办公室成功地图

——从上班第一天开始的职场教程

韩万金　著

序：与你分享我的幸运

这是我二叔（但我更习惯称呼他为老同志）与我的一组通信。

当时我大学毕业后刚刚参加工作，由于对工作中的一切既不熟悉也不适应，便“逼”着老同志与我进行了一场关于工作的通信，前后大约历时一年，内容涉及礼仪、做事、为人处世等各个方面。正是有了这些悉心的指导，才使我在工作初期能够较快地进入角色，少走了许多弯路，也使我在工作不足一年的时候就有幸走上了一家大型国企的基层领导岗位，改写了我所在集团公司里人事任免的一个记录。

虽然我与老同志的这组通信早已经结束了，但我现在只要一有闲暇或工作中遇到了什么难题，总是喜欢坐下来读一读这组通信，而且随着自己阅历的增加，每次阅读时都会有新的收获。现在，老同志终于同意把这组通信结集出版。我作为这组通信的第一读者，站出来说几句感受是责无旁贷的事情。

这组通信共计 23 封，内容涉及礼仪、做事、为人处世等各个方面。其中关于商务礼仪的虽然只有两封，却透过坐车、吃饭这两件事向我们介绍了社交礼仪知识中的一些基本原则和规律，使我们可以触类旁通，举一反三，更难得的是行文风趣流畅，便于记忆；关于做事方面的通信较多，非常细致具体，操作性强；关于处世的内容不是很多，却是我最为欣赏的，一

目 录

CONTENTS

第 1 封来信

上班的感觉有点烦…… (1)

第 2 封来信

老同志，请速救我 …… (4)

第 1 封回信

坐车的学问——找准自己的位置…… (5)

第 3 封来信

我要的是零起点傻瓜教程 …… (15)

第 2 封回信

宴请的学问——功夫在吃外 …… (16)

第 4 封来信

小事还是做不好 …… (26)

第 3 封回信

办会的细节——百密不可一疏 …… (28)

第 5 封来信

我参加了五人协调小组 …… (36)

第 4 封回信

确认与反馈 …… (39)

第 6 封来信

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

做事越多出错越多吗 …… (46)
第 5 封回信
不要将球停在自己脚下 …… (47)
第 7 封来信
代人受表扬,心里有点虚…… (53)
第 6 封回信
不忘事、不误事与做好事…… (55)
第 8 封来信
谢谢老同志 …… (64)
第 7 封回信
水门事件与水杯事件 …… (64)
第 9 封来信
苦闷,不知自己该干啥…… (74)
第 8 封回信
重新认识你的工作 …… (75)
第 10 封来信
我们调资了 …… (82)
第 9 封回信
享受工作带来的学习和乐趣 …… (84)
第 11 封来信
乐由心生 …… (94)
第 10 封回信
好人推定与坏事推定 …… (95)

第 12 封来信
处世与社交原来不是一回事…… (106)
第 11 封回信
定位与换位…… (107)
第 13 封来信
别像狐狸一样傻…… (121)
第 12 封回信
利益与合作…… (123)
第 14 封来信
厚道是福…… (131)
第 13 封回信
改变你在领导心目中的形象…… (132)
第 15 封来信
幸运哪会落在我头上…… (141)
第 14 封回信
抢先一步,顺畅一路 …… (142)
第 15 封回信
寻找跳跃的捷径…… (146)
第 16 封来信
明知无望,还要去试吗 …… (154)
第 16 封回信
为什么不试一试呢…… (155)
第 17 封来信

我今天去报名了…… (163)
第 17 封回信
是你的，就不要轻易放弃 …… (163)
第 18 封来信
不知自己还能走多远…… (171)
第 18 封回信
真是树挪死人挪活吗…… (172)
第 19 封来信
我成了三名入围者之一…… (178)
第 19 封回信
委屈，是一道测试题 …… (179)
第 20 封来信
谢谢您的当头棒喝…… (187)
第 20 封回信
相逢岂可不相识…… (188)
第 21 封来信
我成功了…… (194)
第 21 封回信
永远使自己处于主动地位…… (195)
第 22 封来信
对新角色还不适应…… (202)
第 22 封回信
永远守住你自己的领地…… (203)

第 23 封来信
眼光不能太活络…… (210)
第 23 封回信
放慢脚步走对路…… (211)
后记 :寻找成功地图 …… (217)

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

旦接受了这样的思维模式和价值观，对我们的一生都将产生积极的影响；关于做人方面的通信，我认为是最具智慧的部分，特别是在确立人生方向、寻找成功捷径等方面，其内容颇值得一读。

在这组通信中，没有大道理，也没有空洞的说教，只讲具体的做法和技巧，突出实用性、操作性，以解剖麻雀的方式把那些工作中常常会遇到的芝麻绿豆般的小事掰开来再揉碎了展示给你看，使读者能够从这些细节之中领悟一些做人和做事的技巧。

在此之前，我曾把这些信在我几个要好的同学间传看，没想到一发而不可收，越传越广，反响很是强烈，甚至被我的同学们喻为“一部可以使职场新人陡增 10 年功力的成功秘籍”。此后，这些信被放到 sohu 社区“职场风云”论坛上连载，其场面同样十分火爆。至此，老同志才同意把这组通信拿出来出版。

这些年来，我常常感叹自己的幸运，有老同志这样一位爱我且会爱的长辈，总是能够在我需要帮助，甚至还弄不清真正需要的究竟是什么的时候送来他的关爱，使我少走了许多弯路。如今，我终于可以将自己的这份幸运拿出来与大家分享了，相信你也会从中得到和我一样的收获。

小爽

2005 年 12 月

上班第一天的感觉与原来想象的一点都不一样。上班前的那股兴奋劲现在一点都没有了，有的只是无助与茫然……

第 1 封来信　上班的感觉有点烦

老同志：

这样称呼您，不会生气吧？不止一次地从网上看到署名“老生常谈”的帖子，常常惊诧那些帖子与您的行文风格竟是如此相似，后来听二婶说那就是您写的。所以从那时起就决定以后就这样称呼您了。

今天，于我是个非常有意义的日子——我正式上班了。您说过上班就是大人了，怎么也得举办个成人庆典什么的，可独自一人在这个陌生的城市里，连个道贺的人都没有，更别说什么仪式了。公司里的那些人，除了把你当作一个屁事不懂的小不点以外，谁会关心上不上班对你有什么意义呀。想来想去，家里这些人中，只有您最容易沟通，所以还是给您发个邮件向您说说心里话吧。

在上班之前，我曾不止一次地设想过上班第一天的情景，但现实生活永远会超乎你的想象。上午 9 点我准时到公司人力资源部报到，同时报到的还有十几个年轻人，其中有几张面孔曾在面试时见过，更多的却是初次相见。但从每个人的脸上都可以很真切地读出内心的兴奋和对未来的憧憬。本来嘛，刚刚走出大学校门，便顺利地进入这样一家全国知名的大公司，应

该算是很幸运的了。

9点15分，我们这些人被引入一个会议室，人力资源部的一位副部长简单地向我们介绍了公司的情况，提出了几点要求和希望，就算完成了入厂前培训。此时，各部门的人员已在等着领人了，总裁事务部来领人的是个看上去比我大不了一两岁的男孩子。电梯里，他只问了我的姓名和毕业院校，便不再说话，我想反问他时，电梯已经停了，他将我带到部长面前便转身走了。

总裁事务部部长姓李，长得又高又瘦，给人的第一印象是人很平和，不太善于言辞，看不出他凭什么得以坐上面前这个位子。他向我简单介绍了总裁事务部的主要职能和基本情况后，就打电话叫来了秘书科的科长——也就是我的直接领导，交代了几句“人交给你了，要照顾好”之类的场面话，就算是完成接见仪式。

秘书科科长带着我科内科外楼上楼下地兜了一大圈，与全部在办公室里的人都见了面，打了招呼，最后我被带到一张空的办公桌前。科长告诉我，这就是我的座位了。他简单地介绍了科内的基本情况后，给我搬来了足足一尺多高的文件，告诉我最近这段时间我的主要任务就是看文件熟悉情况。

望着面前堆得像小山一样的文件，头就有点大，翻了几页更是不得要领，内容既抽象又陌生。再看看周围的同事们，或往来穿梭或对着电脑出神，真不知道他们到底在忙啥。偶有电话铃声响起，电话两端或亲昵或礼貌的谈话后面似乎也是暗藏玄机。有时看别人忙得不可开交，真想过去帮人家做点什么，可又实在插不上手，只能在旁边干看着……这样熬到下班，虽

然什么都没干却已经身心疲惫了。

这就是我上班第一天的经历和感觉，和想象中的一点都不一样。上班前的那股兴奋劲现在一点都没有了，有的只是无助与茫然。在这时候不知怎的，心里就冒出了与您交流的念头。我从小就爱听您讲道理，我是在您讲的各种各样的道理的指引下走完学生之路的。记得上次您说，以后我上班了，就是大人了，再也用不着跟我说这说那了。谁知工作以后才发现自己反倒什么也不懂了，看来以后该向您请教的地方反倒更多了，所以我决定，从现在起每周与您通一次邮件，请您及时解答我在工作中遇到的问题，您不会令我失望吧？

今天就到这里吧，请速回复！

小爽

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

看着周围同事们对各种事都能应对自如的样子，甚至会暗自怀疑自己的智商是不是有问题，这么多年培养起来的高傲和自信在这些天里已丧失殆尽了。

第 2 封来信　老同志，请速救我

老同志：

一个星期，每天三次，我至少看了二十次邮箱，里面的垃圾邮件倒是每天增加，却偏偏不见您的片言只字，真是可恼。现通牒如下：三天内如再不回信，我将关闭与您的一切通信渠道，让您永远失去一个最忠实的唠叨对象！

随着时间的推移，我开始与周围的同事们变得熟识了，对这里的环境也在一点一点地适应着，而且也能帮科长和其他同事干点事了，当然都是最简单的甚至不用任何脑子就能干的那类事情。第一天上班时的那种孤寂感已经变淡了，但内心的恐惧与不安却丝毫没有减轻。为了把别人交代的事情办好，我在领任务时会前前后后问上半天，可有时还是达不到对方的要求。越是这样，做事的时候心里就越是发虚，总是担心自己说话办事有什么不妥，与人出行、用餐时又常常担心自己会露怯。看着周围同事们对各种事都能应对自如的样子，甚至会暗自怀疑自己的智商是不是有问题，这么多年培养起来的高傲和自信在这些天里已丧失殆尽了。

老同志，请速救我！

小爽

车内的位置到底有没有高下之分呢？当然是有的。看似复杂多变的商务礼仪所遵循的基本规则不外乎三条：方便为上，安全为上，尊重为上。

第 1 封回信　坐车的学问——找准自己的位置

小爽：

两封邮件均收到，这么大的姑娘了，刁钻刻薄的毛病一点没变，仅仅是因为忙而对你的邮件晚回复了几天，就兴师问罪来了，连你二婶看后都笑了半天，问我你这厉害劲到底得了谁的遗传。

首先祝贺你找到了一份自己还算满意的工作，但我觉得更值得祝贺的倒是你工作了这件事的本身，因为这标志着你已长大成人开始自立，标志着你的人生开始进入了一个崭新的阶段。

你说从小就爱听我讲道理，又说以后工作了，需要听的道理应该更多了，并单方面决定每周一次与我通过邮件探讨工作中遇到的问题。我本想拒绝，可你二婶却逼我答应下来，她说小爽又不是外人，自己的亲侄女提这么点要求还不能满足吗

（丫头，何时将你二婶买通了），又吹捧说我这些年积累下来的经验见解对一个刚刚参加工作的年轻人来说肯定会大有帮助的，又利诱说与你交流的过程也是一个积累素材和梳理思想的过程，何乐而不为呢！

面对如此的内外夹击和威逼利诱，看来想不答应也不行了。仔细想想又实在害怕你这丫头的那张利嘴，还是提前声明如下：本人同意今后以电子邮件方式与小爽同志就工作中遇到的问题进行粗浅的探讨，对每周一次的要求不作承诺，但会在收到你的邮件后尽快回复。此外，为了免除不必要的麻烦，援引一句中国股评界的提示语作为对自身权益的保护：今后讨论中涉及的所有内容均属个人观点，仅供参考，凭此入市（世），风险自负。

说笑完了，下面言归正传。你在邮件中说从小学、中学再到大学，这些年来的生活重心就是学习，现在走上社会了，才突然发现自己原来对人情世故所知甚少：与领导、同事以及客户交往起来常常心里发虚，总是担心自己说话办事有什么不妥；与人出行、用餐时又常常担心自己会露怯。但你又不知道到底该向我问些什么。

你现在的这种心态我很理解，我当初刚参加工作时的心情跟你差不多。学生时代的主要任务是学习，若说交往，也主要是同学之间、同学与老师之间，人际关系要单纯得多。而参加工作后就大不一样了，领导、同事、客户，角色众多，而每个人的年龄、性格、阅历、文化水平、行事风格等又差别极大，人与人之间关系微妙，环境复杂多变，因此你心怀惴惴也就不足为奇了。说到底，是你对新的环境还不太适应，加之缺乏必

要的社交知识和做事经验所致。适应环境需要时间，不必多说。增加必要的社交知识和做事经验，倒是当务之急。

好在介绍这方面知识的书籍和文章很多，随便到书店里或上网找上一些读一读就行了，但出于对小爽同志负责的精神，我决定还是拟制一份推荐清单给你。谁知细察之下才发现，在这多如牛毛的介绍商务礼仪、行事规则方面的文字中，要想找到一些真正适合你的还真是困难。要么洋洋洒洒包罗万象，缺乏角色的针对性；要么该详的不详，该略的不略，没用的废话说了一堆，到了关键的细微之处却又语焉不详。万般无奈之下我只好亲自操刀上阵，这也是我给你回信晚了几天的重要原因。在今后一段时间，我将会尽我所知向你介绍一些日常工作中非常实用的经验和技巧。你不是说爱听我讲道理吗？但你毕竟已经是大人了，用不着再天天听我讲这些大道理了，所以我想今后在与你的通信中还是尽可能地少讲甚至不讲各种所谓的道理，只讲具体的做法和技巧，突出实用性、操作性，以解剖麻雀的方式把那些工作中常常会遇到的芝麻绿豆般的小事掰开来再揉碎了展示给你看，力争让你能够从这些细节之中领悟一些做人和做事的技巧。

大话是说出来了，但能否做到不敢肯定，还是尽力而为吧。最近这段时间我想先分几个专题向你介绍一些商务礼仪方面的知识。这些知识都是我近二十年工作中积累下来的，不大系统，也不保证全对，更没能上升到理论的高度，但保证实用。为了节省笔墨，这里只介绍被一般书中遗漏的商务礼仪中的细节之处，至于更多的东西，还是需要你自己找些这方面的书读一读的。

今天，咱们先说说有关坐车礼仪方面的一些细节问题。

汽车如今已成为现代社会最主要的交通工具，不在桌前（办公桌、餐桌），就在车上早已成了许多白领们的工作缩影，与领导、同事、客户一同乘车更是难免，因此坐车礼仪就显得十分重要了。在讲礼仪之前，先听我讲一段关于坐车的故事。

记得我刚刚参加工作的时候，在我们那个有着 3000 多职工的处级单位，只有一辆破吉普，除应付紧急情况或接待重要的客人外，这辆车自然成了领导的专车。一般人若想坐上一次可绝非易事。有一次科长叫我去局里送个材料，非常急，偏在这个时候，公车 （为工作方便，单位为每个科室配了一辆自行车） 不知被谁骑走了。正在不知所措之际，公司经理下楼来了，一问情况，朝我把大手一挥：“搭我的车去。”原来他正巧也去局里办事，这真是“有福之人不用忙”。见经理拉开前门，在副驾驶的位置上坐稳了，我也赶忙拉开后门上了车。这是我参加工作两年多的时间里第一次坐上那辆神往已久的吉普车，心情自是有点兴奋。再看看坐在前排的经理，稳稳地坐在那里好不神气。

后来这辆破吉普散架了，单位又买了一辆五座的微型面包车，情况一如从前。再后来，单位的车慢慢多起来了，也好起来了，甚至有了一辆桑塔纳。那时，我已调到公司办公室给经理当秘书，和经理一起坐车出去的机会也多了，但每次还是经理坐前排，我坐后排。有时我就和经理开玩笑说：“人家国外都是领导坐后排，秘书坐前排，以后您也坐后排吧。”谁知经理把手一挥，“管外国人干吗？我在前排坐惯了，这样看外面痛快，坐后排太憋闷。”再再后来，公司办了几家中外合资的

公司，以合资公司的名义买了几辆进口免税车，其中档次最高的那辆奔驰自然配给了合资公司的董事长，也就是我们公司的经理使用。按照惯例，每辆新车到公司后，经理都要叫上几个人坐上去兜兜风，这次也不例外，经理拉上办公室主任和我一起去兜风。上车前，我说："这次坐进口车了，咱也得遵守国际惯例，我坐前排，您和主任坐后排。"令我想不到的是，经理答应得非常痛快——行。从此以后，再没见经理坐过前排。

一、车内的位置到底有没有高下之分呢

当然是有的。

⑴ 轿车内的位次。

一般来说，轿车内的座位是后排为上，前排为下，后排的三个座位（通常只坐两人）又以右为上，左为下，也就是说，与司机成对角线的位置是车内最尊贵的位置。其次是后排左座、前排右座（副驾驶）。之所以这样安排，我想是与我国的交通规则有关。我国的交通规则是靠右侧行驶，这样坐在右侧的人上下车就相对方便一些。只要你仔细体味一下，就不难发现，看似复杂多变的商务礼仪所遵循的基本规则不外乎三条：方便为上，安全为上，尊重为上。单从方便的角度讲，作为坐车者上下车比较方便的位置有两个，即前排右座和后排右座。而前排右座通常被视为最不安全的位置，所以后排右座就通常被尊为上座了。

你可能会说，如果以安全论，车上最安全的位置当数后排左座，即司机后面的位置，却因何未被视为上座，是否意味着

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com