

波林·罗森 布赖恩·洛马斯 著
林爱兵 刘颖 杜娟 编译

赢在职场

赢在职场 赢得自己的未来

能不能从生活细节中提炼黄金
就看你有没有提炼黄金的方法
要相信自己生来就是赢家
你可以改变你的世界

从白领到金领的 36个秘诀

BE A CHAMPION



安徽科学技术出版社

ROWMARK

职场精英的36个秘诀



职场精英的
36个秘诀

职场精英的36个秘诀

从白领到金领的 36个秘诀

作者：[美] 詹姆斯·C. 斯科特 著 王明 译

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS
北京市西城区百万庄大街24号
100037

赢 Be A Champion 在职场

从白领到金领的 36 个秘诀

 安徽科学技术出版社

ROWMARK

图书在版编目(CIP)数据

赢在职场:从白领到金领的 36 个秘诀/(英)罗森,(英)洛马斯著;林爱兵,刘颖,杜娟编译. —合肥:安徽科学技术出版社,2009.1

ISBN 978-7-5337-4230-0

I. 赢… II. ①罗…②洛…③林…④刘…⑤杜…
III. 成功心理学-通俗读物 IV. B818.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 190023 号

赢在职场:从白领到金领的 36 个秘诀

(英)罗森 (英)洛马斯 著 林爱兵 刘颖 杜娟 编译

出 版 人:黄和平

责任编辑:付 莉

封面设计:朱 婧

出版发行:安徽科学技术出版社(合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号
出版传媒广场,邮编:230071)

电 话:(0551)3533330

网 址:www.ahstp.net

E-mail:yougoubu@sina.com

经 销:新华书店

排 版:安徽事达科技贸易有限公司

印 刷:合肥创新印务有限责任公司

开 本:889×1100 1/24

印 张:13 $\frac{1}{3}$ 插页:2 页

字 数:270 千

版 次:2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数:5 000

定 价:25.00 元

(本书如有印装质量问题,影响阅读,请向本社市场营销部调换)



序 言

我相信我自己。

我相信自己所售的商品。

我相信我所在的公司。

我相信我的同事和助手。

我相信美国的商业方式。

我相信生产者、创造者、制造者、销售者以及世界上所有正在努力工作的人。

我相信真理就是价值。

我相信愉快的心情,也相信健康。我相信成功的关键并不是赚钱,而是创造价值。

我相信阳光、空气、菠菜、苹果酱、酸乳、婴儿、羽绸和雪纺。请始终记住,英语里最伟大的单词就是“自信”。

我相信自己每销售一件产品,就交上了一个新朋友。

我相信当自己与一个人分别时,一定要做到当我们再见面时,他看到我很高兴,我见到他也愉快。

我相信工作的双手、思考的大脑和爱的心灵。

——《致加西亚的信》中的商业信条

我不想听到失意者的哭泣,抱怨者的牢骚,这是羊群中的瘟疫,我不能被它传染。我要尽量避免绝望,辛勤耕耘,忍受苦楚。我一试再试,争取每天的成功,避免以失败收场。在别人停滞不前时,我继续拼搏。

——摘自《世界上最伟大的推销员》

本书用钻石一般清晰透彻的语言,打磨出这本终极职场成功手册。只要你掌握了成功的密码,就可以改写你人生的剧本。能不能从生活细节中提炼黄金,就看你有没有提炼黄金的方法。要相信自己生来就是冠军,你可以改变你的世界。赢在职场,赢得自己的未来!



作者简介

波林·罗森

波林·罗森现居住于英国,她著有多本营销和自助类著作,且拥有多年成功经营其自办的营销、公关和培训公司的经验。她是个出色的演说家,同时她也是广受欢迎的小作家。

20年来她从未放弃过成为一位优秀出版者的梦想。在成就写作事业的道路上,她经历了几次坎坎坷坷,面对这些坎坷时,相信自己、积极面对、始终乐观的态度是她最终取得成功的根本。她频频举办会议和职场方面的专业演说,是一位广受欢迎的励志演说家,并且曾给无数人提供过帮助,教会他们如何展现更为自信的行为举止,更好地支配自己的生活。

布赖恩·洛马斯

布赖恩·洛马斯在英国南海岸一带从事商业咨询与培训工作。

这也是他的第二份职业——他的首份工作是在英国和美国的一些地区从事零售管理。在开始个人的咨询与培训事业之前,他在一个大的高级街区零售公司主管营销部门,负责英国地区的商业开发。最终他负责的地区多达100个以上,管理着1000个以上的员工,每年的营业额超过4亿英镑。

那么,他为什么要转换职业呢?嗯,按他自己的话说就是:

“我在一家大公司担任一份很具挑战性的工作,而且薪水也不错——但是我觉得过得并不快乐。我的工作完全占据了我的生活,照这样下去我觉得毫无意义。是时候去平衡一下了,那就是找一份新工作,一份既能充分发挥我的经验,又是我真正想做并能给我带来乐趣的工作。”

他还说道:“在自己开的公司工作两年之后,我以前的同事们很肯



作者简介

定地对我说,我换工作的决定是非常正确的,他们告诉我说,我看起来、听起来的状态从未像现在这么好过。我之前没有意识到这一点,但我以前那份工作的压力,长年累月下来确实已经向我的身体发出了不好的信号,如果我再继续那样工作下去的话,那些负面状况也许会变得太过恶化,在及时做出调整之前,我的状况将得不到任何改观。”

“那些现状让我很难统观整个压力和时间管理的影响。本书中有一个结论,我相信它可以帮助他人了解到,压力和高强度的时间需求是可以解决的——而且越早解决越好。”

“这些情况也让我更加重视压力与时间管理。其结果之一就是写书,而且我相信,它可以帮助大家明白,压力和对时间的需求都可以有效地管理,而且越早开始管理,其效果就越好。”

CONTENTS 目录

第1篇 沟通中彰显你的职场魅力

沟通理应成为世界上最为简单的事情。但它又如人的血脉,在生活中非常重要。如果沟通不畅,就会血管栓塞,其后果是可想而知的。提升沟通技能会给您带来丰厚的回报:它将帮助您赢得更多的机会,提升销售业绩,获得晋升,更为有效地管理您的公司或团队,赢得友谊,甚至是爱情。它将优化您在工作中和家庭里的人际关系。因此,对您而言,正确地学习沟通技能是一件非常值得的事情,不是吗?

- 第1章 沟通,不是件难事 /2
- 第2章 良好的沟通从我们开始 /14
- 第3章 构筑您的自尊城堡 /31
- 第4章 您的形象值百万 /39
- 第5章 给人印象最深的问候与介绍 /52
- 第6章 不同场合下的仪态万方 /65
- 第7章 让对方眼中留下您优雅的背影 /79
- 第8章 让我们聊聊吧 /87
- 第9章 说话的艺术 /97
- 第10章 谈吐不俗为您加分 /104
- 第11章 聪明的白领会倾听 /108
- 第12章 化干戈为玉帛的妙招 /112



第2篇 积极的态度应对职场危机

不断变化的工作模式、现代快节奏生活带来的压力、家庭问题、生命周期变更以及不良的健康状况,即便是我们当中最为积极乐观的人,在面对上述这些境遇时也会产生消极的感觉。那么,当这一些如期而至时,我们该如何应对呢?我们该如何抵抗住要成为一个四面逢迎的人所要承受的压力呢?当我们陷入失败感之中,觉得无法胜任某项工作时,我们该如何处理心中的内疚感呢?当我们周围的一切看起来都很残酷时,我们该如何学习把消极感从我们的生活中驱赶出去呢?

- 第1章 我不积极又怎样? /122
- 第2章 消极的感觉的确不好 /128
- 第3章 找到自己的减压阀 /137
- 第4章 我的价值我做主 /145
- 第5章 您是顺从型还是对抗型? /155
- 第6章 首先您要喜欢自己 /163
- 第7章 如何展现出个人最佳状态? /167
- 第8章 我要拥有积极的心声 /173
- 第9章 请给我委婉而确定的答复 /180
- 第10章 过去的就让它过去吧 /190
- 第11章 难缠的家伙我不怕 /195
- 第12章 批评至少说明关注 /201
- 第13章 处理冲突6步法 /206



第3篇 抓住时间,赶走压力

时间管理课程也许是很多人上了一次又一次的、为数不多的几门培训课程之一。有些人结束一门培训课以后,总想着在一天之内就把所有学过的东西都应用起来——但实际上不到两个星期就完全放弃了。您首先要认识到时间的价值,这是很重要的一点,同时,您还要谨记一点,即您是唯一一个能够决定如何使用您的时间的人,这一点同样至关重要。

不要漠视任何特殊场合下产生的压力感,但请掌握相关应急措施,重视长期心理调适,让压力见鬼去吧!

- 第1章 时间是一种很有价值的资本 /216
- 第2章 及时感知压力征兆并有效应急 /230
- 第3章 识别“压力催化剂” /239
- 第4章 对他人的过高期望说“不” /252
- 第5章 我本不是最优秀 /261
- 第6章 不要把压力扔给别人 /266
- 第7章 预见性思考少麻烦 /272
- 第8章 谁偷走了我的时间 /277
- 第9章 释放压力的“时间走廊” /289
- 第10章 如何坚持“先来后到” /299
- 第11章 均衡的生活无压力 /304



沟通中 彰显你的职场魅力



让他们用自己的成功告诉你如何在沟通中
彰显你的职场魅力：

戴尔公司总裁 迈克尔·戴尔

脱口秀女王 奥普拉·温弗雷

喜剧大师 卓别林

通用电器公司总裁 杰克·韦尔奇

星巴克公司董事长 霍华德·舒尔茨

英国前首相 撒切尔夫人



第1章

沟通,不是件难事

我们在考虑问题的时候,如果能设身处地,站在对方角度和立场思考,往往会有很多不一样的感受,很多心结就此打开。这就是人际沟通学上的“试试他人的鞋子”。两个人就算是双胞胎,穿上对方的鞋子走路也会觉得有点不舒服;如果我们能试着了解他人的习惯、处事风格,就会发现他人的鞋子里也有一些值得欣赏的地方。

我们所有人都能沟通,不管我们是通过演讲、书面表达、手语、盲文、肢体语言、小声咕哝等方式,还是当所有这一切功能都丧失时,仅仅通过眼神传递,沟通都能实现。能以某种方式进行沟通,我们将其视为理所当然的巨大恩赐。假如我们因为生病或者其他原因而丧失了沟通的能力,我们会感到极度受挫和苦恼。面对面沟通被视为说与看的魅力所在。但倘若我们正在丧失着沟通的艺术,那么还谈何有效沟通?随着愈来愈多的交流、商业交易通过e-mail和文本来处理,面对面乃至电话沟通的需求正日益减少。尤其是许多年轻人,尚未知道该如何与同事进行交谈,更不用说与顾客、上司该如何沟通,就开始了工作生涯。许多人宁可选择使用e-mail,而不愿拿起电话来和其他人进行联系。

人们正在逐渐遗忘该如何说,如何听,如何呈现出恰到好处的肢体语言;这种情况在我们的社会和工作生活中将催生各种不良的关系和误解。

许多人不再知道该如何表达自己,该使用什么语言,不该使用什么语言。更糟的是,他们缺乏自信去面见其他人或处理面对面当中的各种难题,转而寻求e-mail或文本的方式来处理批评、惩罚,乃至更为严重的



开除某人、断绝关系等事情。

在工作中,职员们发送e-mail给自己邻桌的同事;管理者们通过e-mail来下达指示和通知,而后却惊讶于为什么他们的指示被忽视或曲解了。

每逢发生状况时,我们往往责备他人:只要他们能够更清晰地表达自己,只要他们没这么主观臆断,只要他们听了我们的话,等等。无法实现有效沟通从来都不是我们自己的错,是吗?错!

作为个人,我们需要对实现有效沟通尽全责。
这是我们自己的责任,不是任何其他人的责任。

不过,为什么这样说呢?因为您从来就不可能改变其他人。我们很多人都曾试图去改变其他人,但是以失败告终。那些取得成功的人,并没有改变其他人多少,而是改变了他们自己。通过改变您思考、行为和与其他人相处的方式,您可以改变您所得到的回应。

您只能改变您自己。

何为沟通?

曾经有这样一个小故事,是说有一把坚实的大锁挂在铁门上,一根铁杆费了九牛二虎之力,还是无法将它撬开。钥匙来了,它瘦小的身子钻进锁孔,只轻轻一转,那大锁就啪的一声打开了。铁杆奇怪地问:为什么我费了那么大力气也打不开,而你却轻而易举地就把它打开了呢?钥匙说:因为我最了解他的心。

假定我们认同“需要对沟通负责”这个观念,那么我们希望沟通能够取得最大的成功。能够自信地沟通意味着,我们无须责难其他人而达到期望的目标。无论我们用何种方式沟通,不管是通过口语、文字还是手语,都是为了一个目的:为了下达指示或通知,为了得到愉悦和满足,为



了娱乐或受教育之需。

面对面沟通包括：

视觉上的——我们如何观察，我们该用怎样的肢体语言

口头上的——我们如何说

言辞上的——我们说些什么

此外，它还包括我们如何倾听以及我们如何思考。

沟通还有其他非常重要的一个方面，也就是我们的所思所感。它包括：

我们的心声

我们的自信心水平

我们的态度、价值取向、感知力和偏见

横在人与人之间的那把锁(矛盾)是什么?应该怎么去解决形形色色的问题和矛盾呢?我认为,应当充分发挥沟通的作用,来解决一切矛盾和问题。要想找到打开对方心锁的钥匙,只有沟通才是解决这一问题的最好方法。

戴尔公司总裁迈克尔·戴尔为了得到员工真实的反馈意见,会不预先通知地出现在工厂里,和自带午餐的职员一起吃饭聊天。他不喜欢等级制度,出了问题,他会直接找到具体经办人而不通过中层管理人员。而且还欢迎普通员工和他交流,发邮件或面谈皆可。





塑造成一位自信的沟通者所需的要素是什么？

想一想那些您认为已经成为或者即将成为自信的沟通者的人。这些人也许是您在个人生活或工作中结识的。他们可能是您在某次研讨会或会议中听到其发言而深受鼓舞的人，他们可能是您在电视上听到的和看到的人物，例如名人、明星、政治领袖等。想想华盛顿·丘吉尔和马丁·路德·金，他们都是强有力的、自信的沟通者。是什么使他们成为强有力的沟通者的呢？

练习

列举出自信的沟通者所具备的所有要素，您列举出了多少条？

那么看看我下面列举的这些吧。

一个自信的沟通者：

☐ 知道自己的优势和劣势

☐ 自尊心很强

☐ 知道自己的主旨

☐ 精力旺盛，充满热情和积极性（这不是说他过度亢奋，而是对其话题充满沟通热情）

☐ 表达声音清晰

☐ 坚定而富有说服力

☐ 使用与交谈者共通的语言

☐ 选择迎合听众的信息

☐ 拥有良好的肢体语言

☐ 拥有良好的倾听技巧

☐ 拥有良好的提问和归纳总结的技能

☐ 让您感觉受到尊重、赏识，感觉舒畅

☐ 能融入听众，和听众打成一片

☐ 思维开阔，能够激发许多丰富的想法

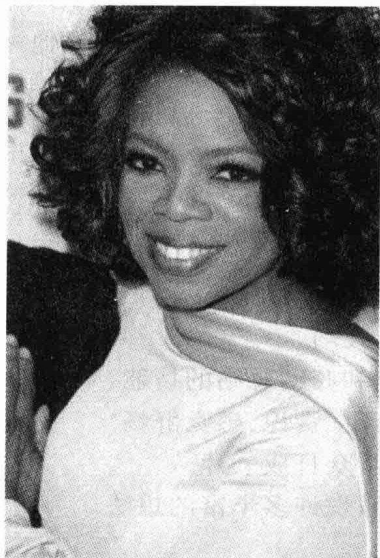


○在需要时能给予深思熟虑后的回应

○极具亲和力,能根据不同的沟通对象适时改变沟通方式

您或许已经清楚了上述列举的塑造成为一位自信的沟通者所需的至关重要的品质。不过熟能生巧,把它们多多运用到您的日常交流中去吧。

并不是所有名人从降生那一刻甚至降生前就不平凡,在面对公众时谁都有从胆怯到紧张,从紧张到自如的逐渐适应过程。美国著名“脱口秀女王”奥普拉·温弗雷,习惯用脉脉温情为观众讲述感人的故事,成功开创了以自己名字命名的“奥普拉·温弗雷秀”,是美国日间谈话类电视节目的领头羊。之后她直登“美国最当红脱口秀主持人”的宝座。可她第一次上节目时却紧张得一个字也蹦不出来,还满头冒汗呢。可如今,仅仅是在美国,每周就有4900万观众收看奥普拉的脱口秀节目。在纽约揭晓的第33届国际艾美奖中,奥普拉还获得一项特别奖项——创始人奖,以表彰她20年来为国际电视业和慈善事业所作的贡献。





而我们的喜剧大师卓别林似乎具有和观众融为一体的沟通天赋。卓别林的母亲哈丽随剧团到伦敦西南的一个地方演出，由于劳累过度，唱着唱着嗓子出了问题，音色变得沙哑起来，观众们开始起哄。剧场老板情急之下跟哈丽商量：“让小查理接着演吧。”哈丽不放心，毕竟他还是个孩子。谁知小卓别林一点都不怕，还安慰妈妈放心，一切包在自己身上。剧场老板把他带到了舞台中央，炫目的灯光非但没有让小卓别林胆怯发抖，反而让他信心百倍。观众看到一个孩子站到了舞台上，都很吃惊，安静了下来。剧场老板拿起话筒介绍说：“这是莉莉·哈丽夫人的小儿子查理·卓别林，请各位欣赏他代替他母亲为大家献上的精彩演出。”小卓别林接过话筒，用稚嫩的嗓音大唱《杰克·琼斯》这红极一时的流行歌曲。场下顿时掌声雷动，才唱到一半，钱就像雨点儿似的扔到了台上。剧场老板已从开始的愁云不展变成了现在的眉开眼笑。



沟通技巧不一定指巧言令色，查理·卓别林在电影中夸张而内涵深刻的动作表演赢得了数以万计的银幕观众，成为默片时代的璀璨巨星。迄今为止奥斯卡金像奖的唯一聋人女演员玛丽·玛特琳在威尔考斯大学的演讲上说：“我在很小的时候就聋了，那个时候没有人会相信一个