

帶着 微笑 去工作

微笑是一种职业操守，更是一种修养、一种气质、一种风度、一种力量；
还是通往成功的捷径。

中国言实出版社

带着 微笑 去工作

王明哲◎编著

微笑是一种职业操守，更是一种修养、一种气质、一种风度、一种力量；
还是通往成功的捷径。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

带着微笑去工作/王明哲编著.

—北京:中国言实出版社,2011.1

ISBN 978-7-80250-392-2

I. ①带…

II. ①王…

III. ①成功心理学—通俗读物

IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 213249 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京市德美印刷厂

版 次 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 15 印张

字 数 200 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-392-2/B·251

前言

Preface



微笑是一种共通的语言,它没有国界、宗教、种族的隔膜,人人皆会、皆懂;微笑是一份最好的礼物,虽价值连城,却不花费一厘钱,它使赠送的人心情愉悦,同时使收受的人变得富有;微笑是人际交往中最好的名片,它能够缩短人与人之间的距离,化解令人尴尬的僵局,沟通彼此的心灵,使人产生安全感、亲切感、愉快感。

在一次盛大的宴会上,一个平日里对卡耐基很有意见的商人在背地里大肆抨击卡耐基,当他在人群中听到他高谈阔论的时候,卡耐基并没有愤怒,而是一直安详地站着,脸上始终挂着微笑。等到那人发现卡耐基就在他旁边的时候,他感到十分尴尬,于是想要从人群中穿出去,而卡耐基却微笑着走到他面前,亲切地与他握手。后来,他们成为了挚友。

在面对别人恶意中伤的时候,卡耐基并没有愤怒反击,而是微笑以对,轻松化解了剑拔弩张的紧张气氛,也让卡耐基少了一个敌人,多了一位挚友。这便是微笑的魅力所在。

带着微笑去工作,你会少一些抱怨,多一些拼搏;带着微笑去工作,你会少一些沮丧,多一些快乐;带着微笑去工作,你会少一些困惑,多一些坚定;带着微笑去工作,你会少一些失利,多一些辉煌。

一位哲人曾这样说过:“你拥有了微笑,你就同样会拥有成功。”由此可见,微笑是成功者的先锋,是成功者制胜的秘诀。

一个大雨磅礴的午后，一位身着简朴装束、略显狼狈姿容的老妇人步履蹒跚地走进费城百货商店避雨。对于她的到来，几乎所有的售货员只看了她一眼，就各顾各地忙着理货，对老太太不搭不理，唯恐老太太麻烦他们。这时，一个叫菲利的年轻售货员诚恳地走过来微笑着对她说：“夫人，我能为您做点什么吗？”

老妇人莞尔一笑：“不用了，我在这里躲会儿雨，雨停了就走。”菲利又微笑着说：“夫人，您不必为难，我给您搬了一把椅子，放在门口，您坐着休息就是了。”

.....

几个月后，费城百货公司的总经理詹姆斯收到一封信，信中要求将菲利派往苏格兰收取一份装潢整个城堡的订单，并让他承包自己家族所属的几个大公司下一季度办公室用品的采购订单。

写信人就是那位曾在商场躲过雨的老妇人，而她的身份是美国亿万富翁“钢铁大王”卡耐基的母亲。毫无疑问，当菲利飞往苏格兰时，他已经成为这家百货公司的合伙人了。那年，菲利年仅 22 岁。

试着带着微笑去工作吧！微笑是一根神奇的魔法棒，它会将你胸中的压力与烦恼，抑郁与苦闷统统排除掉，让你以积极的心态面对工作中的不如意；它会让你在同事中获得好人缘，为你的成功提供助力；它会使你真诚地对待顾客，为其提供优质方便的服务，让顾客更加信赖你。总之，带着微笑去工作，将会有意外的惊喜等待着你！

本书写作的目的就在于帮助那些在职场中已失去微笑的从业者重拾笑容，让他们充分地认识到微笑工作的重要性。为此本书特地选取了“今天，你微笑了吗”“打开快乐之源，带着微笑去工作”“带着微笑工作，从心开始”等方面，全方位、多角度地来阐述。为了使读者阅读起来更加轻松，更有趣味性，本书在阐述的过程中，穿插了许多生动且富有启发性的正反案例。真心地希望本书能为那些迷失方向的职场朋友们指引一条正确的道路，开启新的人生！

目 录

Contents



第一章 今天，你微笑了吗

微笑似蓓蕾初绽，洋溢着感人肺腑的芳香。微笑不仅是我们的精神状态的最佳写照，也包含了丰富的内涵。微笑是一种能激发想象和启迪智慧的力量，它如灯盏一般，给人希望，给人力量。尤其是在竞争激烈的今天，微笑成为个人发展的力量源泉！

1. 微笑是你的最佳名片 /002
2. 学会微笑，享受欢迎 /004
3. 微笑是一种通用语言 /007
4. 微笑是最美的化妆品 /009
5. 微笑是提高个人竞争力的有力武器 /011
6. 微笑是每个优秀员工必备的职业素质 /014

第二章 打开快乐之源，带着微笑去工作

快乐是幸福之源，它是每个人精神上的喜悦和心灵上的满足。虽然快乐无法触摸，但它却会投射在我们的笑脸上。带着微笑去工作，你便会打开快乐之源。

1. 打开心窗，寻找快乐 /020
2. 让眼前的工作成为快乐的源泉 /021
3. 快乐的员工收获最多 /024

4. 随时表现出自己的好心情 /027
5. 学会知足,别对公司有过高的奢求 /029
6. 学着化解心中的冲突 /032
7. 给咖啡加点糖,化解职业怠倦的苦涩 /036

第三章 带着微笑工作,从心开始

快乐、悲伤皆由心生,当我们的的心灵被乐观、积极所占据,幸福也就应运而生。因此,工作不能缺失微笑,工作要由心做起。

1. 永远保持一种积极的心态 /040
2. 拥有一颗感恩的心 /043
3. 充分认识自己的价值 /046
4. 适合自己的就是好的工作 /048
5. 干一行,爱一行 /050
6. 把工作当成一种乐趣 /052
7. 树立成功的信心 /054
8. 不断发掘自己的潜能 /056

第四章 张弛有道,轻松化解工作压力

工作就像五味瓶,饱含着酸、甜、苦、辣、咸,很多人为了生计而奔波,也为在工作中追求快乐而身心疲惫,由此而来的压力简直无时无刻不在。每人每天都似乎在与它周旋,我们在压力中奋进、在焦虑中成长,同时又默默地承受着压力带给我们身心的痛楚,是到了和压力说再见的的时候了!

1. 勿把工作当做“苦役” /060
2. 工作再苦,也要笑一笑 /063
3. 用微笑化解工作中的层层压力 /065
4. 摆脱抑郁的困扰 /067

5. 换工作不如换心情 /070
6. 患得患失少一些,求职压力轻一些 /072
7. 化压力为动力 /074
8. 坚决告别“工作狂” /077

第五章 积极的态度是快乐工作之本

乐观积极、笑对人生能够战胜挫折,畏惧困难只会遭受失败。可见,积极的态度是快乐工作之本,只有笑对工作,才能赢得未来。

1. 停止抱怨,积极向前 /080
2. 驱走懒惰,在不断进步中获得快乐 /082
3. 面对工作,没有任何借口 /085
4. 自我调适,及时清理“情绪债” /088
5. 以老板的心态对待工作 /090
6. 调整心态,积极面对挫折和失败 /092
7. 从基层做起,重视每一个细节 /095
8. 抛弃自卑,树立自信 /096
9. 摆脱束缚,放飞快乐 /099
10. 远离懦弱,战胜挫折 /102

第六章 点燃激情,带着微笑工作

激情是工作不竭的动力,也是事业成功的砝码,点燃自己的激情,带着微笑去工作,也就点燃了心的希望。

1. 激情是工作的灵魂 /106
2. 激情是成就事业的砝码 /108
3. 以最佳的精神状态投入到工作中 /110
4. 热情,让烦恼无处藏身 /112

5. 用热情感染身边的人 /114

6. 摆脱“蓝色星期一” /116

第七章 树立明确的目标，保持微笑的方向

目标是我们前进的动力，也是我们取得成功的基石，更是指引我们走向终点的航标。有目标的人充满必胜的信念，有目标的人总会微笑着走向成功。

1. 成功来源于目标 /120

2. 目标是前进的灯塔 /122

3. 确定目标，向目标前进 /125

4. 大胆向目标迈进 /127

5. 恒心是实现目标的保证 /129

6. 量化工作，步步为营 /132

7. 目标要符合生活实际 /135

8. 及时修正目标的方向 /138

9. 勇气为目标护航 /140

第八章 高效工作，展开微笑的翅膀

时间给空想者痛苦，给创造者幸福，只有掌握合理的时间管理方法，才能高效率工作、高质量生活。展开微笑的翅膀吧，这样快乐和成功就会接踵而来。

1. 管理时间，就是管理快乐 /144

2. 制订合理有序的工作计划 /147

3. 做时间的主人，珍惜每分钟 /150

4. 抓住最“重要”的事情 /153

5. 拒绝拖延，马上行动 /155



6. 好方法才能更高效 /158
7. 执行力高,效率才高 /162

第九章 和谐的关系, 输送快乐的氧气

冰心曾说:“美的真谛应该是和谐。这种和谐体现在人身上,就造就了人的美;表现在物上,就造就了物的美;融汇在环境中,就造就了环境的美。”和谐的人际关系是创造快乐的基础,微笑着工作你就会被快乐的气氛包围。

1. 微笑带来好人缘 /166
2. 团队和谐才能共赢 /169
3. 做团队不可替代的一员 /171
4. 用一颗宽容的心对待同事 /174
5. 建立在平等基础上的尊重 /177
6. 真诚,是交往之本 /180
7. 赞美,是人际关系的润滑剂 /182
8. 委婉,是成功沟通的桥梁 /185

第十章 和谐生活是快乐工作的后花园

家和万事兴,和谐的生活是事业成功的基础,也是快乐工作的保障,只有懂得合理调试生活与工作,才能实现生活幸福与事业成功的完美融合。

1. 均衡工作和生活 /190
2. 用幽默来诠释生活 /192
3. 爱从微笑开始 /195
4. 学会自我奖励 /197
5. 和谐的家庭铸就成功的事业 /200
6. 健康与快乐共存 /202

第十一章 在快乐中工作，在工作中享受

快乐工作是最科学、最高效的理念，只有在快乐中工作，在工作中享受，方能营造出和谐与美好的氛围，也才能更快更好地实现个人价值。

1. 在工作中寻找价值 /206
2. 分享工作的快乐 /208
3. 好心态助你快乐工作 /209
4. 正确调试工作中的负面情绪 /212

附录 自测——你是一名快乐的职场人士吗

1. 你有健康的心理吗 /215
2. 你是一名快乐的员工吗 /216
3. 你是一个容易发怒的人吗 /218
4. 你的情绪稳定吗 /219
5. 测测你控制自己情绪的能力 /222
6. 测测你调节自己情绪的能力 /225

第一章 今天,你微笑了吗

微笑似蓓蕾初绽,洋溢着感人肺腑的芳香。微笑不仅是我们精神状态的最佳写照,也包含了丰富的内涵。微笑是一种能激发想象和启迪智慧的力量,它如灯盏一般,给人希望,给人力量。尤其是在竞争激烈的今天,微笑成为个人发展的力量源泉!



1

微笑是你的最佳名片

微笑不仅仅是一个简单的面部表情,更是一个人心灵世界的真实写照。这种笑容是发自内心的、不卑不亢的浅笑,既不是对弱者的愚弄,也不是对强者的阿谀奉迎。浅浅的一个微笑,不仅会给人以春风拂面的感觉,还能缩短人与人之间的心理距离。因此,一个脸上经常挂着微笑的人,无论在任何场合、任何时候,他必然都是最受欢迎的人。

微笑是工作中一种很重要的修养。一抹真诚的微笑不仅给人亲切、鼓励、温馨的感觉,还是自信的表现。身在职场,如果能经常面带微笑,无疑就是拥有了人际交往中的最好名片。

俗话说,生活如同一面镜子,当我们面对生活微笑时,它就回报我们微笑。职场中更是如此,没有人喜欢冷若冰霜的人,我们只有时常保持微笑,才能在激烈的竞争中处于不败之地。遨游在职场的海洋中,我们不免要与很多不同的人交往,只要我们把微笑作为自己的一张名片,将其传递给他人,同样也会收到温馨的笑容。

在底特律的哥堡大厅内,曾经举办过一次规模庞大的游艇展览会。在展览会上,从小帆船到豪华的游艇模型一应俱全,人们可以任意购订。

一位其貌不扬、衣着朴素的老头站在一艘价值1000万美元的游艇模型面前,对销售员说:“我想买这艘游艇。”而这位销售员则用眼瞥了一下这位老头,主观的认定这个老头肯定没有钱购买,对其不理不睬。当老头又重复了一遍“我想买这艘游艇”的时候,销售人员认定他是故意找茬、浪费时间,不但不理睬,反而冷若冰霜。

老头看了看这位销售人员,摇着头走到一艘价值2000万美



元的豪华游艇面前，并说出了同样的话，然而他这次却得到了热情的招待。这位年轻的销售人员不但没有凭着老头的穿着主观判断，还始终洋溢着微笑。热情的微笑让老头如沐浴春风，当场签订了200万美元的支票作定金，并对这位年轻的销售人员说：“我喜欢你的微笑，在整个展览会上，你是唯一一个让我感到自己是受欢迎的销售人员。你的微笑就是你最好的名片，你用微笑向我推销了自己，我明天会带一张1800万美元的保付支票回来。”

原来，这位其貌不扬、穿着朴素的老人竟然是来自中东的一位富翁。他非常讲信用，第二天便带回一张保付支票，购买了价值2000万美元的豪华的游艇。

这是则经典的公司员工必读故事。面对一位衣着朴素的富翁，第一位销售人员将“聪明”挂在脸上，凭着只记得主观臆断，认定其没有购买能力，不但对富翁不理不睬，甚至面若冰霜；而后一位年轻销售员，则用微笑这张特殊的名片向富翁推销了自己，用自己浅浅的微笑征服了富翁，赢得了业绩。

不仅是在销售行业中，对员工来说，任何一位顾客都是上帝，只有微笑着面对客户，才能获得客户的心，最终赢得业绩。因为微笑有一股不可抗拒的力量，足以帮助你克服任何困难。

一位朋友在一家报社任发行总监，他每次外出时，必然带着自己的名片。而他的名片有非常特别，除了名字和联系方式之外，只有一行字：“你微笑，世界也微笑！”

这位朋友原先并不是做发行的，他原本是一家印刷厂的厂长。当时，他在同行中处于佼佼者。然而这位朋友却十分严肃，无论是什么场合总绷着脸，不苟言笑，对员工也极为严厉。在他厂子办到第5年的时候，企业突然出现了危机，大量的技术骨干纷纷跳槽。为此，朋友采取了一系列的挽救措施，如：提高工资

待遇、改善食堂伙食。但是一切努力都不见效果，厂子的状况越来越糟，最终倒闭。

这位朋友沉默很久，一个月后终于走出了阴影，并找出了上次失败的症结所在——缺少微笑。于是，当他进入这家报社做发行的时候，就特意制作了这张独特的名片。此后，他在工作的時候，脸上时常挂着微笑，久而久之，微笑成了他的名片，很多客户都喜欢和他打交道。短短的8个月，他就把业务做得红红火火，被提拔为发行总监。

我们不难发现，正是一抹真诚的微笑，让这位朋友走出了失败的阴影，重新走向事业的高峰。

微笑表面看似无足轻重，实则重似千钧。正如人们所说：“微笑的力量真的很强大！当这股力量被释放出来，并不断用自己的信心补充能量时，它就会形成一股不可抗拒的力量，并足以克服一切苦难。”

一抹浅浅的微笑，就是一场真诚的问候，就是一场最为朴实的名片，同样也是最难让人抗拒的名片。职场生活，充满苦累，也充满了美丽，而这美丽正是来源于人们的第一张名片——微笑。

2

学会微笑，享受欢迎

微笑是职场中一种社交处世的技巧，它不仅可诠释文明，还可显示出一个人的品德与涵养。一个甜美的微笑可以博得同时和上司的信任，让人刻骨铭心；一个甜美的微笑可以赶走他人的阴郁，营造和谐气氛；一个甜美的微笑更可以促进自己与他人间的沟通，令你成为职场受人欢迎的人。

工作中，很多人都会抱怨任务繁重，人情淡薄，但不满的同时你是否会审视一下自己？每个人都是感情丰富的综合体，即使是从未谋面的陌



生人，只需一个真诚的微笑，就能消融冷漠，拉近彼此的距离。因为，微笑向人传递的是一种友好、宽容和接纳，它是拉近双方心理距离的法宝，只有学会微笑，才能更容易地走进对方的世界。

江南一个小镇上，住着一位非常有钱的商人，但他终日郁郁寡欢，很不快乐。有一天，这位商人无精打采地在路边散步，忽然听见身后传来一阵愉悦的笑声，原来是一位小女孩正用天真的眼神望着他，并给了他一个甜甜的微笑。商人面对着这样一副天真无邪的面孔，顿时心胸豁然开朗：像这位小女孩一样保持微笑多好，为什么要终日郁郁寡欢呢？

第二天，这个商人便收拾行囊开始去旅行，临走前还留给小女孩一笔巨款。这个小镇上的人都非常吃惊，不知道为什么商人会将一大笔钱留给一个素不相识的小孩子呢？小女孩天真的笑着说：“其实我什么都没有做，只是送给他一个真诚的微笑而已！”

只是一个简单的微笑，却可以为小女孩带来巨额的财富，尽管有些难以置信，但这正体现了微笑的力量，小女孩用最纯真的微笑感化了商人近乎崩溃的心灵，使他重新看到希望，从而能够继续追求梦想和快乐。

微笑是职场中的调试剂，虽然只需简单的一瞬间去完成，却能事半功倍，让你享受对方的欢迎。

戴尔·卡耐基被誉为 20 世纪最伟大的心灵导师和成功学大师，是美国现代成人教育之父，他曾经说过：“任何时候，一声笑抵过一百声呻吟。”

卡耐基年轻时常常会被苦难的经历所累，他的父亲去世很早，母亲为养育 5 个孩子日夜操劳，一年冬天，他的三个兄弟先后被天花、红热、伤寒等疾病夺去了性命。为了维持生计，卡耐基开始沿街叫卖，但呆滞的表情和忧郁的目光成了顾客与他之间最大的隔阂，谁愿意和愁眉苦脸的人做生意呢？当卡耐基意

识到这一问题后,就立志要改变自己。

卡耐基每天早晨都会用15分钟的时间进行洗漱,然后对着镜子强迫自己绽开笑容,带着笑容出门生意好了很多,生活也因此有了转机。但长时间强迫自己微笑使卡耐基又烦又累,因为笑容是虚假的,只是为了招揽顾客,多挣几个钱而已。虽然卡耐基竭力调整自己的内心,但由于自己生活在危机中,缺乏安全感,生活没有任何保障,恐惧不安和焦躁疑虑始终都围绕在他身边,越是强颜欢笑越觉得内心忧郁。

后来,卡耐基终于想通了,要真心地微笑,必须懂得开心地生活,即使生活贫穷也应该在贫困中寻找快乐。此后,卡耐基脸上始终绽放着真心的微笑,他的生活与事业也随之悄悄地好转起来。当卡耐基走进别人的办公室时,他会稍作停顿,先想一想接下来该说什么,然后面带微笑走进去,因为真心的微笑可以感染别人。当秘书小姐看到他的微笑,也会微笑着去通知上司,然后将他领进老板的办公室;即使是打电话卡耐基也会面带微笑,他在电话机前挂一面小镜子,一边与客户通话,一边从镜子中看自己的表情,事实证明面带微笑的人时时处处会受到欢迎,即便打电话也是如此。

微笑具有神奇的魔力,虽然它是无声的,但依然可以传递快乐、赞赏、同情、认定、同意、尊敬等含义。《如何消除内心恐惧》一书就曾指出:“你向对方微笑,对方也报以微笑,他用微笑告诉你:你让他体验到幸福感。由于你向他微笑,使他觉得自己是一个受别人欢迎的人,所以他也会向你报以微笑。换言之,你的微笑使他感到了自己的价值地位。”

工作中,当你对别人直言相劝或是批评对方的错误时,送上一个真诚的微笑,也可以将尴尬和不快化解,即使“良药”也不会苦口;当你和朋友或同事因观点不同而争论不休时,送上一个真诚的微笑,对方也会明白你“休战”的意思,双方的感情也不会因此打折;当别人向你鸣不平,私下议