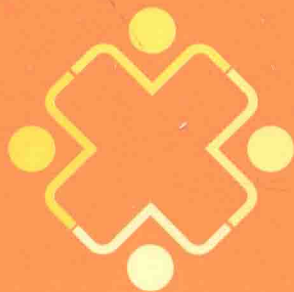


职场成功，你需要处理好这四种关系

# 极简关系

张思宏 (@peter哥) 著



前亚马逊（中国）副总裁，领英270万粉丝大V  
用24年职场真经带你跑赢自己的职场马拉松

3年连跳5级，由见习生逆袭为集团总经理，最早一批成为外企总监的中国人

处理好四种职场关系，成为值得上级信赖的下属，值得下属尊敬的卓越领导，  
同事中话语权极重的无冕之王，客户的长久合作伙伴



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 极简 关系

职场成功，你需要处理好这四种关系

张思宏 (@peter哥) 著

人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

极简关系：职场成功，你需要处理好这四种关系 /  
张思宏著. — 北京：人民邮电出版社，2018.12  
ISBN 978-7-115-49793-2

I. ①极… II. ①张… III. ①人际关系—通俗读物  
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第241312号

---

◆ 著 张思宏 (@peter 哥)

责任编辑 恭竞平

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市祥达印刷包装有限公司印刷

◆ 开本：880×1230 1/32

印张：7.375

2018年12月第1版

字数：139千字

2018年12月河北第1次印刷

---

定价：49.80元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字20170147号

## 序 言

### PREFACE

我从 1992 年参加工作，在这漫长的 20 多年的工作经历中，我做遍了公司几乎所有的职能部门（从前端的销售、市场，到后端的运营、工厂管理、技术支持、客户服务、用户体验等）的工作；也亲身跨越了几乎所有的组织架构层级（从基层员工到初级管理者，然后是经理、总监、总经理、副总裁、事业线的负责人）；再加上自己爱折腾、好奇心强的独特个性，我通过更换工作以及担任多所大学 MBA 中心企业导师的不同身份，有幸体验了不同企业类型下的各种职场生态（从全球 500 强外企到风头无二的中国互联网民企，从中字头的央企、国企到小微的初创公司，以及 NPO 和政府事业单位）。

通过这些真实的亲身经历，我对职场的游戏规则有了比一般人更多、更深的感悟和理解。其中令我感触最深的，就

## 极简关系：

职场成功，你需要处理好这四种关系

是那千变万化又令人捉摸不透的职场关系。

“关系”这个词，想来大家都不陌生，因为它在中国人的思维中出现的频率相当高：行走于社会，没有几个关系铁的朋友，那绝对会四处碰壁。社会如此，职场也不例外。

全球知名的商业咨询公司盖洛普曾经对 100 万名美国员工做了调查，结果显示，75% 的人选择辞职是因为受不了顶头上司。可以说，你和老板的关系，直接决定了你在职场中的幸福指数。事实上，不仅仅是老板，职场中的其他人——你的同事、你的下属、与你有关联的客户，都会对你的职业生涯发展产生非常大的影响。

记得我在麦当劳、可口可乐、戴尔计算机、亚马逊以及乐视集团担任管理岗位时，就经常会从下属、同事、外部生意伙伴，甚至是上级领导那里听到大量类似的抱怨。当我发现大家都困在关系难题的网中无法自拔的时候，我也一直在反思。

首先，要想在职场中生存以及成功，我们需要处理好和哪几类人的人际关系？

其次，这种关系到底应该搞成什么样子？比如说和老板的关系，人人都知道“搞好”和上级的关系很重要，但如何来定义这个“好”呢？是说自己要和老板成为好兄弟、闺蜜，无话不谈亲密无间，还是让老板对自己言听计从？或者其实

没必要搞得这么复杂，只要在工作中相互理解和支持就行了，能不能成为生活中的朋友其实并不重要？

最后，我们该用什么样的思维方式、工具、方法和流程去建立各种职场关系呢？

带着这种困惑，我不禁追溯起自己 24 年真实的职场经历，以及过去 8 年间在多所 MBA 中心担任客座教授的实际教学经验，开始在内心认真地思考起这个对每位职场人来说绝对是攸关前途的问题。渐渐地，我的思路开始变得清晰起来。其实大多数人在职场关系的处理上之所以做得不到位，最根本的原因无外乎以下两点：

**（1）错误、短视以及局限的思维方式；**

**（2）没有掌握高效、正确以及系统性的方法和工具。**

要知道，职业生涯是长跑，不是百米冲刺，因此在职场中，大家一定要有长远的眼光，尤其是在和别人建立关系的过程中。因为职场发展的本质其实就是处理小群体的人际关系，在这个小群体中，每个人的角色是随时都会改变的：

你今天的同事，可能会成为你明天的老板；

你现在的老板，可能明天会变成你的下属；

你在这家公司的竞争对手，可能改天成了你下家公司的老板，或者衣食父母，也就是决定你业绩的外部大客户。

因此，当我们在考虑职场关系的时候，千万不要只关注

**极简关系：**  
职场成功，你需要处理好这四种关系

眼前的利益和得失，你要从 360 度的视角来看待职场关系，同时辅以动态的眼光，还有系统化的工具和方法。此时绝不能头疼医头、脚疼医脚，一定要全方位地搞定职场关系，这样你才能在职业生涯中跑得更快、飞得更高！

就是抱着这样的目的，我有了动笔写作这本书的原始冲动，因为我想通过这本书来告诉每一位职场中的小伙伴：搞定职场关系其实与你的出身、背景并没有多大的关联，要想成为老板心目中值得信赖的下属、平级同事中话语权极重的无冕之王、下属眼里值得尊敬并愿意为你打拼的卓越领导者，以及外部客户口中有诚信有担当、能够给他们带来长久利益的合作伙伴，其实一点也不难！你只要花不到两杯咖啡的钱，购买这部堪称“职场关系宝典”的秘籍，然后按图索骥，就能从三方面着手，真正做到跟你的老板、下属、同事以及外部客户搞好关系：

- （1）建立正确、长远的思维认知；
- （2）培养卓越的行为习惯；
- （3）掌握高效、实用的工具和方法。

本书通过大量鲜活的职场案例，将小伙伴们带回真实的办公室场景中，让你们一边听着刺激、精彩的职场故事，以及作者麻辣、尖刻的点评，一边潜移默化地掌握科学高效的职场关系管理法则，你说这该是多么酸爽的一种阅读体验啊！



## 目 录

### CONTENTS

#### 第 1 章

### 打破思维误区，成为老板的合作伙伴 / 001

1. 主动出击 /003
2. 打破沉默 /004
3. 真诚则灵 /006
4. 聊天有道 /008
5. 终极目标 /010

#### 第 2 章

### 知己知彼，三步加深你对老板的了解 / 015

1. 给老板“照个 X 光” /017
2. 洞悉老板的心思 /019
3. 领会老板的意图 /021
4. 踏准老板的节拍 /022
5. 也给自己“照个 X 光” /023
6. 寻找最大公约数 /026



极简关系：  
职场成功，你需要处理好这四种关系

### 第 3 章

## 与老板意见不合时该怎么办 / 029

1. 资源利用 /031
2. 达成共识 /032
3. 变换角度 /034
4. 利益共享 /036
5. 借力打力 /037

### 第 4 章

## 事情搞砸了，怎么挽回老板对你的信任 / 040

1. 勇于担责 /042
2. 重塑信任 /044
3. 期望值管理 /047
4. 准备预案 /049

### 第 5 章

## 老板拍脑袋做决策，我该怎么办 / 052

1. 老板的抉择 /054
2. 少份抱怨，多些理解 /056
3. 立足于“我们” /058
4. 支持上司，学会妥协 /060
5. 换位思考，体谅领导 /061

### 第 6 章

## 让你的话语权大过你的头衔 / 064

1. 职位 ≠ 话语权 /066
2. 亚马逊的游戏规则 /068
3. 塑造影响力 /071

第 7 章

规划你的独特人设，提高职场能见度 / 078

1. SWOT 分析法 /080
2. 影响力模型 /084
3. 职场辨识度 /085
4. 把握一切机会 /087

第 8 章

进入新环境，如何快速获取同事的认可和尊重 / 090

1. 职场的个人价值 /092
2. 个人价值 ≠ 处好关系 /094
3. 价值认可 /096
4. 先“打”后“拉” /097
5. “暴打”之后 /099

第 9 章

跨部门协作痛苦不堪，如何高效推进工作 / 102

1. 常用“我们”的思维 /104
2. 寻求利益共同点 /105
3. 解决“我们”的问题 /107
4. 改变廉价关系 /108
5. 建立信任关系 /110

第 10 章

看清你在下属心目中的真正分量 / 112

1. 你眼中的你和下属眼中的你 /114
2. 清晰认知，方能达意 /116
3. 准确认识自我 /118

极简关系：  
职场成功，你需要处理好这四种关系

4. 行为模型定位 /121
5. “精分”现场 /124
6. 对症下药 /126

## 第 11 章

### 掌握领导力多维模型，让下属自愿追随 / 130

1. 领导者的意义 /132
2. 卓越的领导力 /134
3. 要争天下，必先争人 /141

## 第 12 章

### 下属眼中最不靠谱的四种领导，你在不在其中 / 144

1. 最不靠谱领导大起底 /146
2. 靠谱良方 /149

## 第 13 章

### 下属插科打诨、得过且过，如何激发下属的潜能 / 156

1. 第一次当领导 /158
2. 糖衣炮弹 /159
3. 拒做老好人 /161
4. 职场好人 ≠ 优秀领导 /163

## 第 14 章

### 初级管理者失去民心的三种常犯错误 / 168

1. 工蜂型主管 /170
2. 老妈子型主管 /172
3. 冷淡型主管 /174

第 15 章

秒懂客户内心需求，快速建立信任 / 178

1. 与客户交流之“花式作死” /180
2. 与客户交流的正确姿势 /181
3. 摸清客户需求 /185

第 16 章

把潜在客户变成你的忠实客户的两种策略 / 190

1. “读心”有术 /192
2. 多“拉”少“推” /193
3. 忠言也需顺耳 /195
4. 信任感 = 忠实度 /198

第 17 章

损坏客户关系的三个致命伤，你千万不能犯 / 201

1. “近视眼” /203
2. “朝天鼻” /204
3. “撒谎精” /207
4. 对症下药 /209

第 18 章

学会做人，而非做事，跑赢自己的职场马拉松 / 214

1. 向前辈取经 /215
2. 种因得果 /216
3. “存钱”与“取钱” /219
4. 用长远眼光看职场 /220
5. 做人 > 做事 /223

## 第1章

---

打破思维误区，  
成为老板的合作伙伴



## 极简关系：

职场成功，你需要处理好这四种关系

对我这个职场“老人”来说，老板既不是我的敌人，更不是对手，而是我职业生涯发展中最好的工具和资源。因此我一向把他当作我最好的伙伴，那怎样才能做到这一点呢？其实并不复杂，只要做到以下两点就行了：



(1) 主动出击，处理好与老板的关系。

(2) 明确处理好与老板关系的终极目标：达到“三赢”。

## 1. 主动出击

如何主动出击呢？首先，我们要明确，处理好与老板的关系到底是谁的责任。

在 MBA 教室以及企业内训课的培训室中，我曾经无数次地听过职场小伙伴们这样吐槽：“其实我也懂得和老板建立和谐关系、走进他的内心深处、让他给予我支持和信任的重要性，但我就是不懂怎么迈出第一步，不敢也不愿迈出第一步，我总觉得老板都是高高在上的，老板们一天也很忙，如果我贸然接近他，主动去找他聊天、沟通，这样真的好吗？”

如果你要是问我，那我一定会大声地告诉你：好！很好！非常好！因为以我的理解，和老板建立关系，让他成为你的合作伙伴，首先需要做的就是建立起正确的思维方式：和老板建立关系，绝对不是你的老板的责任。你，应该迈出第一步，因为向上管理是下属的一项自主、自发、有意识的行为，你一定要主动出击，有勇气有方法地去“撩”你的老板，否则和他建立关系，只能是一句空谈。

道理谁都懂，但为什么大部分人做不到呢？究其原因，我觉得主要有以下 3 种。

## 极简关系：

职场成功，你需要处理好这四种关系

01  
心理上  
存在障碍

02  
不知道  
聊些什么

03  
不清楚  
聊天目的

第一，心理上存在障碍，总在纠结下属主动去接近老板、和老板沟通是否恰当，老板会不会反感这种主动接近自己的下属。

第二，不知道该聊什么，以及如何去和老板进行一场愉快的对话。比如总在犹豫应该等老板找自己呢，还是自己去找他呢？在什么场合，以及以什么形式来建立这种聊天？

第三，搞不懂聊天要达到什么目的。是因为工作中出了问题才应该去找老板，还是纯粹为了联络感情要去找老板？如果是后者，会不会让老板觉得自己的功利心太强了，这要是产生反效果，该怎么办呢？每一次一想到这儿，头都大了，真是心累。

## 2. 打破沉默

和老板聊个天，这个事情真有这么难吗？其实未必！我先讲一个小故事，听完了故事，我相信你就会明白，怎样通过积极主动的出击，和老板进行一次愉快而又富有意义的交流。



这个故事发生在我曾经管理过的一个客服部门，故事的男主角是一个刚刚大学毕业三个月的男生。我们中午一般都是在食堂一起吃饭，有一回我去吃饭，一个人走在前头，选好菜后端着盘子准备往前走，突然听到身后传来了一个声音：

“Peter 你好。”我转头一看，是一个年轻的男生，可是我并不认识他。

“你是？”

“哦，上一周在客服部迎新大会上，你讲完话后，有个小伙伴问你的年龄，你让我们猜，结果我就大声喊：你是‘90后’！当时你还夸我是全场最会聊天的人呢！”

这么一说，我一下子就想起来了，原来是刚刚加入我们部门的新人，我对这个家伙挺有印象：反应敏捷，而且丝毫不怯场。

有了这个不错的开场，我们吃完饭，就顺理成章地坐到了一起开始吃午饭了。其实对我这样的老板来讲，每天中午找人吃饭绝对是一件非常痛苦的事情：我的那些下属，每天中午一看到我去找他们吃饭，都跟看见黄鼠狼进村，或者像老鼠见了猫一样。没有任何一个人敢跟我吃饭，或者愿意跟我一起吃饭。所以每天中午我都很痛苦，因为实在找不着可以在吃饭时轻轻松松聊个天的人，今天有一个小伙伴主动来找我吃饭，我心里头其实真的挺高兴的。所以，其实老板们