

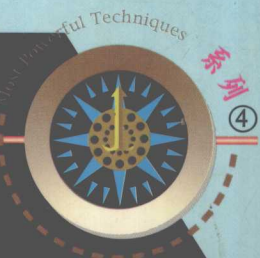
白领高手

Bai Ling Gao Shou

阿唐 茅颖 编



商务
精英



广东经济出版社

当一个 SMART 的白领精英

商务精英系列④

白领高手

何海群 策 划
阿苇、唐颖 编

广东经济出版社

广东经济出版社

320 × 1168 毫米

7.75

953 0007

1999 年 1 月 1 日

16 开 1 册 1 册

1 - 1000 册

ISBN 7-309-01168-1 / P · 129

12.00 元

广东省出版集团 广东经济出版社 广东经济出版社 广东经济出版社

广东省出版集团 广东经济出版社 广东经济出版社 广东经济出版社

广东省出版集团 广东经济出版社 广东经济出版社 广东经济出版社

广东经济出版社

责任编辑：黄一霜
责任技编：梁碧华
策 划：何海群
封面设计：汪 巍

商务精英系列④

白领高手

阿 菲 唐 颖 编

出版发行	广东经济出版社（广州市环市东路水荫路11号5楼）
经销	广东省新华书店
印刷	广东惠阳印刷厂（惠州市南坛西路17号）
开本	850×1168毫米 1/32
印张	7.75
字数	193 000字
版次	1999年4月第1版
印次	1999年4月第1次
印数	1~5 000册
书号	ISBN 7-80632-365-1 / F·179
定价	12.00元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

读者热线：〔发行部〕(020) 83794694 83790316

·版权所有 翻印必究·

写字楼公约

这是 A 公司的写字楼公约。

订此公约，是出于“有则改之，无则加勉”之意，藉以帮助我们克服一点现代人的“潇洒”与散漫，改掉一些并无恶意的粗心，表现我们将庸俗和陋习拒之门外的决心。

比如，我们的办公桌和文件柜，乱中虽然也有自然之美，但显然还是摆得整整齐齐更适合我们的整体气氛。纸团和烟头，就不要随手丢在地上或花盆里，从而破坏了身边的和谐。

礼貌的言辞和行为会增添自己的风度与美貌。每当电话铃响起，多半是愉快的消息，大家不妨先说一声：“您好，A 公司。”当然，随之而来的也会是和风细雨。

大厅是处理业务的场所，安静成为必需，请不要高声喧哗和无目的地串动，更不要三五成群地聊天，让现代的时间、效益观念在这里更好地体现。

满世界里找东西，心里总有点不舒服。所以，用完各种物品、文件、文具，属公的，请物归原处；属私的，请物归原主。

最令我们欣慰的是良好的气氛与人际关系。我们鄙视势利和虚伪，也不喜欢迂腐。在这个来自五湖四海的大家庭里，各人都贡献一份真诚和善意。

我们都是自己的主人，理解自己担负

的职责。勇敢地对工作、对自己的行为负责。我们为自己的坦诚自豪，尊重他人和享受他人的尊重，庆幸能省去许多耗费生命的烦恼。

今天，我们有缘走到一起，正因为天下无不散之筵席，我们应更加珍惜眼前共事的时光。有温暖、有激情、有体谅、有幽默，因而对人生和事业怀有信心，我们就是这样成长的。

剩下的文章，由各人分头去写，用无言的默契、用沟通的心灵、用灿烂的笑容、用理解的目光。

(摘自深圳蛇口某进出口公司的写字楼公约)

目 录

写字楼公约	[1]
白领法则篇	[1]
1. 白领戒律	[2]
2. 错误的工作	[3]
3. 二十四种举止令人生厌	[5]
4. 成熟的白领	[6]
5. 令人不愉快的习惯	[7]
6. 成功十训	[8]
7. 白领着装法则	[10]
8. 临时陷阱	[12]
SMART 秘技篇	[15]
9. 当一个 SMART 员工	[16]
10. 成功约见秘诀	[17]
11. 无言的推销	[18]
12. 成功的关键	[19]
13. 让上司言听计从	[22]
14. 谈生意的策略	[27]
15. 寻找“利基”	[29]
16. 善用纸笔抓住创意	[30]
17. 凡事马上办	[30]
18. 在假日开发大脑	[31]
19. 加薪的赢家	[32]
20. 不怕货比货	[34]
21. 入乡随俗做生意	[35]
22. 下情上达展抱负	[37]
23. 选择老板	[39]

24. 磨难教育	[40]
25. 三省乐在其中	[41]
26. 唤醒心中沉睡的巨人	[42]
27. 支配时间的秘诀	[44]
28. 怎样节省时间?	[46]
29. 节约时间的十条秘诀	[47]
30. 提高工作效率的十项原则	[48]
31. 怎样对待不速之客	[49]
32. 谦逊不讨好	[51]
33. 整齐未必效率高	[52]
34. 增强说服力的六种方法	[55]
35. 白领着装的搭配	[58]
36. 最美丽的装饰	[60]
37. 出口成金	[62]
38. 与其乱估, 不如巧猜	[64]
39. 失败表明肯冒险	[67]
40. 让生命更有条理	[71]
41. 多元智慧	[72]
42. 失败的优胜面	[74]
效能调整篇	[77]
43. 总是拖拉怎么办?	[78]
44. 纾解工作压力	[80]
45. 按捺脾气完成任务	[81]
46. 要EQ不要阿Q	[82]
47. 谨防身心危机	[84]
48. 每天多赚1小时	[85]
49. 微笑意味着成功	[88]

50. 白领情绪食谱 [90]
51. 如何克服坏心情 [92]
52. 激发创造力的 10 种方法 [94]
53. 如何对付生活压力 [97]
54. 办公室流行症候群 [100]
55. 成功的条件 [103]
56. 十种不好的交谈方式 [105]
57. 身心舒畅七诀 [106]
58. 排除烦恼的十五条建议 [110]
59. 战胜孤独的秘诀 [111]
60. 消除坏心情的最佳方法 [113]
61. 克服怯懦的法则 [114]
62. 生活的艺术 [115]
63. 减轻你的不安与烦恼 [116]
64. 不可软弱可欺 [119]
65. 当你处在窘迫之中 [123]
66. 吸引人的三大秘诀 [125]
67. 你不必强求完美 [130]
68. 怎样应付尴尬情况 [131]
69. 丑媳妇也敢见公婆 [134]
70. 形象推销从“头”讲起 [135]
71. 不要“自知之明” [137]
72. 营造心态环境 [139]
73. 放下名牌 [141]
74. 争取恰当行动 [143]
75. 正确认识自我 [144]
76. “残酷”待己 [146]
77. 化解嫉妒有策略 [148]

78. 紧绷的弦易断·····	[149]
79. 在两只牛角尖之间散步·····	[150]
80. “公子”变“驴子”·····	[152]
81. 工作狂不正常·····	[154]
82. 学会在各种压力下生活·····	[155]
83. 怎样摆脱闲聊·····	[156]
84. 有关求职的谬误·····	[157]
85. 学会控制你的情绪·····	[159]
86. 让生活从从容容·····	[160]
87. 两种驱除忧虑的办法·····	[161]
88. 做习惯的主人·····	[162]
89. 自信走出光明路·····	[164]
90. “喜怒笑哭”皆相宜·····	[165]
待人接物篇 ·····	[167]
91. 获得尊重·····	[168]
92. 交谈的秘诀·····	[171]
93. 伸手不打笑脸人·····	[175]
94. 与老顾客聊天·····	[177]
95. 从扑克牌看决策·····	[178]
96. 迎送需知·····	[178]
97. 公司里的闲聊族·····	[180]
98. 待客五大用语·····	[181]
99. 当一个好的听众·····	[181]
100. 倾诉——人的需要·····	[183]
101. 谈判的心理策略·····	[185]
102. 给别人“下台阶”·····	[187]

自我经营篇..... [193]

- 103. 经商第一要务 [194]
- 104. 兴趣与投资 [195]
- 105. 女性创业时代的来临 [197]
- 106. 女性创业有行当 [198]
- 107. 做生意的五个要素 [199]
- 108. 用心“画”生意 [200]
- 109. 经营自己 [201]
- 110. 正确认识自我 [202]
- 111. 不断进修 自我提升 [204]
- 112. 微软的招才“绝招” [205]
- 113. 日本公司录用的职员 [209]
- 114. 克虏伯如何选艺徒 [209]
- 115. 奇特的选人方法 [210]
- 116. 鲶鱼效应 [212]

认识自己篇..... [213]

- 117. 如何评估成功倾向? [214]
- 118. 测测自己的修养 [216]
- 119. 你是否敢冒风险? [217]
- 120. 测试你的处世能力 [219]
- 121. 别人对你的看法 [221]
- 122. 压力评定与减压策略 [222]
- 123. 测试你应付压力的能力 [226]
- 124. 你善于交际吗? [227]
- 125. 你会正确处世吗? [229]
- 126. 您是一个稳重的人吗? [231]

127. 你适合做哪项工作? [233]
128. 外倾与内向 [234]

白领法则篇

-
- 切记遵循白领的 13 条戒律。
 - 错误的工作可能成为白领事业上的陷阱。
 - 避免二十四种“闷人”常做的“闷事”。
 - 努力做一个成熟的白领。
 - 改进令人不愉快的习惯。
 - 从萨姆·沃尔顿的“成功十训”中吸取经验。
 - 掌握国际公认的企业科学法则：“马特莱法则”。
 - 一个成功的白领必须要具备基本的商业衣着常识。
 - 保护自己的合法权益。
-



1. 白领戒律

国外一著名企业老板，针对白领阶层归纳出 13 条戒律，分别以一种动物或物体比喻：

(1) 没有创意的鸚鵡。只做固定的工作，不断模仿他人，不求自我创新、自我突破，认为多做多错、少做少错。

(2) 无法与人合作的荒野之狼。无视他人的意见，只顾自做自的工作，离群索居。

(3) 缺乏适应力的恐龙。对环境无法适应，一有变动就显得不知所措，受不了职位调动或轮调等工作改变。

(4) 浪费金钱的流水。成本意识很差，常常无限制任意申报交际费、交通费等，不注重生产效率。

(5) 不愿沟通的贝类。有了问题不愿意直接沟通，总是紧闭着嘴巴，任由情势坏下去，显得没有诚意。

(6) 不注重资讯汇集的白纸。对外界不敏锐，不肯思考、判断、分析，懒得理会“知己知彼，百战百胜”这句名言。

(7) 没有礼貌的海盗。不守时，常常迟到早退，讲话带刺，不尊重他人，服装不整，做事散漫，根本不在乎他人。

(8) 缺少人缘的孤猿。嫉妒他人，不愿意向他人学习，以致在需要帮助时没人肯伸手援助。

(9) 没有知识的小孩。对社会问题及趋势不关心，不肯充实专业知识，鲜少阅读专业书籍及参加各种活动。

(10) 不重视健康的幽灵。不注重休闲活动，只知道一天到晚工作，常常闷闷不乐，工作情绪低落，自觉压力太大。

(11) 过于慎重消极的岩石。不会主动工作，因此很难掌握机会，对事情悲观，对周围事物不关心。

(12) 失去平衡的空中风筝。缺乏多样化的观点，不肯接纳别人的意见，单一角度想事情，视野狭小，刚愎自用。

(13) 自我设限的家畜。不肯追求成长、突破自己，抱着“努力也没用，薪水够用就好”的心态，人家给什么就接受什么。



2. 错误的工作

对于美国的许多跨国公司的管理人员来说，被老板派到海外去开拓市场或者解决棘手的问题，最初都会让人感到兴奋，因为担任这样的工作，可以获得丰富的海外工作经验，说不定工作出色回到总部之后，还会得到提拔。事实果真如此吗？

且听美国一家商业研究生院的国际战略教授哈尔·格里格尔森的看法：“永远不要相信你的公司会让你成功，他们很可能是在你知道之前，就在一个错误的时间，错误的地方，为你选择一个错误的工作，让你去失败一回。在你回去时，大多数人可能早已把你给忘记了。这就意味着，你在公司的前程从此就完结了。”

所以，派到海外工作，很可能是公司抛弃人的一个很好的借口。

格里格尔森教授最近进行了一次调查，他发现在美国 50 家公司的最高层管理者中，仅有 15% 的人有海外工作经验，相比之下，欧洲这一比例达到了 35%，日本达到了 27%。

一位美国大公司的高级管理人员称：“美国国内的公司缺乏进取心，他们总是这样想‘为什么不能像在南卡罗来纳做生意那样在越南做生意？’你在海外学到的那一套，总部的人可不感兴趣，他们不喜欢新东西。”

难怪一项对 152 家美国公司的调查表明，有过海外工作经验的管理人员中，80% 认为他们的上司并不重视他们。那些调回国

内的人员中，大多数人被孤立和忽视，请看以下的事实：从海外回国的管理人员，有 15% 在一年到一年半的时候离开了他们的公司，三年之后，这一比例会达到 40%。在有一定国际业务的公司中，只有 1/3 对如何使用回国的管理人员有一个明确的战略。

约有 75% 的回国管理人员希望“跳槽”，只有 10% 的人回国后得到了提升，大约有一半的人不喜欢回国后的新工作。

这究竟是怎么回事？也许在太远的地方工作，上司感觉不到所取得的成就。

还有另外一个原因，太多的国际业务是应急性的工作。

美国资源管理公司的副总裁约翰·万达建议：管理人员应该采取积极的行动，例如，他们应该坚持让老板说明派到国外究竟要做些什么？

他们是去建立和管理一个工厂，还是仅仅去料理一下事务？他们是去接替一下当地的管理者吗？

但是，随着经济全球化的进一步发展，公司的国际业务势必增长，所以，那些被派往海外的管理者如果能够自觉利用他们在海外的经验，最终是会受益的。

如果能在新兴市场中做出出色的业绩，在离开时学到了技巧和语言，了解了当地的文化，建立了关系网，他们就会身价百倍，竞争者们就会以丰厚的报酬来利诱。

放弃一个有丰富海外经验的管理者，等于说是那些目光短浅的老板们培养了人才，又将其抛弃，而对这样的人才，竞争者们总是垂涎欲滴的。

对于国内的白领一族而言，也的确应该警惕类似的“白领陷阱”。



3. 二十四种举止令人生厌

美国一位行为心理学家，研究人类的“沉闷行为”多年，结果归纳出二十四种经常由那些“闷人”所作出的“闷事”：

- (1) 经常对自己的命运及生活遭遇作出抱怨。
- (2) 扮演心理分析专家，对任何人的言行，都要作出分析，找寻其动机。
- (3) 自我作大，以夸耀去掩饰自己的怯懦无能。
- (4) 拒绝尝试新事物及新经验，不肯从众。
- (5) 言语冷淡单调，缺乏情感热诚。
- (6) 过分注意于取悦别人，迹近阿谀奉承。
- (7) 毫无主见，人云亦云。
- (8) 自我膨胀，视自己为最受瞩目的人物，一派“天下滔滔，舍我其谁”的狂妄态度。
- (9) 过度轻率，凡事不经大脑，肤浅幼稚。
- (10) 尖刻冷峭，专挖别人疮疤，恶意多，善意少。
- (11) 谈话内容狭窄，而且多以个人的喜好或活动为主题，从不考虑别人的感受或反应。
- (12) 在团体活动中扮演旁观者角色，从不为天下先，主动倡议任何活动。
- (13) 说话时唯唯诺诺，态度冷淡。
- (14) 对人对事，从不认真，态度暧昧，模棱两可。
- (15) 肆意攻击诋毁别人，揭人隐私。
- (16) 过度吝啬，有机会占人便宜，绝不放过。
- (17) 喜欢挟名人以自重。常以“某某人是我的朋友”来抬高自己身价。

- (18) 逢人便巨细无遗地缕述自己的健康情况。
- (19) 专门败坏别人兴致。
- (20) 经常打断别人的话题，强行表达自己的意见。
- (21) 扮演“通天晓”的角色。对任何事物都作权威状。
- (22) 自我过度谦抑，肉麻虚伪。
- (23) 经常向人诉说生活沉闷。
- (24) 自我吹嘘，夸耀个人优点及成就。

如果您不愿意成为一个“闷人”，就应该尽量避免犯上述错误。



4. 成熟的白领

- (1) 行事有主见、有原则，不以别人的喜恶作为自己行事的标准。
- (2) 承认人性中有光明的一面和黑暗的一面，并有容忍和谅解的胸襟。
- (3) 能够接受对方——包括一切优点和缺点。懂得怎样与对方相处。
- (4) 充分明白“人必先自爱而后人爱之；人必先自助而后人助之”的道理。
- (5) 明白到良好的动机未必会带来良好的效果，了解到手段与目的之不可分割。
- (6) 不“以人废言”，懂得“以事论事”而不“以人论事”。
- (7) 不会坠入“非此则彼”、“非黑则白”的两极端思考陷阱。明白到世事往往在两极端之间有一系列的中间状态。
- (8) 明白到“人比人，气死人”的道理，不拿自己跟别人滥加比较。