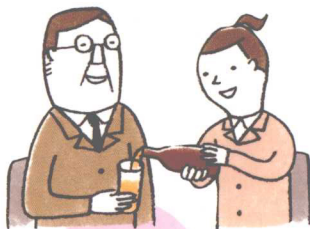




保持整潔儀容，
工作更順利！



聚會時，
主動為主管
斟酒！

笑咪咪上班去！

我是職場人緣王



讓主管器重你、同事讚賞你的工作心機 61 招

圖·文 平井希和 / 監修 岩下宣子



複述留言內容，確認無誤！



工作態度影響
你的職場評價！



重視團隊合作，
提高工作效率！



我是職場人緣王 / 三采文化出版 -- 初版 --
台北市：三采文化，2007（民96）冊：公分。
-- (happy life: 10)
ISBN 978-986-6716-10-2（平裝）

1. 職場成功法 2. 禮儀 3. 女性
494.35 96019500

Copyright © 2007 SUN COLOR CULTURE PUBLISHING CO., LTD., TAIPEI



HAPPY LIFE 10



我是職場人緣王

原圖文

監修

原編輯

原設計

譯者

副總編輯

執行編輯

美術編輯

封面設計

平井希和

岩下宣子

南波香織 / Studio Dunk (冰川榮喜、奧村真章、關典孝、大木鮎子、引田光江)

StudioDunk (吳星日)

王慧娥

林燕翎

黃迺淳

N2Design 黃若軒

張淑玲

發行人

總編輯

著作權顧問

發行所

地址

傳訊

網址

郵政劃撥帳號

張輝明

曾雅青

葉茂林

三采文化出版事業有限公司

台北市內湖區瑞光路513巷33號8F

TEL: 8797-1234 FAX: 8797-1688

<http://www.suncolor.com.tw>

帳號: 14319060

戶名: 三采文化出版事業有限公司

2008年6月20日

NT\$200

本版發行

定價

Hitome de Wakaru Shigoto no Manner

Copyright © 2007 by Sekaibunka Publishing Inc.

Chinese translation rights in complex characters arranged with Sekaibunka Publishing Inc., Tokyo through Japan UNI Agency, Inc., Tokyo and Future View Technology Ltd., Taipei

●著作權所有，本圖文非經同意不得轉載。如發現書頁有裝訂錯誤或污損事情，請寄至本公司調換。

All rights reserved.

●本書所刊載之商品文字或圖片僅為說明輔助之用，非做為商標之使用，原商品商標之智慧財產權為原權利人所有。

笑咪咪上班去！

我是職場人緣王

讓主管器重你、同事讚賞你的工作心機61招

掌握人緣力，搞定工作大小事！

你喜歡你的工作嗎？你的人生快樂嗎？如果答案是否定的，原因會出在哪裡呢？是不是因為沒有經營好人際關係呢？如果可以和周遭的人，建立坦誠相對的關係，無論是工作或是人生，都將因此而豐富多彩。尤其職場上的工作不是一人就能夠獨力完成，必須藉助他人的力量，方能成就完美的工作、任務。那麼，該如何獲得他人的協助呢？是你的聰明才智嗎？並不是！答案是「人品」。而「禮儀」正是能夠顯現一個人人品的基礎。

所謂的「禮儀表現」，應該站在對方立場思考、付出。因為，如果有人能為你著想、與你站在同一陣線上，你應該沒有討厭對方的道理吧？現代的社會已經從顧客滿意（Customer Satisfaction）的時代，進化為顧客感動（Customer Delight）的時代。而這種關係，並非侷限在顧客與業務員之間，或許更該適用在所有的人際關係上。「哇！他居然這麼為我著想！」「他竟然為我做這麼多事！」當你因為對方的所作所為而感動時，自然也會產生好感。站在對方的立場思考、付出，對自己而言，也是有利無害的重要態度。



說到禮儀，或許有很多人認為自己在這方面很笨拙，但只要記住一項原則，就是——「己所不欲、勿施於人」。在這項原則下，站在對方的立場思考。只不過，別人的想法和自己的感覺未必一致，所以，前人的體貼表現以及自古流傳至今的生活智慧，便是禮儀規則的根本。

本書的內容，主要在介紹如何使自己每天的行為都能合乎禮儀。感謝你閱讀本書，並期望你以一顆關懷體貼的心，享受心靈豐裕的每一天……並成為受歡迎的「職場人緣王」。

現代禮法研究所 禮儀指導師 岩下宣子



人物介紹



葉美美

年資1年，個性積極開朗。



杜小月

年資2年，漂亮但個性嚴謹。



郭小生

年資1年，個性討人喜愛。



林花花

文靜，非常天真、愛哭。



方經理

平常是個溫和的長輩，
但有時候也是嚴厲的上司。



王太原

個性溫和，樂於照顧後進的前輩。



小朱

有點顧人怨的前輩。



古至和

有趣、又愛喝兩杯的前輩。



小桂

認真又可靠的前輩。



王王

爽朗、樂於助人的前輩。



邱課長

有點輕挑的上司。



曉春

爽朗、樂於助人的前輩。



賴柏亭

認真、但卻有些笨拙的前輩。



莊安樂

穩重、有點悠哉的前輩。



夏經理

脾氣不好，所以人緣不佳。



董經理

喜歡小狗，個性溫柔體貼的上司。



趙經理

個性略為神經質。



韓小玉

工作態度雖然認真，但因為
是獨生女，所以個性有些驕縱。



田奈美

開朗又愛笑。



紀子心

喜歡聽八卦、聊是非。



蒙鴻銘

葉美美的男朋友，喜歡踢足球。



洋洋

值得信賴的人。

青空建設

業務2部



王大原



古至和



素素



小朱



小桂



方經理

上司



黃鴻銘

男朋友



葉美美

往來廠商

彩虹設計



趙經理



韓小玉



田奈美



紀子心

往來廠商

總務部企劃課



夏經理



邱課長



賴柏亭



杜小月



莊安樂



曉春

前輩

櫃台



郭小星

同期

業務1部



林花芳



董經理



洋洋

麻雀設計

Prologue

人物介紹	4
成為上班族的基本概念	
何謂上班族？	10
上班族的辦公室禮儀	12
團隊合作提高效益	14
表現誠意的用語遣辭	16

Lesson 1

優雅儀容塑造好形象	
服裝儀容的3大原則	20
穿著制服時的注意事項	22
抵達職場前的服裝禁忌	23
上班族必備的隨身用品	24
辦公桌及環境的整理	25
職場上的優雅動作	26
職場上常見的4大錯誤習慣	28
優秀員工必備的7項條件	30
自我成長的技巧	32

Lesson 2

潤滑職場關係的說話技巧	
提升好印象的打招呼方式	36
辦公室各角落的打招呼技巧	38
成熟上班族的漂亮用語	40
換個用詞提升好形象	42
強化信賴關係的會話方式	44
優雅的電話禮儀	48

Lesson 3

辦公室裡的必知禮儀

與主管、前輩相處有技巧	52
接受工作指示的態度	54
向主管報告、聯繫與討論	56
彌補錯誤、聆聽斥責時的態度	58
請假、遲到、休假的處理方法	60
如期完成工作的祕訣	62
會議前的準備工作	64
引導客戶時的禮儀	66
接待茶水的貼心禮儀	68
送客的禮儀	70
與同事聚餐的必知禮儀	72

Lesson 4

辦公室外的必知禮儀

交換名片時的禮儀	76
預約時間與拜訪前的準備	78
拜訪時的禮儀	80
進入正題前的閒聊	82
離開時的寒暄與注意事項	84
得體地接待外來訪客	86
拜訪私人住宅時	88

Lesson 5

與日系公司文書往返的基本常識

實用度100分的基本用語	92
對外文件的書寫方式	94
公司內部文件書寫方式	96
使用電子郵件的基本禮儀	98
了解電子郵件的基本功能	100
了解書信、傳真的基本規則	102

Lesson 6

聰明OL的職場美學

與主管圓融相處的方法	106
職場上的處世哲學	108
提升自我的方法	110
發生辦公室戀情時	112
提升溝通能力	113

Lesson 7

職場的基本法則

工作總有不合理	116
主管都嘛這樣子	118
與異性相處的定律	120
與同性相處的定律	122
應酬的原則	124
莫非定律	126

column

日本上班族的特殊用語 <i>Part 1</i>	18
不可不知的早起優點	34
日本上班族的特殊用語 <i>Part 2</i>	50
聚餐時的錯誤禮儀	74
日本上班族的特殊用語 <i>Part 3</i>	90
上班族必知的主管職稱	104
日本上班族的特殊用語 <i>Part 4</i>	114

Prologue

成為上班族的基本概念

～何謂上班族？～

當你從學校畢業後，接下來要面對的便是充滿競爭力的社會，凡事都得拋開學校、家庭的保護，再也不能依賴學生這個身分。你準備好成為真正的上班族嗎？準備在社會洪流中成長與茁壯嗎？那麼你一定要知道上班族的生存基本要項。

隨時注意小細節



工作時要特別留意小細節，如電話鈴響在兩聲內就要接起，這樣才能提升同事對你的評價。

START



不論在哪個公司團體，一定有人可以快速進入狀況、獲得主管的賞識。

只要能確立自己的目標，累積一次又一次的小努力，自然就能邁向成功之路。

注意，你現在的一小步就是將來的一大步！

守時的基本功

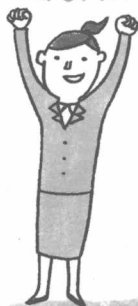
最遲要在上班前10分鐘，抵達公司或在自己的座位就定位，以便時間一到就可開始工作。此外，若因為車班延誤等意外狀況而可能遲到時，最好先和公司連絡，並告知預估抵達的時間。



逐步地完成目標

提升職能的捷徑，就是先訂定較小的目標。達成之後，再訂定下一個新的目標。藉由如此重複達成許多小目標的方式，將使你一步步接近自己的夢想。

GOAL



還差一點……。



有疑惑時與主管討論



這該怎麼辦呢？

避免直接詢問主管「該怎麼辦？」而是先想好可能的處理方式，在討論的同時向主管傳遞自己的想法，如「我想○○處理，不知道您的看法如何？」



保持專業態度

無論你是不是職場菜鳥，工作時請完全拋開顧忌，因為對方也是因為工作需要而和你接觸，所以你必須具備專業態度來面對一切擔當。

～上班族的辦公室禮儀～

只要一踏入辦公室等工作空間，就必須時時留意個人行為，避免弄髒環境，更不要冒冒失失地到處亂闖，做出任何會對他人造成困擾的行為。為你介紹上班族在辦公室生存的6大基本禮儀。

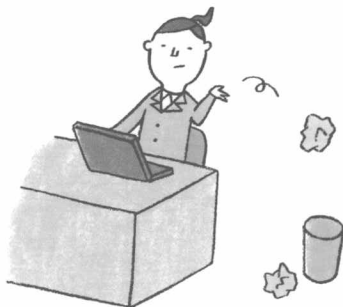


1 不可到處亂闖

若有需要進入其他單位的辦公室，必須先敲門告知。在門上輕敲兩下，等裡面的人有回應之後，再進入打擾。

2 禁止攝影、錄音

發現好玩的事，真想用手機拍下來，這種行為萬萬不可。在辦公室隨意攝影或是錄音，有時候還可能因牽扯機密而惹來大麻煩。



3 保持環境整潔

像投籃一樣把垃圾往垃圾桶裡丟，這種行為在辦公室裡絕對不可以發生。辦公室是眾人的公共空間，所以任何可能影響到他人的行為都要禁止。

4 碰面時打招呼 是基本禮儀

與別人擦身而過時，打聲招呼是必要的禮貌，但不同的情況還是有不同的處理方式，如上下樓梯、搭電梯、在走廊等，因此打招呼時，請視當下場合選擇最適合的方式。



5 注意公私要分明

既然是上班時間，就應該全心放在公事上，若還分心想著心上人或是其他私事，那就不好了。除此之外，也不可以用公司電話連絡私事，或是和鄰座的同事東家長西家短。



6 保持清醒， 認真工作

當所有人都認真工作時，千萬不可表現出散漫的態度。打哈欠、托腮之類的動作都會影響身邊同事的情緒，所以要注意自己的言行舉止。



～團隊合作提高效益～

即使是工作多年的上班族，在職場上還是隸屬於某一團體，之後再依部門分類，將每個人分配至各單位，並以該單位成員的身分參與工作。而既然是團隊中的一份子，就必須隨時遵守規定，不可擅自行動。

悄悄地～



暫時離席 要告知行蹤

未留下自己前往何處的訊息就暫時離席，可能導致客戶無法立即連絡到你而惹惱對方。因此即使是有事前往其他部門，只要離開座位15分鐘以上，就得向鄰座同事告知行蹤。



絕不擅自早退

只要不是臨時約定的拜訪，基本上應該前一天就安排好，所以若有需要不進公司直接拜訪客戶時，最好先請示主管意見。要從客戶處直接返家時，也應在工作結束後連絡、告知主管。

姓名	前往地點	返回時間
美美	××建設	NR

※關於NR
請參考P50。

有沒有要我幫忙的呢？



比主管先離開公司時

即使不見得能幫忙，結束工作離開公司前仍應問一句「有什麼需要幫忙的嗎？」確認沒有需要幫忙的事後，再收拾物品回家。

隨時關心他人

中午外出用餐前，應先和周圍的同事打聲招呼；若鄰居講電話有需要筆或便條紙時，可悄悄地從旁遞給他，養成主動關心、體貼他人的習慣。



禁止大聲喧嘩

辦公室是大家共用的空間，所以即使找到遺失已久的物品，或是發生什麼特別的事，也不可過於興奮地大叫。



徹底執行 「報告、聯繫、討論」

一個人悶著頭為公事煩惱是無法解決問題的。請徹底執行「報告、聯繫、討論」三原則，即使偶爾可能會被主管斥責，在困擾時仍應該出求助。

