



職場

5 BASIC BUSINESS SKILLS FOR SUCCESS

★ 職場成功最重要的 5種能力

五萬名上班族實際參與的「職場技能研修」課程
超過95%參加者同聲讚嘆的應用妙法

- 1 傾聽力、2 思考力、
- 3 溝通力、4 書寫力、
- 5 時間管理力

想帶領團隊精進向上的「部門主管」必備，
有企圖心成為「準主管人選」的你，更是非讀不可！

長期高踞日本各大書店商管類書暢銷排行榜，
萬千上班族齊聲推薦！

〔白瀉敏朗〕

著

劉姿君

譯

職場5力

5 BASIC BUSINESS SKILLS FOR SUCCESS

白鴻敏朗

著

劉姿君

譯

職場5力 / 白鴻敏朗 著 / 劉姿君譯 / 一初版 .—台北市 : 麥田出版 ; 家庭傳媒城邦分公司發行 ; 2009.03 (民98)
面 : 公分.-- (課長學01)
譯自 : 仕事の「5力」

ISBN 978-986-173-484-2 (平裝)

1. 職場工作

494.35

98002306

SHIGOTO NO "GOJIKARA" By Toshiro Shiragata

Copyright © 2008 Toshiro Shiragata

All rights reserved.

Originally published in Japan by CHUKEI SHUPPAN CO., LTD., Tokyo.

Chinese (in complex character only) translation rights arranged with

CHUKEI SHUPPAN CO., LTD., Japan

Through THE SAKAI AGENCY and BARDON-CHINESE MEDIA AGENCY.

【課長學 01】

職場5力

作 者 白鴻敏朗
譯 者 劉姿君
企 畫 選 書 陳蕙慧
責 任 編 輯 翁仲琪

副 總 編 輯 戴偉傑
總 經 理 陳蕙慧
發 行 人 涂玉雲
出 版 麥田出版

100 台北市中正區信義路二段 213 號 11 樓
電話：(02)2356-0933 傳真：(02)2351-6320

發 行 英屬蓋曼群島商家庭傳媒股份有限公司城邦分公司
104 台北市中山區民生東路二段 141 號 2 樓
客服服務專線：(886)2-2500-7718；2500-7719
24 小時傳真專線：(886)2-2500-1990；2500-1991
服務時間：週一至週五上午 09:00~12:00；下午 13:00~17:00
劃撥帳號：19863813；戶名：書虫股份有限公司
讀者服務信箱：service@readingclub.com.tw

網 站 城邦讀書花園 www.cite.com.tw

麥田部落格 blog.pixnet.net/ryefield

香港發行所 城邦（香港）出版集團有限公司
香港灣仔駱克道 193 號東超商業中心 1 樓
電話：(852)25086231 傳真：(852)25789337

E-mail：hkcite@biznetvigator.com

馬新發行所 城邦（馬新）出版集團【Cite (M) Sdn. Bhd. (458372U)】
11, Jalan 30D/146, Desa Tasik, Sungai Besi,
57000 Kuala Lumpur, Malaysia
電話：(603)9056-3833 傳真：(603)9056-2833

美 術 設 計 bbcc Studio
排 版 浩瀚電腦排版股份有限公司
印 刷 前進彩藝有限公司

初 版 一 刷 2009 年 3 月

定價 / NT\$240 HK\$80

ISBN：978-986-173-484-2

版權所有・翻印必究

Printed in Taiwan
城邦讀書花園
www.cite.com.tw



Base
課
長學

基本功

實效、便捷的中階管理工作術
挺你，做部屬的榜樣！



Plus
課
長學

進階術

精闢、創意的中階管理概念學
挺你，做部門的肩膀！

目錄

《 Contents

《Contents》

▼▼
「課長學」系列 出版緣起

自信積極，虛懷若谷！
做好準備，讓你成為部門的肩膀！／編輯部……………005

▼▼
「課長學」系列 推薦序

視野不同的風景／邱文仁……………009

▼▼
《職場5力》前言……………017

第1力

傾聽力

〔簡易要訣〕 1 ▼▼ 傾聽模式開關…………… 0 3 0

〔簡易要訣〕 2 ▼▼ 臍聽…………… 0 4 0

〔簡易要訣〕 3 ▼▼ 附和啊啊啊…………… 0 4 6

〔簡易要訣〕 4 ▼▼ 鸚鵡學舌…………… 0 5 2

第2力

思考力

〔簡易要訣〕 5 ▼▼ 為何單…………… 0 7 0

〔簡易要訣〕 6 ▼▼ 三點歸納訓練單（三點單）…………… 0 8 4

〔簡易要訣〕 7 ▼▼ 好壞思考單（好壞單）…………… 1 0 0

第3力

溝通力

〔簡易要訣〕 8 ▼▼ 言語 0 0 7…………… 1 1 8

〔簡易要訣〕 9 ▼▼ 笑裡藏瞄…………… 1 2 8

〔簡易要訣〕 10 ▼▼ 具數一…………… 1 3 4

〔簡易要訣〕 11 ▼▼ 結論是……，因為…………… 1 4 2

第4力

書寫力

〔簡易要訣〕 12 ▼▼從此寫起單…………… 1 5 2

〔簡易要訣〕 13 ▼▼文書 Good Style單…………… 1 5 8

〔簡易要訣〕 14 ▼▼從列印開始 (PRST) …………… 1 6 8

〔簡易要訣〕 15 ▼▼五十字…………… 1 7 2

〔簡易要訣〕 16 ▼▼莫忘一家之主…………… 1 7 8

第5力

時間管理力

〔簡易要訣〕 17 ▼▼時間高手…………… 1 8 4

〔簡易要訣〕 18 ▼▼能幹的我從三十開始…………… 1 9 4

〔簡易要訣〕 19 ▼▼我和記事本有約…………… 2 0 0

〔簡易要訣〕 20 ▼▼每天、偶爾、幾乎不…………… 2 0 4

▼▼後記…………… 2 1 1

職場5力

5 BASIC BUSINESS SKILLS FOR SUCCESS

白瀉敏朗

著

劉安君

譯



Base
課
長學

基本功

實效、便捷的中階管理工作術
挺你，做部屬的榜樣！



Plus
課
長學

進階術

精闢、創意的中階管理概念學
挺你，做部門的肩膀！

「課長學」系列 出版緣起

自信積極，虛懷若谷！ 做好準備，讓你成為部門的肩膀！

編輯部

大部分的人都是當了爸爸之後，才學會當爸爸的。某程度來說，當課長也是這麼回事。

課長，在不同國家不同單位組織裡，代表的層級略有差異。有時會有不同名稱，部門經理、總監、主任都很常見，但大體來說，就是指統領一個單位的中階主管職。課長不是董事長或總經理，也不是基層幹部，而是介於上級與下屬之間的微妙位置。既是下屬，也是主管，這當中所需承受的一言難盡。

有個故事是這樣的，一個罐頭工廠裡削竹筍的工人，最初進去的時候削得不好，於是他練習又練習，勤奮到手都破皮，直到後來終於削得又快又好，速度是別人的兩倍。因為表現太突出了，有天那裡需要一個主管，很自然就想到他。有趣的問題來了，如果把做得最好的人抽離那個崗位，整個工廠生產力不就會下降？一個組織不是該讓員工留在最拿手的位置上發揮嗎？而對那個人來說，突然間，他不再需要做他擅長的事了，心裡又會多麼不安與沒把握。可是，如果讓這個人留在那裡削一輩子的竹筍，卻從其他沒這麼優秀的員工中拔擢主管，似乎又十分不合理。

這個故事引出了一個重點——關鍵在於這個削得最好最快的人，如何能把其他人也教得跟他一樣厲害。這就是課長學。

課長，從來不是個簡單的職位，甚至可以說最困難。一切都將從過程中摸索得來，最後成為所謂的經驗，這些全靠自己的用心。然而，「課長學」系列所能提供的，是確保面對那一切困難時你已有了萬全的準備。因為你本身必須成為一個「能

力」更強的工作者，才能讓部屬信服；擁有更高的「視野」，帶領部門衝刺時，確知那是對的方向；具備解決事情的「創意」和更好的「抗壓力」，面對高層的檢視，維護公司利益的同時也能保護下屬；寬大「胸襟」和「同理心」，甚至是「個人魅力」，讓部門沉浸愉快的工作氣氛，苦樂都願意同當。

這就是課長學。

因此，「課長學」提供的是一系列「實效、便捷的中階管理階層工作術」。我們精選各界專家的寶貴經驗，系統化地提供精湛的概念、方法、與活用工具。內容上，主要包括三大類型：

■「能力」的提升（思考力、企畫力、時間管理、整理術……）

■「人」的溝通管理（說話術、觀察識人、士氣培育、抗壓力、情緒處理……）

■「視野」與「創意」培養（看待人事物的著眼點，與對未來的想像力……）

我們並進一步將選書規劃為「基本功」與「進階術」兩大方向：

【課長學BASE】——以加強「基礎能力」為主，準備好令人信服的工作實力，更快更輕鬆地適應各種任務和挑戰，在最前端就做對事情。

【課長學PLUS】——以「概念傳授」、「提升格局」為選材方向，重視的是幫助理解中階主管的功能與責任，並培養該位階應有的視野與胸襟。

這個系列獻給所有正在當課長的人、有強烈企圖心成為課長的人、太有潛力隨時會當上課長的人。請把這個系列當作一個起點，充實自己，做好準備，人生很快能翻開新的一章。

當課長，也可以揮灑自如，信心十足！

「課長學」系列 推薦序

視野不同的風景

邱文仁

即使你是一個工作能力很強的上班族，過去你習慣單打獨鬥，認為「獨立完成工作」你可以做得又快又好。但終有一天你會發現，如果你有心對企業產生更大的效能，對組織產生更大的影響力，單打獨鬥是不夠的。你「必須」透過領導一群人，結合眾人的力量，才能完成這些目標！因此對有志在職場嶄露頭角的上班族，學習「管理」及「領導」是絕對不可避免的。

成為某個職務的箇中好手，再變成帶幾個人的「初階主管」，是往上晉升必經的道路。顯然上班族本身的扎實專業，是成為主管的基本功夫。且這份專業還必須要不斷精進，才不會被後浪淹沒。而學習管理的能力及領導的魅力，更應該是與你的專業並駕齊