

一本让所有秘书终身受益的职场箴言

先做秘书 后做领导

一本当代秘书从幕后早日走向幕前的绝佳工具书

张俊杰 赵亚虎 / 编著



石油工业出版社

先做秘书 后做领导

张俊杰 赵亚虎 ◇ 编著

石油工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

先做秘书后做领导 / 张俊杰, 赵亚虎 编著.
北京: 石油工业出版社, 2009.12

ISBN 978-7-5021-7477-4

I. 先…

II. ①张…②赵…

III. ①秘书学②领导学

IV. C931.46 C933

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 198130 号

先做秘书后做领导

张俊杰 赵亚虎 编著

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010)64523607 发行部: (010)64523603

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 开本: 1/16 印张: 22.5

字数: 412 千字

定价: 38.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

前言



曾经有人这样形容过秘书的工作：“秘书不是咄咄逼人的玫瑰，但有着百合的清雅，鸢尾的优美，鼠耳草的敏锐，矢车菊的温柔可爱，山楂花的守口如瓶，西洋樱草的成熟好学。”

秘书并不是一个吃青春饭的职业，而是一份使人受益终生的事业。

有许多著名企业的高级管理人员，就是从秘书做起，一步步发展和完善自我，最后取得事业的辉煌。比如，美国惠普公司前首席执行官卡莉·菲奥莉娜就是从秘书工作开始其职业生涯的；还有国内著名的女强人吴士宏，她在 IBM 工作的最早的日子里，也只是一名文秘。

现实工作需要秘书既成为领导的好帮手，又要为领导出谋划策；既要懂得维系人际关系，又要善于解决各种复杂的人际矛盾；既是办事的顶尖高手，能将各种棘手的事情处理得圆满，又能在不越权的情况下把握好办事的分寸；既能掌握精湛的办公技能，又具有扎实的文字功底，拥有生花妙笔……

为什么面对一样的工作机遇，一样的发展平台，有的秘书在很短的时间内平步青云，成为老板眼前的红人，进入团队的领导层；而有的秘书虽然付出很多，却依然得不到领导的青睐，甚至还沦为公司裁员的对象？

显然，如何做一个好秘书，这里面的学问可谓博大精深，除了拥有足够的“硬件设施”以外，还应具备良好的沟通能力、组织能力、协调能力、判断能力、预见能力、决策能力以及随机应变能力……这些，都需要多年的学习和磨炼，需要你用心去想、去琢磨、去体会。

更重要的是，秘书在做好自己本职工作的基础上，还要有从一名普通秘书成长为卓越领导的“野心”。在平时的秘书工作中，要端正态度，找准位置，修炼内功，获得领导赏识，把握升职机会。

与其他职位相比，秘书有许多天然优势：跟领导接触频繁，能在领导面前充分展露自己的才干，能让领导更直接全面地了解自己，等等。因此，秘书有更多的机会接受培训，被提拔的几率也更大。

对秘书来说，要珍惜向领导们学习的机会，学习他们的经商之道、处事之法，同时利用好表现自己才华的天时地利，逐渐从普通秘书升任为高级秘书、总裁秘书、业务经理，最后进入领导层，成为一名卓越的领导。

华为集团总裁任正非曾说过：“秘书的价值是由自己的呼喊而产生的。如果你们不对自己做出正确定位的话，也不会有任何救世主来为你们做这些，这就是说命运掌握在自己手里，命运的改变靠自己……一定要注意，提升你们的不是经理，也不是员工，而是你们自己，只有你们自己才能创造自己的历史，创造自己的前途和机遇。这些问题，要在工作中慢慢去体会，克服自身缺点，表现自己的优点，发挥强项，使得自己适合时代潮流。”

因此，“先做秘书后做领导”不但是企业秘书的升职路线图，也是普通企业员工、机关公务员、公司白领的职场圣经。每一位追求伟大人生的有志之士都应该读读这本书，每一位在职场打拼的人士也都应该读读这本书。

目 录



上 篇

做个称职的秘书

——奠定升职基础

第一章 工作态度决定秘书一生

秘书是一个使人受益终身的职业,如果懂得珍惜在领导身边工作的机会,时时处处留心学习他们的管理艺术、领导智慧、经商之道、处事之法,同时又善于抓住在领导面前表现自己才华的良机,你就会有无穷的进步空间。

- 1.秘书要有干事业的心态 / 4
- 2.秘书是最锻炼人的职业 / 5
- 3.秘书工作是领导工作的组成部分 / 6
- 4.秘书的细心和悟性很重要 / 8
- 5.秘书要先称职再升职 / 9
- 6.秘书工作虽小但事业重大 / 11

第二章 职业素养成就秘书一生

秘书的工作内容包罗万象,并具有多元性、复合性、繁杂性的特点。秘书对内是领导的左膀右臂,对外是单位的脸面喉舌;既要运筹帷幄,又要捉刀代笔……一个合格的秘书应是具有能适应多方面工作要求的通才和“杂家”。

- 1.秘书应具备的个人素质 / 14
- 2.秘书应有的职业品德 / 15
- 3.秘书应具备的基本功底 / 16
- 4.秘书应树立哪些职业观念 / 18
- 5.秘书的信用是一种宝贵的资源 / 20
- 6.企业秘书应树立哪些意识 / 21
- 7.商务秘书应具备哪些能力 / 24

第三章 日常事务考验秘书

秘书的日常事务非常繁琐,工作范围十分广泛,如接听电话、收发邮件、做好会议记录……秘书自身的素质及工作效率直接影响到整个部门的形象与竞争力,秘书岗位的重要性由此可见一斑。

- 1.秘书接听电话的技巧 / 28
- 2.秘书到达办公室后的日常整理工作 / 30
- 3.秘书资料的保存与送发 / 31
- 4.秘书如何做好会议记录 / 33
- 5.秘书陪同领导出访应注意哪些方面 / 34
- 6.秘书随从事务的工作程序 / 36
- 7.秘书如何做好商务接待和拜访工作 / 37
- 8.秘书如何做好外事迎送工作 / 39

- 9.秘书如何拟定旅行计划 / 40
- 10.秘书如何安排旅行住宿 / 41
- 11.秘书信息工作的基本要求 / 43
- 12.秘书如何做好信访批示件的办理工作 / 44
- 13.秘书做发文处理有哪些规则 / 46

第四章 办公技能锻炼秘书一生

娴熟的办公技能会迅速地提升一个人的重要性,能够让领导对你刮目相看,能够让同事对你另眼相待,同样也能够使你的成就感得到提升。具备良好娴熟的办公操作技能,将会使你的秘书生涯得心应手。

- 1.秘书应严格遵守公文处理的原则及基本要求 / 50
- 2.秘书应懂得印章的管理和使用规定 / 51
- 3.秘书编排资料有哪些讲究 / 52
- 4.秘书做文件校核工作有哪些程序 / 53
- 5.秘书应如何使用电子邮件 / 55
- 6.秘书需掌握的电脑知识 / 56
- 7.秘书如何熟练使用传真机 / 59

第五章 “笔杆子”是检验秘书文字功底的唯一标准

文字功底是秘书职业能力、素质的基础,是秘书的“看家”本领,同样也是衡量一个秘书是否合格的必备标准之一。秘书平时要勤学多练,不断积累写作经验,探索写作技巧,只有这样才能做到厚积薄发、下笔成章。

- 1.如何写好公关稿 / 62
- 2.如何写好演讲稿 / 63
- 3.撰写领导讲话稿应把握哪些重点 / 64
- 4.什么是标准的公文格式 / 66

- 5.公文写作的语言要求 / 68
- 6.提高写作能力的途径和方法 / 69
- 7.如何体现和增强文字材料的思想性 / 72
- 8.如何写决定、通知、通告 / 74
- 9.如何写请示、批复、通报 / 77
- 10.如何写决议、议案、指示 / 79
- 11.如何写函、意见、制度 / 82
- 12.如何写规程、计划、办法 / 85
- 13.如何写规定、规则、规划 / 88
- 14.如何写开幕词、闭幕词 / 92
- 15.如何写招标书、投标书 / 95
- 16.如何写贺信、贺词、喜报 / 98
- 17.如何写欢迎词、祝酒词、答谢词 / 100
- 18.如何写经验介绍、总结 / 103
- 19.如何写会议记录、会议简报、会议纪要 / 106
- 20.如何写广告、启事、海报 / 111
- 21.如何写人物简介、厂史 / 114
- 22.如何写计划任务书 / 115
- 23.如何写调查报告、可行性研究报告 / 117
- 24.如何写邀请信函、介绍信、证明信 / 119

第六章 职场沟通是对秘书说话水平的检验

秘书的许多日常工作都是与沟通紧密相连的,而一个人如果能够与他人进行良好的沟通,事情就成功了一半。所以,沟通是工作的关键,对于起着承上启下功能的秘书来说,更是关键中的关键。

- 1.秘书应通晓各种人情关系 / 124
- 2.秘书工作中的沟通技巧 / 127
- 3.秘书如何消除与领导之间的裂痕和矛盾 / 128
- 4.秘书应如何善待能力平庸的领导 / 130

- 5.秘书如何正确对待傲慢型领导 / 131
- 6.秘书应谨慎对待疑心重的领导 / 132
- 7.秘书切不可冷淡逆境中的领导 / 133
- 8.秘书应积极主动对待新来的领导 / 134
- 9.秘书与客户沟通的技巧 / 135
- 10.秘书做协调工作应防止闯入误区 / 136
- 11.秘书做协调工作的原则 / 138
- 12.秘书做协调工作的主要内容 / 139
- 13.秘书做协调工作的特点和作用 / 141

第七章 良好的礼仪形象是秘书的必备条件

秘书的工作性质,决定了其职业形象的特点是:整洁、端庄、成熟、能干。一个秘书要想拥有良好的气质与形象,如庄重和自信的神态,文雅和稳重的举止,广博和谦逊的言谈等,离不开个人的文化素质与修养。

- 1.秘书应从形象着手 / 144
- 2.秘书装扮得当很重要 / 146
- 3.秘书在接待工作中应掌握的招呼语 / 147
- 4.秘书在与人握手时有哪些讲究 / 148
- 5.秘书在递接名片时有哪些讲究 / 150
- 6.秘书在对外接待时的举止仪表 / 151
- 7.秘书在涉外交往时应注意哪些方面 / 153
- 8.秘书在涉外社交中应如何送礼 / 154
- 9.秘书在接发请柬邀约时应注意哪些礼仪 / 156
- 10.秘书在商业庆典时应注意哪些礼仪 / 157
- 11.秘书在签字仪式上应注意哪些方面 / 158

第八章 秘书的职业习惯需平时磨炼

具有良好的职业习惯对每一个职场人士来说都至关重要,因为它是支配人生的一种力量,甚至可以主宰你的一生,决定你的命运。秘书应在工作中有意识地培养一些良好的职业习惯,从而达到事半功倍的效果。

- 1.秘书要学会提前完成工作任务 / 162
- 2.秘书常写日记好处多 / 163
- 3.秘书要多听少说常点头 / 165
- 4.秘书要学会科学有效地利用时间 / 166
- 5.秘书在处理问题时“今日事,今日毕” / 167
- 6.秘书应把敬业变成一种习惯 / 168
- 7.秘书应学会自我释放压力 / 170
- 8.秘书切不可沉溺于网络 / 171

中 篇

获得领导赏识

——打开升职通道

第九章 秘书应是领导的“贴心小棉袄”

秘书的存在就是为了更好地为领导服务,但不同领导的性格、工作习惯、行事风格是千差万别的,怎样处理好与领导的关系,成为领导的贴心人,是每个秘书共同关心的话题。

- 1.秘书不要介意为领导做分外的事 / 176
- 2.秘书如何给领导挡驾 / 177
- 3.秘书要学会取得领导的信赖 / 179
- 4.秘书要懂得维护领导的尊严 / 180
- 5.秘书必须充分了解自己的领导 / 183
- 6.秘书对领导不能盲从 / 185
- 7.领导出差后秘书应该做什么 / 186

第十章 秘书如何成为办事高手

秘书在办事过程中要善于察言观色,掌握好尺度,做到当进则进,当退则退,同时要以正确的态度对待每一件事情,力求做到精益求精。

- 1.秘书求人办事应讲究哪些技巧 / 190
- 2.秘书要有快速的随机应变能力 / 191
- 3.秘书如何预防工作中出现误会 / 193
- 4.秘书如何提高工作效率 / 194
- 5.秘书应具有较强的办事能力 / 195
- 6.秘书要做好周密的计划 / 196
- 7.秘书要善于通过细节获得成功 / 197
- 8.秘书办事应讲究方式方法 / 199
- 9.秘书要善于察言观色 / 200
- 10.秘书应如何做好保密工作 / 201
- 11.秘书要做到守口如瓶 / 203
- 12.机关秘书如何增强执行力 / 204

第十一章 秘书如何成为领导的最佳参谋

秘书在做参谋的过程中,要充分发挥自身的优势,广开言路,集思广益,运用智慧,帮助领导找出解决问题、处理矛盾的方法,帮助领导做出正确的决策。当然,在献计献策时要注意表达方式,并掌握好时机。

- 1.秘书如何向领导提出好的建议和忠告 / 208
- 2.秘书要懂得“参谋之道,精在谋略” / 209
- 3.秘书提意见要见机行事 / 211
- 4.秘书的参谋贵在得法 / 213
- 5.秘书要把握合适的决策时机 / 215
- 6.秘书向领导请示的五个关键 / 216

第十二章 做一个“多面手”的秘书

秘书的工作性质决定了其必须处在人际关系的中心。秘书在处事情时,应当学会灵活多变、能屈能伸,同时要学会分清轻重缓急、远近大小,并掌握好其中的分寸,只有这样才能做到无往而不胜。

- 1.秘书要熟知基本的采访技能 / 220
- 2.秘书如何在商务谈判中取胜 / 221
- 3.秘书如何突破商务谈判的僵局 / 222
- 4.秘书要善于在谈判中分析对手 / 224
- 5.秘书在谈判中的答话和说服技巧 / 225
- 6.秘书到国外出差时应安排周到 / 228
- 7.秘书工作出现失误时如何处理 / 229
- 8.秘书如何凭借风趣赢得好感 / 230

第十三章 好人缘会给秘书带来好口碑

秘书在处理同事之间的关系时,应做到有礼有节,真诚相待,互敬互信,互助互让,这样才能真正达到和谐团结,携手共进。只有和同事创造出良好的人际关系,才能营造出身心愉快的工作环境。

- 1.秘书要把握好同事之间的关系 / 234
- 2.秘书要学会与不同类型的同事交往 / 235
- 3.秘书如何与资深同事相处 / 236
- 4.秘书被同事排挤时应如何应对 / 237
- 5.秘书如何应对与自己为敌的同事 / 238
- 6.秘书要学会与新同事平等相处 / 240
- 7.秘书应学会为人宽厚 / 241
- 8.秘书绝不要独享荣誉 / 242

第十四章 秘书应具有外交家的平衡术

秘书经常跻身于上下级关系的各种势力格局之中,若把握不好分寸,就会两头受气,甚至面临尴尬的处境。秘书在为人处世时,应仔细揣摩各种利害关系,并善于灵巧应对,找到一个最佳平衡点。

- 1.秘书如何让犯错的领导明白错误 / 246
- 2.秘书如何应对领导提出的不合理要求 / 247
- 3.秘书应付领导刁钻问题的策略 / 248
- 4.秘书切莫陷入各种人际是非圈 / 251
- 5.秘书如何面对领导之间的矛盾 / 253
- 6.秘书如何巧妙地让领导宽容自己的过错 / 255
- 7.秘书和领导说话应注意哪些忌讳 / 256
- 8.秘书要学会从公司的角度看问题 / 259
- 9.年轻秘书应避免哪些人际关系误区 / 260

下 篇

完成角色转换

——把握升职机会

第十五章 秘书要学习领导的本领

不想当将军的士兵不是好士兵。跟随领导左右,秘书一定要做个有心人,注意领导的一举一动,要努力把领导的那套本事学到手,这是升职的前提。

- 1.跟领导学做人做事 / 268
- 2.跟领导学交往 / 270
- 3.跟领导学口才 / 272
- 4.跟领导学用人 / 274
- 5.跟领导学管理 / 275
- 6.跟领导学决策 / 277
- 7.跟领导学处理危机 / 279
- 8.跟领导多见世面 / 281

第十六章 秘书要心态积极,懂得忍耐

秘书贵在心态平和,切忌浮躁攀比。工作向前看,名利往后看,踏踏实实做事,坦坦荡荡做人。秘书还要学会适应,懂得自我宽慰,能容忍挫折和误解,心怀坦荡、情绪乐观地面对一切。

- 1.秘书要先适应领导,再适应工作 / 284

- 2.秘书切莫滋生优越感 / 285
- 3.秘书要适应“怀才不遇”的感觉 / 286
- 4.秘书要适应领导的工作习惯和作风 / 287
- 5.秘书要正确面对领导的冷落 / 288
- 6.秘书要学会以退为进的方法 / 289
- 7.秘书别把情绪带到工作中 / 290
- 8.秘书不可安于现状 / 292

第十七章 秘书要学会创造机会,展现自我

秘书工作把你推到一个非常有力的位置上,你不但因此可以去参加一些高水平的会议,并且有机会在那些顶尖人物面前发挥你的聪明才智,从而为自己的人生道路创造良好的机遇。

- 1.秘书要让领导相信你的才能 / 296
- 2.秘书应适当地表现自己 / 297
- 3.秘书要针对不同的领导采取不同的方法 / 298
- 4.秘书要有争取机会的勇气 / 299
- 5.秘书要通过实力展现自己的能力 / 301
- 6.秘书应注重自我修炼 / 303
- 7.秘书如何提升自我 / 305

第十八章 秘书在晋升为总裁助理后的工作

成为总裁的助理,是一种幸运,更是一种挑战。最重要的是,你要知道自己的工作重点是什么,继续升职的契机在哪里。这需要你既有高级秘书的素养,又有左右逢源的智慧,还能把握稍纵即逝的机遇。

- 1.要迅速熟悉公司业务 / 308
- 2.要与领导建立高度的默契与信任 / 309

- 3.要努力搞好人际关系 /310
- 4.要迎接被委以重任的机会 /311
- 5.要为下一步升迁做好准备 /312

第十九章 秘书应明确自己的晋升方向

一旦你为公司领导提供了完美高效的服务,和他建立了高度的默契与信任,并发展出真正的友谊,那么你可能很快就会被委以重任,被提升为部门经理。自此以后,请你务必在这一来之不易的职位上尽显你的全部才华,并以你出色的业绩让领导再一次对你深感满意,并对你充满信心。而你此后的唯一目标,就是向公司的领导层进行全力冲刺。

- 1.行政类:晋升为办公室主任 /316
- 2.助理类:晋升为总经理助理 /317
- 3.人事类:晋升为人力资源主管 /318
- 4.业务类:晋升为业务经理 /319

第二十章 秘书在成功升迁至总裁级领导层后的工作

成功进入总裁级领导层,意味着秘书真正成为了一名“领导”。这时候的领导工作,大多是负责某一方面的业务,从完美亮相、培养领导观、站稳脚跟,到展示才华、确立领导风格,你会面临无数次考验,有许多“当领导”的学问需要你了解、体悟。

- 1.赢在亮相:新官上任三把火 /322
- 2.赢在观念:培养正确的领导观 /323
- 3.赢在实力:在领导岗位上站稳脚跟 /325
- 4.赢在才干:以骄人的业绩让领导满意 /327
- 5.赢在定位:确立自己的领导风格 /328
- 6.赢在理想:向总裁这个职位全力冲刺 /329