

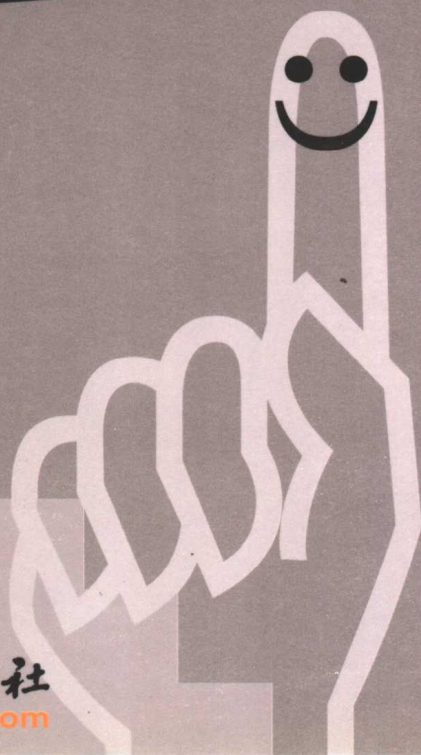
第一次做管理者丛书

故事版



丛书主编 / 齐善鸿 丛书副主编 / 王学秀
孙秀丽 等 / 编著

第一次做 高级秘书



中国经济出版社
www.economyph.com

第一次做管理者丛书

故事版

re to be

Senior
Secretary

第一次做 高级秘书

孙秀丽 等 / 编著

OUTSTANDING
MANAGERIAL
CAREER:
BEGINNING WITH
THE FIRST STEP

中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

第一次做高级秘书/齐善鸿等编著. —北京:中国经济出版社, 2003. 1

(第一次做管理者)

ISBN 7-5017-5845-X/F·4697

I. 第… II. 齐… III. 秘书学 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 102758 号

第一次做高级秘书

齐善鸿 主编

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:师少林(电话:68308159)

责任印制:张江虹

封面设计:白长江

经 销:各地新华书店

承 印:北京星月印刷厂

开 本:880mm×1230mm 1/32 印 张:12.75 字 数:300千字

版 次:2003年1月第1版 印 次:2004年1月第2次印刷

印 数:5001-8000册

书 号:ISBN 7-5017-5845-X/F·4697 定价:29.00元

版权所有 盗版必究 举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

序言

职场新宠

——献给高级秘书

每一朵鲜花的绽放，都离不开园丁的精心呵护！

每一次成功的背后，都有无数幕后英雄的默默奉献！

他们不是花朵，但花朵的绽放怎能没有他们？

他们不是英雄，但英雄们又怎会将他们忘记？

成就美丽、铸就辉煌的他们才是真正的英雄！

高级秘书，无愧为新世纪的宠儿！

无论是国家还是一般的组织，其正常、高效的运转都离不开领导者的英明决策，为领导者充当资料库、信息窗、润滑剂、挡驾牌、代言人、传声筒、左右手、总管以及军师的秘书们，尤其是服务于最高领导层的高级秘书们，就是决策链上那一颗颗不可或缺的螺丝钉，它虽



小,但事关全局。

高级秘书? 再高级也只是个配角!

世界上,每一个舞台上都不外乎有两种角色:主角和配角!

镜头和特写总是停留在主角身上,人们的目光也总是投向主角,因为配角就是配角!

可主角的表演怎能没有配角? 没有配角的默契配合又怎会有整个戏剧的精彩!

在激烈的商场作战中,果敢决策、慷慨陈词、冲锋陷阵的不是高级秘书!

面对业绩的提升而激情飞扬者,面对困境而焦躁不安者,亦不是高级秘书!

可——

当你打电话时,总裁办公室传来的第一声彬彬有礼的问候是他们发出的。

当你要求见总裁时,那人性化的询问与周到的安排就来自于他们。

当你走进总裁办公室的时候,他们的素养令你惊叹,虽然他们只是为你端茶送水而已。

这就是高级秘书——一个看似平常却充满挑战的职业!

他们不参与决策,却是高层领导的得力助手!

他们没有对人发号施令的权力,却可以影响很多人的情绪和行动!



他们不是一级首长，可他们必须保证所有信息的畅通，上传下达！

他们不是总裁，可在总裁出现的地方却总能看到他们的身影！

尽管高级秘书不需要为企业的生存和发展而苦恼，可企业里每一个危机的降临、每一次惊喜的出现，都是他们与领导人一起最先体验，共同承受！

尽管高级秘书不是决策者，却了解每一个决策的始末！

高级秘书不能随便说话，却用自己的行动和并不高大的身躯，呵护着在商海中漂泊的首脑之船。

他们的工作看似简单繁琐，却在对局部的细微运作中体现着对全局的运筹帷幄！

这就是高级秘书——从琐碎之中铸就秩序，自平凡之中体现伟大。

如何做一个优秀的高级秘书

“热爱是最好的老师”

一个对秘书职业没有兴趣的人不可能成为一个优秀的高级秘书。一切有成效的工作必须以兴趣为前提。兴趣能够像磁石一样吸引你的注意力，促使你围绕它建立起一系列的目标体系，以百倍的精力、满腔的热情去从事这项工作，纵使别人看来又苦又累，你也会感到苦中有乐、其乐无穷。兴趣还能促使你自觉地积累相关知识、提高专业能力、培养自己的职业素养，并能在工作中保持积极的情绪和心态，促使工作效能的显著提高。

练就良好的心智模式

通过建立“镇定自若、诚挚谦和、举止优雅”的自我意象，以持续的自我暗示，不断强化“成功高级秘书”的意象，以积极的心态应对各种挑战。

正视自己扮演的“角色”，乐观接受一切，包括甘当配角、不动声色的助手、领导发脾气时的“无辜者”、上下抱怨时“受气包”！

在服从中体现主动，而不能把服从变成唯唯诺诺；

学会把想法变成行动，学会把模糊变成清晰，学会把误会变成友谊。

乐于成人之美，将造就英雄作为你的人生追求！

你要明白，领导者知道你的功劳，理解你的委屈，很多时候，与其说他们把你当作部下，还不如说他们把你看得更像亲人！

小事成精品

烦琐复杂，是秘书工作的特点。对于一个成功的高级秘书来说，点点滴滴的不平常、处处闪亮的精品，都是其心智的证明，都是其赢得他人尊敬的资本。在一个人人向往成就大业的时代，这一点一点的“精彩”的积累昭示的是品格与能力的不俗与尊贵！一个个小小的“精品工程”，将最终把你托上成功的金字塔！

位卑言轻，是人们对秘书地位的评价。可如果你能够坚持“小事成精品”的魔力法则，能够铸就一百个、一千个、一万个，乃至无数个闪亮的精品，又何愁不能成为人中“精品”？

忙碌于日常小事，似乎又是许多人对秘书工作的印象。可哪一件大事不是由小事组成的呢？人世间，事情无数，当你能够把

小事做成精品,则可以以小及大!以有限达无限!

一个优秀的高级秘书,需要有极好的品性、卓越的韧性、超级的柔性、绝佳的心智、广博的知识、圆通的技巧。这些,对任何追求优秀的人都是挑战,而对于贬低秘书职业的人来说,恐怕只能用“酸葡萄效应”来解释了。

本书将引领你体验第一次从事高级秘书的酸甜苦辣!

《第一次做高级秘书》一书旨在指导对高级秘书职业感兴趣的、或正在从事高级秘书工作的有志之士。本书编写人员本着可读性、知识性、操作性并重的原则,将高级秘书的主要工作与实际案例相结合,以主人公王琳一年的高级秘书经历为依托,通过对王琳在第一次做高级秘书过程中的错与对、得与失的剖析,以写实手法展现了第一次做高级秘书可能遇到的困难,并给出了相应的解决方法。

本书内容的编排实际上远远超过王琳一个人的经历和感受,而是许多高级秘书在工作中所遇到的典型问题的一次汇集。在书中王琳一个人的故事里,体现了众多高级秘书的经验和教训。全书共分六章,涵盖了高级秘书工作的所有内容。

在各章之内,以故事为线索,将问题与答案提供给读者。

1. 各章的“引言”部分列出了各章介绍的主要的知识点,引导、方便读者阅读。

2. 每章各故事涉及到的人物均在“本章出场人物介绍”中列出。从第一章开始,对新出现的人物加以详细介绍,对以前章节出现的人物简略介绍。

3. “故事”部分是主人公王琳做高级秘书的故事发展的舞台,展现王琳从胆战心惊到游刃有余的成长过程。

4. 在故事中穿插的“画外音”提出从中引出的问题，并依次在各章的顾问指点中予以解答、阐释。

5. “特别提醒”中列出了第一次做高级秘书时特别需要注意的事项以及需要防范的错误。

高级秘书，是您无悔的选择！尽管它是配角，它却给了你正主角的机会；尽管它不是决策者，它却要求你像老板一样思考问题；尽管它可能不是你的最终目标，它却为你培养个人品性和能力，向更高目标迈进指明了方向。

“小事成精品”！这就是人世间对综合心智的考验！

“小事成精品”！这就是人间最质朴的“五字真言”！

“小事成精品”！这就是秘书从业人员的智慧与尊贵！

信奉她的人，自己就是成功之父！

遵循她的人，自己就是命运主宰！

想成大业，切勿忽略身边小事！

追求卓越，高级秘书就是你理想的演练场！

编 者

2000. 12. 23 于南开园

主要人物简介

1号主人公

NJ大学中文系毕业的王琳今年已经29岁了，毕业时为了能把户口留在男友所在的城市，她几经周折地去了一家国营棉纺织厂做了厂长秘书。不到两年，厂子因为货物积压过多而倒闭。正赶上王琳怀孕，于是下了岗的她便自己给自己放了一年的产假。在一次好朋友的婚礼上目睹昔日老同学当老板的当老板，做省长秘书的做省长秘书，大多已经功成名就，看看自己还是一无所成，王琳坐不住了，在学校时自己并不比他们差，可现在……她毅然将刚满一岁的孩子丢给婆婆，只身一人来到深圳。过于简单的工作经历和相对来说偏大的年龄使王琳多次被拒，最后，她终于凭着自己的执着和曾在学校的优秀表现应聘到了TMY酒店管理公司做了一名销售代表。她做的很认真，也很努力。一年后，她就因表现突出而升任了市场部经理助理，她还在自学MBA的相关课程。王琳知道自己已经不小了，但她不愿放弃。她知道自己成不了什么伟人，也成就不了什么大业，她只想做点什么来证明自己的价值。她知道，自己不能放过任何机会，因为相对于同龄人自己起步已经很晚了。（主人公简历如下）



1 号主人公简历

个人信息

姓名	王琳
性别	女
年龄	29
籍贯	HB
婚否	已婚,有一女现年 3 岁

个人经历

1992. 9 - 1996. 7	NJ 大学攻读中文专业,期间辅修了企业管理相关课程
1996. 7 - 2001. 9	在 TJ 第三棉纺厂担任厂长秘书
1998. 8 - 1999. 8	下岗产子
1999. 9 - 2001. 9	在深圳 TMY 酒店管理公司市场部工作
2001. 10 - 至今	深圳 TMY 酒店管理公司总裁秘书,在职 MBA

个性爱好

性格特点	细腻沉稳、踏实认真、生活态度积极、善于与人沟通
爱好	音乐、运动、旅游、读书、交朋友

2 号主人公简历

个人信息

姓名	许海瑞
年龄	41

个人经历

1986 年投身于酒店业,持有全国旅游饭店总经理上岗证,先后担任多家酒店的总经理,有策划和管理酒店的丰富经验,现任 TMY 酒店管理公司总裁,并在攻读 JL 大学的博士研究生

个性爱好

性格特点	睿智、沉稳、有责任心、事业心强
爱好	打高尔夫球、下围棋、游泳、读书

目 录

第一章 揭开高级秘书的神秘面纱 /1

故事一 秘书职业回窥 /4

故事二 一看高级秘书——高级秘书的界定 /15

故事三 二看高级秘书——高级秘书的职责和地位 /28

故事四 三看高级秘书——高级秘书素质剖析 /37

故事五 给成功的高级秘书画像 /46

第二章 我是“多面手” /57

故事一 高级秘书日常工作概述 /59

故事二 办公室管理 /70

故事三 日程安排与管理 /84

故事四 高级秘书的文书工作 /101

故事五 高级秘书的信息工作 /122

故事六 会务组织与安排 /138



第三章 内部协调与沟通 /151

- 故事一 游刃有余:协调部门间工作 /154
- 故事二 做领导工作中的“得力助手” /167
- 故事三 领导层中的“夹心饼干”
——如何协调领导间的矛盾 /191
- 故事四 八面玲珑的处世哲学
——如何处理与同事的关系 /201
- 故事五 获得领导的赏识与信任 /223

第四章 外部协调与沟通 /237

- 故事一 做个“滴水不漏”的出访高手 /240
- 故事二 有朋自远方来,不亦悦乎? /248
- 故事三 做社区公众的“贴心小棉袄” /260
- 故事四 在公司和政府之间 /267
- 故事五 巧借新闻媒介的力量 /274
- 故事六 做个热情大方的宴会主人 /289
- 故事七 参加展览会 /296
- 故事八 举办签字仪式 /303
- 故事九 举办开幕式 /307



第五章 辅助决策 /311

故事一 我也是参谋? /314

故事二 高级秘书参谋工作流程 /322

故事三 辅助决策中的信息工作 /327

故事四 备选方案的拟制和分析 /343

故事五 不打无准备之仗——督查前的准备工作 /361

故事六 铁面无私的督查员 /370

结语 敢问路在何方 /383

第一部分 做高级秘书的得与失 /384

第二部分 职业生涯的选择 /390

第一章

揭开高级秘书的神秘面纱

王琳曾是一家国营纺织厂的厂长秘书，下岗后来到深圳，应聘在一家酒店管理公司做销售代表，后因表现突出而升为市场部经理助理。新总裁的到来改变了王琳的生活，原来的总裁秘书被炒掉了，王琳又阴差阳错地操起了做秘书的老本行，只是这一次是给股份公司的老总做秘书，从犯低级错误到高级错误，从小心谨慎到得心应手，您将随着她一起体验第一次做高级秘书的酸甜苦辣……



通过本章您将了解到：

- 秘书的定义及其作用
- 秘书的分类
- 秘书职业的发展趋势
- 对高级秘书的界定
- 高级秘书的职业现状
- 高级秘书与普通企业秘书的区别
- 高级秘书的职责
- 高级秘书的地位
- 高级秘书应具有素质和能力
- 成功高级秘书的“七高”



本章出场人物介绍

王 琳:

本书主人公(详见 1 号主人公介绍)

许海瑞:

TMY 酒店管理公司总经理(详见 2 号主人公介绍)

汤家强:

男, TMY 酒店管理公司市场部经理, 在公司工作三年。
工作经验丰富, 办事沉稳, 责任心强, 对人热情

晓 琼:

女, 王琳的老同学、好朋友, 现在某职业中介机构工作

顾伟健:

男, TMY 公司人力资源部经理, 王琳在公司里谈的来的人之一

蒋秘书:

女, TMY 公司原总裁秘书

崔 颖:

女, 一位资深的高级秘书