

众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

心态决定一切

众行管理资讯研发中心 编著

心态篇

Professional Training For
New Employees

方案一：心态决定一切

方案二：认识企业

方案三：如何融入团队



广东经济出版社

众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

7272.9
80-C1

心态决定一切

众行管理资讯研发中心 编著

心态篇

Professional Training For
New Employees



农干院 B0066277



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心态决定一切/众行管理资讯研发中心编著. —广州:
广东经济出版社, 2002.10 (2003.2 重印)

(众行企业管理培训课程新进员工职业化训练学习方案)

ISBN 7-80677-318-5

I. 心… II. 众… III. 企业管理-职工培训
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 076391 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	12.75 3 插页
字数	248 000 字
版次	2002 年 10 月第 1 版
印次	2003 年 2 月第 2 次
印数	6 001~9 000 册
书号	ISBN 7-80677-318-5 / F·757
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

总 序

20 年前，微软总裁比尔·盖茨曾经预言：“电脑只需要 4 兆内存。”感谢上天没有让比尔实现他的预言，所以我们今天才能在拥有 256M 内存的电脑上玩极品飞车之类的 3D 游戏。而比尔也没有愚蠢到要坚持他的预言，实际上他从来没停下过“升级”的步伐：从 Dos 到 Windows95、98，2000 一直到今天的 WindowsXP，还有正在酝酿中的 Longhorn。一次又一次地把我们带到“一个全新的、令人振奋的个人计算机时代。”（比尔·盖茨在纽约 WindowsXP 的发布会上的讲话），当然也一次又一次地让我们掏口袋。

像比尔那样的大人物都不得不及及时升级，对于企业新人来说，跨出校门之后首先面临的就是对自己进行全面的变革和升级。然而，有谁能想象，到目前为止，我们许多企业的新进员工还是处在一个异常尴尬的境地——怎么升级？不知道。学校里老师没教、企业里上司不讲，只有靠新人自己一步一步地摸索，“多年的媳妇熬成婆”——一年、两年甚至五年之后才敢自豪地说：“我现在是一位职业化人士了。”

作为国内最早的一批管理顾问公司之一，我们一直试图让自己走得稳一点，再稳一点；因为我们坚信，这是一个需要悉心呵

护与培育的行业，任何一丝盲目或急躁的心态都有可能导致“揠苗助长”的恶果。我们是这样看待自身的发展；同样，我们也是这样看待我们的客户。在我们的客户中，有很多是真正愿意关注企业的现在和未来的，因此，他们对于企业的新鲜血液——新进员工更是倾注了大量的心血，我们也经常应邀为这些客户制订他们所需要的新人培训课程。在实践的同时，我们一直在思索，有没有一种更简便、更直接、更有效的方式，来满足新进员工的这种需求呢？

正是基于这样的考虑，经过精心筹备和酝酿，结合多次授课经验，我们推出了这套《新进员工职业化训练学习方案》。本丛书由12个学习方案组成，按照内容的联系分为心态篇、沟通篇、方法篇、技能篇四部；就范围而言，可谓是一部“职场新人职业化训练完全实战手册”了。

心态篇包括：学习方案1 心态决定一切，学习方案2 认识企业，学习方案3 如何融入团队。

沟通篇包括：学习方案1 职场上的人际关系，学习方案2 有效的沟通，学习方案3 电话沟通技巧。

方法篇包括：学习方案1 科学的工作方法，学习方案2 时间管理，学习方案3 如何塑造职业化形象。

技能篇包括：学习方案1 商务写作技巧，学习方案2 商务演讲技巧，学习方案3 会议——新人进步的阶梯。

从实践中发现需求，从实践中总结经验，最后将提炼萃取出的精华又用于指导和帮助实践，这就是我们这套书从酝酿、锤炼直至最后成型的整个过程。正因为一直将“实践”一词的精华贯穿始终，这套书在实践性上便体现出了得天独厚的优势。

比如，在这套书之一的《如何塑造职业化形象》学习方案中，有一个技巧是教新人如何打理自己的衣着。我们的手法非常简单：第一步，整理你的衣柜，将衣服分类，把不能穿、不喜欢穿的衣服全部扔出去；第二步，列出几套基本的职业着装，如西服、衬衫、套裙、领带等；第三步，将这些衣服按照自己的承受能力和使用的优先级别有计划地添置进来。OK，到此为止，职业新人的一个基本衣着便打理清楚了——知道要买什么样的衣服，知道要穿什么样的衣服。

你一定会怀疑，怎么会这么简单？没错！答案就是这么简单！在这套书里，我们给你提供了一系列技巧，每一个都是这么简单清爽而又实用非凡。真正有用的东西，就应该是简单实用而决不哗众取宠的，不是吗？

如果说比尔在 20 年前说了一句蠢话，那么他在 5 年前就是做了一件蠢事：忽视互联网时代的到来。当然，聪明的比尔又一次及时“升级”了——及时推出 IE 浏览器，并且与视窗捆绑销售。虽然惹来一身官司，但也把竞争对手远远地抛在身后。

的确，因特网的出现，让整个信息化的世界再次实现了升级。

从此，地球变成了一个村庄，任何原本高难度的沟通在资源共享的平台上都可以实现瞬间的对接与融合。这让我再次想起中国的一句老话：“众人拾柴火焰高。”至此，我们不得不由衷地佩服中华文化的智慧——往往能把一个复杂的道理用一句简单得不能再简单的话表达出来。

因此，我们必须再次强调，只有你个人的升级还远远不够；如果你所在的团队、所属的企业能够实现“整体升级”的话，毫无疑问，这样的团队，将是最具战斗力的团队，这样的企业，也将是最具生命力的企业。而这样的明天，有赖于你今天所作出的努力——当你通过我们这套书实现了个人的“升级”时，我们更期待着，你能向你的团队、你的企业推荐它，从而帮助你的团队、你的企业实现整体的升级，而这，正是我们编写这套书的最终目的所在。

微软的 WindowsXP 正在酝酿着新的升级，加入 WTO 后的中国正在逐步实现着升级，跨入 21 世纪的人类也正在追逐着梦想与未来的升级……当世界迈入一个整体升级的时代，你、你的团队、你的企业，是否也做好了升级的准备？我们期待着，通过这套书，实现所有渴望“升级”的梦想。如果你的梦想够斑斓、够狂妄，那么，你可以将目光锁定它——《新进员工职业化训练学习方案》！

本系列课程在成书之前，很多公司参加了我公司举办的关于“新进员工”课题的公开课培训或组织内部培训。在此，对众多

总 序

企业界的朋友表示感谢，没有他们的宝贵意见，没有他们的帮助，就没有这套书的面世。我们还要感谢本套书的责任编辑陈剑娜女士，她审阅了全部书稿，并提出许多中肯的意见，她的热心帮助和高效工作大大加快了本套书面世的进程。

众行资讯研发中心

2002 年 8 月

新进员工
职业化训练

GEC

学习
方案

1

心态决定一切

目 录

学习方案 1 心态决定一切

第 1 章 警惕! ——新进员工五大误区	3
1.1 我好像突然间变笨了	5
1.2 这是一个致命的错误	9
1.3 新人应该更受宽容吗	13
1.4 他凭什么比我好	18
1.5 没有人可以理解我	25
本章回顾.....	31
第 2 章 是什么使他们成功	33
2.1 积极心态使他们成功	35
2.2 保持你的积极心态	37
2.3 被偷走的积极心态	41
2.4 你需要经常进行心态更新	45
本章回顾	52
第 3 章 积极心态的魔力	53
3.1 热情的沙漠	56
3.2 令你吃惊的潜质	58

3.3 长了眼睛的好运气	61
3.4 谁的微笑最具魅力	64
本章回顾	67
第4章 五种心态——新进员工必备	68
4.1 做朵快乐的蘑菇	70
4.2 做事先做人	83
4.3 过去≠未来	86
4.4 万能成功公式	89
4.5 时刻准备着	94
本章回顾	97
第5章 做个聪明的新职员——心态调整技巧	99
5.1 翻面技巧	101
5.2 发挥你的成功因子	105
5.3 简化 简化	108
5.4 隔离 隔离	114
5.5 把积极态度给予他人	120
5.6 看好自己	124
5.7 制订合理的锻炼计划	129
5.8 确立明确的工作目标	133
本章回顾	136

学习方案2 认识企业

第1单元 一见“钟情”——认识企业第一眼

第1章 企业——想说“爱你”不容易	140
1.1 乱花渐欲迷人眼	140
1.2 横看成岭侧成峰	145
1.3 我要诱惑你	158
1.4 你的大脑将被贴上什么标签	162

第2单元 二见“倾心”——认识企业第二眼

第2章 乘风破浪的航船	168
1.1 企业是什么	168
1.2 企业的物质氛围	176
1.3 企业的精神氛围	179
1.4 企业的组织制度	193
1.5 竞争——企业永恒的发动机	216
第3章 你的名字“水手”	223
2.1 伙计，你为什么上了这条船	223
2.2 工作意味着什么	225
2.3 付出必有回报	230

2.4 自我意识的 360 度发掘	242
-------------------------	-----

第 3 单元 三见“结缘”——“第三只眼”看企业

第 4 章 “让我们荡起双桨”	250
3.1 远方的风景，你看见了吗	250
3.2 让溪流融入大海	252
3.3 职场“特快专递”	263
3.4 成功“加油站”	270

学习方案 3 如何融入团队

第 1 单元 认识团队

第 1 章 团队是什么	284
1.1 团队=马队	285
1.2 团队是球队	289
1.3 团队就是一个温馨的家庭吗	295
1.4 团队是有生命周期的	299
本章回顾	310

第 2 单元 新进员工如何融入团队

第 2 章 进攻期——主动出击	312
-----------------------	-----

2.1 摸清团队的“底细”	313
2.2 掌握团队运行时的“轨迹”	318
2.3 像齿轮一样的紧紧拥抱	322
2.4 选好一把椅子	327
2.5 掌握团队中的方与圆	338
2.6 像护士配合医生一样地配合团队的领导	347
本章回顾	350
第3章 抉择期——去还是留	351
3.1 出人头地遥遥无期，咋办	352
3.2 当我的利益和团队的利益发生冲突时，咋办	358
3.3 所在的团队毫无精神，缺乏效率，咋办	360
3.4 试图融入团体时，却受到了排斥，咋办	364
3.5 性格与队友们截然相反，咋办	366
本章回顾	372
第4章 备战期——深入团队“兵器库”	373
4.1 第一件武器：头脑风暴法	375
4.2 第二件武器：名义群体法	378
4.3 第三件武器：力量场	380
4.4 第四件武器：权重系统法	383
本章回顾	385
附录 团队制胜宝典	386



学 习 目 标

作为一个刚刚走上工作岗位的青年，面对这个从校园到社会的巨大反差，你准备好迎接挑战了吗？要跨越这条鸿沟，你首先要做的便是，使自己保持健康积极的心态，微笑着去迎接这份全新的生活。

本方案的目标便是：帮助你正确认识和理解积极心态，并通过一系列行之有效的训练，掌握各种调整和维持积极心态的技巧，从而提高你在工作中的适应能力，尽快成长为一个成熟的职业人士。

你的目标

- ◆ 认识职场新人五大误区
- ◆ 理解积极心态的含义及特质
- ◆ 理解积极心态的四大作用
- ◆ 学习新进员工必备的五种心态
- ◆ 掌握八种心态调整技巧

第1章

警惕！——新员工五大误区

“我怎么突然间变笨了！”

“我怎么连这件小事都做不好？难道我真是很笨？”

——自卑

“天哪，我怎么会这样？公司肯定会炒我鱿鱼的！”

“我还是不要冒险了，等主管回来再说吧，万一出了什么差错就惨了！”

——害怕犯错

“我上班才三天，业务也不熟，有点小错是在所难免的嘛！”

“公司是不是有点太苛刻了？我才上班几天啊？”

——期求宽容

“他能比我好到哪儿去？”

“我们都是——嫉妒一起进来的，他凭什么得到那个机会？”

——嫉妒

“我曾努力想融入他们当中，可每次都半途而废……”