

# สารบัญ

บทที่ 1 ที่ทำงานเหมือนสนามรบ หากคิดจะอยู่ให้รอดเหมือนปลาได้น้ำ ก็ต้องได้ใจหัวหน้าเสียก่อน	
ด่านแรกก็คือทำอย่างไรให้บรรดาหัวหน้ารู้สึกประทับใจคุณ	010
ตอนสัมภาษณ์กลุ่ม (group interview)	
เด็กใหม่นำแก๊ง มั่นจำเป็นไหมที่ต้องช่วยสังข้าวกล่องให้	019
ทุกคน	
ทั้งเสิร์ฟกาแฟทั้งวิ่งซื้อของให้ ฉันทันเป็นพนักงานบริษัทนะ ไม่ใช่	027
เลขฯ ส่วนตัวของคุณ	
พูดจาระมัดระวังกลัวไม่เข้าหูคนฟัง กลับถูกเข้าใจผิดว่าทำอะไร	035
ก็ติดขัดไม่สำเร็จ	
ทำงานเสร็จหมดแล้วแต่ไม่กล้ากลับบ้านก่อนหัวหน้า ทำไงดี?	043
โดนสั่งให้ทำงานที่มันไม่ใช่ จะกัมนายอมรับหรือยึดอภิปฎิเสธ	052
ดี	
หัวหน้าเป็นคนเจ้าอารมณ์ อุตส่าห์ลืกลีงแล้วแต่ก็ยังโดน	061
ทางเลข	
ฉันทันแค่อยากทำงานตัวเองให้ดี แต่กลับต้องมาจัดการปัญหา	068
ระหว่างหัวหน้าแผนก	
เรื่องมารยาทก็สำคัญแต่ก็กังวลว่าจะถูกนินทาหลัง ครรหา	076
ชื่อของขวัญให้หัวหน้าตอนเทศกาลไหม	
หัวหน้าชกสีหน้าใส่ประจำ ฉันทันทำอะไรผิดอีกแล้วละเนี่ย	084

บทที่ 2 ต้องทั้งวางแผนทั้งวางอุบาย อยากรู้อย่างผู้ชนะก็จะต้อง สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	
เพื่อนร่วมงานคนเก่งชอบโยนงานให้ฉัน จะเลี้ยงอย่างไรให้สวย	094
ถูกเพื่อนร่วมงานวางแผนขัดแข้งขัดขา จะโต้ตอบอย่างไรให้อีก ฝ่ายรับผลที่ตัวเองก่อ	102
เห็นคนอื่นนินทาแล้วขัดหูขัดตา แต่ถ้าไม่ร่วมวงจะเป็นตัว ประหลาดไหม	110
เพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณทำได้ดี แต่ความจริงทำอะไรก็แย่ ทั้งนั้น	118
เลิกงานก็เหนื่อยอยากกลับบ้านแล้ว แต่เพื่อนร่วมงานชอบชวน ร้องคาราโอเกะตลอด	125
ทั้งเกลียดทั้งหงุดหงิดกับคำขอให้ช่วย จะปฏิเสธอย่างไรให้อีก ฝ่ายไม่รู้สึกว่าคุณหยิ่ง	133
ผลงานของทั้งแผนกไม่ดี เรื่องอะไรมาโยนความผิดให้ฉัน คนเดียว	140
ไม่ได้เจตนาจะแย่งความดีความชอบ แต่งานนี้ผลงานฉัน คนเดียวจริง ๆ !	149
ถูกหัวหน้าเจตนาเปรียบเทียบ ฉันควรรักษาความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานอย่างไรดี	157
จู่ ๆ โดนย้ายไปแผนกที่มีแต่คนแปลกหน้า จะทลายกำแพง น้ำแข็งอย่างไรก่อนดี	165

บทที่ 3 เส้นสายก็คือเส้นทางการเงิน อยากให้ลูกค้าเชื่อมั่นและยอมรับในตัวคุณ จงเริ่มต้นจากการรับฟังและสร้างทาบให้ตัวเองเสียก่อน	
มันเป็นขั้นตอนและระเบียบของบริษัท ทำอย่างไรให้ลูกค้าเข้าใจ	176
อีกฝ่ายแก้ไขสัญญาซ้ำแล้วซ้ำเล่า เราควรรักษาจุดยืนใหม่ว่าจะแก้ไขกี่ครั้ง	185
ขอติดต่อด่วนเลิกงานหรือเวลาพักผ่อน ฉันทอดบกลับในเวลาทำงานได้ไหม	193
ลูกค้าพูดจาดูหมิ่นดูแคลนไม่สุภาพ มีเงินแล้วจะทำอะไรก็ได้ใช่ไหม	201
แต่งตัวเต็มยศก็ถูกหาว่าเวอร์ แต่งตัวธรรมดาก็โดนรังเกียจและไร้มารยาท	209
นำเสนองานยังไงก็ทำได้ไม่ดี ต้องทำอะไรถึงจะดีตรงจุดที่ลูกค้าต้องการ	217
ลูกค้าคิดแต่จะให้ลดราคา ฉันทควรยืนอยู่ฝั่งบริษัทหรือฝั่งลูกค้าดี	226
พูดอะไรก็พลาดตลอด ฉันทจะเรียนรู้ได้อย่างไรว่าตอนไหนควรรุกตอนไหนควรถอย	234