



没人会教你的

职场暗语潜规则

职场潜规则

100多个案例，教你避过职场人际雷区

郑重提醒：不明原因的同事疏远、上司打压、
客户拒绝、朋友离心……

很可能源于某句被你忽略的暗语



郭志刚◎著



中国发展出版社
CHINA DEVELOPMENT PRESS



没人会教你的职场暗语潜规则

郭志刚◎著



中国发展出版社
CHINA DEVELOPMENT PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

没人会教你的职场暗语潜规则 / 郭志刚著. —北京:
中国发展出版社, 2013.8

ISBN 978-7-80234-980-3

I. ①没… II. ①郭… III. ①人际关系学 - 通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 173726 号

书 名: 没人会教你的职场暗语潜规则

著作责任者: 郭志刚

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978-7-80234-980-3

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 三河市东方印刷有限公司

开 本: 710×1000mm 1/16

印 张: 16

字 数: 210 千字

版 次: 2013 年 8 月第 1 版

印 次: 2013 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 元

联系电话: (010) 68990535 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网络订购: <http://zgfcbs.tmall.com/>

网购电话: (010) 68990639 88333349

网 址: <http://www.develpress.com.cn>

电子邮件: fazhan010@126.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

前言

作为一名职场人士，你是否经常陷入这样的困惑：

昨天还和你有说有笑的上司，今天却翻脸炒了你的鱿鱼？一直和你关系很好的同事，突然莫名开始疏远你？明明自认为在酒桌饭局上热情洋溢、成熟老练，却被人嗤笑为太嫩了？与客户“相谈甚欢”，看似十拿九稳的订单，可转眼间却变成了别人的囊中物？这些到底是“神马”事啊？

其实，以上“不幸”可能都和你不了解职场人际暗语有关。因为不懂话里话，所以误读了他人的真实含义；因为不懂弦外音，才导致自己的所作所为与对方的期望完全背道而驰。在职场中，并不是所有的话都会说得透彻明白，很多时候大家都心照不宣地说着一做着二。职场处处都存在着暗语玄机，可谓“句句惊心”。

因此，如何学会听懂别人话语背后的含义，就成了职场人士必须要了解的一门学问。中国人向来含蓄，通常“说话留三分”，听者不仅要听表面字句，还要仔细琢磨话中的深意。因为你听到的，并不一定是对方真正想表达的；你想到的，也不一定是对方希望你了解的；你所做的，也不一定是对方所期待的。

行走“江湖”，识人处事是很重要的个人资本。但是，你应该怎样从



话里话外了解到对方的心思，从而见机行事呢？其实，重要的不是你“听到”了什么，而是你“听懂”了什么。只有“听懂”了，才能做出正确的“反应”。要做到这一点，就需要我们倾听时耳脑并用，从对方含蓄的言辞中，捕捉到有效信息。

本书将引导读者听懂职场中的“话里话”，让读者不再对诸如“上司到底在打什么主意”“同事是善意还是别有用心”“客户对我说的话到底是赞成还是否定”“面试官是真的认可我吗”“谈判中，对方真的在赞美我吗……”等一系列问题产生疑惑。

本书涵盖了不同场景、不同人际关系之间常见的人际暗语，并配以大量生动的案例对暗语进行了深入透彻的剖析，教读者如何“听”出他人的话外音，听懂他人的潜台词，学会与人打交道，学会洞察对方的心理活动，建立成功的职场关系。

读懂了本书，你就读懂了人心，成了人情练达的职场达人，升职加薪也指日可待。

第一章 听懂暗语，轻松跨越面试关

- 002 1. 请你介绍一下自己
——你的介绍一定要简单明了、条理清晰
- 005 2. 如果没有通过今天的面试，你会怎么办
——我想知道你的心理承受力怎么样
- 008 3. 你的学历并不高
——我更在意的是你的能力如何
- 011 4. 你的工作经历很丰富
——我想知道你频繁跳槽的原因是什么
- 014 5. 你的薪资要求是多少
——你是如何评估自己的价值的
- 017 6. 这是我的名片
——恭喜你，面试通过了
- 020 7. 你以前的老板有哪些缺点
——你会如何评价身边的人
- 023 8. 你觉得自己有哪些缺点
——我希望能理智地看待自己



- 026 9. 你的情况我们已经了解了
——你的面试结束了
- 029 10. 请介绍一下你的专长
——请展示你的专业能力
- 032 11. 你有英语证书吗
——你是否具备了扎实的英语能力
- 035 12. 你对自己的未来有什么规划吗
——我了解你是否是公司需要的人才
- 038 13. 我为什么要雇佣你
——你和其他应聘者相比有哪些优势
- 041 14. 你是哪里人
——你会因为家庭变动而影响工作吗
- 044 15. 你今天的状态似乎不太好
——你工作中也会这样没精打采的吗
- 046 16. 你为什么选择我们公司
——你是有备而来而非盲投简历吗

第二章 揣摩上司的心理， 离晋升更进一步

- 050 17. 你怎么看这个方案
——我需要你认同我的方案
- 053 18. 你最近的表现很突出
——我不喜欢你总是出风头
- 056 19. 你是一名普通员工
——你的表现让我很失望

- 059 20. 你有很强的责任感
——如果工作失误，我会先责问你
- 062 21. 你的沟通能力越来越强了
——最近你在办公室聊天的时间太多了
- 065 22. 你的社交生活很丰富
——我不想你因此而影响工作
- 069 23. 你是个追求完美的人
——其实我真受够了你的拖延症
- 072 24. 你思维太敏捷了
——你总能为自己的错误找到合适的借口
- 075 25. 你的领导能力很强啊
——但我不希望你表现得比我还强
- 078 26. 你下班后有事吗
——我只是想告诉你“今天要加班”
- 081 27. 你最近在忙什么
——把你的工作报告交给我
- 085 28. 这件事情你确定了吗
——请给我一个满意的答案
- 088 29. 你为人处事很随和
——如果我开除你，你一定没有意见
- 091 30. 又在打扫卫生，你很勤快嘛
——你除了打扫卫生还会做什么
- 093 31. 我想我们应该讨论一下
——唉！又要开什么白痴会议了
- 096 32. 你的工作格外出色
——算你走运，目前还没有犯过错误



第三章 悟透同事的话里话， 交际中左右逢源

- 100 33. 大美人，你工作起来太专注了
——你就像一座“冰山”，让人难以接近
- 104 34. 我们是好朋友
——其实我只是想套你的话
- 107 35. 美女，你说话真豪迈
——你说话能不能不要这么直率
- 110 36. 帅哥，你说话真有“风度”
——请减少你骚扰性的语言吧
- 113 37. 你真可爱
——拜托，这里是职场，不是幼儿园
- 116 38. 你的事业心真强
——你为什么不能容忍比你强的同事呢
- 119 39. 这件事我只是随便说一下
——你别以为我真的是随便说说的
- 122 40. 你的观察力很敏锐
——你好像很喜欢散布一些小道消息
- 125 41. 你真是好人
——以后跑腿的活儿就交给你了
- 128 42. 这是我最后一次借钱
——但下次你肯定还会借给我
- 131 43. 其实我也很关心你的
——但我并不想了解你的私事
- 134 44. 你总能吸取大家的意见
——难道你自己就没有主见吗

- 138 45. 我会把它临时加进工作中
——可恶，你为什么不早一点告诉我
- 141 46. 我不确定这样是否能执行
——你这是什么烂方法啊，根本就行不通

第四章 巧用话外音，一手 掌控谈判主动权

- 146 47. 我以前没有听说过你们公司的名字
——你应如何介绍自己的公司
- 149 48. 你们的价格并没有优势
——我想要你们给出最低的报价
- 152 49. 你们的表述很清晰
——能给我们一点说话的时间吗
- 155 50. 这件事情，我们还要商讨一下
——这件事并不是我一个人就能决定的
- 157 51. 你们的信息并不准确
——老天，你们怎么知道这些信息的
- 160 52. 这一点你们可以不用考虑
——如果你们考虑了，我们合作的机会更大
- 163 53. 你看，我们已经妥协很多了
——我们不会再让步了
- 166 54. 这个方案还不错，但……
——其实我们根本就没打算接受
- 168 55. 希望我们今天能够达成一致
——如果不能达成一致，下次就别合作了



- 171 56. 大家暂时休息一下吧
——我觉得谈判陷入了僵局，需要重新考虑一下
- 174 57. 很遗憾这次不能合作，下次有机会再说
——我只是客气一下，应该没有再合作的机会了
- 177 58. 今天我们谈得很愉快
——我并不愉快，白白浪费我一天的时间

第五章 听懂潜台词， 有的放矢搞定销售客户

- 182 59. 我已经接到过你们的电话了
——我不感兴趣，不要再继续骚扰我了
- 185 60. 你对我的需求并不了解
——我需要更多的优惠条件
- 188 61. 你是个幽默风趣的人
——你是来卖产品还是来卖笑的
- 191 62. 你能亲自来谈一谈吗
——我想进一步了解你们的产品
- 194 63. 我只用熟悉的产品
——我不熟悉你们的产品，对它也没兴趣
- 197 64. 先留张名片吧，需要时再联系你
——对于不熟悉的产品，我会对比之后再做决定
- 200 65. 我今天很忙
——如果有耐心，你就多拜访我几次吧
- 203 66. 你们的产品还不错
——其实你们的产品不太好，并不是我需要的
- 206 67. 你做这行多久了
——年轻人，销售水平有待提高啊

第六章 醉话、假话、真话？ 酒桌上应酬自如

- 210 68. 今天我会给你介绍一个人
——这个人对你的职场生涯将会很重要
- 213 69. 酒逢知己千杯少
——拒酒的方式泄露你的性格
- 216 70. 今天我干杯，你随意
——你要是不干，就是不给我面子
- 219 71. 你刚从学校毕业吧
——你怎么这么不懂事
- 222 72. 你学的什么专业
——我只是想说你根本不会应酬
- 225 73. 你可能不知道，我从来都不喝酒
——我会喝酒，但我不想和你喝
- 229 74. 你比你们老板能喝
——今天的主角是你老板，不是你
- 232 75. 一路辛苦了，请先吃饭吧
——其实我想在饭桌上就开始谈正事
- 235 76. 你可真聪明
——你现在怎么这么笨呢
- 238 77. 现在滴酒不沾的人已经很少了
——你一点不喝，也太不给面子了
- 241 78. 找个时间聚一下吧
——告诉我你的更多信息

第一章

听懂暗语， 轻松跨越面试关

面试的时候，面试官一句夸奖，你立马心里乐开了花。面试官问什么，你就老实地回答什么，以为如此“真诚”就能成为被认可的应聘者。殊不知，面试完毕，你也丢失了这份工作。后来细想，才知道原来面试官用的是暗语，只怪当初自己没听明白，才错过了一次又一次的工作机会。



1. 请你介绍一下自己

——你的介绍一定要简单明了、条理清晰

在面试中，“暗语”也是面试官和面试者的一种沟通语言。大多数情况下，面试者经历的第一关就是自我介绍，虽然只是短短几句话，却能让面试官初步了解面试者的心理素质、心态和个人能力等很多方面情况。可如果你没有听懂面试官的暗语，那就算你的回答完美无缺，也可能让面试官觉得是在“鸡同鸭讲”，把你列入淘汰名单。

晓莉是一名优秀的大学毕业生，临近毕业时，她满怀信心地向一家大公司投去了简历。据说，这家公司的福利待遇非常好，想进入的毕业生数不胜数。

经过了两轮笔试后，晓莉终于得到了面试机会。

“你是晓莉吧，名字很好听，现在请简单介绍下你自己。”其中一位面试官面带微笑地说。

“感谢您的夸奖，我也很喜欢自己的名字，我觉得这个名字比较符合我的个性，‘晓’代表着无所不知、无所不晓，‘莉’又有比较温柔含蓄的意义。我非常好学，对任何事情都很感兴趣。性格方面，我有些内向，属于比较从容的那类人。我来自美丽的广西，不知道各位面试官去过那里吗？”晓莉说完后，笑着看向几位面试官。

可惜这几位面试官都没有去过广西，于是，其中一位面试官礼貌地笑着摇摇头后，说：“请介绍一下你的学历。”

“说到学历，如果不是因为高考没有发挥好，我也会毕业于名牌大学。不过，尽管我没有从名校毕业，但我相信自己并不比名校的学生差。我是一个非常刻苦好学的人，在校期间不仅成绩优异，而且还是校内各大社团的活跃分子、许多活动中的风云人物。通过这些活动的锻炼，我学会了如何与人沟通，培养了团队精神，更借此锻炼了自己的领导能力和组织能力。所以，我相信自己的将来一定会比其他人更优秀、更成功。”

“好了，你的基本情况我们已经了解，就请你回家等通知。”面试官一边说一边通知下一位面试者进来。晓莉非常自信地走了出去，但她后来却并没有收到录取通知。

毫无疑问，这是一次失败的面试经历。故事中的晓莉自信、善谈，在学校里也是名非常优秀的学生，但她的面试却败在了最常见的自我介绍上。这是为什么呢？我们一起来分析一下案例中她的语言，就能发现问题所在。

首先，面试官让晓莉简单介绍一下自己时，她的语言应简洁明了。然而，晓莉在做自我介绍时，不仅就面试官夸奖自己的名字的事情做出了详细的解释，还对面试官提出了问题。殊不知，面试官夸奖她的名字，主要是为了制造一种轻松的气氛，帮助面试者缓解紧张情绪。然而晓莉的回答却让对方的赞美变得有些“失真”，她这样做只能让面试官觉得她是一个急于表现、华而不实的人。

其次，晓莉说到“美丽的家乡”时并没有继续介绍下去，而是反问面试官有没有去过那里。如果面试官去过，也许这个提问会让整场面试变得比较有互动性，但遗憾的是，面试官们并没有去过她的家乡，她的提问只能让气氛变得尴尬。因此在面试中，除非面试官给你提问的机会，否则面试者尽量不要“反问”，尤其是在涉及到个人或者商业信息等问题的时候。



第三，晓莉在谈到她的学历时，看似说得非常合理，但却包含了许多错误，而且信息不全。面试者要充分利用学习期间学到的沟通和组织能力，用具有说服力的语言把自己的优点介绍出来。如果只是泛泛的几句话，却举不出具体事实或数字，难免会让人觉得空洞、不实。案例中，晓莉为了夸耀自己的能力，用一句“我也会毕业于名牌大学”贬低了自己的学校，并不断强调自己比别人更优秀。结果弄巧成拙，她的这种举动暴露了其较差的心理素质，还让面试官对她产生“经不起失败考验”的印象。

最后，晓莉的自我介绍缺少个性。据了解，大部分面试者都会说自己“善于沟通”，而面试官在听多了这样的说辞后，会对千篇一律的回答感到失望，产生“又是一个善于沟通，有团队精神的人”的感觉，而面试者如果没有其他特别的才能，就很可能被淘汰了。

中国人喜欢婉转的沟通方式，而在与面试官的沟通过程中，婉转也显得普遍且重要。在面试中，常有人自我感觉良好，和面试官侃侃而谈，结果却没等到上岗通知。回头想想你的面试，你是否真的了解了面试官提问背后的含义？只有当你挖掘出他到底想了解什么，你才能投其所好，在实力保证的前提下获取机会。



职场小提示

★当面试官夸奖你时，只需礼貌回应即可，不必就此话题自夸，否则面试官会觉得你自以为是。

★自我介绍时，要说出自己与应聘职位有关的情况，要简单明了、条理清晰。最好在面试前，就对该公司及所应聘职位有一定的了解，有备而来，才能有更大的获胜率。



2. 如果没有通过今天的面试，你会怎么办

——我想知道你的心理承受力怎么样

很多刚毕业的人，认为自己在学校里表现不错，就想当然地以为自己在职场上也一定会“吃香”。事实上没有这么简单。而抱着这种想法的面试者，往往在面试失败后会变得一蹶不振，完全颠覆了在校期间“自信、坚强、勇敢、不怕挫折”的光辉形象。

赵东是一名即将告别象牙塔，走进社会和职场的大学毕业生。为了提前适应社会和职场环境，他决定先找家公司实习一段时间。他把简历投给了一家知名度较高的公司。

经过两次面试后，赵冬“杀入”终面，面试者是公司总经理。

赵冬并没有特别紧张，因为他从心底认为自己一定会赢得这份工作。果然，赵冬的终面也非常顺利，他有些志得意满了。

正当赵冬准备和总经理商谈薪资待遇时，对方突然话题一转，问他：“我刚才在你的个人简历中看到，你经常参加学校组织的大型活动，其中自己还策划和组织了几次活动。那么，在你组织的活动中，你有没有失败过？”

“我从来没有失败过，老师和同学们常常评价我是一个充满自信且敢于挑战的人。”赵冬自信满满地回答道。