

职业情商越高的员工，老板越重用！
高情商员工越多，企业竞争力越强！

职业 情商

工作中最重要的必修课

张新越◎著

中国公务员、企事业员工
提升职业情商的最佳学习读本

★华为、联想、海尔、新东方、百度、阿里巴巴……中国所有成功企业都最赏识和重用高情商的员工！谷歌、微软、IBM、GE、苹果、丰田、沃尔玛……全球500强企业都极其重视员工们职业情商的培养！

★高情商员工越多，企业与组织的竞争力越强，发展得越好！欲提升团队中每个成员的职业情商，本书是最好的培训教材。



红旗出版社

职业 情商

工作中最重要的必修课

张新越◎著



红旗出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

职业情商 / 张新越著.

— 北京: 红旗出版社, 2013.8

ISBN 978-7-5051-2805-7

I. ①职... II. ①张... III. ①情商 - 通俗读物

IV. ① B842.6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 188246 号

书 名 职业情商

著 者 张新越

出 品 人 高海浩

责任编辑 廖晓文

总 监 制 徐永新

封面设计 红汇·一品

出版发行 红旗出版社

地 址 北京市沙滩北街 2 号

邮政编码 100727

编 辑 部 010-51631925

E-mail hongqi1608@126.com

发 行 部 010-64024637

印 刷 北京市昌平开拓印刷厂

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字 数 196 千字

印 张 14.25

版 次 2013 年 9 月北京第 1 版 2013 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-5051-2805-7

定 价 29.80 元

欢迎品牌畅销书项目合作

联系电话: 010-84026619

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 本社发行部负责调换



情商越高，职业前程越好

陈庆浩的职场经历颇具传奇色彩。

1985年，中专毕业的他，被分配到了一家国企工作。那年他18岁。进入这家国企后，陈庆浩由一名普通的车间工人，一步步晋升到了分厂厂长一职。那是1997年，他刚满30岁。然而，2000年，他33岁时，这家国企倒闭了。

很快，他想办法进入了自己所在行业的一家大型民营企业。进入这家企业后，他只是成为了该企业财务部的一名普通员工，并没有人知道他的过去。

为什么会被安排进财务部，他也不知道。他并不懂财务，所以到了这个部门，刚开始他也颇感意外。但“既来之，则安之”，为了让自己尽快掌握财务知识，他经常主动请教别人。

每天，他都很早到公司上班。一到办公室，他就拖地、打开水、擦桌子，只要力所能及的活儿，他都干。等他干完这些，办公室里的其他同事才来到办公室上班。

他长着一张和善的脸，总是保持着微笑，让人看着很有亲切感。再加

上他说话风趣幽默，总是主动为大家付出，所以上班一个月后，他便融入了这个小集体。每每遇到财务上的问题，他总是爱请教别人，让大家觉得他很谦虚好学。

在财务部仅工作了两个月，陈庆浩便被调到了总裁办公室工作。在这家企业里，他并没有任何背景和关系。自己会被调到总裁办，唯一的可能是，财务部主管向总裁推荐了自己。

在总裁办，他依然每天都很忙，脸上则始终带着他和善的微笑。

又过了两个月，他对公司里的每一个人都熟悉了。他的过去，也慢慢地被人了解。于是，越来越多的人对陈庆浩心生敬意，佩服他的平常心、乐观和积极生活的态度。

很快，公司便到了销售旺季。然而，在旺季里问题也暴露得很明显，那就是供货严重不足。关键问题有两个，很棘手：一是装箱车间的工人们素质比较低，自由懒散，爱偷奸耍滑，很不好管理；二是装箱车间由于要和供应、质检、储运、营销等部门打交道，程序流程非常繁琐，所以也大大地延误了成品出厂的时间。

每天，装箱车间的主任忙得焦头烂额，还是不能及时交货。营销部因此对装箱车间大为不满，公司高管也对车间主任多次提出了批评。尽管被责备过很多次，但装箱车间的效率问题还是改观甚微。

公司例会上，正当公司中高层管理者们都在为这个问题而犯愁时，突然有一位部门主管提出让陈庆浩试试。总裁其实也对陈庆浩的能力逐渐有所了解，这位主管一提出来，他立马就拍板，让陈庆浩担任了装箱车间的副主任。

在装箱车间，陈庆浩与工人们慢慢熟悉后，便用自己的个人魅力和带队伍方法，迅速地改变了大家的工作态度与方法，结果，装箱效率得到了迅速的提升。在工作中，他总是能够将心比心，站在工人们的角度去考虑问题，经常关心工人工作与生活，所以大家很快就都喜欢上了他。

他做过很多感动大家的事。例如，有一次外面下起了大雨，一位离家

很远的工人没有带雨具，他便把自己的雨披借给了对方，自己则宁可让家里人来给自己送伞。结果，他一直等到晚上9点多，才得以回家。

在接下来的几年里，陈庆浩历任了车间主任、生产管理部经理、总裁办公室主任、运营部经理、董事长助理。2005年，在他进入这家企业的第五年，企业在上海设立了分公司。在该分公司总经理人选上，企业上下都不约而同地想到了陈庆浩。于是，他成为了总公司的副总经理、分公司的总经理。

为什么陈庆浩能够在新企业里迅速赢得成功？要知道，他在这家企业里没有一个熟人，没有任何背景和人脉。他之所以能够取得职业成功，原因可能有很多。然而，最关键的原因是，他拥有着高超的情商。

他情商的高超主要表现在以下几点：

一、心态平和，淡定从容。

由原来的企业中高层管理者，变成一名普普通通的小职员，这种心理落差，是没有几个人能承受得了的，然而他不但承受住了，还能保持一颗平和的心，生活得非常淡定从容。这说明了具备很强的情绪管理能力和高度的自信心。

二、亲和力强，热爱助人。

陈庆浩拥有着一股强大的亲和力。这源于他坦诚、热情、为他人着想、谦虚好学。再加上他爱付出，爱助人，所以大家反过来也愿意帮助他，一有机会就首先想到他。

三、头脑冷静，目标清晰。

他能够迅速在职场中平步青云，肯定在私下里有过多次冷静思考，并且拥有着清晰的目标。而他能够始终面带着迷人的微笑，也说明了他头脑很清醒、冷静、不烦躁，不迷失自我，对自己的情绪掌握得很好。

以上只是简要地分析了一下陈庆浩是如何通过借助自己的情商，为自

已铺平职业发展之路的。如果你也希望自己像陈庆浩一样，迅速在一家单位里站稳脚跟，脱颖而出，成为老板赏识和重用的人才，你就一定要努力学习、迅速提升和主动应用好你的职业情商。

如果你想比陈庆浩更年轻就赢得比他更大的成功，你就更需要修炼你的职业情商，打造决定你职业命运成败的关键助力。怎么修炼？如何打造？这正是本书要告诉你的。愿你能够迅速修炼好自己的职业情商，让它帮助你打造出辉煌的职业前程。



序篇 情商与职业情商



职业情商

EQ 越高的员工，老板越重用

- 智商诚可贵，情商价更高 /5
- 情商来帮忙，前程更顺畅 /9
- 十八般情商“武艺”，你会“耍”几样 /14
- 怎样迅速提升职业情商 /16

上篇 管好自己



情绪管理

心态越好，职业前景越美妙

- 绝不把坏情绪带到工作中 /25
- 高情商员工都不抱怨 /28
- 抱怨怀才不遇，不如先增强实力 /31
- 抱怨薪水太低，不如先创造价值 /34
- 抱怨工作卑微，不如先踏实做事 /37
- 别逃避加班：每天比别人多做一点 /40
- 别逃避错误：一句“我错了”胜过所有借口 /44
- 别逃避批评：有则改之，无则加勉 /47



提升价值

做职场红人，让自己不可替代

- 没有价值，就没有位置 /53
- 永远比现在更好，不断提升价值 /56
- 执行不打折扣，老板倍加器重 /59
- 展示最优秀的你，做吸引机会的磁石 /61
- 让自己不可替代，做老板眼中的红人 /64
- 终身学习，助你不断创造佳绩 /67



保护自己

存忧患，怀专长，远离小人与纷争

- 长存忧患意识，严格要求自己 /73
- 身怀职业专长，助你走红职场 /76
- 及时化解矛盾，及早修补裂痕 /79
- 别让私事在办公室里泛滥 /82
- 远离办公室派系纷争 /84
- 与挑拨是非者保持适当距离 /87

中篇 征服老板



办事得力

越能解决问题，越受老板重用

- 办事干净利落，绝不制造麻烦 /95
- 做明白人，领会老板的心里话 /98
- 善于协助，当老板的左臂右膀 /100
- 不是推诿逃避，而是解决问题 /103
- 走一步看三步，超额完成任务 /106



主动做事

不必老板交代，多做正确的事

- 有些事，不必老板交代 /111
- 绝不“事不关己，高高挂起” /113
- 每天比别人多做一点点 /116
- 既尽力而为，更全力以赴 /119
- 主动做事，但不越权 /122



尽责尽职

老板都赏识勇于承担的员工

- 尽责尽职，才会被委以重任 /127
- 尽心尽力，把工作看成使命 /129
- 勇于承担，困难面前敢攻坚 /132
- 任何任务，都绝不说“不可能” /134
- 坦诚认错，对你的行为负责 /137
- 学会服从，做最好的执行者 /140



理解上司

宽容老板的不足，维护上司的面子

- 始终把对上司的尊重放在心里 /145
- 懂得维护上司的面子 /147
- 即使老板有错，也要好话好说 /150
- 与上司增进沟通，维持良好关系 /153
- 上司面前，别口没遮拦 /155
- 以请教的方式，向老板提建议 /158

下篇 融入公司



融洽人际

与众不同流，但不合污

- 人缘不好，站不稳脚 /165
- 语商，让你职场路走得更顺畅 /168
- 玩笑虽好，但要适度 /171
- 闲谈莫论是非 /174
- 别吝啬对同事的赞美 /177
- 抛弃清高，学会应酬 /180



互惠互利

乐于共赢，绝不吃“独食”

- 将心比心，凡事多替人着想 /185
- 乐于合作的人更受重用 /187
- 互惠互利，绝不吃“独食” /190
- 同事是对手，不是冤家 /193
- 像老板一样思考与工作 /196



恪守忠义

用忠诚赢得老板的心

- 恪守忠义，把眼光放远一点 /201
- 让老板看到你的主人翁精神 /204
- 为老板站好每一班岗 /207
- 与老板同舟共济，让老板倚重你 /210
- 坚持职业操守，绝不见利忘义 /213

序 篇

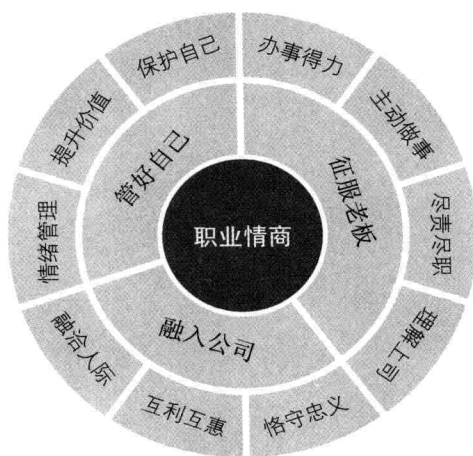
情商与职业情商

Occupation Emotion Quotient



职业情商

EQ 越高的员工，
老板越重用



情商，是一个人掌控自己 and 他人情绪的能力。从情商的一般内涵来看，情商包含五个方面的情绪能力：

- 一、了解自己情绪的能力；
- 二、控制自己情绪的能力；
- 三、自我激励的能力；
- 四、了解他人情绪的能力；
- 五、维系良好人际关系的能力。

职业情商，就是上述五个方面在职场中的具体表现。

职业情商更加侧重对自己和他人的工作情绪的了解和把握，以及如何处理好职场中的人际关系，是职业化的情绪能力的表现。

智商诚可贵，情商价更高

真正决定一个人是否成功的关键，是情商而不是智商。套用一句经典的话来形容智商与情商的重要性，就是——智商诚可贵，情商价更高。

张东诚毕业于北京一所名校，这所大学的影响力在全国数一数二。他长得很英俊挺拔，智商甚高，专业非常出色，还能说一口标准的美式英语。

毕业后，他进入到一家金融企业工作，薪水可观，待遇丰厚。

然而过了八年，他的同学和朋友里有不少已经小有成就。有的已经成为大企业的部门经理，有的自己创业如今已经风生水起，有的被派到国外总部深造……当初，这些人在学业成绩上、聪明程度上、勤奋努力程度上，都不如张东诚。

而张东诚呢？在过去八年里换了四家企业。现在，他刚到一家新的单位上班，试用期还没有过。职务呢？只是普通员工而已！

一次朋友聚会上，当年的同学好友相聚一堂。酒席间，张东诚看起来心情非常不好，一脸的郁闷。好友连忙问他，为什么这么不开心。他说，刚跳槽，能开心得起来吗？好友又问，怎么又跳了？他说，自己又遭遇到了不公正待遇，吞不下这口气，所以就又炒了老板“鱿鱼”。

张东诚在上一个单位里，其实工作非常出色。然而，在年终评定业绩时，两位负责评定业绩的领导，给了他截然不同的评语。



一位给他的评价是：“工作认真，敬业负责，谦虚好学，执行力强，应评为优。”另一位给他的评价是：“工作尚可，但处理人际关系的能力很差，性格很孤僻，缺乏团队合作精神，应评为差。”

所以张东诚一气之下，就向老板递交了自己的辞职报告，离开了这家单位。很快，他就去了现在这家公司上班，目前正在试用期阶段。

张东诚的遭遇让在座的每一位同学和朋友都愤愤不平。论学历，论才干，论敬业程度，论勤奋刻苦，他样样都是出类拔萃的，为什么这些公司的老板和领导，就是不重用他呢？这些人真是有眼无珠！大家感叹道。

然而，张东诚职业生涯挫折重重，真是因为老板和领导的有眼无珠吗？

如果你留心观察，就很容易在生活中发现这样的现象：

有些人在上学时相貌平平，成绩平平，看起来毫无过人之处。可是进入了社会以后，他们却获得了很大的成功；

另外一些人在上学时成绩出类拔萃，是公认智商很高的那一类人。可是进入社会以后，他们却一事无成，庸庸碌碌，泯然于众人。

针对这种情况，心理学家、情商专家们通过调研分析发现：是性格、世界观、价值观、耐心、信心、毅力、情绪、情感等品质影响了他们。

换言之，拥有积极性品质的人，即使智商不是那么高，也是可以获得成功的；智商足够高的人，倘若一身都是消极性品质，往往不会取得成功，很容易一事无成，虚度一生。在这一方面，最著名的实验验证，莫过于美国著名心理学家瓦特·米伽尔的“软糖实验”。

1960年，米伽尔教授在斯坦福大学幼儿园召集了一群4岁大的小朋友。为避免外界因素影响小朋友们的注意力，他选择了一间较为安静、墙壁整洁的大厅做实验。

米伽尔教授在小朋友们每人面前都放了一块软糖，对他们说：“小朋友，老师要出去一下，我放在你们面前的软糖，谁要是能控制住自己不去