

职业标准技能培训必备读物

职业秘书技能丛书

徐寒 主编



# 职业秘书 沟通协调 方法与技巧

ZHIYEMISHU  
GOUTONGXIETIAO  
FANGFAYUJIQIAO

广州出版社



职业标准技能培训必备读物

职业秘书技能丛书

徐寒 主编

# 职业秘书 沟通协调 方法与技巧

广州出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

职业秘书沟通协调方法与技巧/徐寒主编.—广州:广州出版社,  
2004.7

(“职业秘书技能”丛书)

ISBN 7-80655-741-5

I.职… II.徐… III.公共关系学 IV.C912.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第072872号

“职业秘书技能”丛书

## 职业秘书沟通协调方法与技巧

广州出版社出版发行

(地址:广州市人民中路同乐路10号 邮政编码:510121)

广东省农垦总局印刷厂印刷

(地址:广州市天河区粤垦路88号 邮政编码:510610)

开本:889mm×1194mm 1/32 字数:876千 印张:39

2004年7月第1版 2004年7月第1次印刷

责任编辑:刘 胜

特约编辑:赖 咏

责任校对:黄淑銮 李 敏

封面设计:犀文设计室

发行专线:020-83793214 83781097

ISBN 7-80655-741-5/C·29

定价:96.00元(全六册)

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换



## 编者的话

沟通和协调在秘书工作中的作用至关重要，也是职业秘书重要的工作技能之一。随着社会的发展，沟通和协调工作日益显得复杂和微妙。职业秘书应该了解沟通和协调的意义和作用、范围和方法，并掌握其原则和艺术，这对秘书实务工作大有裨益。

本书着重介绍职业秘书沟通和协调工作的方法和技巧，帮助秘书在与上司相处时游刃有余，与同事相处时如鱼得水，与外部人员相处时恰如其分。阅读本书，读者将不难发现：职业秘书的沟通和协调工作原来别有洞天，掌握了其中的方法和技巧，既能事半功倍地提高工作效率和工作质量，同时又拥有了一个温馨友善的工作环境。

# 目 录

---

<b>第 1 章 秘书与上司关系的沟通协调</b> .....	1
1.1 了解上司的性格特征和管理风格 .....	3
1.2 遵循与上司相处的原则 .....	10
1.3 与上司相处的方法和技巧 .....	24
1.4 怎样征服上司 .....	49
1.5 安守你做下属的本分 .....	62
1.6 如何做一个令上司信赖的秘书 .....	70
<b>第 2 章 秘书与同事关系的沟通协调</b> .....	81
2.1 了解同事 .....	83
2.2 如何与同事建立良好的关系 .....	97
2.3 帮同事其实是帮自己 .....	108
2.4 拒绝和坚持的艺术 .....	118
2.5 好人缘的秘诀 .....	128
2.6 面对各种各样的同事关系 .....	136

2.7	左右逢源的方法 .....	145
2.8	做个受同事欢迎的好秘书 .....	151
<b>第3章</b>	<b>管理层之间关系的沟通协调 .....</b>	<b>167</b>
3.1	维护管理层之间的团结一致 .....	169
3.2	解析管理层之间的矛盾 .....	171
3.3	巧妙协调管理层之间的矛盾 .....	174
3.4	秘书与管理层相处的原则 .....	179
<b>第4章</b>	<b>秘书与部门及企业之间的沟通协调 .....</b>	<b>181</b>
4.1	与部门之间关系的协调 .....	183
4.2	被其他部门的上司误解了怎么办 .....	185
4.3	巧妙地令别人觉得重要 .....	190
4.4	与企业之间关系的协调 .....	193
<b>第5章</b>	<b>沟通协调的语言艺术 .....</b>	<b>197</b>
5.1	让你的谈话更有说服力 .....	199
5.2	成功交谈的必备素质 .....	204
5.3	与上司出访客户应注意的谈话技巧 .....	213
5.4	如何赞美初次见面的客户 .....	216
5.5	逾越与上司谈话的障碍 .....	220
5.6	谈话的艺术 .....	225
5.7	使用语言的力量博取别人尊重 .....	231
5.8	做一个成功的交谈者 .....	237

# 第 1 章

## 秘书与上司关系的沟通协调



上司是秘书工作服务的主要对象，秘书与上司的关系是秘书工作中最重要的关系之一。正确有效地协调与上司的关系，使双方工作和谐、心灵默契、相互信任，这对秘书发挥其职能作用，有着关键性的影响。

因此，正确把握并处理好与上司的关系，对每一位秘书来说都十分重要。秘书必须掌握如何处理好与上司关系的方法和技巧。

## 第一章

通过本章你将会学到：

- 如何了解上司的性格特征和管理风格；
- 与上司相处的原则；
- 与上司相处的技巧和方法；
- 怎样征服上司；
- 如何安守做下属的本分；
- 如何做个使上司信赖的秘书。



## 1.1 了解上司的性格特征和管理风格



秘书可以说是上司的左右手，很多事情都要通过秘书对上或向下进行沟通协调。而对于一个出色的职业秘书来说，应该全心全意地帮助上司熟悉和了解自己的企业和业务，并且能够心领神会地配合上司应对各类人士，处理各项事务。

因此，秘书应该在工作中逐步了解上司的性格特征和管理风格，并通过各种方法，与上司进行有效的沟通。



### 了解上司的性格特征

LIAOJIESHANGSIXINGGETEZHENG

性格特征是上司最具个性化的表现。作为上司左右手的秘书，若未能了解上司的性格特征，那将很难顺利开展工作。因此，秘书应在工作与平常的相处中，尽快了解上司的性格及表

现方式，为顺利开展工作架桥铺路。

尽管人的性格特征各种各样，但并非不可捉摸。那么，你是否了解你上司的性格特征？对于不同性格特征的上司，作为一位秘书，又应该如何与其相处呢？

### ☞ 与自信型性格的上司相处

自信型性格的上司对自己充满信心，凡事都认为自己能做得很好，相信自己的能力。

◆ 一个充满自信的人，是一个不怕失败的人，具有不屈不挠的精神。做事有冲劲有胆量，令人钦佩。但是，自信过度，便成自负。

◆ 秘书与自信型性格的上司相处，必须完成上司计划和布置好的工作。只要完成了这些工作，上司便会感到满意。假如计划好和布置好的工作难以如期完成，秘书的工作压力就会很大。

◆ 若上司刚愎自用，秘书则应尽快调整心态，努力适应，否则应及早放弃这份工作。

### ☞ 与优柔寡断型性格的上司相处



优柔寡断型性格的上司，认为凡事得三思而后行，对事情

的前因后果及成败得失希望能考虑周全，万无一失。

◆ 做事三思而行是正确的，但过头了，会产生焦虑。优柔寡断者办事迟疑，不决断，不敢拍板，缺少气魄。凡事患得患失，怕有政治风险或经济风险，有时难免贻误商机。

◆ 面对这样的上司，秘书在处理事务时会有些困难。遇到这种情形，秘书有两种选择：一是适应其性格特征；二是影响其性格特征，帮助其下定决心，果断决策。

◆ 秘书应将事情的可行性分析工作做好，把利弊得失、风险利润汇报清楚，并备好多份方案，这样既帮助了上司也帮助了自己。

### ☞ 与细心稳重型性格的上司相处

细心稳重型性格的上司通常注意细节，看重过程也看重结果，考虑问题细心周到，观察问题仔细认真。

◆ 细心稳重的上司对待下属也很细致体贴；他（她）不喜欢冒险的下属，而喜欢稳重的下属。

◆ 面对细心稳重型性格的上司，秘书应表现出稳重老练的一面，凡事要有成熟的方案方可向上司汇报，不可随便提出不成熟的建议。

### ☞ 与粗犷型性格的上司相处

粗犷型性格特征的上司办事豪爽果断，处事灵活、不拘小节。

◆ 粗犷型性格的上司对朋友和下属讲究缘分，很讲义气，做出决定的时间短。

◆ 面对粗犷型性格的上司，秘书不要有太多的书生气，你

必须讲义气、很豪爽、办事果断，依照上司吩咐的意思去办。

◆ 粗犷型性格的上司办事可能会有疏漏之处，因此，秘书有责任帮助上司把事情办理得更周全、更细致。

### ☞ 与实干型性格的上司相处



实干型性格的上司相信工作是做出来的，因此，他（她）认为必须建立最适当的工作规程来保证工作效率。

◆ 他（她）必然是重制度、重考核、重结果、重奖惩的人。为了实施某个项目或决策，他（她）要建立足够的考核与奖惩制度，会亲自监督工作过程，并检验验收结果。假如在企业中任职，他（她）会重业绩、重利润，不浮夸、不好大喜功。

◆ 面对实干型性格的上司，秘书必须显示实力，必须具备独立完成工作的能力。另外，你工作必须脚踏实地，一丝不苟。成功就是成功，失败就是失败，失败了不能强调客观原因。在实干型性格上司看来，把事情办糟了就是你的无能。

### ☞ 与狐疑型性格的上司相处

狐疑型性格的上司疑心重，不大容易相信人。

◆ 狐疑型性格的上司喜欢猜疑，常常怀疑他人，处处设

防，所以他（她）一般很难相信任何人。其对待下属亦是一样，他（她）会设许多耳目以及工具，以便监视下属。他（她）绝对不会相信你的一面之词，你的建议也难以被采纳。

◆ 与狐疑型性格的上司相处会比较困难。面对此类型的上司，秘书关键是如何取得其最大的信任，不要在上司背后搞小动作，说是道非。处理事务时，讲事实讲证据，做事有板有眼，不欺上瞒下。这样，秘书的工作才能顺利展开。

### ☞ 与浮夸型性格的上司相处

浮夸型性格的上司注重形式，注重过程，注重上级，这都是官本位和官僚主义的表现。

◆ 表面上，他们尽职尽责，廉洁奉公，但实际情形往往完全相反。

◆ 浮夸型性格的上司迟早都会东窗事发，秘书最好及时另谋高就，免得殃及池鱼。



## 了解上司的管理风格

LIAOJIESHANGSIDEGUANLIFENGGE

知己知彼，方可百战不殆。秘书要处理好与上司的关系，除了要了解上司的性格特征以外，还必须了解上司的管理作风，从而进一步把握上司的意图，使工作得以顺利进行。

### ☞ 与民主型上司相处

民主型上司是受欢迎的上司，处事民主，愿意接受不同意见和见解。

◆ 在作出决策时，民主型上司会要求下属参与讨论，提供选择方案，一起商议。他（她）要求的工作氛围是上下融洽，左右协调，齐心协力的。

◆ 有幸遇上此类型的上司，秘书可以尽情施展才华。与这样的上司共事，秘书可以对上司的工作提出意见、建议、劝告等，但不能因上司处事民主而损害其权威，随意批评其决策。

### ☞ 与专制型上司相处

专制型上司希望在工作中决定一切，他（她）要求下属绝对服从，对其绝对忠诚，决不允许有背叛的行为。

◆ 专制型上司认为决策是自己的事情，下属只要遵照执行，不需要参谋。

◆ 这种上司实际上是很容易相处，一就是一，二就是二，不拐弯抹角。你不必花太多的时间与精力去揣摩其心思，去讨好或应酬他（她），只需严格执行其意图或方案就能令他（她）满意。但凡事应先请示，不宜自作主张，自我决断。

### ☞ 与奖罚分明型上司相处

奖罚分明型上司较为常见，而且多数都会认识到奖惩分明的重要性。

◆ 这种上司在工作中，往往以制度决定一切，一切都须有章可循。他（她）相信制度可以改变人和约束人，而制度的核心是奖与罚。这种上司对待下属的工作，往往只问结果不问过程。只要事情办坏了，即使你在工作过程中付出再大的努力，他（她）也不会原谅人。

◆ 与这样的上司相处，秘书应把主要精力集中在工作中。因为就这类上司而言，只要你有能力有实力，对企业有贡献，你就有机会晋升，而无须打旁门左道的小算盘。

### ☞ 与放任型上司相处



放任型上司对其下属的工作撒手不管，下级可以任意发挥，自由开展工作。

◆ 放任型上司工作时有两种特点：一种是表面放任，实际上在暗中观察，考核秘书的工作能力和工作水平；另一种是真正的放任而疏于管理，下属借助上司的威风为所欲为。

◆ 面对放任型上司不同的工作特点，秘书应学会透过现象看本质，不要掉以轻心。表面放任的上司是外松内紧，秘书不可大意，应切实做好本职工作，以此回报上司对自己的信任。对疏于管理下属的上司，下属往往狐假虎威，欺上瞒下，中饱私囊。这样一个群体迟早会出事，一旦东窗事发，众人会相互揭发，推卸责任，无任何“义气”可言。

## 1.2 遵循与上司相处的原则



秘书人员若要与上司和谐相处，就必须遵循其中的原则。秘书与上司相处的原则很多，但一般掌握以下5大原则即已足够，即解读上司、当好参谋、尊重上司、明白上司的肢体语言及领悟上司的潜台词。



### 解读上司

JIEDUSHANGSI

如何解读上司？请记住以下8个要点。

#### 👉 了解上司的为人

如果你不了解上司的为人、喜好、个性，只顾挥汗如雨地埋头苦干，工作再怎么出色有时也得不到上司的赏识和认同。

◆ 在工作中多留意一下上司的言谈举止，品味一下他（她）的为人。



- ◆ 你要留意他（她）最反感什么，最憎恶什么。
- ◆ 你要多长一个心眼，这不但可以减少相处过程中不必要的摩擦，还可以促进相互之间的沟通。

### ☞ 注意等级差别



由于家庭环境和社会影响，现在的年轻人很容易只把上司看为公司团队中与自已相同的一分子。作为秘书，你应该认识到，上司在乎他（她）的权威和地位，需要别人的承认。

#### 理智解析

◆ 即使上司与自已年龄相仿，在工作交往中，也应该保持尊重的态度，不能无所顾忌。

- ◆ 不要直呼其名。
- ◆ 不要随便开玩笑。
- ◆ 若有什么不满，应该找个合适的环境沟通，不能不分场合直抒胸臆。

#### 善意提醒

秘书应该记住自己的身份，不可忘乎所以。

### ☞ 对上司要忠诚

对你的上司而言，你可以能力有限，可以处事不够圆滑，