

<<工作，不只是工作>>

图书基本信息

书名：<<工作，不只是工作>>

13位ISBN编号：9789861209685

10位ISBN编号：9861209689

出版时间：2011-8-9

出版时间：商周出版

作者：西松真子

页数：208

译者：林明雪

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<工作，不只是工作>>

内容概要

不要手段，不用心機，就能擁有專業形象50招立刻表現自己的技巧髮型、表情、說話，這些都是工作的一部分，辦公室裡該注意的「眉眉角角」到底有多少？

外表決定七成關鍵一般而言，六秒鐘決定人的第一印象，髮絲清潔、髮型乾淨俐落和笑容談吐一樣重要；肢體動作是另一個加分重點，隨著手的擺放位置不同，能左右簡報的精彩程度；職場上的穿衣重點在於「在意他人眼光」，女生別穿靴子、迷你裙，男生的短袖襯衫其實像內衣。

<<工作，不只是工作>>

作者简介

西松真子 出生於京都府，曾擔任大學職員，之後在活動企劃公司負責指導會場接待人員待客禮儀和應對技巧。

接著鑽研心理學與色彩學，並於倫敦的禮儀學校修習社交禮儀、色彩美學等。

二一年開設CarpeDiem形象諮詢沙龍，接受行政機關、金融機關、大學、百貨公司、飯店、廠商等不同領域的機構委託舉辦演講和研習會。

著作有《男子注目》（小知堂）。

網址：<http://www.carpe-diem.sakura.ne.jp/>傳播科系畢業，現居台中。

主要的生活就是打工、翻譯、畫畫、照顧自己小小的花園。

林明雪 傳播科系畢業，現居台中。

主要的生活就是打工、翻譯、畫畫、照顧自己小小的花園。

西松真子

<<工作，不只是工作>>

書籍目錄

第一章 老是出狀況！

避免成為辦公室麻煩製造者的必備常識．職場三要角：報告、聯絡、商量．「講重點」的職場說話術．私自攜回辦公用品是犯罪行為．臨時發燒或遇到突發狀況……該向誰請假？

．報告最忌白目！

．職場衣著不同於時下流行的休閒裝扮．如何在儀表上贏得漂亮的「三」分球！

．凡事只靠一封電子郵件是很危險的．「惜財愛物」！

上班族也得跟上環保風潮．「不在位子上」、「不進辦公室」……職場用語怎麼說？

第二章 電子郵件怎麼寫？

什麼是手機禮儀？

……誰都不會告訴你的職場新守則手機．萬不得以時才用．避免在談話中提到金額及公司機密．說話前別忘多加一句：「現在方便講電話嗎？」

．用手機講私人電話等於利用上班時間聊天．手機是可以隨身攜帶的個人資料庫電子郵件．問候用語該繁瑣到什麼程度？

．什麼狀況下可以指定回信日期？

什麼狀況下不可以？

．讓人不快的「引述式郵件」．「Re：Re：……」別再Re下去啦！

．發送電子郵件給近在眼前的人很失禮．勿過度依賴電腦的「相關字詞功能」．文章內容應力求「短而簡潔」．文末署名要自然不高調衣著打扮．重儀表不等於好打扮．嚴禁金髮、露臍、細肩帶．別讓第一顆鈕釦露出來拜訪．不可光著腳到別人家裡做客．伴手禮該不該從紙袋裡拿出來？

腦會下意識地測量事情下功夫的程度急事勿以電子郵件連繫手寫訊息能提高文件注意度非工作需要禁止使用公司網路健康意識高漲的時代請注意吸菸禮節現代商務會話的「5W3H1R」第三章 做生意靠外表！

五十招祕技教會你立刻表現自己六秒鐘決定第一印象Rule 1 ㄟ字嘴會吃「虧」！

好印象的重點在嘴角Rule 2 三種笑容，哪個最適合？

Rule 3 為他人展現笑容是敬業表現Rule 4 「笑」的練習：Lucky、Mickey、Daisuki！

Rule 5 交換名片時，自己的名片要低於對方名片Rule 6 名片夾有如坐墊Rule 7 唸出對方全名以加深印象Rule 8 先「自我介紹」再「鞠躬敬禮」Rule 9 三種行禮的方式：點頭致意、敬禮、最敬禮用肢體動作贏得好感Rule 10 用兩手贏得對方的信賴Rule 11 一目瞭然的指示方法Rule 12 優雅的要領：

讓動作的速度從普通到漸慢Rule 13 加上「視線」讓動作更優雅Rule 14 「亮手心」很管用Rule 15 職場社交的距離：1.2公尺Rule 16 「我正在聽！」

的前傾姿勢Rule 17 注意下巴的角度Rule 18 握手的重點在強度和時機Rule 19 「點頭」效果可比讚美之辭Rule 20 隨著情感的流露點頭Rule 21 點頭的時間點很重要Rule 22 將視線集中在三角形區域Rule 23 待客三要訣Rule 24 「身體站直」給人爽朗印象Rule 25 讓工作加分的走路方式散發魅力的關鍵

「斜向、曲線、對襯」Rule 26 曲線型的動作給人優雅柔和的印象Rule 27 吸引目光的特別動作「斜向」Rule 28 雙手交叉於胸前的動作等於「拒絕」與「防衛」Rule 29 兩手交疊時請記得「右手在下」Rule 30 讓三人談得起勁的V字型站法Rule 31 相談甚歡的45度角Rule 32 工作能力佳的女性坐姿Rule 33 工作上受人信賴的男性坐姿職場穿著必需考慮他人眼光Rule 34 用「3.4.3魔法」

改變臉的印象Rule 35 髮型的重點在清潔感Rule 36 上班族選擇西裝的要領Rule 37 展現女性美的地方「鎖骨」「手腕」「腳踝」Rule 38 上班族的指甲勿超出指尖「3公釐」Rule 39 什麼樣的指甲顏色讓手看起來最美？

Rule 40 正式場合可以穿靴子嗎？

Rule 41 米色鞋的意外效果Rule 42 基本鞋款能為男性形塑出幹練印象Rule 43 好布料、好質感、好設計為你贏得好感Rule 44 讓「基本色」佔整體配色的80% Rule 45 短袖男虧很大Rule 46 給人不同印象的領帶分類Rule 47 選購西裝的基準：請認明「Super 100」s」Rule 48 用毛刷輕拭西裝有助於保持色澤和質感Rule 49 襯衫下面的內衣請選擇素面款式Rule 50 窄款公事包是企業菁英的證明Rule 51

<<工作，不只是工作>>

手錶或筆可以是亮眼的小配件Rule 52 衣櫥力求簡潔明瞭Rule 53 適當香氛展現自我魅力第四章

接到客訴的時候...拜訪客戶的時候...該怎麼辦？

疑難雜症Q&A．奉命為客人帶路時，該怎麼做才對？

- ．在帶路的過程遇到有樓梯的地方該注意什麼？
- ．會議室或接待室，哪裡才是上座？
- ．搭乘電梯或計程車時，該怎麼坐才不會對上位者失禮？
- ．要怎麼遞茶給對方，我一點自信也沒有。
- ．拜訪時，從知會櫃檯人員到會面對象出現，有什麼要注意的？
- ．到他人公司拜訪，大衣外套該在哪裡脫下比較好？
- ．到了拜訪地點，很猶豫公事包該放哪才好。
- ．傷腦筋，兩方見面時，要先介紹客戶還是自己公司的經理？
- ．伴手禮該放哪？

何時交給對方最恰當？

- ．登門致歉的注意事項？
- ．我想知道處理客訴的基本原則。
- ．客訴電話的處理，有沒有什麼竅門？
- ．第一次負責安排聚餐，感覺很不安.....．聚餐成員當中有女性時，要留意哪些事？
- ．聚餐時，如何點餐點得巧妙周到？
- ．乾杯時，可以舉杯相碰嗎？
- ．刀叉怎麼擺才代表用餐結束？
- ．到餐廳用餐時，使用餐巾的方式對了嗎？
- ．在和室的宴會場所和人打招呼有什麼規矩嗎？
- ．去到講究規矩的高級日式料理店用餐時，有什麼祕訣讓自己不緊張？
- ．拜訪的地方是和室！

我希望自己的一舉一動都不失禮。

- ．參加自助餐式酒會時，杯盤要怎麼拿才顯得俐落？
- ．工作結束後，受邀一起吃晚餐或喝點東西時，該答應嗎？
- ．有客戶不幸往生，請告訴我參加喪禮時該有的禮節！
- ．公司裡的同事不幸往生，我該怎麼幫忙才好？
- ．客戶、主管、同事.....工作上有關係的人離世時，包多少奠儀最適宜？
- ．請教我辭職時的禮儀。

第五章 不可不知的職場陷阱！

超級基本禮儀教你脫困．對初次見面的人可以說「多謝照顧」嗎？

．「守時」是最重要的職場禮儀．朝對方發聲，把語言的球傳給對方．打招呼的四個關鍵字．務必牢記在心的十大工作用語．主管一句話隨傳隨到．社會人務必隨身攜帶筆記本．「報憂」要趁早．避免在上班時間「行蹤不明」．將文件翻到背面防止資料外流．有勞對方時，別忘了說句「辛苦了」．搭乘電梯時，光按開門鈕就夠了嗎？

．從敲門聲辨別優雅度．接聽電話的基本原則「別讓對方等」．區分「內線」「外線」提高效率．轉接電話之前，別忘了說「好的，請稍等」．轉接電話給同事時，務必先按下保留鍵．代接電話時，即使對方會再打來也要轉告當事人．「回電話」要在幾分鐘以內？

．讓打電話來的人先掛電話．講完電話時先用手指按住話筒下的斷線鈕．「請稍等」以30秒為限．打電話的四個基本步驟．未約而訪有違職場禮儀．靠商業書信勝出．文件這樣訂就對了！

．有技巧地整理辦公空間也是工作之一．代墊款項要儘早核銷．下班時記得說聲「我先走了」．別在外面洩露公司機密．名片不要隨便亂發．誰都能有元氣的回應．說話明快不拉長語尾第六章 如何在言談間給人「機靈」「能幹」的印象？

值得一學的說話禮儀．「叫名字」可以抓住對方的心．談話或寫電子郵件時，多聊和對方有關的話題．拒絕對方時，提出替代方案才是專業表現．熟練「緩衝用語」．自降格調的字眼．電話的最後請

<<工作，不只是工作>>

說「敝性，您說的我瞭解了」。電話中需要對方等待時，請提供「實況轉播」。詢問對方電話號碼時請說「為了保險起見...」。當事人不在時不能隨便回答「不在」就算。無聲電話也可能是客人打來的。電子郵件的標題要取得「易懂、易找」。「可以」其實不可以。「沒錯」是對上位者沒禮貌的發言。利用高低不同的手勢做一場完美的簡報。學外國人用豐富的表情回應對方的喜怒哀樂。配合對方的步調行事，評價也上升。活用「三層次提問法」帶動談話氣氛。指責的技巧「先褒後貶」。談話時，讓對方聊七成，自己說三成的祕訣。轉消極的說話和思考模式為積極。四個「附和語」讓你成為善於傾聽的人。找不到話題時，請記得「新食衣住行樂天家季健工」。讚美對方的三個要訣「切要」「獨到」「轉述」。漂亮結束談話的方法。「感謝、婉拒、賠罪」三步驟擋掉喝酒的邀約。拒絕對方時，請溫和地說NO！

方便躲掉麻煩的藉口。把話說好的關鍵在於「說話的速度」。低沉平穩的聲音裡隱含知性和信賴感。瞭解自己的聲音，適場合控制音量大小

<<工作，不只是工作>>

章节摘录

窄款公事包是企業菁英的證明 適合上班族的包包，就是最基本的手提公事包了。當文件或欲攜帶的東西較多，為了通勤方便，可以選用肩背或後背式的包包，甚至是綿質或耐龍製的也可以。

但出席重要的生意場合時，還是應該攜帶具有正式感的公事包。

即使偏好的是質感紮實的皮製手提包，仍建議選擇包包側邊較窄的款式，看起來較為俐落。

包包的使用上也一樣，能夠區分時間、地點、場合選用不同的款式，才是專業菁英的表現。

「感謝、婉拒、賠罪」三步驟擋掉喝酒邀約 參不参加聚會有測試交情的意味 想婉拒時要有技巧 在工作以外的時間遇到同事邀約喝酒聚餐時，該怎麼辦才好呢？

在這些聚會當中，有像「歡迎會」「歡送會」「春酒」這種由公司福利金贊助舉辦的公事性質聚會。

基本上，不管自己喝不喝酒，像這種由公司或所屬部門舉辦的公事性聚會都應該參加。

如果是同事間私下的聚會，盡可能地在三次當中參加一次。

要是真的不喜歡而連續拒絕三次以上，大概就不會再有機會受邀了。

婉拒對方的邀請時，要禮貌地說：「謝謝你特地邀請我，只是今天湊巧有事沒辦法參加……真的很抱歉，下次有機會一定要再約我喔。」

」如上所說，第一步先感謝對方的邀約，再來才是表明婉拒之意。

很難具體說出無法參加的理由時，只要告知「不太方便」「有事抽不出空」就可以了。

此時，被拒絕的人在感受上一定不會太好，若是能在這時候多說一句「下次有機會麻煩再約我喔」，便能扭轉先前給對方的不好的印象。

手機是可以隨身攜帶的個人資料庫 在自助式咖啡店或搭乘新幹線時，只要看到有人隨便把手機放在位子上，就會讓我擔心起來。

萬一手機被心懷不軌的人偷走了，那遭殃的就不只有當事者一個人這麼簡單了。

事實上，我才剛聽過一個手機遭竊的人講述他的經驗。

因為是工作上使用的手機，所以沒辦法馬上換號碼，這讓他成了惡作劇電話的受害者，就連工作上有來往的人也因為手機資料外洩，被這種擾人的行為波及。

即使在非上班時間，我們不管走到哪身上都還是帶著手機，卻忽略了這裡面匯集了許多個人資料。

就算是私人手機，也有許多人會把工作上有往來的人的電話號碼輸進裡面，所以一旦手機遺失，很可能使得個人資料受到惡意使用。

如果遺失的是公司用來管理顧客資料的手機，那問題就更加嚴重。

對企業來說，一定要用最小心妥善的方式處理個人資料，絕不能因為個人疏失而使資料外流。

<<工作，不只是工作>>

编辑推荐

職場新鮮人必需品！

從心境轉換到動作、服裝、問題對應等，是成為TOP上班族的必備禮儀讀本。

只要讀了就會和同年或是同期進公司的新人不一樣！

工作也是一種表演，服裝、動作、說話方式就能影響個人印象。

打招呼、電話禮節等社會人的基本，加上時下的新規則，是企業研修時的專業指南書。

本書可同時學到不會改變的工作禮儀，以及最新的職場新規則。禮儀有普遍大家都知道的和會隨著時代變化的兩種，本書將兩者都準確的指出來。

新鮮人應該了解基本工作禮節而職場老手則是要知道新的規則，內文是以簡潔的文字配合有趣的插畫講述。

不管翻開哪一頁都能看到問題和答案配合著出現，也很適合沒有空的人利用瑣碎時候閱讀。

作者簡介 西松真子 出生於京都府，曾擔任大學職員，之後在活動企劃公司負責指導會場接待人員待客禮儀和應對技巧。

接著鑽研心理學與色彩學，並於倫敦的禮儀學校修習社交禮儀、色彩美學等。

二 一年開設CarpeDiem形象諮詢沙龍，接受行政機關、金融機關、大學、百貨公司、飯店、廠商等不同領域的機構委託舉辦演講和研習會。

著作有《男子注目》（小知堂）。

網址：www.carpe-diem.sakura.ne.jp/ 譯者簡介 林明雪 傳播科系畢業，現居台中。

主要的生活就是打工、翻譯、畫畫、照顧自己小小的花園。

<<工作，不只是工作>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>