

《秘书的秘密》系列  
秘书工作实用指南

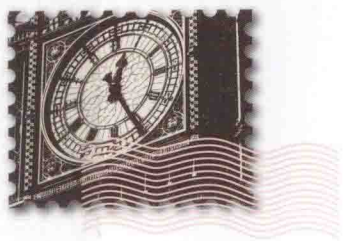
《秘书的秘密》  
从秘书到领导的所有秘密

# Secretary's Secret

# 做最好的秘书

## 资深老秘书高效工作实录

让领导倚重的秘密 让众人认可的秘密 提升自身素质的秘密



刘丽娜◎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

# 做最好的秘书

## 资深老秘书高效工作实录

让领导倚重的秘密 让众人认可的秘密 提升自身素质的秘密

刘丽娜◎著

中国法制出版社  
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

做最好的秘书：资深老秘书高效工作实录/刘丽娜著.

—北京：中国法制出版社，2016.1

ISBN 978 - 7 - 5093 - 7045 - 2

I. ①做… II. ①刘… III. ①秘书 - 工作

IV. ①C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 278706 号

策划编辑：刘 峰 (52jm.cn@163.com)

责任编辑：郭会娟 (gina0214@126.com)

封面设计：杨泽江

---

做最好的秘书：资深老秘书高效工作实录

ZUO ZUIHAO DE MISHU; ZISHEN LAOMISHU GAOXIAO GONGZUO SHILU

著者/刘丽娜

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/710 毫米 × 1000 毫米 16

版次/2016 年 1 月第 1 版

印张/17.5 字数/288 千

2016 年 1 月第 1 次印刷

---

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 7045 - 2

定价：39.80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址：<http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话：010 - 66033393

值班电话：010 - 66026508

传真：010 - 66031119

编辑部电话：010 - 66054911

邮购部电话：010 - 66033288

(如有印装质量问题，请与本社编务印务管理部联系调换。电话：010 - 66032926)

## 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

# 前 言

2010年，全球性组织“公司秘书国际联合会”于日内瓦成立，该组织成为了当代公司秘书交流与合作的一个全球性平台。而在其成立宣言中有语称：“公司秘书是管理层的‘良心’……在塑造管理层形象以及促进公司良性管理方面，秘书起着毋庸置疑的积极作用。”

中国加入WTO后，企业各界对秘书的重视也开始上升到一个新的高度：那些在管理者身边担任过秘书、积累了优秀职业经验的人员，往往会有机会成为新的管理者，“管理者的摇篮”一职成为许多职场人士眼中的厚栋之职。

秘书岗位的火热，促使那些极度渴望在本职工作上获得新发展、把握新机遇的秘书人员不断地借助于多种渠道提升自我——之前，我们所出版的《秘书的秘密》系列书籍的火爆，便可证实这一点。

001

该系列书自上市后，在多达万位的读者来信、来电致谢的同时，又向我们提出新要求：国内有党政机关与私人企业之分，两种不同类型的组织内，其秘书服务技能需求各不相同，为何不分而述之？立足读者们的提议，再加上经过市场调研，我们决定再次约稿徐宪江老师，请其设计、出版一套更有针对性的“秘书之书”。

这就是本书与《做最好的秘书：资深老秘书高效工作实录》（机关专用版）的写作背景。企业秘书与机关秘书相比，显然其挑战性更强，对个人创新、适应能力要求也更强。在传统秘书工作中，秘书一职被定位为“办文、办会、办事”三合一式的工作职位，但如今，秘书不仅需要做到以上“三办”，更要担当起管理者决策的参谋者、上司智囊的作用。

这种客观环境上的变化使秘书工作的难度越来越大，在约稿徐老师前，我们针对上达千位的公司管理者进行调查后发现，他们期望自己的秘书能够成为“全才式精英”：拥有专业的知识能力、较高的人文素质、



过硬的协调沟通能力、与时俱进的学习能力……

新挑战的出现，要求秘书必须要拥有强烈的个人魅力，在提升工作技能，补偿自我知识、精力等方面的不足的同时，做到更好地为管理者服务，更好地处理复杂的局面。面对工作本身日渐增大的难度与复杂性，企业就更需要高素质、全面发展的秘书来适应新的挑战。

如何更好地迎接挑战？如何让自己跟随时代的变化提升自我能力？

针对现代企业发展特点与未来发展趋势，我们出版了这本《做最好的秘书：资深老秘书高效工作实录》。在该书中，汇聚了当代管理者对秘书们的殷切期望；同时也集合了当代优秀的企业秘书们的优秀工作方法。

书中不仅通过有效地探讨秘书与管理者之间的特殊关系，指出了新时代秘书在为管理者服务过程中，应格外注意的技能、绩效问题；同时，还根据秘书职业发展特征，为普通秘书成长为资深优质秘书、打造个人职业生涯提供了积极的意见与建议。

002

在阅读本书的过程中，读者们不仅能够学习到如何才能更针对性地向上司提供个性化服务，同时还能够获取帮助上司与自己达到双重高绩效的工作技能。更重要的是，该书中的“成长视野”“文化智商”“个人情商”等针对个人能力方面的技巧性提升建议，使秘书能够跳出自己的狭隘工作职位，依据于秘书的职业定位，利用任职期间的经验积累，实现在秘书工作中脱颖而出的最终目的。

书中依据符合现实需要的秘书新知识、国内秘书的具体职业走向，以及“为领导服务”的职业定位，针对不同的职业场景、不同的职业化问题，提供了不同的解决方案。在秘书的个人奋斗基础上，只要您肯加强运用，实现职场“更上一层楼”的新坐标便极有可能成真。

不必担心“秘书”会成为自我才华的埋没地，事实胜于雄辩：许多优秀的企业界领袖在最初时，都是从秘书做起的。秘书这项工作，绝对是能够发挥个人能力、提升个人社会地位的重要职位之一——只要你能够充分地利用起书中的技巧，将其中的职业“秘密”运用到自己的具体工作中去，那么，那一个被晋升到领导岗位上的人，必将是你！

# 目录 >>>

## 第1章 针对性出击：你的老板属于哪一类？

上司脾气暴躁？把“收拾烂摊子”当成必备技巧 .....	003
立足完美，摆正心态应对挑剔式上司 .....	007
慢吞吞？帮助上司告别拖延症 .....	010
“拍脑袋”上司：将任务难度进一步呈现 .....	013
多变式上司：将每一天都当成挑战 .....	018
上司独断专行？他和你没有私仇 .....	022
理解虚伪，了解上司的低权威度 .....	026

## 第2章 运用合作力，增进与上司的默契度

你是上司眼中无可取代的秘书吗？ .....	033
学习工作风格，与上司形成良好默契 .....	036
重视配合力，和上司形成默契 .....	040
响应上司的期望，成为潜力股秘书 .....	044
穿对你的服装，只需要模拟你的上司 .....	048

## 第3章 提升做事效率，借高效凸现能力

用自己的时间，换上司的时间 .....	055
甄别人员，为上司击退盗取时间者 .....	059
运用零碎时间，走出混沌走向条理 .....	063
告别没效率，让你的电话既有礼又高效 .....	067



从你开始，让工作变得有迹可循 .....	070
立足需求，向上司建议如何更好地开会 .....	074
立足“愉快与痛苦”，保证自有时间的高效 .....	078

#### 第4章 卓越办公技能，让上司依赖你的优势

判断信息载体，结束数字与纸质之间的矛盾 .....	085
处理好与 E-mail 相关的那些事 .....	089
解决职业难题，确定哪些事情要先做 .....	093
掌握汇报技巧，才能当好心腹 .....	097
别求全，但要弥补自我缺陷 .....	100
商业文书这样写，更能凸显文字力 .....	105
建立数据库，辅助上司更好工作 .....	109

#### 第5章 全面信息收集，做好决策者的守门人

获得授权，为上司做好“补位”工作 .....	115
做好旧事重提，让潜力项目进入二次决策 .....	119
委婉而有力，让上司规避负面决策 .....	122
全面信息收集，为决策提供意见 .....	125
搞定反馈过程，让上司得到准确信息 .....	129
技巧性传达，避免做坏消息的牺牲品 .....	132

#### 第6章 创造双赢沟通，令上司同事都挺你

沟通是看到对方，也让自己被看到 .....	139
倾听：人人都有“五大需求” .....	143
立足枢纽作用，扮演好“夹心饼干”的角色 .....	147
担当调解员，引导解决冲突 .....	152
搞定“话中话”，了解上司的真实意图 .....	156



难处理的工作，你问对问题了吗？ .....	160
“打开天窗说亮话”才能有效沟通 .....	164

## 第7章 展现专业礼仪，以魅力撑起公司门面

五项全能检查，让仪容仪表从不 NG .....	171
如何更优雅地处理抱怨电话？ .....	176
告别忘名尴尬，记起“他是谁” .....	179
礼传情意：好礼物为商务交往加分 .....	183
用好身体潜语言，让举止更积极 .....	186
周全餐桌礼仪，表现良好出身教养 .....	191

## 第8章 记得你是谁：主动进行职业生涯规划

制定职场规划，确立发展方向 .....	199
趁年轻，明确秘书生涯关键期 .....	203
深入思考：你的职位处于哪一阶段 .....	207
做十分准备，在事前了解转职方向 .....	211
关注软实力，打造自己的职业品牌 .....	215
甄别高价值任务，将勤奋用到可成长项目上 .....	218

003

## 第9章 重视文化智商，当小秘书遭遇全球化

立足差异，让外国上司对你更满意 .....	225
跳出文化舒适圈，主动做出改变 .....	229
立足文化差异认知，协调不同成员间冲突 .....	233
调整工作方式，适应不同工作风格 .....	236
解决语言障碍，做到“说得清楚、听得明白” .....	240



## 第 10 章 提升个人情商，用技巧增进内部和谐

远离性骚扰，从细节预防做起 .....	247
强化独立人格，别让职业吞没了你 .....	251
锻炼同理心，借权力塑造影响力 .....	254
冲突产生时，思考“我是谁” .....	257
遭遇挑衅时，控制愤怒不再螺旋上升 .....	261
给负面情绪一个正当的出口 .....	265
用合理欲望激发成功潜能 .....	268

# 第 1 章

## 针对性出击：你的老板属于哪一类？

在企业运营过程中，秘书是各级管理者的最直接的助手。就如同人有多种性格一样，不同的上司也往往会表现出不同的工作风格：有些上司性格温和，为人谦虚谨慎；有些脾气暴躁，做事虎头蛇尾……更重要的是，因为手握权力，这些上司还往往会有一些与众不同的习惯。若你想要成为上司眼中可靠的人选，那么，你就必须要针对其特点，提升个性化服务。



## 上司脾气暴躁？把“收拾烂摊子”当成必备技巧

你刚刚入职，公司的薪水很不错，环境也很好，但不久之后你就发现，老板是一个脾气暴躁的人，下属稍有过失便会发雷霆之怒，有时候言语还会严重地刺伤他人的自尊心。你终日提心吊胆，事事小心，但终于有一天，这种祸事降临到了你的头上。此时，你要怎么办？

钟玲便“有幸”遇到这样一位上司：每个周末，这位上司都要员工提交下一周的工作计划，并展示上一周的计划完成情况。汇报席上，其目光如炬、心细如丝，或是一言不发，或是究根问底，更多的时候，他会大发雷霆。那天，有员工在汇报时手机忘记关静音，他竟然拿起对方的手机，放在地上故意做踩踏状！

在这样的上司手下，挨骂在所难免。钟玲那天刚上班便领略了一番狂风暴雨：“你怎么做事的？谁让你私自修改企业书的？你知道不知道，你做的不是你的分内工作，你是不是不想干了？”

当时还有其他的同事在场，钟玲感觉自己真是太丢脸了，她奋起抗争，证实这一切都是因其他上司的委派。正在火头上的上司自然不会饶她：“收拾你的东西，谁让你干的，你跟他干去！”

出现这种情况，自然没有人敢收留钟玲，钟玲走出办公室那刻不免后悔了起来：跟着上司干活，辛苦是辛苦，但他其实人还不错，也懂得为员工争取尽可能好的待遇。

在所有应对火暴上司的办法中，钟玲选择了最坏的一种：轻易离职对秘书的职业生涯是一个污点，秘书是为上司更好地展开管理工作而服务的，一个因为被上司骂了几句便受不了的秘书，无疑是一个不合格的秘书。的确，摊上一个脾气火暴的领导，人受伤人之言的概率也会随之

增多，但对秘书来说，如果上司并非故意侮辱，离职是最坏的选择。

## 引导上司情绪走向，帮助内部形成和谐氛围

脾气暴躁的上司往往无法很好地控制自己的情绪，喜怒都充分形于色，但是，强烈的情绪往往来得快，去得也快。此类上司多半说话直接，习惯感性思考，在与之沟通时，秘书除了要控制自我情绪以外，还要懂得如何对同事施以援手。

### 1. 不要随上司起舞

很多人就如同拳击手的拳击袋一样：一接受到压力，便会以同样的力气弹回来——如果你的情绪也是一个拳击袋的话，那么，你可能需要换一个职位或者换一个老板：两个脾气暴躁的人在工作中很容易因沟通不畅而引起冲突。

与脾气暴躁的上司相处，你可能随时都会被骂得狗血淋头，但职场伦理你还是应遵守。此时，不妨让自己暂时停止思考，立即停止有可能引发怒气的“为事件下定义”这一动作。比如，被上司骂时，你不应思考“为什么他要这么骂我？”“他以为都是我的错吗？”“我要怎么反击？”诸如此类的思考只会让你的怒气更盛，因为它们只是在无意识间为你接下来的“发火”寻找借口。最好的办法，是让自己的脑袋空白下来，拖延因为冲突而导致的举止失措。

### 2. 被骂时表现出被骂的样子

如果你的上司并非“天生情商低”，而是真的只有在你出错时才会表现出暴躁的一面的话，那么，你就要学会摆出“被骂的样子”。

所有的上司都非常在意下属被骂时的具体反应，特别是秘书：因为近身性，秘书往往比一般同事更多地了解上司，这种了解不仅会使上司感觉到有人可以信赖，同时也会使其产生危险感。当你表现出敷衍、不听话的样子时，上司多会耿耿于怀。

话虽如此，但表现过头也会引发上司不满，那种被骂时露出一副“天

要塌下来”的哭丧模样更是不合适——上司期望的，只是你在被骂的时候有被骂的样子。

### (1) 让上司看到你真心认错的态度

我们前面已经提到了如何道歉才是正确的，但认错与道歉，特别是在上司当面指出你的错误并给予一定的指导时，你更要恰当地表现出认错与学习的积极态度，这不仅是让上司满意的态度，同时也是避免上司的怒火迸发的重要措施。

### (2) 多用一些脑子，设想上司的期望

“你能不能用点脑子？”很多上司都有这样的口头禅，这并不是说上司真的期望你在某事上深入思考，而是因为你的响应与他的期待有太多的落差，或是你的言行举止超乎了他的想象。

最典型的、容易出现“用点脑子”式责骂的场景，就是上司向你提问时——当上司向你发问时，他们或许并不期待你给出完美的答案，而是想听到你说出符合他们期待的回答。站在秘书的立场来说，只要你的回答或者言行举止与上司的期望不合，你便永远会遭遇“没用脑子”式责骂。

最好的告别此类责骂的方法是，不要立即给上司类似于“我不知道”“没有这回事”一样的空洞回答，此类回答容易让人有遭拒的负面感受。最好的办法是让自己的回答有内容起来：“我也不是很确定，不过，我马上去查一下。”

秘书需要永远记住这样的事实：上司永远期望他的“近身人”是积极、可信的，哪怕是被他骂得狗血淋头，你也应表现出诚恳、积极的态度。当你能够在被骂的时候表现出恰当的被骂样子，不仅上司会更加信赖你，你所接手的工作也会不断地重要起来，而接手重要工作，恰恰是上司有意栽培秘书的最典型代表。

## 3. 学会救同事的火

若上司频繁情绪失火的话，那么，因此而离职的人肯定不在少数：



并不是所有人都有容忍被骂的肚量——哪怕错在自己，人们都期望对方的指责是“适可而止”的，但上司所在的位置、拥有的脾气使他根本看不到这一点。与其让上司的话语将同事激怒，引发更大的麻烦，倒不如秘书学会积极地救火。

救火并不是说你要在上司每一次骂人时都冲进去，而是指如果你发现上司的情绪正在失控状态，或者火气越来越大时，需要采取一定的措施。

### (1) 善意地提醒

当上司让你叫某人赶快到办公室时，你要设想一下：上司的表情是好还是坏？最近这位同事是否惹上了麻烦？若上司正在气头上，那么，你便可以旁敲侧击地提醒一下同事：“老板今天看起来脾气不太好。”一句提醒，便可以使同事建立起心理堤坝，而这将令他能够更清楚地预期到上司的行动，从而减缓突如其来的发火带来的伤害。

### (2) 及时地干涉

如果上司在办公室中骂得“正起劲”，眼看着同事的话语也越来越激烈，秘书便需要及时出现，送一份文件，或是传达一个重要的指令，使上司的注意力被转移。“经理，今天××的王总打电话说，希望您尽快回复有关合同的事情。”“经理，这份文件需要您马上签署！”秘书的出现相当于对当下氛围的一个缓冲。在双方都没有说出什么不可挽回的话语以前，让彼此的情况都能够得到缓冲，这是最好的救火情境——当然，上司特意吩咐过“不可打扰”的情况例外，在这种吩咐下，哪怕里面吵翻天，秘书也不能干涉。

值得注意的是，上司的脾气暴躁不是一天养成的，他们很可能天生就是暴脾气，也可能是因为承受了重任，使他们不得不寻找一个另类的途径去发泄内心压力。不管上司是哪一种原因导致的脾气暴躁，他都不可能很快——甚至永远不会——变成“好好先生”，这就意味着，你必须要做好长期引导上司情绪的那个人。



## 立足完美，摆正心态应对挑剔式上司

国内优秀的企业家都有这样的共识：成功者在下属面前一定要是坏人，因为“坏上司”所领导的团队执行力要远远超过“好上司”。在下属看来，那种事事挑剔、力求完美的上司往往是“坏上司”的典型代表。

苹果创始人乔布斯便是典型的挑剔型主管：办公时间里，他总是在办公室不断地走动，向员工们提出各种各样的问题。他的秘书认为，那些问题不但常常令人难以回答，甚至有让人“难堪”的意味在其中——但恰恰是这样的人，创造了世界上最出色的电子产品、引领了新的科技与消费潮流。

以“砸冰箱”管理起家的中国出色企业家海尔张瑞敏便说过：“伟人首先是恶人。”如今的海尔管理经验，多是由一个个“苛求”小故事所组成的。

“每一个人在开完会以后，必须要将自己坐的椅子推回原位。”

“××下班以后椅子没有归位，要罚款××元。”

“××未及时清理垃圾筒、文件中有错别字，要罚款××元。”

通过当“苛求者”，张瑞敏完成了对海尔人的改造，使海尔一步步地走出了国门。

事实上，管理者、企业家中素有苛求习惯的人还有很多，据称，微软的比尔·盖茨对完不成任务的员工往往会破口大骂，对那些不能迅速领会他的意图的员工更是经常挖苦嘲讽；戴尔电脑的迈克·戴尔更是IT界中有名的“恶上司”。

商业竞争、职业竞争毕竟是一场“打硬球”的游戏，狭路相逢“苛求”者胜，归根结底，能够永远带领团队走向成功的管理者，多半都是苛求者。“坏上司”往往拥有着更坚强的神经、更与众不同的思维模式，他们敢于打破常规的圈囿，突破习惯的桎梏和传统的束缚。