

一个在政界、财界、传媒界游刃有余的职场专家

参与采访两岸会谈的著名主播

热门职场形象策划专家

台湾十大优质女性

崔慈芬 著

如鱼得水

职场成功第一书

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

一个在政界、财界、传媒界游刃有余的职场专家

如鱼得水

职场成功第一书

崔瑟芬 著

企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

著作权合同登记 01-2004-0284 号

图书在版编目(CIP)数据

如鱼得水:职场成功第一书/崔慈芬著. —北京:企业管理出版社,
2003.12

ISBN 7-80197-010-1

I. 如... II. 崔... III. 人间交往—通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 123019 号

书 名:如鱼得水——职场成功第一书

作 者:崔慈芬

责任编辑:双喜 技术编辑:穆子 晓光

书 号:ISBN 7-80197-010-1/F·011

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话:出版部 68414643 发行部:68414644 编辑部:68428387

电子信箱:80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷:北京市顺义康华福利印刷厂

经 销:新华书店

规 格:787 毫米×960 毫米 16 开本 12.75 印张 143 千字

版 次:2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数:15000 册

定 价:26.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

你 Social 了吗？（Do you social?）

崔慈芬

social 这个英文字，是社交的意思，它不仅是动词，也是形容词，一个人在社会上必须学会 social，从你出门的那一刻起，买早餐、进公司、开会、接电话、见客户、与同事打趣、和朋友 shopping、与情人约会甚至是与亲人相处，我们都要有 social 的能力，换句话说，social 是人與人相处的基本功夫，即用非语言（如手势动作、外表装扮）与语言（如声音和说话）的沟通方式传达出正确、有效和美满的讯息。

这样说起来实在很抽象，简单一点的说，social 其实就是学会如何让别人喜欢你、看重你、赏识你的一种人际交往的方式，懂得 social 的人，就会轻易地有好的人缘，有人缘就有人脉，有人脉就有机会，有机会就有发展，有发展就会成功，而当我们享受 social 加值加分的成果，我们更要用 social 体贴他人，帮助他人，分享他人。

一个不会 social 的人，也许是过于自我膨胀，说话不考虑对方立场；也许是爱嚼舌根，东家常西家短，冷嘲热讽；再不然就是奸诈狡猾，弄虚作假，这些人比比皆是，让人恨之入骨，总有一天，不会 social 的人会尝到苦头，被别人一脚踢到九霄云外。

不过，话又说回来，读者千万不要误会，这本书的 social 倒不是一定要你成为八面玲珑、能言善道的人，而是教你一种最体贴人心、真诚、令人心服口服的 social 方法，不但自己快乐，也让别人快乐。

过去那种“虚伪”的，又带有“手段”的 social，已经事过境迁不合时宜，我们应该学会作一个新时代出类拔萃的人，让别人主动来亲近你、敬重你，这样，你的 social 才是真正的成功！

以往，一个人一辈子当中可能仅从事一种工作，如今，一生只作一份工作的情形已经被新的市场浪潮给打破了，工厂倒闭、公司裁员人员精简等等，这些都是每个人职场上的不定时炸弹，比起十几年前的“只要我努力，就可以出人头地”困难多了。

由于我个人在工作上经常接触劳动力过剩的领域，近年来更专心研究有关个人 social 的议题：“如何让人喜欢”、“如何展现魅力”、“如何与人沟通”、“如何做好发言人”、“如何塑造好形象”等，我深刻体会到许多人并非是工作能力有问题，而是个人 social、基本态度，以及表达方式的不当而使自己老吃闷亏，看到这么多人不论找工作、换工作、升官等屡战屡败，甚至因工作表现不佳连带也影响自己的婚姻大事，看到这么多人明明是一百分，表现出来的却只有五十分，心里总替他们感到十分的惋惜。

其实，每个人只要充分运用个人的 social，就算只有八十分的人也能表现出一百二十分，而条件欠佳者，尽管只有五十分，也能靠着自己的特质，表现出八十分的优异成绩。

为了充分贴近最新的职场生态，在我着手动笔之前，特地搜集祖国大陆与台湾两岸企业人最新的调查情报，并亲自拜访台湾第一大就业人口网站——104 人力银行总经理杨基宽、副总经理阮剑安等其他相关人士，在这儿还要向这些给予我实质协助的诸多朋友们、成华、迎炜、海方、陈斌、陈昕等人，说声感谢，因为你们的宝贵意见，让我近一步掌握大部分人在职场上最常犯的问题有哪些？例如，口拙的人老吃亏怎么办？人与人之间最难处理的是什么？办公室里最

忌讳的有哪些？什么是办公室里最适当的穿着？面对镜头如何保持自然？谈判时如何创造双赢？

举凡以上常见的 social 问题，您都能在本书里找到可运用的解决办法，希望借此帮助你摆脱灰色的人际关系，让您在多元的工作环境中游刃有余，让您比别人早一步掌握成功的契机，也再次感谢在本书诞生过程中提供协助的朋友们。

代序：在新的舞台上跳舞

文/唐郢

她在台湾是不折不扣的“名女人”：拥有15年电视工作经验，担当电视台的晚间新闻主播长达10年，曾两次获得台湾电视界的最高荣誉“金钟奖”。她还出书，写专栏，演讲，担任知名品牌的电视广告形象代言人……

在北京知道她的人还不多。不过，见过她的人大都对她印象深刻，多年的主播生涯使她的身上有一种夺目的光彩、一种天然的魅力。而更吸引人的是她全身洋溢着的活力——没有了“名女人”的光环，在这一阶段她人生最主要的内容是重返校园，充分享受学习的快乐。

她叫崔慈芬，今年40岁，现在她的身份是中国人民大学新闻学院在读博士，同时，她也是北大光华管理学院EDP女性领导者课程班33名学员中的一名。

在采访崔慈芬之前，我们很为发现了这样一个“狂热学习分子”而欢欣鼓舞，因为她正是“我爱工作”一直以来在关注和寻找的那一类人群的“典型”。

而见到她之后，她说：“拜托不要用‘狂热’这个词，听起来有点可怕！”原来，学习对于她来说，真的只是一种与生俱来的需要，一种习惯的行为和姿态。所以，她很享受地说：“你不知道，工作多

年以后能够再回来学习,真的好快乐!”

为求学两度漂洋过海

两年前的夏天,台湾女人崔慈芬离开她在台湾经营多年的舞台,独自一人来到北京求学,因为她“要找一个最棒的地方成长”。而这样为了求学漂洋过海在她已不是第一次。

因为大学三年级便考进电视台,参与儿童及社教类电视节目,并成为第一个获得金钟奖电视节最佳主持人的在校学生,崔慈芬得以在大学毕业后顺利进入电视界发展,成为光彩照人的主持人。而仅仅两年之后,她做出了出人意料的决定——赴美攻读大众传播硕士学位。因为当时的她清醒地意识到,自己若想长期维持良好的口碑和知名度,必须不断进修,获取新知。

从美国学成归来后,崔慈芬的事业果然进展顺利,十多年里,无论屏幕内外,她有过的数不胜数的辉煌时刻,人生日臻完美。而2001年她决定到内地求学,自然又在台湾引起不小的震动。

当时,她的董事长丈夫在上海打理生意,两个不大的孩子留在台湾读书,她却独自北上,报考中国人民大学的博士班。人到中年,还愿意付出与家人分居、亲情面临考验的代价而做出这样的选择,崔慈芬的目的应该不同于当年单纯为读书,而是看准了北京的发展机会,希望在这里开拓新的资源、视野与人脉。此时,学习的意义不再止于充电,更是借此在一个新的台阶上谋求成功。

很自然的,有许多人问过她,既然当时丈夫在上海,为什么不迁就一下报考上海的大学?崔慈芬解释说,这是因为相比上海,她更喜欢北京,这里的文化氛围和城市气质都很适合她。而且她不认为妻子的读书地点就该迁就丈夫的经商地点:“这是太庸俗刻板的想法。夫和妻都要成长,我们家庭的核心价值就是要成长。中间是要克服距离和

联系方式,但我们不一定要同步调才能成长啊。”

两年多过去,崔慈芬的学业已完成大半,这期间,她还时常回台湾,那里有她自己创办的生意,有许多节目和演讲的邀约,但她个人生活的重点显然正逐渐向北京转移,她按时参加集中为每月一次的北大女性班的课程,每周去北京广播学院教课,她的这本书就要在北京出版简体字版本,丈夫也已经来到北京与她团聚,只等找到合适的学校便会将孩子们也接过来……北京的新天地正在她面前一步步打开。

学习能让人年轻7岁

其实,在崔慈芬看来,学习也并不意味着一定要回到校园,在课堂上学,她认为,理论化的系统的学习当然是必要的,但在日常生活中保持一颗学习的心,在丰富的社会生活中学习更是她的经验所在。

早年,当她开始进入电视界时,曾有很好的机会向综艺节目主持人的方向发展,但她给自己设立的职业方向是新闻,“一定要做新闻节目”成为她固执的坚持。为什么对新闻情有独钟?“做新闻节目才会有机会面对面采访到比尔·盖茨这样的成功人物,在短短的一段采访的时间里,成功者讲述的一定是他最精华的人生体验,所以每次我都可以像海绵一样吸收到他们的精华,感受到他们独特的人格风范。”

算一算,她该从十多年的新闻工作经验当中汲取了多少“精华”?她觉得,只有把工作当作自己宝贵的生活体验,抱着学习的心态面对每一天的工作,这样才能在工作中感受到快乐。

崔慈芬还有一个多年来养成的习惯,那就是不管有多忙,每周至少看一本书。现在她又同样要求她的小孩,所以,每次回台湾,

她感到最愉快的一刻，便是选一个晚上和孩子们一起到一家24小时开业的书店，看书、选书到很晚。

这样不放过任何学习的机会，永远不知满足的学习，究竟给她的人生带来了怎样的回报？崔慈芬很神秘地告诉我：“学习可以让一个人年轻7岁！”怎么回事？“美国人做过一个比较研究，结果发现，伴侣之间的性爱可以让一个人年轻1岁，而学习一门新知可以让一个人年轻7岁！”

原来，这便是她看起来好像只有25岁的年轻秘诀啊！

崔慈芬——我有第二个舞台

崔慈芬在台湾享有知名度，最早是因为她作为睿智而美丽的女主播每天在电视上露面，而近几年，则更多是因为她在职场研究和形象设计领域所取得的成绩。现在，她正渐渐脱离过去电视节目主持人的身份定位，向着“专业职场形象专家”的角色蜕变。

“过去在台湾的那个舞台是电视给我的，我希望离开了这个舞台之后还有另外一个舞台，这个舞台是我自己创造的。”

为了打造自己的第二个舞台，崔慈芬很早就开始着手准备。她利用自己工作的方便条件接触了很多企业人士，了解他们对于用人、选人的看法，并凭借敏锐的观察力把握着职场的风云变化，对职场中人的心理了解得很深透。所以，她的关于职场的专栏文章在台湾很受欢迎。

以专业形象树立个人品牌

崔慈芬认为，职场成功的关键是拥有鲜明的个人品牌。品牌的前提是你要有一技之长，这一专长形成你个人的核心竞争力；在

此基础上再打造出一个专业形象，你就能在茫茫人海中脱颖而出。看看她是如何建立“崔慈芬”这个品牌的？

早年她从美国学成回到台湾，一开始有电视台邀请做综艺节目主持人，被她拒绝。直到台湾华视发出早新闻主播的工作邀请，她才欣然前往。她认为，学会拒绝是她职业生涯中的一大进步。

1998年，与华视有竞争关系的另一电视台以三倍年薪、长期合同力邀崔慈芬加盟，同样被她拒绝，原因是她在对自我品牌的设计中，对工作岗位的忠诚是必不可少的，她不希望自己成为一个“明星化的商品”被人挖来挖去。

2000年，崔慈芬当选台湾十大优质女性，公众给她的头衔是“最有深度的女人”。这恰恰符合了一个新闻主播应有的公众形象。她成功地建立起自己的个人品牌，区别于众多的主持人。

但是一个品牌出现得太久，也会面临如何突破瓶颈，进一步发展的问題。崔慈芬的看法是：“在未来的环境里，只有核心竞争力还不够。除了一个本事之外，还要有第二个和第三个才能，身上包围了很多别人认为你有利用价值的价值，这样才能在职场上立于不败之地。”

简单地说，一个舞台没有了，你能不能找到新的舞台继续跳舞？崔慈芬坦言，电视业的“游戏规则”摆在那里，所以，“我很早就有了发展另外的舞台的想法。这一次我对自己的定位不再是新闻主播，而是职场形象专家。”

“年龄恐慌”其实是“能力恐慌”

作为职场专家的崔慈芬常常要面对很多很多的问题：“许多朋友碰到我总是说请你告诉我，我该不该创业，或者请你告诉我我不该离开现在的公司，换一个跑道，或者说我该不该把工作辞掉去生孩子？这三个问题的答案其实是一样的。每个人都可以扪心自

问一下,我是‘人力’还是‘人才’?如果是人力,很容易被替代掉。如果你是一个人才,别担心,你到了35岁去生孩子,大部分老板还会帮你保留位置。你未来还是有很大的企业空间,甚至可以跳槽,跳到更好的位置。”

对于许多人感到困惑的“年龄危机”,也奉劝他们要坦然面对。“过去我们常说中年恐慌,现在早已不只是中年才会恐慌了,30岁的人看见身后20岁的人起来了会恐慌,20岁的人看见十几岁的小孩也觉得恐慌呢!”其实恐慌的根本原因不是年龄,而是能力,“你的能力不如人家了,不具备核心竞争力了。”

事业和家庭不可能兼顾

面对每一个成功女人都会被问到的事业与家庭如何取得平衡的问题,崔慈芬的态度也显得十分洒脱。“我自己本身是传媒出身的,传媒每一次都会写职场成功女性如何做到事业跟家庭兼顾。那都是在骗人的,怎么可能兼顾得了呢?”她认为,人生本来就是失衡的,如果一个人想尝试在方方面面都兼顾,最后只会把自己压得喘不过气。

她觉得,只是不能向着某一边倾斜得太厉害,“那样你自己会受不了,连带你的家人和旁边的朋友都受不了。”

既然人生不可能两全其美,崔慈芬相信有“舍”才能有“得”。“虽然舍掉这一边的东西以后,你不一定真的能从另一边得到什么,但是至少得到了一次机会。”为了给自己这样一个机会,她愿意牺牲眼前与家人团聚的时间。而她心里的理想是在五年后与家人在很晚的时候还能一起去书店看书,喝喝咖啡。“目前做出这点牺牲好像大家都还可以忍受吧!”她笑言。

摘自《精品购物指南》



你 Social 了吗? (Do you social?)	1
代序:在新的舞台上跳舞	4

第1章 自然轻松与人建立互动关系

两岸文化大不同	3
座位是谈判成功的基石	6
谈判的最高境界是双赢	11
要掌握演说的艺术	13
高难度 Social ,化险为夷!	26
老谋深算的 Social 手腕	31
Social 高手冷静解决“风波”	33
保住双方“面子”的最佳方法	35
难以启齿的拒绝	37
话别说太绝	40
交际应酬最好的结尾方式	42

第2章 打造黄金印象

第一招:“握手”的窍门	45
第二招:搞好气氛,从打开话匣子开始	49
第三招:让人想再靠近一点	51
第四招:多让别人出风头	53
第五招:以柔克刚化解与对头的矛盾	54
第六招:吃亏就是占便宜	57
第七招:挑战自我	60
第八招:靠自己最重要	63

第九招：良言一句三冬暖	64
第十招：要学会包装自己	66

第3章 人脉加值,事业加值

贴心,一罐头腐乳就够了!	71
多一点鸡婆,少一点计较	72
我们就是一颗开心果	76
八卦情报站	77
破冰是化解尴尬的良药	79
启动 Social 超连结	80
第一次说话是 Social 成功的第一步	82
要善于利用语言的艺术	85
自然就是魅力	88
别演错了角色	88
别想吃免费的午餐	90
被人利用是件快乐的事	93
介绍就是人与人之间相识的桥梁	95
让同伴出头	97
感谢那不起眼的服务	99

第4章 每个人都可以上镜

Social 会提高你的职业竞争力	103
Social 是职场常胜军的武器	106
要有自动自发的工作态度	108
中年转职必胜绝招	110
哪种员工老板最爱	112
面试成功的秘密	113
轻松应对面试中的提问	116
小心! 履历会透露个性	119
印象是你求职的第一块敲门砖	120

拒绝是再次求职的希望	123
------------------	-----

第5章 你的媒体商数(MQ)高吗?

MQ是什么?	129
掌握“黄金时刻”	131
塑造议题	132
美国白宫打造形象	134
别在媒体前曝短	135
你的城市“形象”了吗	138
怎么“放话”最好	140
谨防断章取义	143
与媒体 Social 过招	144
如何成为媒体宠儿	148

第6章 形象塑造葵花宝典

上镜, Social 的第一门课	155
媒体上镜前5分钟	157
企业人的专业打扮	158
10分钟神奇化妆术	168
首饰“三缺一”原则	172

后记

一封转寄的 E-MAIL	175
--------------------	-----

崔慈芬:优质女性“三点都要露”	180
-----------------------	-----

她的 power 很性感	183
--------------------	-----



小事是成就大事的基础

第一章

自然轻松与人建立互动关系

- 如果把大陆想象成一个单一的市场,绝对会是个致命的错误。
- 会谈安排于一个圆桌上,就意味着这次会谈是初步沟通一下意见。
- 上台说话紧张吗? 找出紧张的根源就可以对症下药!
- 简报要动人,除了内容必须引人入胜,最好再玩点数字魔术。
- 肢体语言比口语的讯息来得更令人“印象”深刻。
- Social 的妙,可以让危机变成转机。
- 即使心中一百个不愿意,好脸色也要做出来。
- 遇到“噬血”的人或媒体,不予回应是上策。
- 面对尖锐的询问,最好的方法就是转移焦点,模糊话题。