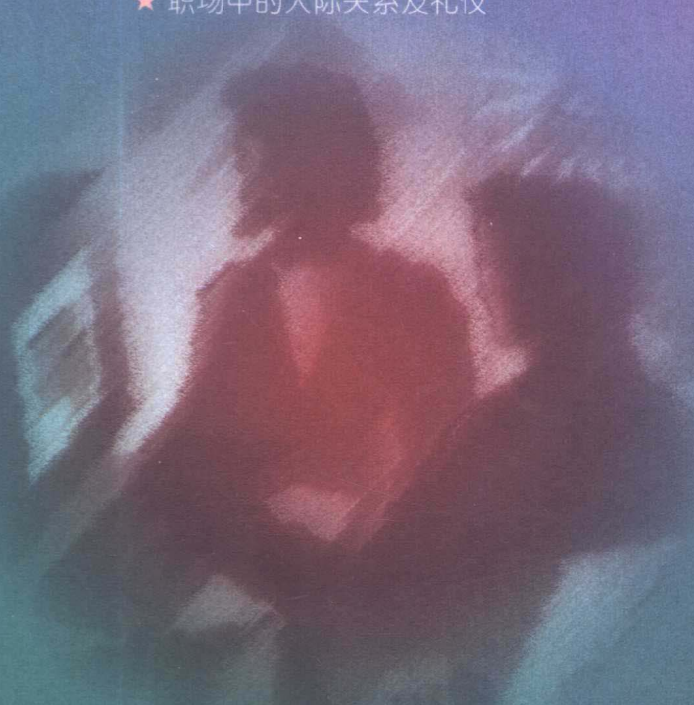


新新女性丛书

# 职业女性

王虹嘉 编著

- ★ 求职女性如何应对周围复杂多变的环境
- ★ 职业女性应有的心态
- ★ 处理事物的法则和技巧
- ★ 职场中的人际关系及礼仪

中国纺织出版社

XXNX

新新女性丛书  
● 职业女性

王虹嘉 编著

  
中国纺织出版社



本书中文简体版经台湾省国家出版社授权由中国纺织出版社独家出版发行。本书文字,事先未经出版者书面许可,不得以任何方式或任何手段转载或刊登。

**著作权合同登记号:图字:01-98-2066**

### **图书在版编目(CIP)数据**

职业女性/王虹嘉编著. - 北京:中国纺织出版社,1999  
(新新女性丛书)

ISBN 7-5064-1563-1/B·0007

I. 职… II. 王… III. 女性-修养 IV. B825

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 38755 号

---

策划编辑:王 颖    责任设计:胡雪萍    责任印制:刘 强  
责任编辑:郑 澄    责任校对:俞坚沁

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

邮政编码:100027 电话:010-64168226

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

1999 年 2 月第一版第一次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:6.375

字数:126 千字 印数:1—8000 定价:10.00 元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

## 出版者的话

今日女性是现代生活的主角。作为女性,您了解自己、关心自己吗?自进入青春期以后,女性的烦恼,诸如升学、就业、择偶、结婚、怀孕、生子、女性疾病等一系列的问题接踵而来。那么,女性如何加强自我保护,如何择业、处理人际关系,如何使夫妻生活和谐幸福,如何优生优育、自我修养、自我保健,如何以得体的举止、优美的形象投入各种社会活动,在紧张的工作之余如何装扮自己、永葆青春美丽等,已成为女士们关注的焦点。为此,我们组织出版了这套“新新女性丛书”,全方位、系统地介绍女士们关心的各种热点问题。

愿这套丛书能给您带来较大的帮助,使您在事业、家庭及生活等方面事事如意。

中国纺织出版社

1998.12

ABD04/07

# 序言

对于刚找到一份理想工作的人来说，这是一个多么令人高兴的美妙时刻啊！从今以后，可在工作岗位一展长才，施展抱负。

然而，各公司、机关与行号等营利机构，远非学校之单纯。公司员工的主要目的，在于借重各式人员的才智学识，以推动该机构之业务，使之能蒸蒸日上。因此，在工作岗位上，除应尽展特长外，更应积极好学，使自己的能力日渐精进，才可适应此瞬息万变的社会。

当然，要在工作岗位上胜任愉快，必须经过一段时日的艰苦奋斗，然而，在逐步突破困境之后，相信您对所有工作都能得心应手，而成为该项工作的专业人才。这正是工作的最大乐趣，也可说是工作最大的成就感。

曾有人对职业妇女们做过一番调查，结果显示：对于终将走上人生必经道路——结婚的女性而言，倘其在工作岗位上能将各种业务处理得井井有条、一丝不苟，则他日婚后亦必成为家庭中的贤妻良母。反之，若对工作抱着敷衍了事、马马虎虎

虎的态度，那么，当她成为一名家庭主妇后，亦必无法称职。

是故，对于甫出校门的人而言，如欲将来成为一名称职的职业妇女，笔者奉劝你，不妨趁单身贵族时，在工作岗位上，全力冲刺，多多磨炼自己，以增加工作经验。

况且，在工作中，除了处理公司业务之外，同时也必须学习诸如：“说话技巧”、“应对礼仪”与“书信往来”等等身为社会人士所应当具备的常识。如此一来，于工作岗位上，除能尽己所能，求取自己所应获取之报偿外，更可藉此充实训练自己，岂非一举两得的妙事？

况且，随着社会经济的日益发展，人类生活水准的逐渐提高，堪称为一名贤明称职之家庭主妇，已不仅止于精通“缝纫、炊事、洗濯、洒扫”等事，或只顾“将家庭布置得一尘不染”而已，要能成为人人称道的家庭主妇，还要让家庭形成家人心灵所系，情恋不已的安乐窝，所以，聪明的家庭主妇还要具备“思考、记录、研究与行动”的工作能力。

俗谚有云：“好的开始，就是成功的一半。”又说：“凡事贵于慎始。”因此，倘若能在初入社会之时，即能充分吸取新知，以弥补学之不足，相信不仅在工作时间中的每一分钟内，甚或未来的人生旅程里，时时刻刻都会因为新知的发现而兴奋不已！同时在漫长的工作旅程当中，更可以所获得的新知识，使事务的推动更顺利，时时有收获！

有鉴于此，笔者特先于本书之中，告诉你身为一名优秀职员所应保持之心态与一般机构对于员工们的期望；其次详述一般机构之组织规模；而后历历明言公司里待人处事的基本原则与方法，希望你能藉助笔者的指引，举一反三地将才能充分发挥于工作岗位上，则当你备受赞扬之时，为笔者之幸也！

作 者

# 目 录

## 第一章 快乐上班族

1. 永远充实自我……………(2)
2. 实力强过颜如玉……………(4)
3. 理想职员形象……………(6)
4. 职能自我评量……………(7)

## 第二章 培养正确就业观

1. 预先考虑企业的连带性……………(11)
2. 了解公司的组织……………(13)
3. 学校与公司迥然不同……………(23)
4. 上班族应有的工作意识……………(25)

## 第三章 如何培养人际关系

1. 你令人讨厌吗……………(30)
2. 转“自私”为激励……………(34)
3. 包容、赞许与重视……………(37)
4. 称呼上司当称其职衔……………(40)

5. 报人姓名绝不可有误…………… (41)
6. 酌情接受上司邀请…………… (42)
7. 满招损谦受益…………… (43)
8. 勿借钱予同僚…………… (44)

#### **第四章 合宜的社交礼仪**

1. 礼仪的形态与种类…………… (49)
2. 服饰与仪容…………… (51)
3. 化妆室礼仪…………… (54)
4. 乘车礼仪…………… (55)
5. 约会必守时…………… (56)
6. 勿触犯禁忌…………… (58)
7. 送礼须知…………… (59)
8. 中餐礼仪…………… (61)
9. 西餐礼仪…………… (63)
10. 探病礼仪…………… (65)

#### **第五章 对谈自如的说话技巧**

1. 你能谈笑自如吗…………… (70)
2. 动人心弦的言谈…………… (72)
3. 话中不带口头禅…………… (74)
4. 客套寒暄的技巧…………… (75)
5. 如何主宰说话契机…………… (77)
6. 善言者善听人言…………… (78)
7. 客户埋怨时的处理法…………… (80)

## **第六章 电话应对礼仪**

1. 戒除电话恐惧症……………(87)
2. 知而善用电话特性……………(88)
3. 拨电话前的注意事项……………(90)
4. 接听电话的礼仪……………(91)
5. 正确的打电话方式……………(93)
6. 切莫“喂!”“喂!”不停……………(95)
7. 挂电话的最佳时机……………(96)

## **第七章 待客之道**

1. 人人都代表公司形象……………(101)
2. 服务台应对方式……………(103)
3. 上下电梯的注意事项……………(107)
4. 引导来客的方式……………(108)
5. 端饮料待客之道……………(109)
6. 如何与正接待访客者联系……………(111)
7. 会客室坐椅次序……………(112)

## **第八章 如何提高工作效率**

1. 坚守岗位……………(116)
2. 了解上司“命令”真义……………(117)
3. 如何准确接受命令……………(119)
4. 服从命令的原则……………(120)
5. 如何正确呈报交付事务……………(121)
6. 不聊天不做私事……………(123)

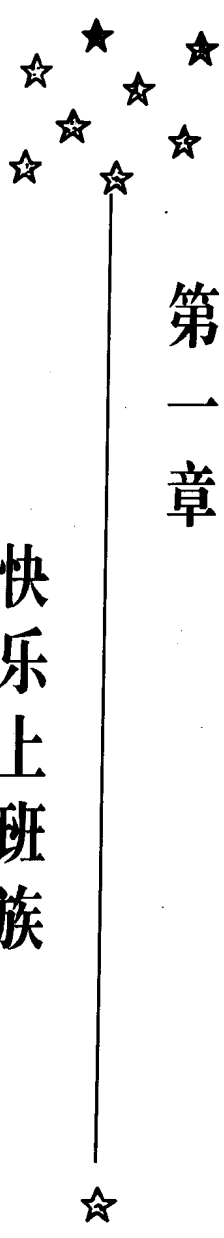
- 7. 凡事脚踏实地 ..... (124)
- 8. 爱惜公物如己物 ..... (125)
- 9. 熟习各项机器操作 ..... (127)
- 10. 下班时应有的态度 ..... (127)

## **第九章 文书处理要诀**

- 1. 确知账票的意义 ..... (132)
- 2. 字体书写要清楚 ..... (133)
- 3. 经办文书应注意要项 ..... (134)
- 4. 文书的书写方式 ..... (136)
- 5. 文书专用术语 ..... (145)
- 6. 公文的处理 ..... (147)
- 7. 商业书信的写法 ..... (151)
- 8. 一般书信的写法 ..... (160)
- 9. 文件归档须知 ..... (170)

## **第十章 不间断自我进修**

- 1. 积极充实自我 ..... (177)
- 2. 充分发挥“潜在能力” ..... (178)
- 3. 肯定自我则进修效果好 ..... (179)
- 4. 信其“能” ..... (180)
- 5. 无目标便无成果 ..... (182)
- 6. 活用情报 ..... (183)
- 7. 持之以恒获大胜利 ..... (185)
- 8. 有效读书方法 ..... (187)
- 9. “心”的装扮 ..... (189)
- 10. 学习理财之道 ..... (191)



# 第一章

## 快乐上班族



## 1. 永远充实自我

某些人以为：“毕业即失业”，某些人于毕业之时大声慨叹：“唉！总算毕业了！”不过，却有另一些人抱着大异其趣的乐观看法，认为：“从今以后，才是人生的起步。”

关于这两种一喜一忧的看法，你是站在哪一边呢？常常就因此一念之差，造成未来在工作岗位上极端不同的表现。更因如此，往往使得漫漫的人生旅途自此分歧，致使结果有天壤之别，你相信吗？

“毕业”是学生在校课程修业期满，但修业期满是否就意味着学习的结束呢？让我们再来看看英文中对“毕业”（Commencement）一字的解释吧！Commencement 一字除代表“获得学士学位”外；更涵蓄着“开始”与“着手”之义。因此，在获得学士学位后，每一个人应以此为起点，追求更广泛更高深的学问，以扩充自我之知识及生活领域。

若认为“毕业”就是正式学习告一段落，而未能就此益发努力，更求进步，接受人生中接二连三、层出不穷的试炼；反而因循怠惰、日复一日，那么，这种人的未来终是不堪设想的。

同样是“毕业”，却有“开始”与“结束”两种截然不同的看法，就如同婚姻一般，多数人的观点，又何尝不是如此呢？认为婚姻乃“人生另一阶段之开始”者，必会锲而不舍，努力不辍地积极追求幸福美满之建设性的家庭生活。反之，视婚姻为“恋爱坟墓”的人，我们怎能企求奢望他能缔造多彩多姿、幸



福安乐的婚姻生活，而不致有越轨或家庭纠纷等不幸事故的发生呢？

将婚姻视为“恋爱坟墓”者，其人生观都较为保守而消极。因此，他们对于婚姻对象所抱持的要求，就仅求其享乐，而未能积极地去改进家庭生活了。是故，抱持这类看法的人，大多于婚前享受了人生90%的幸福，而婚后就仅能体会出些许的欢愉了，如此，不是甚为可悲的吗？

至于将婚姻认作“人生另一阶段之开始”者，对于结婚当然会抱持着极为慎重的积极态度，并于事前周详计划其婚姻生活，凡女性小自炊事、缝纫等家事的实习，大至家庭用度账簿之登录，都会多方请教，并确实做好；男性则于事业上确立志向，为成就一和乐的幸福家庭而打拚。因此，不论是身为一家之主或为人妻者，都能称职而为人称道。

既然于就业阵营中，能增加自己在“思考、记录、研究与行动”等工作方面的技能与经验。那么，恪守工作岗位，积极进取，视工作为学习之最佳过程，而抱持着积极人生观的人们，当然能在不断求进步的心态中迭有精进，获得幸福。

有许多人认为：“婚姻乃女人一生幸福所系”，而对于婚姻生活充满了企盼与期许，实际上“婚姻之幸与不幸”端赖个人对于婚姻所抱持的观念与态度！观念正确，则幸福唾手可得。工作上也是如此。

既然未来生活是否圆满幸福端在一念所系，那么我们何不对未来秉持乐观奋进的态度，而更加努力，积极奋勉，以缔造完美充实的人生呢？是故，请大家



于就职之始，切实记住：“毕业”并非“学习之终”，而乃“积极充实自我之始”也！

## 2. 实力强过颜如玉

如花似玉、婀娜多姿的女孩子们总是被人捧得高高在上。因此，学校中清新脱俗、温柔大方的女孩，便被男同学私下视为“校花”而备受瞩目；至于工作场所中的美貌女性，当然也不免被男职员冠以“公司之花”或“厂花”等美称啰！

然而，貌美者是否曾深思熟虑过？怒放枝头的花朵，确是娇艳芳香无比，令人忍不住驻足观赏；但是若只是娇艳而无工作实力，那么在竞争激烈的公司里，是很容易被当成花瓶，而不赋予重责。

一般人对于女职员们的评价，因其所司职业种类的不同而有所差异，然大体而言，皆较同职务的男职员们的评论为低。一般人对于“女职员”的刻板印象是：

(1) 不喜人赞其才干，却对其外貌的褒奖雀跃不已。

(2) 皮笑肉不笑者。

(3) 做事马虎草率，却好休假者。

(4) 喜在下班后，任意游荡，或买零食、边走边吃者。

(5) 对政治漠不关心，却极力追求服饰化妆之时尚者。

(6) 服装 90 分，曲线美 70 分，工作意识 10 分



者。

(7) 将大部分薪水耗掷于服饰与化妆之上者。

当然，综观上述，对于这些贬抑之词，女性朋友定然是会嗤之以鼻。确实，现代女性意识抬头，在工作场上叱咤风云的已逐日增多，但在周围环境之中，不也正有不胜枚举的女职员们正是各项缺点的典型代表？所以，不妨对此警惕在心，时时自我省察一番。

造成此种现象的主因，乃是由于一般社会风潮使然。无可否认的，自古以来，女性们总是被所谓的“适婚年龄”逼得喘不过气来，似乎一过适婚年龄而仍小姑独处者，就犹如犯下滔天大错一样。是故，达适婚年龄但仍无适当的对象时，也许当事者只是心中暗自焦急而已，但她们的父母及亲友们，则个个莫不忙着央人代为留意，以期早日为其谋得一位如意郎君。

如此掐指一算，离开学校，进入工作场所而后步入家庭，其间只不过数年光阴，短者甚至仅只有二三年而已，无怪乎某些人谋职之时，往往只图谋一个工作轻松、气氛愉快而报酬又不差的短期工作。

寻觅理想工作时，一般被女职员列为首要考虑条件的，莫过于工作适合自我兴趣；公司声名远播且交通方便；工作轻松、薪资极高；甚至公司建筑外貌冠冕堂皇等条件也往往在考虑之列。

欲成为气派非凡、极有规模公司的成员，务必先行审察自己的工作能力是否符合要求；并且不能以公司为可以随意蒙混度日的地方。同时，不论职务大小，一旦就职，就应担负起自身所应肩负的责任和义



务。

因此，被视为“公司之花”的职员们，千万莫使自己成为仅可供观赏的花瓶，应该充分发挥才干，推动公司的业务，使之能蒸蒸日上，成为公司中永不凋零的“常青树”。

### 3. 理想职员形象

欣然就职之时，一定对就职的公司抱着深切期许与冀望，同时更希望能一展所长，备受重用；而另一方面，当然更企盼公司业务欣欣向荣、蒸蒸日上。

以公司的立场来说，公司之所以录用你，必定是希望能借重你的长才，以推展公司业务。既然如此，公司自会因其规制，对员工严格要求，而非请你来充当花瓶，就职前应有此心理准备。

一般公司所需要之理想职员需具备哪些条件呢？一言以蔽之，当然是希望能学以致用，并且胜任此份工作。因为，任何一家公司都是由各个部门所组成的，而各个部门的工作，需要由学有专长的人来加以执行。俗谚云：“隔行如隔山”，唯有各部门间紧密协调，才能使工作顺利完成。

大体说来，较适合女性们从事的职业计有：教师、空中小姐、护士与美容师等。至于就工作性质来加以区分，则诸如：事务员、装配员等需要小心谨慎从事之精密工作，亦非心思缜密之女性莫属了！

那么，一般公司对女职员们的寄望究竟是什么呢？以下，是主管对女职员的期许与要求，藉助这些