

求职细节

简历——自我推销的工具

求职面试细节

面试问题及应答策略

应届毕业生求职细节

求职宝典
职场指南

建立有效的人际关系

见面礼节

聊出来的成功

善听才能善聊

办公室里的你、我、他

人脉——成功者的网络

办公室的礼仪法则

中国餐桌礼仪文化

西方餐桌礼仪

文化接触和宽容

青岛出版社

Your Professional Way to Success

决胜职场细节

至关重要的成功技巧

职场形象，一见难忘

塑造你的形象，打造你的成功

服饰、仪表指南

职场仪态的信息

人如其声，声如其人

通讯礼仪

电话礼仪

电子邮件礼仪

手机礼仪

语音留言礼仪



求职宝典
职场指南

决胜

徐莉 张启春 著

Your Professional Way to Success

职场细节

至关重要的成功技巧



青岛出版社

图书在版编目(CIP)数据

决胜职场细节:至关重要的成功技巧/徐莉,张启春著. —青岛:
青岛出版社, 2005. 1

ISBN 7-5436-3347-7

I. 决... II. ①徐... ②张... III. 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 030144 号

书 名 决胜职场细节——至关重要的成功技巧

主 编 徐莉 张启春

出版发行 青岛出版社

社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)

本社网址 <http://www.qdpub.com>

邮购电话 (0532)85840228 85814611 - 8664

责任编辑 曹永毅 E-mail:cyx2001@sohu.com

装帧设计 张小玉

印 刷 青岛星球印刷有限公司

出版日期 2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

开 本 32 开(890mm × 1240mm)

印 张 9.125

字 数 200 千

书 号 ISBN 7 - 5436 - 3347 - 7

定 价 13.80 元

盗版举报电话 (0532)85814926

青岛版图书售出后如发现印装质量问题,请寄回承印公司调换。

地址:胶南市珠山路120号 电话:0532 - 88183519 邮编:266400



前言

成功从何而来？失败因何而生？细节就是成败的关键。泰山之高在其不拒细壤；江海之深在其不择细流。蚁穴能让长堤崩溃；渗漏可使行舟倾覆。成在细节，败也在细节。老子曰：“图难于其易，为大于其细；天下难事，必作于易，天下大事，必作于细。”“是以圣人终不为大，故能成其大。”老子所言可谓职场不易之典。职场成功一向青睐那些不拒其细的人。职场上事无巨细，凡事皆可产生重大的结果。

1

在有些人看来，小事微不足道，不值得劳心费神。殊不知，拒绝小事、一心想创造辉煌的人往往一事无成，因为大事和小事有着十分紧密的联系，任何大事业总是由一件件小事串连而成的。不认真地做好每一件小事，只想成就大事业，那只能是痴人说梦。罗伯特·罗恰说：“赢家就是那些善为输者所不为的人。”当今职场上的成功者几乎都是“终不为大”而“成其大”的典范，因为小事是成就大事不可缺少的基础。

罗伯特·罗恰在他的《成功的3P原则》中给成功下的定义是“成功 = 印象 + 折服 + 权威”(Success = Perception + Persuasion + Power)。罗伯特·罗恰解释“Perception”时说：“你的表现就是他人的观察结果，是他人评

判你并且与你交往的依据。每一天你都会遇到你想给他留下印象的人,无论他是你的上司还是你的客户。”要成功就须给他人留下好印象。“Persuasion”在英语里的意思是“劝说”。成功定义里的“折服原则”就是要让别人接受你,接受你的观点和想法。为此,你须具备赢得他人信任的自信和卓越的口才。你的口才让上司和同事信服你,让客户信任你,让面试官接受你。最后一条成功原则“Power”讲的是领导者如何获得使人信服的力量,如何保持自己的威望。领导者的形象具有渗透力和吸引力。体现了领袖品质的形象能够影响并吸引身边的人。优秀的领导人善于处事待人,勇于承担责任,既有远见又敢于创新。即使你不是个领导者,但要成功,你就需要具备领导的品质。本书所陈述的内容都是“3P原则”的具体体现,它阐述并列举了行为细节和印象的关系,仪态、口才和求职、从业能力的关系,领导人的品质和个人发展的关系。

本书阐述细节,强调细节,正是因为细节微不足道,但却举足轻重,关系成败。成功与失败,常常就差那么一点点。有时成功与你失之交臂,就是因为你败在了那一点点的细节处理上。成功前来叩门有时也是因为在细节处理上的分毫差距。日本丰田汽车世界销量第一,原因就是它比其他同类汽车的密封系数高1%,省油1%,噪声小1%。正是因为这1%的距离,拉开了它和同类汽车行业的距离。“差不多”的小事有时却会产生“差很多”的结果。

成功与失败不过是结果,成败之前的任何一个环节

Your Professional Way to Success





都是促成结果的细节。关注细节让人们把事情早想一步,多想一步;每一份关注都是成功前的一个准备环节,提醒你早想一步,让你对必须关注的细节心中有数,这就是本书编写目的所在。

本书内容丰富,实用性强,适用面广,条目清晰,便于查阅,具有很强的指导性,堪称一部职场词典。它融会了中西方职场的礼仪原则和规范,详细地介绍了职场细节和中西方职场的文化差异,对职场上不同类型的读者都有着及其重要的作用。它适用于应届毕业生、有工作经历的人、家庭办公族、外企职员、西方职场的从业人员以及中西方职场的管理者。

最后,谨以此书献给广大的热心读者。愿它伴您度过职场人生,愿细节为您铺就成功之路。

There are no little events in life. Those we think of no consequence may be full of fate, and it is at our own risk if we neglect the acquaintances and opportunities that seem to be casually offered, and of small importance.

——Amelia Barr

生活里没有小事。那些我们认为无关紧要的小事也许都是事关命运的大事。有些事情看上去偶然而至，似乎无关紧要，然而如果我们忽略了这些对我们来说并不陌生但却孕育着机遇的小事，那么我们就是在拿自己的命运冒险。

——阿米莉亚·巴尔

Watch your thoughts; they become words. Watch your words; they become actions. Watch your actions; they become habits. Watch your habits; they become character. Watch your character; it becomes your destiny.

——Ray Bradbury

思维要严谨，它将成为言谈；言谈要慎重，它将成为行动；行动要谨慎，它将成为习惯；习惯要关注，它将成为性格；性格要塑造，它将成为你的命运。

——雷·布拉德伯里





目 录

前 言	(1)
第一章 求职细节	(1)
一、简历——自我推销的工具	(3)
二、求职面试细节	(13)
三、面试问题及应答对策	(21)
第二章 职场形象	(36)
一、塑造你的形象	(38)
二、服饰、仪表指南	(48)
三、职场休闲着装	(51)
四、仪态的信息	(53)
五、人如其声,声如其人	(59)
第三章 建立有效的工作关系	(66)
一、见面礼节	(67)
二、聊出来的成功	(73)
三、善听才能善聊	(78)
四、办公室里的你、我、他	(82)
五、人脉——成功者的网络	(89)
六、名片——你的移动广告	(97)
七、馈赠的学问	(101)

八、节日贺卡	(113)
第四章 办公室的生存法则	(115)
一、第一印象	(117)
二、家庭办公族须知	(128)
三、让你的演讲更吸引人	(132)
四、性别礼仪	(140)
第五章 从业能力	(145)
一、做自己的 CEO	(148)
二、时间管理的艺术	(166)
三、如何要求加薪	(173)
四、团队精神——让你融入一个整体	(181)
五、领导才能	(189)
第六章 处事能力	(197)
一、怎样面对外面的世界	(198)
二、信息反馈的技巧	(206)
三、提出辞职的策略	(212)
第七章 中西方餐桌礼仪	(216)
一、中国餐桌礼仪	(218)
二、西方餐桌礼仪	(224)
三、文化接触和宽容	(231)
第八章 通讯礼仪	(236)
一、电话礼仪	(237)
二、电子邮件礼仪	(244)
三、手机礼仪	(250)





四、语音留言礼仪	(254)
附 录	(258)
附录一:求职信模板及范文	(258)
附录二:简历模板及范文	(262)
附录三:辞职信模板及范文	(266)
附录四:毕业生求职注意事项及面试能力测试	(270)



第一章 求职细节

High self-esteem promotes good self-confidence. Good self-confidence helps keep you motivated. You need to be motivated to brag. Self-promotion is bragging. Then again, self-promotion promotes self-confidence. Self-confidence promotes high self-esteem. Do you see how this all works together?

——Rochelle B. Balch

自尊强,自信就足;自信足,就有动力。你需要有自我宣传的动力。自我推销就是宣传自己。自我推销又给你自信,自信又增强你的自尊。你能看出这前后相随,因果相成的关系吗?

1

——罗谢尔 B. 贝尔奇

就业市场里“找工作”是关键词。如何能找到工作?如何能找到令人满意的工作?这在很大程度上取决于如何“推销自己”?推销自己或称自我推销就是通过自身的努力使自己被别人肯定、尊重、信任、接受。当今就业市场人来人往,永远有岗位在等待着你。求职的失败多数不是因为就业市场不给你提供机会,而是因为你忽略了营销策略。很少有人把求职看成一项推销活动。事实上,求职就是营销。求职者本人既是营销员又是产品,主考官就是客户。具有市场营销观念的求职者总是能设法

采用最佳营销策略,获取主考官或决策人的信任,让他接受你,确信你完全能胜任这份工作,相信你能以工作业绩来回报他对你的信任。推销自己既是一种生存手段,又是一种社会活动。作为生存手段,你须具备生存技能,如技术、学识、能力等;作为社会活动,你需要掌握各种社交常识,相互介绍的常识、人际往来的常识、面试常识等。营销理论千差万别,但有一点得到了几乎所有营销专家的认同,那就是“推销产品之前首先要推销自己”。

- 推销自己不难,但能艺术地推销自己,并能让别人乐于接受你,这就需要你学习营销知识,掌握营销策略。推销自己的关键环节就是“第一印象”。第一印象来自于细节,细节决定第一印象的好坏或成败。你的仪表、谈吐、
2 举止、简历等都是决定第一印象的细节。第一印象对认知心理会产生关键性的影响,继而影响认知主体的判断,最终影响判断者的决策。从心理学上看,第一印象能产生先入为主的效应,它对面试官的决策、后继交往都会产生重大的影响。良好的第一印象使人产生肯定的心理定势;反之,产生否定的心理定势。一分钟留下的印象,一个小时也难以使之改变。研究者认为第一印象还能产生心理学上的“晕轮效应”。“晕轮效应”指观察对象的突出特点和品质掩盖了人们对该对象的其他品质和特点的正确了解和判断。被突出的特点在人的认知过程中起了类似晕轮(月亮周围有时出现的朦胧圆圈)的作用,使人产生错觉,导致观察失误。尽管你很有才华和能力,然而一个粗俗的举止、一个不经意的失误就会遮盖住你全部





的优点。人与人之间的接触总是有限的,人们习惯于以偏概全,所以在初次交往时,突出个人的闪光点可以增强“晕轮效应”,强化你给他人的好印象。

在自我推销过程中,先入之见主要表现在三个方面:一是对你才能、学识的先入之见;二是对推销行为的先入之见,如求职方式是否得体,是否符合市场规范;三是对推销员的先入之见,如仪表举止。根据美国科曼管理顾问公司的研究,在职场上一个人成功的关键有 PIE 三大要素。“P”指专业表现(performance),“I”指个人形象(image),“E”指能见度(exposure)。就“影响力”而言,三者所占的比重分别为 10%、30% 与 60%,其中以能见度的影响最显著。有人认为专业能力强就可以在职场上高枕无忧,可是科曼公司的研究却表明“专业只是职场竞争的入场券”,“因为在专业分工愈来愈细的情况下,没有人是不可取代的”。能否让自己的形象传递出信息,让相关人员了解你、认可你、接受你(即能见度),让你的形象给你带来新的工作机会,这往往是决定一个人在职场上长期发展的最关键因素。除了日常形象,求职信、简历以及在面试时的表现都是具有能见度、传递信息的细节。本章重点介绍求职信、简历的准备和应聘行为这几个与求职活动密切相关的知识和注意事项。

3



一、简历——自我推销的工具

Today's business environment is so competitive that most

résumé receive only a 15-second glance.

——*Journal of Accountancy*

今天的市场充满了竞争,大多数的简历只能得到 15 秒钟的过目机会。

——《会计师》杂志

The résumé is a selling tool that outlines your skills and experiences so an employer can see, at a glance, how you can contribute to the employer's workplace.

简历是概要介绍你的技能和经历的营销工具,雇主通过简历一眼就能看出你能为公司做些什么。

4

A résumé or profile is an accepted form of self-promotion and bragging, although people don't view it as a self-promotion tool. But it is.

——*Rochelle B. Balch*

简历或简介是一种已为人们所接受的自我推销和自我宣传的形式,尽管人们没有将之视为自我推销工具。但是,它就是一种营销工具。

——罗谢尔 B. 贝尔奇

要求职,写好简历是关键。在美国,平均一个职位会有 200 人应聘,其中 100 份简历是合格的;在北京,平均一个职位会收到 1000 封求职信,其中 200 封是合格的。在美国,如果你想找到一份合适的职业,一个人平均要递出 1470 封简历。在北京,跨国公司不足 700 家。据统计

Your Professional Way to Success





计,向这些公司求职的人中平均只有1%的人网上求职会成功,从事高新技术的人求职成功率会高些。因此,准备一份完美而有力度的简历就变得十分重要。然而,在求职者的简历中,能得到用人单位青睐的简历只占极少数。远大集团人事资源部经理说:“在我们收到的大学生简历中,100份里大约只有10份比较符合要求。”

据《武汉晨报》报道,在湖北省人才市场举办的十堰市专场招聘会上,3个金融学专业没签约的毕业生不算再出来找工作。原因是在4月份连续的几场招聘会里,简历投出去都被退回来了,这“对他们找工作的信心打击很大”。无独有偶,武汉科技大学中文专业的刘同学在给《武汉晨报》求职信箱的来信中,也表达了“为何我的网上求职信总是没有回音”的困惑。为此,记者在中南财经政法大学、武汉大学、武汉理工大学等高校采访后发现,那些“递不出去的简历”主要有三个比较突出的问题。一是简历中错别字多,特别在首页和英文简历上错别字多。在华中科大一名朱姓女生简历第一页“获奖情况”一栏里,赫然写着“获交易舞大赛一等奖”。当记者向她指出白字问题时,这名女生还在说:“是对的吧?”类似这样把“署名”错写成“暑名”,把“University(大学)”错写成“Univresity”的常识性错误屡见不鲜,最多的一页简历错别字多达五六个。有招聘人员就明确表态,如此马虎的学生,难怪简历递不出去。二是千人一面,所有的简历都一样。在一次广告企业招聘会上,有招聘人员对记者说,“去年底和今年5月初我们接到湖北大学广告学专业同

一名学生的简历,两份简历竟然一模一样,怎么想像这样的学生会有广告创意”。据了解,有些毕业生为节约成本,常常只做一份“大而全”的简历,从年底11月用到来年7月,既不更新资料,也没有任何针对性。三是简历准备随意。据《武汉人才网》工作人员介绍,该网站常常收到名为“求职信”、“这个信息你看看”或干脆没有命名的求职邮件,他们一般都会将其直接删除,因为这样的邮件“与一些病毒邮件的标题非常相似”。武汉人才网工作人员说,很多大学生怕麻烦,不愿写“某某应聘某某职位”这样比较明确的邮件标题,结果错失机会。此外,一些考研落榜学生因时间匆忙,常用信纸手写简历,字迹潦草。信纸易破损不说,还给人“临时应付”的印象,这样的简历也

6 是招聘人员不愿接受的。

那么,什么样的简历才能算得上是一份好简历呢?一般来讲,个人简历的内容都应该包括:“个人基本情况”、“教育背景”、“工作经验”、“能力和专长”、“求职意向”、“联系方式”等几个方面的内容。一份好简历给你带来的将是面试机会,而不是工作;它能使你在众多的应聘者中脱颖而出,能暗示你是适合这份工作的最佳人选。要求职必须知道简历的正确格式,包括电子版简历。这一节将向你介绍撰写简历的基本原则、注意事项和简历的格式。

1. 个人基本情况。个人基本情况包括姓名、年龄(出生年月)、性别、籍贯、民族、最高学历学位、政治面貌、毕业学校专业等等。一般来说,本人基本情况要尽量详细,有条理性,避免堆砌,一项内容用一两个关键词简明





扼要地概括说明一下就够了。如果应聘国家机关、事业单位应该写明政治面貌;如果到外资企业、大的跨国公司应聘,这一项可以省去。

2. **教育背景。**主要是个人从高中阶段至就业前所获最高学历阶段之间的经历,注明毕业的学校、专业和时间,按时间顺序排列。从求职者的最高教育层次向低教育层次顺序排列,至于低至何时,则无具体规定,可根据个人实际情况安排。可以列上几门最主要的、有特色的专业课。大多数外企对英语(或其他语种)及计算机水平都有一定的要求,个人的语言水平和计算机能力应该在此单列说明。

3. **学习经历。**学习经历主要针对应届毕业生而言。主要列出大学阶段的主修、辅修与选修课科目及成绩,尤其要体现与你所谋求的职位相关的教育科目、专业知识,不必面面俱到。如果用人单位对你的大学成绩感兴趣,可以提供全面的成绩单,而用不着在求职简历中过多地描述这些内容。要突出重点,有针对性。让用人单位感到你的学历和知识结构与其招聘条件相吻合。

4. **个人的实践、工作经历。**工作经历是简历中最重要的部分,因为用人单位尤其看重个人能力与工作经验。面试官感兴趣的是你近5年或近3年的工作情况,所以对工作经历的陈述应该有所侧重。转换工作的求职者和应届毕业生的工作经历介绍有所不同:

(1) **转换工作型的求职者。**求职者应介绍自己原单位的名称、自身的职位和工作、专业技能。不要介绍原单