

外企秘书 工作手记

60堂职场情景课

谭一平◎著



畅销15年，一版再版
职场新人必看

华为、中科院、联想、中国移动 等
知名企事业单位员工内训教材

 廣東旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
悦读书·悦旅行·悦生活

外企秘书 工作手记

60堂职场情景课

谭一平◎著

 **广东旅游出版社**
GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS
悦读书·悦旅行·悦享人生
中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

外企秘书工作手记 / 谭一平著. —广州: 广东旅游出版社, 2019. 3

ISBN 978-7-5570-1588-6

I. ①外… II. ①谭… III. ①企业—秘书学 IV. ①F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 263962 号

外企秘书工作手记
Waiqi Mishu Gongzuo shouji

广东旅游出版社出版发行

(广州市环市东路338号银政大厦西楼12楼 邮编: 510180)

印刷: 北京雁林吉兆印刷有限公司

(地址: 北京市密云县十里堡镇红光村47号)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市环市东路338号银政大厦西楼12楼

联系电话: 020-87347732 邮编: 510180

880毫米×1230毫米 32开 9.75印张 186千字

2019年3月第1版第1次印刷

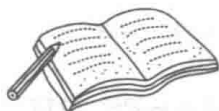
定价: 49.00元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

目 录

- 01篇 工作时间必须严肃认真 / 001
- 02篇 心态比能力更重要 / 005
- 03篇 正确处理老板的隐私 / 009
- 04篇 与人相处“和”为贵 / 014
- 05篇 人事问题永远是秘中之秘 / 020
- 06篇 人家不仁，但秘书不能不义 / 024
- 07篇 “历练”是优秀秘书的必修课 / 029
- 08篇 出错就必须立即主动道歉 / 035
- 09篇 要保守机密，但不能草木皆兵 / 040
- 10篇 工作要主动，但不能越位 / 046



- 11篇 秘书就是公司的“万金油” / 051
- 12篇 一定要让对方把话说完 / 056
- 13篇 秘书没有权力选择老板 / 062
- 14篇 “秘书”被妖魔化是一种无奈 / 066
- 15篇 工作中既要想自己，又要想对方 / 071
- 16篇 不许说“你找我有什么事吗” / 076
- 17篇 随时保持充沛的精力 / 082
- 18篇 同事矛盾多来自“瞎猜” / 087
- 19篇 秘书不是碗青春饭 / 091



- 20篇 多个朋友多条路 / 097
- 21篇 秘书不能都实话直说 / 102
- 22篇 秘书必须“百事通” / 106
- 23篇 与部门交往先奉献后索取 / 114
- 24篇 既要埋头苦干，又要胸怀全局 / 118
- 25篇 接待客人必须一视同仁 / 124
- 26篇 做事必须留有余地 / 128
- 27篇 与时尚保持1米的距离 / 133

- 28篇 控制好自己的情绪 / 138
- 29篇 老板不会提供免费的午餐 / 141
- 30篇 兴趣要广泛，学习能力要强 / 147
- 31篇 秘书的“成熟”比英语更重要 / 153
- 32篇 “常识”是秘书成长的基石 / 156
- 33篇 秘书不是唯唯诺诺的代名词 / 161
- 34篇 “写作”是秘书的第一基本功 / 167
- 35篇 综合逻辑思维能力不能弱 / 172



- 36篇 多一些宽容与温柔 / 177
- 37篇 不能代替老板自作主张 / 182
- 38篇 态度必须鲜明，勇于拒绝暧昧 / 188
- 39篇 培养大智慧而非小聪明 / 193
- 40篇 给老板当替罪羊是难免的 / 198
- 41篇 秘书必须保持健康的身体 / 204
- 42篇 秘书必须控制好自己的感情 / 208
- 43篇 “经验”是秘书最宝贵的财富 / 213

- 44篇 秘书只有主动才会有机会 / 220
- 45篇 秘书应善于自我放松 / 227
- 46篇 秘书做事要走一步看三步 / 233
- 47篇 秘书要善于利用自己的岗位优势 / 238
- 48篇 秘书必须知法和守法 / 244
- 49篇 秘书应养成写日记的习惯 / 249
- 50篇 学会吃也是秘书的功课 / 253
- 51篇 “忠诚”是秘书的职业生命 / 258
- 52篇 尽量避免卷入办公室政治的旋涡 / 265
- 53篇 随时给老板准备好下台阶的梯子 / 271
- 54篇 秘书不是禁欲主义的代名词 / 275
- 55篇 不能把上司的权力当作自己的权力 / 282
- 56篇 安于现状迟早被淘汰 / 287
- 57篇 即使是老秘书也不能支配新上司 / 290
- 58篇 争取做上司的“后台朋友” / 294
- 59篇 秘书工作面临着严峻的挑战 / 299
- 60篇 做好准备，等待机会女神的到来 / 303



01 篇 工作时间必须严肃认真



③三月×日

今天是一个非常有纪念意义的日子，一是两年前的今天，我被公司聘用，正式成为一名外企的秘书，二是今天我正式成为孙总的专职秘书。

似乎是有意安排对我进行一次测验，以考核我是否已成为一名合格的职业秘书，孙总今天一上班就给我来了个“下马威”。

公司决定参加今年九月在上海举办的国际展览会，会议的筹备工作由孙总负责。一上班，孙总就让我到他的办公室，告诉我一些他对筹备工作的设想，如参加的部门、人员、经费、进度安排等。我迅速记录着，以便尽快拿出报告，提交下个星期召开的公司事务会讨论。

“还有，你让黄部长马上过来一下。”孙总最后说。

“对不起，孙总，我没听清楚，您是找市场部的王子亮部长，还是找销售部的黄云鹤部长？”

由于孙总是南方人，说话“王”“黄”不分，而这两个部门都要参加展览会的筹备工作。

“One thing, once.”孙总突然说了一句英语。

“嗯？”

由于太紧张，我一下子没明白这句英语的意思。

“One thing, once.”孙总重复了一次。

我这次听明白了，孙总的意思是好话不说两遍。他没有意识到他发音“王”“黄”不分，而是以为我注意力不集中，所以他火了。

“对不起，孙总。”我看着孙总的眼睛说，“我实在没听清您是想找市场部的王子亮部长还是销售部的黄云鹤部长。”

宁肯挨训，我也得把事情问明白了，不然叫错了人，挨批评是小事，还会耽误更多的事。

我看着孙总，等待挨训。他脸上的线条像刀刻出来似的，难怪玛丽背后老是叫他“高总”（高傲冷漠）。

“你让销售部的黄云鹤部长马上到我的办公室来。”孙总似乎也意识到自己说话“王”“黄”不分；虽然最终没有发火，但他的声音仍然冷冰冰的。

过去我也经常跟孙总打交道，但今天算是第一次正式与孙

总“短兵相接”；虽然差点挨训，但我完全可以理解。孙总四十多岁，美国哈佛的博士，在硅谷打拼多年；回国不到一年，就担任这么一家规模不算小的外企的副总，因此，办公室对他来说就是战场。所以，当他自己身先士卒，冲锋陷阵，与敌人展开肉搏的时候，他当然容不得他手下的士兵仍然嘻嘻哈哈、松松垮垮。

现在有许多女孩子选择秘书作为职业，仅仅是受了一些电视和小说的影响，以为做秘书轻松而浪漫，既不像销售部的销售人员那样有销售指标的压力，也不像研发部的科研人员那样必须按时完成团队的相关项目，工作业绩指标弹性很大。所以，一些秘书在上班的时候，注意力不集中的现象时有发生，比如，打电话时嘴里嚼着口香糖，手里玩着铅笔。

“One thing, once.”这对于秘书来说本身就是一种鞭策，也是一声警钟。

果然，当我从孙总办公室出来，就听见经理在狠狠训斥玛丽：“你给我记住：值班的时候，空闲时间不等同于你可以自由支配的时间！”原来，刚才在值班的时候，玛丽见没有客人，便在网上追昨晚错过的韩剧，结果经理来到她跟前，她还没有发觉。

既然我被安排给孙总做专职秘书，那从今以后我就得好好地了解和适应孙总的思维方式及工作习惯，当然也包括适应孙总的口音。秘书只有全面了解和适应自己上司的思维方式及工

作习惯，才能与上司形成一种深深的心灵默契，使我们双方的工作相得益彰。

安排我给孙总当专职秘书，不仅是对我工作能力的肯定，也是我的幸运。孙总表面不苟言笑，但他的工作方式肯定容易适应，一是一，二是二，条理清晰，批示明确，秘书理解和执行起来相对容易。前些天，我替艾丽丝给赵总当了几天专职秘书，好多事我向赵总请示，他老是让我“看着办”。我向他汇报，特别是在下午的时候向他汇报，他老是含含糊糊的，很少明确地答复；我去请示某项工作，要求得到具体指标或明确答复，有时他“哼哼哈哈”一通之后，没有明朗的态度，有时只是说“知道了”；相反，如果他说“外面好像要下雨了”，那我就得想到要给他准备雨伞；给他当秘书，长一个心眼不行，得长两个心眼，挺累心的。

当然，要让孙总满意我的工作，也不是一件很容易的事，但我有信心。如果说今天是对我第一次做他秘书的工作能力的测试，那按一个职业秘书的标准来衡量，我给自己打61分，吼吼，我及格了！但，我必须还得努力加油！

下班时已是星斗满天了。我们家小区门口不知什么时候新开了个小花店。晚风习习，从店里送来阵阵清香，我深深地吸了一口，仿佛看到了春天在向我微笑。于是，我进去买了束花，我要去和春天约会。

02 篇 心态比能力更重要



③三月×日

今天是星期天，中午我正在帮老妈做饭，小燕来电话说是要我过去一趟，开个“董事会”。

我问：“什么董事会？”

她说：“你怎么忘了？我们花店的董事会。”

我笑小燕故弄玄虚。前天我下班时在小区门口碰到了小燕。小燕是我中学同学，已有好几年不见了，现在是一个电台生活栏目的主持人。这个小花店就是她开的。当时，我问她怎么想起开花店，她指着她——她的男朋友，同一个栏目的记者——说：“我俩都喜欢花，想通过这个小花店吸取一些创作灵感；当然，也可以利用我们现有的一些资源，赚点零花钱。”

我说这是个好主意。当她得知我就住在这个小区里时，就

马上邀我入伙。

我不好意思地说：“我只是个小文员，没有什么积蓄，再加上上班也挺忙的，所以……”

还没等我把话说完，快人快语的小燕就说：“这么个小店，用不了几个钱！星期六星期天有空的话，就过来帮我看看！”

我说我也很喜欢花，有时间我一定来帮忙，于是，她当场口头任命我为“副董事长”。

今天“董事会”唯一的议题就是招聘花店的总经理——挑选一个平时帮他俩看店的店员。刚开张那几天，他们请的那个看店的女孩嫌工资低，跳槽到旁边的一家美容院去了。小燕在门口贴了一张招工告示，有七八个女孩来应聘，他俩看中了三个，每人试用了三天，结果觉得都挺合适。三个人到底留谁，他俩谁也没说服谁，所以提议召开临时“董事会”。

这三个女孩我都见过，都长得像花一样漂亮：一个曾在花店干过，有经验；一个是技校花艺专业应届毕业生，有知识；一个是高中刚毕业。第一个试用的是那个有经验的女孩。她每次一见顾客进花店，就不停地介绍各类花的象征意义和给什么人送什么花的知识，顾客很少有空手出门的，或买束鲜花，或买个花篮；她每天的销售额几乎是原来聘用的那个女孩的两倍。

第二个试用的是那个花艺专业的学生。她从插花的艺术到插花的成本，事事都精心琢磨……三天下来，她的业绩与第一个试用的女孩几乎不相上下。

第三个女孩由于没有经验，专业知识也不够，一开始放不开手脚；然而只要她一进花店，她的微笑就像鲜花一样灿烂；她喜欢花，对那些残花败枝也从不随便扔掉，而是修剪修剪，或者用牙签连接花枝夹在鲜花中，每天下午送给那些刚放学的小学生……尽管她干得挺努力，她的业绩还是比前两个差一些，不过，花店的人气越来越旺。

这三个女孩到底留下谁？小燕主张留下第一个有经验的，小燕的男朋友则主张留下第二个有知识的；但他俩又觉得不用第三个怪可惜的，所以，让我来投下“决定性的一票”。我几乎是不假思索地说希望留用第三个女孩。

对于卖花来说，无论是经验还是知识都很重要，但心态更重要。经营这么一个小花店，知识和经验都是可以很快积累的，但心态是不太可能改变的，因为喜欢花是天性，是学不来的。如果卖花的自己不喜欢花，或者不是非常喜欢花，那她往往就只会把卖花当作一种谋生的手段，甚至是一块跳板，工作就不会有主动性和积极性；一旦找到工资更高的或更轻松的工作，那就肯定会跳槽，原先的那个女孩子就是证明。第三个女孩不仅喜欢花，而且是非常非常喜欢；她肯定会把经营这个花店当作自己的事业，因而会去主动地学习知识和积累经验，并充分发挥自己潜在的想象力和创造力，因此，用不了多久，她的业绩肯定会上去。

我的意见得到了他俩的一致赞成。

“还有，爱好是一种品位，是一种修养，没有一定的艺术熏陶是做不到的。从这个角度来看，这个女孩更值得信赖，平时你俩上班会更放心。”

回到家里，老妈笑着问我第一次参加“董事会”有什么感想，我说：“卖花实际上和当秘书是一回事。现在有很多人都想当文秘，以为只要会打字和脸蛋不算太丑就行了。其实，如果你只掌握一些基本的技能，但并不真正喜欢秘书这种‘伺候人’的工作，那就肯定成不了一个让上司满意的职业秘书。心态决定一切！”

“有这么严重吗？”老妈问。

“当然是这样。秘书部门可以说是个‘不管部’，经常要处理一些临时性和突发性的工作，态度不行就没有责任心，肯定做不好。一个能力强但责任心不是很强的秘书，往往还不如一个能力弱些但有责任心的秘书，因为工作态度是基础，没有认真细致的工作态度和责任心，能力再强也发挥不出来。另外，如果秘书不喜欢自己的本职工作，那秘书就会做事马马虎虎，也不会去精益求精。可以说，秘书连给客人沏杯茶这种小事也做不好。”

“为什么？”老妈似乎不相信。

“因为客人能从秘书脸上看到一百个不情愿。”

老妈笑着说：“看来你真像个副董事长了！”

这到底是在夸我还是在损我？



③三月×日

上午出门办事，刚回到办公室，孟姐就说公司总经理姜总让我去他的办公室一趟。孟姐说听姜总的口气，事情似乎挺急。孟姐是姜总的专职秘书，我想问一下她到底是什么事，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；闲聊了几句之后，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澳大利亚，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，并交代我说：“小子，我马上要去机场，到香港出差，麻烦你明天去帮我办一件事。下了班之后，你去西单某某大厦的首饰柜台，我刚才已给对方的经理打过电话，你只要提我和你的名字，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，根据王总的纸条，找到了亚运村一座高层公寓。出来给我开门的是一位看上去不到三十岁的漂亮女人，她当时还穿着睡衣；在打开包装之后，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，你必须了解自己的上司在工作和私人方面的交际范围。如果不了解上司的交际范围，分不清他对朋友亲戚的亲疏，那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其他亲属的声音，只是公事公办地反问“请问您是……”，那对方就有可能让你吃不了兜着走。因为要了解老板的一些私人生活，或者是在给老板家送材料的时候，或者是在转接电话的过程中，秘书就不可避免地要了解老板的一些隐私。由于老板的私生活一般与工作无关，因此，作为职业秘书，对于老板的隐私，看到了的要当作没看见，听到了的等于没听见；只有这样，老板才能真正放