



科文西方工商管理(MBA)经典文库 (实战名著系列)

秘书如何与老板共事

[英] 伊丽莎白·库克 著

英美商务畅销书

秘书做什么、管什么、
说什么、掌握什么技能、
树立什么样的形象，尽
在其中



宇航出版社

/ 科文(香港)出版有限公司

Astronautic Publishing House / Science & Culture Publishing House(H.K)

F270
349

70516

科文西方工商管理 (MBA) 经典文库
(实战名著系列)

秘书如何与老板共事

Working With Management:

A Secretary's Guide

[英] 伊利莎白·库克 (ELIZABETH COOK) 著

北京科文国略信息公司供稿

韩圣龙 译

宇航出版社
科文(香港)出版有限公司

著作权合同登记图字:01-98-2018号

图书在版编目(CIP)数据

科文西方工商管理(MBA)经典文库:秘书如何与老板共事

(英)库克(Cook, Eliz.)著;韩圣龙译 - 北京:宇航出版社,1998.9

ISBN 7-80144-186-9

I. 科… II. ①库… ②韩… III. 企业管理-人间关系-西方
国家 IV. F270-05

中国版本图书馆 CIP 核字(98)第 26994 号

Copyright © 1998 by The Industrial Society

Publishing by arrangement with The Industrial Society through

Beijing International Rights Agency Co. Ltd.

中文简体字版权© 1998 科文(香港)出版有限公司

宇航出版社出版

中文简体字版权经北京版权代理有限公司代理

出版/宇航出版社

科文(香港)出版有限公司

经销/新华书店

批发/宇航出版社发行部(010)68371105 68371057

(北京市和平里滨河路1号 邮编 100013)

北京科文剑桥图书公司(010)68420599

(北京图书馆内K栋1层 邮编 100081)

1998年10月第1版 1998年10月第1次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:4.25 字数:55千字

印数:10000册 定价:10.00元

引 言

多年来，工业协会一直致力于秘书工作的发展。随着时代的变迁，今天的秘书正在越来越多地承担起以前由经理们完成的工作。技术的进步意味着秘书现在能够承担范围更广的工作，以及一些传统上由经理们负责的项目。

然而，很多秘书仍然抱怨自己得不到承认，抱怨发展机会受到限制，这导致秘书的积极性受到打击。只有受到支持和鼓励，他们才能发挥更积极的作用。

秘书想要承担更多的职责，而经理们也要求有更多的时间来做他们自己的工作——给经理们的座右铭是“授权”！因为这个原因，把秘书当作管理层的有机组成部分就越来越重要了。

秘书和经理之间的伙伴关系的有效程度依赖于很多因素。这种伙伴关系在英国表现得极其差。然而，毫无疑问，我们应该重视为了让这种伙伴关系起作用所花费的思想和精力。

这本书为以下的人设计和编写：

- 刚被任命的秘书
 - 已经工作了很多年，需要一种“提神剂”的秘书；或者正在寻找新的工作方法的秘书
- 这本书的目的在于：
- 说明在管理层中秘书角色的重要性
 - 阐明秘书和经理的角色和职责
 - 提出一些关于“管理”办公室的小技巧
 - 帮助确定个人发展的几个方面，比如授权
 - 讨论为未来采取的行动

这本书不是一本详尽的指南。实际上，它的每一章都可以成为一本书。

目 录

引言.....	(1)
1 角色和职责	(1)
2 时间管理——计划组织你的工作日	(17)
3 时间管理——办公系统.....	(27)
4 办公室中的交流.....	(41)
5 树立职业形象.....	(51)
6 授权.....	(75)
7 团队秘书的角色.....	(83)
8 展望未来.....	(91)



角色和职责

经理的角色

在确定秘书的角色之前，先确定经理的职责是很重要的。首先，你需要从最广泛的意义上理解“管理”。管理的目标、功能、目的是什么，秘书的工作又应该在什么位置呢？

那些掌握管理权的职位的任务是让工作完成——取得成果。他们不能独立完成所有的这些工作，所以他们需要团队的支持。管理就是通过其他人来取得成果。经理们必须考虑技术、立法、经济压力和社会态度的变化。这导致对以下行为的需求：

- 更快的决策
- 对管理技巧的更有效运用
- 用更多时间来交流和咨询
- 更多的信息输出

秘书如何与老板共事

■ 更多的阅读以跟得上发展

在运作的职责之外，你的经理可能还有以下责任：

■ 预算

■ 问题处理

■ 向团队下达任务

■ 招聘和挑选

■ 员工的培训和发展

■ 评估和设定目标

■ 纪律和解雇

■ 保持士气

不管你的经理的职位是什么，他或她的行为一般属于以下五个方面：

P——计划

C——协调（通知和批准）

M——监督

M——激励（支持）

E——评价

每一项任务又可以进一步分为三个部分：

T——技术上的

P——人

A——管理

为了“取得效果”，你的经理会把任务的职责和职权授权给团队的成员，允许他们到后台来“管理”任务的执行过程。

那么，你在什么位置呢？

秘书的角色

提起“秘书”这个词，很多人都会想起下面这两个老套的形象中的一个——一个是在修着指甲的“浪女”，另一个就是狂热地守卫着经理办公室入口的凶猛“老龙”。这些显然都不是今天的职业秘书的形象！然而很值得注意的是，很多秘书的不自重、缺乏自信和防卫心理正在加强人们的这种印象。这对秘书外在形象的塑造有一定的影响。

秘书的角色是“协助管理层做工作”——也就是帮助经理取得成果。

如果没有经理，就没有秘书。因此，你应该和经理拥有相同的目的，这是很重要的。

你知道你的经理的目的吗？你需要了解你在这些目的

秘书如何与老板共事

中处于什么位置，这些目的怎样达到，等等。如果你不清楚你努力要达到的东西是什么，那你就不能提供出色的帮助。这有点像拼七巧板——你得遵照包装盒上的图形的指导。

你怎样才能知道经理的目的呢？问！同你的经理讨论这些目的——商议计划、评价经验、考虑优先权。如果必要的话，在日记里约定个时间。这将同时提高你们俩使用时间的效率。你的经理将拥有一个能在达到目的时提供有力支持的、更有主见、更老练的秘书；而你将知道如何协助经理取得最具成效的结果。

技能和品质

秘书的素质主要有两个方面——技能和品质

技能

- 很快的打字速度
- 速记/录音
- 很好的听众
- 交流技巧
 - 电话
 - 面对面
 - 书面

——做记录

■ 办公室技能——归档，跟踪调查

■ 决策

品质

■ 平易近人

■ 灵活性

■ 头脑冷静

■ 忠诚

■ 老练

■ 擅提问题

■ 足智多谋

■ 能适应

■ 乐观态度

你能掌握所有这些技能，具备所有这些品质吗？我看不大可能，只有超级秘书才能这样。但是，你可以尽可能多地占有这些技能和品质，因为这些技能和品质是秘书区别于办事员和打字员的特点。

办事员/打字员



接受工作

秘书



积极主动地工作

信息采集

秘书的角色责任重大、要求严格，为了完美地扮演秘书的角色，我们需要“知识”。通过采集信息，我们就可以获取知识。

“一般说来，最大程度占有信息的人，将更有机会在生活中取得成功”——Benjamin Disraeli

秘书需要收集以下几个基本方面的有用信息。

■ 公司——组织结构

——产品/服务

——政策

——历史

■ 经理——目的

——在公司组织结构中的位置

——内部/外部联系

■ 工作——你的目的以及它们与你的经理的目的之间的关系

——目标

——工作规范

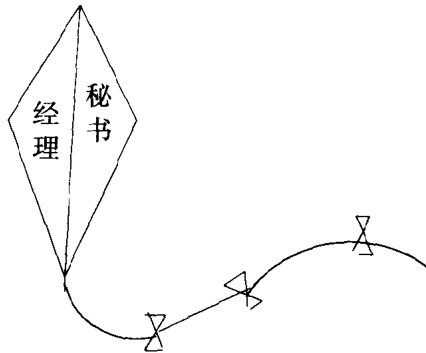
——工作内容

一旦基础建立起来以后，你就应该创建一个信息库，

从这个信息库中可以获得需要的数据，如，参考手册、清单、联系方式。创建信息库的必需品有字典和辞典，公司电话号码簿，工作程序手册和日记！

工作伙伴关系

风筝



- ☐ 你们是一个工作伙伴关系的两个部分。如果要完成一份报告，经理起草，你来打字——一份报告！
- ☐ 你是和经理一起工作，而不是替经理工作。你和经理应该一起在天上飞——不是被拖在

尾巴后面。

 如果你要在经理旁边工作，建立起工作伙伴关系，你就需要把经理的角色同你的角色联系起来。

你需要参与本章前面提到的管理的几个方面——计划，协调，监督；激励，评价——并考虑如何融入每一方面，协助经理取得成果。下面有一些可以帮助你的小技巧：

计 划

- 提建议
- 阅读每一份文件
- 倾听
- 提问题
- 参加团队会议

协 调

- 谁在做什么
- 时间

- 原因
- 最后期限

监 督

- 激励管理
- 督促最后期限
- 向上反映问题
- 最有效地利用提示系统

激 励

- 表现热情
- 提建议

评 价

- 为未来的工作提建议
- 提问
- 阅读
- 参加会议

经理和秘书的职责

如果已结成的伙伴关系是为了工作，那么每一个合作者都要为工作担负起自己的职责。

经理

- 坚持办公室工作运行的规则
- 确保你的秘书知道工作目的
- 定期地交流——一对一的会议
- 鼓励你的秘书成为团队的一员
- 授权
- 显示对秘书工作的兴趣，承认其重要性

秘书

- 计划经理的时间
- 计划你自己的时间——提前一步
- 控制日记
- 拆开邮件并对邮件进行初步处理
- 监督未解决的工作
- 建立一个有效的归档系统
- 担当交流的纽带——公共关系角色

- 确保有效的交流和处理人际关系的技巧
- 做一个过滤器，不要做障碍物

经理和秘书之间的交流

秘书对我们工作反映出的主要抱怨是经理不会交流。这种情况经常以“消失了的经理”的形式出现，经理离开办公室时不通知秘书，在需要他时就没有办法找到他。但是更严重的问题是，有的经理会“忘记”：如果秘书要起到积极的作用，就需要知道必要的信息。经理经常会通知团队的其他成员为什么要做一件工作，却看不到秘书也有必要知道这件事。这导致很多秘书在真空中工作。相当多的经理实际上从不和秘书谈话，除了社交性的聊天，或者进行口述之外！

一对一会议

每一个秘书都应该定期地和经理讨论工作简报——一对一会议。每天工作前五分钟、每星期半个小时比较理想。很多经理（实际上还有很多秘书）争辩说他们没有时间开会，但是，与它们占用的时间相比，一对一会议将节省更多的时间。对工作充分了解的秘书将会提供更有有效的