

诚品书店排行榜第一名

葛薇星升职记

The Story of Office

王尹 著

饭可以白吃，朋友不能白交
工作可以不做，不能白白地做



江西科学技术出版社

葛薇星升职记

The Story of Office

王尹 著



江西科学技术出版社



出版策划：北京维趣文化

<http://weibo.com/whichclub>

图书在版编目(CIP)数据

葛薇星升职记 / 王尹著. — 南昌: 江西科学技术出版社, 2011.9

ISBN 978-7-5390-4461-3

I. ①葛… II. ①王… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 182501 号

国际互联网(Internet)地址: <http://www.jxkjcbs.com>

选题序号: ZK2011157

图书代码: B11044-101

葛薇星升职记

王尹 著

出版	江西科学技术出版社
社址	南昌市蓼洲街2号附1号
	邮编: 330009 电话: (0791)86623491 86639342(传真)
发行	北京维趣文化有限公司
	电话: (010)87510003
印刷	北京联兴盛业印刷股份有限公司
经销	各地新华书店
开本	787mm×1092mm 1/16
字数	120 千字
印张	17.5
版次	2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷
书号	ISBN 978-7-5390-4461-3
定价	28.80 元

赣版权登字-03-2011-250

版权所有, 侵权必究

(赣科版图书凡属印装错误, 可向承印厂调换)

代 序

梨花兴旺 桃花娇漫

昨夜蓦然惊见蔷薇迎风招摇

几时小池里的荷花竟盛大如味

初迁北京 正逢玉兰一树树白的粉的浪漫 像爱情

悬浮在京经常尘光蒙昧的夜色里

灯火一朵朵 飘摇一盏盏的故事

“我在星巴克等你”我总约人在星巴克，等人或人走之后窃窃的听着周遭别人的故事
有好些岁月与同事相处多过亲人，约见客户多过约会爱人。

葛薇星在前，悦光在侧，袅袅就在茶水间……

一切都是。感恩与读者结缘。

感谢！祝福！竭诚地……纯真地……愿于读者若有些许……

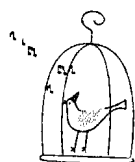
丰收了，我。



祝您慈悲兴旺

王 尹 北京

目 录



01 有人入职，有人升职	1
02 把握突来的机会，崭露头角	17
03 博机会，美人计永远不老	39
04 机会实现在做好准备的人身上	53
05 浮上台面，更上层楼	75
06 创意洗牌，势力也洗牌	103
07 轮调练经历，一步一脚印	125
08 喜新厌旧，Nicle的蜜月期	159
09 兼并对手，对治盗版风险	197
10 经营权易手风波	241
11 自己给自己升职	263
后 记	267

袁一直等着这天。五年多以来，关于这天她换过好几种预测，此时此刻她带着新入职的前台悦光，坐在最前排，就等合适的机会介绍给会议室里这些人。这个时间、地点与结果，在她想像的版本里毫无线索。与其说是介绍新人悦光，对她而言，实是向大家揭露她的升职，毕竟她期盼了五年了。

阳光，一早就透过AK大会议室整面的落地窗投射出全然的明亮，无可隐蔽。这是整个AK办公室里视野最佳装修最好的一处了。最经济的轻钢架天花板与矩形节能日光灯。三面墙刷得净白的，地面贴的是仿深色木纹的塑料地砖。环绕全场圆弧型的会议桌与椅子倒是名牌的高档货。可见AK整个公司的装修极其经济简朴。办公桌椅这些设备质感倒是考究，全是老板Akiens创业之初以低于市价两折，在找了多处二手办公家具大卖场反复比、议价购入的。包含Akiens自己的桌椅柜组沙发，都是不同厂牌找了几个店家组合而来，还是他的得意之作，全是高档货却所费不多。聚焦在质感好就有较好的理由不计较美学与品味了。特别是公司赚钱就更传佳话以为宣传企业形象。

产销会议上葛薇星正发话：“各位伙伴大家好！辛苦大家一早就得开会。今天我代表Akiens主持这个会议。”她这一向优雅悦耳的声音所向披靡，擅长传达既令人深深感动又大大振奋人心的言语。因此从不缺少迷恋的粉丝。更早在没有工作表现之前，曾传了一阵子这声音是装出来的。许多年之后她自己才意识到，这是她当年年轻样貌之外的重要优势。

偌大的会议室里，继续放送着她动人的话语。“我相信每个人有不同的学习背景、不同的经验与想法，我很高兴有机会跟大家一起学习，互相交流经验。在这个团体里面，不同的职衔意味着不同的责任。权限相对的就是责任。我们每个人都在不同的战略位置上，互相都很重要。我的责任不仅是创造绩效达成业绩目标，同时要让跟我一起工作的伙伴有所增长，包含收入、专业能力与自我的实践与发挥。我以此自我期许。未来的日子里我期许与大家一起努力并以与各位一起工作为荣……”

这是葛薇星升任副总以来第一次主持产销会议，她并藉此改变了过去AK产销会议进行的方式。主导产品政策是她期待已久的了。历练了市场部与国内外的业务，终于让她等到了，她要在这个领域大展身手，她期待再将业绩的成长曲线陡升。

不若她温婉的声音与淡静的外表，以葛薇星一向的爽快利索，没等一会儿悦光就上前介绍着自己：“愉悦的悦，月光明媚的光。”

葛薇星给她们十五分钟。她听着手里拿着前台工作手册的悦光说了两句，就悄悄退出了会议室。就等这个机会的袅袅一下站上前，正待说起，便有人嚷嚷：“是谁自我介绍啊？你抢上来干嘛呀！这都全挡着了，还看得见啥光啊！”

“我是要告诉大家前台交接给悦光，我升……”

没让袅袅好声说，底下早七嘴八舌的。

“早该了啊！你稳定性也太高了吧？真不容易啊！”

“哦！这一向是怎么忍过来的呢？我们终于忍到这一天了。”

“你就快闪，能闪多远就多远吧。这位大婶、伯母，我的姥姥啊！”

“怎么前面的总是没一年就换，你居然好几年都不走！”

更有人捂着眼睛说：“哦！哦！我的眼睛啊！我可怜的眼睛！审美眼光日渐萎靡凋零。”

“我们眼睛都看坏了，工作气氛不好，怎么提升业绩啊！”

袅袅加大分贝吼：“公司业绩这几年都是累进直线增长的啊！”

震撼效果有限，得不了几秒的鸦雀无声就听有人说：“那是因为我们走不进单位啊！情愿在外风吹日晒地打拼。”

“你这个大象妹，别挡着啊！”又是纷扰吵成一片地……

站在门外的葛薇星听到这儿，想着悦光纯朴老实的站姿，立时浮现另一画面：三七步，腰杆打直，挺胸收下颚，

微侧四十五度半边脸，微笑不露齿站着的悦光。

葛薇星看了一眼手表。回想当年自己入职的第一天也曾等在这个会议室。那天似乎也是产销协调之类的会议。

Shelley一下站起来对着简筱域超高分贝可大声的：“你娘的！你有十几个人，我才一个人。你就发那一点货，你这软脚的，你国内市场要烂在那儿就尽管烂着，但是你不能影响我国外的。”

简筱域也不火光的发话：“你多轻松！一个人就能做七千多万了。国内市场不好做啊。我们十几个人也只做一亿多，很艰辛的。那个DR，不只前台漂亮，业务一票的长腿姐姐，活动很多，老是搞促销。HU还有SF可都是大公司，做得比我们都早，我们是小公司，很累的。”

“很累？也是，你早上搞股市，下午忙茶市，还要兼国内业务哪能不累的？”Shelley继续接着说，“DR是很强，难道DR、HU、SF他们国外就晾着全让给我一个人做啊。我三年来从两千万不到做过来，你倒是稳定如山年年都不见衰退。连覆盖点土都没能增长一些，也算厉害嘛。”Shelley可没半点客气的说。

Shelley欲罢不能继续狠狠地说：“我郑重的跟你讲啊，反正你国内我不管，你要是像之前那样窜货或干扰到我国外……”没等Shelley当真的狠话出口，Akiens正好进来。Shelley一转身，频道马上不同，以一派大女人进行极尽所能发嗲的姿态说：“老板啊！我不管啦！我要一个助理。”

当年的葛薇星蓄着一头逾肩轻盈顺直的长发，鼻梁上端着一副细边的黑胶眼镜，白衬衫扎在细瘦的腰身里搭着黑色及膝折裙，就像个实习生似的，早在会议开始前，就叫人事部的誉芳安排让她自己客气的站在大会议室前面的一旁，等着机会向大家发表她下了工夫演练了一整个晚上的自我介绍。一站好几个钟头，心里仍默默的反复练习，没敢半点怠懈直到会议结束都没派上用场。人事部总共就两个人，誉芳早忙得给忘了。

悦光飘逸的头发更长，在及肩快到腰际的发尾处卷着自然娴静的大波浪，正好衬着她看来一片真诚的微笑。虽都似瓜子脸，悦光双颊丰盈圆润，下巴并不特别尖，脸形显得更圆一些。身形虽是纤细，比之当年或今日一向骨感的葛薇星更多了女性的柔美与喜气。两个人的身高看来是差不多。AK对前台身高的要求是1米63。

当初袅袅入职时，依稀仿佛也曾这么自我介绍的：“炊烟袅袅的袅袅。”马上就有人说是乌烟一坨加上瘴气一团吧。有人接着：“唉呀，又黑又毒！”业务单位特别有积极的意见：太黑；太壮；声音太响亮；动作太慢；太懒；太笨；步伐太干扰工作气氛；不利公司形象；还有她不够高。

袅袅自然要高调的澄清：“我是全单位年龄最小，身高最高的女生呐！”在当时确实是。之后几年，毕荷还有其他更高的长腿姐姐陆续入职了。她自然得在身高、年龄之外另造优势了。

袅袅在升夜大二那年以实习生入职的。超过180斤的吨位自然让1米7的她显不出高度来。据传她是老板娘的外甥女，其他的入职条件只怕都不敌这个了。

AK的大会议室一向忙碌，在葛薇星升任副总以来更几乎是披星戴月人气鼎盛。这天是悦光入职的第一天，不仅从早到晚没闲过，午、晚饭全免了，一直到过了晚上十点多，其实相较近来也还算最早的一天，葛薇星走出会议室看见悦光还忙着张罗会议资料与大家的饮食。

隔日，距九点上班还有四十多分钟余裕，悦光已到单位的大厦，电梯门一开，里面就葛薇星一个人。悦光露出她那大小整齐合宜，编贝似可爱的小牙，总是真诚的微笑标志似的吐着：“葛总好，您这么早！”

葛薇星看着身材纤细穿着一袭嫩黄连身裙的悦光，手里拿的还是那个前台工作手册。葛薇星说：“你也这么早啊？”

悦光点着头，编贝似的小牙继续可爱的闪着她真诚的笑意：“我怕迟到，不想地铁太挤，接近上班时间电梯特别挤，提早一小时出门正好。葛总真漂亮，说话非常好听，既年轻美丽又能干。我，还有业务部的许多助理都当您是偶像呢！”

“谢谢！”葛薇星笑着说。

“我听市场部的章绮烟还有海外业务部的小米、产品部那边毕荷，她们好几位也都很喜欢您的。”悦光一直闪着笑容的说。

葛薇星很惊讶地说：“你才来一天认得这么多人啦。”

“您写的前台手册里，说是第一天就该熟知每个部门的职能。记下通讯簿里全部数据并认得每个人。”悦光继续笑着说。

“哦！那几乎是十年前写的了，当时公司不过近百个人。”葛薇星自己觉得有些不好意思地说。

葛薇星在AK做了九个月的前台。当初是誉芳面试她进来的，誉芳跟着Akiens一起离开前一个公司，是Akiens创业的第一位员工。她的婆婆长期卧病在床，她是家事公事都劳心劳力，没时间培训葛薇星，葛薇星自己摸索着工作也就这样写了一个前台工作手册。誉芳觉得写得既专业又实用，就这样一直沿用下来了。



虽然Wendy来了之后就对整个AK的职务职能全面梳理了，并就每个工作职位制定S.O.P。但是前台在袅袅的努力下，自然用既有的版本是最为轻松愉快的。因此，前台的S.O.P用的就是当年葛薇星自己凭着生涩的经验写的版本，Wendy也几乎没什么太修订。

很快电梯门打开了，葛薇星非让悦光先走不可。她在升了业务部最高主管之后就不需打卡，她一直是让需要打卡的同事先走。

“悦光，昨天第一天上班，真让你辛苦了，加油哟。”悦光走出电梯，葛薇星这么对她说。

还不到九点悦光就接起一直没停响着的电话。“您好，

这是AK公司，我是悦光，有什么可以为您服务……”她很注意的按着手册上的要求，以热诚服务为初衷，为前来需要协助的客户或厂商尽最大的努力服务。真诚发自内心地保持一贯亲切热情积极的语调，专业周到的应对。

前台是公司的门面，直接展示着公司的形象与气质。往往也是业务的最前线，要让每一位接触过的人都留下专业亲切的好印象，如沐春风。如沐春风，悦光谨记在心，只是不知如何做到。

按着手册要求，如果是打进来的电话等对方挂断这边再收线。如果是自己打出去，那么挂电话需用未持听筒的另一只手按下了，再把话筒轻轻放回，以免对方听见用力挂电话的声音，悦光想：这很容易，但以前自己倒没注意这么多的细节。

同样是坐在前台，悦光比起前任前台袅袅在座时可真是忙碌了。虽然袅袅会在前台陪着交接培训三天，作为前台显然袅袅比悦光更需培训。倒是有袅袅在旁指点识人，绝非纸上谈兵了。

市场部的才子小杜、连已离职的美男齐鲁，袅袅也能把照片与影片提供悦光认识。哪个女的收的花最多，花束的大小种类；花苞直径多少，价值轻重。年年章绮烟都收最多花束。谁谁胖瘦饮食喜好，迟到早退，办公室的暧昧与恋情；哪个部门的爱恨情仇；整形减重或是谁家小狗忧郁，谁打架闹离婚，同性恋……如果说前台是八卦集散地或是公司业务

情报信息中心。那这些素材的发展与放送，较之袅袅又有谁能出其右？

悦光温婉细心勤奋，工作态度积极进取，待人和善周到不计较，很快在办公室里赢得友谊。对于AK的不少同仁，感受到前台的专业也令他们对自己的仪态与工作精神有自我要求。至少短期内整个单位感受到相当不同的办公气氛。

这一天葛薇星与Akiens同时等在电梯口，迎来了西装笔挺的八、九个人，为首的汤先生在悦光看来，是一行几位男士之中最帅的一个。悦光知道他有六十岁了，高挑健康的身形与面容看来顶多也就四十几岁。他身旁的几位约莫三、四十岁居多，有两三位看来在五十多岁吧。

悦光依着前台手册上的原则，有序地引导众人入坐合宜的位子。接着把事先特意准备的静冈抹茶送进来，仔细地按着先前葛薇星给她的培训进行，奉茶的顺序；茶具的摆放角度；动作如何轻盈利落；神态大方自然。当然少不了奉送她惯常的招牌微笑。

早在一个月前葛薇星让她收集来访者的资料做足功课。另外让她每天回家贴墙学站姿，抬头挺胸收小腹，下颚微微往内收起。两脚打直三七步成四十五度，两膝内侧要能并拢，脸微侧。原来四十五度半边脸最美。还让她自己找找是左脸还是右脸，每个人不一样。选灯光较亮的位置迎着投射方向，会让自己看来更美。两眼平视前方，焦点要清楚集中。若与人交流，要让对方觉得你把焦点全神贯注在对方身

上，让对方完全成为主角，是最受重视的，是唯一的。

葛薇星还培训了她的行进、导引与带位等。行进走路由脚尖迈出，脚跟先着地。提气收小腹，腰杆打直，以臀部自然扭摆轻盈利落地行进，不是拖着两条腿走路。还让她选自己喜欢的音乐跟着节奏练走路，因为是配合自己喜欢的音乐，走久了，自然就走出适合自己气质的节奏感。这些都录像了。

葛薇星欣赏认真努力的悦光，私下藉此指导她，也让她协助修订了新版的前台工作手册，顺道录像，计划着日后可提供给Wendy做为培训教材。

悦光驾轻就熟的接待着来访的贵客。来访者是日本乐山集团的高层，如果不是透过引荐，要直接见到最高层，特别是乐山集团的最高层，那机会几乎是零。乐山不仅在日本，在欧美特别是澳洲也是极有影响力的大财团。

悦光打从心里非常感谢葛薇星，不仅仅是葛薇星脚受伤了仍用心培训她，是在外生活流浪过的悦光，对一个人的真诚与毫不保留实力的倾囊相授，感受特别敏锐。

她也深深认同葛薇星所言：接待乐山汤先生这样的经验并非是高攀的心态，是极其难得的机缘巧合与缘分，不是人人都可得的机会。像汤先生这样的人，他的风度气质、经验、经历与见识，放眼世界屈指可数。我们每个人最多也只有一个版本的人生，见识别人的人生故事，极难得的多少模拟体验不同的经验。而这个人一生总共面见过几个人，你是

其中之一。当然正确的说也许他也不稀奇，我们每个人的生
生又何曾不是如此，总共见过多少什么样的人！

无论是人生经历的丰富性，或是职场生涯握手期的扩充
机会与建立资源，能接待乐山汤先生都是极其珍贵的机缘。
不仅瞻仰其风度气质增长见识也趁机学习与充实自己。有多
少人，多少的杰出优秀或是非常努力的人，都未必有这样的
机会。就是AK里面上上下下也没几个人有这样的机会呢！

悦光依照葛薇星的说法，巧妙适当的选站在光源打下来
的位置，衬托她用心挑选最适合她的嫩黄色连身裙。这也是
葛薇星指导的，要找出最衬自己肤色的色彩。

汤先生用着日文问临座的特别助理：“嘿！居然有静冈
抹茶？”

悦光以全世界只看得见汤先生一个人的目光看着他，
编贝似的小牙闪着她的招牌微笑，用尚称流利的日文答
着，中文的意思是：“希望您喜欢，这是我们葛副总特别为
您准备的。”

悦光在大学没毕业就去了日本待有半年多。为了意大利
藉男友离开日本，跟随男友先后在瑞士半年，意大利一年
多。因此悦光能说包含英、日语与少许法语、意大利文等多
国语言。

悦光为了相守男友，不顾家人反对，过了几年非常拮据
的生活。直到家里出了状况，不得不返家担负起家庭责任，
才离开男友返国，现在和还在上大学唯一的弟弟租屋同住。

相信如果不是悦光的外型与能多国外语，以她大学都没毕业尤其是她的年龄，担任AK的前台是稍嫌老了，虽然悦光看来不显年龄。除此之外她与葛薇星当初有所雷同的是急需工作，于是悦光回国接获第一个工作，即毫不耽误的马上就来AK任职了。

一群人非常有技巧地伺奉着陪汤先生开怀的笑了。汤先生能说中文，他的父亲是华人，母亲是日本人。他用中文对着悦光说：“你真好啊！贵姓芳名呢？”

“我叫悦光，愉悦的悦，月光明媚的光。”悦光仍是挂着那招牌的笑容温婉亲切大方的说着。

“啊！好名字啊。”汤先生的声音儒雅低沉而有磁性，特别不显年龄。

刷了指纹。AK两片大门各自往左右拉开，葛薇星未进门就见袅袅挡在前台。她记得新修订的前台工作手册里，特别再加强过这个关于前台周边环境维护的章节，包含清洁、观瞻等。不应让任何人、事、物，轻易挡在台前，特别禁止聚众在此八卦是非。往往客户或厂商不经意就在此，听取了产品信息或业务情报等公司或真或假，或不应为外部所流通的消息。



此刻任何来访者，一进门首见便是袅袅熊背团立地挡在前台，实在不雅。经过前台葛薇星发