

小婕是北京天诚科技发展有限公司总经理办公室的秘书，这天上午总她与同事小妤从外面办完事回来，刚进办公室，办公室主任就朝小妤大骂：“你这个管档案的是怎么管理？赶紧把某某文件给我找出来！”见小妤想分辩，主任的火气更大了，根本不给她说话的余地：“废物！饭桶！养你这种秘书有什么用？！”

从小到大，小妤什么时候挨过这样的辱骂？她眼泪滂沱地冲进了洗手间。小婕在小妤之前负责过档案管理，所以，她一边找文件，一边问主任：“发生了什么事？”原来，就在十来分钟之前，公司老总来电话，让人马上把上周与西安方面签的几份投资意向书送过去。当时办公室只有主任一个人在，他平时不管文件档案这类具体工作，所以找了一阵也没找到，因此老总在电话里大发雷霆：“你这个主任究竟是怎么当的？！连个文件放在什么地方都不知道，你一天到晚到底在干什么？”

小婕赶紧把那几份文件找了出来递给主任。主任将文件送完回来后，脸色更加难看了，原来他到老总办公室后，老总的火虽然消了不少，但仍然把主任数落了一通。当小婕把给他沏的茶递给他时，

他没好气地说：“这个水怎么那么烫？你这个秘书是怎么当的？”见主任又把气往自己身上撒，小婕感到莫名其妙。她知道这个时候不能惹主任，便躲得远远的了。

### 【案例思考】

1. 办公室主任为什么生小婕的气？
2. 如果你遭遇这种情景应该怎样处理？

## 2. 聪明莫被聪明误

小唐是某市电器制造公司总裁办的秘书。公司是一家上市公司，最近，公司为了实现产业升级，正在收购一家上市的生物制药公司的股份。为了避免两家公司的股票在二级市场上大幅波动，两家签订了严格的保密协议，规定这件事双方只能让少数人知道。这天，负责与对方秘密谈判的公司副总从对方的所在地给总裁秘书小唐打来电话，说谈判已经完成，让小唐赶紧用快件寄 3 张公司法人代表（总裁）的照片过去，以办理有关手续。这天总裁正好在市政府开会，小唐一时找不到总裁的照片。就在小唐不知怎么办好时，她看到挂在自己胸前的胸卡，想起半年前公司为了实施 CI 战略，公司公关部统一为公司每个员工拍照制作胸卡，便估计公关部留有总

裁照片。小唐给公关部打电话，对方接电话的正是小唐中学的同学小马。小马是公关部的办事员，公司所有人的照片都是她拍的。她说他们那有总裁的照片，并答应马上给送过来。当小唐刚刚松口气，公关部的胡经理来电话，问小唐要照片做什么用。小唐当然不能告诉他真相，也听不惯他那咄咄逼人的口气，于是顺口说：“是某某报社的记者要的。”因为总裁前几天接受了该记者的专访。

胡经理马上说“不对呀，我刚才还与某记者通电话，她没有提这事呀！你没说实话！为什么与报社打交道绕过我公关部？你们这是什么意思……”事情朝着这个方向发展，小唐已无法控制事态的发展，于是两人在电话里吵了起来……

### 【案例思考】

，甚而二人吵架的主要原因是什么？

2.你认为秘书小唐应该怎样做？

## 3. 宽厚：尽可能地积累人脉资源

小周是北京海峡经贸公司总经理办公室的秘书，这天下午一上班，她就帮总经理收拾行李，因为总经理要赶三点半的飞机到上海出差，这时，财务部有人打电话来向总经理告状，说河南一家公司故意拖欠近百万元的货款，是市场部和销售部相互闹别扭人为造成

的。放下电话，总经理对小周说：“你找个时间把这个问题了解一下。如果不是什么大问题，你就协调一下，把问题解决算了。”总经理走后，小周先给市场部的人打电话，又给销售部的人打了电话，问河南那家公司的拖欠货款是怎么回事；他们公说公有理，婆说婆有理，但小周把基本情况摸清楚了。

在小周的眼里，销售部的人平时一个个牛气冲天，很少买总裁办秘书们的账，说自己是某某的“小蜜”也是从销售部传出来的，所以，她决定利用这个机会教训一下销售部的人，让他们知道“村官”也是干部！于是，她接受了市场部的说法，让销售部的人在一个星期内把这一百万要回来。销售部经理说有困难，小周说：“那好，你自己去跟老板解释吧！希望你们不要拿自己的饭碗当玩具！”销售部经理当然知道小周这是在狐假虎威，但这事毕竟自己也有责任，所以，他只好忍气吞声地说争取在一周之后把货款要回来；但与此同时，他又在心里琢磨如何让这个小丫头片子知道自己的厉害！于是，像武侠小说里的故事一样，一场新的情仇恩怨又开始了……恩仇相报何时了？！小周最终能斗过销售部经理吗？可以肯定，对小周来说，最好的结果也只是两败俱伤！

### 【案例思考】

- 1.造成两败俱伤的主要原因是什么？
- 2.作为秘书，小周应该怎样作？

## 4. 忍耐：学郑板桥“难得糊涂”

欧阳蓉是某世界 500 强亚太地区总裁助理。这天下午她陪总裁到北京郊区拜访某大型国企老总刘根生。这事在一个月之前就定好了，一点半出发之前欧阳又与对方秘书进行了确认。可两点半到达之后，对方前台说“刘总外出办事了。”并用一句“对不起”就把他们打发了。欧阳拚命拨打刘总秘书的手机，可对方已经关机。总裁觉得自己登门拜访就已经是屈尊了，现在再吃闭门羹，他气得脸色发紫，一出对方大门，他就朝欧阳破口大骂，什么猪脑子、笨蛋等词都从他这个平时显得很绅士的人的嘴里吐出来了。从小到大，欧阳什么时候受过这种辱骂，她顶了一句：“人家突然变卦，怎么能怪我？”没想到总裁的怒火烧得更旺。回到公司欧阳提出了辞职……

### 【案例思考】

1. 欧阳受了委屈就马上辞职，这种做法是否妥当？
2. 面对委屈，秘书应该怎么做？

## 5. 冷热之道——秘书与领导的关系

张厂长三十有五，象茅盾笔下的白杨一般高大挺拔、质朴无华。他的胡子又浓又硬，劳累过度的眼里总布满血丝。下级有个病痛，他忙到半夜也要亲自看望；谁要在工作上打马虎眼，他粗大的嗓门会叫人受不了。他的三个秘书都先后被他气走。第一位女秘书为了给他留下深刻美好的第一印象，着意修饰和包装了一番。没想到他见面点个头就再也不看人家一眼。那漂亮的女秘书无话找话地跟他搭腔，请他多指导，多帮助，多关照，有什么不对的地方多提意见。

没想到他一开口就甩出了一颗炸弹：“我的第一个意见是别这样花里胡哨的，你这样坐在那里，叫我是看文件还是看你？职工看我这是谈工作还是看服装模特儿？”气得那姑娘扭头就跑了出去，还带着哭腔骂他是“二百五”！

第二个秘书是男大学生，起草的第一份讲话稿就被他扔到一边。他吼道：“你让我上台去是朗诵诗歌还是去作工作报告？光大话空话漂亮话能换来效益？没吃过肉也看过猪走，你读了几十年书就没听过报告，你们校长的工作报告就象你这玩艺儿……”

那小伙子要不是看他人高马大，真要甩了饭碗跟他较量拳头上的功夫。

第三位是个机关干过多年的干部，那人圆滑老练，对厂长点头哈腰，送茶敬烟，无微不至；对群众不冷不热，官味十足。干了三天，张厂长给他开了一个月的工资让他走人。

这次把我从技术科调来给他当秘书。有人劝我别去，说张厂长难侍候；有人说他心眼好就是脾气不好。你性格清高，肯定与他合不来，还是不去为好。我是学技术的，本无意搞行政，但听了张厂长的一些传奇故事后，倒想去见识见识。我不相信他是使人望而生畏的活阎王，也不相信他是救苦救难的活观音。

第一天到他那去上班，完全是规范化的。“您好。我叫张惠。由技术科调来”我说。“您好。欢迎。”他礼貌地说。看来不象传说中那么可怕。”你的工作范围由办公室主任向你交待。”他说。“那好，我去请示办公室主任。”我说。“好的。再见。”“再见。”他把我送到门口，给我的第一印象还算不错。

第二天，他通知我随他去与外商洽谈技术合作项目。早上九点半出发。同行的有总工和外请的翻译。这个项目，我在技术科早知道，方案也是我在总工指导下制订的。现在还只八点，我就到技术科再准备一下资料。一阵急骤的电话铃声。同事说：“张惠，厂长找你！小心点，火气可大哩！”“张惠吗？上班时间，串什么门？我让你在办公室等着，九点半出发，你到处跑什么？”厂长在电话中吼道。

我也火了，不是还没到九点半吗？但还是忍住，“谈判取消。”他说。“为什么？就为我不在办公室？”我问。我沉默着。“那倒不是。”厂长的怒气小了些，说：“总工住院了，翻译也因事不能来，怎么谈呢？”“您已经通知对方推迟了谈判吗？我问。”正在为此发愁哩。若推迟了，对方可能会去找新的合作伙伴，竞争这个项目的可不少。”从语气中，他正为此事着急。我原谅了他对我发火。

“请您等着，我马上过来，看能不能想点办法。”我挂了电话就到他的办公室。

“您对这个项目熟不熟悉？”我问。“主要内容清楚，有些细节不很熟悉。”他说。“细节和全部内容我都熟悉，我参加过这个方案的起草。”我很自信地说。

张厂长眼睛一亮，马上又暗了来说：“可翻译没来。”“外商不是美国佬吗？”我问。“是的。但我的英语看点资料还行，会话就不行了。”他诚实地说。

“我想，我能行。”我觉得没有必要谦虚。“真的？”厂长一下子高兴得跳起来。

“是的。”我肯定地说。“那太好了！太好了！”他拍着我的肩膀，看那激动的样子，简直想拥抱我哩。我退后两步，平静地说：“厂长，全部资料我都拿着了。现在九点，是不是准备出发了？”“对，对，准备出发。”他好象意识到自己的失态，自我解嘲地嘿嘿笑了笑，拨电话要车。一路上，他滔滔不绝地谈这合作项目的重要性，



谈企业的发展远景，一点也不象传说里的冷面硬汉。他讲的内容，尽管我都知道，我还是静静地当他的听众，不时点头表示赞同和理解。

谈判成功了。我又当翻译又和老外谈技术合作的细节，他把关决断，配合得十分默契。由于我对对方的情况十分了解，还适当地称赞了几句对方技术成就和经济实力，对方代表十分高兴，伸着大姆指用简单的华语说：“张先生，我羡慕您呀！您的秘书才华出众，年轻漂亮。”回厂的路上，张厂长象个活泼的孩子，学着老外的腔调：“张先生，我羡慕您呀，您的秘书……”

“厂长，是不是到医院去看看总工？”我故意转移话题，我们去把谈判结果告诉他，让他也高兴高兴。”“对，对，得去看总工。到前面商店去买点营养品送去，他可是为厂里累病的呀？”他脸上流露出对总工深厚的友谊。从医院出来，厂长对我说：“小张，肯不肯赏光让我请你吃午饭？”“是不是下午还请我去跳舞，看电影什么的？”我歪着头问。“当然可以。你是大功臣嘛！就是总工和翻译去了，结果也不会比这更好。”他还不忘夸我。“不过，下午我还得把资料整理一下。您明天早上不是要开厂务扩大会吗？会上要发的资料也得清理一下。”我说。

“那就以后慰劳你吧。”一谈工作，他就认真了。“我的讲话我自己准备。你是不是代替总工就技术方面的问题发个言。”

我说：“总工不是坚持明天要赶回厂吗？还是让他讲适合些。他讲的材料我去准备。”“那样也好。”他说。张厂长对我要亲切多了。但我却不愿和他套近乎。有事多合作，事后各干各，服务归服务，感情不纠葛。没事成天围着领导转，一则费时，二则坏事，三则无聊。

厂里不少观察家议论：张惠有何妙法，把厂长给制服了。张厂长对她不敢马虎。一阵经济风暴刮来，市场疲软，厂里生产出的产品积压。张厂长急得茶不饮，饭不吃，人也瘦了一圈，火气更大了。人们都知道他是在为全厂千把口职工操心焦虑，被他吼几句也就算了，都躲得远远的，一怕惹他心烦，二怕招来没趣。他已两天没吃饭了。我买了一只烧鸡，两瓶啤酒，一斤肉包子，走进他的办公室。

“厂长，我请客，请您干一杯。”我说。“为啥？”他瞪着眼问。

“为我们上次谈判成功干杯！”他脸上露出了笑容说：“对，对咬掉盖，就往嘴里灌。这杯酒我干！”他抓起酒瓶。“慢慢来”我夺下啤酒瓶说，“您是厂长，要懂点礼仪。今天是我请客，要客随主便。请先用菜。”我撕下一只鸡腿，递给他。他瞪了我一眼说：“你的名堂可不少。”接过鸡腿就咬。“请吃肉包子，趁热吃。”我指挥着就餐进程。他一手抓两个，两口吃一个，狼吞虎咽。他太累了，也太饿了。我似乎有点可怜他了。“来，厂长，我敬您一杯！为我们厂顺利渡过难关，干！”“干！”他一饮而尽。这时，总工提着一只烤鸭

进来。“我也敬你一杯!为我们绝路逢生!”总工说。“绝路逢生?”厂长吃惊地问。

“你还不知道?张惠通过上次技术合作的外商介绍,找到个外销门路。”总工说。张厂长一下子跳起来,抓着我问:“真的?你怎么没告诉我?”

“放开我”!我甩开他的手,“事情还没结果哩,先报喜报功有什么用。约定明天正式签约。总工和我这不是来向您汇报吗?我们怕您饿了几天明天谈判没精神,特地来给你增加点能量。这还是总工的意见哩。”

我躲到总工身边,怕厂长一激动又来抓人。“别把功劳往我身上堆,”总工说,“我老头子对老伴都没有这么细心。一切都是张惠的安排。”张厂长一听喜讯,食欲大增,把一只鸡,一只鸭,一斤包子吃了个精光。我想,他远方的妻子要是知道他饿成了这个样子,一定会心疼得落泪。张厂长还要把剩下的一瓶啤酒喝光。我一下子把酒瓶拿过来装进了包里。说:“留着您晚饭时喝吧!下午还要研究明天的谈判方案哩。”“那好。”他一抹嘴,不等我动手就把吃剩的鸡鸭骨头全部打扫干净。他还亲自为我和总工倒了杯茶水,说“看来我这个人还是脱离了群众,应该早些和大家商量。”他十分诚恳地自我批评。

“厂长,您的责任感、事业心和办事魄力,我们大家都是很佩服的。但希望您注意,全体职工都是您风雨同舟的战友。您不仅要

指挥我们一起工作，还应该调动群众的智慧，让大家和您一起为企业操心啊。”我坦率地说出了自己的意见。

“张惠说的有道理啊!”总工说，“你这个人什么都好，就是这臭脾气，脱离群众，要改改啊!”“是要改，一定改。”他听话得象个小学生。

外销合同签订了。张厂长拉着我和总工说：“我请客，我们去喝一杯!”

“对不起。”我转身溜开，远远地对他说：“晚上和男朋友有个约会，让总工陪您去喝吧。”他笑着摇了摇头，拉着总工高高兴兴地喝酒去了。

我哪有什么男朋友。我只是觉得，领导也是人，在他为难的时候，作为秘书应该亲近一点，热情一点，尽量地帮他分忧；在他成功的时候，高兴的时候，应该离远一点，冷静一点，尽量使他保持清醒……

## 【案例思考】

1. 细读案例，分析几位秘书与张厂长的关系。
2. 前三位秘书与张厂长的关系处理不好，从秘书的角度分析，主要原因是什么？秘书张惠与厂长能保持和谐的关系，有何成功之处？

## 6. 领导之间有矛盾，秘书怎么办？

某公司赵副总经理因一项对外业务工作与焦总经理争执起来。后来，赵副总与王秘书外出乘车中埋怨焦总主观武断，导致决策失误，给公司造成了损失。王秘书知道焦总与赵副总平时意见就不一致，焦总经理是一位有能力、办事雷厉风行的人，但不太注意工作方法，得罪了不少人。职工对他这一方面也有看法。副总考虑问题周到，群众关系好，但决断能力差。从心里讲，今天这场争执，他倾向赵副总。现在，副总当着他的面说起与总经理的分歧，明显是想赢得王秘书的同情与支持。

### **面对这种情况王秘书应当怎么办？现在有以下选择：**

- 1.投其所好，同情并支持副总，对总经理颇有微词；
  - 2.维护一把手的权威，不理睬副总的話，而大讲总经理对公司的种种努力，累累硕果；
  - 3.直言相谏，指出领导班子不团结，让下属不好办；
  - 4.保持沉默，或转移话题，讲别的事情；
  - 5.耐心解释，说好话不说闲话，弥补领导间的裂痕。
- 请你替王秘书做一个好的选择。

## 7. 两个上司同时交办工作

琳达是春城石油公司总经理办公室的秘书，平时负责协助李总和刘总两位副总经理处理日常杂务。这天上午一上班，李总就让琳达准备第二天的会议资料。琳达刚要坐下来准备会议资料，刘总来了电话，让她到楼下大堂订一张后天的飞机票。面对这种情况，琳达应该怎么办？

A.因为会议材料不是一时半会儿就能准备好的，所以对刘总说先替李总准备会议资料。

B.两件工作所需时间不同，先做哪一件，与两位上司商量，听听他们的意见。

C.按照先来后到的原则，先给李总准备会议资料，等刘总催促再去订机票。

D.准备材料需要很长时间，所以下楼先替刘总订机票。

E.订机票花不了很多时间，所以对李总说先替刘总订机票。

请从上面 5 个选项中选出 1 项你认为合适的，并说明理由。

## 8. 秘书要认错吗

这天上午，秘书一边在前台值班，一边在给老板的发言稿润色。当秘书正给一位新来的客人沏茶时，总裁办主任过来说老板急着要看发言稿。秘书说还有一点没改完，如果老板急着要，那就请主任帮忙把把关再送给老板。主任说没问题。到中午的时候，主任对秘书大发脾气，说老板对发言稿很不满意。面对办公室主任的批评，秘书应该怎么处理？现在秘书有这么几种选择：

A.由于当时太忙，没有仔细检查，我下次一定注意！

B.我当时就说还没改完，你应改完之后再交给老板呀！

C.实在不好意思，我今后一定注意！

D.头儿，别太在意，就是老板自己不也经常出点小差错吗？

E.老板也是鸡蛋里面挑骨头，一点小毛病自己随手改改不就完了嘛！

对于以上几种选择，你认为**哪种选择最合适**，请说明理由，并对其他几种选择进行评析。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/276005240050010110>