

52则职场技巧 10大管理窍门
让你成为上司倚重的左右手

成为

了解

充当

解决

化作

纾解

尤欣欣 著

让老板爱死你

your boss needs you

北京出版社 出版集团
BEIJING PUBLISHING HOUSE (GROUP)

天津出版社

让老板爱死你

Your boss needs you

尤欣欣 著



北京出版社 出版集团
BEIJING PUBLISHING HOUSE (GROUP)



文津出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

让老板爱死你/尤欣欣著. —北京: 文津出版社, 2004
ISBN 7-80554-436-0

I. 让… II. 尤… III. 个人—修养 IV. B825

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 122878 号

2004 年中文简体字版专有出版权经智慧事业体有限公司 Think Tank Publishing Corp. 授权, 由北京出版社出版集团出版发行。版权所有, 不得翻印。

版权登记: 图字 01-2003-6053 号

让老板爱死你
RANG LAOBAN AISINI
尤欣欣 著

*

北京出版社出版集团 出版
文 津 出 版 社
(北京北三环中路 6 号)
邮政编码: 100011

网 址 : [www . bph . com . cn](http://www.bph.com.cn)
北京出版社出版集团总发行
新 华 书 店 经 销
三河市天利华印刷装订有限公司印刷

*

860 × 690 16 开本 12 印张 100 千字
2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷
印数 1-10 000

ISBN 7-80554-436-0
C · 11 定价: 18.00 元

沟通协调的关键成员

黄河明（财团法人资讯工业策进会董事长）

我很幸运，在每一个工作岗位中，都碰到非常干练而敬业的秘书，她（他）们对我事业的帮忙，真是难以道尽。

现代化的组织，不论是企业、政府机构或非营利组织中，处处可见这样聪明能干的专业助理。她（他）们不但协助主管处理许多日常琐事，更借由经验和学习，成为组织对内对外的重要沟通协调者。

这本书从非常细微的事情，探讨助理与老板间相处合作的诀窍，让有意成为杰出幕僚的人士，可以由实务经验的吸收，而改进工作绩效。

我常觉得，好的左右手结合了好好的 IQ 和 EQ，不但让老板放心，也常是组织或部门里提振士气、激励同仁的重要贡献者。

作者以流畅的文笔，把个人的经验与大家分享，相信必能获得热烈的回响——至少，我是深有共鸣的。

百变的 Tracy，不变的热情

郭腾尹（实践知识管理集团副董事长
畅销书《命好不如习惯好》作者）

Tracy（本书作者）实在是个很有意思的人，她有非常完整的秘书资历，曾经担任过台北市专业秘书协会的副会长，曾经当过行政管理主管，曾经是业务行销主管，曾经负责国际讲师莅台的接待工作，同时她又是从事教育训练工作的知名讲师。

她的短文常见诸各大报，而今她的书要出版了，虽然我尚未看到书的成品，但是我相信，不论是书名，或是封面，绝对不是属于平实稳重型的。这里一定有一些创意、特殊，或是幽默、轻松的感觉，会让人不忍将眼光离开。

这就是 Tracy！在人间行走，总是充满爽朗与甜美的笑容，纵使人们可能会忽略她背后付出的代价，但在人前的 Tracy，总像是上帝派来的天使一般，无时无刻不在散播她的信仰与爱，不论是她的老板、同事、部属，都活在她所散发的自然光明里，也因为那种独特性与魅力，你会感受到她对人的敏感度，而在文章里，所有的读者都会找到例证。

收到 Tracy 寄给我的稿子，我把它列为第一优先阅读，尤其书中有些内容是很熟悉的，因为那是我们过去共事的经历。像是美国知名的畅销书《乐在工作》的作者丹尼斯·魏特利博士（Dr. Denis Waitley），以及澳洲残障激励讲师约翰·克提司（John Coutis）来台演讲，都由 Tracy 负责接待，她的贴心与细致，让贵宾都对台湾地区留下了深刻的印象。

书中的内容有更多的经验，会告诉您如何成为一位“懂”上司的部属，如何让自己的工作更得人缘、更有效率，尤其是每一篇故事后的“小秘密”与“小叮咛”，那可是金钱买不到的智慧，绝对是 Tracy 与您的真心分享，是您一生可以受用的职场绝活。

这是一本实用的好书，职场的前辈可作为自我检核的内容，而职场的菜鸟更可以视其为进入职场的教战守则，我很高兴这本书能够出版，因为我也从书中的内容了解到如何成为一个更好的老板！

Tracy，加油！

体会乐在工作

石咏琦（畅销书《天才秘书》作者）

欣欣是个外表开朗大方，内心确有一颗不安定种子的现代人。她执著、认真、肯拼、能掌握机会，是个胆大心细的人。

欣欣做过业务，也是一名讲师，她的组织能力与文字基础都有相当的功力。文中都以第一人称女性来表明自己的看法和批判，真正可说是“我的工作经验谈”。

对初入社会的新鲜人，特别是办公室从事行政工作的少男少女，这本书是很好的导引，可以引发不少的议题，也可以找到自己每天工作的影子。这本书也像是一本教战守则，可以告诉你问题来了，可以由哪些角度去想、去看。

我一向乐于替人写序，更是满心欢喜读完这本热腾腾的新作，仿佛探视初生婴儿一般，快乐又兴奋。

欣欣邀请我写序，不外乎因为我是秘书界的前辈；又因为目前在致理技术学院任教，也与她这个杰出校友有点关系，所以给我这个机会。

细读欣欣的新作，她把过去在职场中所发生的经验，做有条理的分析与归纳。以办公室中经常发生的上班族问题，分情



绪、沟通、时间管理、礼仪、档案管理、问题与决策、两性之乐在工作等议题，个别阐释。

采用的手法，则是以故事（亲身经验）、Tips、Know、How 为主要架构。这也符合了现代上班族所需要的语言、趣味、偷窥、小常识、些许叛逆、生动活泼的调性。易读易解，也能莞尔一笑。

真正说来，想要“乐在工作”并不简单。每个人追求的理想不同，价值观各异，而且会随着时间与外在环境的变化而急速改变。或许一直要到我这样完成工作心愿的时刻，才能真正体会“乐在工作”的意义吧！

2002 年仲夏于致理技术学院

成为老板最爱的员工

尤欣欣

很多好朋友和我谈到，为什么老板都这么难伺候呀？对于换工作拥有“傲人”经验的我，合作过的老板当然也不在少数。我常想：如果将这些老板齐聚一堂，他们会聊些什么？会不会一面齐声同叹，一面引吭高唱：其实他（她）不懂我的心……

曾经是一个新鲜人，曾经年少轻狂，曾经求助无门，曾经备受信任，曾经是一个部属，曾经也是一位主管，我的过程和一般上班族没什么不同，只是多了一颗赤子之心，想在茫茫的职涯中找寻一个属于自己的舞台。

是一种喜欢同人分享的心情吧！如何在不怎么有趣的例行公事中找出乐趣？如何能看着老板的脸色而发觉出另外的收获？如何从小部属的角度学习未来的主管之路？这是我工作中



的乐趣，同时也是分享本书最大的目的。书中所写的都是发生在我周围的故事，有工作心得，也有事后检讨，希望里头一点浅见，能提供目前无论是安于现状，或正处于瓶颈的职场朋友不同的思考空间。

这本书的成型，要感谢永和教会的弟兄姐妹，及我的家人为我多方代祷，在精神上给我最大的扶持；好朋友碧珍及耕莘医院权威名医江汉光医师对我身心上的细心照料与鼓励；还要谢谢诸多秘书好友及学生们提供各式各样的疑难杂症，使这本书增色不少。当然最重要的是，要谢谢曾经给我机会与他们共事的各阶段的老板，或严格或包容，若没有他们，也没有今天的我！

谢谢经济日报副刊陈启明主编的穿针引线；最懂得用秘书的黄河明董事长，及中华知识经济协会陈明璋教授的热情推荐；实践知识管理集团副董事长，也是畅销书《命好不如习惯好》作者郭腾尹先生，他是我诸多老板中最平易近人的一位，也是值得学习的好朋友；《天才秘书》作者石咏琦小姐，有这位秘书界权威的背书，让我胆量增加不少。

特别要感谢智慧事业编辑群的多方协助。他们不仅专业，而且十分尊重作者，同时也提供给我许多宝贵的意见，增加此书的可读性。在他们的精心策划下，终于成就我这个平凡小人物的美梦，得以发表这本分享工作心情的作品。这本小书其实承受不住这么多的厚爱，我只能在此用感谢的心祝福各位。

期望这本书除了得到一些读者的回响，及与我分享工作心情外，也能共同努力编织出一个理想的职场工作平台！



第一章 情绪管理：最高级的服从艺术

- 一、纾解老板的压力 /3
- 二、聆听老板的心声 /6
- 三、婉转表达建议 /9
- 四、勇于承认错误 /12
- 五、与上司成为盟友 /14

第二章 良好沟通：完成目标，快人一步

- 一、充分了解老板的用意 /19
- 二、提升会议成效 /22
- 三、充当协调高手 /25
- 四、别用嘴巴争取加薪 /28
- 五、勇敢并合适地说 No /31
- 六、用幽默拉近距离 /33

第三章 时间管理：帮自己和上司做好时间管理

- 一、配合上司的时间 /37
- 二、向访客借时间 /40
- 三、“时间”倍增法 /42
- 四、成就好习惯 /45
- 五、让上司忙得有效率 /48

第四章 职场礼节：帮公司塑造良好内外形象

- 一、宾至如归的国际接待礼仪 /53
- 二、职场上的话题禁忌 /56
- 三、服装礼仪：专业形象所向披靡 /59
- 四、电话礼仪：公司形象的第一道关卡 /62
- 五、要得到别人尊重，先尊重自己 /65
- 六、老板宴客须知 /69
- 七、彼此尊重的艺术 /72

第五章 档案管理：提升效率的不二法门

- 一、老板要的，我都找得到！ /77
- 二、小名片妙管理 /79
- 三、收集完整的常用资讯 /82
- 四、档案的主动搜集和管理 /85
- 五、做有效情报的搜集者 /88

第六章 解决问题：当一个值得信赖的下属

- 一、掌握主管行踪 /93
- 二、巧妙应付麻烦的电话 /96
- 三、机智处理小麻烦 /100
- 四、合理化解客户抱怨 /103
- 五、成为上司的分身 /106

第七章 两性互动：发挥两性特质共创职场双赢

- 一、发挥性别特质的极致 /111
- 二、保护自己也顾及上司 /114
- 三、学会与老板娘相处 /117
- 四、小心异性相吸 /120
- 五、与女主管共舞 /123

第八章 管理实例：实用管理小妙方

- 一、为新任主管做些什么 /127
- 二、为老企业注入新动力 /130
- 三、做企业决策最佳守门员 /133
- 四、科学艺术的人性管理 /135
- 五、老板娘的管理妙方 /137

第九章 真心付出：服务客户等于服务自己

- 一、一块钱买主妇的心 /141
- 二、以客为尊的客户服务 /144
- 三、不耐烦是大败笔 /147
- 四、留心服务品质 /149
- 五、比别人多一颗心 /152



第十章 乐在工作：走出自己的一片天

- 一、将工作与兴趣结合 /157
- 二、新人须知 /160
- 三、从工作中找出乐理由 /163
- 四、找个值得投入的工作 /166
- 五、智者创造时机 /169
- 六、真正的“乐在工作” /172



第一章

情绪管理：

最高级的服从艺术

