

中国“职业秘书”培训第一人

带来全景式女秘书生存手记

【女秘书日记】

谭一平 作品

凤凰出版传媒集团
江苏文艺出版社
JIANGSU LITERATURE AND ART
PUBLISHING HOUSE

他是香港专业秘书学会中国地区首席培训师

华为、中国移动、中科院等众多企事业单位进行高级秘书培训

他的作品曾创造了2000万点击量的记录

全面解析秘书职场“潜规则” 让你终身受益的职场箴言

职场风云浮沉，改变你的生存哲学

[女秘书日记]

谭一平 作品

图书在版编目 (CIP) 数据

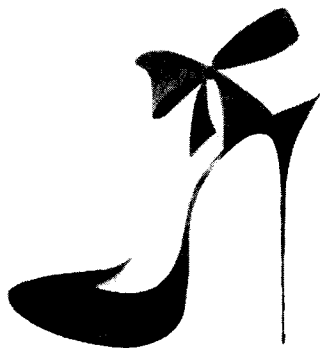
女秘书日记 / 谭一平著. —南京: 江苏文艺出版社, 2011.3

ISBN 978-7-5399-4064-9

I. ①女… II. ①谭… III. ①秘书学—通俗读物
IV. ①C931.46-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 197868 号

书 名 女秘书日记
著 者 谭一平
责任编辑 姚 丽 赵 阳
责任校对 陈芳源
责任监制 卞宁坚 江伟明
出版发行 凤凰出版传媒集团
江苏文艺出版社 <http://www.jswenyi.com>
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
照 排 南京紫藤制版印务中心
印 刷 江苏新华印刷厂
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
开 本 718×1000 毫米 1/16
字 数 250
印 张 15
版 次 2011 年 3 月第 1 版, 2011 年 3 月第 1 次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5399-4064-9
定 价 25.00 元
(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)



目录

Contents

三月

留心皆学问 / 1

上司的隐私 / 5

求和不求气 / 8

如浴春风 / 12

泸州老窖 / 16

四月

One thing, once / 20

伸手不打笑脸人 / 23

扎“马尾巴”的客人 / 27

老总的怒火 / 31

“青春饭” / 34

五月

开飞机的小男孩 / 38

黄梅戏 / 42

针尖对麦芒 / 45

都是月亮惹的祸 / 49

“刚刚散会” / 53

卖花的女孩 / 56

六月

体力信用卡 / 59

我喜欢上帝 / 63

我的饼干 / 67

公司的“万金油” / 70

爱心存折 / 74

七月

正确的错误 / 77

什刹海 / 80

公司董事会 / 84

种瓜得瓜 / 87

穿山甲与狐狸 / 90

来的都是客 / 94

八月

多米诺骨牌 / 97

昭君出塞 / 100

牛角尖 / 102

男朋友的工作调动 / 105

免费的午餐 / 108

九月

得理且饶人 / 112

“太空电梯” / 115

“成熟”比英语更重要 / 119

低级错误 / 122



地球支点 / 125

“一座座山川” / 129

十月

天鹅湖 / 133

空姐 show / 136

带泥的洋葱 / 139

职业艾滋病 / 143

聪明误 / 146

SG 的含义 / 149

林妹妹 / 153

十一月

悬崖边上跳舞 / 156

姜是老的辣 / 159

无肉令人瘦 / 163

美国人不傻 / 167

不明飞行物 / 171

心灵浓茶 / 175

十二月

危险的错觉 / 179

老总请客 / 183

上司的私事 / 186

斑马线 / 190

时刻准备着 / 194

邂逅地铁 / 197

吾日三省吾身 / 201

一月

逆水行舟 / 204

定时炸弹 / 206

“小报告” / 210

急性子老总 / 214

二月

风潇潇兮 / 217

后台朋友 / 220

三人行必有我师 / 223

秘书如雪 / 226

后记 / 230

留心皆学问

三月×日

今天是一个非常有纪念意义的日子。两年前的今天,我被公司聘用,正式成为一名外企的秘书。似乎是有意安排,今天要对我进行一次测验,以考核我是否已成为一名合格的职业秘书。

下午一上班,电话铃就响了。

“是东岩公司吗?我是宁夏的马致远。”

“马总,您好!我是东岩公司的秘书于雪。”

马总是宁夏西域科贸公司的副经理,我们在宁夏的代理商之一。

“是这样的,我昨天到的北京。今天上午我在清华大学办了点事,下午想到你们公司拜访姜总和孙总。几年没到北京来了,变化挺大的。我现在不知道坐什么车过来,你能告诉我一下吗?”

“马总,您现在是在清华南门,是吧?”

我在思考着,因为我很少去清华园那边,对那边的公交车情况不是很清楚。

“您先坐 718 路公交车到人民大学站,下车后换乘 332 路到动物园,到了动物园再换……”

再坐什么车,我也不清楚了。不只我一个人,似乎有很多女性都不记路;记得有本书上说过,女人的方位感只有男人的二分之一;我平时只注意自己上下班的几条公交车线路,与自己关系不大的公交车和交通情况,很少注意。

“你让他打个出租车过来不就行了。”玛丽见我这么费劲,便在旁边小声提醒我。

这时,我们的头,部门经理欧阳军示意我把话筒给他。

“马总您好!”头的嗓音洪亮,显得热情亲切。

“我是欧阳军,好久不见了,这几天出差挺累的,是吧?这样,您在清华南门坐 375 路到西直门;在西直门换乘地铁,挺方便的(注:北京地铁十号线尚未开通);地铁在建国门站出来,换一线地铁,坐到国贸站;在国贸站的东北出口上来,就能看到我们某某大厦了。我们在 18 层办公。我们等着您。”

经理放下电话,看着我和玛丽。

“头儿,实在对不起。”我明知自己失职了,但还是不由自主地给自己找借口:“因为我们家一直住城南,我很少去清华园那边,所以对那边的公交车情况不是很了解。”

“玛丽,如果马总打出租车方便,他还会打电话来问你怎么坐车吗?”

经理接着又非常不满意地对我说:“还有你小于,你们都是有几年工作经验的秘书了,应该熟悉北京市的交通情况。你们对北京市的交通情况的了解,就应该像熟悉自己的掌纹一样。”

说着,头伸出自己像蒲扇一样的手掌。

“有这个必要吗?”玛丽小声嘟囔着,“像马总这样的客人,一年能碰上几个?”

“玛丽,我要求你们熟悉交通情况,并不单纯是为客人指路。”经理的神情本来缓和下来了,听玛丽这么一嘀咕,又变得严肃起来。

“给公司领导安排日程,是秘书一项很重要的工作;领导乘车外出办事,你不熟悉交通情况,不知道什么地方容易堵车,不知道什么时候是车辆高峰期,不知道在哪个地方是单行线,你怎么计算领导在路上所花的时间?你安排路上的时间多了,是浪费上司的时间;你安排的时间不够,把领导搞得像去机场赶飞机一样紧张,还有可能因堵车而误事。这样行吗?”

经理说着,指着我,玛丽,还有珍妮说:

“你们几个年轻的，都要好好熟悉北京市的公共汽车情况，过一阵子，我要考考你们。”

“哇！”玛丽夸张地叫了起来，“我只知道我家门口的那几条公交车。像中关村那边，我很少去，即使去，也是打出租去，谁还坐公共汽车？”

“是呀，我们怎么去了解？”平时话不是很多的珍妮，也插话进来，“北京有几百条公共汽车线路，而且现在几乎每天都还在增加线路，原有的线路也都在变。听说从动物园到颐和园的老 332 路就改线了。”

“头儿，如果我能背下这几百条公交汽车线路，我早就考托福和 GRE 去了。”玛丽说，“我要是考上托福和 GRE，还不跟您拜拜了吗？”

经理自己也笑了。头虽然身高超过一米八，肤色偏黑，看上去应该属于严厉型的上司；可能是在这个以女性为主的秘书部门里时间待长了的原因，很难严肃起来，有时甚至让人觉得有些婆婆妈妈。

“我让你们熟悉北京市的公交情况，并不是要你们像准备考托福和 GRE 那样，搞突击死记硬背；秘书的知识和经验，不能靠突击和死记硬背，只有靠你们平时的积累。比方你们坐在出租车里，就应该留心哪个路口容易堵车，什么时候容易堵车，这样，在工作中就心里有数。要想成为一个优秀的职业秘书，没有什么诀窍，也没有什么捷径，除了向别人请教，就是自己多留心，多积累；积累多了，悟性也就高了。”

经理似乎余兴未尽，接着说：“我们做秘书的，不仅要了解本市的交通情况，对全国的交通情况也应有相当的了解，比方，从北京到上海，到广州，到昆明，到乌鲁木齐，到哈尔滨，乘飞机一般要多长时间，坐火车又要多长时间，这些都要心里有数。”

说完，头起身要走。

“头儿，按您的意思，我们是不是还要了解全世界的交通情况？”玛丽似乎有意跟头抬杠。

“那当然。”头一本正经地说，“比方，从北京到美国东海岸的纽约，乘飞机一般要多长时间；你到奥地利的维也纳，如果没有直飞航班，在哪里转机比较合适，等等。作为秘书，在为上司安排时间日程的时候，脑子里都要有个大概。”

头索性拿了一把椅子，在玛丽的对面坐了下来。

“秘书的工作具体而繁杂，从待人接物到给上司安排工作日程，如何做到恰到好处，很大程度取决于秘书的经验；而这种经验又很难从教科书上得到，因此，除了年纪大的同事言传身教，只有靠你们自己在实际工作中去摸索和积累。”

“秘书的工作不仅面宽，而且接触的人多，从各部门到公司领导，从公司内部到外来客人，因此，这也就给你们这些年轻的秘书积累经验创造了条件。在我们的日常工作中，只要处处做个有心人，学会观察周围的事，就会有收获。”

像头讲的这些道理，要是在平时，大家会觉得是老生常谈，但今天却感到非常受启发。

“因此，你们每做一件事，每接触一个人之后，都要细想想，哪些把握好了分寸，哪些还有待改进；保持像海绵一样的心态，通过这种日积月累，你们的能力就会在无形中提高。你们秘书大多年轻，在工作中容易出差错。但只要你们每次出差错后认真反思，吸取教训，学到的东西反而会更多。只要你们能够坚持留心，你们的进步肯定会很快。”

没人插话。

“总而言之，要想成为一个优秀的秘书，必须具备良好的自我学习和积累的能力。你们听说过古人‘处处留心皆学问’这句话吗？留心皆学问，就是要你们平时多留心。留心是什么意思？留心就是眼勤、耳勤和嘴勤，也就是多看、多听，多问，最后多想。”

一看手表，头想起什么事似的，马上起身要出门。

“明白了‘处处留心皆学问’的道理，就一定能成为一个优秀的秘书吗？”玛丽问，那神情看不出她是认真的还是在开玩笑。

“不！仅仅明白了这个道理还是不行，必须坚持，持之以恒。玛丽，我告诉你，万里长城不是一个白天砌成的。”

“知道了，头儿。万里长城是黑夜砌成的。”

玛丽说着，朝头扮了个鬼脸。

听着玛丽和头的调侃，我脸上开始有些发热。

如果说今天对我是一次秘书工作能力的测试的话，按一个职业秘书的标准来衡量，我最多只能得 60 分。

努力！加油！



上司的隐私

三月×日

上午先去经贸部送了份材料，刚回到办公室，总经理姜总的电话就像长了眼睛似的跟了过来。姜总让我马上到他的办公室去一趟。听姜总的口气，事情似乎挺急。孟姐是姜总的专职秘书，我想问一下孟姐，到底是什么事，但还是忍住了，心里有些紧张。

来到姜总的办公室，姜总倒还是像平时一样随和，问我刚才到哪儿去了；聊了几句后，姜总问我：“小于，近来公司似乎有人在议论王总的事，你常去他的办公室，知不知道一些这方面的情况？”

王总是公司负责市场销售的副总经理，四十岁刚出头，他的工作能力是无可挑剔的，但可能是由于他老婆孩子都在美国的原因，公司不时流传一些他的风流韵事。

上个星期四下午，王总突然让我去他的办公室，说：“小于，我马上要去机场，到香港出差，麻烦你明天帮我办一件事。你去王府井某某大厦的首饰柜台，我刚才已

给对方打过电话，你只要提我的名字人家就会给你一包东西。取到东西后，你再帮我送一下。”说着，递给我一张写着地址的纸条。第二天下班后，我取了东西正准备离开，柜台里像是值班头的人对我说：“你是打出租吗？这包东西很贵重，在路上注意一点。”我当然明白，在首饰柜台前说的贵重东西，不是几百元甚至几千元能买得起的。根据王总的纸条，我找到了亚运村一座高层公寓十六层的三门。出来给我开门的是一位看上去不到三十岁的漂亮小姐；她还穿着睡衣，接过东西，她高兴得几乎跳了起来，“啊！王哥连我的生日都还记得，真是太好了，谢谢王哥！谢谢王哥送给我的生日礼物！”

姜总问的肯定是这件事。

作为秘书，必须要了解自己的上司在工作 and 私人方面的交际范围。如果不了解上司的交际范围，分不清他朋友亲戚的亲疏，不仅在工作日程上不好安排，就是许多电话也不好处理。“我找某某！”对方电话打进来，不仅不报姓名，而且对上司直呼其名，如果你听不出这是上司的太太或老爸的声音，只是公事公办地反问“请问您是……”则有可能让你吃不了兜着走。因为要了解上司的一些私人生活，或者是在给上司家送材料的时候，或者是在转接电话的过程中，不可避免地要了解一些上司的隐私。由于上司的私生活一般与工作无关，因此，作为职业秘书的操守，对于上司的隐私，看到了的要当做没看见，听到了的等于没听见；只有这样，上司才能真正放心让你协助他的工作。

我该不该对姜总说出送首饰的事？我稍微迟疑了一下之后，一五一十地把事情的经过对姜总说了：“上星期四下午，王总到香港去出差之前，他让我第二天到王府井某某大厦取了一包东西，送给住在亚运村的一位女士。那位女士收到东西后说：‘谢谢王哥送我的生日礼物’。”

“哦，知道了。”姜总平静地说。

从姜总的办公室出来，在走廊上，我的心情如释重负。我知道，王总是因为信任我，才让我去办这件事的。当姜总刚才问我的时候，我也问了自己：如果把事情的经过对姜总说了，是否对得起王总给我的那份信任？但很快我否定了这种想法。

的确，我们中国历来有“士为知己者死”的传统美德，对于王总这份信任，我理应像金庸笔下的那些刀侠剑客一样，为王总两肋插刀，替王总隐瞒过去。但是，我们现在不是生活在艺术家笔下那种虚无缥缈的江湖之中；如果说金庸笔下的江湖充满了险恶，那么，现代职场的险恶可能是有过之而无不及，自己必须小心谨慎。当年的刀侠剑客能为后人所景仰，是因为他们视当时的江湖规矩如生命，义薄云天，那么，在现代的职场上，我们必须遵守现代职场的江湖规矩，即国家法律和公



的规章制度,否则,我们就像塞万提斯笔下的唐·吉珂德,举着大长矛去刺风车一样,过时而且可笑。作为现代企业的职业秘书,必须遵守国家法律和公司的规章制度,以公司利益为最高利益,这就像军人必须服从上级命令一样,也是一种天职;也可以说,这是一种现代版的江湖规矩。

在这种现代企业中,上司与秘书的关系,既不是封建庄园里的主人与奴仆的关系,也不是江湖武林中那种师徒关系,更不是《三国演义》中刘备关羽张飞那种桃园结义的关系。秘书与上司之间的关系,就像一个交响乐团中的乐手与指挥的关系一样,乐手不是为指挥而演奏,而是按指挥的手势与指挥一起,共同为观众而演奏。秘书不是为上司而工作,而是与上司一起共同为企业而工作,只不过秘书是根据上司的指令而工作。因此,尽管秘书与上司之间可能存在着一些私人情谊,或者其他的恩恩怨怨,但秘书与上司之间的关系,本质上是一种工作关系,不存在任何人身依附关系。既然是一种工作关系,那就必须优先考虑公司利益,而不是个人之间的关系。

姜总作为公司的总经理,主动问起了这件事,就不能说送生日礼物这件事与工作无关。姜总掌管着公司几十亿的资产,每天的工作千头万绪,繁纷复杂,现在抽出专门的时间来过问王总给人送生日礼物这件事,不仅说明它与工作有关,而且关系很大;至于这件事与工作是一种什么关系,姜总会怎样处理这件事,那就不是需要我这个秘书过问的事情了。

从另外一方面来说,这件事是姜总主动问起来的,也就说明姜总不是在捕风捉影,肯定是有备而来。在这种情况下,即使我想象金庸笔下的侠客一样为王总两肋插刀,自己承担风险,把事情瞒住,也是瞒不住的。这不仅对王总没有任何意义,还会把自己搭进去。

回到自己的座位上后,又反复想了想,心情还是有些沉重。现在我把事情的经过对姜总都说了,王总知道后,会不会给我小鞋穿?即使王总不打击报复,将来别的领导又会怎么看我呢?

回到家里,我对事不对人的把这件事情的大概对老爸说了,他想了想后说担心也没用。听他一劝,心情舒畅一些,也觉得自己没有必要担心。即使王总知道了事情的经过,王总也应该能谅解我。王总自己是位职业经理人,作为职业经理人,他们有自己的职业操守;作为职业秘书,我们也有我们的职业操守;既不添油加醋,也不掐头去尾,如实向上司汇报,这是我们做秘书的天职,也是自己做人的良心。

前些天,在美国 ITM 公司当秘书的师姐说,他们的美国老板就有意利用公司一些领导人的私生活来测试秘书对公司是否忠诚;如果要是这样,那我更应该如实地向姜总把情况说清楚了。

求和不求气

三月×日

离夏天还早着，可今天的天气很热；似乎是因为气温骤升，一些人的脾气也大起来了。

早晨一上班，研发部的鲁天明来找我。他怒气冲冲地对我说：

“我们部与美国吉姆公司合作项目的批文怎么还下不来？你们当秘书的办事，怎么这样拖拖拉拉？这个项目要是黄了，你来负这个责？！”

“行，我帮你催催！”

我和颜悦色地说。

其实这个报告早就送给孙总了，但这几天孙总天天开会，根本没时间看。

看着鲁天明怒气冲冲的背影，玛丽有些幸灾乐祸地说：

“什么项目黄了？就是怕夜长梦多，自己去不了美国！一天到晚都这么牛皮哄哄的，于雪，再晾他几天，让他着着急！”



“玛丽，你肚子里怎么那么多坏水？”

我笑着问玛丽。玛丽是比我晚一届的师妹，所以说话比较随便。“我们也得替鲁天明想想。到美国去的报告老是批不下来，让他一直悬着，别说护照签证这些事不好办，就是项目本身的许多前期准备工作，他也不知该不该做，所以，他发火也能理解。”

由于要保证上司有足够的时间和精力来处理公司的一些战略问题或核心问题，秘书有一项重要的日常工作，就是像块纱布，过滤一些来找公司领导的电话、客人或文件。因此秘书就变成了一座各部门与上司之间的桥梁。正因为是桥梁，宽度有限，偶尔出现拥挤堵塞现象就是难免的。这样，那些暂时被堵塞的人不可能个个都能理解，于是，有人要找个地方撒气。在大多数情况下，必然会把怨气发泄到秘书身上。

也许是最近有关慈禧太后的电视剧太多了，许多人把李莲英当做老佛爷的秘书看待，所以在他们的印象中，秘书都有李莲英那样的本事，事情办不办得成，全在于秘书肯不肯帮自己的忙。不说外来的客人，即使是在公司内部，许多人也不一定了解秘书部门的工作，以为各种报告批不批，上司想见谁不想见谁，都是秘书说了算，所以像鲁天明这样，文件批不下去，就朝秘书发火。当然，也有人知道这并不是秘书的责任，但是他们又不好直接朝领导发火，所以只好把秘书当做出气筒。可以说，当出气筒似乎也成了秘书工作的一大特色。

由于看问题的角度不同，秘书与职能部门的人发生一些矛盾，造成一些误会是正常的。比方研发部门觉得某项新产品必须尽快研发，不然就会被竞争对手超过，所以打报告给公司领导，要求尽快上马开始研发；而秘书可能从销售部门的报告中了解到，这种产品市场还没有成熟，用不着那么急，所以没有把研发部门的报告优先送给上司。因此，秘书与各部门出现一些矛盾和分歧是正常的。只要加强沟通，是完全可以消除的。

但是，如果一听到别人讲自己一两句气话，秘书马上针锋相对，在桥梁本来不畅通的情况下，凭个人意气办事，再设一个卡，摆出一夫当关，万夫莫开的架势，把人家堵在桥头，将正常的工作矛盾转化为个人恩怨，人事纠纷，那就会使事情越来越复杂，最后有可能变成死疙瘩。

在一些人的眼里，不管秘书做什么，她都是替上司在办事，有些人甚至还以为是上司有意让她这么做的，所以，只要秘书愿意，她就有很多机会和办法，像只砂轮一样把对方磨得一点脾气也没有。但是，当秘书像只砂轮强行把对方磨平的同时，它肯定会给秘书带来隐患。人家口服心不服，今天斗不过你明天还会跟你斗；明里



斗不过你暗里可以给你使绊；一有机会，人家又会把你当出气筒。所以秘书最忌采取“道高一尺，魔高一丈”的态度跟人家治气。因为，如果秘书把人家的路堵死了，那实际上也就等于把自己的后路给堵死了。

对于秘书来说，有被人求的时候，肯定就有求人的时候，而且求人的时候还很多，比方上司跟秘书要个资料，这就需要有有关部门提供素材；上司外出办事，也需要各部门配合；秘书的工作都比较烦琐，就像胡雪岩说的八个壶七个盖，你要同时保证每个茶壶上都有盖，没有别人的帮忙很难做到。即使你百事不求人，你也会事倍功半……要做好秘书工作，不仅要得到上司的信赖，还要得到各部门的信赖，而且是长期的信赖，所以秘书必须知道自己的位置，为人宽容和坦诚。

除了个别人是出于妒忌的原因，绝大部分是由于种种误会造成的，因此，一个称职的秘书，在承受这些抱怨的同时，应想方设法改进自己的工作，加强与对方的沟通，为使自己这座桥梁更顺畅一些，尽量帮对方的忙。

下午四点，孙总开完事务会，我去他办公室确认他明天上午的工作日程，顺便提起鲁天明去美国的报告：

“孙总，研发部派人去美国的事，今天他们来找我，问报告的事，我找了一遍，不在我那里，是不是已送到您这里来了？”

孙总在一大堆文件里翻出研发部的报告，一目十行地看了一下，便签了字。他把文件交给我，让我送到人力资源部去，并让我通知鲁天明，五点半到他办公室来一趟，他要了解这个项目的一些具体情况。

我把文件送到人力资源部后，就给鲁天明打电话。

“鲁天明吗？我是于雪，你的报告孙总已经批了，我已把它送到人力资源部去了，他们马上给你办手续。”

鲁天明连忙说谢谢。

“另外，今下午五点半，你去一趟孙总的办公室，孙总想跟你谈谈，了解项目的一些具体情况，请你好好准备一下。”

放下电话，玛丽就对我说：

“像他这种不知好歹的人，你说一句‘孙总找你’就得了，他已经占了那么大的便宜，还有必要跟他说那么多吗？”

“玛丽，别看鲁天明个头那么高，脾气那么大，可他实际工作时间不长，经验不足；如果在电话里我只对他说‘孙总找你’这几个字，他心里说不定多紧张，甚至会以为孙总不让他去美国了；如果真是这样，作为一名新员工，他在毫无准备，心情又紧张的情况下去见孙总，他能把项目的情况说清楚吗？他如果说不清楚，让孙总不

