

“中国职业秘书培训第一人”经典力作

中国移动 | 中科院 | 联想 | 华为

等众多知名企事业单位秘书培训课程

秘书的情商 比智商更重要

秘书不可不修的8堂情商课



谭一平 / 著

• 智商决定专业度 •

练就秘书的基本功，跨入职业秘书的门槛

• 情商决定信任度 •

轻松成为上司的“自己人”，在职场上无可替代



海峡出版发行集团
THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP



江苏出版社

秘书的情商 比智商更重要

谭一平 / 著



海峡出版发行集团
THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP



鹭江出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书的情商比智商更重要/谭一平著. —厦门:鹭江出版社,2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5459 - 0434 - 5

I. ①秘… II. ①谭… III. ①秘书学—通俗读物 IV. ①C931. 46 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 266259 号

秘书的情商比智商更重要

谭一平 著

责任编辑 / 杨柳青

特约编辑 / 彭梁洁

出 版 / 鹭江出版社

地 址 / 厦门市湖明路 22 号

邮 编 / 361004

电 话 / 0592 - 5046666 0591 - 87539330

010 - 62376499(编辑部) 010 - 65921349(发行部)

印 刷 / 北京天顺鸿彩印有限公司

规 格 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 162 千字

印 次 / 2012 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5459 - 0434 - 5/F · 24

定 价 / 35.00 元

(如有印装错误,请寄印刷厂调换或致电鹭江出版社)

序

怎样才算好秘书

我不论是在企业做文秘培训，还是在学校给文秘专业学生做讲座时，经常都会碰到有人私下问我：“怎样才算是个好秘书呢？”我知道，他们之所以这么问我，是因为人们对于“好秘书”的评价标准不一，有人说秘书要漂亮，有人说秘书要会交际，有人说秘书要会写文章……

VI

秘书这个职业最大的特点在于，它是为上司而存在的，没有上司就没有秘书。也就是说，评价一个秘书好坏的标准，往往取决于他们上司的好恶，而上司们的好恶又各不相同，所以，秘书们普遍存在“怎样才算是个好秘书”这种困惑。那么，到底有没有一个社会公认的好秘书的标准呢？

我研究秘书理论多年，与许多老板打过交道，我自己也做过一段时间的老板。我认为，还是有一个普遍标准的。萝卜青菜，各有所爱。上司选择秘书，表面上看，各有各的偏好，有的喜欢漂亮的，有的喜欢踏实的，有的喜欢开朗的……但万变不离其宗，大家都喜欢“可爱”的秘书。秘书的这种“可爱”并不一定是长相甜美或英俊，而是有一种亲和力，这种亲和力实际上就是与人交往时获得对方好感

与信任的能力——情商。可以说，情商既是从事秘书工作的前提条件，也是做好秘书工作不可或缺的素质。

那么，怎样才算是高情商秘书？高情商秘书需要通过识别和理解周围人（主要是上司）的感情，在自己心中产生强烈共鸣，从而激发出美好的情感，而这种情感有利于保证他们对工作精益求精的态度和奋发向上的精神状态。

本书是我多年来秘书培训教材的升华，书中的案例都是我这几年来在培训过程中积累起来的。虽然这本书主要是为专业秘书人员写的，但它同样适合各类职场人士阅读。不管你是普通员工还是董事长，你都是下属——董事长也必须把客户和股东当上司——是下属就要为上司服务，从这个意义上说，每个职场人士都需要做秘书的工作。所以我说，这本书适合所有职场人士阅读。

情商理论诞生只有二十来年，情商理论中国化可以说刚刚起步，而本书作为情商理论中国化的探索之作，难免存在这样那样的不足，欢迎读者给我提出宝贵意见。我的联系方式详见我的主页“一平工作室”（www.tanyiping.com）。

谭一平

目 录

CONTENTS

序 怎样才算好秘书 / VII

第一课 带上情商做秘书

职场是讲“理”的地方，也是言“情”的地方。高情商秘书巧妙地通过情绪管理，能够更好地进行自我控制，轻松赢得上司的信赖，建立和谐的人际关系，提高沟通效率，在职场上游刃有余。

秘书情商的最高境界——从背影也能看出上司的心思 / 3

积极向上——职场奋斗的精神马达 / 6

察言观色——随时准备为上司“挡驾” / 10

自我保护——笑看办公室政治风云 / 12

情理兼顾——在商不能只言商 / 16

学会“说话”——除了沟通还是沟通 / 18

眼里有“活儿”——秘书职场生存法则 / 22

第二课 情商是怎样炼成的

一千个上司眼中好秘书的标准有一千种，但是归根到底，其实就是三个字：高情商。情商是由识别感情、利用感情、理解感情和调整感情这四个方面构成的。从识别感情开始，沿着利用感情和理解感情这条轨迹，最后通过调整感情，达成有效的行动。

聪明还不够——秘书的情商比智商更重要 / 27

情商的四种能力——秘书修炼情商的四项基本功 / 30

识别感情——察言观色，别做“不知趣”的炮灰 / 32

利用感情——换位思考，做上司“肚子里的蛔虫” / 35

理解感情——寻根究底，透过现象看本质 / 37

调整感情——“见风使舵”，达成有效行动 / 41

第三课 高情商秘书“七不要”

作为一个秘书，学历不高、长相不够出众并不可怕，情商低才是最可怕的。千万别小看了秘书的作用，他们是为上司提供决策环境的人。高情商秘书往往能够为主上司创造最佳决策环境，成为上司的得力助手，相反，低情商秘书会在很大程度上影响决策质量，成为上司的“心病”，甚至成为公司的“罪人”。

不要本末倒置——别把“江湖义气”带进职场 / 47

不要毫无主见——自信人生三百年 / 49

不要弄虚作假——聪明反被聪明误 / 52

不要公报私仇——傻瓜才去“修理”上司 / 55

不要心中没数——把握“主动”与“越位”的界线 / 58

不要意气用事——别把上司的责骂太当回事 / 61

不要不识“时务”——“见风使舵”又何妨 / 63

第四课 做上司信赖的高情商秘书

上司选择你做秘书，只是因为你具备了做秘书的基本条件，并不等于你已经赢得了上司的信赖。信赖是在长时接触的基础上，在达到情感上的共鸣后产生的。可以说，如果一个秘书得到了上司的信赖，他就已经成功了一大半。高情商秘书往往更容易赢得上司的信赖。

闲聊不“闲”——与上司聊天的学问 / 69

- “读”懂上司——投其所好，主动出击 / 71
- 改变心态——上司不再难伺候 / 75
- 脚踏实地——自动自发做好工作 / 78
- 考虑周到——不怕一万，只怕万一 / 80
- 保守秘密——不该说的话不要说 / 82
- 拿捏分寸——把握与异性上司交往的“度” / 85

第五课 做玩转职场的高情商秘书

秘书永远处在人际关系网的正中央，可以说是步步惊心。因此，秘书必须谙熟办公室游戏规则，与各类人等搞好关系，必须学会防范“明枪暗箭”以保护自己。情商，就是秘书在风起云涌的办公室政治中独善其身的最佳工具。

- 纵横捭阖——构筑自己的人际关系网 / 91
- 交换信任——消除潜在的优越感 / 93
- 礼貌待人——人人都喜欢“被尊重的感觉” / 96
- 谦虚谨慎——别掉进“狐假虎威”的陷阱 / 98
- 乐于助人——做背后的“和事老” / 101
- “臭味相投”——非原则问题不妨随大溜 / 103
- “刚刚散会”——给客人面子就是给上司面子 / 107

第六课 做长于沟通的高情商秘书

沟通再沟通，是职场生存的第一定律，对秘书工作来说尤其如此。秘书部门是企业运营的“中转站”，做好秘书工作必须得到方方面面的配合与支持。秘书要加强沟通能力，力求在上传下达的过程中畅通无阻。

- 沟通再沟通——职场生存的第一定律 / 113
- 开口要“柔”——说话要懂点心理学 / 115

- 坚持“对话”——误会是怎么产生的 / 118
- 慎用“为什么”——换一种表达方式会更好 / 121
- 不懂就问——做上司面前的“小学生” / 124
- 说话“铺垫”——有话直说伤感情 / 127
- 只要 95 分——这样提建议最有效 / 131

第七课 做善于自我管理的高情商秘书

一般来说，秘书在智力上并无多大差别，他们在工作能力上的差距主要是工作时不同的情感状态造成的。因此，秘书必须提高情商，随时调整自己的情感状态，进行自我管理，使自己保持最好的工作状态。

- 自我管理——做自己情绪的主人 / 139
- 处处留“情”——让积极的情绪时刻左右你 / 142
- 自我激励——找一个犒劳自己的借口 / 144
- “开个玩笑”——让烦躁情绪无机可乘 / 148
- 暂停六秒——意气用事要不得 / 150
- “打杂”有道——小秘书也有春天 / 153
- 不得不“爱”——别做“无情”的独身主义者 / 155

第八课 高情商秘书基本功

不能改变天气，但你能改变自己的心情。情商是可以修炼的。要想提高情商，首先要了解自己的实际状况，对自己情商能力的构成进行深入细致的剖析，在此基础上，一方面要进行有针对性的情商训练，另一方面还要在日常生活中形成良好的习惯。

- 正视自己——知己知彼，百战不殆 / 161
- 情商自测——望闻问切，心中有数 / 164
- 自我分析——找出病因，对症下药 / 167

基本功（一）——提高识别自己感情的能力 / 170

基本功（二）——提高识别别人感情的能力 / 176

基本功（三）——十个习惯让你脱胎换骨 / 181

后记 **秘书情商影响上司决策质量** / 191

第一课

带上情商做秘书

秘书情商的最高境界

——从背影也能看出上司的心思

去年圣诞节前夕，我和朋友唐莉在一家餐厅吃饭聊天时，有人走过来跟唐莉打招呼。那个人叫耿乐，是唐莉以前的同事。唐莉当时是一家公司的总经理秘书，而耿乐是那家公司的销售部经理，他俩已经先后离开了那家公司。

“唐莉，那次真得感谢你！”耿乐真诚地说。

“过了这么久，是什么事还值得你这么谢我？”唐莉问。我知道唐莉离开那家公司自己创业都快5年了。

“就是那次老板心情不好，你事先给我提了个醒，要不然，还不知道会怎么样呢！”耿乐说。

听耿乐这么一说，唐莉马上记起来了。见我对这事很感兴趣，唐莉便回忆起来：“那天早晨老板进办公室的时候，我跟他打招呼，说‘老板早上好’，他不仅没有像往常一样回应我，而且头也没抬就进了办公室。我们老板平易近人、风趣幽默，有时早晨上班我们还没看见他，他就主动跟我们打招呼。那天看着他关门时的背影，我就猜到老板为什么心情不好了。当时为了一个重要的项目，我们公司进行了大量的攻关工作，耗费了不少人力和物力。头一天晚上，老板亲自出面请客，饭店是我订的，消费了将近两万元。一看老板这情形，我就知道老板昨晚没把‘关’攻下来，自己却喝高了。平时我都是按老板的习惯给他冲杯咖啡，那天，我给他沏了一杯龙井茶。当他接过我递给

他的茶时，我从他的眼神里看出他那天上午不想见任何人，他需要一个人静一静。”

“那天早晨一上班，我就急着要去见老板。为什么？因为我们公司最大的客户马上就要与我们的对手签合同了。如果他们合同签成了，我们全年的销售额就要减少一成以上。对手走的是上层路线，我这个销售经理无能为力，所以急着找老板商议对策，没想到在老板门口被你拦住了。”耿乐说。

“如果我当时不拦住你，那你真是自己往枪口上撞。”唐莉笑着说。

被唐莉拦住后，耿乐一开始气急败坏，说误了事让唐莉负责。唐莉问清了原因后，让耿乐先回办公室等她的电话。

“你辞职走后，有一次我陪老板出差时谈起了你。我提起你拦住我那件事，老板一听马上说你拦得好。他说，当时只要我进他的办公室，他没事也会找事训我一顿，因为他有一肚子火正愁没地方发泄。如果我再汇报说公司最大的客户要跑了，那就不只是骂我一顿的问题，而是炒不炒我鱿鱼的问题了。”耿乐笑着说。

这件事真的很有意思。

“后来我经常琢磨，为什么你能把老板的心思摸得那么透。”耿乐说。

“这没什么，就像你们做销售的要了解客户一样，了解自己的上司是做秘书的起码要求。”唐莉淡淡地说。

一个秘书要了解自己的上司，就像一个推销员要了解自己的客户一样，这是秘书这种职业的起码要求。唐莉说得很平常，道理却很透彻。

职场“情”话

很多秘书老觉得自己的工作“打杂”，就是因为他们不了解自

己的上司，在工作中不会“没事找事”，老是处于被动状态，所以看不到工作的意义，找不着工作的乐趣。如果秘书充分了解自己的上司，知道上司在想什么和准备做什么，那工作就主动了，自然而然地会发现工作的意义和乐趣，也就不会觉得秘书工作是件苦差事了。

要了解自己的上司，秘书就必须有很高的情商。情商是什么？简单地说，情商是一种调节感情同时利用感情的能力。在唐莉讲的这个小故事中，就反映出唐莉有很高的情商。

早上老板一进门，唐莉就发现老板的神情不对。在当时的情况下，识别老板的情绪并不难，重要的是能理解老板为什么会产生这种情绪。尽管老板一言未发，但唐莉可以很快理解老板的心情为什么那么差。唐莉知道，老板攻关失败，情绪极度低落，他需要一个安静的环境，既是用于自我反省，也是用来自我疗伤。平时她都是按老板的习惯给他冲一杯咖啡，那天她给老板沏了一杯龙井茶，这种无言的举动，就是告诉老板自己理解他的心情，这必然会让老板心生感激与欣慰。

这个时候，如果让耿乐进来汇报，无疑会火上浇油，使老板的心情变得更糟。因此，即使耿乐的事情再重要，唐莉也要将他拦在门外，不让他去打扰老板。

就这样，唐莉运用自己的高情商，最终为老板创造了一个良好的自我调整的环境。

一个职业秘书必须有较高的情商，这种情商首先表现在识别上司的情绪上。所以，人们常说，一个优秀的秘书，即使只看到老板的背影，也能知道老板正在想什么和准备做什么。



你能从上司的背影看出他今天的心情吗？

积极向上

——职场奋斗的精神马达

公司规定，秘书必须比上司至少提前一刻钟到办公室。小马是市场总监的秘书，每天都在8点40分之前到办公室。

这天公交车很顺，小马不到8点半就到了公司。上电梯时，小马意外地碰到了上司。

“小马，昨晚皇马对巴塞罗那1:0，皇马那个球是谁进的？”一进电梯，上司就问。

小马的上司是个超级球迷。原来他昨晚看西甲联赛时，家里突然停电，今天早晨开车来上班的路上，他才从收音机里听到1:0的结果，但不知道那个球是皇马队谁进的。

“对不起，我不知道。”小马回答说。小马去年大学毕业，是个快乐时尚的女孩，她是周杰伦的铁杆粉丝，却对足球一窍不通，她不仅不知道昨晚比赛的结果，连“皇马”和“巴塞罗那”具体是什么意思也不是很清楚。

“哦，不好意思，不该问你这个问题。”上司面带歉意地朝小马笑了笑。这时电梯门已开了……

事情就这么过去了，但小马慢慢地发现上司对自己的态度有了变化，不仅不再像以前那样对自己的工作给予指点和帮助，有时自己跟他打招呼，他也没有什么表情。一开始，小马不明白自己到底什么地方得罪了上司，左思右想，她才意识到是自己那个“我不知道”扫了

上司的兴。

“至于吗？别说是工作之外的足球问题，即使是个工作中的问题，我一个小秘书不知道也是很正常的，为什么上司会把这种事放在心上?!”小马觉得自己的上司是个“小心眼”，在这种人手下干活没什么劲，也肯定没什么前途，于是，她对自己的工作失去了兴趣，并决定找机会跳槽。

上知天文，下晓地理，前三百年能说出个甲乙丙丁，后五百年能道出个 ABCD，在现代职场上有这样的“万事通”秘书吗？不能说没有，但凤毛麟角。因此，面对上司的提问，要求秘书不能“不知道”，确实是强人所难。但是，如果秘书直接回答“不知道”，一百个上司中会有九十九个不高兴。

作为上司，听秘书说“不知道”这三个字，心里肯定不是滋味。他们之所以不高兴，不是因为秘书“不知道”，而是因为秘书回答“不知道”时的态度。在这种一对一的沟通中，一个人说话的语气更能反映出这个人内心的真实想法，它比所说的内容更容易影响对方的情绪。当然，像小马这样，很多时候秘书对上司说“不知道”，只想表明“自己确实不知道”这样一个客观事实，但“不知道”这简短的三个字背后，很容易让上司感到秘书那种冷冰冰的态度：“对于你提的问题，第一，此事与我无关，第二，我对此事不感兴趣!”因此，秘书在回答上司的提问时，最好别说“不知道”。

对于很多情况，秘书不了解或者不熟悉，回答不出上司的提问，这很正常。但是，正因为还“不知道”，所以，秘书更应表明自己积极主动的态度：“好，我马上去查一查!”或者“我马上去问一问。”比如，小马就应这么回答：“我也不清楚，等会我上网帮您查一下!”在互联网时代，要查一场西甲联赛的结果，可以说是轻而易举的事。