

提高员工基本素养的速成教科书



优秀员工 素质手册

告诉你在职场里做人和做事的必备修养

张一弛 编著



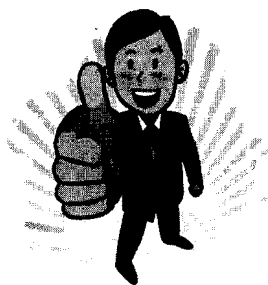
做事的技能和做人的修养是决定员工前途和命运的两大要素，此二者相辅相成，缺一不可。

——彼得·杜拉克

现代员工职场实务历练全程指导

企业需要什么样的员工？员工应该具备什么样的素质和能力？职场有哪些不同的规则？这些问题不仅仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工所具备的。因为只有这样，员工和上司之间才能加深彼此的了解，才能在工作中十分融洽地沟通和配合，员工才会成为优秀的员工，才能得到企业的信任和认可。

中国纺织出版社



优秀员工 素质手册

告诉你在职场里做人和做事的必备修养

张一弛 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

企业需要什么样的员工? 员工应具备什么样的素质和能力? 职场上有哪些不同的规则? 这些问题不仅是员工需要了解和掌握的,也是上司希望员工必须具备的。本书从员工形象、品格、能力、行为、习惯、礼仪、心态、处事等各个方面进行了全面的考量、分析和阐释,是现代员工职场素质和实务历练的指导手册,也是现代员工管理和员工培训的综合教程和优秀知识读本。

图书在版编目(CIP)数据

优秀员工素质手册/张一弛编著. —北京:中国纺织出版社, 2008.6

ISBN 978 - 7 - 5064 - 4937 - 3

I. 优… II. 张… III. 企业—职工—修养—手册 IV. F272.92 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 048565 号

策划编辑:李秀英 特约编辑:包含芳 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010 — 64168110 传真:010 — 64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京领先印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2008年6月第1版第1次印刷

开本:700×1000 1/16 印张:15.5

字数:220千字 定价:26.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

我们生活在上社会上，既是一个社会人，也是一个职业人，或许你不缺乏社会经验，但很可能缺乏职场方面的“幕前”指导或“幕后”训海。

没有几个人是直接从上司做起的，许多声名显赫的公司总裁大都是经历了从员工到主管到经理这样一个循序渐进的过程。做一个好的员工，既是职场生涯的第一步，又是日后晋升的基础。有些人从员工的位置上升迁，而另有些员工却永远在原地踏步，其间的区别也许很大，也许只在于一个小小的职业细节上，这说起来有些令人遗憾，但做一名好员工确实是一门学问，不接受这方面的专门指导，可能会导致你永远难成大器。

本书是从职业细节入手的。它既是员工改变自身状态的秘药良方，又是上司用来提高员工素质的培训教程。

企业需要什么样的员工？员工应该具备什么样的素质和能力？职场有哪些与社会不同的规则？这些问题不仅仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工所具备的。因为只有这样，员工和上司之间才能加深彼此的了解，才能在工作中融洽地沟通和配合，员工才会成为优秀的员工，上司才会成为领导有方的上司。

员工应如何处理与上司之间的关系？员工应如何处理与同事之间的关系？这里既涉及社会关系学，又涉及工作关系学，融会这两者，我们为您提供了一种新的思维方式和处世方法，上司可由此而知员工的心态，员工可由此掌握处理各种关系的技巧，从而快捷而有效地提升自己的从业水平。

每一个员工都有晋职加薪的渴望，从下属到上司只有一步之遥，有时复杂如阴阳五行变幻的迷宫，有时简单如一层薄薄的窗纸，本书



力求能为您提供复杂情况下走出迷宫的规则，或者直接为您捅破那层阻碍您进步和升迁的窗纸。相信您读了这本书后一定会眼界顿开，心路顿明，产生“原来如此”的感叹。

至于如何处理在工作中遇到的难题，如何解决工作中出现的烦恼，我们综合了许多从业者的经验，并毫无保留地奉献出来。对这些经验，你如果向同事或上司直接求教，对方恐怕很难和盘托出，因为或许这是他们比你高出一筹的秘密武器。读这样一本书，胜似读到一本武功秘籍，你在具体工作中则会游刃有余，在职场竞争中就会轻松胜出。

这是一本指导员工走向卓越的书！

这是一本指导员工走向成熟的书！

这是一本教给员工快乐工作的书！

编著者

2008年5月于北京



目 录

第一章 员工的基本素质要求 (1)

第一节 员工外在形象的塑造

——穿着就是你的名片 (1)

1. 今天上班穿什么 (1)
2. 西装领带最有派 (2)
3. 脚下没鞋穷半截 (3)
4. 员工须知穿衣经 (3)
5. 女员工巧穿职业装 (5)
6. 学会为个人形象加分 (6)

第二节 员工内在品格的修炼

——性格决定你的命运 (7)

1. 学会控制自己的情绪 (7)
2. 学会表达自己的语气 (9)
3. 脱去不成熟的稚气 (10)
4. 养成顺应别人的脾气 (11)
5. 培养自己做事的勇气 (12)
6. 别把私人情绪带到工作上 (13)

第三节 员工行为习惯的培养

——举止就是你的履历 (14)

1. 培养职业姿态 (14)



2. 练就优雅举止 (15)
3. 给自己的办公桌美容 (17)
4. 工作环境保持整洁 (18)
5. 莫泄漏公司的机密 (19)
6. 善待业余时间 (20)
7. 提交工作报告一定要完整 (21)

第四节 员工职场礼仪的须知

——礼节就是你的规矩 (22)

1. 路怎么走 (22)
2. 门怎么开 (23)
3. 车怎么坐 (23)
4. 酒怎么喝 (24)
5. 名片怎么递 (25)
6. 电话怎么打 (26)

第二章 员工的基本能力要求 (29)

第一节 融入群体

——员工应具备起码的适应能力 (29)

1. 初进职场慎表现 (29)
2. 在哪都应吃得开 (30)
3. 善处人缘路好走 (31)
4. 关系洞晓是成熟 (33)
5. 工作套路弄明白 (35)

第二节 学有所长

——员工应具备坚实的业务能力 (37)

1. 修炼内功 (37)
2. 及时“充电” (38)



3. 接受培训	(41)
4. 发挥专长	(42)

第三节 独当一面

——员工应具备超强的工作能力

1. 反应能力让你洞察先机	(43)
2. 综合能力让你万无一失	(44)
3. 应变能力让你游刃有余	(44)
4. 协作能力让你得心应手	(46)
5. 组织能力让你一展其才	(46)
6. 决策能力让你独当一面	(47)

第四节 游刃有余

——员工应具备正常的社交能力

1. 和同事、主管相处的原则	(48)
2. 职场上要学会与人寒暄	(50)
3. 练就“八面玲珑”的本事	(51)
4. 朋友多了路好走	(53)
5. 同事间的距离有多远	(54)
6. 主流群体传帮带	(56)
7. 即便离职也要好聚好散	(58)
8. 拒绝时,要学会婉转一些	(59)
9. 学点介绍和握手的礼仪常识	(59)
10. 发表反对意见时别得罪人	(60)
11. 请人家帮忙要讲分寸	(61)
12. 注意职场电话礼仪	(62)



第三章 员工的工作心态要求..... (65)

第一节 忠诚心态

——上司为忠诚者加薪..... (65)

1. 恭敬不如从命..... (65)
2. 服从即忠诚..... (66)
3. 替上司背一背黑锅..... (68)
4. 忠诚可加薪..... (69)

第二节 敬业心态

——上司眼里不揉沙子..... (70)

1. 肯干才有机会..... (70)
2. 找准自己的位置..... (71)
3. 别惹上司不快..... (72)

第三节 责任心态

——员工是上司的合作人..... (73)

1. 从零做起,做一个职场勤务员..... (73)
2. 冲锋在前,做一个职场战斗员..... (74)
3. 巧用时间,做一个职场计划员..... (75)
4. 自我激励,做一个职场管理员..... (77)
5. 完成工作,做一个职场责任人..... (77)
6. 公私分明,做一个职场清白人..... (78)

第四节 进取心态

——垫高自己的鞋垫..... (79)

1. 做个敬业乐群的上班族..... (79)
2. 驾驭自己的优缺点..... (80)
3. 要在工作中磨炼自己..... (81)



- 4. 要树立良好的时间观念 (82)
- 5. 要提高自己的进取意识 (84)
- 6. 要提升职业生涯品位 (85)

第四章 与上司相处的学问 (87)

第一节 与上司相处的规则

——尊重上司的那把椅子 (87)

- 1. 接受任务时准确领会上司的意图 (87)
- 2. 汇报工作时先汇报结论 (88)
- 3. 对待批评要注意态度 (89)
- 4. 提建议时要慎重 (91)
- 5. 变通领导决策时需谨慎而行 (91)
- 6. 在大是大非面前要讲原则 (92)
- 7. 要主动向上司报告工作 (92)

第二节 与上司相处的技巧

——让上司成为你的朋友 (93)

- 1. 给上司留足面子 (93)
- 2. 与上司配合工作 (94)
- 3. 员工要服上司的“管” (96)
- 4. 多看上司的长处 (96)
- 5. 赢得上司最佳印象 (97)
- 6. 在上司面前的表现艺术 (98)
- 7. 与上司交谈的艺术 (100)

第三节 与上司相处的雷区

——一招不慎满盘输 (101)

- 1. 与上司相处不能“傲” (101)
- 2. 与上司相处不能“显” (102)



3. 与上司相处不能“奸” (103)
4. 与上司相处不能“粗” (104)
5. 与上司相处不能“误” (105)

第五章 与同事相处的艺术 (109)

第一节 与同事协作讲原则

——百年修得同船渡 (109)

1. 做一个合群的员工——距离原则 (109)
2. 做一个与人为善的员工——友善原则 (110)
3. 做一个可以信赖的员工——诚信原则 (112)
4. 做一个谦虚谨慎的员工——少说多做原则 (115)
5. 做一个能化解同事间矛盾的员工——双赢原则 (117)
6. 做一个受同事欢迎的员工——“哈哈”原则 (119)

第二节 与同事竞争讲技巧

——无法逃避的选择 (120)

1. 不是冤家不聚头 (120)
2. 少用心计多学乖 (122)
3. 办公室说话要三思 (126)
4. 不必事事都较真儿 (129)
5. 别在公司里犯众怒 (130)
6. 不要在同事中拉帮结派 (131)

第三节 与同事交往讲分寸

——一把尺子量不尽天下 (132)

1. 对口蜜腹剑的同事,微笑着打哈哈 (132)
2. 对吹牛拍马的同事,不要与他为敌 (133)
3. 对尖酸刻薄的同事,要保持一定的距离 (133)
4. 对雄才大略的同事,要虚心学习 (133)



5. 对愤世嫉俗的同事,要学会睁只眼闭只眼 (134)
6. 对敬业乐群的同事,工作要卖气力 (134)
7. 对踌躇满志的同事,要尽量顺着他 (135)
8. 对口是心非的同事,不要抱幻想 (135)
9. 对事事同意的同事,不要期望过高 (136)
10. 对无事不通的同事,不要过于认真 (136)
11. 对人格僵化的同事,要尽量满足他们的虚荣 (136)
12. 对多嘴多舌的同事,不要说出真心话 (137)
13. 对佯装无能的同事,要防止他们推诿扯皮 (137)
14. 对刻板过分的同事,尽量不给他们留下坏印象 (138)

第四节 与同事相处讲忌讳

——让自己有点城府 (138)

1. 公司里不该说的话 (138)
2. 公司里不该做的事 (139)
3. 公司里不该有的想法 (141)
4. 公司里不该有的表现 (143)
5. 公司里不该有的做派 (147)

第六章 晋升与加薪的基本条件 (149)

第一节 获得晋升的助力

——不想当将军的士兵不是好士兵 (149)

1. 别得罪了“伯乐” (150)
2. 抓住表现的机会 (151)
3. 要善于把握自我表现的分寸 (152)
4. 掂量一下自己是不是“千里马” (153)
5. 90 天内独当一面 (154)
6. 职业生涯须规划 (157)
7. 毛遂怎样自荐 (159)



8. 没能升级错在哪儿 (162)
9. 上司“服”你,才会“扶”你 (166)
10. 站在上司的高度看问题 (167)
11. 要想晋升就别这么做 (168)

第二节 获得高薪的阶梯

- 馅饼不会自己从天上掉下来 (171)
1. 公司给什么样的人加薪 (171)
 2. 让老板主动给你加薪 (173)
 3. 薪酬寻找有准备的员工 (175)
 4. 加薪要看你的表现 (176)

第七章 职场幕后物语 (181)

第一节 处理工作难题的技巧

- 让自己显得成熟些 (181)
1. 当你发现上司决策错误时 (181)
 2. 当你觉得上司对你不公正时 (183)
 3. 当你感觉自己的才华不被上司赏识时 (185)
 4. 当你想给上司提意见时 (186)
 5. 当上司对你发出不恰当的指令时 (189)
 6. 当你对上司安排的工作不愿做时 (190)
 7. 当上司让你独当一面时 (192)
 8. 当工作中出现棘手的问题时 (194)
 9. 当发现同事和你争功时 (194)
 10. 当你在工作中受到上司批评时 (195)
 11. 当你的上司对你越权管理时 (196)
 12. 当同事遇到难题请你帮忙时 (199)
 13. 当上司对你产生隔阂时 (200)
 14. 当你对上司产生想法时 (201)



15. 当你感觉上司对你的工作苛求时 (202)
16. 当你的工作出现失误时 (203)

第二节 解决职场烦恼的技巧

- 头脑中最好多根弦 (204)
1. 勿要不假思索地消化上司给你的“甜点” (204)
2. 得罪上司之后 (206)
3. 找准在上司心目中的地位 (207)
4. 发现同事打你的“小报告”之后 (208)
5. 与同事发生矛盾之后 (210)
6. 受到同事排挤之后 (211)
7. 当你得知同事在背后议论你之后 (212)
8. 你认为自己在公司受到了刁难之后 (214)
9. 在公司里遭遇小人型的同事怎么办 (214)
10. 不能按时完成工作怎么办 (216)
11. 工作时精神状态不佳怎么办 (219)

第三节 对待不同上司的技巧

- 跟谁都能合得来 (222)
1. 与土上司相处:让他找到领袖的感觉 (222)
2. 与知识型上司相处:让他觉得你是个人才 (223)
3. 与洋上司相处:用真心换青睐 (224)
4. 与性格温和型上司相处:让上司离不开你 (225)
5. 与脾气暴躁型上司相处:沟通感情软着陆 (226)
6. 与冷静型上司相处:不可自作主张 (227)
7. 与豪爽型上司相处:让他成为你的引路人 (228)
8. 与工作狂型上司相处:以工作对工作 (228)
9. 与不同年龄的上司相处:因龄制宜 (229)



第一章

员工的基本素质要求

第一节 员工外在形象的塑造 ——穿着就是你的名片

法国时装设计师夏奈尔曾经说过：“当你穿得邋邋遢遢时，人们注意的就是你的衣服；当你穿着无懈可击时，人们注意的是你本人。”莎士比亚也说过“外表显示人的内涵”。在公司里，别人在判断一个人时，不光看才华，还看衣着。穿着不仅是人们职业生涯的一种道具，更是通向成功之路的一张名片。

1. 今天上班穿什么

每个人在不同的职业场合，都要扮演不同的角色，而着装正是演好这一角色的道具。穿着是一门艺术，每个人可以按照自己的兴趣、爱好、体型、个性去选择适合自己的服装，但又必须满足不同场合的社会规范。

男士的服装以西服为主。洒脱有致，国际通用，有利于处理好各种复杂的社会关系。在欧美国家，办公室里的服装是现代企业经营管理的一个组成部分，是塑造企业形象的重要内容。办公服装可以显示出对工作的严肃、认真、勤恳和紧张有序的态度。所以有人说：“西服是男士的脸面。”在办公室穿西服，能够规范人的举止、语言和态度，强调



人们的自尊、自爱、进取心和责任感。

不同身份的员工要选择不同类型的服装。普通工作人员穿双排扣深色西服,会引起上司的反感,因为在那里,你只是一个配角。中灰色单排扣的西服最为合适,可以通过衬衣和领带来表现自己的个性。男士西服的衬衣,最好每天更换。西方人有一种说法,如果穿着前一天的衬衣上班,会被认为夜不归宿,被怀疑有不检点行为。

现在有许多的职业女性跻身于现代企业,各大公司都能见到女士的身影。对女职员来说,得体的穿着打扮不仅表现个人的精神面貌,渲染自己的工作情绪,同时也会赢得大家的信任。

职业女性的上班服装款式要以简洁大方为基调,需要时可在细部做些精妙的点缀。在办公室工作的女士,应大方得体、温和柔顺,西装套裙最为适合。面料最好是上品,淡雅的色彩常常能显示出干练的精神风貌。

选择上班的服装,必须考虑以下五个因素:

①是否妨碍工作? 衣袖是否太长? 用什么面料? 会不会影响工作?

②是否舒适?

③是否有口袋?

④是否端庄?

⑤衣服色彩是否协调?

2. 西服领带最有派

作为一名企业员工,如何着装打扮才能给别人留下良好的印象呢? 一般情况下,男性宜穿西服、打领带。西服以选择蓝色、深蓝色或各类灰色为主,内穿白衬衫,搭配红色系列或其他颜色的领带。这是一般男士的普通着装,给人一种稳健、朴实的感觉,容易使人产生信赖感。目前流行西服搭配灰色、深蓝色衬衣,深色领带。

有一种说法:西服是男人的脸面。作为一名企业员工,西服是通常的选择,男式西服造型严谨,线条舒展,纽扣较少,穿脱方便,适合不同年龄的男士穿着。男士身穿西服,整个人看上去显得庄重、成熟、稳重,极具男性成熟的魅力。



员工在不同的场合,为了不同的目的可选择不同类型的西服。年轻人适宜穿两件套西服,给人一种充满朝气、年轻活泼的感觉。中年男士一般多选择沉稳的深色系西服,给人一种成功的魅力。三件式套装适合在参加重要会议或礼节性拜访时穿着,以表示严肃和重视。三件套西服年轻人不适宜穿着,若因场合的需要必须穿着时,一定要在衬衫及领带的搭配上下工夫,不然会使年轻人看起来显得老气横秋。

领带在男人装饰中具有极重要的作用,穿西服缺少领带,给人以不完美的感觉。领带起着画龙点睛的效果,它反映着一个人的审美情趣与文化修养。现在的领带式样繁多,花色品种齐全,面料质地优良,各种等级的领带应有尽有。穿西服时,不能认为随便系条领带就行,其实在领带的选择上也有许多学问。选择领带必须考虑适合的脸型、肤色、西服的色彩及使用场合等,而且还要考虑不同的季节,不同款式的西服搭配等。每位上班族成员,每件西服至少要配5条领带,才能根据衬衫、场合等变化进行搭配。

西服领带是社会流行的服饰,也是职场员工的首选服饰,它能使一个人的气质、派头通过衣服得以具体的表现。

3. 脚下没鞋穷半截

员工置身于群体之中,必须首先在个人形象上让群体接受和认可,穿西服不仅要打领带,而且要配穿像样的皮鞋,西服革履是难以分开的。

对于上班族来说,黑色皮鞋是必不可少的,皮鞋不要有花纹和其他饰物。褐色皮鞋也是上班族经常穿的,它与棕色系列或浅色的服装相配较适宜。

如果没有像样的皮鞋搭配,再好的西服穿在身上也显得别扭,甚至显得寒碜。

4. 员工须知穿衣经

穿衣戴帽,各有一好,但作为一名员工绝不能全都按着自己的嗜好行事,下面是职场员工穿着的基本经验,供你参考。

①三点一线原则,即一个衣冠楚楚的男人,他的衬衫领开口、皮带