

● your anywhere, anytime career  
coach and problem solver.  
你随时随地的职场问题解决专家!

THE PORTABLE MENTOR

# 细节 导师

世界500强工作规范

CY CHARNEY

——〔加〕塞·查耐/著 郑海娟/译——

最新  
修订版

G72  
207

001020047

THE PORTABLE MENTOR

# 细节 导师

世界500强工作规范

—— [加] 塞·查耐 / 著 郑海娟 / 译 ——



贵阳学院图书馆



GYXY1020047

国际文化出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

世界 500 强工作规范 / [加] 查耐著; 郑海娟译. — 北京:  
国际文化出版公司, 2004.6  
ISBN 978-7-80173-304-7

I. 世… II. ①查… ②郑… III. 企业管理 — 职工培训 — 教材  
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 055711 号

Copyright: © 2004, 2000 Cy Charney. Published by AMACOM, a  
division of the American Management Association, International, New  
York. All rights reserved.

著作权合同登记号 图字: 01-2004-2043 号

版权©为 Cy Charney 所有。通过新大陆版权代理公司, 其中文简体  
字版权已归国际文化出版公司所有。

## 细节导师: 世界 500 强工作规范

作 者 [加] 塞·查耐  
译 者 郑海娟  
责任编辑 韦尔立  
策划编辑 李治威  
美术编辑 姚 静  
出版发行 国际文化出版公司  
经 销 北京国文润华图书销售公司  
印 刷 北京京晟纪元印刷有限公司  
开 本 710 × 1000 16 开  
16 印张 150 千字  
版 次 2009 年 2 月第 2 版  
2009 年 2 月第 1 次印刷  
书 号 ISBN 978-7-80173-304-7  
定 价 29.00 元

国际文化出版公司

北京朝阳区东土城路乙 9 号 邮编: 100013

总编室: (010) 64270995 传真: (010) 64271499

销售热线: (010) 64271187 64279032

传真: (010) 84257656

E-mail: icpc@95777.sina.net

http://www.sinoread.com

# 目录

## CONTENTS

- A
  - 缺勤 / 1
  - 预防意外事故的发生 / 2
  - 愤怒 / 5
  - 坚持自我 / 6
  - 工作态度调查 / 9
  
- B
  - 标准检查 / 11
  
- C
  - 事业 / 15
    - 想换一份工作吗
    - 走在公司的前列
    - 实现成功所必需的关键技能
    - 求职面试
  - 事业规划 / 31
  - 变化 / 33
    - 成为优胜者
    - 在公司兼并中生存
  - 培训新同事 / 39
  - 承担责任 / 41
    - 团队合作
  - 交流 / 43
    - 书面交流
    - 使用电子邮件
    - 如何处理小道消息

- 阅读身体语言
- 在非正式情况下
- 使用电话技巧
- 在虚拟环境中
- 与同事之间
- 与管理人员之间
- 十“不要”
- 冲突 / 63
- 预防
- 在你和他人之间
- 调解
- 忠告谈话 / 70
- 创造力 / 72
- 应用 SCAMPER 方法
- 客户服务 / 76

- D**
- 制定决策 / 79
  - 和同事们一起
  - 个人
  - 分派委托 / 82
  - 难于相处的人 / 85
  - 如何对付这种人
  - 批评谈话 / 86
  - 文化多样性 / 87

- E**
- 授予职权 / 91
  - 接受职权 / 92
  - 品行端正 / 94

· 办公室礼仪 / 96

· 离职谈话 / 97

**F** · 反馈 / 100

· 提出意见

· 接受意见

**G** · 确定个人目标 / 103

**H** · 歧视 / 105

· 卫生保健 / 107

· 关注身体健康

· 关注精神健康

· 招聘 / 112

· 如何面试应聘者

· 核查证明

**I** · 对他人施加影响 / 117

· 对高级管理人施加影响 / 119

**L** · 领导能力 / 121

· 学习 / 123

· 做更优秀的读者

· 做终身学习者

· 参加培训, 提高技能

· 倾听 / 130

- M** · 工作成果评价 / 132
- 会议 / 141
- 参加会议
- 如何缩短会议时间
- 管理与会者
- 做会议记录
- 导师 / 151
- 寻找合适的导师
- 同导师友好相处
- 错误 / 155
- 金钱 / 156
- 如何获得更高的薪水

- N** · 谈判 / 160
- 双赢战术
- 人际交往 / 163

- P** · 书面工作 / 167
- 减少混乱
- 工作成绩考核 / 169
- 制订计划 / 171
- 办公室斗争 / 173
- 生存指南
- 汇报工作 / 175
- 使用视觉媒介工具

- 解决难题 / 183
- 发挥独创精神
- 发扬团队合作精神
- 十大原则
- 生产效率 / 190
- 项目管理 / 194
- 十大原则

- R**
- 内部重组与缩减规模 / 198
  - 改革之后的生活
  - 改革工作过程 / 199
  - 人际关系 / 206
  - 培养与同事之间的关系
  - 促进与老板之间的关系

- S**
- 安全 / 210
  - 照顾自己
  - 自信 / 212
  - 自我发展 / 213
  - 宣传你的观点 / 215
  - 演讲 / 216
  - 准备工作
  - 克服怯场
  - 征服听众
  - 压力 / 221

|          |               |
|----------|---------------|
| <b>T</b> | 团队合作 /224     |
|          | · 寻找合适的成员     |
|          | · 贡献自己的力量     |
|          | · 与难缠的人打交道    |
|          | · 学会与不爱说话的人交往 |
|          | · 时间管理 /231   |
|          | · 培训 /235     |
|          | · 充分利用各种培训机会  |
|          | · 培养接班人       |

|          |             |
|----------|-------------|
| <b>V</b> | 远景规划 /241   |
|          | · 勾勒自己的蓝图   |
|          | · 语音邮件 /242 |

|          |             |
|----------|-------------|
| <b>W</b> | 在家办公 /244   |
|          | · 写作技巧 /245 |

# Absenteeism

## 缺勤

缺勤会给每个人都带来损失，而如果由于你的缺勤，公司必需雇用临时工或者命令其他员工加班时，公司的损失会更大。由于临时工的能力一般较差，缺勤很可能会降低客服质量；由于部分员工常常要替别人当班，缺勤还会破坏同事之间的关系。在公司的老板看来，出勤率高的员工意味着对公司更加负责。

你应该尽一切努力来保证出勤，因为缺勤会中断你正在进行的工作，并给那些代替你工作的同事带来压力。

1. 有时你不必去公司上班，比如当发生下列几种情况时：

- \* 你得了某种传染病，可能会传染给其他人，造成情况更加恶化时，可以不上班。

- \* 你因为健康问题服用了某种药物，可能在工作中引发意外时，可以不上班。

2. 如果你需要请假，应该提前说明，以便你的同事能够尽快安排人手。

3. 注意身体，这样你就不会经常缺勤。以下是对健康有益的几条建议：

- \* 培养积极乐观的精神，有助于提高身体对抗疾病的免疫力。

- \* 经常锻炼身体。不要做自己讨厌的运动，否则不利于长寿。多做自己喜欢的运动，比如滑冰、在林荫路上散步等能使心跳加速的运动。锻炼一段时间后，随着身体水平的提高，你可以在感觉不到任何压力的前提下提高运动的水平和频率。多做自己喜欢的运动，如爬楼梯、步行去商店等，这样你的身心都会感觉愉快。

- \* 多喝水。水不但可以清洁身体内脏，还可以促使你少吃食物。

- \* 享受快乐，做一些能够使自己欢笑的事情。工作中的日常



事务会给我们带来压力，而欢笑则可以驱除这些压力。

- \* 经常舒展身体。在工作间隙和午餐时间，应该尽量多舒展身体，这会使你感觉充满活力。

- \* 改善吸收的营养成分。人们常说“吃什么补什么”，如果你不想放弃那些给自己的生活带来乐趣的食物，你就应该少吃肉类和脂肪含量过多的食物，多吃蔬菜和水果，这最终会使你身体健康、气色红润。此外还要多餐少吃，不要在感到饥饿之后暴饮暴食。

## .....Accident Prevention.....

### 预防意外事故的发生

在公司中，防止意外情况的发生是每个人的职责，采取必要的预防性措施无论从经济上，还是精神上都会收到巨大的回报。

1. 在使用有毒物质时要格外小心，如果毒素进入人体，就会对神经系统、骨骼和生殖器官造成损害。毒素可能会以灰尘、烟雾、蒸汽和气体的方式吸入人体内部。

当你从事下列这些行为时，有毒物质可能会乘机侵入体内：

- \* 在灰尘密布的场所进食；
- \* 吃饭前不洗手；
- \* 在灰尘密布的场所，或者在使用有毒的化学物质时舔舐嘴唇；
- \* 将食物直接暴露在灰尘密布的场所中。

2. 通过下面的方法可以减少中毒的机会：

- \* 在工作中，尽量使用无危险的产品来代替有毒的化学物质；
- \* 穿戴合适的防护服、护目镜和手套来保护自己；
- \* 确保在密闭的空间内进行有危险性的工作；
- \* 改善通风条件，使空气畅通；

- \* 详细写明使用危险化学物品的步骤；
- \* 实行轮流作业以减少与有毒物品的接触；
- \* 在每天的工作结束后，先洗澡再回家；
- \* 吃东西时尽量远离有毒区域；
- \* 接受培训，了解哪种物质对人体有害、如何安全地使用化学药品、如何正确清理化学垃圾、如何正确穿戴防护服及其注意事项、如何处理突发事件。
- \* 发现溢流、异味和泄露后马上报告。

3. 人的健康一旦受到损害后会很难恢复。保护自己的听力，要注意以下几点：

- \* 定时维修机器，以减少噪音；
- \* 尽量使用吸音材料；
- \* 噪音量大的机器应摆放在隔离密闭的空间中；
- \* 使噪音区远离员工工作区；
- \* 随时佩戴保护听力的设备。

4. 改善工作场所的工效因素。工效因素是指通过研究工作设备，降低操作人员的疲劳度和不适，使工作环境更加适应员工需要的应用科学，它可以使员工避免受到以下伤害：

- \* 背部扭伤；
- \* 肩膀、手臂和脖颈疼痛；
- \* 眼睛过度疲劳；
- \* 重复性扭伤。

5. 在工作中，有些问题通过改善工作环境就能加以解决。其中，典型的问题包括：

- \* 不断伸手去够某件物品；
- \* 不断弯腰；
- \* 需要在某地长时间站立或蹲坐；
- \* 需要使用工具从事重复性的动作。

6. 通过下面几项措施可以防止工作中可能发生的问题：



- \* 寻求帮助，改进自己的工作方式；
- \* 提出建议，对工作方式改进；
- \* 在搬运重物时要格外小心；
- \* 经常舒展身体，不要在一个地方蹲坐或站立太久；
- \* 使自己适应工作环境；
- \* 同公司的健康及安全协会的主管和会员讨论安全问题。

#### 7. 背部扭伤是最常见的工伤，可以通过下面的方法来避免：

- \* 遵守工作场所的惯例；
- \* 不时转动身体，避免僵硬；
- \* 按照设备或工具的正确用法加以使用；
- \* 预见可能发生后向人寻求帮助；
- \* 不时舒展身体；
- \* 锻炼背部肌肉；
- \* 穿平跟、防滑的鞋子。

#### 8. 如果需要搬运重物，你应当注意：

- \* 在开始之前做好具体的搬运计划；
- \* 预算货物重量，找出最简单的搬运方法；
- \* 在需要时请别人帮忙；
- \* 站立时两脚之间的跨度要与肩同宽；
- \* 蹲下身，两手紧抓重物；
- \* 使重物紧贴着你的身体，就像你要拥抱它的姿势；
- \* 腿部肌肉用力，搬起重物，注意背部要挺直；
- \* 确保自己能够看清楚前面的路；
- \* 稳妥而缓慢地移动重物；
- \* 避免扭伤腰部，要用两脚而不要用腰带动身体转动。

# Anger

## 愤怒

在生活中，愤怒是相当自然的一部分。同冲突一样，愤怒也可以是积极的，因为它能够促使你克服困难。但是如果你的怒火是针对某些人的，那么这种愤怒则是有害的。了解这些，可以帮助你控制愤怒的消极方面。

你应该：

- \* 承认自己的愤怒。
- \* 查明愤怒的根源，弄清楚哪个人或哪件事是使你愤怒的真正原因，抑或仅仅是一次偶然事件，但却触发了你的无名之火？
- \* 要采取行动，不能只是被动地做出反应。愤怒的对象应该针对具体事件、行为和事情，不能针对某个人。
- \* 如果你觉得难以控制自己，可以试着做深呼吸，再从一数到十，然后尽可能冷静地做出反应。如果连这些也难以做到的话，你可以选择暂时离开，直到你感觉到能够冷静而理性地对待此事时再回来处理。必要的话，可以先和与此无关的第三者谈话交流。
- \* 如果你把自己的愤怒写下来，以便让其他人看到时，注意不要把初稿示人，而是要等到二十四小时之后再重新浏览自己所写的内容，斟酌语言和语调。如果可能的话，让一个你信得过并且能够保持公正的同事帮你修改所写内容。

对待对方时，你应该：

- \* 在对方发泄怒火时仔细聆听。
- \* 模仿对方的行为，采取与之一致的姿势。如果对方是坐着的，你也应该坐下，如果对方是站着的，你也应该站起来。



- \* 让对方把话说完，使他有机会倾吐心中的不快。
- \* 表示理解对方的感情，承认对方的愤怒是应当的。
- \* 承认对方的立场，使他明白你的意见同他一致以及你对这次事件的理解。
- \* 避免使用可能导致对方的愤怒升级的语言。
- \* 保持冷静而又从容的心态，使用平静的声调（可以从语音和语速上判断出来）同对方交流。
- \* 帮助对方解决困难，以免发生类似情况。
- \* 看看对方还有没有更多的难题，限定解决所有这些困难的时间。

## .....Assertiveness.....

### 坚持自我

坚持自己不同于盛气凌人，它是指维护自己的观点和立场，而不是靠争斗来解决问题。坚持自己的人会通过与人进行诚实、公正、非对抗性的交流来表达自己的需要。

1. 重视自己的需求，提高自尊感。当你坚持自己时，你会自我感觉良好，因为你意识到自己对遇到的境况和挫折做出了正确反应。

2. 学会辨认坚持自己和盛气凌人之间的区别，不要盛气凌人。把精力集中在使你产生挫折感的事情上，而不是某个人身上。

3. 学会问心无愧地拒绝，你有权利维护自己的感情和需要。

4. 也许你会发现自己的心怦怦直跳，双手也在发抖，但是不要让自己失控，因为只有这样才能更好地坚持自己。

5. 当你坚持自己时，应该面对“你的对手”，同时保持站立的姿势，背部

挺直，两肩放松。要坦率而直接地注视对方，但要避免挑衅般地死盯住某个人。

6. 说话时要吐字清晰、斩钉截铁、语调稳健。你的声音越从容，你就会越自信。

7. 向他人说明使你感到不满的具体原因（比如：“这份报告缺少目录页”）。

8. 向他人说明你的感情（比如：“这份送交的报告缺少非常重要的部分，这令我很不安”）。

9. 用你的身体和声音说明你所关切的事情是非常重要的：

- \* 发言时斩钉截铁；
- \* 清晰而缓慢地说出自己的需求；
- \* 保持身体前倾；
- \* 正视对方。

10. 说话时要强调自我，这是坚持自己的真正本质，做到这一点你就能清楚地表达自己的愿望和期待，同时还未必把对方置于敌对的立场上。比如，你可以采用“我想”，“我感觉”，“我愿意”等句式来表达自己的意愿。

11. 在阐明自己的观点时不要把与主题无关的旁枝末节混合在一起。如果谈话的局面暂时失控，你可以说：“我理解你的感受，但是我觉得应该首先解决问题。”从而回到原来的话题上去。

12. 如果你感到对方在敷衍你或者有意拖延时间，你可以使用“重复播放”的技巧，尽可能多地重复自己的观点。比如，你可以不断地说：“这件事我们下次再谈。刚才我们正在谈的问题是……”

13. 要清楚地知道自己的目的，不要泛泛而论。比如，说“这些报告要在六月份之前完成”比“我手中的全部工作都得尽快完成”更有效。

14. 说明如果不照你说的话去做，会给双方造成什么样的后果。



15. 在你必须拒绝某项请求时，不要一开口就先说对不起。如果你对一件事情不觉得抱歉就不必非得表示歉意。要斩钉截铁而不是彬彬有礼地表示拒绝，并辅以简短明白的解释，冗长的解释会使事情复杂化。

16. 如果你们的讨论毫无进展，你可以对交谈的过程做简单的回顾。比如，你可以说：“我觉得我们在兜圈子，这真让人泄气。我到底做错了什么？可你却根本不能理解我。”

17. 坚定地说出自己的观点，但也不要忽视对方的观点中有价值的因素。做好倾听以及尊重其他见解的准备，乐于对任何有道理的观点表示赞同，但对那些仍然令你无法接受的观点要坚持己见。

18. 如果你们不能达成一致，就需要采取折中的办法，你可以说：“我们还是保留各自的意见吧。”然后继续进行自己的工作。同时，你需要尽最大可能避免再次与此人合作或者避开此事。

### 坚持自我自测题

你需要提高坚持自我的能力吗？用“是”或“否”来回答下面所有问题。

是 否

- 我不能判断自己的行为是否冒犯了他人。
- 我感觉如果自己不能回答某个问题就应该马上道歉。
- 当我和其他人意见相左时总是先说：“抱歉”。
- 当我对某件事改变主意时，常常会感觉内疚。
- 当有人要求我提供帮助时，我总是会回答“是”。
- 每当犯了错误，我总是感觉内疚，即使我知道如何改正也是这样。
- 我认为我不能改变他人对待我的态度。
- 当我不能理解他人时，常常感觉尴尬。
- 我认为我无权决定将不太重要的工作任务推倒以后再做。
- 我不能拒绝其他人要求我做的事，即使我不能或不想做也是一样。
- 当别人开始和我争吵时，我不敢走开。
- 我个人的观点没有价值，尤其是当我和大多数人意见不同时。
- 当别人命令我做某件事时，我不敢提出疑问。