

廖金泽 著

秘书怎么办

WHAT SHOULD SECRETARIES DO

PROFESSIONAL STANDARDS FOR SECRETARY

秘书职业标准大全

海天出版社

秘书职业标准大全
PROFESSIONAL STANDARDS FOR SECRETARY

秘书怎么办

WHAT FOR SENIOR SECRETARY

廖金泽 著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

秘书怎么办/廖金泽著. - 深圳:海天出版社,
2003.10

ISBN 7-80697-035-5

I.秘... II.廖... III.秘书—工作—基本知识
IV.C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 092079 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:廖 译(Tel:13823350109) 责任技编:卢志贵

封面设计:谭韦伟 孙亮

责任校对:齐琪

深圳市机关印刷厂制作输出 电话:25387901

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月第 1 次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:20.25

字数:200 千 印数:5500 册

定价:26.00 元

海天版图书版权所有,侵权必究

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换

作者简介



廖金泽（廖群），著名秘书训练专家、资深企业顾问。祖籍台湾桃园。具有二十年企业创办与运作传奇经历，积累极为广泛和丰富的经验，近年来专心做学问和顾问，为企业、媒体和政府提供高层培训与咨询，其主要服务客户有：中国化工、中保人寿、中兴通讯、广东核电、广州石化、深圳商业银行、福建兴业银行、江西粮油、招商局、香港华润、香港富祥、香港钧濠、惠州长城、南方都市报、大鹏证券、深圳宝安、深圳桑达、深圳特发、深圳润讯、深圳南油、深圳高速、深圳赛格、深圳泰然、三和国际等。曾在中国

大陆多个城市举办过演讲，并应邀为深圳清华研究生院 MBA 论坛讲授专题课程，反响强烈。现任多家企业高级顾问或独立董事。其研究与咨询领域包括：职业规范、项目策划、系统改良、公司再造、股权激励、企业改制、资产重组、企业战略、企业问题解决方案、危机管理、区域经济、政府优化等。其主要培训项目包括：创业训练课程、商业礼仪训练课程、高级秘书训练课程、职业经理训练课程、金牌营销训练课程、现代老板研修课程、公司运作训练课程、企业改制辅导课程、公司优化辅导课程等，培训风格生动有趣，条理清楚，方法独特，实操性强。其主要著作有：《怎样做高级秘书》、《怎样做现代老板》、《劳资双赢》、《公司秘书手册》、《高级秘书手册》、《商务秘书手册》、《行政秘书手册》、《女人一定要精彩》、《秘书训练课程》、《金牌营销手册》、《职业经理手册》、《脱胎换骨》、《公司优化》、《整合创造价值》、《企业流程重组与细节处理》、《公司制度和运作规则》、《危机应对》、《创业中国》、《东山再起》、《为什么还要犯错误？》等。



这是一九九九年作者在深圳与二期高级秘书训练学员合影，这样的训练班一共举行了近百期。中间未戴领带者为本书作者，其右为深圳人才大市场主任。





这是一九九九年作者在广州举办的 400 多人参加的公开课上介绍其开发的高级秘书全能训练课程。



这是一九九九年作者在其办公室内为高级秘书讲课。在秘书训练中，实景演练和小品表演最有趣也最具效果。

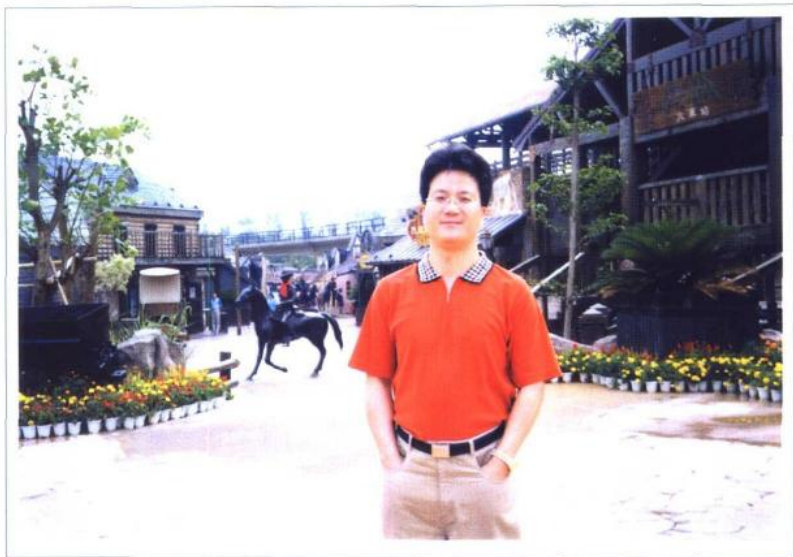


这是二零零零年作者与部分高级秘书合影，很多有意思的秘书训练都是在这样的美丽环境中进行的。



这是二零零二年某高级秘书训练班的学员在互致名片，这个过程是个游戏，也是一种沟通训练。





把秘书训练课放在野外，是对环境的适应，也是对秘书的影响力进行确认。当然，这样的环境也会使训练的心情非常愉快。



不仅为公司秘书提供训练，而且还要给地方政府官员提供咨询，这是二零零二年作者在为全国136个边境县市旗部分领导干部讲授“怎样提升地区经济核心竞争力”。



代序

香港有多少只老鼠？

廖金泽

也许是禀性和经历使然，这些年我习惯于为他人出谋划策排忧解难，脑子是越来越好使，但烦神也是自然而然。这些年来，办秘书学院，办秘书训练班，经我亲手调教的职业秘书上万名，阅读过我多部秘书专著的秘书更是不计其数，但我发现，即使系统的职业训练和详尽的专业介绍，仍然无法有效帮助秘书们解决实际工作中面临的一些疑难问题，尤其是个案性质的困惑与烦恼，涉及到人性的，往往会让秘书们束手无策。这些由工作经历引发的困惑与难解，对秘书来讲是一种家常便饭。然而既没有现成的教科书可以参考，也没有合适的顾问给以指点，面对错综复杂的问题，秘书们只能凭借自己的经验和能力去化解。

这是一种乐趣，也是一种痛苦，苦在事情的成败系于一身，压力之大可想而知；乐在迎刃而解之后，既得到上司的赏识，又有一种成就感，而且在阅历上多了种经验。

要命的是，当自己的知识与能力无法理解和解决那些疑难问题时，无奈和烦恼也就随之而来，从而影响自己的职业表现。于是，无意之中我便成了一位咨询顾问，不断有秘书打电话或发电子邮件给我，问我怎么办才好。

说句老实话，为别人指点迷津当然很新鲜，但类似的问题回答三遍，感觉一定会乏味，况且我又非常忙，不可能一一答复。

于是就有了这个念头：干脆把这些问题与答案写成书提供给各位，省得以后再像和尚念经那样重复。毕竟，要做到不厌其烦，对一个正常人的心理是一种明显的折磨，我一个凡夫俗子，修炼得再沉得住气，也没有如此好的耐性和定力。

特别是空间和时间的局限，我一个人也帮不到那么多的秘书，而书则不同，它的作用及影响，能如水银泻地一般渗透，可以复制，可以影响。

这就是我写《秘书怎么办》的初衷，当自己的经验之谈能够帮助别人在困惑中豁然开朗、茅塞顿开时，举手之劳又何乐而不为？

这个书名有些别扭，本应与《秘书职业标准大全》其他七本书一样，书名都为六个字，更显整齐划一，但琢磨和推敲了老半天，终觉还是现在这个书名最点题最贴切，也最有诱惑力，让人想看个究竟。

秘书怎么办？其实有三个含意，一是秘书怎么处理各类问题；二是秘书怎么做好本职；三是现代社会资讯发达，秘书的传统做法和作用受到挑战，怎么与时俱进适应这种生存状态的变化。

从我的经历和接触的大量个案来看，要成为优秀甚至出色的秘书，绝非就事论事应付职业角色那么简单。合格与胜任之间，一定有着与众不同的界限。

有人用五星级来为秘书定标准，说什么让上司放心、舒心、静心、省心，等等，这显然有些庸俗，也过于夸张。但秘书本身需要用心和操心却是毫无疑问的，是否用心和怎么样用心从来就是评价一位秘书是否称职的专业标准。

工作特性决定了秘书的思维方式不仅要与众不同，而且要具有更大的包容性和更强的细节性，与其思路相应的实施方法

也要更有可行性和操作性，这是秘书职业最有讲究也最为出彩的地方。否则，平庸与无能就会让你无足轻重。

说起秘书怎么办这个话题，最经常的是我自己的亲身经历，太多的秘书咨询早已让我对这个话题耳熟能详，然而最能触动我写书灵感的，却是下面这个故事。

前不久我去香港办事，闲暇之余，我的学生陈玲来电邀我在洲际酒店的浅水湾露台餐厅喝下午茶，我是从来不喜欢喝茶的，因为嫌上洗手间次数太多会浪费人生，但喝茶的那个地方是张爱玲小说《倾城之恋》的场景，可以饱览维港的海景，而我对美妙的景色却有着非常的迷恋，因为赏心悦目总会让人恍惚。

场景和人物是一种绝配，陈玲作为经常随上司出入上流社会的职业女性，选择这样的场合喝茶聊天，全在于考虑到我的欣赏习惯。见多识广之后，鉴赏变得越来越挑剔，能让我看着觉得顺眼的不多，陈玲应该算是比较了解我的。

其实陈玲也是我所欣赏的那种美貌非凡聪明能干的职业女性，和这样的女人在一起，会激活男人的创意和表现。陈玲本身就有倾国倾城之美，再加上30多岁的丰富阅历，使这种天生丽质成熟到了淋漓尽致，从骨子里渗出来而挥之不去的是端庄优雅的大气。难怪她能被上市公司董事局主席赏识而成为其秘书，这种地位与身价绝不仅仅是靠美貌能够得来的。

大凡美貌已经倾国倾城的女人，智商总是有些问题的，不然，心态也不会好到哪里去。老天很公平，给你美貌就不会给你智慧，否则天妒红颜，总有些事情会发生。但承蒙老天爷开恩，陈玲是个例外，天生丽质而且天赋聪颖，丰富的阅历又给了她十分的善解人意。于是，所有她经历并且经手的事情，都顺理成章地得到几乎是完美无缺的处置，好像她天生就是这块

料，就是要让你佩服得五体投地。

难免好奇，我总是很想知道陈玲被这位大老板赏识并惊为天人，究竟是为美貌所诱惑还是为聪颖所折服。陈玲对此嫣然一笑，望着维港美丽的景色，她缓缓而言。

原来，陈玲在猎头公司的推荐下，应约前往中环某写字楼时，并没有意识到在初试、复试、面试之后，这次预约与上市公司主席的见面会有什么意料之外的事发生。作为专业人士，30多岁的陈玲在秘书这个岗位上已有十多年的经历，还曾先后担任过某跨国公司中国地区首席代表，以及某位富商的私人助理兼管家，可谓经验丰富，成熟老练，现在重操旧业再做秘书，她对此胸有成竹。

见面气氛很轻松，陈玲感觉，双方都有好感。

这位大老板在香港商界是位显赫人物，经历传奇，为人低调，态度和善，和陈玲简单地聊了几句之后，他忽然微笑着问道：“陈小姐，您知道，香港有多少只老鼠吗？”

一刹那，陈玲以为对方是在开玩笑，但仔细观察他的神态却很认真，不是随便说说而已，而且神情中还似乎有些不经意的狡黠。

陈玲冰雪聪明，她直觉这个看似平常但却内有玄机的问题，绝非是顺口回答那么简单，但她事先想好了对方有可能关心并会提到的问题，却惟独没想到对方会有这样的提问，因此稍微有些茫然和紧张。

陈玲表面在微笑，但脑子里面却迅速地琢磨：他为什么会问这个问题？这个问题的点在哪里？正确的解题思路应该怎样？是回答一个准确数字还是回答一个解题方式？

陈玲稍加思索，气定神闲地说出了自己凭经验和直觉得到的想法：“我想应该是有N只吧！”

首先，在香港，哪些地方会有老鼠？这些地方又可以分为哪几大类，每个大类中，卫生状况不同的家庭或地区平均会有多少只老鼠？

当然，不可能挨家挨户地去核实老鼠的具体数量，惟一可行的是在每个大类的区域抽取家庭样本，从而得出不同区域中家庭的平均老鼠密度，再乘以这个区域的家庭总数，最终获得一个大致的数目。

必须承认，这个数目的前提是在全部假设的取样结果上的，关键不在于具体数目的多少与准确与否，在于调查取证的思路和方式。

为了验证这个结果是否准确，还可以采用其他方式，例如找卫生管理委员会查阅有关研究报告，或者找卖老鼠药的行业协会了解其销售情况，或者定一个基准日请香港大学市调人员做一份抽样调查。

陈玲发现，她在这样有条有理地说话时，对方虽然不动声色，脸上始终带着长者的微笑，但他的眼神却是越来越多欣赏和赞许的意思，以致到最后，他也终于忍不住点头笑道：“你的回答相当专业，我很满意。”

事后陈玲才明白，对方别出心裁的提问，其实真正的目的就是想在毫无心理准备的情况下，出其不意地考查你的应变能力，因为你只能在他的注视下现场立刻给以解答；考查你的判断能力，因为你的经验是无法假装的；考查你的结构思维能力，因为你必须要把思路搭成一个可以走通的结构；考查你的逻辑思维能力，因为你必须要证明自己的思路能够顺理成章；考查你的语言表达能力，因为你必须把自己的想法说清楚，让对方心服口服；考查你的创意能力，因为你如果就事论事，结果一定平庸，所以你必须从不同角度分析和解决问题，并且找

出最有说服力和实际功效的方法。

陈玲告诉我，多亏了自己这十多年来做过秘书、管家、首席代表，在思考复杂问题和寻求最佳答案的方面积累了相当丰富的知识和经验，才能气定神闲、游刃有余地回答出“香港有多少只老鼠？”这样的难题。否则，结果很可能不会是今天这样。

陈玲这个故事，最经典地提示我们：所有需要答案的问题，重要的是采用正确的思维方式和有效的解决方法！

秘书所面对的职业问题都与对策有关。所谓对策，既是指针对问题的解决方法，更是指解决问题的正确方法。明白其中的道理，也许就不会再有“怎么办？”这样的困扰。

用简单的问题解答的角度来看这本书，那实在是小看了它的价值。严格地讲，任何一门学问都有其博大精深的内涵，秘书学也是如此，从这个观点出发，不妨可以将此书看作是一本秘书管理学的著作，只是它较学术著作更生动有趣，更实用有效。为了把一种枯燥的问答写得好看，阅读起来有些意思，我尽量用轻松有趣的语言来写。“简单就是美”，我一直喜欢如此。

是为序。

目 录

代序	香港有多少只老鼠？	1
----	-----------	---

上篇 与秘书有关的故事

一、“命运”天注定	3
二、今生有缘	13
三、万宝全书缺个角	25
四、值得用一生的经历做交易	33
五、三心二意	41
六、大管家	51
七、做个丫鬟又何妨	61
八、做个花瓶又咋样	65
九、守身如玉	71
十、单纯是福	77
十一、心细如发	85
十二、守口如瓶	91
十三、不露声色	97
十四、大智若愚	105
十五、有种境界叫默契	111
十六、拜托	117
十七、底线	123
十八、不能由着性子来	131

十九、小心比聪明更好	141
二十、三种女人的声音	151
二十一、究竟听谁的	161
二十二、左右为难并不难	169
二十三、再乱的结也有解	179
二十四、为什么还要犯错误	189
二十五、饶了小女子吧	197
二十六、你以为你是谁	201
二十七、有你这样说话的吗?	209
二十八、开份菜单吓死人	217
二十九、给谁脸色看	223
三十、让我欢喜让我忧	231

下篇 与秘书有用的答案

一、 上司任人唯亲怎么办?	239
二、 上司独断专行怎么办?	241
三、 上司反复无常怎么办?	243
四、 上司不负责任怎么办?	245
五、 上司人品粗俗怎么办?	247
六、 上司心胸狭隘怎么办?	249
七、 上司缺乏主见怎么办?	251
八、 上司草率粗心怎么办?	253
九、 上司为人古怪怎么办?	255
十、 上司不够检点怎么办?	257
十一、 上司朝令夕改怎么办?	259