

成于有道 败于无道 得职道者赢

职道

赢在起步的60个细节

谭一平 著



THE RULES
of Professional Career

掌握职道从细节开始

中国商业出版社

成于有道 败于无道 得职道者赢

职道

赢在起步的60个细节

谭一平 著



THE RULES
of Professional Career

掌握职道从细节开始

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职道/谭一平著. - 北京: 中国商业出版社, 2005. 10
ISBN 7-5044-5459-1

I. 职… II. 谭… III. 成功心理学-通俗读物
IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 118739 号

责任编辑: 陈朝阳

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京市昌平北七家印刷厂印刷

*

889×1194 毫米 32 开 7.375 印张 120 千字
2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷
定价: 19.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)
版权所有 翻印必究



序言

走向成功从职场细节开始

在许多年轻的朋友看来，现代职场可谓变幻莫测，问题多多，困惑多多。我在许多公司和企事业单位作关于职场教育的培训报告，其反响的强烈程度常常出乎我的预料，而大家提出的许多问题，其实往往都是一些细节问题。特别是我的《狐狸信条与穿山甲法则》（学苑出版社）一书在新浪网连载时，每天都要收到朋友们大量的电子邮件，倾述职场的种种苦闷、烦恼与困惑，寻求解决的途径。在整理和回复这些问题的过程中，我发现，其实很多使年轻的朋友们痛苦不堪难以自拔的问题，都是从细节失误开始的。它们不过是现代职场上的一些常识性问题，常常是稍加指点和启

职道

发，朋友们便能茅塞顿开，重新修正自己前进的步伐，轻装上阵，开创自己职业生涯的美好前景。而这本《职道》，可以说正是在与年轻的朋友们的交流互动中完成的，针对大家的问题，我整理出进入职场必须牢记的60个细节，讲解一些常识性的道理。希望在技术操作层面上给初涉职场的朋友具体的指导帮助，并引导大家走出思想观念上的一些误区。

在现代职场上，要想取得成功，主要取决于你的常识、学识和胆识这三大要素。只有具备了丰富的常识，才能形成优秀的品质和人格魅力；而学识则是个人工作能力的保障；至于胆识，它是突破现有思维模式和体制，勇于创新的源泉。这三大要素在那些成功人士身上往往呈金字塔结构，即他们首先都具有非常优秀的品质，在这个基础上，又具有相当的工作能力，不仅如此，他们还敢于打破常规，做一般人敢想而不敢做的事。而这个金字塔的基础就是“常识”：三分做事，七分做人，要把“人”做好，就得具备丰富的做人的常识。即使在强调“制度”的欧美职场，也一样重视“人和”，重视交流沟通和团队精神。而所有这一切又都是通过日常工作生活中的“细节”体现出来的。可以说，“细节”是你在职场取得成功最坚实的基础。

一个人通过学校的学习，可能已经基本上具备了本

序言

职工作所需要的学识；一个人的胆识，一半是天赋，一半则是你经验的结晶（所谓“艺高人胆大”），由于经验需要有一个积累的过程，所以胆识不可能在你进入职场后很快形成；而表现为职场细节的一些基本“常识”，在现行的教育环境下可以说是“先天不足，后天营养不良”，作为职场中人，只有及时补课，才能满足现代职场的需要。

在当前的职场上，由于面临巨大的就业压力，使得一些人思想浮躁，出现了强烈的急功近利倾向，一些“如何与上司斗智斗勇”或“好酒也怕巷子深”之类的“职场宝典”甚嚣尘上，这对于职场常识本来就匮乏的学子来说，更是雪上加霜。缺乏职场所需的常识，使得一些人进入职场后在细节问题上到处碰壁，特别是在处理人际关系方面表现得很糟。现在一些职场新人动不动就想“跳槽”，想靠“跳槽”来摆脱困境，然而，跳来跳去，几年后发现自己仍然在原地踏步，而刚出校门时那种激情和理想却已消失得无影无踪。

没有挫折和失败，年轻人就不会有进步，任何人在成长过程中都会遭遇挫折和失败。但是，在现代职场上，你的挫折和失败都是有成本的，你遭受的挫折和失败多了，你的人生也就变得平庸了。由于缺乏职场所需的常识，对一些基本细节问题的处理表现得很无

职道

知。在职场成长的道路上必然就要付出额外的代价，影响成功的机率。对社会而言，这是一种人才资源的浪费，对个人而言，则可能是平庸生活的开始。

在家里，从小父母长辈肯定就在告诉你怎样做人；在学校里，老师也没少教你如何做人。但遗憾的是，无论是家长还是老师，他们教你的那些做人的常识，往往流于一些空泛的大道理，缺乏细节上的指导，没有可操作性，难以适应现代职场的需要。更何況在当前这种应试教育中，分数第一，这方面的教育也越来越淡化了。

因此，有必要给初涉职场或已身在职场多年的人从职场细节开始，补上职场常识这一课。走向成功从职场细节开始，我真切地希望我的这本《职道——赢在起步的60个细节》能让年轻的朋友终生受益。

谭一平

2005年6月8日

目 录

序言：走向成功从职场细节开始 / 1

I 职场必须知道的 / 1

进入职场，就如同进入正在比赛的足球场。作为新人，一开始队友会体谅你能力和经验的不足，但他们不允许你不了解比赛的基本规则，不允许你总在细节上出现差错。倘若你总是“越位”，轻则再没有人愿与你配合，重则被替换下场——老板炒你的鱿鱼！作为职场新人，要尽可能地多了解一些职场的基本知识、规则和潜规则。一个好的开始就是成功的基础，只有具备了相当的职场知识，你才可能在进入职场后如鱼得水。

目 录

1. 最好少说“不知道” / 3
2. 公司潜规则: 适应才是硬道理 / 6
3. 千万别说“新来的” / 10
4. 职场中人的“第二种身份” / 13
5. 重视细小的规章制度 / 17
6. “打杂”就是扎马步 / 20
7. 不能拒绝“长大” / 25
8. 经济自立才有人格独立 / 29
9. 顶头上司可能不如你 / 32
10. 迈过人际关系这道坎 / 36
11. 老板一分钱也不会白给 / 40
12. 为什么才华横溢不如才智平平 / 43
13. 职场需要“笨拙和胆小” / 46
14. 辛勤劳动会被他人占有 / 51
15. 跳槽需要核算成本 / 55
16. 工作可以失误但不允许重复失误 / 60
17. 职场没有绝对公平 / 62
18. 先小人后君子 / 65
19. 给自己一个成功的理由 / 68
20. 不经职场风雨难见人生彩虹 / 72

目 录

II 职场必须理解的 / 75

无论在什么时候什么地方,职场上都是三分做事,七分做人。职场人际关系是微妙的,常常是只能意会不可言传的,一个小的细节,就可能导致失误,若不理解个中因由,还可能频频失误。其实只要明白了影响人际关系的一些基本因素,从细节入手就能掌握处理职场人际关系的基本方法,从而使自己在这方面至少不犯低级错误。由此人生才有更多机会充满精彩。影响人际关系的主要是两大因素:利益和价值观。

- 1.天下上司一般“黑” / 77
- 2.不“拍马屁”难成大器 / 80
- 3.与同事多“同流”少“合污” / 85
- 4.职场并非角斗场 / 89
- 5.为什么好心被当作“驴肝肺” / 92
- 6.吃亏是一种隐性投资 / 95
- 7.礼貌是“虚伪”的但是必需的 / 99
- 8.在细小的事情上也必须讲信用 / 103
- 9.机会常来自额外的工作 / 107
- 10.最难应付的是人不是事 / 111
- 11.犯了错误怎么挽回 / 115

目 录

- 12. 职场不可急于锋芒毕露 / 119
- 13. “我有什么错”是最大的错 / 122
- 14. 有意识地沉默 / 126
- 15. 态度也是一种能力 / 130
- 16. “办公室恋情”是非多 / 133
- 17. 人际关系也是生产力 / 136
- 18. 学会理解上司 / 140
- 19. 职场友情需要“经营” / 143
- 20. 职业发展道路上的“红线” / 147

III 职场必须做到的 / 151

初涉职场,允许你对自己所从事的业务不太熟悉,但这并不意味着在细节上可以从零开始。从进入职场那天起,就必须具备和了解一些职场上的基本技能和基本行为规范,如文件存档、接待客人、汇报请示等,同时必须进行自我管理,小到办公室里自己情绪的控制,大到职业生涯规划,都由自己负责。只有在各方面都有所准备,并不断学习提高,才能保证你的职业生涯像一辆高速列车行驶在正确的轨道上,最终到达人生理想的目的地。

目 录

- 1.办公室里无小事 / 153
- 2.不能说“名片刚刚用完” / 156
- 3.你会拨打或接听电话吗 / 159
- 4.“嘴紧”是同事信任的前提 / 162
- 5.汇报请示有诀窍 / 165
- 6.把烦恼暂时打包 / 169
- 7.在“打杂”中创造机会 / 173
- 8.不能把“情绪”带进办公室 / 177
- 9.上司要出错怎么办 / 181
- 10.学会看到同事的长处 / 184
- 11.做客要“知趣” / 188
- 12.千万别把话传错了 / 191
- 13.会议里面有乾坤 / 195
- 14.自己要的信息自己找 / 198
- 15.没有计划就没有效率 / 202
- 16.工作需要分类处理 / 206
- 17.办公桌是面镜子 / 210
- 18.警惕做“现代文盲” / 213
- 19.健康是你惟一本钱 / 216
- 20.职场只有起点没有终点 / 219



I·职场必须知道的

进入职场，就如同进入正在比赛的足球场。作为新人，一开始队友会体谅你能力和经验的不足，但他们不允许你不了解比赛的基本规则，不允许你总在细节上出现差错。倘若你总是“越位”，轻则再没有人愿与你配合，重则被替换下场——老板炒你的鱿鱼！作为职场新人，要尽可能地多了解一些职场的基本知识、规则和潜规则。一个好的开始就是成功的基础，只有具备了相当的职场知识，你才可能在进入职场后如鱼得水。

1 最好少说“不知道”

小赵刚参加工作几个月，对自己的工作充满了热情。她是个快乐的女孩，百分之百的周杰伦 Fans。小赵的顶头上司杰克则是个超级的足球迷。一天早晨上班时，电梯里恰好只有他俩，杰克突然问小赵：“昨晚切尔西对曼联队，那个球是谁进的？”原来昨晚杰克看英超联赛时，家里突然停电，等来电时，球赛快要结束了，所以杰克只知道 1:0 的结果，但不知道那个球是切尔西队谁进的。

听杰克这么问自己，小赵抱歉地摇了摇头：“不知道”。

事情就这么过去了，但小赵慢慢地发现杰克对自己的态度有了变化，不仅不再像以前那样对自己的工作给予指点和帮助，有时在走廊上见了面，自己跟他打

职道

招呼，他也没有什么表情，甚至形同陌路。一开始，小赵不明白自己到底在什么地方得罪了杰克。想来想去，她知道了是自己那个“不知道”扫了他的兴。

“至于这样嘛？别说是个工作之外的足球问题，即使是个工作中的问题，作为一个参加工作才几个月的新手，不知道的问题也挺多的，这很正常，为什么老把这种事挂在心上?!”小赵心里这么一想，于是觉得自己的上司杰克是个“小心眼”，在这么一个人手下干活没什么劲，也肯定没什么前途，因此，她对自己的工作从此也就失去了兴趣，并决定找机会跳槽。

杰克真的是个“小心眼”吗？也许是的，但是，作为一般的上司，听了小赵的“不知道”那三个字，心里也肯定不是滋味，因为它非常像一份严正声明：一、此事与我无关；二、我对此事不感兴趣！面对下属这样一种态度，杰克慢慢疏远小赵是很正常的。

当然，作为下属，小赵完全有理由要求自己的上司心胸更宽阔一些，但是，现实毕竟是现实。当你改变不了现实的时候，你只有先适应现实。在杰克的心胸无法变得更宽阔的情况下，小赵只有让自己的言行更谨慎，至少对自己的上司和同事少说“不知道”。作为职场新人，你情况不是很了解，经验不是很足，面对

I·职场必须知道的

上司和老同事的提问，你回答不出来，这是很正常的，没有什么可以觉得羞耻，但是，正因为你情况不熟，经验不足，所以，你要表明你积极和主动的态度：“好，我马上去查一查！”或者“我马上去问一问”。

在当时的情况下，杰克可能是无意间问问小赵，即便如此，他也是对小赵充满了信任，充满了期待。杰克也知道并不是所有的人都跟自己一样是足球迷，都能回答出这个问题，但他需要一种共鸣，因此，小赵知道不知道那个球是谁进的并不重要，重要的是表明自己的态度。如果小赵当时这么回答杰克：“切尔西对曼联队 1 比 0？我马上去查查！”那杰克又会是一种什么感想呢？在互联网时代，要查一场英超联赛的结果，会有多大的难度？

其实，除开极个别人是有意刁难，一般情况下别人问你的问题是对你的信任，因此，作为职场新人，你要把这种提问当作一种机会，能回答的就回答，回答不了的就去查资料或者去请教其他的人，这样，你就经历了一个从不熟悉到熟悉的过程，这就是一种进步。慢慢地，你对公司的情况就越来越了解，你的经验越来越丰富，你也就开始成熟了。