

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

从职场新人到职场精英：教你轻松提升 10 项职场软技能 / 李家强著. —北京：电子工业出版社，2016.1

ISBN 978-7-121-27471-8

I. ①从… II. ①李… III. ①职业选择—通俗读物 IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 258100 号

策划编辑：晋 晶

责任编辑：袁桂春

印 刷：三河市鑫金马印装有限公司

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：17 字数：203 千字

版 次：2016 年 1 月第 1 版

印 次：2016 年 1 月第 1 次印刷

定 价：49.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

前言

职场精英是职场上的佼佼者，是很多职场人内心都会期许成为的一个目标。这是你的一个目标吗？如果是，希望本书对你有所帮助。

对于组织来说，职场精英是高潜力、高绩效的员工，是“80/20”原则中的那20%，是组织最希望保留的人才，也是职场中最容易被挖墙脚的对象。

从自身来说，职场精英具备哪些特征？

“又红又专”是首当其冲的硬指标！“又红又专”——既具有被优秀企业普遍认同的职业道德水准，又具备过硬的岗位专业能力，是人才的必备条件。职场精英作为人才中的典型代表，这一点不可能例外。

职场精英与普通人才的关键区别在于，他们不仅符合人才的硬指标，还具备表现突出的软实力！而这些软实力背后是相应一套成为职场精英需身怀的功夫（见表0-1）！

表 0-1 职场精英具备的软实力和需身怀的功夫

职场精英具备的软实力	职场精英需身怀的功夫
1. 职业目标明确, 善于自我激励	功夫一: 职业生涯规划
2. 情商高	功夫二: 职场必备礼仪
3. 工作效率高	功夫三: 时间管理 功夫四: 压力管理
4. 沟通、表达能力强	功夫五: 人际沟通 功夫六: 常用公文写作 功夫七: 商务讲话
5. 善于合作	功夫八: 会议主持与参与 功夫九: 服务意识与技能
6. 是问题克星	功夫十: 问题分析与解决
.....

以上归纳的这些职场精英软实力和相应需身怀的功夫, 是我 20 余年职业经历和为数百家不同性质、不同规模的中外企业提供管理咨询、培训或教练的经验总结, 也是本书的关注点和内容。我曾在政府机构、国企、外企任职, 并在国外学习、生活和工作多年, 这些经历让我对职业发展拥有了深刻的体会。同时, 为各种企业提供咨询、培训或教练服务的过程又让我获得了研究职场精英的广泛视角。我发现, 这十门功夫是世界 500 强企业在个人效能方面对员工最普遍、最常规的培训课题——从一个侧面反映出, 这十门功夫也是优秀企业普遍接受的员工职业化的重要标准。

我的另一发现是，要成为职场精英，你不必同时身怀这十门功夫（当然越多越好）。只要你具备了其中的一半，你就足以从济济人才中脱颖而出！但千万别忘了，“又红又专”是前提！

祝你成功！

李家强

目 录

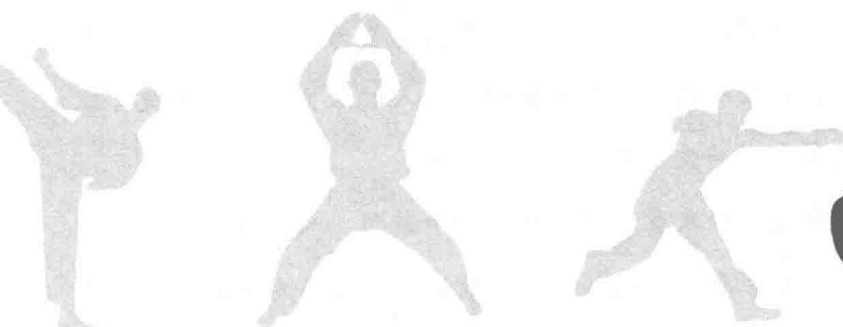
功夫一 职业生涯规划	1
职业生涯阶段的划分	4
职业锚	5
健康的职业心态	9
职业兴趣度、适合度和胜任度测评方法及工具.....	10
理想职业的市场需要和前景分析	33
职业生涯规划的制作与实施	33
思考	37
收获及行动计划	38
功夫二 职场必备礼仪	39
职业形象礼仪	42
口头沟通礼仪	46
书面沟通礼仪	47

与上级交往礼仪	47
与同事交往礼仪	49
与客户交往礼仪	50
工作用餐礼仪	51
手机使用礼仪	52
思考	52
收获及行动计划	53
功夫三 时间管理	54
时间管理的意义——本末兼顾	56
时间管理的原则——要事第一	64
时间管理的方法——集中统筹	68
思考	77
收获及行动计划	78
功夫四 压力管理	82
你的压力源	83
影响对压力反应的因素	88
压力管理的治标方法	90
压力管理的治本方法	92
思考	102
收获及行动计划	103

功夫五 人际沟通	104
人际沟通的3项要务	106
观察能力	108
响应式沟通与表达技巧——如何应对不同的人际沟通风格.....	119
倾听技巧	124
提问技巧	135
影响和说服他人的表达法	140
思考	141
收获及行动计划	142
功夫六 常用公文写作	143
公文写作的通用原则	145
电子邮件的写法	145
工作计划的写法	149
工作总结/汇报的写法	151
调查报告的写法	152
申请和请示的写法	153
会议纪要的写法	155
个人简历的写法	156
思考	158
收获及行动计划	159

功夫七 商务讲话	160
商务讲话 3 要素	161
商务讲话的 6 项准备	162
当众讲话 4/15 行为技巧	174
90/20/8 原则	179
答疑技巧	180
处理异议技巧	182
思考	183
收获及行动计划	184
功夫八 会议主持与参与	192
高效会议流程及注意事项	193
会议讨论中的互动行为	195
六顶思考帽	205
六顶思考帽在会议中的应用	207
互动行为与六顶思考帽的对应关系	209
主持人应善于运用的思考帽和互动行为	209
与会者应善于运用的思考帽和互动行为	210
思考	211
收获及行动计划	212

功夫九 服务意识与技能	213
服务的含义	214
服务对于员工个人的价值	216
衡量服务好坏的“终极问题”	217
服务步骤	219
服务技巧及其应用	220
思考	231
收获及行动计划	232
功夫十 问题分析与解决	236
工作中需要解决的 3 类问题	238
个人决策与团队决策的差异	240
解决非程序化问题的 6 步骤	240
解决非程序化问题的常用方法和工具	241
思考	259
收获及行动计划	260
参考文献	261



功夫一

职业生涯规划



俗话说：女怕嫁错郎，男怕入错行。职业通常为一个人提供赖以生存的物质基础，同时又从很大程度上反映一个人的人生追求。因此，职业选择成了我们每个人一生中的重大决策之一。

然而，当今中国人口众多，就业市场竞争激烈，人们常常陷入“不是我选择职业，而是职业选择我”的尴尬境地。也正因为如此，我们许多人放弃了为自己设计职业发展道路的主动性，直到小有所成时才静下心来反思自己的职业发展道路。想一想，尽管做现在的工作是轻车熟路，但有多少人真正热爱自己正在从事的职业呢？

问一下自己，你目前的工作能力和动力在图 1-1 中的什么位置？

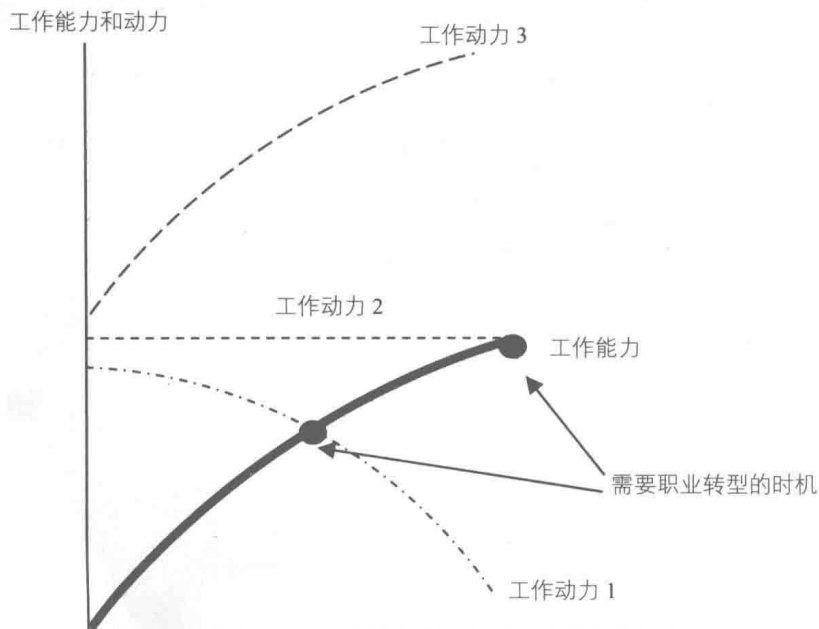


图 1-1 工作能力和动力曲线 时间

无论我们从事什么职业，刚开始的时候通常工作能力还不算强，

但随着时间的推移和经验的增長，工作能力會不斷提高。

然而，工作動力卻不一定隨着工作能力的提高而正向增強。

- 很多人，會像“工作動力 1”曲線那樣，隨着工作能力的不斷提高而逐漸下降。
- 有些人，會像“工作動力 2”曲線那樣，工作能力在不斷提高，工作動力卻一如既往地保持良好。
- 極少人，會像“工作動力 3”曲線那樣，隨着工作能力的不斷提升，從事同一工作的動力也同比增強。

當工作動力曲線即將與工作能力曲線相交的時候，一個人開始對目前的職業產生較強烈的不滿足感，甚至感到迷惑、彷徨。這也正是一個人需要職業轉型的時機。難道你希望這個時候才開始為自己制定職業生涯規劃嗎？

我喜歡這樣一句話：一個人應該在現實中工作，在理想中生活。我們不該因為現實的困境而影響我們對理想職業的追求。那麼什麼才是我們的理想職業呢？

理想職業當然是因人而異的。簡言之，理想職業應該是一個人真正喜歡、適合並能通過努力而勝任且市場需要的工作。說起喜歡似乎容易，有許多女孩子可能都喜歡模特這個職業，但有多少人適合呢？有些人適合並勝任做銷售，但不喜歡。理想職業必須是“喜歡”、“適合”、“勝任”且“市場需要”這四個要素的交集（見圖 1-2），缺一不可！

這門功夫並不是要你放棄你現在可能並不喜歡或不適合的工作，而是為你提供職業生涯規劃的工具和方法，從而幫助你為自己的職業理想積極、盡早地做出努力。

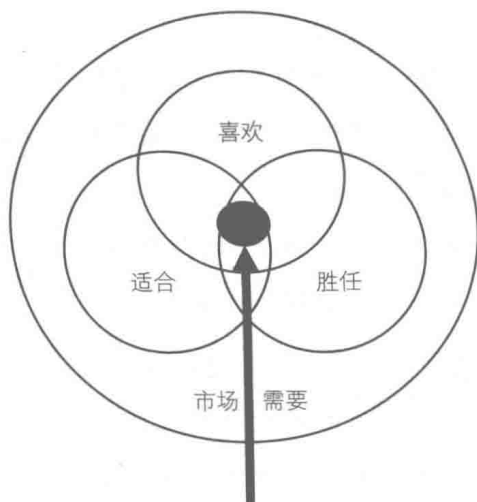


图 1-2 理想的职业是“喜欢”、“适合”、“胜任”、“市场需要”四个要素的交集

本门功夫的要领

- 职业生涯阶段的划分
- 职业锚
- 健康的职业心态
- 职业兴趣度、适合度和胜任度测评方法及工具
- 理想职业的市场需要和前景分析
- 职业生涯规划的制作与实施

职业生涯阶段的划分

- 准备阶段：一个人出校门、获得第一份正式工作之前的时间都可以被看作职业生涯的准备阶段，通常在 25 岁以前。

- 探索阶段：一个人获得第一份正式工作到 30 岁之前的那段时间。这个阶段，人们往往会横向发展，尝试不同的工作，以确定“职业锚”（具体解释见下一部分）。
- 立业与发展阶段：30~40 岁的那段时光，人们开始职业的纵向发展，以寻求成就。
- 生涯中期：40~50 岁，需要更新知识，维持并巩固自己已经取得的地位。
- 生涯后期：50 岁至退休，人们往往开始关注发展兴趣爱好，为退休生活做准备。
- 退休生活：退休以后的日子。

职业锚

这一概念由美国麻省理工学院埃德加·施恩（Edgar Schein）教授经过大量实证后提出，是指人在积累了一定的生活和工作经验后对自我有了更深入的洞察，发展出自己较真实、趋稳定的职业定位。这种洞察基于以下几点。

- 自省的才干和能力（Self-perceived Talents）：由各种实践的成功中得出。小学、中学、大学，我都是学生干部，组织和参与各种学生活动；一直担任学校广播站的播音员或节目主持人；中学时一直是英语课代表，每周三次带同学们早读；大学四年的暑假为外国旅游团做导游。这些实践活动，让我很早就意识到自己的人际交往才干和沟通表达能力。

- 自省的动机和需要 (Self-perceived Motives): 由实际情境中的自我测试、自我诊断和他人反馈得出。通过 MBTI、PDP 等测评, 自我反思和同事、朋友们给我的反馈, 我更清楚地意识到自己的生命动机和需要: 不求名利, 但求给家庭和身边的人带来幸福和快乐; 希望在有生之年走遍世界的多数角落。
- 自省的态度和价值观 (Self-perceived Values): 由自我与雇用组织和工作环境的准则、价值观之间的实际遭遇得出。迈入职场的前几年, 我在工作、与上级和同事交往、与客户打交道的过程中, 逐渐意识到积极乐观、自主自立、坦诚尊重、信任共赢、求新求变、工作家庭平衡的重要性, 这些态度和价值观形成了我之后选择和从事工作的标尺, 而这些态度和价值观又在之后的工作中不断强化, 成为伴随我职业生涯的主旋律。

职业锚的特点

第一, 职业锚产生于一个人的早期生涯阶段 (准备和探索阶段), 以习得的工作经验为基础。美国人确定职业锚的时间相对较早, 因为他们有从小就勤工俭学的传统。较早的社会实践有助于一个人更快地找到职业锚。在中国的现实条件下, 一个人能在 30 岁确定自己的第一个职业锚就是十分值得庆幸的了。孔子说一个人应“三十而立”, 我将其改为“三十而锚”。倘若你 35 岁还没找到自己的“锚”, 那你真的需要好好考虑考虑余生了。难怪现在职场上都说 35 岁是个坎儿!

第二, 职业锚强调个人能力、动机和价值观三方面的相互作用, 即职业锚一定是你喜欢、适合并且胜任的工作。但你喜欢、适合且胜任的