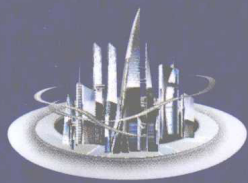


培养优秀员工职业素质的经典读本



员工素质 培训读本

化 阁 编著

STAFF'S QUALITY
TRAINING READER

影响企业成长的关键因素，并非资金或技术，而是拥有一批高品质、高素质的优秀员工。这种优秀员工绝大多数不是由企业自行招聘来的，而是靠企业自己培养和培训出来的。

当代企业
员工素质培训
专用教程



中国致公出版社

培养 优秀员工 职业素质的 培训读本
STAFF'S QUALITY TRAINING READER

员工素质 培训读本

华 阅 编著



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工素质培训读本/华阅编著. —北京:中国致公出版社,2010.6
ISBN 978-7-80179-937-1

I. ①员… II. ①华… III. ①职工培训 IV. ①D410

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 096800 号

员工素质培训读本

编 著:华 阅

责任编辑:维 民

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销:全国新华书店

印 刷:香河宏润印刷有限公司

印 数:1—5000 册

开 本:700mm×1000mm 1/16 开

印 张:18.5

字 数:250 千字

版 次:2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80179-937-1

定价:36.80 元

版权所有 翻印必究

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，但很可能缺乏职业方面的“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也必然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，而另有一些人却永远在员工的位置上原地踏步，其间的区别也许很大，也许只在于一个小小的职业细节。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，可能就会导致你永远难成大器。

本书便是从这些职业细节入手的。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？……这些问题是上司和员工需要了解和掌握的，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，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，融汇这两者，我们为你提供了一种新的思维方式和处世方法，上司由此可知员工的心态，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，本书力求能为你提供复杂情况下走出迷宫的规则，或者直接为你捅破那层阻碍你进步和升迁的窗纸。相信你读了这本书后一定会眼界顿宽，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，因为这或许是他们比你高出一头的秘密武器。读这样一本书，胜似读到一本武功秘笈，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

2010年6月于北京

目 录

第一章 员工必备的基本素质 (1)

一切成功企业都是高素质员工创造的市场奇迹和经济神话。可以说,高度体现为员工素质的创造力、策划力和执行力,不仅决定了企业的竞争力,同时也决定了企业的生存状态和发展后劲。微软总裁比尔·盖茨一次被采访到下列问题:“如果让您离开您的办公大楼,您还可能创办出拥有如此奇迹的公司吗?”他回答如下:“当然可以。不过,得让我挑选出100名员工带走。”由此可见,优秀员工对于企业发展的重要性是勿庸赘言的。所以,加强对员工综合素质的培训,是每个企业必须高度重视的永久性管理课题。

第一节 员工的外在形象塑造

——穿着就是你的名片 (3)

1. 今天上班穿什么 (3)
2. 西装领带最有派 (4)
3. 脚下没鞋穷半截 (5)
4. 白领男士穿衣经 (6)
5. 白领女士穿衣经 (8)
6. 学会为个人形象加分 (9)



第二节 员工的内在品格修炼

——性格就是你的命运 (10)

1. 学会控制自己的情绪 (11)
2. 学会表现自己的语气 (12)
3. 脱去不成熟的稚气 (13)
4. 养成顺应别人的脾气 (15)
5. 培养自己做事的勇气 (16)

第三节 好员工必须养成的好习惯

——举止就是你的履历 (18)

1. 培养职业姿态 (18)
2. 练就优雅举止 (19)
3. 给自己的办公桌美容 (21)
4. 上班下班善始终 (22)
5. 工作场所要整洁 (24)
6. 工作报告要完整 (25)
7. 公司机密莫泄漏 (26)

第四节 好员工必须培养的职场礼仪

——礼节就是你的规矩 (27)

1. 路怎么走 (27)
2. 门怎么开 (28)
3. 车怎么坐 (29)
4. 酒怎么喝 (30)
5. 手怎么握 (31)
6. 名片怎么递 (33)
7. 电话怎么打 (34)

第二章 员工必备的基本能力..... (37)

干工作凭能力。可以说，一个人的工作能力决定着他的职场命运，也决定着企业的发展前景。庄子说：“学而不能行，谓之病。”员工能力也是员工素质的集中体现。正是那些能力强的员工创造了企业的高标准、高层次和高起点，同时也创造了企业的高质量、高效率和高利润。能力给员工带来的好处是不言自明的，不仅包括稳定的工作、丰厚的报酬和潜力无限的个人发展前景，同时也稳固了企业谋求生存的根基，壮大了企业发展的力量，拓展了企业在市场竞争中做强做大的广阔空间。

第一节 融入群体

——员工应具备起码的适应能力 (39)

1. 初进职场慎表现 (39)
2. 在哪都应吃得开 (40)
3. 善处人缘路好走 (41)
4. 关系洞明是成熟 (44)
5. 工作套路弄明白 (46)

第二节 学有所长

——员工应具备坚实的业务能力 (48)

1. 修炼内功 (48)
2. 及时“充电” (50)
3. 接受培训 (51)
4. 发挥专长 (53)



第三节 独当一面

——员工应具备熟练的工作能力 (54)

1. 反应能力——让你洞察先机 (54)
2. 综合能力——让你万无一失 (55)
3. 选择能力——让你效率倍增 (56)
4. 应变能力——让你游刃有余 (57)
5. 协作能力——让你得心应手 (59)
6. 组织能力——让你一展其才 (60)
7. 决策能力——让你独当一面 (61)

第四节 八面玲珑

——员工应具备正常的社交能力 (62)

1. 和同事、主管相处的原则 (62)
2. 职场上要学会与人寒暄 (64)
3. 练就“八面玲珑”的本事 (65)
4. 朋友多了路好走 (67)
5. 同事间的距离有多远 (69)
6. 即便离职也要友好分手 (71)
7. 拒绝别人要婉转 (71)
8. 发表反对意见要谨慎 (72)
9. 请人帮忙讲分寸 (73)

第三章 员工必备的工作心态 (75)

员工的工作心态，是指员工对工作的态度，包括对岗位认知的态度，对职务高低的态度，对自身所从事的具体业务的态度，还包括对领导的态度，对同事的态度，甚至对下属

的态度。员工心态不但影响员工的工作积极性，同时也严重影响员工在企业中的工作质量和工作效率。心态，是人对各种信息刺激做出反应的心理倾向，而这种倾向对人的思维、选择、言谈和行动具有导向和支配作用。正是这种导向和支配作用决定了员工素质的高低优劣和企业的兴衰成败。

第一节 忠诚心态

——上司为忠诚者加薪 (77)

1. 忠诚是员工之本 (77)
2. 恭敬不如从命 (78)
3. 服从即忠诚 (79)
4. 勇为上司担过 (82)
5. 忠诚可加薪 (83)

第二节 敬业心态

——上司眼里容不得沙子 (84)

1. 肯干才有机会 (84)
2. 找准自己的位置 (85)
3. 别做令上司不愉快的事 (86)

第三节 责任心态

——员工是上司的合作人 (88)

1. 从零做起，做一个职场勤务员 (88)
2. 冲锋在前，做一个职场战斗员 (90)
3. 巧用时间，做一个职场计划员 (91)
4. 自我激励，做一个职场管理员 (92)
5. 完成工作，做一个职场责任人 (93)



6. 公私分明，做一个职场清白人 (94)

第四节 进取心态

——垫高自己的鞋垫 (95)

1. 做个敬业乐群的上班族 (96)
2. 驾驭自己的优缺点 (97)
3. 要在工作中磨炼自己 (98)
4. 要树立良好的时间观念 (99)
5. 要提高自己的进取意识 (101)
6. 要提升职业生活品位 (102)

第四章 上司：员工围着转的职场中心 (105)

人活着总要确立一个围着转的中心，以这个中心画圆，就是人的思想、情感和精力投入的基本范围。有的人以自己为中心，这应该指的是日常生活中心。而身在职场的每一位员工也应该有一个中心，这个中心就是你的上司。上司不但是职场业务的计划者、工作命令的施加者，也是职场团队的组织者和集体矛盾的协调者。所以，作为职场员工，既要认知和尊重上司的中心地位，又要学会赢得上司的青睐和赏识。要想让上司看重自己，首先要懂得用职场眼光看重上司，学会掌握与上司相处的尺度，进而实现自身价值。从某种意义上说，围绕上司转，其实也是围绕团队转，围绕工作转，围绕自己的职场目标转。

第一节 与上司相处的规则

——尊重上司的那把椅子 (107)

1. 领会旨意要准确	(107)
2. 汇报工作别主观	(108)
3. 对待批评有忌讳	(109)
4. 提建议时要慎重	(111)
5. 变通决策需慎行	(112)
6. 是非面前讲原则	(112)
7. 汇报工作要主动	(112)

第二节 与上司相处的技巧

——让上司成为你的朋友

1. 给上司留足面子	(113)
2. 与上司配合工作有讲究	(115)
3. 作为下级要服“管”	(116)
4. 上司长处要多看	(117)
5. 赢得上司好印象	(118)
6. 表现也要有艺术	(119)
7. 交流谈话讲分寸	(121)

第三节 与上司相处的雷区

——一招不慎满盘输

1. 与上司相处不能“傲”	(122)
2. 与上司相处不能“显”	(123)
3. 与上司相处不能“奸”	(124)
4. 与上司相处不能“粗”	(126)
5. 与上司相处不能“误”	(127)



第五章 同事：员工离不开的职场助力…………… (131)

职场团队的整体工作绩效大都是同事之间互相配合的结果。让同事成为你工作的合力还是分解力？这是每一个身在职场的员工都时刻面临的人际课题。与同事和谐相处是职场团队的基本要求，这不仅对整个团队有利，也对自己有利。“和为贵”“事在人为”是中庸之道的精华所在，也是与同事相处的核心理念。同事作为你工作中的伙伴，彼此之间既有共同的目标又有各自的分工，既需要互相扶持、帮助、理解，又蕴藏着彼此的竞争、猜疑甚至较量。不论在任何情况下你都能做到与同事和睦相处，你在上司眼中的分量将会大有不同。

第一节 与同事协作讲原则

——百年修得同船渡…………… (133)

1. 做一个合群的员工——距离原则…………… (133)
2. 做一个与人为善的员工——友善原则…………… (134)
3. 做一个可以信赖的员工——诚信原则…………… (136)
4. 做一个谦虚谨慎的员工——少说多做原则…………… (137)
5. 做一个能化解矛盾的员工——双赢原则…………… (138)
6. 做一个受同事欢迎的员工——“哈哈”原则…………… (140)

第二节 与同事竞争讲技巧

——无法逃避的选择…………… (142)

1. 说话办事谨慎点好…………… (142)
2. 少用心计多学乖…………… (143)
3. 办公室说话要三思…………… (146)

4. 事事较真要不得 (150)
5. 别在公司犯众怒 (151)
6. 不要在同事中拉帮结派 (151)

第三节 与同事交往讲分寸

——一把尺子量不尽天下 (152)

1. 对口蜜腹剑的同事，微笑着打哈哈 (153)
2. 对吹牛拍马的同事，不要与他为敌 (153)
3. 对尖酸刻薄的同事，要保持一定的距离 (153)
4. 对雄才大略的同事，要虚心学习 (154)
5. 对愤世嫉俗的同事，要学会睁只眼闭只眼 (155)
6. 对敬业乐群的同事，工作要卖气力 (155)
7. 对踌躇满志的同事，要尽量顺着他 (156)
8. 对口是心非的同事，不要抱幻想 (156)
9. 对事事同意的同事，不要期望过高 (156)
10. 对无事不通的同事，不要过于认真 (157)
11. 对人格僵化的同事，要尽量满足他们的虚荣 (157)
12. 对多嘴多舌的同事，不要说出真心话 (158)
13. 对佯装无能的同事，要防止他们推诿扯皮 (158)

第四节 与同事相处讲忌讳

——让自己有点城府 (159)

1. 公司里不该说的话 (159)
2. 公司里不该有的表现 (160)
3. 公司里不该有的做派 (162)



第六章 女员工必知的职场规则 (165)

在这个竞争日益激烈的时代，职业女性再不会被视作“可以被优先关照”的群体。女员工若不保持上进的心理、顽强的姿态、灵活的头脑，使自己在工作中富有创意和讲求效率，随时可能成为“冗员名单”中的一员而被淘汰出局。因此，如何根据女性特点提高自身的综合素质，进而少走弯路，并使日后的发展道路更通畅、更顺利，无疑成为女性员工职业生涯中须时刻面对的重要课题。

第一节 女员工的职业修养

——自尊自重全在自己 (167)

1. 女员工应注重的职业形象 (167)
2. 女员工应避免的职业风格 (169)
3. 女员工应忌讳的职业习惯 (172)
4. 女员工应坚守的职业原则 (173)

第二节 女员工的处世守则

——善待他人更要保护自己 (175)

1. 女员工与男上司相处的分寸 (175)
2. 女员工与男同事相处的技巧 (178)
3. 女员工应对晚宴邀请的艺术 (180)
4. 女员工与同性相处的忌讳 (182)

第七章 晋升与加薪的潜规则与显规则 (185)

不断获得更高的薪水和更高的职位是每个职场人心中的梦想，但是其决定因素不仅仅包括个人素质、职场环境，也包括你的机遇和人际关系。当然，每个人的晋升或加薪都有其自身不可复制的特点，但其中也有一些规律可循：第一，你对于企业来说是至关重要的；第二，你对于企业的业务来说是不可替代的；第三，你对于企业的团队来说是不可缺少的。职位越高，对候选人的能力和情商的要求就越高。所以，如何弥补自身在业务技能及管理才能上的不足，如何最大限度地发挥自身实力，首先要学会在宏观上和细节上努力创造实现自身价值的基本条件。

第一节 获得晋升的助力

——不想当将军的士兵不是好士兵 (187)

1. 别得罪了“伯乐” (187)
2. 抓住表现的机会 (189)
3. 善于表现能赢得机会 (191)
4. 掂量一下自己的能力 (192)
5. 90 天内独当一面 (192)
6. 规划好你的职业生涯 (196)
7. 毛遂自荐有技巧 (197)
8. 没能升级错在哪 (201)
9. 让上司欣赏你 (204)
10. 站在上司的高度看问题 (206)
11. 要想晋升就别这么做 (207)



第二节 获得高薪的阶梯

- 馅饼不会自己从天上掉下来 (210)
1. 公司给什么样的人加薪 (210)
 2. 让上司主动给你加薪 (212)
 3. 寻找机会争取加薪 (215)
 4. 努力表现赢得加薪 (216)

第八章 员工经常遇到的职场问题 (221)

职场如战场。跻身职场的员工经常要面对来自各方面的难题和困惑，包括内部同行的计较或冲突，也包括外部客户的纠缠和抱怨，职场人必须时刻保持沉着、冷静、清醒的头脑。要知道对这些问题的解决，既要把握原则的不可逾越性，又要善于保持机动灵活的变通性。高素质的员工正是在这种不断解决麻烦、冲突和棘手问题的过程中方才显示出与众不同和技高一筹的能力和水平的。作为职场员工，既要学会独当一面，也要学会玲珑八面。可以说，善于处理这些棘手问题的能力是职场员工综合素质的集中体现。

第一节 处理工作难题的技巧

- 让自己显得成熟些 (223)
1. 当你发现上司决策错误时怎么办 (223)
 2. 当你觉得上司对你不公正时怎么办 (225)
 3. 才华不被上司赏识时怎么办 (227)
 4. 想给上司提意见时怎么办 (229)
 5. 上司对你发出不恰当的指令时怎么办 (232)
 6. 对上司安排的工作不愿做时怎么办 (233)