学院院长只是半路出家，但因为我凡事皆求完美，而且自己也在当老板，也需要得力助手，所以才会对秘书培训格外用心。

没想到歪打正着，我这样潜心办学，不仅帮助许多可造之才成长为受人重用的秘书，还帮助许多老板解决了人才难得的困扰，也



因此而在海内外业界中获得了相当不错的口碑。于是就有很多老板来找我要秘书,尤其是那些台湾老板,说只要是我挑选并且训练出来的秘书,有多少他们要多少。

更有甚者,香港李嘉诚先生旗下某上市公司总裁高价委托我为其推荐一位秘书,后来他还专门从香港赶到深圳香格里拉大酒店来亲自面试,让我彻底领教了商界成功人士求贤若渴的急切心情,尤其是对高级秘书的在意程度。

可惜在我眼里近乎完美的被推荐者,最终却未被对方相中,看来秘书是否高级甚至顶级,并不关才能什么事,还是由雇主的个人好恶所决定的。首先得要看中,其次才会考虑是否能干的问题。至于秘书需要具备哪些条件,需要发挥哪些作用,需要遵守哪些规范,需要表现哪些特点,需要达到哪些要求,反而无关紧要。

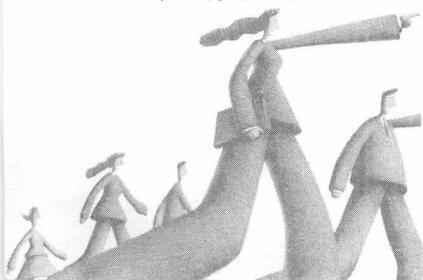
就像一个与众不同的伟人,你用凡夫俗子的清规戒律加以对待,结果当然无法理喻。

所以,我要用自己的一些亲身经历来勾勒堪称丰富的秘书众生,来演绎堪称经典的秘书故事,来诠释堪称精彩的秘书经验。

凡是经验之谈,都是有经验者自己经历过后的人生体会,至于是非对错,别人无此经历,当然难以判断。但如果凡事皆得亲历以求答案,人的一生就可能会不断犯错。所以,学习或借鉴别人的经验并引以为戒,不失为专业人士尤其是秘书的成功捷径。因为秘书犯错不仅耽误自己,还会连累上司。

关键在于,秘书一旦位居“一人之下,万人之上”,很多东西是只可意会而无法言传的,即便遇到问题想请教他人,恐怕也不太方便。

因此,将本书作为秘书的案头首选加以经常阅读,并且把书中那些有启示作用的重要句子当作经典,指导你在秘书工作中的所有



修为,相信有助于你及早成为一位让人刮目相看的秘书!

秘书究竟是如何炼成的,看过这本书后,你无疑会长许多见识。

如果还有问题需要咨询,请别犹豫,让我知道如何才能帮到你。

我的邮箱是: liaojinze@126.com

以各种方式参与本书写作的有廖群、包璐、董春燕、陈元东、张莉、宋春霞、谢波平、王雪英、龚雪萍、聂双、陈鲜艳、阿玉芬、杭永娟、高倪平、周中胜、袁杨灏、袁国强、杨韵琴、徐开秀、张东平、陈元江、包善发、杨穗琴等数十位朋友,在此一并致谢!



Contents

目 录

定位篇

今生有缘003

上司选择秘书，犹如男人选择女人，一看她是否顺眼，二看她是否能干，三看她是否善解人意。

命中注定011

做白领丽人，做职业秘书，可以说是许多女性朝思暮想的事情，环境很好，待遇不错，而且还能够在体现自己专业价值的同时，适当满足自己的虚荣心。现在的女秘书中，有这样心态的人恐怕很多。

你以为你是谁019

自视甚高的人，实在不适合做善于与人相处的秘书。

当个丫环也无妨025

要获得上司的垂青和欢心，最好的方法就是成为他如影随形的丫环，笑容可掬，心平气和，有喊必到，有求必应，满心欢喜，特别勤快。

做个花瓶又咋样029

上司的江湖地位是需要衬托的。这就可以解释，为什么当老板的总喜



欢自己的女秘书天生丽质。只要自己太太不反对，女秘书的美貌就不仅仅是为了让老板自己赏心悦目那么简单。

大管家033

其实秘书就是上司的管家。从实际来讲，秘书也是一种服务工作。只不过，秘书更注重礼仪事务，管家更注重生活细节。

万宝全书缺个角039

凡是与人情世故有关的事，秘书都得一清二楚；凡是与企业运作有关的事，秘书都得了如指掌。否则，你就没资格来当秘书。

权戒045

身为秘书者，对自己的角色扮演可不能太有功利心，否则有朝一日得偿所愿，你很难避免心态失衡而去以权谋私、以身试法。

德性051

在领导手下做秘书，到底应该有什么样的德性，这很可能是见仁见智的问题。领导与秘书彼此的般配，在性格上可能是互补，在德性上则一定要互相欣赏才会习惯。

拜托059

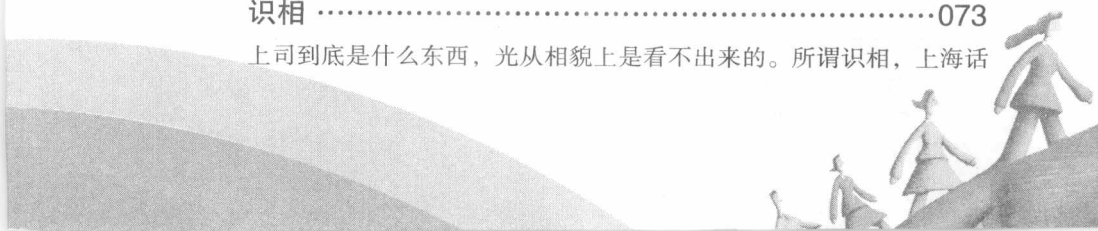
上司一般轻易不会拜托而只会交代，但一旦拜托你，那就一定是把他自己的前世今生都打成一个包，感情给太太，事情都归你。

反骨067

逆来顺受而且从容面对，似乎早已成为秘书行业不成文的规矩，所以这一行实在非一般任性之人可以从事。

识相073

上司到底是什么东西，光从相貌上是看不出来的。所谓识相，上海话



的意思是知趣。

让我欢喜让我忧079

真正优秀的秘书只是做事时非常专业，但在做人时则大智若愚。如果有机会再为自己挑选秘书，我会把所有的条件和要求都放在一边，只希望她会做人。

操守篇

值得用一生的经历做交易087

任何有抱负而且知天命的秘书如果遇上了这样一位能给你许多帮助的上司，真的不必计较什么待遇，因为你从他身上学到的或他所教给你的，对你的一生都会产生积极影响。

有种品质叫默契093

能够猜透上司心思，本身已经是件非常了不起的事，如果还能心领神会地进行恰到好处的配合，那就真正是一种让人佩服到五体投地的本事。

三心二意097

忍是一种美德，耐是一种品质。长期的忍耐肯定不容易，但如果你能以平常心、清净心、欢喜心来待人处事，并且以足够的善意和诚意来做好本职工作，你就会有超乎常人的大智慧和大慈悲。

守身如玉105

秘书和上司的情缘大多都不会有好的结果，至于哪一方受伤最深，就看谁的代价最大，但往往最终痛心疾首不得善果的总是秘书。这是因为，一旦把自己的身价放低，为上司意乱情迷，吃亏的总是女人自己。

守口如瓶111

懂得为上司保守秘密的秘书会很职业很礼貌地回答你的询问，却从来



也不会涉及上司的所作所为，即使别人提及而无法回避，回答也是那种无可挑剔，让你不会有任何联想的外交辞令。

不露声色115

功力深厚的秘书有着特殊的心理承受能力和应变能力，就算长刀架在脖子上，也能面不改色，做到“泰山崩于前而不惊”。

心细如发121

有时候，对细节的关注与认真能使你逃过一劫，而养成的良好习惯则可以帮助你从容应对。

绝不能由着性子来127

做秘书这一行的，千万不能由着自己的性子来，只要你是性情中人，又少些检点，那么对不起，任是再宽容的上司也不敢用你，因为他不可能无所顾忌。

有你这样说话的吗135

自作聪明的女人总是有的，如果还长着副聪明的外表，那简直就是一个悲剧。这样的秘书，你如果没被她吓死，也会被她笑死。

给谁脸色看141

给上司当司机和秘书是件很烦的事情，不仅琐碎、没有规律，而且都是需要马上去处理的。

经验篇

单纯是福149

秘书是否都得有超常的聪明来待人处事，我看未必。即使你真的聪慧异常，但在表面上，你还是要懂得装傻。



大智若愚155

在秘书的综合素质中，大智若愚可以说是其中最为重要的品质之一，这是由秘书工作的复杂性和秘书职业的敏感性所决定的。

小心比聪明更好159

用你而又不信赖你，惨过不理不睬，如果还要这样拿你出气，肯定是上司脑子有病。你如果能够对此习以为常，就权当自己是在可怜她。

三种女人的声音167

为男上司当秘书，最要紧的是搞清楚与他有关系的所有女人的声音，否则一旦弄拧了，结果可能会很惨。

究竟应该听谁的175

大凡上司各执己见的局面，均非常人所能应付，除非你来者不拒，左右逢源，纯粹当个使唤丫头，也许还能在夹缝中求生，要不然，你绝不可能忍受得了这种精神摧残。

再乱的结也有解181

合适未必正确，正确一定合适。秘书的与众不同之处就在于具备这样的职业习惯：对任何问题的处理都能条件反射般地拿出上、中、下三策来。

左右为难并不难189

有时在外人看来左右为难的事，用简单的方法来处理，效果可能会更好些。关键在于你只把它当件事，而不把它当成人与人之间的关系，你就会发现左右为难并不难。

绝非就事论事那么简单197

所有需要答案的问题，重要的是采用正确的思维方式和有效的解决方法。除此之外，别无他途。



绝非经历那么简单203

女人生育后会多一些感悟与领会，有时甚至生过一场大病都可能会多一些感受。正是由于多了这样一些与众不同的人生经验，成年女秘书的本事自然绝非等闲。

底线209

在机关里当秘书，职业规范上并不讲究，办公程序上非常在乎。在企业里做秘书，处理事务的程序并不在意，但结果却特别重要。

纵是春风难化雨215

和上司相处与共事的过程，对很多秘书来讲犹如炼狱，因为有些上司的古怪刁钻或执迷不悟实在是不可理喻。

出局223

老板炒秘书鱿鱼的事鲜有发生，因为老板挑秘书都很感性，但秘书炒老板鱿鱼的事却时有所闻，因为秘书挑老板都很理性。

为什么还要犯错误233

对秘书来讲，第一次失误情有可原，同样的失误再重复一次则罪无可恕。因为你明知会犯错，仍然让它发生，便是神仙也难救你。

开份菜单吓死人239

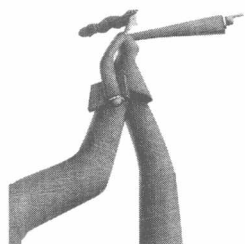
现在的秘书虽然都受过良好的高等教育，但开起菜单来却实在不敢恭维，原因是她们自己对吃不太讲究，也根本没有人教过她们这项本领。

饶了小女子吧245

有一个如花似玉而又善解人意的女秘书陪在身边，不仅可以照顾自己，而且可以取悦客人。任何一个男人都不会放弃这种机会。



定位篇



今生有缘

上司选择秘书，犹如男人选择女人，一看她是否顺眼，二看她是否能干，三看她是否善解人意。



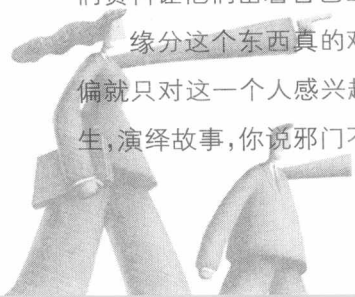
在香港商界，洪小莲的名字可以说是家喻户晓，这位长实集团的董事局副局长，因为在李嘉诚先生身边出色服务长达三十多年，而被业界尊称为“莲姐”。

1972年，年仅24岁的洪小莲开始和李嘉诚身边做秘书。经历了做塑胶花、做地产、做货柜码头、做高科技、做传媒等生意过程，三十多年来，她忠心耿耿，勤勤恳恳，不仅帮助老板做了大量工作，而且学到了常人难以学到的商业知识和经验。正是在李嘉诚的亲自调教下，当年一个普普通通的秘书，现在已经成为仅次于李嘉诚、李泽钜父子，位居长实集团第三把交椅的领导者，年薪高达数千万港币，堪称香港名副其实的打工皇后！

作为职业秘书，莲姐的经历在整个业界恐怕都是最值得人们羡慕的，这就像是男人入对了行，女人嫁对了郎，一生的托付再没有任何后悔。虽然莲姐的故事本身是个经典，但人们也不必为此而感慨：为什么这样的机遇没有给我碰上？因为人生有很多东西，本来就毫无道理可言，比如命运，比如缘分。

我曾经为不少朋友推荐过秘书，刚接触这类事时我还挺热心地帮着张罗，但成功率却很低。后来我发现，其实老板挑选秘书并不完全看她的学历和经历，而是“唐伯虎点秋香”，纯粹在乎感觉。有时候我明显觉着这位朋友和她并不般配，但朋友却对她特别来电，以至于后来我完全不考虑专业经验，也不再费心思“乱点鸳鸯谱”了，干脆给他们资料让他们由着自己的感觉去挑选。

缘分这个东西真的难以悟透，在无数人对其他人视而不见，偏偏就只对这一个人感兴趣，而且就只愿和这一个人建立关系，经历人生，演绎故事，你说邪门不邪门？



就彼此信任与依赖的程度而言，秘书和上司的共事关系，同男女之间的婚姻关系，可以说非常相似。

男女之间的互相吸引，其实非常简单，男人喜欢女人，女人崇拜男人，两者的终生就这么定了下来。

上司和秘书的关系也是一样。上司居于明显的强势地位，所以 he 可以选择，可以说喜欢或不喜欢。秘书只是助手，自然处于听命与服从状态，当然也就只有崇拜与否的资格。

上司选择秘书，犹如男人选择女人，一看她是否顺眼，二看她是否能干，三看她是否善解人意。

除此之外，掺杂些其他心思也是自然，正如香港女作家梁凤仪所说：“秘书的醒目与教养可以代表上司的江湖地位与分量。”

对上司而言，好的秘书犹如贵人，她的旺夫相和帮夫运对上司的事业绝对会有影响，而且有助于提高上司身价。

对秘书来讲，好的上司犹如导师，他的人品与才干，尤其是他待人处事的方式，不仅值得秘书崇拜与学习，而且能让秘书受益终生。

当然，“众里寻他千百度，蓦然回首，那人却在，灯火阑珊处”。秘书与上司之间彼此的选择，寻寻觅觅，恐怕也只能用缘分来解释。有的如同路人，视若无睹地擦肩而过，永远也不会再见面；有的一见钟情，没有任何原因和理由，开始一生的厮守；有的是欢喜冤家，是非恩怨，剪不断，理还乱；更多的则是在共同演绎一段经历后各奔东西，但却因此会有美好的回忆。

当年赵晓萍由我的台湾同乡国华兄介绍到我公司来做秘书时，我是有些顾虑的，因为她已经30岁了，但却仍未婚嫁。一般来讲，这样的老姑娘，心态总有些什么问题，否则怎会名花无主呢？何况她又是一位上海小姐，我担心有些难弄。

然而见面后，晓萍给我的印象却蛮不错，她人长得娇小玲珑，赏心悦目，而且看上去很纯真，与她的实际年龄不太相称，只有当她用故意装傻来掩饰自己的为难时，我才能感觉到她的聪明与成熟。