

# 如何成为公关高手

高维诺 著

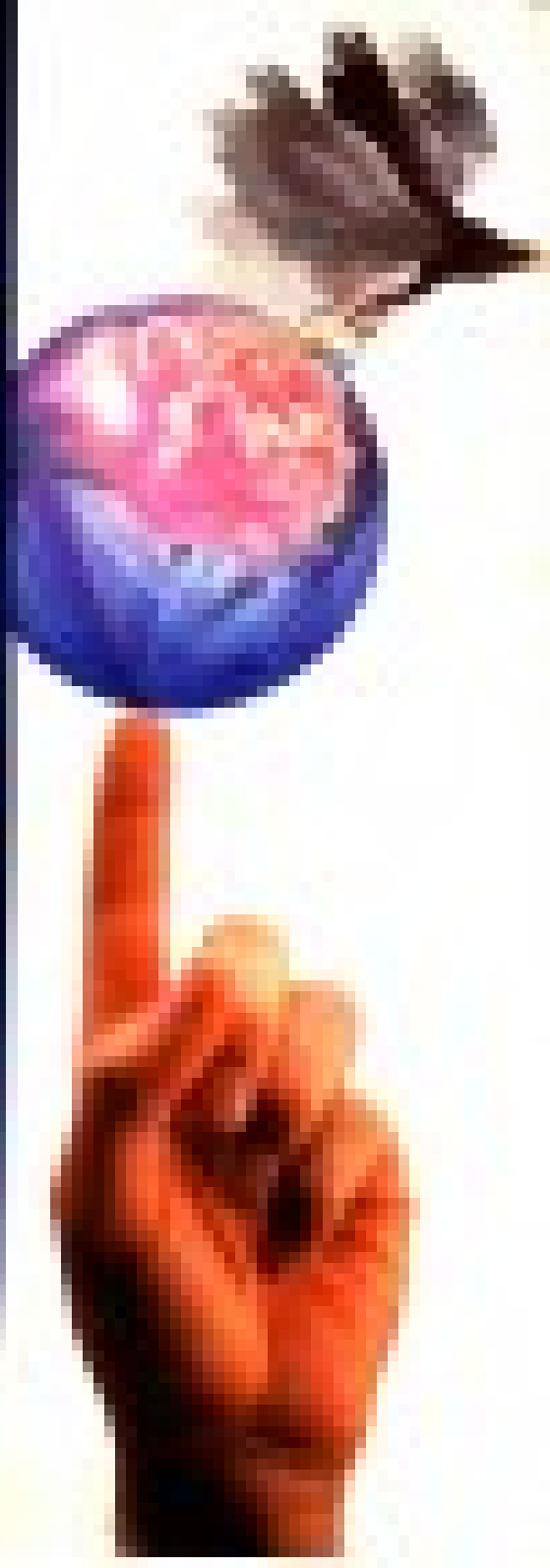
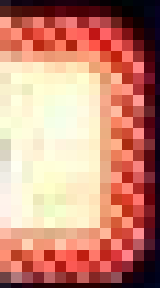
西南财经大学出版社



# 如何撰写可行性研究报告

张其成 著

北京理工大学出版社



# 如何成为公关高手

高维诺 著

西南财经大学出版社



手  
手

元

责任编辑:王荣勋

装帧设计:何绪邦

书 名:如何成为公关高手

高维诺 著

出版者:西南财经大学出版社

(四川省成都市光华村西南财经大学内)

邮编:610074 电话:(028)7301785

印 刷:郫县科技书刊印刷厂

发 行:西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本:850×1168 1/32

印 张:6.3125

字 数:125千字

版 次:1997年12月第1版

印 次:1997年12月第1次印刷

印 数:6000册

定 价:17.80元

ISBN 7-81055-253-8/F·197

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

## 序言

如果你现在正是上班族，或者曾经是上班族及未来可能成为上班族，你是否为如何踏出社会的第一步而徘徊？为“剪不断、理还乱”的人际关系感到困扰？为如何在家庭与事业之间找寻平衡点而烦恼？为部属不服从命令或工作无法突破瓶颈而感到焦虑及挫折感？

根据台湾就业人口资料统计，在就业人口的结构中，每五个人就有一个是上班族。面对即将来临的二十一世纪，这一庞大的族群该采取何种因应之道，已成为刻不容缓的课题。

以上所述种种都是现代上班族最常碰到的问题。您或许会感慨跟不上时代的脚步而缅怀传统农业社会“日出而作，日落而息”的工作型态。的确，工作本身应该是一种乐趣；而人与人之间也应是真诚坦率的交往，毋需费心机，如果我们仍活在过去的社会里，本书就没有出版的必要。然而，毕竟我们活在这里——一个工商业蓬勃的时代。您必须学习如何去适应现代化的生活、人际关系、价值观以及适应您的工作。

本书针对身为上班族的你可能面临的问题而设计了八大单元，包括人际关系、领导技巧、成功要诀、社会新鲜人及女性上班

族须知和本世纪世界各企业所产生的工作现象等,企盼对您的事业能有所裨益。

# 目 录

## 1 序言

### 第一章 社会新鲜人

- 3 一 认识组织
- 5 二、利用“眼神”赢得好印象
- 8 三、上班族该怎么穿？
- 14 四、建立个人积极的形象
- 17 五、领薪水
- 20 六、不要做透明人

### 第二章 给女性上班族的话

- 27 一、新女性的事业生涯
- 28 二、办公室恋情
- 33 三、兼顾家庭与事业的职业妇女
- 36 四、成功女性的心声

### 第三章 商业礼仪

- 41 一、打招呼
- 43 二、接待

45 三、电话上的礼节

48 四、“行”的礼节

## 第四章 八面玲珑的人际关系

53 一、展现个人独特的魅力

54 二、自助也要人助

58 三、幽默感

61 四、赞美的艺术

63 五、挨骂的艺术

68 六、如何与上司相处

73 七、如何与同事相处

74 八、与厌恶者共事

76 九、谣言

78 十、如沐春风的微笑

79 十一、说服的技巧

82 十二、送礼

83 十三、四处碰壁的上班族类型

## 第五章 新新人类领导观

97 一、如何扮演好领导人的角色

100 二、管理技巧

111 三、时间管理

## 第六章 让工作更有效率



127 一、当工作成为一种形式

130 二、无懈可击的提案

132 三、开会

134 四、掌握情报

140 五、责备的艺术

143 六、要不要公布坏消息

## 第七章 成功之道

151 一、与胜利者结交

152 二、乐在工作

159 三、充实自我

162 四、创意

## 第八章 欲走还留

167 一、倦勤

169 二、下一个工作也许会更好

174 三、跳槽

## 第九章 二十一世纪工作现象面面观

179 一、弹性上班

183 二、过劳死

186 三、窗际族

189 四、忙里偷闲——上班族的休闲生活

# 第一章 社会新鲜人



在收到公司录取通知书后,你马上要面临的是人生另一个转折点——工作。在这瞬息多变的社会里,你该如何踏出稳健的第一步?

## 一、认识组织

投入就业的行列里,想必每个人多少都有预设的目标。刚开始到公司工作,你最想知道的一定是“薪水”、“福利”、“组织结构”、“营业性质”、“运作方针”、“同事是否好相处”、“上司是否和蔼”……等问题。有些事情不是短时间就可以得知的,例如上司的性格、工作的障碍等等,有些事却是刚踏入公司大门就必须探听清楚,例如薪水、福利、公司的营业内容。

我们常听到某人误信报上不实广告:“月入数万”、“储备干部免经验”、“学经历不拘”……而前往应征,到公司才知道原来从事的是保险、直销、期货、外汇、推销等工作,与原先所希望的工作距离相差十万八千里。

所以,一旦决定到公司上班,之前就得事先了解公司是否合

法及相关的营业政策。否则，等到工作一段期间后才发现自己上当而大呼但为时已经太晚了。

以下，本文将为你分析初进公司时，应从那些方面去了解你的工作和公司。

### **(一)报酬**

包括薪资、分红、购股权、分股权、年终奖金。不要认为谈钱伤感情或怕别人认为你只为求财而工作，先将该得的东西确认清楚总比将来发生纠纷好得多。

### **(二)福利**

包括医药保险、人寿险、劳保、薪资保险、退休计划、休假、公定假日、在职进修助学金等等。

### **(三)工作**

不单指工作的性质，尚包含你的职位、个人成长和学习机会、升迁机会、工作的挑战度、出差频率、工作时数等等。

### **(四)人际关系**

包括与上司、同事之间的相处能力，向他人学习的机会，与顾客间的往来。

### **(五)组织本身**

包含部门的人数、组织规模、稳定程度、位置、信誉、成长情形、发展潜力。

一份工作是否能令你满意,需要从多方面加以考量,在这之前,先从认识你的公司做起吧!

## 二、利用“眼神”赢得好印象

和国栋一起进入公司的新人共有三十位,公司为迎接这批新手加入,特别为他们举办一个迎新会。会中除了让每个人上台自我介绍及叙餐联谊外,总经理也特别为他们准备了一份贺辞。

不知道是不是致词的内容太过枯燥,或者昨晚没睡好,国栋忍不住打了个哈欠,还扭扭头、捏捏肩膀,舒松筋骨。当警觉到如此的举动未免失礼时,他偷偷地向四周膘了一下,发现有不少人和他一样,一副意兴阑珊的模样,想来这个致词时间实在太冗长了。

致词终于结束,会场响起如雷的掌声,每个人都觉得总算松了一口气。可是掌声停止时,总经理却补充道:“今年的新人都非常专心在聆听本人的贺词,由此可见各位对公司投入莫大的关心,使我非常感动。”

“尤其是在我右手边算来第四位男士特别专注。”

总经理似乎对文杰特别赏识,至少注意到他的存在了。比起其他新人,他可说是第一位在上司心目中留下好印象的人。这份幸运羨煞不少同事。国栋为此向他讨教时,文杰说:“这不过是运用了‘视线’的技巧罢了!”



### (一)给人好印象的方法

不论会议、讲演或致词，只要是站在台上的人，在公司时就有一定的地位。所以无论内容多么枯燥乏味，你都必须忍耐——只要你还想在这家公司顺利待下去。可是碰到催眠效用特强的演讲时，如何技巧性地打个盹却又能赢得主讲者的好印象呢？本文将告诉你一个小秘方。

首先，在主讲者提到重点时，语气通常会加重或者稍作停顿，此时坐在台下的人不妨轻轻地点头示意；说到有趣的事时，

即使觉得不好笑，也露出自己已能体会到个中趣味的笑容，尤其当主讲人的眼神注视你，也就是双方四目交会时，你的头点得更用力，笑得更灿烂，看得更专注，会让他像遇到知己般的开心，自然焦点就投注到你身上了。

## (二)选择座位也有诀窍

通常人有个习惯，就是转头时，会自然而然地偏向右边，那是因为人们较常使用右手的缘故，等到上台演讲时，听众则完全相反的会蓄意将头转到较不易转动的一边——左方，将视线固定在左方后，相当于在主讲人正面的右方了。如此一来，两个经常“四目交会”，主讲人（也就是上司）对你的印象自然较为深刻。虽然主讲者的头部偶尔会往其他角落扫描一下，但次数不高，而且时间也不长，一旦他发现右边有人正专心听他说话而其他人却在打瞌睡时，他也会像是只对这个人说话般，将视线完全放在他身上。能让自己在上司心目中留下好印象，对日后升迁发展大有帮助，这一点上班族不可不注意。反之，如果你想打瞌睡而又不致引起主讲者反感，那么，选择在主讲人正面左方的座位较为妥当，但奉劝各位还是当忍则忍，提起精神迎接上司投来的眼神。

除了开会听讲外，平常有许多情况也可善用眼神来帮你达成目的。坚定的眼神给人稳重安全感，飘忽不定的眼神让人怀疑你的可靠性。说话时，眼睛切记一定要平视对方，不可以斜眼睥睨，左顾右盼或看上方，那样只会造成对方的反感，对你的人际



关系有害无益。

### 三、上班族该怎么穿？

国栋是一家国内知名建设公司的新进职员，担任企划宣传工作。

第一天上班，他匆匆忙忙地吃完早餐，随手便抓了一件T恤、牛仔裤，随便地穿上，连镜子也不照一下就骑上那辆野狼一二五，一路风尘仆仆地飙到公司。

早上九点半，公司照例召开各部门会议，当企划主任看到国栋那一身休闲装扮，满脸倦容，杂草般的头发时，不禁摇摇头，叹了口气。

#### （一）视公司的性质来决定服装

许多刚步入社会的新鲜人往往摆脱不了在学校时的穿着习惯，常常一件衬衫、T恤、一条牛仔裤配一双有点脏、有点破的球鞋就走遍任何场所。在学生时代，这样的穿着习惯或许情有可原，可是一旦步入社会，就得接受一些社交礼仪，改变“一件T恤走天涯”的穿着习惯。

对于上班族来说，穿着打扮是一门大学问，它关系着别人对你的第一印象及公司的整体风格。

有些灵活度及创意性较高的行业，如广告业、服务业或各类