

10 個關鍵字 職涯成功密碼

在網路搜尋，設對了「關鍵字」，才找得到對的資料；做網路行銷，「關鍵字」下的精準，才能帶進商機。同樣地，職涯經營也要掌握關鍵字，才能事半功倍。以下十個關鍵字，職場新手一定要懂。

一、 性價比(C/P 值) - 證明自己不只值 22K

現代人購買 3C 產品，常以「性價比」做為選購指標，也就是性能/價格，性價比愈高代表愈物超所值。職場上你的性價比有多少呢？微星科技人力資源暨行政管理處協理簡文哲表示，要設法讓自己成為「值得」的人才，讓人知道你不只值 22K。

前亞都麗緻飯店總裁嚴長壽的第一份工作是送貨小弟，舉凡別人不想做的他就自告奮勇幫忙，平均每半年就被拔擢新的職位，二十八歲時升為美國運通總經理。

工作不要只要挑「軟」的做，凡是需要拚業績、常加班、壓力大的統統不要，這樣你的性價比一定不高。有人認為薪水又不高，工作盡本分就好，何苦賣命？簡文哲很不以為然，「機會不等人，機會來時，高 C/P 值的人就出頭了。」微星一位資深經理剛進公司時只是專員，同期的人連副理都還升不上去，他的職位卻比別人高出三級。因為大家都避之唯恐不及的苦差事，他都自告奮勇接下、幫老闆解決難題，當然薪水和職級三級跳。

二、 學習態度 - 領略 dirty work 背後的學問

世紀奧美公關董事長丁菱娟認為，職場上兩件事情最重要，一是專業，二是態度。年輕人秀不出什麼專業，就只能比態度，虛心學習、身段柔軟的人最受歡迎。

常有年輕人抱怨，「工作沒有人教，這個我不會做，公司根本沒有提供訓練。」或是嫌工作 routine、太枯燥乏味。真是如此嗎？許多看似微不足道的事也有其價值、不管做任何工作，要懂得去體會背後的意義。

勤業眾信會計師事務所人資長郭俐雯還是菜鳥時，三不五時被主管叫去影印、校稿。「影印得排隊，好不容易印完，主管又交付新的影印工作，當下真的很想流眼淚。」

郭俐雯說，新人剛開始一定有些「dirty work」，如果你把他當成苦差事，就學不到東西。以校稿來說，不只是核對數字而已，還可以印證學校所學、核對主管修改那些地方，並且養成細心習慣，可說是很重要的見習過

程。勤業眾信曾經討論，校稿是否交給工讀生來做？最後否決了提議，畢竟蹲馬步的功夫不能少，學習沒有任何捷徑可言。

三、 基本功 – 硬挑戰，造就硬功夫

「蹲低才能跳遠，」簡文哲惋惜說，很多人只想挑簡單、好做、容易看到成績的工作做，不想做吃力不討好的工作，平白錯失打底的大好機會。會計業重視基礎功，新人很像是「學徒」，必須一步一腳印累積。郭俐雯表示，服務不同型態及業別的客戶，可以學到不同的東西；有人會挑客戶，不想查集團帳、或是帳目很亂的公司，因為特別費力、曠日廢時。但換個角度看，其實學到的本領也更多。

韜睿惠悅企管顧問公司精算與員工福利總經理林永青觀察，有些企圖心強的年輕人希望多學一點，主動要求參與專案，這種人剛開始很討喜，後來卻發現他們只喜歡高談策略，卻不願意花時間做最基本的資料分析。「但新人不可能只做自己喜歡的工作，還是得按部就班把基礎打好才行。」

四、 績效 – 交出成績，其餘免談

在組織中想脫穎而出，前提是績效一定要好，不管是升遷、做專案或是轉調職務，績效太差的話一切免談。個人績效必須與部門、公司目標緊密連結，並且能用具體數字呈現，清楚說明你對組織的貢獻度。

簡文哲指出，企業經營首重數字，每個人都應該要有績效的概念，知道自己對公司的貢獻度如何？有些人可能會反駁，我不跟別人比較，只跟自己比較。但職場無法關起門來孤芳自賞，「你做得雖然好，別人可能做得比你更好。」最糟的是自我感覺良好，績效差勁卻不自知，還怪罪公司和主管不公平。

五、 主動爭取 – 機會，永遠給有準備的人

丁菱娟說：「先愛自己所做，才能做自己所愛。」先把本分做好，等機會來臨再積極主動爭取，是丁菱娟的成功心法。

丁菱娟中文系畢業後進入宏碁，有別於其他女生想當秘書，她卻選擇當業務助理。助理的事既多且雜，她得準備合約、處理訂單，跟著業務出門拜訪客戶。隨著宏碁不斷成長，新部門陸續成立，別人不喜歡轉調新部門，因為對於升遷、調薪沒有立即幫助，還要重新適應主管，丁菱娟卻反其道而行，「調部門是學習新本領最快的方式。」

在宏碁七年期間，丁菱娟做過業務助理、展示中心人員、電腦講師、行

銷企劃、企劃文案。宏碁剛成立公關部門時，沒有人想去，她卻主動爭取調任公關部，從此踏入公關領域，開啟日後創業之路。

六、 客戶導向 – 上司與同事也是你的客戶

職場任何人際互動，皆應秉持「客戶導向」的原則。所謂的「客戶」，不只是外部客戶，包括你的同事、主管、老闆等，也都是客戶。要站在對方的立場設想、考慮對方的感受以及需求；如果老闆是你最重要的客戶、你應該站在他的立場，思索他在想什麼、而你能做些什麼。

例如老闆煩心毛利率下降，你若能幫忙降低部門費用，他一定會感受到你的貼心，看到你的貢獻同時也看到你的潛力。

七、 當責 – 你就是自己的老闆

誰是你的老闆？答案就是你自己。

丁菱娟觀察，不少年輕人對工作缺乏責任感(Responsibility)，若把Responsibility 拆開來看，就是 respond(回應)+ability(能力)=「回應的能力」。曾有員工很誇張，公司要他向客戶提案當天，他竟然不說一聲就失蹤，事後追究原因，原來是他沒有做好該負責的部分，就乾脆逃避。

林永青強調，要有「ownership」(由我全權負責)的觀念，不可擺出一副我只是出力，案子成敗與我無關的態度。以員工考勤管理為例，有人把自己當成小小的經辦人員，有人則當成自己是員工考勤的專案負責人，工作表現孰優孰劣，顯而易見。

八、 正向思考 – 樂觀者找方法，悲觀者找藉口

工作難免遇到低潮，若能正向看待，職涯路將會走得比別人更平順。

丁菱娟指出，大腦會欺騙我們三件事：判斷、比較、放大。

- 判斷：還沒看到真相之前就妄下結論，例如這人看起來真討厭，一定很難相處；這客戶真難搞，根本是故意整我。
- 比較：拿別人與自己比較，為什麼他做的比我少，一定是主管偏心。
- 放大：放大自己的「優點」和「委屈」，前者讓人自我感覺良好，後者讓人自以為受盡不平待遇。

丁菱娟常提醒自己，別被大腦給騙了，多從正向角度去看問題，結果就會大不同。

「樂觀的人找方法，悲觀的人找藉口，」簡文哲說，正向思考的人無論走到哪都受歡迎，人緣非常好。愛抱怨、計較的人，則渾身散發負能量，讓人避之唯恐不及。如果將情緒起伏畫成波浪曲線，正向思考有助於縮小曲線的起伏幅度，如果能做到讓曲線快速回復、趨於水平線，看不出你的情緒起伏那就更好。

九、 工作熱情 – 創新改良的強大原動力

明明同一份工作，由不同的人來做，卻給人截然不同的感受，為什麼？差別就在於「熱情」。

有些服務業人員空有話術卻缺乏熱情，工作行禮如儀，無法打動人心。台中有一位公車司機卻很不一樣，他在報站名時，會設計特別有趣的「梗」，每位乘客都能感受到他真心喜愛這份工作。

「熱情是創新的原動力，」簡文哲指出，不像「破壞式」創新的難度比較高，一個對工作有熱情的人，會用心思考如何改善工作方式，帶來「改善式」的創新。例如：如何用最少的成本做最多的事？原本的流程需要十個人做，有沒有可能五個人做就好？讓自己每天持續進步一點。

十、 問聞望切 – 三年內保證大放異彩

中醫看診講求「問、聞、望、切」，林永青指出，若將這套方式應用在職場上，新人保證在三年內會大放異彩。

◆ 問：把握發問的權利

新人有發問的特權，但很多人不是不敢問，不然就是腦袋空空、沒有先做過功課。發問前至少要先思考過，並且帶著紙筆，將回答的重點記下；否則第一次別人很樂意教你，第二次教得有些勉強，第三次再問，別人就懶的理你。

◆ 聞：善於「聽話」

聞就是聆聽的能力。和人溝通時要專心傾聽，並且抓對重點；談話或會議結束時，要再跟對方確認，自己的理解是否有誤。開會時別以為有老鳥頂著，就腦袋放空，心不在焉。

◆ 望：敏銳的觀察判斷力

望指的是觀察力，懂得判斷事情的輕重緩急。否則搞錯優先順序，不僅會落入被時間追趕的窘境，還容易搞砸客戶和案子。

◆ 切：犀利抓住重點

做簡報或企劃時，不要長篇大論，卻看不見重點和結論。平日應訓練如何把數十頁的報告濃縮成三頁。做事能提綱挈領、切中重點，保證能獲得上司賞識。

(文章摘自書籍「職場生活 100 天」)