

提高员工基本素养的速成教科书

现代

员工素质手册

现代员工职场实务历练全程指导

王道之◎主编

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

MODERN STAFF'S
QUALITY HANDBOOK

中国商业出版社

现代员工素质手册

7272.9
78-C2

现代

员工素质手册

现代员工职场实务历练全程指导

王道之◎主编



农干院 B0065850



MODERN STAFF'S
QUALITY HANDBOOK

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代员工素质手册/王道之主编. - 北京:中国商业出版社,
2003.9

ISBN 7-5044-4897-4

I.现… II.王… III.企业-职工-素质(心理学)·手册
IV.F272.92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 075919 号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京航信印刷厂印刷

*

880×1230 毫米 32 开 11 印张 250 千字
2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月第 1 次印刷
定价:22.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

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，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

2 现代员工素质手册

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，因为或许这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 者

2003年9月于北京

目 录

第一章 员工的基本素质要求 (1)

第一节 员工的外在形象塑造

——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 (3)
3. 脚下没鞋穷半截 (4)
4. 员工须知穿衣经 (4)
5. 女员工巧穿职业装 (6)
6. 学会为个人形象加分 (8)

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 (10)
 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)
 6. 别把私人情绪带到工作上 (18)
-

2 现代员工素质手册

第三节 员工的行为习惯培养

- 举止就是你的履历 (19)
- 1. 培养职业姿态 (20)
- 2. 练就优雅举止 (20)
- 3. 给自己的办公桌美容 (23)
- 4. 工作场所保持整洁 (25)
- 5. 莫泄漏公司的机密 (26)
- 6. 善待业余时间 (27)
- 7. 提交工作报告一定要完整 (28)

第四节 员工的职场礼仪须知

- 礼节就是你的规矩 (29)
- 1. 路怎么走 (30)
- 2. 门怎么开 (31)
- 3. 车怎么坐 (31)
- 4. 酒怎么喝 (32)
- 5. 名片怎么递 (34)
- 6. 电话怎么打 (35)

第二章 员工的基本能力要求 (39)

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 (41)
- 3. 善处人缘路好走 (43)
- 4. 关系洞明是成熟 (45)

5.工作套路弄明白	(48)
-----------------	------

第二节 学有所长

——员工应具备坚实的业务能力	(50)
----------------------	------

1.修炼内功	(50)
2.及时“充电”	(52)
3.接受培训	(55)
4.发挥专长	(57)

第三节 独当一面

——员工应具备熟练的工作能力	(58)
----------------------	------

1.反应能力让你洞察先机	(59)
2.综合能力让你万无一失	(59)
3.选择能力让你效率倍增	(61)
4.应变能力让你游刃有余	(62)
5.协作能力让你得心应手	(64)
6.组织能力让你一展其才	(65)
7.决策能力让你独当一面	(66)

第四节 八面玲珑

——员工应具备正常的社交能力	(67)
----------------------	------

1.和同事、主管相处的原则	(68)
2.职场上要学会与人寒暄	(70)
3.练就“八面玲珑”的本事	(72)
4.朋友多了路好走	(74)
5.同事间的距离有多远	(75)
6.主流群体传帮带	(78)
7.即便离职也要好聚好散	(81)
8.拒绝时,要学会婉转一些	(82)

4 现代员工素质手册

- 9. 学点介绍和握手的礼仪常识 (83)
- 10. 发表反对意见时别得罪人 (84)
- 11. 请人家帮忙要讲分寸 (86)
- 12. 注意职场电话礼仪 (87)

第三章 员工的工作心态要求 (91)

第一节 忠诚心态

- 上司为忠诚者加薪 (91)
- 1. 恭敬不如从命 (91)
- 2. 服从即忠诚 (92)
- 3. 替上司背一背黑锅 (95)
- 4. 忠诚可加薪 (96)

第二节 敬业心态

- 上司眼里不揉沙子 (97)
- 1. 肯干才有机会 (98)
- 2. 找准自己的位置 (99)
- 3. 别惹上司不快 (100)

第三节 责任心态

- 员工是上司的合作人 (102)
- 1. 从零做起, 做一个职场勤务员 (102)
- 2. 冲锋在前, 做一个职场战斗员 (104)
- 3. 巧用时间, 做一个职场计划员 (105)
- 4. 自我激励, 做一个职场管理员 (107)
- 5. 完成工作, 做一个职场责任人 (108)
- 6. 公私分明, 做一个职场清白人 (109)

第四节 进取心态

- 垫高自己的鞋垫····· (110)
- 1. 做个敬业乐群的上班族····· (110)
- 2. 驾驭自己的优缺点····· (112)
- 3. 要在工作中磨炼自己····· (113)
- 4. 要树立良好的时间观念····· (115)
- 5. 要提高自己的进取意识····· (117)
- 6. 要提升职业生涯品位····· (118)

第四章 与上司相处的学问····· (121)

第一节 与上司相处的规则

- 尊重上司的那把椅子····· (121)
- 1. 接受任务时准确领会上司的意图····· (122)
- 2. 汇报工作时先汇报结论····· (123)
- 3. 对待批评要注意态度····· (124)
- 4. 提建议时要慎重····· (126)
- 5. 变通领导决策时需谨慎而行····· (127)
- 6. 在大是大非面前要讲原则····· (128)
- 7. 要主动向上司报告工作····· (128)

第二节 与上司相处的技巧

- 让上司成为你的朋友····· (129)
- 1. 给上司留足面子····· (129)
- 2. 与上司配合工作····· (131)
- 3. 员工要服上司的“管”····· (133)
- 4. 多看上司的长处····· (134)

6 现代员工素质手册

- 5. 赢得上司最佳印象 (135)
- 6. 在上司面前表现的艺术 (136)
- 7. 与上司交谈的艺术 (138)

第三节 与上司相处的雷区

- 一着不慎满盘输 (140)
- 1. 与上司相处不能“傲” (140)
- 2. 与上司相处不能“显” (141)
- 3. 与上司相处不能“奸” (144)
- 4. 与上司相处不能“粗” (145)
- 5. 与上司相处不能“误” (146)

第五章 与同事相处的艺术 (151)

第一节 与同事协作讲原则

- 百年修得同船渡 (151)
- 1. 做一个合群的员工——距离原则 (151)
- 2. 做一个与人为善的员工——友善原则 (152)
- 3. 做一个可以信赖的员工——诚信原则 (155)
- 4. 做一个谦虚谨慎的员工——少说多做原则 (160)
- 5. 做一个能化解矛盾的员工——双赢原则 (162)
- 6. 做一个受同事欢迎的员工——“哈哈”原则 (164)

第二节 与同事竞争讲技巧

- 无法逃避的选择 (166)
- 1. 不是冤家不聚头 (166)
- 2. 少用心计多学乖 (168)
- 3. 办公室说话要三思 (174)

- 4. 不必事事都较真儿 (178)
- 5. 别在公司里犯众怒 (180)
- 6. 不要在同事中拉帮结派 (181)

第三节 与同事交往讲分寸

- 一把尺子量不尽天下 (182)
- 1. 对口蜜腹剑的同事,微笑着打哈哈 (182)
- 2. 对吹牛拍马的同事,不要与他为敌 (183)
- 3. 对尖酸刻薄的同事,要保持一定的距离 (183)
- 4. 对雄才大略的同事,要虚心学习 (184)
- 5. 对愤世嫉俗的同事,要学会睁只眼闭只眼 (185)
- 6. 对敬业乐群的同事,工作要卖气力 (185)
- 7. 对踌躇满志的同事,要尽量顺着他 (186)
- 8. 对口是心非的同事,不要抱幻想 (186)
- 9. 对事事同意的同事,不要期望过高 (187)
- 10. 对无事不通的同事,不要过于认真 (187)
- 11. 对人格僵化的同事,要尽量满足他们的虚荣 (188)
- 12. 对多嘴多舌的同事,不要说出真心话 (188)
- 13. 对佯装无能的同事,要防止他们推诿扯皮 (189)
- 14. 对刻板过分的同事,尽量不给他们留下坏的印象 (189)

第四节 与同事相处讲忌讳

- 让自己有点城府 (190)
- 1. 公司里不该说的话 (190)
- 2. 公司里不该做的事 (192)
- 3. 公司里不该有的想法 (194)
- 4. 公司里不该有的表现 (197)
- 5. 公司里不该有的作派 (202)

第六章 女员工的职业规则..... (205)

第一节 女员工的职业修养

——自尊自重全在自己..... (205)

1. 女员工的职业形象..... (205)
2. 女员工的职业风格..... (208)
3. 女员工的职业习惯..... (211)
4. 女员工的职业原则..... (213)

第二节 女员工的处世守则

——要学会善待他人和保护自己..... (216)

1. 女员工应和上司保持距离..... (216)
2. 女员工与男同事相处的技巧..... (220)
3. 女员工如何应对晚宴邀请..... (222)
4. 同一公司的女员工之间如何交往..... (224)

第七章 晋升与加薪的基本条件..... (227)

第一节 获得晋升的助力

——不想当将军的士兵不是好士兵..... (227)

1. 别得罪了“伯乐”..... (228)
2. 抓住表现的机会..... (230)
3. 要善于把握自我表现的分寸..... (232)
4. 掂量一下自己是不是“千里马”..... (233)
5. 90天内独当一面..... (234)
6. 职业生涯须规划..... (238)
7. 毛遂怎样自荐..... (240)

- 8. 没能升级错在哪 (244)
- 9. 上司“服”你, 才会“扶”你 (249)
- 10. 站在上司的高度看问题 (251)
- 11. 要想晋升就别这么做 (253)

第二节 获得高薪的阶梯

- 馅饼不会自己从天上掉下来 (256)
- 1. 公司给什么样的人加薪 (256)
- 2. 让老板主动给你加薪 (259)
- 3. 薪水寻找有准备的员工 (262)
- 4. 加薪要看你的表现 (263)

第八章 职场幕后物语 (268)

第一节 处理工作难题的技巧

- 让自己显得成熟些 (268)
- 1. 当你发现上司决策错误时 (268)
- 2. 当你觉得上司对你不公正时 (270)
- 3. 当你感觉自己的才华不被上司赏识时 (273)
- 4. 当你想给上司提意见时 (275)
- 5. 当上司对你发出不恰当的指令时 (279)
- 6. 当你对上司安排的工作不愿做时 (281)
- 7. 当上司让你独当一面时 (282)
- 8. 当工作中出现棘手的问题时 (285)
- 9. 当发现同事和你争功时 (287)
- 10. 当你在工作中受到上司的批评时 (288)
- 11. 当你的上司对你越权管理时 (289)

10 现代员工素质手册

- 12. 当同事遇到难题请你帮忙时 (292)
- 13. 当上司对你产生隔阂时 (294)
- 14. 当你对上司产生想法时 (295)
- 15. 当你感觉上司对你的工作苛求时 (297)
- 16. 当你的工作出现失误时 (298)

第二节 解决职场烦恼的技巧

——头脑中最好多根弦 (300)

- 1. 勿要不假思索地消化上司给你的“甜点” (301)
- 2. 得罪上司之后 (304)
- 3. 找准在上司心目中的地位 (305)
- 4. 发现同事打你的“小报告”之后 (307)
- 5. 与同事发生矛盾之后 (309)
- 6. 受到同事排挤之后 (311)
- 7. 当你得知同事在背后议论你之后 (312)
- 8. 你认为自己在公司受到了刁难之后 (314)
- 9. 在公司里遭遇小人型的同事怎么办 (315)
- 10. 不能按时完成工作怎么办 (317)
- 11. 工作时精神状态不佳怎么办 (321)

第三节 对待不同上司的技巧

——跟谁都能合得来 (325)

- 1. 与土上司相处:让他找到领袖的感觉 (325)
- 2. 与知识型上司相处:让他觉得你是个人才 (327)
- 3. 与洋上司相处:用真心换青睐 (328)
- 4. 与性格温和的上司相处:让上司离不开你 (330)
- 5. 与脾气不好的上司相处:沟通感情软着陆 (331)
- 6. 与冷静的上司相处:不可自作主张 (332)

- 7. 与豪爽的上司相处:让他成为你的引路人 (333)
- 8. 与工作狂型的上司相处:以工作对工作 (334)
- 9. 与不同年龄的上司相处:因龄制宜 (334)

第一章

员工的基本素质要求

第一节 员工的外在形象塑造

——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

在公司，着装打扮不仅可以作为协调同事关系的润滑剂，也是你升职提薪的秘密武器。着装代表着个人的品位，暗示着个人的