

《外企女秘书职场日记》第三章：“刚刚散会” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/58/2021_2022__E3_80_8A_E5_A4_96_E4_BC_81_E5_c39_58438.htm

五月某日 今天上午是小石在前台值班。由于不熟悉情况，差点出现失误。九点刚过，有客人来找姜总。“请问您是……”小石很热情地招呼客人。客人看上去已年过花甲，没有预约，也不自我介绍。“我要找姜总说点事。”客人径直往里走。“对不起，请问您是……”小石来到客人跟前，仍然是笑吟吟地问客人姓名。“小姑娘，你是新来的吧？”见小石挡着自己的路，客人有些不高兴了。“我姓焦，如果姜为民不在，找孙振东也行！”姜为民就是姜总，孙振东就是孙总。小石被客人这么说话的口气给震住了。她连忙说：“对不起，请稍等”，便跑进来要我出去帮她看看。“焦总，原来是您！好久不见了，身体还好吧？”见是焦总，我马上跑过去向他问安。焦总是公司的元老，我们公司中方派出的第一任董事，去年年初办的退休手续。焦总态度也缓和了些。他说他有些想法跟姜总谈谈。“前天晚上我给姜总打电话，他说他这几天不出差，所以我今天就过来了。”显然，他还怕我找借口不给安排。“焦总，实在不凑巧，姜总正在跟几个法国人谈判。您在休息室喝杯茶，稍等一会儿行吗？我这就去通告姜总，说您来了，看他什么时候能跟客人谈完。”“好，谢谢你小于。”焦总又指着小石说：“这新来的小姑娘挺认真的嘛。”他的意思很明白，是批评小石有眼不识泰山。下午两点多钟，安徽国雄公司的关总来电话。“你是小于吗？我是安徽的关勇，我想跟孙总通通话。事情是这样的，我们委托你们公司进口的那套生产设备，现在压在上

海港口，卸不下来。给你们进出口部的人打过几次电话，他们似乎不太积极，所以，我想与孙总通个话，请他给进出口部的打个招呼。我们这里的开工典礼都筹备好了，要是设备这个星期运不到，市领导看不到东西，白跑一趟，那就要我们的命了。"这事昨天金经理已经向孙总作了汇报。这是无可奈何的事，再急也没用，在合同中有我们的免责条款。"关总，您别急，"我说，"孙总刚刚散会，我马上就去找他，你稍等，请别挂电话。"我到孙总的办公室向他说了关总的情况。孙总说："刚才进出口部的人也给我打了电话。说天气预报说台风最迟明天就会过去。你说这个电话我还接吗？"我第一次见到孙总犹豫不决。我能理解，接吧，也帮不上忙，解决不了问题，解释也是多余；不接吧，多年的客户，多年的朋友，而且还是安徽老乡。"小于，还是你帮我处理一下吧。"孙总犹豫了一阵后说。回到自己的座位，我拿起电话筒对关总说："关总，实在对不起，几个办公室都找了，没见着孙总；等我见了，我一定会把您的情况向他汇报。""谢谢，请你一定帮忙。"那边关总把电话挂了。为了保证公司领导能集中精力静下心来考虑一些大事要事，或者协助上司处理一些他们不想处理的事，秘书必须要给上司"过滤"一些来电来访。有时候，有些部门对一些既不能答复又不能回绝的电话或客人，也会推到秘书部门来。"挡驾"也是我们秘书的一项日常工作，而且是一项非常重要的日常工作。一个优秀的职业秘书应该对自己的上司比较熟悉；如果了解他的人际交往范围、思维方式、工作方法和价值观念的话，在一般的情况下都能判断自己是不是应该"挡驾"和用什么方法"挡驾"。"于雪，今天下午孙总没开会，你为什么在电话里说孙总'刚刚散会

？’”这就好像打仗一样，一有情况，我就得赶紧给自己找一个制高点，可以做到进可以攻，退可以守。”我开玩笑说。“进可攻，退可守，是什么意思？”小石问。“因为这种电话来得突然，我吃不准孙总到底是不是愿意接，所以，我说‘刚刚散会’，就是给自己留下一个可以回旋的余地。我把对方的情况向孙总汇报，如果孙总愿意接电话，我就可以向对方说，我刚找到孙总，把电话转给孙总；如果孙总不愿意接，我就说还没找到孙总。”“那说‘孙总正在开会’不一样吗？现在大家都用这个借口。孙总愿意接，他就出来接，孙总不愿意，你就说孙总开的这个会很重要，走不开。”“小石，你从对方的角度来考虑试试？如果你打电话找对方的老总，对方说自己的老总开的会很重要，他抽不开身，不能接你的电话，你会怎么想？你肯定会有些不痛快，心里会想：‘第一，你们的会就一定那么重要吗？我这边火烧眉毛了，你们还能无动于衷吗？用户第一，客户至上的口号到哪里去了？第二，你们的会再重要，中断几分钟，接个电话，天就会塌下来吗？’如果是这样，就有可能把双方的关系弄僵。”“这就是说，秘书和上司，像唱戏似的，一个唱红脸，一个唱白脸，是吧？”小石问道。“小石，你理解完全错了。”我说，“秘书在这里，既不是唱红脸，也不是唱白脸；秘书虽然撒了谎，但绝不是为了欺骗。给上司‘挡驾’，一是因为上司太忙，二是上司可能有苦衷；所以，‘挡驾’不是为了断绝外交关系，而是为了取得对方的谅解。如果老是抱着唱红脸的想法，会把所有的人都得罪光的，那你这个秘书也就没法做了。”“看来当秘书还得学会撒谎。”小石似乎深有体会。看得出当秘书时间不长，她还不能品出其中三昧。这不能叫作撒谎，

应该叫婉转拒绝的艺术，因为在保护他人的面子的同时，也保护了自己的形象。 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