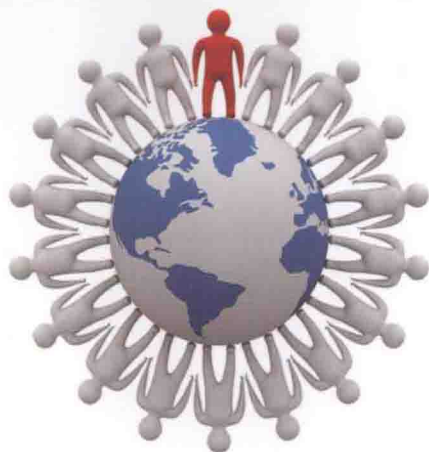




职业沟通 能力训练

本书编委会 编



中国书籍出版社
China Book Press

职业沟通能力训练

本书编委会 编



中国书籍出版社
China Book Press

图书在版编目(CIP)数据

职业沟通能力训练/《职业沟通能力训练》编委会

编. —北京:中国书籍出版社,2014.3

ISBN 978-7-5068-4050-7

I. ①职… II. ①职… III. ①心理交往-能力培养-教材

IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 029813 号

职业沟通能力训练

本书编委会 编

责任编辑 陶 凯

责任印制 孙马飞 张智勇

封面设计 刘晶鑫

出版发行 中国书籍出版社

地 址 北京市丰台区三路居路 97 号(邮编:100073)

电 话 (010)52257143(总编室) (010)52257153(发行部)

电子邮箱 chinabp@vip.sina.com

经 销 全国新华书店

印 刷 青岛新华印刷有限公司

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

字 数 213 千字

印 张 12.5

版 次 2014 年 4 月第 1 版 2014 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5068-4050-7

定 价 26.00 元

版权所有 翻印必究

《高职学生职业核心能力教程》

编委会

主 任 何子安

副 主 任 冯新广

编 委 牟善德 韩 振 邵长胜 李 波

厉建刚 孙 刚 石勤玲 牟宗国

张永春 王 珍

编写人员 刘贤军 乔 蕾 丁明军 袁凤英

夏 晶 韩玉波 汪 海 程金芝

吴郁芬 陈 龙 马子理 王秀红

刘夏辉 董 敏 焦安村 李宗香

苏 臻

本书编委会

主 编 石勤玲 程金芝 吴郁芬

副 主 编 刘夏辉 汪 海 苏 臻

前 言

教育部教高[2006]16号文件中指出,要“培养学生的社会适应性,教育学生树立终身学习的理念,提高学习能力,学会交流沟通和团队协作,提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力”。“交流沟通”体现在职场中就是职业沟通能力。在现代社会生活中,有效的职业沟通已成为人们生存与发展所必需的基本能力,拥有了沟通能力就等于又掌握了一种成功的钥匙。大量证据表明,企业中70%以上的问题来自于沟通不畅,可见职业沟通的重要性。有效的职业沟通不仅是企业发展的软实力,也是从业人员获得成功的核心能力。

为了锻炼学生的职业沟通能力,我们编写了这本《职业沟通能力训练》教材。本教材共有四个单元十二章,内容上分为三大部分:口头语言沟通、非语言沟通和沟通礼仪。本书按职场故事、理论阐释、职场演练、能力测评这样一种新颖的体例编排内容。每章均由“职场故事”引入教学情境,本着“理论够用”原则,阐述进行沟通能力训练的基本理论,“相关链接”以大量生动有趣的案例对理论做了进一步阐释,目的是让学生切实掌握进行职业沟通的知识和方法,走入“职场演练”。“职场演练”通过情境设计、模拟角色扮演等方式方法,让学生“做中学,学中做,学做结合”,不断提高职业沟通能力。“能力测评”是学生对自己沟通能力的自测。

本书由石勤玲、程金芝、吴郁芬、刘夏辉、汪海、苏臻编写,在编写时参考了大量国内外学者的成果,在此一并表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,编写者水平有限,书中难免有疏漏之处,敬请同行以及读者提出宝贵意见。

编 者

2014 年 1 月



目 录

第一单元 求职面试巧沟通	1
第一章 塑造职业形象,展示个人魅力 / 1	
第二章 求职礼仪,成功求职的敲门砖 / 10	
第三章 面试交谈,亮出你的风采 / 24	
第二单元 职场沟通讲技巧	47
第一章 与上司有效沟通 / 47	
第二章 与同事真诚沟通 / 65	
第三章 与客户高效沟通 / 83	
第三单元 掌握口头沟通尺度	99
第一章 与人交谈有技巧 / 99	
第二章 如何赞美、说服与拒绝他人 / 125	
第三章 学会与人谈判 / 154	
第四单元 非语言沟通展示职场魅力	173
第一章 动作语言 / 173	
第二章 副语言沟通 / 181	
第三章 环境沟通 / 182	
参考资料 / 189	



第一单元 求职面试巧沟通

第一章 塑造职业形象,展示个人魅力

培根说:“礼节及礼貌是一封通向四方的推荐信。”良好的职业形象能够帮助求职者给招聘单位留下深刻的印象,增加被录用的机会,在求职面试中脱颖而出。每个人都希望服饰能为自己增添更多的魅力。穿出良好形象,穿出个人魅力,穿出职业素养,对一个求职者来说至关重要。

职场故事

丁明远在经过一轮激烈的笔试竞争后,终于接到了某生物科技企业集团的面试通知,时间是2012年4月18日上午10点30分,地点位于繁华商业中心的D大厦公司总部。该集团是本地著名的高科技企业,能进入这样的企业工作是丁明远长久以来的心愿,他决心抓住这次难得的机会。

4月16日,丁明远专门去剪了头发,师傅的手艺不错,原本凌乱的头发经过一番修饰之后,精神面貌看上去大不相同。他又将简历、身份证、英语考级证书等文件各复印了三份。

4月17日,吃过晚饭,丁明远又检查了一次手提包,看看所需的资料是否已经准备完善,并查阅了一些关于该公司的信息。之后,丁明远开始准备第二天的着装。他先修剪了手指甲,保证指甲看上去整齐而且不留任何污垢在指甲缝里。然后从衣柜里挑出了一件蓝色带竖条纹的衬衫,让自己看上去稳重而不失活力,选了一条相称的领带,一套深灰色的西装和西裤。看到衬衫有些皱褶,丁明远拿出熨斗用不太熟练的技术将衬衫熨平整,然后用衣架将这些衣物挂起。最后,丁明远将皮鞋擦得干干净净。

晚上,丁明远又将有关面试和该集团的资料重新看了一遍。躺在床上,脑子里像过电影一样,把能想到的面试应该注意的礼仪问题都复习了一遍,他才沉沉地睡着了。

4月18日,丁明远早上7点起床,洗漱完毕。吃过早餐后,他穿上衬衣和早已



准备好的西裤。打领带时,丁明远精心打了一个较为正规的双面结,与他一身深灰色的西装很相称,显得大方而稳重。丁明远又对着镜子将头发梳理整齐,整个人看起来精神抖擞,神清气爽,显得年轻精干又信心百倍。

9点整,丁明远在出发前再次检查了所有应该携带的文件,确保没有一样东西遗漏。笔记本、笔都放在自己熟悉的夹层里,一切都准备妥当了。上午10点20分,丁明远提前10分钟到达集团总部。他再一次认真地检查了自己的仪容仪表,希望能够在面试中给面试官留下良好的第一印象。

一、女士服饰礼仪

男装一般要求同色配套,女装则可在不同套之间进行搭配,不同颜色之间可互相映衬,但总的原则是以深色为宜。女性的职业装有三种基本类型:西服套裙,夹克衫或不成型的上衣。女性的职业便装包括衬衫裙子、套裙或合体的长裤等等。

相关链接 1-1

有位女职员是财税专家,她有很好的学历背景,常为客户提供很好的建议,在公司里的表现一直很出色。但当她到客户的公司提供服务时,对方主管却不太注重她的建议,她所能发挥才能的机会也就不大了。一位时装大师发现这位财税专家在着装方面有明显的缺憾:她26岁,身高147厘米、体重43公斤,看起来机敏可爱,喜爱着童装,像个小女孩,其外表与她所从事的工作相距甚远,所以客户对于她所提出的建议缺少安全感、依赖感,所以她难以实现她的创意。这位时装大师建议她用服装来强调出学者专家的气势,用深色的套装、对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配,甚至戴上重黑边的眼镜。女财税专家照办了,结果,客户的态度有了较大的转变。很快,她成为公司的董事之一。

一位女推销员在美国北部工作,一直都穿着深色套装,提着一个男性化的公文包。后来她调到阳光普照的南加州,她仍然以同样的装束去推销商品,结果成绩不够理想。后来她改穿色彩淡一些的套装和时装,换一个女性化一点的皮包,使自己有亲切感,着装的这一变化使她的业绩提高了25%。

穿正规的职业女装当然好,也可根据自身条件选择上衣为毛衫、下穿合体的长裤,或上穿便装、下穿一件简洁素雅的长裙,飘逸大方,又不失大学生的身份。参加面试的女同学的着装,颜色以暗红、米色、银灰、淡灰色为首选。裙装不要太短,以过膝为宜,不能太暴露。

相关链接 1-2

吴菲毕业后就职于一家公司担任文员。为适应工作需要,上班时,她毅然放



弃了“清纯少女妆”，化起了整洁、漂亮、端庄的“白领丽人妆”：不脱色粉底液，修饰自然、稍带棱角的眉毛，与服装色系搭配的灰度高偏浅色的眼影，紧贴上睫毛根部描画的灰棕色眼线，黑色自然型睫毛，再加上自然的唇形和略显浓艳的唇色，虽化了妆，却好似没有化妆，整个妆容清爽自然，尽显自信、成熟、干练的气质。但在公休日，她又给自己来了一个大变脸，化起了久违的“清纯少女妆”：粉蓝或粉绿、粉红、粉黄、粉白等颜色的眼影，彩色系列的睫毛膏和眼线，粉红或粉橘的腮红，自然系的唇彩或唇油，看上去娇嫩欲滴、鲜亮淡雅，整个身心都倍感轻松。上班一年多来，吴菲以自己得体的外在形象、勤奋的工作态度和骄人的业绩，赢得了公司同仁的好评。

配好袜子。穿裙装应配长筒丝袜或连裤袜，以肉色为宜。挑丝、有洞或缝补过的袜子都不能穿着外出，并且要注意穿裙装忌配短袜。

穿好皮鞋。皮鞋以黑色为宜，鞋跟不能太高，也不宜太低。平底皮鞋通常是休闲时所穿，正规场合不合适。

丝巾。丝巾是女性不可缺少的装饰。有时，漂亮的丝巾可以和不同颜色的衣服搭配，表现出女性的柔美和活力。建议女同学买1~2条小丝巾，在有些场合做搭配和点缀之用。

配饰。有些女性会选择一些小巧、精致的饰物点缀于过于素净的服装上，以此达到提色的作用。所配饰物不用名贵，只要简单、明快、大方就可以了。

二、男士服饰礼仪

求职中的男装最好是西装。其实对男同学应聘服装没有过高的要求，鉴于大学生的经济状况，没有必要买价格昂贵的服装。但求职毕竟是人生的一件大事，况且是一种正规的场合，穿西服比较恰当。因为穿西服参加面试，一是显得精神干练，二是给人以稳重、成熟之感。或是穿一件干净的衬衣，一条无皱的长裤，系上一条色彩适中的领带，也显得落落大方。

西服。西服原是欧美国家传统服装，现已逐步成为国际性的礼服。广义的西装包括礼服、日常服和办公服，我们现在说的西服是套装西服，俗称三套件。日常更多的是穿两件。用相同的面料制作，形成组合套装。西装是男装中最有代表性的服装，它的线条洒脱、格调高雅，能充分体现男性的风度。首先应该注意西装应该保持同色配套。并且面料以深色为好。西服的讲究是要扣好扣子。双排扣上衣要扣好全部扣子；单排扣西服，上衣不扣纽扣或不扣下面一粒；如穿三件套只需扣好背心的纽扣，外衣则全部不扣。我们推荐给男同学的西服颜色是：黑色、藏蓝色或藏青色。

衬衫。穿西服一定要配上带领的长袖衬衫，衬衣最好不要过旧，领子不要翻



在西装外;衬衣下摆掖在裤子里,衣袖的长度通常要伸出外套衣袖约 2.5 厘米。深色西装配白色衬衣,带隐条的衬衣配单色西服,单色衬衣配带条纹的西服比较适宜。

相关链接 1-3

曾经有个国内公司老总到国外宣传推广自己的企业,听众都是国际著名的投资公司管理人员。场面很正式。但听众发现台上的老总裤脚下露出一道棉毛裤的边,而且老总的黑皮鞋里是一双白色袜子。这样的穿着在商务场合是失仪的。这样一个公司老总能管好他的企业吗?他们马上对这个公司的品质产生了疑问。可见在职场中,良好的着装能彰显公司的形象,着装不当也会令公司的形象大打折扣。

领带。领带被称为西装的灵魂。领带的花纹也有讲究,图案被赋予某种意义,碎花代表体贴,圆点代表关怀,方格代表热情,斜纹代表果断等。凡穿西服去应聘的男同学,必须系上领带,领带夹夹在第三、第四个扣子间。

西服口袋。西装上衣的左上部口袋,只作装饰,不放东西,必要时只放装饰性手帕。千万不要放太多的东西在口袋里,使口袋鼓鼓囊囊的,既不美观,又失礼仪。

裤子。裤子过长显得人不精神,过短又不符合礼仪规范。合适的裤长是裤管要盖住脚面,以走路时从后面看不到袜子为宜。

鞋袜。穿西装一定要穿皮鞋,不能穿旅游鞋、便鞋和凉鞋,否则不伦不类,让人笑话。穿皮鞋还应配上合适的袜子,袜子颜色要比西装颜色深一些,千万不要穿白色或透明的袜子。

着装顺序。西服穿戴时要按照一定的程序进行。一般是:先梳理头发,再换衬衣,然后穿西裤,穿袜子、穿皮鞋,再打领带,最后穿西装上衣。

相关链接 1-4

在一次模特班的招生活动中,评委看了某女生的材料,觉得其品格、学业都好,就是身材差了些。面试时,五个评委中有四个投了反对票,口径是完全一致的:离模特的身材最低限还矮了 2 公分,容貌平平。她虽然当场没有得到否定的通知,但从众评委的眼神中她已全明白了是怎么回事。正当她想离去时,忽然她的裤子被条凳上一个冒出头的钉子钩住了。她一下怔住了,想了想,就到考场所在地的后勤部门要了工具,把那颗钉子给钉进去了。然后,她心安理得地走了。这些都看在众评委的眼中。第二次复评时,五个评委全数投了赞成票,因为他们



知道当一个合格的模特不仅要有姣好的面貌和身材,更需要的是好的人品。这个女孩的举止有品,征服了全体评委,她成功了。

心理学家曾做过一个有趣的实验,把 10 张小姑娘的照片给受试者看,其中前 8 人容貌、服饰姣好,另 2 位姑娘长相较差、衣服也破旧。心理学家告诉受试者,其中一人是小偷,结果,有 80% 的受试者认为后面两位姑娘中有一人是小偷。这说明人们总是喜欢那些看上去令人感觉舒适、有美感的人。美好的长相、匀称挺拔的身材、美观大方的服饰均能增添人的仪表魅力,给人以舒服、美好的感觉。如果说,人的长相天生、身材长短难以变更,而服饰确实是可以变化的。整洁美观的服饰是人们能用以改变自己或烘托自己的最好、使用最频繁的“武器”。

1972 年,世界著名心理学家肯利教授发现,在高中女孩的交往友谊中,穿衣最重要,占留给别人印象的 67% 之多。在多年之后,人们即便回忆不起当年的容貌,却对“当时穿什么”印象特深。其次才是个性,再次是共同的兴趣。因而他发现了着装是一个强烈、显著的信号,并告诉人们一个原则:服装只要运用得当,就是最有利的沟通工具之一,也是最便捷的人际交往“名片”。假如穿戴像一个成功的人,就能让您在各种场合得到应有的尊敬和善待。

三、开启心灵的窗户

相关链接 1-5

在一个非常严肃的面试场合,苏小明正在紧张地做着准备。这个面试会综合考评一个人的人际关系、沟通技巧、职业素养,最强调的是客服方面的能力。在苏小明之前,的确有一个漂亮姑娘给了她很大的挑战,那位姑娘非常智敏,但是表现并不好,她语言不多,而且身体语言一点也没为她加分。她握手时只用指尖轻轻一握,和面试官基本没有眼神交流。细节之处似乎流露出一些傲慢,感觉对面试大局充满把握。相比之下,苏小明在面试时身体语言就很适度而且丰富,她表现得很谦虚,这一点让她在面试中大占优势。

生理学家指出:人的眼睛上面有上万条神经连接大脑,它们是大脑从外部获得信息的渠道,同时又受着大脑的反弹控制,即反映着大脑的工作情况,人的所有秘密又都可在瞳孔的变化中反映出来。人的情绪和态度从积极状态转为消极状态,或从消极状态转为积极状态时,瞳孔就会随之扩大和缩小。人在极度恐慌和极度兴奋时,瞳孔甚至可能会比常态扩大四倍以上。反之,在悲伤或态度消极时,瞳孔又会缩小许多。在日常生活和工作中,有人就充分地表现出了这些变化。例如,人们在欣赏一幅优美的画面时,目光会显得炯炯有神。一对热恋的男女之间的目光的使用频率往往超过有声语言。



眼睛的语言除了瞳孔大小的变化外,还包括眼睑和眉毛的变化。一个人的眼睑可以有 23 种不同的开闭方式,睁大双眼,睁一只眼闭一只眼,眯着眼,都可以表现不同的神态情绪和心理。眉毛的变化有近 40 种不同的方位,双眉竖起,双眉侧挂,眉飞色舞,也是各种心理状态的昭示。印度诗人泰戈尔说:“学会了眼睛的语言,在表情达意上是无穷无尽的。”既然造物主赋予了我们人类一双眼睛,我们就应当好好利用它,充分发挥眼睛在日常交际中的作用。

社会心理学家认为,目光接触是非语言沟通的主渠道,是获取信息的主要来源。人的眼睛不仅仅有“看”的功能,而且更能体现一个人的修养和道德情操。科学证明,人们对目光的感觉是非常敏感、深刻的。我们可以从对方的眼睛中探出心灵深处的各种秘密。在求职面试时,目光接触可以促进双方谈话同步化。

面试一开始就要留心自己的身体语言,特别是自己的眼神,对面试官应全神贯注,目光始终聚焦在面试人员身上,在不言之中,展现出自信及对对方的尊重。眼睛是心灵的窗户,恰当的眼神能体现出智慧、自信以及对公司的向往和热情。注意眼神的交流,这不仅是相互尊重的表示,也可以更好地获取一些信息,与面试官的动作达成默契。正确的眼神表达应该是:礼貌地正视对方,注视的部位最好是考官的鼻眼三角区(社交区);目光平和而有神,专注而不呆板;如果有几个面试官在场,说话的时候要适当地用目光扫视一下其他人,以示尊重;回答问题前,可以把视线投在对方背面墙上,约两三秒钟做思考,不宜过长,开口回答问题时,应该把视线收回来。

四、避免不当的行为举止

日常举止是优美仪态的一个重要组成部分,端庄的举止、文明的行为体现在日常生活中的方方面面,社交中也要求人们的举止有一定的约束。一个人的举止端庄、行为文明、动作规范是良好素养的表现,它能帮助个人树立美好形象,也能为企业赢得美誉,反之,则会损害企业形象。不受欢迎的坏习惯和不当的行为举止应该努力戒除。

相关链接 1-6

某医疗器械厂经过艰难的谈判,即将与美国客商约瑟先生签订输液管生产线的合同。然而在参观车间时,该厂厂长陋习难改,在地上吐了一口痰,约瑟看后一言不发,掉头就走,只留给厂长一封信:“我十分钦佩您的才智和精明,但您吐痰的一幕使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且我们合作的产品是用来治病的,人命关天。请原谅我的不辞而别,否则上帝都会惩罚我的。”



(一)打哈欠

当你在与人谈话的时候,尤其是当对方在滔滔不绝地发表意见时,那时你也许感到疲倦了,这时要按捺住性子让自己不打哈欠,因为这会引起交际对象的不快。打哈欠在社交场合中给人的印象是:表现出你的不耐烦,而不是你的疲倦感。

(二)掏耳和挖鼻

有的人有这类不雅的小动作,大家正在喝茶、吃东西的时候,掏耳的小动作往往令旁观者感到恶心,这个小动作实在不雅,而且失礼。即使你想“洗耳恭听”,此时此地也不是时候。同样,用手指挖鼻也是非常失礼的动作。

(三)剔牙

宴会上,谁也免不了有剔牙的小动作,既然这种小动作不能避免,就得注意剔牙时不要露出牙齿,而且不要把碎屑乱吐一番。最好用左手掩嘴,头略向侧偏,吐出碎屑时用纸巾接住。

(四)搔头皮

有些头皮屑多的人,在社交的场合也忍耐不住头皮屑刺激的搔痒而搔起头皮来。搔头皮必然使头皮屑随风乱飞,这不仅难看,而且令旁人大感不快。搔头皮这种现象在社交场合是非常失礼的。特别是在宴会上,或者较为严肃、庄重的场合,这种情况下小动作是很难叫人谅解的。

(五)双腿抖动

这种小动作多发生在坐着的时候,站立时较为少见。这种小动作,虽然无伤大雅,但双腿颤动不停,令对方觉得不舒服,而且也给人情绪不安定的感觉,这也是失礼的。同样,让跷起的腿儿像钟摆似的打秋千也是相当难看的姿态。

(六)频频看表

在与他人交谈时,如果无其他重要约会,最好少看自己的手表。这样的小动作会使对方认为你还有其他重要的事情,不会使谈话继续下去;同时,你的这种小动作可能引起对方的误会,认为你没有耐心再谈下去。如果你确实有事在身,不妨婉转地告诉对方改日再谈,并表示歉意。

相关链接 1-7

一位知名企业的总经理登了一则广告,说他想要雇一名助理。一时间,应征者云集,最后他却挑中了一个毫无经验的年轻人。他的一位朋友问道:“你为何选中他?他既没有介绍信,也没人推荐,而且毫无经验。”

“你错了,”总经理告诉他的朋友,“他带来许多介绍信。他在门口蹭掉脚下的土,随手关上了门,说明他做事小心仔细;当看到那位前来应聘的残疾青年时,他



立即起身让座,表明他心地善良、体贴别人;进了办公室他先脱去帽子,回答我提出的问题时干脆果断,证明他既懂礼貌又有教养。其他人都从我放在地板上的那本书上迈过去,而他却拾起那本书并放回桌子上;和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发整齐,指甲干净。难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗?如果一个人连这些修养都不具备,那么有再多的经验和介绍信又有什么意义呢?”

职场演练 1:正误分析

俗话说“人靠衣装”,第一印象往往是由一个人的衣着仪表和外在气质形成的。个人的仪表形象就像一张名片。女生应该怎么穿才能显得既稳重干练又不失灵巧聪慧?请针对以下几种说法展开讨论。

学生一:“女生最好穿裙子,要明白你要展现的是女性气质,没有必要和那帮男的拼干练;衣服要得体,不要穿质量太次的衣服,但也不能太好,过于奢侈。”

学生二:“女孩子一定要穿职业套装之类的。如果你穿了其他衣服,那么我只能很遗憾地告诉你,从79分到达80分的那一步之遥将会成为你的一道不可逾越的沟了。至于衣服怎么选择,要看个人喜好,只要得体就行了。”

学生三:“我面试前去买了职业套装,但是不是那种一板一眼的着装,里面配了一件淡蓝色短袖针织衫。当时女生们都是黑色西装白色衬衫,而且领子是那种翻出来的。看到大家都是清一色一个版本,我感觉自己的着装还是比较好的,起码不落俗套。”

学生四:“女同胞最好不要穿裤装去面试,最好的还是裙装。裙装比较有亲和力,而且能够凸显女性气质。”

学生五:“我推荐穿裤子,这样行动方便些,不会担心走光,而且也显得人干练。西装套装是最正式的,看看天气再选择合适的搭配,结合自己的气质决定吧。”

学生六:“和穿什么关系不大,关键是看能力!”

学生七:“鞋子要穿正规的,露出太大面积脚趾的凉鞋还有凉拖鞋都不正式,最合适的是高跟、低跟皮鞋。颜色要跟衣服搭配。”

学生八:“面试室可能没有钟看时间的,可以佩戴手表以便掌握答题时间。”

学生九:“一般不主张配搭饰物,除非一些必备的,例如穿了耳洞的女生肯定得戴耳环,套装领子比较低会显得脖子太空就得戴条项链,但注意款色要简单而且不能太闪亮,又不是卖钻石做广告,免得刺到考官的眼睛就不好了嘛,哈哈。”

学生十:“特别要注意的是刘海儿以及一些小发丝,必须要夹好,绝对不能在低头的时候掉下来!因为如果你去拨头发的话就是小动作,会被扣分的。”

学生十一:“长头发最好扎起来,最常见的就是扎马尾,或者是简单的束发。”



不宜披发,那样会让人觉得比较随便,不够清爽干练。”

学生十二:“盘成发髻是个不错的选择,显得成熟稳重。”

职场演练 2:案例分析

美国著名的服饰工程师约翰·摩洛哥曾做过一项多元性研究。他派一位中下层社会出身的大学毕业生去拜访 100 家公司,去其中 50 家时他穿着普通服装,去另外 50 家时则穿着高档服装。每家公司的经理,摩洛哥都事先打过招呼,让经理们通知自己的秘书:这个年轻人是摩洛哥刚刚聘任的助理,并要求秘书听从这个年轻人的吩咐。结果这位年轻人穿着高档服装去拜访时,秘书几乎是有求必应;而穿着普通服装时,至少有 1/3 的秘书对他表示冷淡,或颇有微词。当他要求调 3 份职员档案时,身着高档服装时有 42 次在 10 分钟内收到,而在身着普通服装时只有 12 次。这个实验的统计数据显示,身着高档服装时,在 50 次会面中得到的积极反应和合作是 30 次,而身着普通服装时却只有 4 次。可见,借助服饰既可以美化形象、增强人际吸引力,又可以塑造形象,优化你的“第一印象”,使你得到人们的重视和尊敬,事业顺畅、成功。

如果你去参加面试,你打算如何修饰自己的仪容?

	男士着装注意事项	女士着装注意事项
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

职场演练 3:项目实训

实训目标:掌握眼神的基本要领,正确使用眼神。

实训准备:每人一面小镜子、音乐播放器材、音乐歌曲或磁带。

实训方法:

(1)睁大眼睛训练:有意识地练习睁大眼睛的次数,增强眼部周围肌肉的



力量。

(2)转动眼球训练:头部保持稳定,眼球尽最大的努力向四周做顺时针和逆时针 360° 转动,增强眼球的灵活性。

(3)视点集中训练:点上一支蜡烛,视点集中在蜡烛火苗上,并随其摆动,坚持训练可达到目光集中、有神,眼球转动灵活。

(4)目光集中训练:眼睛盯住距离三米左右的某一物体,先看外形,逐步缩小范围到物体的某一部分,再到某一点,再到局部,再到整体。这样可以提高眼睛明亮度。

(5)影视观察训练:观看录像资料,注意观察和体会优秀影视剧中的演员和节目主持人,是如何通过眼神表达内心情感的。

第二章 求职礼仪,成功求职的敲门砖

无论是刚从学校毕业的职场新人,还是寻求职业变换的职场老将,都必定面临求职面试这一关。每一个求职的人,都希望在面试时留给主考官一个好印象。事先了解面试时一些必要的礼节,是非常重要的。可以说,求职礼仪是求职者迈向成功的第一步。面试如同一场试探性的战斗,“战斗”的双方就是面试单位的主考官和参加面试的你自己。

职场故事

刘阳读大学时就听人说就业不容易,所以毕业前就投了很多简历,可都石沉大海。后来终于盼来了两家企业的面试机会,可是,都因没有做过面试辅导,面试时出了问题。自己明明感觉不错,可就是没通过。于是他找到职业顾问进行咨询,才知道这里面有很多学问,于是在做了职业生涯规划之后又加了面试辅导,从头到尾对面试前、面试过程、面试之后的所有要求、做法和可能遇到的问题接受了全方位辅导,又针对专业和职位进行了场景训练。再次面试时刘阳心中有了底,心态也非常好,信心十足、面带微笑、语气和缓、应对自如,不但顺利通过面试,还得到面试官的赞许。刘阳高兴极了,因为他终于用专业求职者的姿态,在众多竞争者中脱颖而出,进入了一家著名的外资公司,在同学中最先找到了适合自己的工作。

有一批应届毕业生共 22 个人,实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来,这时有秘书给大家倒水。同学



们表情木然地看着她忙活,其中一个还问了句:“有绿茶吗?天太热了。”秘书回答说:“抱歉,刚刚用完了。”林然看着有点别扭,心里嘀咕:“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时,他轻声说:“谢谢,大热天的,辛苦了。”秘书抬头看了他一眼,满含着惊奇,虽然这是很普通的客气话,却是她今天听到的唯一一句话。

门开了,部长走进来和大家打招呼,不知怎么回事,静悄悄的,没有一个人回应。林然左右看了看,犹犹豫豫地鼓了几下掌,同学们这才稀稀落落地跟着拍手,由于不齐,越发显得零乱起来。部长挥了挥手:“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待,因为我和你们的导师是老同学,非常要好,所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本,这样吧,王秘书,请你去拿一些我们部里印的纪念手册,送给同学们作纪念。”接下来,更尴尬的事情发生了。同学们都坐在那里,很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看,来到林然面前时,已经快要没有耐心了。就在这时,林然礼貌地站起来,身体微倾,双手握住手册,恭敬地说了一声:“谢谢您!”部长闻听此言,不觉眼前一亮,伸手拍了拍林然的肩膀:“你叫什么名字?”林然作答,部长微笑点头,回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景,才微微松了一口气。

两个月后,同学们各奔东西,林然的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师:“林然的学习成绩最多算是中等,凭什么推荐他而没有推荐我们?”导师看了看这几张尚显稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林然还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

一、面试前的礼仪

(一)遵时守信

一定要遵时守信,千万别迟到或违约。迟到和违约都是不尊重主考官的一种表现,也是一种不礼貌的行为。如果你有客观原因需改期或不能如约按时到场,应事先打个电话通知主考官,以免对方久等。万一已经迟到,不妨主动陈述原因,宜简洁表达,如“真对不起,路上塞车太厉害”。这是必备的礼仪。

如果你让主考官久等,主考官必定会心烦,影响主考官及其他工作人员的正常工作,打乱他们的时间安排。同时也有损自己的形象——对于这么重大的事情你都可以随随便便,马马虎虎,由此便推测到你可能是个言而无信、对工作缺乏热情、缺乏责任心的人。一旦形成这种印象,你在面试中的表现再好也会打折扣。特别是外国老板最讨厌做事不守时的人,已经雇佣的职员如上班不守时,随时都有被解雇的可能。你面试不守时,又怎么可能被录用呢?所以,求职者最好提早