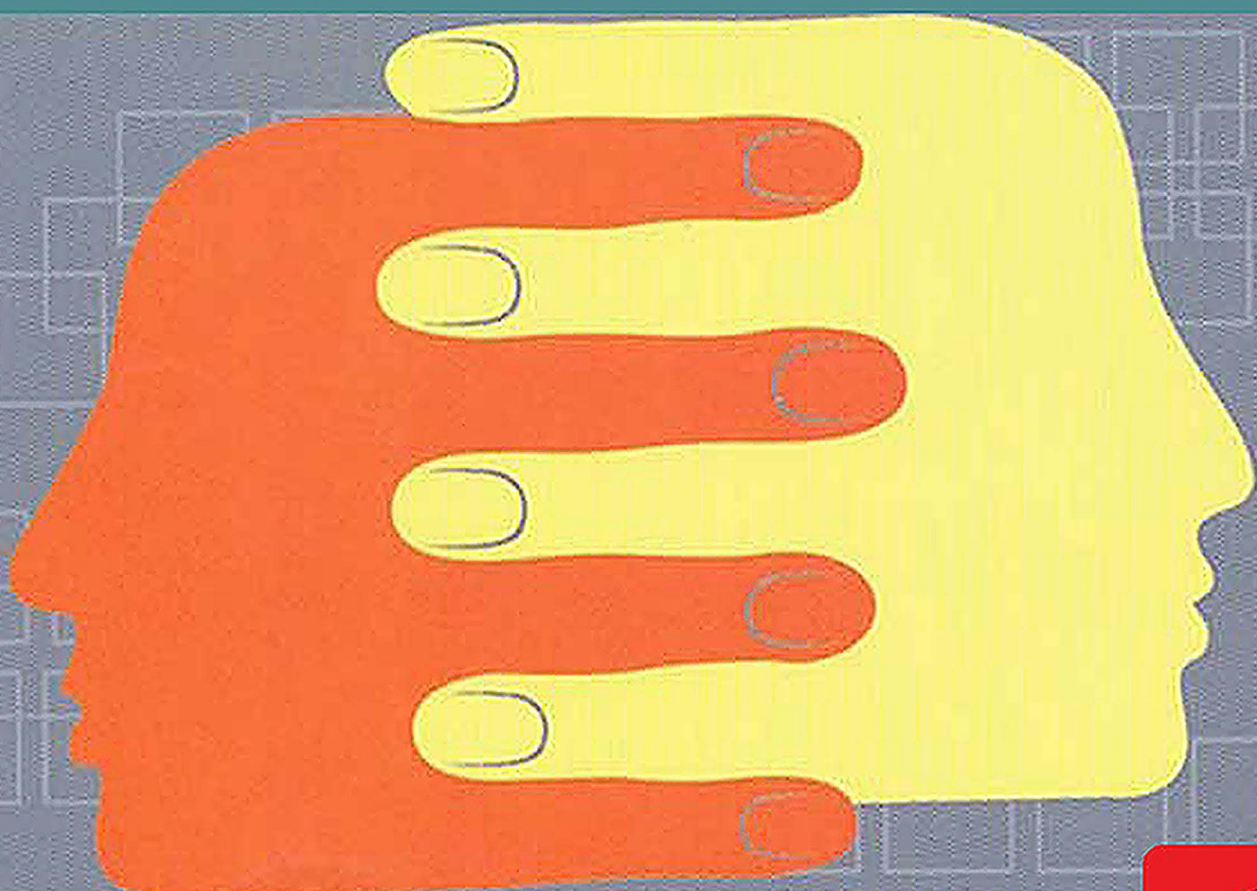


高职学生职业心理素质

万秋红 赵丹 主编



北京理工大学出版社



高职学生职业心理素质

主 编 万秋红 赵 丹
副主编 赵文才 邓祖禄 朱建军 陈 杰
 殷莹莹
参 编 何 信 谢 妮 李 萍 李 佳
 马灵秀 谢 琛 刘裕敏

内 容 简 介

本书分为职业基本素养篇、专业技能素养篇、职业心理素质培养、科学文化素养篇和职业生涯规划篇6个模块,全书以项目模式编写,项目下包含若干个任务,每个任务由【案例导入】【案例分析】【名人名言】【自我提升】【拓展阅读】等栏目组成。

本书内容实用、由浅入深,以大量的真实职场案例、小测试穿插其中,使学生不仅能了解在职场中应具备的素养能力,也能清楚地了解自己的素养现状,从而有针对性地全面提升自己的职业素养水平。本书适合作为职业素养课程教材,也可供职场人士阅读和参考。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

高职学生职业心理素质 / 万秋红, 赵丹主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 9

ISBN 978-7-5682-4332-2

I. ①高… II. ①万…②赵… III. ①职业道德-高等职业教育-教材 IV. ①B822.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第166524号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 / 15

字 数 / 349千字

版 次 / 2017年9月第1版 2017年9月第1次印刷

定 价 / 35.00元

责任编辑 / 高 芳

文案编辑 / 高 芳

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前 言

十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中明确提出，要深化教育领域综合改革，加快现代职业教育体系建设，深化产教融合、校企合作，培养高素质劳动者和技能型人才。《国家中长期教育改革与发展规划纲要（2010-2020）》也提出，坚持以人为本，全面实施素质教育的战略主题，要求坚持全面发展与个性发展的统一，加强心理健康教育，促进学生身心健康。这些都为我们更好地加强高职学生心理健康教育工作指明了方向，也为教材的编写提供了重要参考。

由于社会竞争不断加剧，人们的生活节奏不断加快、工作压力不断增大，在职场上，人际关系紧张、社会适应性不强、情绪障碍等各种心理健康问题正越来越多地困扰着人们，职业心理健康问题正成为现代人关注的焦点。世界 500 强企业 90% 以上建立了 EAP（员工帮助计划），对员工进行心理咨询和行为治疗。在我国，中国职业安全健康协会、各企业的 EAP 协会也开展了一系列的职业健康调查与辅导工作，为组织与个人的成长提供了心理帮助，我国的职业心理健康教育与培训工作正逐步规范与成熟。

高职学生由于特定的知识结构层次，又正处于心理上的“断乳期”，独立意识增强，有很强烈的情感和交往需要，但自制力差，价值取向多元化，理性与非理性并存，就业压力剧增，再加上社会对高职学生职业心理素质的高要求，很容易使学生在校内和顶岗实习阶段出现人际交往、情感迷惘、自我认知偏差、适应障碍等心理问题，因此，以就业和社会需求为导向的高职教育改革逐步深化，客观上要求高职院校学生的职业心理素质教育实现动态适应和有效发展。

高职学生职业心理素质课程是通过调研多家企业和行业组织，了解社会对人才职业心理素质的要求，坚持每年开展新生心理普查、心理咨询，顶岗实习阶段的心理排查等，分析在校学生心理问题个案，了解学生对心理健康教育需求的基础上，坚持整合资源，构建立体的心理健康教育体系。开设的目的是引导学生正确认识和妥善处理在学习、生活、就业困惑、成长成才、择业交友等方面遇到的具体问题，培养学生具备良好的职业认知能

力，了解职业岗位对职业心理素质的要求，不断塑造良好的职业心理素质，有效预防与应对在未来职业生涯中可能遇到的心理困惑、障碍与危机，对实际专业学习和职业交往起到很好的引导作用，

本教材主要面向高职院校学生的心理素质教育，教材内容力求新颖生动，心理健康理论和社会热点相结合；共分为职业技能素养篇、专业技能素养篇、职业心理素养篇、科学文化素养篇、职业生涯规划篇五大模块；以项目为导向，团队活动为主题，分为十三个项目；以学生参与操作为主，强调体验式学习，在操作层面上，注重活动的实用性，也注重引发学生对未来职业发展的思考；在整个教材中，体现了高职学生心理健康共性与不同职业岗位心理素质个性相结合、心理素质培养与职业教育培养目标相结合、科学性与实践性相结合的理念，旨在帮助高职学生了解自己的职业兴趣，提高职业心理认知水平，获得一定的职业心理体验，为职业定向打下良好的基础，助推职业学习，帮助学生拥有健康、快乐、阳光的大学生活和职场生活，促进个人生涯发展，从而实现高职院校培养高素质技术技能型人才的目标。

教材是教学之本，本教材吸收了省内各高职院校同行专家们的成果，借鉴了国内外有关管理学家、心理专家的学术观点和资料，力求在吸取众多优秀成果的基础上体现高职特色和校本特色，在此一并感谢。但由于编者的知识、能力、水平有限，书中难免有疏漏与不足，在此，真诚地欢迎各位专家同仁批评指正。在今后教材使用过程中，我们会根据遇到的实际问题、不断努力，在教中学，在学中教，加以完善。我们也会更加重视在教学中与行业、企业多互动交流，与同学们教学相长，期望在我们的共同努力下，培养学生良好的心理素质，促进学生思想道德素质、科学文化素质和身心健康素质协调发展，并助推广大高职学生成长为品行端正、身心健康、人职匹配的社会主义现代化建设者和接班人。

编者

2017年6月

目 录

模块一 职业基本素养篇	1
项目一 职业道德与职业责任	1
项目二 职业形象与商务礼仪	12
模块二 专业技能素养篇	28
项目三 学习能力	28
项目四 创新能力	50
项目五 团队能力	78
项目六 适应能力	93
项目七 执行能力	99
项目八 语言表达与沟通能力	114
模块三 职业心理素质培养	139
项目九 职业意识培养——职业心理辅导与测试	139
项目十 工程制造类职业岗位职业心理素质培养	164
项目十一 商务贸易类职业岗位职业心理素质培养	175
模块四 科学文化素养篇	188
项目十二 科学文化素养	188
模块五 职业生涯规划篇	202
项目十三 大学生职业生涯规划	202
附 世界 500 强情商测试题	227
参考文献	231

模块一 职业基本素养篇



学习目标

通过本模块的学习，增强自己的职业道德意识，端正职业态度，领悟在工作中爱岗敬业、诚实守信、勇于担当对自己和单位的重要意义；学习正确的求职礼仪和职场礼仪，从而更好地完成从一名大学生向一名职场人的转变。

项目一 职业道德与职业责任

不能爱哪行才干哪行，要干哪行爱哪行。——丘吉尔

任务一 爱岗敬业



案例导入

野田圣子 1985 年进入东京帝国饭店工作，但没想到上司竟安排她做洗厕工，每天都必须将马桶擦洗得光洁如新。心理作用使她几欲作呕。本想立即辞去这份工作，但她又不甘心自己刚刚走上社会就败下阵来。她初来时曾经发誓：一定要走好人生的第一步！

就在圣子的思想十分矛盾的时候，酒店里一位老员工出现在她面前，二话不说，拿起工具亲手演示了一遍：一遍又一遍地擦洗马桶，直到光洁如新，然后将擦洗干净的马桶装满水，再从马桶中盛出一杯水，连眉头都没皱一下就一饮而尽。整个过程没有半丝停顿。野田圣子从此暗下决心：即使一辈子洗厕所，也要洗出成绩来。

此后，野田圣子为了检验自己的自信，为了证实自己的工作质量，也为了强化自己的敬业心，她曾多次喝过自己擦洗过后的马桶里装的水。1987 年，野田圣子当选为岐阜县会议员，是当时最年轻的县议员。1998 年 7 月担任小渊惠三内阁的邮政大臣，是日本最年轻的阁员。



案例分析

野田圣子及她的前辈的“喝厕水”的行为无疑是爱岗敬业的强烈体现，让我们十分敬佩。野田圣子给我们这样的启示：无论做什么事情，在什么工作岗位上，都要认真对待自己的工作，尽心尽力，力求完美。爱岗敬业是职场公认的“第一美德”。



名人名言

敬业为立业之本，不敬业者终究一事无成。——拿破仑·希尔



自我提升

每个单位都存在这样的员工：他们每天按时打卡，准时出现在办公室，却没能做出出色的成绩；他们每天早出晚归，忙忙碌碌，却不精益求精；他们经常抱怨英雄无用武之地，不屑于手头的工作，却从不认真反省自己的工作态度；他们不思进取，马马虎虎，得过且过。他们每天都应付性地工作。对于他们来说，工作就是一种“差不多”。

“差不多”实际上是一种严重缺乏敬业精神的表现，是工作中的失职。轻者表现为自己的工作不出色，而重者则表现为在工作中造成重大损失或事故。

爱岗就是热爱自己的工作岗位，热爱自己从事的职业。敬业就是以恭敬、严肃、负责的态度对待工作，一丝不苟、认真负责、专心致志地把工作做好。

敬业，是一种高尚的品德。它表达的是这样一种含义：对自己所从事的职业怀着一份热爱、珍惜和敬重，不惜为之付出和奉献，从而获得一种荣誉感和成就感。可以说，如果社会各个行业的人们都具有敬业精神，我们的社会就会更加文明、更加进步、更加充满生机和活力。

敬业是一种优秀的职业品质，是职场人士的基本价值观念和信条。在经济社会中，每个人要想获得成功，获得他人的尊敬，就必须对自己所从事的职业保持敬仰之心，视职业、工作为天职。可以说，爱岗敬业是职业精神的首要内涵，是职业道德的集中体现。

“敬业”在我国古代《礼记·学记》中就以“敬业乐群”被明确提了出来。正如朱熹所说：“敬业何，不怠慢，不放荡之谓也。”他还说：“敬字工夫，即是圣门第一义。无事时，敬在里面；有事时，敬在事上。有事无事，吾之敬未尝间断。”这里的“敬事”“敬业”都是指在工作中要聚精会神，全心全意。这种“不怠慢，不放荡”“未尝间断”的职业态度和敬业精神，是职业人做好本职工作所应具备的起码的思想品格。

进一步讲，所谓爱岗敬业，就是敬重自己的工作，将工作当成自己的事。其具体表现为忠于职守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、一心一意、任劳任怨、精益求精、善始善终等职业道德。

一个人如果没有基本的敬业精神，就无法成为一个优秀的人，更难以担当大任。敬业

是一种人生态度，是珍惜生命、珍视未来的表现。对做好每一项工作，我们每个人都有责任、有义务。我们每个人都应该为工作尽一份心、出一份力。



漫画素养

“工作虽易，敬业不易，且行且珍惜。”



“爱岗敬业，职场模范。”



一个人，一匹马，一条路和一颗温暖的心。

在绵延数百公里^①的木里县雪域高原上，一个人牵着一匹马驮着邮包默默行走的场景，成了当地老百姓心中最温暖的形象。20年中，他一个人跋山涉水，风餐露宿，按班准时地把一封封信件、一本本杂志、一张张报纸准确无误地送到每个用户手中。这个人，就是木里藏族自治县邮政局的一个普通的苗族乡邮递员，一个20年来每年都有330天以上独自行走在马班邮路上的邮递员，一个在雪域高原跋涉了26万公里，相当于走了21趟二万五千里长征，绕地球赤道6圈的共产党员——王顺友。

邮路上高山气候恶劣，空气稀薄，道路险恶，行走困难，还经常遇到冰雹、飞石和野兽的袭击，一个人行走异常危险。当地人走这条山路都是和马帮结伴而行，只有王顺友总是独自一人风雪无阻地行走在这条路上，露宿在荒山野岭。熟识的村民送他一个外号“王大胆”。“王大胆”的胆量已经被考验了无数次。

面对这绝无仅有的困苦，这个外表矮小、干瘦、背驼的“男子汉”以顽强的意志战胜了孤独寂寞和艰难险阻，每年投递报纸8400多份，杂志330多份，函件840多份，包裹600多件，为大山深处各族群众架起了一座“绿色桥梁”。正如他自己所说：“搞好本职工作是我的责任。再大的苦也要忍了，不能给党丢脸。”

2005年1月6日，王顺友送完保波乡的邮件准备返回白碉乡时再次遇险。当时，他刚要上横跨雅砻江的吊桥时，吊桥的一根钢绳突然断了，整座吊桥翻了180°。正走在桥上的一个马夫手快，伸手抓住了另一根钢绳，慢慢地爬回了岸边。另一个马夫和9匹骡马全部坠入江中，瞬间就淹没在湍急的江水中。紧随其后的王顺友吓出了一身冷汗。看到当时场景的人在为王顺友感到庆幸的同时都问他：“你害怕吗？”王顺友说：“哪个不害怕哟，但是人总有一死。如果是为工作而死，值得！”

正是凭着这种极端负责的工作态度，20年来，王顺友没有延误过一个班期，没有丢失过一个邮件，没有丢失过一份报刊，投递准确率达到100%，为中国邮政的普遍服务做出了最好的诠释。

任务二 诚实守信



当林肯刚进入法律界的时候，他还很贫穷。一天，一个邮局的负责人来拜访这位年轻

^① 1公里=1000米。

的律师，因为林肯刚刚做过一段时间的邮政员，手头还有一笔邮局的钱，而这个人就是来跟他结清账目的。与这位负责人同来的还有亨利博士，因为他相信林肯这时肯定没钱，所以特地来贷款给他。这时，林肯先出去了一会儿。他回到了自己的住处，然后很快就回来了，手里提着一个破旧的袋子，里面是邮局预付给他的 17.60 美元。林肯所要还给邮局的正是这个数目，并且正是当初给他的那些钱。对于不属于自己的金钱，林肯从来不肯动用，即使是临时动用。

“你得先预交 30 000 美金。”他跟一个向他咨询关于一块土地纠纷案件的当事人说。“但是我弄不到那么多钱。”“那我替你想办法。”林肯说。随后，林肯去了一家银行，告诉银行出纳说他要提 30 000 美金，并补充说：“我一两个小时以后就会送回来。”出纳二话没说就把钱给了他，甚至连张收据都没填。

“除非他确信当事人的案子会赢，否则林肯先生是不会接手的。”伊利诺伊州斯普林菲尔德的一名律师这样说：“而且法庭、陪审团和检察官都知道，只要亚伯拉罕·林肯出庭，那他的当事人肯定是站在正义的一方。我并不是站在政治的立场上来说这番话的，因为我们属于不同的党派。事实的确如此。”

有一次，林肯得知他的当事人捏造事实，骗林肯说自己是正确的。于是，林肯就拒绝为他做代理。然而，林肯的一个合伙人接了这个案子，并且胜诉了，得到了 900 美金的代理费，但是林肯拒绝接受本该属于他的那一半。这是因为他渴望正义，渴望人格的完美。

在林肯做店员的时候，也正是由于诚实的品质才驱使他跑了 6 英里^①的夜路，去归还一位夫人的零钱，而不等到下次找机会再还她。也正是因为如此，“诚实的亚伯拉罕”才成为人性中最高贵品质的代表。

当林肯的盟友从芝加哥给他发电报告诉他，只有保证能够同时获得两个敌对代表团的选票，他才有可能被提名为候选人，而要想得到这两个代表团的选票则必须向他们承诺在将来的内阁中要给其一定的职位时，林肯回答说：“我不会同他们讨价还价的，也不会受制于任何势力。”

当时，“诚实的亚伯拉罕·林肯”在美国已经成为正义与诚实的代名词了。



案例分析

诚实是亚伯拉罕·林肯做事的第一准则。诚信为他带来了信誉和成功。他是我们每一个人学习的榜样。诚实守信是我们做人的基本准则。



名人名言

言不信者，行不果。——墨子

^① 1 英里 = 1.609 3 千米。



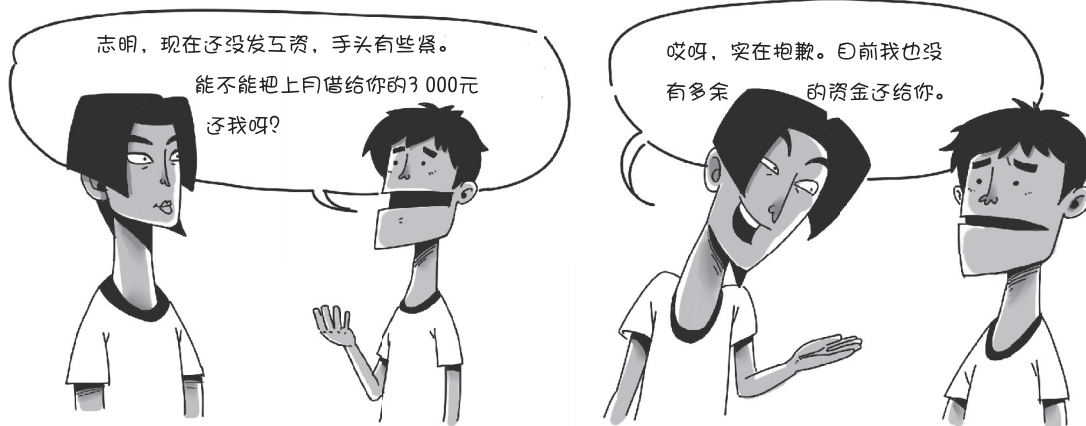
诚信是一个道德范畴，是公民的第二个“身份证”，是日常行为的诚实和信用的合称，即待人处事真诚、老实，讲信誉，言必信，行必果，一诺千金。

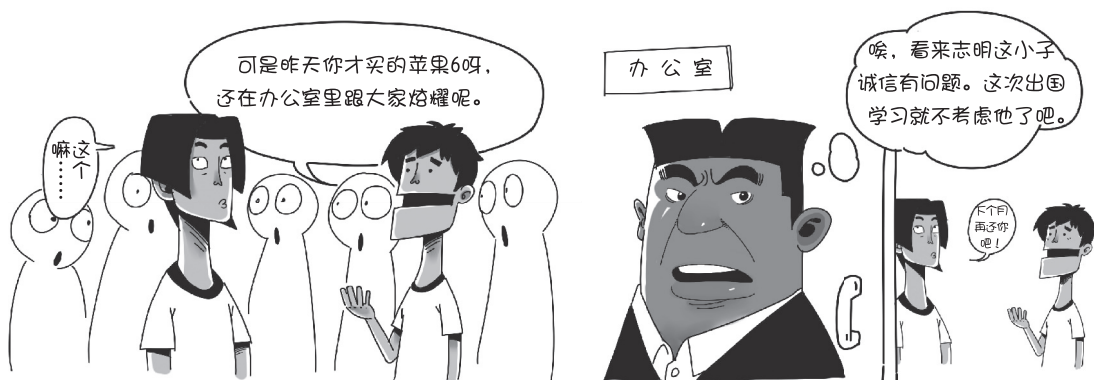
无论在什么领域，诚信永远都是最为敏感的。在职场中诚信的重要性更是不容置疑的。诚信是一个人安身立命的基础。一个没有诚信的人，不但得不到大家的信任，就连起码的尊重也不会得到。试想一下，对一个满口谎言、经常承诺却总不兑现的人，谁又敢把他的话当真，把自己的事交给他办？对一个得到任务却不努力完成的人，哪个上司会器重？对一个对客户缺乏诚信和信用的人，谁还愿意与他合作？总之，谁在职场中缺少了诚信，谁就会在职场中被抛弃。

“人而无信，不知其可也”。诚信作为公民的道德规范，既是市场经济领域中基础性的行为规范，也是个人与社会、个人与个人、个人与企业的基础性规范。诚信不仅是一个民族综合素质的体现，更是现代文明的标志和基石；诚信不仅关系到一个国家的经济能否健康发展，也关系到一个企业的命运兴衰。在以人为本、科学发展的今天，企业会把职工的诚信作为企业兴衰的重要内容，在录用新员工时将其作为比才能更为重要的考核标准。



“我借给你钱，帮你渡过难关，最后你还能这样？”





诚信是金，千金难买。



拓展阅读

有一位求职者到一家公司去应聘。由于各方面的条件很不错，他很快便从众多的应聘者中脱颖而出。面试的最后一关，由公司的总裁亲自主持。当这位求职者跨进总裁的办公室时，总裁便惊喜地站起来，紧紧握住他的手说：“世界真是太小了，真没想到会在这儿碰上你。上次在东湖游玩时，我的女儿不慎掉进湖中，多亏你奋不顾身地跳下水去将她救起。我当时由于忙，忘记询问你的名字了。你快说你叫什么。”

这位求职者被弄糊涂了，但他很快便想到可能是总裁认错人了。于是，他平静地说：“总裁先生，我从来没有在东湖救过人。您一定是认错人了。”但无论这位求职者如何解释，总裁依然一口咬定自己不会记错。求职者呢，也犯了倔强，就是不承认自己曾经救过总裁的女儿。过了好一会儿，总裁才微笑着拍了一下这位求职者的肩膀，说：“你的面试通过了，明天就可以到公司来上班。你现在就到人事部报到吧！”

原来，这是总裁刻意导演的一项测试。他制造了一起“救人”事件。其目的是要考察一下求职者是否诚实。在这位求职者前面的几位，因为都想将错就错，乘机揽功，结果反而被总裁全部淘汰了；而这位求职者却在面试的时候，成功地展示了自己诚实的美德，所以轻松过关了。



课外活动

诚信，人生路上的朋友

活动类型：班级教育

人数：10~40人

时长：0.5~1 小时

形式：演讲座谈

活动简介：

一、活动目标

通过诚信教育，可以让同学们知道诚信是一种人人必备的优良品格。一个人讲诚信，就代表了他是一个讲文明的人。讲诚信的人，处处受欢迎；不讲诚信的人，人们会忽视他的存在。诚信是为人之道，是立身处事之本。

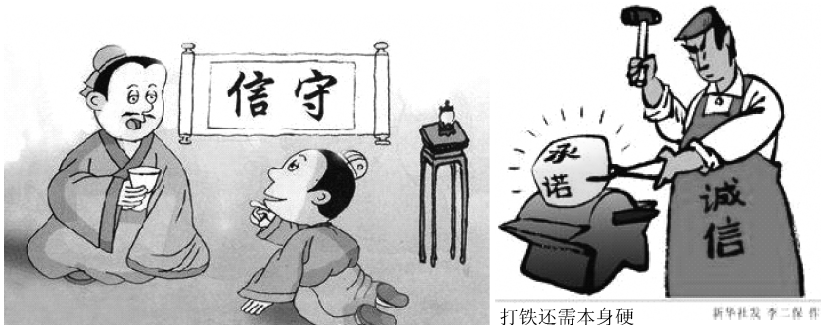
二、活动道具

以小组的形式把桌椅排成几部分。黑板上有诚信教育的板书。

三、活动描述

主题活动——诚信，人生路上的朋友。

- (1) 介绍诚信的含义。
- (2) 以小组的形式讲一些关于诚信的故事。
- (3) 讨论“诚信”在生活中的重要性。



四、调查形式

学生根据问卷问题自我判定。

任务三 有责任心



案例导入

2012年5月29日早7点10分，吴斌驾驶着大客车从杭州出发，开往无锡，10点10分顺利抵达。休息了1个小时后，11点10分，他从无锡站再次出发，准备返回杭州。11时40分左右，车辆行驶至锡宜高速公路宜兴方向阳山路段（江苏境内）时，突然有一个铁块（后确认为制动毂残片）从空中飞落，击碎车辆的前挡风玻璃后砸向吴斌的腹部和手臂，导致其肝脏破裂及肋骨多处骨折，肺、肠挫伤。

在危急关头，他强忍着剧烈的疼痛将车辆缓缓停下，拉上手刹，开启双闪灯，以一名

职业驾驶员的高度敬业精神，完成一系列完整的安全停车措施。之后，他又以惊人的毅力，从驾驶室艰难地站起来告知车上旅客注意安全，然后打开车门，安全疏散旅客。在做完这些以后，耗尽了最后一丝力气的他，瘫坐在座位上。吴斌，他没有把最宝贵的第一时间留给自己拨打 120，而是留给了车上的 24 名乘客。



案例分析

吴斌在危急时刻体现了强烈的责任心和敬业精神，当之无愧“最美司机”的称号。可以想象，责任心在平日里就已经成了吴斌的工作习惯。他是我们每个人心中的英雄，值得我们每个人学习。



名人名言

一个人若是没有热情，他将一事无成，而热情的基点正是责任心。——列夫·托尔斯泰



自我提升

忠于职守、勤勉尽责是一名工作人员起码的职业操守和道德品质。每个人的岗位不尽相同，所负职责有大小之别，但要把工作做得尽善尽美、精益求精，离不开一个共同的因素，那就是具备强烈的事业心和责任心。有了责任心方能敬业，自觉把岗位职责、分内之事铭记于心，对该做什么、怎样去做，及早谋划、未雨绸缪；有了责任心方能尽职，一心扑在工作上，有没有人看到都一样，做到不因事大而难为，不因事小而不为，不因事多而忘为，不因事杂而错为；有了责任心方能进取，不因循守旧、墨守成规、原地踏步，而是勇于创新，与时俱进，奋力拼搏。

工作中不乏挑肥拣瘦，推卸责任之人，以“不会做”“做不好”“不属于自己的任务范围”等理由推脱，或者遇到问题后总是找客观原因，找别人的原因，而不找自己的原因，不找主观原因。要培养自己主动做事的责任心，积极主动地融入团队解决问题。面对困难，具有勇担责任的工作态度。只有不找任何借口推卸责任，才能赢得团队对你更多的支持。

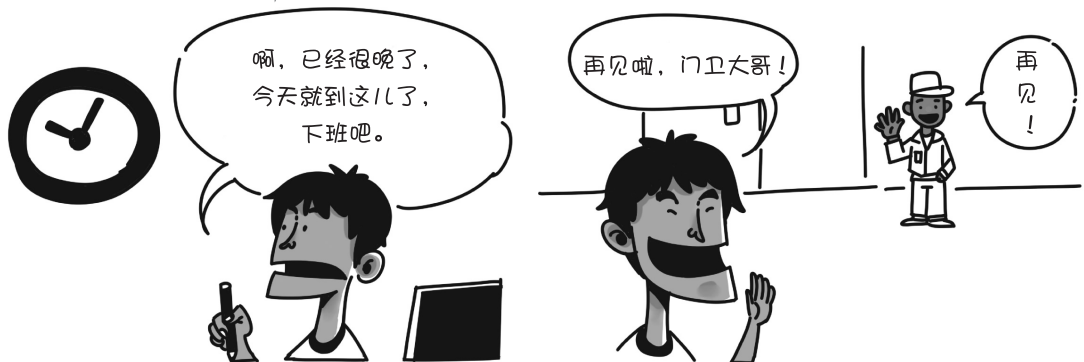
在我们身边的职场中，许多员工习惯于等候和按照上级的吩咐做事。似乎这样就可以不负责任。即使出了错，也不会受到谴责。这样的心态只能让别人觉得你目光短浅，而且上司会觉得你能力不够，永远不会将你列为升迁的人选。在现实中，很多老板最看重的就是把公司的事情当成自己事情的人。这样的职员任何时候都是公司的红人。他们也都有一个特质，就是敢做敢当，勇于承担责任。

“我警告我们公司的每一个人，”美国塞文机器公司前董事长保罗·查莱普说，“假如有谁说‘那不是我的错，而是他（其他同事）的责任’，如果被听到的话，那么我一定会开除他，因为这么说话的人明显对我们公司没有足够的兴趣。”这句话，可以代表所有老板对责任心的理解。在工作中，高度的责任心往往会达到出色的工作成果。如果想在职

场上的路更顺一些，你就需要做到勇于负责，不找借口。

 漫画素养

“这个社会尊重那些为它尽到责任的人！”





拓展阅读

一位名叫基泰丝的美国记者有一次来到日本东京的奥达克余百货公司。她买了一台“索尼”牌唱机，准备作为见面礼送给住在东京的婆婆。售货员彬彬有礼，特地为她挑了一台尚未启封的机子。当基泰丝回到住所开机试用时，却发现该机没有装内件，因而根本无法使用。她不由火冒三丈，准备第二天一早就去百货公司交涉，并迅速写好了一篇新闻稿，题目是《笑脸背后的真面目》。

第二天一早，基泰丝在动身之前忽然收到百货公司打来的道歉电话。50分钟以后，一辆汽车赶到她的住处。从车上下来的是奥达克余百货公司的总经理和拎着大皮箱的职员。两人一进客厅便俯首鞠躬，表示特来请罪。除了送来一台新的合格的唱机外，又加送蛋糕一盒，毛巾一套，以及著名唱片一张。接着，总经理又打开记事簿，宣读了一份备忘录，上面记载着公司通宵达旦地纠正这一失误的全部经过。原来，前一天下午4点30分，售货员在清点商品时发现错将一个空心货样卖给了顾客。她立即报告公司警卫迅速寻找，但为时已晚。此事非同小可。经理接到报告后，马上召集有关人员商议。当时只有两条线索可循，即顾客的名字和她留下的一张“美国快递公司”的名片。据此，奥达克余公司连夜开始了一连串无异于大海捞针的行动：打了32次紧急电话，向东京各大宾馆查询，但没有结果。于是，公司打电话到美国快递公司，深夜接到回电，得知顾客在美国父母的电话号码，接着，又打电话去美国，得到顾客在东京婆婆家的电话号码，终于找到了顾客的地址。这期间，百货公司一共给宾馆、快递公司、顾客父母、婆婆打了35个紧急电话。基泰丝深受感动，她立即重写了新闻稿，题目叫作《35次紧急电话》。文章见报后，反响强烈。奥达克余百货公