

Mobile Book 员工培训
随·身·读

蔡亚兰 刘红强 / 编著

职业规范与

素质



职场生存必备工具书
企业培训首选教科书

小全书

搜狐读书
book.sohu.com

“搜狐读书”推荐阅读的员工培训实用读本

成为称职员工必备的职业素质和行为规范

从企业管理层到普通员工，案头必备，受益一生
员工职业行为和职业素质的规范程度，决定着企业的存亡！

华夏出版社



随时 / 随地 / 随心

阅读可以静心、充电、启迪智慧

职业规范与 素质小全书

蔡亚兰 刘红强◎编著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业规范与素质小全书 / 蔡亚兰, 刘红强编著. —
北京: 华夏出版社, 2013.2
(MBook随身读)
ISBN 978-7-5080-7287-6

I. ①职… II. ①蔡… ②刘… III. ①企业—职工—
修养 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第262409号

出品策划:  华夏盛轩
网 址: <http://www.huaxiabooks.com>

职业规范与素质小全书

编 著 蔡亚兰 刘红强

责任编辑 张秋红

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

总 经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

开 本 720mm × 1020mm 1/32

印 张 8

字 数 110千字

版 次 2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷

定 价 18.00元

书 号 ISBN 978-7-5080-7287-6

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

规范职业行为 提升职业素质

为了帮助广大员工全面了解职场规范，提高工作效率和工作业绩，同时加强职业素质的培养与训练，我们特地编写了《职业规范与素质小全书》一书。

全书分为上下两篇，上篇讲述职业规范，从仪表形象规范、人际交往礼仪规范、沟通与协调工作规范几个方面来帮助员工了解相关规范，使工作科学化和规范化；下篇讲述员工必须具备的职业素质，包括定位、服从、沟通、高效、晋升等几个方面。

本书是关于职业规范与素质的小型工具书，内容全面，条理清晰，全面总结了工作中应该学习、了解的职业规范和应具备的职业素质，体现了理论的先进

性、结构的系统性、规范的可操作性、编写形式的新颖性等突出特点，是广大员工提高工作效率和工作业绩的最佳参考资料，同时，也是员工自修的手册，能使广大员工工作起来更加得心应手，事半功倍。

本书和其他员工培训用书的区别在于，它弱化了理论色彩，将复杂的工作过程简单化、条理化、程序化，重点突出了实践应用，并且将这种实践提升到了理念的高度。因此，本书不仅对员工的工作大有裨益，同时也有利于管理人员明确员工工作中需要关注的问题，更好地支持员工的工作。本书适合企业管理人员和普通职员阅读，更适宜作为企事业单位的员工培训用书。

上篇

职业规范

第一章

仪表形象

- 仪表形象的要素和原则 004
- 员工仪容规范 007
- 员工仪容卫生 009
- 员工整体着装规范 013
- 员工得体穿着规范 016
- 男性员工西服着装规范 020
- 女性员工着装规范 026
- 员工行为举止规范 032
- 员工交流语言规范 036

第二章

人际交往礼仪

- 礼貌用语使用规范 040
- 非语言符号用语礼仪规范 043
- 握手礼仪规范 045
- 馈赠礼仪规范 050
- 乘坐电梯礼仪规范 053
- 乘车礼仪规范 054
- 名片使用礼仪规范 056
- 宴会礼仪规范 063

第三章

沟通与协调

- 人际沟通的特点 072
- 什么是有效人际沟通 075
- 协调工作的特点与要求 078
- 计划制订工作中的协调规范 081
- 会议准备中的协调规范 082

- 与组织内、外部关系协调规范 084
- 与上级沟通协调规范 087
- 与下级沟通协调规范 094
- 与同事沟通协调规范 097

下篇

职业素质

第四章

定位：认知自己，做好本职工作

- 找准职业定位和发展方向 106
- 制订详尽的职业生涯规划 110
- 精心选择工作 114
- 把工作当成信仰 117
- 努力做好本职工作 120
- 专注于自己的工作 122
- 第一次就把事情做对 124
- 做公司的“专家员工” 128

第五章

服从：工作面前无借口

- 完美工作始于服从 132
- 不擅自做主 135
- 恭敬上司，助己事成 138
- 勇于接受批评 141
- 不要打越级报告 144
- 比上司更勤奋 145
- 勇于挑战高难度的任务 147

第六章

沟通：获取成功的捷径

- 信赖是和谐的基石 150
- 坚守责任，勇于担当 153
- 增强自身亲和力 155
- 用智慧调整情绪 159
- 宽厚待人 162
- 不做“长舌妇” 165
- 掌握“糊涂”的技巧 168

第七章

高效：忙要忙到点子上

- 迅速融入团队 172
- 培养重点思维 175
- 不被琐事缠身 178
- 善于授权 183
- 遵守时间 192
- 管理好自己 198
- 平衡好工作和生活 206

第八章

晋升：把命运握在自己手里

- 笑迎职场风云 218
- 储备升职的“干粮” 221
- 恪守升职守则 225
- 升迁岔口，迅速抉择 230
- 以老板的心态对待工作 231
- 清除升职路上的“绊脚石” 234



| 上篇 |

职业规范



企业需要什么样的员工？职场上需要遵守哪些行为规范？这些问题不仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工必须具备的。本篇从仪表形象、人际交往和沟通协调等方面帮助员工全面了解和规范工作，提高工作效率。



第一章

仪表形象



仪表形象的要素和原则

“形象”指的是人的客观形象，是个人仪容、仪表、行为举止、言语等外在因素直接作用于他人感官而产生的总体印象。个人形象是最先进入对方视线范围的评价要素，会极大影响对方的第一感觉，对形成良好的第一印象起着至关重要的作用。据有关专家研究，第一印象由55%穿着、化妆，38%行为举止，7%谈话内容构成。而哈佛大学有关专家表明，与陌生人交往，一般在30秒内就会将不喜欢的人淘汰掉。因此，注意自己的衣着和服饰在生活 and 工作中都是极其重要的一部分。

一、个人形象六要素



1. 仪表重点是手和头。鼻毛不能过长，不能有头

屑，一般要先梳理后穿衣服，身上不能有怪味。男士头发不要太长。

2. 服饰。服饰也代表个人修养，服饰最关键的一个问题，就是要选择搭配到位。首先要适合你的身份、地位；其次要把不同的服饰搭配在一起，给人以和谐的美感。

3. 表情。表情是人的第二语言，表情要配合语言。表情要自然、友善、自信，要良性互动，要双方平等沟通。

4. 举止动作。举止要文明、优雅，即站有站相，坐有坐相等。

5. 要讲普通话。第一，要压低音量。打电话和谈话不能声音过大，声音过大显得没有修养，受教育程度不高。说话声音低一些，符合规范并且比较悦耳动听。第二，要慎选内容。言为心声，首先是你所思所想，要知道该谈什么，不该谈什么。第三，要使用礼貌用语。

6. 待人接物。第一，诚信为本；第二，遵纪守法；第三，遵时守约。

二、仪表形象的基本原则 >>>

1. 仪表修饰的原则

(1) 要适应TPO原则。仪表修饰要因时间(time)、地点(place)、场合(occasion)的变化而相应地变化。

(2) 要注意适体性，修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜；要与自己的身份和职业相统一，合乎自己的身份特点和表现内在的素养。

(3) 要注意整体性，各部位的修饰要与整体协调一致。

(4) 要把握适度性，无论在修饰程度，还是饰品的数量和修饰技巧上，都要把握分寸，自然适度，追求雕而无痕的效果。

2. 着装的原则

(1) 稳重、大方、整洁。通常，着装以朴素大方、干净整洁为好，不必过分苛求。但绝不可不修边幅，否则会让人有一种不注重个人修养的感觉。

(2) 突出气质和涵养。

(3) 适合职位和环境。



员工仪容规范

办公室员工的仪容应当整洁。仪容应时刻保持清爽、干净、整齐，不能衣冠不整、蓬头垢面。做到仪容整洁，必须注意以下几点：

1. 头发保持整齐

头发是个人形象的重要部分。头发最好三天清洗一次，半个月左右修剪一次。平时，要勤于梳理头发，时刻保持头发的整齐有序。乱蓬蓬的头发会给人留下邋遢的印象。早晨起床时，头发很可能已被压得很乱，应用啫喱将其恢复原形。整齐的头发会使你清气爽，信心倍增。

2. 定时剃须

排除特殊情况要求必须蓄留胡须外，男士不适宜

蓄留胡须。胡须会使人显得不利落，看上去也不够清洁卫生。更重要的是为了表示对交往对象的尊重，也不宜蓄须。

通常情况下，男士每天都应该剃须一次，绝不可以胡子拉碴地去上班或与人会面。

3. 处理毛发

许多人不把自己的鼻毛与耳毛当作一个问题，那是因为他自己看不到那里，或者根本没有这种意识。但是，并不等于他人注意不到。办公室员工在人际交往中，偶尔有一两根鼻毛或耳毛黑乎乎地“外出”，会破坏他人对自己的看法。因此，应经常检查，如有“外出”，要及时修剪。

从视觉方面来讲，成年人腋窝里又黑又密的腋毛，十分有碍美观。因此，办公室员工在着装时，应有意识地避免选择会使腋毛“昭然若揭”的式样，如背心、无袖装等。女性员工在社交或休闲时，如欲穿使腋窝外现的服装，则必须剃去腋毛，免得损害自己的形象。

腿毛如果长得又黑又粗，则必须对其加以掩饰。

在办公场合，男性员工不宜穿短裤，不宜挽起长裤的裤管。一个重要的原因，就是腿毛有碍观瞻。女性员工在穿裙装和薄丝袜时，若腿毛有可能露出来，亦须首先将其剃掉。如果腿毛过重，需要选择暗色丝袜加以遮掩。

4. 眉毛的修理

如果对自己的眉形感到不满意，可以进行必要的修理和修饰。但办公室员工不宜纹眉，更不允许剃去所有眉毛，刻意标新立异。



员工仪容卫生

办公室员工应保持仪容的干净。所谓保持仪容干净，就是要努力使之无异物、无异味。一名在办公室里上班的员工，若总是给人以风尘仆仆、体味浓重的印象，绝不会令人称道，反而会因此而让人生厌。

要做到仪容干净，重要的是需要长年累月地坚持不懈，不厌其烦地进行以下仪容细节的修饰工作。

1. 坚持洗澡

洗澡可以除去身上的尘土、油垢和汗味，并且使人精神焕发。应常洗澡，至少要坚持每星期洗一次澡。在参加重大礼仪活动之前，最好也沐浴更衣，以保证最佳状态。

2. 坚持洗头

头发是人体的制高点，因为人们的发型多有不同，故此它颇受他人的关注。只有坚持经常洗头，方可确保头发不粘连、不板结、无头屑、无汗味。通常，至少要三天左右洗一次头。

3. 坚持洗脸

如果脸上常存有灰尘、污垢、泪痕或汤渍，难免会让人觉得此人又懒又脏。所以除了早上起床后、晚上睡觉前洗脸之外，只要有必要、有可能，随时随地都要抽出一点儿时间来洗脸净面。

4. 去除眼角的分泌物

要经常洗脸，以除去体腺排出的皮脂和灰尘等附

着物，保持面部的清洁。在热水中加入少许白醋，能够有效地去除皮肤上过多的皮脂、皮屑和尘埃。

眼角的分泌物俗称“眼屎”。如果在交往中被对方看到眼角有“眼屎”是非常不雅的。每天早晨洗脸时应特意清除。戴眼镜的办公室员工，要保持镜片的清洁，及时擦拭上面的污点及异物。

5. 保持牙齿的清洁卫生

牙齿是口腔的门面，牙齿的清洁是仪表美的重要组成部分。可以想象作为办公室员工，当你出席重要会议或接待外宾时，露出发黑或发黄的牙齿是何等的不雅。当你的牙齿上面或齿缝中黏附着食物与人交谈时，又是多么的尴尬。要保持牙齿的清洁卫生，就要坚持每天刷牙，经常漱口，三餐后都应刷牙或漱口。早晨起床时，口腔中细菌最多，因此早餐前应该刷牙，早餐后应漱口。中午饭后，若有条件就应刷牙，没有条件也应漱口。晚上睡前一定要刷牙，以保持牙齿清洁。

刷牙和漱口最好在饭后3分钟进行。在社交场合进餐后一定要剔牙，但切忌当着别人的面剔牙，可以用

手掌或餐巾掩住嘴角，然后再剔牙。

口腔有异味，是很失风范的事情，应注意防止自己口腔中有异味。平常最好不要吃生葱、生蒜一类带刺激性气味的食物。每天早晨空腹饮一杯淡盐水或平时多用淡盐水漱口，都能有效地控制口腔异味。必要时，嚼口香糖可以减少异味，但在他人面前嚼口香糖是不礼貌的行为，特别是与人交谈时，一定不要嚼口香糖，那是对他人的不尊重。

6. 手部的卫生

“手”是交际的第二张名片，因为在交际中需要握手。一双清洁没有污垢的手，是交往时的最低要求。保持手的卫生，必须常洗手。手是与外界进行直接接触最多的一个部位，各种脏物和细菌都有可能附着在手上。饭前、便后都应洗手。从原则上讲，办公室员工不准留长指甲。因为留长指甲不但不符合办公室员工的身份，而且容易藏污纳垢，给人以不卫生的印象。指甲一定要定时修剪，其长度通常不应长过手指指尖。应注意的是，在任何公共场所修剪指甲，都是不文明、不雅观、不卫生的举止。



员工整体着装规范

工作中，得体的着装能更好地体现个人的修养和气质。

1. 注意着装的干净、清爽

干净、清爽的着装与仪容是自重、有条理、有教养的信号。同时，也是对别人的尊敬。皮鞋锃亮、头发光洁、衣服熨平是必须的。钉牢纽扣，换上干净的内衣、袜子，虽然别人看不到，但是你自己知道，在潜意识中会增强自信心。

2. 注重服装质量，展现表里如一的品质

不要心存侥幸，认为现代时装并不注重面料和做工的质量。面料的质地、衣角领口的沿缝线、版型的顺畅服帖感和整套服装搭配的协调感，处处可体现服装的质量，以至着装的内在质量也可见一斑，从而折

射出个人的修养。

3. 避免华丽张扬，尊重传统审美心理

在中国人的文化血脉中，儒家的内美思想始终贯穿于审美定式。即使现代职场也不能脱离这种烙印，反而越发成为对人品评价的重要坐标。

“君子以玉比德”，以玉的温润色柔显现风华内敛的内涵。过于高级的时装，会使上级感到紧张和压抑，影响平和的气氛，而且你整天一身名牌高档时装加珠光宝气，会让你的同事觉得你只是来作秀，而不是来工作。

4. 注重饰物搭配的整体协调性，刻画细节品位

手包作为点缀，最好选用规范一些的公文包，因为它给人一种权威感。首饰可以佩戴，但应记住，要少而精。手表也是品位和情趣的泄密者，在还没有足够的储蓄购买一款名贵的手表之前，宁可不戴，也不要戴一只迪斯尼玩具表或硕大的电子表。不协调的饰物同样会毁了你的形象。

笔挺的西裤最具职业气派，合身的直筒裤或窄脚裤能最大限度地展示出女性独立、干练的职业精神，

白色或者深蓝色细格的棉质衬衫，卡腰可体的款式或把下摆束在裤子里的宽松款式，都是裤装的最佳拍档。把清纯和性感混合在一起，这样的款式搭配比较适合年轻的白领，尤其是刚刚走出校园的青年女性。

白领男士主要以西服为主，配上合适的领带。购买上班时穿的衣服最好是以基本款式为主，颜色也大多为藏蓝、灰褐、黑色、白色，偶尔可以有一两件红色。海蓝或黑色的休闲外衣是用途最广的，加件T恤可以上班，周末配上牛仔裤，也可显出轻松休闲的气息。

正装浅口、中低跟的鞋子就很适合在办公室里穿，典雅端庄的鞋型比劲爆超流线更得体，而选择皮质佳的鞋子自然更能衬出自己的品位。手提包的样式应该越简单、越典雅越好，尺寸大小能放得下必备的东西即可，颜色要和鞋子搭配，最好是黑色、褐色、海蓝色等。



员工得体穿着规范

员工穿着是否得体，其规范可以参照西方人提出的TPO原则，它们分别是英语中时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）三个单词的缩写。穿着的TPO原则，要求人们在着装时以时间、地点、场合三个因素为准。

一、时间原则



时间既指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春、夏、秋、冬的季节更替以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更衣。

通常，早晨人们在家中或进行户外活动，如在家中盥洗用餐或者外出跑步做操健身，着装应方便、随

意，可以选择运动服、便装、休闲服。

工作时间的着装，应根据工作特点和性质，以服务于工作、庄重大方为原则。晚间宴会、舞会、音乐会之类的正式社会活动中，人们的交往距离相对缩小，服饰给予人们视觉和心理上的感受程度相对增强。因此，晚间穿着应讲究一些，以晚礼服为宜。

服饰应当随着一年四季的变化而更替变换，不宜标新立异、打破常规。

夏季以凉爽、轻柔、简洁为着装格调，在使自己凉爽舒服的同时，让服饰色彩与款式给予他人视觉和心理上的良好感受。夏天，层叠过多、色彩浓重的服饰不仅使人燥热难耐，而且一旦出汗就会影响女士面部的化妆效果。

冬季应以保暖、轻便为着装原则，避免臃肿不堪，也应避免要风度不要温度，为形体美观而着装太单薄。应该注意，即使同是裙装，在夏天，面料应是轻薄型的，冬天要穿面料厚的裙子。春秋两季可选择的范围更大、更多一些。

二、地点原则

>>>

地点原则代表地方、场所、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理上的和谐美感。

比如，穿着只有在正式的工作环境才合适的职业正装去娱乐、购物、休闲、游戏，或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场所，都是与环境不和谐的表现。

三、场合原则

>>>

在不同的时间和地点穿衣有不同的要求，而从场合看，大致可以分为三类，即公务场合、社交场合和休闲场合。

1. 公务场合

公务场合是指上班处理公务的时间。在公务场合，本身的着装不可以强调个性，突出性别，过于时髦，或是显得过于随便，应当既端正大方，又严守传统。最为标准的是深色的毛料套装、套裙或制服。具体而言，男士最好是身着藏蓝色、灰色的西装或中山套

装，内穿白色衬衫，脚穿深色袜子、黑色皮鞋。穿西装套装时，必须打领带。女士的最佳衣着是：身着单一色的西服套裙，内穿白色衬衫，脚穿肉色长筒丝袜和黑色高跟鞋。有时，穿着单一色彩的连衣裙亦可，尽量不要选择以长裤为下装的套装。公务场合不宜穿过于肮脏、残破、暴露、透视、短小、紧身的服装。

2. 社交场合

社交场合是指人们在公务活动之外的，在公共场所与其他人进行交际应酬的时间。在此场合中，着装要重点突出“时尚个性”的风格，既不要保守从众，也不宜随便邈遏。在参加宴会、酒会和舞会时，着装主要有时装、礼服、具有本民族特色的服装以及个人缝制的服装。需要特别加以说明的是：在许多国家里，人们出席隆重的社交活动时，有穿礼服的习惯。在西方国家参加这样的宴会时，男士要穿着正规的大礼服，女士则穿着袒胸、露背、拖地的单色连衣裙式服装。而在我国目前最广泛的是男士穿黑色的中山套装和西装套装，女士则是单色的旗袍或是下摆长于膝部的连衣裙。其中中山套装和单色的旗袍最具中国特

色。最不宜穿制服出席宴会。

3. 休闲场合

休闲场合，此处所指的是人们置身于闲暇地点，用于在公务、社交之外，一人独处，或是在公共场合与不相识者共处的时间。居家、健身、旅游、娱乐、逛街，等等，都属于休闲活动。休闲场合对于服装款式的基本要求是：舒适、方便、自然。

符合这一要求，适用于休闲场合的服装款式为：家居装、牛仔裤、运动装、沙滩装，等等。不适合在休闲场合穿着的服装款式则有：制服、套裙、套装、工作服、礼服、时装，等等。



男性员工西服着装规范

办公室的工作性质决定了办公室人员着装要比较正规，男性员工一般要着西装，并且要注意相应的规范。

1. 西装的颜色

西装的颜色应该表现出稳重大方的特质。西装是办公室员工在公共事务活动中所穿的正装。因此，它的色彩必须显得庄重、正统，而不能过于轻浮和随便。最适合办公室员工所穿西装的色彩，应当首推藏蓝色，其次可以考虑灰色或棕色。应注意，西装套装要求上下色彩一致。

西装的颜色选择要考虑到自身的身材、肤色。身体偏胖的人，不要选择横条衣服或浅色衣服。肤色较深的人穿冷色西装，会获得健美的效果。

2. 西装的面料

西装面料以纯毛和混纺制品为宜，它四季皆宜而且不易起褶。棉质灯芯绒等可以在较冷的季节穿。

要看西装面料的抗皱性，可将布料攥在手里，然后放开看是否起皱，好的面料是不会有褶的。西装不穿时要用衣架挂起来，这样才不会变形，才能穿得持久，穿起来好看；西裤在每次洗好后，要熨平。

3. 西装的款式

西装的款式要突出稳重大方，不可太新潮，让人

觉得轻佻和不成熟。西装的不同款式主要以具体的件数或上衣的纽扣数来区别。

单件西装，即一件与裤子不配套的西装上衣，适用于非正式场合。两件套西装即一衣一裤。三件套西装则包括一衣、一裤和一件背心。一般说来，三件套西装比两件套西装显得更加正规。但现代人崇尚简洁、便利，对西装的要求一般以两件套为正装。西装上衣又有单排扣和双排扣之别。一般认为，单排扣的西装较为传统，而双排扣的西装较为时尚。不同体型的人应选择不同的款式，体型较瘦的人最好选择单排扣上衣，否则，会显得越发瘦弱。对于办公室员工来说，西装款式一定要以简洁大方为原则，流畅的线条、简洁的样式配以良好的质地，才能达到满意的效果。

4. 西装扣子的扣法

如果着双排扣西装，应将纽扣都扣上。若是单排扣西装，有两粒纽扣则扣上面的一粒；有三粒纽扣则扣中间的一粒或扣上面的两粒。在正式场合切忌不扣扣子敞胸露怀。但就座后，西装上衣纽扣要解开以防止其走样。

穿西装背心，不论是将其单独穿着，还是同西装上衣配套，都要认真地扣上纽扣，而不可以听任其自由自在地敞开。根据西装的着装惯例，单排扣式西装背心最下面的那粒纽扣应当不扣，而双排扣式西装背心的纽扣则必须无一例外地全部扣上。

5. 要拆掉西装袖口的商标

一般刚买来的西装上衣左边袖子的袖口处，会有一个商标或羊毛标志，一些人认为穿西装保留袖口的商标会提高档次，其实不然。西装被穿用后应去掉那个标签，即使是名牌标志也要取下，否则看上去仿佛是在炫耀，这样反而会降低你的品位。穿着带标签的西装出入公共场所，会闹出笑话。办公室员工一定要注意这一点，切不可因为一个小小的标签而失礼于人。

6. 西装的衣袋

西装的衣袋和裤袋原则上不应放置任何东西，以防止西装走样，钢笔、钱包、名片夹等必要物品可放在西装左右内侧口袋里，左侧外胸袋可以插入装饰用的真丝手帕，其他物品不应放入。裤袋也不宜装物，

以求臀围合适，裤形美观。切忌将外衣袋、裤袋塞得鼓鼓囊囊的，影响美观。

7. 领带的选择与搭配

在比较正式的社交场合，穿西装应系领带。领带的选择有以下几方面需要注意：

(1) 领带的图案要适合自己。花纹领带很多，最常见的是斜条纹图案领带。实际上，领带的图案是有意义的，比如：碎花代表体贴，圆点代表关怀，方格代表热情，斜条纹代表果断。身材瘦小的人，最好不要选择细线条和色彩冷暖对比强烈的领带。年轻人可选花式活泼、色彩对比强烈一些的；而年龄较大的人最好选择庄重大方的花式，如黑白相间的斜条式、蓝白凹凸的花纹式等。

(2) 领带的宽窄要与脸形、身体相配。一个小脸形的高个子尽可能不要打太窄的领带；同样，胖者不要打太宽的领带。

8. 衬衫与西装

西装内应配长袖衬衫，冬季可在衬衫内加保暖内衣。衬衫袖应比西服袖长出1厘米左右，衬衫下摆应扎

进裤内，不系领带时领口应敞开；衬衫颜色要与西装相配，海蓝色、白色衬衫是正式场合的首选。切忌不扣衬衫袖子的纽扣以及穿高领内衣而使内衣外露。

9. 皮鞋与袜子

穿西装一定要穿皮鞋，而不能穿旅游鞋、便鞋或布鞋。皮鞋要上鞋油擦亮，不能蒙上灰尘。办公室员工皮鞋的颜色和样式要同衣服协调，不可太怪异。系带黑色和深褐色皮鞋是上乘之选。其他各类无带皮鞋，如船形皮鞋、盖式皮鞋、拉锁皮鞋、厚底大皮鞋等，都是不适宜的。

袜子起到衔接裤子与鞋的作用，一般应穿与裤子、鞋同类颜色或较深颜色的袜子，若深色袜子侧面有刺绣花纹，也应是深色的，办公室员工穿着浅色或鲜艳颜色的袜子显得轻浮。男子宜穿中长筒袜子，这样坐下谈话时不会露出皮肤或腿上较重的腿毛。袜子以黑、蓝、灰、棕色为好，应常换常洗，不得有异味。



女性员工着装规范

女性员工如何既能穿出美丽又能穿着得体？如果做到了以下几点，定会让你获得最佳印象，平添几分人气。

1. 女性员工着装的原则

着装必须应景。所谓应景，是要求女性员工的着装应当优先考虑到自己即将出现或主要活动的地点。要尽量使自己的着装与自己所面临的环境保持和谐一致，而绝不可以我行我素、自以为是，使自己的着装同自己所处的环境格格不入或反差过大。

着装应当体现出女性的职业特点、性格特点和女性的魅力，并且与具体的场景相协调。此外，女性的衣着还要做到干净、合身、整洁，并且要注意其在不同场合中所发挥的不同作用。

女性员工如将时尚流行的窄框金丝太阳镜、阔边扎花浪漫草帽、及踝的吊带纱裙、摩登的小背囊、透明的露趾与无帮塑胶拖鞋，全都披挂在身，并且全盘将其“引进”自己的办公室，那么即使她这身打扮美不胜收，恐怕也无人恭维。这一类的服饰，只有穿着去逛商场、散步，才算是适得其所。

在一般的公务场合，女性员工可以穿西装套裙、中式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍以及其他民族服装。但在较为正式场合，如典礼、谈判、签字仪式、开会等情况下，女性员工通常穿着西装套裙和旗袍作为正式服装。另外，女装的配饰较多，在细节方面的礼仪也十分讲究。女性员工一定要加以注意。

2. 选择合适的套裙

如果说西装是男性服饰标志的话，裙子则是女性服饰的标志。裙装飘逸摇曳、婀娜多姿，无论是西方女性还是东方女性，穿上裙装，便将柔媚、婉约、婷婷、清丽的风姿展露无遗，使人产生美妙的视觉感受和心理感受。

套裙是女性员工工作中必不可少的服装，它可以

使女性的婉约和办公室工作的干练完美融合。套裙，是西装套裙的简称，适用于一切较为正式的场合。套裙上身为一件女式西装，下身是一条半截式的裙子。套裙将西装的干练简洁与女裙的柔美雅致相结合，刚柔相济、相得益彰。

当女性员工穿上一套剪裁合身、做工精细、面料讲究的西装套裙时，看上去精明、干练、成熟、洒脱，并且能显示出女性的端庄、优雅、文静和妩媚，从而使之神采奕奕、精神倍增。

选择套裙的款式时一定要考虑自己的体型和身份。衣服再漂亮美丽，如果不考虑自己的身材体型与身份场合来穿着，只会使自己和衣服的美感大打折扣，同时有损形象。体型不完美的人可以借助衣服来修正身材的视觉焦点。实际上平衡身材比例的穿着，才是塑造身材形象的重点，而不是过分在意自己是否有小蛮腰以及胸部的丰满程度。没有人是100%的完美体型，“自然就是美”。接受自己、包装自己，让形象加分，再配合适宜的礼仪，在各种场合里都可成功地打造自己。

西服套裙的质地一定要好。作为服装三要素之一，面料不仅可以诠释服装的风格和特性，而且直接左右着服装的色彩、造型的表现效果。

在服装大世界里，服装的面料五花八门、日新月异。但是从总体上讲，优质、高档的面料，大都具有穿着舒适、吸汗透气、悬垂挺拔、视觉高贵、触觉柔美等几个方面的特点。制作在正式的社交场合穿着的服装，宜选纯棉、纯毛、纯丝、纯麻制品。以这四种纯天然质地面料制作的服装，大都档次较高。套裙的面料要匀称、平整、润滑、光洁、柔软、悬垂、挺拔等，手感和弹性都要好，还应当不起皱、不起毛、不起球。

3. 衬衫与套裙的搭配

与套装相配的衬衫可选性很大，颜色很多，如可选白色、黄白色或者米色。丝绸是最好的面料，但是比较昂贵。纯棉的也可以，但必须浆过并且熨烫平整。色彩上要与所穿套裙搭配协调，一般要求雅致端庄，又不失女性的妩媚，颜色一般以单色为佳。

衬衫在穿着时，下摆要均匀而仔细地掖入套裙

的裙腰之内，不能任其随意地垂悬，也不能在腰间打结。衬衫的纽扣除了最上端一粒允许不扣外，其他必须全部扣好，不允许随意解开。在公共场合，衬衫必须穿在西装上衣内，不能直接外穿。

4. 鞋袜的选择

女性员工在社交场合，除凉鞋、拖鞋外，可以穿其他任何一种鞋子，无统一规定，只是要注意鞋子和衣裙在色彩、款式上的协调。如穿套裙时不能穿布鞋，否则就会给人一种不伦不类的感觉。穿裙子时，应配穿长筒或连裤丝袜，颜色以肉色、黑色为宜，且袜口不得低于裙摆边。袜子是女性腿部的时装，要注意不能穿着挑丝、有洞或补过的袜子外出。另外，袜子的大小松紧要合适，不要走几步就往下掉，或显得一高一低，当众整理自己的袜子是有失体统的。

为防止穿着挑丝或有洞的袜子出现在公共场合，可以在包中装一双或两双备用丝袜，一旦不小心刮破袜子可以到卫生间换掉，这样能避免尴尬。

5. 彰显端庄的旗袍

在社交场合，往往需要女士穿礼服。中式礼服以

旗袍为主，如今的旗袍大部分是改良旗袍，穿旗袍更能表现出中国妇女的婉约气质，所以，很多女士都喜欢穿旗袍。旗袍的特色在于其本身的剪裁与绣工。由于旗袍的设计以衬出体型线条为主，所以，在颜色的选用上，要注意与本人的体型相宜。例如，体型宽的人就不宜用白色，因为白色是膨胀色，会让自己的体型线条看起来更宽大。

在选择旗袍时，一般还要考虑到领子和开襟。对于脖子粗而短的女性来说，应选择无领旗袍。这种款式具有连衣裙开敞领的特点，中式斜襟，保留着东方女服的风格。如果领开得略为深一些，微微袒胸，可以对圆而胖的脸形起到引长的作用，既可以避免立领妨碍脖子的活动，又可以掩饰脸过圆的缺陷，还能在端庄之中表现出几分浪漫的气息。脖子细长的女性则以立领为美，可以使身材显得匀称。

旗袍的开襟样式更是变化多端。有开得浅短的，有开得深长的，有正有斜，不胜枚举。身材不高的女性员工，可以选用旗袍中间有线条的款式，给人在视觉上产生修长感。这个款式把旗袍的长度延到脚面，再穿

上一双高跟或半高跟皮鞋，看上去显得更加修长了。

穿上旗袍就要腰挺背直，走姿、坐姿、站姿和谈吐都要保持文静优雅，还应当穿高跟皮鞋。皮鞋款式以轻巧秀气为好，颜色一般为黑色，这样更显高雅、稳重。

除了套裙和旗袍外，女性员工也可以选择合适的西装。端庄优雅的西装可以让女性显得自信独立、清新优雅，几乎适合在所有的场合穿着。但一般在正式场合，仍以裙装为上乘之选。



员工行为举止规范

“站如松，坐如钟，行如风”，这9个字生动地概括了员工的行为举止规范。

1. 站姿

站姿，即站立的姿势。站立时，要抬头挺胸收

腹，双目平视前方，身体立直，两肩舒展，双臂自然下垂，两手可交叉在腹前，也可以把右手放在左手上。在非正式社交场合，亦可把手背在身后。

站立时，不要东倒西歪或弯腰驼背或挺肚后仰，不要耸肩或一肩高、一肩低。站着与人交谈时，不要把手插在裤袋里或叉在腰间。

站姿可靠墙训练，后脑勺、双肩、臀部、小腿及脚后跟都紧贴墙壁；也可两人一组，背靠背站立。

2. 坐姿

所谓坐有坐相，是指坐姿要端正。人的正常坐姿，在其身后没有任何依靠时，上身应挺直稍向前倾，肩平正，两臂贴身自然下垂，两手随意放在自己腿上，两腿间距与肩宽大致相等，两脚自然着地。背后有依靠时，在正式社交场合，也不能随意地把头向后仰靠，显出很懒散的样子，这就是我们常说的“坐如钟”。

为了保证坐姿的正确优美，应该注意以下几点：一是落座以后，两腿不要分得太开，女性这样坐尤为不雅；二是当两腿交叠而坐时，悬空的脚尖应向下，

切忌脚尖向上，并上下抖动；三是与人交谈时，勿将上身向前倾或以手支撑着下巴；四是落座后应该安静，不可一会儿向东，一会儿向西，给人一种不安分的感觉；五是坐下后双手可相交搁在大腿上，或轻搭在沙发扶手上，但手心应向下；六是如果座位是椅子，不可前俯后仰，也不能把腿架在椅子或沙发扶手上、踏在茶几上，这都是非常失礼的；七是端坐时间过长，会使人感觉疲劳，这时可变换为侧坐；八是在社交和会议场合，入座要轻柔和缓，坐姿要端庄稳重，不可猛起猛坐，弄得座椅乱响，造成紧张气氛，小心不要带翻桌上的茶杯等用具，以免尴尬被动。总之，坐的姿势除了要保持腿部的美观以外，背部也要挺直。座位如有两边扶手时，不要把两手都放在两边的扶手上，给人以老气横秋的感觉，而应轻松自然、落落大方，方显得彬彬有礼。

3. 走姿

走姿，即行走的姿势。走姿往往可以显示出一个人的身体状况、精神风貌和性格。人走路的样子千姿百态。有的人步伐矫健、敏捷，显得精明强干；有

的人步伐稳重、大方，显得沉着老练；有的人步伐轻盈、欢快，显得朝气蓬勃。这些走姿都能给人留下良好的印象。而有的人走路时摇头晃脑，左右摇摆，给人以轻薄的印象；有的人走路时弯腰驼背，步履蹒跚，给人以压抑、老态龙钟的感觉；还有人走路时盘着八字脚，晃着“鸭子”步，这些走姿均不雅观。

正确的走姿是：抬头挺胸，两眼平视，步幅和步位合乎标准，讲究步韵。所谓步幅，是指行走时两脚之间的距离。步幅的一般标准是，前脚脚跟与后脚脚尖的距离约等于自己的脚长。这里的脚长是指穿了鞋子的长度，而非赤脚。所谓步位，就是脚落地时的位置。一般说来，两只脚所踩的是一条直线最标准。步韵是指行走的韵律。行走时，脚腕要富于弹性，肩膀应自然、轻松地摆动。平时走路不要太快，也不宜过于缓慢。男性每分钟走100步，女性每分钟走90步，显得有节奏和韵味。

走路时，应挺直腰板，自然地摆动双臂，前后摆动的幅度为45度左右，不要摇头晃肩和左右摆动双臂，也不要有意扭动臀部。此外，注意不要边走边吃

东西。多人一起行走时，不要勾肩搭背，也不要排成横队，以免影响他人行走。

训练走姿，可以在地上画一条直线，双脚踩着直线走。反复练习，自然会有进步。

4. 蹲姿

蹲姿，即人蹲下来的姿势。下蹲时，可以左脚在前，右脚稍后，两腿靠紧向下蹲。左脚全脚着地，左腿小腿基本垂直于地面，右脚脚跟提起，脚掌着地，形成左膝高右膝低的姿态，臀部朝下，主要用右腿支撑身体。



员工交流语言规范

交流时注意语言规范，是办公室人员所应具备的基本修养。

1. 员工在工作时间应讲普通话，在语言上应规范有礼，做到文雅、和气、谦逊。

2. 正式交谈前的寒暄是展开话题的重要手段。寒暄时应选取大家共同感兴趣的话题，避免涉及私人问题或某些敏感话题。

3. 交谈时，用柔和的目光注视对方，面带微笑，并通过轻轻点头表示理解对方谈话的主题或内容。

4. 站立或落座交谈时，应保持正确站姿与坐姿，切忌背手或双手叉腰、插口袋、插袖、交叉胸前或摆弄任何物品。

5. 在听他人讲话时，不可整理衣装、头发、摸脸、挖耳朵、抠鼻孔、搔痒、拍桌等。

6. 在交谈过程中，应合理使用行为语言以配合表达，如：微笑、点头等。

7. 无论在什么地方、任何时候交谈，严禁大声说笑或手舞足蹈，切忌拍打对方肩膀。

8. 不模仿他人讲话的语音语调、手势或表情，不开过分的玩笑。

9. 使用礼貌用语。在受到对方赞扬或帮助时应表示感谢；在打扰或妨碍到别人时，应表示歉意；讲话时要经常使用“请”“您好”“谢谢”“对不

起”“不用客气”“再见”等礼貌用语；不要使用粗俗语言，不要出言不逊、攻击他人缺陷，更不能讲污言秽语或使用蔑视性和污蔑性的语言。

10. 员工之间应互相称呼职务，或称呼“××先生”“××小姐”“××女士”，对谈话中所涉及的第三者也应如此称呼，不直呼其名或其他称谓。任何时候和他人打招呼均不能用“喂”。

11. 交谈时不可用手指点他人。

12. 他人谈话时不要随便插话。如确需打断他人的谈话时，应先讲“对不起，打扰一下”，并应长话短说，事后应向其他人说声“谢谢”。

13. 谈话中如要咳嗽或打喷嚏时，应先说“对不起”，并应向侧后下方转身，同时尽可能用手帕遮住。

14. 说话时声调要自然、清晰、柔和、亲切、热情，不要装腔作势，音量要适中。

15. 交谈时不要轻率下结论，不说模棱两可和是非不明的话，不说偏激、刻薄的话。



第二章

人际交往礼仪



礼貌用语使用规范

交谈中应将礼貌用语时时挂在嘴边。“请”、“您好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”是社会提倡的文明交往用词，办公室员工更应时时处处带头使用。

交谈中坚决不讲伤人自尊、伤人感情的话，不用粗鄙恶俗的词语。无论遇到什么情况，用语文明、有礼貌，都应是办公室员工的习惯行为。

1. 敬语

称呼长辈或上级可以用老同志、老首长、老领导、老先生、大叔、大娘、叔叔、伯伯等。称呼平辈可以用兄、姐、先生、女士、小姐等。

询问对方姓名可用贵姓、尊姓大名、芳名（对女性）等。

询问对方年龄可用高寿（对老人）、贵庚、芳龄（对女性）等。

在日常生活中，敬语还有一些习惯用语。如：初次见面说“久仰”，很久不见说“久违”，祝贺喜事说“恭喜”，请人批评说“指教”，请人原谅说“包涵”，求人解惑说“赐教”，托人办事说“拜托”，等待客人说“恭候”，看望别人说“拜访”，宾客到了说“光临”，陪伴客人说“奉陪”，中途先走说“失陪”，求给方便说“借光”，请人勿送说“留步”，两人告别说“再见”。

敬语中，“请”字功能很强，能量较大，是语言礼仪中最常用的敬语，如“请”、“请坐”、“请进”、“请喝茶”、“请就位”、“请慢用”等。“请”字带来了人际关系的顺利发展、交往的顺利进行。

2. 馈赠时的礼貌用语

受人之赐说：谢谢、感谢、破费、费心、拜谢。

回敬时说：不谢、不客气、应该的、笑纳、不成敬意、惠存。

谢人帮助时说：有劳、劳驾、多谢。

回敬时说：不用谢、不客气、举手之劳。

3. 谦词

称自己：鄙人、在下、本人、愚兄、小弟、晚生。

称自己父亲：家父、家严。

称自己母亲：家母、家慈。

称自己兄弟：家兄、家弟、舍弟。

称自己儿子：小儿、犬儿。

称自己女儿：小女。

称自己丈夫：外子。

称自己妻子：内人、内子、拙荆。

称自己的家：寒舍。

言行失误说：很抱歉、对不起、失礼了、不好意思。

请求别人谅解说：请原谅、请包涵。



非语言符号用语礼仪规范

人们在交流过程中，除了使用语言符号外，还使用非语言符号。非语言符号是相对语言符号而言的，其中包括手势语、体姿语、空间语及相貌服饰语等等。

1. 手势语的礼仪规范

手势是一种动态语，要求人们运用恰当。如在给客人指引方向时，要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。

OK手势：用大拇指和食指捏成一个圆圈，在美国表示“同意”、“了不起”、“顺利”或“赞扬”等意思；在日本、韩国还表示“金钱”的意思；在巴西则为侮辱人。

举大拇指的手势：在美国、英国、澳大利亚和新西兰，这种手势包含三种含义：搭便车；表示OK；如

果将拇指用力挺直，有骂人的意思。

V手势：这种手势使用时手掌向外。现在人们普遍用来表示“胜利”（Victory）。但如使用时手掌向内，就变成侮辱人下贱的意思了。

“右手握拳，伸直食指”手势：在中国表示“一”或“一次”，或是提醒对方“注意”之意；在日本、韩国、菲律宾等国，则表示“只有一次”；在法国是“请求”、“提出问题”的意思；在缅甸除了有“请求”的意思外，还有“拜托”的意思；在澳大利亚则是示意“请再来一杯啤酒”的意思。

注意不要在社交场合做一些不合礼仪的手势、动作，否则会给人蔑视对方、没有教养的印象，从而影响彼此的交流。

2. 表情语的礼仪规范

面部表情是人体表情最为丰富的部分，它表达了人们内心的思想感情，表达人的喜怒哀乐，对人们所说的话起解释、澄清、纠正或强调的作用。眼睛是心灵的窗户，人们都在不自觉地用眼睛说话，也在观察他人的眼神，面部表情中最明显的标志是笑。为显示

办公室人员应有的礼仪，力主开展“微笑外交”。



握手礼仪规范

握手礼是交际场合中运用最多的一种交际礼节形式，握手是很有学问的。

一、应当握手的场合



遇到较长时间没见面的熟人；

在比较正式的场合和认识的人道别；

在以本人作为东道主的社交场合，迎接或送别来访客人时；

拜访他人后，在辞行的时候；

被介绍给不认识的人时；

在社交场合，偶然遇上亲朋故旧或上司的时候；

别人给予你一定的支持、鼓励或帮助时；

表示感谢、恭喜、祝贺时；

对别人表示理解、支持、肯定时；

得知别人患病、失恋、失业、降职或遭受其他挫折时；

向别人赠送礼品或颁发奖品时。

二、握手的具体要求

>>>

1. 握手姿态要正确。行握手礼时，通常距离受礼者约一步，立正，上身稍向前倾，伸出右手，四指并齐，拇指张开与对方相握，微微抖动三四次，然后与对方的手松开，恢复原状。与关系亲近者，握手时可稍加力度和抖动次数，甚至双手交叉热烈相握。

2. 握手必须用右手。如果恰好你当时正在做事，或手很脏很湿，应向对方说明，摊开手表示歉意或立即洗干净手，与对方热情相握。如果戴着手套，则应取下后再与对方相握，否则是不礼貌的。

3. 握手要讲究先后次序。一般情况下，由年长的先向年轻的伸手，身份地位高的先向身份地位低的伸手，女士先向男士伸手，老师先向学生伸手。如果两

对夫妻见面，先是女性相互致意，然后男性分别向对方的妻子致意，最后才是男性互相致意。拜访时，一般是主人先伸手，表示欢迎；告别时，应由客人先伸手，以表示感谢，并请主人留步。不应先伸手的就不要先伸手，见面时可先行问候致意，等对方伸手后再与之相握，否则是不礼貌的。许多人同时握手时，要顺其自然，最好不要交叉握手。

4. 握手要热情。握手时双目要注视着对方的眼睛，微笑致意。切忌漫不经心、东张西望，边握手边看其他人或物，或者对方早已把手伸过来，而你却迟迟不伸手相握，这都是冷淡、傲慢、极不礼貌的表现。

5. 握手要注意力度。握手时，既不能有气无力，也不能握得太紧，甚至握痛对方的手。握得太轻，或只触到对方的手指尖，不握住整只手，对方会觉得你傲慢或缺乏诚意；握得太紧，对方则会感到你热情过火，不善于掩饰内心的喜悦，或觉得你粗鲁、轻佻而不庄重。这些都是失礼的表现。

6. 握手应注意时间。握手时，既不宜轻轻一碰就放下，也不要久久握住不放。一般来说，说完欢迎或

告辞致意的话以后，就应放下。

另外还要注意，不要一只脚站在门外，一只脚站在门内握手，也不要连蹦带跳地握手或边握手边敲肩拍背，更不要有其他轻浮不雅的举动。

与贵宾或与老人握手时除了要遵循上述原则之外，还应当注意以下几点：当贵宾或老人伸出手时，你应快步向前，用双手握住对方的手，身体微微前倾，以表示尊敬。

与上级或下级握手要遵循一般原则，还应注意：上下级见面，一般应由上级先伸手，下级方可与之相握。如果上级不止一人，握手顺序应由职位高的到职位低的，如职位相当则可按一般的习惯顺序，也可由一人介绍，你一一与之握手。不论与上级还是与下级握手，都应热情大方、不卑不亢、礼貌待人。下级与上级握手时，身体可以微欠，或快步向前用双手握住对方的手，以表示尊敬。上级与下级握手时，应热情诚恳，面带笑容，注视对方的眼睛。不要漫不经心、敷衍了事，不要冷漠无情、架子十足，更不能在与下级握手后立即用手帕擦手，那样是不得体或无礼的。

三、握手的禁忌

>>>

我们在行握手礼时应努力做到合乎规范，避免触犯下述失礼的禁忌。

1. 不要用左手相握，尤其是和阿拉伯人、印度人打交道时要牢记，因为在他们看来左手是不干净的。

2. 在和基督教信徒交往时，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状，这种形状类似十字架，在他们眼里这是很不吉利的。

3. 不要在握手时戴着手套或墨镜，只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手是被允许的。

4. 不要在握手时另外一只手插在衣袋里或拿着东西。

5. 不要在握手时面无表情、不置一词或长篇大论、点头哈腰，过分客套。

6. 不要在握手时仅仅握住对方的手指尖，好像有意与对方保持距离一样。正确的做法是握住整个手掌，即使对异性也应这样。

7. 不要在握手时把对方的手拉过来、推过去，或

者上下左右抖个不停。



馈赠礼仪规范

俗话说：“礼轻情意重。”赠礼是交往中的一种重要礼节。办公室员工应正确理解和认识赠礼的意义和价值，妥善处理和安排好各种必要的送礼馈赠活动。

一、礼品的选择

>>>

选择礼品有很多讲究。

1. 对彼此间的关系状态要有清醒、准确的把握。在选择礼品时，如果忽略了自己与受赠对象之间关系的性质、类型与状态，就容易选礼不当。对待公务交往的对象与私人交往的对象、老友与新朋、异性与同性、中国人与外国人……在选择礼品时一定要有所分别，具体关系具体对待。

2. 要了解受赠对象的兴趣爱好。如果所赠礼品适应了受赠对象的兴趣与爱好，受赠对象会格外高兴，因为他感受到了你的尊重。

3. 要注意受赠对象的禁忌。禁忌，就是因某种原因（尤其是文化因素）而对某些事物所产生的顾忌。禁忌的产生大致有两个方面的原因：

(1) 是纯粹由受赠对象个人原因所造成的禁忌。

(2) 是由于风俗习惯、宗教信仰、文化背景以及职业道德等原因形成的公共禁忌。这方面的禁忌更不能忽视。

4. 礼物的“轻重”要适当。应该视双方的关系、身份、送礼的目的和场合，加以适当掌握，不可太菲薄，也不宜太贵重。一般来说，礼品应小、巧、少、轻。小，是指要小巧玲珑，易送易存；巧，是指要立意巧妙，不同凡响；少，是指要少而精，忌多忌滥；轻，则是指要轻重适当，价值勿高。

二、赠送礼品的时机

>>>

在接待工作中，馈赠礼品多为纪念之用。因此，

赠送礼品应在临行送别之际进行，或在来宾签到时，将有关材料和礼品一起交给签到者。

三、赠送礼品的方式 >>>

赠送礼品之前，要认真检查一下礼品的质量，瓷器、玻璃器皿等要检查有无裂痕或缺损。食品必须十分新鲜，质量有问题的不能送，过保质期的也不能送。

正式赠人的任何礼品，事先都要精心进行包装。如果不包装就送人，对方会产生被轻视之感，送给国际友人的礼品，尤其要注意这个问题。可选用不同的彩色包装纸和丝带装饰礼品。在信奉基督教的国家中，应避免把丝带结成十字交叉状。

四、赠送礼品的举止 >>>

当面赠送或代人转交礼品时，要起身站立，面带笑容，目视对方，双手把礼品递送过去。递送礼品、致辞之后，要与受赠对象热情握手。不要一手递送礼品，更不要悄悄地乱塞或偷偷地传递礼品。另外，在当面赠送礼品时，说话一定要得体。千万

不要说“是临时为您买的”、“这是我家里用不完的”、“没花几个钱”之类不得体的话，你的本意可能是劝对方不要拒绝，但容易被对方当真，产生不被重视之感。



乘坐电梯礼仪规范

高层办公楼配有电梯，出入电梯礼仪虽小，但也应倍加重视。

出入有人控制的电梯，陪同者应后进去后出来，让客人先进先出，把选择方向的权利让给地位高的人或客人。

当然，如果客人初次光临，对地形不熟悉，你应该为他们指引方向。

出入无人控制的电梯时，陪同人员应先进后出并控制好开关。

酒店电梯设定程序一般是30秒或者45秒，时间一到，电梯就走。有时陪同的客人较多会导致后面的客人来不及进电梯，所以陪同人员应先进电梯，控制好开关，让电梯门保持较长的开启时间，避免给客人造成不便。

如果有个别客人动作缓慢，影响了其他客人，也不应高声喧哗，可以利用电梯的唤铃功能提醒客人。



乘车礼仪规范

办公室员工和上司或客人一起乘车，座位的安排是一个重要的乘车礼仪。

如果乘坐的是前后两排4个座位的轿车，一般司机侧后靠门的座位是上座，是主宾的位置。司机正后面的次之，是主要陪同人员的座位。司机旁边的位置

是最低级的座位，一般是由秘书、向导或警卫人员来坐。上车时，应请上司或客人从右侧门上车。陪同者要从左侧门上车，避免从客人座前穿过。如果上司、客人先上车，坐到了陪同人员的位置上，也没有必要请上司或客人挪位置，车门应由低位者关上。下车时由最低位者先下车，打开车门等候其他人下车。

与女士一起乘车时，不论她的职务高低，一律先让女士上车，男士坐在她的左边。如果是由主人亲自驾车，客人要坐在司机旁边的位置上，以表示对主人的尊重。上下车的正确姿势是要侧着身体向前移动，下车时靠近车门后，再从容下车。

乘坐飞机或火车时，靠窗的位置是上座，向着前进的方向则更好。如果火车是四人对座，向着前进方向靠窗的是第一位，对面的是第二位，第一位的旁边是第三位，对面的是第四位，如果是六人对座，前进方向的中间为第五位，对面的为第六位。



名片使用礼仪规范

名片是现代社会中私人交往和公务交往中非常重要且非常实用的介绍性媒介。名片可以在社交中注明身份，广结良缘，联络老朋友，结识新朋友。

一、交换名片的礼仪规范 >>>

双方在初次见面的时候，一定要交换名片，一般情况下，名片放在西装口袋。初次见到顾客，首先要热情地打招呼，并报上自己的公司名称，然后将名片递给对方，名片夹应放在西装内袋里，不应从裤子口袋里掏出，递名片时如果对方职务较高或年龄较长，应双手捧着递过去。对一般的人，用右手递送即可，但态度应庄重大方，动作要轻缓，也可以同时说“请多关照”、“欢迎指教”，“多多联

系”等话语。递名片时，目光应正视对方，不要目光游移，显出漫不经心的样子。如果是随上司到别处去拜访，需等上司介绍后，再递出名片，如果对方先递过来名片，要先收好再递出自己的名片。

拿名片的标准做法是两个手捏着名片的上侧，把自己的名字正对着对方。当然，一个手拿也可以，但是要用正面面对着对方。

当你接到别人的名片时一定要回敬对方自己的名片。如果没有名片，要委婉地表达，“不好意思，名片用完了”，“抱歉，今天没有带名片”。

接受对方的名片时，也要注意礼节，当对方掏名片时就要表现出很感兴趣的样子，接名片时应以双手去接，如果是坐着的，要尽可能地起身接受对方递过来的名片。

接过名片后要认真地看一遍，并确定姓名和职务，然后郑重地装入上衣上方的口袋里，若有名片盒，可以直接放入名片盒里。切忌一眼都不看就装入口袋，更不要顺手扔在桌子上，或往扔在桌上的名片上压东西，这样会使对方产生受到轻视的感觉。有的

人会不小心把对方的名片掉在地上，或把名片夹在笔记本里，或把名片上的内容记在笔记本上，或在名片上面写不相干的东西，这些都是不礼貌的举动。收到他人的名片时，需要说“很高兴认识您”，“有机会一定登门拜访”，“谢谢”，等等。

二、规范名片作用

>>>

对现代人而言，名片绝非是一种自欺欺人、招摇撞骗的幌子，而是一种物有所值的实用型交际工具。在人际交往中，名片的用途一共有如下十种：

1. 自我介绍

初次会见他人，以名片作辅助性自我介绍，效果最好。它不但可以说明自己的身份，强化效果，使对方难以忘怀，而且可以节省时间，避免啰唆，含糊不清。

2. 结交朋友

没有必要每逢遇见陌生人，便上前递上自己的名片。换言之，主动把名片递给别人，便意味着对对方的友好、信任和希望深交之意。也就是说，巧用名

片，可以为结交朋友“铺路架桥”。

3. 保持联系

名片犹如“袖珍通讯录”，利用它所提供的资料，即可与名片的提供者保持联系。正因为有了名片上所提供的各种联络方式，人们的“常来常往”才变得更加现实和方便。

4. 业务介绍

公务式名片上列有归属单位等项内容，因此利用名片亦可为本人及所在单位进行业务宣传，扩大交际面，争取潜在的合作伙伴。

5. 通知变更

利用名片，可以及时向老朋友通报本人的最新情况。如晋升职务、乔迁新居、变换单位、电话改号之后，可以用变更的新名片向老朋友打招呼，以使彼此联系畅通无阻，对方对自己的有关情况了解得也会更加充分。

6. 拜会他人

初次前往他人居所或工作单位进行拜访时，可将本人名片交由对方的门卫、秘书或家人，转交给被

拜访者，以便对方确认“来者何人”，并决定见与不见。这种做法比较正规，可避免冒昧造访。

7. 简短留言

拜访他人不遇，或者需要请人转达某件事情时，可在名片上写下几行字，或一字不写，然后将它留下，或托人转交。这样做，会使对方“如闻其声，如见其人”，不至于误事。

8. 用作短信

在名片的左下角，用铅笔写下几行字或短语，寄交或转交他人，如同一封长信一样正式。若内容较多，也可写在名片背面。在国外，流行以法文缩略语写在名片左下角，是慰问、鼓励、感谢、祝贺他人的做法。

9. 用作礼单

向他人赠送礼品时，可将本人名片放入其中，或装入一个不封口的信封中，再将该信封固定于礼品外包装的上方。后者是说明“此乃何人所赠”的标准做法。

10. 替人介绍

介绍某人去见另外一人时，可用回形针将本人名片（居上）与被介绍人名片（居下）固定在一起，必要时还可以在本人名片左下角写上意即“介绍”的法文短语缩写“P.P.”，然后将其装入信封，再交予被介绍人。这是一封非常正规的介绍信，会受到高度重视。

要使名片的交换合乎礼仪，并且使其在人际交往中充分发挥作用，则还应注意如下三个问题：

1. 名片的放置

在参加交际应酬之前，提前准备好名片，并进行必要的检查。随身所带的名片，最好放在专用的名片包、名片夹里，此外，也可以放在上衣口袋里。

在交际场合，如感到要用名片，则应将其预备好，不要在使用时再去瞎翻乱找。接过他人的名片看过之后，应将其精心放入自己的名片包、名片夹或上衣口袋内，切勿放在其他地方。

2. 名片的收藏

参加交际应酬以后，应立即对所收到的他人的

名片加以整理收藏，以便今后利用方便。不要将它随意夹在书刊、材料里，压在玻璃板下，或是扔在抽屉里面。

存放名片的方法大体上有四种，它们还可以交叉使用：

- (1) 按姓名的外文字母或汉语拼音顺序分类；
- (2) 按姓名的汉字笔画的多少分类；
- (3) 按专业或部门分类；
- (4) 按国别或地区分类。

若收藏的名片甚多，还可以编一个索引，这样用起来就更方便了。

3. 名片的利用

随着人际交往的不断深入，还可在收藏的他人名片上随手记下可供本人参考的资料，使其充当社交的记事簿。



宴会礼仪规范

不管是中餐还是西餐，无非是两方面的礼仪，一个是来自自身的礼仪规范，比如说餐饮适量、举止文雅；另一个是就餐时自身之外的礼仪规范，比如说菜单、音乐、环境等。

一、中餐礼仪

>>>

中餐，是中式餐饮的简称。它所指的，是一切具有中国特色的、依照传统方法制作的、为中国人日常生活中所享用的餐食和饮品。其中，最主要的则是具有中国传统风味和特色的饭菜。

中餐在国际社会中一直享有很好的名声，不论是在国内、国外，到处都可以遇到许许多多的中餐爱好者。包括中餐在内，并以其为主体的中华饮食文化，

在我国传统文化中占据着十分重要的位置。

中餐礼仪，实际上就是中华饮食文化的重要组成部分之一。它所指的，主要是以中餐待客，或者是品尝中餐时，应当自觉遵守的习惯做法和传统习俗。

在用餐时，每一位用餐者均应使自己的临场表现合乎礼仪。细而言之，享用中餐时的用餐表现又可分为餐前表现与餐时表现两个部分。

1. 餐前表现

餐前表现，指的是准备用餐、等候用餐时的所作所为。无疑，它是用餐表现的有机组成部分之一。要使餐前表现符合礼仪规范，主要应注意以下问题：

(1) 适度修饰。外出用餐，尤其是外出赴宴或聚餐时，应适度地进行个人修饰。总的要求是：整洁、优雅、个性化。一般而言，男士可穿套装，并剃须。女士则应穿时装或旗袍，并化淡妆。倘若不加任何修饰，甚至仪容不整、着装不雅，则会被视为不尊重主人，不重视此次聚餐或宴请。

(2) 准点到场。应邀赴宴或参加聚餐时，一定要

准点抵达现场。严格地讲，抵达过早或过晚，均为失礼。早到的话，主人往往还未作好准备，因而措手不及；晚到的话，则会令他人望眼欲穿，甚至打乱整个原定计划。无特殊原因，切勿早退。

(3) 各就各位。在一些正式的用餐活动中，一定要按照指定的桌次、位次就座。倘无明确排定，应遵从主人安排，或与其他人彼此谦让。切勿争先恐后，不守座次。一般而言，在入座时，应于主人、主宾之后就座，或与大家一道就座。抢在他人之前就座，显然是不合适的。

(4) 认真交际。大凡宴请或聚餐，其主要目的是交际，而不仅仅是为了大快朵颐。所以在用餐前后，尤其是用餐前等候时，不要忘记尽可能地进行适当的交际活动。要问候一下主人，联络一下老朋友，并争取认识几位新朋友。假若一言不发，显得与其他人格格不入，则难免会给人以“专为吃喝而来”的印象。

2. 餐时表现

任何国家的餐饮，都有自己的传统习惯和寓意，

中餐也不例外。比方说，过年少不了鱼，表示“年年有余”；和渔家、海员吃鱼的时候，忌讳把鱼翻身，因为那有“翻船”的意思。

用餐的时候，不要摇头晃脑，宽衣解带，满脸油汗，汤汁横流，响声大作。不但失态欠雅，而且会破坏别人的食欲。可以劝别人多用一些，或是品尝某道菜肴，但不要不由分说，擅自做主，主动为别人夹菜、添饭。取菜的时候，不要左顾右盼，翻来覆去，在公用的菜盘内挑挑拣拣。尤其夹起来又放回去，更显得缺乏教养。多人一桌用餐，取菜时要注意相互礼让，依次而行，取用适量。不要好吃多吃，争来抢去，而不考虑别人用过没有。够不到的菜，可以请人帮忙，不要起身甚至离座去取。

用餐期间，不要敲敲打打，指手画脚，还要自觉做到不吸烟。用餐时，如果需要清嗓子、擤鼻涕、吐痰等，尽早去洗手间解决。

用餐的时候，不要当众修饰。比如，梳理头发，化妆补妆，宽衣解带，脱袜脱鞋等。如必要可以去化妆间或洗手间。用餐的时候不要离开座位，四处

走动。如果有事要离开，也要先和旁边的人打个招呼，可以说“失陪了”、“我有事先行一步”等。

二、西餐礼仪

>>>

西餐，是对西式饭菜的一种约定俗成的统称。客观地讲，所谓西餐，其实是一个十分笼统的概念，因为无论从形式上还是从内容上讲，西方各国的饭菜毕竟有着很大的差异，难以一概而论。不过在中国人眼里，除了与中餐在口味上存在区别之外，西餐还有两个鲜明的特点：其一，它们源自西方国家；其二，它们必须以刀、叉取食。久而久之，凡具有以上两个特点者，皆可以西餐相称。

目前，随着中西文化交流的增加，西餐已经逐渐进入中国人的生活，并受到人们的欢迎。不论你爱不爱吃西餐，现在不管你走到哪里，都有可能和它“狭路相逢”。所以，每个人都有必要学习、掌握一些有关西餐的基本常识。

1. 应等全体客人面前都上了菜，女主人示意后才能开始用餐。

2. 餐巾应铺在膝上。如果餐巾较大，应双叠放在腿上；如果餐巾较小，可以全部打开。可用餐巾的一角擦去嘴上或手指上的油渍，但绝不可用餐巾揩拭餐具。

3. 进餐时身体要坐正，不可过于前倾，也不要把手臂横放在桌上，以免碰撞到旁边的客人。

4. 使用刀叉时，应右手拿刀，左手拿叉。只用叉时，可用右手拿。使用刀时，不要将刀刃向外，更不要用刀送食物入口。如果把刀叉放在一起，表示用餐完毕。

5. 取面包应该用手去拿，然后放在旁边的小碟中或大盘的边沿上，绝不要用叉子去叉面包。取黄油应用黄油刀，而不要用个人的刀。

6. 吃沙拉时只能用叉子。应用右手拿叉，叉尖朝上。如果上沙拉的同时也上了面包、饼干的话，可以用左手拿一小块面包或饼干，帮着把沙拉推上叉子。

7. 吃鱼时可以用左手拿着面包，右手拿着刀，把刺拨开。水果核也应先吐在手心里，再放入盘中。

8. 要喝水时，应先把口中的食物咽下去，不要用水冲嘴里的食物。

9. 进餐时不要将碗碟端起来。喝汤可以将盘子倾斜，然后用汤匙取食。喝茶或喝咖啡不要把汤匙放在杯子里。

10. 吃饭，特别是喝汤，不要发出响声。咀嚼时应该闭嘴。

11. 不要在餐桌前擤鼻涕或打嗝。如果打喷嚏或咳嗽，应向周围的人说“对不起”。

12. 在饭桌上不要剔牙。如果有东西塞了牙非取出不可，应用餐巾将嘴遮住。

13. 进餐时，始终保持沉默是不礼貌的，应该同身旁的人有所交谈，但是在咀嚼食物时不要讲话。

14. 在餐桌上，一般的食物都应用刀叉去取，只有芹菜、小萝卜、青果、水果、点心、干果、糖果、炸土豆片、玉米、田鸡腿和面包等可以用手拿着吃。

15. 当侍者依次为客人上菜时，走到你的左边，才轮到你取菜，如果侍者站在你的右边，就不要取，那是轮到你右边的客人取菜。

16. 当女主人要为你添菜时，你可以将盘子连同放在上面的刀叉一起传递给她或者交给服务员；如果她不

问你，你就不能主动要求添菜，那样做很不礼貌。

17. 餐桌上有些食品，如面包、黄油、果酱、泡菜、干果、糖果等，应待女主人提议方可取食。

18. 用餐毕，客人应等女主人从座位上站起来，再一起随着离席，男士应帮助女士把椅子归回原处。



第三章

沟通与协调



人际沟通的特点

人际沟通是一种个人与周围人之间的心理沟通，是人与人之间的情感、情绪、态度、兴趣、思想、人格特点的相互交流、相互感应的过程。通过人际沟通，个人可以收集到他人心理的、个性的信息，同时也对他人发出了关于自己个性心理特征的某些信息。因此，人际沟通不同于一般的信息沟通，它有自身的特点。

1. 沟通双方要有共同的沟通动机

动机是指推动人去从事某种活动，指引活动去满足一定需要的意图、愿望和信念等，它是人们进行沟通行为的直接原因。

2. 沟通双方都是积极的参考者

就是说，人际沟通过程的每一个参加者，都要求

自己的伙伴具有积极性，不是把对方看成某种客体。在向对方传送信息时，必须要分析对方的可能动机、目的、需求等，并且要预料到对方可能会作出的回答，以此获取对方的新信息。比如两个朋友谈话，双方都要顾及对方的情绪、情感、态度、兴趣，并根据对方的反应，对谈话的内容和方式作出相应的改变。可见，人际沟通不是简单的“传递信息”，至少是一种信息的积极交流。

3. 沟通过程会使沟通双方产生相互影响

这是说人际沟通是以改变对方的思想、行为为目的的一种沟通行为，其结果是使沟通者之间原来的关系发生变化。比如，在与别人见面和谈话时，自己的行为和心理状态就会有所变化，对方也是如此，而这是“纯粹”的信息交流过程所没有的。

4. 沟通双方要有相通的沟通能力

沟通能力主要指人们进行沟通所需要的知识和经验。人们只有在相通的知识 and 经验范围内才能沟通。成语中的“心领神会”就是指接受信息的一方能理解传送信息者在简单信息中所包含的全部含义，这说明

他们之间知识、经验较接近，因而能进行有效的沟通。相反，如果双方没有共同点就无法进行沟通。如一方不懂外语，就无法接收对方用外语传递过来的信息；如果一个社会学家不懂原子科学知识，他就无法同其他科学家进行“裂变反应和聚合反应”的信息沟通。可见，只有具有共同的或相通的沟通能力，才会有“共同的语言”，才能成为沟通主体。

5. 沟通过程中有可能产生完全特殊的沟通障碍

“完全特殊”意指这种障碍与沟通渠道无关，也与使用的符号无关，而是由社会、心理或文化差异引起的沟通障碍，主要来自交流双方对交往情境缺乏统一的理解。由心理因素造成的沟通障碍，主要是由个体心理特征差异决定的。而由文化因素所引起的交流障碍，往往是因为交流双方的文化特征（风俗习惯、宗教信仰、民族观念等）不一致引起的。



什么是有效人际沟通

有效沟通是一种主动沟通的态度。办公室员工在人际关系的沟通中，应该以平等的态度，主动地与他人交流，获得有益于工作的信息。

1. 自信

自信与自我确信同义，它能使人保持镇定，即使在压力下也能沉着冷静。当沟通对象把这种自信传达给对方时，对方也会更乐意显示出对沟通对象的信任。

自信并不等于傲慢自大，后者是无根据的自负，也是夸大化的自负。当人们用傲慢自大的态度去沟通时，通常都只会产生消极的反应。

2. 积极

要以积极的态度开始交谈话题，就必须作好准备。首先要明确自己准备说些什么，并尽早向听者有

所暗示，让他们在交谈或沟通时感觉到有所收获。

如果沟通的话题并不令人高兴，比如要传达坏消息时，就必须考虑在这种情况下怎样以最积极的态度与人交流。有些时候是需要同情或真正的关心，有时则最好采取实事求是的态度。

向对方表示出尊敬不失为积极的态度，合理地处理好话题，并且要向对方传达出信任。有了正确的方式作为沟通的开端，任何技巧都能发挥出更好的效果。

3. 尊重

尊重是对别人表示出关心并为他人着想的品质。尊重并不是指非要喜欢一个人，也不是指一定要对谁表示赞同甚至一味恭顺。它是指应把他人当作一个有内在价值的人来对待，切记不要给人贴上标签。因为给人贴标签是角色定位的一种形式，它会妨碍自己正确认识一个人的本来面目，会影响自己对一个人的评价，也会影响自己采用什么样的方式去进入并进行沟通。

4. 信任

当对方觉得沟通者值得信任时，就会倾向于与其交往，也会更乐于给予更多的支持。如果沟通者需

要对方干一些超出职权范围的事时，他们也会竭尽所能——前提是信任。

当双方诚实地进行沟通时，正是在建立一种信任。通过这种沟通行为，传达的是一种隐含信息：对我来说与你交往是很安全的。

另外，当你与人交往时，要让对方保持自尊，不要对对方做一些潜在的、破坏性的评论。因为绝大多数人在听到这类评论时会感到不安，即使这些评论并不是有针对性的。同时，这类评论还会使人产生自我防范的想法，这就使得互不信任浮出水面了。

5. 共性

共性可以把人们团结在一起，共性的产生有助于减少冲突。当冲突出现时，解决办法之一就是在利益和目标方面建立起一致性。

当我们与他人在某些方面具有共同特征，如同一种语言、相似的背景、共同的兴趣爱好等，理解就会变得更加容易，合作也会变得更加迅速。



协调工作的特点与要求

办公室协调工作有其内在规律和特点，对其特点和要求的认识，是做好协调工作的基本保障。

1. 协调的特性

协调工作包含着鲜明的政策性与强烈的原则性，脱离政策性和原则性的协调是无法进行或者根本失败的。

协调工作往往涉及各个方面，横向有部门与部门之间的关系，纵向有部门与领导、群众与部门、群众与领导、上级部门与下级部门的关系。

协调工作所涉及的问题，有现实的问题，又有历史的问题，有牵扯面较宽的政策性问题，又有牵扯面较窄的是非性问题。总之，这些问题多呈相互交错、纷繁复杂、涉及面宽、牵扯部门多等广泛性特点。

协调工作必须有的放矢、判断准确，从实际出发，抓住问题的本质和症结所在，准确地进行协调。

协调要有权威性，没有权威性，协调就形不成结果，或虽有结果但不能贯彻到底。

协调本身是一项服务性很强的工作，它的服务有以下特点：（1）围绕政策、围绕领导服务，根据领导的旨意和政策的要求去协调以求步调一致；（2）为基层服务。

协调工作实质上是协调人与人的关系，进而协调人与物、人与事的关系，具有明显的人际性。

协调工作面对的情况往往复杂多样，工作的性质、所处的环境、条件、时间、承办的部门、人员等诸多因素只要有一项发生变化，其协调的方式、方法及结果就可能迥然不同。复杂性可见一斑。

适时、及时，就是协调时间性的内涵要素，协调的时间性是其重要特性。

2. 协调的工作素质

协调工作所存在的上述若干特性是内在的和固定的，这就必然对协调人员提出相应的要求。

首先，要有良好的政治素质。应具有较高的马克思主义理论水平，能够准确地理解、全面地掌握党的方针政策，包括对各种政策发展演变史的了解，并善于应用党的方针政策指导和研究实际工作。

还要有很强的政治敏感性，在是非问题面前要有主心骨。更要有很强的党性修养和法制观念，不以权谋私，敢于同各种错误倾向作斗争，自觉依法办事。

其次，要有把握全局的综合素质。

再次，要有较强的判断能力，一定的资历和魄力，以及“老黄牛”作风和献身精神。

最后，要有健康的心理和良好的性格、和谐的人际关系，以及灵活多样的协调办法和技能。



计划制订工作中的协调规范

办公室进行制订计划工作中的协调，是指制订各项行政工作计划时的协调。

1. 行政管理机关的行政工作计划，是整个行政工作的总体部署，具有全局性和指导意义。各专业行政管理部門的工作计划，必须与总体计划保持一致。

2. 在制订部门计划的时候，必须经过综合部门办公室的统筹协调，对已列入总体计划，但部门拟报的计划中未列入或轻重关系处理不当的内容，办公室要及时进行必要的补充和调整；对部门计划中与总体计划有冲突的部分，办公室要及时向有关部门提出，使其进行必要的修改。

3. 对总体计划中确定的需几个部门协同完成的任
务，办公室要出面与各方通气，做好必要的协调组织

工作，使其相互衔接起来。

4. 计划协调工作贯穿于计划的制订和执行的全过程。

5. 在执行计划的过程中，由于各部门之间工作上的协调不够而发生矛盾，也是常有的事。有些矛盾比较复杂，部门之间自行协调有一定困难或不能达成一致意见时，需要办公室出面协调。



会议准备中的协调规范

多数会议均具有协调功能，利用会议进行协调也是协调的方法之一。

1. 领导亲自出面主持会议

要求办公室作好会前准备。会前准备有相当一部分是协调方面的工作，如对议题的协调。议题的协调，首先要对领导批示拟将上会的议题进行初审。

对提请上会讨论的议题要认真作好准备，不可将不成熟的议题提交会议讨论。对提请会议讨论的议题及向会议汇报的材料，内容凡涉及其他各有关部门业务范围的，事先要与各有关部门充分协商或征求意见。凡议题中阐述问题不明确、情况不清楚、根据不充分的，会前要请有关部门修改、补充或退回重写。其次在送审议题时，要根据问题的轻重缓急排列顺序，逐项填写清楚，报请主持会议的领导审定。

2. 领导交办的其他会议和活动中的协调工作

办公室在接到组织会议和活动的指示后，要根据领导的要求，主动与有关部门联系，具体协调安排会议议程或活动。

3. 审批会议的协调工作

除了要贯彻精减会议的精神外，还要贯彻节约开支的精神，对可开可不开的会，一律不送领导审批。对于内容相近的会可合并开。必须召开的会议，要严格核减多余人员、经费和天数。



与组织内、外部关系协调规范

这类协调主要包括与组织内部及外部的协调。

一、与组织外部关系的协调 >>>

1. 与政府（政策）的协调

任何一个组织的决断目标均受国家的法律政策和制度所左右。上级对下级的领导和管理是通过组织制度和方针政策进行的。所以，一个决断目标是否正确，是否得到许可，首先要看符不符合党的方针政策和国家的法律规定。如果符合，就会得到社会的承认，也便于在本组织确定上下对应的目标、政策和制度，使本单位的人员在工作中有广泛的社会基础。这种协调属于方向路线上的协调，特别重要，否则就会犯原则性的错误，投入的资源就可能是盲目的、无效的。

2. 与上级机关（或领导人）的协调

主管机关或领导人把党和国家的方针政策具体化为行业政策、地区政策，对组织来说，这是直接领导和管理。决断目标必须要和上级机关的政策要求相一致。办公室员工要认真听取、消化上级的指示、意图，虚心接受上级的监督、指导、批评，与上级保持密切的关系。这种积极与上级协调一致的工作方法不但有利于决断目标的形成，而且还可以得到上级领导的支持，有利于决断目标的实现。

3. 与社会的协调

办公室员工不仅要利用宣传、公关等手段与社会协调，而且要真正树立为社会主义市场经济服务、为人民服务的意识，努力通过本单位的工作、产品、劳务、服务来满足社会的需要，使决断目标得以实现。

4. 与竞争者的协调

在社会主义市场经济条件下，“竞争者才是真正的伙伴”。没有甲方，也就不会有乙方；没有卖方，也就没有买方。要把竞争对手看成合作者，没有他就无法实现自己的目标，在互惠互利中，尽量促成双方

满意、皆大欢喜的局面。

5. 与其他方面的协调

比如与外省、外县市、外单位以及其他社会团体等，也要加强团结协调。在有些时候，虽然没有责任和义务，但还是要考虑周全，妥善处理，提高本组织在社会中的声誉，这有利于决断目标的实现。

二、组织内部关系的协调 >>>

决断目标与内部关系的协调，概括地说就是人、事、物三类要素的协调。协调的关键在于采取合理的措施使人、事、物在相互联系中协调运转，加强决断目标实施过程中的统一性、和谐性、适用性，使其同步发展、有条不紊。因此必须分清主次，分清轻重缓急，照顾好各方面的关系。内部关系的协调，主要包括以下两个方面：

1. 决断目标与决断主体成员关系的协调

决断目标制定出来后，一把手要充分发挥自己的协调作用，搞好领导班子内部的人际关系，使班子里的每个成员围绕决断目标积极工作，共同为目标的实

现出谋划策。

2. 总目标与分目标的协调

在一个决断主体中，还要搞清为根本目标服务的分目标，并把分目标落实到各个领导成员身上，再负责向所管辖的部门推行，形成责任目标。同时，使每个成员明白各自责任目标同根本目标的关系、责任目标对实现根本目标的价值，从而把各个部分结合成一个有机的整体，使组织全体成员积极主动地分工合作，协调一致、统一行动，最大限度地提高工作效率，实现决策目标。



与上级沟通协调规范

工作中，不可避免地要与上级沟通协调。作为下属需要注意加强自己的修养，采取积极的态度，谨慎地去对待。

一、坚持党性原则

>>>

所谓党性原则，就是党和人民的利益高于一切的原则。党性原则在处理与上级关系的诸多原则中，居于首位，是最根本的原则。显然，党的性质、宗旨和目的，决定了办公室员工在处理与上级关系的过程中，必须始终不渝地坚持党性原则，不能违背它的基本要求。

二、积极维护上级的威信

>>>

维护上级的威信，是上级实施领导的必需条件，是顾全大局的一种表现。在这个问题上，必须注意：

1. 对自己没有参与的决策不挑剔，上级决策应该事先征求下级的意见，但有时也很难周全。这就需要下级能够给予谅解。如果上级决策前未能征求自己的意见，或者虽然征求了但未能采用，在这种情况下，上级决策只要大体正确，下级就应积极贯彻执行，而不应吹毛求疵、百般挑剔，甚至找碴闹事。有问题也要抱着与人为善的态度，通过正当的途径，诚恳地帮

助上级纠正。

2. 说话要注意场合和分寸。一般说来，与上级相处，庄重场合宜庄重，私下场合可随便一些，但不管是什么场合，办事说话都要注意分寸。

3. 凡事不要通过贬低上级来抬高自己。有的人往往喜好拿上级做陪衬来自吹自擂。这在客观上贬低了上级，有损上级从事工作所必需的威信。

三、为上级排忧解难



为上级排忧解难，就是指办公室员工在处理上下级关系的过程中，要尽职尽责地做好工作，为上级领导排忧解难。这是处理好上下级关系的一条重要原则。为此，办公室员工应该当好两种“角色”。

1. 积极的执行者

作为下级，在处理与上级关系的过程中，首先要坚决地、不折不扣地执行上级的决定，并且在不违背上级精神的前提下，结合本部门的工作实际，制定切实可行的措施，富有创造性地完成上级交给的工作任务，切忌当“传声筒”。

2. 良好的参谋助手

作为下级，在与上级处理关系的过程中，有责任、有义务充当上级的参谋助手。具体地说，要在职权和工作范围内，积极地给上级领导提供信息、反映情况、出主意、想办法，以便上级了解实情、拓宽视野、掌握动态，使决策更加准确、实施更加有效、组织更加得法、指挥更加有力。在这里需要注意的是，一定要把握“良好”两字，亦即提供信息应当准确，反映情况务必真实，提建议、谈想法不能掺杂个人的感情因素，避免给上级出“馊主意”。否则，不仅不能起到“分忧”的作用，反而会给上级添乱。这样就既不利于工作，也会影响上下级之间的关系。

四、坚持服从原则

>>>

服从，就是遵照听从的意思。服从原则就是下级服从上级的原则。它的基本内容是，下级必须坚决服从上级的指示、决议或决定，个人必须坚决服从组织的指示、命令、决议或决定，不得以任何借口拒绝执行，也不能随心所欲、各取所需。

五、真正做到不“越位” >>>

真正做到出力而不“越位”，必须正确认识自己的角色地位，这是作为办公室员工处理好上下级关系的一项重要原则。上级和下级之间的角色关系被确定，人们就会依照彼此所认可的相互交往方式同对方“打交道”。

作为上级，应依据法律或章程赋予的特定职责和权限进行工作。作为下级，则围绕上级去实现目标。上级和下级都各干各的事情，各守各的本分。既不应该让上级领导去干下级人员的事，陷入事务主义，也不应让下级人员去做领导的事，出现“越位”，即越权或擅权。

我们强调，要准确地认知自己的社会角色，摆正自己的社会位置，目的是为了防止和克服“越位”现象，找到一个稳妥的出力方式。

六、大局为重原则 >>>

所谓大局为重，就是指在处理与上级关系的过程中，要着眼于整体利益，以服从大局为行动准则，而

不应以局部或个人得失为准绳。在处理与上级关系的过程中，坚持大局为重的原则十分重要。它能使全局利益在任何情况下都得到保证，不受到损害。我们知道，在手段和目的这对概念中，目的主宰和决定着手段，手段受制于和服从于目的。

处理与上级的关系也是如此，我们强调讲艺术、讲方法，归根结底是为了全局利益。为此，我们在处理与上级的关系时，就应该慎重考虑，采用何种方法才会利于大局，采用何种方法对大局不利，在权衡利弊的基础上进行正确的行为选择，确保自己处理与上级关系的行为永远限定在大局利益许可的范围内。

七、尊重上级



尊重上级是下级处理好与上级关系的重要原则。这里有三层含义：能够对上级的存在、能力、业绩给予必要的承认和肯定，能够对上级的行为、观点、态度给予必要的接受和服从，能够给上级以必要的关心、爱护和帮助。

这里所说的尊重上级是广义的、多侧面的和全

方位的，而不是狭义的、单方面的和单方位的。这与现实生活中某些人对于尊重上级的理解是有很大不同的。在现实生活中，有些人只是把尊重上级的某一方面内容当成了全部内容，有些人把尊重上级变成了盲从、阿谀奉承，要对这些行为方式进行限制。

八、有限忍耐，合理斗争 >>>

在处理与上级关系的过程中，坚持有限忍耐和合理斗争相结合的方法是灵活性和原则性相统一的重要体现。二者互相补充，相得益彰，缺一不可。所谓有限忍耐，是指下级从维护良好上级关系的愿望出发，在一定限度内，对自己的欲望、情感和利益等方面所进行的自我约束。

所谓合理斗争，是指下级从维护正常上级关系或个人权益出发，对某些错误的领导行为所进行的抵制和斗争。



与下级沟通协调规范

如何让下级更好地完成任务，如何聆听下级的要求和建议，这都牵扯到与下级进行沟通协调的问题。可以说，上级与下级之间沟通协调的好坏程度直接影响着管理工作。

1. 对下级要大胆信任和授权

尽管在领导与下属之间存在着一定程度上的行政距离和心理距离，但通过对下属的充分信任和授权，就可以大大缩小这种距离。一般说来，作为领导对下属越信任，就越愿意授权给下属，而下属就越尊重和感激领导，上下级关系就越融洽。一旦下属受到过度的控制和指挥而使工作受阻，就会出现上下埋怨的现象，甚至把关系搞得很僵。如果不信任下属，抱着“如果想把事情办好，最好自己动手”的信条不放，

则必然“事必躬亲”，不肯授权。

2. 上下级人格平等

人格平等是处理上下级关系的最有力度的原则。坚持平等原则处理上下级关系，首先要求你在真理面前把自己摆在与下级同等的位置上，相互之间可以平等地商讨、争论和批评。在这里特别要警惕权力效应，即认为真理须以权力作为后盾。

3. 坚持公正原则

公正是每一位领导职业道德的核心。坚持公正主要表现在公平合理地处理上下级之间以及下级之间的利益冲突和机会冲突上，对于升迁、调资、晋级、调动、批评、表扬等，坚持“一碗水端平”，然而做到这一点并非易事。

4. 提高自身吸引力

有人认为，领导对下属的吸引力首先与领导的权力、地位有关，即权力、地位越高，对下属的吸引力越大，所吸引的人员越多。因此，要提高对下属的吸引力，就需要提高自己的领导地位以及争取更多、更大的权力。虽然现实生活中存在这种现象，但这只是

问题的一个方面。因为吸引力是存在于领导关系中的无形力量，它的大小既决定所吸引人数的多少，也决定人们关系的远近。对于领导来说，其自身的吸引力越大，所吸引的下属就越多，与下属之间的关系越密切，这是存在于领导关系中的普遍规律。根据这个规律，领导要缩小自己与下属的距离，使之紧紧地围绕在自己的周围，必须首先提高自己对下属的吸引力。

决定领导对下属吸引力大小的因素，除自己所应有的权力、地位外，主要与下列因素有关：（1）态度的相近性；（2）目标的一致性；（3）作风的吸引力；（4）利益的共同性；（5）威望的征服性；（6）感情的相通性；（7）需求的互补性。

只要调节好这些因素，就算仅仅是一名小小的部门负责人，对下属也会有很大的吸引力。

5. 信息的沟通

对于领导来说，信息的沟通既是实施领导的基本条件，又是驾驭领导舞台、统一下属意志不可缺少的领导艺术。

实践表明，领导活动中的许多弊病，特别是上

下级之间的矛盾和隔阂，都可以从信息沟通上找到原因。因此，掌握和提高信息沟通艺术，对协调统一下属的意志，保持良好的上下级关系，形成巨大的组织合力具有十分重要的意义。



与同事沟通协调规范

同事关系对于办公室员工来说也很重要，所以一定要注意处理好和同事之间的协调关系。

1. 尊重他人

尊重，一方面表现为自尊，另一方面表现为尊重别人。每一个人都有自尊心，当一个办公室员工在某些方面落后于他人或某件事情做错的时候，心中会产生一种既不服气又自责的情绪或感觉，害怕自己的威信下降，暗下决心要赶上去。在这种情况下，其他的办公室员工既要热情地支持、鼓励，又要善意地指

出其不足，不要袖手旁观。

尊重，还应注意不要越俎代庖，每一个办公室员工都有明确的分工和职权范围。如果一个办公室员工擅自超越自己的职权范围插手别的办公室员工职权范围内的工作，就会使他人产生一种被人瞧不起、不被尊重的感觉，甚至会产生一种被人“夺权”的想法，这样就会使办公室员工的自尊心受到伤害。因此，一个办公室员工在完成自己的本职工作后，在有能力和有必要帮助他人工作时，一定要掌握好分寸和尺度，注意合适的时机和方式、方法。

2. 相互信任

办公室员工之间的相互信任，可以减少许多因猜疑所浪费的时间和精力。信任是在相互间的交往中产生的，一个人只有自己行得端、立得直，才能有值得别人信任的地方，才能期望得到别人的信任。同时，信任别人，还要正确地看待别人对自己的忠言和直言，千万不要把这些话当作别人对你不信任的信息加以“反馈”，正是因为别人信任你，才会跟你讲真话，敢于向你倾诉肺腑之言。信任别人和被人信任，

这是一个办公室员工高贵品质的表现。

3. 宽容别人

一个人的宽容水平越高，就越能与人搞好关系。而一个人心胸狭窄，处处不容人，就不会有更多的朋友。宽容别人是必备的素质。

作为一个好员工要有宽广的胸怀和气量，对于别人的缺点和短处应该持包容和宽谅的态度，并想办法用自己的长处去弥补。当然，容忍和宽谅并非是无原则的迁就，而是要在相互交往中互相宽容。

4. 相互支持和帮助

一个能够在事业、生活等方面相互支持的团队，才是一个有力量的团队。办公室员工之间在工作、生活、学习中相互支持和帮助，是圆满完成工作任务的前提。办公室员工之间的相互支持，往往体现在具体工作和生活中。例如，当某一位员工与他人产生矛盾的时候，你不是袖手旁观、置之不理，而是主动地帮助调和、解决矛盾，这就是一种支持。当某个员工在工作中遇到困难、阻力的时候，你主动地帮助排忧解难，在人、财、物等方面给予帮助，这就是支持。支

持体现在工作、生活、学习中的每一个环节，支持可以通过各种形式表现出来，对有成绩的办公室员工进行表扬，对正确的意见、看法表示赞成，对不正确的观点或做法提出诚恳的、善意的批评，等等。办公室员工之间如果能够在这些方面相互帮助、支持，那么他们的关系就会越来越密切。

5. 学会自制

办公室员工之间在交往过程中，往往因为在某些事情上意见、态度、看法不一致而发生分歧，甚至出现争吵、发脾气的现象。在这种情况下，学会控制自己，增强自己的自制力是十分重要的。因为每个人都有自己的个性，喜怒哀乐也是人之常情。如果双方在对某一问题交换自己的意见、看法的过程中，不考虑对方的性格，不能很好地控制自己的情绪，就会言辞激烈，伤害对方的感情。

在双方意见不统一，容易产生争论的情况下，办公室员工首先要想到，自己的激烈言辞和发脾气会给对方带来什么影响？发怒是否会有助于解决问题？发怒会造成什么后果？自己有哪些做得不对的地方？如

果能想到这些，就会使自己的情绪冷静下来，从而降低争吵的几率。

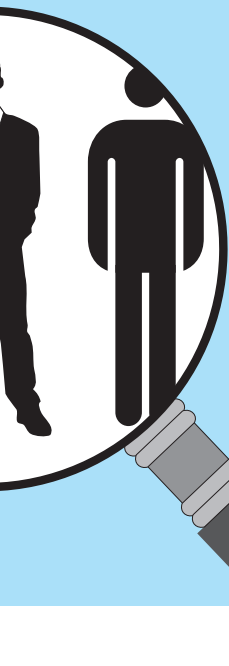
6. 以诚相待

办公室员工在与他人交往的过程中若能以诚相待，对方一定能感受得到。“投我以桃，报之以李”乃是人之常情，但要真正做到时时处处真诚待人是相当困难的。有时你的真诚会被别人误解，甚至遭到别人的冷遇，这些都会给你带来心灵与情感上的痛苦。所以，真诚往往需要时间与实践的检验，真诚不仅体现在工作上的支持与帮助，而且更体现在生活上的关怀。办公室员工之间通过“非正式的关系”进行交往，相互了解各自的脾气、秉性、爱好、家庭生活，倾诉内心的忧虑和困扰，获得对方的理解和同情，则会增进相互间的真正了解和友谊，为真诚奠定感情基础。总之，无论在工作中还是在生活中，都保持诚实的原则，办公室员工之间就会减少猜疑、减少矛盾、减少工作中的困难和阻力。“精诚所至，金石为开”用在办公室员工之间的相互关系上，是十分恰当的。



「下篇」

职业素质



一个企业，要是没有一支职业素质过硬的员工队伍，就很难在激烈的市场竞争中占有一席之地。本篇分五章来讲述员工必备的职业素质，有助于打造一流高效的优秀员工，有助于提升企业竞争力。



第四章

定位：认知自己， 做好本职工作



找准职业定位和发展方向

对个人来说，准确把握自己的职业方向是作好职业生涯规划的首要环节，它是一个人职业生涯的“镜子和尺子”，用于看清你的职业倾向，指导你未来5~10年的职业积累和发展。

一个合理的职业方向和定位，应该建立在这样的三角关系上：

你能做什么：这是自己能力的总和。它包括你的“基础力”（即学业经历、相关训练等）、“执行力”（即处理事务、排忧解难等能力）及“意志力”（即勤劳负责、压力承受力及负荷能力）。

你想做什么：你不能没有志向和梦想，但要建立在务实的基础上。

外界能给你什么：大环境（即一般所谓的职场）

能给你什么，如有多少需求，录用的标准为何等，这些多半不是你能掌控的。

“好高骛远”、“心猿意马”等都不是规划自己职业生涯应有的心态。世上有更多的工作，都是在你先有“意愿的投入”后，才能感受到“工作的成就”，继而得到“工作的快乐”的。

在职场里，我们常常会“为了迷恋天边的彩虹，而忘却脚边的蔷薇”，这是因为缺少对自己正确合理的“职业方向定位”。一个人只有在了解自己和了解职业的基础上才能够给自己一个准确的定位。定位的最终目的是要找到一个与自己相匹配的工作，为自己确定一个科学的职业方向。而如何定位，实际上可以概括为知己、知彼、科学决策。

职业方向定位大致可以分为三步：

第一步：认识自己

所谓“知己”就是要全方位了解自己。进行准确的职业方向定位，必须准确了解自己的兴趣爱好、天赋能力、性格特征、气质特点、职业价值观念等。方法可以是自我探索，可以是请他人作评价，或借助

心理测验，或求助于专业机构，以客观充分地了解自己，给自己的职业准确定位。一个人只要能发现自己的优势，并把它发挥到极致，就能非常优秀。

认识自我是对自我深层次的解剖，了解自己能力的大小，明确自己的优势和劣势，根据过去的经验、经历，推断未来可能的工作方向，从而彻底解决“我能干什么”的问题。这就要求把自己与众不同的地方保持下去，形成自我鲜明的定位，也就是给自己亮出一个独特的招牌，让自己的才华更好地为招聘单位所认可。自我认识一定要全面、客观、深刻，绝不可回避缺点和短处。

第二步：了解职业

了解职业的过程包括两个方面：第一，对自己希望进入的行业、企业进行调查研究；第二，追问自己为什么要作出这样的选择，以及这个选择对自己和行业、企业可能带来的影响。

了解职业的具体内容也可以用一个三层的金字塔来表示。金字塔的底层是行业选择，即在众多行业中找到适合自己的。金字塔中层是公司选择，即对某一

行业中的众多公司进行考察，筛选出与自己匹配的一类。金字塔的高层是职位选择，即在与自己匹配的公司中找到与自己匹配的岗位。

了解职业，还要了解职业的工作内容、知识要求、技能要求、经验要求、性格要求、工作环境、工作角色、企业文化、制度机制、工作气氛及老板风格等。

了解自己的职业兴趣，可弄清自己喜欢做什么。了解自身职业人格，可弄清自己适合做什么。了解自己的能力和自己擅长什么。此外，还要了解自己倾向什么，即工作角色兴趣。角色兴趣一般分四个方面：一是对人的兴趣，即以人为工作对象的工作，如教师、律师、社会学家等；二是对物的兴趣，即以具体物为对象的工作，如工程师、房地产评估师等；三是对数值的兴趣，即处理具体数字和资料的工作，如会计师、软件程序员等；四是对抽象概念的兴趣，即考虑抽象概念的工作，如艺术家、文艺评论家等。在确定了自己的角色兴趣后，可以根据不同职业的素质差异，确定自己职业发展的方向。

第三步：科学决策

职业，逐渐融入生命，职业的选择，代表着生命的走向。职业方向定位在一个人的职业发展中起着决定性的作用，因而需要特别慎重。选错了行业，可能会毁掉本该有所作为的人生。

你的工作只有在作出选择后，静下心来认真持久地努力，才能真正成为你的事业。



制订详尽的职业生涯规划

有了定位和方向，更要有具体的实施，否则一切畅想都是梦想，根本成不了现实。那么，赶快为自己制定一份详尽的职业生涯规划吧！

职业生涯规划应充分考虑人、环境、职业与成功的事业生涯之间的关系。下面是规划职业生涯应考虑的因素和步骤。

1. 自我评估

自我评估不是认识自我，它是一种运用现代科学手段，由量化目标和可控数据组成的分析结果。自我评估的目的，是准确认识自己、了解自己。自我评估包括自己的兴趣、特长、性格、学识、技能、智商、情商、思维方式、思维方法、道德水准以及社会中的自我等。

2. 职业生涯机会的评估

职业生涯机会的评估，主要是评估各种环境因素对自己职业生涯发展的影响，每一个人都处在一定的环境之中，离开了这个环境，便无法生存与成长。所以，在制订个人的职业生涯规划时，要分析环境条件的特点、环境的发展变化情况、自己与环境的关系、自己在这个环境中的地位、环境对自己提出的要求以及环境对自己有利的条件与不利的条件等。只有对环境因素充分了解，才能在复杂的环境中趋利避害，使自己的职业生涯规划具有实际意义。

环境因素评估主要包括：（1）组织环境；（2）政治环境；（3）社会环境；（4）经济环境。

3. 职业生涯路线的选择

在职业确定后，向哪方面发展，也要作出选择。即是向行政管理路线发展，还是向专业技术路线发展；是先走技术路线，再转向行政管理路线……

由于发展路线不同，对职业发展的要求也不相同。因此，在职业生涯规划中，须作出抉择，以便使自己的学习、工作以及各种行动措施沿着职业生涯路线或预定的方向前进。

通常，职业生涯路线的选择须考虑以下三个问题：

- (1) 我想往哪一条路线发展？
- (2) 我能往哪一条路线发展？
- (3) 我可以往哪一条路线发展？

对以上三个问题，进行综合分析，以此确定自己的最佳职业生涯路线。

4. 设定职业生涯目标

职业生涯目标的设定，是职业生涯规划的核心。

一个人事业的成败，很大程度上取决于有无正确适当的目标。没有目标如同驶入大海的孤舟，四野茫茫，没有方向，不知道自己走向何方。只有树立了目

标，才能明确奋斗方向，走向成功。

目标的设定，是在继职业选择、职业生涯路线选择后，对人生目标作出的抉择。其抉择是以自己的最佳才能、最优性格、最大兴趣、最有利的环境等信息为依据。通常目标分短期目标、中期目标、长期目标和人生目标。短期目标一般为1~2年，短期目标又分日目标、周目标、月目标、年目标。中期目标一般为3~5年。长期目标一般为5~10年。

5. 为落实目标采取具体措施

在确定了职业生涯目标后，行动便成了关键的环节。没有达到目标的行动，目标就难以实现，也就谈不上事业的成功。这里所指的行动，是指落实目标的具体措施，主要包括工作、训练、教育、轮岗等方面的措施。例如，为达到目标，在工作方面，你计划采取什么措施，提高你的工作效率？在业务素质方面，你计划学习哪些知识、掌握哪些技能，提高你的业务能力？在潜能开发方面，打算采取什么措施来开发你的潜能等？这些都要有具体的计划与明确的措施，并且这些计划要特别具体，以便定时检查。



精心选择工作

绝大多数人都在工作，生存在这个社会上都需要工作，有的人把工作看作谋生的手段；有的人将工作看成追求理想的过程，认为在工作中不断拼搏，等到功成名就时，自己的人生价值会得以实现；有的人把工作看作施展自己才华的舞台，他们愿意把自己的热情全部释放出来，在工作中、在认可中、在赞扬声中找到自己的乐趣。

找工作就像找恋人一样，可以把眼光放长远一点、放宽广一点，不一定要削尖脑袋往竞争最激烈的地方挤，知识面广、眼光远大、踏实勤奋、找准定位，一定可以找到适合自己的好工作。

工作将会占用你大部分的时间，工作时间越长，就越深入其中。把你的时间给予工作，你也就把自己

的认同给予了它。最后它就用它呈现的现实填满你的生活。所以要超越某个具体工作或职业的表面吸引力，要看得更远。考虑一下，每天、每小时、每分钟做这项工作对你的要求是什么。这是否是你能度过一生的方式。如果不是，你的职业将是你的牢笼，而不是实现自己梦想的翅膀。没有梦想的人只是半死不活的人。因此，我们一定要精心地选择工作。

我们在选择工作的时候要有一定的原则：

1. 工作的生存原则

可能我们很多人常常会忘记这样一个十分简单而又基本的原则，即大多数人之所以工作是因为要生存。人类可以说是自然界中最辛苦和劳累的动物了。如果我们经常看动物世界，再比较人类社会，就会发现，人类社会的生存法则有时真的太残酷了，残酷到没有人情和人性的地步。可以说，如果不辛勤工作，很多人就会没有饭吃。

2. 工作的发展原则

解决了生存问题后，人们更多的是考虑发展。发展，就是追求更好的生存方式和更轻松的工作方式并

获得一定的自我满足感。如职场中的跳槽现象，很多就是为了有更好的发展。

3. 工作的成就原则

满足了生存和发展需要后，人们有了成就的需要和动力。但这个工作的成就原则一般只适用于少数（不到10%的）人，适用于一些有想法、有权力欲、有统治欲、有野心、有成就感的人，或者一些想法极端或做法极端的人。这部分人，要么是希望得到荣誉，要么是希望得到更多利益。

4. 工作的快乐原则

最后是为快乐而工作。快乐有几种情况：

一是有名有利后所追求的一种身心和谐的快乐，希望与社会与自然协调，一种豁达、明朗心境的快乐。

二是一种无奈的快乐选择，即虽然没有实现自己人生的理想和目标，也没有获得多大的成就，但由于性格使然，很多人学会了调节自我，降低自己的期望值，不和比自己高的人攀比，获得一种身心平衡，从而快乐。

你应当把工作视为一项使命，你必须亲自去做，再看是否合适。你必须投入工作直到你和工作融为一体，然后再决定是拥抱还是放弃。

为什么一个人不能辞去不合适的职位，到未知世界去寻求自己喜欢的工作？为什么一个人不能在其一生中尝试一个、两个或更多的职业？没有道理。任何的安全保障都不能补偿一辈子的折磨——被拴在枯燥的常规劳作上却牺牲了自己的梦想。

想想你心中有什么渴望，去追求自己的梦想吧！选择一项使命，而不是选择一个职业，这样你的生活就会有意义，你的日子就会过得心安理得。



把工作当成信仰

只有懂得珍惜工作的人，才不会被工作抛弃。如果你没有一份工作，你就没有生存的基础，所以我们

必须有一份自己的工作，并好好地珍惜自己的工作。珍惜工作，就是对工作没有一点马虎；珍惜工作，就是对工作没有一丝抱怨。

工作真正的意义在于对待工作的态度。“今天工作不努力，明天努力找工作”只是反映一部分人工作和生活的表象，更深刻的意义在于：我们每一天的平淡工作，就像一颗颗毫不起眼的鹅卵石，我们必须付出的是满腔热情，尽职尽责，在工作中学习，在学习中进步。某一天，当机会来临的时候，我们一天天收藏起来的鹅卵石就会变成一颗颗耀眼的钻石，为我们带来无穷无尽的财富。

抱有热情时，上班就不再是一件苦差事，工作就变成了一种乐趣。珍惜工作是一条实现自己人生价值的必经之路。只有踏踏实实，充分利用自己在岗位上的每一天，刻苦钻研、奋发图强，才能获得人生的成功。

战胜人性的懒惰和自私，超越一己得失，把属于自己的工作做到完美，这是内心的使命感。心中长存使命感的人，无论何时都会认真履行自己的职责，即

使到了生命的尽头。让使命感深植于心中，在平凡的岗位上照样可以作出不平凡的事情。

这种使命感就是责任。亲情缔造的责任让我们感动，友情链接的责任让我们幸福，爱情构筑的责任让我们忠诚。所以我们不能推卸责任，推卸责任就意味着伤害我们的至亲至爱。那么员工和企业之间的责任呢？难道员工和企业之间仅仅存在利益关系？不是的，因为一个人工作不仅仅为了钱，为了生存，还是一种需要，一种寻找个体价值的选择。工作和事业满足了人自我实现的需要，而这是人的最高需要。人需要认同感和满足感，工作满足了人的这种需要。

在我们的生命中，有近三分之一的时间在工作。从某种意义上说，生命就是在工作中度过的，因此我们应该让自己的生命更加色彩斑斓。所以把工作当成一种信仰，生命才不会虚度。在工作中，用一颗虔诚的心来对待，你会发现工作如同生命一样多彩。



努力做好本职工作

现在的人总喜欢“吃着碗里的，看着锅里的”，本职工作做得一般，却整天寻思着怎么开拓新的业务。这里有个故事，可帮助揭示“本职至上”这一真理：

Ada所在公司召开一年一度的总结会，各区域经理都从不同的地方赶到北京，为的是向总经理汇报工作。不料总结会还没有开始，几个区域经理连打哈欠，一脸的疲惫相，轮到他们总结，根本没有任何准备，随便草草地应付一下，唯有Ada认真地做了演示的文本，把过去几个月的工作作了详尽的总结，把好的不好的地方都罗列出来，并提供了宝贵的建设性意见。总经理在赞赏Ada之后，很不解地问其他人，最近都在忙什么。结果大家众口一词：我们在寻找新的发

展机会。总经理不解：本职工作都没有完成，做什么新的业务？

事后总经理找Ada谈话，询问公司最近的状况，Ada直言不讳地告诉总经理，一个处在成熟期的公司，理应有人去研究和开发新的业务，甚至是确立新的发展策略，但不应该是在现有的人员和结构中做这样的要求，否则大家都愿意尝试新鲜，而放弃自己的主营业务甚至是本职工作，那是很危险的。总经理觉得Ada说得有道理，他当即决定在公司内部设立一个新的部门，从事新业务和新机会的研究，而其他人员依然坚守自己的岗位，做自己的本职工作。

总经理给Ada一个机会，让她转做新业务，但对自己深刻了解的Ada拒绝了，她告诉总经理自己的能力和兴趣还仅在目前的本职工作上，她希望把现有的工作做好，等以后条件成熟的时候再考虑内部的调动。总经理被Ada的诚恳打动了，他对Ada说：“一个热爱本职工作的人，是一个创造财富的人，你的前途无量。”

如今的Ada依然做着她原来的工作，但她的踏实和勤恳成了公司里的一面旗帜。只有做好本职工作，才

会有真正的未来。

本职工作是你的核心工作，不要妄图做职场上的全才，专而精才是未来的职业发展方向。



专注于自己的工作

一心一意地做自己的工作，是每个职场人获取成功不可或缺的品质。当你能够一心一意做每件事时，成功之路会更加平坦。

工作认真到忘我的程度，就会体会到工作的乐趣，就能克服困难，达到他人无法达到的境界，并得到应有的回报。

一个人如果无法专心工作，那么不管他的工作条件有多好，他都会让成功的机会从身边溜走。专注于工作，不仅要全身心地投入到工作中去，还要善于挖

掘内心的力量，使它成为你前进的动力。

美国心理学家德西经过长期实验发现，人们从事有兴趣的工作，受到额外奖励时，反而会起到相反的作用。人们可以在自己身上发掘一种自觉的、发自内心的精神力量。德西用他的研究成果向我们揭示了以下至关重要的内容。

1. 人不是被动的。人会为发挥潜力而主动满足自己的需求。

2. 人并不是天生就厌恶工作，只会因工作而成熟，更独立自主，能力得到更好的开发，身心得到更多的满足。

3. 人为了自己心中的目标，按自我价值判断而工作，能自己支配自己，是可以主动把自己的目标与组织的目标统一起来，做到两全其美的。

4. 通过引导，人能够学会接受责任，乃至寻求责任。大多数人都具有相当程度的想象力、智力和创造力，但在实际工作中，一般人的潜力往往没有得到充分发挥。

5. 为人们创造和提供机会，诱导和调动人们的成

功感、自豪感，使人们在满足个人需要的同时，更好地完成所负责的工作。不注意发挥人们的自觉因素，单纯靠增加报酬、发放奖金等物质刺激往往会事与愿违。

专注工作会产生一种肯定性的情感和积极态度，把自觉自愿承担的种种义务看作是“应该做的”，并产生一种巨大的精神动力，在各种条件比较差的情况下，非但不会放松对自己的要求，反而会更加积极主动地提高自己的各种能力，创造性地完成自己的工作。



第一次就把事情做对

“第一次就把事情做对”是著名管理学家克劳士比“零缺陷”理论的精髓之一。第一次就做对是最经济的经营之道。第一次做对的概念是中国企业的灵丹

妙药，也是做好中国企业的一种很好的模式。只有坚持把事情一次做对的职业理念，我们的企业才能实现良性运转，个人事业才有兴旺可言。

“第一次就把事情做对”是一种追求精益求精的工作态度。工作中经常会遇到这样一些人，他们总是将目光盯在下次，逃避问题。尽管从表现上看来，他们很努力、很敬业，但结果总是无法令人满意。

在行为准则的贯彻执行上“第一次就把事情做对”是每一名高效能人士都必须引起足够重视的理念。如果这件事情是有意义的，现在又具备了把它做好的条件，那为什么不现在就把它做好呢？只有把事情一步一步地做对了，才可能达到第一次就把事情做对的境界。

1. 精益求精的工作态度

从丰田公司的全面质量管理和准时化生产中来看，人们会惊奇地发现，原来第一次就把事情做对不仅是可能的，而且是一定要做到的。想想看，整条流水线上，每一个零配件生产出来之后马上就被送去组装，因为没有库存，任何一个环节出了质量问题，都

会导致全线停产，所以必须百分之百“第一次”就把事情做对。

有些人在工作和生活中养成了马马虎虎、心不在焉、懒懒散散的坏习惯。他们没有第一次就把事情做对的理念，总等着下一次修正的机会，这样只能导致任务一拖再拖，从而无法保证工作绩效。

一旦这种人成为领导，其恶习也必定会传染给下属——看到上司是一个马马虎虎的人，员工们也会竞相效仿，放松对自己的要求。这样一来，每个人的缺陷和弱点都会渗透到公司，从而影响整个事业的发展。

2. 为效率而“忙”

真正的高效能人士要为效率而“忙”，而不是像无头苍蝇一样四处打转，越忙越“盲”，把工作搞得一团糟。在很多人的工作经历中，也许都有过工作越忙越乱，解决了旧问题，又产生了新问题，在一团忙乱中造成了新的工作错误，结果是轻则自己不得不手忙脚乱地改错，浪费大量的时间和精力，重则返工检讨，给公司造成经济损失或形象损失。

由此可见，第一次没做对，就浪费了没做好事情

的时间，而返工的浪费最冤枉。第二次把事情做对既不快，也不经济。第一次没把事情做对，忙着改错，改错中又很容易出现新的错误，恶性循环的死结越缠越紧。这些错误往往不仅让自己忙，还会让很多人跟着自己忙，造成整个团队工作效能的低下。所以，盲目地忙乱毫无价值，必须终止。再忙，我们也要在必要的时候停下来思考一下，用脑子解决问题，而不是盲目地拼体力，第一次就把事情做对，把该做的工作做到位，这才是解决“忙症”的要诀。

我们工作的目的是为了创造价值，而不是忙着制造错误或改正错误。只要在工作完成之前想一想出错后带给自己和公司的麻烦，想一想出错后造成的损失，就能够理解“第一次就把事情做对”这句话的分量。

3. 树立正确的标准

每一位高效能人士的目标都应是“第一次就把事情做对”，至于如何才能做到第一次就把事情做对，克劳士比先生也给了我们正确的答案。那就是首先要知道什么是“对”，如何做才能达到“对”这个标准。



做公司的“专家员工”

一位总统曾在演讲中这样对学生们说：“比其他事情更重要的是，你们需要知道怎样将一件事情做好；与其他有能力做这件事的人相比，如果你能做得更好，那么你就永远不会失业。”

一个人无论从事何种职业，都应该尽自己的最大努力，求得不断的进步。这不仅是工作的原则，也是人生的原则，更是事业成功的基本原则。如果没有了职责和理想，生命就会变得毫无意义。无论你身居何处（即使在贫穷困苦的环境中），只要能全身心投入工作，都会获得经济自由。那些取得成就的人，一定在某一特定领域里进行过坚持不懈的努力。知道如何做好一件事，比对很多事情都懂一点要强得多。

许多人都曾为一个问题而困惑——明明自己比他

人更有能力，为什么成就却远远落于他人之后？不要疑惑、不要抱怨，要先问自己一些问题：

1. 自己是否真的走在前进的道路上？
2. 自己是否像画家仔细研究画布一样，仔细研究职业领域的各个细节问题？
3. 为了增加自己的知识面，或者为了给你的老板创造更多的价值，你认真阅读过专业书籍吗？
4. 在自己的工作领域你是否做到了尽职尽责？

如果你对这些问题无法作出肯定的回答，那么这就是你无法取胜的原因。如果一件事情是正确的，就大胆而尽职地去做吧！如果它是错误的，就干脆别动手。

无论从事什么职业，都应该精通它。让这句话成为你的座右铭吧！下决心解决自己职业领域的所有问题，使自己变得比他人精通。如果你是工作方面的行家，精通自己的全部业务，就能赢得良好的声誉，从而拥有一种成功的秘密武器。

此外，要想成为工作中的权威人物，就要学会主动给自己“加压”，把工作中的压力变成学习的动

力。到公司的第一年，你可能是个毛头小伙子，那第二年、第三年呢？要想增加自身的含金量，非得主动加压不可。任何努力都有回报，或许在你默默地“表现自己”的时候，你的老板已在一旁微笑着注意你了。

做事无法善始善终的人，心灵亦缺乏相同的特质。这样的人不会培养自己的个性，意志不坚定，无法达到自己追求的目标。

做事一丝不苟，能够迅速培养起严谨的品格，获得超凡的智能。它既能带领普通人往好的方向前进，又能鼓舞优秀的人追求更高的境界。



第五章

服从：工作面前无借口



完美工作始于服从

服从是军人的天职。对于每一位员工也一样，每个公司都有系统的计划和安排，正如军队系统的战略方针和执行策略。在军队，如果士兵不服从命令、听从指挥，胜利就只能存在于理论和想象中了。而作为一个员工，对上司工作的每一步安排，都必须服从并认真履行，一项完美的工作正是由这样一环扣一环的执行构成的。

毫无疑问，一个高效的企业必须有良好的服从观念，一个优秀的员工也必须有服从意识。因为上司的地位、责任，使他有权发号施令；同时，上司的权威、整体的利益，不允许下属抗令而行。

不仅在战场上、政坛上要服从上级的指令，在组织中、在公司里，也要服从领导的指挥与安排。当

然，这不是说你一定要同意上司的见解，但在公司中，必须要履行上级指挥下级、下级服从上级的制度。若是不注意这一点，不但会给本人和上司造成麻烦，公司的业务进展也会不顺利。

在很多员工的理念中，服从就是“对的就服从，不对的就不服从”，其实这种观点是错误的。服从是无条件的，凡是老板的指令，作为员工第一时间就应该按指令去行动。

当然，如果上司的决策错误时，你可以大胆地说出你的想法，让你的上司明白，作为下属的你不是在刻板执行他的命令，你一直都在斟酌考虑，考虑怎样做才能更好地维护公司的利益和他的利益。

但是，无论你在公司的职位有多高，只要你身为公司的员工，你就要谨记一点：你是来协助上司完成经营决策的，而不是来制定决策的。

所以，上司的决定，哪怕不尽如你意，甚至与你的意见完全相反，当你的建议无效时，你也应该完全放弃自己的意见，全力以赴去执行上司的决定。在执行时，如果发现这项决定的确是错误的，就要尽可能

地使这种错误造成的损失降到最低，这才是你应有的态度。

想要使自己在职场上立住脚，必须视服从为天职，这样才能远离没有服从精神的“乌合之众”，向追求卓越的员工看齐。

不服从上级这种现象在刚刚走出学校校门的年轻员工中最为常见。他们总认为自己的观点是正确的，再加上年轻冲动，所以他们不甘心服从上级，这也就导致了许多年轻人刚刚毕业却频繁地换工作。因为他们只要意见与上级相左就不服气，然后就跳槽。结果，他们处处不服从，处处不受重视。

公司老板最喜欢的员工不是一直提出异议的员工，而是执行力高，并在恰当的时候能提出建设性意见的员工。



不擅自做主

负起自己应尽的责任，是做人的根本，千万不要逾越本分而擅自做主，即便是代表了公司的利益来为公司做事，也永远不能替代老板擅自做主。

作为企业的员工，你必须知道，无论你帮老板管了多少事情，也无论老板多糊涂，甚至依赖你到没有你在他连电话都不会拨的程度，他毕竟还是你的老板，任何事毕竟还是由他做主，所以，在任何情况下都不要自作主张。

老板反感下属自作主张，其实不在于下属的擅自决定给工作带来的损失——通常说来，这种损失是微小的。

老板真正在意的是下属越权行事的行为，以及这种做事行为所反映的下属心中对老板的重视程度。尽

管这种行为不一定说明下属不把老板放在眼里，但老板往往会把这种行为与下属对自己的个人态度联系起来，最后认定这种做法不仅是对自己的无视，也是下属工作经验与能力欠缺、办事不稳重的表现。这样一来，你无意中的一次私自定夺行为，可能给你带来的就是老板以后的冷遇与不信任。这种误会与不信任，可不是一朝一夕能够改变的。

不擅自做主，是你在处理老板交代的事情时要做到的，而要想进一步在这一方面做得更好，你还需要做到遇事多和老板商量，让老板做主。

如果以前你有过一些工作上或生活上的问题想问老板而没有问，那么此刻你就应该改变方针，尽量发问。

部下向上司请教，并不可耻，反而是理所当然的。有心的上司，都很希望他的部下来询问。部下来询问，表示他眼里有上司，看重上司的决定。

如果员工假装什么都懂，一切事都不想问，上司会对你是否能在重大问题上自作主张而产生担忧。在工作上，遇到重大问题时，你不妨问问上司，“关

于某件事，某个地方我不能擅自下结论，请您定夺一下”，或者“这件事依我看不这样做比较好，不知你认为应该如何”，等等。

尽管你并不是真正会听从上司的意见，但这样做却会使上司产生“他什么事情都听我的”的心态，认为你在什么问题上都重视他的意见，在工作上也不会私自越权决策。

身在职场必须时刻牢记一条：老板永远是决策者和命令的下达者，无论我们有多大的把握相信自己的判断力，无论我们代替上司决定的事情有多细微，都不能忽略“上司同意”这一关键步骤。

否则，当上司意识到本应由自己拍板的事情，被下属越俎代庖时，他所产生的心理上的排斥感和厌恶感，以及对于下属不懂规矩的气恼，足以毁掉你平时积极努力所换来的上司对你的认同。



恭敬上司，助己事成

人性的弱点决定了人是最经不起恭维的动物。上级当然也是如此，你向他求助，那恭维他就是理所当然的。

当一个人听到别人恭维自己的话时，心中总是非常高兴，脸上堆满笑容，口里连说：“哪里，我没那么好！”“你真是很会讲话！”即使事后冷静地回想，明知对方所讲的是恭维话，也还是没法抹去心中的那份喜悦。

当然恭维、赞扬不等于奉承，欣赏不等于谄媚。赞扬与欣赏领导的某个特点，就意味着肯定这个特点。只要是优点、是长处，对集体有利，你可毫无顾忌地表达你的赞美之情。领导也需要从别人的评价中，了解自己的成就以及在别人心目中的地位。当受

到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感。

你的聪明才智需要得到赏识，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌。老板会因此认为你是一个“自大狂”，恃才傲慢、盛气凌人，而在心理上觉得与你难以相处，彼此间缺乏一种默契。

或许有人认为不用讲，直接以态度、行为也可以表示恭维别人的意思，话虽不错，可是总让人觉得似乎还少了那么一点点。所以，还是当面用言辞褒奖赞美的方法，最能把“恭维”的意思表达得淋漓尽致。不过，当我们要把这个“美丽的言辞”投向对方时，必须要向棒球投手那样，不能老投直球，要混合使用各种球路，这样才能收到良好效果。

第一个重点就是要用“敬称”。即有关对方的事物都要使用带有恭敬意思的话语，例如：您、贵府、令尊等。而对有关自己的事物则要使用带有谦虚意思的话语，例如：寒舍、家母、小犬等。

使用敬称并不见得就是在恭维别人，但是能将敬称用得恰到好处，令对方感觉很舒服，无疑也是一种恭维

别人的方法。

又如，中午吃饭时，不妨跟老板打个招呼。或许老板有其他的事不一起去用餐，可是这和那种当老板存在时，时间一到就和同僚吵吵嚷嚷地离席而去的情形，给人的感觉总是不一样！约老板一起用餐，并非存心要老板请客或向他揩油，最主要是制造机会接近老板，并“聆听”他的“经验谈”。

在上位的人多少都有对下属训话谈经验的欲望，不妨做个忠实的“听众”来听他高谈阔论，对这种肯比别人用心“聆听”领导言论的下属，领导自然会给他更多的信任与评价。

总之，不管时间、不论场所，即使自己身体不舒服或疲惫不堪，对上司也绝不可忘记用“尊敬”的话和采取恭敬的态度。

上司有吩咐，一定要心悦诚服地以明快的声音和态度来应答。



勇于接受批评

俗话说：“金无足赤，人无完人。”因此，作为下属的你无论多么优秀，也会有缺点。在工作中出现差错是难免的，被上司批评是当然的。虽然下属对上司的指责心怀不悦，甚至会产生辞职不干的念头，但是，凡事应该从多角度进行考虑，在挨训斥这件事上不妨想一想“上司的职责就是管理部下”，“做着人家的事，拿着人家的工资，挨点骂算什么？”脸皮厚些就不会太郁闷了。而且你还可以从另一方面想一想，上司是把你当作公司的一员、工作上的伙伴来看待，要不然辞退你就可以了，没有必要与你较真儿。这样一想，也许你就会舒服多了。

任何一位员工在长期工作过程中，都免不了会碰到被领导批评的情况，但我们大可不必为此忧心忡

忡，拼命地反省自己。实际上，领导批评或训斥部下，有时是发现了问题需要纠正；有时是出于一种调整关系的需要，告诉受批评者不要太自以为是，或把事情看得太简单；有时是为了显示自己的威信和尊严，与部下保持或拉开一定的距离；有时是“杀一儆百”，不该受批评的人受批评，其实还有一层“代人受过”的意思……弄明白了上级是为什么批评，你便会把握情况，从容应付。

受到上级批评时，最需要表现出诚恳的态度，从批评中确实学到些什么。最让上级恼火的，就是他的话被你当成了耳旁风。

被批评时，最忌当面顶撞。当面顶撞是最不明智的做法。既然是公开场合，你下不了台，反过来也会使领导下不了台。若你能坦然大度地接受其批评，他会在潜意识中产生歉疚之情，或感激之情。

受到上级批评时，反复纠缠、争辩，希望弄个一清二楚，这是很没有必要的。确有冤情、确有误解怎么办？可找一两次机会表白一下，点到为止。即使领导没有为你“平反昭雪”，也完全用不着纠缠不

休。这种斤斤计较型的部下，是很让领导头疼的。如果你的目的仅仅是为了不受批评，当然可以“寸土必争”、“寸理不让”。可是，一个把领导搞得筋疲力尽的人，又谈何晋升呢？

受批评，甚至受训斥，与受到某种正式的处分、惩罚是很不同的。在正式的处分中，你的某种权利会在一定程度上受到限制或剥夺。如果你是冤枉的，当然应认真地申辩或申诉，直到搞清楚为止，从而保护自己的正当权益。但是，受批评则不同，即使是受到错误的批评，使你在情感上、自尊心上，在周围人们心目中受到一定影响，但你若处理得好，不仅会得到补偿，甚至会收到更有利的效果。相反，一味想弄清是非曲直，反而会使人们感到你心胸狭窄，经不起任何误解，人们对你只能戒备三分了。

勇于接受上司的批评，对你是有益而无害的。脸皮厚点不吃亏，更不会受到伤害。但最关键的在于对训斥的原因要认真进行反思，尽快改正错误，使自己不断进步，在“挨骂”中成长。有人也戏称，“挨骂”是与上司相处时必须练就的一种能力。因为上司

总是希望比你强，能找到你犯错误的地方正好可以显示出他的聪明，你又何必不成全他呢？



不要打越级报告

公司的组织机构是逐级负责的，绝大多数员工都有直属上司、顶头上司。在工作中，越级报告意味着要越过直属上司，直接与顶头上司说明你的看法或争取权益。这在管理体制中是违规“操作”，是不利于管理和工作的危险行为。

越级报告会产生众多不良后果，往往容易伤害到自己。顶头上司不喜欢越级报告，一般会“退回原级处理”，因此你无法收到预期效果。这还有可能导致你与直属上司之间的关系恶化，因为你这样做明显是不尊重他。事后就算他不炒你鱿鱼，也难对你委以重任。你的报告如果被同事们知道了，他们可能

会攻击你。

就算你的报告是非常正确的，你也是破坏了公司的正常运行程序，这会使顶头上司头疼。即使你成功了，他们也会心存芥蒂，认为你对他们也可能采取同样的行为。所以，一般情况下，不要越级报告。

在工作中，你若是想越级报告，需要先检视一下自己的动机，最好是为公司利益着想而不是为了个人利益。确认了这一点，你就能选择正确的做法了。

在工作中你有什么建议或想法需要打报告时，一定要逐级上报。最好先与直属上司进行沟通，这样才能收到更好的效果。



比上司更勤奋

在职场上，努力工作是获得成功的最佳途径。当你问及每一个成功者成功的秘诀是什么时，他们心里

都会有相同的答案：他们总是比别人更努力，并且千方百计地把工作做到最好。

成功的获得都始于勤并且成于勤，没有一种成功是唾手可得的。

在一个公司里，并不是具有杰出才能的人才容易得到提升，只有那些勤奋刻苦并有良好技能的人才有更多的机会。公司的管理者总是把勤奋刻苦作为对员工的最好教育。工作中，许多人都会有很好的想法，但只有那些在艰苦探索的过程中付出辛勤劳动的人，才有可能取得令人瞩目的成果。同样，公司的正常运转需要每一位员工付出努力，勤奋刻苦在这个时候显得尤其重要，而你的勤奋的态度会为你的发展铺平道路。

领导总是喜欢刻苦努力的员工，他会关注员工的一举一动。他对于你是否偷懒，是否一直在努力工作，都了解得一清二楚。你若想获得他的信任，就必须刻苦努力，上司会因为你的可靠和努力考虑让你来分担他的工作，绝对不会无视你的付出。



勇于挑战高难度的任务

职场之中，渴望成功，渴望与领导走得近一些，再近一些，是多数员工的心声。当上司把一项人人看似“不可能完成”的艰难工作摆在你面前时，不要抱着避之唯恐不及的态度，更不要花过多的时间去设想最糟糕的结局，不断重复“根本不能完成”的念头——这等于在预演失败。

真正被需要的人是有奋斗进取精神，勇于向“不可能完成”的工作挑战的人。具有讽刺意味的是，世界上到处都是谨小慎微、满足现状、惧怕未知与挑战的人，而勇于向“不可能完成”的工作挑战的员工，犹如稀有动物一样，始终供不应求，是人才市场上的“抢手货”。一流人才的核心素质是：当遇到问题和困难的时候，他们总是能够主动去找方法解决，而不

是找借口回避责任，找理由为失败辩解。

对于上司交给你的任务，难度越大对你越有挑战性，而对于这样高难度的任务，我们要做的就是尽全力去完成。找借口的人，是不会主动想办法解决问题的，哪怕有现成的办法摆在他面前，他也难以接受，这也是一流员工与末流员工的根本区别。



第六章

沟通：获取成功的捷径



信赖是和谐的基石

人与人之间的信任如山谷间的一泓清泉，林间的一阵微风，让人感到安全和自由。德里斯·科尔曾说过：“人们对服务机构的满意程度可以从他们的信赖感充分显示出来。”“要是没有信赖感，人与人之间或是团队与团队之间、部门与部门之间就没有合作的基石。”爱德华兹·戴明表示，“没有信赖作为基础，每个人都会试图保护自己眼前的利益，但是这么做会对长期的利益造成损害，并且会对整个体系造成伤害。”在无以计数的企业的实践中也体现出信赖对于品质、创新、服务和生产力的重要性在全世界都是同样适用的。

要想受爱戴，就得先信任别人。“有了信心才

有爱，”心理分析专家佛罗姆说，“不常信任别人的人，也就不爱人。”

人与人的交往始于信任，同事之间的信任可以建立一座最美丽的城堡，那么要建设这个城堡，职场中的我们该怎样做呢？

1. 自信

自信心是赢得别人信任的关键，不自信的人难以让他人信任，充满自信的人能使他人因为受到激励而同样变得很有信心。由于一个人本身散发出来的自信能令人感到信服，因此赢得他人的信任是很自然的事。

2. 聆听他人的心声

试着去了解别人的感受、观点以及体验，而且要能够守住秘密，就算知道一些敏感或是私人的事情，也不要随便向外透露。

3. 信守承诺

在与人接触的过程中，说到做到，表里如一，答应过的事情一定会如期完成，就算再困难的事情也会不负重托。以这种言出必行的个性来为人处世，必定

容易赢得他人的信任。

4. 杜绝闲言碎语

无论是谎言、华而不实的空话还是在别人背后说的闲言碎语，都会使信赖遭到扼杀。不要道听途说，应该明察事情的真相。有些事情真相的确很难让人接受，但是弥补谎言所造成的伤害更令人痛苦，应该培养一种坦诚、有话直说的沟通模式。

5. 增加接触

双方交流的次数越多，接触越频繁，彼此就会越了解。一位男士每天花钱请花店的小伙子送花给女朋友，最后他的女朋友却与花店的小伙子结婚了。这虽然是一则笑话，但说明在这种频繁接触、经常往来的过程中，双方会增进了解，加深彼此的信赖感。

6. 弥补错误

愿意承认错误，请求原谅。当人与人之间的关系因为冲突而陷入紧张的时候，要努力恢复友好的气氛。如果有了“伤口”而不加以治疗，那日后会“化脓”，并且使关系受到“感染”，一旦出了问题，应该勇于承担责任，并且努力弥补错误。

总之，我们只有在职场中落实以上所说的6项原则，才能够稳固地建立起信赖感的基石。



坚守责任，勇于担当

“没有任何借口”是被无数企业精英和商界骨干奉为成功之圭臬的理念和价值观。它不仅体现出一种完美的执行力，更是一种服从的态度、一种敬业的精神。所以在职场中，一定要做坚守责任、勇于担当的好员工。

不把不满和抱怨当成借口。“不满”和“抱怨”是最流行的情绪，也是最容易被善于寻找借口的人利用的。不少员工总是在想着“我应该得到什么”，抱怨公司或领导“没有给我什么”，却没有反躬自问：

“为了从事希望的职业我还缺乏什么，可能要付出什么，做得够不够？”抱怨别人者总是把责任推到别人

身上，看不到自己的错误和不足。抱怨成了不负责任和不够忠诚的借口。

那些落魄的人的确值得同情，但是你想过没有，他们今天的境况完全是由于社会或者其他人造成的吗？他们自己就没有责任吗？同样，当他们抱怨老板的时候，没想到自己也有责任吗？表面看，老板们拥有巨大的可支配的财富，但是他们能享受和消费的并不比我们多，相反，他们却付出了比普通人多得多的心力。

作为公司的一名员工，你应该明白，经营和管理一家公司是一项复杂的工作，会面临种种烦琐的问题，来自客户、来自公司内部巨大压力，都会给老板带来种种困扰。更何况老板也是普通人，有自己的喜怒哀乐，有自己的缺陷。站在对方的角度上思考问题是超越平庸的一大黄金定律。当你是一名雇员时，应该多考虑老板的难处，给老板多一些同情和理解；而当自己成为一名老板时，则需要多多考虑雇员的利益，多给雇员一些支持和鼓励。

很多情况下，老板需要的是员工提出建设性的好

意见，而不是经常性的抱怨。如果员工这个时候从老板的角度为其着想，并且以老板能够接受的方式提出建议，那老板会非常欢迎的。

如果一个员工有坚守责任、勇于担当的精神，就一定会被信任并委以重任，即使你受雇于他人，也同样能够成就自己的事业。



增强自身亲和力

有人说：“世界上最强的黏合剂，就是你的亲和力。”这句话是很有道理的。

亲和力是成为一个优秀员工的必备条件，亲和力可以使你很容易地处理好与同事的关系，同事关系处理好了，你不但会有一个和谐的人际关系，而且还非常有利于你工作的开展；亲和力让你更被上司所依赖，每个人包括你的上司都愿意生活在一种温暖和谐

的环境里，而对于营造这样氛围的人大家都充满了依赖；同样，亲和力可以让你赢得口碑，快速得到老总的赏识。

闲谈实际上是一种有效的沟通方式，但许多人并不理解。从人际关系的角度看，闲谈是必不可少的。闲谈可以在群众中产生一种亲和力，是否善于利用闲谈的方式，常常影响众人对你的评价。

一种积极的心态是你在职场中打拼的资本，它可以让你实现自身价值，得到别人的赞赏，同时，成功不再与你遥遥无期，财富也会在你面前歇脚。成功学大师拿破仑·希尔说：“成功人士的首要标志，在于他的心态。一个人如果心态积极，乐观地面对人生，乐观地接受挑战 and 应付麻烦事，那他就成功了一半。”作为员工，你同样渴望得到老板的提升，赢得同事的赞赏，这一切的获得不但需要你积极主动的方式去努力争取，更需要同事的激励。

当你领略到亲和力的重要性之后，是不是也同样渴望自己能拥有此种“魔力”？是不是也希望自己手中能拥有这种神奇的黏合剂？以下建议会助你一臂之

力的。

1. 成为第一个到公司的人

有些上班族每天都是最早到达公司的人。有时公司还未开门，他就到了。这样做在许多人看来也许没有什么意义，其实这样做绝对有意义。仔细想一想你就能明白，当其他同事匆匆赶到公司时，你已经投入到工作中去了，他们的感受将会怎样？肯定会认为你是个积极、有干劲的人，在不知不觉中你就成了大家学习的榜样。

2. 要让心态乐观起来

有些人从来都不会将自己的内心写在脸上，在公司做事，总是那种公事公办的样子。他们面无表情并不代表他们内心冷酷无情，相反，这种人往往是情感细腻，更富神经质的人。由于面无表情，别人就不能从其表情中了解到他们内心真实的想法，这种人又怎能给同事留下好印象？更别说得到同事的称赞了。所以，要学会积极地表达你的感情，感情表现越积极，同事们就越觉得你很有魅力，这样你才能得到同事的称赞。

3. 赢得好人缘

赢得好人缘要有长远的眼光，要在别人遇到困难时主动给予帮助，在别人有事时不计回报，“该出手时就出手”，日积月累，留下来的都是人缘。工作中，自己的能力固然很重要，但也离不开他人的帮助。有些人虽然能力很强，水平也不低，但是却得不到别人的喜欢，当然其他人就不愿意出力相助。相反，有些人虽然能力平平，但人缘很好，给人感觉也很好，大家都愿意与之相处。

4. 只求工作，不问报酬

拿破仑·希尔曾说过：“任劳任怨，不讲酬劳，是敬业精神的精髓。”在你建立了“任劳任怨，不计报酬”的好名声之后，就会受到其他同事的尊重。就算你工作成绩平平，但别人也不会去挑你的毛病，说不定你还会成为别人学习的榜样呢！

5. 真诚是最重要的

在与同事交往的过程中尤其要以诚相待。虚伪、表里不一的人只会被人疏远。所以说，为人处世要保持诚实的美德，诚实是你赢得好人缘的必备原则。

6. 要知道团结的力量

团结就是力量。在公司做事，一定要有结交意识，当其他同事将友谊之球投给你时，你要好好接住，并且回掷过去，这是一个人应有的基本品德。

总之，在与同事相处的过程中，只要你注意自己细节上的言谈举止，增强自身的亲和力，你就能够营造良好的人际氛围，就能得到同事们的赞赏与信任。



用智慧调整情绪

面对办公室复杂的竞争，或者事业上的起起伏伏，我们每个人都在被情绪的问题困扰着，而情绪很大程度上又影响着我们的人际关系。当我们情绪良好时，也会以积极的态度与人交际，从而形成良好的人际交往，反之亦然。所以我们要学会利用情绪进行自我调节，只有这样，我们才能拥有快乐和成功的人生。

低落的情绪是一个连锁反应，生气犹如毒药一样可以传染到四面八方。控制自己的愤怒情绪的确是件非常不容易的事情，因为我们每个人的心中永远存在着理智与感情的斗争，只要我们肯稍作改变，就能抛开坏心情，迎接新的处境。

如同所有的习惯一样，控制冲动也是一种经过训练而得到的能力。要具备这种能力，有两个基本方法：第一，你必须不断地分析你的行动可能带来的长期后果；第二，你必须不屈不挠地按照符合你的最大利益的决定而行动。

处于情绪低潮当中的人们，容易迁怒周遭所有的人、事、物，所以孔子才会称赞颜回：“不迁怒，不贰过！”情绪的控制，有待智慧的提升。很简单的三个字：“不迁怒！”

另外，这里介绍一种著名的“爱地巴”消气法：

古时西藏有一个叫爱地巴的人，每次生气和人起争执的时候，他就以很快的速度跑回家去，绕着自己的房子和土地跑三圈，然后坐在田地边喘气。

爱地巴工作非常勤劳努力，他的房子越来越大，土地也越来越广，但不管房、地有多大，只要与人争论、生气，他就会绕着房子和土地绕三圈。这个秘密谁都不知道，直到他老了，才告诉他的孙子说：“年轻时，我一和人吵架、争论、生气，就绕着房地跑三圈，边跑边想，我的房子这么小，土地这么小，我哪儿有时间、哪儿有资格去跟人家生气，一想到这里，气就消了，于是就把所有时间用来努力工作。而我年老时，生气时绕着房、地走三圈，边走边想，我的房子这么大，土地这么多，我又何必跟人计较？一想到这儿，气就消了。”

这是一种平易温和的自我调节方式，使自己能够在此情绪中抚慰自己。因为我们需要安抚，在我们闹情绪的时候，安抚自己的内心远比找其他人发泄更高明。另外，要千万遏制因生气而产生的愤怒，以免进入他人制造的漩涡，否则会得不偿失。



宽厚待人

在办公室的“刀光剑影”中，得与失的计算更是大智慧。吃亏就是占便宜，施小惠得大利，你的“失”会让你得到更多，认清了这个事情，你所在的办公室就会因你的谦恭礼让而更加温馨。

人与人之间没有彼此信任，则没有互助互利；没有较深的感情，则没有愉快的合作。有人作了一个这样的比喻：与朋友的交往实际上也是一本账。只有那些肯吃眼前亏的人，才能争取到“长期客户”，签到大单。

乐于助人，多主动帮助别人，会不断增加感情账户上的储蓄。一般不要轻易和过多地求人帮助，不轻易求助者最容易获得帮助。得与失有时并不是绝对的，放弃有时是为了大踏步地前进。放弃是真正的勇

气，也是真正的智慧。

当你的合作伙伴或者搭档做了一件令你不满的事时，你会怎么做？你要做的是把最重要或最急切的一个问题先摆到桌面上，切勿把不满列成清单，这只会令对方失去信心。同时要委婉地指出对方不足的地方。只对事，不对人。告诉对方，为了配合工作的进展，他必须作出改善，这是工作上的要求，并非是你吹毛求疵。即使对方已明白是自己的错，你也不应说“你为何会那样做”，而应该委婉地说“这计划的效果不太理想，下一次我们不妨这样做……”则更容易令对方接受。

也要记住给做错事的人一个承担责任的机会，但要用鼓励的口吻：“我明白你很难过，但你不妨这样做……”

总之，你的目标是很真诚地针对同事的错误说服同事，并帮他一把，而非单纯地指出他的过错。当他解除了顾虑时，你才有机会去帮助对方，你也才能够做到，在抱怨者出没的地方挥洒自如，受到上下的欢迎。

如果你的同事生性耿直、乐于助人、工作认真、干劲十足，跟你不分彼此，总之有工作就奋力去做，常常使工作及早完成，但是口无遮拦，常有“这项工作全靠我”、“此任务由头至尾，我最清楚”这些话冒出，叫你感到难堪，这并非一个大问题，但不妥善解决就会成为一个大问题。

试想，所有同事均以为你必须依赖他，认为你做事不力或能力不足，最糟糕的是连老板也这样想，那你的前途可就真的暗淡无光了。碰到这种情况你不妨委婉地告诉对方：“谢谢你的好意，我倒希望由自己亲力亲为，积累经验。何况你终日忙碌，也该休息一下。”他会很高兴卸下一些担子，而且也会认为你这个人识大体，对你的好印象又加了一分。

在办公室，尤其是在同事面前，不妨憨厚，圆滑做人，只有这样，你才能拥有一个适合自己发展的空间。



不做“长舌妇”

职场中，总有一些“长舌妇”存在，这虽然是一种普遍现象，但却能带来不同寻常的波澜，所以，身处职场你一定要洁身自爱，并且小心遭遇“长舌妇”的侵害。

同事间相处，虽要真诚，但也一定要保持平平淡淡。那些善于搬弄是非的人，也一定是多事之人。无数事实证明，那些善于搬弄是非的人，几乎都是做不成什么大事的人。一个真正有协调能力、有公关水平、有让人敬慕的人格力量的员工，为什么去搬弄是非？说到底，搬弄是非是软弱无能的表现，是在人与人之间玩弄的一种“小把戏”，什么时候也不能登大雅之堂。

但是，同事间相处，大家每天在一起，聊天、谈

论问题的时间是很多的，谁也不能保证这种交谈就一点也不涉及人与人之间的关系，谁也不能够做到每说一句话都思考再三，每一句话都是绝对与别人无关，且对别人一点褒贬都没有这也是不可能的，所以，在和同事聊天的时候，特定场合说的话，不能全盘照“搬”。对于同事无意中说出的关乎别人隐私的事要含糊应对。

但也许有一天，你发现竟然有人背后四处说你坏话，暗中破坏你的形象，这时候你千万不要因为一时怒气填胸，就急匆匆地找对方理论。你应该先稳定好自己的情绪，一步步地化解难题。

第一步，检讨自己。你应该想想，自己是不是做过什么事、说过什么话，让对方看你不顺眼。如果不明就里地去找对方兴师问罪，只会让对方看你更不顺眼。

第二步，问清楚原因。你可以问：“我不知道发生了什么事，是否可以告诉我是什么问题？”如果对方什么话也不愿意说，干脆直截了当地跟对方说：“我知道你对我似乎有些不满，我认为我们有必要把

话说清楚。”

第三步，委婉地警告。如果对方不肯承认他曾经对别人说过不利于你的话，你也不必戳破对方，只要跟对方说：“我想可能是我误会了。不过，以后如果你有任何问题，希望你能直接告诉我。”你的目的只是让对方知道：你绝对不会坐视不管。

第四步，向老板报告。当类似的事情第二次发生时，你可以明白地告诉对方：“如果我们两人无法解决问题，就有必要让老板知道这件事情。”如果事情仍未获得解决，就直接向老板报告。当然，不是所有的情况都必须向老板报告。如果对方只是对你的穿衣品位有些挑剔，就随它去吧，这并不会影响你的工作或是你和同事之间的关系。

同事之间应该豁达大度，应该相互容忍、相互谅解，而不要动不动就记恨记仇，人为地制造紧张关系。因此，当听到某一同事谈论对另一同事的不满时，切记不要搬弄是非、火上浇油。最高明的办法是充当调解人，在互有成见的同事之间做一些“黏合”和“调和”的工作。隐去双方过激的不友好的话，而

说一些能起到缓解矛盾和融洽关系的话。要启发双方多想别人的长处，多找自己的不足，不要纠缠细枝末节，不对已经过去的事情耿耿于怀。只要真心诚意地维护同事之间的团结，并不厌其烦地做好工作，互有成见的同事就一定会尽弃前嫌，和好如初。



掌握“糊涂”的技巧

“难得糊涂”历来被推崇为高明的处世之道。只要你懂得装傻，你就并非傻瓜，而是大智若愚。做人切忌恃才自傲，不知饶人。锋芒太露易遭嫉恨，更容易树敌。与领导交往最重要的技巧就是适时“装傻”：不露自己的高明，更不能纠正对方的错误。

在人际交往中，装傻可以为人遮羞，自找台阶；可以故做不知，反唇相讥。你必须有好演技，才能傻得可爱，“疯”得恰到好处。

同事之间相处与朋友之间相处颇为相似，需要掌握好分寸、火候，若即若离。《菜根谭》的作者洪应明在论交友时说：“交友须带三分侠气。”侠气须控制在三分以内，即与朋友相处，需要保持适当的距离，不要过分亲密，如果侠气发挥到了八分、十分的地步，往往容易造成两败俱伤，如此友谊便无法永久持续。

同事之间，在非原则问题上应谦和礼让、宽厚仁慈、多点糊涂，但在大是大非面前，则应保持清醒，不能一团和气。见不义不善之举应阻之正之，发力不至此，亦应做到不助之。明明知道有人在行不义不善之事，却因他是长辈、老板、朋友，即默而容之，这就是一种很自私的趋避。有时候，立定了脚跟做人，的确是会冒风险的，也可能会受到暂时的委屈，受到别人的不理解，但是这种公正的品德，最终会赢得人们的尊敬。

身处职场，“糊涂一点”，会减少很多烦恼。一个人一生当中，不知要和多少人交往，如果遇到不伤大雅、无关原则的事，不妨装聋作哑，豁达大度一些。

为了既能快速实现自己的目标和理想，又不给自己带来不必要的麻烦，精明的人应该装作糊涂，把自己的精明掩藏在浑朴与厚实里。

至于如何“装糊涂”，基本上可以借鉴这些方式：1. 不看；2. 不听；3. 不说。不看，就是看见装看不见，闭上不该看的眼睛；不听就是关上耳朵不听，或者是故意混听、串听；不说，就是你看见了也听见了实在无法回避，那你就紧闭嘴巴，或者你可以自由诉说，而诉说的话可以让人以为你早已经失明、失聪。

糊涂的精明人信奉糊涂哲学，踏踏实实地工作，豁达淡泊地生活，这样他的路会越来越宽，人生也会越来越愉悦。



第七章

高效：忙要忙到点子上



迅速融入团队

作为团队中的一员，只有把自己融入整个团队，凭借集体的力量，才能高效工作，甚至把个人不能完成的棘手的问题解决。

然而有些职场中人，只工作不合作，宁肯一头扎进自己的专业之中，也不愿与同事有密切的交流。这样的人，想靠单打独斗把自己带到事业的顶峰是不可能的。因为，当你费了九牛二虎之力在专业上有所突破的时候，人家早已遥遥领先，你的心血也就随即变成“明日黄花”了。在这个个性张扬、共性奇缺的时代，许多企业的老板越来越重视具有团队意识的员工。他们说：“我们愈来愈迫切需要更多、更有效的具有团队精神的员工来提高我们的士气。”

对企业而言，一个人的成功不是真正的成功，团

队的成功才是真正的成功。个人主义在职场上是根本行不通的，作为职场中的个体，你可能会凭借自己的才能取得一定的成绩，但你绝不会取得更大的成功。如果你善于合作，把自己融入整个团队，依靠集体的力量，你就能把个人所不能完成的工作任务完成，老板也会因此对你另眼相看，从而提拔你。所以，一个人在工作中获得成功的捷径，就是善于同别人合作。

融入团队要有团队意识，首先就要摒弃“独行侠”的思想，告别“狂妄”、“自视清高”、“刚愎自用”，代之以“众人拾柴火焰高”、“众志成城”、“齐心协力”的团队意识。那么怎样才能加强与同事间的合作，把自己培养成为一个有团队精神的人呢？

1. 积极乐观

即使是遇上了十分麻烦的事，也要乐观，你要对你的伙伴们说：“我们是最优秀的，肯定可以把这件事解决好，如果成功了，我请大家喝一杯。”

2. 平等友善

即使你各方面都很优秀，即使你认为自己以一个

人的力量就能完成眼前的工作，也不要显得太张狂。要知道还有以后，以后你并不一定能完成一切。还是做个朋友吧，平等地对待对方。

3. 创造能力

培养自己的创造能力，不要安于现状，试着发掘自己的潜力。一个有不凡表现的人，除了主动保持与人合作以外，还需要所有人乐意与你合作。

4. 善于交流

同在一个办公室工作，你与同事之间会存在某些差别，知识、能力、经历造成你们在处理工作时，会产生不同的想法。交流是协调的开始，把自己的想法说出来，听听对方的想法，你要经常说这样一句话：“你看这事怎么办？我想听听你的想法。”

5. 接受批评

请把你的同事当成你的朋友，坦然接受他的批评。一个对批评暴跳如雷的人，每个人都会敬而远之。

善于应用更多的办法展开与同事的合作。有优秀团队意识的人，才能给自己和整个团队带来无穷的收益。



培养重点思维

从重点问题突破，是高效能人士思考的习惯之一，如果一个人毫无重点地思考，就等于无主攻目标，做事的效率必然十分低下。相反，如果他抓住了主要矛盾，解决问题就变得容易多了。

1. 抓住问题的关键

具有重点思维习惯的人是不会去回避问题的，因为最大的问题可能恰恰是“没有问题”。

正如一位知名企业家所言，“最危险的瞬间往往发生在成功的瞬间”。对于每一个人来说，问什么样的问题，就意味着他可能得到什么样的结果。

2. 多问几个“为什么”

世界上的问题有两种，一种叫作暂时性问题，另一种叫作永久性问题。比如说，你在饭店吃饭时，服

务员不小心将油腻的汤全洒在你身上了，你的衣服弄脏了。这个问题属于暂时性问题，你把衣服一洗，就没事了，问题就解决了，所以暂时性问题不是问题。但是万一洗不掉，怎么办？这就成了永久性问题了。既然是永久性问题，那就无法解决。既然是无法解决的问题，你耿耿于怀也无济于事。所以，永久性问题也不是问题。

面对任何问题的发生都要问这样的问题：

1. 任何事情的发生都有其目的。
2. 不问我失去了什么，而要问我如何才能得到。
3. 这件事的发生对我有什么好处。
4. 我要如何才能做得更好。
5. 对于这件事我学到了什么。

问什么样的问题，得到什么样的答案。问好的问题，得到好的结果；问不好的问题，得到不好的结果。那些具备重点思维的高效能人士之所以成功就是因为他们懂得问比较好的问题。

经常问自己问题有下面几个好处：

1. 可立即转变你的注意力，进而转变你的心情。

2. 可以改变或转换你头脑中所删除的经验。
3. 可以帮助你发掘内在的成功资源。

英特尔公司的副总裁吉尔伯特先生建议我们从以下五个方面去找问题：

1. 向“关键点”要问题。关键点往往决定全局。因此，请重视：哪些点、哪些环节、哪些岗位、哪些人、哪些时间是关键的，“关键点”抓准了就会“纲举目张”。

2. 向“薄弱点”要问题。一个链条有10个链环，其中9个链环都能承受100公斤拉力，唯独有一个链环的承受拉力只有10公斤。那么这个链条总体能承受的拉力就取决于最薄弱的那个环节，只能是10公斤。

“木桶原理”也指出：木桶能盛多少水，不是取决于最长的那块板，而是取决于最短的那块板。

3. 向“盲点”要问题。盲点就是你疏忽而看不到的地方。向盲点要问题，就是要到我们容易忽视的点、岗位、部门、工序、人员、时间等上面，去发现问题，或去防止问题的发生。

4. 向“奇异点”要问题。奇异点，是异乎寻常的

点。异常现象可以提供新的机遇，或者引发创新，带来变革，也可以引发破坏，从而带来无法弥补的损失。

5. 向“结合点”要问题。上下级之间、家庭与工作单位之间、前后工序之间、甲乙双方之间、单位与外部环境间、计划的两个环节之间等，都属于两个事物的连接部位，即结合点。结合点是最容易出现问题的。为什么？因为结合点部位是信息的集散地，是矛盾的集中地，是人们注意力的关注点。

找准了这五点，不仅容易避免出现引发损失的问题，还能把损失降到最低。而且由于善于探寻问题，很可能还有新的创造与发现。



不被琐事缠身

高效能人士不能被太多的琐事缠身。其含义主要是说高效能人士要充分重视时间的价值，不浪费时间

去做那些不值得做的事情。

做不值得做的事，会让自己误认为完成了某件有意义的事情，从而心安理得；做不值得做的事，会消耗自己做有价值的事的时间；做不值得做的事，就是浪费自己的生命。

如何避免做不值得做的事？我们需要作好以下工作。

1. 注重时间的价值

琐碎而无价值的工作指的是一些不重要的任务或工作，而且报偿低。它消磨你的精力和时间，因此让你不能处理更为重要且当务之急的工作。

凡是在事业上有所成就的人，都十分注重时间的价值。无论是老板还是打工族，一个高效能的人士总是能判断自己面对的顾客在生意上的价值，如果有很多不必要的废话，他们都会想出一个收场的办法。同时，他们也绝对不会在别人的上班时间，去和对方海阔天空地谈些与工作无关的话，因为这样做实际上是在妨碍别人的工作，浪费别人的生命。

处在知识日新月异的信息时代，人们常因繁重的工作而紧张忙碌。如果想调剂自己的生活，就必须学

会有效利用时间。无论是在工作还是在学习方面，若能以最短的时间做更多的事，那么剩下的时间就可以挪为他用了。因此，善于利用时间，不仅可以完成许多事情，还能拥有轻松自在的生活。

2. 将时间集中于本职工作

如果你不想被琐事牵扯太多的精力，首先就应当将时间集中于自己的本职工作。为此，你必须将自己的兴趣转移到高报偿或是重要的工作上，从而从繁琐的事务中解脱出来。

3. 利用“神奇的三小时”

被人们称为时间管理大师的哈林·史密斯曾经提出过“神奇三小时”的概念，他鼓励人们自觉地早睡早起，每天早上5点起床，这样可以比别人更早展开新的一天，在时间上就能跑到别人的前面。利用每天早上5~8点的“神奇的三小时”，你可不受任何人和事的干扰，做一些自己想做的事。每天早起三小时就是在与时间竞争，你必须有恒心，养成早起的习惯，以后你会受益无穷。

早睡早起除了哈林·史密斯所提到的“神奇三小

时”的好处之外，更有着以下的一些好处：

(1) 获得内心的平静。诺贝尔和平奖得主特蕾莎修女曾说过，现在生活在都市的人最缺乏的、最渴望的就是“心灵的平静”。而早睡早起，利用早上神奇的三小时想些问题、做些重要工作，这样往往可以捕捉到都市喧嚣忙乱背后的宁静时刻。

(2) 规划一天的工作。“一日之计在于晨”，清晨往往是你精神最集中、思路最清晰、工作效率最高的时候。

在这段时间里，绝对没有人或电话来骚扰你，你可以全心全意做一些平日可能要花上好几个小时才能完成的工作或事务，规划一下未来的工作，并且可以取得很好的成效。

(3) 培养自律能力。养成早睡早起的习惯，可以使你一天精力充沛，更能增强你的信心，考验你的自律能力，为你建立一个正面的“自我概念”。

(4) 调息身心。当然早睡早起并不是苛刻地剥削我们的睡眠时间，正好相反，早睡早起只是将我们的睡眠及起床时间略微调整，而这正是高效率利用时间

的要求。

如果我们在晚上10点睡觉、早上5点起床的话，我们的睡眠时间仍然是7个小时。而一般人如果在午夜12点入睡，早上7点起床的话，他们的睡眠时间也同样是7个小时而已。

所以我们在这里提倡早睡早起，运用“神奇的三小时”这一概念，只是非常有策略性地将休息和工作的时间对调了一下，我们将晚上10点至午夜12点这段本是用来看电视、看报纸、娱乐、应酬的时间用于睡眠，而早上5~8点这段本应用作睡眠的时间，则用来做一些更重要的事情。

4. 舍弃不必要的个人及外事活动

我们在工作和生活中经常会遇到一些没什么实际意义和价值的事情，放弃它们会大大提高我们的时间利用率。

5. 妥善安排你的时间

一位高效能人士知道该把时间花费在什么地方。他们具有自我矫正的能力，从而能把时间用到适宜的地方。



善于授权

通用电气前CEO杰克·韦尔奇认为一个杰出的高效能经理人必须做到的一点就是善于授权。著名的管理大师柯维博士认为做不到合理授权是现代多数中层经理工作效能低下的主要原因。柯维博士认为：“现代社会许多大小公司的老板、部门主管早已被信息、电讯、文件、会议压得透不过气来。几乎任何一项请求报告都需要他审阅，予以批示，签字画押，他们为此经常被搞得头昏眼花，根本无法对公司重大决策进行思考，在董事会议上他们很可能是最无精打采的一类人。难道这就是所谓的管理者吗？有必要要求他们过目每一份文件吗？细到内务部门发稿笺这类小事，都有可能摆上他们的办公桌，而又为等待他的批阅，这项工作也许会拖到下个礼拜，直等到老板自己没有

稿笺可用的时候，他才会想起叫来内务总管训斥一顿。而积满灰尘的报告会使局面变得非常尴尬、不愉快。”柯维博士认为，工作效率不高就是因为被一些琐碎的事给拖住了后腿。

杰克·韦尔奇是简单式效率型管理的倡导者。他认为高度的集权式管理只会让公司的运行减慢。一名高效能人士不担心过分授权会动摇自己的位置，相反，他会通过授权使自己的工作趋向于完美。

1. 制订合理的授权计划

授权是一项重大的决定，因此，对于一名高效能人士来说，他必须对此形成完整的计划。这种计划可能不是文字的，但一定要在脑海中形成清晰的框架，盲目授权，或者未经仔细斟酌设计的授权将带来混乱。

制订授权计划，核心在于弄清楚授权要做的事情有哪些，这些事情的程序、步骤是怎样的，在每个过程中有哪些要点、预测到可能出现的情况是怎样的等。

一个完整的授权计划应包含下面几点基本内容：

(1) 授权任务是什么，这项任务涉及的特性和范

围怎样。

- (2) 授权需要达成的结果是什么。
- (3) 用来评价工作执行的方法是什么。
- (4) 任务完成的时间要求。
- (5) 工作执行所需要的相应权力有哪些。

如果授权成为一项经常性的工作，我们应设计一定的管理表格，这类表格能帮助他人形成完整清楚的授权计划。

授权计划单简介：

(1) 任务细节：任务的职责范围、完成任务的关键点、特殊目的、时间要求等。

(2) 人员详细资料：能力、兴趣和主动性水平、时间可能性、与以往培训和经历有关的内容等。

(3) 培训要求：性质、方法、时间、成本。

(4) 权力需求：完成工作所需的对人、财、物、信息等组织资源调用的权限。

(5) 反馈方式：反馈的方法、频率等。

(6) 中层经理本人的职责：职责是什么，实现手段。

授权计划的制订不应是自上而下发布命令的方

式，这恰是与授权精神相违背的一种方式。授权计划从一开始即要求受权下属的参与。应允许下属参与授权的决定，在授权计划形成之后，应在更大范围内公布授权计划，根据授权计划向下属进行反馈和提问。这样做的好处有多种：其一是帮助管理者整理自己的思想，在确有必要时，修改授权计划；其二是使下属充分理解授权的精髓，在最大限度内得到下属的认同，激发其积极性；同时，又能在组织中起到宣传引导作用，形成授权的心理期待。

2. 掌握正确的授权方法

不同的授权方法会产生不同的效果，一名高效能人士应当掌握正确的授权方法。授权的方法按照不同的维度，有不同的划分方法。按照授权受制约的程度，授权的方法有：（1）充分授权；（2）不充分授权；（3）弹性授权；（4）制约授权。

充分授权是指管理者在向其下属分派职责的同时，并不明确赋予下属这样或那样的具体权力，而是让下属在管理者权力许可的范围之内，自由、充分地发挥其主观能动性，自己拟订履行职责的行动方案。

这种授权的方式虽然没有具体授权，但在事实上几乎等于将管理者自己的权力——针对特定的工作和任务的一部分下放给其下属。充分授权的最显著优点在于能使下属在履行职责的过程中实现自身价值，获得较大的满足，最大可能地调动下属的主观能动性和创造性。对于授权管理者而言则大大减少了许多不必要的工作量。充分授权是授权中的“高难度特技动作”，一般只在特定情况下使用，要求授权对象是具有很高素质和责任心下属。

不充分授权是指管理者对其下属分派职责的同时，赋予其部分权限。根据所授下属权限的程度大小，不充分授权又可以分为以下几种情况：

- ① 让下属了解情况后，由领导者作出最后的决策；
- ② 让下属提出详细的行动方案，由领导者最后选择；
- ③ 让下属提出详细的行动计划，由领导者审批；
- ④ 让下属果断采取行动前及时报告领导者；
- ⑤ 让下属采取行动后，将行动的后果报告领导者。

不充分授权是现实中普遍存在的授权形式，它的特点是较为灵活，可因人而异、因事制宜，采取不同的方式。但它同时要求上级和下级、管理者和下属之间必须事先明确所采取的具体授权形式。

弹性授权是综合充分授权和不充分授权两种形式而成的一种混合的授权方式。弹性授权是根据工作的内容将下属履行职责的过程划分为若干阶段，在不同的阶段采取不同的授权方式。

弹性授权的精髓在于动态授权的原理。弹性授权具有较强的适应性，当工作条件、内容等发生了变化时，管理者可及时调整授权方式以利于工作的顺利进行。管理者在应用弹性授权时的技巧在于保持与下属的及时协调，加强双向的沟通。

制约授权是指管理者将职责和权力同时委托和分派给不同的几个下属，以形成下属之间相互制约地履行其职责的关系。如会计制度上的相互牵制原则。制约授权形式的应用要求管理者准确地判断和把握使用的场合。它一般只适用于那些性质重要、容易出现疏忽的工作。制约授权在应用中的另一个要点在于，警

惕制约授权可能带来的负面效应，过分地制约授权会抑制下属的积极性，不利于提高处理工作的效率。制约授权作为较特殊的一种授权方法，一般要求与其他授权方法配合使用，取其利，去其弊。

3. 注重授权流程与关节点

授权是一个连续性的流程，授权由计划走向操作化的方案，关键在于把握这一流程中的关节点，授权的全部奥妙正在于这些关节点之中。一个高效授权的管理者，他的全部授权技能体现在对这些关节点的把握之中。

(1) 作好授权准备：扫除授权障碍，明确授权意识，营造授权气氛，制订授权计划；确认任务：有目标授权，针对特定任务授权，任务本身需要整理规范和明确。

(2) 选择合适的受权者：根据下属的潜能、心态、人格挑选合适的人完成特定的事。

(3) 授权的发布：授权计划的最后商定，宣告授权启动，明确任务及权限，制定考核标准。

(4) 进入工作：管理者放手，让受权者完成工

作，对一般性的工作方式不作干涉。

(5) 控制进展：管理者要保证工作以一定速度进行，应当给下属适当压力，让其感到责任，保证工作按计划完成。

(6) 约束授权者：注意下属行为偏离计划的倾向，防止授权的负面作用，及时反馈信息，保证授权沿预定轨道前行。

(7) 验收工作，兑现奖罚：评价工作完成情况，按预定绩效标准兑现奖励或惩罚，总结授权，形成典范，全面提升管理水平。

4. 把握授权时机

对于一名高效能人士来说，制订了合适的授权计划，掌握了正确的授权方法，接下来要做的就是选择一个适当的时机，切入授权，这个时机的选择对于授权的效果可能会有显著的影响。这种时机既可能是一些特殊的事件，也可能是一些司空见惯的现象再次出现。把握这种时机，导入授权，能让下属切实感到授权的必要。

有效的授权者常在下列情形出现时授权：

- (1) 管理者需要进行计划和研究而总觉得时间不够；
- (2) 管理者办公时间几乎全部在处理例行公事时；
- (3) 管理者正在工作，频繁被下属的请示所打扰；
- (4) 下属因工作闲散而绩效低下；
- (5) 下属因不敢决策，而使公司错过赚钱或提高公众形象的良机；
- (6) 管理者因独揽大权而引起上下级关系不和睦；
- (7) 公司发生紧急情况而管理者不能分身处理时；
- (8) 公司业务扩展，成立新的部门、分公司或兼并其他公司时；
- (9) 公司人员发生较大流动，由更年轻、更有活力的中层管理者主持各部门、团队工作时；
- (10) 公司走出困境，要改变以往的决策机制以适应灵活多变的环境时。



遵守时间

守时是高效能人士的一项重要习惯。曾有人问美国最大的连锁公司的经营者彭尼先生：“在忙碌的生活中，你是怎样设法做完全部工作的？”彭尼的回答非常简单：“我总是准时地做每件事。不要等到明天，昨天已过去了，唯一的时间是今天。”时间是一个人最宝贵的财富。但时间又是无情的，它不能挽回、不可逆转、不可贮存，且永不再生。如果你想成为一名真正的高效能人士，就必须认清时间的价值，认真计划，准时做每一件事。这是每一个人只要肯做就能做到的，也是一个人走向成功的必由之路。如果你连时间都管理不好，那么，你就不要再奢望自己能管理好其他的任何事物，更不要奢望金钱能滚滚而来。

一、重视“五分钟的价值” >>>

博恩·崔西博士曾说，能力和准时是高效能人士必备的，前者又往往是后者所结的果实。真正的高效能人士，极少是不准时的。事事准时者，不仅能提高自身的信任度，无形中还增加了自己的时间。拿破仑曾经说，他之所以能战胜奥地利人，是由于他们（奥地利人）不知道5分钟的价值。没有什么比时间更重要，也没有什么比准时更能节省你自己和他人的时间。然而有许多人，也许还包括你，因为不按时，失去了很多赚钱的机会。

因此，如果你想使自己成为一名高效能人士，就应当养成守时的好习惯，准时完成自己的工作。正如维京公司的总裁布尼斯先生所言：“没有什么比守时能更快地激起一位商人的信任感，也没有哪种习惯会比总是拖延更快地削弱自己的声誉。”

二、准时“赴约” >>>

守时是每个人都应具备的美德，约会迟到，会给别人留下毫无诚意的印象。约会守时是很必要的，既

节省自己的时间，又节省他人的时间。

一个高效能人士应当养成按时赴约的好习惯。不管约会是你提出来的，还是对方提出来的，你都要提前几分钟到达约会地点，这一点很能表现你的诚意和礼貌。如果是你提出的约会，即使你准时到达，如果对方已经在等你，对方心里就会想：“是你提出的约会，自己还比我晚到。”这样一来，你的诚意在对方心中就大打折扣了。此外，要是你比对方早到的话，可以先熟悉一下周围的环境，酝酿一下和对方见面的话题，准备越充分，越能顺利达到约会的目的。

无论是什么原因，约会时迟到或让别人等都是缺乏诚意的表现，你会因此被认为是不讲原则、不守信用的人。

三、今日事今日毕



我们要做到守时，就应当养成“今日事今日毕”的好习惯。

人性本身是放纵、散漫的，主要表现在对目标的坚持、时间的控制等方面做得不到位，事情不能按时

完成。如果拖延已开始影响工作的质量，就会蜕变成一种自我耽误的形式。今日不清，必然积累，积累就拖延，拖延必堕落、颓废。延迟需要做的事情，会浪费工作时间，也会造成不必要的工作压力。

在工作中我们应当善于为事情设定“最后期限”，任何事情如果没有时间限定，就如同开了一张空头支票。只有懂得用时间给自己施加压力，才能避免拖延。所以，对于一名高效能人士来说，最好制定自己每日的工作时间进度表，记下事情，定下期限，每天都有目标，也都有结果，日清日新。在此，海尔公司“日日清”的目标管理实践十分值得我们学习。

海尔公司在实践中建立起一个每人每天对自己所从事的工作进行清理、检查的“日日清”控制系统。案头文件，急办的、缓办的、一般性材料的摆放，都是有条有理、井然有序；临下班的时候，椅子都放得整整齐齐的。

“日日清”系统包括两个方面：一是“日事日毕”，即对当天发生的各种问题（异常现象），在当

天弄清原因，分清责任，及时采取措施进行处理，防止问题积累，保证目标得以实现。如工人使用的“3E”卡，就是用来记录每个人每天对每件事的清理过程和结果的。二是“日清日高”，即对工作中的薄弱环节不断改善、不断提高，要求职工“坚持每天提高1%”，70天工作水平就可以提高一倍。

事实上，人们不能准时做事的原因有很多，例如一些人是因为不喜欢手头的工作，另一些人则是不知道该如何着手。要养成更富效率的好习惯，首先必须找出导致办事拖延的原因。这里我们根据人们不能按时做事的原因分析了一些解决方法，帮你找到合适的应对策略：

1. 如果是因为工作枯燥乏味，不喜欢工作内容，那么就把事情授权给下属，或雇佣公司外的专职服务。一有可能，就让别人来做。

2. 如果是因为工作量过大，任务艰巨，面临看似没完没了或无法完成的任务，那么就将任务分成自己能处理的零散工作，并且从现在开始，一次做一点，在每

天的工作任务表上做一两件事情，直到最终完成任务。

3. 如果是工作不能立竿见影，取得结果或者效益，那么就设立“微型”业绩。要激励自己去做一项几周或几个月都不会有结果的项目很难，但可以建立一些临时性的成就点，以获得你所需要的满足感。

4. 如果是工作受阻，不知从何入手，那么可以凭主观判断开始工作。比如，你不知是否要将一篇报告写成两部分，但你可以先假定报告为一单份文件，然后马上开始工作。如果这种方法不得当，你会很快意识到，然后再进行必要的修改。

四、把握今天

>>>

高效能人士应当树立不进则退的时间观念。现实中，有很多人是不重视一天的价值，认为一天的时间做不了什么大的事情，正是这种错误的观念导致了工作上的拖延，使自己无法如期完成任务。

把数学上的“正”与“负”运用在自我检测上，可以检查出自己是否做到日有所学、日有所进。季米特洛夫讲过：“青年时谁在睡下时，不想想一天中学

会了什么东西，他就无法前进。日常工作很多，你们必须好好组织自己的工作，要找出时间来考虑一下一天中做了些什么：是正号还是负号？假如是正号——很好！假如是负号，那就要采取措施。”我们不妨把在一天中工作有成绩看作“正”，没有成绩看作“负”，每天在睡前，像季米特洛夫讲的那样，一想一问，那会大有好处。人们往往在扪心自问中，看到了自己的进步，发现了自己的不足。是“正”号的话，更上一层楼；是“负”号的话，奋起直追。这一问，可以问出雄心、问出进步，使自己在学习上，只有日进，不会日退。



管理好自己

杰克·韦尔奇认为，一名高效能人士应该具备出色的自我管理能力和一个连自己都管理不了的人，是

无法胜任任何工作的，当然，最终他也不会成为高效的工作者。

一、自律是效率的前提 >>>

关于自我管理的问题，诙谐作家雅克·布朗曾经有过一个有趣的比喻：“缺少了自我管理的才华，就好像穿上溜冰鞋的八爪鱼，眼看动作不断，却搞不清楚到底是往前、往后，还是原地打转。”如果你知道自己有几分才华，而且工作量实在不少，却又看不见太多成果，那么你很可能缺少自我约束的能力。

在职业生涯中，大多数人很难在开始的时候就具备出色的自我管理能力，往往是在经历了他律、协助性自我管理之后，才实现了真正意义上的自我管理。自律能力在完善一个人的工作绩效方面起着巨大的积极作用。“如果一个人没有自律能力，那他在工作上的敬业程度就会大打折扣。”一家大企业的人力资源经理举了这样一个例子：我们的上班时间是8：30，有人8：20就到了，有人8：30到，也有人8：40才到。平时看不出这三类人有什么本质的区别，但是在关键时

刻，或许就是因为这迟到10分钟的习惯，误了大事。这其实就是每个人的自律能力不同导致的不同后果。

当你意识到自我管理的重要性，并在工作中加以实现时，你就会发现，你的生活习惯与工作习惯都因此得到了一定优化，你的做事效率也随之提高了，无论做什么事，都会有条理可循，做事稳重，不留后患，在同事与老板眼中，你也会是一个行动高效、可以让人放心的人。因此，你的老板就会放心地把重要的工作交由你去完成；你的同事也喜欢与你共同工作，并会主动与你交往。你的能力在执行老板交代的任务中得到了锻炼与提高，为你赢得了晋升与加薪的机会；你的人际网络在你与同事共同工作的过程中得到了扩大，这可能会为你带来许多意想不到的成功机遇。

二、如何提高自我管理能力 >>>

可见，只有具备良好的自我管理能力，才能称得上是一名真正的高效能人士。那么，我们要从哪些方面入手来提高自我管理能力呢？

1. 正确思考

如果不开动脑筋，就不可能把事情做好。即使是天才，要想做好事情，也必须充分运用上帝赋予你的才智。剧作家乔治·萧伯纳说：“在一年之中有两到三次用心去认真思考问题的人不多。我之所以在世界上有点名声，就是因为我每周都认真思考一到两次。”如果你始终让大脑保持活跃，经常考虑富有挑战性的问题，不断思索需要认真对待的事情，你就能培养起有规律的思维习惯，这对于控制你的个人行为将会很有帮助。

2. 合理控制情绪

著名的作家奥格·曼狄诺说过：“强者与弱者的唯一区别在于，强者用行为控制情绪，而弱者只会任由情绪主宰自己的行为。”衡量一个人自制力强弱的關鍵，就在于他是否能够有效地控制自己的情绪。

高尔夫奇才鲍伯·琼斯的生活经历就是一个典型的例子。它说明一个人如果不控制情绪，其后果将是很严重的。

正像今天的老虎·伍兹一样，琼斯也是一个高尔夫神童，1907年他5岁的时候就开始了打球了，12岁时就取得了以低于标准杆数打完全场的好成绩，这个成绩是大多数高尔夫运动员一辈子都做不到的。14岁时，他就获得了参加全美业余高尔夫球比赛的资格，但最后并没有取得成功。他因此经常发脾气，影响了球技的发挥，还得了个“俱乐部喷火器”的绰号。

一位被琼斯称作巴特爷爷的高尔夫前辈告诫琼斯说：“如果你不控制自己的情绪，你永远赢不了。”琼斯听取了这位前辈的忠告，开始注意控制情绪。21岁时，琼斯终于成功了，成为历史上最伟大的高尔夫球员之一。28岁时赢得了高尔夫大满贯之后，他就引退了。巴特爷爷总结说：“琼斯在14岁时就能在高尔夫比赛中挥洒自如，但直到21岁时才真正懂得如何控制自己。”

在我们的生活中，控制情绪的方法很多，常见的有以下几种：

(1) 转移。当我们受到无法避免的痛苦打击时，若长期沉浸在痛苦之中，既于事无补，不能解决任何

问题，又影响自己的工作、损害健康，所以我们应该尽快地把自己的注意力转移到那些有意义的事情上去，转移到最能使你感到自信、愉快和充实的活动上去。这一方法的关键是尽量减少外界刺激，尽量减少它的影响和作用。

(2) 解脱。解脱就是换一个角度来看待令人烦恼的问题，从更深、更高、更广、更长远的角度来看待问题，对它作出新的理解，以求跳出原有的圈子，使自己的精神获得解脱，以便把精力全部集中到自己所追求的目标上。我们的烦恼有很多都是因为自己心胸狭窄，只看到眼前的一点利益或身边的几件事，而没有从更广的范围、更长远的角度来想，为一些非原则的小事而忽略了生活中的大事。积极的解脱是把长远利益放在首位，抛开区区小事，全神贯注地去追求自己的远大目标。

(3) 升华。升华就是利用强烈的情绪冲动，把它引向积极的、有益的方向，使之具有建设性的意义和价值。

我们常说的“化悲痛为力量”就是指升华自己

的悲痛情绪。其实不只是悲痛可以化为力量，其他的强烈情感也都可以化为力量。例如，可以化愤怒为力量、化仇恨为力量、化教训为力量、化鼓励为力量、化羞辱为力量，等等。

著名心理学家弗洛伊德把升华看作是最高水平的自我防御机制。他认为，只有健康和成熟的人才有可能实现升华。

(4) 利用。利用，就是我们常说的“坏事也能变成好事”。一种利用是对时机和客观条件的利用。对一个使我们苦恼的强制性要求，如果能巧妙地加以利用，可使自己由被动转化为主动，使烦恼变为怡然自得，并乐在其中。

再一种利用，就是对情绪本身的利用。把情绪化为情趣加以利用，这里说得更为具体一些，是“嬉笑怒骂，皆成文章”的意思。诗人利用他涌现的激情写出了流传千古的诗篇，作曲家则在灵感来潮时谱出了动人心弦的乐章。当自己真挚的感情强烈涌现时，抓住它做一些有益的事。

有效地控制自己的情绪，保持一种良好平静的心

态，就是主宰自我的一个基础。

3. 行为规律化

阿尔伯特·哈伯德说：“那些需要牛奶的团队不应只是坐等奶牛上门来送奶。”保持思维敏锐、控制自己的情绪虽然很重要，但还不够，只有行动起来才能让成功者脱颖而出，这就是成功者与失败者的区别。富兰克林在《我的自传》中，将自制称为自己获取成功的13种美德之一，它认为自己之所以能够取得如此骄人的成就，主要获益于“做事有定时，置物有定位”的良好习惯。如果你想让自己成为一名高效能人士，就应当像富兰克林那样，学会控制自己的行为。

4. 培养自制力

传记作家兼教育家托马斯·赫克斯利说：“教育最有价值的成果，也许就是培养了自制力，不管是否喜欢，只要需要去做；一个人开始接受教育不论有多早，首先应该学到的就是自制力。这种教育需要贯穿教育过程的始终。”自制力意味着在合适的时间，为了适当的理由去做需要做的事情。总结一下你的首要

任务和行动，看看你的方向是否正确，每天做些必须做但又让自己不那么愉快的事，以培养自制力。

5. 挑战自我

为坚定你的信念和决心，选择一项超出你的想象的任务，全身心投入其中并完成它。为此，要求你思维敏锐，行动规律化。坚持下去，你会发现自己能做到的远远超出自己原先预期的。



平衡好工作和生活

真正的高效能人士都不是“工作狂”，他们善于掌握工作与生活的平衡。

一、告别“工作狂”

>>>

据调查，一般工人的生活是不平衡的，从商者尤其如此。许多白领一星期工作的时间超过常规的40小

时。经常拼命工作的人就是“工作狂”，过度追求尽善尽美、强迫自己、迷恋工作是“工作狂”的心理特征。现代职场，如何处理自己的工作和生活的压力，使自己成为一个把握工作与生活平衡的高效能人士，是每个人都不应该回避的问题。生活中，一定数量的休闲能够增加你的财富，当然，这里主要是指精神上的财富。如果你在休闲上花更多时间，或许你最终也会增加经济收入。

在休闲时间中，培养更多的兴趣爱好有许多好处。工作之余的兴趣爱好有助于你在工作中有所创新。当你追求休闲生活时，你的精神会从跟工作有关的问题中解脱出来，从而得到休息。你会因此关注工作以外的事情，会变得更富有创造力，能给企业提供一些有创造性的新点子。很多最有创造性的成就往往是在走神或胡思乱想中产生的。

其实，很多“工作狂”的工作效率都十分低下。沉迷于工作是一种很严重的疾病，如果不及时治疗，会导致心理和生理上的问题。一些调查研究表明，“工作狂”对工作的着迷导致他们患有溃疡、背部疾病、失

眠、抑郁症和心脏病，许多人甚至因此而早亡。

高效能人士能够享受工作和娱乐，所以他们是最有效率的。如果需要，他们可能会大干一两个星期。然而，如果仅仅是例行公事的工作，他们可能懒得做。对于高效能人士来说，人生的成功并不局限于办公室。要做一个有着平衡生活方式的高效能人士，就意味着是工作在为你服务，而不是你为工作服务。有生活和工作计划顾问建议，要想有平衡的生活方式，必须满足生活中的6个领域。这6个领域是：智商、身体健康、家庭、社会福利、精神追求和经济状况。

1. 检测你的工作状况

一般来说，每一个执著于工作的人都或多或少地带有“工作狂”的倾向，前面提到过，“工作狂”是一种病态的工作方式。下面主要为你详细地分析一下“工作狂”的诊断依据，以及应对的措施，以助你优化工作状态，成为一个高效工作者。“工作狂”的临床症状主要有以下几种：

- (1) 每天工作超过10小时。
- (2) 从来没有周末和节假日的概念。

(3) 基本没有上下班的界限，家的别名为“有床的工作地点”。

(4) 对工作达到痴迷状态，一旦离开工作，轻者无所事事、精神不振，重者思念过度、抑郁成疾。

(5) 办公室俗称加班时随时可以躺倒睡觉的“家”。

(6) 偶尔陪家人逛街散心，也多半心不在焉，脑子中依然是工作萦绕。

以上状态持续5年，则会产生诸多毛病，如高血压、失眠、长期头痛、腰酸背痛等。

2. “工作狂”诊断测试

(对以下问题回答“是”或“不是”，答案“是”越多，则危险系数越高。)

(1) 对工作的狂热和兴奋程度，超过家庭和其他事情。

(2) 工作有时有薪酬，有时没有。

(3) 将工作带回家。

(4) 最感兴趣的活动和话题是工作。

(5) 家人和友人已不再期望你准时出现。

(6) 额外工作的理由，是担心无人能够替你完成。

(7) 不能容忍别人将工作以外的事情排在第一位。

(8) 害怕如不努力工作，就会失业或成为失败者。

(9) 别人要求你放下手头工作，先做其他事，你会被激怒。

(10) 因工作而损害与家人的关系。

3. 病因分析

“工作狂”的病因主要有下面三种：

(1) 真正热爱工作或金钱，不以为苦，反以为乐，乐此不疲，激情不减。

(2) 未能营造起真正属于自己的生活。这样的人，内心焦虑、无爱、无寄托，或因家人不在身边，或生活单调乏味，只有同事没有朋友，不得不从工作中寻找乐趣，缺少与工作彻底无关、只为愉悦身心的兴趣爱好。

(3) 把工作当作逃避手段。这样的人在影视剧中常见，在生活中有某种苦恼、不满或自卑，为了逃避或者忘却这些令人伤神的事，只好疯狂地投入工作。譬如刚刚失恋之人就容易成为“工作狂”。

4. 处方

“工作狂”主要是由于工作压力过大或者内心成就动机过强，与个人能力脱节所致。除了前几节介绍的一些应对措施之外，下面专门为你列举一些处方，帮你摆脱或者避免成为“工作狂”。

- (1) 认识对位：工作不是生活的全部。
- (2) 时间充裕：让自己从容完成工作。
- (3) 适当游戏：人非机器，要避免不停工作。
- (4) 松弛练习：了解自己身体的压力反应（如心跳、头痛、出风疹等），尽量松弛。
- (5) 向外求援：相信他人，避免单兵作战。
- (6) 悦纳自己：追求完美，但又不为完美所累。

二、把握工作与生活的平衡 >>>

美国通用电气前总裁杰克·韦尔奇在平衡工作和生活方面堪称是一个专家。在一次接受采访时，杰克·韦尔奇先生将自己平衡工作与生活的经验作了一番集中的阐述：我执行的原则就是好好工作、好好享受，花一点时间来当父亲。工作与生活的平衡问题在

20世纪90年代已经成为十分热门的话题，但一直到我2001年退休之后，它才真正热门起来。过去三年我去世界各地的時候，遇到了许多这方面的问题。最常见的是，“你怎么会有那么多的时间去打高尔夫球，还能继续干好CEO的工作？”

在个人应该如何排列生活中各部分的优先次序的问题上，我显然不是专家。何况我一直以为这些选择应取决于个人。但是，作为一名经理人，我处理过数十宗关于工作与生活平衡协调的难题，作为经理人的经理人则处理过数百宗。

从这些经历里，我找到了一些感觉。关于一名高效工作者如何看待工作与生活的平衡，我也有了一些经验和心得。

1. 分清管理的优先次序

这里，首先我们要确定所谓“工作与生活的平衡”究竟指的是什么。它涵盖了我们所有人应该如何管理生活、支配时间的问题——关于优先次序和价值观念的问题。基本上，这个平衡是关于“我们应该把多少精力消耗在工作上”的讨论。

工作与生活的平衡是一个交易——你和自己之间就所得和所失进行的交易。平衡意味着选择和取舍，并承担相应的后果。有时候，站在老板的角度上换位思考，更有利于你把握工作与生活平衡的实质。

(1) 你的老板最关心的事情是竞争力。当然他也希望你能快乐，但那只是因为你的快乐能够帮助他的公司赢利。实际上，如果他的工作做得好，他就可以让你的工作变得很有吸引力，使你的个人生活不给工作拖后腿。

老板给你付工资的原因，是因为他们希望你贡献所有的一切，包括你的头脑、体力、活力和献身精神。

(2) 绝大多数老板都非常愿意协调员工工作和生活的矛盾，如果你能给他出色的业绩。请注意，这里强调的是要以员工优异的业绩为前提。

很多企业曾利用积分系统来处理工作与生活的平衡问题，那些有突出业绩的人可以获得“积分”，用以交换自己工作的弹性。

(3) 老板们很清楚，公司手册上关于工作、生活平衡的政策主要是为了招聘的需要，而真正的平衡是

由一对一的谈判决定的，其背景是一个相互支持的企业文化。

公司手册是件华丽的宣传品，有醒目的照片、多项终生福利的介绍，也包括倒班或工作弹性等。然而许多聪明人很快就明白，手册上所列举的“工作与生活的平衡规划”主要是面向新人的招聘工具。

事实上，真实的平衡安排是在老板与员工之间就具体问题单独谈判得到的，使用的方法正好是我们刚介绍过的业绩与弹性交换的制度。

(4) 要避免抱怨的情绪。那些公开为工作与生活的矛盾问题而斗争、动辄要求公司提供帮助的人会被当作动摇不定、摆资格、不愿意承担义务或者无能的人，或者以上全部。因此，那些消极抱怨的人最后总免不了被边缘化的命运。

所以，在你第五次开口，要求公司减少你的出差，要求在星期四上午请假，或者希望回家去照顾小孩之前，你应该知道自己是在发表一项声明。而且不管你用什么辞令，你的请求在别人听来都似乎是：“我对这里的工作并不真的感兴趣。”

(5) 注意及时行动。即使最宽宏大量的老板也会认为，工作和生活的平衡是需要你自己去解决的问题。实际上，绝大多数人也知道，的确有一些策略能帮助你处理好这个问题，他们也希望你能采用。

2. 一些经验之谈

把握工作与生活的平衡是一门高级的个人管理艺术，每个人都有自己独特的办法。下面提供了一些可供借鉴的经验。

经验一：无论参与什么游戏，都要尽可能地投入。我们已经陈述过，工作希望你150%地投入，生活也同样。因此，做事时要努力减轻焦虑、避免分心，或者说，要学会分门别类、有条不紊。

经验二：对于你所选择的工作与生活平衡之外的要求和需要，要有勇气说“不”。最终，大多数人都找到适合自己的工作与生活的平衡位置，以后的窍门就是坚持。

学会拒绝将给你带来巨大的解脱，因此，你应该力争对一切不属于你有意识的平衡选择之外的项目说“不”。

经验三：确认你的平衡计划没有把你自己排除在外。在处理事业与生活的平衡关系时，真正可怕的是陷入“为了其他所有人而牺牲自己”的综合征。有许多非常能干的人，他们制订了完美的平衡计划，把自己的一切都贡献出来，给了工作、家庭、志愿者组织。问题在于，在这样的完美计划的核心，却有一个真空，那就是对当事人而言根本没有乐趣。

在认真考虑这个话题的时候，你会发现，如果自己想追求平衡和完美，最关键的不过是明白几个道理：

(1) 除了工作以外，你要弄清楚，你还想从生活中得到什么。

(2) 在工作中，你要明白自己的老板需要什么。

(3) 争取业绩积分，根据自己的需要来兑换弹性，再不断补充它。

(4) 找寻平衡将是一个过程，找对感觉需要反复实践。在获得经验和思考之后，你可以做得更好。最终，在一段时间过去之后，你会发现事情并没有那么艰难，不过是平凡的生活而已。



第八章

晋升：把命运握在自己手里



笑迎职场风云

升迁，是一程精彩绝伦的旅途，因为它面临无数的不确定性，因为它需要足够的智慧和勇气，它让你的生命从此灿若烟花、永不寂寞，它的精彩让古往今来无数人趋之若鹜。升迁，只是人生路途中无数经历的一种，甚至是一定时期人所追求和生存环境界定下的某一段旅程，而不是全部。保有一颗平常心，笑对职场中的升迁。

禅学中的平常心是指以平常心看透宇宙一切事情，确确实实地把握住目前的一切，平平淡淡地过有意义的生活。

拥有一颗平常心可以让你更好地认识自己，拥有平常心可以提高你的领导效能，拥有平常心可以使你更好地摆脱忧虑，拥有平常心可以让你正确地对待错

过的东西。

职场中，用近乎静止的平常心来看待一切，反而会在升迁之路上走得安稳、顺畅，甚至逍遥自在。

1. 顺应自然

平常心很大程度上体现为顺应自然，不违背生理需要，是一种极其豁达、平和的心态。

你要让自己的心情彻底放松下来，不要让欲望牵着你到处奔跑，让脚步随着心态走，让浮躁的心安顿下来，你就能体会到海阔天空。

2. 从别人的成功中看到“风景”

每个人都有缺陷，大多数人都有嫉妒之心，无法面对那些比我们优秀的人，这一点正是阻挡大多数人迈向成功的绊脚石。羡慕和嫉妒只会使自己将注意力集中在别人的优点和自己的缺点上，无法保持平常的心态，这样就不能在工作中取长补短，更别说提高工作效率了。

如果我们在工作中学会用欣赏的眼光鼓励同事成为优秀的人（懂得欣赏的人，也会得到别人的欣赏），那么我们就可以克服自己的嫉妒心理，摆脱职

场中嫉妒情绪的困扰。当嫉妒心理出现时，我们可以尝试下面几条建议：

第一，坦诚面对。培养豁达的人生态度，要有宽阔的胸襟，将心比心、设身处地为别人着想。要知道，“天外有天，人外有人”是正常的。

第二，升华嫉妒，化嫉妒为动力。每个人都要在竞争的环境中客观地对待自己，不要把比自己优秀的人当成与自己有竞争关系的对手，要当成自己前进的动力。学会赞美别人，把别人的成就看作是对社会的贡献，而不是对自己权利的剥夺或地位的威胁，将别人的成功当成一道美丽的风景来欣赏，你在各方面将会达到一个更高的境界。

第三，转移注意力，不断充实自己。当你转移了对他人的注意力时，你便给自己找到了一个不嫉妒的理由。设想，当自己有许多事情要做时，哪里还能顾得上嫉妒别人？如果我们能将自己的所有心思都放在工作上，并且在工作之余多参加一些有益的活动，让自己的生活变得充实起来，那么久而久之，嫉妒的阴影就会离我们越来越远。

第四，注意扬长避短。人无完人，当一个人嫉妒别人时，总是看到别人的优点，而看不到自己的优点。实际上，每个人都有弱点，都有不如别人的地方，当别人某些方面比自己强时，可以有意识地想想自己的长处，这样，失去平衡的心理天平也许会重新恢复平衡。



储备升职的“干粮”

在自然界里，没有任何事物是静止的，工作也是如此，因为工作的过程就是向一个永远也不能彻底达到的目的接近的过程。

现实生活中，每个人都在规划自己的职业之路，都希望自己的职业生涯有一个光辉的前景，而要想达到这个前景，每个人在规划自己的职业生涯的时候，都需要考虑多方面的因素，而这些因素都将成为你晋

升路上的“粮食”。

作为职场人士，你可以享受到的待遇除了薪资，还有各种福利，也就是工作的附加价值。或许你认为目前公司所支付的薪金根本不足以匹配你的身价，自己也另有打算，想跳到高薪的工作环境，但切记要三思而行，若仅有高薪而缺少应有的福利，比如公司不愿支付额外的生产补贴或是假期补助，劝你还是打消此念头。

要时刻为升职加薪作准备。循规蹈矩是不能创造升职机会的，因为天上不会掉馅饼，只有不断地寻找和创造机会才能达到升职的目的。要想得到机会，首先要为机会作准备，常言说得好，“不打无准备之仗”，机会总是留给有准备的人。

1. 作好身体方面的准备

要有良好的精神状态和健康状况。人首先要有精神，精神是支柱，整天无精打采的员工是得不到机会的。其次要有健康的体魄，俗话说“身体是革命的本钱”，如果没有这个本钱，再好的机会也将从你身边溜走。即使你很有才干，如果身体素质低，老

板也是不敢将重任托付给你的，因为超强度的工作需要健康的体魄。要保持强健的体魄，就要有充足的睡眠、适当的运动和均衡的营养，这三个保健要素缺一不可。要坚持每年体检一次，及时发现潜在病情，防患于未然。要坚持锻炼身体，“生命在于运动”这个道理人人都知道，但真正要做到就必须有恒心和毅力。

2. 发挥各方面的才能

别老是专注于一项工作的专长，否则，领导可能因为找不到合适人选替代你的位置，就不会考虑到有关你的升迁问题。虽然专心投入一项工作是获得领导赏识的主要条件，但除了做好本身的工作外，也要让他知道，你具有各个方面的才能。在其他同事放大假时，你可以主动提出替同事处理事情，这样做，一则可以从中学到更多的东西；二则证明你对公司有归属感。

3. 作好心理准备

调整态度以适应现实。老板的工作是完成他的任务，而你的工作则是帮助他完成那些任务。如果你完

全理解这一点并向老板表明，那么不远的将来，你肯定能得到老板的赏识。用明确的方式向老板表明你已作好了接受更高职位的准备。

4. 作好职位的准备

要让老板知道你对那个职位有兴趣，并提出具体建议，来证明你有能力担当此任，并会为公司带来更大的效益。要了解谁会来争这个职位，知道谁拥有得到这一职位的资格，做到知己知彼，从而为此作出充分的准备，即使这一次不能胜利，也为下次的晋升打下基础。

5. 做诚实的人

老板最担心的是用错人。如果用了一个一味追求私利的人，那只会给公司带来负面影响，因此，应让老板感到，你并不是追逐名利的自私之辈。你之所以要得到这个职位，只是为了实现自己的抱负，为公司谋更高的利益，所以无论成败与否，你都要表现出大将风度，不以一时成败论英雄。将眼光放长远一些，为下一个更好的晋升机会作准备。



恪守升职守则

满足老板的期望是你升职加薪的重要“通道”，也许那些期望远远高于你的工作能力和范畴，但是为了升职你应该切实满足它们。无论你希望保持现状还是另谋高就，旧的一套工作戒条已不再适用。

21世纪是万象更新的世纪，21世纪的职场也不再是那些旧有的条条框框所圈定的领地，职场如战场，要想生存，你必须抛弃旧有的守则，以新的观念和办法应付现今的工作环境。我们必须面对现实，因为现今的工作环境即使与两三年前比较，也已经产生了许多重大的转变。

有些你从前不屑一顾的同事已爬上了高位，有些则离开公司，转投另一家待遇较好的公司。如果你想保住现有的工作或另觅新工作，或者希望在这个大形

势下争取更佳的前途，你就必须明白新的游戏规则，以往的工作守则已经不再适用。

1. 掌握多方面技能

过去，只要你成为自己所处理业务范围内的专家，就不会担心公司有一天会舍弃你，但今天的职场人士需要掌握多方面的技能，这样即使当遇上公司削减经费或裁员时，你也有能力兼任不同职位的工作。

今时今日，公司最重视的是那些“面面俱到”的员工，因为他们既具有专门技能，同时又可灵活地应付其他方面的工作。

如果你能够表现出参与团体工作、学习新技能和胜任不同岗位工作的能力，即使你的原有职位要被取消，公司仍有理由把你留下来。因此，在拥有专门技能的同时，切记不要让老板以为你的能力仅仅局限于此。

2. 定期与老板会谈

过去你只需要在年终评估时，与老板商讨一下自己的工作表现就万事大吉了，而如今你必须定期与老

板会谈，不断调整你的工作以配合公司正在转变的需要。

工作评估现在已不像过去那么重要，不少得到优异评价的员工甚至失去了工作。原因是：现时的工作环境变化得很快，你的职务和责任可能在年终前已变得面目全非。

你必须找出哪些事情对公司十分重要，并且确保老板知道你能够为公司办妥这些事情。要达到这样的要求，唯一的办法就是不时要求老板回应，无论是每年一次还是一年数次。即使会谈并不正式，这类交流仍可帮助你把精力运用于较有效果的事情上。

3. 满足老板期望

以前你只要做一头辛苦耕作、默默无闻的老黄牛，就会得到老板的赏识，甚至升职有望，但是现在你必须找出究竟要达到老板的哪些期望才可获得加薪。很多人都会等到进行表现评估时才想到提拔的问题，其实这问题在你开始计划工作时便应加以考虑。你应该问问自己，我要做些什么才可以获得提拔呢？

更佳的做法就是与你的老板进行磋商——虽然这样做会令你感到不大自然，不过，切记不要一开始便谈论薪金问题。虽然会谈的最终话题离不开金钱，但你最好先与老板讨论你的工作、表现及公司需要等问题。你的目的是要找出老板认为怎样的员工才是有价值的员工，然后努力满足这些期望。

4. 行使应有的权利

在过去的日子里，也许你无论有什么事情都不敢轻易请假，你总是尽可能地缩短假期，以此让老板觉得你重视自己的职位，但现今的职场要求你应该放胆行使应有的权利——但事前应与老板作好适当的安排。

许多公司已开始接纳假期是一项应有的权利。就雇主的立场而言，利用假期来挽留有用的员工是一种十分便宜且划算的交易。尽管裁员之声此起彼伏，但许多精打细算的公司仍宁愿以假期挽留有用的员工，而省下聘用新人的训练开支。因此，你应该向老板呈交一份计划，详细阐明你的请假日期及交代清楚在你请假期间你的工作将会如何处理，这

样你就可以显示你对工作的重视并让老板知道你有诚意回来工作。

5. 分析整体福利

在你仍囿于过去大幅加薪才可转职的老路子里的时候，也许你的同事已经考虑及分析清楚工作岗位的整体福利，包括薪酬、优惠利益及晋升机会。因为他们知道现在的职场守则中，薪酬并不是最重要的一项。虽然更丰厚的薪金回报仍然是最明显的转职理由，但你不应该将之视为首要考虑条件，因为目前在大多数行业中，转职后的薪金调整已大幅度减少。

不少转业者甘愿转投至无论薪酬及职位都比从前低的行业中工作，表面上他们的损失不小，其实他们却作出了明智的抉择。理由很简单，因为他们预见得到所从事的行业已日渐萎缩——即使目前能赚取优厚的薪金——所以唯有毅然离开。也就是说，你应该有策略地计划自己的事业。



升迁岔口，迅速抉择

有这样一个故事：

一个农民从洪水中救起他的妻子，他的孩子却被淹死了。事后，人们议论纷纷。哲学家听说这个故事，也感到疑惑难解，就去问农民。农民告诉他，他救人时什么也没想，洪水袭来，妻子在他身边，他抓起妻子就往山坡游。待返回时，孩子已被洪水冲走了。

风云变幻的职场上，有许多时候，我们并没有机会和时间进行抉择。

选择之前，若再三权衡利弊、犹犹豫豫、举棋不定，很可能等到想好了去做的时候，早已时过境迁，机会已经没有了。

把手头的机会抓住了，这是至关重要的。最靠近你的机会，就是最重要的和最迫切的，把手头的机会抓住了，就等于把一切都抓住了。因为，过去的机会已不复存在，而未来的机会总是要一步一步才逼近你身边。在机会没有到来之前，你纵然绞尽脑汁，也是徒然。

人生的抉择是最困难的，也是最简单的。困难在于你总是把抉择当作抉择；简单在于你可以不用去考虑抉择的问题，只是动手去做。

抉择，贵在从速！



以老板的心态对待工作

如果把公司比作一条船，船长是老板，下属都是船上的水手而非乘客。其实，在公司这条船上，即使有时“船长”不在，船仍然是你的船，那么就需要你

能以老板的心态看待公司，这样才能发挥你的全部潜能，同时也可以最大限度地激发其他人甚至整个团队的潜能。

我们常常会看到，有不少年轻人把频繁跳槽视为能耐，将投机取巧当作本事。老板一转身自己就懈怠下来，没有监督就不认真工作，敷衍塞责，缺乏责任心和敬业精神。这种人一辈子都难成大事，做不出成就来，因为他缺乏一种老板心态。

我们稍加观察就会发现，一个人应该永远同时从事两件工作：一件是目前所从事的工作；另一件则是真正想做的工作。

如果你能将该做的工作做得和想做的工作一样认真，那么你一定成功，因为你正在为将来作准备，正在学习一些足以超越你目前职位、成为老板的能力和技巧。

当你以为自己工作的心态，甚至以老板的心态来要求自己时，你就会很快具备老板的素质。

当雇员和做老板本质上是一样的，都是在做事，而具备什么样的心态却很重要。

事实上，以老板的心态来工作就是一种换位思考，即站在老板的角度思考问题。假设你是老板，你對自己今天所完成的工作满意吗？

要知道，如果你是老板肯定希望员工将公司的事业当成自己的事业，努力去完成每一项工作，更多地去考虑企业的成长，考虑企业的明天。

如果你也这样考虑问题，那你很快就能成为一名称职的员工，当然也就是老板所满意的员工。

只有端正了心态，你才会感觉到自己的存在；只有端正了心态，你才会感觉到自己所做的一切都是那么理所当然。能以老板心态工作的人，不管你的现状如何，都会比那些只把自己当作雇员的人更容易成功。

有了老板心态，你就会成为一个值得信赖的人，一个老板乐于接受的人，也是一个可托大事的人。



清除升职路上的“绊脚石”

在一个岗位上，有了充裕的资本，就是该升迁的时刻了。但有时难免也会看到技不如你的同事升迁了，而正直温和的你却原地踏步，这时需回头反思一下自己，在自己身上找找原因。以下这几个看似无关紧要，实则致命的毛病，也许是你升职路上的“绊脚石”。

1. 不能很好地认识自己

任何人都有其长处和短处，就像硬币的两面，如果我们知道自己的缺点，并用正确的方法和态度加以克服，使之向好的方向发展，这时需我们的缺点也就变成了优点。在改正缺点的时候也不要妄自菲薄，认清并积极改正才是关键，但同时不要忘记自身的优

势，要时刻保持清醒的头脑，让优势在自己的身上如雨后春笋般焕发出勃勃生机。

2. 天生的“反对派”

在活跃的工作氛围中，老板总希望有人对他提出的方案发表意见，即使出现反对意见，也有气量照单全收。但是，如果你是天生的“反对派”，喜欢给大家澎湃的热情泼冷水，那么，再民主的老板也会把你归为另类而不予理睬。所以，一定要设法加以改变，学会强迫自己保持沉默。

3. 我常缺勤，可我有才能

不要妄想用这样的言语打动老板，切不可做一个先斩后奏的自由主义者。请假对上班族而言是常有的事情。请假按规定应于事前向单位主管报批，待获得允许后你才能离开工作岗位。请假的方式和频率往往也成为公司评价你的重要依据，公司将以此评定一个人的工作态度，进而直接影响到你的考核成绩。

4. 过分推销自己

懂得证明自己价值的你固然勇气可嘉，但是如果你过分推销自己，想以自吹自擂来引起老板的注意，

那么取得的效果肯定适得其反。在与你相处一段时间以后，老板、同事很可能把自吹自擂认为是你的主要本领，反而忽视了你的其他长处。实质上，自吹自擂总给人底气不足，用吹嘘来壮声势的感觉，老板在考察你时，多半会把你的能力打个对折。而且，在任何场合都过分突出自己的人，必然忽略他人的感受，往往给人不懂得尊重他人的坏印象，这种品格极难获得好口碑。

5. 只工作不合作

你能力出众，又肯埋头苦干，工作的质量和效率均出类拔萃。但是你不愿与同事交流，一旦与他人合作，你就显得闭塞、冷漠。你宁肯一头埋于专业之中，也不愿与同事有密切交流。

显然你的业绩遥遥领先，但是仅有一技之长却不能把你带到事业的顶峰，至多为你赢得一个技术权威的头衔，至于行政职务上的攀升，恐怕与你无缘。

6. 关系好也成升职障碍

对所有人来说，处理人际关系都是非常吃力的事，中国人擅长“窝里斗”的劣根性是毋庸置疑的。

人际关系成了现实的生产力，成了一些人升官发财的捷径。

搞好关系很重要，但在工作上得罪人是不可避免的，如果顾此失彼的话，即使在群众中有个好形象，也不能得到领导的真正重用。除了少数私心很重的领导外，绝大多数领导在用人时还是秉持着一切从工作出发的原则，因为企业只是创造财富和获得报酬的场所。

如果你正处于职业生涯的旺盛时期，那么读完以上的内容，相信会有助于增进你的影响力，提高你的能力，使你在日常中接人待物时能够真正领悟晋升的真谛与奥秘，胸有成竹地迈上晋升之途。

后 记

一本著作的完成需要许多人的默默奉献，闪耀的是集体的智慧。其中铭刻着许多艰辛的付出，凝结着许多辛勤的劳动和汗水。

本书在策划和写作过程中，得到了许多同行的关怀与帮助，及许多老师的大力支持，在此向他们致以诚挚的谢意：廖峰、黄文华、常悦、程仕才、刘健、张保文、秦风超、范毅然、李猛、李文静、孙朋涛、汪文娟、何瑞欣、张艳芬、闫瑞娟、欧俊、杨云鹏、梁素娟、焦亮、宋洁心、聂小晴、李彦岐、齐艳杰、周珊、李良婷、魏清素、赵文闻、杨茜彦、姜波、李伟军、于航。

阅读是一种享受，写作这样一本书的过程更是一种享受。在享受之余，我们心中也充满了感恩。因为在写作过程中，我们不仅得到同行的帮助，还借鉴了其他人智慧的精华。相信你们劳动的价值不会磨灭，因为它给读者朋友们带来了宝贵的精神财富。



成功激励 >>>

为你指引人生的前进方向，助你超越险阻，走向成功。

- 1 《巨人的脚步》
- 2 《潜能的力量》
- 3 《一生的忠告》
- 4 《一生的资本》
- 5 《伟大的励志书》
- 6 《成功可以复制》
- 7 《品格的力量》
- 8 《自己拯救自己》
- 9 《财富的秘密》

员工培训 >>>

帮助你提升职业理念，更好地规划个人发展。

- 1 《公司就是希望》
- 2 《好员工这样工作》
- 3 《忙要忙到点子上》
- 4 《思路决定出路》
- 5 《方法总比问题多》
- 6 《带着思想来工作》
- 7 《用业绩证明自己的价值》

- 8 《成为公司最需要的员工》
- 9 《老板最看重员工的10项素质》
- 10 《任务就是成长的机会》
- 11 《用结果证明自己的能力》
- 12 《世界500强企业面试实录》
- 13 《世界500强企业员工生存法则》
- 14 《世界500强企业员工思维模式》
- 15 《世界500强企业员工高效工作法》
- 16 《世界500强企业员工习惯管理法》
- 17 《责任胜于能力》
- 18 《职业规范与素质小全书》

职场充电 >>>

让你轻松提升职场竞争力，在职场发展中如鱼得水，步步高升。

- 1 《瞬间读懂周围的人》
- 2 《瞬间读懂身体语言》
- 3 《瞬间读懂人心》
- 4 《上班的智慧》
- 5 《会说话 会办事》
- 6 《圆融的职场经营课》
- 7 《20几岁要懂点人情世故》
- 8 《20几岁要懂点办事技巧》
- 9 《20几岁要懂点职场策略》
- 10 《20几岁要懂点社交礼仪》



- 11 《20几岁要懂点成功智慧》
- 12 《20几岁要知道点国学常识》
- 13 《20几岁要知道点文化常识》
- 14 《20几岁要知道点历史常识·中国卷》
- 15 《20几岁要知道点历史常识·外国卷》
- 16 《20几岁要知道点社会常识》
- 17 《20几岁要知道点经济常识》
- 18 《博弈论的诡计》
- 19 《舍与得的职场经营课》
- 20 《每天懂点职场生存之道》
- 21 《懂管理先要懂心理》
- 22 《20几岁要懂得塑造形象魅力》

自我实现 >>>

帮你全面提升自身素质，使你在各个方面皆能左右逢源，无往不利。

- 1 《20几岁决定女人的一生》
- 2 《20几岁决定男人的一生》
- 3 《20几岁要开始自我定位》
- 4 《会生活 会工作》
- 5 《会做人 会处世》
- 6 《这样做女孩最聪明》

- 7 《这样做男人最优秀》
- 8 《女人就是要有钱》
- 9 《厚道的人生成功课》
- 10 《不抱怨的力量》
- 11 《做最好的自己》
- 12 《细节做事 宽心做人》
- 13 《九型人格》
- 14 《卡耐基写给年轻人》
- 15 《卡耐基写给男人》
- 16 《卡耐基写给女人》
- 17 《每天学点实用理财学》
- 18 《每天学点实用投资学》
- 19 《每天学点实用心理学》
- 20 《每天学点实用口才学》
- 21 《每天学点实用经济学》
- 22 《修炼魅力女人》
- 23 《读懂女人 看清男人》
- 24 《幸福婚姻要淡定》
- 25 《舍与得的婚姻经营课》
- 26 《气场》
- 27 《女人的幸福密码》
- 28 《情绪控制技术》
- 29 《快乐工作 自在生活》
- 30 《幸福女人的人生哲学》
- 31 《能力第一 学历第二》
- 32 《会赚钱 会花钱》
- 33 《活好这辈子》



心灵修养 >>>

助你解析人生的种种困惑谜团，让你澄心静志，超然洒脱。

- 1 《感谢折磨你的人》
- 2 《别为小事抓狂》
- 3 《舍与得的人生经营课》
- 4 《好心态 好人生》
- 5 《幸福女人阳光禅》
- 6 《宽心的人生幸福课》
- 7 《再苦也要笑一笑》
- 8 《阳光心态》
- 9 《放下就是幸福》
- 10 《有一种智慧叫禅悟》
- 11 《有一种胸怀叫感恩》
- 12 《有一种境界叫活在当下》
- 13 《有一种心态叫平衡》
- 14 《禅是最好的生活》
- 15 《幸福没有密码》
- 16 《男人不抓狂》
- 17 《女人不抓狂》
- 18 《让心重新放晴》
- 19 《淡定》
- 20 《活着是一种修行》
- 21 《心态比黄金更重要》
- 22 《修心》

历史快读 >>>

透过故事读历史，让读者在历史盛衰中吸取经验，鉴往知来。

- 1 《春秋那些事儿》
- 2 《战国那些事儿》
- 3 《秦朝那些事儿》
- 4 《西汉那些事儿》
- 5 《东汉那些事儿》
- 6 《唐朝那些事儿》
- 7 《北宋那些事儿》
- 8 《南宋那些事儿》
- 9 《明朝那些事儿》
- 10 《清朝那些事儿》
- 11 《魏晋那些事儿》
- 12 《五代那些事儿》
- 13 《南北朝那些事儿》
- 14 《元朝那些事儿》
- 15 《民国那些事儿》



生活休闲 >>>

增添智慧，创造乐趣，愉悦身心，为平凡的生活加点料。

- 1 《再忙也要歇一歇》
- 2 《最上瘾的心理测试》
- 3 《最喷饭的幽默笑话》
- 4 《最实用的解梦手册》
- 5 《最诡异的神怪故事》
- 6 《最好玩的娱乐游戏》
- 7 《会吃的女人美如花》
- 8 《吃对食物不生病》
- 9 《健康生活习惯小全书》
- 10 《新编生活妙招小全书》
- 11 《女性健康私密书》
- 12 《女性中医美容小全书》
- 13 《女性中医养生小全书》
- 14 《健康身体管理小全书》
- 15 《实用穿衣打扮小全书》
- 16 《零基础瑜伽小全书》
- 17 《40周孕期指导小全书》
- 18 《实用胎教百科小全书》
- 19 《实用育儿百科小全书(0~3岁)》
- 20 《怀孕怎么吃小全书》
- 21 《坐月子怎么吃小全书》

读者回函卡

感谢您购买和阅读“MBook随身读”图书，欢迎您加入我们的读者俱乐部。为了更了解您的需要和改善我们的服务，请您详细填写如下资料并寄回，我们将定期向您发送最新的图书出版资讯，您还将有机会获得我们赠送给您的新书。

姓 名 _____

性 别 男 女

年 龄 20岁以下 21-30岁 31-40岁 41-50岁
 50岁以上

地 址 _____

邮 编 _____

电 话 _____ 电子信箱 _____

学 历 初中 高中 专科 本科 硕士 硕士以上

职业类别 IT业 财会/金融/保险 制造/贸易
 医疗/医药 媒体 房地产/建筑 教育/培训
 政府/服务 销售 学生 其他 _____

月 收 入 2000元以下 2100-3000元 3100-5000元
 5100-10000元 10000元以上

您从何种渠道获知本书消息？

书店 报刊杂志 广播电视 网络 移动媒体 其他

您购买的图书书名？ _____

您为何购买本书？ _____

您对哪类图书感兴趣？ 哲学宗教 历史文化 心理自助
 生活百科 经济管理 个人理财
 员工培训 其他 _____

关注最新出版信息，请登录公司网站：www.huaxiabooks.com

您对我们有何建议，也欢迎您登录微博与我们互动：

<http://t.qq.com/MBook-2011/mine>

邮寄地址：北京市丰台区方庄芳群园三区三号楼711室（邮编100078）





员工的职业行为和职业素质的规范程度，决定着企业的存亡！