

陈嫦盛 编著

秘书 沟通

Secretary Communication

秘书是项专业技术。

假如你认为秘书只是简单地起草文件，勤快地收拾办公室，温柔地接听电话，适时地给上司冲杯咖啡，那你就不是秘书，而是保姆。

秘书的专业，不在于细琐和谨慎，而在于沟通。

良好的沟通能力，是判断你是否能成为一个秘书的重要指标。

本书作者总结了自己长期在香港大型集团公司做秘书的经验，让你知道怎样才能成为一个优秀的秘书。

海天出版社

J
C931.46
31

陈嫦盛 编著

秘书沟通

**Secretary
Communication**

海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书沟通/陈嫦盛编著. —深圳: 海天出版社, 2005

ISBN 978-7-80697-606-7

I. 秘... II. ①陈... III. 秘书—人际关系学

IV. C931.46

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第101666号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 廖 译 (choate_ly@yahoo.com)

陈 炯 (cj333@21cn.com)

责任技编: 钟愉琼

封面设计: 孙凯丰 装帧设计: 何世领

邮购电话: 0755-83460397

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

开本: 787 mm×1092mm 1/16 印张: 17.5

字数: 180千 印数: 1-6000册

定价: 25.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

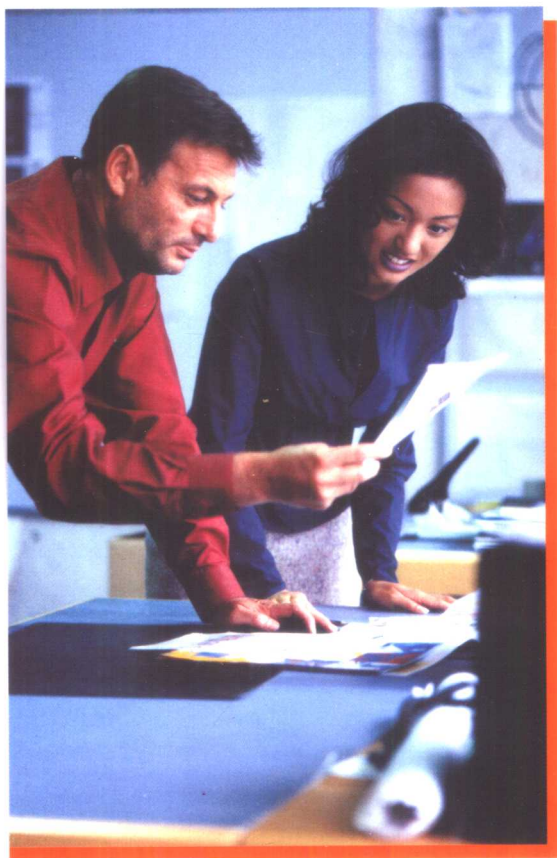
秘书沟通

秘书是一个古老而又年轻的职业。说古老，是因为在古代就有了秘书，只是称呼不同而已；说年轻，是因为时代变迁向秘书提出了更高的要求，对秘书这一称谓赋予了更深的含义，秘书职能也随着这些变化而变化。秘书沟通，归根结底也就是人际关系，本书侧重于结合秘书的职业特点来谈沟通问题。





秘书沟通





前言

回首九年的秘书生涯，真可谓感慨万千，从前的青涩少女，已经蜕变成了一个成熟的女人。

九年前从内地来到香港，原本竞争部门经理的我的一次招聘会上，公司总经理问我愿不愿意做一个在幕后默默奉献的人，一星期后我开始了秘书生涯。

那时候的我对秘书工作毫无认识，我最初的理解就是写写报告、打打文件。很感谢我作为秘书后的第一个上司林瑞华先生，是他手把手教我怎么做秘书，他所展示出来的才华和智慧让我发现职场的另一扇门，感叹门后的世界如此精彩；是他作为长者的宽厚和慈祥，引领我跨过初做秘书时的种种陌生和障碍，成为一个干练的秘书；也是因为林先生的引荐，才使得我有机会从内地到香港这个更为繁荣的城市开拓我多彩的秘书人生。

蝴蝶美丽，是因为经历了破茧的痛苦。九年时间不算短，从懵懂女生到职业秘书，我经历了许多悲喜和波折，作为秘书的酸甜苦辣，真是一言难尽。

我记得农历一九九八年底，腊月二十九了，同事们早两天就已经放假，天也黑了下來，我还在办公室里工作，秘书就是这么忙！

终于忙完了，已经九点多了，给老板梁生通电话汇报了以后，我给自己冲杯咖啡。站在办公室的窗边向外看，大大小小的商铺张灯结彩，街道上流光溢彩，香港这么西化的一个城市，春节依然很热闹。我突然想起，我不能在春节前赶回家与父母团圆了！



想哭！又想起招聘会上那位公司总经理问我的话：“你愿意不愿意做一个在幕后默默奉献的人？”对，秘书就是一个愿意在幕后默默奉献的人！

还有那个圣诞节，同事和朋友下班后都去狂欢了，而我则带上文件去拜访公司的大客户，隆裕和的老板秦先生。秦先生的秘书苏小姐告诉我，秦先生临时去参加一个商务活动，估计要很晚才能回公司，留言说如果我来请我不必等他了。我说没关系，我会坚持等到他活动结束后回来。

苏小姐下班了，为了不让秦先生回到公司后等我，我只有抱着文件站在马路边等候，风吹过来冷飕飕的——为了在竞争中获胜，必须先人一步，我们必须在新年前就搞定与秦先生的这份合同，这可是一年的生意，所以我必须等！

三天后，与秦先生的那份合同签下来了，而我却没有参加签字仪式——我因为圣诞节那晚在冷风里站了两个多小时而伤风感冒，签字那天我在医院打点滴。

不过，我一点也不为自己生病而感到后悔，我是高兴的，因为相对公司的生意来说，一点小感冒实在不算什么，能签下合同就是我最好的药。做秘书的，要的就是把公司的利益放在第一位！

但令我记忆最为深刻的，是那一次生产经理因为和工人时发生误会，工人们大闹办公室事件。

当情绪激动的工人们突破保安的阻拦冲进办公室要求面见老板的时候，我的老板正和几位韩国客人在谈生意。工人们把生产经理逼在角落里，要求他向某一名工人道歉，但他坚持说：“我没做错，为什么要道歉？”眼看着工人们情绪越来越激动，声音也越来越大，情势越来越糟糕，我急中生智，谎称有电话找生产经理，把他支到别的办



公室。然后我把工人们拦在这边，给他们每人泡上一杯茶，请他们坐下来，把事情的前因后果说清楚，我会努力帮他们解决问题。他们接受了我的建议，坐了下来，和我谈起了事情的经过。

原来，上一周有一名工人的太太生小孩。按照公司的规定，太太生小孩的员工可享受三天带薪假期，这是公司对员工的人性化关怀。当这名工人请假的时候，遭到生产经理的拒绝，理由是当时生产很紧张，工人们要加班赶活。没有请到假的工人只好在太太生产的时候继续上班。结果，那名工人的太太难产去世，他因为悲伤过度，也病倒了。工友们找到生产经理，要求他去看望遭遇不幸的那名工人，被拒绝。工人们忍无可忍，才有了这一幕。

我当即向他们道了歉，并表示我马上代表公司和几名工人代表一起去看望那名遭遇不幸的工人，请其他人回到工厂正常工作。

事情总算平息了下来。当然，我知道，这件事其实只是一个导火索，工人对生产经理的不满来由已久，他的霸道不讲理的工作方式早已经使工人们对他口服心不服。

这件事以后，公司换了生产经理。我反思到，造成生产经理被辞退的原因，无外乎他与工人之间的沟通存在诸多问题。如果他能带着一颗仁慈之心、放下经理的身架、以和蔼可亲的态度与工人们沟通，站在他们的角度想问题，怎么会出现如此状况？如果事情发生以后，他能诚心诚意道歉，主动去看望那个悲伤的人，事情也不会到如此地步！可他竟然把自己所谓的自尊看得比别人的巨大痛苦还重要，拒绝与工人面对面好好解决问题，真是可恶！

由此，我领悟到沟通的重要性。能够与人良好沟通，事情就成功了一半，所以，沟通是工作的关键，对于起着承上启下功能的秘书来说，更是关键中的关键。



仔细想想秘书的工作，无处不存在着沟通，每一件都与沟通紧密联系不可分开；如果沟通不畅，小小的一个误会就会使工作受阻。

有位商界名人曾说过：“先做人，后做事”。秘书工作说到底就是做人：做一个善于沟通的人，做一个乐于奉献的人，做一个把公司利益放在第一位的人，做一个宽容仁慈的人。

这应该是我九年秘书生涯最大的收获！

去年初，在深圳偶遇海天出版社廖译先生，在他的启发下，我有了把秘书沟通问题写出来与所有秘书朋友分享的念头；后来也是在廖先生的帮助下完成了书稿。所以，在这里我首先要感谢廖先生，是他的启发和帮助才有这本《秘书沟通》！

我还要深深地感谢我的第一个老板林瑞华先生。在得知我要写这本书的时候，他不仅在电话中鼓励我好好写作，还为我提供大量真实的案例，以帮助我尽早、尽好地完成书稿！

我的同学陈惠敏，在香港某著名大型广告公司做秘书有五年了，总经理换了几任，她这个秘书的位置却如铁打一般，从来没有动摇。她和我一样，对秘书工作有着近乎痴迷的感情。在写这本书的过程中，我无数次与她在电话里谈感想，谈经验，谈起各自的苦与乐……是她使这本书更为丰富多彩！感谢你，我的好朋友！

还有很多我过去的老板、同仁以及朋友给了我许多帮助，程俐、张铭、周宏民、李春来、蔡丽、周晓红、张为民、高建华、倪俊、余琴、圣春红、刘筱敏、苏进，在此一并谢过！

陈嫦盛

2006年11月

香港铜锣湾南洋酒店



目 录

第一章 办公室里的千手观音

第一节	办公室里的千手观音	2
	秘书沟通之重	2
	成功源于沟通	4
第二节	内外兼修方能顺畅沟通	6
	穿戴中庸，仪态大方	6
	见贤思齐，日省吾身	11

第二章 迎来送往，有礼有节

第一节	常用礼貌用语	16
第二节	迎来送往	19
	接待来访者	19
	去见约见人	22
	接待外宾的礼仪	23
	送礼要皆大欢喜	25





第三节 餐饮礼仪	28
餐桌上的沟通	28
西餐礼仪	29
第四节 一些特殊场合	32
新闻发布会	32
商务庆典	35
剪彩仪式	37
签字仪式	39

第三章 电话沟通礼仪

第一节 闻声识人	42
声音，你的精神状态	42
他要找的人不是我	44
第二节 把握时机	49
接听电话的“三声原则”	49
打电话的最佳时机	50
问好与收线的学问	52
第三节 通话注意	55
你用哪只手拿电话	55
别在电话里长聊	56
好记性不如烂笔头	57
不玩猜谜游戏	58



第四节 处理棘手电话	60
客户的抱怨电话	60
上级的责备电话	64
第五节 手机的使用礼仪	66
请关掉手机	66
把手机放在合适的地方	67
铃声还是震动	68
信号不好怎么办	70

第四章 如何沟，才能通

第一节 沟是为了通	74
何为有效沟通	74
为何沟而不通	80
所站角度不同	83
期望不同	83
情绪	84
语气	84
语言风格	85
第二节 如何沟，才能通	86
信息传达三要点	86
人际交往七个关节	89



第五章 沟通有忌

第一节 沟通的忌讳	100
盛气凌人	100
滔滔不绝	103
喜欢涉及隐私	104
有话背后说	110
第二节 万丈高楼平地起	114
万丈高楼平地起	114
别等“亡羊”才去“补牢”	122

第六章 与上司共赢

第一节 尊重才能赢	126
沟通获得信任	126
尊重赢得前程	130
第二节 做上司的三“心”秘书	136
以“杨修”为鉴	136
恪守本分，让上司放心	139
有“眼色”，让上司省心	143
忠诚，让你与上司贴心	147



第七章 一个篱笆三个桩

第一节 和同事打成一片	156
和同事打成一片首先是工作的需要	156
三人行，必有我师	156
换位思考	157
尊重老同志	157
热心帮助新同事	158
适当牺牲	159
肯定别人，敢于认错	160
幽默和乐观、兴趣多样	160
在脑袋里装个过滤器	161
多在背后说人好话	161
团结大多数，不搞小圈子	162
保守秘密	162
理解和适应正常范围内的功利之心	163
第二节 保持适当距离	164
第三节 找准方向	167
向牧羊犬学习勤奋	171
向观音学习慈悲	172
协助上司建立完善的激励机制	174



第八章 在和谐中求发展

- 第一节 让机器高速运转 178
- 第二节 协调部门关系 183

第九章 积极公关，开源创益

- 第一节 开源药方，和为先 188
- “和”字先行 188
- 和而不同 190
- 这样的“和”不能要 192
- 第二节 创造和谐的对外关系 194
- 内和外顺 194
- 是对手，也是伙伴 198

第十章 家族公司里的人际关系

- 第一节 忠诚比能力更重要 202
- 家族企业的秘密武器 202
- 亲不亲，故乡人 206



第二节	人情与制度	208
	人情大于制度	208
	遵守制度是前提	209
第三节	老板娘也是老板	211
第四节	别挑战“家长”的权威	214
	适应“家长”的行事风格	214
	尊重“家长”的用人标准	217

第十一章 危机潜伏在身边

第一节	危机预防	222
	居安思危，要有危机意识	222
	关心政策变化，及早做好应对	223
	他山之石，可以攻玉——与媒体建立良好的关系	224
	诚信经营，保护品牌	226
	行业滑坡，大势所趋	227
	内部结构调整或高层人事变动	228
第二节	危机处理	229
	集体智慧大于个人智慧	229
	反应及时，应对迅速	229
	掌握高调和低调的艺术	230
	寻求政府、专家、权威机构的支持和认同	234
	别被经销商牵着鼻子走	234