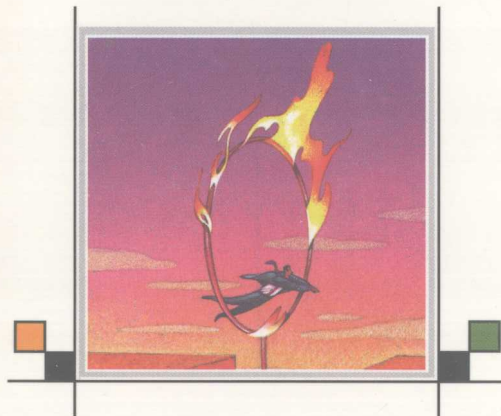


老板的期望

What
Your Employer Expects

QUICK SKILLS

• Beverly Rokes 著 •



- 专题讨论视角新颖，重点突出，关注细节，剖析全面
- 经典案例配合详细讨论，传授实用的职场策略和个人技能提升方法
- 趣味活动模拟职场实战，带你亲身体验各种职场角色，在实践中领悟提高

(中英对照)

职场技能速成读本

老板的期望

What Your Employer Expects



H319.4
L111

• Beverly Rokes 著 •

QUICK SKILLS



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

老板的期望 / (美)罗克斯(Rokes, B.)著;王建南
译. —西安:西安交通大学出版社, 2007
(职场技能速成读本系列)
书名原文: What Your Employer Expects
ISBN 978-7-5605-2399-6

I. 老... II. ①罗... ②王... III. 企业管理: 人事
管理 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006) 第 158168 号

Copyright Notice: 2002 by South-Western, a division of Thomson Learning

版权登记: 陕版出图字 25 - 2006 - 046

书 名	老板的期望
著 者	(美)Beverly Rokes
译 者	王建南
责任编辑	蔡庆华 张 鹏
封面设计	耿 辉
出版发行	西安交通大学出版社
地 址	西安市兴庆南路 25 号(邮编:710049)
电 话	(029)82668357 82667874(发行部) (029)82668315 82669096(总编办)
印 刷	北京画中画印刷有限公司
字 数	161 千
开 本	850mm×1168mm 1/32
印 张	6
版 次	2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5605-2399-6/C·79
定 价	15.00 元

版权所有 侵权必究

如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请拨打服务热线:010-62605166。

新东方
NEW ORIENTAL 图书策划委员会

主任 俞敏洪

委员 (按姓氏笔划为序)

王 强 王文山

包凡一 仲晓红

汪海涛 周成刚

徐小平 钱永强

铁 岭 窦中川

目 录

导 言	1
专题讨论 1 强势出场	3
迅速上手	4
拿出时间学习	10
着装、举止职业化	14
HiAll职场实战：老板青睐哪些人	17
专题讨论 2 端正态度	19
糟糕态度的糟糕之处	20
友好相处	24
拒绝流言	30
HiAll职场实战：特别助理谈如何与老板相处	32
专题讨论 3 走得正行得端	34
倾听内心的声音	35
作出正确的决定	40
住手，小偷！	43
专题讨论 4 控制时间	46
要有条理	47
有效利用时间	52
克服拖延	56
HiAll职场实战：忙碌的背后	58

专题讨论 5 接受职责	60
欣然受命	61
承担责任	64
当错误发生时	64
应对批评	67
HiAll职场实战：如何跟着老板做事	70
专题讨论 6 有效沟通	72
沟通不易	73
听然后明	77
写作清晰	80
HiAll职场实战：如何与老板高效沟通	82
专题讨论 7 成为团队突击手	84
用团队的方式工作	85
团队成功的要素	90
应对冲突	93
附 录	97
清单：老板期望雇员做的事情	97

当你准备从事一项新的工作时，你会对未来的经历和机遇感到兴奋不已。但愿你能平定内心的紧张情绪。

刚刚接手工作时，感到焦虑是正常现象。从新手到熟练员工，每个人在面临新的工作时都会紧张。令人欣慰的是，只要能够掌握雇主看重的工作技能和办事方式，你就能够把心中的焦虑降低到可以控制的程度。



在所有行业里，业务主管都期望受薪员工具备一系列共同的性格、品质和知识。这些共同的东西对于任何一名员工(从职位的最底层到最高层)都是最基本的要求。以下列举的是一些经常被提到的工作行为：

- 全天高效地工作
- 具有主动性
- 积极的工作态度
- 有道德
- 合理安排时间，有条理地工作
- 从批评中吸取教训
- 强烈的学习欲望
- 表达清晰
- 能有效开展团队工作
- 敢于为过失承担责任

本书中的专题讨论将帮助你上述及其他技巧应用于日常工作中。一旦你掌握了这些技巧，就可以很快成为你所在公司的能手，成为有价值的雇员，并有机会接手重要的项目，参与重要的团队工作。

专题讨论1将教你如何在工作伊始便迅速上手。你将学到一些具体的方法，这些方法会帮助你从上班第一天起就对公司有所贡献。

专题讨论2强调积极的工作态度的重要性。你将获得与同事、业务主管以及客户建立良好人际关系的相关指导。

职业道德是专题讨论3的主题。本章讲述了在工作中展现正直品格的重要性，并提供了一些基本建议，以帮助你摆脱在职场中遇到的道德困境。

在专题讨论4中，你将学习加强组织管理和时间管理的技巧，这些技巧将帮助你最有效地利用工作时间。

专题讨论5将告诉你沉着地承担责任的意義。本专题还强调了承认错误并从中吸取经验教训的重要性。

专题讨论6的重点转向沟通，将为你提供有益的指导，帮助你改进听、说、写的技能，防止不当的沟通。

专题讨论7描述了当今多数公司采用的团队类型,并将向你传授成为出色团队突击手的技巧。

完成下列自我测试题目,检测你是否清楚哪些是雇主重视的行为。

老板和我的一致之处

	同意	不同意
1. 老板怎么说我就怎么干,以期得到良好的业绩评价。	☐	☐
2. 有些工作不值得我做。如果把时间都浪费在这些工作上,我将什么也学不到。	☐	☐
3. 我的工作不需要与顾客或客户直接打交道,所以我不需要注意工作着装。	☐	☐
4. 老板会讲清楚工作中需要了解的一切,所以我只要等他告诉我怎么做就可以了。	☐	☐
5. 对于我偶尔出现的情绪不佳状态,同事应当理解和体谅。	☐	☐
6. 完成我分内的工作就足够了。	☐	☐
7. 我工作非常努力,应当得到奖励,所以拿一些公司的用品回家没有关系。	☐	☐
8. 我一到岗就拼命工作,没有人会介意我迟到几分钟。	☐	☐
9. 只要我能加班完成手头的工作,主管应该不介意我利用上班时间打私人电话。	☐	☐
10. 追求完美是工作中最重要的事情,所以我无需担心完成任务的期限。	☐	☐
11. 我不用为自己在工作中的行为承担责任,责任应该由主管承担。	☐	☐
12. 避免产生误解是很容易做到的,只需在表达时做到清晰而富于逻辑。	☐	☐
13. 因为新员工具备新视角,所以从工作的第一天起,他们就可以指出如何改进公司的体制。	☐	☐
14. 以团队形式完成工作浪费时间,所以独立工作更加有效。	☐	☐

如果你对上述14点中的任何一点表示赞同,那么在当今职场雇主对雇员的要求方面,你需要学习的东西还有很多。本书中的各专题讨论将有助于你学习这方面技巧,以便你在日常工作中表现得更为出色。

本章内容安排

在以下几页里，你将学会：

- 迅速证明自己的价值 / 4
- 清楚公司对你的期望 / 11
- 穿着得体，举止规范 / 14

强势出场

瑞

尔斯顿出版公司新任助理编辑鲁兹塔正在倾听顶头上司马戈向她讲解工作职责。马戈告诉鲁兹塔，她要学会如何通过编辑、校对、排版、版式设计、印刷等环节处理作者的手稿，但鲁兹塔当时却把这些工作理解成打字、复印和分送报告。



“我陷入了一种什么样的境地呀？”鲁兹塔想，“我上了这么多年学，可不仅仅是为了操作复印机。接受这份工作是因为它使我感到兴奋，我当时认为它能够发挥我的创造力，还可以学习如何成为一名好编辑的技巧。”

正在鲁兹塔感到心烦意乱时，马戈交给她一份发稿单，并让她为编辑组复印。等候复印机运行时，鲁兹塔开始阅读发稿单上的内容。她很快发现该书的作者是国内一位顶尖的政治学家，这个人她曾在电视节目里见过好几次。这份发稿单描述了该书的开本大小、印刷机需要上几遍色彩以及在付印之前手稿需要经过的加工步骤。鲁兹塔大致浏览了一下，了解了这本书的设计构思、准备印刷的数量和目标市场。鲁兹塔忽然感到一种令人兴奋的冲动，刚才的忧虑一扫而光。

复印完毕，马戈和她一起去分发复印的发稿单，并把她介绍给这本书的编辑、设计者以及排版人员。每个人都对鲁兹塔来到公司表示欢迎。

鲁兹塔想：“这虽然是我的第一份工作，但我现在感觉到我能够参与完成大项目。如果我努力工作，总会有机会学习的，而这正是我需要的。”

专题讨论 1

● 迅速上手

无论即将从事的工作是你的第一份还是第七份工作，从上班第一天起，公司对你的表现期待值就很高。你会接受培训，但未必有你预想的那么多。几乎可以肯定，这些培训并不能够满足你的需求。



不管培训要持续多长时间，几个小时、几天，还是几个月，公司都期望你从一开始就能够创造价值。公司会评估你对公司的贡献以及你工作的努力程度，会期望你表现出对工作和公司的热情。

工作无小事

你的挑战是，要通过各种方式向公司证明，他们作出的雇用你的决定是正确的。如果你一点工作经验都没有，也不知道工作的性质是什么，还时刻担心犯错误，那么要证明自己的价值就不容易了。比较好的办法是：从一开始工作起，就按时完成分配的任务，只要有利于公司增加利润、提高效率，都要事无巨细地去做。

你可能发现自己是在协助别人，扮演的角色不那么重要，或者你从事的工作既枯燥又麻烦。如果出现这种局面，请报以微笑，坚持到底，并主动要求完成更多的工作。你要让其他人看到，你愿意完成每一项工作，不论这项工作的大小和重要与否。你的工作态度将给上司留下深刻的印象。从他的角度看，所有微不足道的工

作都会取得更重要的结果。

获奖的电视记者玛丽亚·施瑞文在《进入社会之前我希望了解的十件事》一书中描述了她的第一份工作。作为费城KYW电视台的实习生，她以空前的热情投入到这项工作中。因为在此之前，她的老板——一位负责新闻的董事曾告诉她，来自名牌大学的富家子弟不能进入他负责的新闻采编室。此后，玛丽亚主动承担了没有人愿意上的轮班，主动接听电话，帮助记者完成编辑工作。她决心以实际行动向这位老板证明他的想法不对，向所有的人表明她很看重这份工作。

由于玛丽亚没有固定的办公桌，所以整个编辑部都是她的工作场所——

从最底层做起能锻造你的性格，它会使你如饥似渴，意志坚定；这也是一条很好的途径，它会让你认识到，自己并没有想像的那么聪明。这个结果也许会令你惊讶，但它是学习的最佳途径。

——玛丽亚·施瑞文(电视台记者)

警方电台监控室、通讯社、采访部、电话机前。她说：“只要我发现没有人做的工作，我就去做。”

成长和学习阶段

第一份工作会为你提供熟悉你所从事的行业的机会，使你在人际交往和专业技术上得到历练。

如果你不能确定如何工作，应该先完成哪些任务，到哪儿去领取办公用品……那么就开口问吧。谁也不会认为你应该知道所有的事。虽然不便为非常琐碎的事情打扰上司，但你可以向愿意指导你的同事求助。

目前，很多公司都从内部提拔人才，这意味着第一份工作是你升至高层的垫脚石。例如，在大型百货连锁公司诺茨罗姆公司，几乎所有的员工都要从柜台销售或配合销售的工作做起，以便更多地接触顾客，从中学习商业知识。公司从销售队伍中提拔人才，将那些在销售工作中能力出众、工作努力、办事主动的员工提升到管理岗位。其他雇主也同样看重这些品质，如果你在工作中展现出了这些品质，成功的来临会比你想像的要快得多。



译注：诺茨罗姆(Nordstrom)是美国著名的零售连锁店之一，它以顾客导向的营销方法而闻名。该公司员工做好事的口碑充满传奇色彩。比如，店员驱车到顾客家里，亲手交还其遗失的钱包；商店经理一声不吭地接受陈旧的退货，甚至是破烂的鞋子。

展现能力

当你开始新的工作时，会对雇主有所期望，比如，按照规定时间支付工资、就工作福利达成一致意见、提供安全可靠的工作环境。雇主对你同样有所期望，例如，希望你能够阅读并理解报告的内容，能够进行清晰而富有逻辑性的书面和口头表达，展现出良好的计算能力等。几乎所有的工作都要求员工具有计算机操作技能，包括文字处理、电子表格应用以及数据录入和检索。某些行业(比如护理或计算机程序设计)的初级职位和所有行业的高级职位，还要求你具备该领域的专业知识。

证明你的价值



- ✓ 把目前从事的工作当作一次激动人心的机遇。
- ✓ 坚持努力工作。
- ✓ 在工作之余学习和练习工作所需的技巧。
- ✓ 全身心地投入到目前的工作中。
- ✓ 以积极的态度，按照要求准时完成工作。
- ✓ 表现出愿意学习和使用新工作方法的愿望。
- ✓ 始终忙着从事对公司有价值的工作。
- ✓ 保持主动性，不要等着别人告诉你应该做什么。
- ✓ 与上司和同事建立良好的人际关系。
- ✓ 职业化的衣着打扮和言谈举止。

从第一天上班开始，就要通过各种途径来展示自己的职业素养。例如，仔细阅读资料、清晰地进行书面表达、作出周全的决定、准确地计算等。下列方法能够帮助你出色地完成工作，并引起他人的注意：

- 仔细阅读指令，并准确执行。
- 尽量把所有文字材料(如备忘录、信件、报告)做得完美无缺。做到文笔简洁，语法规范。在电脑上写文件时，要使用拼写检查程序。你要意识到，你的信件代表着所在公司的形象，要确保这些东西从外观到内容都非常专业化，不得出现印刷或拼写错误。
- 遇到需要进行数字计算的内容，应检查两遍。马虎、不准确的计算将有损公司和个人的声誉。
- 利用业余时间参加培训，学习工作中需要的所有新技能。



工欲善其事，必先利其器。

——孔子

每年，美国管理协会都要对测试职位应聘者基本数学技能和阅读技能的公司进行调查。1999年的调查发现，经过测试，有超过38%的应聘者缺乏工作所需的足够技能。与1997年的调查结果相比，这个数字增加了15%。该协会介绍，这一结果并不表明应聘者越来越傻，而是表明公司对数学和文字的要求越来越高了。特别是制造业、批发业和零售业的相关职位，新技术要求更高的数学和文字表达能力。如果你是一名大学生，应该如何采取行动为工作做好准备呢？

努力、利落、聪明地工作

除非你具备了应聘职位所需的基本技能，否则你就不会被录用。除此之外，在开始一份新工作的时候，雇主还会期望你具备什么样的能力呢？如果开列清单，位居前列的将是：值得信赖、工作努力、能按要求完成工作以及对自己的工作和所在的公司有献身精神。

你的公司可能按业绩来决定员工的薪酬，旨在鼓励那些工作努力、承担额外责任、业绩出色的员工。公司还可以通过颁发奖金、增加福利、提高利润分成的做法，激励员工达到更高的标准。不论是流水线上的工人、技术人员、教师还是律师，每个人的报酬都取决于其工作努力程度和工作效率。

记住，公司要为你每天8小时的工作支付报酬，所以你一定要保证对得起这8小时的工作。如果你干得更多，将引起上意的注意，使其对你产生好感。

了解一项工作是需要时间的，没有人要求你从第一天开始就做到尽善尽美。但是，公司会根据你工作的努力程度、学习态度、投入程度以及对采用新方法进行工作的适应程度对你进行评估。下页的图表显示，是否具有学习的意愿在雇主对雇员的各项期待中位居前列。

采取主动

采取主动意味着不等别人要求，主动找工作做。根据《在工作中采取主动》一书的作者鲍勃·纳尔逊的说法，拥有具备主动精神的雇员是公司成功的关键因素。

主动工作的人会寻找不同的方式完成例行的任务，生产让顾客满意的新产品，找出各种不同的方案解决问题。他们总是喜欢问：“如果这样做，会怎么样？”而且并不惧怕回答这一问题。莱特兄弟也自问过同样的问题，他们也用成

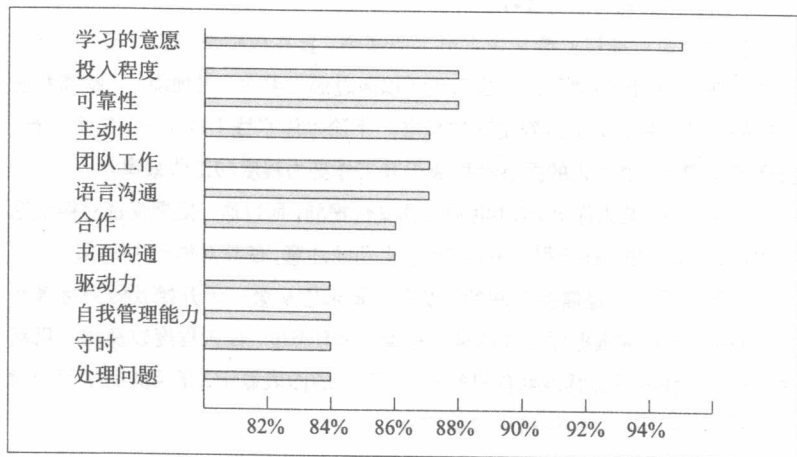


功驾驶自己发明的第一架飞机作出了回答。在百年后的今天，人类已经成功地登陆月球，并建立了可以居住数年的宇宙空间站。

你能想到有谁因为积极主动、创造性地思考而脱颖而出吗？脑海中马上浮现出的一个著名人物就是亨利·福特。当福特涉足汽车制造业时，只有有钱人才买得起汽车。于是，福特希望能够制造出人人都买得起的汽车。他设计了生产流水线，最终使理想变为现实。

当然，不太出名的人若具有主动精神，同样可以为公司作出巨大的贡献。匹兹堡银行一位名叫帕特里克·辛纳的雇员便是其中一例。他在工作中发现，如果每位银行职员下班时都将自己的电脑关闭，可以为银行节省不小的开支。

雇主看重的工作品质



资料来自达得利学院校友协会的一项研究报告，摘自《2000年就业前途指南》。

译注：《就业前途指南》由毕业生前途组织(Graduate Prospects)出版，该组织是英国高等教育就业服务部【the Higher Education Careers Services Unit (HECSU)】的商业化附属机构。HECSU是一家注册慈善机构，为英国和爱尔兰共和国提供高等教育就业服务，并为有益于高等教育就业行业的重要调查项目筹集资金。

但管理层反对他的建议，他们认为如果经常开关电脑，会使电脑耗损过快。辛纳经过调查发现，即使不发生提前损耗，电脑也会因过时而在正常报废期限之前被淘汰。最终管理层听取了他的建议。《在工作中采取主动》一书指出，这位普通职员建议每年为公司节省了26.8万美元。



如何采取主动呢？

- 在完成一项任务后，不要坐等别人吩咐你做下一项工作。应主动向上司询问还需要完成哪些工作，或提出你认为应该完成的工作。
- 仔细倾听顾客的要求和意见。这些要求和意见可能提示你应该对产品、服务或组织系统作出调整和变更。你应及时向上司提出这些问题。
- 审视你日常完成的任务，想一想还有没有更快、更好的方法完成这些任务？能否在不造成任何损害的前提下减少某些环节？有改善自己所处的工作环境的方法吗？你能提出提高员工效率的建议吗？
- 主动要求承担工作，特别是那些没有人愿意做的工作。你会因此受到关注和赞赏。
- 创造性地思考，保持思路开阔。
- 思考新的方法，愿意尝试有准备的冒险。

提醒：在通常情况下，最好在工作岗位上干上几个月后，再提出改进建议。如果你的做法像个万事通，会引起其他人的反感。正确的做法是，在提出改进建议之前，先花一段时间了解公司现行工作方式的依据，设法赢得同事和上司的尊敬与信任。在你提出改进建议后，要用事实来证明你的想法是正确的。

直觉是一种试图告诉你某些东西的创造力。

——弗兰克·科波拉(美国电影导演)

活动 1.1

发现例行工作的价值

针对下列每项工作，写出执行后的收获。

1. 接听电话 _____
2. 将上司的信函归档 _____
3. 在流水线上工作 _____
4. 完成上司交给的调查工作 _____
5. 收割庄稼 _____
6. 复印备忘录 _____
7. 安装客服电话 _____
8. 分发报告 _____
9. 在会议上做记录 _____
10. 准备实验用的数据 _____
11. 迎接到访者 _____
12. 处理客户投诉 _____
13. 打扫餐桌 _____
14. 把紧急的工作交给供应商 _____
15. 把客户信息输入数据库 _____

● 拿出时间学习

开始一份新工作很像搬到一座新城市居住或转到一所新学校就读，你不清楚周围的环境，不了解人们的生活方式以及处理事情的方法。你不得不学习许多成文和不成文的规则条例，必须想办法融入新环境。作为新人，你可能会感到茫然、紧张和不知所措。

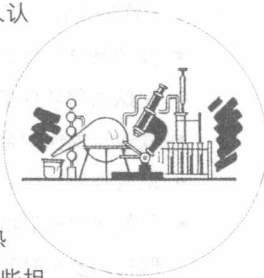
产生这些感觉是正常的，只要你了解了你的职位、部门和公司的相关信息，就能够将这些感觉造成的影响降到最低。想一想你到一座新城市或一所新学校时是怎么熬过来的，你可以用同样的办法应对新的工作环境。如：密切观察其他人，听听周围的人在谈论什么；向别人请教；阅读相关的材料等。如果

你微笑并友好地接近别人，你就会更加成功。如果别人认为可以信赖你，他们将会对你敞开胸怀。

了解你的职责

今天是伊斯顿化学公司的实验室技术员吉瑞施上班的第一天。他很清楚将要进行的实验，因为他已经操作过无数次这种实验程序了。他能够熟练使用热量计、滴定计、石蕊试纸和其他实验设备。但他仍有些担心，因为他意识到自己还没有和主管讨论过程序安全问题。配备给他的安全护镜够用吗？他需要戴有侧边护翼的眼镜吗？他应该穿钢头鞋、戴安全帽吗？他应该先做什么，是测试原材料纯度还是检验准备发货的成品样品？他发现自己连应该测试的样品数量都还不清楚。

理想的情况是，上司会在你上班的第一天安排一次会议，专门讨论需要你承担的工作职责和对你的具体要求。然而，有些主管人员在把新员工介绍给同事，发给他们一些需要填写的表格和需要阅读的资料后，就不管他们了。如果你遇到这种情况，要采取主动。找到你的上司，询问可否耽误他一点时间



如何了解你的公司



- ✓ 通读公司的年度报告。
- ✓ 阅读员工手册以及其他的政策和程序细则。
- ✓ 尽量了解有关公司产品、服务和价值的一切信息。
- ✓ 阅读关于公司的新闻稿，这是了解公司价值的好办法。
- ✓ 研究组织结构图，了解如何将你的职位融入公司事务流程图。
- ✓ 阅读公司的使命陈述。公司的构想是什么？公司今年年底的目标是什么？10年后的目标是什么？
- ✓ 了解公司的主要竞争对手，以及他们如何依靠价格、服务或其他因素进行竞争。
- ✓ 观察上司器重的员工，了解谁活儿干得好，并奋力赶超这些人。
- ✓ 多提问题，眼观六路，耳听八方。