

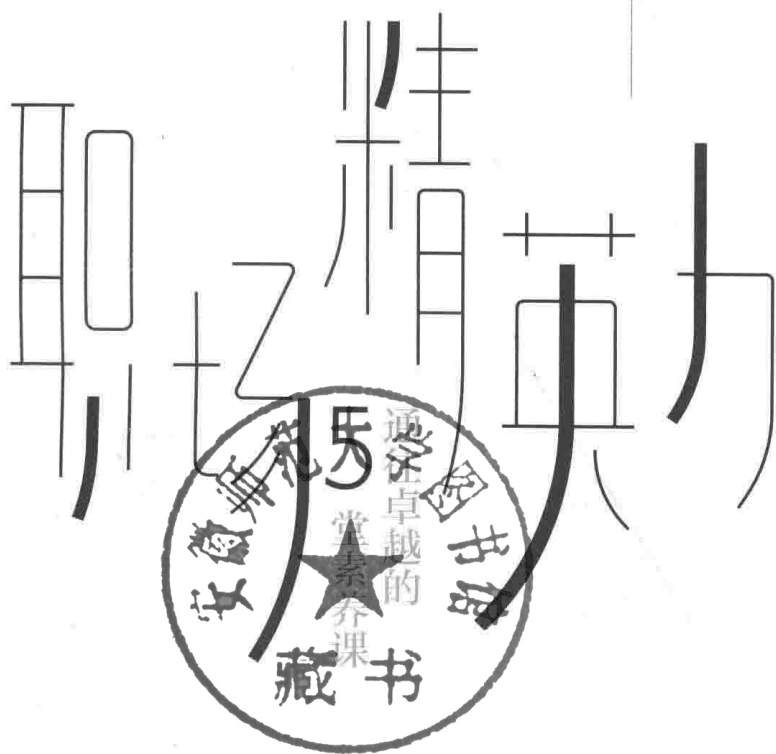
陈嫦芬 著

职场精英

通往卓越的
5堂素养课

优秀的本质是什么
自我提升的路径在哪里
出类拔萃之道是什么

职场不同情境所需具备的各种能力，
就是职场素养，
职场素养的丰寡程度决定了一个职场人
也决定了一个人未来能否踏上卓越之路。



陈嫦芬
著

图书在版编目 (CIP) 数据

职场精英力 / 陈嫦芬著. -- 北京: 中信出版社,
2017.4

ISBN 978-7-5086-5393-8

I. ①职… II. ①陈… 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 (2017) 第 050065 号

职场精英力

著 者: 陈嫦芬

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

承 印 者: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 6 字 数: 120 千字

版 次: 2017 年 4 月第 1 版

印 次: 2017 年 4 月第 1 次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5086-5393-8

定 价: 39.00 元

版权所有·侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

第一课 成为卓越的职场人

开创自己的卓越之路 003

从“做中学，学中觉”中建立自信 009

随时随地的觉知与观察 011

职场女性当自强 018

第二课 职场出入

跳槽离职，好聚好散 029

第一印象，根深蒂固 037

如何跳过“面试地雷” 045

第三课 职场素养课堂

职场菜鸟的正向态度比学历重要 055

肢体语言决定印象风度 061

你是在自言自语，还是在沟通 068

如何生动地表达自己 076

关注自己的真实面貌 083

接纳自己，从心出发 090

勤做笔记成就精彩人生 097

自己成，最好！ 104

第四课 职场冲突管理

办公室里是非多 113

“我以为”是一切灾难的开始 120

长得太好也有事？ 127

化冲突为合作 132

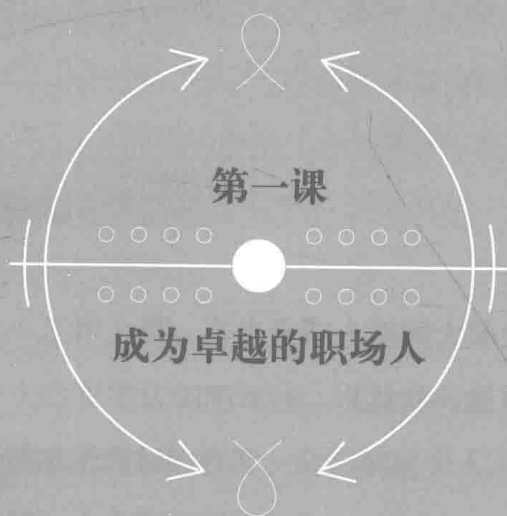
第五课 卓越之后

名片不是万能通行证 141

守护心中的英雄 149

每一年给自己期许与祝福 156

附录 芬享心得



工作上班，占去我们人生很大部分的时间。一个人对职场认识的深浅，以及对可能面临的情境或是挑战所理解的程度，会影响这个人工作上的表现。当然，也会影响到他的人生。

整体而言，我是很幸运的人，做过很多事情，在 30 多年的职场生涯中，历经不同工作领域的锻炼，成就还算差强人意。

我在大学主修法律，毕业后进入律师事务所服务的 7 年，除了掌握基本的工作方法，对职场上的人情世故与进退应对的方略，也有了初步心得。在职业生涯的第二阶段，我转行加入了当时在亚洲还

刚起步的国际投资银行业，在几位世界级大师的调教下，从投行的基本业务学起，进而成就了我管理跨国机构及专业人士的多年经验，最终成为国际专业人士。在金融界的20多年，可以说是我职业生涯的高峰期。我曾出任瑞银集团投资银行（UBS）亚太区副董事长兼董事总经理、雷曼兄弟（Lehman Brothers）亚太区副总裁及汇丰（HSBC）金融控股集团台湾区投行总经理等职位。

许多读者朋友已经在职场工作了一段时间，也有很多还在学习的朋友，有了不错的实习经验，即将步入职场成为其中的一员，为企业、为组织，或是为自己工作（创业）。相信大家对于“职场”是什么，都有自己不同的理解。

对我而言，职场是处理人与事的场所。关键在于，要如何做事？如何做人？如果你做得好，那么是否比其他人更好？

决定职场胜负的不是学历，而是实力

首先，大家不要因为一个人的资历显赫，就以为对方一踏入职场就不同凡响。绝对不是的，我也是从菜鸟起家的！所以，若你现在对自己的工作表现不甚满意，其实很正常。我在工作上也有过很多难受、挫败的经历。在刚刚进入职场的很多时候也是充满“冲击”“慌乱”“困惑”“挫折”的跌撞过程。当时虽然令人难受，但回想起来，那段脱胎换骨的历程还是让

我很受益。

我的第一份工作是在律师事务所。当时，因为出身名校，老板认为我的法学知识应该不会太差，加上面试时表现不错，被一家从事涉外法务的国际律师事务所录用，成为一位专职法务助理。找到这份工作，身边的师长亲友都为我高兴，只是上班还没几天，我就陷入了一次严重的自我怀疑当中。

原本在学校经常受师长表扬、同学肯定的我，怎么一入职场，就显得拙笨粗心、动辄犯错，还不断遭受主管与同事的指责，成了让人唯恐避之不及的二愣子？从小自认甚少胆怯的我，第一次惊觉自己竟然对所处情境“无所适从”，那真是让人深受震动的恐惧经历。

当时我的主管是在英国受教育的一位杰出女性，她对部属要求极为严格。只要稍出差错，或是表现与她预期不符，她便不假辞色地批评，而我总是跟不上她的思维框架和速度。以至于工作没几天，一想到上班，我就会觉得心里怦怦乱跳，脑子里全是担惊受怕的情景，连每天走进办公室都是心惊肉跳。结果，我的表现越来越让主管失望，还曾在主管面前失态落泪。

还好，犯错总会有收获。因为自己还是愿意学习的，我渐渐开始理解主管对工作质量高要求背后的原因，也慢慢开始享受在完成主管所交办事务之后获得的满足感。尽管自尊心偶尔仍会受创，但我更期盼能学到新东西。

两个月后的一天，我鼓起勇气跟主管说：“我做得不好，请你骂我；但骂我时，也请教我。”

她起先愣了一下，后来说：“好啊！”

从那一天起，主管果真履行承诺，在教我做事的原理时，给予了较多的耐心。而我则像吃了大力丸，努力学习她在不同层面给予我的指导。从对主管的近身观察中，我体察到，她深受众人艳羡的杰出成就并非仅仅来自充足的法学相关知识，更多的是经年累月沉淀的细巧能力与不凡素养。从此，我对主管更为尊崇，也初步勾勒出在自己心目中成功职业女性的轮廓。

菜鸟的工作就是不断地学习

工作几周后，我很快发现，大学所教授的课程很难直接应用在实务上，需要把书本知识重新读过，进一步领略其真意，才能派上用场。我虽凭借顶尖学府的出身取得人生第一份正式工作，心底却清楚，名校的光环闪耀不了多久，要在专业领域中立足、胜出，还有很长的学习之路，我需要不断努力、反刍、实践，以弥补大大欠缺的知识及各项技能。

此后，我开始更为仔细地观察主管、同事和客户待人处事的方法，以及他们彼此间的互动，希望尽快找到职场的窍门。那段时间，因为业务关系，我开始接触许多社会上的“成功人士”。我发现，这些来自不同领域的杰出人士，他们言行的优雅贴切、思想的宽广深远，都超出我的想象，除了具有各自行

业领域的专门知识技能，他们还有着许多共通的特质。这些看来相似却难以清楚描述的素质，显然是他们在事业上取得成就的关键所在。这样的发现让我很不安，也无法从书本知识中直接获取。我告诉自己：那些能力，应该就是我所欠缺的“特质”，或是“成功条件”。

反观还十分稚嫩的自己，在工作所要求的基础能力与知识方面都很欠缺，连基本的沟通能力、做事原理、专业形象，以及待人接物等方面的认识，还总弄不清楚。结果就是经常因为工作上受挫而导致情绪低落，即使偶尔能跟学长学姐聊聊，还是难以在短时间内抚平自己的情绪。最苦恼的，是不知道与同事、主管发生不愉快的沟通后，如何迅速与对方恢复原有的合作关系。

这些体会让我感到惶恐：为何学校里的老师都没有提及这些？我该如何学习？难道真要耗费10年或是更长的时间，在无数的犯错中才能最终走出一条坦途吗？我离卓越的境界，到底还有多远？那时候，长辈提醒我，公司愿意接纳并花钱培养像我这样知识与能力如同白纸的职场新人，应该心怀感恩。我明白这道理，心里也想着如何缩短学习的历程，让自己能更快在职场上展现才华，为培养我的组织创造价值。

在那段“认知职场基础能力空白期”，我借着模仿同事、参考主管的点评，加以自身的直觉反应，懵懵懂懂地度过了。即便偶尔感觉还是有些进步，但仍觉生涩稚嫩，我戏称这是我

在职场上“确认自我定位”的阶段。现在回顾那段经历，我可以严谨地说，那段摸着石头过河、胆战心惊的经历，主要还是基于对职场情境欠缺基本认识，面对挑战没有对应章法所导致的必然。

我建议还在学习的朋友，善用时光及早通过实习或社团活动掌握做事与待人的基本技巧，这样未来就能在职场上少走迂回路。较早发觉自己有不足，就能积极寻找机会强化学习。例如，我知道自己的英文表达能力不够好，便想方设法寻求进步。担任法务助理时，我会等主管交代完事情后才下班，因此经常负责锁门。那时，主管会录下她口述的法律意见，由我隔日一早将录音带交给秘书打字存档。借这个机会，我便留在办公室里一个人反复听录音带，背诵主管典雅的英文，隔天一早再交给秘书。经过几个月的苦练，我见证了自己英文的进展，觉

得很开心。

为了回报主管的耐心教导，我自告奋勇，在她儿女放学来办公室等她下班的时间，陪孩子们朗诵诗词。我一直喜爱中国古典文学，加上字正腔圆，孩子们学得高兴，主管也感受到我的热忱，于是更加关照我，指导越发深入。这段时期，我的做事效率有了显著提升，主管对我的信任增加了，自己也经常因为学到新事物、结交新朋友而感到满心喜悦，并逐步开始建构起自己的人脉网络。

当然，工作中我还是难免出现失误。比较明显的进步是，当再被主管批评时，我已能将挫折感快速转变为补救失误的积极应对，并以学到新本领作为给自己的奖励。心性乐观的我，总能在挫败中，通过感悟新方法、争取小小进展，继而再经受挫败、再追求小小进展的交互循环，逐步前进，累积可观的心得。三十多年的职场生涯，我能够得以在不同的工作岗位上展现才能，取得事业上的不错收获，一方面得益于不凡的际遇，而最重要的，是在职场中练就的不断挑战自我与突破自我的能力。

我一直相信，一个人的干练，是从“实践”到“悟得”的往复过程中逐渐形塑而成的，必须通过“做中学、学中觉”，持续不断地推进验证，才能建立起实质性的自信心。我更深刻地体悟到，应该积极培养应对职场不同情境所需具备的各种能力，也就是“职场素养”，“职场素养”的丰寡程度决定了一个职场人士的存在价值高低，也决定了你的未来能否踏上卓越之路。

等待面试时你会做什么

我在很年轻时就当上了主管，经常面试求职者，累积了相当多的识人经验，对面试题的设计，我也有许多自己的见解。现在，我偶尔还会帮助大企业或跨国机构，面试关键岗位的候选人。

每家公司要找的人才当然不一样，但是会有一定的共通点。在此，我分享一道公开题库的面试题，希望能对各位有所启发，更有针对性地培养职场表达能力。

情境是这样的：

今天你即将与我（公司的总经理）做最后一场面试。这是求职应聘的最后关，作为面试者，你肯定不会迟到。我通常会与秘书合演一出戏，就是在你抵达办公室后，我的秘书会先出面跟你说：“陈总正在一个重要的视频会议上，请随我到会议室稍等几分钟。”5分钟后，我再到会议室表达欢迎之意，把你领进我的办公室。短暂的寒暄后，第一个问题是：

“请你描述刚才所在的会议室。”

为什么我要问这个问题？因为所有的高管一定都非常忙碌，他们希望在最短的时间内，了解求职者更多方面的能力，其中一项就是“观察力”。

想象在如此高压的氛围下，一个人在会议室等待的短短几分钟里，你会做些什么？是专注思考稍后如何应对面试官？或是滑手机，看看社群网站上朋友圈的新消息放松心情？

想成为干才，必须具有良好的观察力

我的工作属于金融服务业，我们的对口客户主要是董事长、首席执行官、财务总监等企业负责人。因此，有机会跟主管一起出席商务会议的人，都必须具备在任何高压氛围下，仍能全神观察周遭事物，同时可以很好与客户商谈的能力，至少你要有培育这项专业能力的潜能。只有拥有这样的能力，才不至于只是傻乎乎地跟着，显得无所事事。如果在主管与