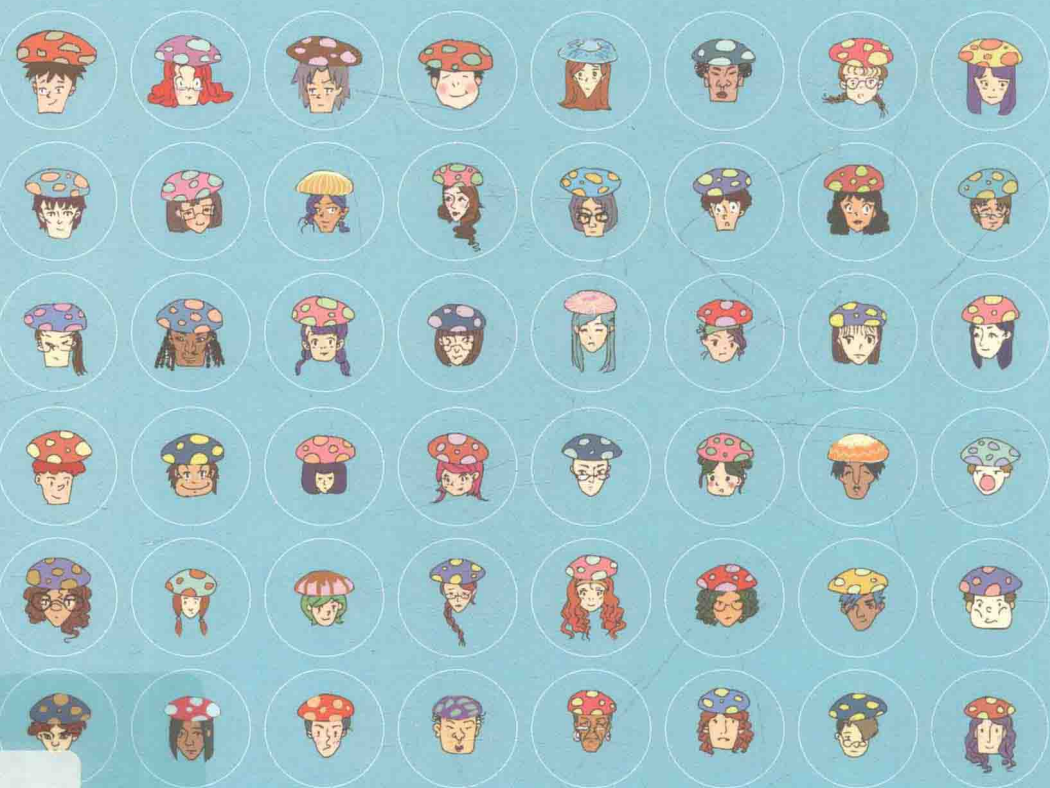


弈博明道智慧职场系列工具书

“小蘑菇” 晋级工具箱

腾 静 冯丽霞 王希文·编著

智慧职场起手式，打好这48招



弈博明道智慧职场系列工具书

飞猫智慧HR.KMS[®]

“小蘑菇” 晋级工具箱

腾 静 冯丽霞 王希文 · 编著



电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 · BEIJING

内容提要

本书是职场老前辈经验的沉淀，是访谈智慧职场高手后的提炼，它真正从工作实际出发，选取智慧职场中的八大生存之道，精雕细琢48个实用工具，拿来即用、稍改即可；读者还可以利用书中的工具地图、小蘑菇形象与本书互动，进行实操演练，增强记忆。

本书可以作为应届大学毕业生进入职场前的普及性工具书，各类企业新员工入职学习、储备干部培训的教案，以及教育培训机构、管理咨询公司的实用工具模板，还可以作为各高校或职业院校职场生涯、创新创业、职业素养等选修课设计的参考。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

“小蘑菇”晋级工具箱/腾静，冯丽霞，王希文编著. —北京：电子工业出版社，2019.1
(弈博明道智慧职场系列工具书)

ISBN 978-7-121-35344-4

I. ①小… II. ①腾… ②冯… ③王… III. ①职业培训 IV. ①C975

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第245082号

策划编辑：于 兰

责任编辑：于 兰

特约编辑：孙 鹏

印 刷：三河市鑫金马印装有限公司

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：720×1000 1/16 印张：16.75 字数：245千字 彩插：1

版 次：2019年1月第1版

印 次：2019年1月第1次印刷

定 价：55.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至zllts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：QQ1069038421, yul@phei.com.cn。

丨 前 言 丨

PREFACE

初入职场的新手“吃的是杂粮，干的是杂活，做的是杂事”，他们的蜕变就像小蘑菇的生长过程一样。他们或被分配到不受重视的部门，或被安排做打杂跑腿的工作，有时还会像小蘑菇一样被人浇上一头“大粪”，代人受过，甚至被职场前辈嘲笑，受到无端的批评、指责……

职场新手，尤其是00后、95后，初入职场时，处于职场能力指数的基础级，还不能成为职场的骨干。但是这些互联网时代出生的网络“原住民”的出现，对已有的整个职场环境和氛围是个冲击。目前职场新手的起手式架势摆得不错，但离成功还有“1万个小时”的距离。各类组织对于职场新手不要棒杀，更不要捧杀，对他们要包容、引导和支持，给他们拿来即用、稍改即可的工具和方法是一个好的选择。

起手式是叶问在开战之前说那句“咏春，叶问”时摆出的手势。在金庸小说里，少林高僧仅仅凭借几招起手式，就可以打败对手。《碧血剑》里袁承志讲到“起手式”时所言：“你以为起手式只是客套招数，临敌时无用吗？要知道咱们祖师爷创下这套拳来，没有一招不能克敌制胜。”可见，所谓起手式，就是任凭对手有大招、绝活或奇技，只要你摆好架势，基本上就能稳操胜算了。

在职场智慧中，起手式对应的是“基础”二字，就是职场新人在夯实职

场“地基”阶段，操作好经典工具、练就正确的质量意识，并形成简单、高效的工作习惯。

无数武林高手，打到最后拼的就是内力。所以，初入职场的“小蘑菇”打好智慧职场起手式这48招，就是练好基本功，不怕重复，夯实基础，熟练运用智慧工具、方法和技巧。

那么，智慧职场的起手式是什么？如何练好起手式以做到事半功倍？如何做到以四两拨千斤？如何高效学习职场智慧成为行业高手？高校、职业院校对应届毕业生培训要讲什么内容？企业对试用期的新员工进行培训时要讲什么内容？等等。

本书选取的职场工具可以解决上述问题。这些工具包括：蘑菇定律、“面霸”养成术、水平比较法、5Why分析法、鱼骨图、工作日志法、头脑风暴法、SWOT分析法、决策树法、是/非矩阵、系统思考法、时间管理矩阵、OGSM模型、生涯规划……每个工具的呈现既明确、具体、有案例，又简单、实用、可操作。48个工具介绍所涉及的内容可分为11类，具体如图所示。



1. 内容设置

本书是职场老前辈经验的沉淀，是对智慧职场高手访谈的提炼，真正从实际工作出发，选取了智慧职场中的八大生存之道、48个精雕细琢的实用工具，拿来即用、稍改即可。

其中，“工具地图”插画可以互动（读书前和读书后分别把全书48个工具写上去吧），“工具1”中“互动环节”里的小蘑菇形象可以对号入座（一个小

蘑菇代表一个职场实用工具，赶紧给你喜欢的小蘑菇起个名吧)。

“加个任务”小模块可以实现课后作业、延伸思考的功能。

2. 读者群体

职场零工作经验的新手、应届毕业生、企业试用期新员工、管理培训生、储备干部、咨询公司的项目助理，以及关注职场智慧、爱思考、擅创作的斜杠青年、跨界人才和具有创新创业精神的读者朋友都会从本书中获益。

3. 主要用途

本书可以作为应届大学毕业生进入职场前的普及性工具书，各类企业新员工、管培生、储备干部入职学习和培训的大辞典，以及教育培训机构、管理咨询公司的实用工具模板。

本书撰写人员及分工如下：

腾 静、王胜会 第一章

冯丽霞 第二章

腾 静 第三章

冯丽霞 第四章

弓缘缘 第五章

李 维 第六章

王希文 第七章

王胜会、王希文 第八章

全书由腾静、冯丽霞、王希文统撰定稿。

在本书的撰写和相关研究过程中，还得到了冠美百思特商学院、弈博明道作家导师团和状元汇的大力支持。作为智囊团顾问的各位老总、老师（见附录B）为本书的策划、创作提出了宝贵的意见和建议。责任编辑于兰老师也为本书的出版付出了辛劳。插画设计师宋凝绘制了本书的工具地图和48个小蘑菇形象插画。借此出版机会，一并对所有参与本书创作的合作机构和朋友表示敬意和感谢。

Working



目 录

CONTENTS

- 第 1 章 | 脱颖而出：快速入职，站好位置_001
- Chapter_01 | 工具 1 蘑菇定律：用好莱维森过渡时期 / 003
- 1.1.1 蘑菇定律的运用 / 004
 - 1.1.2 莱维森成人发展时期理论模型 / 005
 - 1.1.3 智慧职场案例：斯坦福的“小蘑菇” / 006
 - 1.1.4 互动环节：48个“小蘑菇”集体亮相 / 008
 - 1.1.5 百森商学院的10D企业家特质 / 009
- 工具 2 “面霸”养成术：跨过求职陷阱那些“坑” / 011
- 1.2.1 就业协议陷阱与防范 / 012
 - 1.2.2 虚假招聘陷阱与防范 / 013
 - 1.2.3 非法中介陷阱与防范 / 014
 - 1.2.4 智慧职场案例：求职陷阱与防范 / 015
- 工具 3 面试题库：知道问题，明确扣分项 / 017
- 1.3.1 各岗位通用的面试题 / 018
 - 1.3.2 面试评价的得分和扣分项 / 019
- 工具 4 性格测试：提升人岗匹配度 / 021
- 1.4.1 性格类型测试表 / 022

1.4.2 六种性格类型特点 / 025

1.4.3 六种性格与职业参考 / 027

工具 5 入职通关卡：不怕背景调查，做好职业定位 / 029

1.5.1 新员工如何应对企业背景调查 / 030

1.5.2 角色定位打造高配职场人生 / 031

1.5.3 智慧职场案例：HR专员角色定位 / 032

工具 6 水平比较法：我比别人强多少 / 035

1.6.1 水平比较法的内容模型 / 037

1.6.2 水平比较法实施的4个阶段 / 038

1.6.3 工作态度自评量表 / 039

1.6.4 工作能力自评量表 / 040

第 2 章 未雨绸缪：干得好，记得好，说得好_043

Chapter_02

工具 7 墨菲定律+海因里希法则：初入职场，做到有备无患 / 045

2.7.1 墨菲定律 / 046

2.7.2 海因里希法则 / 047

2.7.3 智慧职场案例：墨菲定律应用 / 048

2.7.4 智慧职场案例：海因里希法则应用 / 049

工具 8 5Why分析法：从现象到根源标本兼治 / 051

2.8.1 5Why漏斗模型 / 052

2.8.2 智慧职场案例：5Why应用 / 053

2.8.3 5Why实施步骤与应用要点 / 054

工具 9 鱼骨图：知因果，智慧解决问题 / 055

2.9.1 鱼骨图实施步骤 / 056

2.9.2 智慧职场案例应用：为什么灯开不了了 / 057

2.9.3 智慧职场案例应用：为什么销量提升缓慢 / 058

工具 10 工作日志法：记录好关键事件 / 059

	2.10.1	工作日志法的运用 / 060
	2.10.2	关键事件法的运用 / 061
	2.10.3	工作日志表单案例 / 062
工具 11		工作汇报技术：吐槽大会，收获人心 / 063
	2.11.1	汇报文稿写作的5步流程 / 064
	2.11.2	重点问题的汇报技巧 / 065
	2.11.3	工作汇报细节的注意事项 / 065
工具 12		趋势外推法：做杰出职业经理人 / 067
	2.12.1	趋势外推法的运用原理 / 068
	2.12.2	趋势外推法的4种实用类型 / 069
	2.12.3	杰出职业经理人行为分析表 / 070
第 3 章		协同作战：融入团队，打好合作牌_071
Chapter_03	工具 13	头脑风暴法：聪明人不能一合作就一团糟 / 073
	3.13.1	默写式头脑风暴法 / 074
	3.13.2	卡片式头脑风暴法 / 074
	3.13.3	三菱式头脑风暴法 / 075
	3.13.4	参会者十大守则 / 076
工具 14		SWOT分析法：看优劣势，团队互相补台 / 077
	3.14.1	SWOT分析法的执行程序 / 078
	3.14.2	智慧职场案例：SWOT分析法（企业版） / 079
	3.14.3	智慧职场案例：SWOT分析法（个人版） / 081
工具 15		横向交流术：我和同事做朋友 / 082
	3.15.1	信息沟通障碍游戏体验 / 083
	3.15.2	横向信息沟通的4+2技巧 / 084
	3.15.3	横向信息沟通的3种模型 / 085

- 3.15.4 智慧职场案例：销售人员横向沟通 / 087
- 3.15.5 团队协作和合作品行的规则 / 088
- 工具 16 纵向沟通术：自下而上，水到渠成 / 090
 - 3.16.1 自下而上沟通的3种类型 / 091
 - 3.16.2 自下而上沟通的5个技巧 / 092
 - 3.16.3 智慧职场案例：纵向沟通操作 / 093
- 工具 17 冲突管理法：价值观不同的抱团合作 / 094
 - 3.17.1 不同价值观的人的不同行为风格 / 095
 - 3.17.2 如何与价值观不同的人相处 / 096
 - 3.17.3 冲突的4种类型与针对性管理 / 096
 - 3.17.4 冲突管理的6种方法 / 098
- 工具 18 决策树法：我的下一步计划很科学 / 099
 - 3.18.1 决策树法操作的3个步骤 / 100
 - 3.18.2 决策树法运用的5项须知 / 101

第 4 章 | 画小圈：追求速胜，小胜收手再去做_103

- Chapter_04
- 工具 19 信息图形化：工作沟通理清六大关系 / 105
 - 4.19.1 递进关系与图形化 / 106
 - 4.19.2 并列关系与图形化 / 107
 - 4.19.3 总分关系与图形化 / 108
 - 工具 20 流程图：抓关键节点提效率 / 110
 - 4.20.1 流程图绘制标准符号 / 111
 - 4.20.2 会议善后处理工作流程图 / 112
 - 4.20.3 会议善后处理工作标准 / 113
 - 工具 21 PDCA：闭环循环以免重蹈覆辙 / 115
 - 4.21.1 PDCA循环图例及特点 / 116
 - 4.21.2 PDCA循环执行程序6个步骤 / 117

- 4.21.3 智慧职场案例：4W1H工具运用 / 118
- 4.21.4 智慧职场案例：6W2H工具 / 120
- 工具 22 工作评估改善法：百尺竿头，更进一步 / 121
 - 4.22.1 工作评估改善量化评估指标 / 122
 - 4.22.2 工作评估改善信息收集表 / 123
 - 4.22.3 工作评估改善量化评估表 / 124
- 工具 23 创新能力测评：我的想象力爆棚 / 125
 - 4.23.1 创新能力自测问卷 / 126
 - 4.23.2 评分方法及点评 / 127
 - 4.23.3 智慧职场案例：创新案例分析 / 128
 - 4.23.4 创新的4个障碍及对策 / 129
- 工具24 六变革法：看我72变 / 131
 - 4.24.1 阻碍变革的4种原因 / 132
 - 4.24.2 促进变革的6种方法 / 133
 - 4.24.3 变革实施过程模型 / 134

第 5 章 | 真正纯粹：抓住一个点，一针捅破天_137

Chapter_05

- 工具25 查检表法：职场新人的备忘录 / 139
 - 5.25.1 查检表法的3个表单 / 140
 - 5.25.2 奥斯本检核表法 / 141
 - 5.25.3 智慧职场案例：奥斯本检核表法应用 / 142
- 工具26 是/非矩阵：分清对与错 / 143
 - 5.26.1 是/非矩阵模型 / 144
 - 5.26.2 是/非矩阵的实施流程 / 145
- 工具 27 关联图：刨根问底，标本兼治 / 147
 - 5.27.1 常见的4类关联图图示 / 148

- 5.27.2 绘制关联图的6个步骤 / 149
- 5.27.3 智慧职场案例：关联图应用 / 150
- 工具 28 业务流程再造：提升整体绩效 / 151
 - 5.28.1 业务流程再造ESIA原则 / 152
 - 5.28.2 优先选择关键业务流程 / 153
 - 5.28.3 落实关键业务流程 / 154
- 工具 29 系统思考法：超越事件、趋势、结构 / 155
 - 5.29.1 系统思考的3个要求 / 156
 - 5.29.2 系统思考的5种观念 / 156
 - 5.29.3 非系统思考的7个表现 / 158
 - 5.29.4 智慧职场案例：系统思考法应用 / 159
- 工具 30 六顶思考帽：平行思考 / 160
 - 5.30.1 智慧职场案例：真正的平行思考 / 161
 - 5.30.2 运用平行思考的4个技巧 / 162
 - 5.30.3 六顶思考帽工具模型 / 163
 - 5.30.4 六顶思考帽运用须知 / 164

第 6 章 | 匠心手艺：不能速胜论至上，要慢要定_165

Chapter_06

- 工具 31 时间动作分析法：没有多余的环节 / 167
 - 6.31.1 时间动作分析法的运用 / 168
 - 6.31.2 时间动作分析法的操作步骤 / 169
 - 6.31.3 智慧职场案例：持续改善 / 170
- 工具 32 森口体系：产品和服务零缺陷 / 174
 - 6.32.1 森口体系的3种检验方法 / 175
 - 6.32.2 运用森口体系的5步程序 / 176
 - 6.32.3 森口体系运用须知 / 176

- 工具 33 8D工具：我生产的都是免检品 / 179
 - 6.33.1 8D工具应用的9步流程 / 180
 - 6.33.2 质量可靠性诊断明细表 / 181
 - 6.33.3 8D执行过程汇总表 / 183
- 工具 34 格鲁诺斯模型：质量好坏客户说了算 / 184
 - 6.34.1 格鲁诺斯模型的4个构成要素 / 185
 - 6.34.2 顾客感知服务质量评价的5个方面 / 185
 - 6.34.3 格鲁诺斯顾客感知服务质量新模型 / 186
- 工具 35 关系质量模型：超越产品的情商管理 / 187
 - 6.35.1 关系质量模型相关术语 / 187
 - 6.35.2 形象、承诺、行为和约束 / 190
 - 6.35.3 关系质量模型应用须知 / 191
- 工具 36 532绩效考核模型：用心良苦 / 192
 - 6.36.1 532绩效考核的应用 / 193
 - 6.36.2 智慧职场案例：532绩效考核 / 194

第 7 章 | 跑完马拉松：打铁还得自身硬_195

Chapter_07

- 工具 37 时间管理矩阵：遵循80/20法则 / 197
 - 7.37.1 80/20法则运用的3个注意事项 / 198
 - 7.37.2 80/20法则应用的6种类型 / 199
 - 7.37.3 高效时间管理的技巧 / 200
- 工具 38 高效会见管理：把每一分钟用在刀刃上 / 203
 - 7.38.1 高效会见操作的3个步骤 / 204
 - 7.38.2 高效会见分析实用表单 / 205
 - 7.38.3 营销人员周工作计划表 / 206
- 工具 39 人才测评术：练就拳头产品 / 207

- 7.39.1 营销人员素质测评指标体系示例 / 208
- 7.39.2 财务人员素质测评指标体系示例 / 209
- 7.39.3 行政人员素质测评指标体系示例 / 210
- 工具 40 长处管理策略：走好双线人生 / 211
 - 7.40.1 长处管理风格偏好类型 / 212
 - 7.40.2 长处分析的9个展示工具 / 213
- 工具 41 思维导图：心智图画像 / 214
 - 7.41.1 思维导图运用的4个要点 / 215
 - 7.41.2 思维导图实施的4个步骤 / 216
- 工具 42 360度领导力：能扛事儿 / 217
 - 7.42.1 360度青年领导力 / 218
 - 7.42.2 管理方格：5种领导方式 / 219

第 8 章 | 摔面具做自己：新枝似柳，旧枝类鞭_221

Chapter_08

- 工具 43 COSO模型：管理竞争对手风险 / 223
 - 8.43.1 COSO风险管理模型要素矩阵 / 224
 - 8.43.2 COSO内控框架助力自我完善 / 225
 - 8.43.3 竞争对手分析模型（企业+个人） / 226
- 工具 44 OGSM模型：制订落地的行动方案 / 227
 - 8.44.1 OGSM行动计划方案 / 228
 - 8.44.2 智慧职场案例：应用行动计划 / 229
 - 8.44.3 OGSM精准描述须知 / 230
- 工具 45 超级抗压力：凤凰涅槃、浴火重生 / 232
 - 8.45.1 压力疏导与发泄解压 / 233
 - 8.45.2 自信提升的4个级别 / 234
 - 8.45.3 职场保鲜术“5+2” / 235

- 工具 46 亲和图法：用CASVE模型做决策 / 236
 - 8.46.1 亲和图常见用途及错误 / 237
 - 8.46.2 信息加工CASVE模型 / 237
- 工具 47 生涯规划：我的职场我做主 / 239
 - 8.47.1 制订个人职业生涯规划的4项原则 / 240
 - 8.47.2 实现个人职业目标的4条途径 / 241
 - 8.47.3 技术方向的生涯规划应用 / 242
 - 8.47.4 管理方向的生涯规划应用 / 243
 - 8.47.5 自由职业的生涯规划应用 / 244
- 工具 48 屡败屡战：我的快速晋升经验 / 245
 - 8.48.1 智慧职场案例：坐电梯晋升 / 246
 - 8.48.2 HR专员的晋升通道 / 247
 - 8.48.3 营销人员的晋升通道 / 248
 - 8.48.4 财务人员的晋升通道 / 249

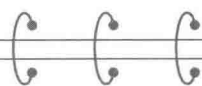
附录A_251

附录B_253

01



Chapter



第 1 章

脱颖而出： 快速入职，站好位置