

中国式员工

北京商业出版社

编著：董志龙

书号：ISBN 7 - 5044 - 5322 - 6

电子版定价：4.00 元

版本：2005 年 4 月第 1 版

CIP 数据核字（2005）第 018938 号

目 录

最理想的任务完成期是昨天
把自己的工作做好
把工作完成在今日
工作要有计划和条理
学会使用办公设备
向上司报告工作
用文字表达请示工作
定期做出计划
年年事事做总结
自编述职报告
组织你的发言提纲
提高你的写作能力
撰写备忘录与信函
用电话谈生意
举行有效的会议
达成双赢的谈判
完成工作的要点
为做好工作，主动收集资讯
工作报告一定要完整
明确目标
效率首先在于目标明确
员工必须做到的五件事
熟悉公司业务及工作方法是第一步
钱以外的目标会让你更卓越
新世纪最有威望的职业
三类人能得到高薪
哪些人不受职场欢迎
老板寻找哪五类人
蓝、白、粉、金领的定义
批准真正属于自己的行业
勤奋刻苦，努力工作
追求卓越，出类拔萃
为企业分忧解难
独立自主提高公司业绩
工作才能成就事业
从零做起，做一个职场勤务员
冲锋在前，做一个职场战斗员
巧用时间，做一个职场计划员
自我激励，做一个职场管理员
完成工作，做一个职场责任人
公私分明，做一个职场清白人
恭敬不如从命

服从即忠诚
对老板的忠诚
比老板更积极主动
以老板的利益为重
老板和员工并不是对立的
老板是让员工赢利的顾客
当员工当老板都是在实现自我价值
工作是为老板，更是为自己
只有老板成功了，你才能够成功
给老板以同情和理解
欣赏和赞美自己的老板
以老板的心态对待公司
轻视公司就是轻视自己
老板不会喜欢找借口的人
服从不找任何借口
忠诚使你迈向成功
做一个诚实可靠的人
莫泄漏公司的机密
忠诚可加薪
使自己成为公司不可缺少的人
想晋升就不要说这 17 句话
做好晋升准备
寻求有利于晋升的地位
向上司要求升职加薪
增加晋升机会的诀窍
要想晋升不可当上司的情人
要想晋升不可当上司的哥儿们
要想晋升不可当老板的保姆
要想晋升不可当老板的密友
向上司提出晋升要求的策略

最理想的任务完成期是昨天

某公司老板要赴海外公干，且要在一个国际性的商务会议上发表演说。他身边的几名要员于是忙得头晕眼花，要把他赴洋公干所需的各种物件都准备妥当，包括演讲稿在内。

在该老板赴洋的那天早晨，各部门主管也来送机。有人问其中一个部门主管：“你负责的文件打好了没有？”

对方睁着那惺忪的睡眼，道：“今早只得4小时睡眠，我熬不住睡去了。反正我负责的文件是以英文撰写的，老板看不懂英文，在飞机上不可能复读一遍。待他上飞机后，我回公司去把文件打好，再以电讯传去就可以了。”

谁知转眼之间，老板驾到。第一件事就问这位主管：“你负责预备的那份文件和数据呢？”这位主管按他的想法回答了老板。老板闻言，脸色大变：“怎么会这样。我已计划好利用在飞机上的时间，与同行的外籍顾问研究一下报告和数据，别白白浪费坐飞机的时间呢！”天呀！这位主管的脸色一片惨白。

作为一名独立的员工，任何时候，都不要自作聪明设计工作，期望工作的完成期限会按照你的计划而后延。成功的人士都会谨记工作期限，并清晰地明白，在所有老板的心目中，最理想的任务完成日期是：昨天。这一看似荒谬的要求，是保持恒久竞争力不可或缺的因素，也是惟一不会过时的东西。一个总能在“昨天”完成工作的员工，永远是成功的。其所具有的不可估量的价值，将会征服任何一个时代的所有老板。特别在新世纪的今天，商业环境的节奏，正在以令人眩目的速率快速运转着。大至企业，小至员工，要想立于不败之地，都必须奉行“把工作完成在昨天”的工作理念。作为一名老板，百分之百是“心急”的人，为了生存，他们恨不能把每一分钟分成八瓣。按他们的速率预算，罗马三日建成也算慢。所以，要老板白花时间去等你的工作结果，比浪费金钱更叫他心痛，因为失去一分钟，在那一分钟内存想到的业务计划，可能价值连城。

平心而论，没有哪个不讲效率者能成为老板，也没有哪个老板，能长期容忍办事拖沓的员工。你要想在职场中一路顺风，炙手可热，最实际的方法，就是满足老板的愿望，让手中的工作消化在“昨天”。也即，在罗马应该于昨天建成的心理状态下，对老板交代的工作要在第一时间内进行处理，争取让工作早点瓜熟蒂落，让老板放心。成功存在于“把工作完成在昨天”的速率之中，正如未来的橡树，包含在橡树的果实里一样。如果每次老板的嘱咐都获得尽快处理，你必会成为最能惹他开心的人。

千万不要愚蠢地像上例中的那位主管，把昨天就能完成的工作拖延到明天。而如果你已完成，就不要愚蠢地等到老板开口，说那句“你什么时候做完那件事”时，才把成绩呈上，这样必会在印象上大打折扣。

当你的老板向你提出了苛刻的工作期限时，不要反驳，也不要抱怨。将心比心，如果你是老板，一定会希望员工能像自己一样，将公司当成自己的事业，更加努力、更加勤奋、更加积极主动，让工作在最短时间内有效完成。因此，假如你渴望成功，那么，就以老板苛刻的工作期限为基础，主动给自己再制订一个新的工作期限吧。

记住，新工作期限一定要比老板提出的还要苛刻。

把自己的工作做好

老板们欣赏能做好自己工作的人。能够做好自己的工作，是成功的第一要素。

从来没有什么时候，老板像今天这样，青睐能做好自己工作的员工，并给予他们如此多的机会。各行各业，人类活动的每一个领域，无不在呼唤能自主做好手中工作的员工。齐格

勒说：“如果你能够尽到自己的本分，尽力完成自己应该做的事情，那么总有一天，你能够随心所欲从事自己想要做的事情。”反之，如果你凡事得过且过，从不努力把自己的工作做好，那么你永远无法达到成功的顶峰。对这种类型的人，任何老板都会毫不犹豫地排斥在他的选择之外。

现代职场中，认真做好自己的工作和凡事得过且过的人之间，最根本的区别在于，前者懂得为自己的行为结果负责。这种工作态度常能感化“铁石心肠”的老板。而后者在工作中却常抱有这样一些想法：

- (1)我今天终于完成了我的工作；
- (2)速度要快；质量在其次，差不多就行了；
- (3)现在的工作只是跳板，不需要我认真对待；
- (4)我的工作能够得到他人的帮助就好了。

一个人一旦被这些想法控制，不管他的工作条件多么好，交付他的工作多么简单，他也很难全心全意投入工作，圆满做好自己的工作。对这种员工，老板会时刻准备辞掉他。其实，做好手中的工作，成为职场中出类拔萃的一员并不难。在摒弃了上面那些愚蠢的错误想法后，首先你要尽快了解你的工作范围，熟悉公司的一切，对公司有个全局认识。其中包括公司目标、使命、组织结构、销售方式、经营方针、工作作风……尽量使自己能像老板一样了解所在公司。熟悉公司的一切是做好本职工作的基础，打下这个基础可以使你的工作干得更出色，甚至超出老板的期望。这样，假以时日，你的处境准会有所转机。

从另一方面讲，主动努力了解公司的一切，可表现出你愿意接受公司的企业文化，愿意融入这个群体，而不是做一个匆匆过客。能够给老板留下这种印象，对于一个渴望成功的员工来说非常重要。了解了企业文化，接下来你就要像海绵一样，拼命吸收所在行业的各种知识，在你的本行业里，“全面性、全时间”地学习，持续不断地自我成长，专精于自己所从事的领域，并竭尽所能地了解专业领域的最新动向和知识。只有这样，你才能迎接变革的需求，圆满完成老板交付的工作。

“人生有涯，而知识无涯”。不管你有多么能干，你曾经把工作完成得多么出色，如果你一味沉溺在对昔日表现的自满当中，“学习”便会受到阻碍。要是没有终生学习的心态，不断追寻各个领域的新知识以及不断开发自己的创造力，你终将丧失自己的生存能力。因为，现在的职场对于缺乏学习意愿的员工很是无情。员工一旦拒绝学习，就会迅速贬值，所谓“不进则退”。转眼之间就被抛在后面，被时代淘汰。所以，不管你曾有过怎样的辉煌，你都得对专业生涯的成长，不断投注心力，学习、学习、再学习，千万不要自我膨胀到目中无人的地步，要开放心胸接受智者的指点。及时了解自己亟待加强的地方，时时保持警觉，更好地发挥自己的才能，让自己的工作随时保持在巅峰状态。

总而言之，当你在充分了解公司的一切基础上，不断地自我充实，终生学习，你就能不断地茁壮成长。而惟有不断地成长，你才能够成为一名充实的专业人士，成为老板眼中最具价值的员工。

把工作完成在今日

小时候都读过这句古诗：“明日复明日，明日何其多！”背的时候都明白着呢，可事到临头，就不自觉地会原谅自己：这也不是什么大事，明儿再说吧！给自己借口，这是一个特别坏的习惯。拖来拖去，等好多事情积在一起，不得不做了，一天要做很多天的工作，还有质量保证么？

俗话说：“一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴。”用句现在流行的话则是：“失去的岁月不会重来，只会在你的脸上留下它的印迹。”每当太阳升起，不论是高山平原、湖泊海洋，

她都会一视同仁地给予充分的光明，所以生命才得以生生不息，循环往复。而时间也如阳光一般，在每一天的开始时都会固定地提供 24 小时给每一个人来使用，不论是穷人或富人，都无法向时间多要一分钟。时间绝不会停下来等谁，更无法重复，现在看到的这一刻马上就会成为过去。太阳可以朝起夕落，一年四季可以依序循环，但是时间自这一刻消失之后就已成为历史，永远也没有办法出现两个完全一样的时间。

因此，你必须记住并且做到：过去的已经过去，不要再去怀念；将来则还没有来到，也不要去憧憬；最重要的是现在，正在一秒一秒地流逝。只要你把握住现在，那么所有的时间都将被充分地利用，一点一滴也不会浪费。

分析表明：成功人士都有一个共同点——抓紧时间，像疯子般拼命工作。他们有热诚的精神和充沛的体力，可以从清晨工作到深夜，一天的事不做完，绝不休息。

你会发现，他们在和客户面谈之前，都会做好调查工作。他们总希望能够事先拟订好最佳的会谈方案，以便及时提供给客户最需要的信息。所以正式面谈一开始，他们的反应大都是：“您的时间很宝贵，我也很忙碌，我们就开门见山谈事情吧！”可见他们是如何珍视时间！你看，中国有个顶尖的保险行销员，为了实现他争第一的梦想，全力以赴地工作。早晨 5 点钟睁开眼后，立刻开始一天的活动：6 点半往客户家打电话，最后确定访问时间；7 点钟吃早饭，与妻子商谈工作；8 点钟到公司去上班；9 点钟出去行销；下午 6 点钟下班回家；晚上 8 点钟开始读书、反省，安排新方案；11 点钟准时就寝，这就是他最典型的一天的生活。从早到晚一刻不闲地工作，他摘取了保险史上的销售之王的桂冠。

我们每天都有当天的事。今天的事是新鲜的，与昨天的事不同，而明天还有明天的事。所以今天的事，应该就在今天做完，千万不要拖延到明天。搁着今天的事不做，而想留待明天才做，这是一种拖延。在拖延中你所耗去的时间、精力，实际上早能够将那件事做好了。凡事都留待明天处理的态度就是拖延，这不但是阻碍进步的恶习，更是令事业成功的大敌。喜欢拖延的人总是有许多借口：工作太无聊、太辛苦、工作环境不好、老板的计划不合理等等。其实，这些都是能够克服的。所以，不管用什么方法，一定要养成今天的事情今天解决的好习惯。你可以给自己以鞭策，也可以给自己以奖励。比如，坚持了一个星期，就请自己吃上一顿最爱吃的周日美食。作为一名独立的员工，任何时候，都不要自作聪明设计工作，期望工作的完成期限会按照你的计划而后延。成功的人士都会谨记工作期限，并清晰地明白，在所有老板的心目中，最理想的是“今日事，今日毕”。

这一要求，是保持恒久竞争力不可或缺的因素，也是惟一不会过时的东西。一个总能及时甚至提前完成工作的员工，永远是成功的。其所具有的不可估量的价值，将会征服任何一个时代的老板。

工作要有计划和条理

一位商界名家将“做事没有条理”列为许多公司失败的一大重要原因。

工作没有条理，同时又想把蛋糕做大的人，总会感到手下的人手不够。他们认为，只要人多，事情就可以办好了。其实，他们所缺少的，不是更多的人，而是使工作更有条理、更有效率。由于他们办事不得当、工作没有计划、缺乏条理，因而浪费了大量员工的精力，不但出力不讨好，而且最后还是无所成就。

没有条理、做事没有秩序的人，无论做哪一种事业都没有功效可言。而有条理、有秩序的人即使才能平庸，他的事业也往往有相当大的成就。

一位企业家曾谈起了他遇到的两种人：

有个性急的人，不管你在什么时候遇见他，他都表现得风风火火的样子。如果要同他谈话，他只能拿出数秒钟的时间，时间长一点，他会伸手把表看了再看，暗示他的时间很紧张。

他公司的业务做得虽然很大，但是开销更大。究其原因，主要是他在工作安排上乱七八糟，毫无秩序。他做起事来，也常为杂乱的东西所阻碍。其结果，他的事务是一团糟，他的办公桌简直就是一个垃圾堆。他经常很忙碌，从来没有时间来整理自己的东西，即便有时间，他也不知道怎样去整理、安放。

另外有一个人，与上述那个人恰恰相反。他从来不显出忙碌的样子，做事非常镇静，总是很平静祥和。别人不论有什么难事和他商谈，他总是彬彬有礼。在他的公司里，所有员工都寂静无声地埋头苦干，各样东西安放得有条不紊，各种事务也安排得恰到好处。他每晚都要整理自己的办公桌，对于重要的信件立即回复，并且把信件整理得井井有条。所以，尽管他经营的规模要大过前述商人，但别人从外表上总看不出他有一丝一毫的慌乱。他那富有条理、讲求秩序的作风，影响到全公司。于是，他的每一个员工，做起事来也都极有秩序，一派生机盎然的景象。

你工作有秩序，处理事务有条不紊，在办公室里决不会浪费时间，不会扰乱自己的神志，办事效率也极高。从这个角度来看，你的时间一定很充足，你的事业也必能依照预定的计划去进行。一盘珍珠，旁边一根线，怎样才能拿起更多的珍珠呢？一个人赶紧捧了一大捧，举了起来，另一个人不慌不忙地把线拿起来，一颗又一颗，线很长，很多珍珠被串了起来，而且易于携带和保存。同样的道理也适用于工作中，工作有计划，有条理，才能有条不紊地进行；一盘散沙，将分不清轻重，不知何时才能完成。

1. 写下具体的工作任务

工作的计划性，体现在对时间的支配上，首先要有明确的工作任务。很多时候管理权威都指出：如果能把自己的工作内容清楚地写出来，便是很好地进行了自我管理，就会使工作条理化，因此会极大程度地提高个人的能力。

填写工作清单是使自己工作明确化的最简单的方法之一。其方法是在一张纸上首先试着毫不遗漏地写出你正在做的工作。凡是自己必须干的工作，且不管它的重要性和顺序怎样，一项也不漏地逐项排列起来，然后按这些工作的重要程度重新列表。重新列表时，要试问自己：“如果我只能干此表当中的一项工作，首先应该干哪一件呢？”然后再问自己：“接着，我该干什么呢？”用这种方式一直问到最后就行了。这样，自然就按着重要性的顺序列出了自己的工作顺序。其后对你所要做的每一项工作，写上该怎样做，并根据以往的经验，在每项工作上注明你认为最合理最有效的办法。

为了使工作条理化，不仅要明确你的工作是什么，还要明确每年、每季、每月、每周、每日的工作及工作进度，并通过有条理的连续工作，来保证按正常速度执行任务。

反之，只有明确自己的工作是什么，才能认识自己工作的全貌，从全局着眼观察整个工作，防止每天陷于杂乱的事务中。只有明确办事的目的，才能正确掂量个别工作之间的不同分量，弄清工作的主要目标在哪里，防止眉毛胡子一把抓，既虚耗了时间，又办不好事情。

2. 定一个工作顺序表

在罗树辉的眼里，时间是一朵儿长在人们心中的百合。为了督促你执行工作，不让你的“时间百合”枯萎，你可以在工作开始之前，审慎地制订工作进度表。

“凡事预则立。”如果你能制定一个高明的工作进度表，你一定能真正掌握时间，在限期之内出色地完成老板交付的工作，并在尽到职责的同时，兼顾效率、经济及和谐。正如一位成功的职场人士所说：“你应该在二天中最有效的时间之前订一个计划，仅仅 20 分钟就能节省 1 个小时的工作时间，牢记一些必须做的事情。”

总之，谁善于利用时间，谁的时间就会成为“超值时间”。作为一名员工，当你能够高效率地利用时间的时候，你对时间就会获得全新的认识，知道一秒钟的价值，算出一分钟时间究竟能做多少事。这时，若再担心不被老板赏识，就是杞人忧天了。

你要知道，每一个人做事的时间和精力都是有限的，不制订一个顺序表，你就会对大量

事务手足无措。要正确地处理这个问题，需要根据目标，把所要做的事情排列顺序。有助于你实现目标的，你就把它放在前面，依次为之，把所有的事情排一个顺序，并把它记在一张纸上，这样，一张顺序表就写成了。养成这样一个好习惯，会使你每做一件事，就向你的目标靠近一步。

3. 按事情的轻重缓急去做

做事情是以什么标准来决定优先顺序呢？许多人都是以工作的紧急性来确定，他们都是优先解决对现在的目标来说最紧急的事情。然而，事情除了紧急性外，还有重要性。而我们往往都会专注于事情的紧急性，而忽略了一些重要的事情。例如，某个正为了一年后司法考试努力念书的人，为了赶赠品截止时限，而特地将赠品明信片拿到邮局寄。司法考试还在一年后，而明信片的截止日就在明天。在此情况之下，多数的人都会将较紧急的明信片优先处理。

抓住工作的重点。只要勤于研究，你就会发现，成功的人都已经培养出了一习惯，那就是找出那些最能影响他们工作的重要因素。这样一来，他们比起一般人来会工作得更轻松愉快。由于他们已经掌握了秘诀，知道如何从不重要的事务中抽出重要的部分来，因此，他们做事情时往往事半功倍。

黄军就是一个善于发现工作重点的人。黄军担任北欧航联下属一家旅游公司市场调研部主管和公关部经理时，很快就熟悉了各项业务，把握并解决了经营中的主要问题。针对旅游中机票太贵，游客较少，而航联公司的飞机又有大量空座的情况，建议公司制订了分时机票价格，大大降低了机票平均价格，吸引了众多旅客，还保住了航联公司的资源。两年后，这家中等规模的导游机构就已发展成瑞典第一流的旅游公司。

在工作中要达成你的主要目标，就要学会分清轻重，把力气使在关键处，从而产生好钢用在刀刃上的效果，摆脱困难的束缚。重要时事情优先处理。一位在外企工作的女性这样比喻她的工作方法：假奶有一盆水，里面既要放进大石头，又要放进小石头，怎样才能放进更多呢？当然是先把大石头放进去，再在空隙当中放进小石头。工作的效率由此而生。你先处理完当天最重要的事情，就等于把大石头放进了水里。用其余零碎的时间，也可以把次要和不太重要的事情做完。这样一天下来，你会发现，原来我今天处理了这么多事情呢！自己心里也挺美的不是！

学会使用办公设备

随着高科技的日益发展，办公设备日新月异，办公自动化的程度越来越高，如传真机、复印机、计算机等都成了现代办公室内不可缺少的设备。办公室工作不仅有许多简单的重复性的有规律的业务，而且有不少复杂的与人的创造力密切相关的无规律的业务，完成这种业务，必须使现代办公设备与人最密切地配合工作，以提高办公室的工作效率、工作质量和管理水平，求取最佳的经济效益。

虽然办公设备为上班族带来了方便，但如果不能正确使用或使用不当，也将带来很多的麻烦，这就需要掌握它们的性能和使用方法等。

1. 传真机

传真机具有电话实效性和邮件记录性的双重作用。它能保持邮件的原样，起到收发文件的作用，能在短时间内传送高清晰度的画面，起到远程复印机的作用。使用传真机，操作简单方便，与拨打普通电话一样。但它与普通电话的不同之处在于，电话打出之后，可及时了解到对方是不是你所要寻找的对象，在没有得到确认时，不可能有机密外泄现象发生，传真机即使没有确认对象也可传递情报。为了避免误把机密的文件传送给竞争对手的事情发生，在发传真时，要先确认对方的传真号码是不是自己所要传送的对象，在得到确认后，方可发送，

在发送的传真件上，要注明收件人的姓名、文件的张数和文件主题等内容，以免有遗漏。

2. 计算机

目前流行一句俗语，说 21 世纪的人不懂计算机就等于半个文盲。可见计算机在现今社会中的重要地位，它是办公室内重要的办公设备。在操作过程中，应养成随时保存文件的习惯，以免停电或机器出故障丢失文件；对重要的文件要设置密码，以防被盗；对所录文件要注意双备份，以确保万无一失。在操作时，注意不要抽烟，以免烟雾损害芯片，影响读取效果。

3. 复印机

复印机的功能越来越多，使用范围越来越广，这给现代化的办公带来了极大的方便。同时，也带来了不利的一面，即方便对手偷印资料。为了避免一些重要的机密文件和资料外泄，要养成由自己亲自复印的习惯，对一些重要的机密文件不但要亲自复印，还要在复印完毕后，认真检查是否有遗漏，待检查无误后，方可关闭复印机离开。

向上司报告工作

报告是向上司汇报工作；反映情况、提出建议、答复上司询问或要求的陈述性公文。报告属于上行公文，其应用范围广泛。可以向上司反映某项工作的完成情况，也可以用来反映在实际工作中遇到的问题，为上司有针对性地决策提供依据。

一般办公室中使用的报告可以按内容划分为工作报告、情况报告、建议报告等。

工作报告主要是用于向上司汇报工作情况，以总结工作中的做法、成绩、问题、体会、意见等。

情况报告主要用于向上司反映工作中的重大情况、特殊问题和新的动态等，以便上司能够根据情况及时采取措施，指导工作。建议报告是指下属根据工作中的情况、动向、问题向上司提出具体建议、办法、方案。

报告的结构一般由首部、正文和落款三部分组成。

1. 首部

首部包括标题和主送人。

报告的标题通常由事由和文种组成，例如《关于办公室环境建设的报告》、《关于调动人员积极性的报告》等。标题下面顶格写上受文的名称。

2. 正文

这部分是报告的主体部分，一定要认真地书写。正文一般包括三个部分：第一部分是引子，可以开门见山、简明扼要地说明写此报告的原因，所要达到的目的以及产生的意义，并在其后用转折语“现将某某情况报告如下：”转入下一部分内容。第二部分是报告的核心部分，在不同类型的报告中，这部分的内容可以有所不同，有所侧重。例如，工作报告在总结情况的基础上，其重点可以是提出以后工作的安排意见；情况报告的重点应放在情况的介绍上，可以通过概括的陈述及恰当的分析，揭示出工作中存在的主要问题，可以提出意见或建议等。在这部分可用序号、小标题区分层次，使整篇报告显得层次清晰，逻辑性强。第三部分是结束语，一般都有固定的程式化的用语，应另起一段来写。

3. 落款

报告的落款包括署名和时间。

写报告一定要注意在报告中不可夹带有请示的事项，不得有请示的字眼，如在结尾不得误用：以上报告妥否，请上司批示等语句。报告的内容要具有真实性，不可夸大其词，言不由衷，更不能报喜不报忧。报告要中心明确，语言简洁，简明扼要，不可拖泥带水，啰哩啰嗦找不到正题。

用文字表达请示工作

在日常工作中会遇到无法解决的困难，需要上司给予指示、帮助，或对上司的指示等有疑问，需要上司给予说明，或者在工作中按上司的要求采取某种措施时应当报请上司审核、批准时，都需要向上司请示，因此掌握请示的正确写法尤其重要。

请示是请求上司指示工作、解释工作中出现的问题或批准某项要求时所使用的公文。请示结构与报告的结构格式上相同，也是由首部、正文和落款三部分组成。

1. 首部

首部包括标题和主送人两部分。标题一般是由事由和文种构成，例如，《关于开展文明礼貌用语比赛的请示》等。标题下面要顶格书写主送人。

2. 正文

请示的正文内容主要包括请示的原由、请示的事项和结束语等。请示的原由是正文的重要内容，是上司批复的主要依据。对请示的原由要写得客观具体、简洁明了，要把请示的意义充分、合情合理地阐述清楚，上司才能根据你的请示及时给予答复。要把请求的事项写得层次分明、事项具体明确、语言简练、问题集中、条理清楚，使上司能够有针对性地作出明确的批复。不能把理由写得含糊其词，大话空话满篇，这样会影响上司对问题的了解，不能及时给予处理。正文的结束语应另起一段。一般习惯用语大致都是：以上请示，不知妥否，请批示；妥否，请批复；当否，请审批等等。

3. 落款

落款包括署名和时间两项内容。

在写请示时，要注意请示的目的。请示的目的是请求上司的答复，帮助解决问题。无论上司是否同意，都必须明确表态，请示只能写在某项工作进行的前面，不得先斩后奏。事后再行请示，是不被允许的。在一次行文中要求只请示一件事，不可多事同时请示。请示写作的用语要平和、诚恳，以达到引起上司重视的目的。在写请示时虽然不能用语生硬，但也不要使用过于客套、低声下气的词语。

定期做出计划

为了又快又好地完成任务，就需要在事先做出恰当的安排，主要包括了解对工作数量和质量的要求，对完成任务时间的限定，需要采取何种措施等，把这些具体的要求和时间安排形成文字就叫计划。计划的特点，主要体现在明确的目的、科学的预见和严格的时间上面。任何计划都有明确的目的，没有目的的计划也就失去了计划的必要性。计划是为了完成某项任务而事先制订的，因此，一定要具有科学的预见性，并且要在具体的时间内完成，也就是要有明确的时间限制。

计划有许多种类，计划的写作方式也有多种，一般常用的有条文式、表格式、条文加表格式、文件式四种。

(1)条文式是把计划的内容按时间和工作的进程分为几个部分，每个部分写一个内容，可在每部分下分条列项详细地用文字说明。

(2)表格式是用填表格的形式写出计划的内容，也可附加文字来说明。

(3)条文加表格式是以条文的写法为主，为了进一步说明问题，可在其中穿插表格。

(4)文件式与条文式在内容和要求上基本相同，只是在形式上不一样。一般是在上级机关对多个下属单位发布计划时采用此种形式。一般的情况下大都采用条文式写作方式，下面只介绍条文式计划的写作方式。

条文式计划的结构一般是由标题、正文和结尾三个部分组成。

1. 标题

计划的标题大致有四种构成方式。一种是由制订计划者的名称、计划的时间、计划的内容和文种组成，如《办公室 2001 年的工作计划》。一种是由制文单位的名称、内容和文种组成，如《科研所关于五年攻关的计划》。一种是由时间、内容和文种组成，如《2001 年招聘员工的计划》。最后一种是由内容和文种组成，如《关于办公室考核的计划》。

2. 正文

正文是计划的重要部分，在这一部分里要围绕着目的、事情、具体的实施方法和完成的确切时间等几个问题来展开。这部分一般包括前言、任务和要求、措施和步骤三个部分。前言用来简明地说明制订计划的意义与目的。任务和要求是计划的重要内容，在这部分中要写出具体完成的任务、达到的目的和要求。措施和步骤是阐述完成计划所要采取的方法及前后程序等。要阐明所采取的措施是切实可行的，步骤是合情合理的，这样才能有效地做好工作、完成任务。

3. 结尾

在计划书的最后部分可以专门写一段结束语，也可以不写。可以在结束语中，提出实施计划的希望和要求，用一些带有鼓动性和号召性的词语，目的在于强调完成计划的决心。

落款处要写上名称和时间。如果标题中已经有单位的名称，只写制订计划的日期即可。制订计划应该注意：

首先，要调查研究，实事求是，切实可行。依据调查得来的情况，结合本公司的实际情况，制订出切实可行的计划，不可脱离实际，制订过高或过低的计划，避免计划落空。

其次，在调查研究的基础上，制订出最好的方案。在书写计划书时，要做到重点突出，兼顾一般。不可没有重点地泛泛而谈，面面俱到。既有重点，又能兼顾一般的计划，才能够集中力量保证任务的完成，这样的计划才是完美的计划。

第三，在计划的制订上，要求责任明确，并留有余地。为了确保任务的圆满完成，需要明确责任，使任务落到实处，避免出现差错。对计划不能制订的太死，要留有余地，可以根据具体的情况留有调整的空间，并能在实施过程中，对计划的内容进行调整、补充或修改等，使它更趋完善。

另外，在写作时还需要注意，计划的内容要具体，语句要简练。

年年事事做总结

总结是人们对自己在某一时期或对某一项工作、学习、科研等活动全部完成或告一段落后，用正确的观点和方法，进行全面地系统地回忆、阐述、分析、评判，从中找出经验、教训和规律，从而肯定成绩、总结经验、发现问题、吸取教训和明确方向，用以指导当前和未来的实践。总结和计划一样，使用的范围很广，只要有工作的地方，就有它的存在。

总结可以从不同的角度分成许多种，如按时间分，有年度总结、半年总结、季度总结、阶段总结等；按内容分，有全面总结和专题总结；按性质分，有思想总结、学习总结、工作总结等。

总结具有自身的实践性，过程的展示性。由于总结的种类不同，每份总结的目的和内容不同，在写作方法上也将有所不同，但大致结构都基本相同，一般包括标题、正文、落款三个部分。

1. 标题

总结的标题一般有两种，一种是公文式的，也称为单标题，由名称、时间、事由和文种构成。一种是新闻格式的，也就是标题是总结内容的概括，也可以加副标题，所以又称为双

标题。

2. 正文

总结的开头，需要简明扼要地阐述清楚取得的经验、吸取的教训和整个事件的过程。总结的说明方法可根据总结的目的和类型来决定，以便能够取得开头的准确性、鲜明性和生动性的效果。好的开头主要是说明全文的主旨，给人以概括的印象，目的在于引起读者的注意。

正文是总结的主体部分。总结写得是否成功，关键在这一部分，因此，要下工夫写好。这一部分是从总结对象的实际出发，分析研究问题，找出规律性的东西，总结出经验和教训。可采取分步写，在第一部分写成绩和经验，第二部分写过程和做法，第三部分写问题和教训，在结尾部分写今后的努力方向或对整个总结的内容作进一步的归纳和概括。

因为总结的类型不同，所表述的侧重点不同，对上述三部分内容的阐述详略和前后的安排顺序也不一样。在实际工作中可根据总结的目的和类型不同，采用按基本内容、进程阶段、思想观点等分层次、分段阐述。为了叙述方便，可以使用小标题、序号等。

在写总结时需要注意，总结的目的要明确，要遵守实事求是的原则，不要为了应付差事，就弄虚作假、胡编乱造一些事实。总结是为了回顾过去，展望未来，把已往的经验教训总结出规律，指导以后的工作。因此，不能把总结写成流水账，要重点突出，把普遍的现象上升到理性的高度来认识。对总结中所持的观点要与提供的材料相统一，不可相互脱节。写作的语言要精练，避免冗长空洞、前后矛盾。

自编述职报告

述职报告一般指向上一级领导或主管领导，实事求是地陈述自己在一定时期内，执行岗位职责的成绩、存在的问题和对工作设想的自我评述性的一种报告文体。它是总结报告的一种特殊形式。

述职报告可划分为不同的类型：按内容分有综合述职报告、专题述职报告；按报告者分有个人述职报告、部门述职报告、集体述职报告；按时间分有年度述职报告、任期述职报告、临时述职报告等。述职报告没有固定的格式，可以根据不同类型灵活安排结构。述职报告的写法与一般的报告基本相、同，结构由首部、正文、结束语和落款等组成。

1. 首部

包括标题和主送机关。

述职报告的标题常见的有三种。一种是文称式标题；一种是公文式标题，这种标题是由时间阶段、内容和文称组成；另一种是文章式标题，这种标题是以述职报告的基本点、经验、教训或态度为标题，这类标题常配以副标题补充说明级别及报告人。向上级呈送的述职报告应写明报告的收文部门或领导人。

主送机关，另起一行，顶格书写。向谁述职要写清，称谓后用冒号。

2. 正文

述职报告的正文一般包括三个部分：

第一部分是正文的开头，简明地说明述职的基本点，主要写明任职的自然情况，包括什么时间任何职，工作变动情况及背景，岗位职责、目标及个人的认识。对个人工作尽职的整体估价，确定述职报告的范围和基调。

第二部分是正文的主体部分，也是述职报告的核心内容。主要写取得的成绩、存在的问题和积累的经验。要写清楚任职以来所做的主要工作及取得的成果，在工作中存在的问题，以及对自己工作规律性的认识。

第三部分是正文的结尾部分，主要概括简述自己的体会及今后的打算、设想和努力方向。这部分要从实际出发，对今后的工作做出科学的规划和战略性的设想，并表明在今后工作中

尽职的态度。

正文几个部分之间要尽量具有内在的联系，不应当把每个部分孤立地单独去写。要有针对性地去写，要务实、具体、敢于接触自己的思想实际。使用的语言要质朴简明，不可说大话、空话、假话。态度要认真负责，内容要真实无误，论断要准确科学，语言要质朴简明。不应当存在以偏概全，添枝加叶，报喜不报忧，以假乱真的现象。

3. 结末语

另起一段，一般写“特此报告”或“专此述职”等词语。

4. 落款

落款包括署名和标注成文日期。如果述职报告有附件，要写明附件名称，如需要抄送有关部门或领导，应注明。

述职报告要用正确的立场、观点和方法对自己执行岗位职责的实践活动做出总的检查、鉴定和评价。写述职报告时，一定要实事求是，成绩和问题都是客观存在的，不得编造，成绩不夸大，问题不缩小，要符合实际、恰如其分地写。写问题要抓住要害、直截了当。对经验的阐述要有理有据，不要无中生有、笔下生花。述职报告要写出自己的个性，重点突出，分清主次，观点鲜明。由于岗位层次不同，述职内容各异，每个人的述职报告都要具有个人的特点，不要千篇报告一个样，要根据自己的工作特性，写出具有个人特点的述职报告。述职报告不可太长，保持在 3000 字左右较宜。

组织你的发言提纲

在工作中经常会遇到开会需要发言，或其他场合需要讲话。为了全面地表达自己的意图，不至于跑题、漏题或反复讲话，可以在事前写一个发言提纲，达到集中地有条理地把要讲的话讲完整讲好的目的。在写发言提纲时，可以把所要讲的内容按性质分类，分层次、分段进行阐述，安排好前后顺序，把所要表述的要点或核心内容以纲要的形式写出来就形成了发言提纲。

发言提纲分简单的和复杂的两种，简单的发言提纲主要是提示在发言时所要掌握的要点，不涉及展开的问题。复杂的发言提纲主要是在简单提纲的基础上进一步展开的，对重点的内容或条款进行详细说明并列出来。写发言提纲时要注意简繁得当，太简单的发言提纲容易在讲话过程中遗漏掉重要的内容，会影响到发言的完整及应取得的效果。发言提纲过繁，就如同发言，会限制讲话时的临场发挥。在写发言提纲时，不能忘记发言的目的，要把自己的建议、见解或意见等明白无误地表达出来；要把重点写出来，不要下笔千言、离题万里，长篇大论却没有重点；要把讲话的内容按先后顺序逐条写出，语言要简练准确，朴素无华。

提高你的写作能力

当我们写作时我们同时在进行三件事：思考你所要说的，把它写在纸上，随时修改。如果你第一次就把它写好，后续的校改工作就会减少许多。可是，要同时把思考、下笔及正确完稿这三件事做好，并不容易。因为我们的头脑原本就不是能同时分别执行这三个动作的。现在有一个新方法可以提高你的写作能力，大幅缩短你思考、写作及修改的时间。这个新方法把传统上需要同时运作的写作，分成三个步骤循序渐进：先思考，然后写作，最后修改。做法如下：

1. 思考

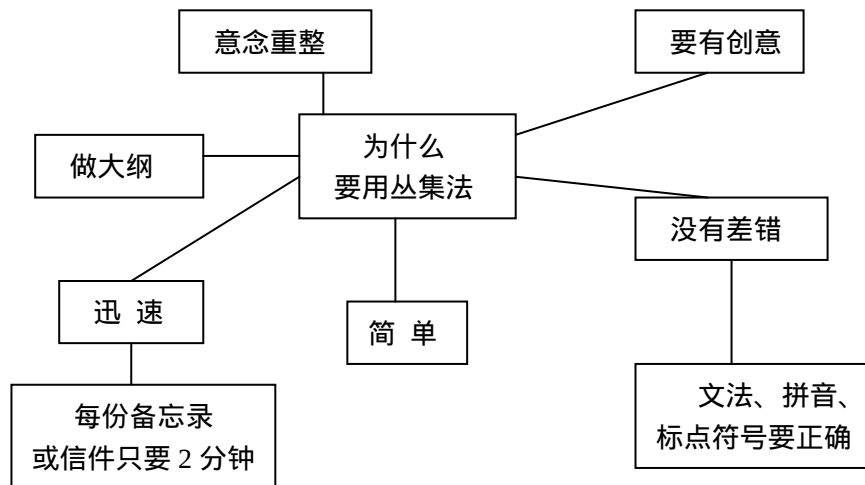
“丛集法”——世界上最有效的脑力激荡技巧，也是非常好的写作练习。

步骤一：在一张白纸上写下你想到的人、地、产品、服务或任何想写的意念，然后把主

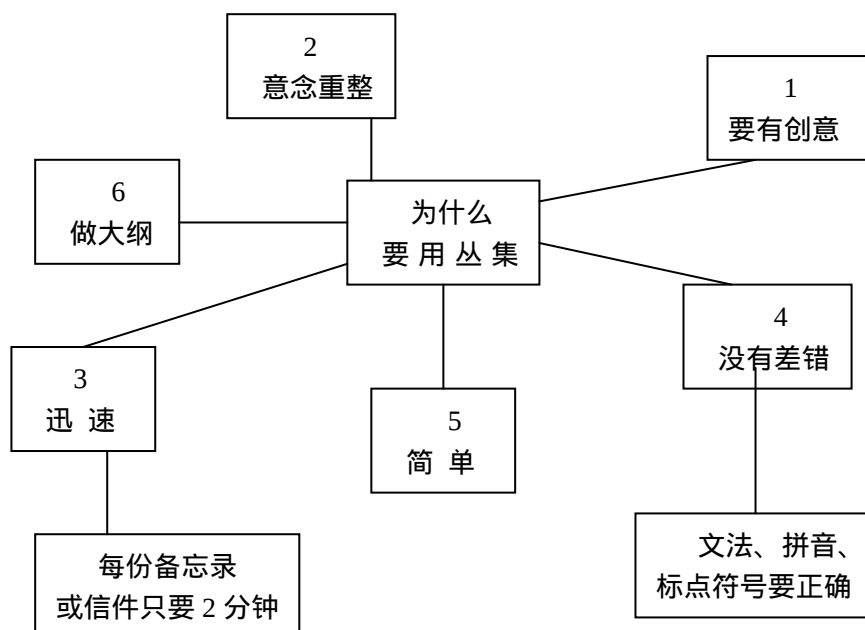
题圈起来。例如：我的主题是“为什么要用丛集法”，它看起来应该如上所示。

步骤二：写下主题圈起来后，停下来休息一下。脑海中闪过的任何想法，都可加到丛集图中，不要有预设立场。如果你正在写一份备忘录、信函、报告或提案，应该会有一些想法。让这些想法自由发挥，把它们写在纸上。不必用完整的句子来表达；只要用几个字眼，摘要记录即可。

有关丛集法这个主题，画出来的丛集图，应该是这个样子：



步骤三：一旦把所有想法都写在纸上，就把它组织成一个结构，与丛集图放在同一页，把每一丛集当作是你打算要写的备忘录、信件、报告或提案中的一个段落。



现在，想法都已经在纸上了，而且也已做成大纲，可以开始……

2. 下笔

刚才我们已经从“丛集法”中，学到思考的技巧。现在，你也可以从“自由写作”这个方法中，学到写作的新技巧。自由写作可以将你从所有妨碍写作乐趣的束缚中解放出来，不用担心拼音、标点符号或文法；也不必担心犯错，只要把想说的话，自然地说出来，就好像和读者面对面讲话一样。然后，让你的大纲来引导你下笔。做法如下：步骤一把笔放在纸上，或把你的手指放在电脑键盘上，从丛集图上标示为第一段の設定主题开始，将你脑海中任何想得到的，都写下来。例如，上述提到的第一段设定主题是“创意”，我的自由写作内容如下：丛集法可以提高我的创意，因为我不必时时刻刻担心犯错。我不需要担心拼音、标点符号和文法，可以自由自在地说我想说的话。只要把这些话写在纸上，我可以再回头修改，以提高我的写作水准，并且确定没有任何错别字或语法上的错误。

步骤二写完第一段后，休息几秒钟。然后，把你丛集图中标示为2的，当作第二段，开始下笔写。写完，再重复这些步骤，直到完成每一个段落为止。

一旦把所有的想法以丛集法记下，做成大纲，并且用说话的口吻写在纸上后，就可以开始下一阶段。

3. 修改

写过的文章至少得再看三遍：检查文义、语气及校对。

检查文义、检查内容是否通顺，要从头到尾把文章看一遍，不要中断。重点在于读者能了解你说的重点吗？是否清楚、简明易懂？内容清楚易读后，接下来看：

(1)语气语气是否适当。

(2)文章首句因为文章首句是决定读者是否愿意阅读下去的关键因素，它是整篇文章最重要的一句话。如何写好首句？建议你最后再写。在你运用自由写作技巧，将要说的话都已写在纸上后，你已经知道自己所说的重点，整篇文章也几乎快完成了，这时，再回头写首句吧。

(3)注意事项如果你的文章内容非常接近说话的口吻，你用在修改首句的时间就可以省下90%以上。当然了，这个首句一定要简短易懂。剩下10%的时间，你可以用来雕琢文字、修改标点或干脆把整个首句重写一遍。

如果要重写首句，可参考下列形式：

直接切入重点；

以问题起头；

以引入注意的事实来陈述；

告知好消息的首句。

(4)仔细校对要彻底改正错误，可以拿一张白纸，盖住全文，只留下最后一行。然后由最后一行倒着看，从左边读到右边。看到最后一个字时，把白纸往上移一行，接下来还是由左到右，读倒数第二行。由下到上，从左往右读，能将文字与内容抽离，而使你不受内容的干扰，专心校对。

看到第一行时，再把整个过程倒过来。用白纸盖住全文，只留下第一行。然后照正常的方式，由左往右看，再把白纸往下移一行。一定要等到你看到每一行的最后一个字时，再移动白纸。毕竟，你不是在连读，而是在校对。

这个做法，可让你找到所有错别字，例如：把“他们”写成“它们”，把“形式”写成“型式”。

只要运用写作三部曲——思考、写作和修改，相信你的写作一定会保持相当的水准。

同时，你的写作时间也会节省一半。不论你原来花多少时间在写作上，运用这三部曲，时间都可减少一半。而且，如果你经常写作(一天两或三个小时以上)，你更可能将写作时间

减少到原来的三分之一以上！

撰写备忘录与信函

任何备忘录或信函，都是展现你良好的文字驾驭能力，并能在他人面前留下良好印象的机会。

在下笔之前，要注意下面事项：

1. 知己知彼愈了解你的读者，就愈能影响他(她)们。问问自己：读者会怎么想？会有什么感觉？什么想法会影响他们？他们有什么偏见？如果你只知道读者的名字，而且无法得到任何资讯的话，那么，设身处地，站在对方的立场想一想：如果是你收到这封信，反应会如何？

2. 言之有物作家通常是有话要说，所以才写作。而当你主题掌握得充分到可以用简单明了的文字说明给外行人了解时，就可以将它写出来了。建议你运用“FIRE”原则，引导读者的想像力：

F(Facts)事实；
I(Instances)即时；
R(Reasons)理由；
E(Examples)例子。

对于特定事件的详细描述可以紧紧抓住读者的想像力，持久不退。例如，当我们看到报纸的头条新闻，报道某地大地震的消息时，我们会想“真是不幸”啊！可是一旦隔天的焦点新闻，报道一个小女孩被困在井底，她的妈妈却够不到她时，人们的注意力就会马上集中到这个小女孩的命运上。

备忘录和信函的格式虽然不同，但两者都是简单、直截了当，而且容易阅读的。要形成个人有效率酌备忘录和信函的风格，请依照上一章所讨论的写作三部曲技巧编写。

3. 目的一开始就要说明写这份备忘录或信函的目的。假如没有在开头交待，也要在引起读者注意力的首句后说明清楚。

4. 主旨说读者想要听的话。下列几个问题，可帮助你理清主旨所在：

- (1)读者对这个主题了解多少？
- (2)他们还想进一步了解什么？
- (3)对于我所说的，读者可能会有什么问题？

把自己当作读者，从对方的角度来看你所写的东西，将有助于你决定撰写的方向及最有效地遣词造句。

5. 准确发文者经常在告知收文者某个特定信息后，却没有告诉对方应采取的行动，你应该清楚地告诉对方。“尽快”和“依您最方便的时间”，不够明确。明确的说法应该是：“赖利，礼拜二早上10点前，我需要拿到那些数据。因为我11点有个会议，要用到这些资料，我希望在开会前，能先把这些数据看过一遍。所以，请在星期二早上10点前，把那些资料交给我。”

1. 备忘录的格式

备忘录是写给公司里的同事看的，可以比信函更不拘形式，而它和信函的不同在于格式的安排。

备忘录不论是手写或规格化，格式大多如下：

收文者：所有员工
发文者：玛莉亚·罗培芝
主题：出故障的复印机