

环境永远不会十全十美，消极的人受环境控制，积极的人控制环境。

职场

不仅仅是做好本职工作
(新人入门篇)

陈丹 ◎ 编著

- 看得懂：再现了大量工作场景，使你身临其境
- 学得会：以实例详解职场生存，带你走出困境
- 用得着：列举了职场礼仪和规则，让你有备无患

清华大学出版社





职场

不仅仅是做好本职工作

(新人入门篇)

陈丹◎编著

清华大学出版社

北 京

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职场：不仅仅是做好本职工作. 新人入门篇/陈丹编著. — 北京：清华大学出版社，2016
ISBN 978-7-302-43572-3

I. ①职… II. ①陈… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 082032 号

责任编辑：张立红

封面设计：邱晓俐

版式设计：方加青

责任校对：李跃娜

责任印制：宋 林

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：北京嘉实印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：170mm×240mm 印 张：16.25 字 数：210 千字

版 次：2016 年 7 月第 1 版 印 次：2016 年 7 月第 1 次印刷

定 价：39.00 元

产品编号：069400-01

前言



你刚毕业，应聘到一家公司。每天早出晚归，你努力完成领导所交代的每一项工作，生活忙碌而充实。你的努力领导也看在眼里，两个月后领导就决定给你转正，并把转正信息透露给你。

从领导办公室出来，你非常高兴，下班回家路上把你的快乐分享给了你的同事。你的同事为你道贺，顺口问了一下你转正后的工资待遇，你没有多想，直接告诉了他。几天后，你的领导非常不高兴地告诉你，转正的事情一个月后再说；并告诫你，不要和同事交流工资待遇，这是职场人士的基本常识。

.....

职场中有太多这样的故事，我们经常因为一个小小的细节毁掉了自己长期的努力。我们有时候觉得委屈和冤枉，但有时候又无话可说，只好埋怨自己：当时注意到这点就好了……

是的，要想在职场中愉快地工作，我们除了要不断提高自己的工作能力之外，还要懂得如何和领导、同事沟通，并且要了解一些为人处世需要注意的细节。但是，这些细节往往不会有人来告诉你，稍不注意，你就闯入了职场中的禁区。

本书系统总结了职场中应当注意的人际交往细节，分类整理为五个方面，分别为本书的五章。希望能为职场中的你排忧解难，提供帮助。

第一章办公场所礼仪。人在职场，个人的衣着打扮、一举一动、所体现出来的气质和素养代表了你所服务的公司的形象，所以，基本礼仪、与人交际说话之道，是每一个职场人都要首先学习的。

第二章职场新人要积极地融入公司。融入公司是职场成功的第一步。你新到一家公司，肯定不是让公司来适应你，而是你要融入到公司中去，要站稳脚跟。你需要熟悉新公司的组织架构、业务流程，快速上手；同时注意一些工作细节，要多与领导、同事沟通交流，尽快融入新公司。

第三章勿踏入公司的禁忌。在任何一家公司，除了明文规定的规章制度之外，还有一些公司不成文的禁忌，有的是公司里的某种传统，有的涉及公司里的人际关系，有的可能只是领导的某个习惯。你需要认真观察，至少不要触碰这些地雷。

第四章幻想家永远比不上实践者。专业、敬业、职业，拥有强大的执行能力，对任何事情都有自己的变通预案，这是自己加薪和晋升的基础。

第五章升职加薪是自己说了算。你要想升职加薪，首先要清楚自己的能力、优点和缺点，工作中注意扬长避短，表现出超出一般人的工作能力。同时，升职加薪更多由你的领导喜好和公司变化决定。本章总结了一些升职加薪的基本规律。

本书由陈丹组织编写，同时参与编写的还有刘晓岩、温婧洋、林珑、梁静、王滨、梁忆、安龙、张艳坤、姜迪、余胜威、林艳红、邬迪、戴思齐、张萧月、何小兰、吕梦琪、于晓阳、孔韬循、卫曼娜、冷基岩、张金霞，在此一并表示感谢！

目 录

第一章 办公场所礼仪

个人谈吐要有修养	2
穿着职业装彰显个人气质	11
利用E-mail沟通	15
做一个有时间观念的人	18
名片是脸面	22
点菜中的学问	24
酒桌上的礼节	28
职场中如何充分展现女人的魅力	32
职场——男人的战场	35

第二章 职场新人要积极地融入公司

尊重他人是与人相处的起步	40
人格魅力可以赢得好人缘	44

走“近”公司的通道	46
针对不同的人，用不同的沟通方法	52
做一个不会情绪化的职员	55
人人都喜欢听赞美	57
公司中的“派别”要分清	60
用好的心态来看待公平	62
每个领导都有值得学习的优点	66
新入职员工要注意的事项	69
领导就是领导	72

第三章 勿踏入公司的禁忌

职场潜规则被大家广泛认可	78
公司也有潜在的规则	85
学会分辨领导的话	92
公司与家不能画等号	96
该现实的时候就得现实	98
同事之间勿讨论收入的多少	100
办公室恋情并非便利	103
你不喜欢不代表别人不喜欢	105
“八卦”并不利己	107
休产假需要认真思考	110
闲人并非真闲	115
时刻维护公司的形象	118
禁止越级报告	120



第四章

幻想家永远比不上实践者

拥有计划好办事	126
稀缺性才是核心竞争力	131
尽全力做好每一件事情	135
人无完人，勿求完美	137
职场是一个讲究情商的场所	140
变通是一种能力	147
要悟出职场中的“话外音”	150
不积跬步，无以至千里	157
术业有专攻	159
敬业精神值得学习	162
职场上的工作是永远做不完的	167
话说三分有余地	170
气质与职业的关系	173
对精明人要有防备	177
职场新人吃亏是福	184

第五章

升职加薪是自己说了算

大河无水小河枯，要和领导得双赢	190
极强的战斗力	193
升职需要老板的信任	197
老板喜欢员工主动加班吗	202

职场的人生规划	207
升职的绊脚石	212
职业化是员工立身于职场的基本素质.....	217
升职需要思考	220
提高在其他部门的知名度很重要.....	224
把握好人际关系	226
善于与他人合作的员工，老板容易给机会	233
情商高的人容易加薪	241
忠诚也是职业素养	243
中庸之道在职场里很受欢迎.....	247



第一章

办公场所礼仪

员工在职场中，举手投足间，都在无声地向外界展示着他的职业素养和个人魅力。一个具有良好职场素养的人更能得到领导的器重，因为员工的礼仪往往是企业品牌形象的一部分，也是企业文化的直接体现。学习职场礼仪，包括学习服饰、色彩的搭配原则，学习化妆技巧，等等。另外，提高个人内在修养也是礼仪的一部分。



个人谈吐要有修养

交谈是我们生活中必不可少的一项活动，从一个人的言谈举止可以看出他的个人修养与气质。所以，我们应该从细节做起，注意自己的言谈举止，做一个有涵养的职场人士。

姿态与动作

人的姿态是内心状态的外部表现，主要依赖于自己的情绪、感觉与兴趣。通常情况下，与人交流沟通时，一个发源于内心的姿态，比一千条有规则的指示效果会更好。

这里需要说明的是，姿态不是衣服，更不是那些死板的动作，你可以根据自己的想法将姿态随时进行调整和改变，这需要依靠你的内心感觉。如果你坚持要将它训练成一种模式，那不仅会显得比较单调，更是一种可笑的举动。某些人在说话声音越高越响的时候，常会将自己的双手高举。而这样的真情流露，也会使他的动作与姿态显得十分自然。而有些人有时会因为心情愉悦，将双手在空中挥动；有时会因为心情悲苦，忍不住握拳，将其放在自己的胸前；而在愤怒的时候，更有可能举拳猛击。当然，这种动作与表现姿态的配合，都是要以自然与灵活为第一要素。

现实中，很多演说家的姿态，仿佛是戏剧中的小丑一样，十分古怪与可笑，但他们的动作都是内心的真实表现。或许，你会认为只要姿



态是内心的自然流露，我们就没必要再多加注意了。如果你是抱着这样的想法，就大错特错了。因为，演说家的目的是为了吸引更多的听众。这些姿态的培养绝不是口才训练的主要内容，而是帮助你更加打动人心。

除了演讲活动以外，大部分的谈话活动都是有可能会坐下来的。而关于“坐”，有着多种不同的方式。例如，一些人喜欢坐在人们的中间，这样别人就可以围坐在自己的身边；一些人喜欢坐在听众的外围，主要用意是不让他人注意到自己。其实，如果是要你选择坐位的话，就应该选在一个中间的位置，让别人都能清楚地看见你。另外，在坐下的时候，你的姿态应该自然，并且要保持端正，最好不要斜靠在椅子上。再有，像一些盘腿或将手臂搁在椅背上，都是轻视他人的动作，必须要避免。

以下这些内容是我们日常生活中需要多加注意的：

(1) 不要做一些重复的姿态，无论是哪一种的姿态，重复多了都会让人觉得乏味。

(2) 在做手势的时候，不要只从肘部位置做起，这样会让人感觉你的手势不太自然。

(3) 不要让你的姿态太快地结束。例如，当你伸出手指，指向自己的前方，这种姿态能够帮助你加强说话的语气，那么你最好不要立刻将手收回，应该等到说完了一句话以后再将手臂收回。

(4) 如果想保持姿态的自然状态，就需要通过一定的练习，而这种练习是需要下功夫的。也许在练习的初期会觉得有些勉强，但经过反复的练习后，就会逐渐变得比较自然。

(5) 你必须要注意：不要让自己的动作或者姿态，分散了听众听你说话时的注意力。许多人正是因为动作有些过火，使得听众将部分的注意力集中到他的动作上了，而忽略了说话的内容。

肢体语言

肢体动作也是一种语言的表达方式。从你出现在别人眼前，一直到你正式说话之前，这一段时间，其实你都是在说话，只是并非用语言文字来进行表达而已。在你说话之前，你的眼神、你的动作以及你的全身都在表达着某种内容。而这些你所表现的内容，会让他人准备来听你说话，或是不想听你说话，从而使他人对你产生敬意或者是厌恶感。所以，在说话之前的这段时间，你必须特别地注意自己的肢体语言。

另外，在你正式说话之前，你必须要用你身体的全部，向那些听讲的人们传达你对他们的好感与敬意，并且要暗示他们你将要讲的内容很重要。这不仅是在演讲中需要注意的，即便是在平时说话的时候也应该如此。在闲聊的时候，当朋友都聚集在客厅之中，原本坐着的你忽然站了起来；或者将你的座位向对方移近一些；或者在众人之中，重新选择一个更好的位置；又或者是采取了一个不寻常的姿势。只要你能够做得自然得体，对你的言语表述就会有很大的帮助。

要知道，我们的双手最会“说话”了。但是，需要注意的是，我们不应该给每句话都配上相应的手势。因为，有时手势做得太多了，反而会让人觉得不自然。在讲重要内容的时候配上一些适当的手势，就会引起人们的注意。如果人们在听你讲话的时候，不但觉得有的听，而且还觉得有的看，那么你几乎不用担心对方的注意力会从你的身上移开。

语态技巧

说话时的态度是掌握谈话技巧的一个基本原则。要知道，这里所谓的“态度”并不是指你的行动，而是指说话本身。因此，你必须留意自己所说的话有哪些地方需要格外注意。但是，当你与他人闲聊的时候，



用不着装成十分正经的样子，只要一切顺其自然就可以了。

如果你想让自己的说话态度显得比较自然，还有一种方法，就是将自己看作是一位讲师。这样你就可以像是对一般学员讲解一样说话了，他人只会尊重你的意见。你不要有什么恐惧，更不必去担心什么，让自己内心的思想自然地流露出来就好。

像一些人学鸟叫声，可以学得十分逼真，即便如此，却仍是无法让人感动。但是，如果听到真正的鸟叫声，我们经常会有一种难以言表的喜悦感，这些就是自然与不自然的区别了。如果你能够充分调动起自己的情绪，使话语自然表达出来，那么你所说的话，一定会显得格外动听。

不知道你是否曾留心过，如果有人把一个意见用很诚挚而又容易让人感动的语气对你说出来，你会很难产生与之相反的想法。因此，如果你准备给他人留下良好的印象并要对方赞同你的想法，就一定要激发起他人的感情，这要比引起别人的思考会带来更多的好处。

职场气质

从某种意义上来说，许多职场人士之所以能够取得成功，赢得领导或客户的信赖，更多的是依靠他们的职场魅力。因为他们看起来很像一个成功的人士，所以比一般的员工更容易给人以“可靠”“值得信赖”的感觉，这也是他们通往成功的主要秘诀。

根据有关调查显示，通常只要30秒的时间，面试人员或客户就能对面试者或者从业人员下定“最终的判决”。能不能被自己心仪的公司所录用，能不能争取到企业的业绩订单，也许就取决于从业者的某个措词或者手势。以中国台湾为例，现在当地很多的企业更看重BMW型人才，即Body figure（体态优雅）、Good management（良好的管理能力）

与Wisdom（智慧）。其中，尤以“体态优雅”最为重要。根据从业人员的分析，这主要是由于台湾的产业链已由原来的制造业逐渐转为服务业的缘故。所以，外表及体态就成为求职的主要因素之一。很多的白领为此开始疯狂减肥，以拓宽自己的求职道路。

除此以外，很多其他的细节，也是提升从业人员“职场魅力”的关键所在。现在，为大家简单介绍五种提升“职场魅力”的有效方法，帮助大家将自身最美好的一面展示出来，让自己变得更加自信。

精神面貌要“阳光”

成功者之所以容易受到他人的信赖，很大程度上与他们的仪态气质是分不开的。当一个外表端庄优雅的员工与一名慵懒颓废的员工同时出现在客户面前时，客户一定会选择那位端庄优雅的员工，因为这位员工的仪态气质更加值得信赖。

业务人员陈爽入行已经一年多了，平时也做了大量的工作，但业务量始终无法与其他同行人员相比。为此他专门请教了一位老员工，原来问题出在陈爽的精神面貌上。由于陈爽刚毕业就进入了职场，他还保留了很多在校园时的习惯。虽然比较努力，但他对自身的一些举止比较放任。很多时候给人的感觉都是比较疲惫，没有什么精神气儿的样子。而这一点恰恰是在职场中最为忌讳的，很容易给上级或客户留下不良的印象。得到了前辈指点的小陈，很快克服了自身的问题，业务量也有了明显的提升。

通过上述的案例，我们可以明确仪态气质对于职场交际非常的重要。很多初入职场的员工都忽略了这一点，他们单纯地以为只要努力工作就可以了。要知道职场并不是学校，员工的仪态举止代表着一个公司的整体形象。尤其是与客户洽谈时，你所代表的不仅仅是你个人，而是你所



在的企业。所以，一定要打起精神去面对客户的每一次提问，做到有礼有节、不卑不亢。另外，还有其他一些细节方面需要注意。如：工作时，不应弓腰驼背，流露出颓废的样子；应时刻保持腰板挺直，以饱满的精神工作。这里还要说明的是，也不要因过度重视姿态礼仪而给人以浮夸的感觉，这样很容易引起上级对你的不满。

说话的声音、语速、语调要得体

声音是交谈中重要的表现因素。通常在与人的交流过程中，一个人声音的高低、语速的快慢，会给他人截然不同的感受。

某大学毕业生小李，各方面条件都很不错，专业知识更是深厚扎实。但他比较腼腆，很容易陷入紧张的情绪。在某次外企面试回答面试人员问题的时候，小李因为过度紧张，语速过快吐字不清，再三被面试人员要求重复回答问题。最终，因为他现场表现不佳，这次面试以失败而告终。

其实，国外就有专门的机构就职场声音进行教学的。在国外教学的课程中有着这样一条建议：每个学员在谈话时，将身体慢慢放松，尽可能地使身体保持挺直；将身体的重心均衡地分配到双脚上，并合理有效地控制双脚的位置。另外，注意将声音适当地降低，最好能够略微低沉一些。语速保持快慢适中，语调平稳，不要因过度紧张而方寸大乱。尽量用一些短小的停顿，对他人进行引导。这样，会给人留下深刻的印象。

学会聆听

无论是平时与人沟通，还是与客户之间的商谈，真诚与尊重都是必

不可少的。有的人之所以具有人格魅力，是因为他们在与人沟通的过程中，更注重将注意力集中到对方身上，并时刻同对方保持一定的眼神交流。

作为一个好的聆听者，你并不用过多地进行语言方面的表述，要给对方适当的空间，以对方为中心进行适当的交流，这样会给人留下谦和的印象。并且要注意自己的态度，一定要温和、给人以充足的信任感，让对方感受到自己的言论对你而言是重要的。一个真正有魅力的人士，不但是一个值得他人尊敬的聆听者，更是一个忠诚的秘密守卫者。当你给予他人真诚与尊重的同时，对方也会以同样的信任回报你。

学会沟通

语言是展示个人魅力的一个最佳途径。然而，很多时候却被人们所忽视。大多数人认为只要把所想表达的内容叙述清楚就足够了，至于其他并没有多想。以职场女性为例，很多人在新的工作环境中会习惯性地将自己的一些想法隐藏，有时还会胡乱猜想，甚至影响到自己的工作。

陈小姐是北京一家广告公司的新进职员。为了更好地表现自己，在某次活动策划中她提交了自己的一套方案，却被部门主管退了回来。陈小姐觉得自己比较失败，辛苦了近一个月的工作成果得不到应有的回报。为此她沮丧了好几天，她认为自己可能有些不太适合这个工作，后来再说到提交方案的时候，陈小姐也不那么积极了。而在同一部门中的同事李先生也曾有过提交方案被主管退回的经历，但是他并没有就此气馁，而是积极地与主管进行沟通，明白了自己为何会失败。最终，李先生结合了领导所提的建议将方案重新修改，并将重做后的方案再次提交给了主管，同时还向对方阐述了该方案的依据，而主管也被他充分的理由所说服，最终采纳了李先生所提交的方案。