



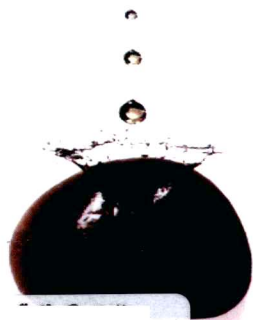
学习前人经验不是懒惰，更不是投机取巧，
而是从过去的失败中提取有用的教训，从前人的经验中获得有益的启迪。

实践的力量

李承军◎编著

从工作中来 用到工作中去

借鉴前人智慧，指导自我工作，事半功倍！



在工作中感悟，
经验

心声，学习他们的经验，我们得到体会：
有比成功经验更可贵的东西。

正确的工作方法是这样的：吸取你的前辈所做的一切，然后再往前走。

中国言实出版社

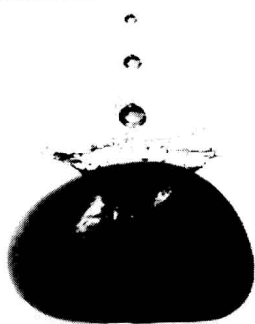
学习前人经验不是懒惰，更不是投机取巧，
而是从过去的失败中提取有用的教训，从前人的经验中获得有益的启迪。

实践的力量

李承军◎编著

从工作中来 用到工作中去

借鉴前人智慧，指导自我工作，事半功倍！



在工作中感悟，在感悟中提升，聆听他们的心声，学习他们的经验，我们得到体会：

经验包含着珍贵的学问，世界上没有比成功经验更可贵的事情。

正确的工作方法是这样的：吸取你的前辈所做的一切，然后再往前走。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

实践的力量:从工作中来,用到工作中去/李承军编著.

—北京:中国言实出版社,2012.1

ISBN 978-7-80250-666-4

I. ①实…

II. ①李…

III. ①工作方法—通俗读物

IV. ①B026-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 235961 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:64924716(发行部) 64924735(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京绿谷春印刷有限公司

版 次 2012 年 2 月第 1 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14 印张

字 数 175 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-666-4/B·257

前言

为什么有的人在工作中如鱼得水,屡创佳绩?而有的人在工作中唉声叹气,进退维谷?在市场竞争日益激烈、求职越来越困难、工作压力不断增大的今天,掌握正确的工作智慧,才能掌握步步领先的制胜先机。职场中风云变化,需要斗智斗勇。求职需要运筹,化解职场矛盾需要智慧,而面对读者如何找到一份称心如意的工作?如何提升自己的竞争实力从而更容易升职?如何避免陷入人事关系复杂的职场陷阱?如何应对高要求高标准的上司?如何和个性十足的同事相处?如何提高工作效率?如何提升职业形象?如何塑造自己的职业精神从而成为职场的常胜将军?如何在职场中忙中偷闲的快速更新知识?如何保持积极乐观的阳光心态?如何平衡工作和健康的关系?……这一大串现实问题时,每一个职场中人需深思熟虑。

职场生存靠的不是学历,不是证书,职场如同战场,这里有属于它自己的生存法则。要想在竞争激烈的职场进退自如、出奇制胜,就要借鉴学习前人的经验,知晓生存门道,通晓其中机关——所有从工作中来的常识、智慧、道理、技巧、经验、规则,等等。常言道,“家家有本难念的经”,“工作心经”也不易念。但方法总比问题多,遇到困难或者面临困境的时候,灵活运用“从工作中来”的经验,然后运用到“工作中去”,就可以帮助自己及早顺利渡过难关。

本书从职场人际关系、晋升要点及形象和礼仪等员工普遍“头大”的重要问题谈起,对职场一些真实案例进行了仔细分析和解构,并将一些行之有效的经验和教训总结出来,并给予了简便实用的技巧和忠告,在不知不觉中,帮助读者完成一次对工作、事业和人生的反思,并从中悟到可以运用到工作中去的智慧,点拨读者深刻理解职场中必须知晓的禁区 and 法

则,熟知职场奋斗的决胜秘笈,提供最简洁实用的实践方法。掌握这些从工作中总结出来的常识、智慧、道理、技巧、经验、规则,等等,有助于读者轻松地在职场中进退有序、游刃有余,成为职场中的“常青树”。

是的,工作和生活一样,幻想并画出一张路线图是如此简单,走起来却那么艰辛,我们可能在某些套路、拐角处不小心跌倒,从而延误整段旅程。那么就请把本书中从工作中来的智慧正确运用到工作中去,如此,这本书必然会成为您职场旅程的指南,成为您工作前进道路上的铺路石,成为您职场成功的指路明灯,帮助您在人才济济的职场中脱颖而出,成为工作中的熟手、智者和胜者!

目 录

Contents

第一章 与上司相处有学问

与上司相处是否有技巧存在呢？答案是肯定的，否则，为什么有些员工在上司面前很走红，有些员工却一点也不吃香呢？有人说，成功学其实就是一部人际关系学。与上司相处的学问不能不学。

1. 任何时候都不要忘记尊重上司 /2
2. 不可和上司唱反调 /8
3. 和上司说话要有分寸 /12
4. 主动向上司汇报 /16
5. 正确对待上司的批评 /21
6. 积极配合上司的工作 /23
7. 为上司所赏识的秘诀 /27
8. 完美应对上司的“个性” /30
9. 和上司保持合理的距离 /36
10. 跳过与上司相处的“雷区” /38

第二章 和同事相处有技巧

人际关系对事业的发展有极大帮助，无论公司的制度有多完善，亦需要所有同事配合。和睦的工作环境，同事间亲和融洽，上下一心，必然会让事情更顺利，更能做出成绩。所以，同事关系不可忽视。

1. 要会合作，单枪匹马难成事 /46
2. 学会与各种类型的同事相处 /50
3. 把握好与同事相处的原则 /57

4. 不可说的话不要说 /64
5. 善于“见什么人说什么话” /67
6. 不必事事都较真儿 /69
7. 受到同事的排挤要巧妙应对 /72
8. 有同事和你争功要灵活处理 /74
9. 避免同事对你的嫉妒 /75
10. 谨守同事之间的新式规则 /77
11. 巧妙减少与同事之间的矛盾 /79
12. 让每一个同事都欢迎你 /83
13. 注意同事间相处的禁忌 /86

第三章 晋职加薪有秘密

职场员工“想晋升”、“想加薪”的心理无可厚非,相反还有利于激励人们积极上进,努力争先,从而推动工作和事业不断取得进步。但晋职加薪有学问。

1. 做好职业规划才能有条不紊地晋升 /90
2. 有能力才会有前途,有业绩才会有地位 /95
3. 有苦劳不值一提,有功劳才有酬劳 /99
4. “吃得开”才能“爬得快” /103
5. “八面玲珑”才能处处受宠 /106
6. 获取高薪有秘密 /113
7. 负责任才能担大任 /119
8. 越敬业的人越容易得到提升 /121
9. 任何时候都不能丢了诚信 /124

第四章 好形象才有好前途

很多人以为,在职场我凭能力就可以了,职场又不是选美场,更不是交际场,讲究什么形象和礼仪?这样的员工可是要注意了:如果不能改变这样的观念,你将永远不会有大的作为!

1. 形象是职场的“敲门砖” /128
2. 职业衣着一定要得体 /131
3. 职场男士穿西装的“金规” /135
4. 男士衬衣的选择和穿着 /136
5. 西装、衬衣和领带搭配的技巧 /137
6. 男士休闲装穿着要得体 /140
7. 职场女性衣饰以端庄大方为上 /141
8. 职场女性千万别浓妆艳抹 /144
9. 职场着装的禁忌 /148

第五章 好礼仪赢得好人缘

有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。不管是职场、官场还是生意场、交际场,礼仪都是拥有好人缘的“金钥匙”。良好的礼仪对于建立和谐的人际关系、工作的进展、事业的成功都有着至关重要的作用。行走职场,一定不能忘了礼仪!

1. 职场礼仪至关重要 /152
2. 介绍的礼仪 /156
3. 握手、寒暄和递名片的礼仪 /158
4. 电话、邮件和短信礼仪 /161
5. 商务洽谈礼仪 /167
6. 公务接待礼仪 /168
7. 公务拜访的礼节 /170
8. 办公室里的礼仪 /171
9. 应酬饭局中的礼仪 /173
10. 注意以下这些失礼的行为 /177

第六章 需要牢记的职场忠告

埋头苦干、一步一步奋斗、中规中矩努力并不能保证工作中不出差错。成功更是等不及你翻一次又一次的跟头。要想成就梦想,少走许多弯路,比一味傻干更重要。

1. 选择自己喜欢的工作更容易有成绩 /182
2. 选择自己擅长的来用心经营 /185
3. 成长机会比薪水更重要 /188
4. 谨慎跳槽 /191
5. 轻易转行不可取 /194
6. 提升自己的核心竞争力 /197
7. 执行力就是竞争力 /202
8. 打造你的个人品牌 /204
9. “分外”的工作也不能忽视 /207

附 录

- 测试 1 你的升职空间大吗 /210
- 测试 2 测你事业的黄金期何时到来 /211
- 测试 3 什么性格阻碍你职场成功 /213
- 测试 4 哪种减压方式最适合你 /214

第一章

与上司相处有学问

与上司相处是否有技巧存在呢？答案是肯定的，否则，为什么有些员工在上司面前很走红，有些员工却一点也不吃香呢？有人说，成功学其实就是一部人际关系学。与上司相处的学问不能不学。



作为下属,你的重要性不在于你总是与上司的意见一致,恰恰相反,你看问题若能与上司角度不同,甚至面对新问题你得出的推理与上司完全相反,从而促成上司作出更为正确的决策,你才堪为上司的好帮手;作为下属你也不要对上司求全责备,这同样需要多一分宽容、多一点耐心,不要计较上司对你的呵斥,不管上司能力比你差还是比你强,不管上司是对还是错,都一定要记得尊重上司。

任何一个上司(包括部门主管、项目经理、管理代表),干到这个职位上,至少有某些过人之处。他们丰富的工作经验和待人处世的方略,都是值得我们学习借鉴的,我们应该尊重他们精彩的过去和骄人的业绩。

但每一个上司都不是完美的。因此,在工作中,唯命是从并无必要,只是要记住,给上司提意见只是本职工作中的一小部分,尽力完善、改进、迈向新的台阶才是最终目的。

要让上司心悦诚服地接纳你的观点,应在尊重对方的前提下,有礼有节有分寸地磨合。在提出质疑和意见前,一定要拿出详细的足以说服对方的资料计划,不可以对上司指手画脚、说三道四。这些,都是需要职场人谨守的规则。

马明的顶头上司很喜欢他,入职不久就渐渐开始放手让他做一些和市场部合作的小项目,而马明却有些自信心膨胀。虽然是刚入职的职场“菜鸟”,却总以为自己骨气,从不对上司低声下气,结果在与市场部合作时就与那个傲慢的市场总监吵起来了。市场总监给出一个很空洞的市场概念,让我们技术部门帮他产品上实现,还说了一大堆听上去完美,但实际上做到明年都做不完的计划。开始几次会就开得很不愉快。最后

一次马明忍不住吵了起来，直截了当地说：“这样做不行，根本不现实！”市场总监也大嚷道：“马明，你话太多了！”马明气呼呼地大声说：“那好，我做两件事：闭……嘴！”他“啪”地合上笔记本电脑，摔门走了。两个人都生了一肚子气，市场总监气哼哼地直奔马明的顶头上司的办公室告状。

顶头上司把市场总监送走，招呼马明去他的办公室。马明进去就大倒苦水：“在我眼里，他没有一点项目的概念。项目首先是要确定项目范围。如果范围不确定，只是空中楼阁。”上司笑笑说：“别生气。我想知道你对这个项目的想法。”马明把自己对那个市场概念的解读告诉了他，然后说：“做项目不能摊大饼，什么都想做，不但要 work hard(努力工作)，更要 work smart(聪明工作)。”

“你说说怎么 smart(聪明)？”

马明更神气地说：“中文里我们有鱼(fish)和渔(fishing)的区别。很多时候，我们都在用手拼命地抓鱼，很费力，但收效甚微。但如果我们能静下心，往深处想想，发明些捕鱼的工具该多好。另外，还应该有个方法，找到最容易突破的地方集中火力。如果东搞搞、西搞搞，最后就成了小猫钓鱼，瞎忙活一阵，什么收获都没有。所以，这个项目，我们应该从更高一层的技术层面找到突破口，而不是这么眉毛胡子一把抓。”

“你有这么多好想法，为什么没交流好？”上司还是淡淡地。

马明气不打一处来，“他以为自己是个总监，仗势欺人，不可理喻！有本事，让他自己一个人干去！”

“不是，是他没明白你的想法。回去想想，告诉我怎么让他接受你的想法。”上司制止了他，口气相当严重地说：“最重要的是，先想想怎样尊重他的位置、尊重他的想法！”

马明一时间有些失措地看着上司，上司却理都不理他了。

无论何时尊重他人都是一种美德，在职场中尊重上司更是员工必备的素质之一。因为他是上司，所以你要尊重他，更因为他从你这里得到了尊重，你会给他留下一个好的印象。

实际上，没有特殊的原因，没有哪个员工不想尊重上司。可是，有时

候你还是不经意让上司觉得不受尊重。给上司留下这样的印象,上司对你的评价就大打折扣了,与之相关的诸如“傲慢”、“狂妄”等贬义的字眼就会蹦到你头上。这样的评价势必对你的职场发展产生不良的影响,往往会在关键时刻作为借口毁掉你唾手可得的機會。

怎样尊重上司呢?

(1) 认真对待上司的每项指令

员工面对上司发号施令的时候,一般都要表现出严肃的表情,并停止手头上的工作,保持安静,如果再平和地看着上司,显得非常重视上司的讲话,更会让上司觉得备受尊重。在上司慷慨陈词的时候你偷着做小动作,或者依然忙着工作,就是不尊重上司的表现。上司看在眼里,气在心里,要么立即批评你,要么事后“修理”你。这个现象学生在课堂上一般都会见识甚至领教过,所以员工在上司发号施令的时候一般都会注意,不会犯这个低级错误。

有些时候,上司给你安排不重要的任务,你可能会不自觉地流露出轻视的表情,甚至是一副爱理不理的样子。这与你在接受重要的任务时表现出来的严肃、热切关注的表情形成鲜明的对比。你的态度会让上司觉得很不舒服,虽然你针对的是工作,可上司会觉得你不尊重他。你很可能在无意之中就已经把上司得罪了。

刘建明是一所名牌大学的高才生,一进公司就被公司列为重点培养对象。他对工作也充满了激情,经常自觉到公司加班攻克技术难题,并做出了让人刮目相看的成绩。他的同事都认为,刘建明是年轻员工中最有可能得到晋升的一个。

一次,主管给刘建明安排任务,让他画一份统计图表。这项工作一般是由另一个同事做的,那人请假了。刘建明认为,这样无关紧要的工作,怎么也轮不到让他去做,便满不在乎地说:“我以为是什么技术难题呢!等我忙完手头上的活再干吧。”于是他勉强地接受了任务,但是没有立即着手去完成。后来主管催了一次,他才把图表草草完成。

在整个过程中,主管一直脸色阴沉,但刘建明却还没意识到自己的行

为了让主管感到极不受尊重,也没意识到他把主管得罪了。年底时,原本被看好的刘建明并没有获得晋升,因为主管对他的评价是“狂妄、轻浮、傲慢”。

上司的每项指令都应该认真对待,无论上司让你做什么,你的表情都应该是一致的,都要表现出严肃、认真、虚心的态度。甚至越是无关紧要的任务,越要表现出重视,这会让上司感觉到备受尊重。

(2)任何时候都不忘记尊重上司

在公司里,员工对上司表现出适当的尊重就足够了,如:见面问声好,请示汇报的口气要柔和,等等。如果表现过分,反而有表演之嫌,就会让人反感。在公共场合或在公众面前,表现不妨夸张一些,让上司觉得更有亲和力。

如在公众场合,遇见上司立即向上司问好,一定要面带微笑,声音要清晰洪亮,而不是像在公司里那样让上司听到就行。交谈的时候你甚至可以打手势,让上司感受到你的热情。

最重要的是要记得替上司解围,不让上司出丑。千万不能有看笑话的心理,而是要赶紧想办法给上司解围。比如,上司讲错话,有人忍不住哄笑的时候,你不要跟着笑,你可以提醒上司,让他自行改正;如果是非正式的场合,你还可以接过上司的话头,转移听众对上司的注意力。

在别人面前向上司表示尊重,上司感受到的效果比你俩单独在一起时要强许多倍。所以你在向上司表示尊重时,要有意识地选择时机,让更多的人看到。

(3)学会适时向上司道歉

当你意识到自己不经意的举动让上司觉得不受尊重时,你要主动找上司道歉,请求上司的原谅。这也是对上司的一种尊重。上司一般会说“没什么”,从而冰释前嫌。如果他还记恨着你,就显得他太小肚鸡肠了。没有一个上司甘愿让下属看不起。

一定不要在公众场合向上司道歉。因为如果你不是故意不尊重上司,甚至胸怀宽广的上司对你的行为并不在乎,那么在别人面前向上司道

歉,反而会让人觉得上司没肚量,这会让上司觉得尴尬。再者,对你来说这也不是什么光明正大的事,毕竟是你的行为方式欠妥当,这会让同事觉得你不成熟。

道歉时一定要显得诚恳,比如:“刚才我脑子很乱,我有什么不对的地方,请您原谅。”“昨天您安排我任务时,是我的态度不对,我特意向您道歉。”

(4)不要代替上司做决定,要引导他说出你的决定

上司就是上司,上司有上司的权威,任何时候不管上司如何信任你,也不可轻易替上司做决定。因为决定权就在上司那里,越权就是对上司的不尊重。

在工作中,老板是“头”,要被老板赏识,首先要真心实意地把老板当成老板,把决策权交给老板。让老板做主是维护老板权威的要诀。无论什么时候,如果老板没有授予你定夺的权力,你就要做到多请示、勤汇报,不要越权替老板决定任何事情。虽然请示可能会增加一些程序上的麻烦,但是却能确保你的思路符合公司的总方向。更为关键的是,它能让老板更加赏识你,器重你。

周国明是一家服装厂的业务员,因为业务能力强,心思又很周到,经常得到经理的表扬。周国明在厂里的时间也不短了,对厂里的事情也很熟悉。所以,每次周国明出差时,经理都会交代一句:“有什么项目,你自己做主定下来就行了,不用都请示我。”

这一次出差,周国明还真是遇到了一个问题。他跟一家大酒店的马经理洽谈一批服装订购的问题,在价格和数量上都已经谈妥,但是这时候马经理还提出了一个附加性的小要求。他有个亲戚刚开了一家饭店,还没来得及给员工订制工作服,这次希望马经理能顺便帮自己订购一批,并希望能以最低的批发价成交。

根据周国明的销售经验,马经理是一个难得的客户,这么大的一宗生意,要努力争取。但是,销售部有规定,只对大宗生意才以最低批发价供货、马经理自己谈的那笔生意符合交易范围,但是附带的那批小数量的工

作服,却并不在享受优惠之列。虽然是属于同一个客户,但是周国明厂里对不同的订购量,有不同的价格规定。这种小数量的工作服订制,要耗费更多的时间和劳动力去整理货物和装箱,价格上一般不能太低折扣。

周国明非常想拉上马经理这个业务,这样,既可以谈成一宗大生意,也可以发展一个老客户。他想到经理跟他说的“自己做主”的话,便想一口气把合同签订下来。至于那批小生意,他认为回厂后单独跟生产车间打声招呼就行了。

但是周国明是一个办事情想问题都非常周到的人,毕竟这属于老板责任范围内的事情,需要老板点头才行的。自己就这样“做主”了,心里还是觉得不踏实。他想起几个月前,另一位同事因为私自把服装订购价提高了两毛钱,虽然为厂里带来了更多的利润,却被经理数落了一顿的事。周国明决定,还是请示老板,让老板来做主最为妥当。

于是,在签合同之前,他特意打电话给经理,向经理汇报了自己遇到的问题,并特别请示经理该怎么定夺。经理听到周国明特意打电话来询问,又考虑到这个大客户很难得,非常爽快地听从了周国明的建议,答应了马经理的要求,并客气地说:“这样的事,你做主就可以了嘛!”周国明也客气地回答:“还是您决定了我心里才踏实。”

合同签订以后,经理亲自打电话给车间讲明了情况,要求车间予以配合,事情进展得非常顺利。周国明心想,如果自己当时私自做主,要以一个普通业务员的身份去请生产车间帮忙,不知道还要添多少麻烦。

后来,在当月的工作总结会上,经理点名表扬了周国明,说他不但业务做得好,而且能随时把一线的需求传递给厂里,让老板知道客户的需求,做事情很有条理,是公司的好员工。

有时候,虽然下属对自己的判断有很大的把握,但是仍然不能越俎代庖,私自做主。对于老板来说,一个不能干却忠实的员工,远比一个能干却自作主张的员工更值得信赖。后者虽然可能挽回一次损失,却可能留下长期冒犯老板权威的隐患,老板对于这种员工,总是很难接受的。

职场中,上下级关系非常明确,正因为有严格的职责分工,所以才能

秩序井然,有条不紊。每个人各司其职,才能保证工作按部就班地完成。但是,在现实工作中,有很多时候老板并不在第一线,他对很多事情并不是很熟悉,也不可能作出精当也明确的指导。这时候,你可以向上司报告并给出一个明确的建议,引导上司说出你想要的结果,但是,请务必记住,决定权一定还在上司那里,这才是最聪明的做法。

上司权利范围内的事当然由上司说了算。上司没有给你授权的事你就得随时请示上司,这才是对上司的尊重。不经过老板或上司,擅自做主,不论事情做得多圆满,在上司的心里,却总是有那么一点不满。所以,职场一定要记得时时请示,把尊重上司和老板放在第一位,才能保证自己做任何事情时都能顺风顺水,一路畅通。

2

不可和上司唱反调

无论你与上司关系如何,但你要时刻记住:上司永远是上司,如果你想让自己有较好的发展前途,千万不可违背上司的指令,尤其是在外界力量与上司发生冲突时,你必须坚定地站在自己上司这一边,与上司保持同步,而不是和上司唱反调。

与上司交谈时,尤其在正式的场合谈论工作上的问题,不要贸然提出与上司不同的意见。因为这容易被上司看成公然挑战他的权威;更不要坚持己见,据理力争。唱反调已经引起上司的不悦了,再非要分出个谁是谁非,那无异于火上浇油、雪上加霜。

杨易是一家公司市场部的统计,因为毕业于一所著名大学的营销专业,所以好在公众场合炫耀自己的学识。一次,市场部总监召开营销人员会议,部署下一步的营销工作。杨易列席参加会议。总监让杨易参加会议的目的,是让他了解市场工作,没想到总监宣读完一份销售方案后,让