

别跟我说 你懂日企

社内事务篇

王雪茹 李芳 主编

一本教你如何在日企中生存的职场手册
在这里，你可以找到日企中最常遇到的问题
你可以找到这类问题最轻松的解决方式
地道的日语，日式的思维，走一场日企达人秀

立食パーティーで気をつけることは何？
上司、同僚の入院見舞いの注意点は何？
忘年会のマナーは何？



大连理工大学出版社

别跟我说 你懂日企

社内事务篇

主 编 王雪茹 李 芳

副主编 李秀萍 戚 畅

编 者 陈知武



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

别跟我说你懂日企. 社内事务篇 / 王雪茹, 李芳主
编. — 大连: 大连理工大学出版社, 2011.9
ISBN 978-7-5611-6496-9

I. ①别… II. ①王… ②李… III. ①企业管理—日
语 IV. ①H36

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第174711号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84708943 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连金华光彩色印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 145 mm × 210 mm 印张: 5.75 字数: 129 千字
印数: 1~5000

2011年9月第1版

2011年9月第1次印刷

责任编辑: 海迎新

责任校对: 张海宁

封面设计: 董振巍

ISBN 978-7-5611-6496-9

定价: 13.80 元

前言

中日两国是一衣带水的邻邦，文化背景既有相同之处，同时也存在不少的差异，这使得两国在跨文化交际中各具特点。越来越多的日本企业到中国投资；随着中国经济的快速发展，也有很多中国的企业开始选择到日本投资，或是并购日本的企业。那么，无论是日本的企业到中国来，还是中国的企业到日本去，都存在着共同的问题，那就是要在当地雇用人才，只有实现跨文化交际人才的本地化，才能使企业有长足的发展。很多人也早已意识到了这个问题。因此，国内各高校纷纷开设了日语专业。据统计，国内开设有日语专业的高校有466所。有很多高校也意识到，只有日语语言技能是不能很好地实现与日本人进行预期的沟通和交流的，也已经不能适应当前社会发展的需要，于是开始设立日语+ α 专业。比如：日语+软件；日语+贸易；日语+机械，等等。尽管如此，这些毕业生走上工作岗位后，仍然面临很多工作中的具体问题，这些课堂上所涉猎不到的内容即日企工作常识——商务知识、商务礼仪。

有很多日语专业的毕业生自认为学会了日语，就了解了日本文化。其实是错误的。我们经常能听到日本企业的管理人员抱怨说，中国日语专业毕业的大学生日语很好，讲得也很流利，语法错误也很少。但是，却不能跟他们进行有效的沟通和交流，日本人说的话，从语言上是明白了，但是日本人想要表达什么？想要做什么？并没有理解。为什么会出现这种情况呢？其实，最根本的原

因是语言背后的文化差异所致。但是有些人自认为已经很了解日本文化了，可日本人还是认为无法跟他进行沟通和交流。这又是为什么呢？了解日本文化的人，他所了解的是理论层面的或者说是形式上的文化，而非日企工作中所需要的具体的文化即具体的商务知识、商务礼仪。并没有了解这种文化产生的原因。因此，有很多人被挡在了日企的门外，也有很多人即便进了日企的门，但还是没有做到“入乡随俗”。因为这种“俗”不是轻易就能“随”得上的。为了解决这些问题，本系列图书编写小组从实用性的角度出发，另辟蹊径，编写了《别跟我说你懂日企》系列丛书。本套丛书有别于其他同类书的编排设计，讲解通俗易懂，篇幅短小精悍，不易产生阅读疲劳。

本系列丛书共三册，分别是《别跟我说你懂日企之社外交际篇》、《别跟我说你懂日企之社社内事务篇》、《别跟我说你懂日企之商务技能篇》。分别从不同角度细致地讲解了在日企工作中所需要的各项技能，每项技能后都渗透着文化的差异。例如：“能否跟预约客户说上司身体欠佳？”“客户问你上司为什么没上班，你该如何回答？”等等。只有通过本套丛书中的详解，达到与日本人无障碍地沟通和交流才能将日本的“工匠型文化”学以致用，和日本人打成一片，才能学到日本人印在脑子里、掌握在手上的技术。本书也为已经在日本投资或准备在日本投资的中国企业提供一个参考，让中国的企业在日本尽快“开花结果”。

编者

2011年9月

目 录

如何与上司相处

- | | |
|---|----|
| 1 出張の準備をしている上司に取り次ぐときの言い方は？
上司正准备出差，这时你该如何向上司通报？ | 2 |
| 2 上司に注意を促す際の言い方は？
该如何提醒上司？ | 4 |
| 3 上司から指示を受けるときの正しい受け方は？
该如何正确接受上司指示呢？ | 6 |
| 4 上司を電話口に呼び出すときの言い方は？
如何叫上司接听电话？ | 9 |
| 5 上司から電話をかけるように指示されたときは？
当上司让你接通客户电话时，你该怎么办？ | 12 |
| 6 上司宛の名乗らない電話へどう対応したらいいの？
有人打电话称要找上司，却不告诉你他是谁，你该怎么办？ | 14 |
| 7 取引先との面談が長引く中、上司の友人が訪ればどうする？
上司和客户面谈还未结束，这时上司的朋友来了，你该怎么办？ | 16 |
| 8 上司と面談予定の取引先のお客さんは約束に遅れたらどうする？
如果跟上司约好见面的客户迟到，你该怎么办？ | 18 |
| 9 同僚と昼食に出かけるため部屋を出たところへ、上司の友人が
不意に訪れた、部下としてどうする？
正要与同事出去吃午饭时上司的朋友突然来访，作为下属的你该怎么办？ | 20 |
| 10 上司をよく訪ねてくる取引先から食事に誘われたらどうする？
经常拜访上司的客户邀请你吃饭，你该怎么办？ | 23 |

11	上司の出張先を教えてほしいと言われたらどうする？ 客户问上司去哪里出差，你该如何应对？	25
12	作成はいつでもよいと指示された資料を急に必要になったと言われたらどうする？ 本来不急的资料突然急需，这时你该怎么办？	27
13	世話になった課長に秘密を聞かれたらどうする？ 如果曾经照顾过你的科长问你一些工作机密，你该怎么办？	29
14	上司が疲れて帰るところに部下が来たらどうする？ 上司感到疲倦，正准备下班回家时下属来了，你该如何应对？	31
15	部長と常務に相次いで仕事を頼まれたらどうする？ 部长和常务先后交代你工作，你该怎么办？	33
16	上司急に病院に入ったら、あなたは どうする？ 上司突然住院了，你该怎么办？	36
17	新しい上司が次第にあなたに仕事の指示をしなくなったらどうする？ 新上司不给你分配工作了，你该怎么办？	38
18	新しい上司に「前の上司はどのような人だったのか」と尋ねられたらどうする？ 如果新上司问你“前任上司是个什么样的人”，你该如何回答？	40
19	どういうふうに上司にアドバイスしたらいいの？ 如何向上司提建议？	42
20	上司の部下にミスをどう注意すればいい？ 上司的下属犯错误了，你怎么提醒？	44
21	上司の独り言にどう対応したらいいの？ 该如何对待上司的自言自语？	46
22	残業をされていて上司から食事に誘われたらどうする？ 正在加班时，上司突然提出邀请你吃饭，你该怎么办？	48
23	秘書は、上司が週末旅行の予定が入っているのが、取引先とのゴルフコンペに参加できるかと尋ねられたらどうする？ 上司原本安排周末旅行，如果有人问你“上司能不能参加与客户的高尔夫球赛”时，你该如何回答？	50

24 上司は体調がよくないと予約客に言える？ 能否跟预约客户说上司身体欠佳？	52
25 上司への進言は失礼がないようにどうする？ 如何向上司进言才不失礼？	54
26 話が長引く上司の時間管理をどうする？ 上司说起话来就爱没完没了，作为秘书该如何为他量身打造日程表？	56
27 提案する際の留意点は？ 提建议时应注意什么？	58
28 どのように報告したらいいの？ 怎么汇报才合适呢？	60
29 断るときや確認するときの正しい言い方は？ 如何拒绝和确认才规范？	63
30 応接室での席次は知ってる？ 你知道会客室的座次吗？	66
31 上司の急な出張への対応は？ 上司突然出差，你该如何应对？	71
32 上司が出社していない理由を問われたらどうする？ 客户问你上司为什么没上班，你该如何回答？	73
33 他人のマル秘扱いの資料を見つけたときどうする？ 拾到他人机密文件后，你该怎么办？	75
34 留守中の上司への回覧文書にどう対応したらいいの？ 上面有传阅文件要给上司，可上司不在，你该怎么办？	77
35 仕事の違いに戸惑う新上司にどう対応する？ 新上司对工作不知所措时，你该怎么办？	79
36 上司から、他部署の係長の人物評などを求められたらどうする？ 如果上司问你对其他部门的股长怎么看时，你该如何回答？	81
37 どうしても好きになれない常務の秘書を兼務してもらいたいと言われたらどうする？ 你非常不喜欢常务，可上司让你兼做常务的秘书，你该怎么办？	83

38 スケジュールをよく忘れる上司をどう補佐したらいいの？ 怎样帮助经常忘记日程安排的上司？	85
39 お客様を応接室に案内したら、どうすればいいの？ 如何引领客户到会客室？	87

如何与同事相处

1 あいさつをしない同僚への対処法は？ 遇到不打招呼的同事，你该怎么办？	90
2 後輩への注意の仕方は？ 如何提醒后辈同事呢？	92
3 話をするとき、何に注意しなければならないの？ 谈话时应该注意什么呢？	94
4 「寝耳に水！」の件にどう対応する？ 怎样周到处理突发事件？	96
5 新人や後輩の指示の受け方・確認の仕方の指導法は？ 如何指导新人、后辈正确接受指示？	98
6 自分に責任がないミスへの対応は？ 别人出错，自己该如何应对？	100
7 新卒新人秘書にどう指導したらいいの？ 该如何指导刚毕业的秘书？	102
8 中途採用で配属された秘書にどう指導したらいいの？ 如何指导中途跳槽过来的有经验的秘书？	104
9 他部署からの異動で配属された秘書にどう指導したらいいの？ 从公司其他部门调过来一个秘书，你该如何指导她？	107
10 新人が来客に注意されたら、先輩としてのあなたは？ 客户对新人发脾气，此时作为老员工的你该如何处理？	109
11 自分が任せた後輩がミスした場合、どう対応したらいいの？ 如果你交给后辈一项工作，可他没做好，你该怎么办？	111
12 財務関係の専門用語知ってる？	113

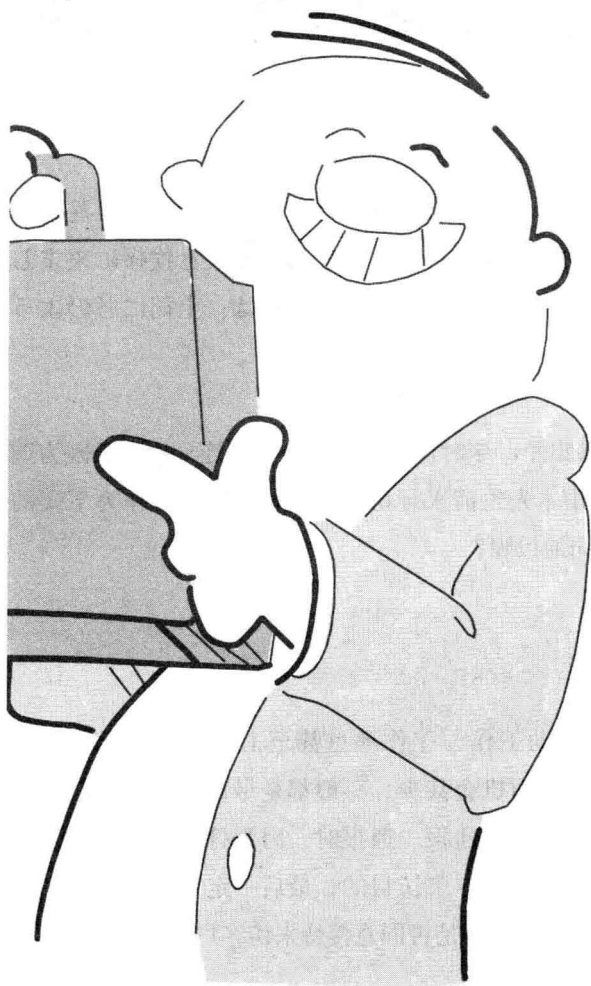
你知道这些财务专用术语吗？	
13 日ごろの仕事のやりかたに問題があるのはどれ？ 日常工作的做法中有问题的是哪个？	115
14 身だしなみに気を配る理由はなんですか？ 为什么要注意仪容仪表？	118

如何与客户相处

1 予約客に急遽代理の者を立てる場合はどう対応すればいいの？ 上司突然要让代理人会见预约客户，这时你该怎么跟客户说？	122
2 取引先の人に電話したところ不在だったらどうする？ 致电客户，客户却不在，你该怎么办？	125
3 書類が届かないとの苦情にどう話す？ 客户投诉文件没有按时送到，该如何处理呢？	128
4 後輩への苦情に対して、どのように対応したらいいの？ 客户投诉后辈员工，该如何应对？	130
5 名刺整理の正しい仕方は知ってる？ 你知道如何整理名片吗？	132
6 相手の話を聞くとときに気をつけていることは？ 聆听他人说话时该注意什么呢？	134
7 電話対応のときに心掛けていることは？ 打电话时要注意什么呢？	136
8 お客さんは電話で上司の在否を尋ねられたら、なんと答えたらいいの？ 客户打电话找上司，这时你该怎么回答？	138
9 社内の廊下で来客や他部署の社員と出会ったとき、どのように 挨拶したらいいの？ 在公司走廊碰到客户或其他部门的同事该如何打招呼？	140
10 取引先の部長に商談の結果を聞かれたら、なんと答えたらいいの？ 客户的部长问你谈判的结果，你该如何回答？	143
11 応接室で、声を荒げる客への対応は？	145

在会客室，发现客户在大声吵嚷，你该怎么办？	
12 相手を氣遣った断り方は？ 如何礼貌地拒绝？	147
13 来客接待で正しいお茶の出し方は？ 接待客户时正确的奉茶方式是？	149
14 受付として、どういう風にお客さんに対応したらいいの？ 作为接待人员，该如何接待客人？	151
15 来客が複数いたら、どういうふうにお茶を出したらいいの？ 客户很多时该如何上茶？	153
16 取引先からの社交辞令にどう対応したらいいの？ 应该如何应对客户的社交辞令？	155
17 来客への正しい話し方は？ 怎么与客户说话比较礼貌周到？	157
18 次の言葉の丁寧な言い方は分かる？ 你知道下列句子的礼貌说法吗？	161
19 取引先へ書類を受け取りに行ったとき、なんと言う？ 去客户那取文件时，该怎么说？	164
20 上司に代わって取引先に電話したら、向こうの常務は会議中で、 どうしますか？ 替上司给客户打电话，结果对方常务在开会，你该怎么办？	166
21 取引先の部長からお土産をもらったらどうする？ 如果你收到来自客户的礼物，你该怎么办？	168
22 面会の申し込みは断るようにと指示されている人から面会の申 し込み電話を受けたらどうする？ 上司说拒绝与该客户见面，这时你该如何在电话中应对客户？	170
23 お客さんは間違い電話が掛かってきたらどうする？ 客户打电话过来，可找的是其他部门，这时你该怎么办？	173

如何与上司相处



1

出張の準備をしている上司に取り次ぐときの言い方は？

上司正准备出差，这时你该如何向上司通报？

菜鸟碰壁

上司が出張の準備で忙しくしているところへ、取引先三菱会社の大連支店長が転勤ということで、後任の山本氏と挨拶に来ました。このような場合、部下としての鈴木さんは、上司にどのような話し方をしたらよいのでしょうか。

上司正忙着准备出差，这时，客户三菱公司大连分店店长因为调动工作，和继任的山本先生前来拜访。在这种情况下，作为下属的铃木应该怎样向上司通报呢？

达人支招

“転勤”就是调动工作，工作地点甚至工作城市都要发生变化，也就意味着以后见面机会甚少，一般都是尽量出面接待。所以即使上司再忙，铃木也必须通报。通报时，因为打断上司工作，所以首先要致歉。然后禀报客户来访目的，最后一定要说“いかがいたしましょうか”来征求上司是否同意接待来访客户。

小试牛刀

お忙しいところ申し訳ございません。三菱会社の大連支店長様が転勤なさるとのことで、後任の山本様とご挨拶にお見えになっていますが、いかがいたしましょうか。

大虾修炼

跟上司汇报或者与上司联系时，如果涉及客户，尤其是在替客户向上司转达时何时用敬语、何时用自谦语，经常用混。在此，向大家简单介绍一下与上司联系或汇报时的一些使用实例。

普通の表現	敬語表現
明日、向こうから電話をくれるそうです。	明日、向こう様がお電話をくださるとのことでございます。
この名刺の人が受付に来ています。	こういう方が受付にお見えになっています。
明日、常務がY社へ行くとき、営業部長が同行したいそうです。	明日、常務がY社へいらっしゃる時、営業部長がお供させていただきたいとのことでございます。
部長から、出張の土産にこれを持ちました。	部長から、出張のお土産にこちらをいただきました。

2

上司に注意を促す際の言い方は？ 该如何提醒上司？

菜鸟碰壁

部下としての鈴木さんは、上司が電話で友人と夕方の6時にWレストランで食事をする約束をしているのを耳にした。Wレストランは、歩いて5分ぐらいのところにある。上司は書類に目を通して、6時近くになっても出かける気配がない。このような場合、鈴木さんはどのように対応すればよいか。

- ① 今、出かけないと間に合わないので、「お出かけになるご予定が、おありだったようですが…」とさりげなく言う。
- ② 6時過ぎても席にいるようだったら、「Wレストランに、少々遅れると連絡を入れておきましょうか」と言う。

作为下属的铃木，无意间听到上司在电话中与朋友约好晚上6点在W餐厅进餐一事。W餐厅从公司步行大约需要5分钟。上司在看文件，快到6点了也没有要出发的样子。在这种情况下，铃木怎么办才好呢？

- ① 如果现在不出发的话就会来不及，所以若无其事地说：“您好像有外出的安排……”
- ② 如果过了6点还没动身的话，就说：“我是否需要联系一下W餐厅，说您会晚些时候到呢？”

达人支招

如果提醒上司，应该在约定时间之前提醒，像选项②中，6点已过，提醒也晚了，而且上司迟到，下属擅自替其打电话解释，看似好心，但有点越俎代庖。所以，铃木应选择选项①的处理方式。

大虾修炼

作为上司的贴心下属，有时需要提醒上司，以防上司误了时间。那我们该如何提醒才能显得尊重、关心上司呢？注意：无论什么事情，都不能用“～してください”“参りましょう”“ご存知でしょうか”这种表达方式。因为“～してください”容易给人以命令之感；“参りましょう”无形中降低了上司的身份；“ご存知でしょうか”给人感觉好像自己俨然成了上司的上司似的。所以这些表达让人听起来很不舒服，有蔑视上司之嫌。此时应采取诸如“お願いできますでしょうか”“いかがでしょうか”这种请求许可或者征求意见的说话方式。例如：

○よい例	×悪い例
そろそろ会議が始まるお時間ですので、会議室の方へお願いいたします。	そろそろ会議が始まるお時間ですので、会議室の方へお出掛けください。
そろそろお時間になりますますが、よろしいでしょうか。	そろそろお時間なので、参りましょうか。
トヨタ社へお出掛けのお時間になりますますが、お願いできますでしょうか。	トヨタ社へお出掛けのお時間になりますので、ご用意ください。 トヨタ社へお出掛けのお時間になりますますが、ご存知でしょうか。

3

上司から指示を受けるときの正しい受け方は？

该如何正确接受上司指示呢？

菜鸟碰壁

次は鈴木さんが上司から指示を受ける時の受け方である。中から不適当と思われるものを一つ選びなさい。

- ① 指示の途中で内容に疑問があったら、「よろしいでしょうか」と断って質問している。
- ② 先輩が担当している仕事を指示されたときは「私でよろしいのでしょうか」と確かめるようにしている。
- ③ 呼ばれてもすぐに手が離せないときは「はい、少々お待ちくださいますか」と上司の方を向いて返事している。
- ④ 指示を受け終わったときは、「かしこまりました」ということが多いが、時には「承知しました」とも言っている。

以下是铃木接受上司指示时的做法，从中选出不恰当的一项。

- ① 上司指示过程中你对内容有疑问，说“よろしいでしょうか”来打断，然后提问。
- ② 被上司指示由你来接手前辈负责的工作时，确认：“我来做合适吗？”
- ③ 被上司叫到却腾不出手的时候，向上司回答：“能否请您稍等一下？”
- ④ 接受完指示的时候，一般多说“かしこまりました”，偶尔也说“承知しました”。