



秘书工作 情境案例

◎ 史玉娇 谭一平 著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

秘书工作情境案例

Mishu Gongzuo Qingjing Anli

史玉娇 谭一平 著



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书根据《狐狸信条与穿山甲法则——一个外企女秘书的日记》改编而成,涵盖了从事秘书工作的基本要求,秘书必备的工作知识和社会常识,秘书的人际沟通,秘书接待与礼仪,秘书的基本技能,秘书的生涯规划与自我管理六大部分案例。

统一的人物角色、丰富有趣的秘书工作情境、生动细腻故事情节,自然顺畅地贯穿于 60 篇案例。每篇案例通过人物角色的工作情境状态(场景、行为和心理)的描写,揭示并解析了从事职业秘书工作所需要的知识、能力和综合职业素养。同时,在各篇案例之后,还设计了“目标”、“讨论”、“小结”和“反思”等栏目。

本书可作为高职高专院校、应用型本科院校、成人高等教育文秘专业及其他相关专业课程教材,也可供广大社会从业人士参阅。

图书在版编目(CIP)数据

秘书工作情境案例 / 史玉娇, 谭一平著. —北京: 高等教育出版社, 2011.8

ISBN 978-7-04-033364-0

I. ①秘… II. ①史…②谭… III. ①秘书学-案例-高等职业教育-教材 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 156618 号

策划编辑 高 飞
责任校对 杨凤玲

责任编辑 高 飞
责任印制 田 甜

封面设计 张申申

版式设计 王 莹

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 北京嘉实印刷有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 12.75
字 数 270千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2011 年 8 月第 1 版
印 次 2011 年 8 月第 1 次印刷
定 价 23.50元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 33364-00

前言

随着我国社会经济的飞速发展,各行各业对秘书人才的需求越来越大,秘书也就成为人们所瞩目的“现代社会的第三百六十一行”,面临着光明的发展前途。据中国高教学会秘书专业委员会统计,目前国内有 800 余所高等院校开设了文秘专业,秘书工作成为众多青年学子求职择业的一大选择。

我国的秘书学研究与教学历经三十余年的探索,取得了丰硕的成果,这是有目共睹的事实。但也应该看到,作为新生事物的秘书理论建设和秘书教育的发展,都还不能完全适应丰富多彩、快速发展的社会现实的需求,那种墨守成规、囿于概念、无视现实、以空对空的现象较普遍地存在着。对此,史玉桥的《秘书学研究的学风问题》(《秘书》2003 年第 9 期)、谭一平的《我为什么主张取消秘书学概论这门课》(《秘书》2010 年第 9 期)都做过讨论。

就秘书专业教育而言,尽管我国许多本科院校也开设了文秘专业,但文秘专业本身属于职业教育的范畴应是一个不争的事实。职业教育不适合单纯地从理论和概念入手,“先具体后抽象,先个别后一般”应该是更适合的职业教育教学模式。目前文秘专业教育中普遍存在着学科式的教学模式,不少学校的文秘教学还仍然沿袭传统的应试教育范式,片面强调学生的理论水平和应试能力,轻视学生实践应用能力的训练以及实践感性经验的积累,课程枯燥乏味,与实际的秘书工作相去甚远。

美国教育家杜威说过:最好的一种教学,就是牢牢记住学校教材和实际经验二者相互联系的必要性,使学生养成一种态度,习惯于寻找这两方面的接触点和相互的联系。秘书学是一门综合应用性学科,除了学习基本理论、打好学科基础之外,还必须通过不断的实践操作来提升认识、强化能力。而案例教学法就是一种理论与实践、知识与技能、态度与行为、规矩与方圆密切结合的有效教学方式,是秘书学理论与秘书工作实际经验紧密联系的纽带。

案例(case),是指包含问题或者疑难情境在内的真实发生的典型性事件。一个合格的案例就是一个实际情境的描述,在这个情境中,包含一个或多个疑难问题,同时也可能包含解决这些问题的方法。它可以使抽象的理论变得生动直观,能锻炼学生多角度分析问题、把握全局、找到有效解决问题的方案的能力。20 世纪 20 年代在哈佛大学商学院,案例教学法已被运用于管理学、医学、法学等领域的教学和培训中,并以其现实性、启发性和趣味性显示出强大的生命力。

作为技能型人才培养,在文秘教学中施行案例教学法,是十分必要和有效的。当前,我国秘书工作案例教学尚处于草创和探索时期,本著就是我们努力探索的一个初步成果。本著根据谭一平《狐狸信条与穿山甲法则——一个外企女秘书的日记》(以下简称《女秘书日记》)改编而成。《狐狸信条与穿山甲法则——一个外企女秘书的日记》曾在网络上创造了 2 000 万点击量的纪录。该书自 2003 年下半年出版以后,不仅受到了广大读者的喜爱,也得

到了秘书学界专家的普遍认可,许多文秘专业的老师将其作为职业启蒙书推荐给学生阅读。现在,我们以“秘书工作案例分析”的形式加以改编,力求为当下文秘专业的教学和研究作出自己的努力。

为便于课程教学,本著将“日记”改编为案例并进行了分类,使原来的“日记”顺序有了较大的变化。本书将60篇案例分为六个部分:从事秘书工作的基本要求,秘书必备的工作知识和社会常识,秘书的人际沟通,秘书接待与礼仪,秘书的基本技能,秘书的职业生涯规划与自我管理。

本书每篇案例都采用双标题形式。主标题基本沿用了原“日记”的标题。设副标题则是为了提示案例所涉及的关键知识点、能力点。

每篇案例后设“目标”,目的是让同学学完案例后检查自己的学习成果,而不是像看小说那样仅仅产生“愉悦的感受”,最后却“船过水无痕”。

“讨论”旨在希望同学们能够交换读后感。由于看问题的角度不同,大家在交流过程中便能产生“头脑风暴”,从而加深对每篇案例知识点的认识和理解。老师可以根据实际情况安排同学分组讨论或集体讨论。讨论时间可以根据课时安排酌情设定。

“小结”则是对案例知识点和能力点的提炼和总结,旨在帮助同学们牢牢把握本篇案例的学习要点。

最后的“反思”栏目,是希望同学们根据自己的体验和认识,反思自我,同时对有关秘书知识、秘书工作或秘书职业能力等问题进行思考与感悟。不一定要做出非此即彼式的回答,也不一定要把它写成文字,目的主要在于开阔思路。当然,若能把思考的结果写出来,效果会更好。

尽管我们竭尽全力,但由于水平有限,本书仍会存在种种不足之处,期望与广大读者和学界、业界同仁进行交流,也欢迎大家登录“一平工作室”(www.tanyiping.com)对本著提出批评和建议,以便我们将来进一步修订完善之。

史玉娇 谭一平

2011年5月



目 录

第一部分 从事秘书工作的基本要求

第一篇	狐狸与穿山甲	
	——如何成为一个标准的职业秘书	3
第二篇	泸州老窖	
	——为什么企业要给领导人配备秘书?	7
第三篇	恋人的工作调动	
	——为什么秘书要具备使命感?	10
第四篇	聪明莫被聪明误	
	——为什么秘书要具有强烈的责任感?	13
第五篇	“成熟”比英语更重要	
	——为什么秘书一定要提高综合素质?	16
第六篇	卖花的女孩	
	——为什么说态度是做好秘书工作的前提?	19
第七篇	上司的“万金油”	
	——为什么说秘书是一种黄金职业?	22
第八篇	该不该打“小报告”	
	——为什么秘书在是非问题上一定要坚持原则?	25
第九篇	上司身边的“定时炸弹”	
	——为什么秘书一定要忠诚?	28
第十篇	SG 的含义	
	——为什么秘书要具备良好的心理素质?	32
第十一篇	地球的支点	
	——为什么秘书需要有强烈的自信心?	35
第十二篇	“青春饭”	
	——秘书是一种靠青春吃饭的职业吗?	38
第十三篇	都是月亮惹的祸	
	——为什么总有人喜欢戴有色眼镜看秘书?	41

第二部分 秘书必备的工作知识和社会常识

第十四篇	上司的隐私	
	——秘书与上司到底是一种什么关系？	47
第十五篇	功夫在诗外	
	——为什么秘书对社会和人性应有深刻的了解？	50
第十六篇	扎“马尾巴”的客人	
	——秘书如何保守公司的机密？	53
第十七篇	姜是老的辣	
	——为什么说秘书是一种凭经验吃饭的职业？	57
第十八篇	天鹅湖	
	——为什么秘书要形象思维和逻辑思维能力并重？	60
第十九篇	低级错误	
	——为什么秘书一定要有良好的直觉能力？	63
第二十篇	急性子老总	
	——为什么秘书要具备很强的随机应变能力？	66
第二十一篇	“太空电梯”	
	——为什么秘书一定要善于制造“话题”？	68
第二十二篇	我喜欢上帝	
	——为什么秘书一定要会英语？	71
第二十三篇	斑马线	
	——为什么秘书要具备一定的法律常识？	74
第二十四篇	无肉令人瘦	
	——为什么秘书要具备一定的餐饮常识？	77
第二十五篇	越位	
	——秘书应该如何对待上司的错误指令？	80
第二十六篇	针尖对麦芒	
	——秘书应如何对待上司身上的缺点？	83

第三部分 秘书的人际沟通

第二十七篇	爱心存折	
	——为什么秘书一定要构筑良好的人脉？	89
第二十八篇	危险的错觉	
	——为什么秘书为人一定要谦逊？	92

第二十九篇	为同事喝彩	
	——为什么秘书一定要胸怀宽广？	95
第三十篇	种瓜得瓜	
	——为什么秘书一定要是个“热心肠”？	98
第三十一篇	我的饼干	
	——为什么秘书一定要养成自我反省的习惯？	101
第三十二篇	求和不求气	
	——为什么秘书绝对不能意气用事？	104
第三十三篇	伸手不打笑脸人	
	——为什么秘书一定要学会主动道歉？	107
第三十四篇	“不明飞行物”	
	——为什么秘书要尽量使用职场语言？	110
第三十五篇	正确的错误	
	——为什么秘书一定要注意说话的方式？	113
第三十六篇	开飞机的小男孩	
	——为什么秘书一定要学会“听”人家说话？	116

第四部分 秘书接待与礼仪

第三十七篇	来的都是客	
	——为什么秘书对客人要一视同仁？	121
第三十八篇	“刚刚散会”	
	——秘书如何做到“挡驾”而又不失礼貌？	124
第三十九篇	如沐春风	
	——为什么秘书一定要具备亲和力？	127
第四十篇	昭君出塞	
	——秘书应该保持一种什么样的职业形象？	130
第四十一篇	牛角尖	
	——为什么秘书必须学会控制自己的情绪？	132
第四十二篇	心灵浓茶	
	——秘书如何保持自己的身心健康？	134

第五部分 秘书的基本技能

第四十三篇	老板请客	
	——为什么秘书办事一定要慎重而又周到？	139



第四十四篇	One thing, once	
	——为什么秘书一定要适应上司的工作习惯?	142
第四十五篇	“一座座山川”	
	——为什么秘书一定要具备良好的写作能力?	144
第四十六篇	带泥的洋葱	
	——秘书如何为上司收集信息?	147
第四十七篇	多米诺骨牌	
	——秘书如何管理上司的时间?	150
第四十八篇	三人行必有我师	
	——秘书如何给上司做出差准备?	153

第六部分 秘书的生涯规划与自我管理

第四十九篇	主动一步,步步领先	
	——为什么秘书要充分发挥自己的主观能动性?	159
第五十篇	千里之行,始于足下	
	——秘书如何发挥自己的职位优势?	161
第五十一篇	谋事在人,成事在天	
	——为什么秘书要主动给自己创造机会?	164
第五十二篇	逆水行舟,不进则退	
	——秘书如何提升自己的能力与素质?	167
第五十三篇	光盘能揩鼻涕吗?	
	——为什么秘书一定要给各种“杂务”增添附加值?	170
第五十四篇	榜样的力量	
	——秘书如何快速提升自己的素质和能力?	173
第五十五篇	留心皆学问	
	——为什么秘书一定要具备很强的自学能力?	176
第五十六篇	体力信用卡	
	——为什么秘书一定要养成良好的生活习惯?	179
第五十七篇	吾日三省吾身	
	——为什么秘书要养成写日记的习惯?	182
第五十八篇	邂逅地铁	
	——为什么秘书一定要加强情感管理?	184
第五十九篇	后台朋友	
	——秘书如何与上司形成默契?	188
第六十篇	秘书如雪	
	——秘书如何迎接未来的挑战?	191

1

第一部分

从事秘书工作的基本要求

- ☐ 第一篇 狐狸与穿山甲
- ☐ 第二篇 泸州老窖
- ☐ 第三篇 恋人的工作调动
- ☐ 第四篇 聪明莫被聪明误
- ☐ 第五篇 “成熟”比英语更重要
- ☐ 第六篇 卖花的女孩
- ☐ 第七篇 上司的“万金油”
- ☐ 第八篇 该不该打“小报告”
- ☐ 第九篇 上司身边的“定时炸弹”
- ☐ 第十篇 SG 的含义
- ☐ 第十一篇 地球的支点
- ☐ 第十二篇 “青春饭”
- ☐ 第十三篇 都是月亮惹的祸



第一篇 狐狸与穿山甲

——如何成为一个标准的职业秘书

狐狸与秘书有什么关系？

穿山甲与秘书有什么关系？

在今天之前——我学习文秘专业三年，到这个中日合资的企业工作将近两年——我从未想过这两个问题。今天下午，孔琴到家里来还书，在聊天过程中，我突然意识到这两个问题对我，对所有职业秘书的重要性。

孔琴是学中文的，元旦前她说要去参加一个公司的文秘招聘考试，匆匆地从我这里拿走了几本诸如《现代职业秘书实务》之类的教材。她今天是来还书的。在我房间里，当她看到我书架上的书时，就像发现了什么新大陆似的大叫起来：“你怎么还看这样的书？罗素的，霍金的，还有《论语》……你是不是想变成出土文物？”

我解释说这些书大都是从我爸爸的书架上“偷”来的，并没有全读，也只是偶尔翻翻。用我爸爸的话说，是学陶渊明，好读书，不求甚解。

“于雪，我当秘书也快一个月了，你知道我快变成了什么吗？”孔琴喝着可乐问我。

“白雪公主呗。”我笑着说。

“什么白雪公主！我整个儿变成了一只穿山甲。”

“穿山甲是什么意思？”

我第一次听到这样一种比喻，一时不明白是什么意思。在我的印象中，穿山甲是一种非常丑陋的动物。

“穿山甲是什么意思？穿山甲就是一天到晚躲在地底下，埋头打洞穿山，外面的事它一概不管。这也是我前几天从一本台湾漫画上看到的，我觉得我现在忒像一只穿山甲。你想想，我现在每天天不亮就起床，急急忙忙出门挤公共汽车，换地铁，九点之前必须到办公室，一进办公室，不是打字就是抄信封，一整天就像个陀螺一样连轴转。六点下班，天都快黑了，而且还经常要加班加点，八九点钟能到家就算不错了。我们的写字楼外面看起来挺豪华气派，可是，在我看来就像个山洞，我就是山洞里的穿山甲。”

孔琴的脸上的确没有上次应聘前的那种朝气蓬勃。

“又想炒老板的鱿鱼了？”我问。

“那倒不至于。”孔琴无奈地摇摇头。“我只是羡慕你。我一天到晚累得贼死，到家就想睡觉，可你现在还有心思来看这些乱七八糟的书。”

我又气又想笑：“什么叫乱七八糟的书？”

“当秘书，不就是打打字，接电话吗？一天到晚累都累不过来，你怎么还想起看这些？”

“孔琴，我觉得这只是一个人自我调节的问题。”我说：“你上班的地方也可能离你家太远了一点。”

“于雪，如果我是只穿山甲的话，我觉得你倒像只狐狸。你一天到晚脑子里老是想想那的，就像只狐狸整夜蹲在山顶上，望着天上的月亮，想着怎么啃一块下来。”

我忍不住笑起来。

孔琴将我比作狐狸，尽管不是很恰当，但用穿山甲和狐狸这两种动物来比喻两种不同状态的秘书，非常有意思，非常耐人寻味。

如果一个秘书像穿山甲一样，一天到晚只知道干活，既不动脑子去想问题，也没有一点灵气，领导肯定不怎么喜欢，这种秘书即使不被炒鱿鱼，也永远只能给同事充当办公室里的“非佣”。相反，一个秘书像狐狸，不踏踏实实干活，一天到晚总是打别的主意，脑子里只是想如何把秘书当做跳板，两只眼睛只盯着公司的其他肥缺，这种秘书虽然聪明乖巧，但老板也不一定欣赏。一个真正优秀的秘书，既要像穿山甲，立足现实，有埋头苦干的精神，又要像狐狸，胸怀全局，有勤于思考的习惯。只有这样的秘书，才有可能成为优秀的职业秘书。

“你看这些书，有用吗？”孔琴问我。

“一个秘书不能单靠蛮干，还得思考一些问题。看这些书能让我想一些问题。”

现在职场上就业形势十分严峻，对于我们来说心中不敢有一丝的懈怠，因为我们手中的“金饭碗”随时都有可能被人抢走。我们的投资和消费有很大一部分是用来充实和完善自己，以增强自己为事业打拼的实力。然而，人才竞争的激烈、工作压力的增大，使得我们在业余时间“充电”更加艰难。但无论客观条件多么艰难，我们必须始终保持着很强的充电意识。现在，学习、培训是员工自己的事情，完全在工作之外才能进行。因此，我总是觉得有人在不平地逼迫我学习、逼迫我进步。现在工作的最大收获就是觉得不学习会被淘汰，在学校里学的那些知识根本不够用，必须随时补充。我觉得我们每个人在这种竞争如此激烈的生存环境中，更需要好好地静下心来，策划自己的人生。现在的策划一般停留在商务策划上，其实人生也需要策划一下。如果策划得好，不仅可以扬长避短，少走弯路，而且还可以挖掘自己的潜力，更快地走向成功。

“给老板当秘书，就如同给老板当专职司机一样。老板让你往哪开你就得往哪开。你有什么好想的？我觉得想也没用。”

“不见得。”我说：“即使是做秘书，也有需要自己想的问题。”

“那你在思考一些什么问题？”

我摇摇头，说：“没准，很多时候是瞎想。不过，总还是得替自己的将来想想。即使不打算在这家公司干一辈子，但一时半会儿还不打算走人，因此就得想想，比如公司的人事会发生哪些变化，公司的业务会朝什么方向发展，影响公司的发展主要是些什么因素，自己要做什么准备才能适应公司的发展，是否还有更适合自己的部门或岗位，等等，有空的时候就琢磨琢磨这些。总之，秘书要像气象台一样，留意观察公司内外的阴晴冷暖，并提前增减衣服，做好抗寒抗暑的准备，以适应气候的变化。”

“公司的业务会朝什么方向发展,影响公司发展的因素是什么?像这类问题,公司董事会都不一定搞得清楚,你一个小小的秘书能想得过来吗?”

孔琴瞪大眼睛看着我,好像我就是只穿山甲那样的怪物。

“正因为想不过来,所以我才来看书嘛。”我笑着说:“想这类问题又不是参加考试,必须在规定的时间内交出答卷,所以,问题可以慢慢地想,书可以慢慢地看。”

当然,看这些“乱七八糟”的书,不一定能直接找到答案,但能帮我开阔视野。事实上,当你拖着疲惫的身体从办公室回到家里后,泡一杯好茶,倚在床头翻翻书,本身就是一种放松和享受。手里拿着一本你喜欢的好书,就像与一位老朋友侃大山,或者仿佛看到一位你非常崇拜的老师,从那字里行间来到你面前。这样,你可以敞开自己的心灵,去感受罗素的伟大,陶渊明的淡泊,海明威和鲁迅的深刻。在这些老师面前,你心中的疑惑或者不安,会像春日里的残雪,在阳光的照射下,自然而然地悄悄消融……

“你的自学本科文凭什么时候能拿到?”孔琴问。

“明年。”

“拿了本科文凭,还当秘书?”

“拿了本科文凭就看不起秘书了吗?”我说,“现在还有硕士都想来当秘书。我现在还没有跳槽的想法。再过两年,如果我的钱攒够了,就想去国外读个 MBA。”

“别读那么多书了!”孔琴叫了起来,“你知道吗,失败使男人失去魅力,而成功会使女人失去魅力。你就不怕你将来嫁不出去吗?”

我笑着问:“你现在是不是特想嫁人?”

“每当我下班累得不行的时候,我是盼着有人开车来接我。”孔琴突然又转移了话题,“你知道吗,孟恬又谈恋爱了。”

“她那个男朋友才吹几天?我没听她说。”我问:“她告诉你了?”

“没有。”

“你又不是孟恬,那你怎么可能知道?”

“你又不是我,怎么就知道我不知道呢?”

我们俩都乐了。

子非鱼,安知鱼之乐?

子非吾,安知吾不知鱼之乐?

一、目标

通过本篇的学习,了解如何成为一个标准的职业秘书。

二、讨论

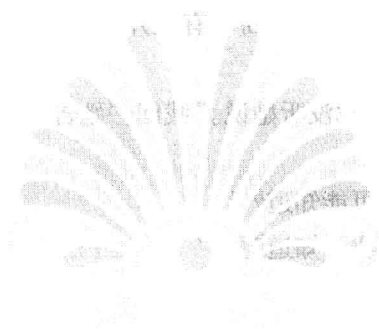
秘书工作是否就是“打杂”?

三、小结

要想成为一个标准的职业秘书,既要脚踏实地地干工作,又必须具备丰富的知识和开阔的视野。只有这样,才能赢得上司和同事的信赖,从而在职业发展的道路上,发现机会并抓住机会,实现跨越式前进。

四、反思

你为什么选择秘书专业?过去你是如何看待秘书职业的?为什么?



第二篇 泸州老窖

——为什么企业要给领导人配备秘书？

时间过得真快，今天又是星期五了。

行政部决定晚上在公司旁边的龙泉饭店为新来的小石举行一个欢迎会。前年也是在这个时候为我举行了迎新会。六点钟，公司的领导都下班了，我们几个开始朝龙泉饭店走去。

三月的北京，虽然已是下午六点多了，可大厦前的广场上仍然游人如织；广场中央的巨大喷泉旁边，有几只可爱的小鸽子正在与几个小孩嬉戏；经过严冬的洗礼，树枝上的嫩芽已开始苏醒，而草坪上的小草已露出腼腆的微笑。春天，正带着迷人的芳香来到了我们身边。

欢迎会于六点半准时在龙泉饭店的小包间举行。包括小石，行政部的八个人全部到齐：欧阳经理、孟姐、托尼、珍妮、艾丽丝、玛丽和我。经理寒暄过后，直奔主题。

“你们知道为什么从今年元月起，我们公司要在综合部下面设立单独的行政部吗？”

经理像是在问大家，又像是在问自己。

“到去年年底，我们公司近十年来，在中国内地的投资累计已近二亿美元。我们现在已有四个分公司，十几个办事处，二十多个独资或控股的子公司，有近三万名员工。随着在华投资规模的扩大，我们增加的不止是工作量，对于公司领导来说，增加的更多的是责任。公司领导要对谁负责？”

经理见玛丽有些心不在焉，便指着玛丽问。

“对公司的股东负责。”玛丽说。真不知她心里在想些什么。

“公司领导不仅要向股东负责，还要向公司员工和员工的家庭负责，向我们的代理商、零售商以及我们成千上万的客户负责。由于公司领导所肩负的责任增加了，所以，他们作决策的风险也相应增加了。为什么说领导的决策都伴随着风险，是因为一个项目小的几百万，大的几个亿，稍有差错，这些投资就打水漂了，它决定着我们公司的兴衰与存亡。”

经理见大家都洗耳恭听，不动筷子，就招呼大家先吃。

“你们也知道，公司领导的决策大多是在日常工作中以业务命令的形式来实现的。别看他们平时只签签字，打打电话，但那就是我们全体员工工作的依据。由于每一个决策伴随着相应的风险，所以要求他们在打电话或签字时不能有半点含糊。因此，为了使公司领导在任何情况下都能客观地认清自己面临的形势，把握公司追求的目标，冷静地作出决策，就有必要将他们从千头万绪的日常工作中解放出来。所以，就要增加他们的秘书，这就是公司为什么成立专门的行政部和行政部招兵买马的原因。”

墙上的钟已指向七点半了。

“作为公司领导的秘书,最重要的一项工作就是协助领导收集决策所需的信息。领导作决策如果没有真实可靠的信息,那就等于盲人骑瞎马。从各部门送上来的报告是信息,从外面收集来的资料也是信息。信息有口头的,也有书面的,公司领导就是根据这些信息来进行决策。由于各种信息来路不一,形式不同,真假难辨,因此,将这些信息交给领导之前,我们自己就要对这些信息进行筛选、甄别、分类和整理。从这个角度来说,秘书就是领导的左膀右臂。”

经理接着说:“有了正确的情报,领导在决策过程中还要有一个平稳的心态。领导也是人,他们的情绪也容易受外界的影响。如果没有一个平稳的心态,也很难保证决策的正确。如果某个领导家里有个‘河东狮’,每晚跟他大吵大闹的,他能保持一个平稳的心态吗?”

有人笑了。小石还不明白,公司领导人中有好几位怕老婆,这在公司是很有名的。

“帮助领导排除日常工作中的一些杂事或者小事的干扰,使他们在决策过程中保持一种平稳的心态,这也是秘书的工作和作用。秘书是作什么的?秘书就是为了给领导创造良好的决策环境”。

看得出小石对经理的这番理论感到很新鲜。

“小石,你已经上了几天班了,对当秘书的感受怎么样?”

经理见小石比较拘谨,便笑着问小石。

“跟我当初想象的有些不一样。”

小石认真地说。看得出她是一个很诚实的人。

“是不是在许多像你们这样的女孩子心目中,觉得我们这样的公司办公大楼豪华气派,办公室整洁优美,员工一个个温文尔雅,彬彬有礼,所以到我们公司当秘书,轻松又体面?”

小石笑笑,点了点头。

“不错,的确是这样,但是,对于一个刚进公司的新秘书来说,首先都得作一些协助性的服务性工作,而这些事情,就是俗话说的‘打杂’。要想把这些千篇一律、周而复始、枯燥乏味的工作干好,没有毅力和恒心是不行的。你有没有这种思想准备?”

经理脸上没有了笑容。

小石仍只是点了点头,没有说话。

经理点燃了一支烟,说:“但是,小石,我要告诉你,你选择做秘书,实际上就是选择了一种黄金职业。我刚才只不过是提醒你,不要相信那些电视剧和小说,以为今天当了秘书,明天就乘高级轿车到豪华饭店,陪领导吃山珍海味,享受荣华富贵。每一个真正的职业秘书,都是从打杂开始,一步一步地前进,一点一滴地积累,只有经过长期的历练,才能成为上司非常倚重的秘书。这样的秘书就像泸州老窖酒。我到泸州看过,不管你原料再好,工艺再科学,不经过长期的窖存,就成不了真正的好酒。现在的电视和小说里,甚至还包括一些教科书,很少教秘书从最基础的做起。有些秘书甚至不知道如何给客人端茶送水,就想给上司当参谋和助手,这不是被误导了吗?有些秘书以为上司喜欢,自己又有点灵气,没上三天班,就以为自己是个高级秘书了,这也不切实际。新秘书都要耐得住寂寞,经得起磨炼。只要你努力、踏实、肯干,完全可以逐渐成为一个上司非常倚重的秘书。如果你成为了上司非常倚重的秘