

职业节点：职场成功转型的关键所在

导语：在大学里学的是汉语言文学专业，而今却成为了万科的一名房屋修理工程师，这是一巨大的转变。在现今的职场生涯里，能力是最重要的，从哪里出来，学的是什么，不是个人职业成长的绊脚石，重要的是你能够做什么，你做得有多棒，正所谓“英雄不问出路”。“不念过去，不畏将来，这是我的座右铭。在没有把自己定位好之前，我走过不少的弯路，如今，珍惜眼前的所有，一步一个脚印地走，显得踏实而有成就感。”鲍俊贤如是说到。



万科集团房屋修理工程师鲍俊贤

文科生中走出来的工程师

初夏的六月，春天的气息还弥漫于人间，随处可见暮春残留下来的倩影，如晴日里的阴云所投下的影子一般，遮幕着大地。飘落于林荫小道的花瓣，绽放着它们最后的容颜，静待大自然来给它们普度。还没等到它们化作层层春泥，夏荷已经含苞待放，如含羞的少女一般，掩映于阔大的荷叶之间。在夏天的步子踏来之际，我辞去了工作两年的客服工作，投入到万科的怀抱，成为一名房屋修理工程师，而在大学，我学的是汉语言文学专业。

毕业出来已经有五年的时间了，在这五年的时间里，我在三家公司里工作过，但是所从事的工作的性质都相同，都属于客服类。如今，加入万科刚好两个月的时间，作为一名房屋修理工程师，做的也是售后服务的工作。因为万科所销售的房子有两年保修期，在两年保修期内，房屋保修服务中心，也就是我所在的部门，需要对所销售出去的房屋做好检查维修工作，这项工作性质上属于售后服务。

虽然是文科出身，但对于房屋的检查维修工作却一点也不含糊。通常情况下，在对房子进行检查维修时，会发现一些常见的、相对难度不大的问题，这些就由我们来解决。对于这些问题，不一定需要建筑专业出身的人才能解决，只要用心去学习，经过公司的培训之后都可以做好。如果遇到难度比较大的维修工作，则是反馈给其他建筑公司来解决。因为它们涉及到专业的基建知识与技能，房屋保修服务中心不一定可以解决，而负责房屋建设的建筑公司可能更专业一点，因此就需要由他们来协助维修。

走入客服的世界

2008年，从南京信息工程大学毕业出来，不知不觉中进入了盛大公司，做了一名客服专员。最初选择在盛大做客服专员，有三个方面的原因。首先，08年刚毕业出来求职找工作时，盛大在社会上的口碑比较好，所属的行业——游戏行业发展前景又很好，下意识中就选择了它。其次，刚进入盛大的时候，它所给的薪酬属于中上一点，对于一个刚毕业出来的大学生而言，比较有诱惑力。第三个方面是因为上班的地点距离我所就读的大学比较近，感觉比较亲切，可以满足毕业后对学校的怀念之情。在选择了客服这样的职业之后，我就开始朝这方面深入了。最后一点是做客服符合我的职位定位。虽然大学时学的是汉语言文学工作，但是，对于文字或行政类的工作，自己没有多大兴趣，因此我选择以服务性质的工作来作为自己的职业，这五年来也一直从事客服的工作。

在盛大，一呆就是三年的时间。从盛大出来后，基于想回家发展的念头，我由南京回到了无锡，辗转到了无锡威孚公司，继续我的售后服务工作。无锡威孚的客户主要是汽车配套厂商，做售后服务需要长驻在外。当客户有新的具体需求时，我们就需要与客户进行沟通，并反馈给公司，让公司做好售后的工作，比如发货、售货等。当产品质量出现问题时，也需要通过长期驻外的售后服务人员来进行解决，并把出现的问题收集整理，向公司方面汇报，以便在以后的产品设计中有效地避免相应的缺陷，更好地为客户服务。

五年的客服工作经验，更加深内心对于客服工作的热爱。做客服的工作，最大的难点就在于与客户的沟通。做客服，直接面对的是客户，所要做的事情是为客户解决疑难问题。人在遇到难题时，情绪是最容易激动的。因此，在为客户做客服工作时，如何有效地安抚客户的情绪，让彼此的沟通畅通，让客户认同企业的服务，是客服人员必须掌握好的技巧。如果不能通过沟通来安抚好客户的情绪，那么后续的工作就难以展开，一切服务都无法进行。以如今在万科的客服工作为例，对于万科而言，客户，也就是业主，是

做客服工作打交道最多的对象。与业主之间的沟通是工作中最困难的地方，也是工作的重点。因为客服的工作是追求业主的满意度，业主对客服工作评价的高低直接反映出工作质量的高低。因此，如何凭借客服这个窗口，如何与业主进行沟通，通过软性、非硬性的途径来保证客户对万科的认可与信赖，为业主服务好，是我们所关注的焦点。

除了沟通上的困难，做客服工作，态度一定是基础，谦逊的态度是打开心扉的钥匙。如果把客服比作一座大厦，可以说，沟通是建筑的主体，而态度则是建筑的基石，剩下的，如技术与专业知识的掌握则是大厦的装潢。



对职业的领悟

人的一生，有数十年的光阴是在职场上度过的，对于工作，态度很重要。刚从大学出来，走上工作的时候，可能对社会的了解比较浅薄，加上年轻人急于求成、渴望在年轻时就能够收获名与利，得到家人、朋友以及社会送来赞赏和羡慕的眼光，因此，容易受到社会上浮躁气息的左右，形成眼高手低的思想，从而对工作产生不满和厌恶的情绪。做好职业定位，对于职业的发展有着至关重要的作用，尤其是新入职场的的人士。因为刚从大学毕业出来的时候，许多人都带着一颗好奇的心来看待世界，对社会上的许多事物充满了兴趣，对工作也充满了激情，人也充满了活力，所面临的选择也比较多，此时，有的人可能会觉得某一家公司名气大，品牌好，所以进去了；有的人也可能因为某一家公司的待遇高、福利好而想进去；有的也可能会因为工作地点离家比较近，所以选择了某一份工作.....可以说，最初找工作的时候，都带着一种

比较简单的想法去进行选择，而不是按照自己的职业规划去行进。在工作了两三年之后，原有的工作激情就会因此而被泯灭掉了，工作的活力也跟着消退掉，原有的拼劲也随着锐减下去。这些也都是因为在刚毕业出来时的职业定位没有做好而造成的。

刚从学校出来的求职者，通常情况下，如果没能做好自己的职业定位，那么，他就需要经历一个迷惘的过程。这个过程，通常需要三到五的时间，属于职场的一个过渡期。在这个过渡期内，初入职场者需要不断地去转化他的定位，找到自己的定位所在。对于不同的人，这个过程所需的时间可能不尽相同，有的人定位比较快，三年内就做解决了。有的人可能稍微慢点，需要花上五年的时间。这也可以说是中国大学生与社会工作需求的磨合期。中国的大学所培养出来的大学生与社会对人才的要求之间有一个很严重的脱节，大学生与企业没能衔接起来。许多大学生在刚毕业出来的时候，因为在大学生时完全没有接触过实际的工作内容，对工作充满着美好的相像，刚接触时会有一种新鲜感。但随着工作时间变长，就开始感到厌倦与烦躁，觉得工作很累，得不到一丝快感，总想着通过跳槽换工作来获得解救，却发现跳来跳去都是一样的结果。其实，在这个节点出现之时，也就是一个人的职业蜕变的关键点。如果过渡得好，那么就可以比别人更快地成长，更早找到自己的定位，获得职业上的成功。

如何走好职业路

在职场漂浮了五年，对于那些将要为了职业梦想而奋斗的准职场人士，我觉得有几点是需要注意：

一、不可浮躁，要学会沉稳。许多新入职场的的人，在工作了三两个月，或者一年半载之后，心就开始浮躁不安起来，觉得工作不如自己相像中的那样，或者是工资太低了，或者认为自己在工作了一年、两年之后，在工作技能与职位上没有太大的变化，急于要转变，要跳槽，要逃避。这个时候，需要的不是急于逃避，而是需要沉稳下来，冷静地去思考，想想下一步该往何处走，浮躁只会给自己添乱。

二、学会抓住机会。对于个人职发展有帮助的机会，一定不可让它在自己眼前溜走。通常情况下，企业都会为员工提供培训。对于这些培训的机会，要学会利用好，因为公司所提供的培训，很多是你没有接触过的。一家好的公司，其所提供的培训通常是行业里最尖端的，不仅是工作所需的，也是生活所需的，对于个人的成长，有着巨大的帮助。

三、学会定位。在职业的道路上，谁最早把自己的职业定位好，谁就比别人早成功。

四、打好基础，掌握技能，学会创新。这是一个快速发展的时代，也是一个创新的时代，任何时候，拥有扎实的专业基础都是非常重要的，没有基础的知识与技能来支撑，怎能完成一项工作呢？Idea 永远是一把开天辟地的利剑，学会创新，能够给企业带来腾飞的机会，也是实现自身价值的锦囊。

欲了解更多《职业的力量》，请登录：<http://zhiye.yl1001.com/>

一个职业成就一个人，一段人生成就一个人物；一个人的职业人生就是一个行业、一个产业、一个地域、一个国家发展变迁的缩影。聚焦职业本身，以不同个体的成长历程为纽带，从一段故事、一场经历、一次感想中去挖掘、思考职业成长的环境、职业本身的发展，从而给予从事该职业的人群对于人生观、价值观一定的影响和指导，这就是职业的力量。

一览英才网的使命是加速中国的职业化进程，《职业的力量》以专题报道的形式从一个人物出发，以职业的维度——职业内容、职业环境、职业政策等去诠释他（她）在职业发展中的成长、变化、心路历程，引起该职业群体的共鸣与思考，向职业化迈进。

如：一个人从技术员开始做到高工，他的努力奋斗的历程，他对职业本身的认识、态度和追求，以及在这个过程中所属产业（如是通信业或制造业技术）的变化和发展对他的职业的影响，既能引起目前从事技术岗位的所有人的论证与共鸣，也可以让其他人了解这个行业的概况、发展史，更能使人引起对职业化的启迪和激励。

《职业的力量》旨在将社会上的不同职业从各种纬度去诠释、探讨，采用讲述故事的形式，从当事人的角度以亲身经历看待职业本身，通过该职业不同阶段不同的变化来让更多的人了解、认识、思考该职业的内容与意义。

一览英才网的愿景是营造阳光、健康的职业生态圈，希望通过《职业的力量》让职业生态圈中的所有人群以更客观、理性、发展的眼光看待职业本身，营造阳光、健康的职业观和人生观。