

《秘书的秘密》系列
秘书工作实用指南

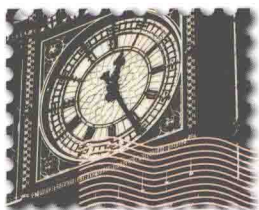
《秘书的秘密》
找对方法，离梦想更近

Secretary's Secret

秘书的秘密6

优秀秘书的情商修炼课

被倚重和提拔：秘书的情商比智商更重要



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》

找对方法，离梦想更近

Secretary's Secret

秘书的秘密6

优秀秘书的情商修炼课

被倚重和提拔，秘书的情商比智商更重要



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

秘书的秘密. 6, 优秀秘书的情商修炼课 / 刘丽娜著.

—北京: 中国法制出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5860 - 3

I. ①秘… II. ①刘… III. ①秘书 - 工作 - 基本知识
IV. ①C931. 46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 272694 号

策划编辑: 刘峰 (52jm. cn@163. com)

责任编辑: 李佳 (amberlee2014@126. com)

封面设计: 杨泽江

秘书的秘密 6: 优秀秘书的情商修炼课

MISHU DE MIMI 6: YOUXIU MISHU DE QINGSHANG XIULIAN KE

作者/刘丽娜

经销/新华书店

印刷/河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本/710 毫米 × 1000 毫米 16

印张/15.5 字数/230 千

版次/2015 年 2 月第 1 版

2015 年 2 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5860 - 3

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号

值班电话: 010 - 66026508

邮政编码 100031

传真: 010 - 66031119

网址: <http://www.zgfs.com>

编辑部电话: 010 - 66054911

市场营销部电话: 010 - 66033393

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)

秘书要有高情商

近几年有关情商的话题非常流行，特别是在“情商之父”丹尼尔·戈尔曼的“情商观念”不断地被运用到各个领域中去以后，“情商”更是成为了判断个人能力的一个重要方面。但是，当下流行的各类情商成长课与培养方法是否适用于各个职业？

未必。原因很简单：情商拥有不同层次，在现实生活中与在实际工作中运用到的情商根本就不一致。习近平总书记在2013年于天津调研时指出：“做实际工作情商很重要，更多需要的是做群众工作和解决问题能力，也就是适应社会能力。老话说，万贯家财不如薄技在身，情商当然要与专业知识和技能结合。”

习总书记的话指明了当下情商领域中的巨大不足：在情商的培养过程中，市场上将情商与专业知识、技能结合在一起的指导性书籍是少之又少——将这一需求放在秘书职业领域中来看，使广大秘书从业者意识到情商是可以与实际工作具体结合在一起的，便成为了当下秘书行业情商培养的重中之重。

秘书是典型的“三分做事、七分做人”的职业，做秘书，最怕的就是只会做事，不懂得做人。做事的技巧只要用心学习，所有人都有可能成为合格的秘书，但是想要成为上司倚重的优秀秘书，就必须要看个人情商——情商不高的秘书，就算事情做得再专业，也很难得到上司与下属的认可。

在这些认可之中，最重要的又是上司的认可：秘书依赖于管理者的需

求而存在，秘书这一职业本身就是为了满足管理者在工作过程中的具体需求而设置的。但是，管理过程本身就是一个变化的过程：昨天定下的管理计划，可能今天就出现了改变，这就要求秘书在工作过程中，拥有适应变化、在变化后依然能够从容应对的能力。

这是新时代对秘书行业提出的新要求：只有那些不仅具备了专业能力，而且在实践工作中具有高情商的秘书，才有可能得到上司的赏识、同事的支持，进而在职业发展道路上闯出自己的一片天。

鉴于当下秘书工作情商指导类书籍的稀少，我们分析各个行业中受欢迎、拥有亲和力的秘书的特点，花费长达两年的时间，撰写了这本《秘书的秘密6：优秀秘书的情商修炼课》。

在这本书中，你可以看到，在不同的场景、不同工作中，高情商秘书是如何处理、协调并引导事件走向的；同时，你也可以从中感受到，一个真正出色的秘书，是如何通过理解、体会上司与同事们的情感，进而找到解决问题、疏导情感的办法，同时还能够通过自己特有的工作方法，激发出一种更有利于上司、同事乃至整个团队合作的积极氛围的。

当然，如果你只是一名普通的员工、管理者或老板，你也可以通过这本书，获得成功的方法：从高情商的秘书那里学习得来的经验，可以让人更迅速地成长。

当你将此书中的方法进行学习、领会以后，并进一步渗透到自己的工作当中时，你会发现，自己的情商生产力已经被引爆——上司开始倚重你，同事开始支持你；更重要的是，你开始相信自己！

目录 >>>

第1章 想成为高情商秘书，你就该拥有这些认知

- 你的职位需要什么样的人 / 003
- 身在平凡中，磨炼自我硬实力 / 006
- 你是真正的自己，还是身在沸水中的青蛙 / 009
- 入职几年，你在进步还是退步 / 012
- 实现自我需要从正视工作满意度开始 / 016
- 找出你的缺陷，修正你的不足 / 020
- 扩大你的人际关系网 / 023
- 秘书到底是什么 / 027

第2章 高情商秘书惯有的工作状态

- 主动积极——秘书的核心竞争力 / 031
- 为乐趣而工作，而非为生存而工作 / 034
- 去除“被害妄想症”，没有人想要“为难”你 / 038
- 不管大事小事，都是能学习的好事 / 040
- 创造超出预期的工作价值 / 045
- 拥有人缘竞争力，培养职场支持者 / 048
- 乐在工作中的心理密码 / 051

第3章 秘书练就高情商，必须重视七大能力

- 明确力：你的目标并非只是成为一个好助手 / 055
- 协调力：懂得对不同类型的人施加影响 / 058
- 交换力：利用互惠互利，进行工作价值交换 / 061
- 营销力：从上司开始，展开内部自我营销 / 065
- 识别力：懂得观察，找到那个最能够帮助你的人 / 069
- 亲和力：用行动传递善意，成为受欢迎的人 / 073
- 领悟力：在工作中琢磨，每一件小事都是经验的积累 / 077
- 不要陷于琐碎与鄙陋之中 / 080

第4章 上司满意：优秀秘书与上司的相处之道

- 培养格局力：与上司保持一致的视线 / 085
- 提升心理素质，成为强势上司的得力助手 / 088
- 体察上司：给他“需要的”，创造双赢互动 / 091
- 在尊重的基础上，把握好服从与盲从的界限 / 095
- 多提建议，少提意见 / 098
- 从对话中，形成上司喜爱的沟通氛围 / 102
- 加强了解：给上司绘制一张心理周期图 / 106
- 有限度地主动，让上司看到你的诚意 / 109
- 高情商秘书从不执着于个人风格 / 112

第5章 引导情绪：塑造工作情绪感染力

- 做自己的情绪侦查员：有了情绪自察，才有情绪管理 / 117
- 别当悲剧英雄，会做事也要会做人 / 122
- 培养正向思考，让动力带动职业成熟 / 127
- 引导情感：让双方都能获得沟通成就感 / 130
- 体谅他人，才能实现换位思考 / 133
- 拆除情绪地雷：改变制式反应，远离负面情绪 / 137
- 现实本就骨感，别将不满无限度放大 / 140
- 提升正向心态，让积极持久 / 144

第6章 有效沟通：体谅他人，他人才会体谅你

- 读懂习惯：洞悉他人的行为模式 / 153
- 立足个性，发挥自我对话优势方式 / 157
- 提升洞察力，形成双向沟通 / 160
- 做好网络中心，降低跨部门沟通摩擦度 / 164
- 注意！这种说法看似得体，实则失礼 / 168
- 更简单地沟通，别说“我们需要谈谈” / 171
- 运用微妙沟通技巧，让说服来得更有力 / 174
- 倾听永不过时：你要学会“竖起耳朵” / 178
- 职场聊天到底聊什么 / 182

第7章 积极学习：既是杂家，又是专家

- 首先学习正视“努力” / 187
- 从细节着手，思考全面 / 191
- 捍卫工作时间，防备侵占者 / 194
- 学会及时补位 / 198
- 掩饰自己，别太老也别太嫩 / 201
- 察言观色听懂职场“暗语” / 205
- 看出普通工作中所含的五个层次 / 209
- 你的学习是否能达到三位一体 / 213

第8章 用好权力：用柔性工作术为你助力

- 带动团队分享，形成开放经验氛围 / 217
- 执行就是向着目标果断行动 / 220
- 帮助上司，找到每一个人的正能量 / 224
- 站在一个平等的角度对待同事 / 226
- 别耍心机，别给自己树假想敌 / 229
- 信任他人，也让他人有机会信任你 / 232
- 讨论问题时，正确表达自己的主张 / 236

第 7 章

想成为高情商秘书，你就该拥有这些认知

一个人总会有一些连自己也看不清楚的、个性上的不足与盲点，而高情商秘书往往会自我反省，并从不同角度去认知自己、客观地评价自己，这种自知之明使他们不断地为自己形成准确定位，从而也使他们在自知的基础上，更进一步地“知人”，并进而获得比一般人更多的成功机会。

你的职位需要什么样的人才

根据美国国际行政管理协会的定义，现代专业秘书是负责处理办公室相关环境内行政事务与信息联系的人。从事秘书这一职业，不管是个人与专业都可以获得长足进步。

这与传统意义上的秘书有着截然不同的定义：所谓的专业秘书是特定主管的助手，其任务是在认可的职权范围内，不必经过直接的监管，就可以运用办公室内相关工具设备，从事主管指定的行政性任务。

两个时代截然不同的职位定位重点预示了新时代里秘书职位的变化：在现代企业中，秘书所扮演的角色与应具备的能力正在迅速地发生改变。

以下是某政府机关秘书处在网上公开的秘书招聘要求：

- ①具备良好政治素养与从业素质，遵守国家法律法规和厅机关工作制度，勤奋积极工作，有较强的责任意识，无不良法律和从业记录；
- ②拥有良好社交能力，善于沟通；
- ③有较强的组织纪律观念，服从团队工作安排，能安心从事本职业务工作 2 ~ 3 年；
- ④具有本科以上学历，有 2 年以上文字工作经验，文史类专业毕业生优先；
- ⑤熟练操作如 Word、Excel、PowerPoint 等基本办公软件。

与政府机关秘书在政治素养上的高要求、高办文能力相比，企业招聘则更侧重于秘书的办事能力：

- ①负责整理会议资料；
- ②协助经理完成日常行政工作；
- ③协助公司处理各类活动与会议；

- ④协助处理公司内务；
- ⑤接电话、接待来访客人。

从上述内容可以看出，由于经营理念与机构性质、内部文化的不同，在选人用人上，企业与机构在秘书的选拔上往往有不同的倾向与标准。不过，现代管理者在选择秘书时，其标准总归可以归纳为以下三条：

看上去舒心

虽然当下秘书的职位管理范围变得更大，但选择秘书的主动权依然在管理者手中。管理者在选择秘书——特别是近身秘书时，都有自己的偏好。虽然选择的标准各有不同，但最终对“优秀”秘书的看法是基本一致的，那就是，作为一个秘书，你可以长得不漂亮，但必须要让管理者看起来舒心。这里所说的“看起来舒心”并不是单纯地指外表的出色。

虽说一个外表出色的秘书可以起到装点门面的作用，但是绝大多数管理者在选择秘书时，不仅会看秘书的长相、穿着打扮，同时还会观察其言谈举止是否得体、是否拥有较高的素质，而这里的素质不仅仅指专业素养，同时也包括了身体素质与心理素质。

这一要求乍看起来很简单，但真正做起来却有一定难度，整体素质的提高需要一个长期的过程，而专业素养更是一个需要时间累积的东西。只有在进行专业学习、技能提升的过程中，下意识地提升各方面的素质，才能在从事秘书的过程中得到管理者与组织的重视。

带在身边放心

管理者在选择秘书时，外表舒心只是最起码的要求——秘书入职以后，管理者或公司往往会利用多种方式与手段来对秘书展开考验。想要得到上司的信任，秘书就要很好地修炼自己的内在素养，并要诚实与忠诚地面对自己的工作。

这种内在的要求其实有其必然性，秘书虽然不是领导，但其最接近

领导，秘书与上司外出办事、处理公务的机会很多，对于企业、机关与领导的事情知道得会比其他人更多，而且秘书很可能会经常需要参与一些决策，他们会掌握很多公司相关信息。

“知道得越多，责任越多。”在工作过程中，了解了这么多与公司经营、机构管理相关的信息，那么，你能不能让领导感觉到放心，便是一个非常重要的问题了。想要实现让领导带在身边放心，秘书就必须摆正自己的位置：

- ◆ 自己知道什么能说、什么不该说；
- ◆ 要更加慎言，防止信息外传，而此处的信息包括了文字、电子与口头信息，以避免给上司、给企业 / 机构带来的不必要的麻烦。

用起来省心

管理者对秘书感觉到放心以后，便会根据秘书的能力来具体安排工作，而秘书也只有通过具体的工作处理来充分发挥自己的能力以后，才能让管理者判断自己是否能够担任这一职位，从而成为上司身边名副其实的助手。

秘书要具备哪些能力，才能让上司用起来省心？这就需要秘书具备如下能力。

一个基本条件

健康的身心条件。身体是革命的本钱、工作的前提，唯有拥有良好的体魄、健康的心理，才有可能完成上司交办的任务。

三会

具体来说，秘书的三会可以分为：

- ◆ 会写作——能写各类报道、常用公文（行政公文与企业常用公文），同时，字体要工整美观、书写速度要快；
- ◆ 会交际——懂礼仪、拥有较强谈判能力与出色的与人沟通的能力；
- ◆ 会实务——懂管理，可组织各类商务活动与会议，能熟练操作各类办公自动化设备，能摄影摄像，会驾驶技术等。

秘书人员只有具备了以上条件以后，在工作过程中才能游刃有余，而“看上去舒心”、“带在身边放心”、“用起来省心”其实都可以归纳到情商的范围内去：情商也即情绪智力，这种情绪智力的高低决定了秘书在工作中是否能妥善处理好人与人之间各方面关系，同时也决定秘书能否直接作为上令下达、下情上传的枢纽来展开工作。因此，身为秘书，有必要且必须要努力去提升自我情商。

身在平凡中，磨炼自我硬实力

你可能认为自己是一个经验丰富的老秘书了，但越是这样，你越是要不断地提升自己的硬实力：人才市场永远呈现出一副优胜劣汰的局势，越是老资格的员工，越要懂得及时给自己“充电”的重要性，因为公司养老员工所付出的成本是最大的，一旦有了可以将老员工取而代之的机会，以追求利益最大化为主要的公司是不会有点半犹豫的。虽然说职场危机永远存在，但是这种危机永远不会威胁到真正的有能力者。而那些总是让自己落伍、不懂得及时为自己补充知识的秘书，一旦掌握上司秘密到一定程度，或者一旦工资高到某一程度，一定是公司裁员时的首选目标。

006

丝丝是一家外企的秘书，每月领着近万元的工资，过着惬意的白领生活。虽然工作有时候会有些繁忙，但是在很多人的眼里，这无疑是一份惹人羡慕的职业。

近期公司招聘了一批新员工，他们的学历大都是研究生，有几个甚至是博士。这些新员工的干劲都非常足，公司也将他们看作是最有潜力的培养对象。很多老员工都感觉到了压力，纷纷在下班之后到各种补习班去“充电”。但是丝丝却认为自己的工作资历已经有了八年，根本不会受到这些新进员工的威胁。她不但没有想着去学习一些新的知识与理念，反而对某些新进员工所提出的一些改进意见不屑一顾，这让大家都对她产生了一种不思上进的感觉。

后来，公司进行人员精简，丝丝出现在裁员的名单中，而顶替她的人正是她嘲笑过的新进员工。她大呼不平，找到了公司经理进行理论。那位金发碧眼的外国人对着她只是提了几个行业中新近最为流行的营销方法，但是丝丝却丝毫不知所云。出了办公室之后，丝丝才开始后悔自己当时为什么不及时去补充知识。

如果你有幸在当下成为了一个正在发展期的组织中，那么，你更应该放下暂时的安逸，让自己去努力学习：公司在缩编内部业务、扩张新领域的时候，会需要新的人才。而为了节省开支、提高效率，公司会在内部进行人事调动。有时候，仅仅是换了管理者，经营方向也会出现改变，不管你是否遇到了上述所说的情况，一旦有状况发生，就会有人被迫离开。

即使眼下你是上司眼中最红的秘书，你也有可能被公司辞退，因为你个人能力上的短板与不足，你成了公司的累赘，而不是助推器——事实虽然残酷，但在组织、管理者与职员之间，关系就是这样。

这种现象并不仅仅存在于职场，大自然中，许多爬行动物与节肢动物在生长期间都会出现旧表皮脱落、换上新表皮的现象，通常情况下，每一次的蜕皮，都代表着自我的成长。随后，心理学家对这一现象进行了分析：每一个人都有自己的安全区，在这一安全区中的舒适与习惯让我们不愿意去改变。但是，若想跨越目前的成就，你只能勇敢地接受挑战，同时积极对自我进行充实。

职场生存哲学中，这一蜕皮效应则体现得更为透彻：随着知识和技能的折旧速度越来越快，专业技能的更新速度也呈现出了飞速变化的状态。人人都希望成功，但只有那些懂得在业余时间不断地努力与自我学习、提升自身能力的人，才有可能获得升职的机会。换言之，升职的机会是从你开始自我升值的那一刻开始的。

市场自由竞争机制决定了职场生存状况：想要让自己变成高情商秘书，成为上司眼中真正重要的人，就必须要有过硬的个人能力作为基础——只有拥有了过人的能力，才有可能成为组织中的核心人才。想要

获得不断的发展，你便需要及时对自我职业生涯进行调整，看自己是否与之前所确立的目标符合，并判断自我目前的发展状况，同时给自己判定一个更合适的节奏，从而进一步明确自己与未来职业发展目标之间的距离。

职业技能专业化

日本秘书协会的本田耕一每一次在给新入职的秘书做培训时，都会力劝他们，“赶快成长为一名有能力辞职的秘书”。这种有能力辞职，其实就是在叮嘱员工，希望他们可以不断地培养自己的实力，不再畏惧于被解雇——而不畏惧被解雇，首要原则就是要具备专业性，让自己成为某一领域的专家。

想要职业获得深入发展，你必须让自己具备以秘书专业为导向的职业技能——它是个人执行能力的体现，更是个人人格魅力与思想的反映。它不仅仅单纯指向优秀的职业态度，更要求良好的时间管理能力、有效的人际沟通能力、准确的问题分析与解决问题的能力。

008

学习长期化

现代社会知识更新换代的周期越来越短，每个人都需要持续的学习以适应工作的要求。为自己作“回炉充电”的知识进补是一种最佳的职业能力提升选择，这种自我提升是建立于一种常识之上的：在知识呈现出日新月异的今天，如果不能主动地提升自身的素质，很可能导致自己在激烈的职场竞争中一败涂地。这种自我施压、自我升值的机会使得个人品牌更好地树立起来。如果职场中人可以坚持不懈地提高自己的素质、让自己尽量多地汲取一些新的知识与专业技能的话，日后这些知识与技能总是会在职业生涯中为自己带来更大的改变。

知识实用化

在教育过程中，许多职场中人存在着明显的急功近利心态，而且在知识学习方面过于笼统化。古人有语曰：“学以致用。”对于大部分人而言，

想要获得较为系统的知识能力，个人便必须要在进行职业进修的过程中，保证知识与现实相契合的原则，选择那些对自我职业生涯发展有帮助、具体化的知识进行学习，才能让知识在现实工作过程中切实得到运用。

想办法让自己价值最大化

个人能力固然是职业品牌树立的一大关键，但是人才的内因只有在与社会、组织的外因相互吻合时，人才的内因作用才会进一步增大。这也预示着，想要将个人价值最大化，你便需要将目光集中于职业方向与人生目标上，而不是金钱、职位等短期行为上。坚持这种行为习惯，可以让你形成“自己便是最大的价值”观念，只要你可以一直延续这种行为习惯，自然会获得职业新发展。

未来秘书职业结构会两极分化，有一部分人会沦为失业者或者沦为单纯的办公室劳动力，而另一部分则会成为管理者。那些自认为是办公室中层的秘书，如果不培养自我硬实力的话，最终，要么成为单纯的办公室劳动力，要么被淘汰——面对重重危机，你要怎么做？

你是真正的自己，还是身在沸水中的青蛙

很多人都知道这样一个实验：将一只青蛙扔到沸水中，在当下的强烈刺激下，青蛙往往能够迅捷地跳出去，死里逃生；但是，若将一只青蛙放入温水中慢慢煮，待到发现危险已近在眼前时，有 72% 左右的青蛙会因为内部神经组织被热水慢慢破坏而无力逃出。

对秘书而言，这样的“青蛙”也不少：秘书本身就是一种重复性极高的职业，在熟悉的工作中日复一日，个人钝感神经会被慢慢强化。长期重复的工作过程中，个人对压力已经麻木，前进的动力也已不足：一旦职业生涯突然出现变动，个人便会如同“沸水中的青蛙”一般，毫无反抗能力。