

《秘书的秘密》系列  
秘书工作实用指南

最新升级版

《秘书的秘密》  
从秘书到领导的所有秘密

# Secretary's Secret

# 秘书的秘密3

## 先做秘书，后做领导

从秘书做起，从细节做起，从忍耐做起，一步步走向辉煌！



陈涛涛◎主编

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

China Legal Publishing House  
No.2 Xi Dan Heng Er Tiao  
Beijing, China, 100031

《秘书的秘密》  
从秘书到领导的所有秘密

# Secretary's Secret

# 秘书的秘密3

## 先做秘书，后做领导

从秘书做起，从细节做起，从忍耐做起，一步步走向辉煌！



中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

秘书的秘密. 3, 先做秘书, 后做领导/陈涛涛主著.  
—2 版. —北京: 中国法制出版社, 2014. 3  
ISBN 978 - 7 - 5093 - 5142 - 0

I. ①秘… II. ①陈… III. ①秘书 - 工作 - 基本知识  
IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 027108 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm. cn@ 163. com)  
责任编辑: 胡艺

封面设计: 周黎明

---

秘书的秘密 3  
MISHU DE MIMI 3

主编/陈涛涛

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/710 毫米 × 1000 毫米 16

版次/2014 年 3 月第 2 版

印张/14 字数/208 千

2014 年 3 月第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5142 - 0

定价: 29. 80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66034985

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

## 目录 >>>

### 第1章 做秘书要有过硬的专业素质..... 001

- 端正的工作态度决定你的前途 / 002
- 优秀的职业素质成就你的未来 / 005
- 良好的职业形象关乎你的事业 / 008
- 不同的领导有不同的相处之道 / 011
- 秘书应该养成的六种工作习惯 / 014
- 秘书工作的关键是沟通 / 018
- 秘书要掌握协调的艺术 / 021

### 第2章 卓越的办公技能让你受益一生..... 027

- 秘书接听电话的注意事项 / 028
- 秘书应该了解的酒桌规矩 / 032
- 如何做好接待和拜访工作 / 034
- 会说话让你变得更加优秀 / 038
- 办公室秘书的发文程序 / 042
- 办公室秘书的收文程序 / 045
- 秘书要了解的涉外礼仪 / 048
- 怎样写好日常的文稿 / 053
- 领导的讲话稿怎么写 / 056
- 秘书的会议组织工作 / 058

### 第3章 让领导把你当作“心腹”和“臂膀”..... 063

- 先适应领导，再适应工作 / 064

- 让领导觉得你是个老实人 / 067
- 多沟通，和领导形成默契 / 069
- 巧影响，让领导重视自己 / 071
- 对领导要尊重，但不能阿谀 / 074
- 正确面对领导之间的矛盾 / 077
- 做一个办事高手，让领导离不开你 / 081
- 做一个谈判专家，帮领导战胜对手 / 084

#### 第4章 让领导把你看作是“张子房”..... 089

- 提出建议和忠告也要讲策略 / 090
- 提建议前自己先论证可行性 / 093
- 秘书要有参谋艺术 / 095
- 秘书的思维要灵活 / 098
- 秘书要培养洞察力 / 101
- 向领导请示要抓住“关键” / 104
- 当秘书必须做好保密工作 / 106

#### 第5章 良好的同事关系让你如鱼得水..... 111

- 和同事相处要厚道 / 112
- 和同事交往要守礼 / 114
- 不同的同事不同待法 / 118
- 遭遇敌意应如何应对 / 124
- 荣誉不能一个人独占 / 127
- 避免陷入人际的泥淖 / 131

#### 第6章 秘书要做一个出色的“纵横家”..... 135

- 秘书要会察言观色 / 136
- 巧妙地让领导知错 / 139

- 遇到突发情况时要沉稳灵活 / 142
- 巧妙应对领导的不合理要求 / 144
- 如何回答领导的刁钻问题 / 146
- 和领导说话要注意“雷区” / 150

## **第7章 做领导身边的“有心人”..... 155**

- 向领导学习做人做事之道 / 156
- 向领导学习怎样处理危机 / 160
- 向领导学习决策艺术 / 164
- 向领导学习经营管理 / 167
- 向领导学习说话技巧 / 170
- 向领导学习驾驭手下 / 175

## **第8章 秘书既要懂得忍耐，也要适当表现自己..... 179**

- 把“怀才不遇”当作一种锻炼 / 180
- 适当表现自己，吸引领导的眼球 / 184
- 正确看待领导的冷落 / 188
- 不要带着情绪去工作 / 191
- 秘书不能安于现状 / 193
- 明确你的晋升方向 / 195

003

## **第9章 秘书成为领导之后要做的事..... 199**

- 做一个合格的领导 / 200
- 形成你的领导风格 / 204
- 迅速熟悉公司的所有业务 / 207
- 要创造被委以重任的机会 / 208
- 用实力和才干去赢得掌声 / 211
- 积极为下次的升迁做准备 / 214

# 第 7 章

## 做秘书要有过硬的专业素质

- 端正的工作态度决定你的前途
- 优秀的职业素质成就你的未来
- 良好的职业形象关乎你的事业
- 不同的领导有不同的相处之道
- 秘书应该养成的六种工作习惯
- 秘书工作的关键是沟通
- 秘书要掌握协调的艺术

## 端正的工作态度决定你的前途

很多不了解秘书工作的人觉得秘书的工作很简单，认为秘书在公司中属于无关紧要的角色，说白了就是文书兼打杂跑腿的。平时的工作就是接电话，整理一下资料，给客人端茶倒水，跑跑腿送送材料什么的。他们认为这些工作都是没有创造性的工作，不用花多大力气就能完成，而且做秘书也没什么前途，干一辈子也还是个秘书。所以现在很多年轻人都不愿意做秘书、文秘一类的工作，很多正在做秘书工作的人也对自己的职业前途不抱什么希望，每天不好好用心工作，结果有的被辞退了，有的跳槽了，有的工作了好几年，现在还是秘书。之所以会出现这样的情况，是因为他们对秘书这个职位或者这份工作存在错误的认识。那么秘书究竟是份什么样的工作呢？一个秘书在日常工作中应该保持怎样的工作态度呢？

首先秘书的工作范围很大，他几乎什么都管，像个大管家，更像是一个“总理”。他是领导的影子，平时既需要打杂跑腿又要跟着领导在外面见世面；既要做好事、杂事，又要做大事、重要的事，甚至是秘密的事情；既人微言轻却又大权在握，因为他离领导最近，和领导的关系最密切，很多事都要通过他向领导转达。

秘书的工作让很多人都无所适从，然而一个好的秘书要做的就是从杂乱和无所适从中抓住问题的关键，既要展现出优秀的能力和素质，让领导放心，又要老老实实地把工作做好。这样，你才能在工作中实现自己的价值，成为老板的得力助手，这就是秘书工作的魅力所在。



你只要能够做到这些，那么你离升职也就不远了，因为一个好的领导是不会亏待一个能干的秘书的。

那么，秘书在日常工作中应该保持哪些良好的工作态度呢？

### 1. 把工作当成自己的事业

刘雅欣是上海书香文化发展公司总裁的秘书，工作非常认真，她给自己定下的工作目标是：帮助总裁把公司的事情做好，使整个集体更高效地运转，为企业创造出更大的效益。最近一段时间，总裁经常要到北京出差，每周一下午坐飞机走，周五上午才回来。总裁出差按说对刘雅欣是件好事，因为总裁一出差，她的工作就轻松了很多，同事们都觉得这下子刘雅欣可以清闲一下了。可是刘雅欣并没有放松对自己的要求，她仍然会把总裁不在时公司发生的事情写成报告，而且她每天都会照例把总裁的办公室认认真真地打扫一遍。有的同事对她的这种做法很不理解，觉得她这样天天打扫办公室是一种浪费，原本可以去做更多的事情，现在却都做了无用功。

面对同事的不理解，刘雅欣并没有作什么解释，她只是低头做自己认为该做的事情。总裁回来后看到干净的办公室和详细的公司工作记录之后非常高兴，觉得刘雅欣是个把工作当成事业的人，于是就升刘雅欣做自己的助理，打算好好栽培她。

刘雅欣把工作当成自己的事业，重视工作中的小细节，最终得到了总裁的赏识，得到了提升，前途变得更加光明，这是她坚持负责任的工作态度的必然结果。

### 2. 秘书工作没有小事

蒋晓雯是一家大型私企的总裁秘书，这天公司的重要客户来公司和总裁谈合约的事情。客人到公司后天下起了小雨，总裁怕雨会越下

越大，就吩咐蒋晓雯去买一把名贵的大尺号的伞。蒋晓雯心里很不高兴，心想：自己怎么着也是名牌大学的高才生、大型私企的总裁秘书，现在居然让我去买伞，把我当成什么了？

于是她就拿出100块钱，交给公司的一个保安，让保安去帮自己买伞，也没告诉保安要买什么样的伞。结果保安买回来一把很普通的伞，蒋晓雯接过伞也没细看就拿走了。等到总裁和那个客人谈完了合约的时候，雨已经下大了，这时候总裁让蒋晓雯把伞拿过来，他要给客人撑伞，没想到那把伞居然刚打开就坏了。总裁一看这种情况脸都气绿了，他连声对客人说对不起，然后黑着脸吩咐早已经慌了神的蒋晓雯再去买一把伞，好不容易把客人送走了。客人离开后，总裁一言不发地回了办公室，第二天蒋晓雯就被辞退了。

蒋晓雯为什么会被辞退呢？很简单，她觉得买伞是一件小事，根本就不应该让她这个名牌大学的高才生去做，结果没有办好总裁交代的事，在客人面前失了礼，严重地影响了公司的形象，被辞退是正常的。这件事告诉我们一个道理：秘书工作无小事。

### 3. 积极接受历练，积累才干，走向领导岗位

王梦莹最开始到公司时，所做的工作就是打扫卫生、端茶送水、送材料，这些工作几乎不需要大脑运动，而且她一做就是两年。有一段时间她很自卑，前途暗淡无光，觉得坚持下去已经没有希望。可是她的家人鼓励了她，让她相信自己相信领导，再坚持一下。就这样，她更加认真、踏实地工作，在工作中也越发注意动脑筋，很快她就引起了领导的注意，开始给她安排一些实际工作。在领导的支持下，她接触到了越来越多的公司经营管理方面的事情，积累了大量的工作经验，能力也越来越强。她也从助理类秘书一步步升为总裁秘书、总裁

助理、部门经理。

一个秘书在工作中只要能积极接受历练，勇敢地接受挑战，不断地增长才干，是完全可以升职并走向领导岗位的，而且比别的岗位更容易一些。因为秘书长期在公司大领导身边工作，或多或少都会受到大领导的照顾和提携。



### 秘书的重要作用

#### 1. 负责领导的日常活动安排

领导一天的事情多得数不过来，该做什么，不该做什么，先做什么，后做什么，这些事情都要靠秘书来安排。

#### 2. 秘书是领导的“传声筒”

所谓的“传声筒”，就是说秘书要代替领导向个人或是组织传达命令或是指示，成为领导的替身，但是不可以擅自做出格的事情。

#### 3. 秘书帮助领导完成工作

领导在工作时需要秘书帮助收集大量资料，或是出面召集各部门的负责人提供建议，这样做就能让领导集中精力去谋划总体战略，实现公司的大发展。

005

## 优秀的职业素质成就你的未来

秘书直接接受公司领导的安排，他的工作可以说是包罗万象，具有复杂性、复合性、多元性等特点，需要对企业方方面面的工作进行周到、细致的安排。因此，秘书是一个企业不可或缺的角色，他是领导的“臂膀”和“喉舌”，作为一个秘书必须具备超强的职业素质。

那么，作为一个秘书都应该拥有哪些优秀的职业素质呢？

### 1. 忠诚于公司是秘书的职业使命

范子正是上海某科技集团销售部杨经理的秘书。平时杨经理对他非常好，他也总是尽力协助杨经理开展工作，在他的协助下，杨经理所带领的销售部的业绩不断上升。杨经理非常高兴，把他当成心腹看待，有什么大事也不瞒他，还许诺以后会好好提携他，于是他对杨经理充满了感激。

最近一段时间，老有一些同行联系杨经理，想把杨经理挖走，当然对方提出的各方面的待遇也比现在的公司好多了，这一来二去杨经理就动心了。他觉得范子正这个人不错，想让范子正和自己一起跳槽，就把自己的想法和最近的活动都告诉了范子正，劝他和自己一起跳槽。

范子正听了之后表示要考虑一下，正在考虑的时候接到了通知，说总裁要找他了解工作。于是他来到了总裁的办公室，总裁见到他之后先是简单地聊了聊工作，然后话锋一转，就开始问杨经理要跳槽的事情。原来总裁这些天也听到了一些风声，想找他了解一下真实情况。范子正觉得杨经理对自己不错，自己不能做对不住杨经理的事情，所以他对总裁说自己什么都没有听说，什么都不知道。

后来，杨经理要跳槽的事被公司知道了，结果公司就把杨经理辞退了，范子正因为没对总裁说实话，也被辞退了。

范子正之所以会被辞退，是因为他错误地理解了忠诚的含义。他觉得他是接受杨经理领导，而且杨经理对自己也不错，所以他就应该对杨经理忠诚。其实他错了，他是在为公司工作，并不是为哪一个人工作，他执着于私人的小恩小惠，却背叛了公司，这样的人是任何一个公司都不会用的。所以说作为一个秘书，首先必须忠诚于公司，以

公司的利益为最高利益。

## 2. 诚实，不说假话

李海桥是上海某上市公司总裁的秘书，最近公司正在收购一家房地产公司，这段时间双方就收购价格的事情进行最后的谈判。这件事属于公司高层的秘密操作，所以总裁对知道这件事的人下了封口令，严禁泄露这个秘密。作为总裁秘书的李海桥当然了解这件事，他也很清楚这件事的重要性，所以他这段时间非常谨慎，话也少了很多。

这天，他们公司在适当地作出了一些让步之后，终于和对方达成了共识，马上就要签订合同。总裁打电话给李海桥，让他马上把相关资料送到签约地点，李海桥接完电话后马上整理好了相关材料，准备离开公司赶往签约地点。就在他准备出门的时候，碰到了公司人力资源部的郭经理，郭经理看他风风火火的样子，就问他：“最近一段时间总看你在忙，现在又这么着急，是有什么要紧的事情吗？”

李海桥平时就对郭经理有看法，现在听他问这个问题，就觉得他管的闲事也太多，再说自己也不能把收购的事情告诉他，于是就编了个瞎话说：“没有什么特别的事情，总裁吩咐我把公司的人事调整方案拿给他。”

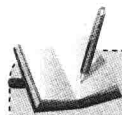
郭经理一听就知道他在说谎，因为作为人力资源部经理的他，根本就没听说过公司要进行人事调整，于是他就生气地对李海桥说：“有些事能说你别说，不能说你就不要说，可你为什么要说谎呢？公司最近根本就不会进行什么人事调整，你这样说不是在搅乱人心吗？这件事我一定会向总裁报告的。”说完就扭头走了。

李海桥听了郭经理的话，就傻傻地站在那里，不知道该说些什么。

李海桥因为总裁下令不准向别人透露收购的秘密，所以他对郭经

理说了谎话。他不向郭经理透露信息的做法是对的，但是他不应该说谎。他应该明确地告诉郭经理，自己现在不方便说，只要这样说，郭经理就会明白，公司有秘密的事情，现在还不能说，那他就一定不会再问了。可是李海桥却说了谎，让人对他产生了怀疑，认为他是个不诚实的人，这对他以后的发展影响也很不好。

除了要对同事诚实外，对自己所服务的领导更要诚实。千万不要对领导弄虚作假，更不要冒用领导的名义去为自己牟取私利。这样做不但会失去领导的信任，甚至会违反公司的纪律，严重的还会违反法律。



### 秘书应该不断学习哪些知识？

知识就是力量，一个秘书要想不落伍，必须具备不断学习的意识。那么，秘书在平时应该怎样学习呢？一是向身边的同事和朋友学习，学习他们成功的经验、方法，学习他们的好思想、好作风。二是学习相关的国家法律法规，特别是和本行业的生产经营密切相关的法律法规知识。三是学习领导的工作作风和领导艺术。四是学习企业所经营商品在生产经营方面的知识。五是不断地读书，从书本中吸取智慧。

008

## 良好的职业形象关乎你的事业

秘书的职业形象不仅代表着本人的形象，更代表着企业的形象，同时也会对工作环境、企业运作产生重要的影响，夸张一点说，秘书的形象与教养可以代表他所跟随的领导的地位和分量。因此，人们随

常都会通过对秘书言行举止的观察，来推断其领导的工作习惯以及做事风格。我们可以这样说：秘书的职业形象已经直接影响到了他人对其所在公司和公司领导的评价，所以，秘书要对自己的职业形象严格要求，这是对企业和领导负责的表现。那么，一个得体的、能够代表企业形象的秘书形象应该是什么样的呢？

### 1. 外在形象

外在形象是指人的一种外观感觉，主要包括仪容仪表、行为举止、语言谈吐，现在我们就来具体看看秘书应该拥有怎样的外在形象，才能算是合格。

秘书的打扮是公司的风向标，若秘书为女性，不管领导穿得怎么样，他们都希望自己的秘书穿得庄重一些，漂亮一些，希望自己的秘书看起来举止优雅。所以说，秘书就算平时工作再忙，外在的修饰打扮也要干净利落，办公桌的抽屉里可以放一些简单的化妆品、梳子和镜子，以备不时之需。具体来说，不管是男秘书还是女秘书，上班时都应该穿职业装，要正规、庄重、得体，千万不要标新立异，穿奇装异服，更不可以华丽妖艳。

男秘书应该穿深色西服套装，白衬衫，打素色领带，配上深色皮鞋。服装必须干净、平整，衬衫的下摆要扎到裤腰里，不可以穿T恤、拖鞋、运动鞋上班。不留胡须，不留长发，头发要梳理得美观大方，可以衬托出自己良好的精神状态和工作责任感。

在没有外人在场的时候，男秘书可以把西装脱下来挂在衣帽架上，或者是平整地搭在自己座椅的靠背上，可以穿着长袖衬衫办公，但是穿着衬衫外出办公却是不合适的。在办公室不需要打领结，也不要再在西装上围上一条丝巾，这样会让人家认为你是个轻浮的人。穿吊带裤的时候不要轻易脱掉外套，而且吊带和腰带是不可以同时使用的。

女秘书应该选择一件合体的外套和西服裙，在选择里面穿的衣服时，最好是选择一件能够衬托职业装的有领衬衫。注意千万不要选择过紧的衬衫，以免导致纽扣意外绷开，尤其注意不要在领口露出内衣的花边。另外，女秘书要注意：在穿浅色职业装的情况下，不要穿深色的内衣；在穿非常合体的西装裙的时候，不要穿过紧的内裤。

女秘书在选择丝袜的时候，一定要选择质量过硬的高档丝袜，这样才不会出现令人难堪的现象，高档的丝袜会让你看起来严谨可信，职业素质一流。需要注意的是，女秘书一定要养成在自己手袋或者是办公桌里放备用丝袜的习惯，千万不要在丝袜有了小小的破损的时候，自欺欺人地认为这点小破损会没人注意。这个小小的破洞会让人家认为你在修养和礼仪方面有所欠缺，觉得你是个不注意细节的人。女秘书只有善于发现穿着上的小细节，才能打造出完美的职业形象，为公司加分，这样做你也会更受欢迎。

010

如果是高级秘书，那么在着装方面更应该重视细节。女秘书的袜口不能留在裙口外面，不能穿凉鞋、旅游鞋上班。佩戴首饰要适当，不可以满身珠光宝气，这样会让人家觉得你很俗。发型要整齐规范，不可以太过新潮。还应该化淡妆，不要露出妆痕。不要在办公室化妆，不要在鞋跟上钉铁钉，因为这样会影响其他同事的工作。

## 2. 内在形象

秘书内在的形象指的是一种独特的人格魅力，具体表现为有礼貌和涵养。所以说，秘书在工作中一方面要勤于学习各种日常礼仪，另一方面要多读书、多学习，这样才能由内而外提升自己的形象和气质，让自己受到越来越多的人的欢迎。





## 办公室秘书举止礼仪要求

秘书在办公室时应该举止庄重、自然、大方，有风度。走路的时候身体要挺直，保持适中的速度，步伐稳健，给人一种自信、积极、正派的印象。千万不能急急忙忙、坐立不安的样子，避免让人觉得你这个人毛手毛脚、不能信任。

坐姿要端正优美，女秘书在坐着的时候一定要并拢双膝，不要趴在桌子上一副懒洋洋的样子，更不可以把腿跷在桌子上，这样做很不文明。

在进入别人的办公室之前，一定要先轻轻地敲门，得到允许后再进去。开门、关门的时候动作要轻一点，不要发出过大声响，不能用脚踢门、踹门。不要在自己的工作岗位上做和工作不相干的事情。

011

## 不同的领导有不同的相处之道

现实生活中有各式各样的领导，每个领导的素质、能力和品格都不一样。在这样的情况下，就需要秘书见招拆招，针对不同类型的领导采取不同的方法。

### 1. 秘书要善待能力平庸的领导

大多数人都愿意追随一个能力平庸的领导，他们觉得跟着这样的领导学不到一点有用的东西，只是在浪费宝贵的时间；平庸的领导能力很差，但每件事都想管一管；下决定时非常武断，根本听不进正确的建议；水平不怎么样，却总担心身边的人看不起自己，每天都疑