



职场潜规则

员工读本

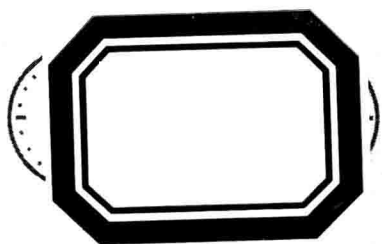
ZHICHANG QIANGUIZE
YUANGONG DUBEN

杨丽娟◎编著

专为现代员工解读职场种种秘密的一本书！

潜规则冠冕堂皇，潜规则威力无穷；潜规则无处不在，潜规则无所不能。职场潜规则让你看透职场的本质；职场潜规则让你看清表象背后的真实。要想进军职场，必先悟透职场潜规则；要想在职场中有所作为，更要悟透职场潜规则。

中国言实出版社



职场潜规则 员工读本

ZHICHANG QIANGUIZE
YUANGONG DUBEN

杨丽娟◎编著

专为现代员工解读职场种种秘密的一本书！

潜规则冠冕堂皇，潜规则威力无穷；潜规则无处不在，潜规则无所不能。
职场潜规则让你看透职场的本质；职场潜规则让你看清表象背后的真实。
要想进军职场，必先悟透职场潜规则；有所作为，更要悟透职场潜规则。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场潜规则员工读本/杨丽娟编著.

—北京:中国言实出版社, 2012. 1

ISBN 978-7-80250-675-6

I. ①职…

II. ①杨…

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(2011)第 235955 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64924735(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14.5 印张

字 数 180 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-675-6/B·265

前言

什么是职场潜规则？顾名思义，就是看不见的、没有明文规定的，却又实际起作用的规则。

职场中，有些规则是人人了然于心的，更有些是清清楚楚、明明白白、白纸黑字书于墙上的；而有些规则却像水底的暗礁，碰撞者容易触礁遇险，甚至人毁船倾，功亏一篑。职场中明了潜规则不但可以安然避过危险，在需要的时候还可用以保护自己战胜对手。同大自然的优胜劣汰、适者生存的法则一样，不遵守或不知遵守职场潜规则的人，将被淘汰出局。

“潜规则”往往成了主导职场人士成败的关键。职场中有许多不公平的现象：有能力的人常常被压制和排挤，而有些人虽然没什么过人的才能和出色的业绩，却能平步青云；有业绩的人常常得不到奖励，而与上司关系亲密的人却好运连连……很多事例看似想不通，但仔细想一想，往往能豁然开朗：这正是职场里潜规则的巨大作用。

了解并使用职场潜规则，是在职场中成长与发展的必需手段。纵观职场中的失败者和受挫者，所受的致命伤很少是来自于正面的竞争对手，相反，绝大部分都伤在脊背，毫无疑问，这是潜规则的威力。无数能力卓越的所谓人才经过一番搏杀之后，最后败走麦城，黯然离场；打败他们的，往往不是比他们更能干的人，而是一些平庸的人。这种劣币驱逐良币的现象，在职场中屡见不鲜。不懂职场潜规则，就将永远是成功的门外汉，空有满腔的抱负，却无施展的舞台。有能力未必是精英；有忠诚未必获得信任；埋头苦干，未必得到肯定。不懂潜规则，必然处处碰壁。渴望成功的能人很多，但真正成功的很少，原因就在于其中绝大多数只看到表面规则，认为业绩、能力、贡献决定一切，真相却往往并非如此。

巧妙地应对潜规则，熟谙职场潜规则，是在职场中生存发展很重要的

一个方面。为此,我们精心编著了《职场潜规则员工读本》一书分门别类地把“职场潜规则”生动地阐述出来,以非常实际的事例和语言说出职场生存的方法和技巧,结合职场真实故事,详细讲述了多种职场生存手段,深刻剖析了职场中不为人知的成功秘密,告诉你什么是必须做的、什么是可以做的、什么是万万不能做的。相信读者定能从中受益,开启一道智慧之门,帮自己越过职场的雷区,走向成功。

目 录

Contents

潜规则一 “面子”有时候比“里子”还重要

两个能力相当的人,一个外表整洁大方,礼仪周全,而另一个则仪容邋遢、不修边幅,哪一个升职得快?不用说,大家也知道。虽说职场永远是能力第一,但别以为形象可以忽略不计,很多时候,“面子”也很重要,这就是潜规则。在职场中,形象就是一个人的面子,代表着个人的品位,暗示着个人的能力,对外代表上司和公司的形象。每个人在不同的职业场合都扮演着不同角色,而形象则是演好角色的道具。

1. 职场不“以貌取人”,但肯定会以形象取人/2
2. “面子”是职场的敲门砖/4
3. 人靠衣装马靠鞍/6
4. 看起来像个绅士或淑女/8
5. 礼多人不怪,有礼走遍天下/11
6. 职场称谓就是一个面子/14
7. 尊重是最起码的给面子/16
8. 人活一张脸,树活一层皮/18
9. 给人情,留后路/21
10. 跳槽也要为老东家留情面/23

潜规则二 练出办事的“眼力见”

一个人能不能在职场上站得住、行得开,重要的一点在于会不会办事儿,能不能把一件事办好。办事能力不在于你有多大企盼和多大热情,而是看你用什么方法、

用什么技巧、用什么手段,懂得办事的潜规则有“眼力见儿”。

1. 要懂人情世故,不要清高/28
2. 学会套近乎,让对方先接受你/30
3. 礼轻情谊重,有礼好办事/32
4. 人在屋檐下,低头好办事/35
5. 因事制宜才能把事情办好/37
6. 激发对方的同情心/39
7. 办事要把握好分寸/41
8. 委婉地向对方寻求帮助/42
9. 跑断腿磨破嘴,用行动来说话/44

潜规则三 管住嘴,话语里面名堂多

中国有句老话“好马出在腿上,好人出在嘴上”。这里的“嘴”指的不是吃饭的“嘴”,而是说话的“嘴”。在职场上做得再多,不懂表现,就算累得半死,上司可能也看不见。职场的现实就是这样,做得多还要说得好。

1. 嘴巴甜的人到哪里都吃香/48
2. 职场中赞扬不可少/51
3. 心里想好,嘴里绕弯说/53
4. 见什么人说什么话/55
5. 出门观天色,进门看脸色/58
6. 场面话可听不可信/60
7. 把握说“不”的分寸/63
8. 祸从口出,管好自己的嘴/65
9. 装聋作哑好处多/67
10. 会说的不如会听的/69

潜规则四 有“关系”胜过有能力

若想在职场中游刃有余,就必须上有靠、下有落,要学会在自己身边编织关系网。朋友多了路好走,要知道无论你取得什么成就,主要取决于那些对你有信心并信任你的朋友们。相交的人多了,好朋友多了,机遇才会增多,多结善缘才能使自己左右逢源。

1. 多一个朋友多一条路/74
2. 建好“人情账户”/76
3. 无事也登“三宝殿”,“关系网”需要时时维护/79
4. “冷庙”也要勤烧香/81
5. 人情卖给熟面孔/84
6. 记住对方的名字/86
7. 多结交强于自己的贵人/89

潜规则五 永远尊重领导的权威

领导是公司的代表,职场里没有“不正确的领导和上级”。和你的上司搞好关系,永远是职场中人必须熟记的生存潜规则。服从上司,不管对的错的,听从才是上策。同上司的良好沟通是你的职业生涯能否成功的关键。

1. 遵守纪律,服从上司命令/94
2. 要适应领导,不要让领导适应你/96
3. 尊重上司,别让上司丢面子/99
4. 关键时刻,积极支持领导工作/100
5. 话需温和,忠言也要顺耳讲/102
6. 服从领导安排,做好本职工作/104
7. 尊重公司,尊重领导的权威/106

潜规则六 能借力才能更有力

俗话说“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”。职场里每一个成功者的道路都洒满他人汗水。职场里所有人都好似蜡烛要点燃自己并且照亮别人，如果你只照亮自己，你的前途将一片黑暗；如果你只照亮别人，你将成为灰烬。因此，一个人要想获得事业上成功，除了靠自己的努力奋斗外，还要借助他人的力量才能事半功倍。

1. 学会与人牵手合作/112
2. 给予总是相互的/114
3. 不做职场独行侠/115
4. 独享荣耀，你会独吞苦果/118
5. 一人为人，三人为众/120
6. 没有完美的个人，只有完美的团队/122
7. 好风凭借力，借梯能登天/123
8. 学会借用别人的智慧/125
9. 拉大旗作虎皮/127

潜规则七 老板需要能臣，但更喜欢忠臣

蒙牛董事长牛根生关于人才有一段著名的话：有德有才，破格重用；有德无才，培养使用；有才无德，限制录用；无德无才，坚决不用。这里的“德”极其重要的一部分就是忠诚。忠诚，更多的是一种职业道德：不出卖公司的利益，不做损害公司利益的事情，不做吃里爬外的事情。可以说，忠诚而有能力的员工，是每一个领导都梦寐以求的人。

1. 忠诚是员工的生存之道/132
2. 万万不可为了私利出卖公司/134

3. 忠诚的人不怕犯错/136
4. 工作不要应付了事/138
5. 工作不在多少,关键是有没有做到位/140
6. 尽力做些分外的工作/142
7. 不起眼的工作也要认真/144
8. 助公司成功,也是助自己成功/145
9. 没有做不好的工作,只有不用心的人/147

潜规则八 会干比肯干更吃香

职场成功需要智慧,员工必须学会思考,善于用智慧的头脑去解决工作中的一切问题。一个知名企业的老总时常这样对员工说:“我们的工作,并不是要你耗费体力、耗费时间去拼命,而是要你带着大脑去工作,要巧干,而不是蛮干。”蛮力并不能解决问题,巧干却能事半功倍。在任何时候都要做一个有头脑、有智慧的员工,懂得思考,讲究方法,不一味蛮干,更不能投机取巧。

1. “智慧”比“聪明”更重要/152
2. 巧干胜于蛮干/155
3. 才不可露尽,关键时刻露一手/157
4. 方法总比问题多/159
5. 问题就是机会/162
6. 不要等机会,要主动制造机会/164
7. 变则通,通则活/166

潜规则九 小人物能起大作用

职场中,对于大人物我们一般都会小心翼翼地应付,不敢有半点怠慢,而对于小人物,我们往往会在不经意间弄得他们很没面子。但你要明白,小人物可能帮不上

你的忙,却能够坏你的事。应当切记:不到万不得已不得罪小人物。

1. 群众关系要处好/170
2. 只要真诚,总能打动人/172
3. 不要明显的厚此薄彼/174
4. 受点委屈,化解同事的怨气/176
5. 轻松应对他人的排挤/177
6. 不要得罪老资格/180
7. 宁得罪君子,不得罪小人/183
8. 装“恶”是一种自我保护/185
9. 距离产生美/187

潜规则十 难得糊涂

职场中糊涂与清醒本在一念之间,参照物不同,得出的结果自然也不同。其实,糊涂一点会使事情容易办好,这是职场里糊涂潜规则的基本思想。水至清则无鱼。如果人事事都认真,怕是没法活了,何况每一件事都得认认真真、紧张紧张,也没有人会受得了。该认真时需认真,不该认真时不认真,这才是职场的智慧。

1. 职场要学点“糊涂学”/192
2. 拿得起,放得下/194
3. 不妨嘲笑一下自己/195
4. 宰相肚里能撑船/197
5. 忍让是保护自己的智慧/199
6. 吃点小亏不算什么/201
7. 不能过于有棱角/203
8. 甘于从平凡小事做起/206
9. 与其抱怨,不如改变/207
10. 工作不是为了金钱/209

附 录

职场心理测试(1)/212

职场行业测试(2)/217

潜规则一

“面子”有时候比“里子”还重要

两个能力相当的人，一个外表整洁大方，礼仪周全，而另一个则仪容邋遢、不修边幅，哪一个升取得快？不用说，大家也知道。虽说职场永远是能力第一，但别以为形象可以忽略不计，很多时候，“面子”也很重要，这就是潜规则。在职场中，形象就是一个人的面子，代表着个人的品位，暗示着个人的能力，对外代表上司和公司的形象。每个人在不同的职业场合都扮演着不同角色，而形象则是演好角色的道具。



1

职场不“以貌取人”，但肯定会以形象取人

职场奉行的永远是能力第一的铁律，这让很多有才有能的人非常自信。总是以为凭借自己的能力一定可以要风得风，要雨得雨，如鱼得水，游刃有余。但很多时候结果却并非像他想象的那样，反倒是那些能力平平却长于打扮、处处“讲究”的人升得飞快，成为老板的红人。这很让人们不解——难道“能力第一”的铁律也过时了吗？其实不是，而是这些人只注意到了职场的“显规则”，却没有发现职场还有“潜规则”。而潜规则的第一条就是：“面子”有时候比“里子”更重要！这说明你的职业形象有时候比你的职业能力更重要。

其实职业形象只是职业能力的一个方面，但却是最直观最显眼的方面，一眼就能看得见，因而更受大家的关注。因为从一个人的形象往往可以看出其生活态度、生活质量和个人素质、道德情操等，由此可以推测出其对事业的态度。

职业形象，是指职场中个人在公众面前树立的印象。它是通过衣着打扮、言谈举止、外貌形象所反映出个人的专业态度、技术和技能等。一个人的外在的表现，不仅是外界观察你的渠道，也是你借此向外界传达有关自己的内在信息的途径。你的世界观、你的工作态度和你的生活态度、你的心胸气度、你的人际和谐程度、你与环境的适应度……都会通过仪表达达出来，正因为此，职业形象才至关重要。职业形象包括多种因素：外表形象、知识结构、品德修养、沟通能力，等等。

职业形象是个人职业气质的符号，是从最外在的形象表现出的一个职业人士的知识、品位、道德修养以及职业能力的方式。正因为一个人所

有内在的涵养都会通过外在的形象展示无遗,因而,职业形象就是一个职员给人的最直接的印象,是精明干练还是细心谨慎,是绵里藏针或是外强中干都可以从职业形象中窥见,所以职业形象对职业命运就有着至关重要的决定性作用。这也是职场潜规则普遍存在的一个原因。

如果我们说职场是一个以貌取人的地方,可能有很多人表示反对,但是,如果说一个人的职业形象会影响到他的职业生涯,估计有很多人都会举手赞成的。老板也许并不会以貌取人,但他绝对会以形象取人,因为你的形象代表了你的内在的品质和气韵。

一名硕士毕业生接到了一家大型公司的面试通知,通知他星期一上午九点到公司所在地参加面试,并接受有关专业知识方面的考核。

这名硕士毕业生很是兴奋,因为这家公司是世界五百强公司里面很有实力的,能获得到这样公司工作的机会,简直太幸运了。

星期日的晚上,他的心里异常激动,原来的基础就好,这几天又这么努力,自己的专业知识肯定没问题,可是,每当他想到自己要要和几十个和自己一样优秀的人才竞争,他的心里就十分不安。于是,他晚上翻来覆去也睡不着,爬起来又对过去的知识作了温习。最后,他觉得没什么问题了才和衣而睡。

也许是太疲劳了,第二天醒来后已经快到面试时间了,他匆匆忙忙从床上爬起来,快速地洗漱一番,衣服也来不及换就赶往面试地点。

等他到达的时候,正轮到他去面试。他深呼吸了一下,然后镇定地走进面试的房间。在面试的时候,有一个人和他一起。他们被问及专业知识的时候,回答得都很正确。可是,结果出来后,公司只录用了和他一起面试的那位小伙子。他心里感到很不平衡,于是就找到主考官问明缘由。

主考官说:“你们两个人的专业知识不相上下,但是你的仪表不符合我们公司用人的标准。你的西服的纽扣系错了,领带也没有系好,你的头发又长又乱,更重要的是你的精神状态很不好。我们公司是一家大企业,

也是一家讲究科学工作方式的企业,容不得一丝的马虎和不注重仪表的行为。”

这是典型的形象胜过能力的职场例子。职场里潜规则就是这样。有时候,能力固然重要,但能力的体现所需要的时间很长,不是一朝一夕就能发现的,而仪表却能给人最直观的印象,因此招聘者往往从个人的言谈举止和外貌着装等方面进行综合考察。如果你的仪表的某个细节不符合主考官的意愿和要求,那么面试成功的几率就很小了。

所以,职场里员工别以为有能力就行,还要注意形象。有“里子”还要有“面子”,不仅要让自己的“里子”厚实,更要让自己的“面子”好看,才能真正成为职场骄子,成功的宠儿。这是你不可不知的职场潜规则。

2

“面子”是职场的敲门砖

在工作中,职业形象代表着个人的品位,暗示着个人的能力,可以说就是一个人的面子。它在外则代表了你的上司和公司的形象。每个人在不同的职业场合都要扮演不同的角色,而形象正是演好这一角色的道具。因此,在职场中,形象就是一个人的面子。

一位举止文雅的女客户来到某手机营业厅,驻足于新品展区,细看一款刚刚上市的手机。客服人员安妮这时从室外回来,见展品没有人负责,忙走过去。安妮站在这位客户右侧,笑着问道:“您对这款手机很感兴趣是吗?”同时,安妮右手轻轻将展品取出,两手轻托,送至客户面前,“您可以亲自感受一下这款手机的触感、功能……”这位客户没有接手机。说道:“本来我对这款手机挺感兴趣,可是我看到你现在的形象,突然对这里

的服务有些怀疑。你们营业厅里客服人员的形象没有要求吗？”客户说完便转身离开了营业厅。安妮很诧异——自己一直很注重仪表啊！但她还是去仪表镜前照了照，这一照不要紧。安妮发现鞋子上沾了很多灰尘，头发也有些凌乱，原来自己未整理仪容仪表就出现在了客户面前。安妮郁闷得直跺脚。

职场里良好印象是一种无形资产，是员工展现职业风范、取得客户信任的关键。如果我们不想失去任何为客户服务的机会，就必须重视印象的重要作用，遵照心理学原理训练自己的印象塑造能力，提高自己给客户留下的印象分。这也是职场里的一个重要潜规则。

心理学研究发现，与一个人初次打交道的45秒钟内，即可以片面的资料为依据形成第一印象，这个印象直接影响他人的认知，并使之在头脑中形成难以改变的心理定势。这就是心理学中的“第一印象效应”。心理学家曾做过这样一个实验：把被测试者分成甲、乙两组，并让他们看同一张照片。心理学家告诉甲组：“这是一个屡教不改的罪犯。”而告诉乙组：“这是一位著名的科学家。”看完照片后，两组被测试者被要求根据这个人的外貌来分析其性格特征。结果，甲组说：“深陷的眼睛隐藏着险恶，高耸的额头表明了他死不悔改的决心。”而乙组说：“深沉的目光代表他思维深邃，高耸的额头显示出了他作为科学家的探索意志。”

这个实验表明，如果第一印象形成的是肯定的心理定势，会使人在后继了解过程中偏向发掘对方美好的品质；如果第一印象形成的是否定的心理定势，则会使人在后继了解过程中多偏向于揭露对方令人厌恶的品质。是什么原因造成这样的印象差异呢？

心理学家进一步研究发现，外界信息输入大脑时的顺序决定着人们的认知效果。先输入的信息作用最大，后输入的信息次之。同时，人们习惯于按照先接收的信息解释后接收的信息，即使后接收的信息与先接收