



第三章

chapter 3

秘书基础礼仪

作为现代职场非常重要又特别的职业——秘书,不仅在每个单位发挥着举足轻重的作用,同时还是单位或领导形象的一个窗口、一张名片。秘书礼仪形象,也被赋予了更高更严格的要求。

前面两章首先从对礼仪的认知与重视入手,再到塑造秘书本人的仪礼形象。本章将重点围绕秘书的职业意识、基础规范,介绍秘书岗位的基础礼仪。

秘书基础礼仪就是白领日常准则的一个升华,它以对成熟白领的要求和准则为基础,进一步阐述了秘书岗位以及工作环境的特殊性,介绍了秘书所必须具备的规范、素质以及基础能力。



第一节 秘书职场意识

从一个学生转身到社会人初入职场,首先要转变的就是意识。同时,要真正成为一名优秀的秘书,能够在礼仪方面做到最好,在工作方面有所建树,前提和基础就是意识的觉醒与调整。

一、清晰梳理各层关系

(一) 公司与社会的关系

从企业的产权来看,我们 90% 以上的企业属于“私人”。但是这些私人企业提供的产品和服务影响着千千万万人的工作和生活,影响着整个社会的繁荣与稳定。从这个意义而言,这些企业也是“社会”的。既然企业是社会的,它就必须承担相应的社会责任,因此企业经营的目的不仅仅是追求利润。

人们经常从媒体了解到,某个地方发生地震或其他自然灾害,造成大量人员伤亡后,立即会有很多企业捐款赈灾。企业的这种行为就是它承担社会责任的一种表现,当然还

有其他不同表现。我们的社会由不同单元构成,它们各自的振兴和发展,也必然推动着社会的进步,国家的振兴。

新员工进入公司后,要了解自己工作的意义。即自己的工作不仅是为了获得薪水,而是通过自己的工作,为企业的发展作贡献,进而为社会的进步贡献自己的力量。这也是我们个体作为职业白领的一份社会责任。

（二）个人与组织的关系

成为公司的一员,也就意味着个人和公司是一定程度上的同盟军。公司为个人提供平台 and 发展的机会,个人通过自己的劳动、贡献为公司创造价值,而最终希望的是实现梦想,达到双赢。

(1) 要理解个人与组织必须是承载了共同的目标,不是对立的双方,也不是割裂开来的,而是一荣俱荣,一损俱损,作为成熟白领,要从内心里认同这一点。新员工一旦被分到具体的工作部门,身份就从此改变了,要真正行使自己部门的职责,努力工作,成为组织内不可缺少的一员,为团队目标的达成做出贡献。

(2) 组织是人集中的地方,必须有清晰的规则进行规范,以确保目标的达成与良性的运作。所以,个人要理解和遵从公司的系列规章制度和工作分配,特别要适应组织根据环境变化对自己的工作做出的调整,从而适应组织对自己工作的新要求,真正从实质上服从组织,成就组织。

(3) 有些企业规模较大,分工会细,工作会显得很单调,因此个人可能会产生价值感的困惑和失落感。可以理解这样的心情,但当初为了实现自己的梦想而进入这样的大企业时,就应该考虑到这一点。其实周围的同事都一样,这样的坚持与蜕变也是一种难得的积极。真正去理解个人与组织的关系,将个人梦想与组织梦想有机结合,才能始终保持最好的状态。

二、全面了解你所供职的单位

（一）单位的性质

当我们踏入社会就会知道,每个人供职的单位是不同的,有类别的差异、性质的差异。大的类别有企业、行政机关、事业单位、政府等,而企业里还有很多小类别,除了性质之外,还涉及不同领域,这都使单位具备了显著的差异性。所以作为新员工着先要了解你所供职的单位属于哪一种性质,有哪些关键点,这是后续工作的基础。每个员工的形象一定要与企业的形象相符。

（二）单位的目标与使命

组织是在为一定的目的而活动着,组织中的所有成员一起在为一个共同的目标而活动,这就是共同的使命。企业所有成员的共同目的就是要向社会提供具有竞争力的产品和服务,从而实现利润的最大化。每个员工的工作都要围绕单位的目标来展开,而且渗透到日常每一个环节,用行动去创造和实现。

（三）单位的文化

资源是会枯竭的,唯有文化生生不息。企业文化并不是无形的,它是企业的核心价值

观、业务流程、管理体系乃至创新与变革能力等的具体象征,也是一个企业发展与状态的精神力量。所以了解和遵从企业文化,让自己真正融入并推动企业发展是最正确的一条发展之路。

三、深入理解秘书这一职业

(一) 秘书的职业特点

秘书职业是一种具有综合性和辅助性特点的职业,要求具备较强的文字与语言表达能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。秘书这一职业对于综合素质和情商理解的要求大于对业务技能的要求。当然并不是说业务技能不重要,而是相对而言,业务技能很容易掌握,门槛并不高。但秘书优秀与否真正的差异则是来自“人”的不同、“悟性”的不同、“情商”的不同。所以在提高自身专业能力并灵活运用同时,要特别关注自身的综合素质,先会做“人”,才更容易在秘书职业道路上越走越远。

在一些人的观念中,秘书是一个“花瓶职业”,是“吃青春饭”的。其实真正职业化的秘书其职业生涯发展前景非常广阔,甚至许多高级别的助理秘书岗位可以作为终身职业。

(二) 周边对秘书的定位与期望

1. 沟通协调的“桥梁”

秘书往往处于一个单位的管理中枢,每天上传下达,左迎右送。既要负责在领导和同事之间完成高效的传达和连通,又要能协调好内外部各种资源,解决一切突发事件,让一切的“不可能”逐渐变成“可能”。

2. 信息的“枢纽”

秘书所从事的工作已不仅仅限于办文、办事、办会等一般性工作,而是以信息为载体在获取和处理信息的基础上,正确地理解与补充,并通过恰当渠道将这些信息传递给正确的群体。这就要求秘书具备信息获取、选择、预测、处理和运用等各项能力,同时要特别注意信息的安全。

3. 团队高效运作的“管家”

秘书在单位所涉及的事务非常繁多,很多时候领导、员工都是“有问题找秘书”,看似琐碎的很多工作,需要秘书逐一去攻破。同时要关注流程的高效率,关注团队的健康度。

4. 上司形象的“代言人”

秘书一定要举止得体、不卑不亢。对于外部客户,要做到以客户为中心,心系客户,对方会从秘书的言谈举止推测其上司的素质和公司的整体水平。对于领导要保持合适的距离,提供贴心服务。对于内部同事要谦虚和气,不能趾高气昂,如果大家都觉得你素质很高,都愿意和你打交道,你就成功了一半。

这些期望都对秘书从业者提出了很高的要求,必须知悉、理解和运用职场礼仪,每一步都走得扎实和稳健,向成熟的职业秘书迈进。

第二节 秘书职场准则

一、以“保密”为先决

无论是中文还是英文,秘书这个词都包含了“保密”的部分,可见保密对于秘书而言是多么重要。由于市场竞争越来越激烈,企业为了生存和发展,不仅在产品上要创新,在经营等方面也需要创新。这样就自然产生了大量的商业机密,秘书因为工作关系涉及的信息会比一般员工多,需要特别注意。

这是一个商业社会,一些单位或个人为了能在竞争中取胜,会不择手段地去窃取竞争对手的商业机密,秘书千万不能成为商业竞争对手窃取机密的“突破口”。在组织内部,也有明确的分工与界定,相关的信息应该传递给正确的群体,不讲小话、不主观臆断。因此在日常工作中要严格保密,不该说的绝对不说。做“口紧”的秘书,真正让人信赖。

二、以“尊重”为源头

礼仪的核心可以归为“被尊重的感觉”。而秘书工作的核心也应该首先做到尊重,以人为本,严于律己,宽以待人。这是现代职场所有人的精神必需品。对单位同事,要热情地帮助,耐心地倾听,善意地建议。对客户,要真正站在对方立场考虑,尽可能地提供更多服务支撑,这些都是最自然的尊重。对于这个职业,也应该有必要的尊重。言必行,行必果,真正履行你被赋予的使命与责任。

三、以“职业化形象”为目标

职业化形象通俗地说,就是这个职业的从业人员所体现出的综合风貌。比如一说到空姐、护士我们会自然而然联想到她们的行为操守和形象。作为秘书也要打造和树立这个岗位的职业化形象,主要体现在以下几个部分。

1. 责任感

责任感就是自觉做好分内之事。作为秘书,要知道自己分内的工作,而且能积极主动地去完成。上司的客户来了,要自觉去迎接,自觉给客人倒茶;上司要写年终总结报告了,要自觉去帮他进行信息的收集和预处理……这样的“自觉”就是责任感的体现。具备了责任感的秘书,会把做好分内的工作当作自己的责任,成为一种价值尺度,随时用它来约束自己的行为,不在乎有没有外在的监督,不在乎有哪些困难,都会尽全力去完成和交付。秘书要在承担责任的过程中,不断提升自己的职业素养,在更高的层次上体验职业成功带来的快乐和幸福。

2. 守时守信

在现代职场,具备极强的时间观念和严格遵从约定时间是尤为重要的。为确保流程顺畅,大家都应该在规定时间内完成,避免带来上下游环节和整个进度的影响。守时最基本的要求就是不迟到,无论是对客户还是同事,凡约定好的必须准时到达,万一因故不能赴约,要尽可能有礼貌地及早告知对方,并以适当方式表示歉意,以免个人信誉受到严重

影响。同时秘书要用心维护好自己的“信用等级”，有时候并不是白纸黑字才是“契约”，口头约定的也算。凡是你的承诺，请一定要按时兑现，否则一次失约就是一次透支，最终会变成不被信任的人。

务必按约定时间到达。过早到达，会让上级因准备不充分而显得难堪；姗姗来迟，则又会让上级等候过久。万一因故不能赴约，要尽可能有礼貌地及早告知上级，并以适当方式表示歉意。就是因故迟到，也要向领导致歉，并说明原因，以争取领导的谅解。

3. 公私分明

公私分明一方面是严格区分公事和私事、公司财物和私人财物。上班时间单位的全部资源都应该用于工作，而不是用于个人。比如拿公司座机打私人电话，一聊就是半天；比如上班时间为自己家人做旅行计划等，不管有没有人发现都应该有这样的自律。否则久而久之一旦成为习惯，就会带来非常恶劣的影响，成为职场发展的绊脚石。另一方面是公、私区分之后要有不同的处理方式。比如一旦上班，就应该职业装，一旦接听电话，就应该立即进入与客户沟通的状态。这些时候，你不仅仅代表自己，还代表职业人的公共形象。

第三节 秘书基础礼仪之：打招呼

打招呼也称问候。见面打招呼、问好是人们在交往中借助交谈互表友好和认定的一种方式，打招呼是人们见面时最简便、最直接的礼节。

秘书的工作需要和单位各部门、各层级主管、员工打交道。可能很多复杂事件的推动以及关系的维护就是从不经意的一次打招呼开始，秘书要从这些基础的礼仪开始真正重视。

一、重视打招呼

试想一下：你所在的团队如果同时进入两个年轻人，都是专业不错的高材生。但不一样的是，其中一个很热情，每次见到同事都会主动打招呼，笑容满面；而另一个见了领导躲着走，见了同事装作没看见，从来不和别人打招呼。你和团队同事会有什么样的感觉？你更喜欢和哪个人做同事？

答案很明显：前者会给大家留下热情自信的印象，同事很快和他熟悉起来；后者却给同事和领导留下没有礼貌、不合群的印象。而且这还仅仅只是短期，只是普通员工。对于秘书岗位而言，长期来看，更会带来巨大的差异。每一个上司或者员工都会喜欢一个没有架子、热情真诚的秘书，而不是冷冰冰拒人于千里之外。

所以进入职场的第一件事，就是要学会打招呼。这是非常简单好用的一个武器，可以让你的形象更加亲和、谦虚，也自然而然地拉近与对方的距离，联络感情，沟通心灵。重视打招呼并真正去成为习惯，你会得到意想不到的收获。

比如早晨上班时微笑着对上司和同事说“早上好”，下班时道一声“再见”。就这样简单的一句话，一个微笑，一个招呼，就可以让上司和同事感受到你的教养和工作热

情;当你在工作中遇到困难、需要他们帮助时,他们会很乐意给你更多的帮助与支持,同时也在彼此的心情畅快中营造良好的工作环境。永远记住,你眼里有别人,别人才会心中有你。

相反如果在别人和你打招呼时你毫无反应,那别人可能会认为你不懂礼貌,自然就会疏远你。因此,这种招呼对于维持良好的人际关系作用重大,是建立良好人际关系的开始,它既可以让对方意识到你的存在,又表明了“今天也请多多指教”的谦虚态度。

二、打招呼的场景

1. 最常用的场景就是上班、下班

一走进办公室,立即对迎面而来的同事说“早上好”,并点头示意。下班离开公司时,应该说声“我先走了”或者“不好意思,我先走了”与上司和同事道别。

2. “您好”是最简明最实用的打招呼方式

在主动迎向对方时;当对方问自己问好时;当对方来到自己生活或办公的环境时;自己主动与对方进行联络时,“您好”是最简洁明了、最实用的打招呼方式,会给对方留下一个良好的印象。

3. 在上班期间离开座位或者外出办事时也应该打招呼

要让同事、上司知道你做什么去了并能联系上你。除了简明扼要地口头向周围人解释,还可以在办公室的告示板上标明,或者通过手机、邮件等方式告知。上班期间突然消失是非常不职业的表现。

4. 新到一个团队时,要特别重视打招呼

跟公司不认识的人打招呼,自然、礼貌就等于向对方作自我介绍,这是让老员工记住自己的好机会。

三、打招呼的方法

1. 用好微笑和眼神

当自己的目光和对方目光接触时,向对方点头,同时微笑,并用礼貌的语言问候对方,这是最自然的打招呼方式,让对方感觉到你由内而外的热情。如果只是为了打招呼而打招呼,板着脸,眼神也不柔和亲切,反而失去了意义。

2. 掌握简洁亲切的问候语

保持最自然的心态,不紧张,不做作,熟练掌握自然的问候语,最好在问候语前面加上对方姓名,更能提升对方的好感。“您好,王总”“李军,再见”就会一下让对方觉得亲切,而不是程式化。

3. 多一份关注

平时还应该多关心同事,如果发现对方需要帮助,不妨主动问一句:“有什么事吗?”或者是“有什么需要帮忙的吗?”有时候就是一句问候可以给别人很多温暖,也可以为后续很多工作、交往带来便利。

4. 招呼还要把握“得体”和“适度”两个原则

我们强调不能冷漠,但是热情也要适度,凡事不能逾越正常的范围。所以和同事、客户打招呼不能太过于亲密,而是有教养的热情。知礼、明礼也要充分结合当时的氛围、对方的身份等因素选择最合适的方式。

四、打招呼的误区

1. “变色龙”

如果昨天还笑容满面地跟人家打招呼,今天却形同陌路,态度有时冷淡有时热情,对方很容易视你为“变色龙”。认为你昨天热情的招呼不过是有求于他,这样的感觉更不好。所以不要时有时无,也不要随心而定。开心的时候就打打招呼,自己心情不好就对别人不理不睬,都不应该是一个职业秘书所具备的态度。应养成打招呼的习惯,并持之以恒地做到。

2. 差异化

对有的人非常爱打招呼,热情主动,但对有的同事就很冷漠,爱理不理,这样的差异会给人不好的联想,比如是不是因为对方是领导或者有利益关联。打招呼是一种礼仪,针对的不是特殊群体,而是身边的所有人。当你对每一个同事都能发自内心地尊重的时候,别人才能感受到你的魅力。

第四节 秘书基础礼仪之:沟通

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程。以求思想达成一致和感情的通畅,是人与人交往的桥梁。文明的社会需要文明的语言进行交流,衡量文明语言的标尺就是沟通礼仪。

一、沟通的重要性

只有擅长和珍视人际沟通,才能建立起和谐、牢固、长久的人际关系,进而使自己在事业上如虎添翼,迈向成功。不善于沟通则会在职场失去许多机会,同时也将导致自己无法与别人协作。我们都不是生活在孤岛上,只有与他人保持良好的协作,才能获取自己所需要的资源,才能取得成功。

秘书工作很多时候都是与人打交道,因此,秘书需要掌握沟通的核心要领,通过得体的言语、恰当的表达,在每一次沟通中寻求一致、推动难题解决、达到目标,并最终促进事业成功。

二、沟通时的态度

所有的沟通都是有对象的,我们在衡量沟通效果时必然会考虑接收方的感知与态度。由此可见是否有效地沟通并不是取决于“你说了什么”,更重要的是“对方接受了什么”。如何能让对方更好地接受,如何起到最好的效果,很大程度上取决于秘书在沟通时的态度。

（一）尊重为先

尊重是贯穿整个沟通过程的必备核心,具体表现都是由尊重延伸开来的。所以秘书在沟通时要调整好心态,对于沟通对象给予觉察与关注,保持足够的尊重,不带任何偏见,尽量多鼓励和赞扬,逐渐寻找共同立场。如果自己有错误,先真诚地道歉。如果对方有错误,也要多给对方留点面子,不要夸大对方的错误甚至贬低别人,营造和谐的沟通氛围是成功沟通的前提条件。

（二）保持同理心

沟通的过程里要做到感同身受,即站在对方的立场上来考虑问题,也就是“同理心”。将心比心地换位思考,同时不断地降低自己习惯性防卫的程度。这样更便于对方接受,也能将沟通把握在可控范围内。

（三）足够重视

要根据不同的沟通情境与沟通对象,采取不同的对策,做好充分准备。比如与客户沟通时,要做好准备工作,从环境、材料、氛围等各个方面做足功课。特别注意沟通结束之后,要关注对方的情绪,记录下后续需要继续跟进的事宜,认真进行沟通的总结与反思,遗留问题积极跟进开成闭环。同时每一次沟通都应该是一次积累和沉淀,在实践中总结提升也非常重要。

（四）注意倾听

耐心倾听是法宝,随意打断别人的讲话是非常不礼貌的,咄咄逼人的态度也不利于双方达成一致。有些秘书会借助上司来生硬强势地发号施令,这样做不但不能帮你解决问题,反而容易引发新的矛盾。真正推崇的是建立在合作的基础上,以理服人,哪怕原则是明确的,态度也必须温和谦虚。这样即使未能完全如对方所愿,他也能最大限度地给予理解和包容。

三、沟通时的语言

有句老话:“上什么山唱什么歌,在什么场合说什么话”,讲的就是根据沟通的场景与环境选择合适的语言。我们在家里和家人相处通常是最轻松的,想什么就说什么,但是在职场中、在工作中是万万不可的。必须使用处理过的符合职场规范的语言,这不仅代表着你的个人素养和职业化程度,也是沟通中的关键要素,为你的形象和沟通加分。

（一）使用职场语言

成熟的职业人应该会有选择地使用语言,因为工作环境是非常严肃认真的。与上司、同事的沟通更多是聚焦于工作,所以首先应该体现的是职业、稳重,而不是随意。而且有可能秘书与上司或者同事之间存在年龄、背景、语言习惯上的差异,只有使用规范和大众化的语言,才能确保交流的顺畅,也给自己树立一个更优质的职业化形象。

1. 不要使用“流行语”

无论是之前流行的电视剧港台腔,还是现在在网络发展过程中不断衍生的大量新奇甚至哗众取宠的语言,这些最时尚的“流行语”都是不适合在我们沟通时使用的,会给人带

来不正式的感觉,也会造成一些不必要的误解。

2. 不要使用“学生腔”

多年的学生身份难免会有一些语言习惯,但我们必须要“转身”。干练、清晰的表达是秘书所必备的。比如说话结束喜欢带一个表示语气的尾语,比如总是不断地问为什么,这些都对工作不利。

经常说“流行语”和打“学生腔”,只会给上司和同事留下一个为人肤浅和幼稚的印象。即使书读得再多、再有能力,也较难获得上司和同事的信赖,也得不到独当一面、承担重任的机会。

(二) 基本礼貌用语

日常工作中恰当地使用敬语,能显得礼节周到、颇具涵养。这是秘书必须具备的基础常识。常见的礼貌用语如下。

- (1) 您好:用于见面的问候,是最直接、有效、常见的问候方式。
- (2) 贵姓:见到对方时请问对方姓氏的敬语。
- (3) 久仰:表示仰慕已久的敬语。
- (4) 久违:客套话,表示长时间没见面。
- (5) 请问、请教:有事情要询问,或者有疑难问题希望对方解答时的礼貌用语。
- (6) 劳驾:表示请人帮忙或让路的敬语,一般用于长辈、上级,也用于平级之间。
- (7) 承情:表示领受到对方的情谊的敬语。
- (8) 笑纳:请别人接受赠礼的客套话。
- (9) 借光:请对方给予方便的敬语。比如空间狭小而要从对方那里经过,打扰对方的工作、谈话等。
- (10) 关照:表示希望得到别人的照顾的敬语,可以说“请多关照”。
- (11) 打扰:客套话,用于招呼或求人帮助时表示歉意。
- (12) 赐教:请求对方指点自己的敬语。
- (13) 谢谢:通用的表示感谢的敬语。
- (14) 保重:用在即将离别或者对方身体不太好的时候,祝对方身体健康的敬语。
- (15) 康复:看望病人、问候病人时表示祝贺的敬语。
- (16) 高寿:询问老年人年龄的敬语。
- (17) 拜访:上门看望别人的敬语。
- (18) 光临:欢迎客人的敬语,可以说“欢迎光临”。
- (19) 赏光:请人参加自己的生日宴会、乔迁等庆祝活动的敬语。
- (20) 恭候:真诚等候别人到来的敬语。
- (21) 失迎:没有及时迎接客人表示歉意的敬语。
- (22) 失陪:中途需要离开时的敬语。
- (23) 奉陪:表示陪伴或陪同的敬语。
- (24) 走好:送客出门的敬语。
- (25) 留步:请主人不要送自己的敬语。
- (26) 惠顾:感谢顾客光临照顾的敬语。

- (27) 惠存:赠送物品给对方时所题的上款用“惠存”。
- (28) 惠书:把对方的来信尊称为“惠书”。
- (29) 辛苦:慰问对方的敬语:可以说“您辛苦了”。
- (30) 包涵:请对方给予谅解的敬语,可以说“请多包涵”。
- (31) 抱歉:无法满足对方的要求时表示歉意的用语。
- (32) 奉还:归还借用物品时的敬语。
- (33) 高见:赞赏别人见解的敬语。

(三) 常用习惯用语

在人际交往过程中我们往往不会直接切入主题,而是有一些挂在口头的习惯语句来“敲门”,它们简洁明了、通俗易懂,充分体现了语言文明的基本形式。如果能把它们当成你的口头禅,可以带来意想不到的效果。下面就是当今职场上用得最多也是最有效果的“口头禅”。

1. 早上好

无论昨天多么累,在新的一天里,都要精神抖擞地向周围的人道一声:“早上好!”打破从下班以后到第二天上班一直处于空白的闲散状态,迅速进入角色。

2. 不好意思、对不起

有句话说得好“智者千虑,必有一失”,一个人再聪明能干也会有犯错误的时候。人在做了错事之后,往往有两种截然不同的态度:一种是拒不认错,找借口为自己辩解开脱;另一种是坦诚承认错误,向大家说声“对不起”,并勇于改正,找出解决的途径。学会说“对不起、不好意思”看似简单,但它的效用非其他词汇可以比拟。可以使怒者消气,使说者更加成熟。

3. 请

在西方国家几乎在任何需要麻烦他人的时候,“请”都是必须挂在嘴边的礼貌语。如“请问”“请原谅”“请留步”“请用餐”“请指教”“请稍候”“请关照”等。频繁地使用“请”字会使话语变得委婉而礼貌,是比较自然地把自己的位置降低、将对方的位置抬高的最好办法。

4. 谢谢

道一声“谢谢”看似平常,却能引起人际关系的良性互动,成为交际成功的促进剂。人际交往里有一个黄金法则,即“你如何对待别人,别人也会以同样的方式给予回报”。向别人表示感谢是一个积极而有意义的举动,因为这是一种感恩的良好心态和行为。若能对别人的帮助表示一下谢意,彼此的关系可能会发生变化,距离也缩短了,彼此产生呼应。上司和同事是了解你和支持你的,说出对他们的谢意,并用良好的心态回报他们,他们就会给予你更多的信任、支持和帮助。对他人的道谢可以用“没什么”“别客气”“我很乐意帮忙”“应该的”等来回答。

5. 商业敬语

常用普通用语与商业敬语对照如表 3-1 所示。

表 3-1 常用普通用语与商业敬语对照

普通用语	商业敬语
你们公司	贵公司
你是谁	请问您是哪位
有什么事	请问您有何贵干
你要找谁	请问您要找哪位
等一下	请稍候
他不在	很抱歉他现在不在座位上
找客服部	麻烦您向客服部咨询
辛苦了	您辛苦了
(对客户)他回来我会告诉他	等他回来我会转告他
要哪一个	请问您要选哪一样
(对上司)现在去	我马上就过去
(对客户)有空再来呀	欢迎您再次光临
久等了	不好意思,让您久等了
我刚说的了解吗	刚才提到的事,您能了解吗

四、沟通时的配合

记得有一部电影讲的是语言学教授将一个卖花女在短期内训练成一个出没于上流社会的贵族小姐。而这有效的短训是从什么地方开始的呢?答案是声音和语言。教授首先让她在留声机上一遍又一遍地训练语音和语调,之后才是着装、姿态、社交礼仪训练。可见要改变一个人的谈吐,声音里蕴藏着巨大的能量。所以作为秘书,良好的沟通也需要关注配合,即控制声音和身体语言。

我们前面提到了沟通的态度,沟通的内容也就是语言。用什么样的声音来沟通,需要配合些什么身体语言,也是需要一并关注的,它对于沟通结果同样起着很大的影响作用。

(一) 控制说话音量

在公共场所大声喧哗是非常不礼貌的。我们常常看到在车厢或者餐厅,一些学生旁若无人地大声嬉笑,声音很大,完全只顾自己的高兴,严重影响了周围人。虽然会招来一些不满的眼光,但大多数人还是会宽容,毕竟还是学生。但是进入职场之后,在办公室或工作场合肆无忌惮地喧哗,接电话声音过大,与人沟通音量超常都是非常缺乏教养、不尊重别人的行为。

声音也不能过小,不能将低语与柔和清晰地说话混为一谈。有些女士认为,说话低声细语是一种女性特有的温柔。事实上这只是一种表面的做作而非真正的温柔,千万注意自己的声音要表达适度,要让对方清晰地听到,只有这样才能进行有效的交流。

沟通时,只有控制了说话的音量,调整成最合适的状态,才会让你的形象更有魅力。

(二) 调整声音状态

当我们在电影里听到鼻音说话时,总会自然而然地联想到那个人是一个脾气很坏、性格很固执的坏老头形象;当听到非常尖厉的声音,就会自然联想到一个尖酸刻薄、生性泼辣的女性形象。这就是声音的秘密,调整好你的声音,会为你的谈吐加分。

在现实生活中用鼻音说话的人会让人产生不舒服的感觉,因为用鼻音说话的人人听起来感觉毫无生气且十分消极,像感冒了一样。

尖锐的声音比沉重的鼻音更加难听,又高又尖,不稳重、不自然,不是沟通表达的常态,那些声音非常刺耳,常常给我们不舒服的感觉。

但是,这并不是说声音要特别柔。相反,声音过柔过低会让人觉得此人身心疲惫、萎靡不振。而且这时发出的声音会让别人听起来十分苍老,缺乏热情和力量。

作为职场秘书应该有意识地将自己的声音调整至最佳状态,不张扬、不个性,自然、沉稳,字正腔圆,既尊重别人,又树立了自己的良好形象。

（三）配合肢体语言

沟通时的肢体语言也不容忽视,包括手势、表情、眼神等。因为它更具备习惯成自然的下意识特性,所以比有声语言更能表现出人的心理状态。对方可能会因为你的一个小动作就会产生不好的感觉,甚至影响沟通效果。

在沟通过程中,脸色变化、动作不自然、肌肉紧张、眼神不自然都是常见的错误表现。试想一下如果和人沟通的时候,眼神游离,不断地左顾右盼,好像巴不得很快结束,这会让对方感觉你没耐心,这样的沟通缺乏尊重,效果也会大打折扣。还有表情木然或者没有什么表情,只是在听或者在说,对方也会觉得你不投入。对于过于夸张的手势也是不提倡的,手舞足蹈有些过,让人产生不稳重、不成熟的感觉。

沟通的时候一定要调整好自己的状态。首先要面向对方,选择合适的角度,如果同时与多人沟通,每个人都要兼顾。表情自然亲切、不做鬼脸,眼神柔和大方。在沟通过程中,配合自然得体的手势,切忌夸张,不做小动作,比如抖腿、撕纸、转笔等。让自己的身体配合你的沟通,营造更加尊重的氛围,你的形象也一定会得到对方的认可与尊重。

五、沟通时的禁忌

（一）沟通中打听与公事无关的私事,热衷于小道消息

适当的好奇心不是坏事,是与他人保持适度交流的必要动力,也可能包含了一种关心。但是一个人对别人的事情过分地询问,或多或少有刺探他人隐私之嫌,可能会给别人带来压力和负担。所以秘书与人的沟通,从内容而言,应该有一定的界定和范围,不是什么都打听。特别不能热衷于小道消息,久而久之,会带给人过于八卦、不职业的印象,以后同事也会不分什么事情,一概对你“敬而远之”,产生防范心理,隔阂由此而生。

（二）沟通中拿别人的隐讳或身体特征等开玩笑

在职场每个人都可能有自己的隐讳,不要以为自己喜欢的话题他人同样喜欢。如果在公开场所提及他人隐讳,就会伤害其自尊心。即使有口无心,也可能让对方认为这是故意羞辱他,会影响人际关系和沟通氛围,所以尽量不要开隐私方面的玩笑。

同时开玩笑必须有度,最忌讳拿别人身体方面的特征甚至缺陷开玩笑。比如说个子矮、头发少、皮肤黑、过于肥胖等。人无完人,这些也不是他的错,把自己的快乐建立在别人的痛苦之上是非常不应该的,否则会被同事当成一个缺乏教养的人,影响自己的形象。

（三）触碰其他国家或民族的禁忌

随着社会的不断发展进步,有了更开放的心态与更宽泛的交流,我们会越发频繁地和其他民族和国籍的人员进行接触和沟通。这个时候最重要的是掌握其他民族和国家的禁忌、礼仪要点,给予对方真正的尊重。而不是完全以汉族的思维,站在自己的立场去考虑去交流。一旦触碰了他们的民族或国家禁忌,就会带来尴尬引起误会,严重时还会破坏双方的关系。

（四）使用不良的口头禅或不适合的用语

使用不良的口头禅有时会成为沟通中的阻碍,小则影响沟通效果,大则给别人留下非常不好的印象,影响后续的工作合作。

比如要和别人说话时,不称呼名字而是“那个,那个”,没有给对方起码的尊重;开口就是“你不懂”,直接堵住对方;或者以威胁的口气“我只给你两个选择,如果你不能……就别怪我要……”,让沟通陷入非常不对等的氛围;在别人询问中回答就三个字:“不知道”,感觉你没有再探讨的意愿;或者过于公事公办,“没办法,公司规定就这样,问我也没有用……”,不站在对方立场考虑,没有达成情感上的共鸣。

这样的沟通哪怕一句都会让前面的所有努力付诸东流,所以不能触碰,要真正把沟通的礼仪融入内心,用每一次实际沟通去践行。

第五节 秘书基础礼仪之:相处

一、与上司相处的礼仪

从秘书的工作而言,辅助上司是其中非常重要的一部分,一个秘书进入职场之后,能体现多大的价值,能在职业发展道路上走多远,很大程度上取决于你对上司的支撑与关系维护,取决于上司对你的认可。所以秘书初入职场很重要的一课就是学会与上司相处,真正地尊重他,辅助他,配合他,也成就他。

（一）全方位地去了解上司

全方位的信息了解是秘书辅助上司的前提,聪明的秘书不会贸然行动,而是根据背景、环境、特点和需求有针对性、有计划地展开工作。

基于单位特点、部门定位、个人性格等方面存在的差异,每一个上司的关注点、工作风格都完全不一样,作为秘书必须去了解。只有这样才能把握工作的重点、礼仪落地的方向,也只有这样才能真正适应主管。

在所有的公司里,只要设置了一个部门,就必然会任命一个主管来负责。作为上司,他承担了部门运作的首要责任,包括目标达成、团队建设和人员管理,秘书必须第一时间去正确地掌握部门的特征和关键点,急上司所急,才会在后续合作中有“共同语言”。有的部门职能特殊,需要特别保密,那么秘书如果有一两次的冒失或者不细致,就可能带来不可挽回的后果。有的部门如果近期正是项目最紧要的时候,上司压力相当大,已经到了千钧一发的关头,此时如果秘书还轻松地建议他出游,可想而知上司会有什么样的反应。这

都是需要秘书去了解和知悉的。

对于上司个人而言,也有截然不同的风格与特点。比如有的上司牢牢掌握全部决策权,不允许别人直接参与决策,那么作为秘书就要以顺从为基础。重点提供过程信息,并在相处时,多说“好的,是,我了解了”。有的上司喜欢给予部下充分自主的工作空间,那就要做积极型下属,进一步充分地去投入和表达观点。没有绝对正确的方式,只有最合适的。秘书必须做个有心人,通过细致的日常观察、深入的思考和持续积累,慢慢摸索出上司的个人风格和工作喜好,调整自己的工作状态和辅助方式,真正去适应他。

秘书了解上司的信息表如表 3-2 所示。

表 3-2 了解上司信息表

了解维度	涉及方式	了解渠道	应对措施
职责重点	一级/二级、平台类/业务类、老/新	当面沟通、工作会议	抓住重点难点进行辅助
个人风格	独裁型/理论型/民主型/放任型/自由型	日常观察、例行沟通	做最适应他风格的助手
工作喜好	接受发布/沟通/日常管理等的常用方式	日常观察、例行沟通	根据喜好完成工作支撑

(二) 把握与上司相处的原则

1. 重视和尊重

从某种角度看,秘书工作的很大价值来自对上司的辅助与支撑,上司是秘书职业道路上合作最为密切、最重要的角色,秘书与上司相处最基本的原则就是重视和尊重。

有些秘书会自然而然地与上司对立起来,升起一种“敌意”,感觉到上司无时无刻都在关注着自己的一举一动,或者要求苛刻、过于挑剔等。其实从上司的职能而言,这就是他管理的范畴,并不是针对谁,而且上司本意都是为了促成更好的工作,以确保团队目标的顺利达成,秘书自身的态度就变得尤为关键。只有发自内心的重视和尊重,才能正确地去理解和对待,也才能具备良好相处的基础。

还有一些秘书很容易对上司产生惧怕,总是觉得上司遥不可及,任何事情都如履薄冰,这样的状态也太过了,反而影响正常工作的开展。任何事情都是以平等为前提的,对上司从心态上和行动上充分尊重就可以了,也不用过度紧张。

在与上司的交往过程中,保持谦虚认真的态度,站在对方立场,尽可能多地给予支撑,不敷衍上级领导交办的工作,用心投入,沟通时态度谦和有礼貌,不卖弄吹嘘自己,表里如一,不越职权行事,不擅做主张……这些都是秘书要特别关注和做到的。

越是长得高大的树木,越要埋下头来,才不致被风吹折。越是才华出众,越是要谨慎地处理同上级领导的关系。目中无人,骄傲自大,往往会给自己带来诸多不利。恃才傲物,就是不会善待自己的职位,不会善待自己的才能。

2. 配合与成就上司

(1) 多交流加强了解

人与人之间的交流,只要用心,对方都能够感受到,久而久之,不仅能增加了解,也能增进友情。比如炎热的夏天,上司外出见客户回来,你在走廊碰到他,可以说一句:“外面这么热,一定很辛苦吧?”简单的一句关心可能会拉近与上司的距离,有可能让他对你刮

目相看。或者上司关注的一些情况,你定期整理一下,把现状和自己的想法与他交流,从他的反应和回复里面,可以判断出他的想法,加深对这项工作的理解,培养与上司的默契度。

(2) 主动思考,全力配合

好秘书很重要的一点是主动思考,才能真正做主管的左膀右臂,全力配合。比如通过自身观察和思考,掌握更多信息,为上司的判断提供全面、有效的参考。上司都会喜欢有主见和自信的秘书,但不能固执,过分地坚持己见也会令上司不快,交流方式很重要,比如,“这个×××我先来做,拿出一个初步想法您再审核”,“对于×××项目,我了解到的情况是这样的……所以,我觉得如果……可能比较合适。不知我这种想法是否妥当?”这样的秘书,彬彬有礼的同时,更带给上司切实的帮助,一定会得到认可的。

(3) 维护好关键时刻

秘书都应该明白,自己与上司是“一根绳上的蚂蚱”。就像成语说的“唇齿相依”,所以秘书一定要与上司同心同德,同舟共济,特别在一些关键时刻,做好维护,得到上司的真正认可。

比如上司面临新部门成立,全新环境,可以尽可能多地为其做好信息收集,“这些是去年的总结,这些是同类其他部门的信息,我已经做了整理和筛选,请您参考”。比如有时上司比较为难,又不好直接拒绝的,需要秘书为其挡驾,做到自然而恰当,真正将问题化解于无形。

有时上司难免也会出现失误,下属不能隔岸观火、幸灾乐祸。在这个时间,要与上司一起分析失误的原因,总结经验教训,并主动争取分担一部分责任。这些都是重要的关键时刻,有助于和上司的关系维护。

(三) 遵照与上司日常相处的礼节

日常与上司相处的礼节核心是“度”的把握,关注细节。

见面主动热情地打招呼;进上司的办公室,即使门开着也千万不能急急忙忙破门而入,应该先敲门经允许后再进去;一同聚餐请上司先入座,先动筷,先敬酒;一同外出,主动做好联络、后勤等工作。

同上司接触,不一定要太“正规化”,事事都要到他的办公室郑重其事地汇报、请示。比如,一些小事可以在相遇时顺便说说,“您叫我办的……已经……”。效率又高,又自然得体。

不可问及上司的私事,对于了解的上司的一些信息、特征也不能随意谈论,不乱传话,在公众场合注意维护上司的形象。也不要传播自身对上司工作的不满,如果从上司处听到一些还未正式发布的消息,严禁不负责任地议论和传达。

在观点发生分歧时,不冲撞上司,切勿激动,要时刻提醒自己保持平和友善的心态,注意态度、方式方法和时机。应对上司的批评不强势,不顶撞,必须克制、缓解自己的对抗情绪,表现出应有的气量。先承认问题,后续有合适的机会可以再与上司进一步地沟通、解释。

二、与同事相处的礼仪

对于职场新人而言,进入单位,人际关系非常重要。特别对于秘书,与同事建立良好的关系,有助于后续各项工作的开展。在与同事相处,尤其在处理与老员工的关系时,要

注意以下几点。

（一）谦虚与尊重

秘书岗位是基础岗位,要尊重与维护其他岗位的专业与权威,同时放低自己的身份,特别是作为新人,只有具备了谦虚与尊重的心态,才能迅速融入环境,积累经验,快速发展。

- (1) 经常微笑,这是最好的语言,能够拉近彼此的距离。
- (2) 不要打断别人的说话,认真而耐心地听完,再进行礼貌的确认。
- (3) 遇到问题可以大胆询问,但一定要找准合适的时机,不要影响和干扰对方的正常工作。同时要认真记录,避免重复打扰。
- (4) 任何时候对于别人的帮助,一定要及时和诚恳地表达感谢。
- (5) 不要自以为是地去评价,很多时候,并没有了解事情的全貌,要懂得换位思考,而且只聚焦于事,而不是人。
- (6) 注意自己的提问方式,一般都需要用“不好意思,不知您现在是否方便”来作为开始的确认,过程中要投入,这是对对方最大的尊重。
- (7) 在保持谦虚和尊敬的同时,最好同时具有幽默感,这样可以产生亲切感。

（二）宽容与友爱

在与同事相处时,一定要调整好心态,营造良性的和谐氛围,宽容与友爱是基础。

因为步入社会就必须面对现代职场里的“三教九流”。都知道“金无足赤,人无完人”,在一个公司复杂的环境内,各类型的人都有。肯定会有能力低的同事,也有性格没有那么好的,或者没有那么自律,甚至有一些你很讨厌的坏习惯,这个时候你能否宽容地对待就变得尤为重要。

- (1) 首先要接受同事的不完美,这就是真实的他们,没有完美的人,不要过于苛责。
- (2) 平和心态看待,理解和包容别人的不足,更重要的是去发现对方的优点和长处。
- (3) 要理解这些缺点和毛病并不会影响他们在工作上的投入与价值,而这才是我们在职场最关键的部分,把精力聚焦于团队合作和业务成功,而不是一直在挑刺。

同事之间也需要真诚的友谊,不仅可以温暖孤独的心灵,还可以帮助你看到自己的缺点,收获成长和进步。得到别人的关心,每个人都会感觉好,但不能只等着别人来帮助和关爱,更要懂得先去付出,真挚的友谊都是双方共同维护的。与同事多沟通,进一步了解,同时在遇到困难时以诚待人,相处的过程中真心做到换位思考,慢慢就会了解和接受对方的价值观与思维方式,在工作中形成默契,产生友谊。

（三）“度”的把握与平衡

在与同事交往的过程中,要注意“公私分明”。作为同事谈工作的时候,公事公办;而作为朋友谈交情的时候,互谅互让,互帮互助。总之要首先分清公与私,然后再采用相应的交流方式。具备了同事与朋友的双重身份,在相处时要格外注意。

同时,“度”的把握非常重要,既不能过于亲密,又不能冷冰冰的,总的原则是保持合适距离,体现热情、尊重与亲切。在语言和行动上都规划好合适的圈子,随时审视,自觉控制在这个圈子范围内,不要给对方带来负担,也不要留下明显的生疏感。

最后特别要注意关系的平衡,有的秘书只关注上司,不经意间忽略了其他同事,或者让同事感觉到对上司和普通员工态度的差异,感觉很势利。长此以往,别人也会对你产生不好的印象。

本章习题

【自测题】

1. 谈一谈从一个学生转身到职场人,成为一名秘书,应该进行哪些意识上的调整与准备?
2. 秘书职场礼仪应遵守哪些准则? 对应自身情况,围绕 1~3 点你认为初入职场的秘书应该关注的职场礼仪准则谈谈你的理解。
3. 谈一谈作为一名秘书与人打招呼的重要性,并列出 3~5 条你认为与人打招呼时需要关注的礼仪点。
4. 秘书与人沟通时应保持怎样的态度? 一个良好的沟通在语言、配合、禁忌方面有哪些礼仪点需要关注?
5. 如何与上司更好地相处? 你认为有哪些好的窍门?

【研讨与实践】

1. 讨论内容。
小 A 新调入某部门担任某上司秘书。如果你是小 A,你认为在与上司相处礼仪方面应该特别关注哪些,以便更好地辅助主管,请讨论。
2. 任务要求。
(1) 将全班同学分为几个小组,每组最好 8 人以内。
(2) 小组内部讨论以后,每个组选一个代表发表小组的观点。
(3) 几个组全部发表观点以后,小组之间和教师进行点评。
3. 任务评价。

小组自评	其他组互评	教师点评