

《秘书的秘密》系列
秘书工作实用指南

《秘书的秘密》

让你的秘书生涯少走10年弯路

Secretary's Secret

秘书的秘密4

顶尖秘书的成功之道

人脉！资源！方法！思路！从中央到地方，全都在看的秘书工作指南！



刘丽娜◎著

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》

让你的秘书生涯少走10年弯路

Secretary's Secret

秘书的秘密4

顶尖秘书的成功之道

人脉！资源！方法！思路！从中央到地方，全都在看的秘书工作指南！



刘丽娜◎著

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. 4, 顶尖秘书的成功之道/刘丽娜著.
—北京: 中国法制出版社, 2014. 4

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5235 - 9

I. ①秘… II. ①刘… 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 037725 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm. cn@ 163. com)

责任编辑: 王 玥

封面设计: 周黎明

秘书的秘密. 4

MISHU DE MIMI. 4

著者/刘丽娜

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710 毫米×1000 毫米 16

版次/2014 年 4 月第 1 版

印张/16. 25 字数/230 千

2014 年 4 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5235 - 9

定价: 36. 00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66078191

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)

前 言

如果非要在现代行业 360 行中选一个听起来一点也不炫、甚至是带有传统意味的职务，那么，秘书一定是其中最典型的一个：它从尧舜时期诞生，并随着社会的发展而不断地发展。在当下激烈的竞争环境中，优秀秘书的存在对于协助上司做出正确决策已经变得越来越重要，著名台湾企业家李焜耀曾经经历过一段秘书请假的日子，他说：“那真是可怕的时期。”因为秘书的离开，自己的工作效率大大下降，就连与人沟通都出现障碍——当所有的沟通都需要自己进行时，管理者的时间往往不允许他对每一个人都沟通得非常到位，结果当然是疏失不断。

李先生的经历使我们不得不去面对这样的事实：优秀秘书的存在对管理者的意义越来越重大。今日秘书的工作内容、任务已经与过去完全不同，从秘书任务的变化，我们完全可以看出，现代社会对人才定义的具体走向早已发生巨大的变化。

从前，秘书的任务主要是处理琐事，帮助上司打电话、整理文件就好，但现在的秘书若还是这样，是没有办法减轻上司的负担的。一个真正出色的秘书在上司在时，是上司的助手；上司不在时，他便是上司的代言人。他很少站在聚光灯下，但是，他的影子无处不在；表面上看，他并没有很高的职务，但是，他往往能够知道公司最核心的机密，并参与到各种最重要的决策中去。

秘书应对进退的界面，不管是对上、对下还是对外、对内，其广度与上司是一样的，但是，普通秘书与优秀秘书最大的区别就在于：优秀的秘书往往将其中的尺度拿捏得非常准，而这种“准”需要情商与智慧相结合——结合得出色与否，决定了秘书的个人表现是否出色。

优秀的秘书不仅会提供出色的服务，同时还会从自己的上司那里不

断地学习，他们在不同类型、不同性格的上司身边都可以以自己的高情商做到游刃有余，并不断开阔视野、积累专业能力。在经验、能力、情商与智商的帮助下，他们往往会比常人更快速获得进步与成功——源自于秘书职业的经验，使他们不管到哪个领域中，只要稍微补习一下特定的职业能力，便会表现出优秀的一面。

《秘书的秘密 4》所描述的不是普通秘书所需要的技能，例如如何规范化地待人，如何标准化文档管理、如何周到服务上司……这些都是秘书的必备能力，而不是秘书进阶到更高职业领域的方法——如果你期望在眼下的秘书职务上做得比别人更出色，甚至向着自己的职业生涯再进一步的话，那么，这本书将会带给你更快捷、更出色的成功之道。

如果你是一位其他职位的工作者，你同样需要这本书：向优秀的秘书学习，掌握秘书的职业秘密，你可以更迅速地走向职业生涯的高峰！

别再单纯地做上司的“录音机”与“传声筒”了！走近《进阶优秀秘书》，你会发现，“录音机”、“传声筒”都只是普通助手，优秀的秘书不只做老板的助手，还拥有更出色的情商能力！

与其抱头苦恼或者单纯地完成任务，不如想办法让上司、同事甚至竞争者都成为你培养自我职业战斗力的积极参与者。不管你是想被上司引为心腹，还是加薪升职，抑或只是想在工作中发光发热，《进阶优秀秘书》让你梦想成真，曾经的理想将不再是梦想！

目录 >>>

第1章 定位：你是办公室的主人？仆人？001

1. 私企？公职？环境决定你的角色 / 003
2. 上司授权，你来当家？ / 006
3. 哪些经验应该集中总结起来？ / 010
4. 转换“讨厌工作”的心情 / 013
5. “失宠”——秘书的最大危机 / 017
6. 别让你的职业规划太迷茫 / 020

001

第2章 形象：让外表体现你的专业.....027

1. 别让错误的形象断送了职业发展 / 029
2. 最能表达秘书敬意的着装风格 / 031
3. 服装搭配，贵在和谐 / 035
4. 让你的饰物更符合你的职业特点 / 038
5. 细节：小问题影响大前途 / 043
6. 选对你的香水，选对你的风格 / 046

第3章 交流：将对话变成沟通.....051

1. 这样说话，让你更有魅力 / 053

2. 注意！会说话与会提建议是两回事 / 056
3. 对象不同，沟通方法不同 / 060
4. 让闲谈来得更有趣一些 / 064
5. 调和矛盾？你不必当“和事佬” / 067
6. 从自我洞察力，促进相互理解 / 072

第4章 工作：打杂方式决定你的未来..... 079

1. 信息力：你最不能忽视的技能 / 081
2. 把你的汇报时间控制在 60 秒以内 / 084
3. 模仿你的上司，提升你的视野 / 087
4. 在例行性工作中创造惊喜成果 / 090
5. 把握好正确通话的艺术 / 094
6. 受冷落只是因为你没想到 / 097

002

第5章 精简：用整理提升效率..... 103

1. 选择“办公环境”，提高工作效率 / 105
2. 摆脱文件风暴，还上司清净办公环境 / 110
3. 所有的事情都要归档 / 113
4. 桌面乱的人，在工作时会犯同样的错 / 116
5. 化繁为简，用科技整理好名片 / 119
6. 做好电脑整理，让文件更快被找到 / 122

第6章 态度：顺应上司的风格与喜好..... 129

1. 四种秘书永远得不到重用 / 131
2. 越了解上司，便越能更好工作 / 135

3. 恰当主动，别让上司意识到威胁 / 138
 4. 了解情商类型，让你与上司形成速配 / 141
 5. 更聪明地搞定低情商上司 / 146
 6. 你听懂上司的潜台词了吗？ / 150
- 第 7 章 竞争：更谨慎处理竞争问题..... 157**
1. 和这几种人共事更要小心 / 159
 2. 从意想不到的软实力提升竞争力 / 162
 3. 冷箭四起？学会积极自救 / 166
 4. 远离预设立场与有罪推定 / 169
 5. 引爆冲突，引导争执走向 / 172
 6. 形成优质人脉，积累自我支持者 / 176
- 第 8 章 时间：做上司的统筹规划师..... 183**
1. 你的上司是云雀、猫头鹰，还是蜂鸟？ / 185
 2. 让上司的行程变得规律起来 / 188
 3. 备战，调整个人时间 / 192
 4. 在记事本与网络之间找到平衡 / 196
 5. 帮助上司从临时事件中解脱 / 199
 6. 帮助上司处理好电子邮件 / 202
- 第 9 章 两性：运用你的性别优势..... 207**
1. 办公室绯闻是怎样出现的？ / 209
 2. 我的上司是男性 / 212
 3. 事实：男秘书面临更多的挑战 / 216

4. 针对性别，展开更有效的交流 / 219
5. 女性，别在无意间拒绝了成功 / 223
6. 弥补上司的性别智商差异 / 226

第 10 章 警惕：那些应更投入的场景..... 231

1. 工作中出现失误，最好当面道歉 / 233
2. 上司有错？不指出更是大错！ / 236
3. 越是令人郁闷的公司聚餐，越是要参加 / 239
4. 让你不用受嫉妒之害的 3 法则 / 242
5. 被上司无端怪罪时的调节法则 / 246
6. 被骂时，要有被骂的样子 / 249

第 7 章

定位：你是办公室的主人？仆人？

秘书工作的辅助性、被动性，决定了秘书在工作的过程中，势必会牵涉到权力范围的问题：在下属面前，你是上司的“身边人”；在上司眼中，你是自己与下属交流的“通讯员”；上司在时，秘书的工作近似仆人，上司缺席时，秘书的工作很像主人……对秘书来说，摆正自己的位置，是让自我工作更好进行的大前提。

1. 私企？公职？环境决定你的角色

苏娜是一家大型合资企业的总经理秘书，每日除了陪伴老总参与各种大型的会议以外，她的工作简直繁琐到了极点——有时，她是老总的仆人，负责给老总端茶倒水；有时，她又是整个公司的二把手，负责将老总重要的指示落实到每一个部门中去。

苏娜笑称，自己的工作“没大没小，没完没了”：“你看，我上管天文地理，下管鸡毛蒜皮，大事我见过，小事每天也要处理，这份工作真是锻炼了我在大事与小事之间的游刃能力。”

相比之下，林超的工作则显得复杂很多：“自入职以来，我做得最多的事情就是根据领导的指示，研究国家的最新政策。”他直言，自己从基层秘书做到现在的机关内首席秘书并非轻而易举，平日里猛练信息收集能力不说，写作能力、接待沟通能力、调研能力简直没有一样落下。

国内秘书从业者大都知道，私企秘书与机关公职秘书定位、职位需求各有其不同之处。私企秘书更多地沿袭了国际职业秘书组织的定义：“拥有熟练的办公室工作能力，可主动负责、积极进取，可在授权范围内做出正确决定的管理者助手。”

相比之下，机关公职秘书则更倾向于“辅政”功能：“其职能主要是向机关领导提供辅助性、事务性与信息性的服务。”它所强调的是全面辅助领导与为领导服务的职能。

私企秘书与公职秘书职业定位上的不同，完全源于其所在机构的职能背景不同。不过，随着时代的发展，那些原来在私企秘书与公职秘书间不同的地方，经过客观的职业性交流与交往，逐渐地出现了互相影响、互相融合的一面。两类秘书在这种情况下，互相知晓职能上的差异性，同时清楚地了解双方融合的切入点，将会成为秘书在自我职能上获得提

升的一种重要的动力来源。

四大差异，决定不同机构内的秘书职能

如果仅从职能定位的话，可以发现，秘书工作主要分为办公事务辅助、管理协调辅助、参谋智能辅助三个不同的方面。这三个方面既有区别，同时又相互渗透，而其共同目的都是为了为直线上司的工作提供有效与有序的辅助与服务，以使上司的工作效率获得提升。

鉴于私企业与党政机关所面对的群体、工作内容的不同，在这两种不同的组织中工作的秘书，其职能也难免有所差异。理解这种差异，将会帮助你更好地在自己的岗位上做好秘书的本职工作。

· 办文上的差异

在秘书工作中，办文主要是指文稿拟定、运行、整理与有效的保管和利用。

机关秘书的办文工作往往体现出强烈的政策性。经机关秘书之手经办的文书，通常在社会上更有影响力，一些重要的、政策性的大文件甚至会影响到整个社会。

相比之下，企业秘书的办文工作则更多地涉及到企业的内部运作，其影响力只是在企业内部或者是部门中有效。办文的内容多涉及到企业内部的管理，并不一定与政治挂钩，因此，企业秘书在文书的写作上，更多地体现为现实性与实用性。

这种差异也决定了两种秘书的视角不同：机关秘书需要更多地关注国家政策变化，写出与所在机构相符合的公文。企业秘书需要在日常辅助上司的过程中，多了解一些企业内部的发展变化，其关注重点也应放在市场大环境中本公司所在行业的变化发展上。唯一相同的地方，就是双方都需要拥有敏锐的观察能力和察觉变化的能力。

· 办事上的差异

秘书为上司操办事务的范围相当广泛，大体上可以分为随机事务、日常事务与授权事务三种。

◆ 机关秘书拥有更多的权力

机关秘书在办事方面往往拥有更多实在的权力，不管办理哪一种事务，在其负责的职权范围内，所起的是主导与控制信息的作用，因此，机关秘书往往会面临各种因权利而生的诱惑，意志不坚者便会衍生出腐败问题。

比如，在处理授权性事务时，机关秘书往往能够利用自己在信息方面的优势，将信息当成资源，从利益相关方收取回报。再比如，机关秘书往往要对上司的来访、电话、事务等进行截留，其完全可以根据自己的利益来决定到底谁可以与上司对话，从而不让对自己不利者或者与自己相关的负面信息进入领导的视线。同时，机关秘书也完全可以利用这种方式截取信息，将有价值的信息拦截以后，告知利益相关方，甚至在中间起到协调与疏通的作用，将组织利益进一步转化成个人利益。

◆ 企业秘书需要面临更多的日常性事务

企业秘书在日常工作中，往往需要将大量的时间花费在处理日常性事务上，比如，整理上司的办公室，保证上司办公不受干扰，处理公务电话、收发文件、进行内外沟通、接待来宾等具体的工作。在办事能力上，企业秘书更多地体现为分内工作的按时与按量完成。

通过对比可以发现，两种秘书都需要实实在在的协调与办事能力，但机关秘书在办事上需要更多的自我道德约束力。

· 参谋、辅助职能上的差别

自有此职业开始，秘书便被称为是领导者身边的参谋与助手，参谋、辅助职能一直是秘书职能范畴中的重要组成部分。而且，随着社会的发展，越来越多的上司对秘书本人是否具有参谋、辅助能力开始重视起来。不过，这种参谋与辅助的职能多表现在机关秘书身上。

机关秘书在某种程度上所担任的是领导顾问的角色，事业有成的机关领导身边，无一例外都会有精于办事、善于谋略的秘书人员。因其近身性，秘书与上司建立起了彼此信任的关系，再加上秘书工作需要进行沟通，并要接触、处理大量的信息，因此，其看待问题的角度

也远比一般人更全面。同时，秘书往往还有某方面的专业技能，这些秘书便更能为上司决策提供有价值、多角度的参考性意见。

· 管理、协调职能上的差别

现代管理学认为，内部环境的变化、人员认知上的差异、利益分配上的差异等多种问题，都有可能导致工作上出现失误。为了减少失误、避免内部矛盾，现代管理者对管理协调极为重视。秘书除了需要在其他方面表现出辅助功能以外，还需要在管理、协调上体现出其能力。

◆ 机关秘书需要同时面对内部、外部两种矛盾

机关秘书所体现出来的辅助功能，主要体现在辅助上司对不同部门、地区进行协调性的管理，同时接待、协调不同社会群体之间的关系。

◆ 企业秘书需要更多地着重于上司时间安排上

企业秘书的管理协调辅助职能则主要体现在对上司的活动安排，以及随机调整、处理矛盾等方面。企业管理过程中，为了使上司能够更合理而高效地利用、分配时间，企业秘书承担着对上司时间管理与规划的责任。

同时，为了保证上司可以有充分的精力与时间去处理那些与决策相关的重要问题，企业秘书还需要对随机发生的各种矛盾与冲突进行化解，从而保证企业各项工作能够更有秩序地展开。

虽然企业秘书、机关秘书其所面临的工作难点各有不同，但是，随着社会的发展，两种秘书在职能上呈现出了融合的可能性。因此，立足于本职工作，了解非自我类型内的秘书是如何工作的，对于秘书个人的长期发展而言有着重要的意义。

2. 上司授权，你来当家？

整个办公室的同事都因为公司正在参与市内举办的产品博览会而忙碌着，丹墨被留在办公室中做接待工作。

下午两点左右，公司一把手张总回来了，他的脸色非常难看，就好

像刚跟谁吵过架似的。“丹墨，你到我办公室来，我现在口述给你一封信，你打印之后，立即用快件发给对方！”

张总的信大意是这样的：胡经理，你我两家公司打交道这么多年了，你怎么能在我们正需要大量供货的当口如此背信弃义？我们公司决定断绝两家公司的一切关系，我还将把你的所有不耻行径公之于众，让你再也没有办法在这个行业待下去！

丹墨按张总的意思将信件打印了出来，并将它封装好，刚跨出张总的办公室，身后就传来了张总的声音：“你马上去快递公司，一定要今天给他们发过去！”一向按上司吩咐做事的丹墨这次却并没有按张总的意思做。

她非常清楚这次断交对公司意味着什么，在过往几年间，公司的大部分产品都是在胡总的工厂中生产的，这封断交信一旦发出，公司生产线就等于断了一半。当下产品博览会正在进行，正是需要工厂全力开工的时候，这封信万万不能发！

为了不让张总看到自己未去发信，丹墨先去市场部了解了一下情况。果然不出丹墨所料，这是一场误会。一个小时后，丹墨回来又去了一趟张总的办公室：“张总，那封信还需要发吗？”张总正在打电话，他挥手示意，让丹墨将信放在办公桌上。当丹墨转身离开时，张总用手捂住话筒笑着对她说：“丹墨，谢谢你。”

管理者也是人，他们也会有自己的喜怒哀乐，也会有控制不住自己情绪的时候。在上司发怒时，一位优秀的秘书会更慎重地对待此时的授权：在冲动状态下做出的决策，往往会欠缺理智。无他，一旦情感暂居上风，理智便会“退居二线”。

一个不管上司的状态如何，绝对化、百分百地执行上司指示的秘书，绝对不能算是一个好秘书。一个出色的秘书不仅应有贯彻执行上司指示的能力，同时，还应有辨别指示的能力：哪些指示应无条件地被执行？哪些指示是不能执行的？

在这种情况下，丹墨的做法无法是最合适的：面对上司的不当授权，为他创造一个再次决策的机会，从而使自己的辅助决策功能发挥到最佳。

让忠诚恰到好处，减少错误执行的发生

对一个秘书来说，没有了“忠诚”来加强自我执行力，你便不可能成为一个好秘书，但仅有“忠诚”，你也绝对不可能成为优秀的秘书。这就需要秘书在面对上司的指示时，拥有恰当的态度，做出合乎场景的选择。

· 留意上司情绪失控的那些瞬间

故事中的张总所做出的便是非理智性授权，身为秘书，当你发现上司的情绪不佳甚至愤怒时，你应更谨慎地对待他所做出的决定——美国心理学家早有研究证实，在愤怒的情绪中，管理者做出错误决策的概率高达 34.7%。

· 千万不要干涉上司的决定！

有些秘书认为自己的辅助决策能力也应体现在监督上司不做出错误决策、最大限度维护组织利益上。当上司做出了一个对组织明显不利的决定时，此类秘书往往会主动进言。他们不怕挨训斥，甚至会因为上司的决策不当而当面顶撞上司。

这样的做法实在是错误至极：对一个职业秘书来说，顶撞上司是一个绝对无法饶恕的错误。秘书身为上司的助手，在任何情况下，都不应干涉上司的决策。事实上，秘书所拥有的辅助决策功能应体现在，在上司决策以前，尽可能地将上司所需要的信息提供给他，并供其做出决策，而不是当上司的决策错误时，当面指出他的错误之处。

· 为上司的不当决定留出一个缓冲的余地

秘书一旦收到上司在失控状态下做出的决策，或者一些不当的决策，便应先搁置一段时间，待上司心情平静后，再去询问如何进行处理。这种搁置就是为了使上司有对自我决策反思的余地，此时，秘书的主要职责便转变成为上司的不当决定留出一个缓冲空间。

· 留意不可将授权当真的另两种情况