

The Elite  
Are Sticklers  
For Detail



# 精英都是 细节控

艾里  
著

掌控人生的72个细节思维

在不确定的环境里

巧妙解决问题 — 获得高效回报 — 实现阶层跃升

普通人和精英的差距，在于处理细节的能力

 北京联合出版公司  
Beijing United Publishing Co., Ltd.

# 版权信息

书名：精英都是细节控

作者：艾里

出版社：北京联合出版公司

出版时间：2019年5月

ISBN：9787559630063

版权所有 侵权必究

# 目录

[前言](#)

[细节1 不要乱用公司资源](#)

[细节2 重要事件需要再次确认](#)

[细节3 换位思考](#)

[细节4 工作内容要保密](#)

[细节5 新员工也不可露怯](#)

[细节6 做好出差的事前准备](#)

[细节7 着装的影响力](#)

[细节8 不要轻信熟人](#)

[细节9 加班有时并不好](#)

[细节10 和钱打交道要谨慎](#)

[细节11 做事情要有始有终](#)

[细节12 员工的言行举止代表公司](#)

[细节13 了解客户习惯](#)

细节14 吃亏是福

细节15 凡事按照规定走

细节16 踏实做好本职工作

细节17 不要因为纽扣丢了工作

细节18 公平是自己争取来的

细节19 切忌丢三落四

细节20 想象力的重要性

细节21 把自己真正当成公司的一员

细节22 零乱的办公桌阻碍了升职

细节23 正确的礼仪

细节24 漏一个字母的代价

细节25 乱用英文惹人笑话

细节26 花粉也会成为离职的导火索

细节27 没有理所当然的事

细节28 先客后主

细节29 备忘录的力量

细节30 提高危机处理的能力

细节31 双保险也不保险

细节32 公私分明

细节33 “合计”？“分计”？

细节34 老好人不能做？

细节35 一个电话的力量

细节36 报告概要的重要性

细节37 一块薯片带来的后果

细节38 “我病了”不是“万能符”

细节39 备用物品准备齐全

细节40 投机取巧被降薪

细节41 了解生活常识？

细节42 好关系不代表好说话

细节43 只有微笑还不够

细节44 醉酒并不是真性情

细节45 做事要细心

细节46 最理想的工作完成期是昨天

细节47 一小时的价值是一百万

细节48 工作不能太激进

细节49 出差不拎行李被“冷冻”

细节50 随口回答也能让人淘汰

细节51 服从不是迁就

细节52 被伪名牌毁了面试

细节53 谦恭的“唐僧”被辞退

细节54 人靠衣装

细节55 职场称呼要视情况而定

细节56 简历造假是大忌

细节57 尊重对方的隐私

细节58 术业有专攻

细节59 慎用公司资源

细节60 犯错要敢于承担责任

细节61 认真做好每一件小事

细节62 职场说话要谨慎

细节63 无孔不入的“熟人”

细节64 一顿奢侈的晚餐吓走了外商

细节65 “1”和“7”

细节66 一字之差

细节67 你可以换种方式说话

细节68 猎头——跳槽泄密

细节69 画龙点睛

细节70 一句话惹怒领导

细节71 简历是第一印象

细节72 简洁明了的简历

## 前言

各种各样的“细节”以千姿百态现身于我们的生活中，让人诧异不已，使人防不胜防。当我们说“如果我做了……就好了”的时候，实际上就是在说：“我怎么没想到？”工作中，需要注意的“细节”太多，没有人能从中幸免。

灾祸往往有一个微不足道的起因。所谓“一招不慎，满盘皆输”。那关键的、注定你失败的，并非一眼看不到底的深渊，甚至也不是当时便让你感觉到踩空的陷阱。也许它只是一颗小石子，你根本没有觉察。你打了一个趔趄，然后又往前走了，却不知不觉地走上了另外一条道。直到最后的结果已经铸成，并且赫然兀立在眼前，你才会在一种追忆中辨认出那个当初你不慎播下祸种的地方，然后捶胸顿足：“我怎么没想到啊？”

一个人跌倒了，一定会引起旁人的警惕。当身边朋友惨烈的悲叹“我怎么没注意这个细节”又一次传入我的耳朵时，我就下定了决心做这件事，把别人经历过的没想到的细节汇集起来，我希望能从这些故事中得到警示。这两个月里，亲戚、朋友、不相识的路人，每一个我见到的人，我的第一句话都是：“说说关于你没注意到的‘细节’吧。”



一段时间后，我自觉收获颇多。原来这么多的“细节”都能从一个人的思想、性格的深处找到根源，而且很多还是可以有效避免的。他们或者由于经验不足，或者因为思维定式，或者出于本身的人性弱点，或者只是一点点疏忽大意……

在所谓决定命运的关键时刻，我们总是苦于没有人提醒，没有人知道这是决定命运的关键。因为，它们是那么不起眼，我们无法分辨。这是这些故事给我的启示。

众乐乐还是独乐乐？我选择了分享，好的东西应该把它的功效最大化，我要把我所知道的“细节”与大家分享。于是，这本书就诞生了，我想让朋友们能在别人身上认清“命运的拐角”，尽可能避免发生与别人相同的失误。



## 细节1 不要乱用公司资源

能去美国组建分公司，这是多少人羡慕的好机会！谁想到一顿饭就把这个难得的好机会拱手让人了呢？这让石岩非常郁闷。

### 事件

当事人：策划部的副部长石岩

同事们都下班了，我关上了办公桌的台灯。黑暗能让我精神更放松。这几天，神经绷得太紧了，感觉超乎寻常地累。我一直不明白，为什么公司最后派杨威去美国而不是我，虽然领导在会议上的讲话冠冕堂皇，可我觉得这里面肯定另有隐情。或者是我有一些事情没做好，或者是杨威暗地里进行了活动……

上个月，连着一星期公司常务会讨论的都是派谁去美国硅谷成立分公司的问题。意见主要有两种：一种意见主张派研发

部的副部长杨威去，理由是杨威搞技术出身，工作踏实有经验；另一种意见主张派我——策划部的副部长去，理由当然是这两年的工作成绩。我这两年确实干得很出色，连总经理都在一次半公开的会议上夸我年轻有为。而杨威去年管理的一个项目却不尽如人意，不仅造成资金上的浪费，还耽误了时间，让别人的同类产品在市场上占尽了先机。

两种意见僵持不下，领导说要考虑一下。

不久，领导就在常务会上宣布了派杨威去，理由是：这次到美国去建分公司，不是平常的商务谈判，谈成了大家都好，谈不成就说对方条件太苛刻，个人没有责任。这次建分公司，责任重大，成败与否，关系到公司下一步的战略发展，所以只能成功，不许失败，否则，就没办法向公司董事会交代。这次建这个分公司，面临的困难很多，杨威在那个项目上失败了，他责任心本来就非常强，加上这次失败，他的危机感就更重。我看中的就是他这种危机感。有过挫折的人，心理承受能力肯定会强一些，所以，我认为派他去更有把握一些。

这个理由真是太充分了，连失败都成了竞争的资本。

## 细节

“哎，跟你说呀，我一直以为会派石岩去呢？”是秘书小张的声音，不知道她怎么这会儿还在公司。

“这事儿啊，我知道。”出纳小叶的话让我大吃一惊，马上屏住了呼吸。

小叶压着嗓门接着说：“上个月，石岩报了一张三千多元的餐费单，上面写着是请一家媒体的人吃饭。但看单据上面的日期和饭店的名称，我立刻肯定他请的是他的老婆和孩子，因为那天晚上我正好也在那家餐厅吃饭，而且看见了他们一家人。第二天吃饭的时候，我就把这事跟领导的秘书小云说了。小云知道的事，领导早晚也会知道的。”

竟然是这个原因。我心中的疑团解开了。

“这次带好钥匙了吧？不要又落这儿。下次我可不会再半夜三更地陪你来拿。”原来是小叶把钥匙落办公室了。

她们走后，办公室立刻又静了下来。理智终于控制了愤怒：“若想人不知，除非己莫为。”所有的行为都会收获一个结果，怨不了别人，无论是小叶或者小云，是我自己出卖了自己。

## 教训

在这个世界上，并不缺乏有能力的人，那种既有能力又忠诚的人才是每个公司都渴望的最理想的人才。忠诚是公司制度存在和发挥作用的基础。再完善的制度也会有漏洞，喜欢投机

取巧的人会像老鼠一样有洞便钻，这种人防不胜防。现代管理学认为，员工的忠诚是公司核心竞争力的重要组成部分，没有忠诚的员工，公司迟早会在残酷的市场竞争中被淘汰出局。所以，我们身为公司员工，要自我约束，强化道德修养。



## 细节2 重要事件需要再次确认

在什么时候13号就是14号？这个问题其实真的很简单，而且人人都知道？可是如果你一马虎，那么后果就很严重了。

### 事件

当事人：总经理秘书Wendy

这些日子，我们中国区的员工都惶惶不安，特别是中高层的管理人员，因为美国大老板想派“空降兵”来接替在中国土生土长的总经理。都说“一朝天子一朝臣”，如果总经理一动，下面跟着要挪地儿的人肯定少不了。作为这件事的主角，总经理心情的糟糕程度可想而知。而我，总经理秘书，则直接成了他的心情调节器，更何况，“弄到今日的这种局面，全是秘书的责任”（总经理语）。

要认真追究起来，这事也不是什么大事，只是由于对象不同，事情就变得出乎意料地严重了。

事情源于总裁格林先生的中国之行。前几天，公司收到华盛顿总部的消息，总裁格林先生原定秋天的中国之行提前了，将于13号早晨从华盛顿出发，乘坐CA8851次航班，下午四点到达北京的首都国际机场。

按计划，13号下午四点，我们总经理正在广州谈一个重要项目。既想在接待上让美国大老板高兴，又想做一个漂亮的策划案来证明自己的能力，总经理只怨分身乏术。权衡之下，他决定尽快把广州那边的事情处理完，再赶过来接机。

所谓“欲速则不达”，因为一开始就有速战速决的想法，广州那边的事情反而变得更为复杂了。结果，原计划一天弄完的事情，总经理不但耗在那儿一整天，还外加两个晚上。

总经理不但没有做好接待，而且竟然在一个比较简单的项目上耗了这么长的时间，这让大老板很生气。美国人讲究的是速度，中国领导如此没效率，格林先生不由得想从总部“空降”大将来管理大中国区。如此，“鱼与熊掌”总经理一样也没得到，办公室方圆500米都能感受到他的怒气。

## 细节

看起来这件事好像与我无关，可我自己知道，我应该为这事负很大责任。作为秘书，我犯了一个不可饶恕的错误——没有想到国际日期变更线！

如果计算了北京和华盛顿的时间差，那么华盛顿时间的13号下午应该是北京时间的14号早上。也就是说，总经理完全可以在广州从容地处理完事情，再回来向大老板汇报，而不必在广州弄得焦头烂额、疲于奔命。

现在，公司里我和总经理成了最郁闷的人，而且都是因为这国际日期变更线。总经理因为它，前途变得有些不太明朗；我因为它，不但要每天提防总经理的无名火，还损失了半年的奖金。

国际日期变更线，好像人人都知道，但是又有谁能保证就一定会在最关键的时候想起它来呢？我没有想起来，随之而来的绝不仅仅是奖金的丢失，更搭上了CEO的前程。一旦公司上层发生变动，公司的很多方针也会随之而变，从而又会进一步牵涉到一大批人员的去留。

当然，这次事件会让我成长，但我有些不能承受这教训之重。

## 教训

认真和细心是对每一位职场员工的基本要求。作为一个秘书，处理的很多是琐碎的事情。但是，这些琐事又是如此必要，往往牵一发而动全身。



“工作无小事”，当你踏入职场的一刻，就没有大事、小事之分了。所谓“细节决定成败”，一个人，只有时时保持严谨的态度才能注意到身边的细节，时时保持专注才能想到工作中的细处。



## 细节3 换位思考

一家公司失去的顾客中，只有1/3是由于产品质量或价格原因，60%的顾客转向其他产品是由于服务或售后服务不好。

### 事件

当事人：策划部Bill

两个月过去了，我们公司花了巨额广告费做的广告竟然完全没有效果，市场部反映销售额几乎与去年同期持平。为什么会这样？问题出在哪里呢？

广告方案本身很好，这是公司上下一致认同的。当初在公司例会上一拿出这个方案，大家都交口称赞：广告词朗朗上口，绝对抓人耳朵；整个的创意很有想象力，我个人认为几乎可以入选广告学经典案例了；为了增加产品的影响力，我们还请了当红明星来做模特，凭她当前的人气，这产品也该火啊。

可是为什么效果如此不尽如人意呢？（免费书享分更多搜索@雅书.）

虽然当初我们把方案给总经理看的时候，总经理也觉得很有潜力，可市场才是最终的检验标准啊。这大笔的广告费投出去了，却没有回报，总经理急了，每次公司例会都要点名我们策划部。作为策划部部长的我，日子的艰难程度可想而知。

## 细节

下午坐地铁回家，抬眼突然发现地铁车门上的投诉电话号码。上面有四个投诉电话号码，一线和环线是不同的电话号码，白天和夜间是不同的投诉电话号码，其中两个号码还是带分机号的。公布投诉电话号码的目的是让坐地铁的乘客如果有问题能够迅速记下来，但一下子公布四个电话号码，乘客怎么能记得住呢？这也就是说，你本来就没有打算让乘客记住。投诉电话白天和晚上分开，一线和二线还要分开，管理是方便了，但对乘客们来说呢？

哦，问题就在这里，电话号码！

我们为了便于管理，将联系的电话号码按产品种类进行了区分，而且电话号码也不是特选的、便于顾客识记的那种，甚至都带有分机号码。

我马上返回单位，把这个问题提了出来。大家一听也觉得这就是症结所在。第二天，我们就到电话局重新申请了一个很好记的电话号码。

当新的联系方式出现在广告中后，市场反响强烈，销售量猛增。直至此时，我这策划部部长终于摘掉了“骂名”。

## 教训

电话号码虽是小事，但体现的是一种服务意识。徐平华说过：“一家公司失去的顾客中，只有1/3是由于产品质量或价格原因，60%的顾客转向其他产品是由于服务或售后服务不好，使他们没有受到礼貌的接待。”可见，服务意识对公司来说多么重要。

策划部不是市场部，不用直接面对顾客，但如果缺乏一种服务意识，也会造成失误。这需要员工能够学会时时进行换位思考，以我之心，度人之意。只有让顾客满意，才能为公司创造利润。



## 细节4 工作内容要保密

什么是公司的机密，从字面上来看，很好把握，一切对竞争对手有用的信息都可以称为公司的机密，但在实际工作中又不是那么好把握。

### 事件

当事人：公司职员安琪

“安顺姬还没有离开北京呢？”我一听，立刻明白又是米丽。米丽是安顺姬的狂热歌迷，这两天一天一个电话说的都是安顺姬。

“没空理你啦，我还要工作呢。我现在要去给总经理送文件，挂啦。”我马上放下了听筒。这几天，我都快忙得不知自己姓甚名谁了。

终于给总经理的美国之行备齐了要用的所有文件，抱着整理好的文件，我走进了总经理的办公室：“李总，文件给您备齐了。机票也已经预订好了，下午三点。”

“噢，这次去美国的计划取消了。这些文件暂时也用不上了，你先收好。通知公司高层管理者开会，马上！”办公桌后，总经理两眼浮肿，显得极其疲惫。

不去美国啦？怎么回事？因为是秘书，所以公司的一些大事多少也知道一些。据我所知，总经理的这次美国之行对公司将来的发展可是举足轻重的呀。我也不方便多问，只是轻轻退了出来，迅速准备会议室并通知王副总他们开会。

会议由我做记录。原来是我们公司与美国公司的发展计划泄密了，另一家公司捷足先登，已经与美国方面签订了合约。当总经理说起这家公司的名称时，我的手停在了半空。这家公司正是米丽的C公司。

“可恶的米丽！！”我几乎要忍不住失声叫起来了。

## 细节

那天，在C公司工作的米丽说，有人送了她两张韩国歌手安顺姬第二天晚上在首体的演唱会的票，约我一起去看。

晚报上说，韩国歌手安顺姬前天到北京了，住在国贸的中国大饭店。昨天上午，她到天安门城楼游览，从韩国赶过来的上百名歌迷，加上一些中国歌迷，就跟着安顺姬的车，从中国大饭店一路追到了天安门；安顺姬参观完后，歌迷们又跟着她的车跑回了中国大饭店。

米丽也真够厉害的，这样的票也有人送。虽然不是追星族，可我也很喜欢听安顺姬的歌，于是一口应下来了。

到了首体，米丽已经等在门口了。

“安琪，你的脸色可显得有些憔悴噢，这两天太累了吧？”米丽盯着我的脸，很心疼地说。

“是吗？这两天就是有些累。我们总经理这两天要去美国出差，很多文件要整理，都连续加了两晚的班了。一会儿演唱会完了，我还得回家加班去呢。”这些日子太忙了，我忍不住有些自怜起来。

“当心变成黄脸婆没人要噢。”米丽捏着我的脸笑道。

演唱会很精彩，整晚我都挥舞着荧光棒，手都酸了。现场的气氛就是不同，好几天我都沉浸在演唱会的后续热情中，工作干劲十足。

我怎么也没想到，这一切都是一场骗局。米丽从我的话里猜测出我们公司的计划；貌似关心地一天几个电话，无非想知道我们的进度罢了。我真是太傻了，竟然相信她是在关心我。

## 教训

什么是公司的机密，从字面上来看，很好把握，一切对竞争对手有用的信息都可以称为公司的机密。但在实际工作中又不是那么好把握。有时，朋友见了面，说话时可能不太注意，说某某总经理昨天晚上跟某某一起打网球，或者后天总经理到什么地方去出差，等等。这些说者无意，听者有心，竞争对手或许就能从这些信息中，找到对自己有用的信息，这些信息对对方来说就是情报。

现在商业竞争非常激烈，说不准什么时候人家就用三十六计来对付你了。所以，我们一定要保持高度的警惕，谨防一句话就带来惊天之祸。





## 细节5 新员工也不可露怯

战场上，没有人因为说“我是新来的”就能免于遭遇子弹。商场如战场，所以，当你说出“我是新来的”，得到的不会是同情，只会是轻视。

### 事件

当事人：策划部梅丽

昨天下午，我被领导狠狠地训了一顿，并警告我，如果我再告诉客户“我是新来的”，那就卷铺盖走人。我怎么也没想到，一句话会关系到我的职场命运！

早晨一到公司，我就收到一家媒体发来的传真，共五页。我看了一下，是个策划方案，便搁到领导方林的办公桌上。从他的办公室出来，我就不知道干什么好了。我到公司两星期了，每天就是收发一下传真，接个电话什么的，实际上就是打杂。我想问问同事邹凡，她每天那么忙，似乎同时在运作几个

项目，想跟她学学，争取尽快从事具体业务。可是同事们似乎都特别忙……

正当我在百无聊赖地翻着一本计算机使用手册时，桌上的电话铃响了，我拿起话筒：“您好，我是策划部的梅丽，请问您是……”

“我是A媒体的李明。我找方林，请他接电话。”

“对不起，他现在不在，有什么事我能代为转告吗？”我说。

顿了一顿，对方说：“刚才给你们传真收到了吧？能告诉我你们公司在郑州分公司的联系电话吗？”

郑州分公司，我赶紧找公司简介。可是平时随处可见的公司简介现在就是找不着：“传真收到了，我是新来的，我不知道他们的电话……”

“噢，邹凡在吗？请她接一下电话。”

邹凡接过话筒，深深地看了我一眼。

## 细节

下午，方林把我叫到了办公室：“你知道吗，当你对别人说‘我是新来的’的时候，等于就是在告诉人家‘我是糊涂蛋’，不管你的态度多么谦卑。”方林很生气，声调也提高了：“都两星期了，你怎么连分公司的电话都不能准确地告诉客户？这两星期你干吗去了？”

我有些不服：“像考勤、收发传真这类杂事都是我在做呀。”

“此外时间呢？如果你不想马上走人的话，那要学的东西实在太多了。譬如说吧，了解公司的组织结构，公司有哪些部门、它们具体负责什么业务，公司有哪些分支机构，等等。像今天人家问分公司的电话，平时稍微留心一点，就能告诉人家了。还有公司的经营方针和业务流程，如果都知道了，那么日后工作的开展就会容易得多……”停了停，方林似乎是在调整自己的情绪，“梅丽，主动，是公司对员工的基本要求，没有人会帮你，除了你自己。过去我们部门也来过几个新人，就是因为不主动，等其他人来教自己，结果老是进不了状态，最后，都是走人了事。”

我的脸开始发烫。是的，总不能在战场上跟敌人说“我是新来的，不要朝我开枪”，商场如战场，很多东西必须自己主动。之前我怎么没想到呢？我几乎白白浪费了两个星期的时间，这两星期能学多少东西啊。

## 教训

每个人都有这样一个过程，因为你是新来的，对公司需要一个熟悉的过程，领导不可能一下子交给你什么具体工作。可是，你千万别找不到方向，要利用这段时间，了解公司的组织结构、经营方针和业务流程等。此外，对一些行业知识也要熟悉。比如一个家电公司的员工，对家电行业和市场应有一定的了解，包括同行业厂商的数量和分布、总产量、大致价格，本公司的主要竞争对手、它们开发的新技术或新产品、整个行业的发展趋势等。这样，一旦工作交代下来，你就能很快进入状态。遇到不懂的地方，你有权向老员工请教。没有人会主动手把手教你。

只有“自动自觉”工作的人才能畅游职场。如果你只是稀里糊涂地过日子，终日百无聊赖，那么等着你的肯定是走人。



## 细节6 做好出差的事前准备

在中国，我们平常用电都是220V。在国外，他们的电源却并不都是220V的。这个细节如果事前不知道，也会带来不少麻烦！

### 事件

当事人：安然

意大利是很多人心目中的红玫瑰，嚷着“我要去意大利”的人与年俱增。从某种意义上说，否认意大利就是否认整个欧洲文明——意大利有迷人的地中海风光，文化历史名城罗马、水都威尼斯、时装之都米兰……是世界上旅游资源最丰富的国家之一。得知公司要派我去意大利出差，参加一个相关展会，心里都快乐疯了，想着一定要去佛罗伦萨欣赏古罗马的建筑群，而且还要在海神喷泉旁抛下三枚硬币，没准我还会与一个罗马人来一段艳遇呢！

当飞机降落在意大利的土地上时，心里的那个激动劲就别提了。虽然一路上我都在筹划着意大利的旅游线路，但毕竟是身负重任而来，工作当然一点也不能大意了。所以，下了飞机还是按捺住兴奋，直奔公司给预订的酒店办理入住手续，以便养精蓄锐独战“意大利”。

一路风尘仆仆，到了酒店最想做的莫过于舒舒服服地洗个热水澡，再好好地睡一觉。在服务生的带领下进了预订的房间后，我换上衣服，插好电吹风，把手机充电器从包里掏出来也插上电源，然后就进了卫生间洗澡。洗完澡后拿起电吹风，推上开关：咦，怎么没动静呢？

## 细节

怎么会这样呢？难道是电源接触不良？我把吹风机插到另外的一个插座孔上，结果还是一样。算了，就不用了吧。我躺在床上翻着报纸，等着头发自然干。一觉醒来，神清气爽，看着时间也该去参加展会了，马上拔下手机充电器。怎么回事，怎么没有充上电？这会儿，我可再也不能从从容容了，没有手机，在展会上怎么跟公司联系啊。马上打电话找来服务员：“我的电吹风插上电没法用，手机也没有充上电，是不是你们的插座有问题？”

不一会，服务员就来了，他先试试了插座，有电，接着拿起了我的充电器：“小姐，您的充电器用的是220V的电。”又

看了看我的电吹风：“电吹风用的也是220V的电。我们这儿的电压是110V的。”

原来是这样，我怎么没想到呢？现在我都要出门了，可手机没电，这可怎么办呀？明白了事情的起因，我的焦急不减分毫。怎么电源还不一样呢？看来有些事情就是让人防不胜防啊。

最后，与酒店方面协商，从他们那借了一部手机，这才得以在展会中与公司顺利沟通。要不然，后果真是不敢想象啊。

## 教训

在互联网时代，出国变得越来越频繁。这时，如果我们还只是把眼光局限于国内，就很有可能出现令人意想不到的麻烦。所谓“信息不灵，寸步难行”，我们平时就应该多用国际化的眼光看问题。

现代公司中，国际化更是无处不在。资本要求国际化，产品或者服务要求国际化，市场也要求国际化。不但要求管理者有国际化的眼光，甚至对普通员工也有这样的要求。公司和国际接轨，遵守和运用国际化的标准和规则去运作公司，这就需要有跨国文化背景或跨国工作经历和工作经验的跨国人才的加盟，以尽快提升公司的管理水平，进入国际化市场。即使现在公司的产品市场还在国内，如果产品市场的竞争氛围是国际

的，也要引进国际人才，以国际化的眼光和战略去思考、部署、运作公司的未来。可见，这里的关键点即国际化，与公司的规模大小没有关系。所以，为了适应公司的这种需要，要求普通员工也必须具有国际化的眼光。





## 细节7 着装的影响力

所谓“人要衣装，马要鞍”，衣服鲜亮，人也精神，可见穿着打扮不是小事，更何况有时它还会对一个人的事业产生很大影响。（免费书享分更多搜索@雅书.）

### 事件

当事人：职员刘尚

近半年了，我一直都被领导“冷冻”着不闻不问。闲暇时间多了，心里却慌了。原以为只是公司事少，可同事们都那么忙。如果我已五六十岁，每天喝喝茶、看看报也好，问题是我还不到三十。

我也经常找领导要求任务，可领导老是拿话搪塞着：“不急，不急，你先熟悉工作。”

想想当初，我在工作中十分精明强干，人又踏实，也很机灵，所以在领导的眼里，我是一位相当可靠的员工，而我也了解他的期望，工作也特别用心，逐渐确立了在公司的地位。

到底是什么事使得领导对我的态度前后反差如此之大呢？这个问题每每扰得我心情焦躁，不能成眠。难道领导在逼我自动离开？可这又是为什么？

## 细节

早上，妻子拿出一件西装来：“刘，你怎么不穿西装，我觉得你穿这套西装特有型，就像一大老板。”

我一惊，一定是因为那件事我才被“冷冻”了这么久。

半年前，老板让我陪他洽谈一个项目。为了给老板长脸，我就咬咬牙下血本买下了这套西装，连老板见了面也夸我精神。可我怎么也没想到正因为这件衣服太适合我，麻烦也就来了。

下午按双方约定的时间，我们见到了客户。未等我开口介绍，客人已经紧紧握住了我的手：“王总，你好！”

我一愣，马上明白是客人把我误当作了“主人”，而把老板当成了员工。我连忙抽手：“这位是我们王总。”当时，一丝不快在王总的脸上一闪而过。

虽然有前面这样扫兴的事，但会谈还是比较成功的。送走客人后，老板说有事，直接驱车离去，而我则回公司上班。

记得自从完成那个项目后，老板就再也没有让我负责大项目了。看来就是这件事让老板对我的印象完全变了。

## 教训

穿着打扮，看起来是一件小事，但对一个人的事业成功有很大影响。一位形象设计顾问建议说，永远别穿得比老板还出风头。相反，聪明地模仿上司的穿着，会让他在不知不觉中与你感觉亲密。

如果你碰巧遇见一个没有品位的老板，忠告你，不要试图用你自己的现身说法去影响你老板的品位，你应该明白这个看上去不像老板的人之所以成为你的老板，肯定不是因为他会打扮。



## 细节8 不要轻信熟人

想投保为的就是买个平安，图个保障，可让人怎么也没想到的是，保险费竟然都被保险经纪人据为己有了。

### 事件

当事人：王先生

我想投保为的就是买个平安，图个保障，可我怎么也没想到，保险费竟然都被保险经纪人据为己有了。为这事，我不仅要经常跑检察机关、保险公司，还被CEO骂过很多次，被同事们埋怨得昏天黑地……总之，为了这件事，我如今在公司整日里灰头土脸的……

可这事也真是让人防不胜防。我看，无论谁要摊上这事儿，都不能确定自己能躲过。

去年，作为福利，公司决定给员工办房贷险。因为认识一个保险公司的熟人，我们领导就把这事交给我。这可是真正给大家办好事，我怎么能推辞呢？就乐颠颠地去找保险公司的那个人。人家一听也挺高兴的，这可是介绍客户：“你过来吧，我一定给你们最合算的险类。”

经过两天的往返折腾，事办好了：每100万元的房贷险，20%的扣率。本来100万的房贷险，还要求20%的扣率，这种保险利润很低，很多保险公司都不愿意做的。能办上这种保险，同事们都很开心。然而，乐极生悲啊。

过完春节，有一同事跳槽了，总经理就让我去保险公司给他退保。这一来就出事了……

保险公司的那个职员竟然把我们的保险费全部收到自己的腰包里去了。然后，我的生活就从春天越过夏、秋，直接跳到了冬天……

## 细节

要说这事也很巧，就在我们要去办保险的时候，那个人刚好就捡到了一沓空白手写保单，而且上面已经盖了公章。按我们的要求，这样低的利润，他们公司肯定不给做。那个人就思量着：保单反正不是自己领用的，用那些保单做，公司肯定不会知道。于是，他就用捡的保单填了我们的资料，将凭证联交

给了我们，而将留给公司做账的二联销毁了，每次从我们这里收去的保险费也都偷偷挪用了。

要不是这次办退险，也不知道这事什么时候才会露馅，到那时损失可就更大了……

经过这事，我劝大家买保险千万别轻信熟人，一定要及时到保险公司查询自己的投保情况，以免重蹈我的覆辙。

## 教训

随着国家保险福利制度的健全，保险的险种越来越多，买保险的人也越来越多。买保险本来是图保障，如果碰上王先生那样的事，辛苦钱都被骗了。据检察机关透露，保险经纪人涉嫌挪用资金、职务侵占等犯罪案件正在增加。所以，我们买保险后一定要多留个心眼，就像王先生提醒的，千万别轻信熟人，要及时到保险公司查询自己的投保情况，不要忽视这个细节！



## 细节9 加班有时并不好

不是所有的老板都喜欢“工作狂”，而且这样对自己的身体也没有好处。

### 事件

当事人：Mark

很多的职场励志书都教大家，一定要努力工作，最好能不顾自己，玩命地为公司奉献挣利润，这样的人才会赢得老板的欢心。老板个个都喜欢“工作狂”，就算不是“工作狂”，装也要装成“工作狂”。于是，我一进公司马上就变成了“工作狂”。

自从开始上班，我都要牺牲二十分钟的睡眠时间，提前二十分钟来公司。第一件事，先把饮水机和各暖壶的水灌满，然后给同事们把桌子擦干净。完事后，上班时间也就到了。

下班后，别的同事都收拾东西回家，而我又是得牺牲时间做留守人员。其实说忙吗，也不见得就那么忙了。这份工作对于我这个名校毕业的高材生来说应付得还是很轻松的，我这么做也不过是想给领导留下对工作“勤勤恳恳、废寝忘食”的好印象罢了。只是这么一来，我就得跟我那丰富多彩的休闲生活说再见了。

真不明白，难道生活就得充满工作丢掉爱好吗？每天耗在单位里不回家吃晚饭，老爸老妈虽然不说什么，可我知道他们是想让我注意劳逸结合。我又何尝不是这么想的啊……

## 细节

本以为不说加薪至少表扬两句老板总会给，岂料得到的竟是一顿教训。我真的没想到牺牲这么多，得到的却是一顿教训。不过这下也解脱了，我的下班时间终于可以任我做主了。

其实也是的，作一个“工作狂”多不值啊。付出的是智慧和生命，如果他忙来忙去，给公司带来利润，却以一场大病告终的话，公司还得负担医疗费用。另外，真正的工作狂热爱荣誉或金钱。如果他有足够的能量为公司带来良好的业绩的话，老板可以给他荣誉或金钱。但能给到什么地步呢？他会让现在的老板作为他晋身的跳板。

## 教训



“工作狂”只会给老板这样的印象：你这么耗在这儿，不是说明你笨，无法用正常的时间完成既定的任务，就是说明你在用公司的资源干私活，更说明你没有爱好是个没有情趣的人。

没有效率的工作还不如不工作。浪费半天时间，没干出多少活，还要让老板莫名其妙地支出额外的加班费，老板会高兴吗？用最经济的时间做出了相当不错的业绩，这才符合高效的规则。



## 细节10 和钱打交道要谨慎

谨小慎微，对于从事创意工作的人来讲也许是缺点，但作为财务人员，这个词绝对是一个褒义词。

### 事件

当事人：财务部黄静

昨晚，我一宿都没睡。就凭我对好朋友刘丽的了解，她不可能贪污公司的钱，可是为什么她负责的客户要求开票，而我们账上却没有收到钱呢？我拿不准要不要把这件事报告给领导。如果刘丽没有贪污，那我们之间的友谊肯定是完了；如果她贪污了公司的钱，那我们的友谊更是完了。

我的烦恼源于昨天客户的一份传真。

昨天，刘丽负责的一位客户向我传真了一份资料，要求给开增值税发票。按程序，我得先核对资料和钱款数额。然而，

账目表明公司并没有收到这笔钱款。没有收到钱却要求开增值税发票，凭着财务人员的敏感，我觉这里面可能有问题。按惯例推理，出现这种情况极有可能是业务员结完款后没有上交，自己贪污了。如果事实是这样，那就应该立刻报告领导。业务员们常说我们财务部的人，是“势利小人”，其实只不过是做做财务报表、开开单据而已，何必把自己装成“伪领导”。但是，如果我们不对金钱斤斤计较，公司的财务岂不乱成一团？小我服从大我，我必须马上把这件事情告诉领导。打定主意，一到公司我就抱着账目找了领导。

领导听我说完情况，马上叫来刘丽。刘丽弄明白事情的原委后大呼委屈：“我没有啊，怎么可能呢？你再查查！”

“可是我对了好几遍账目呢！你去查查，是不是太忙，收了钱忘了交给财务啦？”我边翻账本边对刘丽说。

刘丽一听就急了：“你以为你是财务部的就可以血口喷人了！！”

领导见状只得让我们先出去。

## 细节

回到座位冷静下来之后，我想：“不管刘丽有没有贪污，我一定要找到证据。”假设刘丽没有收那笔账款，那么就是客

户有问题。对，先打电话向客户核实。

我拨了对方号码：“你好，我是A公司财务部的黄静，昨天你们给我发了一份传真，要求开增值税发票。我想问一下账款是什么时候结的？”

“具体的我不太清楚，不过我可以帮您查一查，五分钟后给您回电话好吗？”

给对方留下电话号码后，我就一直在电话旁边守着。

一会儿，对方果然回了电话：“太对不起了，我们把材料传错了。我们的那份传真本来是发给另一家公司的。都是我们的疏忽，给你们添麻烦了。”

原来如此。看来我得赶紧找刘丽负荆请罪了。是我考虑问题太不周全了，害得刘丽差点蒙冤，以后再有类似问题可真得警醒了。

## 教训

出现这个小插曲的本因是由于客户财务人员的疏忽寄错了开票资料，对于非本人原因造成的失误，这没法求全，对于任何一位财务人员，这类事情都有可能碰到。怎么处理这种情况？如果先打电话问问客户那儿的财务人员，又怎么会出现这

么一场风波呢？从中得到的教训是考虑问题不但要细心，更要周全。

谨小慎微，对于从事创意工作的人来讲也许是缺点，但作为财务人员，绝对是必要的。

作为一个财务人员不仅要谨小慎微，还要有责任感，更要有周全的思考能力。至于如何锻炼这种能力，我的意见是做事做细做小。正像一条线是由无数个点组成的那样，周全的思维方式也必须由无数的细节组成。



## 细节11 做事情要有始有终

很多事情十步有九步都做好了，问题往往就出在最后一步。中国有句话“做事做到底，送佛送到西”，说的就是凡事要坚持“始终”的道理。

### 事件

当事人：职员顾宇

有些事真的一点都不能偷懒，如果你想省一步，结果往往要多走四步或五步，最近的一件事让我对此感触特深。

那天早上一到单位，我就接到山西W公司的电话，说我们给发的货与他们要求的数量不符。我赶紧找来数目核对。“是358件吗？”我问。

“我们要的是358件，可你们发的是256件。这货很急，你们一定要赶紧补过来。”山西那边的人说得非常着急。

挂上电话我挺纳闷的，怎么会呢，我的本子上明明记着给了山西W公司358件货嘛。先把货发过去再查吧，于是马上给库房打电话：“小刘，山西W公司需要补发102件货，你赶快给发过去。”

中午，手头的事松了一些后，我马上跑到库房查对山西W公司那批货的情况。

“小刘，你们给W公司发的是多少件货啊？”

“25号发的是256件，今天你不是又让追发了102件吗？”小刘回答。

“25号那天让你发的是358件吧？”我的本子上记的是这个数目。

小刘拿来了账本，边翻边说：“你看，你看。”

我凑近一看，果真是256件。这是怎么回事呢？我的数目和W公司要求的数目相符，我记的数目肯定是没错的。可小刘发货必须我开单据才能发货的呀？

## 细节

经过和库房的多方核对，我终于发现了问题的关键所在：25号上午，我曾让库房发过256件另外一种规格的货到W公司。

我赶紧打电话给W公司，让他们查看货物规格。果然不出我所料，那256件货规格不对。

我又一次跑到库房：“小刘，你们给人家发错货了。”

“哪能呢，我们是按你写的单子发货的呀。”

“你看，25号发给W公司的应该有两批货，一个256件，一个358件，两批货规格不同。”我翻出单子指给小刘看。

小刘埋头看了好久，才应着：“好，我把数量改过来吧。”

“不光改过来，还得给人家补货。”我补充说。

看来以后通知库房发货一定要确认清楚，如果延误商机，给客户造成损失，那么我们的责任就大了。

## 教训

顾宇碰上的这件事说来是库房的粗心造成的，但顾宇的监管不力也是原因之一，这一点顾宇自己也做了检讨。

很多事情十步有九步都做好了，但问题往往就出在最后一步。中国有句话：“做事做到底，送佛送到西”，说的就是一个“始终”的问题。在工作中，你同时做几件事，每一件都做



不好远不如就把一件事做得有始有终。马丁·路德说过：“为了完成最高道德，可以不择手段。”这里面讲的也是坚持“始终”的道理。不管怎样，使一件事有一个完美的结果，这才是最重要的。



## 细节12 员工的言行举止代表公司

每个员工的身上都会留下公司的印记，所谓“一叶知秋”，公司外的人也总是把每位员工都看成公司的代表。作为员工，一定要注意自己一天24小时都代表着公司的形象，而不仅仅是在公司工作的8小时期间。

### 事件

当事人：项目领导安裴

早上刚到公司，总经理就把我叫到了办公室：“安裴，你负责的那个项目我们要放一放再做了。”

“为什么呀？不是做得好好的吗？”为了这个项目，我在公司耗了多少个日日夜夜。现在渐显眉目了，总经理却告诉我项目不能做了，我以前的心力都白费了，这怎么可以？

总经理无奈地摊开了双手：“你费了好多心力，这我都知道，这样的结果公司也是特别不愿意看到的。这一切真的都是不得已而为之。因为W公司突然决定和我们解除合约了。你知道，这个项目如果没有他们的资金投入，仅靠我们的力量是没法做的。现在他们要抽出投入的资金，如果我们继续做，公司的流动资金就会出现問題。我想，你也不希望看到我们公司因此而被拖垮吧。”

总经理都说出这样的话了，我又能怎么样呢？我默默地从总经理办公室里走出来，沮丧极了。把这样一个有市场前景的项目把它“打掉”，真让人怀疑W公司的主管们是脑子进水了还是吃错药了。我知道这个项目的真正价值，放弃它我真的不忍心。

“既然是W公司的人要解约，那好，我找W公司的人，问问他们到底为什么要解除合约。”打定主意，我马上出门了。

## 细节

很快地，我找到了W公司负责这个项目的主管人李领导。

自我介绍后，我很快切入正题：“能解释一下为什么要结束这个项目吗？如果这个项目成功，它带来的市场价值将会使我们两家公司都进入一个新纪元。”

“这个项目的市场价值我很清楚。至于为什么不与贵公司合作……”李领导沉吟着。

“我希望能得到您真诚的回答。”我注视着他的眼睛。

“好吧。我就直接跟你说吧。”李领导好像已经做了一个决定，“我们不是不想做这个项目，而是不想与你们公司做这个项目。这几天我们已经在接触一些公司商谈合作事宜了。其实，决定不与你们公司合作只是源于一件小事。我的太太是一位老师。一天晚上她把学生作业带回家批改。在那堆作业中，我偶然发现了你们公司的专用纸张。想想，一个公司的普通员工都从公司占便宜，我们怎么放心把钱投到这家公司去呢？”

我的脸在发烧，我感到自己没有理由说服李领导再续我们的合约了。

## 教训

公司任何员工的言行都代表着该公司的独特文化，从一个员工身上往往能看到公司的影子，所以，个人与公司的整体利益是密切相关的。每位员工的工作都会反映出老板和员工之间的文化联系，公司的发展需要每位员工的维系。



## 细节13 了解客户习惯

用中国传统的食物招待合作方是很合适的，不合适的是用海鲜馅的饺子。因为这一失误，导致公司与投资方的关系全面告急。

### 事件

当事人：市场部刘超

说起来特别让人不可思议，“海鲜饺子吃掉公司大订单”，听着好像天方夜谭，或者有人认为这是故意夸大事实，危言耸听。然而，事实在很多时候就是出人意料，让人措手不及。

这事发生在一周前。广州一家公司准备从我们公司购买相当大数量的产品。由于数额庞大，广州那边的领导就带着她的队伍来对我们进行实地考察。

那么大的客户要来，我们这边也不敢怠慢啊。总经理钦点由我们市场部操办接待事宜。于是我们集思广益，从接机的车辆、行走的路线，甚至是每天吃饭的菜单都准备得整整齐齐，真是万事俱备，只欠广州的东风了。

广州公司以女老板为首，一行如约到了北京。一天下来，接机、参观、吃饭，都进行得有条不紊，我们领导暗暗地松了口气。

“智者千虑必有一失”。虽然我们准备得十分周全，可是意外仍然出在那万分之一中。

## 细节

第二天一早，为了突出北方特色，我们列的菜单是饺子，又为了照顾广州人爱吃海鲜的习惯，我们定下的是海鲜饺子。瞧，我们考虑得多么周到啊。

那顿海鲜饺子大家都吃得很开心，虽然没有觥筹交错，但也其乐融融。“福兮祸所伏”，其言果然独到。快乐的早餐后半小时，广州女老板就发现身上有些痒。再过一会儿，竟是奇痒难忍，再一照镜子，天哪，脸上竟然起了成块的红疤。所有活动马上取消，立刻驱车直奔医院。原来是海鲜过敏所致。

女老板在医院输了一天液后，立即带领队伍飞回了广州。至于订单，当然是没有下文了。

事后，老板认为这都是因为市场部办事不力所致，所以，罚掉市场部员工一年奖金，另加检讨一篇。如果我们在吃饭之前问一下是否有人对海鲜过敏就好了。

## 教训

老子说过“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细”，可见很多成功与失败都可以从一些小事和细节中找到根据。有时因一个细节没有考虑进去，事情就变得不可挽回了，就像那顿海鲜饺子。



## 细节14 吃亏是福

天上不会掉馅饼，没有不劳而获的好事，想占便宜早晚得吃亏。

### 事件

当事人：老马

我是事业单位的一名普通职员，人缘很好。身在这种地方少不了每年下去检查指导工作，我不贪不占，随和又没架子，所以下级单位的反映一向很好。可就在去年，就因为自己的一点点贪心，弄得自己不但没有吃到羊肉，还惹了一身麻烦。

去年开春，我作为工作组成员到东北某地检查工作，该地在大兴安岭腹地，距长白山天池不远，虽然多次到这里，天池却没有去过。当地陪同人员与我很熟，闲聊时动员我夏天带上老婆孩子到这儿休假，避一避京城酷暑。我极力推托，怕影响不好。陪同人员说：“不麻烦，你来前打个电话，我吃住行全



给你安排好。”我敷衍着：“谢谢，谢谢，有时间一定来看看。（免费书享分更多搜索@雅书.）”

回北京后，我就把这事忘了。到了七月份，京城热得出奇，老婆孩子吵嚷着要到凉爽的地方去躲一躲，其实我自己也有这份心思，就想到了东北那个森林中的城市。一个电话打过去，说要去休假，对方热烈欢迎。

我们一家下了火车，对方早已等待多时，热情寒暄之后，我们被安排到该单位的宾馆休息，晚上对方设宴为我们一家接风，说我们能到这里休假，是对当地工作的最大支持。受到如此热情的招待与奉承，我的心里美滋滋的。

山上采蘑菇，溪中摸小鱼，湖上泛舟，林中散步。转眼过了半个月，一家子恋恋不舍地离开了这个小城市。

谁也没想到在北京等着我的却是……

## 细节

一上班我就去找处长报到，处长说局长有事一直在等你回来，我赶紧跑到局长办公室，局长正在打电话，见我进来，手一指沙发，我坐了下来。打完电话，局长从抽屉里取出一封信，让我看，看着看着我坐不住了：“局长，这……唉！”

“你到哪里旅游就自己去，为什么要麻烦公职人员。”局长肯定在暗想，老马怎么会犯这么个低级错误。

“他们三番五次地邀请我去，我觉得人家挺热情的，唉，谁知道会是这样。”

“人家让你去旅游，那是对你的客气话，谁去人家都这么说，谁像你这么当回事。你觉得人家很热情，其实人家很反感，你还没回来，人家告状信就来了，还附着你花销的票据，8000块钱，都可以到东南亚转一圈了，你看你冤不冤。”

如数掏钱不算，我还被通报批评，提起这桩烦心事，我的满腹感慨就不由而生：这客套话，半真半假，可千万别当真！当然，我更应该反省自己，想占便宜早晚得吃亏。

## 教训

郑板桥的“吃亏是福”的拓片为很多人所珍爱，然而真正领悟其中真意的，恐怕为数不多。实际上，许多人在交往中都是唯恐自己吃亏，甚至总期待占到一点便宜。然而，“吃亏是福”确实有它的心理学依据。“吃亏”是一种明智的、积极的交往方式，在这种交往方式中，由“吃亏”所带来的“福”，其价值远远超过了所吃的亏。

天上不会掉馅饼，没有不劳而获的好事，想占便宜早晚得吃亏，这是老马的经验。



## 细节15 凡事按照规定走

想占一时的便宜、一时的方便，往往会适得其反，让你有苦不能言。所以，有时必须守的规矩还是得守，必须办的手续还是得办。

### 事件

当事人：职员王雷

都说“熟人办熟事”，在很多时候，有了熟人确实可以省掉很多不必要的麻烦，带来很多方便。但这也不是必然的，就比如我上个月去上海出差时遇到的事，就是因为相信“熟人办熟事”，结果误了飞机，没能及时赶到北京参加一个重要会议，被老板狠狠地训了一顿。

那天，我办完公事后，想着反正是六点的飞机，还有时间，刚好可以去逛逛街给太太带些礼物回去，省得她又埋怨我只记得工作不关心她。

办好退房手续后，我打算把包寄存在行李房，然后再去逛商场。

行李房的宁小姐跟我很熟，估计我逛商场不会太久，就说：“您就把包放这儿吧，我会帮您保管好的。”

我问：“要不要办个手续？”

“不用了，反正您很快就回来了，不用麻烦。我跟您这么熟了，还怕弄错吗？”

听宁小姐说得那么肯定，我也就没有再坚持，放心地走了。不料，等我逛完商场，打车赶回来时，偏偏遇上严重塞车，这样就耽误了很长时间。再次回到宾馆已经是下午四点了。而这时一切都不同了。

## 细节

等我到了行李房，宁小姐已经下班了，在值班的是胡小姐。我让胡小姐把包给拎出来，胡小姐说：“好的，请给我行李牌。”

“因为和宁小姐是熟人，所以当时存包的时候我没有办手续。”我意识到可能有些麻烦。

胡小姐为难地看着我：“那就不好办了，宁小姐下班时并没有交代这件事。”

我一听立刻就急了：“我还要赶六点的飞机呢。您一定要帮我想想办法。”

“王先生，您先别急，我打电话跟她联系一下吧。”胡小姐开始打宁小姐的手机，谁知“不在服务区”；打她家里的电话，告知还没有回家：“王先生，您等等吧，我不能违反规定给您拿包。不然，我该受处罚了。”

盯着手表，我急得直跳脚，可又能怎么样，只能干着急。

快六点时，终于打通电话了，可是，我的飞机肯定是赶不上了。

## 教训

俗话说“人熟理不熟”，不能因为人熟就不按规定办事了。如果贪图一时的方便，迟早要惹麻烦。不按工作规定办，没出问题是侥幸，出了问题必然。违反工作规定，是工作中的大忌。



## 细节16 踏实做好本职工作

“踏踏实实做事，老老实实做人”，这句话永远都不会过时。虽然有人批评“酒香不怕巷子深”的说法，可是如果酒不好，折腾也白搭。

### 事件

当事人：韦家梁

都说“有心栽花花不开，无心插柳柳成荫”，我们几个天天想着被提拔的人没有提上去，而小张，没有一点当“官”的心思，偏偏就给架到了“官”位上。每每想起这点，我就忍不住要感叹。

前些日子，听说老主任要退休，局里要从办公室的几个年轻人中提一位当“官”。我们几个年轻人都坐不住了，先是各方打探消息，紧接着就是疏通关系。局里又下了文件，说这次提拔采取公开的方式，先要进行相关的业务文化考试，之后是

面试，再就是组织专家进行主管业务答辩。一时间，办公室里没了人影，大家都心照不宣地忙着自己的事儿。

当然，也有例外的，那人就是小张。按说小张也正是往上走的年纪，又是党员，还写得一手好文章，经常在报刊上发表，是局里公认的笔杆子。但也正因为他对写东西太痴迷，反而没了当官的心思，有时间就往下跑跑搜集素材，或者待在办公室里看书。因为那几位同事经常外出办事，办公室里总不能没有人，小张就主动在办公室里值上了班。有了小张，我们也真是省心了。

谁知两个星期过去了，提拔的事还是没有大动静。我们几个人都看不进去书了，尝试找局长了解竞聘的情况。

## 细节

几位局长正在一起商量什么，看见我们的表情，也就猜到了八分，客客气气地把我们让进了会议室。等我们说明了来意，刘局长笑了笑说：“我们这次考试的目的，是要找出一个勤勤恳恳工作，又有业务能力的干部。你们几位可以想一想，这几天，你们在上班时间都干什么去了？”我们相顾张口结舌。刘局长接着说：“只要这几天在办公室里工作的人，都会接到一份调研报告，那就是试题。遗憾的是，这些报告你们都没做，只有小张一个人做了，这个考试的办法对每个人都是公



平的。”我们不敢接触局长的目光，低下头，悄悄退出了会议室。

这样的竞聘题，我们几个怎么也没想到。想想真是讽刺，想当的用尽了心思当不上，不想当的没费什么劲，就轻而易举地当上了。可是再一想，似乎这事怪也不怪，不该也该。在我们忙忙碌碌地准备竞聘的时候，只有小张一个人是在办公室里好好干活的。无论对工作的了解程度，还是个人的能力，还有谁比他更能胜任这个职务呢？

## 教训

“踏踏实实做事，老老实实做人”，这句话什么时候都不会过时。踏实是“以不变应万变”，它能够把大量稍纵即逝的机会变成实实在在的成果，它能使“水底的鱼浮上水面，水面的鱼沉到水底”。

其实很多人本身都具有达到成功的才智，可是每次他们都与成功失之交臂，原因就是他们不愿意踏踏实实地去做自己的本职工作，总是期望太多、付出太少。



## 细节17 不要因为纽扣丢了工作

优秀是一种习惯，不是一时的行为，它时时体现在行动的细节中。所以，一颗纽扣也能体现一个人的性情素养。

### 事件

当事人：行政领导林梅

下班的路上，在一家外企人力资源部工作的好友Anny说，他们公司要招一名文秘，让我把简历寄过去看看。大学毕业我就想去外企，阴差阳错没能如愿，心里却一直放不下，所以Anny也到处帮我留意着。因为有Anny，我很快就接到了面试通知。

面试时，我选择了白色衬衫，条纹式的外套，干练而知性。对于面试衣着我是有些研究的，白色衬衫是永远的选择，再搭配条纹式的外套会显得善于思考。面试进行得很顺利。在用英语做自我介绍时，我一口流利的美式英语在考生们面前尽

展优势，也引得考官们不断微微颌首。由于一开始就进入了状态，后来的题目我都发挥得很好。

面试下来，Anny告诉我，考官们认为我不仅人漂亮、气质好、英语棒，而且其他基本技能也不错，已经被内定为第一人选了。我好像看到了抛向我的橄榄枝。

果然，两天后我就接到了第二次面试通知。面试中，我仍然穿了上次面试时的那件外套，我想穿同一件衣服可以让考官对我印象更深刻，而且也显得我比较沉稳，不浮躁。

可是我怎么也没想到的是，这次面试却只持续了几分钟，然后他们的人力资源总监，也就是上次的主考官就让我回去等通知了。

## 细节

闭门思过两天后，我还是没有弄明白原因。后来，Anny告诉我，失败的罪魁祸首就是那件外套。“那位小姐两次来穿的是同一件衣服，上次我就发现她左袖上的一颗纽扣快掉线了，可这次来她还是老样子，纽扣还吊在那里。两天过去了，她没有把纽扣钉好，说明她不够细心，这样的人不适合做秘书。”Anny引用了他们人力资源总监的话。

好友Anny说考官有些苛刻，但我知道就如考官所言，一颗快掉线的纽扣说明的是一个人的细心和认真，对于秘书而言，细心和认真正是这个职位所必备的品质。对于考官，我没有什么好抱怨的。

一颗纽扣的教训令我痛彻心扉。经历这次教训后，我也是有收获的。从此以后，在工作和生活中，我都会提醒自己不要忽略小处、细处，养成了时时注重细节的好习惯。你付出了，就会有回报。如今，我已经如愿以偿地进了一家德国公司，前不久刚升任行政领导。

## 教训

面试中，考官往往更关注细节，他们总能于一滴水中看到整个世界。由于自己的疏忽，本来是一次极为成功的面试，因为一颗纽扣，在中途却形势急转，由胜而败。林梅只能扼腕长叹“是魔鬼细节”。

从林梅的经历中，我们可以悟到更重要的东西，那就是优秀不是一时的行为，而是一种习惯。



## 细节18 公平是自己争取来的

别人对自己的态度是由自己决定的，公平也不例外，你要求公平，别人才会给你公平。这种要求体现的是你的责任和勇气。

### 事件

当事人：彬彬

当那家中韩合资公司开始在各大报纸上做招聘广告时，我的心蠢蠢欲动了。朋友说那家公司赫赫有名，要得到他们的青睐不是件容易的事。

出发之前，我仍然没有足够的信心，因为，比照招聘启事上的要求，我还有诸多不完美的地方。不过，名企的魅力和写字楼的诱惑，还是让我毅然来到了那家公司的面试现场。名企就是名企，简直就是“一呼百应”，为数不多的几个职位迎来

了黑压压一片求职者。走廊里有人在议论：“求职成功率只有二百分之一。”我不禁有些咋舌。

面试共四天，我被排在了第三天。不过，在等待的这两天里，我仍然和一群等待当天面试的求职者待在一起。我盯着人事部那道暗红色的大门，盯着每张走出来的人的脸。一个个看上去都是垂头丧气的，大约是求职失败了。问了几个求职者，他们有的告诉我莫名其妙就被拒绝了，有的说自己被“无条件拒绝”了。

终于轮到我了，我忐忑不安，轻轻敲开那道藏着玄机的门。我告诉自己豁出去了，说不定幸运女神会眷顾我。我坐在事先安排好的凳子上，对面是人事部领导和韩籍总经理。年轻的人事部领导热情而细致地询问我的情况，让我的心底暖暖的。当得知我的兴趣是文学，而且有千余篇作品发表时，他有些惊讶。随着这个话题深入，人事部领导对我的好感大增，还鼓励我说了一些对公司的建议。气氛非常轻松，我以为自己稳操胜券了。人事部领导扭头问一边的韩籍总经理，是否可以当即决定留用我。谁知道，韩籍总经理想都没想，便一脸严肃地说：不要！人事部领导礼貌地向我摆摆手，眼里有一丝遗憾。我找不到被拒绝的原因，也不想莫名其妙地失去机会。于是，礼貌地询问总经理我被弃用的原因。韩籍总经理说：“我拒绝别人从来是无条件的！”听到这样的回复，心中怒火中烧却也没办法，只得愤然离座而去。

第二天，我竟意外地得知朋友被录取了。原来朋友能成功靠的就是骨气。

## 细节

朋友的面试前面跟我的几乎一样，与人事部领导愉快地交谈后等到的就是韩国总经理的一挥手“无条件拒绝”，而朋友并没有如我一般被动地绝尘离去，而是怒斥：“我是慕贵公司的名来应聘的，不是来参加无聊游戏的。您的无条件拒绝对求职者是一种伤害，给出您拒绝的理由很难吗？”此刻，韩籍总经理不但站起身，脸上还露出了笑容，说：“我们需要的是有骨气、有恒心的青年，如果被无条件拒绝时仍然不吱声，那就不是我们所需要的青年才俊。我已经对619名求职者说了‘No’，只有你向我们再三追问理由。这只是我的面试策略，请原谅！你愿意加入我们公司吗？”

越过无条件拒绝，朋友进入了梦寐以求的公司。可是，我怎么没想到呢？

## 教训

面对强者的不公待遇，很多人敢怒不敢言，选择默认。其实公平是自己争取来的，不是别人施舍的。骨气和恒心是你面对不公、挫折时的必要法宝。有时尽管你改变不了不公平的事实，但你可以通过积极参与，努力施加自己的影响力，来获得自身的位置。

在工作中，面对不公的挺身而出也表现为一种对公司的责任感。人类追求的公平，都是站在自己的立场上，只有敢于为自己的不平去斗争的人，才能敢于为公司承担责任。唯唯诺诺的人不敢承担责任，也没有勇气面对挫折。





## 细节19 切忌丢三落四

丢一只手套，这是很平常的事情，可是一只手套竟会影响一个人的职业生涯，这是不平常的。可见在职场上，事事皆玄机啊。

### 事件

当事人：李醒

临近毕业，我进了北京一家中等规模的公司当会计。本来就不是名校毕业，又没有工作经验，能在这样一家公司当会计，真是不错的选择。公司有三个月的试用期，真希望到时能顺利留下来。

很快，三个月的试用期快到了。刘老师明白我的心事，对我说：“没事，你能过的。”三个月的最后一天，领导让秘书通知我交接工作，然后去财务领薪水。我还是没能留下来。

“怎么会这样呢？”我问刘老师。

“我也没想到啊！”刘老师也是一脸疑惑地回答我，“我去领导那儿帮你问问。”

刚开始，我的工作是对票据。从我的住处到公司有二十多公里，每天早晨，我五点多起床，六点多出门。在赶着往城里上班的人潮里，我是其中一员；顶着星星最晚回家的，也是我。

一个月后，我开始协助公司里的老会计整理账目了。老会计姓刘，单位里人们称他为老刘，我称他为刘老师。刘老师人很热心，很细致。很多账目，他一眼就能看透。我喜欢跟着刘老师一起对账，跟着刘老师，我学习了好多经验。

很快，刘老师一脸惋惜地回来了：“小李，对不起，我不能帮你。”

## 细节

原来竟是一只手套让我过不了试用期。

第二个月的一天，风挺大。那天下早班，下午六点多就可以走了。我走到停车场准备骑车却发现只拿了一只手套，另一只忘在办公桌上了。我于是赶紧上楼去取。

在电梯间碰见了我们领导：“领导，您好。”

“啊，小伙子，都下班了，怎么还往回走啊？”

“有些东西落单位了，我上去拿。”我回答。

“噢，我刚才出门时大家都走了，你没有钥匙，我跟你上去取吧。”

下来到了大门口，领导上了他的专车，我骑着我的自行车。

刘老师叹着气说：“领导说了，要是别的工作，这点事算不得什么大事。可是作为会计，怎么能这样丢三落四？如果在做账时也这样，造成什么样的后果是难以预测的。”

回到住处，我把那只手套放在了我的床头，提醒自己时刻注意。

## 教训

马虎轻率是成功的致命杀手，它不但让你不能继续获得未来的成功，甚至会毁掉你已经取得的成就。这个过程只是一瞬间，而你以前的成就是辛辛苦苦奋斗多年的结果！一定要养成严谨细致的作风。

人的性格、工作作风很多是由平时的长期积累形成的。耐心、细致、脚踏实地，如果能拥有这些品质，你肯定会受益终生。等时间过去了，你就会知道，踏踏实实做事情，最后的好处可能不是你做过什么，而是形成了一种正确做事情的风格。



## 细节20 想象力的重要性

绿色是春天的颜色，是生命的颜色。夏天，夏天是什么颜色的呢？也许夏天是蓝色的，或者是绿色的……这只是一个见仁见智的问题，有什么重要的呢？

### 事件

当事人：小戴

法国的高等学校规定学生必须参加一定期限的实习，我就读的里昂高等商科学校规定实习期限为十二个月。

通过学校的内部网络，我向欧莱雅投了简历，不想竟然得到了该公司奢侈品部门打来约面试的电话。时间安排在傍晚五六点，面试官是一个很青春的女孩，一见面就给我留下了很好的印象。

问了一些常规性的问题后，她拿出了几瓶香水，说是公司的最新产品，要考考我。得到欧莱雅的面试机会后，我把他们的产品好好地研究了一番，对香水、护肤品也有了一些基本的知识，所以也算是有备而来。

她拿出一款香水问我：“你认为这瓶香水适合在哪种季节给哪类人使用？”

我闻了闻，香味很清新：“这适合年轻女孩在夏天使用。”

考官微笑着：“这正是前两天新推出的兰蔻夏日系列香水。名字是‘Calypso’。”

这个词很熟，我似乎听某位教授讲过，好像是与女性有关的，于是我灵机一动：“我不知道这是什么意思，但这个名字让我想起了云彩的轻柔。”

美丽考官的笑容更浓了：“这是希腊词，含义是仙女！你对产品很敏锐。”

我心头暗喜：“这次面试有戏了。”

接着，她又拿出一款日本品牌的护肤品考我。我见包装是绿色的，便想到了春天，就说：“这款护肤品应该是春天使用的吧。”这次，考官没有用微笑回应我，而是反问道：“你认为夏天是什么颜色？”

我回答道：“夏天应该是蓝色的，是大海的颜色。”

“可是蓝色太忧郁了。”

“是的，蓝色是忧郁的……但是它能让人想到海洋和天空……自由和宽广，还有……”

美丽的考官优雅地微笑着打断了我：“好，你的意思我明白了。今天就到这里吧，有了消息我马上通知你。”

两周后，我收到了欧莱雅的拒信。

## 细节

又过了两周，我在一个日本朋友家里看到了这款绿色包装的护肤品。它正是那家日本公司夏天主推的商品，针对的消费群体为年轻女性。

原来是这样，我怎么没想到呢？绿色，竹子是绿的，草坪是绿的，大树是绿的，树荫也是绿的……绿色清凉透爽，夏天就应该是绿色的。

看来，自从我自作聪明地把那款绿色包装的护肤品说成是春天专用之后，我的败局就显现了，而且我没能说服考官，让她赞同我的观点。所以，看来这次面试失败是完全有理由的，我的想象力还有待训练、提高。

## 教训

爱因斯坦说：“提出一个问题往往比解决一个问题更重要。因为，解决问题也许仅是一个数学上或实验上的技能而已，而提出新的问题，却需要有创造性的想象力，而且标志着科学的真正进步。”可见，想象力比知识更重要，因为知识是有限的，而想象力概括着世界的一切，推动着进步，并且是知识进化的源泉。严格地说，想象力是科学研究的实在因素。现在的公司更是重视想象力。比如，苹果公司公司文化的核心就是一种鼓励创新、勇于冒险的价值观。

当然，想象力之所以成为想象力，不是因为它可以摆脱任何限制地瞎想。作家余华说“想象力不是让人到天上和一条狗结婚”，而是必然包含了某种审美体验在其中。想象力包括两个方面：想象和力。而“力”则存在于我们原先所关注的冲突被解开的那一刻，它让我们原先的各种预期和猜测一一落空，我们惊叹道：“原来事情是可以这样解决的。”这就是想象力的伟大之处。





## 细节21 把自己真正当成公司的一员

开灯怎么会導致丟工作这么严重的后果呢？难道老板们真的是不讲情面、不讲道理、专横跋扈的那类人吗？

### 事件

当事人：小林

“为什么光亮留下了，我却不能？”我在心里不断地追问自己，然而答案还是不知所终。没有原因，我不知道自己到底错在哪里？

今天是三个月试用期的最后一天。在进公司的第一天，老板就告诉我和光亮：“虽然我们公司开始的计划是预备招一个人，但你们都很优秀，我思量再三还是难以取舍，所以我们就用三个月的试用期来决定吧。当然也不用担心，如果两位都证明自己确实是人才，我们可以都录用。对于人才，公司总是嫌少的。”

这三个月来，我日日小心谨慎，早起晚睡。当然付出了就有回报，公司业务我很快就上手了，而且还对公司以前的两个方案提出了改进意见，总经理很是满意。光亮也非常优秀，思考问题特别周全，我有个方案就是由于他的提醒才完善了的。随着合作的深入，我们是竞争者也是朋友。对这种状态，我们都很满意，而总经理也好几次做出暗示，他会把我们两个都留下。可是最后居然全都变了，我决定找总经理问清楚。

## 细节

我还没有找总经理，总经理就先来找我了：

“老实说，小林，你这三个月的表现确实不错。而且你的思维活跃，创新意识很强，直到五天前我都是想把你留下来的，是一件事让我改变了主意。五天前，深夜12点的时候，我路过你的宿舍，发现你房里的灯亮着。我当时心里还想着‘这家伙太用功了，要提醒他注意身体’呢。”

总经理喝了口水，接着说：“早上来单位的时候，看到你和光亮走在前头聊着呢：‘你昨晚干吗去了，房里的灯亮了一宿。’‘我昨天去同学那儿啦，肯定是忘关灯了。’‘那现在去关了吧，反正有时间。’‘麻烦死了，要上班了，反正不用交电费，让它亮着吧。’就那件小事，我认为你不太适合我们公司。”

听了总经理的话，我无言。

## 教训

小林虽然只是忘了关灯，但体现的是一个人的道德问题。一个道德有问题的人怎能奢望其对公司忠诚呢？留一个高才能的不忠诚员工在身边等于给自己绑了一颗定时炸弹，总经理又怎么会留下小林呢？

公司往往更心仪于对公司忠心的员工，因为，员工对公司的忠诚将大幅度提高公司的经济效益，增强凝聚力，提高竞争力，降低成本，使公司在风云变幻的市场中立稳脚跟。对一个职场人士而言，忠诚可以有效地使自己和公司相结合，把自己真正当成公司的一分子。



## 细节22 零乱的办公桌阻碍了升职

都说“做大事者不拘小节”，办公桌的零乱又算得了什么呢？为什么就成了升职的绊脚石？上级的理由是什么？

### 事件

当事人：会计李玫

最近，我们公司的会计主管跳槽了，如果公司不招“空降兵”的话，应该就是我升职了。讲资历，我虽算不得是元老级人物，但也称得上是老资历；讲能力，这些年虽然没有做过很出色的工作，但经手负责的账目也从来没出现过大问题。

我托总经办的林琳打探消息。林琳告诉我，总经理的意思还是在内部选拔为主。听到这样的口风，部门里的同事有几个都在私底下嚷着要我请客了。（免费书享分更多搜索@雅书.）

谁知，一星期过去了，我这里还是一点动静都没有，而同事小刘频频被领导叫去谈话，我觉得情况有些不妙。静待一周，果然，小刘的晋升消息就公布了。

看着喜气洋洋的小刘，我的心里极不平：“为什么是他呢？虽然他有过几次出色的表现，但毕竟资历浅啊。”我要好好想想问题究竟出在哪里。

这时，总经办的林琳风风火火地进来了：“李姐，你这次倒霉就倒在这张桌子上了。”

## 细节

原来最早进入总经理眼中的人选是我，但在实地考察中，发现我的办公桌是部门里最零乱的，而人家小刘的则是最整齐的。要是一次两次也就算了，可每次来都是这样。总经理由犹豫而变为坚定地否绝了。再查看小刘的工作表现，总经理就决定由小刘来做会计主管。

“一个书桌上堆满了文件的人，若能把他的桌子清理一下，留下手边待处理的一些，就会发现他的工作更容易一些。这是提高工作效率和办公室环境质量的第一步。”总经理还引用了一个美国领导人的话做总结。

“李姐，其实总经理对你的工作还是很满意的，他经常夸你做事麻利。”临走林琳也不忘记安慰一下我，真是个好人。

感谢林琳告诉我事情的真相，不然，我这个心结也不知道多久才能解开。抬眼看看小刘的桌子，果然清爽得很。想着也是，换作我是领导，如果一走进办公室，抬眼便看到你的办公桌上堆满了信件、报告、备忘录之类的东西，就很容易让人感到混乱。其实，这样的办公桌对自己也会产生一种很不好的心理暗示：这种情形会让你觉得自己有堆积如山的工作要做，可又毫无头绪，根本没时间做完。面对大量繁杂的工作，你还没开始做就会感到疲惫不堪。零乱的办公桌无形中会加重你的工作任务，冲淡你的工作热情。

这么多年的坏习惯，我却是第一次意识到。若不是这次教训，我的坏习惯也许还会延续下去，直到某一天，碰到更大的事。这样想想，应该感谢这次失败的升迁经历。

离开公司之前，我第一次把办公桌收拾干净了。

## 教训

要想高效率地完成工作任务，首先必须保持办公环境的整洁、有序。这是提高工作效率和办公室环境质量的第一步。



## 细节23 正确的礼仪

握手只是一种礼仪而已，在现在不讲形式的时代里，握手的作用还有那么重要吗？这里，林锋告诉你，握手礼仪很重要。

### 事件

当事人：林锋

选举结束了，我自以为是候选者当中表现最佳的一个，然而当选的却是胡国权……

回忆我的竞选演讲，满怀壮志豪情，实际问题与可行计划兼顾，我看到了考官们微微地点头。而当选的胡国权呢？虽然他的演讲可行性较强，但内容过于平淡，不能打动人，我在台下看到有考官悄悄地捂嘴打哈欠。至于工作能力，这是大家有目共睹的。上个月，我们单位开展的那个项目就是我策划的。当然，胡国权的工作能力也很强，平心而论，我觉得他胜任这

个职位是没有问题的，可这也并不能说我不如他呀？是不是我的人缘没他好？好像这也不是主要原因。这次竞选是由我们上级单位组织的，考官都是上级单位派来的，我、还有所有的候选者都不认识他们。难道是胡国权有后台？平时也没听谁谈起过。

吃午饭的时间早过了，同事们有的已回来了。想起下午还有事要干，我摇摇头，向餐厅走去。

打了饭，我端起盘子走到一个没人注意的角落里坐下了。我不想和同事们凑在一起，听他们兴奋地说股票或者汽车或者房产。旁边包间里挺热闹的，好像有十来人在吃饭。

“你说，一个年轻人怎么握起手来就那么柔弱无骨，一握住他的手，我对他的好印象就全没了。”这声音有些熟，我竖起了耳朵。

“是啊，这样的人往往比较软弱。”有人接道。

我忍不住侧过头想看到底是什么人在里面吃饭。这一看正好与一个人打了个照面，竟是今天上午的主考官。我突然明白自己上午失利的原因了。

## 细节



据说握手礼最早来自欧洲，当时是为了表示友好，手中没有武器的意思，握手是信任的象征。国际化进程越来越快，握手，现在作为一种“见面礼”在很多场合被用到。但我这个人就是不善于与人握手。怎样握手？握多长时间？这些都很少留意。平常接待客人，对这个礼仪也是能忽略就忽略，能不握手就不握手。

在我的竞选演说结束后，也许是因为我的表现实在太好了，打动了主考官，他向我伸出了手。主考官伸手了，我敢不接吗？只能硬着头皮，轻轻地握了一下。主考官这一伸手，其余的考官也一一伸手，于是我只得一一接下。

真没想到，这一握，就导致了我的“滑铁卢”。握手竟让我丢了选票，说起来可真够滑稽的。面对这样的结果，我无话可说。能说什么呢，不理睬考官们伸着的手？这不可能。算了，也怨不得别人，以后我去报班学一学礼仪才是正事。

## 教训

传统上伸出手表示没有武器，握手是信任的象征；现代，握手也象征着尊敬。虽然只是简单的握手，可有时产生的影响也不小。

怎样才算标准的握手方式呢？和人握手态度要坚定，双眼要直视对方，但不要过分用力。要在对方的手朝你伸过来之后

握住它，要保证你的整个手臂呈L形（90度），有力地摇两下，然后把手自然地放下。专业化的握手能创造出平等、彼此信任的商业氛围。你的自信也会使人感到你能够胜任而且愿意做任何工作。这是创造好的第一印象的最佳途径。

握手，是一个关涉礼仪的问题，也是气质修养的问题，深层原因还是在心理。比如走路做事抬头挺胸、肩平背直。首先要自信，然后才是规则，最后就是内在修养。



## 细节24 漏一个字母的代价

漏一个字母，这在英文单词拼写中经常发生。这种错误是没法避免的。但如何做好善后工作极其重要，尤其是在服务行业。

### 事件

当事人：李冰

我们领导已有好些天没有对我好脸色了，当那位英国公司的总裁订了S酒店举行记者招待会的消息传来后，领导终于暴发了：“李冰，真不知道你是怎么办事的，念的书也不少，怎么一点事都办不了？”

我无言，只能两眼盯着脚尖，心里默念：“沉默是金……”其实不用领导骂我，我也知道自己这件事做得不太好。

要不是我的失误，那位总裁先生应该住在我们酒店，那个记者招待会也将顺理成章地在我们酒店召开。

总裁先生来中国是为了参加一个交易会。临行前，他委托一家中介公司在我们宾馆订了一个标准套间。可是当总裁先生来到我们这儿办理入住手续时，总台服务员，也就是我，查询电脑记录后告诉他：没有预订房间。

总裁先生没料到会发生这种意外，一时不知所措。他急忙打电话回公司，问到那家中介公司的电话，然后向中介公司查询此事。中介公司表示确已帮他订房，而且他们还拿到了宾馆开出的预订确认单。看来问题还是出在宾馆。

## 细节

我又用电脑查询了一遍，还是没有总裁先生的大名，只能重申：“先生，我们这里没有你的订房记录。”

闻讯赶来的领导示意我别下判断，自己连忙细查预订顾客名单，终于发现原因所在：原来，我们把总裁先生的资料输入电脑时，将他的英文名字漏写了一个字母，所以在电脑里面查不到。而那天值班的人是我。

问题虽然解决了，总裁先生却由此对我们酒店的服务质量产生了怀疑，入住不到两天就办理了退房手续，重新寻找其他

酒店了。

因为输错记录的是我，使总裁先生入住当天心情欠佳的又是我，所以领导对我的恼火程度，我完全理解。只是心里的郁闷没处消。

## 教训

当发现问题时，作为酒店服务人员，李冰应该首先判断错误是不是出在自己这一方，这样就会首先检查自己的工作，而不是让客人费尽周折地辗转查询。电脑是一种容易出错的工具，偶尔写错名字或别的什么，是一件很正常的事。出错并不是问题，有问题的是李冰的处理方式。

所以，这件事，从表面上看，李冰只是由于粗心写丢了一个字母，追根究底，其实是她的服务意识不到位。



## 细节25 乱用英文惹人笑话

马戏扑克怎么就会和“最大限度地呕吐”扯上关系呢？这里面涉及的还是一个细节的问题，因为一个细节没注意，结果造成重大损失。

### 事件

当事人：员工王芬

针对海上航行路程远、时间长，缺少娱乐活动的特点，我们公司最近生产了一批马戏扑克，向各大码头供货，产品的目标消费群体是各国海员。令人费解的是，购买扑克的海员寥寥无几。这是何故？

原来做市场调查得出的结论是马戏扑克会热卖，所以公司动用了两条生产线来做，没想到如今市场惨淡，库房里扑克堆积如山，领导每天愁眉不展。是前期调查没做好还是产品本身有问题？领导让我进行跟踪调查，查明原因。

接到任务后，我们每天直接到各码头便利店蹲点。一天，一个大个子海员进入了我的视线。他一到便利店就拿起了我们厂的扑克，看了看后却又放下了，选了另外一种扑克。后来发现很多海员都这样，只要是买扑克，都会先看看我们的扑克，而最后买的都不是它。

这真是太奇怪了！

## 细节

直到一天，一位老先生的话让我恍然大悟。

那天，这位老先生拿起了我们的扑克看了看，竟然偷偷地乐了。我见了特别奇怪，就忙问：“先生，你看着扑克怎么就乐了呢？”

老先生笑着说：“呵呵，你说这扑克名真够逗的，竟还在码头上卖，我猜永远也卖不出去。”

我听得心里一惊，马上追问：“为什么呢？‘马戏扑克’，很正常啊。”

老先生脸上的笑容扩散开来：“M-a-x-i-p-u-k-e, Maxi puke, 是‘最大限度地呕吐’。人家坐船本来就晃得厉害，最怕的就是吐。好，你这扑克叫人最大限度地呕吐，你说谁敢买啊？”

啊，原来都是这名字捣的乱。我谢过老先生，马上赶回公司，把问题向领导做了汇报。

果然，换了名后的扑克，销售额立马就上去了。

## 教训

现代社会，国际化体现在点点滴滴中，中国产品销到外国，外国产品卖给中国人，都变得极为普遍了。这时，就要注意对产品名称的翻译。一个好的产品名称往往能起到事半功倍的效果。就好像“safeguard”，译成中文就是“舒肤佳”，既是音译，又说明了产品的特性，是一个很成功的产品名称翻译；而把“马戏扑克”直接写成“Maxipuke”就适得其反了，无论你的产品质量多么好，包装多么上档次，人家一看名字就反感，那还有什么可说的？





## 细节26 花粉也会成为离职的导火索

花粉怎么会成为离职的导火索呢？看完了故事，心头浮动的是这样一句话：“细节的准确、生动可以成就一件伟大的作品，细节的疏忽会毁坏一个宏伟的规划。”

### 事件

当事人：李玉

现在我一看到花心里就隐隐作痛，也许你会猜测是不是为情所伤？不是，你们绝对猜不出来，我现在之所以讨厌鲜花，只是因为我被老板开除了，不，更确切地说，应该是被鲜花给开除了。

那是春天，日本一家公司老板带着他的新婚妻子来中国度蜜月，顺便商谈与我们公司的合作事宜。为了让日本老板好好工作，对他新婚妻子的活动安排自然是我们少不了要提前准备的必要项目。

由于我出色的日文口语，所以，我就成了日本老板新婚妻子的最佳中国伴侣，因为这样既不会让她有交流上的障碍，又可起到绿叶配红花的特殊功效，真是不得不佩服我们老板的缜密思维。

为了配合公司的整体行动，我为日本新娘安排了三天的行程：第一天游故宫，第二天游长城，第三天就去某知名风景区踏青赏花。请示了总经理，总经理对我的安排还比较满意，并且重申了一遍主旨目标：一定要让她高兴，让她觉得不枉此行。

得到老板首肯，我就按计划进行。陪着日本新娘游了故宫和长城。因为早就准备了很多相关的历史典故，所以这一路行来也算得上是兴味盎然。那边，老板和日本方面的商谈也在如火如荼地进行着。

人说“行百里者半九十”，现在我才明白，这里说的不仅是一个坚持的问题，还说明把一件事情做好的艰难性。

第三天，商谈进行到了最关键的阶段，我和日本新娘的中国之游也进行到了最后一天。可是……

## 细节

如事前所安排，第三天，我们去某知名风景区赏花踏青。一大早，我们驱车来到了某知名风景区。山桃花、杏花、各种野花都开得灿烂无比，尽情释放着所有生命的张力。日本新娘很高兴，她告诉我好久都没有亲近大自然了，春天是生命的季节，她似乎都能听到生命在拔节。看来这个日本新娘还是个很敏感的人，她高兴，我也特别高兴。我们一直玩到下午才回去。

然而，我怎么也没想到，日本新娘不仅内心敏感，皮肤也敏感。回来的路上，她的手上竟然起了很多红点，很快，脸上也有了红点。虽然我不是医生，可基本的常识还是有的，我明白，她是花粉过敏。

我真是太疏忽了，怎么就没有想到这一点呢？没有送日本新娘回宾馆，我直接把她送到了医院。医生告诉我要输液。

日本老板得知他心爱的妻子竟然到了医院，马上就愤怒起来，立即退出谈判会场，直奔医院。到了医院，看到她竟是全身红点，他心疼得无以复加，当下就表示不谈工作了。

后来，日本老板回国了，我们的合作最终不了了之。这个项目的失败一定要找原因，我就成了“罪魁祸首”，只能引咎辞职。

## 教训

细节是什么？这个世界上，细节无处不在，它微小而细致，存在于每天的生活中，存在于每个人的身上。相对于主干来讲，细节常常被人们忽视，因为它的力量一般不强大，但有些细节的力量并不小，我们不能忽视它。细节的准确、生动可以成就一件伟大的作品，细节的疏忽会毁坏一个宏伟的规划。



## 细节27 没有理所当然的事

1挨着2，305后面是306，这是常识，但是常识并不代表就是事实。有时，“305”就是不挨着“306”。

### 事件

当事人：职员安辉

去年夏天，我陪同我们老板到杭州参加一个行业洽谈会。这可是一次表现自己的绝好机会，所以，出发的前几天，我就忙着安排我们的行程了。

先上网预订了飞机票，接着查看了一下洽谈会附近的宾馆，预订了一家看起来还不错的宾馆。

终于要出发了，老板又确定了一下：“小安，都安排好了吧？”

“当然，现在网络可方便了。放心好啦！”我满怀信心地回答。

机票很顺利地送来了，我们一路无事到了杭州。因为第二天就是洽谈会了，所以下了飞机我们就奔宾馆，准备好好休息，养精蓄锐，迎接明天的“战斗”。宾馆也很好找，老板直夸“你办事还真是很可靠”。

都说“好的开始是成功的一半”，可是有时候恰恰相反。这家看起来还不错的宾馆却使老板对我的办事能力大为怀疑起来。

## 细节

数数的时候，“12”后面是“13”，“305”紧接着“306”，这都是理所当然无须怀疑的事情。可事实真的是这样吗？我的答案是否定的。很多时候，我们做事情还是必须求证一下，不然一定会招来一些麻烦。

为了相互之间有个照应，出发前，我在网上特意订了房号临近的两个房间——305、306，可是有谁会想到305竟不挨着306呢？

在宾馆前台取了钥匙，我们就直奔三层。很快地，我们就找到了306房间，可是为什么左、右、对面都没有305呢？走了

两圈，老板的胖脸开始冒汗了，脸色也难看起来。我有些惶恐地说：“老板，您先休息，我去找服务员。”

叫来了服务员，她领着我们转了个弯，又走了大约20米，在一扇门前停了下来，抬头，只见门上赫然标记着“305”，果然是305房间。“305怎么离306那么远，305不是在306旁边吗？”我心里按捺不住怒火，忍不住埋怨道。

“先生，没有人说305一定在306旁边！”服务员轻扬眉梢，不屑道。

我怎么没想到？！

从这件事中，老板认为我办事不够细心，不够周全。

## 教训

什么东西越明显、越突出、越容易搜寻、越容易想象，在你头脑中占的比例就越大。

其实每个人并没有自己想象的那么理智，而是容易先入为主，常常被无数不完整的信息禁锢了思维。同时人们还容易被“代表性”所迷惑，仅仅是因为某种事物更具有代表性，就误认为它们发生的概率更大一些。

所以，在实际行动中，我们一定要做更多的工作，以摆脱思维定式的陷阱。比如安辉，如果他能在入住之前先打个电话向宾馆确定一下房间房号以及房间的一些基本情况，那么事情也许就完全改变了。

思维定式的困扰每个人都会遇到，重要的是你能不能跳出思维定式，用另一种眼光、另一种思维方式来对待问题。





## 细节28 先客后主

先客后主，这是待客之道。不这样做，客人肯定会不高兴。如果这个客人碰巧是一个斤斤计较的人，那么事情就更麻烦了。

### 事件

当事人：酒店CEO王辉明

他为什么会在一个如此重要的场合对我们酒店做出那么严厉的批评，而且这些完全是不负责任的批评。普遍情况下总是“好事不出门，坏事传千里”，他的话一出口，我们酒店的入住率立刻低了。他说那些话自然是不用费劲，只用动动嘴，可是我们就惨了，三个月的旅游旺季，入住率只有往年同期的80%。虽然现在通过大范围、高强度的广告和实施的几个促销计划，入住率基本与去年持平，可是那么多打广告的钱就等于全白费了。

为什么，他为什么说那么不负责任的话呢？记得上次，为了接待他，我还亲自在我们酒店里作陪呢。记得当时，我们用的可是非常隆重的礼节招待他的。这人是不是被竞争对手给收买了？

我百思不得其解，实在没办法，只得使用迂回战术，托朋友去他那问询。

朋友果然不负我的重托，打听明白了真相。可是这原因真是太简单、太小了，小得我都没有注意到。

## 细节

本来是想让他能满意而归。没想到，就因为一个小小的疏忽，竟适得其反了。

那天，我们的第一轮是“上巾”服务。按照礼仪，服务员应该先将小毛巾送给客人，然后依次是我和我的部下。但服务员不懂这一礼仪，先将小毛巾送给了我。在场的人都没有留意到这一次序的错误，而客人留意到了，心里不痛快，可并没有表示出来。

第二轮是“上茶”服务，服务员仍然首先为我斟茶，最后才是客人。后面的服务顺序也一直是这样。服务员搞错顺序，客人也并不是特别计较，但在场陪客的我们都对此视而不见，

客人心里就不舒服了。回去后，他对这次的接待特别不满，认为我们酒店没有规矩。

## 教训

俗话说：礼多人不怪。在某些不拘小节的人面前，我们做得不合礼仪，也不会有什么大问题，但是遇到比较讲究的人，我们的“失礼”马上就使工作大失水准。不同行业都有一些特殊礼仪，它们往往写在工作规范当中，我们必须熟读牢记，以免发生误会，造成严重后果。



## 细节29 备忘录的力量

在宝洁公司，公司职员如果想升职，就先要学会写备忘录。现在，宝洁公司的经验更是推广到了大大小小的很多公司。看来，这备忘录的作用还真是不可小觑。

### 事件

当事人：部门主管钱天明

今天公司的常务会上通过了一项决定，那就是公司副总的任命。原销售部门主管黄明升任公司副总。这项决定使我的心里酸溜溜的，怎么也缓不过劲来。

两个月前，公司原来的副总升任CEO，CEO调去了总部。这样，副总的位置就空下来了。几个有可能升上去的部门主管都对这个职位虎视眈眈，并进行了明里暗里的较量。高层似乎也有意在几个主管当中确定人选，所以，也就默许了大家的斗智

斗勇。经过几个回合，我和销售部主管黄明成了上层考虑的对象。比赛由此进入了半决赛。

就我所知，公司里有很多人支持我升上去。可是，CEO终于力排众议，把黄明推了上去。

我突然想起了以前公司的流言，说黄明是CEO的表弟。我这个人，有时特别迟钝，在人际关系方面更是愚笨。无风不起浪，黄明肯定和CEO有些关系，我还争什么呢？想到这里，我起身给自己冲了杯速溶咖啡：职没有升，可工作还是必须干，收拾心情，好好工作吧。

这时，CEO给我打来了电话，约我到他的办公室喝咖啡，说朋友从国外给他带了些咖啡豆。

到了CEO办公室，已是满室浓香了。

“请坐。”CEO把一杯煮好的咖啡放在了我面前，“我知道你对上午公司的决定有些不解，所以，我准备为你答疑。”

## 细节

CEO从文件夹里取出了两份文件：“你看，这是你和黄明在半个月前各自提交的一份备忘录。”

我拿起黄明的备忘录仔细地看了起来。这是一份信息备忘录，很短，只有一页纸，但这一页纸里面仍然包括研究分析、现状报告、销售与市场份额汇总及竞争力分析。备忘录里多用数字来说明情况，看得出每部分都是精心撰写的，上下连接自然，而且问题特别突出、显眼。虽然仅此一页纸，可是字字珠玑，字字都不可或缺。看着旁边我的那份二十多页的备忘录，我隐隐知道自己输的原因了。

“黄明的备忘录写得很精彩，相信这一点你是认同的，但你现在疑惑的是，备忘录与升职又有什么关系呢？对吧？这样说吧，作为一个管理者，特别是高层管理者，必须学会写备忘录。因为，一份好的备忘录是公司决策的基础、方向，甚至就是公司的决策。它要求简洁、明了，争议性小。从一份没有条理、混乱的备忘录里，我只看到撰写者混乱的思维。” CEO定定地看着我。

在发生这件事情之前，我从来没有想到一页备忘录竟会有这么大的力量，它竟能决定一个公司的副总的人选。当然，现在我相信了它的力量，也信服了它的力量。

## 教训

工作效率和高效的执行能力也会始于一页备忘录。宝洁CEO雷富礼说过这样的话：“我们所有的高级管理人员都从内部提拔，但如果你想要升迁，最好先学会写备忘录。”

宝洁公司规定，备忘录不能超过一页，因为它的字数少，引起的争论也会减少；另外，在一页纸上检查和核实20个数字，比在100多页里检查和核实每页20个数字容易得多；而且，它可以使问题突出、醒目。

一页备忘录能将冗长空洞的文字、陈腐低劣的见解杀于无形，保证公司高效运转。



## 细节30 提高危机处理的能力

当那个赤裸着上身、仅穿着短裤的醉汉出现时，一切既有的规则都不起作用了，突发事件出现了。

### 事件

当事人：酒店领导力帆

做酒店领导，总是有数不清会令你意料不到的事情要处理。有时，一点点疏忽了，没有处理好，就可能造成严重后果。前两天，因为我对一件事情没有处理好，使我们酒店声誉受损。又是召开记者招待会澄清事实，又是做软性广告，才把事情给平息下去。因为这件事，CEO对我拍了三回桌子，差点把我给“炒”了。幸好事发后，我的处理还算妥当，领导才没有换掉我。

这件事发生在一个月前：



一天深夜，一个只穿着短裤的醉汉吼道：“服务员，快拿1012房的钥匙来，我进不去啦！”

楼层服务员吓得花容失色。她跑过去将钥匙递给醉汉后赶紧离开了。醉汉开门进去，紧接着房里传出一声女子的惊叫声，然后是一声男子的怒吼声。服务员赶紧走过去，刚才的那个醉汉匆忙从房里走出来，说：“我搞错了，我的房号是1021。”

房里的房客——一对中年夫妻从房里满面怒容地出来：“搞什么鬼，居然让人三更半夜闯进房里！”

我闻讯赶紧过来给房客道歉：“对不起，实在是对不起！”

“你说怎么办吧？”客人紧接话茬。

我太轻视了问题的严重性，自以为道歉就完事了，而事情并不那么简单。

## 细节

“您看这样行不行，免去您今晚的房费，算是对您的补偿。”我满脸微笑着，希望客人能满意我的条件。

“既然你这样说，我也不为难你们。我们要在这里住三天，这三天的房费你们全部免收。”客人说。

这我就有些为难了，我没法答应他：“我的权限只能免一天。您看这样行不行，您先休息，我向领导汇报，明天给您答复。”

客人很不满意：“我受了惊吓，能睡得着吗？你必须现在就给我答复。”

“今晚我真的没办法，我们领导目前在国外出差。”

“那你就等着吧。”

第二天早上，这则新闻在网络上扩散，给我们酒店造成了非常不好的影响。

## 教训

其实这个事件有很多机会可以补救的，可是没有人去做。一个光着半个身子的醉汉出了麻烦，首先应该让保卫人员来处理，而不是服务员。服务员给钥匙之前应该先查看号牌、验明身份，可是惊慌中，服务员全忘了。出了差错，领导过来并且承认错误是对的，但是，一位领导居然以无权处理来推托客人的要求，显然做得不太高明。就算是无权，也应该马上联系有

权处理的人，或者当机立断处理后再向领导汇报，并解释情况。

对任何一个追求服务水准的团体来说，应该把各个环节都做对、做好。如果一个环节做得不好，还可以补救；要是每个环节都做不好，那就连补救的机会都没有了。



## 细节31 双保险也不保险

保险的作用只是预防，要想达到真正杜绝隐患，只有古语最有效：“若想人不知，除非己莫为。”

### 事件

当事人：公司职员小畅

当我被老板抓住干私活时，老板让我收拾东西走人。我真没想到，自以为天衣无缝的计划，竟早已被老板锁定目标。

老板经常安排我写些材料，并给我规定时间。我总是拼命干活，除了睡觉，几乎挤掉了所有的休息时间。然后并不忙着交差复命，而是把节约下来的时间，视作“外国礼拜”，留给自己做私活。为了防范老板突袭查岗，避免尴尬，我安插了通风报信的“消息树”。

某日，老板叫我给报社写一篇报道，给了三天，我只用了一天。剩下两天，都用来给杂志社写稿。那天，私活正干得热火朝天，只听到门口财务部办公的地方传出几下敲击声。知道财务领导给我报警了，赶快做紧急处置。待老板走到我的跟前，电脑显示屏早已是另外一番模样了。

日久天长，掌握了老板的一些规律。比如，老板的车库就在窗外的五十米处，他的车一般停在库外。车在，说明人也在。车不见了，说明人已经外出了。这样一来，玩“捉迷藏”，老板就更不是我的对手了。都说“人有失手，马有失蹄”，这话可是一点不假。

## 细节

春节前写总结，给了三天时间，我两天就写完了。余下的那一天，车库外始终不见老板的车，想必外出了，我便放心地搞起了副业。谁知刚打完文章的草稿，就闻到了熟悉的剃须水味道。朝那香风侧过脑袋，只见老板面无表情地站在身后。他一言不发，足足站了三十秒，然后转身走了。早就听说老板的一言不发比“座山雕”的三声狂笑还可怕，今天总算领教了！

说来也是我太倒霉了。财务领导刚好去税务所，“消息树”离岗了。那么车呢，怎么也反常了？事后，秘书道出了原委：“老板的车送去修理了，今天，他是打车上的班。”

一个星期后，老板让我去财务那儿领了三个月的薪水，以后我就再不能与老板玩“捉迷藏”了。

## 教训

金融界的杰出人物罗塞尔·塞奇说：“单枪匹马、既无阅历又无背景的年轻人起步的最好方法是：首先，谋求一个职位；第二，珍惜第一份工作；第三，养成忠诚敬业的习惯；第四，认真仔细观察和学习；第五，成为不可替代的人；第六，培养成有礼貌、有修养的人。”

不管老板在不在，不管主管在不在，不管公司遇到什么样的挫折，你愿意去全力以赴，你愿意帮助公司去创造更多财富，这就是做主人的心态。如果你有为自己工作的心态，你要具备做老板的素质。如果你是在为别人工作，必须靠别人的监管控制才肯努力工作，那你注定一辈子是个打工者。

记住，与老板玩“捉迷藏”，受伤的绝对是你自己。



## 细节32 公私分明

“公”“私”是一对反义词，可见，公私是不能混在一起的。而公私财物更不能混在一起。

### 事件

当事人：职员丁洁

去年年底，老板没有给我发年终奖，因为年终联欢会没有准备好。其实我们公司人不多，也就几十个，准备些物品，布置个会场什么的，都难不倒我。以前我就经常和同事们一起做公司的展会，而且还是规模比较大的展会。其实只要我能按正常水平发挥，这个联欢晚会虽说不能弄得多么光彩四溢，至少不丢人现眼是能做到的。可是就这么一个把握十足的活儿，最后竟让我弄砸了……我内心特别后悔！

其实，把事情弄成这样，只是我的一点点不小心外加一点点懒惰。

这事开始都进行得挺好的。我把要买的东西逐列清单，然后去财务那儿领完钱后，就开始张罗着买东西了。有些可以网购，有些则需要去市场。我这人做事一向风风火火，效率颇高，也正因为如此，总经理才把这事交给我干。

事情终于有个轮廓了，心下不禁轻松起来，想着也应该把这几天的账目好好归整归整，以便和财务对账。可这一查账目，问题来了，因为线上线下再掺杂自己的花费，账对不上了。

时间一天一天地过去了，可我还找不着钱的归所。不管怎么不愿意，开联欢会的时间还是准时来了。总经理细细一看，还有好多准备活动没完成，急了：“这么久的准备时间，什么效率？年底奖金全扣了。”

## 细节

这件事完全是我咎由自取，怪不得任何人。我为什么对不上账？其实说起来特简单：我把自己的钱和公司的钱弄混了。

我这人平时对钱总是不上心，钱包里向来只记概数不记具数，自己花的钱更是没有丝毫印象。

买完东西也没有记下物品的价格和数目，因为想着有小票和手机，就懒得麻烦了。每次从财务那儿领的钱总是或多或



少，少不得我从中或添或减……这事本来还不乱，只要有小票，我总能算出哪些是自己的钱，又有哪些是从财务那儿领的钱。糟糕的是，我把小票丢了，这样一来，简单的事情就变得无比复杂。

## 教训

无论是个人还是公司，财务问题永远是最重要的问题。只要涉及钱，就需要我们更加细心谨慎。很多人想当然地以为公司里只有财务人员才需要清楚的账目表，需要时时记账，需要事事入账。丁洁肯定也是这么想的，所以她以为只要有小票，就算自己的钱和公司的钱混在一起，就算这笔钱和那笔钱放在一处，也能分清张三和李四的。结果呢？



## 细节33 “合计”？“分计”？

都说“小心驶得万年船”，工作中任何看似简单的事其实都暗含险情。时时保持高度的警惕性，不能因为事情看似简单就掉以轻心，否则你会后悔莫及。

### 事件

当事人：李丽

刚工作不久，由于对很多事情理解不够，认识过于简单，结果弄出了很多不必要的麻烦事。

有一次，领导让我去客户那儿签一份合同。因为前期工作领导都做好了，所以我只需要拿着合同文本过去，然后签个字就行了。还有比这更简单的事吗？带好合同我就准备出门。

“记着按我写的数字转账！”看到我风风火火的，领导又不放心地叮嘱着。“人到中年就是太琐碎，太啰嗦，这么简单

的事也犯得着这么说了又说？”我心里忍不住直嘀咕。

事情办得就像事先想的那样顺利，很快我就回来了。回了公司第一件事就是把签过的合同和支票送给领导，然后扬着脸得意地等着领导的赞许。

## 细节

可是不对，领导的脸色突然变了，然后把合同推到我面前，严厉地说：“好好看看！不是叫你小心吗？”

这么简单的事还能办错？我赶紧拿起合同仔细地研究起来。天哪！竟然多让客户开了5000元！原来合同中有两个数目，前一个数目中含有后一个数目，而我看都不看合同，就理所当然地想成是“合计”，把两个数目相加……我真是太马虎了。

虽然钱不多，但是，如果让客户发现了影响多不好啊！而且这个客户是我们的新客户，如果人家以为我们是故意欺骗，以后肯定就不会再与我们合作了，也许还会在同行里产生不好的声誉，这样一来损失就大了。

后来，领导专程带着我去客户那里做解释，并退了钱。领导很宽容，没有过分地责怪我，对这件事也没有再追究。

事情虽然过去很久了，给我的印象却日渐深刻。细心认真的工作精神在任何时候都是必要的，特别是那些看起来很简单的事。

## 教训

走在坎坷不平的小路上，因为保持警惕，虽然走得艰苦却往往不会发生危险；一旦走上平坦大道反而会摔得膝盖青紫，相信这是很多人都有过的经验。在复杂的事情面前，不用任何人提醒，我们也会自觉地把神经绷紧，一步一步聚精会神，不敢丝毫怠慢。而做简单的事总是因为这样那样的疏忽，使事情变得不能尽如人意。其实，简单的事更需要你的用心。因为，外表的简单总是让我们更容易被迷惑，更容易掉进不可预知的工作“陷阱”。



## 细节34 老好人不能做？

在办公室里，人与人关系是很微妙的。如果你愿意做好人，奉劝你别做办公室里的好人，就算做也要有选择、有重点地做。千万不要不分对象、不分场合地有求必应。

### 事件

当事人：职员周扬

就是因为背着“好人”二字，我不得不辞职了，做好人做到我这份儿上，真是有些窝火。

就如所有的新人一样，刚进公司，我总是小心谨慎，每逢休息日值班，只要谁开口，我都答应，为此不知浪费多少个休息日，久而久之都变成值班专业户了；平时上班，我总是早早就到了，收拾台面，打扫办公室，只要谁说一句：“没吃早餐好饿呀，有没有什么东西填肚子？”我就赶紧拿出自己买的牛

奶麦片，送到他们手上；炎炎夏日，我还经常买些冰镇可乐带给大家喝。我成了大家公认的“大好人”。

工作时间一长，工作也渐渐增多，我再也没有像以前那么多的时间帮同事们跑腿了。同事们再喊着“来来来，帮我把这份材料送到某个部门去”，“嗨，去仓库帮忙领一包打印纸过来，我们等着用”时，我只好以“那不是我分内的事”推托了。可想而知，同事们肯定有些抱怨。

拒绝同事的不合理要求，还能以一句“那不是我分内事”为借口，如果是领导要你帮他办私事，那就更难处理了。

有一次我的主管让我去车站帮他接一个亲戚，结果刚出公司大门就被出差回来的领导撞了个正着。领导问我去哪儿，为了不得罪主管，我就说出去办事。后来领导不知从哪里知道了事情真相，把我叫去训了一顿，说我身为人事部职员，都不能做到诚信二字，又怎能管理他人呢！给领导留下一个这样的印象，还在公司待下去只会自讨没趣，于是我递交了辞职申请。我又背着“好人”二字摔了一跤。

## 细节

前些日子打电话回原来的公司向老同事问好，同事的一句客套话就把我的好心情搅没了，他在电话那头诉苦：“天气好热呀，你走了，都没人给我们买可乐了。”

现在想想真后悔，要是当初刚进公司时，不做老好人，后来就不会有那么多麻烦了。

我想许多职场新人也有类似苦衷：不分场合示人微笑，人家觉得你没个性；对同事有求必应，必然有某次因为能力或其他原因你“应”不了，人家便觉得你不够意思，从而疏远你；你心无城府地多次借钱给同事，他很快心安理得、习以为常，你倒是被逼入两难的境地——讨，怕伤感情；不讨，白遭损失。久而久之，你就变成了大家呼来唤去的“勤杂工”。所以，职场好人还是不做为妙。

## 教训

每天和你在一起时间最长的人是谁？不是你的亲人，也不是你的朋友，是你的同事。他和你在办公室面对面、肩并肩，同工作，同吃喝，同娱乐。而当我们有了“私人空间”的概念之后，我们同样不能忽视合理的社交空间和公共空间，办公室里的距离如何把握，并不是那么简单的事。

当然，和同事搞好关系是应该的，但这要看你和同事之间的“好关系”是靠什么来维持的，他们对你的“好感”是如何形成的。如果只是因为你是一个很好“使唤”的同事，能够为他们减轻很多负担，甚至成了他们犯错时的“牺牲品”，显然，这样的“好关系”不值得庆幸。尤其作为初涉职场的新

人，要记住，同事不等于朋友，不能公私不分。和同事保持适当的距离，会使你看起来更美。





## 细节35 一个电话的力量

办公室里无小事，一个电话也可以让即将成功的合作消失。谭琼在放下话筒的时候，做梦都没想到事情会这么严重。

### 事件

当事人：谭琼

周一是最忙的。这不，一大早我就忙得不可开交。我在一家外贸公司工作，薪水不错，当然工作的强度也不小。

“喂，谭琼，领导找你，你马上过来一下吧。”领导秘书小玉打的电话。

“行，我一会儿就过去。谢谢。”挂上电话，我放下手头的事就赶紧往领导办公室走。

“谭琼，我过两天要去出差，G公司的那个项目从今天起就由你负责吧。一会儿他们那边的负责人就会打电话过来和你讨论一些相关事项，你先把这些材料拿过去熟悉一下项目的内容和进度。”领导把一大摞文件推到我面前。

“行，那我先把这些拿过去看了。”抱起那堆文件，我走出了领导办公室。正伏案研究那堆材料呢，电话铃响了，我拿起话筒：“你好，我是谭琼。”

“你好，我是B公司的杨升，上周五给我发的邮件收到了，能给我详细谈谈里面的细节吗？”B公司和我们正在计划一起做一个项目，上周五，我把合作中可能出现的一些事情给B公司的相关负责人发去了邮件。

“好，是这样……”因为担心G公司的电话打不过来，我简要地谈了一下马上就把电话挂了：“目前情况就这些，到时有事再联系，再见。”

果然，一会儿，G公司的人就打来电话了。我们很详细地谈了一些相关问题，并约好了面谈时间。

世上很少有事事如意的时候，当我们和G公司的项目进展顺利时，领导却告诉我，B公司的人想解除合作。

为什么呢？凭经验，我知道如果这次合作成功，绝对是双赢的结果啊。

## 细节

我正为B公司的解约百思不得其解时，在B公司工作的好朋友小尤告诉了我原因。真的，打死我都不相信原因就是那么简单。在你的眼里也许是不值一提的小事，在人家那儿却是关系尊严的大事，你怎么办？个人的标准不同，既然没办法让别人来迎合你，你就得适应别人。

原来，那天B公司给我打电话的杨升正是他们CEO的心腹，那是一个对自己的权威过分看重的人。在我简洁的话语中，他没有感受到尊敬。我挂断电话的那声“咔嗒”在他还没有意识到的时候就传到了他的耳朵里，他被惹怒了。据说，当时他对着挂断了的话筒怒吼了一声：“这么急，赶场啊！”然后，他就开始思考合约的不可行计划了。等他的不可行计划完成时，我们两家公司的合约也就到头了。

真是没想到，就先挂了一个电话，怎么就……

## 教训

接每个电话，都要将对方视为自己的朋友，态度恳切，言语中听，使对方乐于同你交谈。因为接听电话而失去重要客户是得不偿失的。接听电话注意倾听对方的谈话，这不仅是对他人的尊重，也体现出你的修养和气质。

一般说来，通话完毕后，打电话的一方应先挂断电话，等对方挂了电话之后，你再轻轻地放下电话。某些情况下即使是

你主动打的电话，若对方比你的职位高、年龄大，你也应该让对方先挂电话，然后自己再挂断。



## 细节36 报告概要的重要性

王唯不明白为什么自己的报告总是通不过，难道报告概要的力量真的有那么大，能让报告起死回生？

### 事件

当事人：职员王唯

“王唯，领导让你把写的报告拿过来。”刚吃过午饭，领导秘书绵绵就给我打电话了。

“好，我马上过去。”我应道。拿着报告走在路上，心里惴惴不安，真希望这次的报告可以通过，不然，我这两晚的通宵作业又成无用功了。

真不明白到底是怎么回事，无论我费了多大劲，查阅了多少资料，写出来的报告在领导那里就是过不了。他总是随意地

翻翻，然后就不置可否。我不能理解，为什么明明写得很好、很详尽的报告，却总是得不到领导认可呢？

“领导，这是我写的项目可行性调查报告。”我双手呈上这两晚的战果。

“噢。”领导接过报告，随意地翻了翻，然后还是不置可否。除了时间，一切都没变，我的心情再次由希望转到了失望。回来后，同事老升看着我的满面愁容，拍着我的肩笑着：“老兄，没人欠你钱吧？”

我也笑了：“我的报告又被领导否了，你说，为什么每次我的报告命运都那么惨呢？”

“让我看看。”老升的报告总是一路畅通，他愿意帮我看，我正求之不得呢，赶紧把报告递给他。

## 细节

半小时后，老升仔细地看完了报告，揉着眼睛，对我说：“你的报告写得很好，如果附上一份简短的概要，就肯定能过了。”

“老实跟你说，我也自认为每次的报告都写得很不错。所以特纳闷，为什么领导就这么不识货呢？”终于有人认可我了，面对老升忍不住有些感激起来。

“可是，如果你不加上一份简短的概要，就不一定能过得过。”老升很认真地说，“领导，一天的工作已经够忙碌了，根本没有足够的时间仔细阅读报告方案。如果你在给他的报告里附上一份简洁的概要，领导拿到你的报告时，就会先阅读这份概要。通过阅读概要，他能节省时间，迅速知道你的报告内容，快速做出决策。如果你没有附上概要，由于领导事多人忙，加之讲求效率，故而最不喜欢长篇大论、没有中心思想的报告。领导无心细看报告，甚至还会产生一种厌倦感，你辛辛苦苦做出的报告就有可能被老板否定，甚至变成一卷废纸，从而掩盖了你的辛苦和才能。”老升意味深长地接着说，“概要就是报告重要内容的缩写，如此，领导在有限的时间内就知道报告里传达的内容。他会从概要里知道你的报告主要是什么目的，报告是写什么的，这样既有利于领导的阅读，也有利于你的工作。领导也许还会认为你是一个精明且有心的人呢。糟了，怎么把肚子里的这点货全给你了？哈哈——”老升以长串的笑声结束了他的话。

原来如此，我真想拥抱一下老升这个可爱的人！

## 教训

概要就是报告重要内容的缩写，如此，上司在有限的时间内就能知道报告里传达的内容。他会从概要里知道你的报告的主要目的和主要内容，这样既有利于上司的阅读，也有利于你

的工作。上司因此还会认为你是一个精明且有心的人，从而肯定你的工作能力，也许某一日晋升的机会就摆在你面前了。

记住，概要写好了，你写的报告就成功了一大半。所以，千万别忽视一份概要的力量。





## 细节37 一块薯片带来的后果

当有人满嘴食物地对我们讲话，并且把食物的渣子喷在我们面前时，我们的心里一定会涌起十二分的不满：我不是你重视的人，所以你才这样对我没礼貌。

### 事件

当事人：职员吉敏

昨晚和朋友们玩得实在是太疯了，早上三次闹钟才把我叫醒。没办法，赶紧洗把脸往公司赶，早饭都没来得及吃。还好，终于在最后时限的十秒钟之前打了卡。

悠然地走到座位上坐定，为自己的幸运和高效率欣喜不已。

真弄不明白，一大早的，怎么事情就这么多。电话一个接着一个，刚放下话筒，就得再拿起来，我的手都酸了。本来想

偷空找东西填肚子也不能实行。好不容易逮着一个空隙，立刻抓紧时间从抽屉里摸出一包薯片大嚼起来。

“嘀——”该死的电话又响了。为了不让电话再响第四声，我们公司的规定电话响到第四声扣考核分一分。我也顾不得满嘴的薯片，赶紧拎起话筒：“您好，我是C公司的吉敏，请问有什么可以为您效劳的？”

“你好，我是N公司的杨亚，我想确定一下公司展会的事情。”

“有些事情现在电话里不好说，要不这样吧，一会儿我把详细的策划书用电子邮件给您发过去行吗？”我都快被满嘴的薯片给噎着了。

“行，那麻烦您了，再见。”

挂了电话，我猛喝了两大口水，才缓过劲来，难怪孔夫子说“食不言，寝不语”，看来这里不光关系修养，还关系生命安全呢。

除了被薯片噎着了，我对这个电话没有丝毫印象，直至它给我带来意想不到的后果。

## 细节

三天后，我突然被叫到了领导的办公室。

“吉敏，你吃零食我不管你，可你不该在办公室里吃零食。”领导一见我就很严肃地说。

“没有啊，我没有吃零食。”这是真话，我一般很少在单位里吃零食的，除非偶然没有吃早饭，但那也是在领导未知的状态中发生的。

“还说没有，客户都向我反映了，弄得我当时特别没面子。”上司好像都不喜欢下属的辩解，领导好像有些恼怒了。

“我能知道是谁吗？”

“你在接N公司杨亚的电话时是不是在吃东西，人家跟我说，当时听着你含糊的声音觉得自己特别不受重视。”领导的脸色更阴沉了。

原来就是那天的薯片，我无言。

“明天，你最好约杨亚谈谈那个策划书，顺便解释一下你那天到底是怎么回事。你跟我解释一点用都没有，明白吗？”

我除了沉默还是沉默，因为对领导来讲，我说什么都没用，如果不能取得杨亚的谅解的话。

真没想到，连一块薯片也会带来这样料想不到的后果。没办法，赶紧想好检讨词，明天好好地做自我检讨吧。

## 教训

孔夫子都说了：“食不言，寝不语。”满嘴食物地与人交谈是很不礼貌的行为。当然，在吃西餐时，忌讳各吃各的，不与邻座交谈，可这种交谈的前提是口内没有食物，绝不是说可以满嘴食物，然后口齿不清地去与人交谈。嘴里有食物时，切勿说话。



## 细节38 “我病了”不是“万能符”

职场搏杀中，哪容得文艺片里那病恹恹的女主角。想用“我病了”当借口逃脱工作，那只能等着喝“西北风”。

### 事件

当事人：云夷

人们对于弱者总是会产生一种莫名的同情，弱者的错处也总是更容易被原谅、被宽恕。但，这种常理并非就能畅游天下。我因为这种误解如今还停职在家。

上次，单位集体体检，竟查出肝还是什么器官上长了个血管瘤。鉴于单位体检误差较多，就去大医院复检，说是天生的，暂时对健康无大碍，但是有随时恶化的可能，平时要注意休息、健康养生云云。

消息一传开，同事们纷纷上前安慰，连老板见了面也要问候一番。其实我倒没什么想法，一生不就几十年光景，只要平常没事就行。所以行动还是爽朗如故：“没什么，就是突然觉得自己好像悲情文艺片女主角，好不容易功德圆满，最后突然再见，留下男主角悲伤一辈子，哈哈哈，哈哈哈——”

同事们闻言多开怀大笑！

我这人本来就挺懒的，现在又有了医生的金科玉律，更是有恃无恐了。

平日里同事聚餐，我开始注意荤素搭配，最后总吃一碗白饭、一份水果。

下班了，老板说：“同志们，这几天大家辛苦点，赶完这个项目，我一定好好犒劳大家。”

我总是随后就应着：“我不舒服，想先回家。”虽然老板有些不快，但我是病人，应该得到照顾的……

## 细节

我错了，完全错了，我根本就没有弄明白老板的心理。这年头，在职场搏杀，哪里还容得下什么娇滴滴的“文艺片主角”！

老板会同情弱者，会理解病人的苦，但公司不是慈善机构。当初我怎么就没有想到这一点呢？

年底，老板把我叫到办公室，用满含同情的神色对我说：“小云，我知道你身体不好，我们这儿工作也确实太累了，我真是不忍心看你再这么受累了。这样吧，还是身体要紧。年后，你就先在家里养着吧，等身体好些再来。毕竟‘身体是革命的本钱’嘛。”

老板这哪是什么关心呀，明明就是要辞了我嘛。

## 教训

公司存在的目的主要是创造利润，公司雇用员工的目的是让员工给公司带来利润。公司不是慈善机构，弄一个病病歪歪的人在眼前，老板心里本来就添堵了，如果你再娇娇滴滴地整日里做“林黛玉”，恐怕没有一个老板会不劝退你的。

所以，如果没有大病，最好还是不要随意请假。否则，没病死，倒会先饿死了。



## 细节39 备用物品准备齐全

剪刀与白领，看似风马牛不相及，但一次剪彩仪式把二者联系到了一起。最后剪刀成功地让白领失去了工作。

### 事件

当事人：外企职员刘朋

我虽然毕业只有两年，可已经是一家外企的办公室领导了，而且月薪好几千美金。朋友们都眼红得不行，认为我前途无量。然而，当CEO怒吼着“你真是个笨蛋”的时候，这一切都终结了。

事情源于一次剪彩仪式。

不久前，上司让我负责我们公司的一个项目剪彩仪式。布置会场，请领导，找媒体……忙了好几天，终于万事俱备了。



剪彩的日子到了，八方宾客云集，各路媒体报道，一看那场面，领导就冲我点头微笑。可是，“天有不测风云，人有旦夕祸福”，这么热闹非凡的场面就隐含了我的致命伤。

那天来的人特别多，很多没有邀请的人也来了，比如那位老领导，就是我没有邀请的。

我们请了五位市领导剪彩。当五位领导被请上台后，总经理突然发现还有一位相当级别的老领导也来了，就是那位不请自来的老领导。于是，总经理亲自把这位领导也请上了台，让他一道剪彩。

## 细节

以前，我们一直用“朝秦暮楚”来形容变化无常的人或事物，在大家的观念中这个词是带有贬义的。可是，现代社会的发展用“瞬息万变”来形容绝不为过。就因为这位领导同志，我的厄运也随即降临。

台下的我看在眼里，急在心里，额头虚汗直冒：“怎么办，只备了六把剪刀，现在必须找到第七把剪刀！”

按计划好的人数预备剪彩用的剪刀，这是很自然的事情，谁想到“计划赶不上变化”。如果事前一些必要的准备，就不会被变化牵着鼻子走了。现代社会，细致的工作不但需要你完

美地执行上司的命令，还需要你有防范突变的能力。“1%的错误会带来100%的失败”，可能只是一点点没想到，突变的形势就能成为你职业生涯中的“滑铁卢”。看来，以后一些必备的办公文具最好多备一份。往往越小的东西在急着用时越找不着。

我稳了稳神，抛开飘飞的思绪，立刻吩咐手下赶快去找剪刀。事情偏就那么凑巧，平时多了去的剪刀这会儿都没了踪影。好不容易有人跑过几条街买回了一把，我赶紧把剪刀送给在主席台上已经面露愠色的总经理。

事情还没完，等到开剪时，使着新买的剪刀的总经理却怎么也剪不断那红绸。总经理的胖脸开始泛光、流汗了。“该死的假冒伪劣产品！”剪子折磨着台上的总经理，台下的我……

事后的结果不说大家也猜到了，我被狂怒的总经理勒令主动辞职，终结了我的幸福外企工作时光。

在我们工作中，防范突变的措施很简单，也许只是一把剪刀或者一盒订书钉之类的东西。对付突变的真正障碍，很可能只是一点点疏忽大意……

## 教训

以防万一，做万分之一的准备工作并不是浪费。而如果以三分的精力和态度面对十分的工作，将带来难以预料的恶果。蚂蚁也能够打败狮子。剪刀与外企白领，看似风马牛不相及，事实上一把剪刀却使一个外企白领丢了工作！



## 细节40 投机取巧被降薪

很多公司都打卡上班，就算是打卡也不能马虎行事。否则，一经领导察觉，事情就不妙了。

### 事件

当事人：李玉仁

经过周末的狂欢，周一上班时人总是显得有点蔫儿。我起身泡了一杯浓茶提神，继而又奋笔疾书领导交代的总结。

“李玉仁，领导有请。”领导秘书小杨笑咪咪地走过来。真不知这女孩怎么每天都能步履轻盈，笑容满面。

听到小杨的话，我就有点怵。我们领导是一个喜欢在上午处理问题的人，所以，我们都尽量避免成为第一个被他召见的人——特别是当你们两人的确有问题需要商量时。下午两点

钟，上司更容易听进意见，更可能帮你解决问题。（免费书享分更多搜索@雅书.）

可是他既然发话了，总不能不去吧。我战战兢兢地走到领导办公室，敲门进去，果然，领导脸色阴沉。

“领导，您找我？”没办法，我这人就是怕领导，一和领导讲话就脸红、心跳、不利索。

“你周五是怎么回事？”

“周五？”我在脑子里快速地搜索关键词，没有什么特别的呀。一早上班，修改了一个策划书，给客户发了一些邮件，接了一些电话，又打了一些电话……做错什么事了？

见我沉默不语，领导的脸更阴了：“我是说，你打卡了吗？”

“打卡，一早我就打卡上班的呀？”我很不解。

“你的打卡记录上显示的是八点三十。可我记得那天下着雨，我在路上见你没带伞，就把你捎来了，我们一起到的单位，是九点整吧？”

“啊？”

## 细节

我们单位上下班都要打卡，一开始大家都老老实实按时打卡。后来发现有空可钻，不少人便让别人代打。由于我住得比较远，所以总是把卡搁在一同事那儿，让他到时就顺便帮我把这事也办了，所以每月的考勤分总是满的。当然，每月我都高高兴兴地拿到了全勤奖金。

我一下子明白了，肯定是上周五，那同事见我未到，按常规帮我把卡打了，谁料想我竟是和领导同车而来的呢？这事露馅了。可是，这怎么能跟领导说呢？我只能把头埋得更低了。

“让人帮你打卡很好呀，考勤分总是满分。难怪你们的考勤总是那么好，原来是有水分的。你们不要以为利用机器的一些漏洞就可以逃避公司的管理制度。这次，我一定要严惩这种风气。”领导说得义愤填膺，我的心随着那句“严惩这种风气”从谷底又沉到了深渊。

## 教训

从某种程度上来说，在公司，乃至整个社会中，都存在这种投机取巧的风气。投机取巧或许能一时得利，如果以为这些取巧手法是成功秘诀，那你就大错特错了。对于一个合格的领导者来说，公司就是他的第二生命，公司领导会怎样看待这些所谓的“技巧”呢？当然，他们或许会被你一时的伎俩所蒙骗，但是又能骗多久呢？一分耕耘，一分收获，要成就事业就必须有所付出。



## 细节41 了解生活常识？

当方芳拖着疲惫的身体回到旅馆时，却怎么也开不了房门。这是为什么？因为截止时间到了。

### 事件

当事人：方芳

因为不知道一些常识，曾吃过很多亏，事后想起来，自己也会忍不住悄悄地笑自己傻。其中让我觉得最难堪的就是那次了。

那时，我才毕业不久，在一家媒体工作。媒体工作节奏快，而且总要加班、出差。工作不到一个月，我就被派到外地出差了。

平常在家里“衣来伸手，饭来张口”，可一到外地，这些事都必须自己张罗了。当晚，我找了一家酒店住下。

第二天一早，我就去采访了。恰巧我要采访的人去了郊区，我立刻找车尾随去追。好不容易找到了我的目标，并顺利地完成了采访任务，赶回城区的时候已经是下午一点多。忙了一上午，我唯一希望的就是躺在床上好好休息一下，然后再赶车回单位。我一刻没停地就往酒店赶。

拖着疲倦的身体回到了酒店，我掏出房卡准备开门。然而，任凭我怎么摆弄那卡，房门就是开不了。这是怎么回事？

## 细节

我实在没办法了，只好去找楼层服务员：“小姐，我这房门怎么开不了啦？”

服务员打开电脑看了一眼：“你的房间过了中午12点，已经取消了住房资格，要进去必须到总台重新办住房手续才能打开房门。”

“啊，怎么能这样呢？我昨天下午5点才开房的，不是讲好住一天，一天不是24小时吗？现在离一天还有好几个小时呢！”我不由得辩解道。

“这是规定，不信你可以咨询总台。”服务员客气地说。

没办法，我只好下楼到总台询问。总台小姐态度还不错，微笑着说：“您开的房已经到期，所以要进房必须再交钱！”



虽然态度不同，可结果还是要交钱。我有些不服：“我昨天下午5点才住进来的，现在不是还没到一天吗？”

总台小姐有些不耐烦：“对不起，这是我们酒店的规定。”

“什么规定，这分明就是宰客！”我非常生气。

“抱歉，所有的宾馆都是这样规定的。有意见你可以去我们客服部投诉，没意见的话，要么重新登记，要么退房。”

虽然憋了一肚子的火，可也没办法，我只好拖着沉重的步伐，拎着沉重的行李提前到了车站。

## 教训

相信现在大部分人都知道了，国际惯例就是住一天算到次日中午12点。但是，我相信还有很多相关的常识是我们不知道的，或者我们以为自己知道，实际上并不是那么回事。如何避免由于对这些常识的不了解而出现的麻烦呢？这需要我们事前多问多做准备。

如果方芳在订房的时候就问酒店服务员什么时候退房的话，后来的闲气就不用生了。就是因为方芳按照自己的常识，以为住一天就是从入住时间开始算起的24小时，才产生的误解。



## 细节42 好关系不代表好说话

“亲兄弟，明算账”，在利益面前，有时所谓的“好关系”是不堪一击的。所以，最好的方法还是法律文书的约束。

### 事件

当事人：领导尹波

“领导，S公司要求我们撤掉栅栏。”助理小林急匆匆地对我说。

“哦，我知道了。”我又说道，“S公司与我们集团公司的关系一向很好，这点事应该不难解决。一会儿我给那边打个电话说一下。”

“我们的货还在那边没法放呢？”小林好像不放心。

“出事我担着，你去忙吧。”我突然发现小林不太讨人喜欢。小林工作很认真而且也很负责，可我不喜欢她那种好像不相信人的眼神。

我所在公司是集团下属分公司，与S公司签订了房屋场地租赁合同。现在，我们公司的货物必须使用一块相对封闭的区域。考虑到集团公司与S公司双方的良好关系，我就没有多加考虑，自作主张动用栅栏把相应的区域围了起来。也许是S公司不同意吧，跟他们负责人说说也许就没事了。

我拨通了S公司负责人的电话：“你好，我是尹波，我们公司的货物堆放只是暂时需要用栅栏围一下，等这段时间一过，马上就可以把栅栏撤了。”

“你要知道，当时我们的合同上可没有这一条啊，你记得吧，也没有划定使用区域啊。你们这样做，我们的货物怎么放？反正，你们不把栅栏撤了，这问题就没法解决。”S公司的人口气很强硬。

怎么能这么不讲情面呢？我也忍不住有些火了。看来这事今天还解决不了。大家都在气头上怎么谈，我只能先把电话挂了：“我们约时间面谈吧。现在就先说到这里。”

明天怎么说呢？我一边思量一边把当初签的合同找了出来。不看合同我还底气十足，一看合同，我立马傻眼了。

## 细节

原来，我们当初与S公司签的房屋场地租赁合同，其中只有“双方共用场地”，但并没有具体划定区域。现在商场上，有利益就有交情，利益冲突了，那就是敌人啊，谁跟谁能是永远的好交情呢？不管怎么样，明知不会有什么结果也得去做。我想起了小林那不信任的眼光，看来她早就明白这事不好办了。

不用说也能想象出，在第二天与S公司负责人的谈判中，我完全处于被动局面，只能防守，反复渴望能以情动人，但在具有法律效力的合同面前，我的这套说辞显得出奇地苍白无力。S公司根本就不愿讲交情。

任我把嘴皮子磨破，事情也没有改变。最后，我们撤了栅栏，另觅场地存放那批货物。

后来，这事被CEO知道了，他指着我训了两小时，因为这份合同是我签的。

## 教训

中国有句老话“亲兄弟，明算账”，在关系切身利益的时候，凭所谓的“交情”总是很难把握分寸、很难约束人的。商场风云变幻莫测，没有永远的敌人，也没有永远的朋友，把事情做得完满尤其重要。千万不要凭着一时的冲动，只记得讲交

情而乱了办事的程序，忽略了细节。在商场中，交情要讲，账目更要清。



## 细节43 只有微笑还不够

当一个满脸微笑的服务员在你面前，你的心情一定十分舒畅。可是如果她微笑着让你吃冷饭，你还会觉得她可爱吗？仅有微笑是不够的。

### 事件

当事人：餐厅老板李格

我新开了家餐厅，平常也不大有空管理。可是最近生意日渐萧条。在我们的留言本上，有很多顾客都写了“笑得好看，服务糟糕”的留言。“笑得好看”应该是服务好啊，可为什么又“服务糟糕”呢？这让我有些转不过弯来。

在服务行业，都提倡“微笑服务”，所以，我一直都要求店里的服务员要微笑待客。这都“微笑服务”了，怎么还对服务有意见呢？

为了查明问题的症结，我特意拜托了一位朋友去餐厅侦查情况。朋友去我的餐厅吃了一顿饭，回来后发表了他的十六字感言：“笑得好看，做得难看；态度热情，服务糟糕。”

“这怎么看着都是自相矛盾的词儿呢？”我疑惑不解地问。

“在服务行业，光有微笑还是不够的，李格。”朋友吐着烟圈，慢条斯理地说，“微笑服务就是优质服务这是一个误区。微笑毕竟只是软件。”

接着朋友就跟我讲起了他的餐厅之行。

## 细节

走进餐厅，站在门口的服务员用甜美的微笑迎接他，热情地招呼：“欢迎光临！”朋友心想：“李格的微笑服务还真不赖，服务员的微笑很有专业水准。”

坐定后，服务小姐双手捧上菜单，带着专业级的微笑，让朋友点菜。朋友心情很好点了几道比较贵的特色菜。不一会儿，第一个菜就送上来了：手抓羊肉。朋友暗思：“速度也够快。”

可是才吃了一口，朋友就皱起了眉头：太咸了！于是停下来喝茶，等其他的菜。谁知等了好久，菜还没有送上来。于是

朋友向服务员询问原因。服务员马上跑到厨房去催。过了一会儿，服务员回来，微笑着说：“对不起，您点的菜正好没有了，可不可以请您再换几个菜？”

没办法，只好重新点菜。服务员考虑到耽误了朋友的时间，亲自跑到厨房督促，让厨师优先做。可是过了不多久，她又跑回来了：“实在对不起，这些菜也没有了，可不可以请您再换几个菜？”

朋友这会儿只有苦笑的份儿啦：“干脆有什么就上什么吧！免得你再跑。”

听完朋友的叙述，我也只有苦笑了，看来我必须对餐厅进行大改造。

## 教训

提到服务，人们总是会联想到微笑，好像微笑就是优质服务。其实，这是一个认识误区。微笑只是软件，质量、设施、效率才是硬件。硬件上不去，软件再好也谈不上优质，就好像人用一条腿走路，始终快不起来。但是，因为硬件容易复制，所以，在很多时候大家总是强调软件的重要性，其实，硬件也是必不可少的条件。





## 细节44 醉酒并不是真性情

中国历史上的诸葛亮、曾国藩等都表示一个人的醉态可以表露他的真性情。所以，有一家公司干脆就把这一点用到了员工的招聘上。

### 事件

当事人：方力

一家外贸公司向社会公开招聘6名业务管理人员，报名的竟有600多人。我也随众投了简历。经过艰苦的笔试，刷下了400多人，我幸运通过。面试时面对考官们流利的外语口语和娴熟的专业知识，又有100多人败下阵来，我又幸免了。这样，我就成了剩下的34人之一。

“你们这些人条件都很优秀，去掉谁也没有充分的理由。”总经理面带难色地对我们这些待选者说，“为感谢你们对公司的厚爱，公司决定明天在G酒店设宴招待诸位。”

我琢磨着公司安排这次聚餐，肯定也是招聘题目之一，就把自己收拾整齐了，小心翼翼地赴宴。

宴会上，我刚巧被安排在公司领导旁边，心里不禁暗喜：“真是天助我也，刚好可以大大地表现自己了。”我频频向领导举杯，并向领导夸下海口：“领导，只要你录用我，两年之内，我保证给你赚几十万……”领导也报之满脸微笑。

然而，事情有时偏偏不如想象中的那样美好，这最后一面我被刷下来了。宴后第二天，公布录取了12人，我不在其中。

## 细节

原来，总经理的醉翁之意不在酒，在乎人才也。因为笔试也好、面试也好，都只反映了应聘者的专业知识和部分素质。而且这种考试是在比较严肃而又紧张的气氛中进行的，应聘者有备而来，且分外警觉，有些缺点暴露不出来。而在酒会上，有人就开始表现了：

有的担心自己不被录用，心事重重，沉默少语，郁郁寡欢。这种人性格过于内向，缺少交际能力，不宜搞外贸。

有的自我感觉良好。平心而论，业务上他们确实高人一筹，面试时也有绅士风度。但在酒宴上，他们终显“庐山真面目”，因而贪杯豪饮，狼吞虎咽，给人一种俗不可耐的感觉。

有的出言不凡：“领导，只要你录用我，两年之内，我保证给你赚几十万。”搞外贸是要赚钱，轻言取胜，戏言赚钱，看似有胆有识，难免言过其实，给人以一种不可靠的感觉。

有的是破釜沉舟而来：“领导，我这次是下定决心来报名应聘的，我已辞职……”这种人似乎自信，实际上是自负。他们把应聘当赌注，太偏激。

有的苦苦哀求。而搞外贸最忌讳软弱。相反，另有一些人，彬彬有礼，不卑不亢，谈吐风趣，机智敏捷，这些人才具有搞外贸的优良素质。在席上，他致辞说：“领导，能结识您很荣幸，我十分愿意为贵公司效力。如果确因名额所限使我不能效力帐下，我也不会气馁，我会继续奋斗……”言语得体，柔中有刚，充满自信，意志坚强。这是做外贸的最可贵的性格。

原来如此，我怎么没想到？

## 教训

笔试也好、面试也好，都只反映了应聘者的专业知识和部分素质。而且这种考试是在比较严肃而又紧张的气氛中进行的，应聘者有备而来，且分外警觉，有些缺点暴露不出来。所以，考官总是喜欢用一些出乎意料的方式来考查应聘者的性

格，以便观察这份工作是否适合他们，而这样的题目往往具有防不胜防的特点。

在这种情形下，应聘者怎么接招呢？无它，唯有从细节做起而已。“播种一种行为，收获一种习惯；播种一种习惯，收获一种性格；播种一种性格，收获一种命运。”



## 细节45 做事要细心

短信忘了翻，也不是什么大事。但如果短信的内容恰巧就是你要汇款的银行账号，而且还是为公司交货款，那么事情就不小了。

### 事件

当事人：Jim

周一刚上班，我就被总经理叫到办公室。他的脸色很难看，第一句话就问我：“周五你给香港公司汇款了吗？”

我马上意识到上周五办的香港方面的付汇手续可能出现问题了，一脸不安地说：“汇了，我特意赶在下班前去银行汇的。”

毕业后，我在一家私营公司从事外贸工作。我知道职场有细节，却无小节。不拘小节的，很多时候并不受青睐，所以工

作之中，我总是小心谨慎，当然，这也使我的工作很少出现失误。

上周五，总经理吩咐我给香港办理付汇。我带着早已准备好的对外付汇材料到银行，赶在下班之前将这笔钱汇去香港。我记得当时我认真地检查了金额、日期、发票、合同，并且又重核了一遍，确信没有问题之后才交付银行的。在银行工作人员审核后，依照程序办理购汇付汇。这怎么会出现差错呢？

“你写的账号是多少？”见我不作声，领导的脸都变成铁青色了。

我真是弄不明白，每填一个数字我都是小心又小心的，怎么就会把账号弄错了呢？领导的狂怒都把我砸蒙了，脑袋里一团面糊，只有呆立一旁挨骂了。

按领导的话，问题该是出在账号那儿，为什么会出现这个问题呢？原来是这样。

## 细节

当时账号是香港公司负责人通过短信发给我的。我赶紧把短信又读了一遍，原来我在记账号的时候，最后一个数字正好换行，而我没有把短信继续翻下去，如此就漏掉了最末尾的一个数字。

由于资金没有及时到账，导致香港那边不能按时付款，损害了公司信誉，也造成了不小的经济损失。当时我陷入了深深的自责，后来通过多方面和银行沟通，终于在最短时间内把这笔钱汇到了香港账户。为了让我长“记性”，公司决定扣掉我两个月奖金。

绝大多数细节会像我们每天数以亿万计脱下的皮屑一样，看不到扬起或落下便无影无踪了。但总有一些细节，会深深地打动我们，烙进我们的记忆，决定或改变我们对人和事的看法与态度，就像这次的事情。

这件事让我明白，有时候尽管你为一件事情做了99%的准备，但也许就是1%的疏忽，前面的努力都会归零，甚至是负数。这也许就是职场生存的法则。为了记住这个教训，我把那张写错了账号的付款单贴在了工作记事本上，每一次翻开就会提醒我：注意细节！

## 教训

职场生存法则： $100-1 \leq 0$ 。工作中尽管你为一件事情做了99%的准备，但也许就是1%的疏忽使前面的99%归为零，甚至为负数。我们不得不承认，更多时候一些小事具有决定性的力量。在习惯了的工作中，能够发现值得关注和提升的小事，并能在它们变成大事之前予以解决，这就是学习力。



## 细节46 最理想的工作完成期是昨天

时间就是生命，鲁迅先生说“浪费别人的时间就等于谋财害命”；对公司而言，时间就是利润。所以，对于员工而言，一定要在老板交代的时间内完成任务。

### 事件

当事人：部门主管刘松

老板要赴海外公干，而且要在一个国际性的商务会议上发表演说。我们几名部门主管忙得没日没夜的，整日里晕头转向、头昏眼花。老板赴洋公干所需的各种物件都要我们准备妥当，当然，包括演讲稿在内。

在老板赴洋的那天早晨，各部门主管也来送机。市场部主管王能问我：“你负责的文件准备好了没有？”



我忙到凌晨才躺下，这会睁着惺松睡眼，说：“凌晨四点的时候，我实在抵不住瞌睡虫的蛊惑，就趴在办公桌上睡着了。我负责的文件是用英文撰写的，老板看不懂英文，在飞机上不可能复读一遍。等他上飞机后，我回公司把文件发给他，等他一到就能收到。”

每个人都会在心中对自己进行的事情进行筹划。这时的前提就是你只考虑了自己的主观因素，而每个人的主观因素都是不同的，这时很多计划、筹划不得不随着客观因素而改变，也就是所谓的人算不如天算。这是我在经历此事后的体会。

## 细节

转眼，老板驾到，第一件事就是盯着我问：“你负责预备的那份文件和数据呢？”

我就按自己的想法告诉老板：“我一会儿给您发过去吧。”

老板闻言，脸色大变：“怎么会这样？我已经计划好了，利用在飞机上的时间，与同行的外籍顾问研究一下自己的报告和数据，别白白浪费坐飞机的时间！”

回到公司，我拼尽全力赶那份英文文件，可我知道，无论怎么赶都不可能达到老板要求的时间期限。想起老板那张脸，

我就能预料到以后我的晋升之路会走得很艰难。可是，我怎么会想到老板就那么急着要那份文件呢？

作为一名员工，千万不要自作聪明地设计工作，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。

## 教训

记住，在所有老板的心目中，最理想的任务完成日期是：昨天。

特别是在今天，商业环境的节奏，正在以令人目眩的速度飞快运转着。大至公司，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”的理念。老板是百分百的“心急”之人，为了公司的生存、发展，他们恨不得把一分钟都掰开来用，在他们看来，罗马一日建成也不算快。所以，要老板白花时间等你的工作结果，他该有多着急啊。

在罗马应该于昨天建成的心理状态下，对老板交代的任何工作，都要在第一时间内处理，争取在老板期望的工作时限前完成。



## 细节47 一小时的价值是一百万

如果你迟到了，那么就会在心里产生愧疚，在气势上输给对方。如果对方还不给你道歉的机会，那么这种愧疚就会长存于心，从而受对方压制。

### 事件

当事人：项目领导钟居丰

真想不到路会这么堵，如果提前一点出门就好了。约好了外国人谈项目，眼看时间就要到了。可这会儿路上堵成这样子，谁也不知道何时才能到！看看副驾驶座上的老板，也显得挺焦躁的。

我看看表，在约定的时间内铁定是赶不上了：“老板，看来我们只能跟史密斯先生解释一下，让他们等一等了。”

“现在除了这个也没有别的办法了。”老板愁眉苦脸拿出了手机，“喂，史密斯先生，我们在路上，堵车了，看来我们得晚到半小时，对，就半小时，请您等一等。”

挂上电话，老板担心地问：“看这情形，半小时够不够？”

“难说，刚才交通台的路况信息说前面也堵得厉害。您应该告诉他们可能要一个小时，让他们好有个心理准备。”

“我担心如果时间太长了，会激怒他们的。”

听了老板的话，我没有说什么，但感觉这样终究是有些不妥的。

半小时还是过去了。老板只能再次拿出手机：“史密斯先生，真是太对不起了，我们可能还需要三十分钟。”

终于，我们到了约定的地点，但比约定的时间已晚了一小时。史密斯先生正在来回地踱着步子。

老板立刻道歉：“真是对不起，我们……”

“我们快谈谈项目吧。”史密斯先生打断了我们的道歉，向老板伸出了大手。

在接下来的洽谈中，不知不觉地，我们总是处于被动中，尽管好几次，我明显地感觉到老板想掌握主动权，可这种努力总是被史密斯先生化于无形。

经过艰难的谈判，最后我们不得不同意比原计划多付一百万。

回来的路上，我们都挺丧气的。

## 细节

在车上，老板幽默地说：“真是没想到，这一小时的价值就是一百万。”

我很不解，便问：“我们是迟到了一小时，难道就是这一小时导致了我们的谈判结果吗？”

“就是啊，真该听你的话，如果预先把时间留足一点，也许结果还没有这样糟呢！”老板叹了一口气。

“是啊，我也觉得这样给人家造成了两次毁约的印象，还不如一次就把时间留足了。如果我们提前到了，人家就会忘掉原有的迟到时间，而对我们匆忙赶时间的努力给予肯定。”我接着说着。

老板点燃一支烟，分析道：“我们已经给人家留下两次毁约的印象，内心对史密斯先生充满了愧疚，本想立即道歉，以减少内心的压力，可是史密斯先生很聪明地利用了我们的愧疚，偏偏不给我们道歉的机会，而且先向我们伸出了手，这样

在原先的压力未解的情况下，我们又得再次承受压力。所以，在整个谈判过程，我们始终处于劣势。”

果然，这一小时的价值是一百万。

## 教训

当无法履约时，假设可能迟到二十分钟，如果预留时间说“可能迟到三十分钟”，这样虽然在电话里也许会使对方不快，但当缩短了十分钟赶到约会地点，就会使对方忘记之前的二十分钟的迟到，而对你匆忙赶时间的努力给予肯定。

迟到后，会因为愧疚而在态度上比较谦和，多少会客气些，但如果能马上道歉，等到彼此的谈话投机了，这种愧疚感便会烟消云散；而如果对方始终不给道歉的机会，就会使人产生不安心理，接下来的谈话，也就会自然地放弃主动权。这是由于人的心理有一种倾向，就是当自己知道的弱点或错误被他人藐视时，便会有种人格遭受藐视的错觉。

总而言之，在商业谈判中，千万别在时间上或者是别的什么地方让人家抓住了漏洞。



## 细节48 工作不能太激进

职场中，太激进了很容易把自己掏空，后劲不足，从而使自己处于进退两难的境地。

### 事件

当事人：文露

两年前，我刚刚从一所大学中文系毕业，满怀着对事业的憧憬。在校招的最后，我与一家中型日化公司签订了协议，到该公司的办公室工作。

前半年，我的工作特别出色。当时公司给我制定的具体任务有两项：每月编发三期企报，并在市级以上新闻单位发稿四篇。在短暂的熟悉情况后，初出茅庐的我充分发挥了在大学时办校报的经验，很快进入了角色，跑市场、收集素材、制定选题、给新闻单位送稿、改稿，每天忙得不亦乐乎。功夫不负有心人，当月我一人就在市级新闻单位中发稿四篇，第二个月又

实现了该厂在省报上零的突破。成绩令我鼓舞，从此便一发而不可收，几乎每月都要在市级新闻单位中发稿十多篇。

一时间，我在厂里犹如一颗冉冉升起的新星备受关注与重视。半年中得到了领导的多次表扬，主任也对我喜爱有加，一些大的活动策划，一些重要材料的编写，都直接交由我来牵头组织进行，一些对外活动也经常点名让我参与。

可是事情并没有按这样的轨道发展下去。到了年底工作考评时，在系统的30名员工中，我的民意测评竟排在了第26位。如今，我早已从这家公司黯然离开。回想当初的经历，我觉得自己犯了一个致命的错误。

## 细节

锋芒毕露、急于求成是我败走麦城的原因。

工作上的高起点开始，使我陷入了只能进不能退的尴尬境界。由于我前期对公司的宣传资源的过度开发，到后来竟出现了断档现象，媒体对我们公司的报道力度有所减弱。这时，主任发话了，对我的工作进行了批评，说干工作要持之以恒，不能只有三天的热情。

经过前一阶段的运转，我认识到，偶尔在市级以上新闻单位发稿时来个小高潮是有可能的，但想长期维持下去是不可能



的，是我自己让自己陷入了这样尴尬的境地。所谓“高处不胜寒”，这种感觉我是深深体会到了。

## 教训

工作上不能太激进，得一步一个脚印向前走，慢慢积累“资本”，打牢根基，厚积而薄发，这样才能走得稳、走得远。如果一开始就把自己的积累开掘完全，就会导致文露这样的问题，高起点的开始逼迫你只能一路上扬，如果有一天出现无以为继的局面，那么立刻就会摔下来。

确保收支平衡才是正理，不管是什么，使用过度就意味着失去。



## 细节49 出差没行李被“冷冻”

出差没行李，意味着要么没有团队精神，不善合作；要么是很自私的人，没有责任感。这样的人怎么能当副总？

### 事件

当事人：孙平

两个月前我辞职了，实在是待不下去了。当初我是被公司高薪从竞争对手那里挖过来的。我真是不明白，费尽心力地把我挖过来，怎么能“冷冻”了事呢？而当初总经理的意思可是说要把我培养成副总。都半年了，我就这样被搁置在一边，不闻不问，我只能辞职了事。让我不干活，每月白拿钱，我受不了。

不能说我没能力，我在原公司的工作成绩大家有目共睹，不然，他们也不会挖我过来，可是为什么费尽心思把我弄来又不用我呢？直到昨天，我才知道我为什么会被打入“冷宫”。

昨天在我家附近遇到总经办的小王，一聊之下才知道我的“悲惨遭遇”竟是源于出差没拎行李。

## 细节

去年秋天，我们公司七个人的管理团队到广州建样板市场。下飞机后，除了我是空手而行之外，其余六个人都提着办公用品等行李；两周后我们离开广州返回时，其余六人还是大包小包地，而我依然是空手而行。从这件事上，领导就做出了判断，认为我是不可重用之人，并做结论：“第一次没提行李，可以用大意或疏忽来解释，而一再发生此事，只能说明这个人要么没有团队精神，不善合作；要么是很自私的人，没有责任感。”

面对这样的指责，我无法申辩，而且完全没有申辩的意义，因为我早已离开。只是忍不住，我还是很后悔。谁料平时瞧着大大咧咧的总经理竟然也能注意到这么细小的一件事。

“我们用人是有标准的，平时一些不经意的小事，并不是用标准能衡量出来的，但它能反映一个人真实的东西。”总经理这样解释他的用人标准。

人是群体性动物，任何人都不能离开这个群体而孤独地生存。合作的重要性我知道，但在我的思想深处，我对合作又有另外一种理解：只有庸人才需要与人合作，而精英永远是独立

奋斗的。当然，事实证明我错了。是的，我很能干，自认为也是精英级的人物，却因为几只行李箱失去了很好的发展机会，看来合作比竞争更重要。

通过这事，我也许真的该在工作能力之外的方面多多提高，比如合作精神。当然，也有人把合作能力看成工作能力之一，虽然我不这么看。

## 教训

虽然孙平不把合作能力看成工作能力之一，但他终于明白了合作高于竞争，这应该是他最大的收获了。

我们应该明白合作是竞争的基础，同时也是竞争的归宿。换句话说，在事物发展的过程中竞争来源于合作，更结束于合作，竞争是合作过程中的一个阶段。



## 细节50 随口回答也能让人淘汰

海纳百川，有容乃大。海因其广大，方凭鱼跃；天因其高阔，才任鸟飞。胸襟的大小，往往决定一个人境界的高低、前途的大小。

### 事件

当事人：龚雪

经过两轮大比拼，我终于闯进了销售领导的半决赛。我的对手是一个叫李飞的男孩，虽然他也很优秀，但我觉得总体上看我还是略胜一筹，最终获胜的概率应该更大。

面试考官只有一位，气氛不像前几次那么紧张，特别轻松，几乎就是我们三个人的闲聊，而内容也都是很生活化的。我们也都都很放松。

我们在不着边际的闲聊，考官谈及音乐爱好，问道：“你们喜欢××吗？现在红得发紫呢。”

我总是吃惊于大街上铺天盖地的流行歌曲，对于考官的问题我觉得有些不可思议，就立即摇头，撇撇嘴：“××？太俗了吧！是唱流行歌曲的吗？我喜欢古典音乐。”

李飞的回答却和我的明显不同，他微笑着说：“是新生代歌手吧。不好意思，我平时听钢琴曲多一些，既然那么受欢迎，那我有时间也试着听一下吧。”

## 细节

听到李飞的回答，我马上意识到自己的失误。虽然同是不喜欢，李飞让人明显感觉到他的宽大、包容，而我毫不遮掩地表示了我的不屑一顾。如果考官是××的歌迷，那么我的回答肯定会让他非常不高兴的。而且，这么强烈地贬低别人的爱好，除了想显示自己的高明外，对别人的过分苛刻也是显而易见的。

我知道，我的苛刻态度其实显示的正是我的狭隘、偏执，这对于销售来说是致命弱点。

懊悔也是无济于事的。果然，一小时的面试结束后，考官对我们说：“两名都是很优秀的人才，知识面也都很广，两者

取其一真是让我左右为难。虽然为难，但还是得忍痛割爱啊。相较而言，李飞似乎更有包容心，而龚雪对不喜欢的事物有些排斥。销售面对的是各种各样的顾客，没有一定的包容心，就很难拓展市场圈子。”考官向我伸出了手：“希望以后有机会你能来我们公司。”

看似漫不经心的闲聊，却也暗藏玄机。我只得故作轻松地握住了考官的手。包容，不仅是一种美德，也是一种涵养。包容不仅产生和谐，而且产生凝聚力！这次的失败面试给我带来的启示，绝不仅仅限于找工作。

## 教训

包容，不仅是一种美德，也是一种涵养。包容不仅产生和谐，而且产生凝聚力。兼容，其实就是包容的“电子术语”。人人需要包容这一可贵的品格。就连电脑，其中成百上千的电子元件也是依靠“兼容”组合在一起的。



## 细节51 服从不是迁就

对于老板，服从不等于迁就。员工不是机器，要有自己的是非判断，对老板的命令要有选择，因为老板也是普通人，也会犯错。

### 事件

当事人：葛兵

当年，我来北京都几个月了，还没有找到工作。吃饭问题已经成了悬于头顶的利刃了。一大早，我就到街上游荡，希望能找到一份工作解决吃饭问题。

正走着，路边的一则广告吸引了我，是一家杂货店的招聘广告。我大喜，立刻整整衣服，昂首前往。

老板问我：“假如我雇用了你，你能保证完全服从我的安排吗？”



我朗声答道：“我非常乐意听从您的安排，老板！我保证我会是一个好店员。”

老板又问：“如果我告诉你白糖质量上乘，实际上含有杂质，你会怎样对顾客说？”

“我会告诉顾客白糖质量上乘，并说服他们购买。”

“很好！如果我告诉你咖啡是纯净的，而里面掺了大豆，你又怎样向顾客推销呢？”

“很简单，我会告诉他们，本店一向重誉守信，绝对不可能卖掺了大豆的咖啡。”

“好极了！”可老板的声音是冷冷的，他看了我几秒钟后接着说，“小伙子，看来我雇不起你啦。”

“为什么？老板，我需要这份工作，非常需要！”我诧异万分。

## 细节

然而，老板的眼神依然是冷冷的，他慢慢地说：“一流的骗子需要一流的价钱。所以，我雇不起你。”

“老板，您误会了。”我满脸的不解、委屈。

老板似乎有些为我动容了：“可是，孩子，服从不是迁就。而且，千万不能用自己的品格去交换工作的机会。‘顾客就是上帝’，对待上帝，我们不能存在任何欺骗之心。”

“可是，我真的非常想得到这份工作。”

老板拍拍我的肩：“孩子，我这里不需要你。但一定会有有一份工作在不远的地方等着你。”

没办法，我只能走出杂货店。

很多年过去了，我总记得那个杂货店老板描述工作的神情：虔诚、纯净。后来我也终于明白了，工作确实是上帝安排的，对于工作，你要真诚，对于老板，你要服从，但不能迁就。

## 教训

千万不能用自己的品格去交换工作的机会。对于老板，服从不等于迁就。老板毕竟也是凡人，如果一味迁就，无论对错，那么，也就阻断了老板自我改进的一条途径，从而影响公司的发展。当公司不存在时，工作又会在哪里呢？对于工作，你要真诚；对于老板，你要服从，但不是迁就。



## 细节52 被伪名牌毁了面试

本来极为成功的面试，没想到最后竟然砸在这套给自己壮胆的衣服上面，真有欲哭无泪的感觉！

### 事件

当事人：广告人小烨

记得有人说过：“我们生活在一个残酷的社会，一切都取决于第一印象。”大四找工作那会儿，女生恨不得都去整容，男生好像一夜之间也都习惯了穿西装。

我一向很相信形象加分这类概念，看到身边同学给自己添置了几套衣服，以备面试之用，我也坐不住了。大家都说，从头到脚置办完全，花钱之前觉得肯定多了，但是花完之后才知道是少了。

面试时给考官的第一印象很重要，开始的印象往往决定了面试结果。对于面试穿着，我也看了一些相关的介绍，大体说来，着装应与公司性质、文化相吻合，与职位相匹配。不论去什么公司，正装要正式大方，首先对别人是一种尊重。对于初次求职者或刚出校门的大学生，服装就应该以大方简洁为主。

我家的经济条件，让我不容多想，我实在不忍心再加重父母的负担，可翻翻衣橱，的确拿不出一件正经的职业装。我急得睡不着觉。同寝室的女生给我出了个主意，据说不少外贸店都有号称名牌的A货，绝对能以假乱真。

我立马心动了，直奔那家店，从上到下给自己置办了一身，只花了相当于正品几分之一的价钱。

返回学校，我特意让一个对品牌颇有研究的同学检验了一番，她竟然没看出来。得到“专家”的肯定后，我彻底放心了。第二天，就穿着新衣服去参加某知名公司的面试。

谢天谢地，看得出几位考官对我的形象评分不错，对我的应答也颇为满意，一切都进行得非常顺利。

## 细节

最后一个问题了！那位一直沉默的女考官发问：“你的着装很有品位，不过，你穿的品牌似乎不是你这个年龄学生的经

济能力所能承受的。你不觉得你的追求有些超前了吗？”

这可怎么解释呢？难不成跟考官说这都是假名牌？我的内心慌乱无措，大脑一片空白。支支吾吾半天，越解释越不明所以。考官终于不耐烦地打断了我。

事后我想，如果我不是那么看重那套“伪名牌”的话，其实完全不用慌张，就算以实情相告也比支吾着说不清楚要强，因为，这样只会让人对衣服的来源产生怀疑，从而对你的人品产生怀疑。其实，这个问题如果回答得好，出彩的机会也比较大。

因为我对这身“伪名牌”不自信、不认同，所以它也就由“亮点”变成了“死穴”。

## 教训

由于经济条件所限，学生很难承受较昂贵的服装的价格，招聘公司完全可以理解，没有人会计较。如果穿着价格不菲的西装去参加面试，招聘领导可能会认为你出身富裕，以目前这个职位的微薄工资，根本不足以担负如此巨额的服装开销，猜测你势必不会安分守己地从最初级的职位做起。如果应聘外企，那么国内名牌对那里的白领来说完全没有感觉，而外国的中等名牌要几千元一套，高级名牌要上万元一套，外企的招聘领导们都极少穿这么贵的衣服。

面试时的穿着是很重要，但并不用过分关注。在衣服方面给予过分的关注，反而不利于你真实能力的发挥。面试者保持平和自信是特别重要的，因为从身心处散发出来的从容才是最优雅、最吸引人的。



## 细节53 谦恭的“唐僧”被辞退

谦恭异常、总是笑吟吟的Jane，公司没有留下她。对于现代公司，需要的是决断力，一个只会啰嗦不已的“唐僧”有什么用呢？

### 事件

讲述人：柳佳

我们部门去年暑假来了一个实习生Jane，重点大学管理专业响当当的名头，可是Jane名不副实，弄得同事哭笑不得。

虽然给她的实习评语是“优”，可不知道Jane自己有没有弄明白，为什么最后没有被留下来。

现在有很多职场励志书都教新员工一定要确认自己的任务，并不断地把事情进展报告给上司。这个Jane就非常忠实地执行着这些“教导”，而且是有过之而无不及。每件事情她

总是要花很多时间和你确认，你是不是刚才这么要求的；现在A行不通了，B可以吗；如果不是很急的话，A还是可以的，那么你到底决定是A还是B——像《大话西游》里的“唐僧”一样啰嗦。

接电话也不放心她，因为她拎起来会说：喂，你是谁；随后，她会把对方要求的事情记下来，问题是她总是随记随忘。对方以为她已经转告有关同事了，等催问的时候，同事不得不“背黑锅”。

## 细节

与上级、同事经常交流，通报工作进展是应该的，确认自己的工作任务也是必需的，但这绝对不是告诉新员工可以事事依靠同事和上级来定夺，而不用自己处理解决问题，担负责任。

Jane没有一点应变能力和独立处理解决问题的能力，最适合Jane的工作可能就是替主管贴报销发票。

当然，Jane的态度非常谦恭，总是笑吟吟的，就像“唐僧”一般，所以，虽然公司没有让她转正，但同事们给她的实习评价是“优秀”。

## 教训



都说要“自动自觉地工作”，这里面包含着应变能力和独立处理解决问题的能力。这是一个速度的时代，伴随“速度”而来的是变化，所以应变能力必不可少。再加上社会分工的细化要求个人工作的专业性越来越强，这也要求每个人都有独立的工作能力。对于发个指令，点一点鼠标才会动一动的“电脑”员工，没有人会欣赏，更没有公司会接受。职场中，只知道机械地完成工作的员工，注定是无立锥之地的。

何况Jane不但缺乏此二者，更缺乏一种对工作的认真态度，虽然她是谦恭着、微笑着。对领导而言，只有那些能准确领悟自己的指令，并主动运用自身的智慧和才干，把指令内容做得比预期还要好的员工，才能获得器重和认同，没有公司会请一个只会说个不停的“唐僧”。



## 细节54 人靠衣装

我们给人的第一印象特别重要。据研究表明，一个人第一次的形象在别人的眼里往往需要很久才能改变。作为求职者，第一印象更重要。

### 事件

当事人：李升

3月下旬，我意外接到东芝一家分公司HR领导的电话：“在某招聘网站看到你的资料，希望你能寄一份更详细的简历给我。”我连夜将简历用邮箱发了过去。几天后HR领导打来电话问：“今天你怎么没来参加面试啊？”我莫名其妙地反问：“没有收到面试通知啊。”她如梦方醒地说：“可能是助理忘记通知了。那你明天上午10点过来面试。”连应聘什么职位都没说就把电话挂了。

等待面试时，发现公司员工都用上海话交谈——之前还担心自己不懂日语该怎么办呢！

自我介绍完后，她问：“你对数据库编程掌握得怎么样？”我心里奇怪：“以我的专业经历，不是做物流就是做仓储方面的工作，会操作数据库就可以了。数据库编程是IT部门的事。”于是如实回答：“数据库编程我不行，读大学时就不太喜欢。”面试中她问了不少让我有点难堪的问题：“我们要求有上海常住户口，你有吗？”“你把自己介绍得非常好，你真有这么好吗？”语气里流露出明显的不信任。

真不明白，是他们主动让我过来面试的，语气怎么这样咄咄逼人？完全没有大公司的风度。

虽然我有些不高兴，可仍然很礼貌地一一回答了问话。之后，HR领导让我回去等消息。一周后，我收到了婉拒信。

## 细节

事后反思，我想到这样一个细节：

当我踏进小会议室时，从对面HR领导的眼神里分明捕捉到了一丝失望——我的形象。

我的穿着打扮一向很随意，面试时从来不穿西装，不系领带。那天天气比较炎热，我只穿了一件旧的休闲T恤，头上的汗

还没有擦干净，衣服上也有些汗湿了，所以面试官对我的第一印象肯定不太好。

面试失败了。虽然责任在自己，但心里还是有气：是你们主动找上我的，还这么不宽容！

## 教训

T恤、运动裤、牛仔裤等都不是正装，不适宜在面试的时候穿着，深色西装、白衬衫、黑皮带、黑皮鞋都是商务着装的首选。人家更看重着装的品位而不是品牌。此外，有人也会选择蓝色的衬衣，这就需要特别注意与西装颜色和款式的配合，否则将会很难看。当然，白色的衬衣也有不足之处，白色易脏，难以保持清洁，尤其在天热或空气质量较差的时候，刚换的白衬衣往往一天就脏了。因此，白色的衬衣应该多买几件，经常换洗。

挑选衬衣的时候，应该注意领子不要太大，领口、袖口不要太宽，以刚好可以扣上并略有空隙为宜。完全化纤质地的衬衣会显得过于单薄、透明，不够庄重，纯棉的衬衣如果熨烫不及时又会显得不够挺括，而且每次洗过之后都需要重新熨烫。所有这些细节，我们都需要注意。



## 细节55 职场称呼要视情况而定

中国是礼仪之邦，对称呼之事一向重视。现在很多公司为了形成平等、祥和的办公气氛，对称呼往往不做要求。然而，千万不可因此而忽视它的存在。

### 事件

当事人：Bill

当我们的这位加拿大主管被调到香港分公司去后，新派来了一位姓魏的主管，英文名字是Mark，他刚从一家国内知名公司调过来。

新主管上任的第一天与我在办公室门口不期而遇，我热情打招呼：“Mark，早！”

新主管用一种异样的眼神足足盯了我十秒钟，然后微笑由下巴向上延展，直至布满整个脸庞：“早，你

是……” “Bill.” 我忙应道。

然而大家都称呼他“魏总”，而不是“Mark”。我这人就是反应迟钝，当我醒悟了，张口叫“魏总”时，我已经叫了两个月的“Mark”。在这两个月里，原本每月得“A”的月考核已得了两个“D”。

终归是太晚了，第三个月的考核结果出来了，仍然是“D”。我不得不另寻出路了，因为公司规定，连续三个月考核为“D”的员工将自动解职。我知道问题出在哪里，却已经没有什么机会挽回了。

## 细节

人们一直以为只有在二十世纪七八十年代之前，人们才注意这些刻板严谨的称呼，所以，职场上对称呼的注重日益淡漠。其实职场称呼现在仍是很重要的，如果不注意就会影响到你的职场命运。比如我，就是因为一句称呼，职场走势由升而落。

我是一家外资公司的员工，以前对“职场称呼”这个词一向没有什么概念，因为公司总经理是一个加拿大人，强调办公室的人际和谐气氛，要求公司员工一律互称英文名。无论是外方主管还是中方主管，称呼员工时也大多叫其英文名字。而且，所有人在打招呼的时候都是微笑着的，这让工作环境分外

舒服。尽管大家直呼其英文名，但员工们对老板都是从心里表示尊重。因为工作能力在那里摆着呢，随和的领导大家都更喜欢。

然而，并不是所有外企老板或主管都喜欢别人称呼自己的英文名的，这需要根据具体情况而定。

## 教训

Bill的总经理确实难逃小肚鸡肠之嫌，但Bill本人的“想当然”也要负一部分责任。所以，外企员工不要总认为自己的上司就喜欢你叫他的名字。现在各公司的人事情况越来越复杂，很多国内知名公司的管理者都会跳槽到一些外企任职。对于他们不要理所当然地沿袭以往的称呼习惯，要先观察一下他们的喜好和性格，然后再决定如何称呼。如果领导有明确“指示”让你叫什么，那最好，如果没有，就需要自己多个心眼了。



## 细节56 简历造假是大忌

据说在找工作的简历上，有些学生会夸大其词。果真如此吗？当代大学生们将“诚信”置于何地？

### 事件

当事人：人事部主任刘梅

领导把简历狠狠地甩到了我面前，我十分尴尬地拿起简历，看着上面写着“本人精通计算机，能熟练掌握相关软件操作……”，不禁连连苦笑。

最近，正是大学生忙着找工作的时候。我们公司正好缺几个技术岗位，条件是计算机必须要好，还要懂电子通信。我身为人事部主任，担负着为公司选才的任务，自然不敢懈怠，星期天一大早，就带着几个人跑到了人才市场。



一个上午忙下来，简历倒是收了不少，但细细看来，符合我们公司要求的却没有几个，不是这儿差一点，就是那儿短一节。公司要招8个岗位，我准备先选出12位，再请领导最后定夺。简历基本看得差不多了，才找出11位。我正为难之际，忽然，有一份简历吸引了我，只见这份简历上写着：本人精通计算机，能熟练掌握相关软件操作……这不正是我们公司需要的人才吗？我马上抽出这位的简历，和那11份一起，送交领导审阅。领导看过之后，点点头表示满意，并确定最后的面试时间定在周三上午。

## 细节

周三上午，领导亲自主持最后的面试，12位应聘者依次参加面试。前11位都顺利结束了面试，最后一位正是那自称“精通计算机，能熟练掌握相关软件操作”的大学生。

他竟然一问三不知，什么计算机技术，什么Java，这个学生根本就不懂，甚至还闹出了一些笑话。领导这气大了，冲着我喊道：“瞧瞧你挑的这都是什么人！你这人事部主任太不称职了！”说完向我摔下简历，扭头就走了。

没想到，我这个人事部主任也会栽在虚假简历上。可是，这样的简历又让人如何去防呢？

## 教训

当简历作假成为一种时尚、一种风气，公司还有谁敢信简历？在毕业生们十几年的受教育过程中，诚信教育一直是贯彻始终的。可为什么一遇到具体问题，费尽心力构筑的诚信防线就变得不堪一击？

很多人把简历作假问题归咎于招聘的过高要求，使得求职者不得不作假。但是如果一个人能有这样的认识：在人生的天平上，诚信这个砝码要比一个可能的好工作重得多，那他就一定不会去为简历造假了。简历是否真实，反映着一个人的品质。

英特尔公司明确地把“造假”简历看成招聘中的大忌。“第一是诚信，第二是个性与能力，第三才是教育背景”，万科的总经理这样给自己最看重的人才特质排序。虚假简历不仅会给招聘单位带来诸多不便，也会给做假简历者本人带来不好的后果。诚信缺失，在就业市场中受伤害的是双方。



## 细节57 尊重对方的隐私

未经允许即翻看领导文件，表现的是一个人缺乏基本礼貌。取人更取德，这是所有公司用人的基本条件。

### 事件

当事人：学生明非

坐在电脑前，我百思不得其解：“为什么会被拒了呢？”真没想到，我在T公司那么完美的面试表现竟然会被拒，难道他们公司就是打着招聘的幌子来给自己做广告？

上周一我参加了T公司的面试。面试分两部分，第一部分是用英文对自己的父母做介绍。很多应聘者都准备了自我介绍，没想到公司独出心裁，让介绍父母，结果弄得很多人措手不及。而我，一向应变能力较好，所以这关过得比较轻松。

第二部分是分组讨论。他们将应聘者按小组为单位，让组与组之间就一个论题进行正反方辩论。在学校里我就经常参加辩论活动，所以对我来讲也是驾轻就熟。

两轮过后，HR对我说：“基本上没问题，只是还需总经理最后确定。”

接着，我被秘书带进了总经理的办公室，准备接受最后的面试。

当时总经理似乎是在会议室开会，所以我就被单独留在了总经理办公室。十分钟后，秘书小姐进来告诉我，总经理有急事必须处理，现在没时间见我，所以，我可以先走了。

回顾整个面试过程，我的表现都是很出色的，可是怎么莫名其妙地就被拒了呢？难道大公司就可以无条件地拒绝别人？不行，我一定要弄明白。我决定去T公司问个清楚。

## 细节

当我第三次来到T公司后，前台小姐没有再拦我了：“明先生，这边请。”

坐定之后，总经理开门见山：“明先生，我很欣赏你的坚持，所以我同意你，而且我将告诉你落选的原因。你一定对面试的全过程都记忆犹新吧？那天你在我的办公室里等我的时

候，翻看了办公桌上的文件，是不是？这就是落选的原因。”他啜了一口茶，接着说：“事情虽小，表现的却是一个人的修养问题。没有经过别人的同意翻看别人的东西，这是不尊重人的表现。万一这些文件有公司的机密呢？这使人对你的忠诚度很怀疑。在我的眼里，一个忠诚的、尊重人的员工远比一个仅有能力的员工要强。”

我的脸涨得通红，从T公司落荒而逃。是的，在办公室里百无聊赖的等待中，我随手翻了一下桌子上的文件夹，可是当时我并没有特别的想法。T公司的这一堂课让我想了很多很多。一个细节的不慎就抵消了我前面的所有完美表现，细节的强大力量我是真正地领教了。

## 教训

我们的习惯开始于无意的观察、细节的暗示与经验，它像带着一点点内容的蜘蛛网，随着实践长大、积累、成熟起来。想象和情绪融合起来，直到它们成为打不破的铁链。习惯就是由网发展成铁链的，它控制着你每天的生活，也会在不经意中改变你的人生。

自我修养则在培养一种习惯。自我修养反复地用语言、图画、观念和情绪告诉你，你的哪些行为会帮助你达到个人重要的胜利，它能使你的自我意象或思想产生持久的变化。

如果一个人没有自我修养的品质，即使他具备其他一切成功者的素质条件，也是毫无价值的，根本不可能成为成功者。因为，即使你有自我促进的愿望，即使你自己处于最佳状态，即使你设想登上南极，如果没有自我修养提醒你对生活细节的注意，那将永远也不能达到自己的目标。所以，归根结底，自我修养是一种对生活的自我暗示，一种对细节的执着追求。



## 细节58 术业有专攻

“术业有专攻”，所以“专业化”在很早就受到人们重视了。当你申明你什么都会的时候，其实也就等于告诉别人你什么都不精通。

### 事件

当事人：刘明

世界500强荷兰TNT公司在上海的子公司给了我面试通知，这是一家专做汽车配件的汽车物流公司。谁知，由于我一时的小聪明竟毁了这次面试。

到了约定的时间，我来到曹杨路轻轨站附近的一幢大楼参加面试。先填写了中文报名表，在填报具体职位时我有点犹豫，因为我在大学学的是交通运输，而在东北又做过运输管理工作，运输主管和仓储管理我都比较有兴趣，但如果填两个职位担心他们认为我的专业性不强，可是如果只填一个又觉得保

险系数似乎不够。斟酌之后，就在空格中写了两个职位：运输主管和仓储主管。

面试官是两位中国人：人事领导和物流领导。自我介绍结束后，人事领导指着报名表发问：“你在三年里做了三家公司，稳定性好像差一点。”我忙解释：“我在东北做了两家公司，一家是集团总公司，一家是分公司，其实是同一家公司。”这时，一切都还正常地进行着。

## 细节

物流领导问：“为什么填两个职位，到底应聘哪个职位？”我说：“我学的是交通运输，在东北做过运输管理工作；来上海后又做了一年仓储管理工作，两个岗位都可以做。”他们没有过多地在这个问题上纠缠，但我看得出，他们不太满意我的回答。

物流领导看着简历，用不太信任的口气说：“我们要求有五年相关工作经验，你只工作了三年，经验不足！你以前做的是快速消费品，我们做的是汽车配件，你的专业经历不行！”尽管我竭力辩解，两位面试官还是不为所动。

一周后，我收到英文邮件，通知我面试未通过。



招聘条件中要求有工作经验，说明他们对工作专业性的要求一定很高。他们虽然没有过多地纠缠于我填写的两个职位，但是对工作经验的苛求，可以看作对前面这一细节的延续。

当然，对于刚毕业的大学生，很多公司也许在这一点上要求不是那么严格。

## 教训

文明社会的标志之一就是有了社会分工，随着社会文明程度的提高，社会分工也越来越细，相应地，要求个人掌握的技能越专业越好。所以，在填写应聘职位时最好保持专一性，这一点，对于有工作经验的人尤为重要。



## 细节59 慎用公司资源

当你的跳槽计划泄露时，老板肯定就要考虑是否留你了。让一个不忠诚的员工留在身边，无疑给自己放了一颗定时炸弹。

### 事件

当事人：张微

两个月前我被迫向老板交上了辞呈，离开了那份“鸡肋”般的工作。现在工作真是难找，直到现在，我仍然没找到工作。

 图像

其实半年前，我就准备跳槽。在公司待了这么久，既不见升也不见降，那点薪水饿不着也撑不死，整个工作就成了一个鸡肋，食之无味，弃之可惜。工作难找，我知道；满意的工作

更难找，我也知道。所以，虽然想跳槽，但一直也没有进行，偶尔的一些动作，也都是在“地下”偷偷进行的。

为了不影响我当前的这份“鸡肋”工作，我做得很干净。为了避免“泄密”，在家里上网找工作，不在公司里打印任何材料；不用公司的电子邮件提交我的简历；也没有从公司里传真任何材料；甚至上班时接到一家公司的电话，也从容不迫，不露痕迹地说：“对不起，我现在有些紧急工作要处理，一会儿打给您好吗？”然后，撤退到“安全地带”去！但是，到底还是马失前蹄，我准备跳槽的举动还是被老板发现了，接下来上演的就是夺职、削权、减薪，直至逼着我自动辞职。

想想，真是太倒霉了，如今我的悲惨命运其实仅仅是因为卡在打印机里的一张纸。

## 细节

晚上，因为第二天要溜出去面试，就想利用晚上的时间把第二天的活干完。到晚上10点多的时候，突然想起第二天上午的面试材料里有个错误。看看四下无人，我决定铤而走险，修改完毕后，用公司的打印机重新打印。

可是那台破打印机偏偏出了故障，一页材料卡在里头，任我怎么处理都弄不出来。我本来就是个十足的“机械白痴”，加上此事不宜张扬，更是急得满头大汗，狼狈万分。正忙乱

间，身后忽然响起老板磁性十足的嗓音：“怎么啦？我帮你？”

我的头立刻“嗡”的一声……

也真是我运气太差，那天老板在外面吃完晚饭，想起有份文件放在公司里……

## 教训

站在员工的立场来看，寻找好的发展空间，使自己的价值得到最大限度的实现是最重要的。当一个公司不能提供给你这些时，跳槽也就成了必然的选择。切记，做这些事情一定要隐蔽。现在人才很多，对公司忠诚的员工却非常有限。所以，在忠诚与能力面前，大部分老板会选择忠诚。所以，想跳槽一定慎用公司资源。试问，有哪个老板会放心让怀有二心的员工留在自己身边呢？



## 细节60 犯错要敢于承担责任

“不是我的错”其实就是在推卸责任。一个不敢承担责任的人是一个不可信任的人，这是所有老板的共识。

### 事件

当事人：何伟

从领导的办公室里出来后，我不禁想起从前看到的一个笑话：

晚饭后，母亲和女儿一块在厨房洗碗。突然，厨房里传来瓷盘落地的破碎声，然后一片寂静。

儿子望着父亲，说道：“一定是妈妈打破的。”

“你怎么知道？”

“这回她没有骂人。”

重温这个小故事，我感觉一丝苦涩：“难道这就是人类的劣根性吗？”

我到这家中法合资公司上了半个月的班后，领导让我参与一个大客户的会谈。我明白领导的意图，就是想给我历练的机会。这半个月，我的表现是众所周知的，干练果断、冲劲十足，领导怎么会不知道呢？

“投桃报李”，领导对我非常信任，我也一定要用实际行动证明领导确实是“慧眼识英才”。

签约前，对方征询我们对项目还有什么建议。

大家都静坐摇头，示意协议书已经是完美无缺了。事情哪有完美的呢？我站了起来，先讲了一句客套话“也许我的意见不太成熟，仅做参考”后就直奔主题，指出对方在协议书上存在的多处纰漏。

“噢，这个好像对我们的整个项目影响也不是很大”“这个问题还真是我们疏忽了”“这个我们可以再商量”……

我的发言使对方代表只有招架之功而毫无还手之力，他们坐不住了，提出要休息。领导的脸色阴沉起来。

## 细节

领导把我喊到办公室：“何伟，你今天似乎太过了，其实，你提的那些都是小纰漏，我也看出来了，既然对我们公司影响也不是很大，我们其实没必要这样追根究底。”

“领导，我并不是吹毛求疵，指出他们协议书上的纰漏是为公司着想。他们那样做其实是故意的，就是想欺骗我们公司，我对他们的这种行为非常气愤，所以语气也许有些激烈。”我辩解道。

“好，过去的就不说了，你就明确地告诉我吧，他们那边已经很生气了，你打算怎么办？”

“是他们的责任，他们生气也不能怪我呀。”

十分钟后，对方代表提出先完善协议书里的纰漏后再签单。他们走后，领导又把我叫到办公室，告诉我试用期结束了，我不适合在这里工作。

## 教训

人们总是习惯于用不同的标准来对人对己，往往是责人以严、待己以宽。因此，人们总是原谅自己的过错，为自己的愚蠢找借口。如果一个人在生活和工作中老是说“这不是我的错”“那不是我的错”，他就没有能力面对失败和挫折。

初入职场的新人，犯错不可怕，可怕的是对错误不能正确认识。如果你是因为业务不熟悉而犯错，除了承认之外，向部门领导和老员工多多请教才是可行的办法。如果因你而失去了客户，你更要诚恳地检讨自己的言行，承认自己的错误。千万不要犯了错误还拼命找借口，那样人家就该怀疑你的原则了，而且粉饰自己的过错就不能正确地认识自己，不能有效地规避过失。





## 细节61 认真做好每一件小事

办公室里很多事本来就是很琐碎的，比如装订，比如装封套……只有把这些小事都做好了，公司才能正常运作。所以说“把所有的小事都做好了，就不简单”。

### 事件

当事人：谭洋

毕业那会儿，为了能进这家德国公司，我不知做了多少准备，耗费了多少心血，也寄托了我的许多梦想。可上班后我才发现，每日无非是做些琐碎的工作，既不需要多少专业知识，也看不出它们有多大意义。没有几天，我当初的满腔热情，在不知不觉中冷却下来了，在工作上开始得过且过。

可是，如果突然要我离开，要我另谋高就，这又是我万万不愿意的。工作内容虽然没意思，但是不菲的薪水、金字的招牌，这是多少人梦寐以求的啊。再说了，现在就业形势这么严

峻，上哪再去找一份这么好的工作啊？所以，当我们的领导，一个快60岁的德国人，向我怒吼着“不想干，你就走”时，我的眼泪都快流下来了，当然，我把它咽了回去。真希望他只是——一时生气才那么说的。

可是，这位领导是认真的。第二天我一到公司，人力资源部总监Hanna就给我送来了辞退通知书。又是一个措手不及。难道真的为了那么点小事，就非得让我离开公司吗？我再次找到总经理，那个德国人依然那么倔，尽管我说了好多保证也没能打动他。最后，我只能拿了自己的东西，一步三回头地离开了工作半年的公司。

## 细节

说起我之所以惹怒他的原因其实很简单，就是因为我没有装封套，于是他就向我吼着：“不肯装封套，你就走。”

那是在准备一次公司的新产品推广会，我们部门所有的人都连夜准备文件。部门领导分配给我的工作是装封套。我们的领导，也就是那个德国老头，他一再叮嘱：一定要做好准备，别到时措手不及。我听了心里很不受用，心想：“这种高中生也会做的事，还用得我这个高才生来干，太大材小用了。我就不套，看你怎么办？同事们忙忙碌碌，我也没帮忙，只在座位上装模作样做自己的工作，实际上是在看一本时装杂志。文件

交到我手里，也就是说，我装封套的时间到了。可我依然我行我素。

领导突然发现了我的秘密行动，这时已是深夜了，而文件必须在明早9点大会召开前发到代表手中，领导像个恶魔似的对我大喊。我一看，领导气得够呛，也不敢多说，只得马上放下手上的杂志，赶紧装封套。本来以为装封套很简单，会很容易弄完的，没想到到处充满玄机，半小时过去了，才弄了很少的一部分。领导看着我，气得胡子直翘，可又没办法，只能喊来同事们帮忙。

人多力量大，终于赶在开会之前，将装订得整齐漂亮的文件发到代表手中。会后，领导冲着我说：“你不适合在这个公司工作。”

## 教训

有很多“细节决定成败”的例子让人深有感触，相信大多数人都会有这样的经历。正所谓成也细节、败也细节。一心渴望伟大、追求伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每个细节，伟大就不期而至。这就是细节的魅力！对大多数人来说，在细节上的表现更多的是一种习惯，全赖于我们的性格和平时行为。



## 细节62 职场说话要谨慎

老爱取笑别人的人总是自以为聪明无比，到处都会受欢迎，实际呢，同事们会渐渐冷落他、孤立他。所以还是老话说得对：“做人要厚道。”

### 事件

当事人：职员范彪

我这人一向爱胡侃，而且是公认的脑瓜子灵活，给人取外号，那更是公认的一绝。记得高中时，我们的数学老师头发很少，我就美其名曰“地中海”，立刻成为当时的“经典”。

这天，吃过午饭，几个同事在一块儿闲聊着，我说：“你们是不是觉得策划部的郭亮像动物园里爱开屏的孔雀？”

此话一出，同事们交口称是。

办公室里“爱开屏的孔雀”，当然是指那些自我感觉良好、不分时间和地点炫耀自己的人。郭亮在公司确实像只“爱开屏的孔雀”，只要有新人，他就不厌其烦地介绍自己的经历，被什么人接见过，同谁谁共过事，领导怎样高度评价了自己的工作，等等，直到对方肃然起敬为止。

“市场部的祁平是不是个‘伪少女’？”

祁平三十多岁的人了，可还老是刻意把自己打扮成小姑娘的样子，穿泡泡裙，留娃娃头，说起话来动不动就是“我们女生如何如何……”。

同事们都乐得快喷饭了，我这边兴致更是高涨：“胡咏很像那恨比天高的杜十娘？”

牢骚满腹、怒气冲天，这些就是“杜十娘”们最显著的特征。尽管偶尔一些“推心置腹”的诉苦多少能培养出一种“办公室友情”的假象，但绵绵不休的抱怨会让身边的人苦不堪言，因为，他们把自己的苦闷也克隆了一份给你。

“还有李力，就是……”

这一番胡侃真是痛快，一个小时的午休时间转眼就过去了。

日子就这样一天天在繁忙的工作和轻松的胡侃中度过。

可是，慢慢地，我发现似乎同事们都有意无意地躲着我，这是为什么呢？

## 细节

一天，上班的路上，看到同事胡恺坐在车子的前头，我悄悄地绕到他身后，正打算拍他的肩膀呢，手却不由得停在了半空。原来胡恺正和他的一位朋友在谈论我呢：“范彪那人是挺灵活的，可是太过尖刻了。看着他在我面前取笑同事，我就有些不舒服。”

我一下子惊呆了，这就是症结，就是同事们逐渐疏远我的原因。给同事们取外号，我本没有什么恶意，只不过是给大家逗个乐子，没想到同事们这样看我。

“就是啊，那些老爱取笑别人的人总是自以为聪明无比，其实想想还挺可恶的。”是同事明家梁的声音。

看来，我已经惹怒了大家，可事情本不应该如此的啊……

## 教训

对于公司新人来说，要学会处理职场人际关系，无疑是一个巨大的挑战。如果你迈不过这道“坎”，你不仅会一事无

成，甚至会头破血流。在学校里，同学们之间的年龄基本相同，思考问题的方法和看问题的角度基本相近，彼此的谈论重点和谈论方式，都志趣相投，所以，在处理人际关系方面，理论和经验几乎都是一张白纸。

作为公司新人，当你进入职场后，首先要理解并习惯这种复杂的人际关系。在为人处世时，要格外用心，不能像学生时代那样，以自己的个人好恶为标准，看着谁不顺眼，就随意取笑别人。

金无足赤，人无完人，凡人皆有其长处和短处。我们为什么不能谈论别人的长处，偏要以谈论别人的短处来取乐呢？

再说，宇宙之大，可谈论的话题和可笑的题材取之不尽、用之不竭，天上的星河，地上的花草，都是绝好的谈话内容。我们何必一定要把别人的短处作为话题呢？



## 细节63 无孔不入的“熟人”

这世界说大不大、说小不小，总是在你需要“熟人”的时候，他们不出现；当你不需要“熟人”时，他们倒是会时时冒出来。

### 事件

当事人：Amy

我的跳槽计划泄密了，老板对我的态度立刻来了个180度大转变。在我的世界里，现在是冬天，而且也不知道什么时候才能熬到春天。

我最近倒霉得可谓空前绝后。说来我也算得是精明角色，谋划跳槽已经有一阵子了。比较、试探良久，才“该出手时就出手”，找了家公司面试，职位是个小主管，要领导两三个员工。



本来，结果还没出来。但那“两三个员工”当中有个冒失鬼，不晓得哪里听到一句Amy，也就是我已经“成功”当上了她的顶头上司，于是立即四处打听“新主管好不好相处”。这世界，说大就大，可说小也就小。熟人问熟人，这个问题就被我们的一个同事知道了，而她，半年前与我竞争职位，是我的手下败将……

马上，连公司里做清洁的阿姨见了面也会问我：“听说你要走了？”

## 细节

这些无孔不入的“熟人”真把我害惨了。正当公司上上下下都等着我提出辞职时，我却被新公司拒绝了。

一个被贴上“早有异心”标签的下属在公司里的艰难程度可想而知，老板不再把重要工作交给我做，可每月的工资七七八八的又一分不能少，每天对我的脸色别提多难看了！在错误的时间、错误的地点遇到了错误的人，我这纯粹是运气问题。说来说去，只能怪自己运气不佳。想跳槽，但这同样也是一个时机问题，没有合适的单位跳到哪里去呢？

思来想去，尚未正式跳槽之前，我决定用打死都不承认的方式对待这次“泄密”事件。我相信只要自己态度坚决，“谣

言派”就会迟疑。他们迟疑，我就可以加紧步伐，让自己有更多的时间来处理后续问题。

## 教训

Amy用“死不认账”的方法来处理是非常合适的，正如她自己所说的，只要自己态度坚决，“谣言派”就会迟疑。他们迟疑，就可以加紧步伐，让自己有更多的时间来处理后续问题。

当然，如果你决定不走了，也可以用积极的态度和行动消除由于跳槽“泄密”所带来的不良影响。



## 细节64 一顿奢侈的晚餐吓走了外商

太丰盛的晚餐显示的不仅是你对客人的尊敬，还有你的奢侈。这样浪费的公司，客户怎么敢放心把钱投进来？

### 事件

当事人：总监崔林

自从去年下半年，我们公司就开始准备与美国一家大公司的合作事宜。一切准备就绪之后，公司邀请美国公司派代表来我们这儿考察。可是我们怎么也没想到的是，美国公司回国之后就翻脸了，发来一份传真，说不与我们合作了。这真是让人匪夷所思。作为办公室总监，我也参加了接待工作，好像美国公司的代表对我们的技术和设备并没有什么不满意的地方啊，而且，我们的招待也很热情周到。

那天，前来考察的美国公司老板在我们领导的陪同下，参观了公司的生产车间、技术中心等一些场所，对我们的设备、

技术水平以及工人操作水平等，都表示了相当程度的认可，不停地直嚷“good”“good”，当时我们听着也都特别高兴。这怎么就毫无征兆地说不合作了呢？美国人怎么能这样出尔反尔呢？别说董事长挺郁闷，就连我们这些普通员工也觉得一肚子委屈没处诉。到底是为什么呢？董事长让发信函询问。

马上，美国公司就回信说明了。唉，我们怎么都没想到他们的拒绝理由是这样的。

## 细节

为了表示我们对这次合作的重视，我们领导决定一定要设宴好好招待美方老板。宴会选在一家十分豪华的大酒楼，有20多位公司中层领导及市政府的官员前来坐陪。美方老板在回信中对这顿饭这样评价：“你们吃一顿饭都如此浪费。要把大笔的资金投入进去，我们如何能放心呢？”

看完信，董事长很懊悔，我们也都懊悔。我们中国很多事情都是在饭桌上完成的，所以，我们准备丰盛的晚宴招待贵客是理所当然的事情。错就错在我们没有考虑到双方的文化差异，理所当然地用我们的思维来办事，不知对方的感受。

可是，现在已经没法补救了，我们几个月费时费力费钱的准备都白忙活了。

## 教训

对文化差异一词，人们并不陌生。为什么西方的笑话，在中国笑不起来？为什么在中国广为传颂的传统美德“谦虚”，在西方却不是这样？包括崔林他们公司之所以与美国公司合作失败的事情，都可以归结为文化差异问题。

如何解决文化差异带来的误会呢？首先要求你对对方的文化有比较全面的了解，不然就会出现沟通不畅。比如，美方代表认为崔林他们准备的那样一顿晚餐太浪费，如果他是中国人就不会有这样的想法了。

应该常用换位思考的方法行事。古往今来，从孔子的“己所不欲，勿施于人”到《马太福音》的“你们愿意别人怎样待你，你们也要怎样待人”，不同地域、不同种族、不同宗教、不同文化的人们，都说着大致相同的话。



## 细节65 “1”和“7”

一个数字的误差，如果实施起来，带来的却是600万人民币的差额。所以，财务人员一定要小心加细心。

### 事件

当事人：仇宇

费尽千辛万苦终于找到工作了，虽然不是财务总监，但也是在财务部门工作，也和财务有关。自己学的就是财务会计，总算是学有所用。

话说那天，领导让我为某公司的合同起草一份协议。经过两天的艰苦努力，终于完成了任务。我把协议送给领导过目，领导一看，做得还不错，给了我一个温和的微笑。我高兴得一宿都没有睡踏实。想了又想，思了又思，下定决心要在这个公司好好发展下去。

可是，坏消息总是在人最高兴的时候突然袭击，让人的情绪产生强烈落差。

第二天一到公司，领导的电话就来了：“仇宇，你过来一下。”

我还沉浸在昨日的欢乐中呢，以为领导要夸我什么的，就开心地跑到领导办公室。

推门进去，发现领导的脸色有些不对，心里暗想：“领导昨晚肯定加班了，不然脸色怎么这么难看。”

“仇宇，你试用期没过，这是你这几天的工资，你收拾完自己的东西走吧。”

无论我的脑子转得多么快也没有想到领导竟是要辞退我，我一下子呆了：昨天我还想着好好干，努力向CFO看齐，怎么今天就被领导吩咐收拾东西走人了？这变化之快，让人有些接受不了。

“为什么？”我目不转睛地盯着领导。

## 细节

听完领导的话，我知道这份工作是彻底完了，已经没有挽回的余地了。其实，我如果认真一点点，就不会落得这样的下

场。

领导被我看得似乎有些不自在，他把目光转向了桌上的一份协议，正是我昨天起草的那份协议。他把协议递给我：“你仔细地看看，仔细看啊。如果你发现了错误，我就再给你一次机会。”

我接过了协议，一个字一个字地看了一遍，又看了一遍，我摇摇头，把协议递给领导。

领导把它搁在桌上，然后拿出他给我的材料，手指落在了一个数字上。那是“100万”：“看看你把它写成多少了？”

我又看了一遍，天哪，在我起草的那份协议上赫然标着“700万”。

“如果把你的这份协议给客户，你说会产生什么样的后果？这600万的差额由谁来出？”领导的声音有些激动，“如果你想做这一行，就要细致。财务人员每天都是跟数字打交道的，这数字出现差错，关涉公司的生死存亡。这次，错误是纠出来了，如果没有人给你把关呢？”

我默默收拾了自己的东西，沮丧地走出了公司大门。

## 教训



把“1”看成“7”，在生活当中好像并不是多么要紧的事，可是一到财务人员那里，事情就变得非常严重。公司财务部的员工，不要以为只是做做财务报表、开开单据。互联网数字化时代里，财务部门的统计数据，决定公司项目的预算大小和业绩优劣。财务人员已经从传统的配角逐渐走入参与决策的权力核心，财务人员必须熟悉各个部门的业务；对金钱必须斤斤计较，老板的决策更是以财务人员的统计结果为依据。作为财务人员，更要注重细节，细致、细心是一种职业素养，必不可少。



## 细节66 一字之差

记者一个字的疏忽带来的事可真是不小，税务、工商全盯上了，把公司现状全部打乱了。看来，各行各业都要事事小心、细心。

### 事件

当事人：记者陈明

还没起床呢，电话铃就响了。我真不想接，今天凌晨三点才从吉林回来，五点刚睡下，怎么有人这么烦呢？

我坚持着，用被子捂着耳朵。可是电话那头的人似乎耐力极好。几分钟后，我不得不从床上爬了起来：“喂，哪位？”

“我是W公司的李某，你上个月来过我们公司采访的，记得吗？”

噢，我记起来了，是一家民营公司的领导，我连忙打起了精神：“李总，我哪敢忘记呢？这么早，您找我有事？”

电话那头的人好像欲言又止，我赶忙说：“我们都这么熟了，您有事就说，只要我能帮忙的，一定尽力而为。”

李总在那头倒笑了：“知道李记者是个仗义的人，只是有时候有些过啦。”

“啊，发生什么事啦？”

“还记得上周您发的那篇报道吧？工商局找上我们啦！”李总说得有些无奈。

“一篇报道怎么惹上工商局啦？”他的话使我迷惑起来。

## 细节

“你是好心，我知道。我只是想把事给你说了，然后请你去工商部门给解释一下，真的没有别的意思，你可别误会啊。”李总小心翼翼地说。

我知道公司都不想得罪记者，特别是大报的记者，但要是这么说话该多难受啊，就催促道：“有什么问题你直接说吧！我也是一爽快人，是黑是白也分得清。”



“好。你报道我们公司的成就，给我们做了宣传，我们都从心里感谢你。可报道刚在报纸上登出来，我们这儿的税务部门就立刻找到我了，而且还特严厉地说：‘你们隐瞒实际收入，企图偷税漏税，现在必须补缴税款！’当时，说得我一愣一愣的，我真的没有偷税漏税啊。于是就与税务部门的人争辩。税务部门的人说：‘你们还狡辩，更应该加重处罚，你们说没有隐瞒收入，但新闻已经把你们的收入登出来了，与你们上报的出入太大，你们还不承认？’没办法，我只好找来新闻，一看才发现，你把我们公司的年收入写错了，把‘百’字错写成了‘万’字。所以，请你无论如何得去税务部门那儿解释一下。”

我一听，睡意全无，真没想到自己一时的马虎竟给人家造成了那么大的麻烦。我挂了李总的电话，又给他们当地的税务局去了一个电话，还在媒体上登了一个声明，这才完事。

## 教训

这毕竟只是一件小事，只是有些麻烦，最后解释清楚了也就真相大白了。有时候，就因为一点小马虎，就可能造成不可挽救的后果。在职场中，如果你平时的马虎轻率一旦铸成大错，给公司造成巨大损失，那么，你以前所有的辛劳都会付之东流，甚至给你的职场生涯抹黑，带来阴影。你想想，如果在

业界，大家都知道你曾因为马虎给原来的公司带来重大损失，  
还有别的公司敢要你吗？



## 细节67 你可以换种方式说话

很多时候，当我们直截了当地表达一种意思的时候，对方总是很难接受。这时，就不妨多拐几道弯，使问题曲折化、模糊化。

### 事件

当事人：孙刚

中午正想喊大力一起吃饭呢，回头看到大力已经和同事们走到门口了。忽然发现，好像同事们很多行动都不愿再叫上我了。上周五杨伟生日，大家都去了，唯独没有通知我；周一，同事们去唱歌，也没有喊上我；还有昨天，听说他们又去打保龄球了，还是没找我。

我真是不知道自己到底做了什么对不住大家的事，让他们这样孤立我。难道是因为上次公司会议上老板表扬我月终总结

报告写得好？如果是那样的话，同事们也太不能容人了吧。更何况，我被表扬后还经常给他们的报告提中肯的建议呢。

上次公司会议上，就因为老板表扬我月终总结写得好，现在我都快成报告审批员了，人人写报告都要让我看一下，真是有些厌烦了。可我依然都帮大家看了的，就说昨天吧，我还帮大力修改他的报告呢。

“孙刚，你能帮我看一下这份报告写得怎么样吗？”同事大力叫着。

“哎，来了。”我走过去坐到了他的座位上，移动鼠标，“你让我讲真话还是假话？”

“废话，讲假话还要你看什么？”

“老实说，写得比较一般。你看，这里漂亮话太多，可是都没讲到什么实事。还有这里，你应该详细地写具体应该怎么做才是对的；还有这块儿，你应该附上数字说明，只有数字才是最好的说明，这些概数放在这是什么意思嘛！反正，如果我是老板，这份报告铁定要你重写。”

听完我的话，大力一下子变得有些落寞，见他一米八几的大个子的落寞神情还真是有些不忍心，我起身回到了自己的座位。

## 细节

我正郁闷着，李瓶进来了：“咦，怎么就你一个人啊？”

“对啊，他们都去吃饭啦？”我无精打采地说。

“你成仙了，不用吃饭啦？”李瓶打趣道，“走，一块儿吃饭去。”

我们进饭馆坐定后，李瓶正色说道：“孙刚，你有没有觉得同事们对你的态度有些改变？”

“怎么不知道，我正为这个犯愁呢。你能告诉我原因吗？我请你吃饭。”

“行啊，那这顿你请。”李瓶笑了笑，接着说，“其实，在很多时候，我们总是接受不了别人对自己的否定。如果是上级的否定，那还可以接受，如果是平级或者是下级，接受起来就尤为困难了。”

“我知道，可是我好像没有……”

李瓶见我不解，抿抿嘴说：“就说昨天吧，你那样说大力，把那话放在你身上，你能受得了吗？听我的话，以后说话悠着点，你可以婉转地说，不要直来直去的。”

我恍然大悟，如果我用一些笼统的、抽象的、两可式的语言来取代常用的、直白的、具体的否定，那么大家肯定就能接受了。



## 教训

在否定时，尽可能把“不”说得含糊一些，这样做既能让对方明白你的立场，也能充分保留对方的面子，避免对方心理上的挫折感。

被巧妙地否定时，有一种形容叫作“被迷迷糊糊地否定了”，意思是对方放了烟幕，你知道自己是应该被否定的，但对方并没有否定你，从而使你自己否定了自己。

在职场上，这种说话的细节也要注意。



## 细节68 猎头——跳槽泄密

如果还想在原公司里待着，跳槽计划一定要慎之又慎，找猎头也一定要慎之又慎。保不准就会碰到一位不严谨的猎头呢！

### 事件

当事人：市场部张力

我们公司的用人政策是“要么升职，要么离职”。你升不上去，公司也开明，给你两个月时间，让你重新找工作。到时还不离职，公司也会要求你离开！

可惜，并非个个老板都肯和你好聚好散。多数人跳槽，免不了先鬼鬼祟祟一番，直到尘埃落定，才敢小心翼翼地老板揭开谜底。

也有一些人，槽还没跳，风声已经走漏。就像我这样，走路低头看脚，闻见人声就躲。因为现在同事们见到我的第一句话，不是“吃了吗”，而是“跳了吗”。还有的人更可恶，见面就笑眯眯地打招呼：“跳了吗？听说你要去当总监了？”

真弄不明白，我这跳槽八字还没一撇，消息怎么就会传得这么快？而且还是“总监”，这到底是谁给杜撰的？

昨天老板也找我进行了谈话，“你有事业追求，不错，但是想做总监还是有一点点距离……”

我连忙苦着脸说没敢跳槽。

## 细节

经过长时间的侦察，我终于明白了，这“祸”出在那个猎头身上。说起来要怪只能怪我自己，想跳槽，却托来托去托了个猎头。通过猎头介绍，也接触了一两家公司，不过双方都不大满意。

这边我的跳槽大计正在紧锣密鼓地进行，那边另一个同事也通过朋友认识了那猎头。谈了几分钟，猎头嗅出他有点犹豫，于是口不择言开始胡吹：“我的实力，你放心好了！你们公司也有个人把材料放在我这里。他一个外地人，工作两三年，本来就不出挑，我硬是帮他搞定了两个大公司！不过这个

人自我感觉太好，所以嘛……”同事不动声色，再盘问了几句，迅速“锁定”对象。

一来二去，办公室里开始流言满天飞。

## 教训

和猎头见面，他在评估你，你也该评估他。开始千万别露口风，多“掂”几次，再慢慢把自己托付出去。最怕你着急换工作，他则着急出卖你，稍不留神，倒霉的肯定是你！有些时候，你不用给猎头透露很多细节，尤其是初次见面，你还不够了解对方。在职场上，我们的行为和心思都要更成熟、谨慎。



## 细节69 画龙点睛

创意工作，最重要的就是创意。如果是别人的创意，就算你执行得再好，也只能是配角。少了创意就少了工作的精髓。

### 事件

当事人：策划部主管斐文

想想我都觉得心有不甘，我们策划部那么辛苦地制作的方案，人家只说了几句话，怎么就把成果都占了呢？

一到节日，我们策划部总是最忙的。春节刚过完，我们策划部就日夜灯火辉煌了。因为上半年活动特别多，所以策划部这段时间也挺忙。这不，现在赶的就是策划“三八”节的促销方案。

整整一个星期，我们部的那些员工全然不顾“熊猫眼”的威胁，天天咖啡加绿茶地耗在办公室里。当然，成果也是这么

出来的，二月底，我们终于准备好了“三八节”的促销方案。

当我们欢呼雀跃着把方案呈报给CEO时，领导却只是看着，良久才道：“去年‘三八节’做的促销策划也是这个思路吧，看上去都很好的，可是不知道为什么，效果不太理想。我担心今年的方案会不会……”

看来不把去年的病根找到，今年的方案肯定是没法通过的。

老实说去年的策划做得很不错，我们当时都觉得近乎完美了，可是效果并不好，大家只能沉默着。

## 细节

正巧，市场部的艾丽要找老板签份文件，看到了我们新的“三八节”方案，就吃惊地说：“这个方案真的不错，不过，总感觉哪个地方有点不对。对，女人，不是妇女。没错，就是女人节，就是女人节吧。”

老板一拍脑瓜：“对啊，我们推出的系列优惠活动都打着‘妇女节’的名义，现在的年轻女性（也就是主流消费人群）可能不太愿意接受‘妇女’这样的称呼。所以，我们应该把‘妇女节’改为‘女人节’，这样有现代气息，才能获得大多数女性的认同……”

就这样，今年“三八女人节”，我们的促销方案轰轰烈烈地登场了。据市场部了解，反响非常强烈，“变字”方案一炮打响。许多同行见之，也纷纷开始“变字”……

月底开庆功会，本以为我们策划部会拿大奖的，不料，就因为那句“女人节”，市场部的艾丽成了公司的重奖对象，而我们策划部的几个日夜辛劳，虽心有不甘，但又能如何，创意部门竟然让别人给出创意……

## 教训

辛苦了几个日日夜夜却为别人做了嫁衣，斐文和同事们的不甘自有道理。但一个公司能发展，靠的就是员工的合作。再者，在这个策划方案中，亮点正是“女人节”，这就是创意，所以，市场部艾丽本来就是头功，被奖励也是理所当然了。



## 细节70 一句话惹怒领导

“忠言逆耳”，这几乎是所有人都知道的，所以在提意见时，一定要使用一些方法和技巧，当提意见的对象是上级领导时，那就更得小心了。

### 事件

当事人：办公室职员小石

不知道为什么，领导已经有两天不跟我说一句话了，真不知道我怎么惹着他了。

早晨一到公司就收到E公司的一份邮件，是E公司与我们公司的合作计划。我连忙打印后给领导拿过去：“您看看，这是E公司传过来的计划。”

“放这儿吧。”领导扫了一眼，冷冷地说。



唉，一个办公室里，每天这样冷鼻子冷脸的可真难受。究竟是什么原因让我们这儿来了“西伯利亚寒流”呢？

中午吃饭时，我和办公室的刘姐谈起了这件事。刘姐是公司老员工了，与领导也共事多年，我想，很多事情她一定看得比我深，比我透。

听了我的烦恼，刘姐说：“小石啊，你记不记得两天前的那份报告。还记得那会儿你是怎么提意见的吗？”

原来是因为那件事。

## 细节

那天下午，我们办公室的人一起讨论领导给总经理写的上半年公司总结报告。领导不愧是当年中文系的才子，报告写得洋洋洒洒，令人振奋，但还是有些小纰漏。

“欧阳领导，我认为‘经济效益增加了三百多万美元’这种提法不正确。”管理专业出身的我，一眼就看出了不妥之处。

“有什么不对？”欧阳领导好像对意见没有任何思想准备。

“经济效益是指经济投入总量与经济产出总量之比，是个相对数；而三百多万美元是个绝对数，所以，‘经济效益增加了三百多万美元’的说法是不正确的。”

“经济效益增加多少多少，这已是约定俗成的提法，新闻也经常这么写，我看没有什么不对。”

“但这确实不符合逻辑。”怎么就这么不愿接受建议呢？虽然领导的脸越拉越长，可我并不打算收回我的意见。

“这样吧。这个问题可能有些复杂，暂时先放一放，我们接着往下议。”刘姐马上打圆场，“要不，先休息十分钟？”领导端起茶杯就往外走。

“你想想，当着这么多人的面，用这么肯定的语气说领导错了，他会是一种什么感受？我要是领导，我会觉得你这是在骂我‘无知’。所以，即使你的意见是对的，他能接受吗？”“刘姐，我这个人生来就是这么个性格，有什么说什么，不会装假，不会拐弯抹角。我认为做人要正直。”我明白了，刘姐指的是那天上班我提意见的方式太直接，惹恼了领导。

“为人正直和注意说话方式是两种不同的意思。为人正直，是指不撒谎，不欺骗，是个人品德问题；而说话方式仅仅是个技巧问题，是个工作方法问题，两者不能混为一谈。你这是为自己找借口。”刘姐的口气变得严肃起来。

想了很久，我认同了刘姐的话。

## 教训

给领导提意见，不仅要注意场合、注意方式，还应该照顾领导当时的情绪。领导在情绪不太好时，也像一般人一样，对待别人的批评和建议，有可能会产生逆反心理，你越是说这样不对，他可能越要坚持这样。相反，在他情绪好或心态平时，他接受别人的批评或建议的可能性就大得多。

你只能说出自己的想法，然后让领导去思考、去选择。这样做，既保持了决策程序上的合理性，又表示了对领导个人经验和才能的尊重。无论在什么情况下，都千万别“教”领导如何做事，必须给他预留一个思考的空间，无论是你发现领导出现了错误，还是你认为你的想法比领导的想法更正确。



## 细节71 简历是第一印象

简历就是求职者给人的第一印象，一个连简历都管理不好的人，怎么让人放心他的工作呢？

### 事件

当事人：求职者李亮

“展示完美的自己很难，它需要每一个细节都完善；但毁坏自己很容易，只要一个细节没注意到，就会给你带来难以挽回的影响。”在多次的面试经历中，我是深深体会到这句话的含义了。

应聘深圳一家房地产公司的广告策划主管职位时，我的面试表现非常出色，无论是现场操作Photoshop，还是为虚拟的产品做口头推介，都完成得不错。在校读书时曾身为学校戏剧社骨干社员的我，还即兴表演了一段小品，赢得面试负责人的喷

啧啧称赞。当面试结束走出办公室时，一位负责招聘的助理对我说：“你是今天面试者中最出色的一个。”

走出他们公司时，我在餐厅里喝了一瓶啤酒，心里暗爽：“终于搞定了，看来我终于可以脱离终日奔波的‘苦海’了。”

日子一天天过去了，可我一直没有收到那家公司的录用通知。一周后，我依然没有得到回复。我忍不住打电话向那家公司询问具体情况。一位员工用那种永远甜美的声音告诉我：“对不起，我们录用的人两天前已经都通知了。如果下次我们需要招新员工，一定会首先考虑您。”

怎么会这样？我的心一下子从赤道回到了北极，我想象不出面试表现得这么优秀为什么还会落选。

下午接到的一个电话才使我如梦初醒。

## 细节

电话是负责招聘的助理打给我的，“我认为有些事必须告诉你，这样对你也许会有些裨益。”沉默了一会儿，她接着说，“其实招聘负责人对你是很满意的，但你败在了简历上。总经理说，一个连简历都保管不好的人，是管理不好一个部门

的。你应该知道，简历实际上代表的是你的个人形象。将一份折皱的简历投出去，有失严谨。”

真是一语惊醒梦中人，老天，我怎么没想到呢？

那天本来要参加面试，结果却睡过了头。“忙中易出错”，这话果然不假，一不小心我碰翻了水杯，将放在桌上的简历浸湿了。为尽快赶到现场，我只好把简历简单地晾了一下，就把它和其他东西一起，匆匆塞进背包。

轮到我时，招聘人员问我三个问题后，便向我要简历。当我掏出简历时，这才发现，简历上不光有一大片水渍，而且放在包里一揉，再加上钥匙等东西的划痕，已经不成样子了。我只好努力将它弄平整，递了过去。看着这份伤痕累累的简历，招聘人员的眉头皱了皱，还是收下了。那份折皱的简历夹在一沓整洁的简历里，显得十分刺眼。

这件事给了我深刻的教训，决定事情成败的，有时往往只是一个小小的细节。

## 教训

一位管理学大师说过，现在的竞争，就是细节的竞争。细节影响品质，细节体现品位，细节显示差异，细节决定成败。

在这个讲求精细化的时代，细节往往能反映你的专业水准，突出你的内在素质。

生活充满了细节，有些看来非常偶然的细节会对我们的人生有帮助，可哪些细节会对你有帮助，这是没法预测的。对于应聘者来说，简历既是进行自我营销的工具，也代表着个人的形象，所以，在应聘时一定要写好简历，更要保存好简历，简历是决定成败的细节之一。



## 细节72 简洁明了的简历

有人总以为简历越厚越详细越好，因为简历越重就显示了你的分量越重，这其实是一种误区。人力资源专员并没有那么多时间看你的简历，所以还是简洁为宜。

### 事件

当事人：应届毕业生小杰

学校规定的离校日子日渐逼近，可是我的工作还没有着落。虽然每个招聘会都照赶，每家网申都会参加，可是这些简历竟都如泥沉大海，没了踪影。难道是我的简历做得不够好？我觉得不大可能，要知道这份简历花费了我多少心血啊。

简历是应聘者给招聘者的第一印象，所以，应聘者总是希望在自己的简历里罗列所有的优点，给招聘者一个好印象，然后得到一个面试通知。作为应届毕业生的我也如此，论文一忙完就开始准备简历了。



现在等着找工作的毕业生太多了，要想让自己有更多的面试机会，就必须依靠简历来吸引人的眼球。所以，我不仅做了传统的简历，还动用了PPT来美化我的电子版简历。做完之后，给室友们一看，就一个字“好”。

看着同学们一个个谈着面试得失，而我连一个面试通知都没有，心理的落差真是挺大的。

于是我投简历的频率更勤了，然而结果还是一样。虽然撒出了无数精美简历，可还是收不到一个面试通知。眼看着身边的同学一个个都找到了好工作，而我还是无人问津，心里的愁、心里的苦又岂止是“郁闷”一词能形容的？

## 细节

直到有一天，一位人事主管到我们学校办讲座，我才明白自己的病症所在。他以自己为例说：“我平均在每份简历上花费1.4分钟。一般会阅读一页半材料。所以简历最好不要超过两页纸，一页中文、一页英文就可以了，把你最适合我们这份工作的地方点明，过长的简历毫无作用，而且不容易突出重点。冗长花哨的简历不仅让看的人心烦，而且会使招聘者对应聘者的个性留下不好的印象。

“语言尽量严谨、平实、简洁，让读者能够充分感觉到你对这份工作的诚恳态度，不必太讲求文采。有一次接到一份

同学的个人材料，竟然50多页，想找英语水平这项居然找了两分钟的时间。像这样的简历，我一般会马上放下。”

到底是专业人士，一语中的。这时我才明白我的简历就是败在太过详细、太过花哨了。做简历时，为了抢人眼目，我对简历的包装真是费尽心思；对语言更是斟酌再三；还有那精心制作的简历，看来更是无用功了。

## 教训

简历的长度和厚度：据一项调查显示，招聘者进行初审时，平均在每份简历上花费的时间不到两分钟，一般会仔细阅读的材料不超过两页。在简历后附上一大堆证明材料的做法，并不会增加录用机会。

语言需要简练。自我描述的语言风格也是一个值得求职者考虑的问题。有些人喜欢用极感性的话来吸引人事领导的注意，这种做法很可能出奇制胜，但多数情况下是一种冒险。语言尽量不要过于口语化，在描述自己的学习能力、团队合作精神等方面时用语应严谨、平实，让招聘者在阅读时能充分感觉到你对这份工作的诚恳态度。