

秘书从业经验：常识对秘书有什么意义秘书资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/533/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E4_BB_8E_E4_c39_533777.htm 秘书在日常工作中常常会遇到这种情况：客人按预约的时间来访，可上司一时还离不开，要么是与前面的客人没谈完，要么是在打一个长途，需要让客人等一会儿。在这个时候，你就得替上司招待客人。在客人等待的时候，你让客人干等是很不礼貌的。如果客人有几位，他们自己可能会聊点什么；如果只有一位客人，你让他干等，他就会越等越急躁。因此，秘书在这个时候应该跟客人聊点什么。在这种情况下，客人一般会主动提一些话题，范围则可能从克隆人到世界杯。这时，秘书应根据客人提起的话题与他进行交谈。如果能与客人进行这种交流，客人不仅不会焦急，而且会对你本人产生一种信任感。作为秘书，与客人交谈是一项很重要的日常工作。作为一个优秀的秘书，你不仅在与客人的交流时能听懂客人说话的内容，而且还应能根据客人的兴趣，进行深入交流，不是只会说“真的吗”或者“是的”这几个字。如果你老是说这几个字，就会让客人感到兴趣索然。又比如，你陪上司外出办事，上司年纪大了，突然心脏病发作，或者出现脑溢血等紧急情况，在这种紧急情况下，你应该是掏出手机，凭直觉就拨120电话。如果你把急救电话号码忘了，还要问旁边的人，或者查效率手册什么的，浪费了宝贵的抢救时间，别说几分钟，就是几秒钟，都可以说是你的失职。当然，在秘书的日常工作中，像这种危险的突发性事件很少出现，但是，有大量的特殊情况需要秘书凭直觉来处理。比方说上午十一点钟

，上司正在会见客人，一个客户公司的秘书电话说，原定于今天下午两点他们的老总到公司来会谈，由于种种原因，他们的老总脱不开身，希望你到他们公司去谈。下午能不能过去，请马上答复他们。在这种情况下，就要求秘书在向上司汇报之前，凭直觉拿出自己的腹案，因为给上司考虑的时间也不多，而且在这种情况下去请示上司，上司的脑筋也不一定一下子就转得过弯来，也会感到左右为难。要在很短的时间内作出判断，只能凭直觉了。秘书在工作中常常要凭直觉办事。秘书的直觉从哪里来？当然，首先要有丰富的经验，再有就是丰富的常识。因此，作为秘书，必须具备丰富的知识，特别是要具备丰富的社会常识，这类常识包括身材比较丰满的最好注意少穿颜色较浅的衣服，患有糖尿病的人注意少喝酒，出现火情马上打119报警，等等。如果秘书平时对上司工作的职责、负责的范围、思考问题的方法和为人处世的态度有比较多的了解的话，就能很快作出判断，向上司提出自己的想法。没有丰富的常识和经验作储备，你就产生不了正确的直觉，一遇到特别一点的情况，你就只能把矛盾上交，让领导自己一个人去为难。作为企业内外一个信息交流枢纽，秘书每天都在与企业内外各式各样的人物打交道，所以，秘书不一定要具有某一方面的专长，但一定要是个“杂家”，上知天文地理，下懂风土民情，前三百年能说出个甲乙丙丁，后五百年也能道出个ABCD。每一种社会职业都有自己的特长，销售部的人会做买卖，开发部的人会搞科研，而秘书部门的人特长是什么？秘书的特长应该就是有非常丰富的常识，特别是一些常识要非常渊博，这也可以说是秘书这种社会职业的特点。一个优秀的秘书，可以说是一个伟大的

常识家。具有非常丰富的常识是秘书的职业特征。常识是直觉的邻居。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com