

白·领·必·读

—— 公司职员成功准则

288



易均 著

江苏人民出版社

F276.6
Y551:1

白领必读

——公司职员成功准则 288

易 均

江苏人民出版社

书 名 白领必读
编 著 者 易 均
责任编辑 许尔兵
出版发行 江苏人民出版社
地 址 南京中央路 165 号
邮政编码 210009
经 销 江苏省新华书店
印 刷 者 南京通达印刷厂
开 本 850×1168 毫米 1/32
印 张 10
印 数 1—8000 册
字 数 160 千字
版 次 1997 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号 ISBN 7—214—01850—0/F·381
定 价 15.00 元
(江苏人民版图书凡印装错误可向承印厂调换)

目 录

第一辑 打工须知

良好开端	3	小事可为	13
表现热忱	4	慎重选择	14
打工文化	5	认真求职	15
独立行事	6	第一印象	16
改变自己	7	面试重要	17
驾驭情绪	8	考虑兼职	18
克服消极	9	做有心人	19
取长补短	10	三十而立	20
举一反三	11	跳槽自省	21
理解别人	12	最佳离职	22

第二辑 敬业精神

商场靠奋斗	25	应变能力	35
努力进取	26	全心投入	36
从头做起	27	积极实践	37
坐言起行	28	没事找事	38
天道酬勤	29	调整心态	39
精神饱满	30	把握时机	40
坚忍精神	31	公私分清	41
自找压力	32	注重承诺	42
走自己的路	33	商场道义	43
潜力无限	34	大家都赚钱	44

第三辑 行政功夫

时间是财富	47	话须听清	58
时间管理	48	电话与传真	59
分秒必争	49	清理办公桌	60
分配时间	50	安排有方	61
时间靠挤	51	秘书言行	62
不可迟到	52	开会学问	63
公平原则	53	会议准备	64
守口如瓶	54	开会务精	65
务必跟进	55	会议气氛	66
勤于笔录	56	避免争执	67
电话学问	57	勿当“独行侠”	68

第四辑 人事决策

人事决策	71	新官上任	82
重德重才	72	权力来源	83
挑战性人才	73	权责分散	84
知人善用	74	居位知任	85
疑人不用	75	明确职责	86
留住人才	76	各司其职	87
重视经验	77	合理定员	88
活用人才	78	调配得宜	89
中层重要	79	人事结合	90
左右逢源	80	临时员工	91
明确位置	81	善用退休者	92

第五辑 管理艺术

整体观念	95	数字概念	96
------	----	------	----

企业氛围	97	走动管理	113
上下同欲	98	质量标准	114
内部竞争	99	划定底线	115
双方皆赢	100	查点账目	116
兼听则明	101	管理节约术	117
咨询的作用	102	节俭有理	118
调研与改进	103	杜绝浪费	119
管理与生产	104	提倡“小气”	120
怀疑促改进	105	有备无患	121
工作期待	106	区别对待	122
工作兴趣	107	智囊作用	123
激励作用	108	适时褒奖	124
增加参与感	109	吝啬表扬	125
规章制度	110	知所以然	126
制度忌复杂	111	重视投诉	127
汽车库方针	112	防消极反抗	128

第六辑 生意概念

生意概念	131	处处有财源	143
专业知识	132	技多不压身	144
掌握主动	133	顺应潮流	145
建立信誉	134	风水轮流转	146
知己之道	135	感情投资	147
投资方针	136	和气生财	148
分散投资	137	良机莫失	149
慎重投资	138	优势用足	150
风险陷阱	139	未雨绸缪	151
大胆出新	140	适可而止	152
敢为天下先	141	稳打稳扎	153
敢于冒风险	142	权衡利弊	154

战略调整	155	长远打算	161
功夫在诗外	156	独辟蹊径	162
应用到尽	157	事半功倍	163
物尽其用	158	产品知识	164
小富由俭	159	资讯重要	165
心眼并用	160	资讯真实性	166

第七辑 市场知识

研究市场	169	重视包装	180
重视市场	170	包装心理学	181
看好大陆	171	连锁经营	182
不可想当然	172	适销对路	183
潜在市场	173	赚女人钱	184
寻找新市场	174	投其所好	185
有备无患	175	客户至上	186
憧憬心理	176	购物情绪	187
满足欲望	177	从众心理	188
消费情绪	178	尊重顾客	189
消费注意	179	减价勿贪	190

第八辑 经营良方

先声夺人	193	起死回生	202
量力而行	194	妙手回春	203
发挥特长	195	独树一帜	204
分流合作	196	巧借东风	205
迅速割爱	197	暗渡陈仓	206
别轻视对手	198	善举得人心	207
选择时机	199	“青蛙跳”经营	208
以快取胜	200	通信购销	209
出奇制胜	201	会员制销售	210

建立客户网	211	加快周转	217
推销有方	212	信贷学问	218
掌握通路	213	借贷利弊	219
铺位地点	214	熟客危险	220
价格策略	215	广告与狭告	221
涨价技巧	216	馈赠艺术	222

第九辑 公关诀窍

联合同行	225	赞扬艺术	236
化敌为友	226	殷勤难拒绝	237
广交朋友	227	持久努力	238
生意与朋友	228	勿积怨宿仇	239
求同存异	229	女性魅力	240
认清对手	230	吸烟与性格	241
知己知彼	231	不怕应酬	242
社交沙龙	232	有事登门	243
面对顾客	233	善用名片	244
个人式沟通	234	精明送礼术	245
健谈有方	235	入境随俗	246

第十辑 谈判技巧

谈判高手	249	取得认同	258
成熟的心理	250	避免僵局	259
谈判的准备	251	以退为进	260
掌握节奏	252	后发制人	261
游说功夫	253	利用对方	262
思维导游	254	开价方法	263
先发制人	255	讲价技巧	264
争论必胜	256	语言看性格	265
声东击西	257	口说无凭	266

第十一辑 员工守则

忠心耿耿	269	消除抱怨	279
老板的位置	270	避免正面冲突	280
醒目灵活	271	难得糊涂	281
自减压力	272	设身处地	282
察颜观色	273	容人之量	283
忌意气用事	274	“三文治”职员	284
讷言慎行	275	君命有所不受	285
向老板进言	276	巧妙拒绝	286
巧言劝谏	277	邀功有道	287
直谏原则	278	提出加薪	288

第十二辑 驾驭之术

率先垂范	291	关心下属	302
发掘潜能	292	鼓励讲真话	303
量才录用	293	了解实情	304
分而治之	294	富有人情味	305
权力勿滥用	295	保持威严	306
百年树人	296	言出必行	307
忌揠苗助长	297	善待下属	308
棋看三步	298	有弹有赞	309
推上第一线	299	表扬需真心	310
承担责任	300	培养归属感	311
用其所长	301	合理挽留	312

第一辑

打工须知

如何求职、就职和辞职

良好开端

良好的开端，等于成功的一半。
到新的机构如何很快适应，是十分重要的。

相信很少有人从事一个职业而终身不渝的，总有投身新职的机会。俗话说，良好的开端，等于成功的一半，到新的机构如何很快适应，也是十分重要的。

作为一名新人，无论你是否有过本行业的履历，都必须怀有谦虚的态度。所谓“先入山门为长”，即使你的业务水平并不比周围的同事差，但首先要表示出对大家的尊重，切不可流露自己是老行尊的傲慢，否则，就会造成反感，甚至在一开始就树敌过多。

即使你是作为一名高级职员去担任一个部门的负责人，也决不可下车伊始，就摆出在上位者的架子，更不要为给下属一个“下马威”，而不假思索地发号施令。担任新职首要的是要熟悉周围情况，了解你的下属，并以自己的工作能力在其面前渐渐建立起自己的领导形象，树立威信。况且，每个公司都有自己独特的规矩和特色，这些也需要一段时间的熟悉。

投身新职，就必须意识到自己角色、身份、地位的各种改变，应该迅速忘记前任职务的种种，切忌在新公司里开口闭口大谈自己的以往，甚至怀念昔日的“辉煌”，这些都是不利于在新环境中迅速适应，与周围融为一体的。

有了充分的准备，才能在新职大展鸿图。

表现热忱

热爱工作就必须以认真的态度对待每一件事，对每一个人真诚，投入的精神是通向成功的第一步。

一个人在工作中的精神面貌如何，是积极进取，蓬勃向上，还是得过且过，死气沉沉，对决定自己的前途，关系极大。尤其是投身新职，更应注意。

没有哪一位上司喜欢懒散冷淡的人，所以，要给上司留下好的印象，首先要表现你对工作的热忱。

热爱工作可以从一些小的事情做起，比如可以每天比别人早一点到办公室，做好上班前的一切准备，精神饱满地投入工作；电话铃响了，抢先去接，给人以反应敏捷又做事主动的感觉；牺牲一些时间，加班工作，是为了把工作做得更完善；始终保持衣着整洁、潇洒干练的形象，让人觉得你永远不会疲倦和懈惰。

热爱工作还要不怕吃苦，知难而上。对于一个刚刚出道的年轻人，如果有一件工作谁都不愿去做，互相推诿时，这正是你的机会。因为大家都不干的事情，你要是出色地完成了，肯定会受到上司的赏识；而万一做得不能令人满意，上司也不会过多指责，一来没人肯做，二则你也是位新人，缺乏经验，不足为怪。

热爱工作就必须以认真的态度对待每一件事，对每一个人真诚，投入的精神是通向成功的第一步。

如果你想上进，你就要学会表现自己的热忱。

打工文化

所谓打工文化,是指一些虽没有明文规定但已是约定俗成的行业规矩及行为准则。

所谓打工文化,是指一些虽没有明文规定但已是约定俗成的行业规矩及行为准则。作为打工一族,必须有一定的打工文化,否则是难以胜任打工要求的。哪怕你工作再努力,却很可能给老板留下不好的印象。

比如服装,也许平时公司里对服饰并不统一要求,但如果是代表公司外出或陪老板活动,则一定要求西装笔挺,革履生辉,而不能穿些时髦的奇装异服。

在有老板在场的场合,职员永远要多听少讲,尤其老板与业务对手在谈话,切不可贸然插话。只有在会谈出现僵局,老板示意的情况下,才可以说一些无关痛痒的话来缓解气氛。切记“言多必失”这一戒条。

作为下属,要永远记住自己是一个打工者的身份,是不能与老板平起平坐的。即使自己在公司已身居要位,且和老板的私人关系也很熟谙,有时老板也会对你说一些很私人的话,但决不可三分颜色上大红,有可与老板称兄道弟的感觉。要明白,老板永远是老板,这种尊卑观念不容抹煞。同样,在公司中,注意阶层身份,也是重要的。

打工文化也是一种教养,包括说话的口气,用语的文雅,待人接物的姿势,都需要在打工中培养。

独立行事

每一个打工仔要培养和训练自己独立行事的能力，才能显示自己的才干，脱颖而出。

年轻人喜爱搞“集团”行动，三五成群，说说笑笑，遇事有商有量。

但这些生活上的习惯，是绝对不适宜带到办公室里来的。这是很有碍于自己前途的。

公司开会，几个小青年，等聚齐了才去，因为一个人迟到，带着大家一齐受训斥，等于大家犯错误，这是很不值得的。

某一件事办得出色，但因为是好些人一起干的，所以功劳也分散了。

公司还对小集团有所顾忌，要知道企业如政局，历史上很多政变，都是由于朝廷内臣结党营私，愚昧人臣，以致皇帝无法控制而改朝换代。所以公司对小集团的人有所防范，是不太可能受到青睐的。

从另一方面来讲，每一个打工仔都要培养和训练自己独立行事的能力，这样才能显示自己的才干，才能脱颖而出。

朋友间的友谊不是不需要，可和工作是两回事，一定要分清楚。可能会有几十年甚至一辈子的刎颈之交，但很少有同事一辈子的打工仔。

每个人的路都是靠自己的脚走出来的。

改变自己

要使自己永远不落伍，就要跟上时代潮流，不断改变自己，以适应时代的变化。

人的思想和行为往往都有一个固定的习惯，而造成思想与行为的“惯性”，改变自己是不容易的。

作为一个有所成就的白领，更会因为自己的经验和成绩而袭陈蹈旧，可以说，工作越做胆子越小。

其实，必须始终将自己处于一个新的起点，才会有所创新，有所进取，有所发展。而要做到这一点，就要不断地改变自己。

改变自己的关键在每日三省吾身，发现自身的不足，要经常反躬自问：最近有没有新的创意？下一步的目标是什么？行政管理上有哪些需要改进的？机构设置上是否要合并或分开？生产成本能不能再降低一些？销售网络有没有新的拓展？等等。

正如一个好的家庭主妇不会使家具的陈设总是一样，而过一段时间就要重新更换房间布置。一个成功的白领亦不会总是千篇一律地进行某项经营。市场是在不断变化的，要使自己永远不落伍，就要跟上潮流，不断改变自己，以适应时代的变化。

人在失败时容易改弦更张，但处在一帆风顺的成功中容易陶醉在固有的模式中，而这种拘泥陈旧，往往隐藏着危机，所以，应该变化于危机到来之前。

驾驭情绪

白领阶层应该注意培养自己的心理在积极的情绪支配下,学会心态的调节,驾驭自己的情绪。

人在日常生活中往往受情绪的支配,情绪会使人产生一种下意识的行动,有时这些行动好像不经过大脑的思考就做出了,并不受理智的控制。

情绪可分为积极的与消极的两类,积极的情绪使人保持良好的心态,在这种心态的自我提示下,会左右你有一种参与的冲动,产生工作激情、开拓意识、进取精神、克服困难的勇气和活跃的思路,而对你的事业有帮助。积极的情绪主要有:欲望、信心、爱情、性、热心、浪漫、希望。

对于白领来说,这些积极的情绪是必须的,欲望使人产生前进的动力,制订出努力奋斗的目标;信心则是战胜困难的前提,有助你面对现实,正视对手的挑战;爱情和性使人保持青春活力,充满蓬勃向上的朝气;热心才能提高一个人对周围事物的关注与敏感,从而有所作为;浪漫可以帮助调剂紧张气氛,缓解矛盾,且不拘泥于细节而豁达大度;希望则是促使你不停顿,永远进取的力量源泉。在这些积极情绪的支配下,开展业务,工作起来就会主动,并始终不懈怠,不气馁。

所以,白领阶层应该注意培养自己的心理在积极的情绪支配下,学会心态的调节,驾驭自己的情绪。