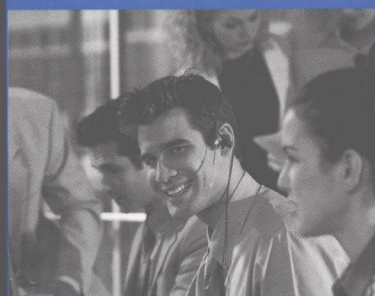
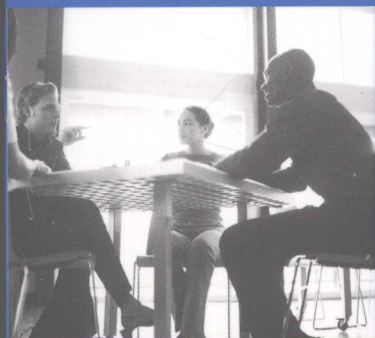




全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

秘书人际关系 与沟通实务

谭一平 编著



外语教学与研究出版社



全国高职高专文秘专业精品教材
北京外企服务集团培训中心推荐使用

丛书总主编 谭一平 吴 竞

秘书人际关系 与沟通实务

谭一平 编著



外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

秘书人际关系与沟通实务 / 谭一平, 吴竞主编; 谭一平编著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2009. 6

全国高职高专文秘专业精品教材

ISBN 978-7-5600-8687-3

I. 秘… II. ①谭… ②吴… ③谭… III. 秘书—人际关系学—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 094587 号

你有你“优”——点击你的外语学习方案

www.2u4u.com.cn

阅读、视听、测试、交流
购书享积分, 积分换好书



出版人: 于春迟

责任编辑: 徐晓丹

封面设计: 覃一彪

版式设计: 蔡 颖

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 紫恒印装有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 14.25

版 次: 2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-8687-3

定 价: 25.00 元

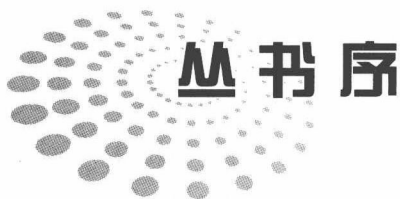
* * *

如有印刷、装订质量问题出版社负责调换

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 186870001



如何提高文秘专业学生的竞争力

一、问题的提出

现在很多学校的文秘专业是从中文系衍生出来的。与其他专业学生的就业率相比，文秘专业学生的就业率可以说是相当高了，但是文秘专业学生的总体就业质量并不高。这表现在：一是改行去做客户服务、销售的很多；二是去小型企业的多，进那些管理比较规范、素质要求较高的企业的很少。为什么文秘专业学生的就业竞争力不如那些几乎从未接触过秘书专业课程的学生呢？

二、文秘专业学生专业能力分析

文秘专业自 20 世纪 80 年代初形成至今，一直坚持“办文、办会、办事”的教学理念。“办文”是办理围绕文字、文件、文书所展开的工作，“办会”是办理有关的会议组织工作，“办事”是办理事务性工作，我们就从“办文”“办会”和“办事”这三个方面来分析文秘专业学生的专业能力。

第一，“办文”——文种大多不适合现代企业需要。在传统文秘教材中，“办文”这一部分主要是讲与党政机关相关的几十个文种。目前 90% 以上的文秘专业学生是去企业就职，虽然企业也有请示、报告这类行政性文书，但更多的是运营性文书和商业性文书，文秘教学中教的文种大多不适合企业需要。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办文”的能力并不比其他

专业的学生强。

第二，“办会”——在现代企业“英雄无用武之地”。在传统文秘教材中，“办会”通常是讲解接站、安全、保卫之类的会务工作，这是机关办会的套路。在企业开会也是要计算成本的，它们多是例行工作会，基本上不需要安全保卫之类的会务工作。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办会”的能力是“英雄无用武之地”，也并不比其他专业的学生强。

第三，“办事”——关键是态度而不是技能。毋庸讳言，在秘书日常工作中，除了写作和档案管理有较强的专业性以外，其他工作的专业含金量并不高。秘书“办事”能力的高低关键是态度而不是技能，而传统文秘教材恰恰忽视了态度这一部分，对学生的培养更多的是着眼于“办事”。所以，在企业当秘书，文秘专业学生“办事”的能力也并不比其他专业的学生强多少。

目前文秘专业学生不仅在“办文、办会、办事”方面没有多少优势，而且相对于外语专业和管理专业的学生，其外语水平和管理技能又略逊一筹。

三、文秘专业学生就业竞争力不高的深层原因

目前文秘专业学生就业竞争力不高，最根本的原因是传统课程设置不合理，主要表现在以下几个方面：

第一，在整体课程设置中，偏重“做事”轻视“做人”。“三分做事，七分做人”可以说是对秘书工作特点的高度概括。虽然目前各学校都开设了思想政治道德修养之类的公共课，教学生如何做人，但实事求是地讲，这些课对文秘学生缺乏针对性和操作性。

第二，在“做事”课程设置中，重视“办文、办会”而轻视“打杂”。随着“办文、办会”比重的下降，秘书日常工作中“打杂”的比重将越来越高。但是，在专业课程设置中，写作课程的比重仍占有绝对优势，而涉

及秘书“打杂”的课程内容很少，多数教材对此只是一带而过。

第三，在“沟通”课程设置中，重文字沟通而轻口头沟通。秘书沟通能力的重要性是不言而喻的。但在课程设置中，文字沟通一直被视为重中之重，口头沟通能力则是可有可无。虽然一些学校也开设了“演讲与口才”之类的课程，但它与秘书实际工作仍有相当的距离。

第四，在“办文”的课程设置中，重行政性文书而轻运营性文书和商务性文书。目前文秘专业学生毕业后进入中小型民营企业的比重越来越大，他们起草行政性文书的机会越来越少，更多的时候是帮助上司起草市场调研报告或报价函之类的运营性文书和商务性文书。

四、文秘专业学生的核心竞争力——做人

有人将秘书工作概括为“秘书工作 = 30% 艺术 + 70% 技术”。这种说法虽然失之于简单，但很形象贴切。技术是可以通过反复训练掌握的，秘书工作技术的含金量又不高，所以进入的门槛很低。文秘专业学生应在学习“30% 艺术”方面下工夫，形成独特的专业优势。秘书工作中的艺术实际上就是做人。

五、如何提高文秘专业学生的就业竞争力

第一，转变教学理念

我们应转变文秘专业的教学理念，以职业教育为自豪，把文秘专业学生的教育目标由“知识人”转变成“职业人”。我们应以能力为本位，围绕职业能力的培养组织教学、开发教材、安排实习实训，在此基础上形成别具一格的教育教学体系。

第二，加强师资队伍建设

秘书学科是实践性很强的学科。因此，提高文秘专业教师的水平成为提高文秘专业学生竞争力的关键。

第三，教材创新

一套好的文秘专业教材至少要具备以下几个特点：

一是在理念上定位要准确，面向企业文秘人员和企业工作实际；

二是在内容上要与企业文秘工作的流程相吻合，具有可操作性；

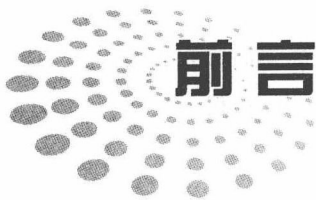
三是应有丰富的案例，增强学生的参与感，提高学生的学习兴趣。案例应具有真实性、典型性、故事性、目的性，并适合课堂讨论。

“全国高职高专文秘专业精品教材”形成了独特的教材体系，改变了传统教材的呈现方式，充分体现了“教、学、做一体化”的教学思想。学生将来做哪些工作，学哪些技能，教师就教授哪些技能，教材就呈现相关内容。同时本套教材还充分反映了秘书工作的最新知识、最新技术，凡是秘书岗位工作中要求掌握的知识与技能，在本系列教材中均有详细的指导和介绍。这套教材理论知识删繁就简、深入浅出、循序渐进，实践技能便于操作、实用性强，案例分析来自世界顶尖企业，整套教材融理论、实务、案例分析和技能训练为一体，以任务驱动编排方式突出秘书工作技能，注重能力培养。

本套教材在理念、内容和结构上，都有很多创新。尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本套教材仍存在种种不足，恳请广大读者批评指正。

谭一平

2009年2月于北京



近年来,随着秘书工作的发展以及课程改革的深入,秘书人际关系与沟通渐渐引起了秘书研究专家和广大教师的重视。秘书在沟通协调职场内各种关系的职能活动中得到的历练、积累的人脉资源等,对培养职业技能具有着重要的意义。个别学者敏感地意识到了这一趋势,出版了相关的教材和论著。一些教师在教学实践中不再泛泛地讲授公共关系学的内容,而是着重讲解秘书人际关系与沟通的内容。本教材力图在这方面作一些有益的尝试。

本教材吸收了国内外秘书学科的研究成果,体现了教材内容的先进性和前瞻性。共分为九章,包括人际关系与沟通概述、基本的人际关系、人际沟通的原则和方法、沟通的策略、日常沟通的形式、协助外籍上司沟通、商务谈判中的沟通、沟通中应注意的问题、秘书的情商。

本教材在“教、学、做一体化”编写理念的指导下,还具有以下几个特色:

一、彰显跨文化沟通的新理念

随着中国加入世界贸易组织,跨文化沟通在企业运营中所占的比重越来越大。本教材将跨文化沟通理论应用于秘书工作的具体语境中,把中外文化结合起来,对秘书协助外籍上司沟通进行了详尽阐述,并设计了具有现实针对性的案例分析,其真实性、典型性、故事性、目的性程度非常适合教学。

二、融入情商教育的新理论

秘书的情商是近年来学界比较关注的内容,现代秘书往往身兼数职,既要完成大量琐碎的办公室事务,又要处理一些突发事件。秘书工作的成

效不仅取决于秘书自身的能力，也取决于其心理健康状态和情商素质。本书将情商理论融入秘书工作中，注重情商教育，具体分析情商在秘书工作中的应用，为秘书提高情商提供了多种行之有效的方法。

三、理论讲解简明精要

对高职高专学生而言，掌握实用的职业技能是非常必要的。本教材删繁就简，理论讲解坚持简明精要的原则，突出适用、适度、有效，深入浅出地阐释理论知识，减轻师生教学负担，满足社会对秘书人员的需求。

四、实践技能标准化

与其他教材不同，注重梳理秘书人际关系与沟通中的操作性技能，并使之标准化，通过对沟通中的语言、动作、心理等的具体指导强化实践，便于学生掌握。

五、案例分析典型化

本教材设计了独具特色的案例分析板块。案例分析覆盖秘书人际关系与沟通的主要方面，涉及多个国家，案例全部来源于当今世界顶尖企业秘书工作。既收集了失败案例，又介绍了成功案例；既有理论依据，又辅以原因剖析、协调沟通的具体步骤，典型化程度高，便于师生在案例教学的实践中使用。

使用本教材时，建议教师以小组讨论的形式组织教学，把案例分析与案例教学结合起来，使学生进入真实的沟通环境中，在具体的案例中深化学生对秘书“做人”能力的认识，提高其沟通协调能力。

本书既可供高职高专院校文秘专业师生使用，也可供从事文秘工作的人员参考使用。

谭一平

2009年2月

目录

前言	1
----------	---

第一章 人际关系与沟通概述

第一节 人际关系与沟通的含义	2
第二节 人际关系是客观存在的	2
第三节 秘书重视人际沟通的意义	5

第二章 基本的人际关系

第一节 秘书与上司的关系	10
第二节 秘书之间的关系	25
第三节 秘书与公司一般同事的关系	31
第四节 秘书与客户的关系	35

案例分析

案例 1 客户怒气冲冲找上司	37
案例 2 上司变更日程之后	38
案例 3 部门经理的材料有问题	39
案例 4 上司怒火中烧	40
研讨与实践	41

第三章 人际沟通的原则和方法

第一节 处理人际关系的基本原则	44
第二节 有效沟通的基本原则	54

案例分析

案例 1 两个上司同时交办工作	58
案例 2 上司又交办急活	59
案例 3 同事工作出现了失误	60
案例 4 上司父亲的生日	61
研讨与实践	62

第四章 沟通的策略

第一节 “听”的策略	64
第二节 “说”的策略	67
第三节 肢体语言运用策略	70

案例分析

案例 1 同事请自己帮忙	78
案例 2 爱发牢骚的客人	79
案例 3 上司开会时不接听电话	80
案例 4 上司照片的用途	81
研讨与实践	82

第五章 日常沟通的形式

第一节 请示与汇报	84
第二节 提醒与建议	86
第三节 介绍与说明	91
第四节 请求与委托	94
第五节 说服与拒绝	97
第六节 忠告与接受忠告	100

第七节 批评与接受批评.....	102
第八节 抱怨与冲突的处理.....	104
案例分析	
案例 1 客户要求尽快答复.....	107
案例 2 上司外出办私事.....	108
案例 3 上司去的地方不能说.....	109
案例 4 上司挨他上司的责骂.....	110
研讨与实践.....	112

第六章 协助外籍上司沟通

第一节 价值文化的冲突.....	114
第二节 思维方式的冲突.....	119
第三节 管理方式的冲突.....	121
第四节 企业文化的冲突.....	124
第五节 言语行为的冲突.....	126
第六节 非言语行为的冲突.....	130
案例分析	
案例 1 摔坏的电路板.....	135
案例 2 “狡猾”的温州老板.....	137
案例 3 客户手册.....	139
案例 4 安排富余员工.....	141
案例 5 带着微笑的道歉.....	142
案例 6 “生活作风问题”.....	144
研讨与实践.....	146

第七章 商务谈判中的沟通

第一节 谈判准备工作.....	148
第二节 谈判报价的原则.....	149
第三节 沟通中讨价还价的技巧.....	152
第四节 签订合同.....	157
案例分析	
案例 1 介绍信	164
案例 2 酒林高手	165
案例 3 价格战	166
案例 4 客户的心理价位	167
研讨与实践.....	168

第八章 沟通中应注意的问题

第一节 影响人际沟通的因素.....	170
第二节 选择合适的沟通途径.....	175
案例分析	
案例 1 上司老朋友的预约	182
案例 2 上司记不起材料放在哪里	183
案例 3 总监让上司去他的办公室	184
案例 4 上司突然变卦	185
研讨与实践.....	186

第九章 秘书的情商

第一节 情商概述.....	188
第二节 情商的核心——换位思考.....	191

第三节 情商的应用——主动调控.....	196
第四节 情商在秘书工作中的应用.....	201
案例分析	
案例 1 上司希望清静一会儿.....	204
案例 2 当上司可能出现失约时	205
案例 3 行政部通知上司开会	206
案例 4 客户的电话号码	207
研讨与实践.....	208
主要参考文献.....	209



第一章 人际关系与沟通概述



第一节 人际关系与沟通的含义

一、人际关系的含义

人际关系有广义和狭义之分。广义的人际关系是指人与人之间的关系，包括社会所有的人与人之间的关系以及人与人之间关系的一切方面；狭义的人际关系是指人与人之间通过交往与相互作用形成的直接的心理关系。本书所述的人际关系是指后者。

二、沟通的含义

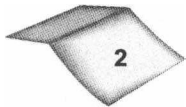
沟通是指在一定的社会环境下，人们借助共同的符号系统，如语言、文字、图像、记号、手势等，以直接或间接的方式彼此交流和传递各自的观点、思想、知识、爱好、情感、愿望等各种各样信息的过程。

第二节 人际关系是客观存在的

一、人际关系无法回避

所有的秘书都是在职场工作。所谓职场，就是工作、任职的场所。人们在职场工作，相互之间必然会产生各种关系，如上下级关系、同事关系等。这些关系是客观存在的，任何人都不可能回避。只要在职场工作，相关的各种人际关系就自然而然地存在了。

在一个公司内部，同事之间有年龄、性别、学历、经历等方面的差异，他们不仅在兴趣、关心的问题、考虑问题的方法和对同一事物的感受方面都不尽相同，而且彼此还有长幼之分及上下级之别。因此，同事之间在价值观念和利益上不可避免地存在矛盾，而且这些矛盾相互交织在一起。



一些年轻的秘书之所以很难适应职场复杂的人际关系，主要是习惯与学生时代作比较。在学校，人际关系比较单纯，所以，一些秘书新人一进入职场，就容易迷失方向，不知道如何应付公司内形形色色的人际关系，与人打交道的能力比较弱。

有些秘书新人认为上班只要做好本职工作就行了，花那么多精力和时间去处理人际关系，不仅庸俗，而且是浪费生命。所以，他们下班后很少与同事打交道，尽量减少人际交往，其实这是不现实的。

现在秘书新人跳槽率较高，而他们跳槽的一个主要原因就是与上司或同事合不来，没办法处理好自己的人际关系。但是，单纯采用跳槽的办法来消极逃避复杂的人际关系，作用有限。只有反省自己、找出症结，才能尽快提升自己处理人际关系的能力。而提高处理人际关系的能力，又恰恰是成为标准的职业秘书的前提。

二、构筑人际关系的基础

人是在适应环境的条件下生存的，秘书也必须适应职场的工作环境。秘书每天都在与各种各样的人打交道，所以，秘书适应工作环境的首要条件，就是要了解自己在日常工作中接触到的每一个人。只有了解了对方，才能考虑以什么方式与对方相处和与之建立什么样的关系。

了解一个人，也就是了解他的情感、想法和性格等，这在心理学上被称为“对人的认识”。充分了解一个人，能帮助我们迅速判断对方的行为。人的每一种行为都有独特的背景，只有了解了行为背后的动机，才有可能真正了解各种行为的意义。

一般人工作的首要目的自然是为了获得收入，使生活稳定。但对大多数人来说，工作不单单是为了填饱肚子。除了追求温饱，他们还有各种各样的需求，如发挥自己的才能、得到社会的尊重等。美国学者马斯洛关于人类需求的理论对此有深入的分析。

