

「员工应知应会 完全手册」

C·伍兹 著
邓宁丰 译
曹晓勇

中国宇航出版社

「员工应知应会 完全手册」

C·伍兹 著

邓宁丰 译
曹晓勇

中国宇航出版社

· 北 京 ·

This translation of *Everything You Need to Know at Work: A Complete Manual of Workplace Skills*, First Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

Copyright © Pearson Education Limited 2003

本书中文简体字版由著作权人授权中国宇航出版社独家出版发行, 未经出版者书面许可, 任何单位和个人不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有 侵权必究

本书版权登记号: 图字: 01-2004-1596 号

图书在版编目(CIP)数据

员工应知应会完全手册/(英)伍兹著; 邓宁丰, 曹晓勇译. —北京: 中国宇航出版社, 2005. 1

ISBN 7-80144-883-9

I. 员... II. ①伍... ②邓... ③曹... III. 企业管理-人际关系学
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 123753 号

责任编辑 张卉竹 封面设计 鲁冰 责任校对 祝延萍

出版 中国宇航出版社

发行

社址 北京市阜成路 8 号

邮编 100830

(010)68768548

网址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经销 新华书店

发行部 (010)68371900

(010)88530478(传真)

(010)68768541

(010)68767294(传真)

零售店 读者服务部

北京宇航文苑

(010)68371105

(010)62579190

承印 北京智力达印刷有限公司

版次 2005 年 1 月第 1 版

2005 年 1 月第 1 次印刷

规格 880 × 1230

开本 1/32

印张 9.75

字数 203 千字

书号 ISBN 7-80144-883-9

定价 18.00 元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换

引 言

工作之前，我对办公室中的工作并没有什么实际的经验。尽管曾经就读于一所名牌大学的商学院，然而我发现自己对于实际的工作还是非常缺乏准备的。因为曾经碰巧看到过一些人在做一些事情，或者碰巧有一些人曾经告诉过我一些事情，所以我似乎很偶然地学会了很多非常重要的东西。然而同时，使我感到非常惊讶的是，这些在办公室环境中工作所应该了解的不成文的规则，为什么没有被记录下来？如果有人把这些写成书，将肯定能节省很多原本不必浪费的时间和精力，也能减少新人的很多困难和麻烦。

在这本书中，不仅包含了许多我在实际工作中体会到的第一手的知识和经验，以及我在和同事、朋友交往的过程中受到的启发，还尽可能包含了一些从已经成文的东西中所提取出来的有价值的信息。市面上有很多经管方面的书籍，它们在涵盖一些重要理论的同时，也谈到了一些实际工作中的问题，比如在团队中的合作，在会议上的协调以及在讲演前的准备等等。但问题是，谁有时间来把它们都读一遍？

我这本书的每一章都是一个独立的部分，处理一个特定的问题。在每一章的内部，这个主要的问题又被分割成几个

不同的小问题。按照这种方式,你很快就能知道自己感兴趣的是哪个特定问题的哪个方面,然后就可以径直前去阅读那一部分。事实上,与传统的连续阅读方式相比,这本书在写作上更倾向于让读者读起来有很大的灵活性和自由度——如果愿意的话,一口气读完的感觉也不错。

最后,我要说明的是,尽管办公室有约定俗成的工作方式,但是还是请你认清自我并保持自己的独立性。这不是一本在公司中培训大批机器人的手册,而是一本帮助你在公司团队环境中成为优秀人才的指导书。

——C·伍兹

译者序

1987年,我研究生毕业以后被分配到北京空气动力研究所工作,刚走出校门的我和大多数学子一样,充满理想和热情,然而现实生活不可能都尽如人意,困惑总是有的。此时,老一辈员工总会以他们过去的经历与经验教育我们如何如何才是正确的行事之举,但是或许因为时代有太多的不同,他们的回答往往难以解惑,我只好按学生时期的做法去寻找一本比较有指导意义的书,以缩短适应工作环境的时间,却一直没有找到一本比较实用的、富有指导性的书,不得不自己去摸索。

后来,我走上了领导岗位,深感不能让我的同事和新员工遭遇我已经有过的困惑。力图保持一种对外开放的心态和如饥似渴地学习新的知识成为了我的行事方式,建立和谐的组织和谐的人际关系也成为了一种责任。这种工作的责任感逼迫着我仍在寻找这样一本能指导员工行为的书,或许,不得不自己去写这样一本书。

2003年,我去法兰克福参加国际图书博览会,发现了世界著名教育出版机构(Pearson Education Limited)出版的一本关于员工在工作中应知应会的书,仔细看看内容,这不就是我一直在寻找的吗?

这本书文笔朴实流畅,内容丰富多彩,整体性强,比起屡见不鲜的“大处着眼”励志类图书,更贴近我们工作的现实环境。伍兹对办公室环境中工作所必需的各种知识、技能作了很好的把握和归纳,从点滴细微之处娓娓道来,让读者体验工作中的各种情境,养成很好的工作习惯。本书具有极强的可操作性,上手非常简单,从而让职场新人迅速找到成长所需的基本素养。

这本书翻译成文后,原只想作为我所在单位的培训教材,后来觉得如果把它献给那些愿意寻找工作理性的朋友们,也许能够帮助他们。虽然自己水平有限,但是思考的空间是留给读者的,在此,我祝愿那些在人生的成长历程中不断探索的朋友们尽情享受工作与生活的快乐!

邓宇丰



第一部分 基础



第一章 会见和问候 /3

网络 /4

交谈 /7

解决问题 /14

关于电话 /19



第二章 办公室技术 /29

有利于健康的工作平台 /29

基本技巧 /31

软件介绍 /40

互联网和局域网 /46



第三章 通信 /49

好好去写 /49

技巧和模板 /53



第四章 会议 /69

轻松组织 /70

参与会议 /71

前期准备与解决问题 /78

附带的商业午餐 /80

第二部分 技能



第五章 解决问题 /89

过程 /90

从经验中学习 /93

可信而可靠的技巧 /97



第六章 调查研究 /101

调查过程 /101

数据来源 /105

调查技巧 /109



第七章 财务知识 /121

对数字有良好的感觉 /121

预算基础 /129

关于电子表格的应用原则 /136

年度报告让工作变得简单 /140

评估公司业绩 /145



第八章 讲演 /159

良好讲演的标准 /160

讲演的计划 /161

讲演的文稿 /164

准备幻灯片 /170

实际操作 /176

作讲演 /184

第三部分 共 事



第九章 在团队中工作 /201

- 表现 /202
- 管理一个团队 /207
- 项目管理 /211
- 作出有效的决定 /218
- 解决团队中的问题 /222



第十章 和上司之间的关系 /231

- 建立一个良好的工作关系 /231
- 和不同类型的上司打交道 /235
- 提出问题 /238
- 年度评估 /246



第十一章 和客户之间的关系 /251

- 为客户提供服务 /252
- 客户的投诉 /256
- 客户的学问 /261
- 招待客户 /263
- 做一个客户 /265



第十二章 把握你自己 /267

- 职业规划 /267
- 推销自己 /272
- 办公室政治以及社会交际 /278
- 建立和谐的生活方式 /288

第一部分

基础

会见和问候

办公室技术

通信

会议

■第一章—— 会见和问候

- ⇒网络
- ⇒交谈
- ⇒解决问题
- ⇒关于电话

实际上，绝大多数人在工作生涯中的每一天都会遇到陌生人：消费者、供应商、同事、潜在的商业伙伴，还有其他各种各样的人。众所周知，在见到陌生人的几分钟之内，我们就会对其作出一个很突兀的判断，并就此形成一种观点。给对方留下一个良好的第一印象——专业、自信、可爱，是至关重要的。这种瞬间形成的最初观点将要持续相当长的一段时间。给对方留下的第一印象是不是很好，很像出发时的第一步走得是不是正确。这一章首先概述了什么样的人你需要去了解，什么样的人你应该与之保持距离；接着，对日常闲聊作了一些提醒：记住对方的名字，做一个很好的倾听者；随之进一步对如何处理一些基本相同的、与交流相关的问题提出了一些建议；最后一部分讨论的是关于打电话、给语音信箱留言以及接听电话方面的问题。



网 络

如果你认为网络(通过组织和行业交叉建立发展起来的,人们之间的交流联系和相互关系)是一种消极的东西,那么,你并不是惟一持有这种看法的人。然而,如果在选择工作时仅仅在自己的周围转来转去,你将不会成功。了解所在的行业和公司里正在发生的事情,对你来说是一种很基本的要求,因此必然需要网络的帮助。努力把握住每个和陌生人接触的机会——你永远意想不到,你可能在不经意间结交一些非常要好的朋友!

1. 建立联系。

- 找到一种与他人接触的方式。你可以给他们发电子邮件,给他们打电话,或者请别人介绍你们互相认识。
- 努力找到一些双方都感兴趣的范围和领域。
- 想想自己有什么能帮助他们的地方,而不只是关注他们能在什么方面帮助你。



重要提醒

做到敏感和真诚,
没有人喜欢总是表现得野心勃勃的人。

2. 保持联系。

- 记录下与你保持联系的人的姓名和地址(包括其他有用的信息)。
- 邀请他们一起做一些有意义的事情,转寄给对方一



些他们可能感兴趣的文章。听到对方有订婚、生孩子或者升职等喜事时，送上自己的祝福。通过这些方法来保持联系。

- 信守你所作的任何承诺，对别人的要求尽快作出回应，在各个方面都做一个值得信赖的人。当你为别人做事情的时候，不要有附加条件。



重要提醒

在踏上工作岗位的最初阶段，你可能突然会在工作的过程中遇到公司的高层人士，不要因为不敢说话而浪费这样的机会，也不要过分热情地介绍自己，一句简单而自信的“你好”就足够了。

你应该了解的人

当开始从事一项新工作的时候，你应该首先留意和以下几类人的相识：和你同年龄阶段的人，你的上司，你上司的上司，其他部门以及人力资源部的人。而当熟悉自己的工作之后，与别人相识仍然很重要；与此同时你还要好好磨炼和提高自己对人际关系网络的处理技巧。你没有必要了解在各类业务中认识到的每一个人，但是你可以把时间花在和某一类人的交往上，同时远离



重要提醒

不要低估秘书或者技术支持的力量。



其他一些人，从而使自己的生活变得轻松容易一些。

对照表

需要建立联系的人	需要保持距离的人
✓ 扮演支持角色的人	× 说得太多的人
✓ 促使事情发生的人	× 在和你一样的工作层次上
✓ 给你建议、支持和反馈的人	很有竞争力的人
✓ 提供信息渠道的人	× 对公司、工作和职员持否定态度的人
✓ 提供对外介绍的人	× 拖你后腿的人
✓ 已经或者能够对你的事业提供帮助的人	× 你无法信任的人
	× 威胁周围人群的人

在工作中努力寻找一个导师，但是不要过于依赖那些可能是指派给你的名义上的导师——他们经常并不能解决实际问题。努力寻找一些你愿意和他在一起（有感染力）的人，找一些愿意不那么正式地做你导师的人。



重要提醒

不要相信那些告诉你一些“秘密”的人，特别是那些他们答应保守秘密的事情。

交 谈

介绍你自己

对所有碰到的人你要尽可能地表现出坦诚和友好。不要过分担心自我介绍的方法，只要去做就可以了。即使你已经认识了这个人，你还是要和他握手。



重要提醒

对大多数人来说，别扭的握手都很讨厌。握手的诀窍是平稳地握住对方的手，肘部（而不是腕部）摇晃两到三次。握手应该是平缓的，而不应太剧烈。

握手

- 当别人走近的时候，始终保持站立姿势，或者也朝他们走去（即使他们说不用站起来）。
- 微笑着伸出你的手握住他们的手。
- 目光始终停留在对方身上。

介绍

- 以一种清晰的，不卑不亢的声音介绍自己。
- 用自己的姓氏和名称来介绍自己。在非正式场合，对同辈、同级别的人可以只用名字来介绍自己。
- 准备一些对自己情况的简要介绍（例如，你是从哪里过来的，大学或前一项工作情况，你在工作中所担任的职

