

<<秘书怎么办>>

图书基本信息

书名：<<秘书怎么办>>

13位ISBN编号：9787806970355

10位ISBN编号：7806970355

出版时间：2003-10

出版时间：海天出版社

作者：廖金泽

页数：313

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<秘书怎么办>>

内容概要

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。

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。

<<秘书怎么办>>

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，近来的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、深圳商业银行等等。

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论坛讨授专题课程，反响强烈。

现任多家企业高级顾问或独立董事。

<<秘书怎么办>>

书籍目录

代序 香港有多少只老鼠？

上篇 与秘书有关的故事 一、“命运”天注定 二、今生有缘 三、万宝全书缺个角 四、值得用一生的经历做交易 五、三心二意 六、大管家 七、做个丫鬟又何妨 八、做个花瓶又咋样 九、守身如玉 十、单纯是福 十一、心细如发 十二、守口如瓶 十三、不露声色 十四、大智若愚 十五、有种境界叫默契 十六、拜托 十七、底线 十八、不能由着性子来 十九、小心比聪明更好 二十、三种女人的声音 二十一、究竟听谁的 二十二、左右为难并不难 二十三、再乱的结也有解 二十四、为什么还要犯错误 二十五、饶了小女子吧 二十六、你以为你是谁 二十七、有你这样说话的吗？

二十八、开份菜单吓死人 二十九、给谁脸色看 三十、让我欢喜让我忧 下篇 与秘书有用的答案 一、上司任人唯亲怎么办？

二、上司独断专行怎么办？

三、上司反复无常怎么办？

四、上司不负责任怎么办？

五、上司人品粗俗怎么办？

六、上司心胸狭隘怎么办？

七、上司缺乏主见怎么办？

八、上司草率粗心怎么办？

九、上司为人古怪怎么办？

十、上司不够检点怎么办？

十一、上司朝令夕改怎么办？

十二、上司缺乏诚信怎么办？

十三、上司心情沮丧怎么办？

十四、上司左右为难怎么办？

十五、上司不识好歹怎么办？

十六、上司亲力亲为怎么办？

十七、上司性格固执怎么办？

十八、服务多位上司怎么办？

十九、大上司小上司怎么办？

二十、员工产生惰性怎么办？

二十一、企业内部失调怎么办？

二十二、企业权威失灵怎么办？

二十三、企业出现危机怎么办？

二十四、政府粗暴干预怎么办？

二十五、媒体恶意曝光怎么办？

二十六、社区关系紧张怎么办？

二十七、客户有意刁难怎么办？

二十八、客户以礼相赠怎么办？

二十九、同时做几件事怎么办？

三十、面临疑难问题怎么办？

后记

<<秘书怎么办>>

章节摘录

书摘 没想到次日上午8时多，司机开车送我到学院例行巡视时，她和她的父亲正坐在院长办公室里。

见了我的面，她父亲有些不好意思，原来昨天晚上，她的女儿根本没有睡，抱着家里带来的大公仔，哭了一个晚上，连累她同宿舍的其他女生，有的无法入睡，有的也跟着流泪，折腾了整整一晚，结果一大清早，她就打电话给家里，死活要父亲来学院接她及退学。

我不得其解，问她为什么？姑娘低下了头，她父亲回答：“想她妈妈，因为她从小到大，晚上都是抱着妈妈睡觉的。”

真是不可思议！“我的天，您女儿都25岁了，还要抱着妈妈睡。”

那您这个做丈夫的，这些年来一直在做相公？”我十分惊讶地问这位父亲。

“没有办法，独生子女呀！”他百感交集地叹息一声。

我问姑娘：“你25岁，应该有男朋友了吧？”她点点头。

我大惑不解：“难道你嫁给他时，还要让你妈妈陪在身边，晚上抱着妈妈睡？”她不好意思，也不知怎么回答我，还是她父亲在旁边无奈地回应道：“就这么一个女儿，也只能随她了。”

一个孩子被溺爱到这种极端，实在也是一种人间悲剧！说老实话，像她这样子性格的女生，即使勉强留在学院，我也没有能耐调教她。

25岁，人都差不多定型了，怎么可能让她脱胎换骨？如果再要她当秘书，还不知会闹出什么样的笑话，现在这样收场，最好最好。

这些年来，我培养了上万名秘书，总的感觉是那些家境清贫、童年不幸、涉世较早、生活刻苦的女孩比较适合培养当秘书。

因为她们很能吃苦，而且善解人意，对社会的适应和对苦难的承受力很强，也容易与人相处，一句话，特别能忍！而独生子女则很困难，因为先天条件太优越，一个孩子有6位长辈照顾，难免溺爱过度而习惯娇气任性，如果自己又不能正确对待及刻意修炼，很难想象她会用心去服务上司，伺候上司。

当然，秘书并非就应该逆来顺受，但你必须学会忍。

忍是一种美德，耐是一种品质。

长期的忍耐肯定不容易，但如果你能以平常心、清净心、欢喜心来待人接物处事，以足够的善意和诚意来做好职业本分，你就会有超乎常人的大智慧和大慈悲。

大管家 我听了有些不解：报纸还要熨平，是不是不小心给弄湿了？安妮并没有因为我的孤陋寡闻而笑话我，相反，她很认真地给我解释，这种讲究是有身份和地位的大户人家的规矩，每天的报纸必须熨过之后才能给主人翻阅，一是可以避免油墨粘手，二是报纸拿在手中更有质感。

这就象衬衣浆洗熨平后穿在身上，也是一种品质的表现。

穿过一段不太长的林荫道，车子在喷水池的拱廊门前缓缓停下，司机下车绕过车头，走到我这一边，为我拉开车门，用手遮挡在车门上沿，客气地说了声：“先生，到了，请您下车。”

站在唐公馆门廊里迎接我的，是一位四十多岁的中年妇女，她微笑着迎上来，热情而有礼貌地伸出手：“您好，廖先生，欢迎光临唐公馆！我是安妮，唐先生的私人秘书，很高兴见到您！”

“您好！”我和她握握手，有些纳闷，既然邀请我到他府上拜访，唐先生自己怎么没在呢？也许，这是大户人家的规矩，在大门口迎客的，一般都是家臣。

“很抱歉，唐先生临时有客，不便出来迎接，特地嘱咐我在此恭候，并且先陪您参观一下。您看可以吗？”安妮用探询的口吻问我。

“没有问题，客随主便。”

我第一次到唐公馆，当然也想见识一番。

安妮和司机轻轻交代了几句，我没听清，只见司机点点头，迅速上车，把车开走了。

偌大的花园中，有几位花匠在忙碌，安妮不时和他们打招呼，同时给我介绍周围的环境。

看得出，这座公馆有些年头了，由于茂密的树林隔断了墙外马路上的喧闹，这里显得闹中取静的幽雅。

公馆建筑原本白色有些陈旧的外墙，爬满了常青藤，所以外形有些看不大清楚。

<<秘书怎么办>>

“做唐老先生的秘书有多少年了？”我问安妮，踩在还未清扫干净的落叶上，沙沙的声音特别显出寂静，更何况是和一位温婉娴静的女士在一起散步，听她用好听而且沉稳的声音娓娓讲述周围春夏秋冬四季分明的不同景象，那种舒适更是恍然如梦。

“快20年了，我从英国读书回来以后就在唐先生的公司里做事，先当商务助理，后来做他的秘书，再后来老爷子年纪大了，唐公子接班，我就跟着老爷子过来当起他的私人秘书，继续为他服务。”安妮告诉我。

“这么多年的主仆关系，也不容易呀！”我有些感慨。

“习惯了。”

我们做秘书的，其实和管家没什么区别，过去在公司里也是这样，既照顾他的工作，也照顾他的生活，只是工作的分量重一些。

现在嘛，公馆内里里外外的事操心得多一些。

当然，主要还是帮助唐先生处理一些私人事务。

“毕竟是阅历丰富的职业女性，安妮和我闲聊时，言谈举止也显得成熟而且大气，说话内容的分寸掌握得恰到好处。”

随着白色石阶，我们走进公馆的大门，左右横向是一条宽敞的走廊，很高的天花上吊着一排水晶吊灯，非常富丽堂皇。

通透明亮的大落地玻璃窗从走廊这边连到那头，冬日的阳光晒进来，走廊里暖洋洋的，让人感觉非常舒服开朗。

仔细看上去，这些玻璃窗的窗框都是黄铜的，因为年代久远而发暗，但却因此有一种历史的沧桑与厚重。

尤其是这些窗子圆拱形的上半部，都是用彩色玻璃镶拼而成，有种教堂里的感觉，这也许和唐老先生祖上是虔诚的基督徒有关。

安妮看出了我的兴趣，指着走廊里的天花说：“听唐先生讲，原来这天花上画的都是彩色的圣经故事，非常好看，文化大革命时为了避嫌，工人用石灰把这些画全部刷掉了，现在再要重新恢复已经不可能了，真的十分可惜。”

“……”

<<秘书怎么办>>

媒体关注与评论

代序 香港有多少只老鼠? 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。

.....

<<秘书怎么办>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>