

王霄 编著

人生真正的起步
振奋精神调整心态
自我与人际关系
上班族语言的特点
与客户交际

带你成功步入社会

新上班族必读



中华

社

C 912.1
3-C1

□ 王霄 编著

新上班族必读

带你成功步入社会

中华工商联合出版社

责任编辑:郭敬梅
封面设计:李书英

图书在版编目(CIP)数据

新上班族必读:带你成功步入社会/王霄编著,——北京:
中华工商联合出版社,2000.5
ISBN 7-80100-656-9

I. 上… II. 王… III. 成功心理学-通俗读物
IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 08902 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号
邮政编码:100027 电话:64153909

北京市振华胶印厂印刷
新华书店总经销

850 × 1168 毫米 1/32 6.375 印张 160 千字

2000 年 5 月第 1 版 2000 年 5 月第 1 次印刷

印数:1-5000 册

ISBN 7-80100-656-9/Z · 138

定价:13.80 元



前言



首先祝贺你步入公司，踏入社会，开始人生崭新而重要的阶段。在经历了十多年甚或二十多年的寒窗苦读和求职的辛勤奋斗之后，你已经告别了学生年代，进入创业时期，变成了一个公司员工，一个“社会人”。这个变化的意义，对于一个人的一生来讲，无论怎么说都不会过分。

一只出生四个月的鹭开始练习起飞了。在此之前，小鹭一直处在被“喂食”的地位，它的生存也处在被动状态，它曾经因此慨叹过天地的狭小，直到羽翼渐丰的今天。但当这个似乎可以展示鹭的尊严与高傲、轻盈与威风时刻终于到来的时候，我们看到这只鹭显得如此焦虑不安——它从未领受过在气流中飞翔的颠簸不定，它一直生活在山岩的洞里，以前最了不起的跨越，也就是从洞旁的石缝的一边跳到另一边。而现在，它凭空飞翔在无涯的山谷里或无垠的湖泊上，它的翅下出现了尖峰、深壑、林海、沙漠，它感到头晕眼花，它竭力扭过头去，希望找到栖身惯了的——那个小巢穴，但它已无法找到了。它事实上再也回不到它无忧无虑的少年时代了……在这只出生仅四个月的鹭身上，我们看到的成熟，多少带着被迫。

人的命运也与鹭相仿。等你到了二十岁左右，你差不多





就要“离巢”了。你得独自去对付飞翔中的急风暴雨，你得独自品尝那种无所凭依的压力……

正是因为这种人生角色的变化和生存环境的转换是如此巨大，所以，作为新上班族，你必然内心涌动着强烈的期待和不安。这种期待和不安，可以用一句话来概括，就是怎样成功地步入社会。

学生时代，总觉得“上班族”是令人羡慕的名词。上班族以学得的知识 and 自有的能力自立于社会，结束了家庭的供养，自己挣钱立业，过着不太受人干扰的私生活，在公司一展长才，昂首阔步走在街上。也就是说，他们有能力自主自己的生活。

然而，当自己即将成为他们中的一员时，心中却又充满极度的不安，特别是在初入公司的阶段。我将遇到什么样的上司与同事？我能胜任我的工作吗？怎样做才能既把工作干好，又能得到上司与同事的称赞？……这个阶段，大体需要一年到三年。今后的成功与否，就全靠自己的努力而定。

你也许会问，在尽快适应角色与环境变化，并且在融入公司的同时，尽快成为一个为公司领导和同事首肯的“干





才”方面,是否有什么规律可循呢?

回答是肯定的。虽然新上班族所进入的公司大小不同,性质各异;虽然每一个新上班族所从事的工作类型千差万别,遇到的上司与同事也是性格不一,但是,正如你的学生生涯所经历的那样,每一个中学和大学,在各自的特性外总有它们的共同之处。公司是一个经济组织,它们的运作和对新人的要求,都有着共性的方面。而新人与公司的融合,以及在此基础上的新人的成功,也有着共同的规律。

认识这个规律,运用这个规律,就会缩短你与公司的磨合期,并在一种较为自觉的状态下,成长为公司的优秀人才。

同是四个月的鹭,在搏击长天的过程中,虽然有着初期共同的惶惑与慌乱,但几天后就有了明显的区别:有的从容、优雅、王者气度毕现,有的却在气流中失魂落魄。奥妙就在对飞翔技术的掌握上。

笔者曾经在不同的公司、党政机关、事业单位做过各种初级工作和管理工作,既有多次成为新人的实践,也有长期领导新人的经历。从前者我感受并积累了成功步入新





单位的经验教训，从后者我使得这种经验教训得到多方的补充、验证，并上升到理性层面。积三十多年的经验与思考，并参考有关资料，我愿意将我的一点心得奉献给年轻的朋友，希望它在帮助你们顺利通过人生的重要转折阶段时有所助益。

当然，任何一种经验和理论，即便它是正确的，也不能涵盖生活中所有情况。同时，理论往往只能提供一种框架和模式，而运用之妙，还需要你自己的实践和创造。我要特别提醒年轻朋友，所谓人生经验，往往有着更多的不确定性。即便是本书介绍的一些方法、规矩和技巧，在实际运用中，也还有着种种灵活性。一个优秀的人才，是善于总结和创造的人。从原则上说，善于实践、总结、创造、再实践，这几点，应当首先成为新上班族中成功者的基本素质要求。而统领这些优良素质的，是具有一种美好的理想和正确的人生态度，即愿意为社会做出应有的贡献，这种贡献具体地、全程地与你为公司的服务融为一体，并且在这种为社会和公司的贡献中，使你自已成为一个成功人士。

或许在此后的某天，带着忙碌一天的疲惫，你在深夜遥望星空，不知你是会欣慰于自己工作中的成绩，抑或是





苦恼于工作中的失误与他人的批评？无论是喜是忧，它都是成功人生不可缺少的经历。而且你会发现，你此刻的喜或忧，较之学生时代，已有了更深刻的内涵。也许最终你在第一个所服务的公司的结果并不令你满意——这里我要公允地说，第一次的失败，原因往往并不在你——但你仍然会有很大的收获。唯一不变的应当是：在任何一个公司，你的目标，都不应是一个默默无闻、存废皆可的就业人士，而应当是上司和同事交口称誉、名副其实的专业人才。

而让理想美梦成真，亦非数度寒暑之事。

此刻，就让此书与你共同迈进你向往已久又对之惶惑不安的人生新途。但愿通过本书的讲解，读者都成为快乐而有成就感的上班族。

就像那只成功的鹭。

努力吧，新上班族们！

作者谨识

2000年2月10日





目 录

前言	1
一、人生新途的反思与确认	1
1. 人生真正的起步	1
2. 振奋精神调整心态	2
3. 为什么要工作	3
4. 认识公司(一):公司的共性	4
5. 认识公司(二):公司的个性	5
* 公司的实际与原先的想象不一样怎么办	6
6. 认识自己(一):上班族需有的能力	7
7. 认识自己(二):公司对新人的希望	8
8. 认识自己(三):公司对新人的要求	9
9. 再次深入地考虑公司与你的关系	13
* 禅师的故事	14
二、最初阶段:上班第一周七件事	15
* 因为你是个新来的	15
1. 事:明了你的岗位职责	16
* 对本职工作的认识需多次完成	17
2. 人:尽快记住同事姓名	17





- 3. 物:善管善用办公用具与器材29
- 4. 钥:善管办公室之钥匙20
 - * 没有领到门钥匙怎么办21
- 5. 礼:礼貌是润滑油和财产.....22
 - * 尊敬人的回报23
- 6. 仪:仪容表明你的人生态度.....24
 - * 怎样处理路途服装与上班着装的矛盾
.....27
- 7. 时:守时是现代社会人生信用的第一要素.....27
 - * 第一印象的重点:和善与责任心28

三、办公室业务的基本知识、基本技能和

基本要求30

(一)接打电话30

- 1. 新进员工易犯的毛病30
- 2. 认识电话的特性31
- 3. 接听电话的正确方法(一)32
- 4. 接听电话的正确方法(二)33
- 5. 接到打错的电话时33
- 6. 打电话的方法34
- 7. 要比对方稍晚挂断电话35

(二)处理商业文书的方法36

- 1. 何谓商业文书及制作程序36
- 2. 商业文书内容需注意的地方37
- 3. 商业文书的格式38
- 4. 信封的写法及封缄39





5. 传送文书与回函须知	40
6. 商业文书常见的礼貌错误	40
7. 如何处理外来商业文书	41
8. 商业文书的编号、存档	42
* 留心保存某些一时似乎无用的外来商业 文书	43
(三) 如何处理财务票据	43
1. 如何处理报销单据	44
2. 如何填写支票	45
(四) 如何接受上司领导	46
1. 上司是你尊敬的对象	46
* 如果你碰到无法与之善处的上司, 应该怎 么办	47
2. 接受上司的指示与命令	48
3. 积极领会上司不同的命令方式	49
4. 多头接到非直属上司的命令怎么办	49
5. 马上就办	50
6. 任务结束时及时向上司报告办理结果	51
7. 较长时间完成的任务需中途向上司通报有 关情况	51
* 执行命令必须严肃	52
8. 无法及时做完工作时	53
9. 打电话谈业务需上司拍板时	53
10. 有事向上司请教	54





11. 切勿当着第三者的面向上司为第三者求情55
12. 对待“另类”上司的办法55
- (五)工作须知58**
1. 确认自己在公司的位置:每个人都是不可
替代的58
- * 金陵饭店的洗手间女工59
2. 一日之计在于晨:每天早到十分钟60
3. 率先进行办公室公共准备工作60
4. 任何事情都必须积极进行61
5. 提高工作效率(一):对工作进行计划安排62
6. 提高工作效率(二):确定正确的工作方法63
7. 提高工作效率(三):有新的创意64
8. 集中精神工作效率高65
9. 随时携带笔记本66
10. 不要轻易说“我不会”66
11. 犯了错误要勇于承认67
12. 坦率接受上司批评68
13. 受到冤屈怎么办69
14. 不要经常将自己的不足挂在嘴边69
15. 要有和别人随时合作的想法70
16. 恰当地表达你的意见70
- * 不要对新单位发表过多的评论71
17. 随时清理你的办公桌72
18. 向前辈学习:关键是态度要诚恳73



19. 以他人为借鉴:善于观察	73
20. 不可越权或独断处理	74
21. 守时是工作的第一准则	75
22. 文件应放回固定位置	76
23. 下班时再检查一下	76
24. 正确对待工作调动	77
25. 适应目标管理	78
(六)其他应注意的事项	79
1. 戴上名牌和胸章	79
2. 公私分明(一)上班时不做私事	79
3. 公私分明(二):不将公司物品私用	80
4. 公私分明(三):不将私人物品放在办公室	80
5. 有私事待办时	81
6. 办公室内不可过多闲聊	81
7. 严禁进入的场所	82
8. 严守保密规定	82
9. 交接文件和重要资料要有记录	83
10. 随时报告行踪	83
11. 请假和休假前先将工作交待清楚	84
*我的第一次休假	84
12. 有事无法加班时	85
13. 请同事帮忙时	86
14. 借来的东西立即归还	86
 15. 迟到或晚到亲自向上司打电话报告	87





- 16. 接受和赠送礼品要注意87
- 17. 不要越级报告工作88
- 18. 向级别较高的上司报告工作应提前约定
 时间88
- * 责任心是干好一切工作的根本89

四、创造和谐的人际关系90

(一)认识新环境下的人际关系90

- 1. 公司中人际关系的特点90
- 2. 人际关系三目标:接受、认同和重视91
- 3. 受人欢迎的新进人员93
- 4. 公司里不受欢迎的人的类型94
- * 自我与人际关系95

(二)新进人员应有的行为特点96

- 1. 从打招呼开始96
- 2. 打招呼后再寒喧几句97
- 3. 面带笑容接受工作97
- 4. 应声迅速98
- 5. 大声说话98
- 6. 多说一句客套话99
- 7. 上班族语言的特点100
- 8. 上班穿着得体101
- 9. 整洁提高格调102
- 10. 积极参加各种活动102
- 11. 尽量扩大接触层面103
- * 与老板的关系104





12. 午休时间善加利用	105
13. 双休日彻底放松	105
(三)与同事和谐相处	106
1. 以恭敬的态度对待前辈	106
2. 避免称呼不当	107
3. 与离你最近的人建立最融洽的关系	108
4. 善于倾听	108
5. 避免交浅言深	109
6. 勿将责任推诿他人	110
7. 不开同事的抽屉	110
8. 金钱借贷要小心	111
9. 以各付各的为原则	112
10. 听到别人说你的坏话时	112
11. 到前辈家中做客时	113
12. 不可叫上司或前辈来听电话	114
13. 接到同事自外打来的电话时	114
14. 对同事的兴趣和嗜好不予置评	115
* 同事的书法	115
15. 不可只对特定的人亲切	116
16. 与服务台小姐或传达室人员搞好关系	117
17. 想拒绝同事的邀请时	117
18. 为别人保管物品时	118
19. 收到礼品礼金时	118
20. 新进人员应回避的只言片语	119
21. 平稳度过焦躁期	120





* 多从自己身上找原因121

附录 新鲜度自我测试123

五、以诚恳、礼貌、严谨、负责的态度对待

客户 127

1. 公司存在与发展的全部要义在扩大客户.....127

2. 你是公司的代表128

3. 了解客户.....129

4. 有钱大家赚129

5. 与客户谈判不能超越授权.....130

6. 对客户严守承诺131

7. 不能执行合同时——尽早向上司报告和向
客户通报132

* 重契约与重人情133

8. 站在对方立场.....133

9. 公平对待客户.....134

10. 成为一个让人容易亲近的人135

11. 勿任意使用专门术语135

12. 来的都是客136

13. 服务台可决定客人对公司的第一印象136

14. 提供服务不只是服务台的工作137

15. 迎接访客为第一任务137

16. 会客室时刻保持清洁138

17. 如果会客室正在使用中139

18. 让客人久等时139

19. 应付客户的报怨140





- 20. 对客户犯错误时140
 - * 不诚实将失去客户141
- 21. 因饮酒过量而说错话时142
- 22. 出差前的准备工作143
 - * 令人不敢领教的公司143

六、礼仪须知145

(一)与客户交际145

- 1. 自己的体面就是公司的体面145
- 2. 服务台人员的应对方式146
- 3. 走路规则——如何接引访客147
- 4. 乘电梯上下时148
- 5. 会客室里的礼节(一):引领客人进入149
- 6. 会客室里的礼节(二):正确安排座次149
- 7. 会客室里的礼节(三):人物介绍的顺序150
- 8. 会客室里的礼节(四):交换名片150
- 9. 会客室里的礼节(五):注意体态坐姿152
- 10. 寒暄话会让客人增加好感152
- 11. 泡茶也有学问153
- 12. 上茶方式154
- 13. 礼貌用语155
- 14. 有事要找正会见客人的上司或同事时156
- 15. 送客157

(二)与公司内部人员交际157

- 1. 礼金要赶快送去157
- 2. 探病礼貌158

