

储备职业能力的最佳读本

[日汉对照]

GET READY

for Work

经营自己

——商务社会职场生存必读

郜宝文·古庄哲幸·矢作升 著

你的职业生涯
从这里开始

南开大学出版社

储备职业能力的最佳读本

[日汉对照]

GET READY

for Work

经营自己

——商务社会职场生存必读

邵宝文 古庄哲幸·矢作升 著

邵宝文 翻译

加藤真悟 总监

你的职业生涯
从这里开始

南开大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

经营自己:商务社会职场生存必读 / (日)古庄哲幸,
郜宝文 著. —天津:南开大学出版社, 2004. 11

ISBN 7-310-02151-7

I. 经... II. ①古... ②郜... III. 企业管理—基
本知识—汉、日 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 072265 号

版权所有 翻印必究

南开大学出版社出版发行

出版人:肖占鹏

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542 邮购部电话:(022)23502200

*

天津蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 6.125 印张 4 插页 169 千字

定价:15.00 元

如遇图书印装质量问题,请与本社营销部联系调换,电话:(022)23507125

译者的话

我于 2002 年 7 月结束了在日本近 10 年的学习、研究生活，回到了离别 18 年的母校，当了一名日语教师。教学及社会实践生涯中，我担任过如何用日语写学士论文、作文、翻译、报刊、政治、历史、语学概论、音像、高级日语等的教学工作，还应邀教过商务日语、日语语法、基础日语、及日语专业硕士生的教育语言学。近 10 年的留学、研究生涯使我习惯于每干一项工作都要阅读一些与该工作相关的资料，了解该学科的动向以及存在的问题，所以才希望尽己所能，为我国日语教育的深入改革做一些抛砖引玉的工作。

如美国思想家爱莫逊所言：要想有男(女)人味，就要尽力去作自己能做的事情。看到我国“素质教育”的现状，而我又是在日本的高等学府从事了近 10 年的中日教育的比较研究，我现在能够做到的就是从人的基本素养着眼，结合我目前的工作出一本中国和日本都需要的书。这本书既可以使读者学到地道的现代中日语，又可以使读者从企业文化与规范中，了解到日本文化的精髓，为步入商业社会奠定良好的人文基础。同时，感受到著、译者的真诚。

由于我从事的工作，常常有被邀作口译的机会，接触到一些高级的政府官员和企业名流，感受到他们的优秀。同时，也感受到了他们的不足之处，特别是在对日本文化和思维的理解方面。

本书的目的就是使中国的读者了解日本人日常生活、工作的基本思维方式和行为准则；使日本的读者了解自己的文化，深化自己的常识，使中国和日本的读者在学习中日文的同时，学到人之所以为人的生活和工作的常识，从而为敬业精神插上坚实的翅膀。

我将上述想法告诉了日本株式会社 ELM 公司的常务古庄哲幸先生，希望他或者从事 30 多年人事工作的株式会社 ELM 公司海外事业部部长矢作升先生能够根据自己的实践经验写出这样一本书，以适应时代的

要求，这个想法得到了古庄先生的全面赞同，他不但亲自构思，要求矢作先生立即执笔，还请加藤工业株式会社社长加藤真悟先生作本书内容的总监。在他们的鼎力协作下，本书的日文部分于 2003 年 10 月完成，由于译者的怠惰和教学工作的繁忙，中文部分完成于 2004 年 6 月。

本书以中、日文对照形式出版，可供任何读懂中、日文的读者阅读，在翻译中，译者从文化理解与思路整合的角度对原文进行了少量文字调整，避免了逐字对译的僵化，使各章节的精华在语篇意义上前后连贯通畅、通俗易懂。但著、译者的出发点是为了大学 3 年级以上的学生在学习中日文、中日翻译、中日文写作、日本文化的同时，为自己将来走进商务社会，在竞争激烈的职场生存并获取成功做好心智、素养上的经营储备。

本书可作为人才培养、进修的教材，亦可作为人际交流、礼仪、生活、工作等的向导。

天津外国语学院日语讲师 郗宝文

2004 年 6 月

目 录

译者的话	1
第一章 学校与单位	1
第1节 单位的特质	1
1. 规则·纪律森严	1
2. 要求通力合作	1
3. 不得浪费	1
4. 不断被品评	2
第2节 学校与单位的差异	3
第3节 学校与单位区别中特别重要的事情	4
1. 寒暄·问候要认真	5
2. 要适应朝令夕改	5
3. 假日亦忌睡懒觉	5
4. 勿拘泥于工作时间	6
5. 学历并非万能	6
6. 忌言“没听过”、“没学过”	7
第4节 公司注重什么	7
1. 是否有自我中心的态度	8
2. 是否将公司的内情泄露给了外人	8
3. 是否不懂装懂	8
4. 是否有过迟到、缺勤的现象	9

5. 是否有公私混淆的现象·····	9
第 5 节 最初一年中切忌之事·····	10
1. 不可以回避你讨厌的人·····	10
2. 切勿以为正义必胜·····	11
3. 切忌惟吾独尊·····	11
4. 勿轻易批评他人·····	11
5. 不言做不到的话·····	12
6. 公司内切勿缓步慢行·····	12

第二章 商务习俗和礼仪·····13

第 1 节 单位的一般礼仪·····13

1. 工作姿态·····	13
2. 工作态度·····	13
3. 厕所中的礼貌·····	14
4. 上下班时的问候·····	14
5. 场合不同的礼仪·····	15

第 2 节 电话应对·····15

1. 使用电话的基本礼仪·····	15
2. 接电话的方法·····	18
3. 打电话的方法·····	20
4. 遇到这种情况怎么办·····	21

第 3 节 正确受命以及正确汇报的方法·····23

1. 受命的要领·····	25
2. 汇报的要领·····	25

第 4 节 来客的应对·····28

1. 迎接客人的准备·····	29
2. 被访者不在时的应对·····	31
3. 向导的方式·····	32
4. 交换名片的方式·····	33

5. 会谈时的注意事项·····	36
6. 听人讲话·····	39
7. 讲话方式·····	40
8. 递送茶点的方式·····	41
9. 送客人·····	42
10. 其他·····	43
第 5 节 访问公司·····	44
1. 提前预约·····	44
2. 访问时的注意事项·····	46
3. 在访问地·····	47
第三章 商务实践 ·····	50
第 1 节 工作的意义·····	50
第 2 节 工作的种类·····	51
1. 营业职·····	51
2. 技术职·····	52
3. 事务职·····	53
第 3 节 工作方式·····	53
1. 做好交给的工作·····	54
2. 开展工作的水平·····	54
3. 工作周期·····	55
4. 工作要活用 5W2H 法·····	55
5. 磨练发现问题、解决问题的能力·····	56
第 4 节 商务文书·····	57
1. 商务信函的基本·····	57
2. 商务信函的书写方式·····	58
第四章 职场人际关系 ·····	63
第 1 节 人际关系的润滑油·····	63

第 2 节 沟通与人际关系·····	65
第 3 节 做受欢迎的人·····	67
1. 受欢迎很重要·····	67
2. 善意的交流·····	67
3. 不受欢迎·····	68
4. 受欢迎者须知·····	69
第 4 节 仁爱之心·····	71
第五章 自我启发·····	73
第 1 节 时间·····	73
第 2 节 目的·目标·····	76
第 3 节 生命和工作的意义·····	77

第一章 学校与单位

第1节 单位的特质

单位是什么？它的基本特质如何？单位决非轻松之地，就此，举证说明其特质。

1. 规则·纪律森严

为什么如此？公司（单位）是众多人为了共同的目的而集结协作互动的地方，它需要人们有秩序地活动，如果每位员工都随心所欲地各行其是，公司（单位）则不成体统。因此，公司（单位）要有规矩，并要求全体员工都必须遵守。

2. 要求通力合作

为什么如此？仅靠一个人的努力，公司（单位）的工作是无法进行的。在公司（单位），个人英雄主义是行不通的。因此，公司（单位）需要设置组织，确定统帅组织的首长。认真执行首长的指示便成了每位员工的义务。

3. 不得浪费

为什么如此？公司（单位）要为社会创造财富、提供服务，为了这样的目的，公司（单位）自然要花费相应的成本，而投入成本高必

然直接影响到公司（单位）赖以继续生存的根本利益的减少，或者无法产生利益。因此，公司（单位）不允许丝毫的浪费。无论是时间、物质、金钱，还是信息等要素都必须十分珍惜。

4. 不断被品评

为什么如此？如不及时掌握公司（单位）的活动结果，公司（单位）则不可能挽回其业绩的置后状况。公司（单位）必须不断地对每位员工的成绩作出评价。每位员工的一举手一投足都关系到公司（单位）的经营状况，被品评则是顺理成章的事情。松懈、怠慢是绝对不会被允许的，公司（单位）要求每位员工都要做自己本职工作的专家。

以上是公司（单位）的主要特征。公司（单位）就是这样，你也许会认为这太不自由了，但仔细想来，你就会认为这是再自然不过的了。

将公司（单位）当做自己的家庭来考虑则更容易理解。家庭中有父母、兄弟、姊妹，为了使大家都能心情愉快、充满乐观地生活，家庭中必须有一定的规矩，如果谁都各行其是，家庭必将崩溃。因此，家庭成员需要通力合作这是很自然的事情。更不必说浪费了。勤俭节约才能省出学费，这难道不是每个家庭的经验吗？回想起依靠家庭协作成就的众多事情，就会认识到公司（单位）规约的必要性。

评价亦是如此。孩子作错了事情，父母就要批评指正，让其反省，适时地对孩子进行家庭教育，培育孩子的好性情操，使之成为有道德、有教养、明事理的人才。父母对孩子评价的结果必将是为孩子好的教育。从这种意义上讲，公司（单位）与家庭是相似的。因此，遵守公司（单位）的纪律并非难事。对你来说，只要去做你应当做的事情就行了。

第2节 学校与单位的差异

接下来考察学校与单位的不同之处，试用对比比较的方式列出下表。

学校与单位的对比

项目	学校（同性质社会）	单位（异性质社会）
目的	知识的修得 人格的向上	工作的完成
经济利害	支付学费	取得工资
人际关系	同性质・同年代・同志向 比较单纯 能回避与自己合不来的人一起工作	异性质・年龄经验均不同 相当复杂 必须与合不来的人一起工作
共通的话题	很多	很少
协作关系	没有 只要自己学习就够了	通力协作极其重要
时间约束	上课时间短 学习时间多且长 比较有自由	工作时间长 休息时间少且短 几乎没有自由
休假	春・夏・冬 长	几乎没有（正月、夏季） 短
上下关系	教师（朋友感觉）	上司（接触方式不同）
评价	考试（自我主体）	考评（影响公司）

从表中看出，学校与公司（单位）几乎是正相反的。就其目的而言，公司（单位）的第一目的是完成工作。她与学校目的相同之处就

在于为完成任务所需要的知识修得。为了各位员工自身的人性，即人格的向上，要求每个人都必须不断地磨砺自己，使之适应社会的变迁，这也是公司（单位）所必须附带的目的。就其经济利害而言，学校与公司（单位）则是支付与取得的区别。而人际关系、协作关系等的关键就在于要求协作性，反对自我中心主义。就其共同话题而言，学生时代有考试、上课、教师、游玩等相近似的部分很多。而公司（单位）则不同。人际关系中亦显现出公司（单位）里的每个人都各有特色，价值观千差万别。另外，担当职务内容的差别，使得每个人都相对有不同的地位。由此可见，在时间约束、休假等方面，每个人之间则更为迥然了。从上下级关系而言，公司（单位）是以组织形式运动的。学校则不然，说极端些，在学校里，与教师的接触可以是朋友的感觉，这样不会导致你得不到好的评价。而公司（单位）则不同，为了完成工作，全体员工都在拼命地去决一胜负。如果不合时宜地用在学校时与教师交往的方式对待上司，很可能就会遭到上司的一顿严厉的斥责。这样的事情在公司（单位）是司空见惯的。就评价项目讲，学生时代有考试，但那种考试的目的不过是看一下每个学生的成绩如何罢了。而公司（单位）对自己的评价则不然，它关系到你个人奖赏的增减，是不能用单纯的成绩来表现的。当公司（单位）中每个成员的评价都很低时，则被社会认为该公司（单位）整体的低下，这直接影响到公司（单位）的业绩。公司（单位）业绩的低下，自然与该公司（单位）的每位成员的工资水平成正比。学校与公司（单位）的不同之处就在于此。不必把一切看得那么难，步入商务社会就是这个样子。

第3节 学校与单位区别中特别重要的事情

在此，我们进一步考察学校与单位的不同之处。迄今为止，在学校和家庭的生活里，被认为想当然的事情，或者认为是理所应当的事情，而在单位则发生了变化。这些看似并非复杂的事情，在学校或家

庭生活中可以被忽略的事情，而到了单位就不得被忽视了，无视这些，将给你的工作带来困难，甚至是举步维艰。以下从6个方面加以说明。

1. 寒暄·问候要认真

能够做到很好的寒暄、问候，在单位里是一项十分重要的因素。寒暄、问候时，问候者的心情会在无意识中通过自己的语言、行动、表情等流露出来。问候的方式则直接将你为人的形象传递给他人。因此，愉悦的问候会给对方以好感，态度粗蛮的问候招致厌烦。这看似想当然的简单事情，做起来并非那么容易。

现代社会中，经常有人讲：从家庭到学校没有受到过正规的寒暄、问候的教育。虽说这种声音由来已久，但是，这种状态依然存在，这决非什么好的事情。到了单位，有比自己资格老的员工、有上司、有客户，每个人都要适时、适地、分场合地作出得体的寒暄、问候。寒暄、问候的重要性在于其内涵的深奥。就此，本书将详加论述。

2. 要适应朝令夕改

朝令夕改的意思是：对同一件事情，早上下的命令到了傍晚就改变了。遇到这类情况，切不可动辄就表示愤懑。为什么呢？学生时代的集体活动大都是在周密计划下完成的（如：文化节、运动会、俱乐部活动等等），而到了单位后，其方针、政策等会经常发生变化。也许有人会说：“这样一来，迄今为止的努力不就付之东流了吗？”“既是善变，何不应付？”各位，那是万万不可为的事情。切记！切记！为什么呢？因为单位与学生时代不同，社会上的事情是在分分秒秒中变化着的。无论你做的计划有多么严密，研究得多么彻底，也敌不过突发的事情。如每每遇到此类事情，都要雷霆一番的话，不但使自己受损，还会给你的思维方式带来负面影响，而对他人则无妨。

3. 假日亦忌睡懒觉

平日很用功，好容易到了休息日舒舒服服地睡个懒觉，这对学生

时代的人来说，是正常的。而进入公司后，情况就不尽然了。进入公司就意味着步入了工作人员的行列，社会要求每位成员都是自己本职工作的专家。从严格的意义上讲，专家是没有节假日的。诚然，必要的休养生息是十分重要的。平日好不容易养成了良好的生活习惯，如果在假日里睡懒觉的话，就容易导致该习惯毁于一旦。生活节奏一乱，则易出现次日不愿上班的感觉。

有人误以为睡个懒觉可以恢复元气，其实并非如此。充足的睡眠与睡懒觉是有区别的。怠惰的生活习惯在学生时代可能会被允许，一旦成为工作人员之后，你就要改变学生时期那种懒散的习惯，生活的节律化将使你的未来充满生机。

4. 勿拘泥于工作时间

在学校里无论结果如何，只要在一定时间内认真努力的话，人们就会认为你是个认真的学生。然而，在公司里人们不是单纯地从你工作的时间长短去评价，而是把你工作的内容和成果联系起来。这里说的不是公司规定的上下班的时间，而是要求你自身有对待工作的基本心理和姿态。专家一向将其工作视为快事，而决非苦痛，专家在工作中找到其人生最大的意义，对专家来说，拘泥于工作时间是种耻辱。

5. 学历并非万能

毕业于某某高中，毕业于某所大学，这些到了社会上并非有多大的实际作用，所有经历过来的人都明白这一点。学习的姿态、学习的过程和经验会对你的实际工作起着良好的作用，而学到的内容往往却不直接作用于你的工作。诚然，从社会常识的范畴去考虑，学以致用是非常必要的。在政府机关里学历也许会起到一定的作用，而在一般的公司中学历并非意味着更多。对于每个人来说，进入社会的最初 10 年是关键，要把这最初的 10 年视为学生时代的延长线，珍惜每一分每一秒，不断地学习进取。到了社会，人们关注的不是你的学历如何，而是你的成果和实力。

到了 30 岁以后，你要从深度和广度去进一步充实自己。虽然在这个时期里，你要结婚，要生儿育女，需要的开支很多，而收入却没有多少增加。但是，越是在这个较艰苦的时期，你越是要努力进取，认真学习，为自己的人生打下坚实的基础。否则，到了 40 岁、50 岁时，你就有被淘汰的危险。

6. 忌言“没听过”、“没学过”

“这个没听过”、“那个没学过”，此是儿童用语。经常使用这类语言的人是不会有出息的。在学生时代，这种词也许会被使用，但到了公司里，此词就不再是那么合适了。到了社会，对关键的地方、重要的事情一定要确切地熟知、记牢，决不可张冠李戴、混淆其意，这种素养的基础从一开始就要打好。世有“君子豹变”之词，而真解其意者却属罕见，此言的真意为：“君子豹变，小人革面”。因此，对事物的理解不能只知其然，而不知其所以然，要做到触类旁通、防微杜渐，无自信就学，有疑惑就问，永远保持一种旺盛的求知欲，凡事多调查研究，只有这样，才能够稳操胜券。

第 4 节 公司注重什么

在上节中就单位的特质、学校与单位的差异、及其差异中的关键部分等进行了说明。此外，尚有许多不同，待相机而提。接着，就如下问题进行解释：即当你作为一名商务界的新手进入公司时，公司将关注你什么？换句话说，比你资历长的人、你的上司将从哪些方面看待你？这恰恰是你进入公司后要做的第一件事，即你的基本姿态，或者说，是你自身的行为规范。因此，需要很好地去理解。

寒暄、问候，在前节中已有论述，就此省略。但是，寒暄、问候是你进入公司后人们第一个关注的问题，切勿掉以轻心。在本书中，就其重要性仍将进一步加以诠释。

1. 是否有自我中心的态度

在学生时代，只要与自己合得来的人交际就可以。但是，到了公司则不然，公司需要团队精神，不可能满足每个人的好恶。这绝不意味着一定要压抑个人的情感、个人的思维，甚至于将它们都抹煞掉。这里要讲的是：为了一个组织能够顺利地运营、能够圆满地完成工作，需要这个组织具有协调性。能够适当地压抑自我，发挥协调性的人，很容易受到人们的欢迎，同时也会获得他人的协助。这样不但不会压抑自我，反而会使自己的个性更易显现和发展。关键是要懂得：“抑小我，展大我”。

2. 是否将公司的内情泄露给了外人

学生时代，朋友意识得以发展，朋友之间可以无话不谈，无任何遮掩，甚至于形成了习惯，而到了公司后就要注意，这种习惯很可能会给公司带来损害。因为公司是基于竞争原理展开活动的，如果将公司的“机密文件”“机密情报”泄露给了外人，将构成“犯罪”。最可怕的是过去的知己，或许就是因为他（她）使你在不知不觉中将公司的机密泄漏出去，所以要有防范意识。一般人对公司的辉煌业绩不感兴趣，更不愿听到别人抱怨公司之类的话。既然到了这个公司工作，就不要抱怨公司，更没有说上司坏话的必要。保守公司的机密是你的职责，即使对你的父母、兄弟、姊妹，甚至于你的恋人、妻子、孩子都不要讲。

3. 是否不懂装懂

学生时代，有人认为连这点都不知道不就太没面子了吗？于是，便不懂装懂，摆出一副知晓的神态，有的人既不愿意去调查，也不愿意去思考。因此，草率从事，轻易作答。熟语讲：“问是一时之耻，不问则是一生之耻”。孔子曰：“知之为知之，不知为不知，是知也”。将不知作知者，定会贻害其一生，如果将这种作风带到工作中，会给公