

现代社会成功秘书自修培训的最佳读物

对一个秘书来说，熟练掌握各项操作技能也许不难，最难的是如何在各种复杂的情境下处理得当，让老板满意、大家接受。做一个受欢迎的秘书实在不容易！

保持自己个性的秘书

这样的秘书 最受欢迎

本书介绍了在各种复杂场景下秘书工作的细节处理方法和艺术，是秘书自修和培训的最佳读物。

陈玉斌 主编

站在公司角度看问题的秘书
远离各种人际矛盾的秘书
做事周到的秘书
善于处理与二把手的关系
懂得如何让老板做出最后决策的秘书
能够察言观色的秘书
在起跑线上表现得体的秘书
抓住上司特点的秘书
知道如何给老板挡驾的秘书
替领导办事周密的秘书
莫断他人财路的秘书
能够大事化小的秘书



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

这样的秘书最受欢迎

陈玉斌 主编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

这样的秘书最受欢迎/陈玉斌 主编. - 北京: 中国经济出版社, 2005.5

ISBN 7 - 5017 - 6961 - 3

I. 这… II. 陈… III. 秘书学… IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 029149 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 聂无逸 (niewuyi88@sina.com)

责任印制: 常 毅

封面设计: 红十月工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: A5 1/32 印 张: 10.5 字 数: 258 千字

版 次: 2005 年 5 月第 1 版 印 次: 2005 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 5017 - 6961 - 3/Z·838 定 价: 28.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

中国经济书店: 66162744

地 址: 西四北大街 233 号

目 录

一、成功秘书必备素质

1. 站在公司角度看问题的秘书 (2)
2. 远离各种人际矛盾的秘书 (5)
3. 做事周到的秘书 (7)
4. 善于处理与二把手的关系 (9)
5. 保持自己个性的秘书 (12)
6. 注重细节的秘书 (15)
7. 懂得适应的秘书 (19)
8. 有本科学历也得经过培训 (22)
9. 把自己当作丫环的秘书 (24)
10. 会接待客人的秘书 (27)

11. 善于公关的秘书 (30)
12. 能够察颜观色的秘书 (33)
13. 如何做好机关办公室秘书 (36)

二、学会时时表现自己

1. 懂得推销自己的秘书 (41)
2. 凭借风趣赢得晋升的秘书 (44)
3. 会为自己表功的秘书 (47)
4. 在起跑线上表现得体的秘书 (49)
5. 会打扮自己的秘书 (52)
6. 人前不露“骄娇二气”的秘书 (55)
7. 知道如何与老板搭话的秘书 (58)
8. 知道如何给老板挡驾的秘书 (60)
9. 有“鬼点子”的秘书 (62)
10. 甘心为他人做嫁衣的秘书 (65)

三、怎样与上司相处

1. 使上司信赖的秘书 (68)

目 录

2. 能与老板建立深情厚谊的秘书	(71)
3. 具有高情商的秘书	(74)
4. 不吃老板“软话”的秘书	(77)
5. 让上司相信你的才能	(79)
6. 抓住上司特点的秘书	(81)
7. 能够提前完成工作的秘书	(83)
8. 不抢上司风头的秘书	(86)
9. 小心驶得万年船	(89)
10. 能够在老板面前以退为进的秘书	(93)
11. 对上司不盲从的秘书	(95)
12. 敏行讷言常点头的秘书	(97)
13. 懂得如何发挥个性的秘书	(99)
14. 能够吃得苦中苦的秘书	(103)
15. 照上司的胃口说话的秘书	(105)
16. 能够给上司面子的秘书	(108)
17. 维护领导尊严的秘书	(112)
18. 表现得不如领导的秘书	(116)
19. 上司面前“安全第一”	(119)

四、怎样与同事相处

1. 能够保持亲和的秘书	(123)
--------------------	-------

2. 不“吃独食”的秘书 (126)
3. 能够大事化小的秘书 (129)
4. 能让“顽石”跳舞的秘书 (132)
5. 远离是非，不乱充和事佬的秘书 (136)
6. 能够控制嫉妒心的秘书 (138)
7. 能够用关爱化解他人妒嫉的秘书 (140)
8. 懂得沉默是金的秘书 (144)
9. 给“门外汉”一个台阶 (147)
10. 莫断他人财路的秘书 (150)
11. 不与他人撕破脸皮的秘书 (152)
12. 乐于接受批评的秘书 (154)
13. 避免做“风箱里的鼠”的秘书 (157)
14. 能够宽容他人的秘书 (158)
15. 不敷衍他人的秘书 (161)
16. 会给别人面子的秘书 (163)
17. 认识人情的秘书 (165)
18. 懂得人言可畏的秘书 (168)
19. 快速适应单位人际关系的秘书 (170)
20. 知道如何防备某些同事的秘书 (173)

五、怎样做一个与众不同的秘书

1. 拒绝“咬耳朵”的秘书 (178)

2. 不为薪金而工作的秘书	(180)
3. 善于控制情绪的秘书	(183)
4. 善于微笑的秘书	(186)
5. 言谈有礼的秘书	(189)
6. 把握分寸的秘书	(192)
7. 平等待客的秘书	(196)
8. 能够保密的秘书	(199)
9. 懂得让客户赢你的秘书	(201)
10. 不沉溺于网络的秘书	(204)
11. 活到老学到老的秘书	(207)
12. “薪事”开口有讲究	(209)

六、怎么进行自我保护

1. 注重自己名分的秘书	(213)
2. 保持工作热情的秘书	(216)
3. 懂得拒绝上司“好意”的秘书	(220)
4. 胆大心细的秘书	(223)
5. 自爱的秘书	(227)
6. 别让负面印象吓跑对方	(230)
7. 注意自己形象的秘书	(232)

8. 明哲保身的秘书 (236)
9. 守住感情底线的秘书 (239)
10. 控制自己情绪的秘书 (242)
11. 善于观察别人的秘书 (244)
12. 正确选择说话方式的秘书 (249)
13. 把自己观点变成上司观点的秘书 (254)
14. 警惕性高的秘书 (257)
15. 居安思危的秘书 (261)
16. 说话办事留有余地的秘书 (264)
17. 敢于争取自身合理利益的秘书 (267)

七、怎么改进自己的工作

1. 不把劳碌当好事的秘书 (270)
2. 拥有一颗平静心的秘书 (273)
3. 为自己准确定位的秘书 (277)
4. 会拍马屁的秘书 (280)
5. 身体素质好的秘书 (283)
6. 经验丰富的秘书 (290)
7. 懂一点法律的秘书 (295)
8. 能够抵抗压力的秘书 (298)

目 录

9. 争取高效率的秘书	(301)
10. 会打电话的秘书	(303)
11. 会点菜的秘书	(307)
12. 写一写日记的秘书	(311)
13. 充实内心的秘书	(314)

一、成功秘书必备素质

1. 站在公司角度看问题的秘书
2. 远离各种人际矛盾的秘书
3. 做事周到的秘书
4. 善于处理与二把手的关系
5. 保持自己个性的秘书
6. 注重细节的秘书
7. 懂得适应的秘书
8. 有本科学历也得经过培训
9. 把自己当作丫环的秘书
10. 会接待客人的秘书
11. 善于公关的秘书
12. 能够察颜观色的秘书
13. 如何做好机关办公室秘书



站在公司角度 看问题的秘书



秘

书只能是老板的秘书、公司的秘书，所以不管你对待任何人还是处理任何事，首先要想到的都是你必须站在公司的角度上。

去年年底，某公司为了奖励员工，制定了一项泰国旅游计划，办公室分了6个名额。可办公室有张秘书、刘秘书和6个业务员，一共是8个人，这8名员工都想去，大家要求再向经理申请两个名额，当时张秘书正外出办事，刘秘书找到了经理：“经理，咱们部门8个人都想去泰国玩一圈，可只有6个名额，剩余两个人会有意见，能不能再给两个名额？”

经理冷眼看了他一眼说：“筛选一下不就完了吗？公司能拿出6个名额就花费不少了，你们怎么不多为公司考虑？你们呀，就是得寸进尺，不让你们去旅游就好了，谁也没意见。我看这样吧，反正我也不去，你和张秘书还有很多案头工作，你们两个，姿态高一点，明年再去，这不就解决了吗？”

一、成功秘书必备素质

刘秘书灰头土脸地回到办公室，张秘书知道这件事后，当即知道刘秘书失败的原因，就是“只顾表达自己的意志和愿望，忽视经理的心理反应”。

分析清楚情况，张秘书知道不能以自我为中心，要树立一个沟通的低姿态，站在公司的角度上考虑一下公司的难处。

“经理，大家今天听说去旅游，非常高兴，非常感兴趣。觉得公司越来越重视员工了。领导不忘员工，真是让员工感动。经理，这事是你们突然给大家的惊喜，不知当时你是怎么想出这么好的想法的？”

经理听了笑逐颜开：“真的是想给大家一个惊喜，这一年公司进步很快，是大家的功劳，考虑到大家辛苦一年。年终了，第一，是该轻松轻松了；第二，放松后，才能更好的工作；第三，是增加公司的凝聚力。大家要高兴，我们的目的就达到了，就是让大家高兴的。”

张秘书立刻附和：“也许是计划太好了，大家都在挤破脑门争这6个名额。”

经理笑了笑说：“当时决定六个名额是因为觉得你们部门有几个人工作不够积极。你们评选一下，不够格的就不安排了，就算是对他们的一个提醒吧。”

张秘书频频点头：“其实我也同意您的想法，有几个人的态度与其他人比起来是不够积极，不过他们可能有一些生活中的原因，这与我们在日常工作的时候对他们缺乏了解，没有及时调整都有关系。责任在我，如果不让他们去，对他们打击会不会太大？如果这种消极因素传播开来，影响不好吧。公司花了这么多钱，要是因为这两个名额降低了效果太得不偿失了。”

“我知道公司每一笔开支都要精打细算。如果公司能拿出两个名额的费用，让他们有所感悟，促进他们来年改进。那么他们多给公司带来的利益要远远大于这部分支出的费用，不知道我说的有没

有道理，公司如果能再考虑一下，让他们去，我会尽力与他们沟通好，在这次旅途中和他们多沟通，帮助他们放下包袱，树立有益公司的积极工作态度，您能不能考虑一下我的建议？”

第二天，老板通知张秘书，公司决定增加两个名额。

作为秘书，给老板提出意见时，最忌讳的用语就是“你应该……”、“你必须……”，不论你的建议多么好，与你沟通的对方只要听到这两个词，顿时生厌，产生逆反心理，大多不会采纳你的意见。因为每个人都不愿别人把他当成孩子或低能儿，他们也不是“军人”，随时等着接受“将军”的命令。大多数人听到这两个词时往往这么想：“我要怎么做，还要你来告诉我吗？你以为你是谁？……”

别在老板忙得不可开交的时候开口，在风平浪静的时候抓住机会。适当地表现出你的决心，但不要像一头怒吼的狮子，先给你老板一份欣慰，告诉他你很热爱你的公司，接着提要求，说出你的诸多不满，然后再说你愿意与他共进退，这种方法一定会让你受到欢迎的。



2

远离各种人际 矛盾的秘书



当

你第一天做秘书的时候，你就应该懂得没有哪一个老板会喜欢一个经常陷入各种人际矛盾中的秘书，只有具备了精明的素质，你才能会看、会听、会想、会办事，而对于自己来说，远离各种人际矛盾也才会让你受到众人的喜爱。

某公司在关于人事调动的问题上已连续开了几天会了，大家围绕的焦点主要是在公司技术部的副经理人选。几天下来，大家初步划定了两个目标：技术部的李波与开发部的路康。

张山作为总经理的秘书从始至终参加了此次讨论。某天中午，当事人之一的李波打电话给张山，说有些事情想找她帮忙。张山与李波虽然很熟，但并没有多少私交。

在询问了几个很简单的工作常识问题后，李波客气得请张山坐下来，说中午没有什么事，聊聊天。东扯西拉一阵后，李波好像不经意地问道：“今天上午怎么没看见路康来上班，是不是昨天晚上和你们喝酒喝多了？”

昨天晚上老板请客，是张山帮老板订的座，但张山没有参加，路康也没有参加。李波这样发问，虽然没有提老板的名字，但其实就是想通过拐着弯了解老板与路康之间的私人关系，特别是昨天晚上他们俩是否在一起。李波问张山路康昨晚是不是与老板他们一起喝酒时喝多了，实际上是给张山下了个“套”：不论张山怎么回答，说路康出席或者没出席昨晚的宴会，说路康醉了或者没醉，他都能推测出老板与路康之间的私人关系。总之，作为老板身边的亲近人，张山任何一种回答，都能给他一个明确的信息。

“呵呵，李哥，我又不是路康的秘书，谁知道昨晚路康是不是和老板他们一起喝酒了？”张山尽力用打趣的语言轻松地说“昨天我只帮老板订了个包间，有哪些人出席我不太清楚，昨天晚上我有事，没有去。”

在一个公司内部，人事关系是最为复杂又最为敏感的关系。作为秘书，如果你掺和进去，即使你保持不偏不倚，凭良心发表自己的看法或办事，也有可能被人曲解，肯定会有人说你是在替某某说话，你跟某某是一帮的……事情会更加复杂。

因为事实上，确实有一些秘书就是利用这种错综复杂的人际关系，拉帮结伙，私仇公报，浑水摸鱼。所以，一般的领导，都讨厌自己的秘书卷入公司内部的人事纠纷，免得给自己帮倒忙，添乱子。

对于公司内部的这种是非漩涡，秘书应该是躲得越远越好。秘书在处理错综复杂的人际关系时，最好保持适当的沉默，不要热衷于打听公司里的“内幕”消息，即使自己知道一些内情也不要谈论。

在遇到各种人际是非时装些“糊涂”，避开人际之间的争执，远离是是非非，这样不至于被各种是非“漩涡”所吞没，这一点年轻的秘书一定要切记，平常不要讲与公司有关的闲话。



做事周到的秘书

事

无巨细、做事周到，是一个秘书必须要具备的能力，不管你是公司还是机关，如果你对周围的人和事没有能周到地考虑的话，那么你肯定不会受到欢迎，甚至可能还会被领导认为是个不称职的秘书。

对于秘书来说，平时工作的日程安排，特别是到国外出差的时候，最怕的是时间上“撞车”事件出现，国外的办事规则自有其不同的特点，一旦在时间这一环节出现纰漏，很多安排就会被打乱重来，而且不像在国内那么好处理。

国内某大型电子公司的老总将带领公司的研发人员，到美国去洽谈设立分公司的事，决定由刘秘书陪同。下班之前，刘秘书像看电影似的，对将要进行十五天的出国活动安排，在头脑里进行了预演。由于住宿、交通和与当地有关部门会谈的联络工作都交给了美国的分公司负责，所以刘秘书的工作减去了一大块。刘秘书担心的是由于可能出现的飞机晚点或交通堵塞，无法完成工作计划，因为