

FIRSTSENSE | 第一反应

成就你 一生的 第一反应

陈 辛/著

传授职场管理经验

解构职场成功密码

{ 第一反应 不是第一个反应，而是，那个正面的、肯定的、欣赏的、不抱怨、积极主动、承担责任和追求最佳的反应！ }

FIRSTSENSE

国际文化出版公司

成就你 一生的 第一反应

陈 辛/著

传授职场**管理经验**

解构职场**成功密码**

FIRST SENSE

国际文化出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

成就你一生的第一反应/陈辛著. —北京: 国际文化出版公司, 2008. 8

ISBN 978 - 7 - 80173 - 814 - 1

I. 成… II. 陈… III. 管理学—通俗读物 IV. C93 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 115117 号

成就你一生的第一反应

作 者 陈 辛

责任编辑 李 璞

出版发行 国际文化出版公司

经 销 北京国文润华图书销售公司

印 刷 北京朝阳新艺印刷有限公司

开 本 710 × 1000 16 开

16 印张 230 千字

版 次 2008 年 8 月第 1 版

2008 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 80173 - 814 - 1

定 价 28.00 元

国际文化出版公司

北京朝阳区东土城路乙 9 号 邮编: 100013

总编室: (010) 64270995 传真: (010) 64271499

销售热线: (010) 64271187 64279032

传真: (010) 84257656

E-mail: icpc@95777.sina.net

http: //www.sinoread.com

／ 目 录 ／

序言 /1

- 这是一本怎样的书 /1
- 为什么要写这本书 /3
- 谁适合读这本书 /4
- 为什么要读这本书 /5
- 怎样更好地读这本书呢 /6

第一部分 什么是“第一反应” /9

- 先来认识一下什么是第一反应 /11
- 笔者对第一反应的真实体验 /15
- 否定 VS 肯定的第一反应 /17
- 负面 VS 正面的第一反应 /20
- 怀疑 VS 信任的第一反应 /22
- 抱怨 VS 决不抱怨的第一反应 /24
- 逃避责任 VS 主动承担责任的第一反应 /26
- 被动 VS 积极主动的第一反应 /27
- 敷衍 VS 追求最佳的第一反应 /29



透过第一反应看问题本质 /31

第一反应是态度问题 /32

第一反应是方向问题 /33

第一反应是方法问题 /34

第一反应是效率问题 /35

第二部分 与上司维持良好关系的第一反应 /37

上司只做选择题，不做问答题 /39

要为上司分忧而不单是分劳 /41

像你的上司一样去工作 /43

第一时间解决上司关注的问题 /45

主动沟通快乐而被动沟通痛苦 /47

让上司“知道我干什么”比“干什么”更重要 /49

知道“上司拉的那辆车里装着什么” /51

官大则表准 /53

老板想要的远比我们所做的复杂 /55

不要等老板说完了再行动 /57

自己满意了再把成果拿出来 /59

必须知道上司的底线 /61

对自己的真正老板负责 /63

说服上司“3个理由”加“1个承诺” /65

永远不要在上司面前示弱 /67

第三部分 帮助部属成长的第一反应 /69

真正的“管理从欣赏开始” /71

“上司的期望”是下属成长的最佳通道 /73

下属的习惯是管理者养成的 /75

- 首先要知道“他来自哪颗星” /77
- 先把自己的有色眼镜摘下来 /79
- 下属是上帝的半成品 /80
- 每天“清洗”一位员工 /82
- 运动员每天都要刻苦训练 /85
- 即便有5个老婆，生孩子也不能缩到2个月 /87
- 间接指导是管理的法宝 /88
- 不要给下属设置“复杂方程式” /91
- 教练不要替运动员上赛场 /93
- 复杂地形要做“向导”而非“指路人” /95
- 第一次犯错不批评 /97
- 批评应当正面导向 /98
- 多给期望，少给承诺 /100
- 表扬之后给其更高的期望 /102
- 没有人愿意穿着你的鞋走路 /104

第四部分 与同事和谐相处的第一反应 /107

- 必须知道对方想要的是什么 /109
- 让对方知道他很重要 /111
- 不要单独就餐 /112
- 予人玫瑰，手有余香 /114
- 绝不要吝啬你的赞美 /116
- 不要怀疑合作伙伴的初衷 /118
- 用你希望别人对你的方式对别人 /120
- 做不成朋友也绝不要做敌人 /121
- 跟谁沟通用谁的语言 /123
- 用协商的方式进行沟通 /125



第五部分 打造精英团队的第一反应 /127

- 找对人才能做对事儿 /129
- 要打造更多团队明星 /131
- 敢于雇用比自己能力强的人 /133
- 找到每个人身上闪亮的珍珠 /135
- 抓住关键少数 /137
- 最好的成绩产生于比赛中 /139
- 员工的好心态是管理出来的 /141
- 最具战斗力的部队是自己的嫡系部队 /143
- 要做“利润中心”而非“成本中心” /144
- 给员工划清跑道 /146
- 不允许病毒在团队内传播的第一反应 /148
- 管理者不是传声筒而是放大器 /150

第六部分 增强执行力的第一反应 /153

- 只有简单的才可以复制 /155
- 不要提着裤子找厕所 /157
- 不用屁股指挥脑袋 /159
- 工作提醒是管理者的“第二要务” /161
- 接受任务先重复理解 /163
- 分配任务先问思路 /165
- 先把丑话说在前头 /167
- 管理者必须控制关键流程和细节 /169
- 变动必须经决策人确认 /171
- 把完成时间提前 1/4 /173
- 固定你的沟通系统 /175

会议开始先反馈执行情况 /177

会议结束前就结论制订执行方案 /178

第七部分 个人快速成长的第一反应 /181

抱着最好的期望去工作 /183

把每场比赛都当成决赛 /184

始终把最好的自我展示出来 /186

再拥挤的火车上也能找到座位 /188

先让自己的心真正“过门” /190

别把自己当看客 /192

激情比方法更重要 /194

每天提前 30 分钟到公司 /195

主动承担别人不愿意做的苦差事 /197

勤劳者想方法，而聪明者善用资源 /198

走最快而不是最短的路 /200

凡走过必留下痕迹 /201

先做好下属才能做好上司 /203

时间在哪儿财富就在哪儿 /205

会议提前 5 分钟到场 /207

做第一个发言的人 /208

第八部分 高效解决问题的第一反应 /211

不要把头埋进沙土里 /213

首先不要为自己辩护 /214

责任问题“谁官大谁买单” /216

态度是解决危机的关键 /218

我是来解决而非发现问题的 /219



优化必须落实于执行流程 /221

病人说“好了”才算好 /223

第九部分 怎样磨砺自己的第一反应 /225

第一反应可以培养吗? /227

怎样快速锻造自己的第一反应 /232

后记 /239

一些需要进一步说明的问题 /241

序言

这是一本怎样的书？

“第一反应？不是讲心理学的书吧？”初听到这本书的名字，可能很多人会有这样的疑问。不是，当然不是。笔者认为准确的讲法，“第一反应”是讲如何做好管理的书，如何更好地管理自己、管理上下级关系、管理日常人际关系、管理工作事务的书。

但，这绝不是一本单纯阐述管理理论的书。理论的东西，我们已经接触得太多；而把管理理论真正运用到实际管理的过程，实在是有很长的路要走；遗憾的是，很多人摸索、尝试，也没能找到一条从理论到实际的路子，因为那条路实在是太虚无缥缈了。

“第一反应”完全是实操性的思路、对策、方法或技巧。它到底能帮助我们做哪些事儿呢？现在我们来做个简要说明职场中打拼的我们，总会遇到类似的问题与困惑，例如：

希望能被上司关注和重视，却不知道怎样成为一个被上司喜欢的人；

想让自己快速成长，却不知道有哪些捷径可走；

总是感觉自己的下属基础知识不扎实，销售技能差，却不知道如何帮他们；

自己很多好的经验和方法，却不知道如何才能让部属们接受和应用；

希望能够争取更多资源，却总被上司拒绝，不知道该如何是好；



原本规划好的方案，却不知道为什么总是执行不下去，不是结果走样就是需要重新返工；

很想跟同事们搞好关系，但感觉某些人真的很难相处，不知怎么办才好；

总是因为缺乏沟通而造成麻烦，却不知道如何培养沟通意识、锻造沟通能力；

部门会议都很重要，但总是感觉会议后期实际执行效果较差；

.....

这些都是我们最常遇到、最常为之感到困惑的问题。如何应对、解决这些复杂的难题呢？本书就是尝试着用一种特殊的“反应”方式，来分享一种正确的方向、清晰的思路和科学的方法。

例如，“希望能被上司关注和重视，却不知道怎样成为一个被上司喜欢的人”，对于这道职场难题，本书设计了一套策略。由于问题本身的复杂性，“第一反应”也略显复杂，其中包括：

上司只做“选择题”不做“问答题”；

要为主上司分忧而不单是分劳；

像你的上司一样去工作；

第一时间解决上司关注的问题；

主动沟通快乐，而被动沟通痛苦；

让上司“知道我干什么”比“干什么”更重要；

知道“上司拉的那辆车里装着什么”；

老板想要的远比我们所做的复杂；

不要等老板说完了之后再行动；

成果必须自己满意后再拿给上司；

必须知道上司的底线是什么；

永远不要在上司面前示弱；

.....

每项难题都可以被分解成一个个的“小问题”、“小场景”，而“第一反应”就是针对这些“小问题”、“小场景”所提出的具体应对的正确“反应”。

笔者希望通过本书与读者分享面对各种职场情况与问题的时候，所应持有的正确和科学的“第一反应”。其中，有的“第一反应”会比较具体，像是技巧；有的会比较浅显，直接可用；有的则会烦琐一些，细微之处需加解释或说明。本书是经验和智慧的凝结，意在对各种职场境况与问题，提供最佳的解决思路与对策。

为什么要写这本书？

笔者希望用自己多年积淀下来的管理经验，解构职场的成功密码，让更多职场人士有所感悟和体味。

多年来，纵使风雨兼程、荆棘密布，笔者也恪守着成为杰出职业经理人的信念。从未名湖畔走来，笔者曾就职于新加坡某知名咨询公司，也曾服务于台湾某大型跨国流通性企业，后来加盟了一家互联网上市公司。一路行来，所接触和感悟的，不仅有海派的职业管理理念、先进的工作方法与管理思维，也有先进的互联网管理经验。不同的职场文化、理念、思路与模式，相互交融，层层积淀下来，成了全新的独特体验——“第一反应”。

“凡走过必留下痕迹”，幸运的是笔者有记录的习惯：从带有血泪的管理教训到成功的运营经验，从上司的批评指导到部属们的成长历程，点点滴滴，方方面面；当然，记录更多的则是笔者的感悟与心得。随着时间的推移，这些感悟与心得开始发酵，于是“第一反应”的概念从模糊到清晰，表现形式从抽象到具体，内容从零散经验到系统理论，仿佛陈年的酒一样“历久弥香”起来。

某日“有朋自远方来”，坐而论道，谈及笔者多年对“第一反应”的感悟，朋友提议：“为什么不写本书呢？”笔者眼前一亮：“对呀，为什么不能写本书呢？”

反复思索与分析之后，笔者决定把多年对“第一反应”的感悟与理解写

出来。

职场中打拼的我们，总能在恍惚之间感觉到某种神秘而巨大的力量在不断地牵引着、规范着、敲打着、督促着我们。“凡事皆有法”，这个法就是规则；这股莫名的力量，就是所谓的职场规则。既然有规则存在，那么职场中拼搏的人们就必须遵守这些规则，按照规则来为人和处事。

假如，我们能够清晰地认知这些“游戏规则”，沿着正确的路径走下去，纵然可能会有些许的波折与困难，但身处的始终都是那条光明的“上升通道”中；反过来，如果不知道什么是“游戏规则”，也不按规则行事，其结果不仅会碰得头破血流，甚至脚下的路也会愈走愈窄，越走越黑。笔者所体验的“第一反应”就是众多职场规则中的重要组成部分。

最近两年，笔者专职于销售管理与培训工作，也是出于工作需要，笔者开始有所选择地把多年的经验和感悟整理出来，以供培训与管理之用。当然，时间也算充裕，可以静下心来把那些原本零散的、篇章性的东西，重新进行梳理和归纳；于是便有了这本书的雏形。

随着培训与交流机会的增多，得以跟更多管理者分享“第一反应”的理念和观点，笔者感慨于他们对此的兴趣与热爱，怀着更加急切的心情，决定投入更大的精力，来把这本书写完、写好，以便让更多人认知和体验“第一反应”的效用，体验“第一反应”所能带来的改变，并从中获得感悟和提升。

谁适合读这本书？

最适合阅读这本书的，当然是那些想在职场中快速成长，希望取得成功的人士。

职场的成功人士，总是表现出众、如鱼得水，备受上司赏识和重用，他们带领团队，开疆拓土，战绩卓著。也正是这种现象吸引了笔者的注意力，而开始并长期坚持细心观察和认真分析他们的共性，并希望从中发现其成功的规律。

纵观这些职场成功者，尽管他们在性格、学历、经历、能力等方面情况不同；但，他们都拥有良好的态度、清晰的思路、正确的方法、极高的效率。

他们的表现总是正面肯定，积极主动；他们总是身体力行解决问题，而极少抱怨；他们总能主动承担责任，而极少会逃避推卸；他们总是追求最佳，而绝不会敷衍了事。

而这些，恰恰是“第一反应”之精髓所在，是“第一反应”所大力提倡的。职场上的成功人士，正是依靠他们对各种外界刺激，经过判断做出正确的“第一反应”，进而形成正确而有效的工作思路。由此，我们发现他们都遵循“第一反应”的要求。并借助“第一反应”所提供的工作方法与技巧，把各种工作和任务处理得当，对各种问题与风险应对自如。

“第一反应”如一条丝线，把各种成功要素，如智商、学历、经验、斗志、勤奋、执著等，像珍珠一样，一个一个穿接起来。而佩戴着这条“珍珠项链”的人，无论走到哪里都会光彩照人，受到众人的关注与喜爱。

所以说，这本书适宜那些仍徘徊在“高级管理俱乐部”门外的人们，因为他们更需要汲取营养、吸收水分、借助阳光。读完这本书，或许你会发现自己已在点滴中完成了成长的过程。

这本书适宜那些想在职场上打拼出一片天地的人，或许他们正在苦苦寻觅，或者正在确定自己的方向。这本书，能发挥出指南针或者灯塔的作用，可以帮助我们明确方向，确定前进路线。

这本书还适宜那些“象牙塔”里的学子，“前人栽树后人乘凉”，本书可以弥补他们社会经验和职业智慧的欠缺。多少人历经辛酸、苦痛和挣扎的血泪，多少人摸索、求助和蜕变经历，涤荡了灰尘，过滤了杂质，晶莹剔透地呈现在莘莘学子们面前。

我们为什么要读这本书？

通过本书我们可以清晰而透彻地认知职场成功的“游戏规则”。

在职场上打拼的人们，都希望自己能够有所成就，能有一个光明而美好的未来；于是，我们都积极地面对各种挑战和困难，默默地承受着巨大的压力，挥洒着青春，流淌着汗水，辛勤地耕耘劳作，无怨无悔。

在工作过程中，我们所探讨最多的，就是如何把工作做好的问题，但是，

要想把工作做好，就必须遵循职场规则和职业规律。不能认知这些规则和规律，我们就不知道如何跟上司相处，得到他们的重视和认可；不知道如何管理部属，让他们更快地成长，做出更好的绩效；不知道该如何与同事们更和谐地相处共事；也不知道如何把自己的团队打造成精英团队，以及如何面对和解决那些管理风险和难题，高效处理那些日常的琐碎事务……

但遗憾的是，这些规律或规则，没有人会来主动告诉你，更多地要靠自己不断地反思与感悟。有人“悟”到了，就会进入到一条快速的职业成长通道；如果没“悟”到，或者根本“悟”错了，就会走上一条不归路，坎坷而危险。

或者，可以找个僻静的场所，翻开这本书，来细细品味，慢慢体会个中滋味。一句话、一个词，会让你激动不已，因为它们在不经间帮你解决了一个困扰多年的难题。一个故事、一个寓言，也可能让你心生暖意，因为它们像一面面镜子，映衬出职场里的成功哲理。

牛顿说：“我只是站在巨人的肩膀上而已！”说得真好，看似谦虚的一句话，折射出了人生的大智慧，“站得更高，方可跳得更远”，所谓“站得高”主要就是站在别人的经验、智慧之上。

本书是经验和智慧的“提现行为”。那些意志坚强、斗志昂扬、希望在职场中打拼出一片天地的人都会发现：如果用肯定而正面的、负责任的、主动积极的、信心十足的、追求最佳的“第一反应”，来规范自己态度和行动，就会得到上司的认可和赞赏，就能得到部属的尊重与信任，就能得到同事的配合协助，就能得到更多的机会和更大的发展平台。

怎样更好地读这本书呢？

培训的圈子里流传着一个“空杯心态”的故事，说有个经营企业非常成功的人士，遇到了某些困惑而无法解脱，便去请教一位得道高僧。高僧正坐在屋外饮茶，看这位企业家进来，便说道：“坐，请喝茶。”于是，开始给这位企业家倒茶。茶杯很小，很快就倒满了，但高僧没有停下来，而是继续倒。看着茶水不断溢出，企业家慌忙说道：“满了，满了！”此刻，高僧告诫道：

“是呀，你的心也是满的，我说什么你也是听不进去的。”

心是满的，即便是可口的香茶也无法饮进，这就是“空杯心态”寓意。要想有所收获，就应该倒掉心里的一些东西，呈现一种空杯状态。

如果是挑剔错误、寻找漏洞为阅读本书的出发点；或者干脆是想来全盘否定的，把批评当乐趣，那就失去了学习和阅读的意义。挑剔和批评就像学习的两把锁头，会把其中的精华重重封锁，而最终无所得。

阅读中，建议多注意里面的要点，特别是书中推荐的做法或技巧，这些都是经验和智慧的结晶。你可以借此跟自己原有的反应或做法进行对比，反思差距，而后制订明确的改进计划。

“书读百遍，其义自现”，建议如果时间充裕可以多读几遍，相信每次都会有新的领悟。

当然，书中难免出现错误，也会有些值得商榷或继续探讨的内容，对此，笔者特别希望听到各方面的声音，如果会有激辩，那就让“真理越辩越明”吧！碰撞出的智慧火花，肯定更耀目、更精彩。



