

秘书政治

——告诉你怎样做最好的秘书

MISHU ZHENGZHI
GAOSU NI ZENYANG ZHIZHENG

于憬之·主编

人民东方出版传媒
东方出版社

秘书政治

——告诉你怎样做最好的秘书

人民东方出版传媒

 东方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书政治：告诉你怎样做最好的秘书/于憬之主编. —北京：东方出版社，2013

ISBN 978 - 7 - 5060 - 6137 - 7

I. ①秘… II. ①于… III. ①秘书学 IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 046556 号

秘书政治——告诉你怎样做最好的秘书

MISHU ZHENGZHI——GAOSU NI ZENYANG ZUO ZUIHAO DE MISHU

于憬之 主编

责任编辑：张 芬 张爱丽

出 版：东方出版社

发 行：人民东方出版传媒有限公司

地 址：北京市东城区朝阳门内大街 192 号

邮政编码：100010

印 刷：北京佳顺印务有限公司

版 次：2013 年 3 月第 1 版

印 次：2013 年 3 月北京第 1 次印刷

开 本：710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张：16

字 数：210 千字

书 号：ISBN 978 - 7 - 5060 - 6137 - 7

定 价：38.00 元

发行电话：(010) 65210059 65210060 65210062 65210063

版权所有，违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题，请拨打电话：(010) 65210012

前言

在 21 世纪的今天，随着社会的发展和企业竞争的日益加剧，秘书工作的重要性越来越受到重视。秘书已经不是以前众人眼里“端茶递水”的一般角色，而是日渐成为机关、企业内参与管理的特殊助手。一般而言，秘书的角色定位应是辅佐的功能，帮助主管处理一切里里外外的业务是秘书的职责。在现代社会，一般公司或机构因为传统背景的关系，秘书的职务并不是那么确定。秘书除了直属主管外，和其他部门业务人员的关系也非常密切和重要，形成纵横交错而复杂的人际关系。因此其工作范围是秘书，又是一般的职员，工作领域无法准确地予以划分。

韦尔奇说：“秘书对于我的工作而言，有时不亚于一位副总裁的重要性！因为他的存在，才使我专注于思考和决策变得可能。有人说我事半功倍，那么至少一半是我秘书的贡献。”在当今时代背景下，秘书已经实现了根本上的角色转变，对机关和企业而言，秘书担负起了更多的责任，拥有了更多职能：他们是领导的得力助手，是内部进行良好沟通的桥梁，也是与外界进行交流时的门面。秘书的工作职能可以集中到一点上，可以这样认为，秘书是领导思想的深化、思维的发散、视野的延伸、能力的拓展。

秘书工作具有特殊的地位，是一种特殊职业。现实工作需要秘书既成为领导的好帮手，又要为领导出谋划策；既要有纵观全局的宏观视野和理念，又要细致入微地做好服务工作；既要懂得维系人际关系，又要善于解决各种复杂的人际矛盾；既是办事的顶尖高手，能将各种棘手的

事情处理得圆满，又能在不越权的情况下把握好办事的分寸；既能掌握精湛的办公技能，又具有扎实的文字功底，拥有生花妙笔……不难看出，秘书的确是一个公司、一个组织中具有非凡意义的角色。

现代秘书作为领导的重要参谋、左膀右臂，需要像领导一样思考，像领导一样处理事务，同时又要深刻认识到作为秘书的精准定位。如何适应这种角色的定位？如何出色地完成领导下达的任务？如何在繁忙的工作中游刃有余？如何在竞争激烈的社会中获得领导的青睐？

为什么面对一样的工作机遇、一样的发展平台，有的秘书在很短的时间内平步青云，成为领导眼前的红人，深受大家的认同，很快进入团队的领导层；而有的秘书虽然付出很多，却依然得不到领导的青睐和重视，甚至沦为裁员的对象？其中的奥秘，确实让人深思。

显然，如何做一个好秘书，这里面的学问可谓博大精深，除了拥有足够的“硬件设施”以外，还应具备良好的沟通能力、组织能力、协调能力、判断能力、预见能力、决策能力、应变能力和办事能力。这些能力的综合，不是一朝一夕能够学会的，需要多年的学习和磨炼，需要用心去琢磨、去体会、去感悟。

与其他职位相比，秘书职务有着许多天然的优势：能跟领导频繁接触，能在领导面前充分展露自己的才干，能让领导更直接全面地了解自己，能够接触到更多的信息，有更多的机会接受培训，有更多大局的观念浸染，等等。久而久之，秘书被提拔的概率也更大。秘书工作是以领导工作为轴心，要紧紧围绕这一轴心，进行上下、左右、前后同步运行的辅助参谋工作。秘书如何做好参谋，做好得力助手，怎样变被动为主动，要看秘书的工作艺术。

如何做一个最好的秘书，做一个让领导放心、让组织满意的秘书？做一个最好的秘书，是一个十分容易又十分艰难的任务，它既需要讲政治，又需要讲业务；既需要讲工作，又需要讲关系；既需要讲现实，又需要讲做人。秘书需要注意的东西很多很杂，要求具备的素质和能力也不同一般。如何在工作岗位上做到游刃有余，让自己成为最好的秘书？通

过多年的努力和调查研究，我们现推出《秘书政治——告诉你怎样做最好的秘书》，本书既具有一定的理论性，又具有可读性；既具有可操作性，又具有趣味性。融知识与实践于一炉，可谓秘书学习的一本好书。

本书摒弃了传统实务指导类书籍的枯燥、乏味，从关系、事务、知识、素养四个方面出发，用全新的角度和文字对秘书工作进行了重新解构，对秘书的人际关系、办事方法、知识水平、能力素养都有全面的阐述，让读者在故事中明白道理，在趣味中理解实际，能够全方位提升自我管理、沟通等综合性技能，迅速成长为领导的有力助手，做一名最好、最优秀的秘书。

编 者

2013 年 1 月

目 录

前言	1
----------	---

关系篇

一、深入了解领导特质.....	3
熟悉领导工作特点	3
摸准领导性格特点	5
摸透领导兴趣爱好	9
掌握领导人际关系	10
把握领导生活习惯	12
二、高效处理上下关系.....	15
坚决服从领导安排	15
经常汇报工作动态	18
主动承担各项任务	21
好的建议择机表达	23
虚心接受领导批评	25
改变自己适应角色	27

三、全面领会领导意图·····	30
领会领导意图讲原则·····	30
领会领导意图有方法·····	32
从领导言行中把握主要意见·····	34
善于领会领导的暗示性意图·····	37
从特定环境中把握领导意图·····	39
整体把握领导意图·····	41
丰富完善领导意图·····	43

事务篇

四、始终做好左膀右臂·····	49
眼里有活受认同·····	49
腿脚勤快受赞许·····	51
肚里有才受青睐·····	53
遇事主动受称赞·····	55
办事机警受表扬·····	57
出谋划策受欣赏·····	59
甘当幕后亦英雄·····	61
善于挡驾受赞赏·····	64
分外之事要兼顾·····	66
五、妥善做好组织协调·····	69
顾全大局，破解领导思想·····	69
分工合理，做好部门协作·····	72

情理兼顾，团结下属人员	74
处理关系恰到好处	76
谦虚谨慎要牢记	79
高调做事低调做人	80
六、细心打理日常事务.....	84
细节决定成败	84
小事不容忽视	85
好记性不如烂笔头	88
规范办事切遵循	89
文档管理莫忽视	92
应急管理讲章法	95
知识全面好办事	97

知识篇

七、全面提高写作能力.....	103
熟谙公务文书基本常识	103
掌握公务文书基本格式	106
明确公文写作基本步骤	113
把握公务文书用语特点	115
熟悉公务文书写作要求	119
提高公文写作能力方法	123
八、熟悉了解公务礼仪.....	129
管理会务细致入微	129

安排差旅万无一失	133
组织剪彩仔细周全	136
参与谈判有礼有节	140
送礼馈赠讲究方法	144
安排宴会务求周详	147
宴会礼仪	148
九、灵活运用语言艺术.....	152
秘书要精于语言交流	152
秘书善说讲对策	154
注意表达的语言环境	156
秘书要“慎言”	158
秘书要善用模糊语言	161
秘书要学会拒绝的艺术	164
注意建言的方式	166
赞美是一种双赢	168
电话沟通有技巧	170

素养篇

十、待人接物张弛有度.....	177
笑容是最好的名片	177
诚信是交往的动力	180
善于倾听别人的看法	182
不要感情用事	184

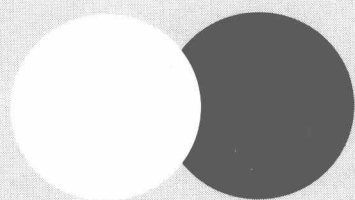
要学会察言观色	186
接待客人要以礼为先	188
十一、努力塑造良好形象.....	192
穿着表现不凡的气质	192
仪态展现良好的修养	195
提升自身的个人气质	198
专业得体的职业素养	200
养成自我激励的习惯	202
培养自己的兴趣爱好	205
学会控制个人的情感	206
保持整洁的办公环境	210
十二、自觉树立时间观念.....	212
科学有效利用时间	212
把握服务工作的超前度	213
未雨绸缪提前安排时间	215
制作每日办事工作清单	216
根除浪费时间的习惯	218
办事注意优先原则	219
时间赶在领导前面	221
今日事今日毕	223
节约时间有学问	225
十三、牢固坚守道德底线.....	227
做秘书前先做人	227

保持高尚的品格	230
不要假公济私占小便宜	231
不要借领导之名行个人之利	233
不为利益所诱惑	234
保守秘密，不要信口开河	236
不参与领导之间的矛盾	240

GUANXIPIAN

关系篇

.....



一、深入了解领导特质

熟悉领导工作特点

作为秘书，首先要了解领导的特点，掌握领导的品性为人。先适应领导，再适应工作，这是秘书特有的工作要求。只有真正掌握了领导工作的特点，秘书才能够较好地履行职责，完成领导交给的各项任务；才能够使工作有章法，有序高效地推进自身事业的发展；才能够始终保持清醒的头脑，不断提高能力素质，做到在自己的岗位上越走越高。

古言道：兵家不打无准备之仗。作为领导的知心人、前头兵，秘书人员更应该做好各项工作的准备工作，当然，能够有效地领会领导意图也不例外。秘书人员准确领会领导意图首先要全面掌握情况，与领导“想到一块儿去”，这就要求秘书首先要熟悉领导的工作特点和性格特性。

如何缩短与领导的适应期，尽快打开工作局面，是每一位新秘书都必然会面临的问题，要着力熟悉领导主管业务，熟知领导施政大事，摸清领导工作思路，为服务工作打好基础。秘书这个岗位工作性质比较特殊，表面看似乎并未承担什么具体的业务职能，但实际去干就会知道，真正做好参谋助手的工作，需要秘书人员在业务方面理解更深、了解更多。熟悉领导主管业务，熟知领导施政大事，摸清领导工作思路，是为领导服好务的基础，是对秘书最基本的职责要求。不知道领导在干什么，不熟悉领导的工作领域，就会陷入盲人骑瞎马、瞎子摸象的境地，就谈不上主动服务。

每一位领导都有其工作特点、风格。作为秘书工作人员要随时注意、

留心观察和了解领导的工作作风、工作特点。这样做并非投其所好、巴结领导，而是更好地为领导做好服务。如有的领导作风比较扎实，对所分管工作紧盯不放，我们就要结合其分管工作，结合其经常关注的问题拟订工作计划，掌握工作动态，并随时向其汇报；有的领导只注重宏观管理，而不注重细枝末节，我们也应主动搞好服务，可围绕其分管工作，掌握方方面面的情况，就工作进展如何、存在什么问题、下一步如何改进等提出意见和建议。对一些可能引发的问题秘书要提出预案，多提醒，尽到秘书人员的责任，自然也就能受到领导的青睐和好评，跟上领导的思维。

那么，具体到日常工作的各个方面，秘书应当怎样把握领导的工作特点，从而出色地完成自己的本职工作呢？具体的参考做法如下：

摸透领导的办事特点。有些领导办事习惯自己直接打电话和亲自写信函，秘书就要认真做好领导办事前的准备工作，做好登记备案；有时候领导喜欢让秘书处理一些小事、分外事，秘书也要勤快一点，并按要求高效办好，让领导放心。

摸透领导的思考特点。领导喜欢关起门来独立思考，秘书要尽量不让人去打搅；领导喜欢同大家讨论，秘书应根据领导意图，找有关同事前来集体探讨。

摸透领导的说话特点。领导观点准确，逻辑严密，出口成章，秘书应当快速做好记录，注意把口语变成书面语言，逐条推敲观点、论据，补充必要材料，使之更加严密；领导只交代意向，没有具体观点，秘书要积极收集有关资料，考虑谋篇布局，列出提纲，经领导审定后动笔。

每个领导都有自己不同的特点，秘书要通过观察来了解领导的特点。一是要了解领导管理方式的特点。每个领导都有自己不同的、独特的管理方式。领导方式可以分为四种：发号施令式、叫卖式、协商式、民主参与式。秘书在安排活动、讨论决策、布置工作、了解情况时，要注意适应领导管理方式的不同，适时作出调整。二是要了解领导作风的特点。有的领导谨慎、细致，甚至有点儿优柔寡断；有的领导注重深入基层，就地指导；有的领导下去主要是发现问题，总结经验；有的领导有强烈的竞

争意识和进取心;有的领导不愿冒尖,害怕出漏子,只求平安无事,等等。三是要了解领导文风的特点。领导的口语习惯在写讲话稿时要尽量适应,符合领导的“胃口”。有的领导在大会上讲话喜欢条理清晰,秘书拟稿应尽量眉目清楚,简明扼要,重点突出,排列有序;有的领导喜欢讲话生动具体,就事论理,秘书起草时应多用实例;有的领导讲话擅长口语表达,秘书要做好记录,事后整理成文;有的领导喜欢材料通俗生动,有的要求观点新颖、准确,有的要求每个观点都有“根据”,有的喜欢具体材料,有的反对具体事例太多,不一而足。秘书在为领导起草文件时,要按照领导的要求为文。四是要了解领导文化知识的特点。文化高还是低,知识是否渊博,长于文科还是理科,专于哪个专业,有无古文修养,是否喜欢引经据典,秘书都要有所了解,自己对领导的精深的知识又要有所掌握。如果领导不懂古文,秘书就不要在讲话稿中引古语典故,对于一些生僻字,要尽量在旁边注音。

对领导工作特点的了解和把握,对每一个秘书来说都是一个永恒的主题。秘书永远需要有一种认识、了解和把握领导各方面特点的内在动力,用心观察、用心提炼、用心总结,在了解领导工作特点、适应领导工作规律的基础上,令自己的辅助工作事半功倍。

摸准领导性格特点

一个人的性格决定了他的工作习惯、工作方法与工作规律,而秘书既然是要为领导的工作提供辅助,那就得摸准领导的性格特点,这样才能更好地根据领导的个性来为其安排好各项工作。有的领导有魄力、敢于负责、勇于担当,做决策干脆果断;有的领导则谨慎细致,从细处着眼,注重细节,习惯于倾听他人的意见;有的领导有强烈的竞争意识和进取心,有一股闯劲儿;有的领导则不愿自我表现,习惯于推出手下人参与;有的领导稳重、大度,不斤斤计较……秘书工作的辅助性要求秘书必须适应并配合领导,所以秘书必须具备摸准领导性格特点的能力。