



——拯救系列——

情商密码

谭一平 作品

THE SECRET OF

EQ

你是否正为跟不上环境的变化而苦恼？
你是否还在为人际关系的不顺而发愁？

扭转这一切，你需要情商密码

性格决定未来，情商决定命运
了解情商密码，拯救职场危机

香港专业秘书学会中国地区首席培训师 **谭一平**
告诉你不得不知的情商奥秘！

情商密码^{EQ}

THE SECRET OF



谭一平 作品

图书在版编目 (CIP) 数据

情商密码 / 谭一平著 ; 一南京: 江苏文艺出版社,
2011.7
ISBN 978-7-5399-4299-5

I. ①情… II. ①谭… III. ①情商 - 通俗造物
IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 030578 号

书 名	情商密码
著 者	谭一平
责任编辑	姚 丽 赵 阳
责任校对	郑敏红
责任监制	卞宁坚 江伟明
出版发行	凤凰出版传媒集团 江苏文艺出版社 http://www.jswenyi.com
集团网址	凤凰出版传媒网 http://www.ppm.cn
照 排	江苏凤凰制版有限公司
印 刷	江苏凤凰通达印刷有限公司
经 销	江苏省新华发行集团有限公司
开 本	890×1240 毫米 1/32
字 数	100 千
印 张	6.875
版 次	2011 年 7 月第 1 版, 2011 年 7 月第 1 次印刷
标准书号	ISBN 978-7-5399-4299-5
定 价	25.00 元

(江苏文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

【序】

情商不同命运迥然

这是我在中关村一家 IT 公司做企业内训时，该公司人力资源部经理告诉我的发生在他们公司的故事：

小宋和小罗两人是老乡，从小学到高中都是同班同学，大学本科四年不在一起，但后来都考取了北京某知名大学计算机专业的研究生，师从同一个导师，毕业后一起进了这家公司，一起搞软件研发。随着前年金融危机的冲击，公司很多订单被取消，于是公司决定从研发人员中抽调一部分人充实销售队伍，小宋和小罗都在其中。小宋认为专业不对口，让自己去做销售是大材小用，于是大闹情绪，找机会跳槽，但一直没有合适的；而小罗则认为做销售可以更深入地了解客户的需求，对自己搞研发很有帮助，于是很快适应了新的角色……不到一年，由于订单增加，他俩又回到了研发部。此时研发部原经理离职，小罗被破格提拔为经理，而小宋则由于“工作态度和能力”两方面的原因被炒了鱿鱼……

讲完这个小故事之后，人力资源部经理充满困惑地问我：“他俩起点

一样，能力也差不多，可现在的境况为什么有这么大的差别？”

是啊，他们的差别在哪里？小宋生性高傲，不能把握现实，不了解自己所面临的状况，所以不肯改变自己，最终因不能适应客观环境的变化而遭淘汰。小罗则不同，他知道客观环境变了，便立即主动调整自己的心态，以适应环境的变化，并从这种变化中寻找机会……

突然，我想到了一个词——情商！

小宋没有意识到自己所处的环境已经发生了变化从而调整自己的心态，这就是他情商不高的表现；相反，小罗能及时调整自己的职业发展和途径，就是他情商很高的反映。他俩的差别就在他们情商的不同！他俩的境况就是是否能够破译情商密码的典型范例！

在现代职场上，那些情商很高的白领总是具备一些典型特征。他们都对自己所面临的境况有客观清醒的认识，能把握自己感情中的喜怒哀乐，知道从现在起自己应该做什么，怎么做。因此，他们不仅大大扩展了自己的职业发展空间，而且发展的速度比一般人快得多。反观那些情商不高的人，情况则恰恰相反。

当晚我就萌生出为现代白领，特别是职场新人写一本书介绍职场情商的念头，告诉他们为什么要重视情商、情商是如何发挥作用的、如何利用情商改善人际沟通以及如何破译情商的密码。与目前书市上各类有

关情商的书籍相比，本书的最大特点是通过我们自己日常工作的事例介绍如何利用情商和提高情商，构筑良好人际关系，提高沟通效率，进行自我管理，从而有更强的实用性和可操作性，带给读者百分之百的阅读价值。

学习情商对现代白领的职业发展善莫大焉！但是，情商密码并不是一种深奥玄乎的东西，关键是用“行动”去破解。

如果本书能给读者带来一些启迪，本人将欣慰之至！

谭一平

二〇一一年四月于北京

CONTENTS [目录]

◆序◆ 情商不同命运迥然/001

Part 1

职场无处不情商

——为什么白领一定要提高情商

喝凉水都塞牙的倒霉蛋/002

光有数理化寸步难行/005

鹰永远比鸡飞得高/010

Business is Business? /015

打开老板心灵的窗户/018

老黄牛也下岗了/022

Part 2

春雨润物细无声

——情商是如何发挥作用的

一失足成千古恨/028

察言观色要“知趣”/031

不战而屈人之兵/034

老板上午是天使下午是魔鬼/039

好马也吃回头草/044

其实她不想走/049

Part 3

只缘身在“关系”中

——如何用情商构筑良好人际关系

职场没有桃花源/054

人之初性本善/059

借我一双慧眼吧/062

设身处地将心比心/065

世事洞明皆学问/067

我喜欢我的工作更喜欢我的老板/070

职场没有“达尔文”/073

Part 4

情商所至金石开

——如何用情商提高沟通效率

不知得罪了哪路神仙/078

多包容少攻击/083

第一句话要柔和/087

少“说话” 多“对话”/092

构筑互信从我做起/097

让对方先说/102

A graphic with the text "Part 5" in a stylized, bold font, set against a dark, textured background.

无须扬鞭自奋蹄

——如何用情商进行自我管理

拨开乌云见阳光/106

谁傻谁知道/112

沧海横流方显英雄本色/115

“打杂”自有黄金屋/122

锅碗难免碰瓢盆/125

道歉是最好的解药/128

A graphic with the text "Part 6" in a stylized, bold font, set against a dark, textured background.

人格魅力何处来

——高情商白领有哪些典型特征

人格魅力之谜/134

背对着太阳只能看见影子/137

关公不忍走麦城/141

冬日阳光暖融融/144

见风使舵随机变/149

Part 7

行成于严毁于随

——如何在日常工作中提高情商

一叶落而知天下秋/154

钻石不磨不闪光/156

自我检测情商/161

对一个推销员的情商剖析/167

提高识别自己感情能力的训练/172

提高识别对方感情能力的训练/183

积极养成良好的日常习惯/192

Part 1

职场无处不情商

——为什么白领一定要提高情商

- ▶ 喝凉水都塞牙的倒霉蛋
- ▶ 光有数理化寸步难行
- ▶ 鹰永远比鸡飞得高
- ▶ **Business is Business?**
- ▶ 打开老板心灵的窗户
- ▶ 老黄牛也下岗了

喝凉水都塞牙的倒霉蛋

我的《一个外企女秘书的日记》（现更名为《女秘书日记》），由江苏文艺出版社出版之后，收到了大量的读者来信。在这些来信中，真正想与我讨论如何做秘书工作的不多，绝大部分都是诉说他们在处理人际关系方面的烦恼和困惑。下面是两封读者来信的节选（本书所有人名和公司名称均做了技术处理——作者注）。

第一封是读者刘强的来信：

“……那天是星期一，天气晴朗，我心情不错，哼着小曲就进了办公室。我还没把包放下，我的顶头上司王经理就朝我走

了过来：‘上星期五，你发给南奥公司的合同出了差错你知不知道？我跟你说了多少遍，为什么在发传真之前不让我看看？你到底在想些什么?!’被老板这么一训斥，我当时觉得自己有点喘不过气来，于是分辨道：‘我当时是想……我当时看见你很忙，而这又是个小合同……’一大早就挨批，想想就有些晦气，说着说着我的声音也开始大起来了。‘你说什么?’上司没料到我不但不认错，反而顶起嘴来。于是，不知不觉之中，我俩说话的嗓门越来越大，办公室里的其他同事还以为我们在吵架……”

第二封是读者王娜的来信：

“……为了完成长风公司的广告设计，我那天晚上熬到三点才睡觉。我相信自己的创意会让客户满意的。第二天一上班，我就带着稿子来到我们老板的办公室，想让他尽快审过之后自己好与长风公司把广告设计合同签订下来。当我来到老板的办公室时，他正在接电话。原来，由于同事小唐不小心，将广告上客户的联系电话少写了一个号码，客户在电话里提出了巨额的索赔要求，老板正一个劲地跟对方道歉说好话。看着老板那狼狈不堪的样子，我心想自己多等一会没关系，就站在老板办公桌对面等他把电话打完。老板放下话筒后，我就把广告稿

递了过去：‘老板，这是我熬到今天凌晨三点给长风公司做出来的设计稿，麻烦你看一下，我想尽快把这个广告合同签订下来。’‘你脑子是不是进水了？’老板盯着我狠狠地骂道，似乎广告出错是我造成的。‘这事回头再说！’说完，他就埋头忙自己的事去了。我眼泪一下子哗哗地流了出来……我到现在还不明白，为什么别人工作出错，老板却要骂我？”

这样的来信还有很多，而这种例子在我们的日常工作中似乎屡见不鲜。

无论是刘强还是王娜，为什么都“无缘无故”地被上司臭骂？是他们的工作能力或工作态度有问题吗？显然不是。那么，他们的问题到底出在哪里呢？从这两封信中可以看出，问题就出在他俩的沟通能力上，也就是说，他俩的职场情商都不是很高。所以，他俩喝凉水都塞牙，天生就是倒霉蛋。

其实，不只是刘强和王娜，在我们周围的同事中，很多人都在因为职场上复杂的人际关系而烦恼。情商是一种能构筑和谐人际关系，让自己和周围的同事都能心情舒畅地工作的智慧。要消除职场人际关系方面的烦恼，就必须提高自己的情商。

光有数理化寸步难行

这是一个听过我情商讲座的同学给我发来的邮件。这封邮件给了我心灵相当的震撼：

谭老师：

您好！我来 ECT 公司实习快两个月了，即将结束。时间虽然不长，但我在这里收获了一笔很宝贵的财富，它足以让我在今后的职业生涯中享用不尽。

实习期间我先后接触到两个大型的商业项目，亲历了整个项目开发周期。两个项目经理都能够很准确地结合客户要求，实时安排各个子系统的进度，跟踪指导各个子系统，把风险降

到最低。项目组中每个人都有自己明确的任务和职责，大家都能够高效率地解决问题。合理的分工和配合，规范的标准，准确的判断，还有就是拥有一个共同努力、相互学习、相互支持、有效沟通的优秀团队，使得整个项目能够在一个高效稳定的状态下顺利开展。

以前在学校的时候，我认为作为一名优秀的 IT 工程师，只需要技术水平高就行了，所以只知道钻研技术，没有注意去培养自己其他方面的能力。刚来 ECT 公司实习时，我不知道该如何融入到工作团队当中，也没有足够的工作主动性和热情，都是被动地等待项目经理给我分配任务。其实我也很想表现自己，我也期望能充分体现自己的价值，但总是有些心理上的障碍难以逾越。

现在的工作给了我很多锻炼的机会，ECT 公司的员工都是那么热情随和，与他们的交流是开放和自由的，他们愿意与你一起讨论和分享各自的观点。如果是技术方面的问题，他们会热情而又耐心地把他们的经验毫无保留地告诉你。ECT 公司的员工都很谦逊，他们认为自己在很多方面还有待提高，他们都在主动学习，不断地提高自己，尽管在我们看来他们都已

经很“牛”了。

我现在非常喜欢与同事们沟通交流，工作也变得比以前轻松有趣多了，我从他们那里能学到很多书本里学不到的知识。在 ECT 公司的实习让我明白了一个简单的道理：要成为一个优秀的白领，情商比智商更为重要！

现在我的技术水平有了很大程度的提高，但这不是最重要的，因为没有什么技术是学不来的，最重要的是，我体验学习到了科学规范的项目管理和优秀先进的企业文化，这使我的职业素质有了很大的进步。现在，我会要求自己每天都要努力地去积累去提高，因为，要想为社会所接受，我们就得这样做。

.....

李志坚

二〇〇九年十一月六日

曾几何时，“学好数理化，走遍天下都不怕”被许多年轻的白领奉为圭臬！从这封信里，我看到了时代在变化，年轻一代白领们的观念在进步！

作为白领，当然要具备一定的智商，因为它是构成工作能力的基础。不具备一定的工作能力，自然不能成为一个标准的