

微笑工作，是一种伟大格局。

快乐工作，是一种崇高境界。

带着微笑和快乐去工作，做一个有格局和境界的职场人。

员工身心调节职业培训必备读本

# 带着微笑 和快乐去工作



张立立 著

中国劳动社会保障出版社

（北京）



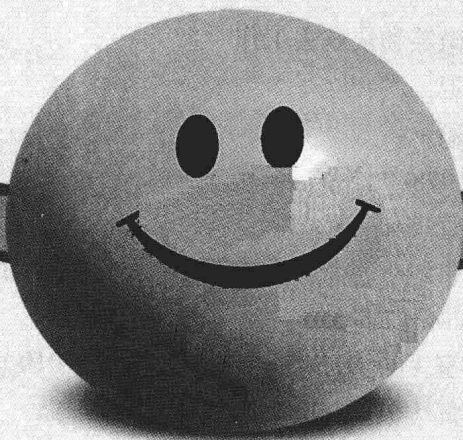
微笑工作，是一种伟大格局。

快乐工作，是一种崇高境界。

带着微笑和快乐去工作，做一个有格局和境界的职场人。

员工身心调节职业培训必备读本

# 带着微笑 和快乐去工作



饶大卫◎著

感悟职场，品味快乐的职场人士，带上你的微笑，你会发现职场如一颗颗晶莹剔透的露珠，处处透着玫瑰的芳香。做一个快乐的人，让职场充满阳光的气息的职场之树。

## 图书在版编目 (C I P) 数据

带着微笑和快乐去工作 / 饶大卫著. — 北京 : 企业管理出版社, 2012.11  
ISBN 978-7-5164-0196-5

I . ①带… II . ①饶… III . ①企业—职工—修养 IV . ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 268584 号

---

书 名 : 带着微笑和快乐去工作

作 者 : 饶大卫

责任编辑 : 尤 颖

书 号 : ISBN 978-7-5164-0196-5

出版发行 : 企业管理出版社

地 址 : 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编 : 100048

网 址 : <http://www.emph.cn>

电 话 : 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816

编辑部 (010) 68414643

电子信箱 : 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷 : 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销 : 新华书店

规 格 : 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 15.25 印张 174 千字

版 次 : 2013 年 1 月 第 1 版 2013 年 1 月 第 1 次印刷

定 价 : 32.00 元

---

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

# 前言 PREFACE

在职场中，我们会发现这样一种现象，几乎每个企业都会有这样一部分员工，工作时总是不在状态。对他们来说，工作似乎像受苦役一样，不是怨气冲天、冷若冰霜，就是愁眉苦脸、垂头丧气、萎靡不振，或者敷衍推诿，“身在曹营心在汉”。凡此种种，都给人一种不快乐、不专心、不职业化的印象。

千万不要认为他们的表现只是影响了自己的形象而已，更为严重的是，他们给公司带来了不好的影响。因为人们不敢相信他们能生产出令客户称心如意的产品。

纪伯伦有句名言：“倘若你无精打采地烤着面包，你烤出的面包就是苦的；倘若你怨恨地酿着葡萄酒，你的怨恨就在酒里滴了毒液……”试想，这样的苦面包和苦酒，哪个敢品尝？即便他们不生产产品，从事服务客户的工作，这样一副苦瓜脸、拒人千里之外的冷漠表情，客户也会逃之夭夭。

那么，员工应该以怎样的精神状态投入到工作中呢？那就是带着微笑和快乐去工作。微笑和快乐是一种对工作积极投入的态度，是对工作认真负责的态度，只有带着微笑和快乐去工作，才能发现工作的乐趣。因为工作的乐趣不是来自工作本身，而是来自员工对工作的态度。而且带着微笑和快乐去工作还可以展现出一个人友好和热情的态度，有利于营造和谐的职场关系。可以说，这是每

一位员工必备的职业素质。

带着微笑和快乐来工作，并不是企业对员工居高临下的行政命令，而是员工发自内心地热爱工作、热爱岗位的表现。只有发自内心地热爱才能流露出满足的微笑，才能用满腔的热情去对待工作。这种积极心态才能时刻与快乐同行。

纵观那些在各行各业作出贡献的优秀员工，那些令人尊敬的劳模们，他们都是快乐工作、乐在工作的人。正因为他们在工作中奉献出激情和热情才成就他们的优秀和卓越的。他们从岗位中得到了历练，工作也带给他们成长的惊喜。他们在工作中尽享岗位主人翁的责任，享受那些充满挑战性的工作给自己带来的提升和跨越；享受在工作中取得的成就和荣誉，享受和团队成员、合作伙伴共同成长的快乐。这就是他们快乐工作的收获。

带着微笑和快乐去工作，不仅可以提高企业的工作效率，带动企业发展，而且也是企业文化、企业精神的重要内容。因为企业也在打造快乐企业，幸福企业。所以，需要领导和员工一起携手打造活力团队和幸福团队。

此外，这种快乐工作的理念对于员工自身来说还是一种境界的提升。因为追求工作的快乐就是追求人生的快乐。要让人生有意义，就需要带着快乐去工作。如果你希望在工作中得到超越和提升，从工作中收获累累硕果，那就带着微笑和快乐去工作。因为只有你对工作微笑，工作才会对你微笑，才会收获工作给予你的快乐。

只有员工快乐工作，才有企业的快乐；只有员工积极进取，企业发展才有不竭的动力。特别是在经济全球化的今天，中国企业要想跨出国门，让更多的国家看到中国企业和中国员工热情友好、朝气蓬勃的形象，离不开快乐工作的员工。那么，就在世界经济的舞台上亮出更多的中国笑脸吧。我们对世界微笑，世界也会对我们报以同样的微笑。

# 目录 CONTENT

## 第一章 微笑是一种神奇的力量

1. 微笑是人人欢迎的名片 ..... 2
2. 微笑是职场成功的助推器 ..... 5
3. 微笑是一种积极心态 ..... 8
4. 微笑的阳光能穿透乌云 ..... 12
5. 用微笑的鲜花来点缀工作 ..... 15
6. 让微笑成为一种习惯 ..... 19
7. 再多磨难也微笑面对 ..... 22

## 第二章 微笑是送给客户最好的礼物

1. 顾客购买的是快乐的感觉 ..... 28
2. 微笑是送给客户最好的礼物 ..... 32
3. 温暖的笑容让客户如沐春风 ..... 36
4. 微笑服务最能温暖人心 ..... 39
5. 面对拒绝也微微一笑 ..... 43
6. 给客户一个微笑，你会收获百倍的惊喜 ..... 46

## 第三章 微笑是职场关系的润滑剂

1. 微笑是一种良好的修养 ..... 52
2. 微笑是职场关系的润滑剂 ..... 55

# contents

- 3. 不做职场青面虎，做人见人爱的微笑天使 ..... 58
- 4. 和上司愉悦相处 ..... 61
- 5. 在同事间架一座连心桥 ..... 65

## 第四章 让微笑的鲜花在心中永远绽放

- 1. 心态决定工作状态 ..... 70
- 2. 心态乐观，微笑的鲜花才能永远绽放 ..... 73
- 3. 别把工作当苦役，哭着过不如笑着活 ..... 76
- 4. 走出抱怨的沼泽地，拥有一颗知足的心 ..... 79
- 5. 懂得感恩，才能与快乐同行 ..... 83
- 6. 拥有好心态，工作才有好状态 ..... 87

## 第五章 带着快乐去工作

- 1. 工作是获得快乐的途径 ..... 92
- 2. 追求工作的快乐就是追求人生的快乐 ..... 95
- 3. 敷衍只能使工作更辛苦，敬业才能快乐 ..... 99
- 4. 用心感受工作的乐趣 ..... 102
- 5. 养成快乐工作的习惯 ..... 106
- 6. 营造快乐的工作氛围 ..... 110
- 7. 和合作伙伴一起营造快乐天堂 ..... 114

## 第六章 投入热情，让工作快乐起来

- 1. 伟大的事业都是源于热情 ..... 120

# contents

2. 投入热情，工作才能快乐起来 .....	124
3. 发自内心地热爱工作 .....	128
4. 热爱工作，才能快乐工作 .....	132
5. 热爱工作是成就事业的前提 .....	136
6. 战胜职业厌倦，热情洋溢每一刻 .....	139

## **享受工作带来的无限乐趣**

1. 每份工作都是珍贵的礼物 .....	144
2. 苦，也是成长的动力，快乐的源泉 .....	148
3. 享受工作给予的一切馈赠 .....	152
4. 享受主人翁心态 .....	156
5. 享受团队合作的快乐 .....	160
6. 享受工作带来的荣誉感和成就感 .....	163

3

## **学会调压减压，带着快乐出发**

1. 适当的压力也是成长的动力 .....	168
2. 乐观面对压力，智慧化解压力 .....	171
3. 合理调控自己的情绪 .....	174
4. 让工作慢下来，让快乐跟上来 .....	179
5. 把家庭营造成幸福港湾 .....	183
6. 快乐工作，精彩生活 .....	187



# contents

## 第九章 把快乐馈赠给身边的人

1. 快乐具有感染力 .....194
2. 与人分享，快乐放大百倍 .....196
3. 用快乐的心境去关心他人 .....200
4. 把快乐馈赠给身边的人 .....204
5. 给予比索取更快乐 .....207
6. 懂得欣赏，悦人悦己 .....209

## 第十章 员工快活，企业乐活

1. 员工快乐是构建和谐企业的基础 .....216
2. 员工快活，企业才能乐活 .....220
3. 微笑管理，为员工打造快乐环境 .....223
4. 提升境界，和大众同乐 .....228
5. 有大目标才有大快乐 .....231
6. 让世界看到更多的中国笑脸 .....234

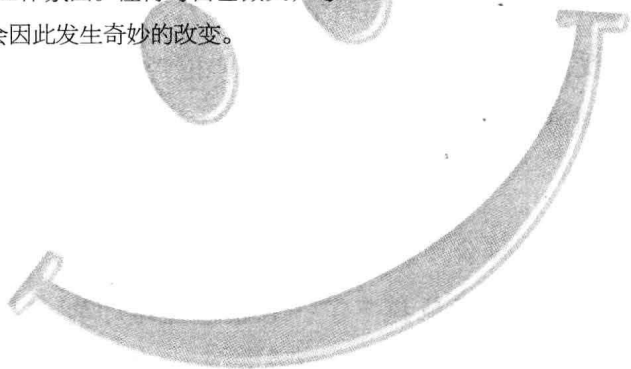
# 第一章

## 微笑是 一种神奇的力量

众所周知，微笑是一种十分美丽的表情，展现出一个人精神抖擞的阳光形象，表现出的是一个人十分开心的心情。

在与人交往中，微笑还是一张人人都欢迎的名片，微笑能让人散发出无穷的魅力，能瞬间拉近人们的距离。

在工作中，微笑还是一种积极心态的表现，能让自己变得更加自信。学会微笑，就能坦然面对困难和挑战；而且，还能打造一个轻松活泼的工作氛围。懂得对自己微笑，对他人微笑，事业和生活都会因此发生奇妙的改变。



着

微

笑

和

快

余

去

工

作



## 1.微笑是人人欢迎的名片

在名片满天飞的时代，人人对名片都避之唯恐不及。大多数人对那些与自己不相干的名片都有一种排斥和讨厌的心理，有些人接到这些名片甚至会毫不犹豫地随手丢进垃圾桶。但是有一种名片人们不仅不会拒绝，而且还会十分欢迎，那就是——微笑。这是世界上最美丽最生动最值得人们在心中珍藏的名片。

一个脸上经常挂着微笑的人，无论在任何场合、任何时候，都是最受欢迎的人。身在职场，如果能经常面带微笑，无疑就拥有了人际交往中最好的名片。这种名片甚至可以给你带来意想不到的好运和成功。

一位公司新来的小伙子做销售工作，他没有丰富的工作经验，但是他却成功地揽下了一笔非常大的订单。

那是在底特律的哥德堡举办游艇展览会时，一位来自中东某石油输出大国的富翁想购买一艘豪华的邮轮，却被一位十分冷漠的推销员拒绝。富翁于是愤然离开，他来到另一家公司的游艇前，看到了一位小伙子热情友好地微笑着迎接他时，他刚才因遭冷漠拒绝而沮丧的心情马上好起来了。当小伙子走近他想向他介绍自己和游轮时，富翁开

口说：“小伙子，你不必介绍了，你的微笑就是最好的名片。你的微笑打动了。你是惟一一个让我感到我很受欢迎的人。”高兴之余，富翁情不自禁地决定订购小伙子所在公司的游艇，他当场就签了一张200万美元的支票作为定金，并且对小伙子说：“我明天会带一张1800万美元的保付支票再来。”

第二天，富翁果然如约而至，给小伙子，也给他的公司带来了非常意外的惊喜。而这一切，仅仅就是因为一个微笑。由此可见，微笑的力量是多么神奇啊！

微笑这张神奇的名片为什么如此受人欢迎呢？

首先，是因为微笑是一种非常好看的表情。据科学家研究发现，人类的五官器官结构只有在发出微笑时，才是最匀称的、最美丽的。这种表情不仅美丽自己，而且愉悦他人。达芬奇笔下的《蒙娜丽莎》之所以千古流传就是因为人们欣赏那美丽的微笑。周幽王之所以在历史上落下烽火戏诸侯的笑柄也是因为要看一看褒姒这个美女动人的微笑。正反两方面的事例都可以说明，微笑的魅力是十分巨大的。正因为爱美之心人人都有，所以人们才乐意和一个满脸微笑的人交往。

但是，千万不要认为微笑是女性的专利。虽然有女性同胞说，如果你出门忘记带化妆品，别忘记把微笑带上，微笑可以为你补妆。虽然微笑是女性最美丽的装扮，但是，微笑并不是女性的专利，对于男性来说，微笑也同样具有别样的风景。因为微笑不仅是一种美丽的表情，还是一种良好形象的体现。在职场上与人相处时，微笑的员工表现出的是自身



的文明礼貌，彬彬有礼，表达的是对对方的友好、热情和欢迎。这种文明的行为当然会赢得人们的好感。

微笑不仅表现出外在美，还是心灵美的表现，因为微笑就是爱心和善良的表现，它不以身份、地位和外表而论。这种表情就在告诉对方，不论你身份再卑微，多么其貌不扬，都是值得我微笑的人。在微笑的公平阳光照耀下，对方当然会产生一种被认同和被肯定的感觉，由此感到了身份的尊贵和心理的满足，有一种受人欢迎的幸福感。在他们感到心情十分舒畅的同时，无需更多的语言沟通，原本陌生的距离也会就此拉近。

在工作中，员工面带微笑就是快乐工作的表现。因为微笑就是快乐的符号，只有当人们心中感到快乐的时候，才会情不自禁地发出会心的微笑。因此，在工作中面带微笑给人们的感觉就是：我对工作满意、对公司满意，我乐于工作、快乐工作。这种员工不仅受到领导的欢迎，也会受到同事的欢迎。因为他们的微笑不仅向人传递出热情欢迎的信息，而且还表达出乐于助人的愿望，所以人们也乐于和他们在一起快乐工作。而那些经常愁眉不展、一副苦大仇深样子的员工会给人一种厌恶、不满意甚至悲观消极的印象，人们自然都会知难而退。这类面无表情的“木乃伊”类型的员工不仅在职场上不受欢迎，在服务客户时，也不会受到客户的欢迎。因为没有任何一个客户喜欢与整天皱着眉头、愁容满面的人打交道；另外，他们也给客户一种不满意工作、讨厌工作的感觉，在这种状态下客户会担心他们无法专心服务好。相比之下，那些微笑服务的员工，他们阳光的形象和良好的精神状态就使客户产生了好印象，因此能在短时间内就建立起亲近的关系，赢得进一步的沟通。

---

可以说，不论是在企业内部还是在企业外部，微笑都是人人欢迎的名片。如果你懂得这种名片的神奇作用，并能正确地运用它，就可以顺风顺水地在职场海洋中尽情遨游，曾经平淡无奇的命运也会因此而发生奇妙的变化。

## 2.微笑是职场成功的助推器

任何人要取得事业的成功，都离不开他人的支持。要想让他人支持你，首先要让他人欢迎你。微笑，就是赢得人们欢迎的最好的方式。当你懂得向人们微笑时，你会发现，微笑会成为成功的助推器。

卡耐基在他的《人性的弱点》一书中曾经写过这样一个故事：

在纽约百老汇大街证券交易所有位著名的经纪人斯坦哈特，他具有证券行业的专业知识，工作能力也非常强，但是他有个缺点，就是非常严肃刻薄、脾气暴躁。这种坏脾气和严肃的表情不仅影响事业也影响家庭，他的雇员、顾客甚至太太见他都避之唯恐不及。斯坦哈特不仅家庭气氛十分紧张沉闷，而且生意上的伙伴也非常少。

为了改变这种局面，斯坦哈特特地去请教了一位心理学家。心理学家告诉他一个秘密，那就是——微笑。得知这个秘诀后，斯坦



哈特一改旧习，无论在电梯里还是在走廊上，无论在大门口还是在商场，不论看到陌生人还是故交，他都会面带微笑，十分热情地伸出那双友好而温暖的双手紧紧握住对方。

仅仅是这个小小的改变，斯坦哈特的事业和生活都发生了奇迹般的转变，他不仅迎来了顾客盈门，生意兴隆；而且家庭生活也十分幸福，夫妻和睦相处，相亲相爱。

一个简单的微笑，就使斯坦哈特的事业和生活都发生了重大的转折，就是因为他用微笑赢得了人们的好感，赢得了人们的欢迎和支持。

一个人事业的成功离不开微笑这个有力的武器，在职场上打拼奋斗，也同样离不开微笑这个助推器。不论是管理者还是普通员工，都需要用微笑赢得领导的厚爱，同事的帮助和支持。如果不懂得这个道理，无论何时何地都绷着一副不和悦的面孔，抑或摆出一副难以亲近的姿态，那么，尽管你满腔热忱期望结识对方，对方也没有足够的勇气去接近你。那些在职场上遇到困难总是渴望领导指导自己、同事帮助自己的员工，如果总是冷若冰霜，让人有拒之千里之外的感觉，谁会主动靠近他们？这样的员工如果让他们去服务客户，客户也会因为他们这副凛然不可犯的“尊荣”而逃之夭夭。

正因为微笑如此重要，很多公司在招聘员工时都十分看重这一点。一位负责招聘的人事经理就曾说过：“我宁愿雇佣一个专业水平不高但是却有愉快笑容的员工，也不愿雇佣一个神情忧郁的博士。因为微笑就是公司最有效的商标，比任何广告都更能深入人心。”

---

美国联合航空公司在招聘员工中就十分重视微笑的力量。

在美国联合航空公司的一次招聘中，有一位才貌和学历都算不上优秀的小姐前去应试。她没有什么明显的优势，最后却被录取了，这其中的原因是什么呢？

面试的时候，主考官故意把身体转过去背着她，她感到很惊讶，不明白这是为什么。但是，面试结束后她却被通知录取了。主考官告诉她说：“小姐，你最大的资本就是你的微笑，希望你在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会你的微笑。”

原来这位小姐应聘的是通过电话服务客户的工作。虽然不会有太多客户看见她们的微笑，但是通过电话，对方可以感觉到服务人员对他们的态度。因此，主考官要通过她的声音体会一下她是否在面带微笑服务。

美国航空公司的经营理念是不仅要打造微笑的天空，而且还要打造微笑的地面，让客户在地面上就可以享受到这种微笑服务，这位小姐就做到了。她用自己微笑的表情和微笑的声音轻而易举地敲开了美国联合航空公司这家世界闻名的大公司的求职大门。尽管她不一定具备多少航空服务的专业技术，但是微笑帮助了她，成了她求职成功的催化剂。

其实，微笑服务并不是服务行业的专利，也不是只有服务行业才需要，在以客户需求为导向的市场经济时代，不论各行各业，不论从事任何工作，都需要做到微笑工作。可以说，微笑是各行各业员工都必须具备的职业素质。这不仅展现了员工良好的职业形象，同时也能为公司树立起一个





良好的形象，而且在这种状态下工作也会感到十分轻松愉快。因为微笑和快乐也会相互作用和反作用，当你微笑时，你会发现心情变得开朗起来，工作氛围和谐愉快，工作也变得十分轻松。因此，不论在求职时还是在工作中，都请带上微笑这个法宝。用真诚的笑脸换来事业的笑脸、职场的笑脸。

### 3. 微笑是一种积极心态

微笑不仅是快乐的符号，也是积极心态的表现，因为心态会通过人们的面部表情表现出来。拥有积极心态的员工脸上总是面带微笑，充满阳光和朝气，他们的微笑就像无声的语言，在告诉人们：我很开心，我为公司自豪、以岗位为荣。他们从工作中感到了充实满足，因此才心情愉快。这些员工，即便在困难和挑战面前也会表现出乐观进取的工作态度，用乐观的微笑告诉领导：“我是优秀的！”“我能行！”“给我机会，我要充分证明自己的价值！”

而那些工作时脸上总是愁云密布的员工，他们的潜台词无疑是：“恐怕我不行”，“我得考虑考虑”，“我对现状无能为力”，等等。因此，成功也就远离了他们。