



WISDOM
人生智慧经营系列丛书

得心应手的工作经验之谈

THE CLASSIC FOR THE WHITE-COLLARED
100 BASIC SKILLS LEADING TO ACHIEVEMENTS

白领工作圣经

创造业绩的100个基本功



(日) 白井澄 / 著
陈秋伶 / 译

如何才能做到得心应手地工作，应对和处理各种繁杂的事务，成为上司的得力助手，从而获得晋升的机会，《白领工作圣经》中涵盖了工作的方方面面……

西南财经大学出版社

THE CLASSIC FOR THE
100 BASIC SKILLS LEADING TO ACHIEVEMENTS



白 领 工 作 圣 经

创造业绩的100个基本功

(日) 白井澄 / 著
陈秋伶 / 译

西南财经大学出版社

四川省版权局著作权合同登记号：图字 21-1999-054 号

责任编辑：傅虹

书 名：白领工作圣经——创造业绩的 100 个基本功

作 者：白井澄（日）

译 者：陈秋伶

出 版 者：西南财经大学出版社

（四川省成都市光华村西南财经大学内）

邮政编码：610074 电话：(028) 7353785

印 刷：四川机投气象印刷厂

发 行：西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本：850mm×1168mm 1/32

印 张：5.25

字 数：76 千字

版 次：2000 年 5 月第 1 版

印 次：2000 年 5 月第 1 次印刷

印 数：8000 册

定 价：15.80 元

ISBN 7-81055-619-3/F·511

1. 本书封底无防伪标志不得销售。
2. 版权所有，翻印必究。



WISDOM

人生智慧经营系列丛书

- 学会轻松**
——消除工作烦恼的妙法
- 你不需要怒吼**
——跨越人际冲突 走出沮丧阴影
- 用爱经营**
——寻求人生经营的美德
- 致胜团队**
——三种成功管理的领导风格
- 领导圣经**
——关于领导力深层意义的探索
- 诺贝尔之路**
——十三位经济学奖得主的故事
- 企业禅**
——境由心生 心想事成
- 轻松管理 成功领导**
——领导者改善管理技巧的箴言
- 表现自我**
——摆脱认知枷锁 与世界深度交流
- 走进管理**
——管理者素质及工作准备
- 营造和谐**
——与部下轻松沟通的艺术
- 白领工作圣经**
——创造业绩的100个基本功
- 心的高度**
——自我暗示的潜能开发
- 办公室心理学**
——建立与同事平和相处的艺术
- 做一个职业经理**

责任编辑 / 傅 虹

前 言

每年，总有大量的毕业生步入社会，但愿这些刚开始工作的年轻人能过着极少摩擦、每天都愉快的日子。

从学生到上班族，不但身份改变，连周遭的环境也发生了很大的改变。在这多变的环境中，有许多人以过去的习惯、想法、见解和别人相处时，却陷入了失望、绝望、放弃、抵抗、紧张的泥沼中。

现代社会，每个人多少都会感到精神紧张和充满压迫感。如果漠视它，认为那是理所当然的事而放弃的话，问题将永远得不到解决，反而还会使情况更加恶化。

在社会上，对于人际关系所引发的各种问题，您是如何看待和处理的呢？看法不同，您的人生就会有很大的改变。

在工作中及人际关系的处理上，应该有更好、更适

当的想法及作法，大家之所以不去注意，总是自以为是的原因之一是以往在学校接受的教育以知识教育为主，未教授如何充分体察他人的心情，与别人交涉的方法等等以“心”为主题的课程。

您的态度、行动缺乏礼貌、规矩时，就会引起彼此的冲突。

想要心情愉快地工作，让自己常保持一股往前冲的力量，同时，拥有高效率的工作进度及良好的人际关系是有办法的。然而，办法再多，是否有“心”才是最重要的。

本书对于想要拥有美好人生的人应该有用。也许会有人认为，“这么简单的事，当然知道”，因而不去实践，但是，往往现在自以为是的人，将来有一天就会为没有处理好一些关系而烦恼。

因此，要做好工作，处理好人际关系，需要付出相当的努力才可望成功。

目 录

第 1 章 工作的基本要求

1. 指示、命令 / 2
2. 报告 / 3
3. 记录 / 5
4. 守时 / 6
5. 休假、请假、外出 / 8
6. 上班时间不做私事 / 10
7. 工作场所的整洁 / 12
8. 工作的基础 / 13
9. 优先顺序 / 15
10. 工作的程序 / 16
11. 问题意识 / 18
12. 顾客意识 / 20
13. 成本意识 / 22

- 14. 品质意识 / 23
- 15. 商业书信 / 25
- 16. 文件的种类及活用 / 27
- 17. 制作报告书 / 28
- 18. 文件、资料的整理 / 30
- 19. 保守秘密 / 32
- 20. 机密文件 / 34
- 21. OA 机器 / 35
- 22. 使用 OA 机器 / 37
- 23. 磁碟片 / 38
- 24. 传真机 / 39
- 25. 复印 / 40
- 26. 特性因素图 / 42
- 27. 公司与会议 / 43
- 28. 开会守则 / 45

第 2 章 认识公司

- 29. 公司 / 48
- 30. 从学生成为公司职员 / 49

- 31. 经营理念、经营方针 / 50
- 32. QC 圈 / 52
- 33. 分配工作单位 / 53
- 34. 提案制度 / 55
- 35. 自我裁判 / 57
- 36. 赏罚分明 / 58
- 37. 生产性 / 60
- 38. 新进员工训练 / 62

第 3 章 调节自我

- 39. 向别人学习 / 66
- 40. 充满活力的工作环境 / 68
- 41. 议论及讨论 / 69
- 42. 迷失 / 71
- 43. 情绪低落 / 73
- 44. 钻牛角尖 / 74
- 45. 站在别人面前时 / 76
- 46. 畏首畏尾 / 78
- 47. 下班后 / 80

- 48. 员工旅游 / 82
- 49. 看待事物的心 / 83
- 50. 失败 / 84
- 51. 被骂时 / 85
- 52. 老实、忠诚 / 86
- 53. 谈话 / 86
- 54. 宽以待人 / 87
- 55. 目标 / 88

第 4 章 办公室礼貌

- 56. 打招呼 / 90
- 57. 下班时 / 91
- 58. 第一印象 / 92
- 59. 注意形象 / 94
- 60. 不愉快的心情 / 96
- 61. 打哈欠 / 97
- 62. 清洁 / 98
- 63. 公私分明 / 99
- 64. 提早 5 分钟 / 100

- 65. 椅子、桌子 / 101
- 66. 服装 / 103
- 67. 离席 / 104
- 68. 名片 / 105
- 69. 谈话用词 / 107
- 70. 电话 / 108
- 71. 接电话 / 110
- 72. 接到如此的电话时 / 111
- 73. 抱怨电话 / 114
- 74. 电话的记录 / 116
- 75. 打电话 / 117
- 76. 练习打电话 / 119
- 77. 接待、应对 / 121
- 78. 接待与应对的练习 / 122
- 79. 准备客人来访 / 124
- 80. 接名片 / 126
- 81. 迎接客人 / 127
- 82. 传达 / 129
- 83. 倒茶水 / 131
- 84. 接待态度 / 132

- 85. 送客人 / 134
- 86. 访问准备 / 135
- 87. 访问 / 136
- 88. 与对方面谈时 / 138
- 89. 商谈 / 140
- 90. 约定 / 141

第 5 章 改变自己

- 91. 敏锐 / 146
- 92. 头脑反应慢 / 147
- 93. 不必盲目地羡慕别人 / 148
- 94. 不必在意别人的眼光 / 149
- 95. 喜恶之心不可过于强烈 / 150
- 96. 如何改善暴躁的脾气? / 151
- 97. 无须紧张兮兮、焦躁不堪 / 152
- 98. 别人把我当傻瓜看时该怎么办? / 153
- 99. 能开口说“不” / 154
- 100. 讲过一次, 您就完全纠正了吗? / 155

工作的基本要求

“掌握工作的基本要求”是成为一个值得信赖的上班族的基本条件。

让我们从本章开始来推敲一番。

1. 指示、命令

——要迅速、正确地接受

刚赴工作岗位时，一切总是依照上司的指示开始进行工作。的确，要迅速、毫无错误地接受指示是不容易的，然而，只要您能遵守几项基本原则，就会发现事情进行得多么顺利。

聆听指示、接受指示时，请留意下述八点：

①上司叫您时，用上司听得到的声音加以答复：“是”。并拿起记事簿（草稿纸等）及笔，走向上司的座位。

②来到上司座位前，轻轻点个头，朝着上司方向，稍微往左，挺胸站好。

③一面聆听指示，一面记录下上司的指示。

●聆听指示的重点有 5W2H（见第 6 页）。

●数字、人名等特别要听清楚，不能有误。

④完全理解上司指示的内容。

●不能敷衍了事地听（Hear），要用心听（Listen）。

⑤上司指示完毕后，才提出问题。

● 疑问或不甚理解之处，等上司全盘说明后，才提出。

⑥ 复诵指示。

● 为了避免听错或有误解的情形发生，依 5W2H 的原则复诵指示内容（尤其是限期日特别重要）。复诵后，再确认一次是否还有应该注意的事。

⑦ 如果时间来不及、配合不上时，不可自行更改计划，必须向上司报告。否则搅和了整个计划，导致计划失败。

⑧ 对于直属上司以外的指示，必须向直属上司报告，让上司理解。为了避免工作的流程受到干扰，这是极为重要的一点。

2. 报告

◆ 报告的方法

作一位受信赖的上班族，他（她）的条件是：在工作上把握要点。把工作的结果、问题点等应该向上司报告的事，准确地报告上司，是获得上司信赖的最佳

捷径。

①直接向作指示的上司报告。经由他人的报告，不算报告。

②适时地、认真地报告。

③依“结论”→“理由”→“经过”的顺序报告。根据 5W2H 的原则，作简洁、正确的报告。

④事实与意见，必须清楚地加以区别。先叙述事实，之后，才述说自己的意见、感想。

⑤内容复杂时，附上适当的资料，让上司能很容易理解。

⑥依报告内容的紧急度、难易度，选择口头报告的方式或书面报告的方式。

●口头报告——适用于紧急的情况或是内容十分简单的情形。

●书面报告——适用于复杂的内容，希望留下记录的内容以及定期报告等。

◆ 报告的种类

①中途报告——报告目前的工作进度，或是不明白之处。

②结果报告——即工作结束后的报告。工作如没有结果报告，则不能视为工作完毕。比起进行顺利、

达到目标的报告,进行不顺、有困难的问题更应该报告。当问题发生时,为了避免问题愈变愈大,必须尽快向上司报告。

3. 记录

——随时携带记事簿

养成当场记录指示和谈话内容的习惯是相当重要的。

◆该记录些什么呢?

①出席会议时,将会议中协议的事项、决定的内容及指示的项目记录下来。

②记录开会时商讨的内容。

③上司叫您时,要拿着记事簿前去,将指示、交代联络的内容记录下来。

④访问客户后,将要点记录下来。

⑤有来访客人时,将和来访客人的谈话内容简单地记录下来。

⑥看报纸时,记事簿放在一边。对于有关自己公