

职场新书架03

世界**500**强 工作规范

塞·查耐 (Cy Charney) / 著
郑海娟 / 译

员工职业训练第一书

THE
PORTABLE
MENTOR

国际文化出版公司

世界500强 工作规范

员工职业训练第一书

塞·查耐 (Cy Charney) / 著
郑海娟 / 译

国际文化出版公司

图书在版编目(CIP)数据

世界 500 强工作规范/[加]查耐著;郑海娟译.—北京:国际文化出版公司,2004.6

ISBN 7-80173-304-5

I.世... II.①查... ②郑... III.企业管理-职工培训-教材
IV.F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 055711 号

Copyright: © 2004, 2000 Cy Charney. Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York. All rights reserved.

著作权合同登记号 图字:01-2004-2043 号

版权©为 Cy Charney 所有。通过新大陆版权代理公司,其中文简体字版权已归国际文化出版公司所有。

世界 500 强工作规范

著 者	[加]塞·查耐
译 者	郑海娟
策划编辑	国文润华
责任编辑	韦尔立
出 版	国际文化出版公司
发 行	国际文化出版公司
经 销	全国新华书店
印 刷	北京兆成印刷有限责任公司
开 本	880×1230 32 开 11.5 印张 150 千字
版 次	2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-80173-304-5/F·027
定 价	25.00 元

国际文化出版公司
北京朝阳区东土城路乙 9 号 邮编:100013
电话:64271187 64279032
传真:84257656
E-mail:icpc@95777.com

目 录

A

缺勤	1
预防意外事故的发生	3
愤怒	7
坚持自我	9
工作态度调查	15

B

标准检查	18
------	----

C

事业

想换一份工作吗?	23
走在公司的前列	29
实现成功所必需的关键技能	38
求职面试	41
事业规划	48

变 化	51
成为优胜者	54
在公司兼并中生存	58
培训新同事	61
承担责任	
团队合作	64
交 流	
书面交流	66
使用电子邮件	70
如何处理小道消息	73
阅读身体语言	77
在非正式情况下	79
使用电话技巧	83
在虚拟环境中	86
与同事之间	89
与管理人员之间	92
十“不要”	95
冲 突	
预 防	97
在你和他人之间	100
调 解	103
忠告谈话	107
创造力	
在你和他人之间	110

应用SCAMPER方法	114
客户服务	117

D

制定决策	
和同事们一起	121
个人	124
分派委托	126
难于相处的人	
如何对付这种人	129
批评谈话	131
文化多样性	133

E

授予职权	137
接受职权	139
品行端正	141
办公室礼仪	144
离职谈话	146

F

反馈	
提出意见	150
接受意见	153

G

确立个人目标	154
--------	-----

H

歧 视	157
-----	-----

卫生保健

关注身体健康	161
--------	-----

关注精神健康	165
--------	-----

招 聘

如何面试应聘者	168
---------	-----

核查证明	174
------	-----

I

对他人施加影响	175
---------	-----

对高级管理人施加影响	178
------------	-----

L

领导能力	181
------	-----

学 习

做更优秀的读者	185
---------	-----

做终身学习者	187
--------	-----

参加培训,提高技能	192
-----------	-----

倾 听	195
-----	-----

IV

M

工作成果评价	198
会议	
参加会议	213
如何缩短会议时间	216
管理与会者	218
做会议记录	222
导师	
寻找合适的导师	224
同导师友好相处	226
错误	229
金钱	
如何获得更高的薪水	231

N

谈判	
双赢战术	235
人际交往	240

P

书面工作	
减少混乱	245
工作绩效考核	248

V

制定计划	251
办公室斗争	
生存指南	254
汇报工作	257
使用视觉媒介工具	265
解决难题	
发挥独创精神	268
发扬团队合作精神	271
十大原则	274
生产效率	278
项目管理	
十大原则	283

R

内部重组与缩减规模	
改革之后的生活	288
改革工作过程	290
人际关系	
培养与同事之间的关系	298
促进与老板之间的关系	301

S

安全	
照顾自己	304

VI

自信	307
自我发展	309
宣传你的观点	313
演讲	
准备工作	316
克服怯场	319
征服听众	321
压力	323

T

团队合作	
寻找合适的成员	327
贡献自己的力量	329
与难缠的人打交道	333
学会与不爱说话的人交往	335
时间管理	337
培训	
充分利用各种培训机会	344
培养接班人	348

V

远景规划	
勾勒自己的蓝图	352
语音邮件	354

VI

W

在家办公	356
写作技巧	358

Absenteeism

缺勤

缺勤会给每个人都带来损失,而如果由于你的缺勤,公司必须雇用临时工或者命令其他员工加班时,公司的损失会更大。由于临时工的能力一般较差,缺勤很可能会降低客服质量;由于部分员工常常要替别人当班,缺勤还会破坏同事之间的关系。在公司的老板看来,出勤率高的员工意味着对公司更加负责。

你应该尽一切努力来保证出勤,因为缺勤会中断你正在进行的工作,并给那些代替你工作的同事带来压力。

1. 有时你不必去公司上班,比如当发生下列几种情况时:

- * 你得了某种传染病,可能会传染给其他人,导致情况更加恶化时,可以不上班。

- * 你因为健康问题服用了某种药物,可能在工作中引发意外时,可以不上班。

2. 如果你需要请假,应该提前说明,以便你的同事能够尽快安排人手。

3. 注意身体,这样你就不会经常缺勤。以下是对健康有益的几条建议:

- * 培养积极乐观的精神,有助于提高身体对抗疾病的免疫力。

- * 经常锻炼身体。不要做自己讨厌的运动,否则不利于长寿。多做自己喜欢的运动,比如滑冰、在林阴路上散步等能使心跳加速的运动。锻炼一段时间后,随着身体水平的提高,你可以在感觉不到任何压力的前提下提高运动的水平和频率。多做自己喜欢的运动,如爬楼梯、步行去商店等,这样你的身心都会感觉愉快。

- * 多喝水。水不但可以清洁身体内脏,还可以促使你少吃食物。

- * 享受快乐,做一些能够使自己欢笑的事情。工作中的日常事务会给我们带来压力,而欢笑则可以驱除这些压力。

- * 经常舒展身体。在工作间隙和午餐时间,应该尽量多舒展身体,这会使你感觉充满活力。

- * 改善吸收的营养成分。人们常说“吃什么补什么”,如果你不想放弃那些给自己的生活带来乐趣的食物,你就应该少吃肉类和脂肪含量过高的食物,多吃蔬菜和水果,这最终会使你身体健康、气色红润。此外还要多餐少吃,不要在感到饥饿之后暴饮暴食。

Accident Prevention

预防意外事故的发生

在公司中,防止意外情况的发生是每个人的职责,采取必要的预防性措施无论从经济上,还是精神上都会收到巨大的回报。

1. 在使用有毒物质时要格外小心,如果毒素进入人体,就会对神经系统、骨骼和生殖器官造成损害。毒素可能会以灰尘、烟雾、蒸汽和气体的方式吸入人体内部。

当你从事下列这些行为时,有毒物质可能会乘机侵入体内:

- * 在灰尘密布的场所进食;
- * 吃饭前不洗手;
- * 在灰尘密布的场所,或者在使用有毒的化学物质时舔舐嘴唇;
- * 将食物直接暴露在灰尘密布的场所中。

2. 通过下面的方法可以减少中毒的机会:

- * 在工作中,尽量使用无危险的产品来代替有毒的化学物质;
- * 穿戴合适的防护服、护目镜和手套来保护自己;

- * 确保在密闭的空间内进行有危险性的工作；
- * 改善通风条件,使空气畅通；
- * 详细写明使用危险化学物品的步骤；
- * 实行轮流作业以减少与有毒物品的接触；
- * 在每天的工作结束后,先洗澡再回家；
- * 吃东西时尽量远离有毒区域；
- * 接受培训,了解哪种物质对人体有害、如何安全地使用化学药品、如何正确清理化学垃圾、如何正确穿戴防护服及其注意事项、如何处理突发事件；
- * 发现溢流、异味和泄露后马上报告。

3. 人的健康一旦受到损害后会很难恢复。保护自己的听力,要注意以下几点:

- * 定时维修机器,以减少噪音；
- * 尽量使用吸音材料；
- * 噪音量大的机器应摆放在隔离密闭的空间中；
- * 使噪音区远离员工工作区；
- * 随时佩戴保护听力的设备。

4. 改善工作场所的工效因素。工效因素是指通过研究工作设备,降低操作人员的疲劳度和不适,使工作环境更加适应员工需要的应用科学,它可以使员工避免受到以下伤害:

- * 背部扭伤；
- * 肩膀、手臂和脖颈疼痛；

原书缺页

- * 不时舒展身体；
- * 锻炼背部肌肉；
- * 穿平跟、防滑的鞋子。

8. 如果需要搬运重物,你应当注意:

- * 在开始之前做好具体的搬运计划；
- * 预算货物重量,找出最简单的搬运方法；
- * 在需要时请别人帮忙；
- * 站立时两脚之间的跨度要与肩同宽；
- * 蹲下身,两手紧抓重物；
- * 使重物紧贴着你的身体,就像你要拥抱它的姿势；
- * 腿部肌肉用力,搬起重物,注意背部要挺直；
- * 确保自己能够看清楚前面的路；
- * 稳妥而缓慢地移动重物；
- * 避免扭伤腰部,要用两脚而不要用腰带动身体转动。