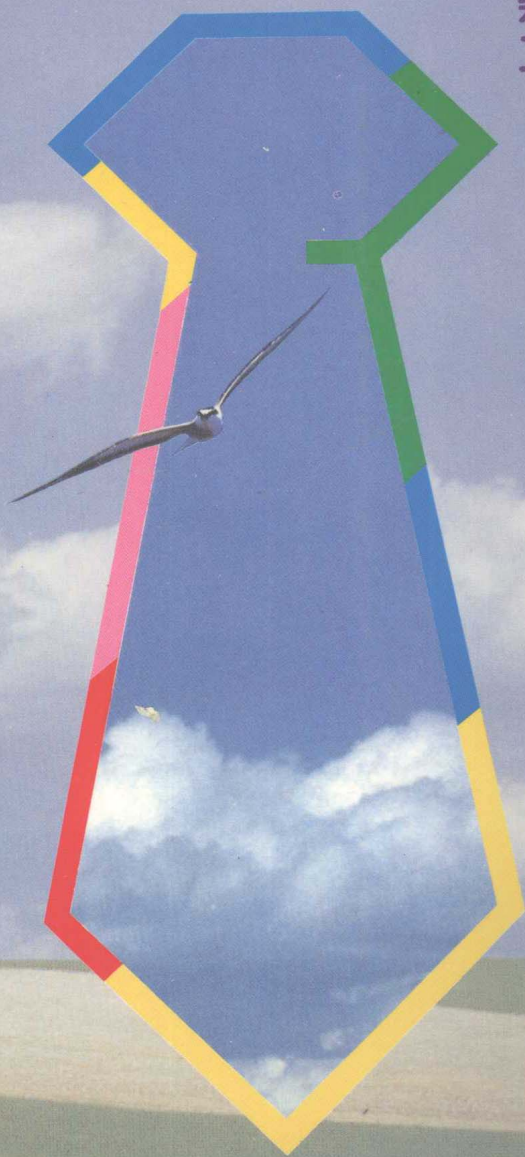


日本富士銀行人事部教育研修室長 著

譚 德 譯

怎樣 成功的步入社會

新 鮮 人
工作手冊



怎樣成功的步入社會

原 著：富士銀行人事部教育研修室長

譯 者：譚 德

發行人：陳日陞

出版者：尖端出版有限公司

地 址：台北市西寧南路70號4樓12室

電 話：(02) 7115537

郵撥帳號：0562266-3號

總經銷：農學有限公司（農學社）

地 址：台北市新生南路一段97巷42號一樓

電 話：(02) 7735140・7735141

法律顧問：黃璧川律師

地 址：台北市羅斯福路3段273號七樓之二

定 價：新台幣100元

新聞局登記版台業字第2608號

1987年9月出版

1988年3月再版

■版權所有・翻印必究■

〈新鮮人工作手冊〉

怎樣成功的步入社會

日本富士銀行
人事部教育研修室長 編
譚 德 譯



尖端出版

目錄

PART 1 每個人都要使其辦公室氣氛開朗愉快

1	工作不是「為別人」而做的	一一三
2	禮貌帶來財源滾滾	一一五
3	禮貌就是財產	一二七
4	成為標準的上班族	一九九
5	禮貌也有創意	二一十
造成開朗的辦公氣氛		
1	一日之計在於晨	二二二
2	開始傳達	二二三
3	面帶笑容接受工作	二二四
4	泡茶也是學問	二二五
5	不要說「我不會」	二二六
6	不倚賴「某某人」	二二七
7	期望愈高責罵愈深	二二八
8	自己的事自己解決	二二九
9	利用休息時間調整心情	二三〇
10	凡事都要積極參與	二三一

11 儘量擴大接觸層面

三三

※新進人員應大聲說話

三四

從打招呼開始

三五

12 你早

三六

13 爽朗地答「有」

三七

14 「拜託你」「好的」

三八

15 謝謝

三九

16 對不起

四十

17 多說一句客套話

四一

18

語言無法像衣服一樣臨時更換

四二

19 向學生用語說再見

四三

※打招呼是社會生活的潤滑劑

四四

徹底成為優良上班族

四五

20 上班穿著愈樸素愈好

四六

21 整潔提高生活格調

四七

22 上班時間不做私事

四八

23 隨時報告行踪

四九

24 隨時攜帶備忘錄

五十

25 擦拭辦公桌也是整理工作

五一

PART 2 工作場所首重禮貌、規律若能遵守工作愉快

26 工作報告 五二

27 接受指示 五三

28 無法及時做完工作時 五四

29 不可獨斷處理 五五

30 「印章」就是自己的臉孔 五六

31 有私事待辦時 五七

※花些時間學習禮節 五八

可讓大家順利工作的公司規律 六十

32 自己的物品與公司的物品 六一

33 保持機密 六二

34 交接應謹慎確實 六三

35 戴上名牌和胸章 六四

36 嚴禁進入的場所 六五

37 文件應放回固定位置 六六

38 守時 六七

39 工作是否真的結束了 六八

40 善管辦公室之鑰匙 六九

41 休假前先交待清楚 七十

PART 3 與上司、先進同事的人際關係

上司與先進

※如何與對方和諧相處	七一
閒聊會阻礙工作之進行	七二
43 勿放置私人物品在辦公室	七三
44 禁止打私人電話	七四
45 說壞話是導致不和諧的原因	七五
46 謠言往往愈傳愈長	七六
47 不開同事的抽屜	七七
48 請同事幫忙時	七八
49 借來的東西應立即歸還	七九
50 為別人保管盒裝或袋裝物品時	八十
51 離職時	八一
52 收到禮金時	八二
53 勿輕言「我要辭職」	八三
54 金錢借貸應小心	八四
55 以各付各的為原則	八五
56 應付款項要趕緊付清	八六
57 當自己先墊錢時	八七
※親兄弟明算帳	八八

PART 4 以誠懇、禮貌的態度接待客戶

58 上司是你尊敬的對象 九二

59 任何事都可找頂頭上司商量 九三

60 向前輩學習 九四

61 學習前輩的經驗 九五

62 蹺二郎腿是無禮的行為 九六

63 當前輩請客時 九七

64 送禮給前輩 九八

65 不可叫上司和前輩來聽電話 九九

※新進人員在教育上司 一〇〇

66 莫互傷對方 一〇一

67 接到同事自外打回之聯絡電話時 一〇二

68 要請假時 一〇三

69 想表達意見時 一〇四

70 當發現自己犯錯時 一〇五

71 當某人對你特別親切時 一〇六

72 勿將責任推諉他人 一〇七

73 傾聽對方所說的話 一〇八

74 不可只對特定的人親切 一〇九

※儘量去了解人們

75	仔細傾聽	一一三
76	你是公司的臉孔	一一三
77	經常要有「和別人合作」的想法	一一四
78	誠心對待客戶	一一五
79	虛偽的恭敬	一一六
80	由電話應對可了解一家公司	一一七
81	接到打錯電話時	一一八
82	站在對方立場	一一九
83	公平地對待客戶	一二〇
84	成爲一個容易讓人親近的人	一二一
85	勿任意使用專門術語及同業界用語	一二三
86	來訪者全是客戶	一二三
87	※令人不敢領教的公司	一二四
87	服務台可決定公司對訪客的第一印象	一二五
88	服務台人員的正確應對方式	一二六
89	提供服務不只是服務台的工作	一二七
90	歡迎	一二八
91	誠心地表現出真正的親切	一二九
92	名片代表一個人	一三〇
93	迎接訪客爲主要之任務	一三一
94	上茶時也要打招呼	一三二

95 會客中的注意事項

96 一杯茶的心意

97 判斷誰是職位較高者

98 讓訪客久等時

※提供服務必須要有誠意

※鞠躬方法可加以發展

參加宴會的禮節

99 首先要注意服裝

100 不可遲到

101 先送禮再道賀

102 別喝過量

103 配合主客點酒

104 宴席終究是宴席

105 席次弄錯時應立即換座位

106 有時擺出撲克臉是必要的

107 宴席上光吃是不行的

108 中途離席

109 忘了繳會費會讓公司蒙羞

110 找適當的時機離開

111 宴會翌日必須打電話

一三三

一三四

一三五

一三六

一三七

一三八

一三九

一四〇

一四一

一四二

一四三

一四四

一四五

一四六

一四七

一四八

一四九

一五〇

一五一

一五二

弔喪

一五三

112 參加弔喪時

一五四

113 守靈夜不可久待

一五五

114 參加告別式和周年忌

一五六

115

弔唁時所說的話應表達清楚
※向年長者表示敬意

一五七
一五八

PART 5 如何成為善於應對的新進人員

一五九

116 應付客戶的抱怨

一六十

117

接待時弄髒了對方的衣服

一六一

118 累積多項工作時

一六二

119 遺失重要文件時

一六三

120

為己成事實的錯誤坦白認錯

一六四

121 蒙不白之冤而挨罵時

一六五

122 當自己真的犯錯時

一六六

123 因飲酒過量而犯錯

一六七

124 想拒絕同事的邀約時

一六八

※新進人員都有成功的機會

一六九

日新月異地迎向未來

一七十

125

受人歡迎的新進人員

一七一

126

任何工作都要積極進行

一七二

127

以他人爲借鏡

一七三

128

利用假日充電

一七四

129

精神集中工作效率高

一七五

130

有事無法加班時

一七六

131

爲何要我做無聊的工作

一七七

132

愛之深責之切

一七八

133

任何工作都值得去做

一七九

禮貌須知

一八一

行禮

一八二

說話

一八四

自己的儀容(男性)

一八六

自己的儀容(女性)

一八八

電話

一九十

服務台人員

一九三

送客

一九三

茶的沏法及上茶的方式

一九四

上車、下車

一九六

乘電梯上下時
席次

一九七

在公司內

一九八

交換名片

二〇〇

慰問

二〇四

信的寫法

二〇五

二〇六

前言

1 工作不是「爲別人」而做的

■成功與否的關鍵在於你的努力

現在，你已踏入社會，成爲社會新鮮人，要開始過嶄新的生活。

學生時代，總覺得「社會人士」是令人羨慕的名詞。他們除了可以自己賺錢自己花，並過著不太受人干擾的私生活，還能在辦公室內一展長才、昂首闊步地走在街上。也就是說，他們有足夠的能力自主自己的生活。

然而，當自己畢業後，找到工作，即將上班，心中卻又充滿了極端的不安。

辦公室裏會有那些人呢？我是否真的能將工作做到盡善盡美的地步？同事會接納我嗎？

不錯，任何人在剛踏進一個新世界時，心中都難免會充滿期待和不安。因爲，往後的成功與否，就全靠自己的努力而定。

這時的社會新鮮人，就像「愛麗絲夢遊仙境」一樣，跳進一個未知的世界中，且必須不斷地前進。你將嘗試各種不同的事，會碰到許多挫折、煩惱

，就在克服困難中你逐漸長大、成熟。在這漫長無止境的路途，你前進的列車是通向亮麗的世界或是黑暗的地獄，則決定於你努力的多寡。

■ 新人新氣象——帶來一股朝氣

對公司而言，訓練新進人員是一件麻煩的事。不過，放心吧！公司會教你如何工作和如何妥善安排生活細節。他們會不厭其煩地反覆教導你，直到你完全了解為止。

這是為什麼呢？因為，你年輕能接受新觀念，雖然目前懵然不懂，但在公司訓練之下，前途必定不可限量。無論多大的公司，如果不能追隨時代潮流，便很難存在。每一家公司都應該經常以新的眼光掌握這世界的動態，以便讓公司採取因應措施，拓展公司業務。

新進人員不僅是公司未來的支柱，更帶來一股蓬勃朝氣，感染這股新鮮朝氣，公司的老職員也會重新點燃生命力，並激起萬丈雄心。

由於這股新的氣象可開創公司的未來，因此，公司對新進人員總是寄予極高的希望，希望他們早日了解公司的規定，以便輕鬆愉快地工作。

2 禮貌帶來財源滾滾

■彬彬有禮可吸引客戶

公司是許多工作者聚在一起의 集合體。任何人都希望在一个愉快的環境中工作，爲了避免摩擦，以保持良好的工作環境，每個人都非常小心，儘量不讓不愉快的事發生。

禮貌便是一種最好的行爲規範。如果大家都舉止有禮，彼此自可順利地建立良好的感情，意見溝通也會容易多了。

在公司中，有許多來自不同的環境、具有不同想法的人，只要稍不留心，即使是一點小事，也會傷了彼此間的和氣。此外，由態度不禮貌的職員接待客戶，也會令客戶感到不愉快，而使公司逐漸失去客戶。

在衆人都彬彬有禮的環境中工作，不僅工作者會感到愉快，客戶也樂意找上門來。員工都深懂禮貌的公司，生意自然興隆。因爲，使人感到愉快的接待、充滿誠意的寒暄，以及舒適的會客室，在在都顯示出公司對客戶的誠意。