

职业秘书第五讲第一节如何提高人际关系处理能力秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E8\\_81\\_8C\\_E4\\_B8\\_9A\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_c39\\_645030.htm id="EWM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E8_81_8C_E4_B8_9A_E7_A7_98_E4_c39_645030.htm id=)

1、秘书为什么一定要“八面玲珑”要搞好秘书工作，当然首先要有一定的规章制度，但秘书的工作经验也非常重要。就拿收集信息这项工作来说吧，目前，办公室自动化设备已得到广泛普及，特别是电脑已浸透到人们生活的各个领域，并且人们的专业化分工也越来越细。即使是这样，由于各种机器仍然需要人来操作，在工作中人们互相依赖的程度不仅没有减弱，反而越来越强，因此，从这个意义上来说，要求秘书做到“八面玲珑”是有必要的。秘书在为上司的决策而收集信息时，需要各个部门提供帮助，秘书与这些部门人员关系的好坏，直接或间接地影响着秘书收集到的信息的质量和数量。如果没有良好的人际关系，你就很难得到真正有价值的信息，即使得到了信息，也很难辨识出它们的真正价值，因此，你的信息工作就很难展开。所以，秘书必须与各方面建立起相互信赖的融洽关系。可以说秘书工作就是广义的信息处理，而信息处理从某种意义上来说，其实质就是“人际关系的处理”。由于各种原因，职场中的人际关系实际上是非常复杂的所以，善于处理各种人际关系是一个秘书经验丰富的重要标志。

2、如何搞好与上司的关系 秘书是为辅助上司处理日常工作而存在的。秘书要辅助好上司的工作，必须先理解自己的上司，这件事为什么要这么做，为什么要先做那项工作；而要理解上司，首先得熟悉上司。不熟悉上司就不可能理解上司。

a.熟悉上司 作好上司的助手，必须熟悉自己的上

司。那么，秘书应该熟悉上司哪些方面的情況呢？主要有这样三个方面的内容：一是了解上司的工作内容；比如，上司是负责技术开发工作的公司副总经理，那么，秘书要了解公司目前有哪些开发计划、在和什么公司进行技术合作等方面的事情；上司要出席公司内外哪些会议；上司所负责部门的运营和管理的情况；上司在人财物等方面到底有多少权限，等等。作为秘书应很好地了解企业的组织结构，清楚知道谁、在哪、负责什么样的业务等，这样，就能在工作中根据自己的实际情况，迅速地采取对应的行动，很好地完成文件、电报、电话等交流，高效率地辅助上司的工作。二是了解上司的工作习惯、个人性格、价值观等方面的东西。因为上司也是普通的人，也有个人的喜怒哀乐。如有的上司明明知道自己患了糖尿病不能喝酒，但只要一高兴，就要喝酒，谁劝谁挨批；又如有的上司就不喜欢下午一点半之前见任何人，接任何电话。还有，秘书应了解上司的强项和弱项。例如，总经理曾担任销售部部长和负责市场的副总，与客户打交道和开拓市场是他的强项，但在组织管理和技术方面则相对弱一些。特别是英语由大学毕业二十多年了，过去很少用，已忘得差不多了。了解这些，秘书的工作大有裨益。就有可能有针对性、主动地开展一些工作，弥补上司在能力上的一些不足，成为名付其实的助手。三是了解上司的交往的范围和一些家庭私事。例如，在接待客人的时候，如果你知道对方与上司是一种什么样的交往，在接待中你就能掌握好分寸。例如，前台的电话铃响了，秘书拿起话筒，对方就问：“李某在吗？”李某就是公司总经理。对方既不说出自己的工作单位，也不报自己的姓名。这是谁呢？不过，秘书从这有些

耳熟的声音中很快就听出对方就是总经理知青时代的铁哥儿们，于是秘书马上说：“对不起，总经理正在开董事会，您……”相反，假若秘书没有听出对方是谁，对于这种来路不明甚至有些无礼的电话，可能就会这样例行公事：“对不起，总经理不在。”说完，就把电话挂了，从而造成误会。因此，只有熟悉上司的交往范围和家庭私事，才能对各种突然出现的情况进行妥善的处理。在职场一般不要互相过问对方的隐私，但作为秘书，又得多多少少地了解一些上司的个人交际范围，只有这样，才有可能帮上司处理一些人际关系。上司突然外出不知去向，秘书有急事也联系不上，或者上司不知道秘书有私事而让秘书加班，遇到这类事情，谁都难免会产生不愉快的情绪。所以，秘书要把自己与上司的关系调整到这样一种状态，即既不介入对方个人的私生活，又在一定程度上了解对方的行动。有时上司会找机会和秘书商量一些关于他个人的事情或委托秘书帮他办些私事，在这种情况下秘书最好不要辜负上司对自己的信任，因为这是双方工作相得益彰的基础。作为秘书应该有全局观念，不仅了解自己上司的职责范围和权限，也了解整个公司的运营状况以至公司在整个行业中所处的位置；由于具备了这种全局观念，秘书在日常工作中能根据上司的职责范围和公司发展的需要，积极主动地做一些准备工作。譬如，当公司准备将业务的重点由以机加工为主的制造业逐步转向新兴的生物制药行业时，秘书就及时收集生物制药行业的信息和传统产业向新兴产业转移过程中应注意的一些问题的材料提供给上司。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，或者协助领导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领导比较熟悉；如果了解上司的人际交往范围、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”。秘书与上司要加强交流沟通，如上司的职责范围可以很容易了解，但上司的工作的重点和一些习惯，上司并不一定会有明确的指示，因为双方的地位、年龄、经验和阅历等方面存在着巨大的差异，与上司之间的交流并不一定很顺利，所以，了解上司，只能循序渐进，要秘书自己去观察、去琢磨。比如，最近各部门送给上司的报告主要是哪方面的内容，上司跟哪些人经常打电话……通过这种留心观察，就能大概掌握上司工作的重点。秘书必须细心而又敏感地观察和了解领导。要了解领导，就得细心观察领导的日常工作，如他每天见了哪些人，打了哪些电话，批了哪些文件，又如在约见客人时，先后顺序的安排，谈话时间的长短，说话的口气，关注的问题……通过这种仔细的观察，你就能慢慢地了解领导，知道他内心真正在想些什么，比方他目前最关心哪些问题；哪些问题最让他头痛；他有哪些事想急于实现，他正在筹划什么项目或行动……作为秘书真正了解了上司的工作意图和想法后，秘书工作就轻松了许多，许多工作就可以提前准备，不至老处于被动状态，在上司想要他需要的材料的时候，你已经准备好了，在上司想见要什么的人的时候，你已经把对方的电话号码找了出来，在上司想要杯咖啡的时候，你也已经冲好了咖啡……总之，只有细心，

才能做到周到。 b.理解上司 秘书与上司之间应该保持一种默契，如果秘书做的与上司想的老是不一样，两人都会感到别扭。作为秘书，当然希望上司在交待工作时，把应该怎么做，做成怎样，都交待得清清楚楚，这样自己就会少出些差错，但在日常工作中，一些上司在交待工作时只有三言两语，有时还含糊不清；为了减少秘书工作理解上的错误，这就要求秘书能真正理解自己的上司。秘书在接受领导的指示时，不能拘泥于个别词句，应从总体上把握指示的精神，特别是要注意听出他们的弦外之音。只有百分之百吃透了领导的指示精神，才能百分之百地去贯彻执行。由于秘书与上司在职务、年龄和阅历上都存在着很大的差异，所以，秘书要真正理解上司并不是一件很容易的事。上司在做决策时，他为什么同意这个，否定那个？秘书平时在心里要多琢磨。特别是由于上司承担的重任和面临的压力，有时他可能要说一些假话，做一些违心事，因此，秘书不仅要了解上司的工作习惯、个人爱好等，还要理解上司的价值观、人生观等内在的东西。如果秘书不理解上司的价值观人生观，就很难与上司的工作达成默契；甚至秘书这也不理解，那也看不惯，不仅做不好本职工作，而且是件很痛苦的事。西方有句谚语：“仆人眼里无伟人。”要维持良好的人际关系，最根本的是发现并承认对方的优点。上司同样会有这样或那样的缺点，如果秘书看不到上司身上的优点，就很难做好辅助上司的工作。这一点反过来也是一样的，即上司也要看到秘书身上的优点。但秘书只有通过诚实而又努力的工作来让上司了解自己，amp./小编收集\千万不能投机取巧，弄巧成拙。秘书只有全面了解和适应自己领导的思维方式和行为习惯，才能与领导

形成一种深深的心灵默契，使双方的工作相得益彰。与上司的关系总是有些别扭时，秘书应该怎么办呢？最现实的方法让自己适应对方：它既不是什么事都坚持原则，又不是什么事都妥协。也就是说，如果因性格等原因与对方合不来时，应尽量去适应对方的习惯。因此，与上司相处不顺利时，首先是改变自己的工作习惯或自己的性格来配合上司的工作，如果还是不行，那就只能申请调到别的部门工作或干脆辞职。秘书心里如果有不满的话，最好还是找机会和上司谈谈。当然这种谈话的时机和说话方式都很难把握。秘书不能因为心里不满意就用不满意的态度说话。以做好工作为出发点，说话的口气是征求意见和建设性的，这样的谈话才能让上司听得进去。即使上司回答的是“no”，那秘书也要清楚上司为什么会回答“no”，这样就有机会熟悉和理解上司思考问题的方式和处理问题的方法。

c. 辅助上司 秘书应在工作中充分发挥自己的主观能动性，但又不能超越自己的权限，给上司的工作造成被动。如何把握好这个主观能动性的度，的确是很微妙的。比如说经常会有这样的情况，上司到外地出差时，客户来电话就某某问题征求意见，秘书凭自己的经验，给了客户一个肯定的答复；可上司回来之后说自己另有打算，秘书是给他帮了一个倒忙。秘书是上司工作中对外交流沟通的中枢，遇到问题必须与上司取得联系，不能自行其是，自作主张。秘书即使熟悉了工作，工作能力也得到了上司的赏识，能经常代替上司处理一些重要的工作，但在遇到新情况和新问题时，也最好适当地听取上司的意见和指示。如果秘书把事办完了，各部的部长们都知道，而上司却一无所知的话，会使上司丢尽面子，这也说明秘书与上司之间的交

流沟通存在着很大的问题。秘书要学会维护好上司的威信，例如上司与客人会谈时，话不投机，上司处于窘境，在这种情况下，一个有经验的秘书能机智地转移话题，创造出一种轻松愉快的氛围。能做到这一点，秘书与上司之间的工作配合一定会变得非常顺利。当上司在工作中遇到困难时，秘书的关心对上司克服困难有很重要的作用。反过来，如果仅仅是一些鸡毛蒜皮的小事，秘书也就没必要过份地去关心，问这问那，如送文件时大可当作什么都不知道。在这种情况下，秘书应多站在上司的立场上替上司考虑问题。作为秘书，更换上司是常有的事。一般来说，每个上司都有自己的工作习惯（或者叫做工作作风）。秘书在起草文件或处理来信来函时，原则上第一次都应该请示新上司如何处理；如果新上司的处理方法与前任相同，问题当然不大；即使有不同之处，稍微协商一下问题也不大；问题是在很多情况下，不允许秘书细说，那么，新上司说怎么处理你就得怎么苋理。在另一方面，新上司可能经常会反过来征求秘书的意见：“以前，这类文件是怎样处理的？”如果是这样的话，你就把原来的方法告诉上司，之后请示上司究竟是用原来的方法还是用新方法。绝对不能提这样的建议：“过去用这种方法，效果一直不错。我看最好还是用原来的方法。”实际上就是一种自作主张的做法，是非常有害的。当然，有些新上司过去可能很少接触这类问题，比如过去负责研发的副总升为总经理后，对市场营销工作不是很熟悉，一开始没有什么经验，对于秘书的请示，不仅作不出什么指示，而且自己也不清楚到底该怎么好；在这种情况下，秘书应该这样处理：“那么，我们就用这种方法处理吧，因为过去一直是采用这种方法。

”总而言之，秘书要尽快适应新上司的工作习惯；在另一方面，秘书作为助手，要让新上司尽快熟悉自己的工作。

d.外国人上司 目前我国社会的国际化进程正在加速，我国已有相当多们外资企业了，在这些企业中，由外国人担任高级管理人员是一个很普遍的现象了。为了能与各方面更好地进行交流沟通，秘书必须对各种不同背景的文化有相当的了解。如果上司是外国人，理所当然地要有外国文化的知识；即使是中国人上司，他们中的许多人都有在欧美国家留学和工作的经验，其中的一部分人工作方式也非常西化。学习外语，自然而然地能理解语言背后的文化。为了能在工作中给上司提供更多的辅助性帮助，作为秘书应具备相当的在不同文化之间进行交流沟通的知识。作为秘书，要对所有国家的文化、习俗等都非常了解是不可能的，但是对上司和交往密切的客户国家的文化习俗等还是要有一定的了解，并且通过这种了解，加深对本国文化和习俗的了解和认识。特别是当外国人上司与中国员工发生误会时，秘书要能在中间起到消除误会的作用。譬如我们中国人在与客户谈判时，常常喜欢对客户这么说“我们再考虑考虑”。这种回答非常暧昧，也可能是肯定，也可能是否定；如果美国上司说“I'll think it over.”意思是说他收回自己的建议而等待对方的新的提案，回答实际上是一个干脆的“No.”而且有不愉快的味道，amp./所以可以说上司常常在受到两种文化的冲击。在这种交流沟通的环境中，如果是一个有经验的秘书，应该能事前察觉，化解矛盾，成为上司真正的助手。如果自己的上司是外国人，秘书也需要经常站在上司的角度和立场来思考问题。由于文化背景的不同，工作中难免出现误会，所以秘书要特别注意，



尽可能地发挥自己的主观能动性，设身处地替上司想想，特别是在双方的文化差异较大的情况下，更应该注意这一点。由于中国特殊的文化和历史，在人际交往中有许多约定俗成的东西，在一些外国人看来简直不可理喻，所以秘书要经常给上司介绍一些这方面的情况。由于文化的多样性，每种文化都有自己的价值尺度，不能绝对地说哪一种文化就绝对先进，哪种文化就绝对落后。文化的价值没有绝对的，都只是相对的。因此，秘书在对自己本国文化和价值观有相当了解的同时，必须具备广阔的国际视野。在一些人看来，即使是中国人同事之间在交流沟通过程中也存在着障碍，因此更何况与外国人的交流沟通，那就更困难了。但是，确确实实有很多人是在与外国人交流沟通时，并不感到很困难。这种交流沟通的顺利主要有两个原因，一是在出现矛盾时，想到对方是外国人，自己先让一步，避免摩擦；还有一个原因就是，在尽量让对方了解自己的观点的同时，也尽可能地站在对方的立场上看问题，了解对方的观点。当然，后一种方法是最理想的，但是要百分之百地理解对方实际上是不可能的，因此，作为秘书，要根据具体情况，学会同时运用这两种方法与外国人打交道。

### 3、如何搞好与各部门的关系

a. 关键在于诚实 一个公司就像一支军队。军队的任务就是为了打胜仗。一支军队有陆军、空军和海军，为了能让各兵种充分发挥战斗力，就必须给他们提供通信、情报、运送弹药、收治伤员的医院等服务。对于一个公司来说，它投资的工厂、销售部、市场部、研发部就是它的战斗部队，而秘书部门就相当于部队的参谋部，秘书就相当于参谋。战斗部队和参谋部相当于一辆战车的前后轮，少了谁也不行。对于秘书来说，经常

会有人来求你帮忙办事，同样你的工作也需要各部门的配合，而且让人家配合的工作还很多，比方上司跟秘书要份公司市场方面的材料，这就需要市场部和销售部提供素材；上司外出办事，也需要行政或总务部门提供车辆等方面的配合；要做好秘书工作，不仅要得到上司的信赖，还要得到各部门的信赖，而且是长期的信赖，所以，秘书必须知道自己的位置，为人诚实。秘书对上司要诚实，对同事也要诚实；对本公司的人要诚实，对外单位的人也要诚实。秘书接电话常常会出现些差错，如果对方是公司内部的人，稍微说明一下就可以了；如果对方是外面的客户，你又缺乏诚意，那么，对方就很容易对你产生误解，事后去解释就相当困难了。

b. 千万不能“狐假虎威”秘书经常要与上司负责的业务部门打交道，所以要特别注意的是，上司负责的业务不是自己负责的业务，上司的部下不是自己的部下。秘书自己并没有什么权力，仅仅是执行上司的指令。因此，秘书在跟各部门打交道时，千万不能用上司的口吻说话。比如，上司对秘书说：“市场部的报告拖了好几天了，你去对市场部的马经理说，如果他今天下班之前还不能把报告交上来，叫他明天干脆呆在家看孩子得了！”如果秘书这么实话实说，那后果会是怎样？所以，秘书在这种情况下，既要郑重，又要随机应变，比如，你可以这么说：“总经理说，这份文件他今天下班之前就要，所以请您费点心，尽快把这份文件写出来。”由于秘书经常代理上司行使职权，一些秘书常常会产生一种错觉，以为自己和上司一样拥有实权这是非常可怕的。如果有这种自我良好的感觉，在代理上司处理各部门之间的矛盾和纠纷的时候，就会非常迷信压服的方式，认为只有采取“高压”

，别人才能俯首贴耳；再加上有的公司领导人不容许别人批评自己的秘书，从而养成一些秘书在公司里飞扬跋扈、欺上瞒下的习惯，以致给自己带来四面“楚歌”。代理就是代理，代理绝对不是实权！秘书部门是个综合协调部门，因此，除非情况紧急，非动用上司赐予的尚方宝剑不可，在协调一般的部门关系和矛盾时，应该尽量采取疏导说明、商量互让的“软”手段解决问题。如果说有人对秘书存有敬畏心理，那么，同样会有人羡慕秘书的工作，所以秘书为人态度最好低调亲和一些，不要给人一种傲慢的感觉。不论在什么时候，也不论在什么地方，总会有一两个与自己性格不合的人，即使对这种人，作为秘书态度要亲切，努力在工作中互相协调。秘书与企业领导人的关系比较密切，容易使公司里的一些人对秘书产生敬畏心理，因此，秘书对于上司的部下、不直接负责的部门等其他人员，都要待之以礼，如在办公室走廊上碰到了，稍微一声问候或点头招呼，都能产生一种很好的作用，这点秘书必须注意。但是，秘书与其他各部门的人也不要太亲近了，关于上司的事情、自己的工作等不能说得太太多，要适当保密。比如，别的部门的人对你说“请你把这份材料复印一下。”秘书应该这么回答：“我帮你复印没什么大问题，但我可能还得请示一下上司。”婉拒对方的指示。

，amp./如果不是自己直接的上级让你替他办事，你应这么回答他：“我还有其他一些事情要处理，所以我要请示一下上司之后才能办。”对于这种回答，对方一般都能接受。对于上司来说，如果自己的秘书替别人做事他事后才知道的话，心里肯定不愉快。对于公司内的其他人，秘书的态度也一定要谦逊。即使对为上司开车的司机，如果出现了误点或其他

差错，也不要过于让他难堪，而是要尽可能给予对方帮助，使工作能圆满顺利完成。

c.有矛盾正常 不说外来的客人，即使是在公司内部，许多人也不一定了解秘书部门的工作。他们以为各种报告批不批，公司领导想见谁不想见谁，都是秘书部门说了算，一些人见不到领导或自己的申请报告得不到批复，都认为是秘书从中作梗，所以，他们老朝秘书部门发火。当然，也有人知道这并不是秘书部门的责任，但是他们又不好直接朝公司领导发火，所以只好把秘书部门当作出气筒。由于看问题的角度不同，秘书部门与部门发生一些矛盾，造成一些误会是正常的。比如研发部门觉得某项新产品必须尽快研发，不然就会被竞争对手超过，所以打报告给公司领导，要求尽快上马开始研发；而秘书部门可能从销售部门的报告中了解到，这种产品市场还没有成熟，用不着那么急，所以没有把研发部的报告优先送给领导。因此，秘书部门与各部门出现一些矛盾和分歧后，要加强沟通。但是，现实工作中有些秘书一听到别人讲自己一两句气话，就马上针锋相对，将正常的工作矛盾转化为个人恩怨，人事纠纷，就会使事情越来越复杂，最后有可能变成死疙瘩。秘书不能“狐假虎威”，并不是说在发生矛盾时就一味地不讲原则，一味的容忍。但是，不能容忍是个原则问题，而怎么处理则是个方法问题，不能用原则代替方法，虽然对方不“仁”，但你却不能不“义”。秘书只是公司的一名普通职员，但是，在一些人的眼里，秘书总是在“一人之下，万人之上”，所以，当你每做一件事的时候，应三思而后行，否则，很容易让人在背后骂你“狗仗人势”。由于秘书是领导的助手，在一些人的眼里，不管秘书做什么，她都是替领导在办事，有人

甚至还以为是领导有意让你这么做的，所以，秘书一定要注意自己的言行，千万不能跟别人斗气。你把人家的路堵死了，实际也就把自己的路给堵死了。

d. 什么情况下打“小报告”

在一个公司内部，人事关系是最为复杂又最为敏感的关系。如果出现了是非漩涡，作为秘书，除非与自己有关，最好离这种漩涡越远越好。如果你掺和进去，即使你保持不偏不倚，凭良心发表自己的看法或办事，也有可能被人曲解，肯定会有人说你是在替某某说话，你跟某某是一伙的……事情会更加复杂。在实际工作中，确实有些秘书喜欢利用错综复杂的人际关系，拉帮结伙，私仇公报，混水摸鱼。所以，一般的领导，都讨厌自己的秘书卷入公司内部的人事纠纷，免得给自己帮倒忙，添乱子。秘书在面对这种错综复杂的人际关系时，最好保持适当的沉默，不要热衷于打听公司里的“内幕”消息，即使自己知道一些内情也不要谈论，多装些“糊涂”，避开人际里的争执，远离是是非非；这样不至于被各种是非“漩涡”所吞没。在一般情况下，秘书是不应卷入公司内部的各种是非漩涡，但是在关系到公司未来一些重大决策的时候，秘书应该毫无保留地把自己收集到的信息提供给上司。如果说这是打“小报告”，那么，作为秘书，该打“小报告”的时候，就必须打“小报告”；不能因为害怕得罪人，影响自己的关系而明哲保身，否则，就是渎职！公司的利益永远高于个人的利益！这是作为职业秘书，必须遵守的最起码准则。

e. 互相支持

因为在上司身边工作，各部门求秘书办事的人比较多，所以有些秘书容易养成敷衍人家的习惯。敷衍人家的确很轻松，很合算，既不必费心，无须付出代价，也不会有什么损害。但你有初一，人家就会有十五；

你今天敷衍人家，人家明天肯定也会敷衍你。做秘书的确不能事事较真，但一定要真诚，处理各种人际关系，必须从长计议，而这种长，不是一年或两年，而是十年二十年。与人方便，与己方便。作为秘书，经常会要帮领导处理一些这样的突发事件。这类的突发事件，常常让人意想不到，它们有业务方面的，也有待人接物方面的；有的是公事，有的不一定是公事；它们有时可以说是秘书工作份内的事，有时也算不上是份内的事。要处理好这类事情就要靠良好的人际关系，各部门的人愿意给你帮忙。秘书这种个人的关系从哪里来？只有靠你自己平时的积累。其实，在很多时候，当你需要别人帮助的时候，也正是别人需要你帮助的时候。因此，当你在有意或无意之中帮助别人后，别人也会心存感激，肯定会想寻找机会报答你。这就像你在电梯里无意中对人微笑时，别人也会对你报以微笑一样。所以，当你在有意或无意之中帮助别人的时候，实际上可能就是在帮助你自己。因此，从事秘书工作的人，必须要有一颗爱心，当你有机会帮助别人的时候，就应当毫不犹豫地帮助别人。很多时候，你给予他人帮助，并不需要有多大的付出，有时仅仅是举手之劳，甚至是顺水人情。可以说，你每帮助别人一次，你就有可能建立起一种关系，或一种新的网络。这种新的关系或网络，就有可能给你带来新的机会。热情助人，广结善缘，诚实，守信，正直，既是每一个秘书的为人之本，也是工作之本。如果确实有人不仅不配合工作，有时还故意刁难自己的工作，就应该如实向上司反映，看能否对他的工作进行适当的调整。当然，这是最后的一种手段，在这之前，也要多自我反省，看看自己的工作中是不是也有做得不够的地方。4、如

何搞好与同事的关系 a.秘书之间一律平等 秘书与秘书之间，保持一种良好的人际关系是非常重要的。由于关系的融洽，工作起来的心情也很舒畅；相反，如果同事之间老是闹别扭，不仅影响心情，而且影响工作效率。由于公司领导在职务上有高有低，所以，容易让一些秘书产生优越感。秘书在各部门中并没有什么“超人”的地位，同样，在秘书部门内部秘书之间也不存在什么“超人”。按照分工协作的原则，可能王蕾主要是负责处理总经理的日常工作，张娜则是专管李副总经理的日常工作，虽然上司之间存在着职务上的差别，但秘书之间绝对没有这种差别。如果王蕾认为自己是总经理的秘书，无形之中对张娜产生一种地位上的优越感，那么，王蕾就很难搞好与张娜的关系。只要秘书之间闹这样的别扭，秘书部门的工作肯定就搞不好。为了共同做好秘书部门的工作，无论是总经理的秘书，还是副总经理的秘书，都要相互尊重，相互关心，相互帮助，特别是对外收集的情报，秘书之间一定要相互通气。如果王蕾休假去了，张娜一定要能接替好她的工作，否则，上司的工作就不好开展。要做到交流工作，互通情报，秘书部门最好是要有这方面的制度，对互通情报、交流工作的时间、内容和方式都有一定的规定。

b.向老秘书学习 如果你是一名新秘书，在秘书部门里有资格比你老的秘书的话，那么，对待他们的态度要像对待上司的态度一样尊敬。由于企业的情况不同，秘书工作也各不相同，很多知识是在学校里学不到的，只能靠经验丰富的老资格秘书言传身教。为什么他们考虑问题的方法与自己当初想的不同，为什么他们要这么处理问题，经常向他们请教是提高自己水平的一条捷径。

c.帮助新秘书 每到一定时候，企业就

要补充新秘书。作为有一定经验的秘书，你负有帮带新人的责任。当然，秘书大多都挺忙，不可能抽出专门的时间来辅导新秘书的业务，因此，这项工作是有一定的难度。尽管新秘书工作经验不足，但他们毕竟也是秘书，所以，对他们一定要尊重。秘书之间要相互关心，互相帮助，所以不仅要向新秘书及时通报各种信，而且在业务上要多帮助他们，切忌采取居高临下的态度。一般来说，新秘书处理工作主要是抓不住要领，因此，不仅要帮他们把工作本身做好，而且要帮助他们如何掌握工作要领。在帮助新秘书的时候，给他们讲一些自己曾经有过的差错和受到的批评，是非常有益的，这样可以便他们自己悟出这样一个道理：金无足赤，人无完人，任何人都不是生而知之，而是学而知之。只要自己虚心学习，勇于实践，没有什么干不好的工作。当然，给新秘书谈自己走麦城，多少有些难为情，但是，这样不仅能使他们少走弯路，更主要的是能树立他们做好秘书工作的信心。毫无疑问，老秘书有责任帮助新秘书尽快成长，但是这种帮助毕竟不能代替，所以在帮助新秘书时，要最大可能地发挥新秘书他们自己的主动性和创造性。比如，新秘书某个问题吃不准，来向你请教时，你最好不要直接回答对方（当然要根据具体情况而定）而是先反问他：“你认为该怎么办？”这样，有利于挖掘新秘书自身的潜力，从而有利于新秘书的自我成长。

d.注意关系网的平衡 人们把职场的人际关系说成是“关系网”，是非常形象贴切的，说明人际关系它既有纵向的“经”，又有横向的“纬”。在实际工作中，许多秘书往往只重视纵向的人际关系，忽视横向的人际关系，即只注意搞好与上司的关系，而忽视与同事之间关系的协调。许多秘书



由于不能平衡这二者的关系，过份强调以上司为中心的纵向的上下级人际关系，反而给自己的工作带来不必要的阻力。在处理与上司的关系的时候，也要处理好与同事之间横向的关系。如果同事之间出现了矛盾，一定要尽快而又心平气静地加以解决。一味地闹别扭，甚至公开争吵，不仅影响部门工作，而且也可能影响整个公司的工作。如果是其他部门内部有矛盾，关起门来，怎么吵都行，不太会影响其他的部门。但是秘书部门不行，由于你是公司内部的管理神经中枢，引一发而动全身，不可能不影响其他部门：两个秘书之间的争吵，不仅有可能给公司的正常工作带来负面影响，更可怕的是，它可能会让一些部门的人产生错觉，以为她们之间的争吵，实际上是代表着她们的领导在勾心斗角，让本来就已经很微妙的人际关系更加复杂化。

### 5、如何搞好与客户的关系

有人把秘书比喻为公司的商标。从某种意义上来讲，秘书的形象的确就是公司的形象。因此，如果秘书在接待第一次来访的客人时，一定要热情周到，因为对方把你看成是公司的代表，你的态度反映了你的领导的态度。相反，如果来访的客人是总经理的深交，你就不必来那么多客套，给他沏一杯茶，简单问候几句就行了；如果你过分热情，反而就会让他腻味。由于长期的交往，公司与公司的秘书之间也能产生一定的情谊。某天，天地公司的秘书打来电话，约你下班后去咖啡馆一起喝杯咖啡，听听音乐。这件事要不要向上司汇报呢？也许有人会说，既然对方是以个人名义约你，你就没有必要向上司汇报了。不管对方以什么名义约你，你都应该向上司汇报。不过，一般来说，这种秘书之间的往来，应该是允许存在的。

编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书

资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线  
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](http://www.100test.com)