

让老板欣赏的 白领秘书

面对掩饰与隐藏包裹着外表的人际圈，该如何突破？

本书专为你剖析秘书职场环境和自我人品与心态的修炼，让你轻松成为高人一等的秘书

严建修◎编著

中国纺织出版社



让老板欣赏的 白领秘书

严建修◎编著



 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

让老板欣赏的白领秘书/严建修编著. —北京:中国纺织出版社,2003.9

ISBN 7-5064-2747-8/C·0034

I. 让… II. 严… III. 商务工作-秘书-基本知识 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 083272 号

责任编辑:王学军 加工编辑:孙 玲
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号
邮政编码:100027 电话:010-64160816
<http://www.c-textilep.com>
e-mail:faxing@c-textilep.com
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2003 年 11 月第 1 版第 1 次印刷
开本:889×1194 1/32 印张:12.25
字数:255 千字 印数:1—6000 定价:22.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

秘书,自古有之,如果我们将历代帝王看做是决策的独裁者,那么,文武百官便是秘书角色的扮演者。今天,随着科技进步与社会分工的发展,秘书已成为了一个独立的职业群体,开始广泛地活跃在各行各业。

由于职业结构、产业结构的变化,秘书这一职业岗位对其从业人员提出了更高的要求。那么,在具备了相应的职业技能与理论知识的基础上,如何在“白热化”的竞争中使自己脱颖而出呢?培养自己成为复合型人才固然没错。但不要忘了,我们在工作中更注重的是实效与表现,也就是说,出色的公关、人际、协作等能力才是我们成功的根本,更是得到老板赏识的资本。

这些能力的获得,很大一部分取决于我们工作经验的积累。如果我们初入职场,或是想让自己有出色的表现,显然,再用时间尺度来度量我们的这种能力已显得不合时宜。在这个瞬息万变的世界里,你只有让自己快速地适应新的环境,进入新的工作状态,短时间内提升与发挥出自己的工作潜力,方能立于不败之地。

一些人不分昼夜、兢兢业业地工作,老板却偏偏视而不见,而另一些人喜欢忙里偷闲,却能得到老板的重视;一些人工作能力非常突出,却得不到老板的提升,而另一些人,仅凭三寸不烂之舌,便可轻易得到老板的加薪……

第一章 进入自己的角色	1
今天的秘书.....	1
参与参谋.....	3
参与决策.....	8
参与实施	10
让自己成为集体的一员	12
处理好与老板的关系	14
秘书工作注重“情”与“理”	18
把握秘书的成长规则	21
第二章 与老板相处的艺术	25
谁是自己的老板	25
学会做精明下属	27
先适应老板,再适应工作.....	31
秘书、老板相处讲究多.....	33
怎样与异性老板相处	36
怎样与老板交流	40
当老板需要理解时	45
慎对老板的隐私	48
对老板不要敬而远之	51
坦然接受老板的批评	52

当老板伤你自尊时	54
不要冷落了“二把手”	57
划清工作与友谊的界限	59
别在老板面前“讲道理”	62
第三章 用素质说话(一)	65
专业秘书的必备条件	65
素质最有发言权	70
不断提升自己的素质	80
最大限度地发挥自己的潜能	85
加强自己的心理修养	87
信息素养与秘书工作	94
提高自己的信息素养	99
金领一族——高级秘书	101
第四章 用素质说话(二)	105
建立起个人的品牌	105
保持个性	108
打入公司的主流群体	111
让老板认识到你的价值	115
与老板吵架的资本	119
拍桌子前要反省自己的能力	122
女性秘书更需要用素质说话	123
第五章 在细节中穿行	131
从小处着手	131
办公室里的语言艺术	133
耳朵“咬”不得	135

巧用身体语言·····	137
秘书人员眼语大忌·····	139
慎防口头禅·····	141
办公室里的语言禁忌·····	145
秘书人的时间战术·····	147
哪些行为会令你脸红·····	149
如何对待自己的秘密·····	151
电梯里的尴尬·····	155
礼品该不该送·····	157
抽时间谢谢别人·····	159
不要推却生活中的应酬·····	160
同事家做客的学问·····	162
影响你考评结果的几种习惯·····	164
“升一格”并不难·····	168
晋升需从细微处做起·····	170
第六章 维护形象 ·····	173
企业文化与个人端庄·····	173
端正自己的办公室形象·····	176
秘书人职业礼仪·····	180
当心成为形象的牺牲品·····	184
让服饰装扮你的职业素养·····	187
职业秘书的穿衣打扮·····	190
给人以良好的第一印象·····	193
别吝啬你的微笑·····	196
让自己多一些自信·····	200

白领仪表的一分子——眼镜·····	203
不要动辄牢骚满腹·····	205
人气指数不可少·····	208
表里如一,才更具魅力·····	211
白领女秘讲究多·····	213
第七章 了然身边的人和事·····	219
你的办公室文化·····	219
小“社会”中的小问题·····	221
工作中的新型同事关系·····	223
男性白领的四种敌人与朋友·····	226
白领女性的办公室“雷区”·····	230
办公室交友禁忌规则·····	233
不使自己树敌的三条戒律·····	236
捍卫属于自己的功劳·····	238
“宽容”同事的隐私·····	242
破解职场隐形杀手·····	246
透视公司不受欢迎的人·····	251
冲突中情商与智商的应用·····	257
成为办公室明星的六种技巧·····	261
第八章 恰当的执行和表现·····	265
天生秘书劳碌命吗·····	265
不必追求完美·····	267
专业让你杂而不乱·····	270
成为工作中主动的一方·····	274
工作中不忘创意·····	279

必要时敢作敢为	281
做个事前“诸葛亮”	283
服从中不失个性	285
授权后缘何得不到提升	287
“称职”一定就有好果子吃吗	290
老板“甜点”的“吃法”	293
竞争并不趋于公平	296
“实干家”不如“巧干家”	298
知“之”者为俊杰	300
巧借他人人口舌	303
工作要分轻重缓急	305
改变老板对你的看法	309
成为老板的好搭档	313
迎合虚伪老板的真实意图	316
别让老板“靠边站”	319
如何应对难缠的老板	323
避免成为老板的替罪羊	331
不要轻易应承你的老板	333
资深白领的一点建议	335
第九章 取悦和谏言	339
进言取悦要因人而异	339
赢取老板的欢心	341
当老板拒绝了你的计划时	345
这样向老板提建议	347
“批评”老板学问大	351

进言老板,不忘造势	355
第十章 获得信赖	359
新环境更需要诚信	359
有错,就要坦诚承认	361
同事相处,以诚为先	364
获得诚信的语言艺术	366
忠诚不是单纯的情感	370
做一个出色的“拍档”	372
赢取老板信任的十种表现	375
影响老板信任的十大恶习	377

第一章

进入自己的角色

第1章

进入自己的角色

今天的秘书

如今,秘书作为一个社会阶层、一个职业群体,普遍存在于各行各业。从国家机关、事业单位,到各类厂矿、企业,处处都活跃着秘书的身影。虽然他们的称谓不同,职级有别,而就其工作本身而言,他们是在从事着一种相同性质的职业——可谓是殊途同归。

但这种工作有其鲜明的特点,这就是为什么从秘书学诞生的那天起,秘书所从事的一系列工作便成为学术界普遍关注的一个焦点问题。

上世纪80年代初秘书学开始崭露头角,到21世纪初秘书学的蓬勃发展,近乎所有的秘书学家们都在不遗余力地大谈秘书活动或这种活动的特征。但从中不难发现,他们在这些方面的探究主要存在以下两方面的缺陷:

首先是认识的角度不科学。这是因为其中很少有人会站在

员工或一般从业者的角度来看待这个问题。他们往往会站在高一级的阶层来分析秘书的一些活动,因此,他们会过分地强调领导作用,而忽略了秘书的地位。

其次是分析方法不够科学。应该看到,那种将秘书活动同领导活动进行比较的分析方法是错误的,甚至有些人喜欢将某个特征无限扩大,而最终导出以偏概全的结论,这些都是不足取的。如果不能对秘书活动本身进行深入、细致的分析和研究,那么有关秘书活动特征理论基础薄弱的这一问题将不能得到根本的解决。

因此,我们要对秘书活动特征的探索必须首先建立在秘书活动本身,而必须把这种活动看做一个独立的研究对象。在具体的操作时,不可以把它看做是其他事物的一个附属物。关于这一点的认识,在我们纵观秘书活动的产生、演变、发展的历程后,便会有这样的发现。

秘书工作的主要特征表现为:

不是上司,贴近上司;

不在其位,参与其谋;

没有权利,隐含权利。

那么,在掌握了秘书工作的这些特征后,对我们有哪些有益的启示呢?对于一位普通的秘书工作者而言,则主要可以归结为以下三点:

要树立职业观念;

要摆正自己的位置;

要培养良好的工作作风。

作为一名优秀的秘书工作者,首先有必要对秘书工作有一个全新的认识。这样你才能快速进入自己的角色。

参与参谋

◆善尽参谋之责

在了解了秘书人员工作的一些特征后,不难看出,对于秘书来说,他们一项重要的职责就是参与公司的决策与实施。因此,参谋便是秘书人员对老板或公司重要的一项工作。通常,秘书的这种服务职能主要是由非参谋性工作和参谋性工作所实现的。

但我们还要明确的一点是:参谋过程一定发生在决策之前,包括决策舆论氛围、决策时机确定、决策雏形形成等等。参谋作用是出现在决策之前,因此秘书参谋水平的高低决定于秘书的超前意识和创新意识。秘书要具备思维上的超前意识和创新意识。

有些企业的老板非常重视秘书的这种参谋助手作用。因为他们深知,参谋工作的开展,是不断发展变化的新环境的需要,是提高公司人员工作绩效的需要,也是秘书职能自我完善的需要。一些秘书的成功实践也都在表明,秘书的参谋工作做得到位与否,直接关系到秘书工作的进展,因此它也是秘书职能中的一个关键环节。同时应该看到,秘书部门的这种参谋工作,是秘书参谋职能的具体化,并不是其他工作可以替代的。这主要是

因为：

首先，对老板的思想具有合理完善的作用。

在实际工作中，秘书的一些新鲜思想、观念、方法或认识主要是通过参谋工作与老板思想溶为一体的，这些都会对老板的决策与运营有帮助。

其次，对老板决策具有辅助取舍的作用。

在大多情况下，参谋工作会体现为工作建议、预案等一些方面。秘书若能及时地提出自己的参谋意见，则有利于老板正确地决策。例如，就一个决策提出几种不同的参谋意见，则会给老板更多的选择余地，从而可以从中更容易找到决策方案的优选意见，有助于老板决策的确定。

再次，对老板工作具有提醒警策的作用。

在完成老板交付的工作的同时，应该主动考虑并提出那些老板暂时没有注意到或需要提出的问题，并时刻注意提醒老板侧重或远离某种倾向、解决某些问题，从而能够促使老板不断校正自己工作的运行轨迹。

以上这三种参谋作用是独立发挥，更多的时候是同时发挥。而秘书的这种参谋作用的大小，主要还是取决于问题的难易程度、解决办法的优劣、提供方式时机是否得当等一些环节。秘书部门的参谋工作看似千头万绪，但最终都要归结到一点——“谋略”上。

在秘书参谋工作中，谋略往往融于起草的文稿、选送的信息、设想的预案、提出的建议之中。比如报告、讲话文稿中对形势的分析意见，对问题的理解认识，对矛盾的处理办法，对今后

工作的安排部署等,都是谋略的具体表现。高层次、高质量的信息,一般都含有问题的因果分析、解决问题的对策及需提请老板注意的内容,这也都是谋略的具体表现形式,至于各种提供老板参考的预案建议,更是典型的谋略形式。秘书参谋工作中的谋略,一般表现为:建议、意见、预案、正式方案、见解以及学习理论、分析形势、研究问题后所提出的新看法,例如阐发的某些新观点、新思想、新认识等。

所以在老板的决策参谋过程中,秘书工作要着重做好如下几方面工作:

——谋略与所要解决的问题是否完全对应

问题针对性越强,措施越能有的放矢,谋略的效果就越明显。

——是否完全周密地研究了事物内部结构及其他相关的事物的联系

抓准问题只是一个基础,或是前提。对此还需要进行较全面的分析,真正做到统筹全局。如若不能对事物的全局有一个全面的了解,很难想像会对事物有一个全面深刻的分析,从而容易由于分析的片面性导致认识和谋略上的片面性。

——谋略的基本观点是否正确

谋略的基本观点一定要符合实际情况、符合企业或公司的运营策略、符合员工的根本利益,这些都不能允许有半点的失误,否则就不是一个好谋略,而是一个歪点子。

——谋略中所提出的措施是否能够实施

秘书提出的意见或建议首先要切实可行,并具有一定的科

学性、合理性。

——把握谋略出台的时机

提出谋略最好要时机适宜,提出的方式也要合适。这些虽然并不是谋略本身的特征,但不当的时机应用会使一些好的建议成为一纸空文,甚至成为馊主意。因而,要特别强调谋略出台的适宜性。

一个好的秘书在参谋过程中,只有真正做到了以上几个环节,他才有可能提出一个科学的、合理的、有用的谋略,才有可能成为一个备受老板关注的好谋略。如此不断地出良谋,划良策,就可能成为一位老板或老板赏识的参谋人员。

◆不可不知的参谋之道

秘书工作绩效如何,很大一部分取决于他们在工作中的参谋作用。往往有些秘书事半功倍,主要在于他们的参谋之心;反之,不恰当的参谋,不仅会劳而无功,还会影响到自身的形象。因此,想做一名出色的秘书,务必要深谙参谋之道。

——多从事一些实践调查与研究工作

秘书在做好参谋工作时,调查研究便必不可少。目的在于掌握信息,先人所知。信息是谋略的基础,谋略以信息为根据。所以说,事关谋略的调查研究应是高层次、高水平的,特别讲究深入实际的调查研究。它要求调研讲究实效,谋略要事关全局。使自己尽量由一个老板的角度来看待问题。

——要时刻善于分析企业内、外部环境

谋略依大局而定,据大势而发。分析客观形势,把握事物发

展的趋势,增强预见性,是做好参谋工作的重要一环。若对形势不甚了解,对趋势毫无所知,则很难做出合理的谋略。因此,要善于明察秋毫,更要分清轻重缓急。常言道:“数有虚实,形有真假,势有明暗。”所以要端正自己认识事物的立场,客观地分析形势,把握趋势。水无常形,物无恒势,斗转星移,事过境迁,一切事物都在变化之中,不能用想当然的眼光看形势,要用发展的眼光认识形势,要用系统、联系、层次的观点分析趋势。

——利用职务之便,充分发挥工作潜力

秘书部门一般会聚集一大批工作能力强、素质高的优秀人才,这是秘书部门的一个明显优势。因为秘书部门直接为老板服务,经常要接触各级领导,无可置疑,这是秘书部门的工作优势。

在具体的参谋工作中,要认识和注意发挥这些优势。要利用良好的组织形式,广开言路,集思广益,运用秘书部门的集体智慧,提高参谋的整体效用。例如,一些老板要召开“形势分析会”,秘书可以以此编发参谋性刊物,如此会收到显著的效果。参谋工作弹性较大,尤其在这项工作开创之初,更需要制度作保证。为了完善参谋活动,也很需要建立健全有关的参谋活动安排、组织工作要求、奖励等制度。

——学会慎重地进行谋略比较

在具体的工作过程中,要根据需要与可能,或是目标与信息,对不同方案进行比较,并从中择优。从而向老板提出更为可靠的参谋意见与依据。有经验的秘书人员,遇事常思考多种可能,准备好几种方案。参谋方案应多而好,当然要多得适当,好