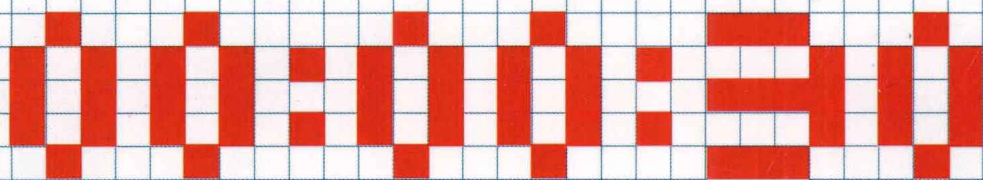


职场攻心 关键30秒

ZHI CHANG GONG XIN GUAN JIAN
30MIAO

刘文献◎著



快速聊出好交情

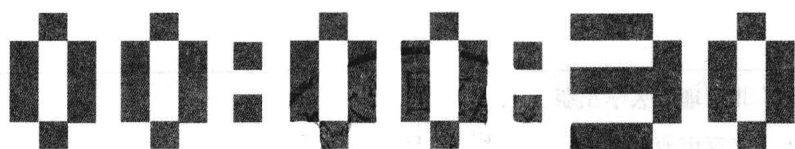
➔ 抓住关键30秒，

摸透人性死穴，让你的事业一帆风顺！ ➔

职场攻心 关键30秒

ZHI CHANG GONG XIN GUAN JIAN
30MIAO

刘文利 著



快速聊出好交情



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

前言

INTRODNCTION

普通工人、文员、主管、厂长、统筹、经理不同层次的工作岗位我都有做过。在还未拿到高中毕业证的情况下我就带着新奇匆匆步入职场，在职8年期间，边工作边自考大学，每天工作学习至少14个小时左右，记不清有多少次因为赶时间，用餐都是在公交车上解决的。一路走来，朋友因为我经历的种种替我感到心酸，可对于我自己来说，我只有兴奋，甚至迫不及待地想要与大家分享有益的经验与失败的教训。

对于那句“人在职场飘，哪有不挨刀？”我感触颇多，职场就如同战场，不论你处于哪个位置，个人英雄主义是不会助你成功的，说不定哪天就有人在背后给你穿小鞋，让你丢了工作。我遇到过上司抢功、同事陷害、下属拆台、工作安排失利的情况，也经历过上司器重、同事拥护、下属爱戴、工作顺风顺水的局面。人生沉浮，我们需要一颗平常心，更需要多一点使用“攻心术”的灵气。

我23岁那年，总公司分配了一间加工厂给我管理，选定厂房后，我开始招聘新人入厂，为了更快地令加工厂走上正轨，我从其他加工厂要来了5个熟手工人。当我们正式开工后，员工根本没把我这个黄毛小丫头放在眼里，他们聊家常的声音不绝于耳，大家爱做不做，那5个熟手工人更是嚣张，居然造谣说只要在这边辞职了去某家加工厂，工资就可以每天多10元，这令其他员工纷纷对我要辞职不干了。我一时气愤，叫来行政部主任把那5个熟手员工当场炒了鱿鱼，并且还同时开除了几个比较嚣张，带

头闹事的员工。加工厂顿时安静下来，但生产效率并没有得到一丝一毫的提升，远在其他加工厂的进度之下，时不时还听到员工议论纷纷：“这么狠心，看她能做多久？”“大家都慢点，活干完了就没加班费拿了。”

两个月后，工作效率还是明显上不去，更令我恼火的是大家都想着我尽快被辞掉好换人管理。这时候我做了一个大胆的决定，我决定为大家加薪，并且把我的工资拿出来请大家吃饭。一时之间气氛好像活跃了起来，大家工作时表面上也认真了许多，可生产效率仅比以前高了一点点，看来加薪也不是出路，我一时茫然了。

思考了两天之后，我决定用比赛的方式来提升生产效率。我很快将参加加工的员工分成几组，每天布置一定的生产任务，用数字说话，安排文员每小时统计他们的数据。数据时高时低，不断变化，她们开始意识到荣誉问题，手脚明显快了起来。此时我又加了一条：做错了一定要及时纠正，否则不合格产品查出来1件扣10件。后来大家都会互相监督，做得十分默契。

此后，我又许诺，完成我布置的工作任务后，可以提前1~3个小时下班但工资不变的原则；若上班中途赶集聚餐可周末加班来弥补等让他们觉得高效且与他们的工资、荣誉、自尊心挂钩的各种各样新鲜的方法。几个月下来，我们的生产效率直线上升到其他加工厂的两倍，甚至三倍，我们的员工多次被其他兄弟厂借去赶货救急，被同事们冠以“飞虎队”“敢死队”称号。

在我做厂长的半年时间里，我明白了一个有益于我整个人生的道理：想要彻底征服一个人，高强镇压得到的必定是貌合神离，口服心不服，更别说行动上会全力以赴配合你了；利益引诱只能帮你一时收买人心，帮不了你一世；唯有征服他们的心，才能征服他们的整个人，让他们愿意为你讲好话、为你带来好机会、为你鞠躬尽瘁。我将我曲曲折折的职场经历都融合在本书的文字中，也打心底希望会对读者有用，可以节省你们在职场中摸索的时间。

作者：刘文献

目 录

CONTENTS

第一章 求职面试关键 30 秒：走好通往职业顶尖第一步 1

第一节 30 秒下定决心，给自己一个计划

——没有计划就是计划失败 2

第二节 每份简历都一样，哪份是你的？

——创意简历令雇主 30 秒记住你 6

第三节 够了，别说个没完没了

——自我介绍，30 秒呈现优秀 9

第四节 接好，给你一些增强竞争力的面试语

——增强竞争力的面试语 13

第五节 多人面试又怎样，我能脱颖而出

——集体面试 30 秒让你鹤立鸡群 17

第六节 来，我们一起来解决：离职原因、薪酬要求

——回答敏感问题 21

第七节 去吧，用你的漂亮话对付面试陷阱

——30 秒巧妙走出面试陷阱 24

第八节 跟我来，带你走出面试尴尬

——30 秒摆脱面试尴尬 27

第九节 秘密，面试时千万别说这些

——面试时不能说的话 29



第二章 职场礼仪关键30秒：塑造价值百万品牌形象 33

第一节 品牌形象怎么来？穿出来

——30秒建立第一印象 34

第二节 30秒检查你的穿着是否专业

——98%的人相信穿着影响升迁 36

第三节 谈吐礼仪是一门艺术，你懂多少？

——30秒学会你应懂得的谈吐礼仪 38

第四节 信不信，会说话也能令你出人头地？

——职场出人头地的语言艺术 41

第五节 看，那人真有明星气质

——“职场范儿”坐、立、行、走 44

第六节 哇，他的举手投足都那么迷人

——提升职场社交魅力只需30秒 51

第三章 面对上司关键30秒：赢得上司信赖与器重 53

第一节 领导忙，我只说重点

——向上司汇报工作把握重点30秒 54

第二节 用漂亮话说服你的上司

——30秒学会给上司“戴高帽” 57

第三节 摆正位置，休要抢了上司的风头

——在上司面前保持低调 60

第四节 快去，抓住与上司闲谈的好机会

——抓住与上司闲谈关键30秒 63

第五节 不会赞美上司吗？我教你怎么说

——赞美上司语言技巧关键30秒 65

第六节 领导，我有个好“点子”

——向上司推销你的点子关键30秒 68

第七节 反对，但让领导接受

——如何让上司接受反对意见关键30秒 71

第八节 拒绝上司的意见能硬来吗?

——拒绝上司不能硬来 73

第九节 挨上司批了, 怎么办?

——当受到上司批评时, 自我消化 30 秒 76

第十节 这领导总喜欢玩猜谜, 玩就玩吧

——与猜忌、多疑的上司相处 81

第十一节 那恶人上司又没事“抽”我了

——对付出言不逊的上司 83

第十二节 真麻烦, 上司又发脾气了

——对付脾气大的上司 86

第十三节 老板, 我想涨工资

——希望老板给你加薪关键 30 秒 89

第四章 面对同事关键 30 秒: 与其保持“亲密关系” 93

第一节 搞定这帮同事, 可不是容易的事

——30 秒圈住同事的心 94

第二节 想在办公室里赢得人心, 有难度

——办公室里赢得人心“十招”谈 98

第三节 别怕, 面对不同性格的人使不同的招

——与不同品性的人打交道关键 30 秒 102

第四节 同事冷言冷语对我, 30 秒保持理智

——理智对待同事冷言冷语 106

第五节 想与我抢功, 你休想

——30 秒处理同事与你抢功 108

第六节 想与同事讲和吗? 我来帮你

——30 秒化解同事不和 110

第七节 同事, 我帮你, 但我不告诉你

——助人不要说出来 113



第八节 与同事聊天，信口开河可不好

——不要在同事面前信口开河 115

第九节 指出同事缺点，请委婉些

——对同事缺点委婉交换意见 118

第十节 喂，这可是影响同事关系的言行

——影响同事关系的言行 121

第十一节 欠债的是“爷”，收债的是“孙子”

——不要跟同事有金钱往来 123

第五章 面对下属关键 30 秒：轻松树立威信，赢得人心 127

第一节 领导，说话办事就是这么威风

——树立领导权威感关键 30 秒 128

第二节 我不只表扬你，还让你相信我所说的

——赞扬下属关键 30 秒 131

第三节 错了，没关系，我会让你自觉地改正

——30 秒让下属自觉地改正错误 134

第四节 唉，坏消息，怎么向下级通报呢？

——向下级通报坏消息关键 30 秒 137

第五节 喂，做不到就不要许诺嘛

——不要轻易许诺 140

第六节 嗨，向下属提问也得讲技巧

——向下属提问关键 30 秒 142

第七节 什么，下属不听我的？我有办法

——让下属接受自己的观点关键 30 秒 145

第八节 聊会儿吧，我会让你看到诚意

——利用聊天向对方传达自己的诚意 147

第九节 放松点，先谈谈别的

——气氛紧张时 30 秒不露痕迹地转移话题 150

第六章 开会技巧关键 30 秒：这样讲话最能展现自己的能力 153

- 第一节 到你了，注意你开场白前 30 秒
 - 会议讲话怎样开好头 154
- 第二节 他说得真不错，我要比他更精彩
 - 30 秒学会精彩会议发言 157
- 第三节 快站起来，充分施展你当众讲话的才能
 - 充分施展当众讲话的才能 160
- 第四节 没人喜欢开会，弄轻松点吧
 - 营造轻松的会议气氛关键 30 秒 163
- 第五节 冷场？别怕，放机灵点就行
 - 灵活应对会议冷场关键 30 秒 165
- 第六节 快，会议要结束了，最后表现一把
 - 总结会议关键 30 秒 168
- 第七节 临时会议不可怕，可怕的是你不知道从何说起
 - 临时会议的语言技巧关键 30 秒 171

第七章 避免潜规则关键 30 秒：工作需要带着脑子 175

- 第一节 机不可失，失不再来
 - 把握关键的时机和事件 176
- 第二节 想走捷径，那得冒点风险
 - 挑战风险是走向成功的捷径 180
- 第三节 老板，其实我很能干
 - 30 秒让老板看见你的情商、眼界与能力 183
- 第四节 我都不知道怎么办了，教教我啊
 - 尽量避免说“不知道” 188
- 第五节 做不完，你还兜那么多干吗？
 - 着眼大处，放过小事 191
- 第六节 到底谁才是真正的朋友？——利益面前，难有真友谊 194
- 第七节 你说你能干，还有谁知道呢？



——你能干却得不到提升 198

第八节 如此重要，怎能说不清楚？

——30秒搞清楚决定你工资与提升的贵人 201

第九节 白吃白喝都是准备等死的人

——所有成功的人都是努力的人 205

第十节 我做了那么多，得到的却那么少

——付出未必总有回报 209

第十一节 你要做主角还是跑龙套？

——以主角的态度说话办事 212

第八章 跨越雷区关键30秒，躲避职场陷阱 215

第一节 别错把直率当做自信，这是两码事

——30秒避免直率成为职场毒药 216

第二节 告诉他，等于通知了全天下

——30秒避免“大嘴巴”带来大麻烦 222

第三节 办公室会客，你离专业形象又远了一步

——办公室不是会客场所 224

第四节 我，就是害怕吃亏

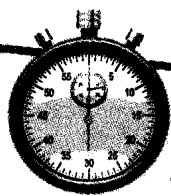
——表现“懒惰”的大陷阱 226

第五节 为什么我出口就“踩雷”？

——避开办公室聊天的“禁区”关键30秒 231

第六节 别拖了，珍惜时间努力吧

——拖到最后还得自己买单 233



第一章

**求职面试关键30秒：
走好通往职业顶尖第一步**



第一节

30秒下定决心，给自己一个计划

——没有计划就是计划失败

如果我问你：中六合彩的几率有多大？你肯定会告诉我：渺茫。

是的，没有计划的工作与生活就等于把你的人生当成了买六合彩，失败成了人之常情，而成功的机会与希望却是那么渺茫且微小。反之，你拥有计划，准备得多，成功的机会就会大。请看下面这则故事：

小玉在合资公司做白领，觉得自己满腔抱负没有得到领导的赏识，便经常想：如果有一天能见到老总，有机会展示一下自己的才干就好了！小玉的同事小刚，也有同样的想法，但他更进一步，竟然去打听老总上下班的时间，算好老总大概在何时进电梯，他也在这个时候去坐电梯，希望能遇到老总，有机会可以打个招呼。他们的同事小曹又更进一步，他详细了解老总的奋斗历程，弄清老总毕业的学校、人际风格、关心的问题，精心设计了几句简单却有分量的开场白，在算好的时间去乘坐电梯，和老总打过几次招呼后，终于有一天跟老总长谈了一次，不久就争取到了更好的职位。

愚者错失机会，智者善抓机会，成功者创造机会。机会只给有计划、有准备的人，这“计划”二字，并非说说而已。

很多人往往大学毕业步入社会后，才会发现没有一份自己喜欢的或者是专业对口的工作在等着自己。更多的是无情的竞争与压力迎面逼来，并毫不留情地将自己的斗志与自信一点一点摧毁。我是高中毕业后走上社会

的，可以说毫无计划，毫无准备。下面给大家再现一下当时的情景：

“快起床啦，起床啦，懒鬼！”丹掀了我的被子，直接把我从床上拉起来。

“神经啊，今天的课我不上了，让我再睡一觉。”眼睛都没睁开，就挣脱丹的手，直接摸着被子往身上盖。

“是-上-班！不-是-上-课！”丹一字一顿地说。

“啊……”我这才反应过来，原来我已经离开学校，“哦，天啊！你等我一下，五分钟。”醒过神来，飞一般跑去洗手间。

“给，你的早餐，边走边吃吧。拿好你的高中毕业证与身份证，还有简历也带上。”

“不是你介绍进去的吗？还用证啊？还有简历是怎样弄的？”当时我感觉被人从头顶狠狠击了一棒，懵了。

一番询问之下，丹被我彻底打败了，我也被她吓惨了。高中毕业证要下半年才可以拿，身份证根本没办，简历那东西我更不知道为何物。

“你怎么不早说呢，这下怎么办？”我在房间里对着傻了眼的丹踱来踱去。

“你的人生你负责，指望别人迟早要落空的。唉，算啦，你说你出来实习的吧。反正厂里还有其他几个实习的办公文员。”

“实习？我没听过哪所高中毕业出来的人有安排实习的，是不是搞错了？”

“闭上你的嘴，每个地方的制度不一样嘛，就说我们那里是这样安排的就行啦，管那么多干什么呢？！”

坐在行政主任办公室，别提多别扭了。

“你是毕业出来实习的？”

“嗯，是的。”

“今年多大了？”

“19。”

“会电脑吗？如果会电脑可以做办公室文员。”

“不会。”

“会英语吗？如果会英语可以做跟单文员。”

“不会。”

行政主任将我领到车间，一直往后门的方向走去，就在快要走到门口的一个角落位置，行政主任停下脚步。这车间本来就小，几步就到后门，如果刹不住车，再走两步，我就要被送出去了。好险！主任终于“脚下留情”了。从那天开始，我便拥有了自己生平的第一份工作，日强皮革厂后工序剪线组组长。

这样不多几日，我的一腔豪气开始像霜打了的茄子——软巴巴了。原本，我以为凭着自己在学校里优异的成绩，步入社会后，至少也能坐坐办公室，品品咖啡，看看小报，然后凭着自己数学次次第一的天赋，只消简单做做报表，这日子就可以打发过去了。可如今的现实是，只能在职场的门口和边缘找到一份普通员工的工作混口饭吃，这对比、这出入也着实太大了些。

不论你想做成什么事，你都必须抱着对自己负责的态度，放弃那些处处、事事依赖别人的心理，即使你的父母也难以给你真正想要的。先有一个计划，然后努力准备，当机会来临时，你才能抓住。否则，即使机会摆在你面前，你也只能空叹，心有余而力不足。不论你多么有才，若想在职场中立足，就须有充分的准备。



同样的证书秀出不同的资历

介绍所获证书的时候附上对工作有帮助的内容，如：面试 IT 工程师，可以突出曾获得优秀实习团队组长称号或者在实习岗位上为公司带来了什么利益之类，以证明自己是所有获得证书中优秀的一位，增强面试竞争优势。



嘘，千万别小瞧简历的威力

这个可是重头戏，你的经历、你的能力、你的兴趣爱好、你的发展方向、你的优点特长都要写在上面，这样可以缩短面试的时间；另一方面也方便你获得最适合的工种。总之，替他人设身处地的着想，其实就是对自己

己最好的照顾。如你面试的职位是行政助理，第一，应突出自己善于处理琐碎、繁杂事件的能力；要说明自己在学校里，除了专修行政管理专业外，还自修了英语、日语、俄语，另外还兼职两份家教，四年的时间，一直这么坚持下来，全都取得了优异的成绩，这与你的细心计划与安排是分不开的。第二，有很强的思维分析能力，能够判断事情的轻重缓急，并且能够提出个人建议。第三，有良好的组织与协调能力，曾经多次组织大型户外与户内活动。第四，有耐心。这四点恰恰符合了行政助理这个职位的主要需求，不是吗？如果你能针对企业需要，把自己的经历与之结合而写成简历，那么这无疑会大大有助于你取得面试的机会并成功。



不要小视知己知彼的作用

设计面试对白。这条你会的话最好；如果你不会也没关系，你可以继续往下看，本书会详细告诉你面试细节，谈话对白都是可以设计，可以提前准备答案的，面试如同考试，考分决定学生的价值，而面试决定你的工资。事先准备会为你带来比临场发挥多十倍，甚至几十倍的运气。

所以说，行动的路上，我们不妨停下 30 秒提醒自己：**没有计划就是计划失败！**

第二节

每份简历都一样，哪份是你的？

——创意简历令雇主 30 秒记住你

2005 年戴娜大专毕业，几多奔波，几经周折，她才得已进入浦东人才市场找到一份档案管理员的工作，随她一同留在上海发展的河南同学宋晓蔓，却遇到了许多大学生面临的问题——因为高不成低不就，工作一直悬而未定。戴娜见好姐妹整天抱着一大摞简历四处奔波又四处碰壁，一副疲惫不堪的样子，就突然灵机一动，有了一个不错的主意，并且建议她的朋友说：“既然求职竞争这么激烈，你不如把简历做得特别一些，人性一些。要不做个视频简历试试，说不定还能出奇制胜呢！”

“视频简历？”宋晓蔓从来没想过有这样的简历，没见过，也没听过，顿时被这个新名词诱惑住了。戴娜解释说，简历要特别才有吸引力，才有说服力。她在人才市场工作，每天都会接触许多求职简历，但那些简历的制作和设计都差不多，大同小异，冗长乏味。这样的简历放在一起，根本无法吸引企业相关人员的注意力。“要想从成百上千名应聘者中脱颖而出，拿到企业面试的‘入场券’，刚开始的时候就是靠那份求职简历。所以我觉得有必要在制作简历时来一次个性创新！”

戴娜与宋晓蔓去了附近一间网吧，她们对着电脑摄像头拍起了最简单的“求职片”。戴娜在一边协助，循循善诱。不到二十分钟，宋晓蔓便轻松而愉快地完成了求职视频录像。第二天，这对计算机专业毕业的好姐妹又将录像进行了剪辑，制作成了仅有 6 分钟的简历视频。宋晓蔓看着视频

中自己的表现、造型，激动不已，居然连续看了3遍。最后要做的便是花150元买15张光盘，把“求职视频”刻录后寄给10多家她看中的企业单位。

投出简历后，宋晓蔓每时每刻都兴奋不安地想：这样的简历是否真的可以吸引人家，还是被人扔进了垃圾桶呢？令人喜出望外的是，第一个电话很快响起：“你的简历很特别，这是我有史以来看到的最特别的简历，其实这不仅仅是一份简历，更重要的是它让我们看到了你敢于创新的一面，欢迎你到公司详谈。”

紧随其后，宋晓蔓又接到了几个来自不同公司的面试通知。她正在选择中犹豫不决时，最令她兴奋的好消息从天而降——她心仪已久的上海那家著名网站也发来了E-mail并约她第二天去企业面试。当然，迎得了门票后，凭借她得体的言谈举止以及扎实的专业知识，她的面试表现也打动了用人单位，最后幸运地收到了录用通知。

究竟怎样的简历会令雇主眼前一亮，让他30秒就能记住你呢？



创意简历要把握简单与原创两个原则

某大型国际公司招聘一名创意设计人员，前来面试的有五十多人，面试考官对所有面试者说：“我给你们两分钟的时间，请你们以简历为模板，要求做到最大程度地抓住人的眼球，吸引人的注意力。”十分钟之后，其中一份简历成功地吸引了所有人的目光，面试考官拨开人群一看，只见那份简历就一页纸，上面用别针别了一张100元在上面。当然用人民币去抓人眼球似乎有些太俗，可在短时间内可以达到这种效果的却只有他一个人，这种思维方式还是可取的。



创意简历突出工作经历

我曾经见到过一份特别别致的简历，应聘者把自己的每一份工作经历做成了地铁图形的样子，每一个站备注着做出了怎样的成绩。简历就一页纸，但简单明了，十分有新意。