



成功

女人的谋略

中国国际广播出版社

12-3

2

CH G N R D M L
成功女人的谋略

施奈 编著

中国国际广播出版社

1991·北京

成功女人的谋略

施奈 编著

中国国际广播出版社出版

(北京复兴门外广播电影电视部内)

浙江省新华书店发行

杭州新星电脑服务部电脑照排

浙江省良渚印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 8 字数 180 千

1991 年 11 月北京第一版

1991 年 11 月第一次印刷

印数 1—6000 册

ISBN7-5078-0241-8/Z·58

定价：3.20 元

目 录

第一章 女性与谋职

1 就职并非权宜之计 2 就职后所应具备的心态 3 学校与公司迥然不同 4 尽量了解公司 5 不仅仅是谋求当一朵“公司之花” 6 理想女职员的形象 7 女职员的自我评价

第二章 培养良好的人际关系

1 人际关系ABC 2 工作场并不是感情交流的俱乐部 3 宽容、赞许与重视 4 建立与上级主管之间的良好关系 5 建立与同事之间的良好关系 6 培养谦恭、含蓄的性格 7 同事间要避免金钱的借贷 8 在工作场中不要刻意成为“惹人喜欢”的女性 9 人际关系的自我评价

第三章 充分表露涵养的社交礼仪

1 何谓社交礼仪 2 礼仪的三种形态 3 如何打招呼种种 4 工作中的女性服饰 5 工作中女性化妆需知 6 使用保守型的化妆品及其它 7 走路时应讲究的礼仪 8 养成良好的上下班习惯 9 遵守约会的时间 10 乘车礼仪 11 送礼须知 12 就餐礼仪 13 探病礼仪 14 社交礼仪规范的自我评价

第四章 合乎礼节的说话技巧

1 你能谈笑自如吗 2 动人心弦的言谈 3 说客套话时的神态 4 如何主宰说话契机 5 讲究说话方式 6 工作场所措

词常识 7 话中不带口头禅 8 注意语言的禁忌 9“不打不相识”——受到埋怨时的处理 10 会说话者是善听人言者 11 说话能力的自我评价

第五章 接听电话的学问

1 必需消除接听电话的恐惧感 2 务必明了电话的特性 3 打电话前应注意事项 4 正确的接听电话方式 5 正确的打电话方式 6 接电话时须注意事项 7 电话应对中尽量少说“喂” 8 挂断电话的最佳时机 9 如何应对“电话骚扰” 10 电话应对能力的自我评价

第六章 尽善尽美的待客之道

1 善待客人是必修课 2 随时整理好接待室 3 接待来客之初 4 如何引导来客 5 会客室的坐椅次序 6 上茶端饮料也有讲究 7 表示尊重的方式方法 8 如何与正在接待来客的上级取得联系 9 专司接待者须知 10 待客能力的自我评价

第七章 顺利进行工作的秘诀

1 寻找工作乐趣的源泉 2 汇报工作的艺术 3 文件的传递与保管 4 如何进行公事拜访 5 保持充沛精力的办法 6 公文的制作与处理 7 商业书信的写作 8 一般书信的写作 9 顺利进行工作的自我评价

第八章 怎样提高工作效率

1 首先了解工作目的 2 善于从会议中获得各种信息 3 确切了解命令的含意和内容 4 准确接受工作命令和指示 5 合理利用时间 6 凡事要脚踏实地 7 工作中随意闲聊要误事 8 熟练掌握和运用办公室的自动化设备 9 工作效率的自我评价

第九章 自我提高的基本方法和途径

1 积极地充实自己 2 充分发挥“潜在能力” 3 强化自我

进修意识 4 克服懒散习性增强“成就感” 5 自我提高中的目标管理 6 保持信息渠道的畅通 7 “视觉法”与“揭示法” 8 有效读书方法 9 保持良好的精神状态 10 提高理财的本领 11 进修与训练的自我评价

第十章 完美形象的社会延伸

1 即使不在工作场所也切勿“满不在乎” 2 要有“被观察”的意识 3 不宜与外人大谈工作内容 4 行动不要成群结队 5 维护身心健康是成功的基本保证

第一章 女性与谋职

1. 就职并非权宜之计

请你在就职之前，就切实记住“机会均等”。走出校门，并非“学习的结束”，而是“积极充实自我的开始”。

今天，随着妇女就业面的进一步扩大，越来越多的妇女参加到工作队伍里来，她们不再是从前的家庭主妇的形象，而成为工厂、学校、医院、机关团体中的各种员工、技术人员和管理人员，成为某一方面的专业人才，实际上，妇女成为厂长、经理、专家、学者及社会名流的也不乏其人。归根结底，她们不再把就职看作“一时权宜之计”，而是培养和坚持正确的“职业意识”，在自己的岗位上，尽个人最大的努力。

所谓“职业意识”，是指对职业特性有较明确的认识和一种自我皈依感。有强烈“职业意识”的人，都非常重视掌握和拥有胜人一筹的专业知识，相反倒可能尽管日复一日地从事某种固定行业，却不能有突破发展。

由此可见，要想使自己成为在工作上称职的人，就应当设法在工作岗位上积极充实自己的专业知识、技能及经验。在工作岗位上积极奋进，力求突破的向上精神，正是“职业意识”的充分发挥。

身为“职业人士”，其专业技能必须能超过刚进公司工作的新手才对，否则实在难辞其咎。现在，许多高中毕业生，一离开学校，便进入工作场所，成为拥有一项“专门职业”的人。由于大多数人都能拥有一份职业，因此有人便把只要有一份职业的人称为“职业人士”。其实，这是一种片面的看法。要成为“职业人士”，必须在这一职业中有熟练、高超的技能，创造突出的业绩，具有一定的社会影响。以歌唱界为例，如果一名职业歌星的演唱水平比参加业余歌唱大奖赛的业余歌手还差，那么势必会招致他人的耻笑。所以，要成为“职业人士”，就应多在自己的工作岗位上积极奋进，力求突破。以精益求精的虚心态度鞭策自己，激励自己，这样才能算是一名真正从事“职业”的“职业人士”。

然而，在一般公司、团体及组织机构中，有不少人凭着学历高人一等而获得职业之后，从此安于现状，不思进取，以例行工作的态度来处理其所经手的所有事务。他们以为只要按时上、下班，把自己应当处理的事务处理完毕，随着年资的增加，自可升职加薪。这些提倡“不休假、不迟到、不干事”的“三不主义者”，实际上并不是真正拥有“职业意识”的人，也不可能成为深得周围人信赖和敬重的“职业人士”或专门人才。

况且，女职员们目前业已逐渐成为社会的中坚力量，在许多企业中，甚至多半只录用女职员。因此，那些担任重要工作、且身居要位的女职员，怎么能不力排昔日以职业为权宜之计的陈旧观念呢？在选择职业之前，充分考虑到自己未来的发展，并在就职之后，恪尽职守，充分发挥自己的实力，以期获得事业的成功。

总之，既然有心投身于工作行列，就应顺应时势潮流，以丰富学识为基础，并积极吸收丰富的工作经验，以此来奉献社

会。

2. 就职后所应具备的心态

分析表明，每一家正规经营的公司，都有其比较严密的组织体系和规范化要求。这对于刚进公司工作的女职员来说，显得有些陌生和不解，因此，有的女职员在工作时感到惶惑不安，生怕在什么环节上出了差错，而引起主管人员和同事们的不满。这就说明，在就职后有一个如何创造和保持良好心态的问题。

除了从公司组织的新职员培训活动和从前辈同事的言行举止中，学到一些基本的保持良好心态的方法外，更重要的是在主观思想上有一个充分的准备，提高作为公司一员所应担负责任的自觉性和自信心，并在实践中广为锻炼，不断协调和完善自己的职业心态。

有经验的女职员，不仅鲜明地意识到公司所应担负的社会责任，而且深刻地意识到自己的所作所为，对于维护组织的纪律，培育良好人际关系，提高工作效率，实现组织目标的重要意义。因此，那怕是做细小繁琐的事务性工作，也抱着谦虚谨慎、严肃认真的态度，如期无误地完成任任务。

就职以后，你已经是一个组织中的一员，所谓组织，是指具有某种共同目的或目标，有其固定机构并借以进行活动的群体或集团。成了正式组织中的一员，最使人牵挂的是，如何全力以赴地实现组织所交付的任务及既定的目标。

任何公司的组成，都有其一定的经营目的，为了达成经营目的，才有组织的形成。身为组织中的一员，上自经营者，下自服务人员，都应当捐弃自我成见，充分发挥自己的才能，充实自己，适应公司的需要，携手并进，以实现组织的目的。

其次，要克尽职守、严肃纪律。组织中的每个成员，犹如钟表中的各个齿轮，只有紧密合作，才能分秒不差。同样的，身为组织中的一员，如果不遵循整体的目的而行动，那么组织便不成其为组织，而成一盘散沙了！

第三，要具备强烈的集体意识。任何一个公司的组成，都采取分工合作的形态。因此，虽然每个成员各司其职，都是一个整体，需要互相配合、团结协作。因此，作为公司的女职员，不论你所做的工作如何琐碎、微不足道，都要想到这关系到各个部门以至整个公司的利益，需要认真负责地做好。

第四，充分交流沟通。作为公司的一员，要熟练掌握意见交流沟通的技巧。要积极主动地向组织中的任何一方，准确无误地传达意见，并能使对方充分了解你的意见，同时要坦诚地听取和了解别人的意见，只有这样，才能增进相互间的了解，充分与各部门密切合作。

总之，身为组织中的一员，要想创造和保持一个与组织环境相适应、相协调的良好职业心态，就应当以组织的目的为目的，严格遵循组织的引导和规范化要求，增强职业技能，严肃职业纪律，以熟练的技巧和出色的工作成绩来取得组织的信任和认可，提高职业“认同感”。与此同时，消除胆怯心理，抛弃陈见，主动与人沟通，适时、坦诚、准确无误地表达自己的意见，听取和了解别人的意见，并善加辨别，取长补短，从而促进自己与各部门间的密切合作。

3. 学校与公司迥然不同

不论任何人在初入一个新的环境时，内心的焦虑惶惑是笔墨难以形容的。尤其对于一名刚从极为单纯的学校毕业的新职

员来说，这种心理上的跌宕起伏，更是无可言喻。因此，在你初入社会之时，不论思想或待人处事各方面的态度，都应先作调整，以适应社会的众生百态，这样，才不致引起日后的追悔。

学校时代的生活背景与家庭生活的背景，可谓极其相似，无异于是家庭生活的延续，也是步入社会的准备时期。身为一名女职员，既为公司的一员，故而，即使目前所跻身的环境与昔日学校的单纯生活有天壤之别，也应抱着“只许成功，不准失败”的决心和勇气，敢于向人事纷杂、矛盾丛生的现实社会挑战。

为使你好做好充分的心理准备，采取最佳的应变措施，我们不妨先比较一番学校与公司的区别。

学校与公司最大的差异在于目的不同。我们在学校的生活，主要是为了获得知识、培养品格，打下基础。当我们求职于公司，蒙获录用，担任一定的工作，实际上就是要以我们所具备的学识和品格上的优越条件，参与工作，期望能以此促进公司业务的发展，贡献社会。由此，我们或许可以说，我们求学的目的，是为了将来在公司、组织机构中贡献所学，报效国家。

学校与公司在人际关系方面，也截然不同。在学校，由于共同就学的同学之间并无年龄及思想的隔阂，因此，彼此相处时都是十分融洽的；即使有你所不耻为伍者，也大可敬而远之。然而，进入公司之后，情况就不能同日而语了！你所可能接触的对象，姑且不论其性别区分，光就年龄而言，少至十八、九岁的小伙子，长至四、五十岁的管理人员，各个年龄层人员皆有之。当你身处其中时，即使你对某人的行事为人，是多么的深恶痛绝，但为了公司业务，却也无法与之壁垒分明地老死不相往来。

在行为约束方面，差别也明显。学生时代虽然必须接受学

校在行为上的规劝约束，但是每个学生终究是单一个体，其行事为人仍然相当自由而彼此间并没有任何连带关系。举例来说，如果在学校一时兴起，不想上课，只要持有正当理由，预先向导师请假，自可离开课堂，干自己想干的事而对他人一无妨碍。但是在彼此关联、互相协作的公司，就绝非如此了。一个公司或部门中倘有一人因故未能按时上班，就如同钟表中松脱了一颗螺丝，整个部门或公司的业务可能就会因此延缓或耽搁，甚至停滞，给公司造成意外的损失，所以，作为牵一发而动全身的公司职员，不论职位高低，都绝不可擅自请假。

最令人无法适应的，莫过于假期规定方面的区别。在学校时，上课时间短，每年还有寒、暑假等长假，以消磨炎炎酷暑和漫漫寒冬。但是，一旦进入工作场所，上班时间较上课时间为长不说，除一般特别休假外，一年到头，不论寒暑，都得按部就班地准时前往公司报到。因此，难怪有许多初就职的职员们总会不由自主地感叹公司不设寒、暑假。

就经济观点而论，学校与公司也大相径庭。作为学生，交纳学费之后，获得了就学权利，而学业成绩优劣与否，关键在于学习的刻苦好学精神，即使时而逃学，课程不继，学校也不致于除名。在公司任职就非如此，由于你是领取薪资的阶层，故而，倘未能按照主管人员的指示，恪尽职守，如期、圆满地完成工作计划或交付的事项，甚至懒散怠惰、迟到早退、不时请假，那么，用不了多久，就会惨遭公司解聘。

由此可见，学校与公司在许多方面都迥然不同，身为公司一员，既已跻身于社会，就应当明确认识到学校与公司在制度、规定、习惯上的差异，努力掌握作为公司职员的基本要求，早日从一名单纯的学生锻炼成为一名能独当一面、精明能干的公司职员，成为凡事得心应手的社会“职业人士”，实现自己的人

生目标。

4. 尽量了解公司

一般说来，大凡营业性公司，总以追求业务欣欣向荣，实现最高利润为目的。但是，要实现公司的既定利益目标，得力于公司内外部两方面的通力协作，在企业外部，作为企业，公司承担着一定的社会责任，必须协调好公司同社会其他各方面的关系。在内部，除了严格管理外，有赖于员工的精诚合作、团结奋斗，如果员工在接待顾客时有片言之失，或者在行文对答上有些许疏误，甚至在现金来往中有疏漏，都可能因此得罪顾客，甚至使得公司的经营活动发生障碍。

所以，身为公司一分子的女职员，不可以为自身屈居于许多主管人员的辖属之下，地位微不足道，就敷衍塞责、马虎行事。俗谚有云：“万丈高楼平地起”。如果一幢建筑物的根基不稳，则怎么能期望建立耐得住风吹雨打的坚实屋宇呢？因此，不论你身居哪一部门，担任多么基本的简单工作，你都务须按部就班，小心谨慎，一丝不苟地善尽职责。也就是应当建立起自身无比重要的地位意识，以担任的工作与责任为荣，相信不久之后，你必能从工作中获得丰硕的成果。如果公司成员个个如此，那么必能促使你所属的公司业务蒸蒸日上，更能使国家社会经济蓬勃发展。

作为企业，你所就职的公司，不仅提供满足消费者要求的商品和劳务，而且也使从业人员有固定的工作，创造安定和乐的生活。随着公司的建立和发展，还会因此带动其他相关行业的兴起和繁荣。比如，由于公司业务繁忙、生意兴隆，在公司周围带动各类餐馆的兴起。为公司提供原料、材料的企业，甚

至银行、交通、邮政业也会因公司的兴隆而获得发展，实现自己的利益目标。所以，公司之间有着紧密相关的连锁关系，如果其中任何一个公司因营运不当或倒闭，也会连带拖累与其息息相关的公司，这是无法否认的事实。

支撑公司得以蓬勃发展，使企业立于不败之地的因素很多，择其要者，有下列 5 大支柱：

一是公司与投资者之间的关系。一家企业如果经营得当，财源滚滚而至，那么其投资者必能因获得利益而满足。相反，倘使企业营运不当，公司处于业务不振的状况，则投资者当然备受连累，无利可享。倘企业不幸破产，则即使投资者怨声载道，相互指责，怕也于事无补。

二是企业与顾客间的关系。一家公司如果能生产优质商品，并以合理价格供应消费者，那么必能招徕顾客，且备受顾客的褒奖赞扬，公司也会因此拓展业务，提高效益。在这种关系中，除侧重商品的合理价格和质量外，为提高顾客的满足程度，妥当周到、热情有礼的服务态度是不可或缺的。

三是企业内部员工，这是左右企业发展与兴隆的关键。企业能蓬勃发展，其从业人员必会因此更奋发向上，安守本分，推动企业更上一层楼。相反，如果企业经营不善，则身为该公司一员的职员，即使仍然一如既往地坚守工作岗位，但是士气之低落，心绪之起伏动荡，甚至口出怨言等种种现象也在所难免。尤其当公司业务状况始终未见起色时，员工们在担心遭到解雇或公司倒闭的危机中，更度日如年，惶惑不安。可见，员工就业的心理态度，深受企业兴衰所影响。

四是企业与政府机关和公用事业的关系。企业的营业额节节高升，政府机关及各项公用事业、福利设施等，才可因税收的增加而有充裕的资金得以开展各项工作。反之，如果企业摇

摇欲坠，叫苦不迭，那么政府机关和公用事业会备受牵累，空有设想，无从实施，甚至不能正常运转。故而，企业与政府机关和公用事业之间也是有十分密切的关系。

五是企业与社区的关系。一个企业充满生机和活力，极具发展性，必会带动其他有远见者，比邻建立相关企业，尤其是饮食业经营者往往领风气之先。以企业为圆心，各种人群聚集，逐渐发展成一个“地域社会”或社区。

由此可见，企业并非单一组织，与社会各团体、机关、组织之间有着密不可分的关系，如何正确地认识和协调这种关系，深刻地影响着企业的生存与发展。作为公司的一员，应当充分地看到，公司并非孤立、单一地发展，有赖于内外部各种因素的作用。因此，必须克尽职守，勤勉发奋，以便推动企业的发展和社会的进步。

初进公司，成为公司一员，对公司体制及社会上的人事世故恐怕会感到陌生，即使从家人、师长那里了解到公司的一些情况，也是远远不够的。身为公司的女职员，只有对整个公司概况了如指掌，才能有助于将来在工作上融汇贯通，得心应手，成长为一流女职员。

每一家公司，不论规模大小，都有其一定的组成方式和体制，而且多大同小异。

股东大会、董事及监察人，是公司三权分立机构，属公司最高经营阶层并负责决定重大经营方针。公司的执行机构可分为如下各部门：

总经理室 指执行机构的整体领导机构。主要职责是：订定经营计划；为董事会的事务机构；业务查核；组织的计划管理。

总务部门 总管事务、运输及出纳，同时也负责公司对外

的服务，如股票、秘书、宣传等。

人事部门 主要职责是：录用、配置、升迁、考评、赏罚及教育培训等。

会计部门 统筹公司财务工作。

材料部门 购买与管理材料。

业务部门 主要职能：市场调查、生产计划（商品计划）、广告宣传、促进销售与销售活动。

贸易部门 负责调查新兴事业并办理其立案工作，负责海外代理部门的联络工作。

事务管理部门 电脑的运用和开发，减轻事务负担。

生产管理部门 谋求经营效率与提高生产技术，实施工程计划。

研究开发部门 研究和开发公司的产品，形成商品和劳务系列。

公司的执行机构大致如此，由于经营规模不同，各职能部门的名称有所差别，但其职责相同。一位新职员相应地会在某一个部门工作，故而了解公司的体制和各个部门的主要职责，有助于你尽快适应工作环境，根据自己的学识和特长，勤勉工作，多有建树，推动公司业务蒸蒸日上，促进社会的发展、繁荣和进步。

5. 不仅仅是谋求当一朵“公司之花”

一般来讲，如花似玉，婀娜多姿的女孩子们总是被人捧得高高在上，因此，学校中清新脱俗，温柔大方的女孩，便被男同学私下视为“校花”而备受瞩目；至于在工作场所中的美貌女性，当然也不免被男职员冠以“公司之花”或“厂花”等美

称。

然而，你是否曾深思熟虑过，怒放枝头的花朵，确实是娇艳芳香无比，令人忍不住驻足观赏。但是，花期过后，或暴风雨袭来之时，那满径缤纷的落英，怎不令人唏嘘慨叹呢！所以，以“花”来形容面貌姣好女性的用意，当然是希望那些美貌女子们能永葆其娇艳美丽了！

当然，人们对一位美貌女子的称赞和推崇，本无可厚非，问题在于，许多女子因此而忘记自己还有学识、才干的一面。仅仅只为别人的赞美，而沾沾自喜，竟至刻意追求服饰、化妆，做事马虎草率，工作意识低下，并且将大部分薪水耗费在服饰与化妆方面，这样一来，人们对你便只留在花瓶摆设、无所事事的印象和评判上。许多女职员对此可能嗤之以鼻，但是事实证明如此，故而每位女性有必要对此作深入的反省。

其实，女职员之所以会有诸如此类的行为表现，多半是因为职业意识产生偏差。在一般女职员的心中，职业对她们而言，并非为了施展自我抱负。这与一般的社会风气有关，自古以来，“女大当嫁”，女性们被所谓的“适婚年龄”逼得喘不过气来。一过这个年龄还没有对象，不仅当事者心中暗自着急，而且她们的父母及亲友们，个个忙着央人代为留意，以期早日为其谋得一位如意郎君。从离开学校，参加工作，到结婚、成家，其间没有几年时间，对于追求理想、实现抱负的职业女性来说，这几年恰是最宝贵的时间，也是走向成功与否的分界线。要么只求工作轻松、气氛愉快而报酬又不低，倘若貌好，便沉缅于“公司之花”、“厂花”的赞美称颂中；要么珍惜这一难得的机会，热爱自己的职业，努力工作，奋发进取，多有建树。不同的选择便产生不同的结果。

即使找到了理想工作，身为声誉卓著、气派非凡、规模宏