

新职场生存要诀

ZHEZHONGREN
LAOBAN
ZUISHANGSHI

这种人老板 最赏识

职场最佳员工的十三种“秘密武器”

周欣 / 编著



老板心中最赏识的下属，不完全是那些拥有高学历高知识的人才，身为下属，能让老板眼光一亮，其内功确实不一般。一个懂得职场工作原则、有计划目标的头脑、会抓住机会创造绩效的员工，必定能让老板为之刮目相看。

内蒙古人民出版社

新职场生存要诀

Zhe Zhong Ren Lao Ban Zui Shang Shi

这种人老板 最赏识

职场最佳员工的十三种“秘密武器”

周 欣◎编著



内蒙古人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

新职场生存要诀/周欣编著. —呼和浩特: 内蒙古人民出版社,
2004. 9

ISBN 7 - 204 - 07515 - 3

I. 新… II. 周… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 089751 号

新职场生存要诀
——这种人老板最赏识
周欣 编著

内蒙古人民出版社出版发行
北京铁建印刷厂印刷 新华书店经销
2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月北京第 1 次印刷
640 × 960 毫米 1/16 开 总印张 48 总字数 700 千字
ISBN 7 - 204 - 07515 - 3/Z · 408

总定价: 84.00 元 (全三册) 本册定价: 28.00 元

这种人老板 最赏识



Preface 前言

在竞争激烈的现代职场上，一个员工能得到老板的满心赏识，那么此人必定有令人羡慕的“亮点”。本书就是把这些都想知道的受赏员工的“秘密武器”——十三个最佳法则，毫无保留、给予展露，并加以细心传教，使你在阅读中自然而然得到许多意想不到且很有价值的收获。

身为下属，能让老板眼光一亮，其内功确实不一般。接下来，他肯定站高一线，他的工作、升职、薪资待遇自然就会得到保障，甚至年年高升。这就是为什么职场上下属尽其所能来表现自己的原因。他们通过自我学习和提升“独道的本事”以期待在老板心目中得到加分，从而使自己有更多的“吃饭”本钱和更沉的“饭碗”份量。

其实，老板心目中最赏识的下属，不完全是那些拥有高学历高知识的人才。一个懂得职场工作原则、有计划目标、有头脑、会抓住机会创造绩效的员工，必定能让老板为之刮目相看。这种人，也许刚开始平常无奇，但他在工作中不断地积累事业筹码、勇于承担责任、积极主动与上司及同事建立融洽关系、摸索一套接受任务抓住要点的工作方法，并始终有一股积极向上的自我学习和提升精神，使自己成为公司里引人注目的实力派核心人物，进而在职场上脱颖而出，成为老板不可缺少的难得帮手。

这是说，你可以没有进入职场的“最骄傲资本”，但你必须要有在职场上积极争取、主动提升的干劲。一个最让老板赏识的员工，他必定是一个最会完成工作、最出成果、最见效益、最能给老板和公司带来团队效应和经济利润的最佳员工。从平凡到优秀，从一般到最佳，从默默无闻到引人注目，这是这种人得到老板最赏识的关键点。

你是不是正欲踏进职场或在岗位上已经高就？那么，本书就是你极好的培练，它会告诉你“一个受老板赏识的员工”所应具备的、所应表现的、所应把握的、所被赏识的要点秘诀。

本书十三个法则不是光说不练的“花架子”，而是来自最受老板赏识的“这种人”的真实体验，是被当今职场人士奉为“圭臬”的最佳秘密武器。你有了职场最佳员工十三种“秘密武器”，你又何愁职场上的什么降级、外调、裁员、失业等烦恼。

编著者

这种人老板 最赏识



Contents 目 录

1 老板最赏识的下属 1

- 十种被老板赏识的理想部属 / 2
- 老板点名要聘的五项人品 / 3
- 老板面前的“乖乖族” / 5
- 老板最想要的六种员工 / 7
- 老板认可的最佳员工必备二十项 / 12
- 九种宾与主的关系 / 15
- 最圆满的上下沟通技巧 / 16
- 欣赏上司的部属也被上司欣赏 / 18
- 五种让老板稳掌帅印手法的得心部属 / 19

2 毫无怨言的受命法则 23

- 上司传唤时应做到的三个基本点 / 24
- 作记录的四点好处 / 24
- 毫无怨言地接受命令 / 25

→ 领会命令精神的三个注意事项 / 26

→ 遵守 6W3H 原则 / 27

3 最出成果的工作目标 29

→ 事前工作部署的五大原则 / 30

→ 最出成果的目标设定 / 31

→ 最有业绩的目标分类 / 32

→ 计划→执行→验收成果 / 33

→ 直奔目标去的计划 / 35

→ 由不得自己的好恶 / 36

4 最会抓住要点的报告 37

→ 报告工作的五个原则 / 39

→ 中心工作报告的三个要点 / 41

→ 紧急状况下的应变报告 / 42

→ 书面报告的六个要点 / 43

5 成为积极主动的核心人物 45

→ 周旋和解不同的上司 / 46

→ 主动迎合老板的品味 / 53

→ 融洽女性上司的职场之道 / 56

→ 时刻把上司放在首位 / 58

→ 主动表现进步获得赏识 / 59

→ 成为上司眼前的红人 / 61

→ 搭起功成圆满的阶梯 / 62

→ 巧妙地提好建议方案 / 64

→ 升职加分的本钱法则 / 66

- 节日不忘给上司敬点礼 / 68
- 让老板赞赏的作法 / 69
- 快速适应新工作 / 72
- 成为老板信赖的职场“消防手” / 73

6 融洽的同事关系 79

- 在形形色色的同事关系里游刃有余 / 80
- 以最终的成功作为包容的赏赐 / 87
- 左右逢源的化解本事 / 88
- 一言惊醒的“是非”见解 / 93
- 让同事间的竞争“软着陆” / 100
- 同事共事的两个重点要诀 / 103
- 甘愿给元老抬抬轿 / 105
- “有眼力见儿”的职场风度 / 107
- 会耍“太极拳法”的职场雅士 / 111
- 虽费力却讨好的帮忙艺术 / 116

7 最具财富效应的客户关系法则 121

- 使商业谈判出成效的九个融洽原则 / 122
- 六种让生意伙伴信赖的武器 / 123
- 赢得客户并产生绩效的九种服务手段 / 124
- 五种对待有价分销商的态度 / 125
- 不花本钱就赚取利润的三种称赞技巧 / 127
- 掌握拉近客户距离的要点 / 128
- 炼好一身处理客户投诉的应变技能 / 129
- 善用一套既不得罪客人又表明主张的程式化语言 / 130
- “私交”不忘“公交”的五大原则 / 131



最能讨老板欢心的职场细节 133

- 上下称呼有分寸 / 134
- 先站后答有讲究 / 134
- 20 分钟之前勿开溜 / 135
- 小心职场男女事 / 136
- 公私不分吃大亏 / 137
- 切忌“好像”或“也许” / 138
- 不装懂 不插嘴 / 139
- 自信不是自负 / 139
- 得意不可忘形 / 140
- 急功速利则不达 / 141
- 遇事不作“乌龟头” / 142
- 诚于道歉，形于勇气 / 143
- 讨好但不拍马 / 143
- 得饶人处且饶人 / 144
- 职场话题禁区：闲“嘴”免闯 / 145
- “逼上梁山”非好汉 / 146
- 过犹不及，令人气极 / 147
- 犯错无理由 / 147
- 无宗无派，洁身自爱 / 148
- 惟我独尊的家伙最可恶 / 149
- 抢做别人不愿做的事 / 150
- 出一出不整洁人的洋像 / 150
- 微笑是成功的维他命 / 152
- 对准职场彩色焦距 / 153



最让老板赏识的工作方法 155

- 四种职场工作的犯禁大忌 / 156

- 优秀部属得赏识的工作特征 / 162
- 克服工作逃避心理的六种良方 / 163
- 团队合作精神的主要要素 / 164
- 赢得上司极力支持的事前工作原则 / 165
- 让老板放心的工作关键点 / 168
- 对升迁升职应持有的基本态度 / 169
- 对降级或外调应持有的基本态度 / 170
- 最受老板关注的职场策划工作 / 172
- 做好事前工作的几乎妙招 / 173
- 工作态度决定职场命运 / 175
- 职场工作常见失误及补救方法 / 178
- 办公室工作上上策 / 179

10 最让老板觉得得体的职场说话艺术 183

- 把话说好的五大原则 / 184
- 职场最怕揭隐痛 / 186
- 炼得一张清晰流利的“牙口” / 187
- 措辞平实不加料 / 188
- 舌头长刺的嘴是讨厌的嘴 / 189
- 纯朴本心胜于花言巧语 / 191
- 黑脸白脸一肩挑 / 192
- 职场用语的四个注意要点 / 193

11 最让老板满意的职场礼仪 195

- 职场人际关系的基本礼节 / 196
- 守时是职场道德中一个重要原则 / 197
- 谦虚是职场礼仪的美德 / 199
- 职场人士最良好的形象和装束礼仪 / 200
- 职场戴眼镜的装饰艺术 / 205

- 职场最得体的打招呼与行举止礼仪 / 206
- 遵规守矩是职场礼仪的重要前提 / 209
- 职场送赠礼品的学问 / 211
- 职场社交的九个注意要点 / 213
- 职场上应对来宾的礼仪 / 217
- 职场上串门拜访的礼节礼仪 / 219

12

最让老板赏识的职场作人法则 221

- 成为不可或缺的职场人物 / 222
- 职场上几种“最惹人厌”的人 / 223
- 不作职场“万人嫌” / 224
- 让自己在职场受欢迎的秘诀 / 226
- 在职场上最引人注目的几种手法 / 227
- 八种最不受迎的作人大忌 / 228

13

最让老板看中的求职方式 235

- 头脑理智心里明白地求职 / 236
- 狠下一把面试的工夫 / 238
- 做一份最佳答案的面试 / 240
- 一份完整而漂亮的个人简历 / 241
- 坦白说出心里话 / 243

1



老板最赏识的下属



ZHEZHONGRENLAOBANZUIZHANGSHI 十种被老板赏识的理想部属

下属的自我评价优劣，不代表上司的意见。除了以公司利益为大前提之外，个人的利益也不能忽略。在老板眼里，被赏识的理想部属是这样的：

（一）身体健康：最好是十年也不曾病过，经常请病假是老板极不情愿的。

（二）准时上班、午饭，但超时下班：上司喜欢在踏入公司，即看见所有员工正埋首工作，或听到他们的问安此起彼落。下班时踏出公司门口时，仍有员工在忙于工作，心里自然产生一阵安全感。

（三）配合默契：上司将事项稍为解释，下属即明白怎样处理，而且效果比预期的更好。

（四）积极创造而不具霸心：要做到积极而不具霸心，是很困难的一件事。上司偏偏希望所有下属都能做到。

（五）技巧地奉承：太刻意的奉承，让上司感到厌烦兼提高警觉；上司理想中的奉承是间接而诚意的，例如通过第三者或外间人的口中，得悉某下属曾在别人面前称赞自己，这令上司感到更有面子。

（六）重视上司的威信：基于个人的英雄主义，上司希望下属都能抱誓死相随的精神，帮助自己达创业高峰。

（七）公私分明：绝不以私事为理由请假，也不带着家庭烦恼上班。

（八）注意说“不”：无论任何时候，上司对“不”字是最敏感的。

（九）有距离的关心：下午茶时间不忘上司一份，平时表示关心，但仍保持一段距离。

（十）不抢风头：虽然很多时事实显示下属确是比上司能干，但理想的下属懂得技巧地将功劳转嫁上司。

要做到以上十项全能实在不易，所幸的是这只是上司眼中的理想下属而已，连上司自己也知道有些是过分的要求。

事实上，你只要懂得适当时候维护上司的面子，规规矩矩做好分内的事，作为上司是不会刻意作出过分要求的，他还是对你比较

赏识的。

“又要马儿好、又要马儿不吃草”的情况虽仍存在，但马儿终有一天因粮绝而倒下，主人威风的日子也不能长久。过分要求的上司不会雇到长久而得力的助手，等于浪费自己的培训资源。

最佳员工守则

- 身体健康
- 配合默契
- 技巧地奉承
- 公私分明
- 有距离的关心
- 准时上班
- 积极而不具野心
- 重视上司的威信
- 注意说“不”
- 不抢风头

十项全能有些苛刻，事实上你只要懂得适当的时候维护上司的面子，规规矩矩做好分内的事，作为上司是不会刻意作出过分要求的，他还是对你比较赏识。

ZHEZHONGREN LAOBANZUISHIANGSHI 老板点名要聘的五项人品

这里我们谈谈更重要的部分：上司对一个员工的人品要求。

• 尽本分

一个员工也就是当人家的伙计，最重要的就是要尽本分。老板是请你来工作的，如果你没有做，或者做不好，你的上司都会非常非常不高兴。

别忘了你的上司也是过来人，他听够了失败的借口。反正每个人做不好事情总是有理由的，不管理由多么充分，没有做好就是没有做好，其他都不重要了。你如果想给老板一个好印象，首先就要把事情做好，不推不诿，尽自己的本分。

• 忠实

每个上司都会要求属下对他忠实。可是，他们对这一点的要求

通常都太高了些。一个不忠实的部属，最容易打击主管人员的士气，即使有些不忠实的行为是为了整体组织的利益，它所形成的杀伤力仍是无可弥补的。

本来要求一个人对其他人无条件的忠实就是很难的事，但是不管你心里怎么想，表面的忠实仍然有其必要。上司没有读心术，可是你所表现出来的忠实会受到相当的肯定。

不忠有很多种方式。也许是某个多话的人，把上司不希望外传的事透露出去。也可能是某个人不肯支持上司的主意。请求调职的人常常也会被视作不忠。等而下之的，在外面说上司的坏话，也是不忠的行为。像这一类事，终究会传到上司的耳朵。一旦他认为某个人不忠于他，一定会想尽办法把他除去。心腹之患，当然是越早除去越好。

● 诚信

不诚信的员工最不受欢迎，没有哪个老板愿意找一个骗子当伙计。

● 好德性

德性包括诚实在内，不过比诚实还高一级。德性还包含道德、守信、忠于做人的原则，不会为了目的不择手段，这些都是主管人员很重视的德性。

● 合群

上司都希望他的手下能够合群，彼此合作。跟其他同事相处不好的人很容易被开除。

最佳员工守则

- 尽本分
- 诚实
- 合群

- 忠实
- 好德性

做到这五点，老板肯定点名要你。

ZHEZHONGRENLAOBANZUIZHANGSHI
老板面前的“乖乖族”

1

老板最赏识的下属

很多低下阶层的员工抱怨公司种种制度不合理，但从不反省自己有没有做出对公司不合理的事，造成双方面（上司及下属本身）相互对对方不满。

如果你是部属一族，暂且来个测验，看看你是不是老板及同事都喜欢的好员工“乖乖族”：

- （一）你是否经常为了懒床而迟到，尽管只是迟到十分钟？
- （二）你是否每天花掉二十分钟的工作时间在冲咖啡或浓茶上？
- （三）你是否经常以上司的行为作为情报与朋友们分享？
- （四）你是否故意将工作拖延，以免被立刻派上新工作？
- （五）你是否在午饭或下班前三十分钟故作忙碌，而不愿开始做另一项工作？
- （六）你是否故意将工作弄得复杂，以博取加班薪酬？
- （七）你会否因不满加薪幅度而将工作效率降低？
- （八）你是否经常将公司的文具带回家私用？
- （九）你会不会因不满公司而向客户发泄？
- （十）你会不会对外间的人说自己公司的坏话？
- （十一）你是否做事得过且过，原因是忙于兼顾另一份工作或私人杂务？
- （十二）你工作出现错误，是否将责任推到别人身上，以致要上司花更多时间追查？

以上十二项，作为下属一族乖乖族的一分子，谁能一项也没有犯过？尽管犯了一点点毛病，也不算是个糟透了的员工。不过，为了本身的前途和自己的良心，尽量不损及别人的利益，总是对自己百利而无一害。但是要做个让老板赏识的好员工和乖乖族并不是件容易的事。

“好”是没有定义的，每人心目中对于好坏有不同的意见。

在某银行做了十年秘书的罗文，仍然非常热爱自己的工作。她

认为好员工的定义，是凡事以服从为基、创意为本；尽量利用工作时的分分秒秒，不刻意浪费公司的资源。

“说来容易，”她说：“实行起来也颇辛苦的。以服从上司指示为例，我刚任此职的三个月时，就曾被上司的善忘弄得不愉快。当然，在接受秘书训练时，老师教导我们的职责是帮助上司处理日常事务。虽然如此，我的上司却喜欢刚说要我替他订好机票，不久又说多订几张，隔了一星期，又问我为什么多订了两张机票，直把我弄得一头雾水。原来他是贵人多忘事，我又初上任，导致误会重重。我自己也有过错，太过服从，而没有提醒他曾经订过机票。”

事实上，罗文也没有错，许多上司不喜欢下属问“为什么要我这样做”或“这项工作目的是什么”这一类的问题。除了上司主动说出，否则便认为下属的服从性不够高。

一个乖乖族好员工必须有创意，不能因循苟且。在刻板的程序上，尝试采用另一种处理方法，以提高效率及素质，以及节省人力。罗文在处理发出的信件方面有此方法，她将急件及不赶发的分开，急件当然要立刻寄出或送去，而不急用的信件则编上次序记号，让公司的信差按时寄发即可，不用随时随刻逐封寄，省却来回收发信件的时间。好员工不单为公司及自己着想，也为其他同事着想。

一般身为下属者常犯的错误，是面对上司时俯首称臣，对于上司的话一概“是、是、是”，背地里却痛骂不已。这种阳奉阴违的部属不会是一个好员工，只能浪费了上司和自己的时间。

“乖乖族”好员工是以公司利益为出发点，除了服从上司的指示外，在适当的情况下加入自己的意见。明理的上司知道你的意见是否出于诚意，采纳与否已不是很重要。

形象良好不只是对上司的要求，下属的形象良好与否，直接影响外间对该公司的看法。以售货员为例，如果他们在公司内旁若无人地说些粗野的言语，顾客对该公司的印象大打折扣，反而忽略该售货员本身的修养。尽管他们辞了职，也不能一下子让顾客回来光顾。

在流水作业式的工序下，一位同事休假，其他同事要兼顾多一些工作。好员工也包括好同事，不会随便请假，加重了同事们的负担。