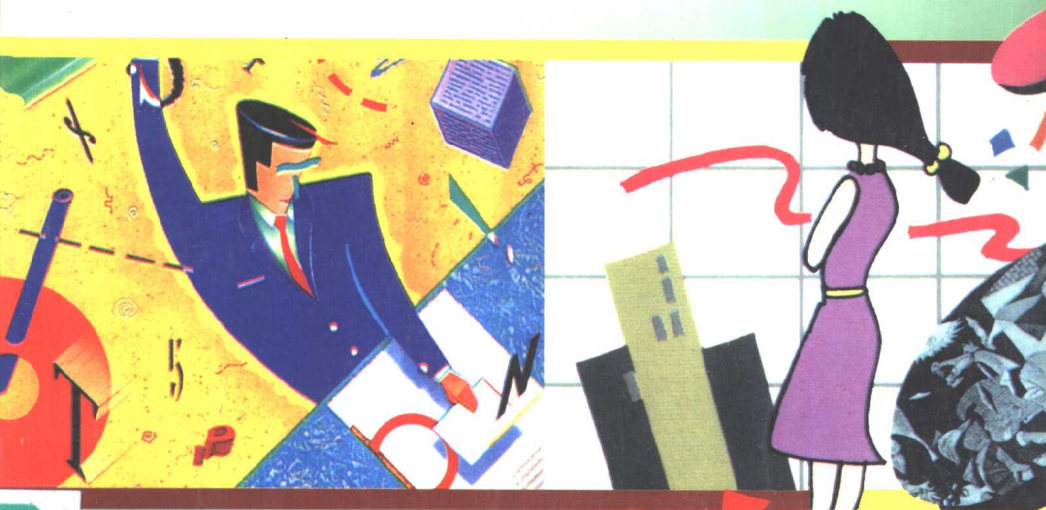


办公室

人际关系指南



华南理工大学出版社

方仲文 编

白领一族处世学

办 公 室 人际关系指南

方仲文 编

华南理工大学出版社

·广州·

图书在版编目(CIP)数据

办公室人际关系指南/ 方仲文编. —广州: 华南理工大学出版社, 1998.5 (2000.2重印)

ISBN 7-5623-1286-9

I. 办…

II. 方…

III. 人际关系—办公室—工作

IV. C931.4

华南理工大学出版社出版发行

(广州五山 邮编 510640)

责任编辑 诸鸣 汪海樵

各地新华书店经销

中山市新华印刷厂印装

*

2000年2月第1版第3次印刷

开本: 850×1168 1/32 9.125印张 234千字

印数: 10 001—15 000册

定价: 16.00元

目 录

第一篇 礼仪美谈

第一章 个人礼仪	(3)
一、你是否受欢迎	(3)
二、别忽略了小礼节	(4)
三、身体语言	(6)
四、抽烟四态	(7)
五、“对不起”的效用	(8)
六、鞠躬、作揖、亲吻、叩手指	(10)
七、言谈举止说风度	(11)
八、听话比说话困难	(12)
九、帮对方把话说下去	(14)
十、名片的使用方法	(15)
十一、递名片基本礼仪	(16)
十二、交谈中的反常特征	(18)
十三、交谈方式与“十戒”	(19)
十四、捕捉对方的感情波段	(20)
十五、诙谐幽默的闲谈技巧	(22)
十六、探病要注意什么	(23)

一、办公室人际关系指南

十七、送别与辞行 (24)

十八、说话不要只说一半 (26)

第二章 办公室礼仪 (27)

- 一、办公室见工礼仪 (27)
- 二、说恭维话要切合实际 (28)
- 三、按着听者的感情脉搏 (30)
- 四、新同事之间应注意什么 (31)
- 五、办公室基本礼仪 (32)
- 六、上班下班打招呼 (33)
- 七、电话交谈的礼仪 (35)
- 八、温柔机敏的作用 (36)
- 九、待客之道 (37)

第二篇 认识你自己

第一章 发挥你的潜能	(43)
一、小心走失方向	(43)
二、避免为同事利用	(44)
三、避免情绪化	(45)
四、商业奇才必备条件	(46)
五、办事能力	(47)
六、公司的发展潜力	(48)
七、影响日后事业成败	(49)
八、扶摇直上不困难	(50)

目 录

九、恰当地表现自己	(51)
十、切勿妄自尊大	(52)
十一、工作七大忌	(53)
十二、工作情绪低落时	(54)
十三、你能成为老板吗	(55)
十四、做老板的条件	(56)
 第二章 你的位置	(58)
一、自我推销	(58)
二、忠与愚忠	(59)
三、考虑转工的时候	(60)
四、在升职竞争中如何获胜	(61)
五、办公室里的拥吻	(62)
六、你的形象	(63)
七、既来之则安之	(64)
八、克服开会羞怯症	(65)
九、你的职位	(66)
十、留有余地	(67)
十一、在办公室辩论时	(68)
十二、真正的对手	(69)
十三、考虑转工	(70)
十四、加班与升职	(71)
十五、自我与“孤独”	(72)
十六、下下之策	(73)
十七、诉苦与信赖	(74)
十八、消除敌意	(75)

十九、认清目标	(77)
二十、表达意见的技巧	(78)
二十一、公而忘私	(79)
二十二、只是工作奴隶	(80)
二十三、开放自己	(81)
二十四、领导者的素质	(82)
二十五、一个错误观念	(83)

第三篇 相处之道

第一章 与上司相处之道	(87)
一、上司八类型	(87)
二、难缠的上司	(100)
三、学习欣赏对方	(101)
四、对上司要有耐性	(102)
五、对付爱挑剔的人	(103)
六、化“敌”为友	(104)
七、避免发生吵架	(105)
八、宾主关系求融洽	(106)
九、成功的准备条件	(107)
十、“管家婆”上司	(108)
十一、应付火爆的上司	(109)
十二、要先有表现	(110)
十三、先要消除成见	(111)
十四、精明能干讲究效率	(112)

目 录

十五、心领神会善解人意·····	(113)
十六、大方礼让不可居功·····	(114)
十七、闻过则改受责反省·····	(115)
十八、多加询问沟通心意·····	(116)
十九、喝酒聚会不失分寸·····	(118)
二十、接受任务要有勇气·····	(119)
二十一、发挥才能让人赏识·····	(119)
二十二、据理力争作风务实·····	(121)
二十三、登门拜访不露痕迹·····	(122)
二十四、培养能力获取好评·····	(123)
二十五、谦虚检点注重礼仪·····	(124)
二十六、认真聆听明智反应·····	(125)
二十七、留意席座注意身份·····	(127)
二十八、各种场合适表谢意·····	(127)
二十九、施展口才说服诱导·····	(128)
 第二章 与同事相处之道 ·····	 (130)
一、冷眼旁观与孤立·····	(130)
二、知己与奴仆·····	(131)
三、忌交浅言深·····	(132)
四、徒惹人窃笑·····	(133)
五、成功主管须知·····	(134)
六、豁达的情操·····	(135)
七、发出指示的技巧·····	(136)
八、不必畏缩担忧·····	(138)
九、礼待前辈·····	(139)

~~~~~办公室人际关系指南~~~~~

十、以德报怨化敌为友·····	(140)
十一、维护激发别人自尊·····	(140)
十二、适当保持交往距离·····	(141)
十三、小心处理闲言碎语·····	(142)
十四、积极主动磨炼自己·····	(142)
十五、委婉拒绝对方·····	(143)
十六、一视同仁赢得信赖·····	(144)
十七、尽量少打私人电话·····	(144)
十八、乐于助人定有收获·····	(145)
十九、不可超越职责范围·····	(146)
二十、关系紧张先查自己·····	(146)
二十一、察颜观色了解他人·····	(147)
二十二、聆听的艺术·····	(148)
二十三、赢得对方的信赖·····	(151)
二十四、晋升之前先掌握同事的心·····	(157)
二十五、首先要冷静地观察·····	(159)
二十六、寻求有利于晋升的地位·····	(162)
二十七、抑制同事的嫉妒心·····	(166)

第三章 做个应对得体的上班族 ····· (168)

一、清晨的问候是朝气的来源·····	(168)
二、适时说“不”才能博得信赖·····	(169)
三、别忘了说“谢谢”·····	(169)
四、让别人聆听的要诀·····	(170)
五、如何提出建议·····	(171)
六、柜台工作者应注意应对·····	(172)

目 录

七、做个不讨人厌的女孩·····	(173)
八、绝对忌讳在办公室掉泪·····	(174)
九、巧妙拒绝劝酒的方法·····	(174)
十、如何化争执为沟通·····	(176)
十一、办公室应对十忌·····	(177)
十二、个人困扰勿带到办公室·····	(178)
十三、小心“蜜蜂症候群”·····	(179)
十四、演出你自己·····	(180)

第四篇 办公室就职指南

第一章 知己知彼·····	(183)
一、办公室人际关系·····	(183)
二、办公室人种·····	(186)
第二章 树立信心·····	(190)
一、自我进化论·····	(190)
二、信心帮助你走上成功之路·····	(198)
三、如何培养自信心·····	(202)
第三章 善于思考·····	(205)
一、察颜观色的技巧·····	(205)
二、良好关系的建立·····	(214)

第五篇 男女形象探索

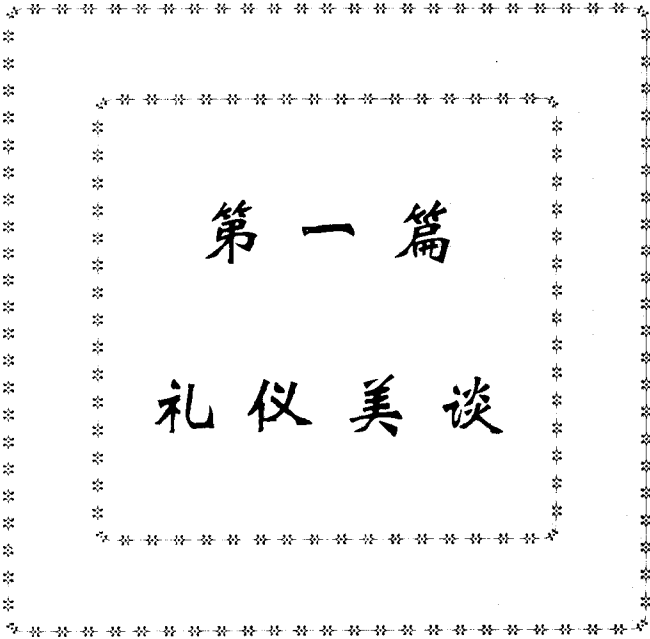
第一章 男女形象塑造	(221)
一、男性上班族的形象探索	(221)
二、女性上班族的形象探索	(224)
三、美好形象塑造	(226)
第二章 男人衣着仪表须知	(230)
一、最好穿着配合公司的服装	(230)
二、穿着要适合自己的身份	(231)
三、不要经常穿着正式的服装	(232)
第三章 女人服装打扮须知	(233)
一、成功的穿着	(233)
二、如何装扮自己	(237)
三、化妆令你增强信心	(242)

第六篇 跳槽的技巧

第一章 跳槽的定义	(251)
一、未雨绸缪	(251)
二、建立交际网络	(253)

目 录

三、交际忌讳·····	(255)
第二章 正确面对跳槽 ·····	(258)
一、人际与工作的检讨·····	(258)
二、另谋高就·····	(260)
三、忍辱负重·····	(262)
第三章 跳槽的技巧 ·····	(266)
一、写求职信不简单·····	(266)
二、缺乏工作经验时·····	(267)
三、寻找工作前奏曲·····	(268)
四、失业怎么办·····	(269)
五、逃避现实的借口·····	(270)
六、准雇主的问题·····	(271)
七、突破自己的界限·····	(272)
八、模拟面试问题·····	(273)
九、视为一个新机会·····	(274)
十、面试前的准备·····	(275)
十一、最普遍的面试题目·····	(276)



第一篇

礼仪美谈



第一章 个人礼仪

一、你是否受欢迎

人与人之间存在着多种关系：心理相容、情投意合的伙伴关系和格格不入，互相排斥的敌对关系是其中重要的两种关系。这两种关系的交织，构成了人际关系斗争的复杂性与“嘤嘤其鸣，求其友声”的微妙性。

据调查研究，具下列条件者，是受欢迎人物：

1. 具有较强的责任心。
2. 具有较丰富的知识。
3. 具有助人为乐精神。
4. 具有坦率而不奉迎巴结的性格。
5. 能与人交心、善于交际。
6. 具有幽默、涵养、礼貌等品质。

不受欢迎的人，则有下列特征：

1. 不尊重别人的人格，对他人缺乏感情，不关心他人的悲欢情绪，甚至把别人作为自己使唤的工具。

~~~~~办公室人际关系指南~~~~~

2. 以自我为中心，只关心自己利益和兴趣，忽视他人的处境和利益。

3. 对人不真诚。

4. 过分服从并取悦别人，过分惧怕权威而又不关心部下。

5. 过分依赖他人而丧失自尊。

6. 妒忌心强。

7. 怀有敌对的情绪与猜疑性格的人，怀有偏激情绪的人，往往容易与他人的关系陷入僵局。

8. 过分自卑，缺乏自信心，对人际关系过于敏感，对他人批评过分以及完成工作任务后过分自夸。

9. 性格孤僻，不喜欢与人交往。

10. 怀有偏见、固执，不愿接受他人规劝，过分使用防御机制，报复性强。

11. 好高骛远地提出过高要求、过高目标，苛求他人。

请记住这句名言：你希望别人怎样对自己，你就应该怎样对待别人。

二、别忽略了小礼节

“大事由小事入手”，这话没有说错。

当我们要处理一件事情时，就必须从微细的地方做起。而通常的人，常常犯的毛病，就是只会顾大事，而忽略了似是无关却是有关的小事，结果便直接影响到大事情的发展。

第一篇 礼仪美谈

我们待人接物，应顾及微小的礼节，这并非叫你去用卑下谄媚的手法去博取他人的欢心，而是你自己应对别人尊敬有礼。

譬如你跟一位朋友谈话，即使你当时觉得对方发表的意见是绝对无理或有错误，你也不应该不顾全别人的面子即时加以驳斥。假如这件事情不大相干的话，你应该忍耐一点，要尊重对方，甚至鼓励对方发表自己的意见。

对方说话时，你也不妨赞赏他几句，这并不是你给他戴高帽子，而是每一个人都有希望别人赞美自己的心理。谈话时，你不妨施用你的“灵机”来迎合对方，例如这位朋友喜欢跳舞，那你不妨谈一点“跳舞经”。切勿谈及对方不喜欢的话题。这是在对话时应注意的重要小礼节。

又当你请一位朋友回家吃饭时，佣人偶然把菜烧焦了，或因不小心打坏了东西，那你不应该立即加以责骂，同时亦不用频频向对方表示歉意。你要知道这会使对方尴尬而拘促不安的。

当你的朋友吸烟时，烟雾可能弥漫全室，这时，你不应该立即打开窗，而应以婉转的词句，例如说天气闷热、空气不佳等，然后才漫不经心地打开窗子。这样，既不会令别人太难为情，而你自己也做到见机行事的礼节，这不是一举两得吗？

记着：在家接待客人，大礼节反而无须过分认真，要使对方感到好像在他自己家里一样。当吃东西时，别人吃少吃多，是有他自己一套的，不好勉强别人。否则，反而使别人不好意思，有浑身不自在的感觉。