

新社会人のための仕事の基本——ビジネスマナー編

新员工第一课

必须掌握的63条常识

日本商务实务研究会 著 龙蔚婷 译

如何从一开始就管理好80、90后员工

日本商务实务研究会力作

新人入职的基本规矩

即查即用、新员工工具手册！

東方出版社

新社会人のための仕事の基本——ビジネスマナー編

新员工第一课

必须掌握的63条常识

飞田会 著 龙蔚婷 译

東方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新员工第一课: 必须掌握的 63 条常识/日本商务实务研究会 著; 龙蔚婷 译. —2 版. —北京: 东方出版社, 2012. 8

ISBN 978-7-5060-5263-4

I. ①新… II. ①日… ②龙… III. ①企业—职工—修养 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 190421 号

Shinshakaijin No Tame No Shigoto No Kihon Bijinesumanaa Hen By Miyuki Ide

Copyright© 2007 by Miyuki Ide

Simplified Chinese translation copyright© 2008 by Oriental Press, All rights reserved

Original Japanese language edition published by JMA Management Center INC.

Simplified Chinese translation rights arranged with JMA Management Center INC.

through Beijing Hanhe Culture Communication CO., LTD.

本书版权由北京汉和文化传播有限公司代理

中文简体字版专有权属东方出版社

著作权合同登记号 图字: 01-2008-2222 号

新员工第一课: 必须掌握的 63 条常识

(XINYUANGONG DIYIKE: BIXU ZHANGWO DE 63 TIAO CHANGSHI)

作 者: 日本商务实务研究会

译 者: 龙蔚婷

责任编辑: 姬 利 吴 婕

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印 刷: 北京中新伟业印刷有限公司

版 次: 2012 年 10 月第 2 版

印 次: 2012 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张: 11.25

字 数: 140 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-5263-4

定 价: 25.00 元

发行电话: (010) 65210059 65210060 65210062 65210063

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65210012

序

言

在商务活动中，人们最重视的是“商务礼仪”，一个人无论其工作能力多么出色，如果不顾及周围的情况，即不注重商务礼仪的话，将不会得到社会的认可。因此，对于新员工来说，商务礼仪是工作的根基，其重要程度不言而喻。在这样的情况下，职场中开始流行一句话，“良好的商务礼仪代表出色的工作”。

如果掌握了商务礼仪，人们会在公司内外的人际交往中充满自信。如果能自如地运用适当的问候语及说话方式、正确的商务文书和恰当的待客方式，则必定会受到上司的赏识、同事的信任和客户的肯定。

为了让新员工能在短时间内掌握商务活动中的基本礼仪，本书归纳出需要注意的要点，并在每一章设置了小测验。希望新员工通过掌握这些礼仪，能够拥有一个愉快的职场生活。

目录

第一章 新员工须知

- 1.1 必须认识到自己已经是一名新员工 / 002
- 1.2 工作的含义 / 004
- 1.3 公司的社会责任 / 006
- 1.4 新员工的正确行为举止 / 008
- 1.5 公司的组织形式 / 010
- 1.6 公司组织中各部门的职责 / 012
- 1.7 力求让客户满意 / 014

第二章 正确的职场人际交往方法

- 2.1 具有团队合作意识 / 020
- 2.2 与上司、前辈之间的人际交往 / 022
- 2.3 同事之间的人际交往 / 024
- 2.4 善于倾听和提问 / 026
- 2.5 说服对方的说话方式 / 028
- 2.6 请求、拒绝他人的方式 / 030
- 2.7 下班后的人际交往 / 032



第三章 基本的职场商务礼仪

- 3.1 基本的职场礼仪 / 038
- 3.2 仪表得体 / 040
- 3.3 工作中的礼仪 / 042
- 3.4 休假及加班时应遵守的规矩 / 044
- 3.5 心情舒畅地问候及鞠躬 / 046
- 3.6 公司里的行为举止及态度 / 048
- 3.7 切忌公私不分 / 050

第四章 汇报、联系、协商的方式

- 4.1 接受上司的指示 / 056
- 4.2 汇报 / 058
- 4.3 做好公司内部及部门之间的联络工作 / 060
- 4.4 做好与公司外部的联系 / 062
- 4.5 协商的方式 / 064
- 4.6 应对难以处理的情况 / 066

第五章 说话方式与使用敬语的基本要点

- 5.1 不同的说话方式给人留下不同的印象 / 072
- 5.2 商务活动中的措辞 / 074
- 5.3 敬语使用的注意事项 / 076
- 5.4 敬语的种类 / 078

5.5 根据对方不同的接受方式运用不同的措辞 / 080

5.6 需要注意的敬语及措辞 / 082

第六章 电话的接听与拨打

6.1 接听及拨打电话前需要做好的准备 / 086

6.2 接听及拨打电话 / 088

6.3 转接电话 / 090

6.4 做好电话记录 / 092

6.5 手机礼仪 / 094

6.6 接听投诉电话 / 096

6.7 接听英语电话 / 098

第七章 如何接待来访客人

7.1 前台的接待方法 / 106

7.2 接待客人的基本要领 / 108

7.3 引导方法 / 110

7.4 电梯礼仪 / 112

7.5 会客室的礼仪 / 114

7.6 斟茶的方式 / 116

7.7 送别客人 / 118

第八章 拜访他人

8.1 拜访的基本礼仪 / 126



- 8.2 交换名片 / 128
- 8.3 向客户介绍上司 / 130
- 8.4 洽谈 / 132
- 8.5 洽谈结束后要做的事 / 134
- 8.6 出差前的准备事宜 / 136

第九章 商务文书的基本要点

- 9.1 商务文书的种类 / 142
- 9.2 企业内部文书的基本写作方法 / 144
- 9.3 对外文书的基本写作方法 / 146
- 9.4 信件及明信片的写法 / 148
- 9.5 传真及电子邮件的传送 / 150

第十章

招待客人、聚餐、婚丧喜庆的相关礼仪

- 10.1 招待客人 / 156
- 10.2 聚餐礼仪 / 158
- 10.3 礼品互赠礼仪 / 160
- 10.4 喜事礼节 / 162
- 10.5 丧事礼节 / 164

新员工须知

新员工须知

1.1 必须认识到自己已经是一名新员工

1.2 工作的含义

1.3 公司的社会责任

1.4 新员工的正确行为举止

1.5 公司的组织形式

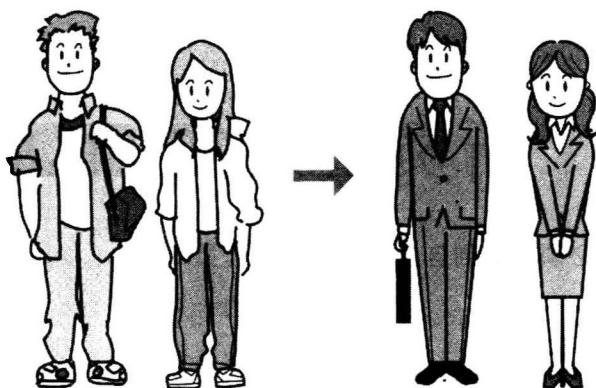
1.6 公司组织中各部门的职责

1.7 力求让客户满意

1.1 必须认识到自己已经是一名新员工

★以挑战者的姿态面对任何事情将给别人留下良好的印象。

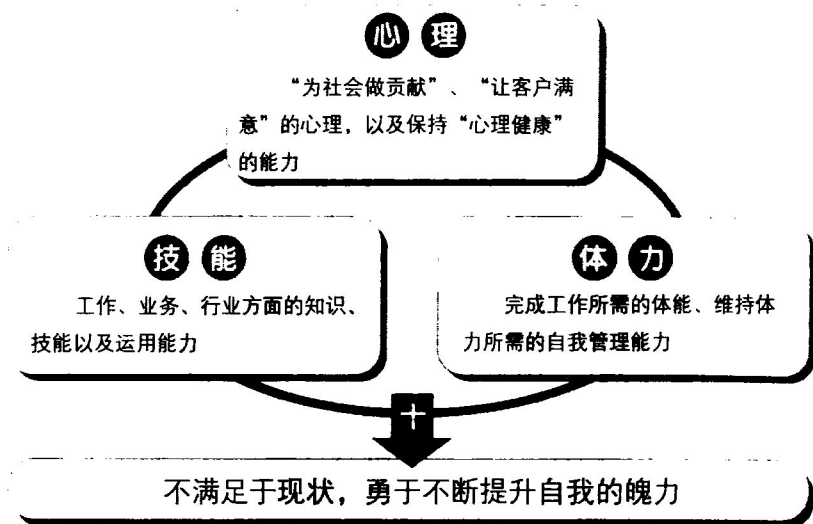
给别人留下良好的印象！



你马上就要步入职场，开始新的人生旅程了。作为一名新员工，你和学生最大的区别在于，工作将会严格检验你“到底能拿出什么样的技能来完成工作任务”。这时，已经不再像学生时代仅仅是吸收知识，而是需要认真思考所学知识，并采取必要的方法将其运用。最重要的是要有“对别人有所帮助”的意识。因为你的初步成功便来自于工作成果得到对方的认可，并帮助了对方。

然而，好的结果固然重要，可是面对任何事情都要采取一种挑战的态度。些许的失败是新员工的特殊权利，谨记“从失败中吸取教训，才能取得更大的成功”，这样的一种姿态无论是对自身，还是对上司、同事及客户而言，都会给他们留下良好的印象。

新员工所需的心理、技能、体力



要点!

作为一名新员工的独立程度测试表

- ☐ 尽可能地发挥所学所得
- ☐ 想通过工作获得经济上的独立
- ☐ 想通过工作提升自我
- ☐ 怀有梦想，并希望能通过工作实现它
- ☐ 面对小失败，具有毫不畏惧的自信
- ☐ 能坦率地就自己不懂的问题进行提问
- ☐ 昂扬的挑战精神
- ☐ 知道自己的工作在公司里的定位
- ☐ 能顾及到别人的立场
- ☐ 善于模仿上司、前辈，进而树立自己的风格

1.2 工作的含义

★维持自己的生活，并为社会做出贡献。

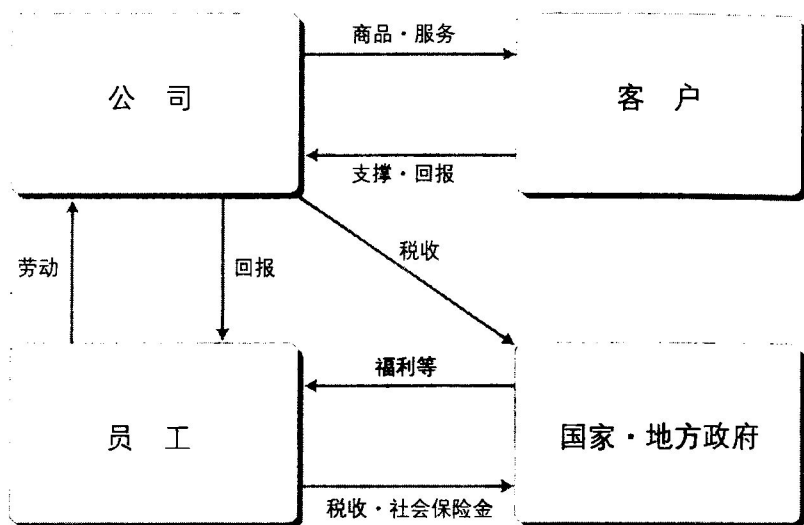


所谓工作，是一个人作为独立个体提供劳动，作为等价交换获得报酬的活动。就业以后，人们将从社会获取报酬。而公司则是通过开展业务来获取利润为目的的集团。公司的利润便是支付员工工资的来源。每一位员工完成自己所负责的工作，获得客户的青睐是公司赢得利润的前提所在。

公司的一部分利润将作为税款上缴，用于支付国家及所处地区的开支。同样，员工的报酬也有一部分需要缴税。另外，根据社会保险制度，员工的个人生活是有保障的。工作并不仅仅是维持个人的生活，同时也在支撑和维持着整个社会的运转。



工作维持着整个社会的运转



要点!

作为一名新员工所需的思想准备

精神上的独立:

→“不知道”、“没有人告诉我”是依赖别人的表现，要学会自我提升与学习。

追求成果:

→“我已经尽力了……”之类的解释是行不通的。

责任感:

→坚持完成你所负责的工作是十分重要的。

坚持自我约束:

→除了工作进程，自己的健康状况也要时刻关注。

1.3 公司的社会责任

★公司的社会责任所涉及的范围很广。



正如前面所提到的，公司是依靠开展业务所产生的利润而生存的，为了吸引客户，每一家公司都会通过提供高质量的产品及服务，达到在竞争中成为赢家的目的。而另一方面，公司又是一种社会性的存在，公司并不仅仅是依靠与客户的关系生存的。除了客户，还有股东、交易客户、当地居民、行政机关、金融机构等都与公司有着多种联系。公司在开展业务时所涉及的机构、人员，叫做“stake holders”，即利害关系者。

面对所有利害关系者，公司要对自身的行为负责，这就是“社会责任”。有一点需要谨记的是，公司是由每一位员工组成的。因此，公司的“社会责任”是和每一位员工的行为息息相关的。

行使 CSR（企业社会责任）的实例

综合零售业 I 公司

生产、销售自身品牌的环保型产品。

大型消费品生产商 U 公司

呼吁致力于环境、质量、安全的生产态度，以赢得消费者的信赖。

综合电器生产商 N 公司

设立专门负责社会公益事业的部门，在地球环境保护、青少年教育、社会福利、艺术文化体育四个领域起推动作用。

注释： CSR

CSR 是由 Corporate Social Responsibility（企业社会责任）每一个单词的首字母组合而成。这个词语是由外国引入，一直以来，企业为社会做出了很多贡献，履行社会责任。例如：提供优质的商品和服务，缴纳税款，创造就业机会等都是企业所做的贡献，除此之外，企业做出的贡献还体现在支持文化艺术活动等方面。

近年来陆续出现的企业相关的丑闻事件，使 CSR 进一步成为社会的焦点。企业与其利害关系者的关系变得更加重要，这就要求企业自身必须多站在利害关系者的立场来考虑问题，并采取具体的措施。因此，可以说，现代企业所要担负起的社会责任，将超越传统概念，扩展到一个更加宽广的范围。

1.4 新员工的行为举止

★正确认识“服从”的含义。



“Compliance”，即服从，是公司在履行社会责任的过程中不可或缺的。“Compliance”在日语中被翻译为“法令遵守”，意思是遵守法律法规。

那么，是不是只要不触犯法律法规就可以了呢？并不是这样的。即便没有触犯明确的法律法规，企业所采取的行为也是不能违背社会道德的。但是近几年，日本国内外企业违背社会道德的事件陆续被曝光，这些企业逐渐失去了客户们的信任，业绩也急剧下滑。有的企业甚至陷入了可能倒闭的危机。

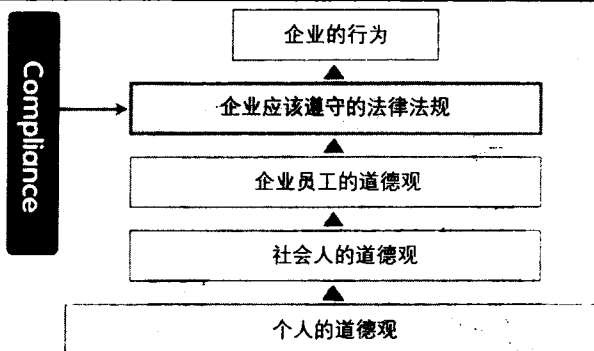
不过，出现这样的危机，症结还在于“人”。每一位员工都应该意识到自己的责任，并遵守法律法规。同时作为这些要素的前提——道德观，也是我们必须探究的问题。



企业行为的基础是 Compliance 和道德



Compliance: Comply (遵守法律) 的名词形式



“真正做到需要每一个人都有正确的判断标准。”

—— 服从原则的四大禁忌 ——



上下班搭乘电车时，翻阅公司的重要文件。

公众场合，可能会遭人偷听或偷看。要分清场合。



将公司还未发布的新产品拿给大学同学看，征询对方意见

过于疏忽，将导致公司的重要机密外泄。



应客户要求，提供上司的住址及电话号码

个人信息并不只有客户的信息需要保护，公司成员的个人信息也要注意保护。



半年后公司要开展新项目，认为业绩会提升而购买本公司的股份

新项目还未公布时，这样的行为将成为内部交易。

