

# 第一章怎样成为一个高级秘书

训练内容与要求：

通过阐释秘书教育和秘书训练的正确理念，辅之以生动有趣的 GM 活动，帮助学员了解秘书职业特殊性和秘书训练重要性，分析和认识自己，建立良好的心态来认同与接受秘书训练模式，为之后积极参予训练奠定基础。

## 一、什么叫高级秘书？

高级秘书其实并不是一种职务上的助手，也不是一种等级，更不是那种只要通过秘书资格考试就可以拿个高级秘书证书的成绩鉴定。因为只有学校评价学生的成绩才会看其对理论知识掌握得如何。而作为企业，评价职员是看其能力发挥得如何。对老板来讲，他更在乎的是秘书的工作经验和实际能力。我们在不少外国影视剧中常常可以看见，在一些大老板身边或者办公室外，通常会有一位年近半百、气质不俗、举止得体的中年甚至是老年妇女，她们就是这些老板已经用了几十年的私人秘书。在处理日常行政事务、接待客户、办理老板交代的工作时，她们言谈举止中所散发出的那份成熟和恰到好处的分寸

感，往往让人有一种十分自然舒服的感觉，仿佛再棘手的问题，再无礼的不速之客，在这样的老秘书面前，都化解为斯文有礼的气氛。可以这么说，高级秘书是一种感觉，是一种成熟，是一种经验，也是一种境界。它必须有相当高的悟性，相当的经历，相当长的时间修炼才能达到。因为高级秘书就是一位最优秀的演员，她要出色地扮演好高级秘书这个角色，完全溶入这个角色中，就要隐忍自己很多东西，要适应角色的特殊要求。这种角色氛围中长时间的表演无异于从内心深处到外在表现的脱胎换骨，已经成为她的生命和习惯。这种长时间的表演就是一种职业训练。练有三种层次，合理的是训练，不合理的是磨练，长期不合理而你又心态平和地经历，那才是修炼。一个高级秘书的工作经验和能力越出色，她的道行越深，而道行就是修炼的结果。所以我常常说：喏，看看那些两鬓斑白的老秘书，那才是真正称得上是高级秘书呢！因为她们几十年的经验与业绩就是高级的资本！高级秘书就是社会对一位职业秘书多年经验和成熟表现的认可与评价！

1972年，年仅24岁的洪小莲开始为李嘉诚做秘书，经过28年的努力和修炼，莲姐现在已是长实集团董事局成员、公司总经理，年薪1200万港币，成为香港名副其实的打工皇后！什么叫高级秘书？从一个普通的秘书成为一个能够凭经验和能力独立地帮老板打理公司，在一人之下万人之上的，这才叫高级秘书！

这里，秘书是否叫高级，或者是不是还叫秘书已经不重要。

当然，二十一世纪的高级秘书又有了网络时代的特点，她应该懂几种语言，掌握多门专业知识，有极强的网络操作水平，借此迅速有效地提高工作效率，她还是那个持有护照的世界

公民，可以奔波各地协助老板处理各种棘手问题，参予决策和经营管理。

而所有这一切的基础，就在于高级秘书的定位。

众所周知，“秘书”这个词来源于拉丁语，其本意是“可靠的职员”。国际秘书联合会也为秘书作了准确的定义：“秘书应是上司的一位特殊助手。她们掌握有关办公室工作的技巧，能在没有上司过问的情况下表现出自己的责任感，以实际行动显示出主动性和判断能力，并且在所给予的权利范围内作出决定”。在这个定义的基础上，加上能够有效帮助上司打理公司内外一切事务，这就叫高级秘书。

## 二、怎样做高级秘书？

西方国家考核录用秘书有 8 个标准：人事管理、财务管理、经济调节、经济管理、系统及信息管理、特殊问题处理及应变能力、品行优良证明、过去雇主满意的评价证明。

由此可见，秘书真是一个十分出色的职业。我常常说，人群中我最佩服二种人：一种是销售人员，因为他们最不要脸，就是说他们不论怎么不愿意，都得陪着笑脸去职业性地满足客户的需求；另一种就是秘书，因为秘书的职业特点决定着她们必须得忍。您瞧，一个“忍”字，那是心字头上一把刀，而且是刀锋对着心，真一点儿也马虎不得。也真是，您说秘书不忍行吗？秘书的本份工作，就是和各类人士打交道，对上司她不能得罪，拿人钱财替人消灾，天经地义；对同事她也不能得罪。因为没有同事的强力合作，秘书还真不能干成什么事；对部下她更不能得罪，否则冷言冷语还算客气，流言蜚语更让她受不了。什么人都得罪不起，只有得罪自己了，一个忍字，活

生生点出了秘书的职业艰辛。所以说，做秘书的真是需要有极强的亲和力，也就是与他人沟通与合作的能力，否则，再有多大的能耐，也没人搭理。

做一个高级秘书要求就更高了。这里我分别用三个 GM 进行训练，体会怎样做高级秘书的微妙。

**GM 一（完整拷贝）：训练倾听和复述能力**

此项 GM 主要提醒高级秘书，应该认真严谨、掌握技巧、力求完美。

**GM 二（心领神会）：训练表现和领悟能力**

此项 GM 主要提醒高级秘书，应该察言观色、善解人意、温和沉稳。

**GM 三（真假客户）：训练分析和判断能力**

此项 GM 主要提醒高级秘书，应该明辨是非、不露声色、把握分寸。

在这些 GM 训练中，你可以很明显地感觉到，对高级秘书而言，分寸感是最重要的，也是最难把握的。这种分寸感是一种悟性和经验的积累，或者说是一种经年累月做秘书以后渐渐显示出来的一份成熟。这种分寸感因人而异，有的表现得稚嫩，有的表现得成熟，有的则表现得老练。我认为最佳状态应该是成熟，而这种成熟光靠短时间训练是无法形成的，它需要工作经历的积累，就象优秀的话剧演员，角色演多了，演技也随之提高，再有一点好的悟性，结果当然越来越出色。做高级秘书就好比做演员，唯一不同之处就在于高级秘书已经把自己的生命完全溶入了角色之中，而且已经形成了一种职业本能。

那么，究竟怎样做一个高级秘书呢？

#### 1. 有积极的人生态度

我们经常可以看见有些白领非常非常地情绪化，工作态度

时冷时热，对人生、对职业、对周围的人都抱着一种无所谓的态度，麻木淡漠。很显然，这是因为缺乏正确积极的人生态度才会表现出来的状态。积极的人生态度是要求进取和努力。是尽心尽责，力求完美。是可以做，就一定要做到最好。

## 2. 充分了解自己的工作范围和职责权限

什么是本份、什么是份外；什么该做，怎样做，什么时候做。都要清清楚楚。甘心和乐于接受上司交给你处理的一些细小甚至你不愿做的事。做份外的自己不想做的事确实不容易，但你即使在这种情况下，表现仍然十分积极，肯定会得到很高的评价。所以，高级秘书几乎很少说“我做不到”“我不干”之类的话。

另外，养成一种职业习惯，凡是上司吩咐，立即记下来确认，立即去办理，4小时内复命，千万不让上司催促你。有责任感的高级秘书必然会得到上司的信赖和重用。

## 3. 注重工作效率

高级秘书与一般秘书的区别，在工作效率上可见一斑。高级秘书会把自己成功的工作经验形成一种成熟有效的办事风格，什么先做，什么顺带做，清清楚楚，井然有序，无可挑剔。自己的能力发挥到极点，在旁人看来，她还轻松自如，万事妥贴。

当然，工作效率的提高也是长期工作经验的积累，吸收和借鉴他人的有效的工作方式，修正自己的每一个疏忽。聪明的人不是不会失误，而是要能吸取教训不再失误。失误是可以原谅的，因为这往往与缺乏经验能力不足有关，但错误却是尽量避免发生的，因为错误是一种故意或失职，错误比失误严重得多。对很多上司而言，他能原谅你的失误，但不会宽恕你的错误。

#### 4. 注意人缘

注意人缘是高级秘书创造良好工作氛围的首要条件。高级秘书的工作就是和人打交道，沟通与协调，辅助上司处理各类问题。因此，经常和上司保持沟通，对你的工作成功至关重要。而且，任何一位上司都喜欢和平日有共同语言谈得拢的部下共事。

和同事以及和客户相处，不仅要谦虚，更要善解人意，诚心诚意善待他人。主动做吃亏的事。做一个守秘密的人，也是宽容的人。守秘密的美德最容易让人信赖，宽容的美德最能获得人缘。

### 三、你适合做高级秘书吗？

有家公司要我推荐一位秘书，我说，对不起，请把要求告诉我，对方说，没什么要求，只要漂亮就行！我哑然，这不是在找秘书，这是在要花瓶。

有家培训机构打广告培训高级秘书，我上门借口报名咨询想取经或交流。接待我的分校校长是个二十多岁的姑娘，穿着举止言谈整个儿一个打工妹。我请教她高级秘书需要学些什么？她很认真地告诉我说：电脑打字。只要会打电脑，就可以当高级秘书了！我惘然，会打字就能当高级秘书，这也太容易了！

确实，现在这个社会，秘书异化现象十分严重。有的把秘书当成机关领导的写稿手，有的把秘书当成二奶、小蜜之类的另类人士，也有的则干脆将秘书看成是人尽可为的末流角色。我就接到过一位女士打来的电话，当她听说我们的秘书推荐是按国际惯例实行有偿服务时，居然大惊失色道：“有没有搞

错？！这满大街什么人不可以当秘书，你以为你的秘书是什么？”

是啊，秘书当然人人都可以做，只要你这个上司不在乎！但是，人人都可以做秘书，并不是说人人都能称职。

很多老板和我谈起那些大学秘书系毕业生时，往往都会摇头：不行啦！眼高手低，唔识做啦！还要我教她做事啦！

受过大学正规秘书教育的高材生，仍然做不好秘书本分，原因何在？

这么多年的经验告诉我，秘书确实是一种十分特殊的职业，除了个人的爱好，所受的教育，还有很多至关重要的因素掺杂在里面。这几年来我培训了近万名秘书，有的是在职秘书，有的是刚踏上社会的学生妹。总的感觉，单亲子女、知青子女、多子女的青年比较适合培养成秘书，因为她们勤奋肯干，适应性好，善解人意，独立性和对苦难的承受力特别强。一句话：能忍！而独生子女比较难，因为先天条件太优越，一个孩子有 6 个大人照顾，难免娇气任性，如果没有刻意的长时间的修炼，很难想象她能用心去伺候上司，胜任秘书这份难度极大的工作。

所以说，天赋条件和后天因素，决定着一个人是否能做高级秘书。

另外，有些人，天生就是做秘书的料，因为她天性温和沉稳，做事周到，仔细认真，有人缘以及许许多多秘书必备的条件。

那么，你适合做高级秘书吗！

回答这个问题的过程实际上也是对你人生的检点。因为一个人的一生必然只有一项工作才是最适合她的，认错了方向走错了道，这一辈子就耽误了。所以，每个想做高级秘书的人都

应该花些时间，对自己做些剖析，不管你将来想做秘书，还是已经在做秘书，都有必要这么做。

我主讲的高级秘书训练班上曾经先后有二位小姐私下问我：廖先生，您看我可以做高级秘书吗？前一位小姐已经 28 岁，长得很性感，言谈举止里透出霸气，显现出那种年龄所具有的老练和清高孤傲。我对她说：“你绝对不是做秘书的料，为什么？我只要看你在刚才否定我的看法时那份果断地不容置疑地样子，我就知道。因为没有有一个老板会容忍手下的秘书用这样的腔调对自己这样说话。你太咄咄逼人了，当你的老板太累了！”她忍不住笑了。我说：“秘书是一项服从性很强的职业，按你的脾性，你就是一个职业经理的料，因为你有说一不二的霸气。”而后一位小姐同样二十多岁，离过婚，待人接物时温和有礼，但这种成熟里透着很浓的大气，显然她见过大世界。我就直截了当地回答她：“你不适合做秘书，你头脑过于冷静，显然不会久居人下，依我的判断，你最适合做某家外商在华机构的首席代表。”令人高兴的是，之后不久，这二位小姐居然真的都应验了我的结论。

由此可见，每个人总有一项最适合她做的事和职位。有的自己明白，有的别人明白，明白得越早，弯路走得越少，成功的时间与机会也就越多。

在台湾，有很多成功的人格训练课程，其中有一项很有意思，就是让一个人站在同学前面，大声地数落自己的不是，淋漓尽致地把自己内心深处最隐私、最卑劣的事儿坦白出来。这种压抑太久的隐私宣泄会有效地释放人的压力，深刻反省和检点自己，什么都讲了，感觉真的好爽！什么都讲了，还有什么好顾虑和害怕的？当然自此而后一身轻松地开始人生！这种自我袒露和自我评价的 GM 称为“肝胆相照。”也是秘书训练课程

的一个内容：你是否了解自己。

**GM 四（肝胆相照）：**训练自我评价和沟通能力

那么，如何了解自己呢？

**GM 五（文字游戏）：**训练分类判断和书面作业能力

首先从你的性格分析，写下自己的性格特点。

其次，从你的爱好和能力分析，填写测评表（见附录部分：秘书个人爱好和能力测评参考表）。

再次从你的综合素质，所受教育、工作经验、综合能力、专业技能 6 个方面分析，编制个人资产负债表。

最后请你的亲朋好友同学每人为你写一句话的评价，综合起来看总的评价倾向是什么，你适合做什么。

通过上述四项分析方法，你对自己应该有了较透彻的了解。根据这个了解，你可以为自己进行定位，也就是：人生角色定位。

人生要明明白白，人生角色的定位要准确。定位准确有助于你少走人生弯路，清醒地了解自己适合干什么，怎么样才能干得更出色。

当然，定位准确并不一定意味着你就一定能去从事你定位的职业，因为机缘或运气在某种时候某种程度也起着一定的作用，这是你在刻意追求时要以平常心对待的。

做完了这一切，你会发现，自己究竟是否适合做高级秘书。如果适合，全力以赴去做，做到最好。如果不适合，找机会改行，不要耽误自己生命。

一个出色的高级秘书，应该是全心全意帮助上司、熟悉和了解自己的企业和上司，对自己的工作烂熟于心，驾驭自如，善于创造和保持一种独特的氛围，使上司和同事都能和睦相处、积极合作。掌握分寸感，恰到好处地出现在上司最需要的

时候和场合，心领神会地配合上司应对各类人士，处理各项事务，始终保持良好的心态，保持温和成熟的风度，保持冷静周到的心情，积极地做好上司的参谋、助手、管家和代表。

## 四、高级秘书综合素质

要成为一个秘书不难，但要拥有高级秘书的综合素质，确实需要一个长时间的修炼。综合素质是一种评价，一种标准，也是一种感觉。有时候我们会对某位人士啧啧赞叹：哇，这个人素质很好！其实就是在说这个人整体感觉不俗，各方面流露出来的细节很有整体感和层次，但究竟具体到哪些细节才可称得上是综合素质呢？

1993年1月，美国管理协会（AMA）在芝加哥召开首届高级秘书及行政助理大会，对高级秘书的综合素质提出如下的看法：

1. 良好的文字处理能力，字体优美，书写工整。
2. 良好的口头表达能力，如得体地应对电话。
3. 善于与人沟通。
4. 随机应变能力强。
5. 能严守秘密谨慎处理保密文件。
6. 能准确理解上司意图。
7. 能沉着处理紧急事件。
8. 能代表经理出席员工大会并讲话，准确恰当地传达经理的意见。
9. 及时将企业内外部信息传递给经理。
10. 经理外出时能主动主持办公室工作。
11. 良好的职业道德和强烈的进取心。

12. 精力充沛。
13. 良好的安排时间的能力（如出差计划与安排）。
14. 良好的记忆力，尤其对人名、地名、电话号码反应迅速。
15. 有组织观念和团队精神。
16. 与同事及上司能融洽相处，并能从中协调作用。
17. 能参予企业具体项目的开展。
18. 积极主动而非被动工作。
19. 懂办公室内财务管理。
20. 知错能及时纠正。
21. 知道何时征求上司意见和给上司建议。
22. 能以最佳的方式管理文件（归档、保存、查找）。
23. 有一定数学头脑。
24. 会多种语言并且能适应多国文化环境。
25. 求知欲强。
26. 掌握先进计算机软件应用。
27. 能替代上司处理日常事务。
28. 独立工作能力强。

综上所述，高级秘书的综合素质近乎完美，但这也已经是七年前的标准了。按照二十一世纪网络时代、信息时代的要求，显然高级秘书的综合素质标准更高，内容更丰富。

## 五、高级秘书优秀品质

即使受过良好教育和特殊培训，高级秘书也不是人人都能胜任的，而一个出色的高级秘书更是十分难得。她除了具备品德、形象、职业技能三项条件外，还必须拥有一份优秀的品

质，这品质是从血液里渗透出来的一种天赋，令人难以模仿而又不能不为之赞叹。

高级秘书浑身自然散发着很强烈的职业女性味，温和善良，善解人意，富有成熟的风韵，同时在个人品行上无可挑剔，这种令人欣赏的品质表现在以下几个方面：

### 1. 分寸

与上司关系的分寸把握是最微妙的事，在一起共事久了，难免会日久生情。但高级秘书既不会因为自己与上司接触机会最多，最受上司信赖而盛气凌人，也不会被个人感情困扰而影响自己或上司乃至整个公司的形象。秘书和上司相处的时间可能比上司的太太还要多，上司在事业上的压力和生活中的烦恼，常常可能会向秘书倾诉，高级秘书会表示理解但却绝不会将自己的感情陷进去。

有时候，上司因为公事忙碌，会交代秘书处理一些家务事，偶尔为之属于人情，形成习惯则后患无穷，不但辛苦了自己还会招来闲言碎语。秘书毕竟是上司在企业运作中的助手，而不是私人事务代理，聪明的秘书自会掌握分寸。当然，私人秘书另当别论。

身为高级秘书，经常有机会接触重要文件资料，或是陪同上司外出应酬和参加各种会议，因而很容易知道公司机密或其他重要信息。优秀的秘书不仅会对公司事务守口如瓶，也会尽量使自己避免介入太敏感或令人尴尬的事情中。

### 2. 礼貌

面对一个有教养的人，有礼貌是十分容易的事。但是彬彬有礼接待一个十分粗鲁的人则是一种职业技能，做秘书的经常会面临这种局面。秀才遇到兵，有礼讲不清。但职业要求秘书必须和各种各样的人相处交往。因此，礼貌地对待任何人就成

了一种优秀品质的标准。礼貌要求你当面赞扬，私下批评。礼貌更要求得体而不是做作，礼貌过分就是做作。只有温和善良才是真正的礼貌。

### 3. 谦虚

谦虚有三个好处，既能使你感觉良好，又不会树大招风，更能帮助你提高自己在上司心目中的价值。因为几乎所有的老板都喜欢用谦虚和内敛的秘书。

### 4. 敏感

对周围的人或事物具有敏感性，可以提高秘书工作的准确性和对事物的判断。反应迟钝会影响工作效率，但过分敏感也会让自己神经太紧张，因此，敏感也要恰到好处。

### 5. 自制

善于控制自己的情绪是一个人性格成熟的标志，但并不是每个成熟的人都有高度自制的的能力，否则的话活得太累。然而，高级秘书却一定要每时每刻都能够完完全全控制自己，因为你面对的都是些不能得罪的人。做秘书的当然不应该是性情中人，这就是为什么办公室六大原则值得好好琢磨的道理，哪六不？即：不骄、不躁、不卑、不亢、不要功、不埋怨。总而言之，不温不火，因为躁火攻心，会影响人的判断力，无理智可言。

### 6. 爱好

认定自己天生就是做高级秘书的料，并且非常地喜欢这个职业，心甘情愿地全身心投入。秘书是一种特殊职业，不是人人都能做，更不是人人都有能力做好的，除了天赋以外，爱好才是最能帮助你成功的东西。

### 7. 忠诚

毫无疑问，高级秘书必须无条件地对上司和公司绝对忠

诚。由于高级秘书所处职位的特殊性重要性，忠诚度显得尤其重要。这正是为什么很少有人能成为高级秘书的原因。能力可以通过后天的教育及训练加以培养，而忠诚却无法培养，因为它是一种天赋，天赋也是一种让你杰出却又无法解释清楚的东西。高级秘书如果缺乏忠诚度，后果不堪设想，如果不忠诚，那么其能力越大，破坏力也越大，正好成正比例。由此可见，任何一个老板都不会聘用一个不忠诚的秘书。

#### 8. 负责

责任分二种，明确的责任是你的职责范围，不明确的责任是你主动承担的份外工作。做好明确的工作，这是你的本份。做好不明确的工作，则会有利你受人尊重和晋升。

#### 9. 得体

作为高级秘书，你的言行举止和服饰仪表应该使你随时能够陪同一位十分重要的客户进餐，或者代表上司出席一个国际会议，或者参加一个主流社会的社交活动。得体是你的本份，也是长期潜移默化熏陶与修炼的一份自然流露，很多时候，你什么也不说，只是站在那里，给人的感觉就是一种舒服和享受。

## 六、高级秘书职业道德

职业道德是个大众化名词，做人要讲人品，做职业则要讲职业道德。任何一项职业都有相应的道德标准，职业道德就是从事这项职业的人所应遵循的职业价值观和行为准则。

高级秘书相对于其他职业而言，职业道德尤其重要。原因就在于这个职位最接近决策层、领导层，甚至直接参与其中，知晓和掌握大量机密，甚至参与机密的运作。如果一旦道德沦

丧，造成的伤害将无法估量。很多时候，老板吩咐秘书的事往往连他自己相濡以沫的太太都不知道。这就可想而知，高级秘书的职业道德有多重要了。

我有时开玩笑问受训学员：如果检察院把你抓进去要你交代上司的问题，你该怎么办？很多学员的回答让人忍俊不禁，也很让她们的老板欣慰。打死也不说！一脸慷慨就义的神态！

确实，从公民责任讲，上司有问题一定要检举揭发，但从秘书的职业道德角度讲，你又不得不严守机密。因为“拿人钱财，替人消灾”，自然就是天经地义的事。如果你真的顾及了前者，那么你完全可能会被所有的老板封杀，再也做不成高级秘书。你想，天下有哪个老板愿意找一个随时会揭发他的人做秘书呢？保守机密是最大的忠诚，好多事情就是这么微妙，好多原则也就是这么尴尬，好多道德标准也就是这么实际。

由此可见，高级秘书职业道德中，忠诚感是第一位的。没有忠诚，还真无法想象这秘书怎么做。因为古往今来，秘书就是上司的亲信和心腹，缺乏忠诚感的秘书，上司还真不好办。

其次，敬业心也是职业道德中最起码应该做到的。我所认识的那些颇受上司重用的高级秘书，无一不把这份职业的荣誉感和成就感看得和女人的贞洁一样重要。为什么？因为她们自己喜欢，因为她们似乎生来就是为上司当高级秘书的命，除此之外，她们再无选择。这种唯一的发自生命的职业选择，决定了这个职业的做法、言谈举止、思维反映等等全都非常职业化，如果和她们再去讨论敬业这个问题，完全会被她们视为另类。所以我想，真正的敬业者其实就是无条件投降。否则，自己不喜欢、不热爱、不疯狂、不视为生命，别人再怎么都无济于事。敬业就是对自己的尊重。

最后，责任感也很重要。有了忠诚感，说明你品质好；有

了敬业心，说明你活得明白；而有了责任感，说明你可以受人信赖。做上司的高级助手，就应该象上司一样负起责任，不但对自己、对家庭，还要对上司、对同事、对部下负责，更重要的是对社会负责。一个有社会责任感的秘书，才够格做高级秘书。有了责任感，一切事务的起承转合，就会打理得尽善尽美。有一位秘书上任不久，上司就遭小人陷害而有牢狱之灾，上司全家都在国外，急得束手无策，而这位秘书临危受命，在公司人心浮动，高层干部纷纷跳槽之时，毅然负起责任，万般辛劳地帮她老板打理公司，并且费尽心力请律师打官司。半年多后，老板洗雪冤屈出狱，当他来到公司看到井然有序的工作场景和面容憔悴的秘书，他所能说的就是一连串的：好！好！好！

其实，责任感不仅在危难时机需要，更是在每时每刻的细节上反映出来。一个负责任的秘书看见地上一片小纸屑都会捡起来，看见员工在用公司电话处理私人事务更会立即予以制止，这种管家婆的细致严谨当然会让每一位老板都十分欣赏。

危急时刻的责任感凡是有狭义心肠的人一般都会具有，但大量日常琐碎的责任感则是一个人品质的考验。我有天上午 11 时去拜访我任企业顾问的公司，结果看见里面很零乱，显然还没有打扫过。我问那位老板为什么会这样，老板告诉我说，请的专职清洁公司，日常清洁工作都是他们早晨 9 时派人来做的，但今天不知为什么还没有来。我就问他：那你的秘书呢？他说：在啊！我很诧异：那她为什么不能举手之劳呢？没想到那位老板也一脸无奈，苦笑说：她是秘书，不是清洁工啊！

问题就在这里，这一部分是这位老板的错，但更主要的，肯定是秘书的错。因为一位有责任感的秘书，应该毫不犹豫地

在清洁公司预定时间未到的突发情况下，迅速地为老板创造一个整洁的办公环境，而不是被动地等待，或自视清高地不屑一顾。如果这时以本能的责任感主动积极地处理这件事，我相信，没有任何一位老板会不夸奖她！

## 七、高级秘书专业知识

高级秘书的知识层面分三种：一是基础知识，包括现代汉语的拼音、语法、修辞、逻辑知识和常用古汉语知识、古诗词知识以及一门常用外语和计算机应用及网络知识；二是专业知识，包括信息处理、公文处理、会务处理、档案管理、调查研究、商务写作知识等；三是相关知识，包括法律法规、金融财务、税务处理、办公设备使用、行政事务处理。其中专业知识对高级秘书而言最为重要。在高级秘书这个职位上，往往学理工科和医科的比学文科的干得更出色。可见在大学里学什么并不重要，重要的是通过工作学习掌握的专业知识才最关键，而工作能力与经验也正是通过专业知识的运用才显现出来。知识实用，技能高超，运用得当，工作才有成效。

### 专业知识的学习

专业知识如果仅从课本上学，永远是不生动的，尤其是那些自己都不太懂或者一知半解的，只会纸上谈兵的人来教什么也不懂的你，那完全是在误人子弟。事实上，专业知识的学习必须结合实际操作才会产生效果。把概念、原理、要点记得滚瓜烂熟，门门考百分，并不意味着你在实际工作中能驾轻就熟地发挥技能。专业知识只有在工作中学和悟，并且转化为专业技能，这种学习才有用，这就是为什么一个秘书本科高材生无