

一本老板和员工达成双赢的绝佳工具书

THE BEHAVIOR WHICH THE BOSS APPRECIATES

“员工与老板双赢”行动指南系列

这些行为 老板最欣赏

快速培养自动自发与忠诚敬业的工作态度

秦 奇/编著



中国言实出版社

Journal of Management Education 36(8) 907-924

秦奇/编著

中国言实出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

这些行为老板最欣赏 / 秦奇编著 .

— 北京 : 中国言实出版社, 2004.9

(“员工与老板双赢”行动指南系列)

ISBN 7-80128-558-1

I. 这…

II. 秦…

III. 企业管理—行为科学

IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 035225 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: 64924761 64924716

网址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销	新华书店
印 刷	香河闻泰印刷包装有限公司
版 次	2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷
规 格	880×1230 1/32 印张 12.75
字 数	200 千字
印 数	1—8000 套
定 价	33.60 元 (全二册)

前言

常常听见有人问这样的问题：“为什么他能够升职，我就不能？老板凭什么认为他比我强？老板是依据什么进行考核的？”

其实在公司里，老板往往是通过员工的行为来对他们进行评价：有些员工的一些不经意的行为让他们在老板心中留下了不好的印象；然而有的员工时刻注意自己的言行，他们处事的态度和方式让老板暗暗点头。那么，哪些行为能够让老板对你青睐有加，助你走向成功呢？这正是本书要回答的。

每一个员工都有升职加薪的渴望，但我们常常听到有人抱怨自己怀才不遇，老板不赏识自己。其实获得老板的重用并不是想像中那么困难，本书的目的就是为你拨开你走向成功的“迷雾”，告诉你：老板最欣赏员工的哪些行为？怎样通过你的行为向老板展现你的优点？

读过本书之后，你会发现老板最欣赏的行为包括：得到老板赏识所必须具备的一些基本素养，这些都是最能在日常生活中为你在老板心中加分的行为；遵守职业道德，在这一部分，我们列举了员工必须遵循的职业道德；忠于老板，在公司里身居高位拿高薪的人，不见得是最能干的

前

言

自动自发

人，但是往往是对老板最忠心的人；工作中积极主动，只有主动争取，才能获得老板给你的机会；不断进取，没有拼劲的员工是永远不会得到老板的青睐的。

本书不仅说明了哪些行为老板最欣赏，还告诉了读者老板的心态，即老板为什么最欣赏这些行为，通过分析老板的心态，让读者在现实中更深刻地去把握、调整自己的言行举止，相信你看过本书之后，一定会发现原来博得老板的欢心是这样简单。

编著者

员

工

与

老

板

双

赢

目 录

目

录

第一章 成为老板最器重员工必备的基本素质

- 通过衣着展现你的气质 (1)
- 得体的行为让老板对你刮目相看 (5)
- 随和的性格让你的工作更愉快 (11)
- 讲究说话的艺术 (18)
- 与同事交往做到“君子之交” (23)
- 职场礼仪时刻不能忘 (28)

第二章 恪守你的职业道德

- 明白自己最擅长做什么 (36)
- 一定热爱你的工作 (42)
- 胜不骄败不馁 (46)
- 勇于承担责任 (52)
- 善于团队合作让你事半功倍 (59)
- 守时是一种美德 (65)
- 不能太计较得失 (69)
- 严于自律让你的工作更出色 (78)

第三章 忠诚让你成为老板的心腹重臣

以公司为家	(83)
忠于你的老板	(92)
服从老板的决定	(101)
诚实为你赢得尊敬	(105)
和老板交流的艺术	(107)

第四章 老板永远欣赏主动的员工

工作时全力以赴	(124)
比老板更积极主动	(131)
创意让你通向成功	(137)
绝对不能“等明天”	(144)
高效利用时间是晋升的阶梯	(150)
没有“不可完成的任务”	(158)

第五章 不断进取让你成为公司的财富

拥有干好工作的强烈欲望	(162)
投身于工作中去	(167)
铭记：“工作没有完美的时候”	(173)
通过竞争提升自己	(178)
不断学习让你走在别人的前面	(185)

第一章 成为老板最器重员工 必备的基本素质

在老板最欣赏的行为当中，有一些行为是最基本的，是每个想要成为优秀员工的人所应该具备的最起码的素质，比如穿着得体、随和的性格、熟知各种职场礼仪等等。当你做好了这些事情之后，也就为你在老板心中树立了良好的形象。

通过衣着展现你的气质

当你穿得邋邋遢遢的时候，人们注意的是你的衣着；
当你穿得无懈可击的时候，人们注意的是你的本人。

——法国著名时装设计师康奈尔

衣着往往展现一个人的品味和修养，对于现在的白领，和即将成为白领的大学生来说，无论你是在公司上班，还是求职应聘，良好的衣着都会给人留下非常好的印象，会给你在工作中带来巨大的帮助，也会帮助应聘者脱颖而出。那么，怎样才能通过衣着展现你的气质和修养，

这

些

行

为

老

板

最

欣

赏

从而为你赢得更多的机会呢？这是我们接下来将要介绍的内容。

对于公司的白领来说，要想通过衣着展现个人的气质和品味，首先应该遵循在穿衣上的“TPO”原则，“TPO”原则是英文中的时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）这三个词的缩写，也就是说在穿着打扮上面应该分清不同的时间、地点、场合，从而选择不同的服装。一个懂得根据不同的时间、地点和场合来穿衣服的员工，会让老板觉得非常放心，当你代表公司出席不同场合的时候，也能很好代表公司的形象，不会让老板皱眉头。只有这样，老板才会让你独当一面。

首先要注意的是不同的时间，不同的时间应该选择不同的服饰，比如在公司工作的时间就应该身着职业装，这样能展现出你作为一个白领的气质，使你看上去显得敬业和稳重。如果在工作时间身着牛仔裤和运动鞋，会让你的老板觉得你吊儿郎当。虽然只是衣服上面的不同，但是却会给你的老板留下不同的印象。如果你是在晚上跟随老板出席商务酒会，那么就应该穿上晚礼服，否则会显得环境格格不入，让你的老板觉得丢人，那么也许下次他不会带你出席这种场合了。

其次是地点原则，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，以获得视觉与心理上的和谐感。否则会让人觉得与周围的环境格格不入。例如西服革履地走进破旧宅院，便会出现极不协调、反差强烈的局面；在静谧肃穆的

办公室里着一套随意性极强的休闲装，穿一双拖鞋，或者在绿草茵茵的运动场着一身挺括的西装，穿一双皮鞋，都会因环境的特点与服饰的特性不协调而显得人境两不宜。因此，服饰与周围的环境的协调是非常重要的。

没有统一制服的单位，职员们的服装一般都尽可能与工作环境相协调，不过分追求时髦。特别是业务员，经常外出，他的服装通常要求高雅、整齐、端庄、大方，以中性颜色为主。不突出体形的线条。

职业女性要通过化妆展现自己的气质，一般来说，职业女性应该化一点淡妆，不应该不化妆，也不应该化浓妆。因为化一点淡妆是表示对同事、老板和客户的尊敬，给人留下敬业的印象。如果化过于浓的妆，会让你的老板觉得你把大部分的时间花在了打扮上面，而不是把精力集中在工作上面；如果不化妆的话，会让你的老板觉得你不够敬业，不尊重他。

第三是场合原则，人们的服饰也要与特定的场合和气氛相和谐，所以有必要选择与之适宜的服饰款型与色彩，以展现出你最佳的气质。否则会破坏特定场合的和谐气氛。

1983年6月，美国前总统里根出访欧洲回国时，由于他在庄重严肃的正式外交场合没有穿黑色礼服，而穿了一套花格西装，引起了西方舆论一片哗然。有的新闻媒介批评里根生性极不严肃、缺乏责任感；有的新闻媒介评论里

这

些

行

为

老

板

最

欣

赏

根自恃大国首脑、狂妄傲慢，没有给予欧洲伙伴应有的尊重和重视。

如果一个人的服饰不符合一定的场合所要求的服饰，是会引起误会的。在参加商务会谈和平时工作中要避免浓妆艳抹、衣饰华丽，也不可蓬头垢面、不修边幅。要恰如其分地打扮自己，表现出白领的优雅的气质，表现出个人内在的涵养。

一项研究表明，客户更青睐那些穿着得体的业务员，而另一项研究表明，身着商务制服和佩戴领带的业务员所创造的业绩要比身着便装、不拘小节的业务员高大约60%。对于老板来说，永远希望看见自己的员工能有优异的业绩，老板对于自己员工的评定很大程度上也是根据业绩来进行的，因此，得体的穿着会为你带来更加优秀的表现，会让你的老板对你青睐有加，或许添置衣服要花一些钱，但它就像一项高明的投资一样，迟早要为你带来丰厚的回报。

对于参加面试的人来说，你马上面对的可能就是你未来的老板，怎样才能从激烈的竞争中脱颖而出呢？怎样才能让他认为你是他要聘用的雇员呢？得体的着装会给你的成功加上一枚砝码，会给你的老板留下良好的第一印象，第一印象往往是深刻而长久的，而应聘者留给老板的第一印象是把握在自己手中的，注意你的着装将是你成功的起点。

得体的行为让老板对你刮目相看

常常听到有人抱怨自己的老板总是对自己过于苛刻，似乎老板总是不近人情，但是我们往往没有从另外一个角度去考虑：自己平时有没有什么言行过于随意？得体的行为是现代公司白领应该具备的最基本素质，也许对自己在工作时的举止稍稍加以注意，老板就会对你刮目相看。

从最细小的地方注意你的行为

小王从一家名牌大学毕业后进了一家跨国公司。他这个人相貌堂堂，气宇轩昂，业务能力也非常强，并且工作特别努力。老板很看重他，感觉他很有前途，是个可塑人才，于是决定先让他去美国培训一年，回来后再接以重任。

但是在决定快要公布的时候，老板很偶然地发现小王将掉在办公室地上的废纸踢向一边，而不是捡起来扔进垃圾筒内。于是老板之后便特别留意小王的举动，他发现：小王的办公桌总是乱作一团，他在上班的时候总是嚼着口香糖，戴着耳机听音乐，吃完的口香糖他总是随地乱吐……

老板对他感到很失望，这样一个连自己的行为举止都不注意的员工，怎么能去当一名出色的管理人员呢？又怎

这

些

行

为

老

板

最

欣

赏

么能对企业高度负责呢？于是老板临时改派了另一名员工去培训，而小王则一直呆在平凡的岗位上，最终被公司辞退。

小王无论是哪一方面都是非常出色的，但是最终却被公司辞退，正是因为他没有注意自己的行为，老板认为他的行为不能代表公司的形象，如果他成为公司的管理人员，他的行为不能成为公司其他职员的表率，这样的人当然不能委以重任，这正是小王被辞退的原因。所以，平时可能是很小的一个细节，如果你没有注意，都会给你的老板留下非常不好的印象。相反，也许正是你注意了这些细节，你将会走在别人的前面。

老板总是欣赏那些行为得体，注意细节的员工，这些员工让老板感到放心，他们从一开始就给老板留下了非常好的印象，成为老板倚重的员工，在考虑晋升的时候，老板最先想到的也是他们。那么，有哪些细节是需要我们在平时的言行举止上注意的呢？又怎样从细小的地方培养得体的举止呢？下面的建议也许会给你带来帮助。

（1）在站立的姿势上面，不好的站姿会让人看了很不舒服，例如：头部不正，出现习惯性的前伸、侧歪；缺少脊柱至头顶的上伸悬顶感，身体显得松散下坠，形成凹胸弓背撅臀；胸部未能自然地向前上方挺起，造成身体不够舒展；脊柱侧歪，造成一肩高、一肩低，或身体左右倾斜；肩部紧张，形成端肩缩脖；重心落在脚跟，形成挺

腹。这样不仅站立姿势不美，也是不能持久、稳固站立的主要原因。

(2) 在坐姿上面，有的人一坐下如同躺在椅子上一样，这样的坐姿老板一看就会皱眉头。在坐着时应注意：坐时不要把椅面坐满，但也不要为了表示谦虚，故意坐在边沿上；正确坐姿的深浅，应根据腿的长短和椅子的高矮来决定，一般应坐满椅面的三分之二；最适当的位置，是两腿着地，膝盖成直角；与人交谈时，身子要适当前倾，不要一坐下来就全身靠在椅背上，显得体态松弛；坐沙发时，因座位较低，要注意两只脚摆放的姿势。双脚侧放或稍加叠放较为合适。不要一直前伸，要控制住自己的身体，否则身子下滑形成全身躺埋在沙发里，显得懒散。更不宜把头仰到沙发背后去，把小腹挺起来。入座时，要走到座位前再转身，转身后右脚向后退半步，然后轻稳地坐下。女士入座时，若穿裙装，应把裙子下摆稍稍向前收拢一下，不要坐定后再起来整理衣服。起立时，右脚先向后收半步，然后站起。坐下后，背部要挺直，不要像骆驼一样，弯腰曲背；椅子如有扶手时，不要把双手平放在椅子的扶手上，好像老太婆般安详地坐着，显出老气横秋的样子；在与交谈时，不要将脚跨在椅子或沙发扶手上，或架在茶几上。

(3) 在行走的时候，应该注意这些问题：行走时双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑。手臂伸直放松，手指自然弯屈。摆动时，以肩关节为轴，上臂带动前臂，

这

些

行

为

老

板

最

欣

赏

双臂前后自然摆动，肘关节略弯曲，前臂不要向上甩动；上体微前倾，提髋屈大腿带动小腿向前迈。脚尖略抬，脚跟先接触地面，依靠后腿将身体重心推送到前脚脚掌，使身体前移；步幅适当。一般应该是前脚的脚跟与后腿的脚尖相距为一脚长。员工着西装的走姿，在仪态举止方面要体现出挺拔、优雅的风度，要注意保持后背平正，男员工在行走时不要晃肩。要轻快、敏捷，给人以精明强干的印象。女员工在行走时，髋部不要左右摆动。穿高跟鞋的时候，应注意保持身体的平衡。由于脚跟的升高，身体的重心前移，应避免膝关节前屈、臀部向后撅的不雅姿态。行走时步幅不宜过大。穿长裙行走时要平稳，步幅可稍大一些。转动时，要注意头和身体协调配合，注意调整头、胸、髋三轴的角度，强调整体造型美。

保持微笑

你今天对顾客微笑了没有？

——美国“旅馆大王”希尔顿

上面这句话是美国旅馆大王希尔顿对自己员工的要求，几乎所有的老板都对自己的员工有相同的要求，因为从某种意义上讲，微笑就意味着成功，意味着财富，所以总是微笑的员工往往收到老板的青睐，但并不是每一家公司的职员都能做到这一点，然而希尔顿正是做到了这一

点，使他成为了美国旅馆业的霸主。

20 世纪 20 年代，号称全球旅馆业之冠的美国希尔顿旅馆，其创始人叫康纳·希尔顿。他于 1919 年以仅有的 5000 美元作资本，在德克萨斯州办起了美国第一家旅馆，几年经营，希尔顿的资产增加了 1 万倍。这时，他踌躇满志，颇为得意地向母亲说他如何赚钱有方，而他的母亲淡然一笑：“你拥有 5000 万资金有什么了不起？我问你，比这更值钱的东西是什么？”希尔顿被问住了。母亲继续说：“我看，做生意除了要对顾客诚实之外，你还得想出一个简单可行、不花钱又行之久远的办法，去争取顾客的反复光临，这样，你的旅馆才是前途无量的。”母亲的忠告引起希尔顿的苦苦思索，什么办法符合“简单”、“可行”、“不花本钱”又“行之久远”这 4 个条件，才会使企业前途无量呢！希尔顿确认只有“微笑”才具备上述条件，并且有如此的魅力。于是他要求企业的员工，不论什么情况下，都必须对顾客保持微笑。终于持之以恒的微笑收到了出人意料的效果。

1930 年，世界的经济危机袭击了美国，旅馆倒闭了 50%，此时希尔顿“微笑”策略受到严重挑战，他要求员工：“请各位记住，在经济恐慌的年代，万万不可把我们心里的愁云提到脸上。无论旅馆本身遇到多大的困难，我们脸上的微笑应当成为旅客的阳光。”在经济危机的严重年代，只有他旅馆的员工始终坚持微笑待客，这给人们留

这

些

行

为

老

板

最

欣

赏

下了深刻美好的印象。经济萧条过去后，希尔顿率先进入繁荣时期。这个只有五千美元起家的小旅馆，先后吞并了号称“旅馆之王”、“旅馆皇后”等大旅馆，使希尔顿旅馆系统扩展到了70家，遍布于世界五大洲各大城市，成为全球最大规模的旅馆业巨头。

从希尔顿我们可以看出，微笑虽然不能直接等同于财富，但是微笑会大大地帮助企业获得成功。老板所倚重的员工首先考虑的不应该是自己，而是怎样能使企业获得更多的利润，如果你希望做出一番成绩，微笑将给予你巨大的帮助。试想一下：如果你对顾客总是怒目而视，谁还有心情和你做买卖？你又怎么可能让老板提拔你？

那么为什么老板如此欣赏保持微笑的员工？微笑又会给你带来什么样的帮助？

(1) 微笑是自信的象征。一个人即使在遇到极严重的危险或困难的时候，也仍然微笑着，好像若无其事，这种微笑充满着自信，充满着力量。而几乎所有的大公司在选择员工的时候首先看的是员工是否自信，自信的员工让老板感到放心。

(2) 常常微笑的人让人觉得具有良好的教养。优秀的员工将微笑当做给客户的礼物，慷慨地、温暖地，像春风、像春雨一样奉献，使客户感到享乐、愉快。

(3) 微笑能让你和同事相处融洽。能够与同事相处得很融洽，往往是经常保持微笑的结果。因为他在别人面