

无往不利

—— 35 个工作绝招

GETTING AHEAD

理查德·安德森 著

洪瑞璚 译



时事出版社

无 往 不 利

——35 个工作绝招

[美] 理查德·安德森 著
洪瑞璘 译

时 事 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

无往不利: 35 个工作绝招 / (美) 安德森 (Andersen,

R.) 著. - 北京: 时事出版社, 1997. 1

ISBN 7-80009-315-8/C · 9

I. 无… I. 安… III. 职业选择-方法 IV. C913. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 24686 号

原书名 Getting Ahead by Richard Andersen

Copyright © 1994 by Richard Andersen

Chinese Translation Copyright © 1995 by McGraw-Hill Int'l Enterprises Inc.

(Singapore) All rights reserved.

English Edition Published by McGraw-Hill, Inc.

无往不利

责任编辑: 王 钢

特邀编辑: 黄建沂 志 新

时事出版社出版发行

(北京市海淀区万寿寺甲 2 号 邮编: 100081)

新华书店经销

北京市京东印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 9 字数: 172 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

定价: 14.50 元

如何使用本书

理查德·安德森

由于我的朋友狄约翰的一席话，使我提笔写了这本书。

他是国际传真公司顶尖的业务代表。他说他几乎买下所有可以增进他工作技能的书——从《销售技巧》到史蒂芬·卡伊讨论习惯的书，“只要你能说得出口的，我都有！”

这些书塞满了他的活动空间，如：办公桌上、~~书桌~~地下室的写字台、工作室的椅子上、~~床头~~甚至电视机旁（以便利用广告时间）

只是约翰并没有读这些书；或者，~~这么~~说吧，几乎大部分的书他碰都没碰过。“我的确很想看，可是每次一开始翻，还没看到任何重点前，就有事情找上门来，让我忙上一阵子。书就是这么麻烦，它们都出自作家的生花妙笔，而如果这些作家也和我们一样必须这么忙碌地工作，他们绝对不可能有时间这样洋洋洒洒地长篇阔论。由于我一直没时间搞清楚这些作家到底要说些什么，所以，我看过的很快就忘了。我想，我需要一本浅显易懂、内容包罗万象、适合我们忙碌上班族的书。”

而我要说的是，约翰，你的愿望已经实现了。

《无往不利——35个工作绝招》：不必从头看到尾就能知道重点所在。它的内容简明、易读、实用，而且切中要点，不论你从事任何行业，都能从中获益。

比方说，你的主管将召开工作绩效的检讨会，要针对你过去半年的表现，做一个评估。只不过，你的老板是那种先报喜再报忧型的主管，每次他都是这么说的：“对于国外销售公司这个问题，我觉得你处理得很好；另外，你也尽力地使公司的损失减至最低，表现得不错。不过……”

那个“不过”，差不多就否定了之前所说的一切，接下来，你就得被老板糟蹋半个小时了！

这本书可以帮助你，让老板多注意你表现好的一面，它教你如何将老板对你的负面看法转变为正面的，让你们劳雇同心（如果你已经为人老板，这本书也可以协助你在不损及员工尊严的前提下，提升员工绩效）。

你要做的只是：在下次检讨会之前，先看看本书有关谈判和检讨会的章节（包括了劳雇双方的观点）。这几章，和本书的其他部分一样，都非常简短，没有长篇累牍的理论和复杂的个案说明，编排简明易懂。或许你不愿全盘采用所有的建议，毕竟有些做法需因时、因人、因地制宜。所以，你只要选择对你有用的；至于其它的，就留到下次检讨会时再说吧！

《无往不利——35个工作绝招》虽然无法保证让你求职百分之百地无往不利，谈判百战百胜，或满足各种千奇百怪的挑剔客户，不过，它肯定能增进你的求职技巧，让

你在每次谈判中，多赢一点，也可以向你提供更多满足顾客需求的方法。此外，本书也能协助你攀上事业颠峰，并且提供面对新挑战时所需的各种技巧，帮助你在职场生涯中步步领先。

相信以上所提已足够你去面对任何难关。下次当你遇到任何工作上的难题，想找一个能即时回答的万能题库时，本书就是你的最佳选择。

目 录

如何使用本书	(1)
第一篇 架构成功的根基	(1)
1. 树立正确的态度	(3)
2. 改造你的人生	(12)
3. 设定可行的目标	(15)
4. 井然有序	(22)
5. 杜绝拖延	(26)
6. 经营时间	(31)
7. 掌握专案	(43)
8. 驾驭语言与文字	(49)
第二篇 理想工作手到擒来	(57)
9. 撰写精彩的履历表	(61)
10. 引人入胜的求职信	(70)
11. 让面试马到成功	(75)
第三篇 培养个人沟通的技巧	(85)
12. 提高你的写作能力	(87)
13. 撰写备忘录与信函	(93)
14. 提高阅读速度与记忆能力	(101)
15. 倾听	(110)

16.	用电话谈生意	(117)
17.	撰写简报	(129)
18.	举行有效的会议	(139)
19.	达成双赢的谈判	(145)
第四篇	自我管理	(151)
20.	管理压力	(153)
21.	维护权益	(161)
22.	克服职业倦怠	(169)
23.	增加创意	(174)
24.	承担风险	(179)
25.	防治办公室性骚扰	(183)
26.	兼顾家庭与事业	(186)
第五篇	领导统御	(195)
27.	领导要领	(197)
28.	与难缠的人交手	(205)
29.	冲突管理	(213)
30.	适时授权	(219)
31.	批评的施与受	(226)
32.	激励员工	(236)
33.	做好绩效面谈	(246)
34.	聘用与解雇员工	(252)
35.	建立自我管理的工作团队	(259)

第一篇

架构成功的根基

负起责任是人类最大的进化，而自认人类是环境产物的想法，则是我们最大的罪。

——玛格丽特·米德

1. 树立正确的态度

●在心里勾勒出自己最好的一面，并让这些最好的本质帮助你达到人生目标

●恣意享受时光并不是浪费时间

●如何规划你的人生，完全由你自己掌握。
就如同你如何看待半杯水：它是半满还是半空，完全由你自己决定

●正确的态度是一种健康的心态，而正确的行动则是一种负责的生活方式

自尊这个字眼已经被滥用到几乎成为所有失败者的最佳借口。他们以为只要拥有足够的自尊，人际关系就会更和谐，事业就会更成功。

这真是无稽之谈！

如果你只是一味想要提高自尊，却拒绝对自己的生活与工作做任何改变的话，就好比是在没有水的陆地游泳一样的滑稽。与其设法改善行为与工作技能的态度和技巧，不如全心全意投入工作，从中获得成就感，如此一来，自尊就唾手可得了。换句话说，成功是提升自尊的最佳途径。

回想一下任何一本你曾看过或听过的有关于建立自尊的书或录音带，它们是怎么开始介绍的？是不是像下面的问题一样，让你觉得忐忑不安：

- 你是否曾问过自己，为什么你不能更成功？
- 你是否害怕在别人面前显得愚蠢不堪？
- 你是否会刻意回避不喜欢的人？
- 你的人生观是否可再改善？
- 你是否曾怪罪他人须为你生命中的遗憾及缺陷负责？

如果上述这些问题，你的答案都是“否定的”，那么，你可能不正常。不过，除此之外，还有其他数以万计类似的问题，其基本目的都在让你看轻自己。然后，这些书或录音带的作者再借此提供他们的独家秘方，帮助你重新找

回人生的春天。

你不需要那种协助！

与其使用那些老掉牙的方法，不如集中全力矫正缺点，学习新方法，以改善现况。随着接踵而至的成功——不论是个人或事业的成功，你将对自己愈来愈满意，愈来愈有自信，愈来愈有能力面对外在环境的挑战。

本书的每一章节都非常实用，提供你工作或生活上所需的各种建议；不过，再好的建议，若不身体力行、融会贯通，也是枉然。

正确的态度

没有正确的态度，就算用尽各种良法妙方也是徒劳无功。

如何建立正确的态度，让这些妙方能真正发挥效用呢？答案就是：

做你自己 不必强迫自己依照别人的意见生活。所谓“别人”，包括丈夫、妻子、亲戚、朋友、老板、同事及客户等。强迫自己符合他人的期望，就像得了精神厌食症！当你把自己压缩在一个既定的小框框时，你的目光将只集中在假想的虚胖上，使你一心一意想消除它们。

忘掉过去 把那些气馁丧志的过去彻底抹灭。你可以回想过去成功的经验，或从错误中学习，丢掉所有阻碍进步的情绪包袱。

087515

就算不是为了能更成功，而是你想进一步了解自己的过去，最快、最有效的方法就是改变你的行为模式，然后，再比较改变前后的差异。

为自己描绘一个理想形象 “你”是最重要的关键，没有必要做别人的影子。不要再想你“应该”怎么样；相反地，你可以在心里勾勒出自己最好的一面，并让这些最好的本质帮助你达到人生目标。

想像、观察并身体力行 如果你希望成为一位成功的业务代表，那么就假想一下吧！尽管你不是公司中业绩最好的那一位（毕竟一家公司只能有一位），但是你仍有可能跻身顶尖之列。所以，想像你自己已经是一位顶尖的业务代表。

然后，问自己一个问题：“那些顶尖业务代表的穿着如何？他们在客户、同事及主管面前的行为举止又是如何？”有个轮廓了吗？很好。现在你可以开始身体力行，照着你原先所描绘的理想行为模式，大胆实践。

不要和别人比较 不论比较结果如何，都只是在浪费时间而已，因为每个人都有他的特色和优点。不要只想到你能轻易胜任的事，可以再用点心思，想想如何才能做得更好，并且更进一步提高非专业领域的技能。

别轻易被击倒 如果有人举止粗鲁、不善解人意或心怀敌意，千万不要放在心上。告诉自己：“是他们有毛病，不是我。”然后问问自己：“能改变对这些人的态度吗？”如果你能改变对他们的态度，那么，他们对你的态度也可能

不同。

赞美他们，问问他们桌上照片里的人是谁，挑他们喜欢的话题聊聊。现代人与人之间的关怀愈来愈少，也愈来愈冷漠，其实大家内心都非常渴望温馨的关怀。而那些不惜付出关怀的人，都会有较好的人际关系。你希望和那些公事公办，只重事业的人在一起工作，还是和那些除了工作，也愿意谈些其他事情的人？你周围的人答案肯定是和你一样的。

除此之外，请把别人的粗鲁言语当作求助讯号，或至少提高一点警觉：他们可能是在痛苦的抉择下，才做出了如此的举动。因为他们还不能完全地信任你，就只能在言语上表达出他们的不满。

要想和这些人好好相处，一定要设法了解他们言谈的潜在动机，并适当回应。你必须要接受一个事实：每个人都有可能犯错，但却不能推诿应负的责任，也不要浪费时间寻找借口。一旦你开始将箭头指向别人，你自己就变成受害者了。而受害者无疑就是失败者，所能获取的只有怜悯，或就此一蹶不振。

受害者会把所有不如意的事合理化，认为自己从没做错，而让其他人因为不在受害者之列而心生愧疚。并且希冀有人会来解救他们，然后再埋怨，甚至惩罚他们的拯救者。这都是因为这些人拥有他们所缺乏的：能克服恐惧、焦虑，并有妥善规划人生的能力。

自我奖励 不论多么微不足道的成就，你都要把它记

下来。心理学家发现，在美国，工作上最大的压力来自于缺乏亲密关怀与适当的鼓舞。所以，不妨偷得浮生半日闲去享受你努力的成果：可以吃一顿大餐，看一场电影；可能的话，休个假、踏踏青。每日终了，为自己列一张今日成就表：从早上眼睛睁开后所完成的每一件事，都可以列进去。毕竟，对某些人而言，早起就已经是件非常了不起的成就了。

善用闲暇时间 由你运用闲暇时间的方式，就可看出你的教育程度、智慧与社会认知。但是，这并不意味着你必须戒慎恐惧、随时随地提升自己的生活品质。罗素曾经说过：“恣意享受时光并不是浪费时间。”

不必惧怕 恐惧并不代表失败，它只是害怕的征兆而已；它不是一种行为，只是情绪的反映，所以不要逃避它；相反地，要接受它的挑战。

些微的恐惧是有助于你迈向成功之途的。如果你害怕，可能真的有让你害怕的理由。所以，不妨问问自己：“最糟的结果会是什么？”“假使最糟的事情真的发生了，我该怎么办？”

与其从你现在的立场来看任何可能发生的不幸，不如当做它已经发生了。从最糟的地方往回看，会让你对这些不幸的结果早有了心理准备，且能预做防范。换句话说，你的解决之道将成为你迈向成功之途的重要基础；而且，随着问题的克服，你的恐惧会愈来愈少。

成功并不表示你对任何事都不会害怕，不会紧张。即

使成功之后，有时难免会对自己失去信心。但成功的人却有勇气接受真实的自我，并努力提高自我。只要你朝成功路上多进一步，恐惧便会减少一分。

人生观也会影响你对外界的观感。如何规划你的人生，是完全由你自己掌握的。就如同你如何看待半杯水：它是半满还是半空，完全由你自己决定。正确的人生观虽然不一定能保证你的人生与事业一定成功，但是，不正确的态度却肯定会导致失败，或停滞不前，或故步自封的后果。如果你认为自己不会被录用或获得升迁，那么可能真的如此。就算真的获得工作或升迁，你可能认为那只是运气好；或是别人出了差错，而从天上掉下来的奇迹。结果，你不但没有培养出迈向成功必备的自信，反而随时得提心吊胆，担心自己会穿帮出丑。结果可想而知，你真的会搞砸。

不过，单靠正确的态度是不够的，还要下列因素的配合：

正确的行动

行动正确的人

重视品质，投入工作，眼光远大。

他们不单是把事情做完，同时也注重其中的过程及成果的展现。

掌握自己的命运。能把握现在并防患于未然，他们知道所谓的运气是事先详细规划和努力工作的结果。