

好助理，造

90后勇闯职场九阶蹦级跳

谭一平 著

助理，不是混的是学的

从哪儿开始不重要，怎么开始才重要

 译林出版社

好助理， 90造

90后勇闯职场九阶蹦级跳

谭一平 著

 译林出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

好助理, 90 造: 90 后勇闯职场九阶蹦级跳 / 谭一平
著. —南京: 译林出版社, 2014. 2
ISBN 978-7-5447-4625-0

I. ①好… II. ①谭… III. ①大学生—职业选择
IV. ①G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 257745 号

书 名 好助理, 90 造: 90 后勇闯职场九阶蹦级跳

作 者 谭一平

责任编辑 陆元昶

特约编辑 董玲君

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司
译林出版社

出版社地址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009

电子信箱 yilin@yilin.com

出版社网址 <http://www.yilin.com>

印 刷 北京凯达印务有限公司

开 本 640×960 毫米 1/16

印 张 16

字 数 150 千字

版 次 2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5447-4625-0

定 价 29.80 元

译林版图书若有印装错误可向承印厂调换

序 助理的三大优势 /001

第一阶 了解——你在为谁工作，就先要了解谁 001

你的上级，上级的上级，都是你的老大

先知老大职责有多少 /002

“怪”老大不能怪 /005

洞悉老大的价值观 /009

揭不穿老大的另一面 /013

帮老大“走私” /016

日常观察细无声 /019

闲聊似闲非闲才会聊 /022

第二阶 信任——一切从互相认可开始 027

能够信任他人，也能够被他人信任，
还有什么比这更值得

心底的敬佩少不得 /028

共同语言同则通 /032

事情背后有意图 /034

- 有一种抱怨叫无能 /037
学会最赞的表扬 /040
像老大一样心怀全局 /045
“约法三章”很必要 /048
给老大创造二次决策的机会 /051
-

第三阶 沟通——生中最重要的能力之一 055

工作中有很多沟通技巧，不学准后悔

- 接受指示没那么简单 /056
汇报工作讲究多 /059
请示工作先要会请 /062
提问之前先问自己 /065
提建议不会提不如不提 /070
一切沟通别忘诚意为先 /075
-

第四阶 服务意识——给工作加油的最大源动力 079

今天你为工作服务，明天工作为你服务

- 找到工作上的使命感 /080
主人翁非你莫属 /085
面面俱到才有面子 /088
以“变”应万变 /090
当炮灰何尝不是一种挑战 /095
先老大之忧而忧 /098
脸色的阴晴决定行事的分寸 /101
跟老大过不去就是跟自己过不去 /104

讲交情更讲原则 /108
会用 NTL 工作分类法 /111
做个处理问题的全能高手 /113

第五阶 资源整合——工作赐予的最大宝藏 117

利用眼前的资源，为你的将来铺路

从老大那争取“额外的机会” /118
学到老大的经验才是真功夫 /121
把老大变成自己的“信息库” /124
巧借会用老大的人脉 /126
选对教练助理也能变老大 /128

第六阶 职业素养——与人竞争、与人合作的最有效气场 131

这不是一天、两天就能有的，得泡、得磨、得养

会换位思考就会换来更多 /132
养成做笔记的工作习惯 /135
别小看工作日记 /137
怎么说比说什么更重要 /139
听到最高境界 /141
不懂就问别装 /143
遇事先琢磨出个腹案 /145
日事日清 /147
入行请深入 /149
青春再无毁也别随便毁 /152

第七阶 职业形象——内外兼修的魅力展现 157

职业形象的打造，不仅仅是外在的美

- 做什么工作着什么装 /158
 - 礼多人不怪 /161
 - 寻找属于自己的成就感 /163
 - 不要把自己关进高压锅 /166
 - 最佳的职业形象叫“快乐” /168
-

第八阶 职场禁忌——职场雷区的扫雷先锋就叫“活雷锋” 171

与其当个职场“活雷锋”，不如装个“避雷针”

- 公开顶撞老大等于职业自宫 /172
 - 假公济私就是玩火自焚 /174
 - 大话秘密的下场 /177
 - 给诚实升级 /180
 - 风头太甚功高盖主 /182
 - “想说爱你不容易” /184
-

第九阶 前程无忧——职场晋阶的终极追求 187

人无远虑，必有近忧

- 让自己的工作增值 /188
 - 近水楼台先得月 /190
 - 九段助理值千金 /192
-

附 助理零基础必备工作指南 195

- ★ 办公管理 /195
 - ★ 电话礼仪 /198
 - ★ 客人接待 /203
 - ★ 资料整理 /209
 - ★ 信息收集 /214
 - ★ 日程安排 /220
 - ★ 会务开展 /228
 - ★ 文书写作 /233
 - ★ 出差准备 /239
-

助理的三大优势

前些天，我在中关村某知名 IT 企业给助理和文秘人员做培训时，研发部经理的助理下课之后找我诉苦：“……我是赶鸭子上架，现在整天忙一些连初中生都能做的鸡毛蒜皮的杂活。如今我把专业丢得差不多了，我不知道我做助理的前途到底在哪里。要不是觉得这个公司还不错，我早就跳槽了！”这个助理两年前硕士毕业，正当他准备在专业研究方面下些功夫的时候，去年被他的经理看上了，调来当助理。

对这类牢骚，我听得太多了！我问：“你给自己设立的职业目标是什么？或者说，你打算将来做什么？”

他似乎没有认真想过这个问题，所以，稍微想了一下后回答我：“我是喜欢搞研发，但我还是想到一定时候能做管理。”

“那你知道做管理需要具备哪些基本条件吗？”我又问。

他摇了摇头，在他看来，做管理工作似乎还是件遥不可及的事。

“做管理工作需要具备信息、人脉和领导力这三大基本条件。”我说：“做管理工作首先需要有及时、准确和丰富的信息，以保证决策的科学性。这种信息不单指技术信息，也包括市场信息等。即使搞研发，也需要更多的信息，有更开阔的视野；第二，做管理工作需要有人脉，因为任何管理都需要各方面的配合协作。搞研发也不再是单打独斗了；第三，管理者必须具备一定的领导力。”

小伙子点点头，承认我说的有道理，但他眼里还是露出不解的目光，他不知道我说的这些与他的困惑有什么关系。

“如果你真的希望将来能做管理工作，并且有所作为，那你现在的助理工作就为你提供了一个大好的机会，因为助理有三大优势。”

“助理工作有三大优势？”小伙子有些惊讶。

“第一，它可以为你积累信息，开拓视野。比如，你替你的主管收发文件、开会等，可以比普通员工看到和听到更多的信息，而且这些信息与你的职业发展息息相关，你是‘近水楼台先得月’；第二，拓展人脉。比如，你平时替主管招待客人，或者代表主管对外联系，这样你就有机会拓展自己的人脉，而这种机会是普通员工缺少的。更重要的是，这种人脉的层次更高，他们都可以成为你职业发展的‘贵人’；第三，是领导力的提高。你的主管需要经常指导部下的工作，与他们沟通。你在主管身边工作，耳濡目染，指导部下工作和沟通的能力自然而然就会提高。可以说，你的主管就是你免费的教练，而这是普通员工享受不到的待遇！”

小伙子终于点了点头。

所以，我最后给了他这样的忠告：别骑驴找驴，那会浪费宝贵的时间和精力！

是为序。

谭一平

二零一三年二月十八日

于北京通州

任务的。其实，这事的“罪魁祸首”还是小敏自己：她作为销售部经理的助理，平时就应该对客户资料作深度整理，而不是只满足于名片的收集！如果她平时做好了准备，那她的工作就不会出现这种被动局面。

许多助理像小敏这样在工作中都处于被动状态，主要原因是她们对自己老大的职责范围缺乏真正的了解。要做好助理工作，就必须了解老大的职责范围和权限，包括老大的工作内容、与其他部门的分工和责任等。只有这样，助理才能在日常工作中根据实际情况，迅速地采取对应的行动，熟练地帮助老大完成一些辅助性的工作。一般来说，老大的职责范围是相对固定的，但由于企业的内外环境处于不断的变化之中，他们职责范围的具体内容也会处于不断变化之中，形成他们不同时期的不同工作目标和重点。对于这种变化，老大一般不会明确地告诉助理。因此，助理必须充分发挥自己的主观能动性，去观察老大当前工作的重点和推测下一步的工作重点。如果助理了解了老大当前工作的重点和下一步的工作重点，那就不仅能做好当前的工作，而且还能未雨绸缪，充分做好准备工作，满足老大下一步对自己工作的需求，这样，助理的工作就主动了，不会经常处于被动应付状态。只要工作处于主动状态，不仅工作质量会大大提高，工作的成就感也会大大提高。

如果助理没有真正了解老大的职责范围，就不会知道老大对自己的工作将有哪些潜在的需求，因而就不知道要为老大做些什么准备工作，因而工作没有一点提前量。这样，当老大把一些看上去的“临时性工作”交代下来的时候，有些助理总是感到非常“突然”，措手不及，非常被动，甚至惊惶失措。于是，在一些助理看来，老大交办的工作，质量要求太高，时间要求太紧，根本不考虑自己的实际情况，一点也不体恤下情，因而觉得老大很难侍候。由于在心里对老大充满了这种怨气，助理在工作中自然会表现出抵触情绪。这种抵触情绪不仅会影响工作质量，也会让老大感觉不舒服，因而对助理的信任度越来越低。这样，最后的结果不是老大炒助理的鱿鱼，就是助理炒老大的鱿鱼，就像案例中的小敏一样……

了解老大的职责范围是助理做好本职工作的前提。只要真正了解了老大的职责范围，把握好老大当前工作的重点，助理就能预测老大对自己工作的潜在需求。知道了这种潜在需求，助理就可以未雨绸缪，提前做好准备工作。这样，助理不仅不会总是处于被动状态，而且还可以享受助理工作的成就感。

◆ 抱有强烈的使命感

助理是为“老大”而存在的，也就是说，没有老大也就没有“助理”。因此，助理应对做好自己的工作抱有强烈的使命感——为老大创造最佳的决策环境。只有抱有“为老大创造最佳决策环境”这种强烈的使命感，助理才能产生高度的责任感。助理有了高度的责任感，就会在工作中充分发挥主观能动性，自己去找事做。企业的生存环境越来越复杂，老大的压力也越来越大，因而对助理的期望值也越来越高。如果没有强烈的使命感，注意自我积累和提升，那助理的能力就会离老大的要求越来越远。

◆ 用心观察老大的工作

助理应该主动为老大工作中可能出现的各种需求做好相应的准备。老大一般不会明确地告诉助理自己当前和下一步的工作目标和重点，它需要助理自己去观察和揣摩，比如观察老大又批了哪些文件；重点约见了哪些人员；在约见这些人时，先后顺序是如何安排的；谈话时间的长短、说话的口气、关注的问题……通过这种仔细的观察，助理就能慢慢地揣摩出老大内心真正在想些什么，从而知道其当前和下一步的工作重点，这样，自己工作的提前量就出来了。如果助理主动为老大工作需求做好了准备工作，那老大就会对助理另眼相看：助理是一个办事稳重，值得信赖的人！

反思

你知道老大下一步的工作重点是什么吗？为什么？

“怪”老大不能怪

现在有很多助理并不喜欢自己的工作，他们之所以不喜欢从事助理工作，一个重要的原因就是他们觉得老大很“怪”，不好侍候。老大们真的那么难以侍候吗？

小琳是公司财务部经理洪峰的助理。这天刚一上班，洪峰就把一份四五十页的文件往小琳的办公桌一扔。“复印两份！”说完，他就转身回到自己办公室去了。

看着这份文件，小琳心里很不是滋味！在她看来，自己的老大哪里是公司财务的经理，分明就是电影里的那些老军阀！他每次向小琳交代工作时，总是用一种命令的口气：“打一下这个！”或“复印10份！”从来不会说“请帮我打一下这个。”或“劳驾帮我把这个复印10份。”虽然给他当助理一年多了，但小琳仍然不习惯他这种军阀作风，每次接受工作之后，小琳都要在心里嘟囔一句“我是助理，又不是你的丫环”。

小琳将资料复印完之后，来到洪峰的办公室。洪峰当时正在电脑上看文件，小琳进来后，他连头也没抬一下，这让小琳心里的火气更大了，于是，她把复印好的材料往他的办公桌上一扔。由于复印材料的撞击，洪峰放在办公桌边上的紫砂茶杯被撞翻，掉到了地板上，溅湿了他的鞋袜。当天下午小琳就收到了人力资源部门的解聘通知书……

小琳并不想把洪峰的茶杯打翻，但她的运气实在太差了，谁让她碰上这么一位霸道的老大呢？从这个意义上来说，小琳是值得同情的！然而，既然选择了做助理这个职业，小琳就应当明白“助理不可凌驾于老大之上”这个职业常识，就要做好跟各种类型老大打交道的思想准备！

在现实中，像洪峰这样的老大确实有些霸道。可是，又有几个老大身上没有这样或那样的毛病呢？人吃五谷杂粮，必有七情六欲，老大也是常人，他们身上有这样或那样的毛病都是正常，只要这些毛病不影响自己的职业发展，那助理就需要习惯并容忍！

助理要维持与老大良好的关系，得到老大的信赖，有一点非常重要，那就是发现并认可老大身上的优点。西方有句谚语：“仆人眼里无伟人。”与老大相处久了，助理自然会发现老大身上有这样或那样的毛病和缺点。如果助理总是盯着老大身上的毛病和缺点，在心里“批判”老大，那就很难搞好与老大的关系。因此，助理应站在这样的角度来看待老大：既然他的职位比我高，我只能做他的助手，那就说明他在许多方面比我强，我应该学习他的优点。如果这么看问题，那助理就会发现老大身上有许多优点，因而对他就会变得宽容许多。如果助理希望做好自己的工作，在职业上更快地发展，就应主动地去了解老大的工作风格，并尽可能地去适应。

如果小琳是个优秀的助理，那她就会去主动理解洪峰，这样，她就可能发现一个完全不一样的老大。洪峰看上去非常“霸道”，动不动就训人，军阀作风严重，但在这种盛气凌人的外表掩盖下，洪峰也许有助理意想不到的另一面。这种表面上的霸道，或许是因为自卑，或许是因为不善于沟通，表面上显得很霸道而已。

如果小琳能试着对老大增强了解，会发现与他打交道也许并不难。相反，她可能会发现洪峰心地善良、正直的一面，从不背后整人。由于有了这种发现，小琳慢慢理解了洪峰，对于洪峰工作中显示出来的霸道，小琳便可以宽心地对待。慢慢地，洪峰对小琳的态度也会发生变化，往下的好多问题都会迎刃而解了。

如果真正理解了老大本人的做事风格，小琳会找到在工作中与洪峰的相处之道，扬自身之长，补洪峰之短。比如，洪峰长期跟财务数据打交道，严格用财务制度约束自己，所以对于公司潜规则等人际关系方面的事情不太了

解和适应。小琳根据这种实际情况，主动而又有针对性地开展一些公关工作，弥补他在处理人际关系方面能力的不足，必定会深受老大的肯定，也不至于会有最终被炒的结局。

要与老大保持良好的关系，助理必须了解老大的工作风格，并尽可能地去改善自己的作风，加以配合。工作中，有些老大的工作风格总是让助理难以适应时，助理应该怎么办呢？每个人在一生中总要碰到几个自己不习惯的人。处理人际关系通常有三种办法：第一，改变对方；第二，改变自己；第三，断绝往来。助理要想用第一种办法，改变老大几乎是不可能的。而采取第三种办法与老大断绝往来那是最后不得已的办法。所以，选择第二种办法，改变自己才是最现实的——让自己适应老大：既不是什么事都坚持原则，又不是什么事都妥协。也就是说，如果助理因性格等原因与老大合不来时，那助理应收敛自己的性格，尽量去适应对方的习性。因此，与老大相处不顺利时，首先是调整自己的工作状态来配合老大的工作，如果还是不行，那就只能申请调到别的部门工作或干脆辞职。

现实中，经常会上演像小琳这样的悲剧，不能说老大没有责任，但悲剧的真正原因是绝大多数助理没有用心去了解他们的老大，没有主动去适应老大的工作方式。作为助理之所以没有用心去了解自己的老大，一个很大的原因就是大多习惯以自我为中心，缺乏正确的自我认识，对做好助理工作缺乏使命感和责任感。

适应老大的工作风格，是做好助理工作的前提。只要真正适应了老大的工作风格，就能接受老大的工作方式，与老大在工作中形成默契，使上下级在工作中相得益彰。如果助理接受不了老大的工作方式，就很难适应老大的工作风格。如果助理不能适应老大的工作风格，就会觉得老大是个“怪人”，难以侍候。如果助理总觉得老大难以侍候，自然就不会很好的在工作上服务于老大。这样，老大不仅不会信任助理，在日常工作中也不会给助理好脸色看。最终的结果自然是分道扬镳。

◆ 调整好自己的心态

助理要做好本职工作, 那首先就要调整自己的心态: 助理是为老大而存在的, 助理的职责就是在工作上服务好老大。因此, 助理要主动积极地了解自己的老大, 熟悉他的工作方式, 适应他的工作风格。如果一发现老大身上有点“毛病”, 就对他抱有敌意, 那不可能与老大保持良好的关系, 在工作中也很难做到有效配合。

◆ 加强与老大的交流

不同的老大有不同的思考问题的方式, 处理问题的方法也各不相同。比如, 有些老大的口头指示常常含糊不清, 造成助理工作理解上的错误。为了避免工作中的失误和偏差, 助理应主动与老大多交流, 找到一种消除误会的方法。助理应以更好地完成工作为出发点, 说话的口气应是征求意见和提供建议, 这样的谈话才能让老大听得进去, 才会与老大之间形成一个畅通的交流渠道, 时间久了, 不仅会提高工作效率, 更会与老大建立一个稳固的工作关系, 形成一种工作风格的良性互补。

反思

你对老大身上的“怪”毛病容忍过吗? 为什么?

洞悉老大的价值观

现在有些助理觉得老大难以琢磨，认为他们说话不算数，说的是一套，做的却是另一套，有时甚至两面三刀。因此，助理们不仅觉得老大是“伪君子”，而且有“伴君如伴虎”的感觉。

威龙公司虽然不在世界 500 强之列，但这家跨国公司的实力在业内是当之无愧的龙头老大。今年公司的大客户座谈会就选在风景如画的海滨城市召开。市场部经理助理小娜作为筹备会议的主要人员，先期到达宾馆。她先期到达的一个主要任务是给将近 100 个来宾分配房间。她的老大汉斯·陈是个新加坡籍的华人。他交给她的分配房间原则是“尽量便于与客户工作上的联系和交流”。

在小娜分配好房间后，主持这次会议的汉斯·陈如期到达。在吃晚饭时，小娜发现汉斯·陈的气色似乎不太好，与他刚下飞机时的神采形成极大的反差。

“汉斯·陈似乎有些不高兴，是哪里出问题了？”小娜问公司销售部的小倩。小倩这次来的一个主要任务是协助小娜筹备会务，因为小娜进公司还不到一年。

小倩想了想，像发现新大陆似的对小娜说：“你给汉斯·陈的房间朝向和楼层都不好，他肯定是为这事不高兴！”

“汉斯·陈不是天天讲公司员工平等吗？怎么会自己搞特殊呢？”小娜不解地问小倩。小娜不太相信汉斯·陈会为这点小事而不高兴，因为公司向来宣扬平等，而“平等”也几乎成了汉斯·陈的口头禅。另外，小娜认为这次公司来参会的员工的宾馆住宿费 and 餐补都是一样的标准，所以房间自然应该是一样的规格。即使她想给老大搞特殊化，公司预算也会有困难，因为这里的豪华套