

一本社會新鮮人必讀的書
讓你充滿自信、不再徬徨，
踏出邁向成功的第一步!!



上班族 新進人員 手冊

躋身上班族
最佳指南

● 成為專家中的上班族

● 高明的說話技巧

● 如何改善人際關係

上班族新進人員手冊

編者／張澄

編輯／黃素妮・羅煥耿

美編／沈虹

出版者／世茂出版社

發行人／林正中

負責人／簡泰雄

地址／台北縣新店市民生路十九號五樓

電話／(〇二)二一八三二七七(代表)

傳真／(〇二)二一八三二三九

劃撥／〇七五〇三〇〇一七

登記證／新聞局登記版台業字第三二〇八號

電腦排版／龍虎電腦排版公司

印刷／三華彩色印刷公司

初版一刷／一九八九年一月

四刷／一九九三年六月

定價／一一〇元

※版權所有・翻印必究

・本書如有破損、缺頁，敬請寄回本社更換

PRINTED IN TAIWAN

上班族新進人員手冊

坂上 肇 / 著

張澄 / 編著

序

各位新進員工，歡迎你成爲上班族的新血輪。

做爲一位剛剛跨入社會的上班族來說，想必大家的內心一定百感交集，充滿著許多夢想、許多希望、與少許的不安。

顯而易見地，職業生活絕對不同於過去的學校生活，只要加入工作的行列，你就成了公司的一員。無論公司的規模、人數如何，每一個公司都儼然具備「社會的機器」的角色功能。

換言之，你即將從事的工作，不管職位尊卑和事務多寡，勢必自然而然地以某種特定關係，與周遭的社會環境緊密地連結在一起。以是之故，身爲上班族的新鮮人，應該有此共識，切實履行前所未有的社會責任。

近幾年來，我國的經濟景氣數度遭受重大的打擊，情況甚爲緊迫，惟因各行各業力爭上游，奮勵不懈，才能化險爲夷，度過難關，今後的國內外經濟發展，不知道還有多少困厄險阻橫在大家面前，對於這個現況，每一位新進員工正是多數企業汲汲培養的絕

佳人才。

我們捫心自問，最大的理想究竟是什麼？直到何時才能讓美夢化為真實呢？答案雖然不一而足，美夢成真的理想亦非一朝一夕之事。

惟有一件事情終始是最受肯定的，那就是，與其做一個藉藉無名、存廢俱可的就業人士，毋寧好好在工作上力求表現，成為名符其實的專業人才。

總而言之，千萬不要淪為公司的「廢物」，而應積極爭取公司的器重，亦即頂頭上司與資深同事口耳相傳的「幹才」。

本書先從幾個基本的重要事項談起，提醒上班族注意工作、禮貌、態度等具體內容。但願透過本書的解說，讀者都能變成快樂而有成就感的上班族。

努力吧！新進人員們。

作者謹識

目錄

序言

1 成爲專家中的上班族 13

1. 「畢業」即「起步」 14

2. 爲什麼要工作 16

3. 專業上班族須知① 18

4. 專業上班族須知② 20

2 何謂公司？何謂組織？ 25

1. 一人無法成就企業 26

2. 認識企業與社會的關係 28

3. 認識公司的結構①「最高經營層」 30

3 工作須知 41

- 4. 認識公司的結構②「總經理室」與「總務部」 32
- 5. 認識公司的結構③「人事部」、「財務部」與「資材部」 34
- 6. 認識公司的結構④「營業部」與「貿易部」 36

4 高明的說話技巧 55

- 1. 確認工作的目標 42
- 2. 命令的四種型式 44
- 3. 接受命令的正確方式 46
- 4. 提出報告的正確方法 48
- 5. 辦公用具與資訊器材 50
- 1. 練就一流的口才 56
- 2. 遭人反感的話語應予避免 58
- 3. 盡量說些客套話 60

5 待客禮節與應對處方 75

- 4. 成爲談話高手 62
- 5. 聽話的技巧 64
- 6. 妥善處理怨情的方法 ① 66
- 7. 妥善處理怨情的方法 ② 68
- 8. 妥善處理怨情的方法 ③ 70

1. 自己的體面就是公司的體面 76

2. 接引訪客的方法 78

3. 交換名片的方法 80

4. 人物介紹的順序 82

5. 會客室裡的禮節 84

6. 與接待者的聯絡方法 86

6 電話禮貌 91

7 處理商業文書的方法 105

1. 克服電話恐懼症 92
2. 認識電話的特性 94
3. 接聽電話的正確方法 96
4. 打電話的正確方法 98
5. 要比對方稍晚掛斷電話 100
1. 如何處理帳單 106
2. 數字要填寫正確 108
3. 何謂商業文書 110
4. 書寫商業文書的方法 112
5. 橫式書信的寫法 114
6. 直式書信的寫法 116
7. 商業文書的禮貌 118
8. 信尾的寫法與封緘的禮貌 120

8 如何改善人際關係 129

- 9. 傳送文件與回函明信片須知 122
- 10. 歸檔 124

1. 公司裡不受歡迎的類型

2. 自我與人際關係 132

3. 接受、認同和重視 134

4. 避免稱呼不當或錯誤 136

5. 不要隨便答應上司的請客 138

6. 對於同事的興趣和嗜好應不予置評

7. 對於傲慢的上司或同事要寄予同情

8. 避免金錢的借貸 144

9 上班族應有的態度和禮貌 149

1. 社會人士宜穿著得體 150

10 努力自我啓發

1. 自我啓發的實踐 169
 2. 乘車的禮節 152
 3. 約會應守時 154
 4. 迴避場和不宜的禁忌語 156
 5. 吃中餐的禮貌 158
 6. 吃西餐的禮貌 160
 7. 探病禮貌 162
 8. 贈品的禮貌 164
1. 自我啓發的實踐 170
 2. 加強意識的原則 172
 3. 確定能力的原則 174
 4. 確立目標的原則 176
 5. 創造資訊的原則 178
 6. 反覆繼續的原則 180



7. 養成讀書的習慣	182
8. 注意健康管理	184
作者簡介	186

成爲專家中的上班族

1. 「畢業」即「起步」

相信大家都知道，「畢業」就是「職業」的起步，應是無庸置疑的事，但却不知如何解釋。其實並不難，因為「畢業」並非人生階段的結束，反而正是「就業」生涯的起步。

即使學校課業已經告一段落，然而隨之而來爲了就業準備所做的努力，却也備極艱辛。特別對於有意進入以實力主義爲號召之公司的應徵者來說，光憑學歷來做自己的推薦證明往往是不夠的，因為依恃風光一時的學位證書或背景資料，不知努力工作的人，委實是不受歡迎的。反而在學校成績欠佳、但工作表現却相當出色的人，勢必深受器重與肯定，此乃以真正的實力取得工作機會的普遍現象。

早從幼稚園開始，臺灣學生就被考試、讀書逼得昏頭轉向，直到通過了重重升學關卡、順利地跨出校門之後，以爲從此能夠鬆一口氣，遂將所有顧慮拋諸腦後。事實上，這種想法無異癡人說夢，因為現實是殘酷的，職業生涯尤其起伏不定，令人難以捉摸。

在這裡，建議大家「擺脫過去的束縛」，正視眼前的問題，迎向美好的未來。

