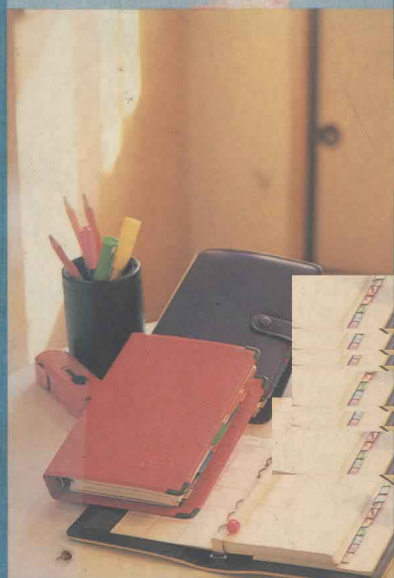


中華民國專業秘書協會編著

多 比別人 一顆心

——
女秘書札記



比別人多一顆心

——女秘書札記

中華民國專業秘書協會編著

比別人多一顆心

——女秘書札記

· A59151 ·
82.04.1463

中華民國八十二年四月初版

有著作權·翻印必究

Printed in R.O.C.

定價：新台幣180元

編 者 中華民國專業秘書協會編著
發行人 劉 國 瑞

出版者 聯經出版事業公司
臺北市忠孝東路四段555號
電 話：3620137·7627429
郵撥電話：6418662
郵政劃撥帳戶第0100559-3號
印刷者 世和印製企業有限公司

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號

ISBN 957-08-0915-9(平裝)

一封給我「完美的」 秘書的公開信

陳啟明譯

童小姐芳鑒：

妳要我為《比別人多一顆心》寫一篇文章，描述我心目中完美的秘書。這三十年來，我分別在六個國家擔任過經理，就個人經驗來說，不管在那一國家，完美的秘書可都是一個樣兒的。

什麼是秘書？根據《蘭登書屋大辭典》的定義——一位受雇於商業機構的人，負責處理來往信件以及日常工作，通常的工作包括了作文字記錄、打字、整理檔案等。上述描述肯定無法符合妳的工作內涵，因此，我把妳的銜頭提升為「助理」。

妳是怎樣輔佐我的呢？我需要妳提供我必須要看的資訊，這表示妳要從如洪水般湧進來的文件中作篩選。我很感謝妳在這方面的幫忙，使我免於閱讀不必要的文件之苦。由於文字（中文）原因，我無法閱讀或了解的資訊，妳會清楚地告訴我。

我需要有有效的溝通，這通常是指不單單是翻譯而已，而是把西方訊息詮釋成中國的訊息。而溝通，也是指在公司內部為管理層和同仁之間，以及與外界的顧客、政府各單位之間，各搭起一座橋樑，以縮短距離。在公共關係事務及內部刊物方面，妳都表現得很有效率。

我還需要妳的保護，例如有些人想耗掉我的時間或我們公司的金錢。我得感謝妳經常在發生之前就予以化解，而不必我涉入。妳與其他同仁把工作做得很好，不必我操心。由於上述種種原因，開會時妳坐在我旁邊，不但做會議記錄，還積極提出意見，協助我的團隊分工合作，並負責後續追蹤。在我因陷入情緒低潮而關上辦公室的門時（這門通常是打開的），妳也會保護同仁們——要他們暫時不來找我。

感謝妳對公司目標（這也是我的目標）的貢獻和認同，你幫助我賺得應得的獎金。最後，我要特別感謝的是妳擁有開朗的性格，例如妳經常微笑、流露出優雅的幽默

感，以及穿著大方得體。

下次如果你問我心目中「完美的」秘書是什麼形象，我會回答——你看看鏡子就是啦！

台灣赫司特股份有限公司董事長

寶益黎

An Open Letter to My “Dream” Secretary

Dear Ms. Tung,

You asked me to write an article for *Advices from Experienced Secretaries* (比別人多一顆心) describing my view of an ideal secretary. I have been a manager for 30 years in 6 countries on 4 different continents. From experience I can say that no matter what country, an ideal secretary will always be the same.

Now what is a secretary? *The Random House Dictionary* defines her as “a person employed to handle correspondence and do routine work in a business office, usually involving taking dictation, typing, filing and the like”. This description certainly does not meet your job profile for which reason I prefer your official title “assistant.”

Now in what way do you assist me? I need you to provide information which means to screen the flood of incoming documents and feed me with only what I really have to see. I am thankful that usually you spare me what would unnecessarily make me upset. You tell and show me information which I cannot read or understand because of language reasons.

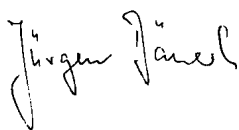
I need you for efficient communication which often means not only translation but interpretation of western into Chinese messages. Communicating also means to bridge the gap inside the company between management and staff and outside with customers and authorities. As you have proved to be very efficient in this area you were made accountable for public relation matters and also our internal house journal.

I need you for protection, for example, from people who want to take my time or our company's money. Thanks to you problems are being solved without my involvement and often before they occur. You protect me from having to perform tasks which you or others can do better. For all those reasons you participate in meetings chaired by me not only to do the minutes but also actively participate with advice, to facilitate cooperation in our team and to assure as follow up that everyone is doing homework. (You also protect others from me if I am in a sombre mood in closing my office door, which is usually open.)

Thanks to your dedication and commitment to our company's goals which are also my goals, you help me to assure that I earn my bonus.

Last but not least, I would like to thank you for your pleasant personality, for always smiling and showing good humor; and for always being dressed professionally.

To conclude and summarize, next time you ask me about my “dream” of a secretary, I will answer—just look at the mirror.



Jürgen Bäuerle

黃序

在充滿競爭與機會的現代工商社會裡，秘書扮演著複雜而多樣的角色。理想的秘書應具備各種範疇的工作技巧、良好的溝通能力，更要洞悉人際關係的藝術，並不斷充實專業知識，提升自我，才能在企業組織中勝任愉快。

很幸運地，在HP我有位優秀的秘書協助我處理各種行政事務，安排會議活動，化繁為簡，使我能迅速掌握重點，更有效地運用時間。在繁忙的工作中，她明快地過濾雜務，經過巧手安排，許多事情都能圓滿解決，確實提升了我的工作效率與決策品質。在此，特別感謝我的得力助手——劉露霞小姐。

我認為一位傑出的秘書，會為主管考慮整個組織氣候，關心部門士氣，適時提醒主管照顧屬下，或準備一些活動來增進同仁的情誼。

身為企業公民的一分子，能做的我們都應該盡量去做，貢獻自己的所知所能。我很鼓勵秘書參與像秘書協會這類團體，與大家分享專業知識及經驗，擴大自己的生活圈。而擔任幹部或理事等工作，對於公司形象的提升，個人能力的磨練都是絕佳的機會。

同時我覺得非常難得的秘書協會這麼多優秀的秘書們，工作之餘仍費心將自己所學心得撰文發表。欣見由秘書協會與《經濟日報》合作，聯經出版公司出版的《比別人多一顆心》即將付梓。在這一百餘篇短文中，涵蓋了秘書工作的各種技巧，專業秘書的經驗談，對於秘書角色的詮釋見解精闢，值得一讀，相信對於企業界人士頗有助益，也祝福每位讀者樂在工作，不斷成長進步。

HP惠普科技股份有限公司董事長暨總經理
中華民國開放系統協會理事長

童序

隨著現代社會分工的日趨複雜與精密，「專業化」已成為近些年來許多行業對其領域內的工作人員除技術外更進一步要求應有的心態認知。既有專業立法委員、專業經理人，無可避免的，就有專業秘書。秘書的工作內容，也隨著時代的變遷，由基本的文書處理、接聽電話、安排行程、訪客接待，擴充至擔任部門間的溝通協調要角。一位優秀的秘書，往往是能將以上的職務執行得非常傑出，方能被稱之為專業秘書。

由於每個企業體文化的差異與主管對經營管理理念的不同，使得秘書們所面臨的困難與挑戰各有所異。因而在十九年前，由幾位志同道合的秘書朋友們決定成立一個秘書

的團體，才有今日專業秘書協會的誕生。旨在交換彼此的工作經驗與心得，並互相學習新的知識，提供秘書工作的訓練課程及演講，使得秘書們擁有一個屬於自己的組織，在工作上互相扶持成長，在人生的旅途中彼此鼓勵提攜。

為了讓更多的秘書朋友加入我們的行列，同時也使社會大眾對秘書工作在現今社會扮演的角色，有更深一層的了解，也讓想從事秘書行列的青年男女有蛛絲馬跡可尋，專業秘書協會的會員們於是嘗試將其工作經驗中曾面臨的甘苦談與工作技巧寫成短篇文章，連載於《經濟日報》每週一、四的「女秘書札記」專欄為時一年。這本書彙集了許多資深秘書的經驗談；人際關係、時間管理、老闖百態、生涯規畫、工作技巧等。讀來輕鬆有趣，希望有助於一般人對秘書行業的認識。

此書能順利完成，感謝台北市專業秘書協會兩屆會長——劉露霞、黃桂花及其理事丁蕙齡、王台玲、陳漢蓮等人的策畫執行。以及資深會員石詠琦、陳淑幸、顧丹妮、衛佩旋、黃舒伶的寶貴建議。更感謝《經濟日報》記者陳啟明小姐的大力協助，總編輯盧世祥先生、副刊組主任徐桂生先生對秘書的肯定與支持，與聯經出版公司的結集成書。

個人在秘書工作領域一路行來已二十五年，仍深深為這份工作的特性所著迷並樂在

其中。謹以「衣帶漸寬終不悔」的心情，祝福每位秘書朋友都是老闆心目中不可或缺的得力「專業秘書」。

中華民國專業秘書協會創會暨現任會長

童興翰

目次

001 ◆一封給我「完美的」秘書的公開信

009 ◆黃序

011 ◆童序

人際關係

003 ◆高處不勝寒.....瑪麗

005 ◆不當傳聲筒.....黃慰萱

007	◆ 誰願意說謊？	阿呆子
011	◆ 謙受益滿招損	台玲
015	◆ 傾聽的素養	阿呆子
019	◆ 一笑解千愁	露茜
023	◆ 成功的階梯	露茜
027	◆ 認真扮演自己的角色	乙果
031	◆ 諫言、諂言、讒言	梅兒
035	◆ 以客為尊	台玲
039	◆ 善緣當廣結	海燕
041	◆ 練就鐵石心腸	雅芬
045	◆ 伸手不打笑臉人	台玲
049	◆ 布建人際網路	妮可
051	◆ 無聲的幫浦	黃慰萱
053	◆ 說與不說的藝術	台玲