

职场成功第一步，
再也不必吃不懂礼仪的亏！

[美] 里奇·费里德曼 著
刘小群 译

Reply All...
And Other Ways to
Tank Your Career

别让 不懂礼仪 害了你

一毕业就该懂的
8大职场社交术



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING, LTD.

Reply All... And Other Ways to Tank Your Career

别让不懂礼仪 害了你

——毕业就该懂的8大职场社交术

[美] 里奇·费里德曼 著

刘小群 译



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING LTD

图书在版编目 (CIP) 数据

别让不懂礼仪害了你：一毕业就该懂的8大职场社交
术 / (美) 费里德曼 (Frieman, R.) 著; 刘小群译. —
南京: 江苏凤凰文艺出版社, 2014
ISBN 978-7-5399-7861-1

I. ①别… II. ①费… ②刘… III. ①心理交往-礼
仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第269270号

江苏省版权局著作权合同登记: 图字10-2014-442

REPLY ALL...and Other Ways to Tank Your Career: A Guide to Workplace Etiquette
Text Copyright © 2013 by Richie Frieman

Published by arrangement with St. Martin's Press, LLC. All rights reserved.
Simplified Chinese language edition © 2014 by Beijing Fonghong Books Co., Ltd.

All rights reserved.

书 名	别让不懂礼仪害了你：一毕业就该懂的8大职场社交术
著 者	[美] 里奇·费里德曼
译 者	刘小群
责任编辑	郝 鹏 孙金荣
策划编辑	张 磊
特约编辑	姜宇佳
责任校对	陈晓丹
封面设计	门乃婷工作室
内文设计	李慧娟
出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏凤凰文艺出版社
出版社地址	南京市中央路165号, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.jswenyi.com
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷	河北鸿祥印刷有限公司
开 本	700毫米×1000毫米 1/16
印 张	17
字 数	160千字
版 次	2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷
标准书号	ISBN 978-7-5399-7861-1
定 价	35.00元

(江苏凤凰文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

致我美丽的妻子，婕米。


有你的陪伴是我的幸运。

致我漂亮的宝贝，麦迪和科尔。

你们俩让我的生活变得更精彩。

当你们成长为翩翩少年时，请记住，

一定要避免我曾经犯过的错误。



别让不懂礼仪害了你：
一毕业就该懂的
8大职场社交术

别让不懂礼仪害了你

—毕业就该懂的 8 大职场社交术



这些年，我因不懂礼仪吃的亏

我自己大学毕业后刚入社会时的情景仍然记忆犹新。大学毕业之后，我终于进入了毕业典礼上演讲者口中的“真实世界”。回想当年，我是初出茅庐的小伙子，怀着对未来的美好憧憬，手握大学毕业证，激情满满地投入前途似乎“一片光明”的工作之中。

然而，过了短短一个月，我的故事就发生了一百八十度大逆转，就像《末路狂花》中的主人公，不知不觉地走到了万丈悬崖旁。毫无察觉地，我竟然掉进一张由欺骗和操纵织成的大网。我的老板遵守的是“第三次世界大战”独裁者的道德准则。于是，那个曾经对工作充满希望、热情洋溢的男孩消失不见了。他每天都在向客户撒谎，为老板的空头支票埋单，始终在地狱的最下层挣扎。直到二十三岁生日的那天，他彻底崩溃了。

“哦，别那样，快点成熟起来吧，事情真的没有你想象的那么糟。”

你也许会这样说。

那么，请允许我举例说明吧。大学毕业后，我在第一年遭遇了五个重大时刻——你也许不相信：“别胡扯了，你一定是在开玩笑吧！”（但是，请相信我，至少有五千个这样的时刻。）

2001年9月11日。我当时在华盛顿工作，办公室下方毗邻一条主干道。众所周知，那是非常糟糕的一天。一辆辆汽车排成长龙，街道被堵得水泄不通，惊慌失措的人们尖叫着四散而逃——到处一片混乱。当时我和老板正站在窗边，望着街道上的混乱场面。然后，他递给我一摞商务名片，命令我去给街上每一辆被堵的汽车塞一张名片，他觉得那是一个“千载难逢的商机”。顺便说一句，我所在的公司主要从事平面设计和印刷业务。我拒绝了，他对我大吼：“真是个傻货。”

发薪日伎俩。我们的办公室很小，总共只有六个人，其中包括我们的邪恶老板斯坦利。到了发薪日，通常只有五个人可以领到足额薪水——斯坦利本人也不例外。大家对此心照不宣。因此，只有赶在周五银行下班前到达银行的人才能幸运地领到薪水，迟到的人只能等下周一老板把藏起来的钱打进银行账户后才能领到。然而，他经常在周五下午六点银行关门后才把支票发给我们，或者把支票装入密封好的信封，以免我们看见支票上并没有签名。显然，银行根本不会让我们取钱。

免费车票。在给员工发放空头支票成为惯例后，有一天，我的老板对我说——而且是非常骄傲地说——他打算给老婆买一辆奔驰 SUV。在此之前，我每天都会开我那辆破车去接他，每次一坐就是九个小时，而且我自己还得掏油费。

熬油点灯。有一次，一个大项目找上门来，我的老板无法抵挡金钱诱惑，于是就命令我和一位同事加班。我们从当天早上9点一直干到第二天早上7点——将近24个小时。加班过后，他居然大发善心地说，你们可以回家了，好好休息一下，中午再来上班……当然，他说的是当天中午。

税收员。离职后，我的老板没有及时把我的W2报税单交给我，因为他一直忙着篡改对账单。迫不得已，我只好延迟申报个人所得税。我最终收到W2时，却发现内容错得一塌糊涂。

我为什么要告诉你这一切？

这些都是我第一次进入“真实世界”的亲身经历，当然，我并不是为了吓唬你。是的，的确有点恐怖。我和你分享这些恐怖故事没有别的目的，只是希望你了解，我和你一样，刚上班时也曾有过相同的遭遇，我希望你不要像我那样，在事业刚起步时出师不利。可我敢打赌，不管你怎么想，我们大部分人都要（或已经）历经各种磨难，然后才能在事

业上取得成功。不仅如此，在我一大半职业生涯中，如果我从未真正经历过任何职场失礼行为，我该如何理解并正确应对它们呢？

就像许多其他毕业生一样，我曾认为事业会沿着一条波澜不惊的传统道路走下去。读完大学，拿到毕业证，找份工作，然后一直干下去，直到领社保的那一天，这就是我当时的想法。我要说的是，我必须直面人生，因为生活是真实的，绝不是一场电影。我不可能在星巴克咖啡厅偶然结识邻座的一位CEO，然后他对我说：“孩子，我告诉你，你很有潜力。跟我干怎么样？”不仅如此，就像许多年轻人一样，我曾认为这个世界正期待我的好点子，只要我拿到一张文凭，幸运之门就向我敞开了（就像电影《洛克》的主题曲）。

然而，事情并非那样发展。相信我，绝对不是那样的。

从大学毕业一直干到退休，这种一帆风顺的日子并不存在。今天，人们在职业生涯中至少会换好几次工作，这已经是司空见惯的事了。因此，你要不停地摸爬滚打，尽量把自己推销出去。了解鲨鱼吗？鲨鱼必须一刻不停地运动才能活下去，一旦停止了运动，它就必死无疑。你的生存之道也应如此——改变、学习、适应——如果不这样做，你就会成为大海中其他猎食者的美味早餐。

既然说到猎食者，我们再回头看一眼位于华盛顿的那家肮脏公司。

如果没有更好的出路，我就只能一直干那份糟糕透顶的工作，只能继续忍受老板的飞扬跋扈，只能夹起自己的尾巴再熬三十年。我本来可以那样做，但我没有。

我应该感激我大学毕业后进入的这家恐怖魔鬼乐园吗？绝不！那么，你呢？你是不是一直处在类似的工作环境中？的确，那是一种折磨！我曾祈求那位仁慈的CEO，希望他某一天会对我发发慈悲，不要再折磨我。不过，我们都知道那是不可能的。

我仍然记得我辞职的那一天。当时我想，我肯定会被狂揍一顿。毕竟，我的老板是一个被人宠坏的自大狂，他可以对日常工作中的任何纰漏（偷盗、欺骗、谎言、重复）都视而不见，但对于他这种自大的人来说，即使提出不同意见也会被视为对他不敬，更不用说我要提出辞职了。因此，我猜他一定会狠揍我一顿。我选择在午饭时告诉他我的想法，因为在我看来，一旦吃饱后，人的心情也许会好一些。我们一起走出餐厅，我开口说道：“听我说，我觉得这份工作不适合我，我现在提前两周告诉你，我要辞职了。”我当时把拳头攥得紧紧的，藏在口袋里，担心他会扑过来，或者挥拳攻击我。然而，让我感到吃惊，或者有点失望的是，他只回应了一声“OK”，然后就转身离开。那是我们最后一次对话。事实上，因为他是一个谎话连篇的骗子，所以他是一个懦夫。我离开那天，他和我握

了握手，嘴角不自然地笑了笑，说了声再见。一切都结束了。虽然我和他断绝了关系，但好在我还能全身而退。

辞掉第一份工作时，我心想，事情为什么总是那么糟糕？我当时觉得，所有老板可能都是那么蛮横专制，员工只是他们手中的棋子，而不是他们的合作伙伴。事实上，我错了，我得承认，随着时光流逝，我的第一份工作带给我的委屈已经显得微不足道了。当然，它不会从我的经历中彻底消失，永远不会。我想，委屈可以促使我不断前进：如果你感到委屈，那就意味着你要证明自己。因此，委屈不仅让我感到骄傲，还能激励我提升工作业绩。

没有怨恨，没有遗憾。

转眼间，十二年已经过去了。

我辞职后从事过各种之前从未想过的职业，最终我把自己的经历汇集成这本小书。我得承认，我并不是《福布斯》排行榜上最富有的CEO，但在大部分职业生涯中，毫无疑问，我是一位合格竞争者。我做过职业摔跤手（我的别名是“以色列杀手”伯斯特·马卡比——这是我的真实经历！），我主持过礼仪博客节目，来自全世界二百多个国家的数百万人收听过这个节目。毫不夸张地说，虽然和我最初规划的职业生涯截然不同，但我从事的这些职业都相当成功！

除此之外，我还出版了一份获得大奖的互联网杂志，创办了一系列广受欢迎的儿童期刊，并且亲自为它们画插图。此外，我还发明了一种时髦的装饰品，开发了我自己的儿童服装——“魅力城儿童装”。事实上，我开创了一系列事业。我从未想到自己会不断快速闯入各种未知领域。容易吗？一点儿也不容易。尽管我一路上不断遭遇坎坷，但我可以坦诚地说，与那种一成不变的平庸生活相比，我更喜欢这种狂放不羁的生活。

麦考林的“QuickandDirtyTips.com”是一家广受欢迎的博客网站。2010年，我认识了这家网站的一位编辑，随后我被该网站聘为现代礼仪专家。我每周开设一期专栏，为读者介绍21世纪的各种礼仪。我实现了自己的梦想！在这个超级互联、没有隐私的电子世界中，我以自己的亲身经历帮助那些被日常琐事困扰的人们。我从事过各种职业，遭遇过各种可怕的人和事，这些都成为我帮助别人克服困境的最佳工具。何乐而不为呢？

今天，因为我是一位现代礼仪专家，我经常受邀出席各种电视、平面媒体、广播节目，给人们讲述我的故事，与人们分享我这些年了解到的关乎我们事业成败的礼仪知识。我来自巴尔的摩郊区，身高只有5.5英尺（约1米68），从让人疯狂的前摔跤手的底层社会出发，最后走进体

面的上层社会。因此，人们愿意从我的经历中汲取经验。当然，我们必须注意这样的事实：今天已经是 21 世纪，我不是艾米丽·波斯特礼仪学院的学生，所以你在这本书里不会看到如何折叠餐巾或者怎样进行派对策划之类的建议。

我的记忆力非常好，经历过的事就像拍过照片，永远不会忘记。因此，如果我对你说，我记得某件事发生的准确时刻，你完全可以相信事情的确是那样发生的。比如，我收到那封促使我下决心写这本书的电邮时的情景仍然历历在目。

那天，我像往常一样查看我的邮箱，而我的宝贝女儿正在儿科医生办公室的地板上玩猜字谜游戏。突然，我的编辑的名字出现在邮件主题行：“你准备好了吗？”是的，我的机会来了，我等到了绿灯。

我一下子跳起来，大声喊道：“是的！”然后，我顺带飙了几句时髦的脏话。当时我的感觉不是“天啊，这是一个难得的机会”。不是那样的，我当时的感觉更像一名拳击手或综合格斗选手在挨了一记重击之后吼叫“我准备好了”——那是一种咬牙切齿、摩拳擦掌的感觉。你弯曲自己的二头肌，亲吻它，然后大声吼叫：“我准备好了！”这是我职业生涯中梦寐以求的顶峰。现在，我要把成功的“潜规则”拿出来和无数人分享！现在，我可以阻止其他人重蹈那些对事业造成永久伤害的覆辙！

然而，当我平静下来，并为在孩子们面前说脏话而向候诊室内的其他家长道歉后，我突然意识到一个现实，我必须做一些与众不同的事。我要写的不是一些老生常谈的无聊建议，比如，如何在工作面试时礼貌地表达感谢，或者按时赴约等等。我要写的是和真实世界相关的职场生活面纱背后的东西，我要揭示其中最薄弱的地方，我要揭示的是所有人在登上高层前希望高层人士透露给我们的内幕信息。

因此，我直接向最高层寻求建议。我联系了各行各业的高层领导，从时装业到科技界，从餐饮业到房地产，从华尔街到好莱坞……我希望我的读者可以从精英人士那里获得第一手信息，这些人也曾有过艰难的开始——更重要的是，我希望为读者揭开成千上万的人失败而他们却能成功的谜底。这是一种巨大的责任。

或者，正如我的编辑所言：“千万别把事情搞砸了！”

我明白这一点。

所以，我的思绪回到我决定放弃第一份可怕工作的那一天。假如我从未得到更好的工作，结果将会如何？假如所有老板都拒绝我，结果又将如何？假如所有同事都像魔鬼使者一样让我讨厌，结果又将如何？假如我没有钱付房租、没有钱买食物，结果又将如何？我希望事情变得容易一些，或者我的第一份工作就是我走向成功的直通门票，然而，它不

是，可最后我却为此感到高兴。有时候，我们需要一点恐惧感来推动我们冒险放弃自己的工作。就像我第一次跳过摔跤场四周最高的护绳一样，我不知道落地的一刻会遇到什么结果，但我知道我必须振作起来，迎接挑战。这是我采访到的所有 CEO、企业家、明星告诉我的一个事实。没有任何人会说，他们的生活和他们想象的那样，而且绝对没有任何人说过，自己的生活一帆风顺、轻松自如，即使是金融圈的富豪们也不会那样说。他们全都认为，最终是你的性格和你待人处事的方式让你获得自己想要的东西。

因此，你可以破釜沉舟，但你绝不能四面树敌。

目 录

Contents

Preface

前 言 这些年，我因不懂礼仪吃的亏 / 001

Chapter 01

面试：你凭什么拥有好工作 / 001

喂，花花世界，我来了！花花世界？……
喂？……你的学历只是一张纸，不是一根
魔杖。

Chapter 02

上班第一天：怎样过好最重要的一天 / 027

为什么上班第一天是工作中最重要的一
天，而且是最后一次自我展示的机会？

Chapter 03

同事来往：如何应对烦人同事 / 057

办公室流言、工作间入侵者，以及你需要
避开其他角色……