

办公室

情商

职场与情商
问题专家

谭一平◎著

166个职场情境案例

手把手教你秒变

职场达人



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.



谭一平◎著

办公室 情商

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室情商 / 谭一平著. — 北京: 北京联合出版
公司, 2018.1

ISBN 978-7-5596-1254-0

I . ①办… II . ①谭… III . ①办公室—人际关系学—
通俗读物 IV . ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 281246 号

办公室情商

作 者: 谭一平

选题策划: 北京时代光华图书有限公司

责任编辑: 李艳芬

特约编辑: 何英娇

封面设计: 新艺书文化

版式设计: 王杨帆

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京晨旭印刷厂印刷 新华书店经销

字数 148 千字 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 13 印张

2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5596-1254-0

定价: 49.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本社图书销售中心联系调换。电话: 010-82894445



感人心者，莫先乎情

这是一个发生在我自己身上的小故事：大学毕业后进入机关工作不久的一天上午，我正在办公室写材料，突然接到母亲从家里打来的电话，她说头痛得很厉害。于是，我马上向我的领导请假。领导当时正在做出国的准备，听了我说的事由后当场准假。母亲年纪大了，身体经常会出点小状况，那天我带她去医院看了看，不到半个小时就完事了。半个多月后，领导出国回来，见到我的第一句话就问：“你母亲的病好些了吗？”

听他这么一问，我心里热乎乎的。一件小事过了那么久，连我自己都快忘了，他竟然还记在心里！那天向他请假，他很爽快地就同意了。我认为那是“理所当然”的事，如果他不爽快答应才不合常理呢。所以，事后我也就没把这事放在心上。但当他事隔半个月后问我“你母亲的病好些了吗”，这说明那天他准假不仅是“理所当然”，还是“情之所至”，他是真心关怀我这个部下，真心为我母亲的病情担心的。自那

以后，我发现领导身上的人格魅力越来越强大了。但是，这种人格魅力到底是什么东西，我一直没弄清楚，觉得不可言传，只能意会。

三十多年过去了，我换了不少工作单位，从事了好几种职业，但这件小事一直萦绕在我心头，从未忘记。十几年来我潜心研究“情商”（Emotional Quotient，简称EQ），现在终于明白了当年我领导身上的那股“人格魅力”，实际上就是他高情商的具体表现！情商是一种构建人际关系的能力，在人们的感情中蕴含了巨大的力量，情商高的人善于利用这种感情的力量来构建自己与周围人的关系。比如，我的领导就是通过“你母亲的病好些了吗”这句话流露出对我的关怀之情，改变了我一直对他敬而远之的态度。白居易在《与元九书》中说：“感人心者，莫先乎情。”此言不虚也！

“Business is business”（公事公办）是现在不少人喜欢的一句西方格言。它的意思是，在工作中不要掺杂任何个人感情，工作就是工作，生意就是生意。其实，无论是在生活中还是在工作中，人们都不可能完全屏蔽自己的感情，做到百分之百的理性。所以，人们真正要做的是考虑如何利用感情的力量去调整自己与周围人的关系，或者说努力让自己做到感性与理性的高度平衡，从而完成工作或达成意愿。

本书是我多年来研究情商理论和从事情商培训的总结，希望能对在职场上打拼的朋友，特别是年轻的职场人有所裨益。

是为序。

谭一平于深圳沙头角



情商测试

假如你是助理

“情商”这个词进入中国已有二十多年了，但它在人们心目中的形象依然既模糊又矛盾。之所以说它形象模糊，是因为在回答“情商是什么”这个问题时，人们只会机械地重复百度上的那个词条，即“情商通常是指情绪商数，主要是指人在情绪、意志、耐受挫折等方面的品质等。这种智力是由五种特征构成的：自我意识、控制情绪、自我激励、认知他人情绪和处理相互关系。”除此之外，人们就说不出更多有关“情商”的东西了。之所以说它形象矛盾，是因为人们一方面普遍接受了“情商决定命运”“情商比智商更重要”之类的理念；另一方面又认为情商“太虚”，是“鸡汤”，解决不了什么实际问题。

那么，情商到底是什么？它到底对人们的生活和工作有没有实际意义呢？情商又是如何发挥作用的呢？在这里，先请大家看职场日常工作的五个小场景。也许，从这几个小场景中，大家不仅能从中了解情商到底是什么，还能了解情商到底有什么用处，以及它是如何发挥作

用的。

当然，大家也可以把它们当作试题，测试一下自己的情商水平。在做这五道题时，大家最好设想自己的职位是“助理”（本书中的“助理”包括助理、秘书、行政、内勤等职务——作者注）。为什么要设想自己是助理呢？因为在现代职场中，助理是个非常特殊的岗位：他们工作的地方离老板最近，所以老板对他们的情商要求比对一般员工要求要高；另一方面，助理可以说是一个部门甚至一家公司的运营枢纽，他们每天都要跟各式各样的人打交道，这也对他们的情商提出了更高的要求。可以说，一个优秀的助理往往是一个部门（公司）情商最高的人。因此，大家用助理的情商对标自己，既能准确地测出自己真实的情商水平，又能让自己积极地向高标准看齐。

这五道题的标准答案在本书的附录2。不过，建议大家在读完全书之后再去对照标准答案，因为只有这样，你才能准确地知道自己答题真正“对”或“错”在哪里。

第一题 助理的忠告

公司老板突然收到一封非常无礼的信，信是由一位与公司交往很深的经销商写来的。老板怒气冲冲地把助理叫到自己的办公室，让助理记录自己口述的回信：“我没有想到会收到你这样的来信，尽管我们之间已有那么长时间的往来，但事到如今，我不得不中止我们之间的一切交易，并且按照惯例，我要将这件事公之于众！”老板命令助理按照自

己口述的内容将信打印出来，并立刻寄走。

对于老板的命令，助理有以下两种做法：

A. 助理不仅没有退下去打印信，反而前进一步，向老板提出忠告：“老板，请您冷静一点！给人家回一封这样的信，后果会怎么样？在这件事情上，难道我们自己就没有值得反省的地方吗？”

B. 当天快下班的时候，助理将打印出来的信递给已心平气和的老板并问道：“老板，可以将信寄走了吗？”

作为助理，你选择 A 还是 B？为什么？请从情商的角度进行解释。

第二题 副总的隐私

公司总裁把总裁办秘书凌菲叫到自己的办公室，一进门就直截了当地问凌菲：“小凌，近来公司似乎有人在议论王总的事，你常去他的办公室，知不知道这方面的一些情况？”

王总是公司负责市场销售的副总经理，四十岁出头，工作能力无可挑剔，但公司不时流传一些他的风流韵事。上个星期四下午，王总突然让凌菲去他的办公室，说：“小凌，我马上要去机场，到香港出差，麻烦你明天帮我办一件事。明天下午下班后你去某某大厦的首饰柜台帮我取一样东西。我刚才已给对方打过电话，你只要提我的名字他们就会给你一包东西。取到东西后，你再帮我送一下。”说着，他递给凌菲一张写着地址的纸条。

第二天下班后，凌菲取了东西正准备离开，柜台里的值班经理问

凌菲：“你是打出租车回去吗？这包东西很贵重，在路上注意一点。”凌菲当然明白在首饰柜台前说的贵重东西，肯定不是几百元甚至几千元能买下来的。

根据王总给的纸条上的地址，凌菲来到了一个豪华住宅小区。出来给凌菲开门的是一位穿着睡衣、看上去不到三十岁的漂亮女士，她接过东西，高兴得几乎跳了起来：“啊！王哥连我的生日都还记得，真是太好了，谢谢王哥！谢谢王哥送给我的生日礼物！”

总裁问的就是这件事。对于总裁的提问，凌菲有以下两种选择：

- A. 一五一十地说出事情的经过。
- B. 说自己对王总不太了解。

作为助理，你选择 A 还是 B？为什么？请从情商的角度进行解释。

第三题 老板请客

年底了，公司总裁助理赵萍特别忙。这天下午快下班时，赵萍去办公室给老板送文件时，老板说后天晚上想请市场部的所有人一起吃顿饭，以示公司领导层对他们的认可和鼓励，因为今年公司开发的产品销路不错，市场部的人立了大功。在与老板确定完人数、地点、标准等问题后，赵萍回到自己的办公室。现在，她应该如何通知市场部呢？

- A. 用公司内线电话通知市场部经理。
- B. 到一楼的市场部走一趟，亲口告诉他们老板请客的消息。

作为助理，你选择 A 还是 B？为什么？请从情商的角度进行解释。

第四题 男朋友的人事变动

成瑞是公司总裁办的秘书，她的男朋友是市场部的小朗。他俩的恋爱早已得到双方家长的赞同，准备在来年春暖花开的时节定下百年之好，但他俩的关系在公司内部至今尚无人知晓。不过，他们准备年底在公司里公开两人的关系。

这天上午公司开董事会，讨论人事问题。这时成瑞来到会议室为大家斟茶。

“最近纽约分公司的钱程病得很厉害，那里的经理来电话让我们赶紧派人去顶替钱程……”人力资源部经理说。

“市场部的小朗如何？他还没有结婚。”一位董事这样提议。

“我看可以。”董事长说，“那就这样定了吧，这个月月底就发调令。”

人力资源部经理马上回答：“行！我们在月底前给小朗办好手续。”于是，小朗去纽约工作的事就这样定下来了。这天下班后，成瑞和小朗又相会在那家幽静的小咖啡店里。

公司规定，职员到国外工作，时间一般为三个月到一年，在此期间都不得回家探亲。这就意味着，即使过不惯异国他乡的生活，也必须忍耐。成瑞当然知道这些，她感到十分苦恼。如果小朗去纽约工作，不仅明年春天他们的结婚计划可能泡汤，即使结了婚他们也得忍受两地分居的煎熬。

“小瑞，我想我们明年春天最好还是去关岛……”小朗说着，递给成瑞一本精致的关岛旅游小册子。他的目光清澈纯真，脸上映出红晕，

他已深深陶醉在蜜月旅行的憧憬之中了。此时此刻，成瑞是否应该把在董事会上听到的消息告诉小朗？

A. 不告诉小朗关于他调动的事。

B. 把关于小朗调动的事告诉小朗。

作为助理，你选择 A 还是 B？为什么？请从情商的角度进行解释。

第五题 大老板的急性子

这天总裁办秘书周婧外出办事回来，一进办公室，就发现气氛不对，只见老板一个人对着天花板抽闷烟。“发生了什么事？”周婧小心翼翼地问。原来，今天上午办公室几个人都外出办事了，就在十来分钟之前，大老板来电话，让老板马上把一份投资意向书送到他办公室去。文件档案管理有专人负责，老板平时基本上不过问，所以找了一阵子也没找到。于是，大老板在电话里大发雷霆：“你这个（总裁办）主任究竟是怎么当的？！连个文件放在什么地方都不知道，你一天到晚到底在干什么？！”周婧原来也管理过一段时间的档案，所以她很快就把大老板要的文件找了出来。她现在面临这两种选择：

A. 把它递给老板，让他送到大老板那里去。

B. 自己把文件给大老板送去。

作为助理，你选择 A 还是 B？为什么？请从情商的角度进行解释。

目录

序 感人心者，莫先乎情 05

情商测试：假如你是助理 07

第1章 建立圆融的人际关系， 情商是职场成功的法宝

被老板骂后，你会据理力争吗 003

没有高情商，智商再高也白搭 009

工作中切忌情绪化 011

老板才是你最大的客户 014

第2章 认清自己， 才能有所为有所不为

老板不在时认真做事的员工傻吗 021

敢于追求梦想，才能获得美满人生 024

两年换五个行业，你以为你是“万能砖”吗 028

名校的光环庇佑不了空怀幻想的人 032

触碰了法律底线，还能有什么未来 035

第3章 读懂需求， 与他人建立情感上的共鸣

- 破译情感密码，读懂对方的心理需求 041
- 同事之间的利益，一损俱损一荣俱荣 044
- 机会留给有准备的人 047
- 听出老板问话的言外之意 051

第4章 心随境转， 平常心产生大动力

- 将心比心，理解他人的难处 059
- 提前把老板没想到的工作做到位 063
- 用宽容大度化解他人的急躁盛怒 066
- 做第一个吃螃蟹的人，让职业发展实现质的飞跃 068
- 好心情，才会有好运气 073
- 工作快不快乐，全在自己的一念之间 076
- 传递正能量，让顾客满意 080
- 不善于表达沟通的人应该值得羞愧 084
- 一锤子买卖会让你走入绝境 087
- 努力修炼成为职场“变色龙” 090

第5章 换位思考， 在职场中把握主动

- 何以解忧？唯有世事洞明 095
- 万事皆有因，别做麻木的呆瓜 097

单线条看人，则无人可交	099
情绪是表象，看透才能坦然	102
成功的秘籍在于按常识办事	106
如果你非天人，那请遵守职场“潜规则”	110
没有业绩，你谈什么尊严	113
为你的直属老板分忧，就是为自己解难	116
小职员也要有大视野	120
把客户的负面情绪扼杀在摇篮中	124
突发危机不能成为一蹶不振的借口	127

第6章 圆融处世， 做最好的自己

自我激励是消除负能量的最好办法	133
感情上有共鸣，行动上才能有动力	136
在职场做事，不能太“无情”	140
不要小看办公室打杂的工作	143
功劳让出去，能力提上来	146
根据环境，调整情绪	149
心太软是破坏原则性问题的罪魁祸首	152
找准“风口”，善于借势	155
面对机会，懂得取舍	158
职场得意时要有忧患意识	161

附录1 学习“经营之神”松下幸之助的情商实战经验	165
附录2 情商测试答案	185

第1章

Chapter 1

建立圆融的人际关系，
情商是职场成功的法宝

被老板骂后，你会据理力争吗

情商是什么？我们先看一个案例。

周雄是公司销售部的骨干业务员。这天，一个大客户来电话，让公司派人去介绍某新产品。对于这次推介，销售部已准备很久了，老板决定亲自出马。由于客户将推介时间提前，而正在外地出差的老板赶不回来，所以老板让周雄去向客户作推介。老板在长途电话里面授机宜，教他如何回答客户有可能提出的一些敏感问题。

到了客户那里，推介会开始后，由于客户的一个关键负责人当天心情不好，对周雄做的推介总是“鸡蛋里挑骨头”，周雄据理力争，这让对方更感到没面子，最后推介会不欢而散。

老板晚上六点多钟回到办公室，听完周雄的汇报后把周雄严厉地批评了一顿：“……把关系闹得这么僵，今后还怎么做生意？”

在客户那里已经受了一肚子窝囊气，周雄本想听老板几句表示理解的话，没想到得到的竟是这么严厉的指责，于是，他忍不住回敬老