

《秘书的秘密》系列  
秘书工作实用指南

《秘书的秘密》

从秘书到领导的所有秘密

# Secretary's Secret

# 秘书的秘密7

## 做最受欢迎的秘书

最权威、最实用、最系统的秘书工作手册



穆臣刚◎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》

从秘书到领导的所有秘密

# Secretary's Secret

# 秘书的秘密

## 做最受欢迎的秘书

最权威、最实用、最系统的秘书工作手册



穆臣刚◎著

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 顾问委员会

荣丽双	王宇	王磊	冯宁	江润涛	付广庆	蔺东升
徐传发	冯佳林	吴书振	刘芹	倪婷	杨立群	冯美华
李玉兰	陶然	杨宇	孙明然	王福振	李宝尧	王欣
王雁冰	任珊	唐菁	周龙	高淑荣	李贵香	王燕秋
孙大为	田媛媛	王芳	陶玉海	田勇	陈凤彩	曹洪华
陈雪云	董莲	何雪峰	康幼玫	李敦刚	刘晨鹏	刘慧
庞晓娟	邵雯	宋琛	宋可力	韩博	马玉波	李晨
聂海荣	裴昕	王荣丽	杨秀红	贾福强	任月英	苏度

## 秘书的说话之道

好口才的秘书从来没有像现在这样如鱼得水。

秘书原本是为方便上司更好管理公司而存在的，但如今随着社会的发展、组织机构的变化，秘书开始不断地承担起包括常规性办公室工作以外的各类事情，比如，接待访客、团队协调等各类沟通支援性工作。也正是因为秘书开始越来越多地参与到上情下达、下情上传等与团队管理相关的工作中，所以，秘书的口才也变得越来越重要。

自写作《秘书的秘密》系列以来，我曾与许许多多的管理人员打过交道。我自己本身也是一位管理者，所以，在继续探索相关的秘书理论过程中，我发现一个优秀的秘书不仅仅需要拥有办文办事的能力，同时还需要出色的口才，这样才能够更好地协助管理者展开工作。

每个人都会说话，但不是每个人都拥有好口才。一个差劲的秘书会在言谈之间降低上司的权威度，一个合格的秘书在上下协调沟通的过程中保持上司的权威度，但一个真正拥有好口才的秘书却会在传达上司指令、反馈下属建议、协助上司工作的过程中增加上司的权威度。

普通的口才类书籍并不适用于秘书。秘书这一职业本身就拥有从属性、被动性的特点，所以，秘书工作需要的口才必然是以协调团队关系、促进上下和谐为起点。从这一点我们便可以发现，秘书口才必然要融合内敛与协调、个性与亲和，否则，便很难在上司与同事之间搭建良好的沟通桥梁。

立足于此，我再次执笔写作了《秘书的秘密7：做最受欢迎的秘书》一书，本书立足于秘书工作的方方面面，通过秘书工作中的一件件小事、

一次次对话内容，来指导在具体的工作中，秘书到底要怎么说才可以  
在不越权的情况下做到当好上司管理的参谋与助手、上下级沟通过程  
中的积极桥梁。

优秀的秘书并不一定是说话最多的那个人，但一定是说话最能够把  
握时机、打动人心的那个人。他们能够娴熟地运用说话技巧，知道何时  
该谦虚退让、何时该谨言慎语、何时该出语劝慰、何时该提出建议。这  
也恰恰是《秘书的秘密7：做最受欢迎的秘书》中期望秘书工作者们能够  
意识到的事情：辅助上司工作、提升团队和谐，很多时候只要你说对话即  
可达成。

在本书中，你不仅能够了解到做好秘书最基本的说话原则，同时，  
你还能够看到，秘书必须要懂的口才心理学，秘书必须要明白的特定角  
色沟通与对话技巧。

虽然本书立足于秘书职业，但事实上，只要你身在办公室之中，只  
要你渴望获得更好的职业发展，希望提升自己的沟通能力，拥有好口才，  
你都可以从中获益。

愿你享受阅读快乐的同时，也可体会到逐渐变得能说会道的快乐。

## 目录 >>>

### 第1章 开口要柔，说话要懂点心理学

- 罗森塔尔效应：人人都爱赞美 / 003
- 南风效应：温暖的话语才是工作秘诀 / 006
- 超限效应：越简短越有力 / 010
- 缄默效应：意识到专注的力量 / 013
- 好心情原理：选对时机便成功了一半 / 018
- 逆反心理：强迫的话语只会激起反抗 / 021
- 鸡尾酒会效应：有些话不该在职场说 / 024
- 低声效应：控制你的声调，体现你的得体 / 027

### 第2章 说得漂亮，好秘书最需要的语言魅力

- 工作即说话，学会敢于开口 / 033
- 不得罪人的说话六原则 / 036
- 产生共鸣，先将对话调整到对的频率上 / 039
- 让对方感觉那是他的主意 / 043
- 让措辞少些自我意识 / 046
- 提高个人可信度 / 050
- 维护他人的自尊心 / 053

确定词汇，让你的话语更有力 / 057

### 第3章 增进和谐，用言语提升影响力

让对话变得有意义 / 063

找回理性，别让情绪带动嘴巴 / 066

不同情形，选择不同信息传递方式 / 069

做好第三方角色，化解内部冲突 / 072

把握圆场技能，适时化解尴尬氛围 / 075

利用“镜面映现”，与对方在同一频道沟通 / 079

学会甄别，有些负面反馈不必听 / 083

### 第4章 以声传情，接打电话展示职业化

有些事情，你拿起电话时就该注意 / 089

让他人在电话中就认可你 / 092

遭遇抱怨电话，学会尝试着化解不满 / 096

从容有礼，让特殊电话不再难接 / 099

把握机会，恰当应对领导来电 / 104

挂电话时要自然而然地结束 / 108

巧妙挡驾，过滤掉不必要的电话 / 112

做好语音留言：让在场与不在场有相同效果 / 116

### 第5章 协调工作，有逻辑才能担当沟通桥梁

有效的协调需要倾听 / 123

明确的请求才能换来有效的承诺 / 127

为语言瘦身，简简单单说明白 / 130

具体传达事实，鼓励再接再厉 / 135

唤起对方的价值认同，让他说到做到 / 138

有来有回，才是完整的对话 / 142

拒绝有术，婉转说出否定意愿 / 145

说服对方，请求比命令更有效 / 149

## 第6章 拿捏分寸，做能与上司对话的那个人

- 适应上司的行事风格 / 155
- 与上司沟通，认清自己说话的立场 / 158
- 选对时机比怎么说更重要 / 161
- 委婉有力，向上司提建议的策略 / 164
- 一分钟汇报术，让上司见到你的高效 / 168
- 正确回应，让上司感受到你的共鸣 / 172
- 让上司从交流中得到需要的 / 177

## 第7章 化解分歧，一席巧言和谐上下关系

- 耐心倾听对方的抱怨 / 185
- 表达自我，让个人主张得到表达 / 188
- 好消息坏消息，会传达便是有效消息 / 191
- 提升洞察力，引导组织内相互理解 / 194
- 指正错误也需要方法 / 198
- 掌握“游说”的艺术 / 201
- 把握语言原则，平息一般冲突 / 205
- 避免说教，使建议切实解决问题 / 208

## 第8章 搞定应酬，做组织外交的活招牌

- 心理变得强大，才能不怕应酬 / 215
- 善于自我介绍是会说话的最佳表现 / 217
- 称呼对了，交流方向就对了 / 221
- 介绍他人从三个点入手 / 226
- 交际应酬中的学问：闲聊不“闲” / 230
- 以观察与倾听为途径，让接待应酬更妥善 / 233
- 封闭还是开放？问问题也有技巧 / 237



## 第 1 章

# 开口要柔，说话要懂点心理学

秘书工作的多变与繁杂决定了他们需要拥有更强的口头表述能力，外在言语是思维的结果，而思维的源头是心理。在本章中，你会看到与秘书工作息息相关的重要心理学原理，而这些原理也指导着秘书在说话时更侧重于应用那些能够促进关系、提升职场和谐度的方式来展开对话。



## 罗森塔尔效应：人人都爱赞美

1968年，美国心理学家罗伯·罗森塔尔进行了一项教育界著名的实验：他们随机抽取一组小学一年级的学生，并告诉这些学生的老师，这些学生在经过了特别的测试以后，被鉴定为“新开的花朵”，在不久的将来拥有“冲刺学业”的无穷潜力。随后，老师们在各方面对这些孩子另眼相看，并给予积极而恰当的引导。这些孩子在不知不觉中受到了激励，自信心倍增。在最终的测试中，这些孩子真的获得了比一般学生高得多的智商分数。

这一实验被称为“罗森塔尔效应”，其结果证实：一个人对他人积极的话语认可，的确会影响他人的人生。在人际交往中，“罗森塔尔效应”同样存在：当我们对交流的对象施以尊重、信任、热爱时，他人也会回馈给我们更高的人际收益。但值得注意的是，现实生活中，有些秘书并不懂得如何去正确地利用“罗森塔尔效应”为自己的口才增光添彩。

在一次公司晚宴上，当秘书部主任介绍身为办公室事务秘书的李温书与一位已从公司离职但依然有合作的职员认识时，李温书认为自己有责任夸奖这位从公司踏向了更好去处的员工。但赞美其他方面又显得太虚，琢磨半天，李温书说道：“您穿得真的挺合体的……我见过不少身体已经发福的人，他们都没有您这么精神。”

当下对方虽然并没有说什么，但主任明显感觉到了尴尬。在这位职员离开后，他对李温书说道：“你说的是什么话啊？你不知道当面不揭短吗？”

这对李温书来说也是一个打击：“我是在赞美他，怎么揭他的短了？”

不管是工作中还是人际交往中，我们都渴望听到赞美，但一些不恰当的赞美又往往会让我们产生“有还不如无”的感觉。这种时候，往往最是考验个人口才能力的时候。

从某种程度上来说，一个优秀的秘书是在“职业能力合格”的基础上，加上了优秀的人缘，而这种优秀的人缘在建立之初，往往是由秘书主动对他人进行认可而形成的。对秘书而言，实践“罗森塔尔效应”的途径有很多，而最容易实现的就是学会在工作过程中赞美与认可他人。

### 赞美他人真正值得赞美的地方

很有意思的是，当我们尝试着举出几个被夸奖、被认可的例子时，很多人在职场中获得的都是一些称不上是认可的“赞美”。比如：

“你天天穿这身衣服也不让人感觉厌倦！”这听起来真像是“你的衣服怎么这么少”的反讽。

“这条裙子真不错，是人造革的吗？”如果这条裙子真的那么好，为什么你只注意到了它的材质？

“你们个头小的人就是聪明！”你夸我聪明，为什么要带上“个头小”？

“你年轻的时候一定非常漂亮！”怎么现在我变丑了吗？

“说得真好！太专业了！”可是，我明明只是随口说了几句，有一两句还是没有求证过的话。

很显然，过度的赞美、轻浮的认可有时候就如同在我们的后背捅了一刀，虽然那些赞美并无恶意，但它们就是那么刺耳，因为它们或是与事实不符，或是提到了他人的痛处，或是被赞美得过度了。

### 注意边际效益递减原则

“你真漂亮！”对一位美女这样说，对方很可能早已无动于衷。从小到大，她已不知听过多少次同样的话。同样的美言、优点，一个人听他人提及第一遍时可能会很开心，听第二遍时便没有那么强烈的感觉了，听十遍很可能已经腻味了，这就是边际效益递减原则。所以，对同一个人的认可，需要不时地换一些新的花样，从不同的角度、不同的方面去

赞美对方。

在工作过程中，如果你可以猜测或者推断一个人常常会听到哪些赞美，比如，领导的成功的事业、极高的名望；同事的出色的外表或专业技能。此时，你就需要注意找出一些他人未发现的、对方真正存在的闪光点去认可与赞美，他可能会更高兴。

### 差异化地赞美

经济学中有“产品差异化”的术语，其意指商家会努力使产品如品牌形象、包装形式等方面得到改变，从而让消费者相信，他们的产品与市场同类产品存在差异，进而使消费者产生不同偏好，以此来获得更高利润。

从赞美上来说，这种差异化就是要将每一个字都给出“从前从未有过、以后也不会再有的意义”。若你想赞美的点很可能与他人相同，那么，你就要明白：认可他人的关键不在于你说了什么，而在于你怎么去说。

比如，如果你看到办公室一位“老资格”同事拿着儿子与儿媳的照片在办公室中炫耀，而你又恰好与他们的家庭打过交道，此时，仅仅夸奖他的儿子会挑媳妇已经不再新鲜，而一句“这小子和他爸一样，会挑”就能恰如其分地将一家四口人全部夸到。

### 赞美要具体

赞美的另一原则是，要尽量将具体的事情提升到具体的角度上来。若你被上司的一张照片打动，你可以说：“您真是伟大的摄影家！”但这种过度而又虚化的赞美往往会让对方认为你是在拍马屁，而摆脱这种印象的最好的赞美方式，就是换一种说法，具体地指出该张照片的优秀之处在哪里：“您这张照片的构图真棒，明暗对比处理得真好，让人一看就感觉到震撼。”

### 供给决定价值

经济学中有这样一条原理：价格的决定因素之一是供给量——你说

的赞美话语的价值高低取决于你这句赞美的供给量。供给量有以下几层含义：

你是否时常大肆赞美他人？还是对大部分人和事都有较高标准？前者会让人感觉你的赞美廉价，后者却会让你的认可价值倍增。

同样一句赞美，你是否常说给很多人听？即便你可能常用同一句话取悦很多人，尽量不要让他们发现这一点，特别是当那句话是一句极高水平的认可。

你在组织中越受重视，你的认可与赞美也会越有分量。

再回到我们的教育原则上来，美国心理学家威廉·詹姆斯并不认为“罗森塔尔效应”只存在于教育过程中，“渴望被赏识是人最基本的天性”。赞美与认可他人是一件好事，但绝不是一件易事，而如何将这件好事变成对自我工作与成长有利的事，就需要秘书在实践上述原则的过程中，持续地审时度势，使自己的言行成为成功交流的润滑剂。

## 南风效应：温暖的话语才是工作秘诀

“南风效应”也被称为“温暖法则”，它来源于法国作家拉·封丹所写的一则寓言：有一天，北风与南风偶然间相遇，它们谁都不服谁，于是，二者决定比一下，看到底谁的威力大。它们一起来到路上，看到一个穿着厚大衣的路人，比赛规则就此定下：谁可以让路人将身上的大衣脱掉，谁就是胜利者。北风首先上场，它鼓起风来，对着那个可怜的路人一通猛吹，想要借冷风将行人的大衣吹掉。寒风凛冽，路人被冻得直跺脚，非但没有将身上的大衣脱掉，反而将大衣越裹越紧了。精疲力竭的北风只好狼狈地败下阵来。轮到南风上场了，南风徐徐吹过，顿时令人感觉到一股股暖流通过。不一会儿，路人开始解开纽扣脱掉大衣。就这样，南风赢得了胜利。

这就是南风法则的由来，而这一寓言在心理学界逐渐地形成了定律：不管是说话还是做人，温暖永远胜于严寒，引导永远胜于压迫，而最有

威力的武器就是爱与关怀。在秘书工作的过程中，不管是与上级还是与同事、客户交流，温暖的话语永远比冷酷的言辞更有力。

某公司面向内部中层招聘营销部经理。在招聘会上，三位竞选者开始讲述自己的管理方案，之后代表们进行提问，竞选者则当场开始答辩。其中一位女秘书一举中标，荣任新部门经理。在其答辩过程中，完全可以看出她是如何展示自己的说话技巧的。

问：“你是个外行，靠什么来将营销部搞活？你又如何调动起大家的积极性？”

答：“论营销我不认为自己是外行，担任秘书这么多年，我对咱们公司的主业还是比较熟悉的，何况营销部门有那么多精英与同事支持。我上任以后，会向同事们虚心请教，同时也会注意安排好大家的工作与生活，让每一个人在部门中都可以干得劲、工作得快乐。”

问：“我们公司去年一年没有发奖金，我要求调到其他部门，你上任后能放我走吗？”

答：“你要求调走，是因为营销部门出现了一些问题。如果你选我担任新经理的话，我会先请你留下来半年，若半年后你依然认为部门情况不佳，我当然会同意。”

问：“现在整个公司都在讨论人员精简，你来了以后，我们部门要精简多少人？”

答：“眼下调整管理层结构是大势所趋。现在营销部门的管理人员显得多，是因为事情少，若事情多了，人手自然不够。我来了以后，首要目的不是减人，而是要扩大业务，发展我们的公司。”

话音刚落，全场立即响起了掌声。

温暖的话语并非巴结与献媚，它更是一种心与心的平等交流与融合。有些人总是习惯于紧皱眉头、阴沉着面孔，使用严厉的语言来使他人改变想法，因为他们认为，这样更能够表现出自己的强大，使他人就范。

在这种强压之下，虽然对方有可能妥协，但最终严厉者所获得的很可能是更多的反对、抱怨与消极的应对。

相比之下，比严厉更有力的武器——爱、关心与尊重，能够使他人话语间感觉到温暖，更大幅度地提升我们的办事效率。

### 注意自己的日常用语

由于工作繁忙，秘书很有可能会脱口而出一些不尊重他人的话语，如“这里错了！”“怎么搞的？”“这么做不符合规定！”等相似的话语。

在使用否定式的话语来表达对他人的不认可时，这些否定会伤害他人的自尊心，而在自尊心受损后，在工作中培养出来的“尽量亲切些”的潜意识便会消失，个人态度也会变得僵硬。最后，再说什么对方也很可能不会接受了。

因此，秘书在日常对话过程中，也要尽量避免这种情况，与其说“你的意见是错误的”，倒不如说“那也有一定的道理，不过我们也可以参考一下他人的意见”。

### 加以思考，先调整自己的情绪

人类都有理性的一面，同时又有非理性的一面，特别是我们的行动，往往会受到个人喜好的支配。因此，在说话过程中，我们应该加以思考，调整好自己的情绪，把握好分寸。人们普遍有这样的心理：对于友好之人所说的话，我们往往洗耳恭听；对于讨厌之人的话，则封闭心扉。因此，若想在工作中让对方与你更好地交流，你就必须要知道，获得对方的好感是第一位的。

在工作中，秘书往往会因为担任了联络的角色，而出现指示、传达、命令等情况。由于工作岗位很忙，在说话时没有加以理性思考，无意中说顺嘴的情况时有发生，若想要弥补这些过失，表达良好的本意，就要靠个人平日里培养起和颜悦色、话语明朗的说话方式。



## 尽量不与人争辩

不管你使用什么方式和人争辩对与错，哪怕你用的只是一种否定的声调、一个手势、一个眼神，只要你告诉他他错了，他就不会感激你，而是会因为你直接打击了他的智慧、判断力、荣耀与自尊心，而去想着如何反击你。

因此，永远不要以这样的方式开场：“好，我证明给你看！”这句话大错特错，它相当于在告诉对方：“我比你更聪明，我要证明给你看！”这真是一种挑战，而且它会在同事之间引发争端，在你尚未开始以前，对方便已经开始迎战了。

争辩只会让你得不偿失，一时口舌之快不会给你带来长远的好处，反而会让你在办公室中成为不受欢迎的人。因此，在你指正他人的错误以前，请先想一想：这样做带来的好处大于坏处吗？

## 鼓励对方多说话

有时候话说得太多，只会让人认为你不关心他人，这样反而还不如不说话。因此，当你与他人沟通时，不如多一些耐心，以宽广的胸襟去倾听，并诚恳地鼓励对方发表他的意见。

当对方说出一些与你的观点截然不同的看法时，你应该在言谈举止中表现出自己的自信与诚恳，并清楚地表明，你承认对方的观点也是有立场的，从而得到对方的认可、信任与依赖，这样一来对话才会有意义。同时在鼓励对方多说话的过程中，表现出全神贯注、言语肯定的样子，将会对建立良好沟通大有好处。

好的态度、温和的说话方式，永远比生硬而高傲的方式更能够提高你的办事效率。因此，如果你想要成为一名精通说话之道的高手，请记住：温柔远比强硬更有力，温暖的话语才是秘书工作的秘诀。