

學校學不到，主管不會告訴你

職場
必讀

工作的教養

34 Rules of
Perfect
Career

贏得好工作的吸引力法則

yes123求職網

洪雪珍 著



工作的教養——贏得好工作的吸引力法則

作者／洪雪珍

發行人／黃鎮隆

協理／鄭如芳

總編輯／叢昌瑜

責任編輯／李榮婷

美術監製／徐祺鈞

美術主編／杜詠芬

美術編輯／劉玉成

國家圖書館出版品預行編目資料

工作的教養：贏得好工作的吸引力法則 /洪雪珍作。-- 初版。-- 臺北市：尖端，2009.08

面；公分

ISBN 978-957-10-4097-4(平裝)

1. 職場成功法

494.35

98009265

出版／城邦文化事業股份有限公司 尖端出版

地址／台北市民生東路二段141號10樓

電話／(02)2500-7600 傳真／(02)2500-1971

發行／英屬蓋曼群島商家庭傳媒股份有限公司城邦分公司

尖端出版行銷業務部

地址／台北市中山區民生東路二段141號10樓

電話／(02)2500-7600 傳真／(02)2500-1979

讀者服務信箱：sandy@spp.com.tw

劃撥專線／(03)312-4212

帳號／50003021

戶名／英屬蓋曼群島商家庭傳媒(股)公司城邦分公司

※劃撥金額未滿500元，請加附掛號郵資50元

法律顧問／通律機構

地址／台北市重慶南路二段59號11樓

◎台灣地區總經銷

中彰投以北(含宜花東) 高見文化行銷股份有限公司

電話／0800-055-365 傳真／(02)2668-6220

雲嘉以南 威信圖書有限公司

(嘉義公司)電話：(05)233-3852 傳真：(05)233-3863 客服專線：0800-028-028

(高雄公司)電話：(07)373-0079 傳真：(07)373-0087

◎馬新地區總經銷

城邦(馬新)出版集團 Cite (M) Sdn.Bhd. (458372U)

電話／603-9056-3833 傳真／603-9056-2833

E-mail：citeckm@pd.jaring.my

◎香港地區總經銷

城邦(香港)出版集團有限公司

電話：(852)2508-6231 傳真：(852)2578-9337

電子信箱：hkcite@biznetvigator.com

版次／2009年8月初版 Printed in Taiwan

ISBN 978-957-10-4097-4

版權所有・侵權必究

◎本書如有破損或缺頁，請寄回本公司更換◎

學校學不到，主管不會告訴你

職場
必讀

工作的教養

34 Rules of
Perfect
Career

贏得好工作的吸引力法則

yes123求職網

洪雪珍 著



第一章

迎接人生新舞台

你的苦日子來了	工作不再輕鬆好賺.....	14
與你的工作談戀愛	興趣優先？能力優先？.....	19
打造亮眼的履歷	你的第一張入場券，如何加分過關？.....	26
自傳這樣寫就對了	找到你的優勢，說你的故事.....	33
讓企業一眼愛上你	熟練面試技巧，再加個人鮮明色彩.....	40
離職的退場智慧	留下懷念的背影，更上一層樓.....	47

態度決定職場高度

效能決定一切

做得快！做得好！做得漂亮！

56

贏在執行力

企畫力＋執行力＝達成目標

63

追根究柢，聰明工作

做人要糊塗，做事要精明

70

檢查確認決勝負

細節，成敗的關鍵

77

堅持到底成大事

定下目標，就不輕言放棄

84

認輸但不服輸

和自己比較，不和別人計較

91

健康成就夢想

改掉壞習慣，儲存打拚的力氣

98

職場溝通的魅力法則

善用電話禮儀，好感度UP

對方看不見我，更要有魅力

106

善用E-MAIL，不負使命

新文書禮節，提高讀取率

113

精彩簡報，請記得KISS

言之有物，還要會說會演

120

會議發言，成為關鍵焦點

最強的聚光燈，建立影響力

127

第四章

打造自信的 職場形象

餐桌上建立你的影響力

社交能力，決定你的前途

134

外貌展現你的意志

這是能力與外貌並重的時代

142

穿著代表你的專業

漂亮流行，還是專業有型？

148

購衣哲學 smart casual

重質不重量，在精不在多

154

整潔決定你的命運

辦公桌，也會影響你的形象觀感

160

私紀錄留給人探聽

網路時代，小心管理你的log與手機

166

第五章

成為職場 人氣王

「報告主管」大有學問！

抓住重點，倒著說

174

請記得主管也是人

只要做三件事，就可以搞定他們！

181

心上無痕，從罵中學

什麼該忘掉？什麼該記得？

188

職場必修的 電腦倫理課

好機會從小妹工作開始	不計較大小事，只問該不該做.....	195
量力而為，脫穎而出	不做Yes Man濫好人？.....	202
笑臉迎人，命運大不同	見人就笑？酷酷有型？.....	209
長心眼用心機，創造雙贏	察言觀色，別在狀況外.....	216
不公平，眼光更要放遠	一定會有回報，別急著抱怨.....	223
讓小團體成為工作助力	做不沾鍋，還是西瓜偎大邊？.....	229
資訊安全，人人有責	行動工作者、帶工作回家做，小心有危險！.....	238
不可不知的電腦道德	在公司使用電腦，要有公共道德.....	245

成功得更久，快樂得更深

常有人說，一代不如一代，現在的年輕人是草莓族，經不起壓力，也缺少責任感，無法賦予重任。

我的經驗告訴我，事實並非如此。

我辦公室裡同事大半二十多歲，領兩三萬塊錢薪水，每天工作十二小時，住得遠的回到家都是十點以後的事，隔天六點一定要起床才來得及上班。他們樂在工作，當然也會碰到挫折委屈，可是低潮一下下之後，又是活力十足，開開心心的做事。到了晚上，我都要不斷趕人，才能關燈。

主管的責任

每接到一個新專案或新任務，他們心裡想的只有一個念頭，「怎麼做好它？」還會互相打氣：「交給我，你不必擔心！」碰到困難瓶頸時，他們會開會討論，一起想

辦法解決。事情出了差錯，我也沒見過有人推諉責任，而是檢討反省，訂出規則避免下次再犯。

有人笑我是走狗屎運，才會碰到這麼好的年輕同事。可是碰到一兩個是走狗屎運，但一整個辦公室三四十人像同一個模子印出來的，恐怕無法推給運氣來解釋了。我們的顧問倒是做了結論：「這是企業文化！」「這是組織氣氛！」

所以同事好或不好，作為主管的責任是重大的。風行草偃，在上位者的行事風格、觀念態度會深深影響在下位者。如果年輕同事的表現出了問題，做主管其實是難辭其咎。

要成功，也要快樂

也因為這麼想，如果有人說我部門同事做不好，我都格外難受，覺得沒把同事教好是我的錯。好像做父母的，有人在說我們沒把自家的孩子教好，罵我們的孩子沒有教養，等於是對父母的羞辱。

在家庭，我們會談家庭教育；在職場，也一樣有工作教養。

職場裡，大家一向比較重視績效表現，相關的書都在談怎麼成功、怎麼脫穎而出、怎麼拿到第一桶金，比較不談工作教養。這就像我們只要求孩子在功課上要拿第一名，卻不教他應對進退，不教他知書達禮，這樣的孩子將變成競爭的機器，最終是無法享受成功之後的幸福快樂。

其實工作教養好，會讓人在事業舞台上成功，而且成功得更長久，並且多一樣好處：更快樂！工作教養差，很難成功，也很難快樂。

軟性能力，贏的關鍵

職場能力分兩種，一種是硬的能力（hard skill），指的是專業能力，比如知識、技術等，另一種是軟的能力（soft skill），指的是個性習慣、觀念態度。

很多用人主管都承認，擁有漂亮的學歷、多張證照只是持有進大企業的入場券，可是職場競爭是一場數十年的馬拉松賽，若要在職場出類拔粹、長期領先，軟性能力才是關鍵的競爭力！

和硬性能力相比，軟性能力更是一種綜合抽象的能力，比如人際關係的處理能

力、面對危機的應變能力、解決問題的創新能力、自我管理的紀律能力，甚至幽默風趣的社交能力等。

軟性能力不是專業知識或技術，很難在學校課堂上學習得到，它和家庭教養一樣，依靠的是在職場實務中，從主管的言教與身教耳濡目染，還有個人的自我期許與自我要求培養而成。

做對了三件事，一切就對了

軟性能力可以再拆開成兩大類，一是對人的能力，一是對事的能力，不論是那一類的能力，其中有很多是和工作教養學習相關。工作教養是地基，軟性能力是往上蓋的高樓大廈，工作教養做得愈深愈實在，軟性能力將更堅固。之所以對軟性能力有這麼大的影響，是因為工作教養包括了以下三種內涵：

1. 工作觀念
2. 工作態度
3. 工作習慣

這三種內涵做對了，在工作上便會找到動力！以觀念來說，因為有了正確的觀念，非常清楚自己的價值、努力的意義，工作時便可以份外帶勁；當碰到挫折瓶頸、或詆毀打擊時，不容易失去方向、頹喪失志，反而愈挫愈勇，堅持到底。

這三種內涵做對了，在工作上便會找到助力！以態度來說，因為有了正確的態度，對人謙讓誠懇、對事嚴謹要求，就很容易建立良好的口碑，吸引有同樣特質的人一起打拚，花花轎子人抬人，人氣一旺，便不難達到目標。

這三種內涵做對了，在工作上便會有所表現！以習慣來說，就像一個資質不錯的孩子，功課表現一直不理想，其實他只要養成正確的讀書習慣，比如課前預習，課後複習，不懂弄到懂為止，功課老老實實的做，很快的成績一定有進步。

分享心得

我的年紀比同事幾乎大一倍，和他們一起工作，就像帶自己的孩子一樣，陪著孩子將人生重新活過一次，記起了很多自己剛畢業時的糗事、笨事，心裡很感謝帶過我的主管給了我很多犯錯的空間，讓我得以一路成長到今天。

重溫青澀年紀的過程，也讓我警覺到為主管的責任，所以在工作中心，我除了很重視找到對的人之外，也花了不少時間和同事溝通工作觀念，指導他們正確的工作習慣。

很開心有機會將二十多年的工作心得整理出來，和更多的年輕人分享，希望能幫助大家從工作中獲得更多的快樂、更高的成就。

第一章

迎接人生新舞台

- ☐ 你的苦日子來了
- ☐ 與你的工作談戀愛
- ☐ 打造亮眼的履歷
- ☐ 自傳這樣寫就對了
- ☐ 讓企業一眼愛上你
- ☐ 離職的退場智慧

你的苦日子來了

我有個老同事去年從報社優退，不到五十五歲，打了個電話給我，聊起她的工作一生，並和她兒子做了個對照，最後我們的結論是，「工作不再輕鬆，更不再好賺。」

我們是在雜誌社共事時認識的，她和公婆住在現在的大安森林公園，那時是一片違章建築，一場大火將她殘破的家燒沒了，才有今天的大安森林公園。從那時起她就不斷寫稿、兼差，從來沒有間斷過，最高紀錄可以兼五個差，現在她有三棟房子，其中兩間出租，目前的身分是「出租婆」。

操勞了一輩子，突然退休了，她的發條沒法跟著一下子鬆弛，於是來問我，在我任職的公司裡，「有沒有兼差的工作？」她還開了條件，一天工作不要超過三小時，月薪不能低於兩萬五千元。

以前兼差領月薪，現在兼職領時薪

我明白的告訴她，除了她原來任職的報社，現在很少有兼職「肥缺」，有些正職工作也不過月領兩萬五千元，不只是結結實實上班滿八小時，還常常必須加班到十小時以上，沒有加班費。

她發出無法置信的嘆息聲，提到她兒子也是這麼說的：

「媽媽，妳從前五份兼差加起來的工作時間，還沒有我做一份工作來得長，但是我們只領一份薪水。」

今昔對照，多殘酷的現實！台灣七〇至八〇年代經濟繁榮時，「滿溢」出來的兼差機會全都是錢多事少的肥缺，即使一般上班族勤奮點的都可以當一頭小肥貓；現在經濟高峰已過，兼職幾乎都是領時薪，一小時一百至一百五十元之間，每天做滿八小時的結果是，很可能連勞基法規定的最低薪資都領不到。

兼差變少了，兼職工作變多了

金融海嘯之後，電視媒體不斷報導一些特殊案例：此人下了班兼差當show girl多