



■ 唐美娟
聯聖致鼎管顧集團 執行副總
HRDC認證企業訓練規劃師
SMA職能分析師認證顧問
基層主管課程認證講師

踏入職場初體驗

選工作，還是被工作選？

六月初，正美的學分已經確定都能取得，只待領取畢業證書來證明自己讀過大學。

雖然畢業後隨即投入職場，會失去好好玩樂的機會，大部分同學多規劃七月後再認真找工作，可是正美想到父母的辛苦，便立馬展開求職之旅。

看著琳瑯滿目的職缺，不知該如何選取，想起前陣子和實習時女性主管的互動，正美打算先從自己個性的偏向來試試看。但看了許多工作後，一來裡頭沒有特別想做的選項，二來許多職缺需要熟手，所以她從助理的方向嘗試。

不同的是，正美並不是看到職缺就投遞，她認真地看了工作內容是自己可以勝任的才擲出履歷，大約十多家企業，規模有大有小，但都是行政、業務、行銷企劃助理類。

盼啊盼，求職心情超忐忑

等著等著，履歷寄出已經兩三天了，卻沒有接到任何通知，她忍不住上網再去看看還有沒有可以問津的公司。心想是否是應屆畢業生，沒有相關工作經驗值，所以機會相對少很多？於是她再多投了幾家企業，希望提高能見度。

期待中，終於接到通知面試的電話。面對人生第一次正職工作的面試，穿上套裝的她，仍顯生澀，也有一點緊張。雖然這次沒有被錄取，但接續有了其他面試機會，她也開始學著了解，如何在面試時把自己推薦給面試官。

兩三個星期後，遙遙未見錄取通知，正美在想是否該繼續投遞其他公司，或換個方向覓職，錄取通知的電話來了！

那是一份看來並不難的業務助理工作，主要是協助業務，

並進行客戶訂單管理、協助客服電話及售後追蹤。薪資上，雖然剛畢業，因為在首善之區，加上之前有實習的經驗值，所以起薪還算好，但距離想要的新資有些落差。好在面試時主管提到，若職能有成長，很快就可以調薪，所以，正美想先做一點成果給主管看。

操作面，手忙腳亂好沮喪

對於第一份正職工作，正美心中有著期待。

但眼前一下子要面對很多不熟悉的人事物，在新人訓練課程時，她突然有著很陌生的感受，儘管公司只有五十人左右，儘管在學校裡學了不少企管概念。除了自己的工作，還要記住相關跨部門的作業，隨著事情愈來愈多，正美開始不知所措——感覺上明明不難的內容，竟出錯；曾經學過的卻忘光光、一點印象都沒有。

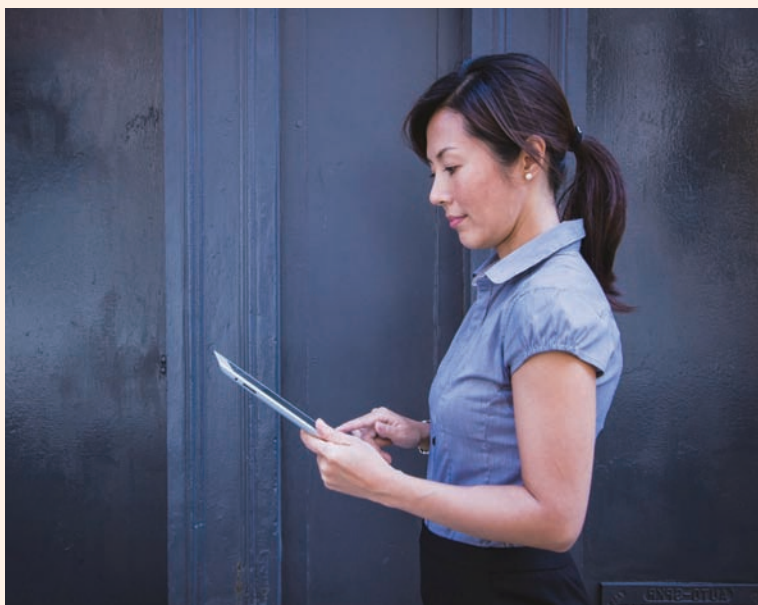
同樣狀況出現幾次後，顯然已不是單純不熟悉的問題，所以單位主管陳課長把她叫到會議室互動，詢問為何出錯在這些教過且有SOP (Standard Operating Procedures: 標準作業流程) 的內容。

其實正美自己也覺得沮喪，本以為自己的理解力與吸收力還不錯，不知為什麼現在做不出主管要的結果。

勤互動，過來人指點迷津

陳課長跟正美分享，他觀察她做事情的方式，沒有按輕重緩急來做，雖然有SOP，但遇到事情時僅憑記憶，以致有些表單及客戶資料的整理及建檔就遺漏了。





接獲主管交辦後，她也沒有習慣問清楚事情要處理的細節。每個業務和客戶互動有不一樣的條件與方式，身為業助的正美是新人，對於客戶的狀況還不熟悉，自然又花了更多的時間處理。陳課長提醒她，若業務沒有主動將細節說明，自己也要主動提問確認。

因為是新人，難免不熟悉，陳課長告訴她，處理事情不要求快，要先了解正確做法並養成習慣後，再來看速度是否跟得上，否則很容易造成重工，再來一次時，也排擠了自己做事的時間。

真的做不到時，也一定要主動與主管互動；若忘了教過的內容，可以再請教一次；若已有處理經驗，可以先想過可行的處理方式來與主管互動，以便確認自己的想法是否與主管一致。

和陳課長談過後，正美學著先求有，再求好，也開始調整自己過去的做事方式。她希望在三個月內好好熟悉眼前的工作，並進入最好的工作狀況。

（連載文章，自131期開始。）