

<<秘书的情商比智商更重要>>

图书基本信息

书名：<<秘书的情商比智商更重要>>

13位ISBN编号：9787545904345

10位ISBN编号：7545904346

出版时间：2012-3

出版时间：鹭江

作者：谭一平

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>

<<秘书的情商比智商更重要>>

前言

怎样才算好秘书 我不论是在企业做文秘培训，还是在学校给文秘专业学生做讲座时，经常都会碰到有人私下问我：“怎样才算是个好秘书呢？”

我知道，他们之所以这么问我，是因为人们对于“好秘书”的评价标准不一，有人说秘书要漂亮，有人说秘书要会交际，有人说秘书要会写文童…… 秘书这个职业最大的特点在于，它是为上司而存在的，没有上司就没有秘书。

也就是说，评价一个秘书好坏的标准，往往取决于他们上司的好恶，而上司们的好恶又各不相同，所以，秘书们普遍存在“怎样才算是个好秘书”这种困惑。

那么，到底有没有一个社会公认的好秘书的标准呢？

我研究秘书理论多年，与许多老板打过交道，我自己也做过一段时间的老板。

我认为，还是有一个普遍标准的。

萝卜青菜，各有所爱。

上司选择秘书，表面上看，各有各的偏好，有的喜欢漂亮的，有的喜欢踏实的，有的喜欢开朗的……

但万变不离其宗，大家都喜欢“可爱”的秘书。

秘书的这种“可爱”并不一定是长相甜美或英俊，而是有一种亲和力，这种亲和力实际上就是与人交往时获得对方好感与信任的能力——情商。

可以说，情商既是从事秘书工作的前提条件，也是做好秘书工作不可或缺的素质。

那么，怎样才算是高情商秘书？

高情商秘书需要通过识别和理解周围人(主要是上司)的感情，在自己心中产生强烈共鸣，从而激发出美好的情感，而这种情感有利于保证他们对工作精益求精的态度和奋发向上的精神状态。

本书是我多年来秘书培训教材的升华，书中的案例都是我这几年在培训过程中积累起来的。

虽然这本书主要是为专业秘书人员写的，但它同样适合各类职场人士阅读。

不管你是普通员工还是董事长，你都是下属——董事长也必须把客户和股东当上司——是下属就要为上司服务，从这个意义上说，每个职场人士都需要做秘书的工作。

所以我说，这本书适合所有职场人士阅读。

情商理论诞生只有二十来年，情商理论中国化可以说刚刚起步，而本书作为情商理论中国化的探索之作，难免存在这样那样的不足，欢迎读者给我提出宝贵意见。

我的联系方式详见我的主页“一平工作室”(www.tanyiping.com)。

谭一平

<<秘书的情商比智商更重要>>

内容概要

《秘书的情商比智商更重要》绝对会让你产生相见恨晚又恍然大悟的感觉——你会发现，故事中的那些场景，每天都在你的生活中真实上演，而处理问题水平的差距并非在于技能，而在于情商、在于火候。

作者谭一平，将多年的秘书培训经验浓缩为8堂情商修炼课程，通过一个个职场小故事，教你轻松从上司的一个眼神、一个动作中看出他葫芦里卖的什么药，让你在风起云涌的职场江湖中独善其身乃至兼济天下。

<<秘书的情商比智商更重要>>

作者简介

谭一平，知名职业培训专家，被誉为中国职业秘书培训第一人，主要从事文秘行政与情商等领域的研究和培训。

现担任香港专业秘书学会大陆首席培训师，先后为联想、中国移动、中科院、华为等知名企事业单位进行高级秘书培训，并在北京师范大学、浙江大学、中南大学等多所高等院校开设专题讲座。

著有《一个外企女秘书的日记》《负起你的责任》《秘书实务与案例分析》和《中式推销》等。其中，《一个外企女秘书的日记》在社会上引起广泛关注，被《秘书》等权威学术杂志连载，并被众多知名企业选为员工内训教材。

<<秘书的情商比智商更重要>>

书籍目录

第一课 带上情商做秘书

秘书情商的最高境界——从背影也能看出上司的心思
积极向上——职场奋斗的精神马达
察言观色——随时准备为上司“挡驾”
自我保护——笑看办公室政治风云
情理兼顾——在商不能只言商
学会“说话”——除了沟通还是沟通
眼里有“活儿”——秘书职场生存法则

第二课 情商是怎样炼成的

聪明还不够——秘书的情商比智商更重要
情商的四种能力——秘书修炼情商的四项基本功
识别感情——察言观色，别做“不知趣”的炮灰
利用感情——换位思考，做上司“肚子里的蛔虫”
理解感情——寻根究底，透过现象看本质
调整感情——“见风使舵”，达成有效行动

第三课 高情商秘书“七不要”

不要本末倒置——别把“江湖义气”带进职场
不要毫无主见——自信人生三百年
不要弄虚作假——聪明反被聪明误
不要公报私仇——傻瓜才去“修理”上司
不要心中没数——把握“主动”与“越位”的界线
不要意气用事——别把上司的责骂太当回事
不要不识“时务”——“见风使舵”又何妨

第四课 做上司信赖的高情商秘书

闲聊不“闲”——与上司聊天的学问
“读”懂上司——投其所好，主动出击
改变心态——上司不再难伺候
脚踏实地——自动自发做好工作
考虑周到——不怕一万，只怕万一
保守秘密——不该说的话不要说
拿捏分寸——把握与异性上司交往的“度”

第五课 做玩转职场的高情商秘书

纵横捭阖——构筑自己的人际关系网
交换信任——消除潜在的优越感
礼貌待人——人人都喜欢“被尊重的感觉”
谦虚谨慎——别掉进“狐假虎威”的陷阱
乐于助人——做背后的“和事老”
“臭味相投”——非原则问题不妨随大溜
“刚刚散会”——给客人面子就是给上司面子

第六课 做长于沟通的高情商秘书

<<秘书的情商比智商更重要>>

沟通再沟通——职场生存的第一定律
开口要“柔”——说话要懂点心理学
坚持“对话”——误会是怎么产生的
慎用“为什么”——换一种表达方式会更好
不懂就问——做上司面前的“小学生”
说话“铺垫”——有话直说伤感情
只要95分——这样提建议最有效

第七课 做善于自我管理的高情商秘书

自我管理——做自己情绪的主人
处处留“情”——让积极的情绪时刻左右你
自我激励——找一个犒劳自己的借口
“开个小差”——让烦躁情绪无机可乘
暂停六秒——意气用事要不得
“打杂”有道——小秘书也有春天
不得不“爱”——别做“无情”的独身主义者

第八课 高情商秘书基本功

正视自己——知己知彼，百战不殆
情商自测——望闻问切，心中有数
自我分析——找出病因，对症下药
基本功（一）——提高识别自己感情的能力
基本功（二）——提高识别别人感情的能力
基本功（三）——十个习惯让你脱胎换骨
后记 秘书情商影响上司决策质量

<<秘书的情商比智商更重要>>

章节摘录

版权页： 秘书情商的最高境界——从背影也能看出上司的心思 去年圣诞节前夕，我和朋友唐莉在一家餐厅吃饭聊天时，有人走过来跟唐莉打招呼。

那个人叫耿乐，是唐莉以前的同事。

唐莉当时是一家公司的总经理秘书，而耿乐是那家公司的销售部经理，他俩已经先后离开了那家公司。

“唐莉，那次真得感谢你！”

耿乐真诚地说。

“过了这么久，是什么事还值得你那么谢我？”

唐莉问。

我知道唐莉离开那家公司自己创业都快5年了。

“就是那次老板心情不好，你事先给我提了个醒，要不然，还不知道会怎么样呢！”

耿乐说。

听耿乐这么一说，唐莉马上记起来了。

见我对这事很感兴趣，唐莉便回忆起来：“那天早晨老板进办公室的时候，我跟他打招呼，说‘老板早上好’，他不仅没有像往常一样回应我，而且头也没抬就进了办公室。

我们老板平易近人、风趣幽默，有时早晨上班我们还没看见他，他就主动跟我们打招呼。

那天看着他关门时的背影，我就猜到老板为什么心情不好了。

当时为了一个重要的项目，我们公司进行了大量的攻关工作，耗费了不少人力和物力。

头一天晚上，老板亲自出面请客，饭店是我订的，消费了将近两万元。

一看老板这情形，我就知道老板昨晚没把‘关’攻下来，自己却喝高了。

平时我都是按老板的习惯给他冲杯咖啡，那天，我给他沏了一杯龙井茶。

当他接过我递给他茶时，我从他的眼神里看出他那天上午不想见任何人，他需要一个人静一静。

“那天早晨一上班，我就急着要去见老板。

为什么？”

因为我们公司最大的客户马上就要与我们的对手签合同了。

如果他们合同签成了，我们全年的销售额就要减少一成以上。

对手走的是上层路线，我这个销售经理无能为力，所以急着找老板商议对策，没想到在老板门口被你拦住了。

耿乐说。

“如果我当时不拦住你，那你真是自己往枪口上撞。”

唐莉笑着说。

被唐莉拦住后，耿乐一开始气急败坏，说误了事让唐莉负责。

唐莉问清了原因后，让耿乐先回办公室等她的电话。

“你辞职走后，有一次我陪老板出差时谈起了你。”

我提起你拦住我那件事，老板一听马上说你拦得好。

他说，当时只要我进他的办公室，他没事也会找事训我一顿，因为他有一肚子火正愁没地方发泄。

如果我再汇报说公司最大的客户要跑了，那就不只是骂我一顿的问题，而是炒不炒我鱿鱼的问题了。”

耿乐笑着说。

这件事真的很有意思。

“后来我经常琢磨，为什么你能把老板的心思摸得那么透。”

耿乐说。

“这没什么，就像你们做销售的要了解客户一样，了解自己的上司是做秘书的起码要求。”

唐莉淡淡地说。

一个秘书要了解自己的上司，就像一个推销员要了解自己的客户一样，这是秘书这种职业的起码要求。

<<秘书的情商比智商更重要>>

唐莉说得很平常，道理却很透彻。

职场“情”话很多秘书老觉得自己的工作“打杂”，就是因为他们不了解自己的上司，在工作中不会“没事找事”，老是处于被动状态，所以看不到工作的意义，找不着工作的乐趣。

如果秘书充分了解自己的上司，知道上司在想什么和准备做什么，那工作就主动了，自然而然地会发现工作的意义和乐趣，也就不会觉得秘书工作是件苦差事了。

要了解自己的上司，秘书就必须有很高的情商。

情商是什么？

简单地说，情商是一种调节感情同时利用感情的能力。

在唐莉讲这个小故事中，就反映出唐莉有很高的情商。

早上老板一进门，唐莉就发现老板的神情不对。

在当时的情况下，识别老板的情绪并不难，重要的是能理解老板为什么会产生这种情绪。

尽管老板一言未发，但唐莉可以很快理解老板的心情为什么那么差。

唐莉知道，老板攻关失败，情绪极度低落，他需要一个安静的环境，既是用于自我反省，也是用来自我疗伤。

平时她都是按老板的习惯给他冲一杯咖啡，那天她给老板沏了一杯龙井茶，这种无言的举动，就是告诉老板自己理解他的心情，这必然会让老板心生感激与欣慰。

这个时候，如果让耿乐进来汇报，无疑会火上浇油，使老板的心情变得更糟。

因此，即使耿乐的事情再重要，唐莉也要将他拦在门外，不让他去打扰老板。

就这样，唐莉运用自己的高情商，最终为老板创造了一个良好的自我调整的环境。

一个职业秘书必须有较高的情商，这种情商首先表现在识别上司的情绪上。

所以，人们常说，一个优秀的秘书，即使只看到老板的背影，也能知道老板正在想什么和准备做什么。

。

<<秘书的情商比智商更重要>>

后记

秘书情商影响上司决策质量 当我完成本书稿的最后一次润色时，心里有如释重负之感。我决定写作这本书，主要源于一次在某企业进行行政文秘人员培训时的特殊感受。

那天我在一家企业对他们的文秘人员进行培训，正好该企业的老板在招聘秘书，于是，他邀请我一起参加面试。

当天来面试的是一个名叫李骐的小伙子，大学刚毕业。

人力资源部经理问完李骐的基本情况之后，老板开口问了第一个问题：“你能喝酒吗？”

” 李骐答道：“上大学的时候我跟同学在宿舍经常喝。

” 老板问：“你能喝多少？”

” “我喝得不多，一般也就两三瓶啤酒吧！”

” “在宿舍与同学们一起喝，应该喝得很痛快吧？”

” “嗯，大家都‘吹喇叭’（对着酒瓶直接喝），非常痛快！”

” 老板又问：“你有女朋友吗？”

” 从李骐的表情来看，他似乎不太理解老板为什么要问这个问题，但他还是很爽快地回答：“有。”

” 之后，老板又问：“在做我的秘书之前，你要到外地的工厂去锻炼一段时间。

这期间你可能要暂时跟女朋友分开，你能忍耐吗？”

” “我能忍耐！”

” 李骐回答。

“嗯，只要能忍耐，你就一定会变得很优秀！”

” 接下来，老板又问了一遍：“你真的能忍耐吗？”

” “我一定会忍耐！”

” 李骐干脆地回答。

老板以一句“我知道了”，结束了这次面试。

整个面试大约20分钟。

中午吃饭的时候，人力资源部经理问老板对上午面试的看法，老板说，就定李骐了。

“就这么定了？”

” 人力资源部经理似乎觉得这个决定有点草率。

“对，这小子很可爱！”

” 老板说。

“可爱？”

” 人力资源部经理可能是第一次在工作中听到“可爱”这种评价指标，显得很惊讶。

老板看着我，笑着对人力资源部经理说：“他是这方面的专家，你可以听听他的意见。”

” 讲老实话，我很佩服老板的心思。

老板提的那几个问题，不论李骐的水平如何，他都能轻松地给出答案。

因此我认为，老板并不在乎李骐的答案是什么，而是在观察李骐回答问题时的表现。

可以说，老板向李骐提那几个问题，主要是为了确认李骐是否“可爱”。

比如，老板问李骐：“在宿舍与同学们一起喝，应该喝得很痛快吧？”

” “嗯，大家都‘吹喇叭’，非常痛快！”

” 李骐回答问题时的口气，让你完全可以想象出他与同学们在宿舍喝酒时的样子。

他的这种可爱，并不是为了得到这份工作而去迎合老板的心思，而是他回想起自己与同学们在一起的快乐时光时，感情的自然流露。

老板的这个问题看似不经意地随口一问，其实是想看李骐是不是一个真性情的人。

秘书工作并不像一些影视作品中表现得那么轻松自在，因此，意志力对于从事秘书工作非常重要。

老板想考察一下李骐的意志力，于是他问李骐“你能忍耐吗？”

” 老板当然清楚，自己一定会得到一个肯定的回答，除非李骐的智商为零。

那么，老板为什么还要这么问呢？

<<秘书的情商比智商更重要>>

老板这么问同样不是为了听李骐的答案，而是要看他的回答方式。如果李骐回答得不是那么坚定而又干脆，而是“这个嘛，我能忍耐。”

”或者“哦，我应该可以忍耐吧。”

”那就说明他的意志不是很坚定。

因此，老板问李骐“你能忍耐吗？”

”实际是想通过李骐“我能忍耐”这句话了解他的真实想法。

“嗯，只要能忍耐，你就一定会变得很优秀！”

你真的能忍耐吗？”

”问第二遍时，老板虽是在确认李骐的意志，但此时他已相信李骐能够经受起考验而对李骐比较满意了，因此，他的语言中开始出现“你就一定会变得很优秀！”

”这种饱含深切的期待的话语。

整个面试过程虽然看上去很简单，但反映出老板的情商非常之高。

他的高情商就体现在他识别感情的能力上，他看重的不是李骐答案的内容，而是李骐回答问题时的态度，他的目的是通过李骐的语言来了解李骐的真实感情。

通过参加这次面试，我更加强烈地感受到企业领导人对秘书情商的重视。

但是我发现，目前我国可真正用于秘书培训的教材很少，而可用于秘书情商培训的教材完全没有。

我知道，目前大部分企业不重视对文秘行政人员的培训，并且对于普通员工，企业领导人只注重对他们技能方面的培训，很少有企业关注员工的感情以及如何提高他们的情商。

深圳富士康员工的“连跳”事件正反映出企业在这方面的问题。

于是，我决定创作这本《秘书的情商比智商更重要》，并把这当成自己的使命，我希望自己能为社会做一些有意义的事。

其实，对秘书的培训，特别是对秘书情商的培训，应该被作为提升企业管理水平的一项重要措施。长期以来，秘书(包括助理)在人们心目中的形象，犹如云雾缭绕的庐山，“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”。

那么，秘书到底是做什么的呢？

秘书是为上司而存在的，没有上司就不会有秘书这种职业。

因此，要了解秘书是做什么的，就必须先了解“上司”是做什么的。

虽然由于行业和职位的不同，上司们的工作看上去千差万别，但是实际上，他们工作的本质都是一样的，那就是决策。

在现代企业中，随着市场竞争日益激烈，现代企业领导人的决策风险也越来越大。

各种各样的问题，如人事问题、市场问题、产品问题等，都需要他们作出明确而又及时的决定。

因此，如果没有人帮助他们处理日常工作中的杂务，事事都要他们亲力亲为的话，就很难保证他们决策的质量；如果企业领导人的决策质量不高，就有可能影响企业的发展。

企业的发展不仅关乎自身的利益，还影响到当地经济的发展和社会的稳定。

为了保证企业领导人的决策科学而又及时，就必须为他们创造一个良好的决策环境。

从这个角度来说，秘书是“为企业领导人创造决策环境的人”。

因此，提高秘书情商的过程，实际上也是提高上司决策质量，从而提高企业竞争力的过程。

如果秘书的情商得到了提高，他们就能为企业领导人创造更好的决策环境；如果企业领导人的决策环境改善了，他们的决策质量自然就会提高，这样一来，企业的竞争力自然也就提高了。

我希望本书的出版，能为普遍提升企业文秘人员的情商作出贡献，从而为提高企业的管理水平添一块砖，加一片瓦。

如果能实现这个目标，本人将深感欣慰！

是记。

谭一平

<<秘书的情商比智商更重要>>

媒体关注与评论

谭老师无论是编写秘书教科书，还是大众读物，都有一个共同特点，那就是让读者在生动的案例中加深对理论的理解，这是谭老师的著作与其他秘书读物的最大不同之处。

读了这本书，我的第一个想法就是尽快将它推荐给我的学生，我相信这本书对他们会有很大的帮助。

——青岛大学写作与文秘教学部教授 史玉峤 谭老师这本书完全可以满足企业对文秘行政人员情商培训的要求。

通过情商培训，文秘行政人员可以大大提高人际关系(特别是与上司的关系)的处理能力和自我管理能力。

本书不仅适合文秘从业人员学习。

而且适合所有职场人士阅读。

——北京外企服务集团培训中心教学总监 吴竞

<<秘书的情商比智商更重要>>

编辑推荐

《秘书的情商比智商更重要》编辑推荐：谭一平，被誉为中国职业秘书培训第一人。先后为联想、中国移动、中科院、华为等众多知名企事业单位进行高级秘书培训。秘书是典型的“三分做事，七分做人”的职业，做秘书最怕只会做事，不会做人。做事谁都会，做人就要看情商了。情商不高的秘书，就算事做得再专业，也很难得到上司的赏识。只有那些不仅专业而且具备高情商的秘书，才能在职场上走得更快、更远、更踏实。

<<秘书的情商比智商更重要>>

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>