

一本助你成就完美的人生指南

一部提升经验的技能经典

世界500强 企业培训经典

集锦

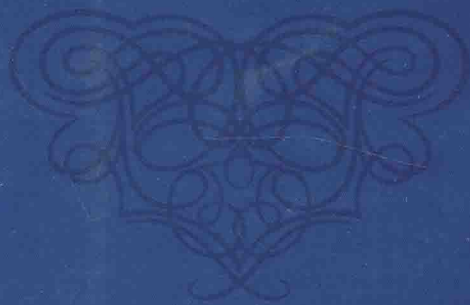
杨永胜 主编



西安电子科技大学出版社

世界500强 企业培训经典 集锦

《世界500强企业培训经典集锦》根据世界500强企业的实战经验，总结出了这些优秀企业的管理精髓。本书无疑是一本即学即用的全员培训经典。它从职业精神、思维观念、黄金心态、服务质量、业绩提升、完美执行、效能管理、创新学习、生存发展、健康管理、经典品读、工作规范等方面入手，全面记录了培训技能的案例以及需要掌握的相关技能，同时也是员工提升自我、丰富自我的良师益友。



时代文轩
shidaiwenxuan

ISBN 978-7-5606-3732-7



9 787560 637327 >

定价：59.00元

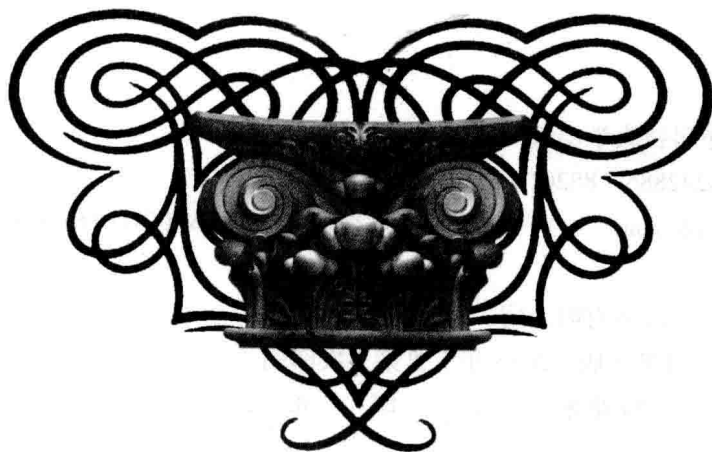
一本助你成就完美的人生指南

一部提升经验的技能经典

世界500强企业培训经典

集锦

杨永胜 主编



西安电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

世界 500 强企业培训经典集锦 / 杨永胜主编. —西安:西安电子科技大学出版社, 2015. 7

ISBN 978 - 7 - 5606 - 3732 - 7

I. ①世… II. ①杨… III. ①企业管理 - 职工培训 - 经验 - 世界
IV. ①F279.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 119739 号

敬启

本书在编写过程中,参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难,我们未能和部分作品的作者(或译者)取得联系,对此谨致深深的歉意。敬请原作者(或译者)见到本书后,及时与我们联系相关事宜。联系电话:010-84853028 联系人:松雪

总 策 划 杨建峰

策划编辑 高维岳

责任编辑 许青青

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市科技路 41 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfxb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 北京德富泰印务有限公司

版 次 2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

开 本 889 毫米×1194 毫米 1/16 印 张 27.5

字 数 700 千字

印 数 1~5000 册

定 价 59.00

ISBN 978 - 7 - 5606 - 3732 - 7

XDUP 402400

如有印装问题可调换

前言

PREFACE

近年来,随着竞争的加剧,现代企业竞争的焦点也早已从资金的竞争、技术的竞争转向了人才的竞争、员工的竞争,员工素质正在成为新时代企业竞争的新焦点。

世界 500 强企业之所以具备超强的竞争力,能创造出亿万价值,成为各行业中全球瞩目的卓越代表,其成功不仅仅是因为管理者的经营有方,更是因为它们旗下汇聚了一大批极富价值的员工。微软总裁比尔·盖茨曾说过,如果抽走微软的 20 名核心员工,微软将一文不值。而高素质的员工离不开卓有成效的企业培训,事实证明,企业通过培训可以提高每个人管理自我及他人的知识和技能,最大限度地提高组织效率。对企业来说,培训不但是实现组织发展、保持竞争优势的需要,也是吸引员工、保证员工个人职业生涯得到发展的重要手段。本书从世界 500 强企业不同员工竞争力中寻找出一些本质的东西,即优秀员工应该具备的基本素质,精辟地阐述了这些优秀企业的管理精髓,总结和阐释出这些企业员工的核心竞争力,全面系统地梳理了众多世界 500 强企业在职业培训中的案例以及需要掌握的相关技能,是一部权威、规范、科学、全面、系统、实用的培训经典。

《世界 500 强企业培训经典集锦》立足于世界 500 强企业的实战经验,是一本即学即用的全员培训经典。本书根据职业培训的需要,囊括了员工职业道德、履行忠诚、礼仪形象、职场人脉、积极心态、遵守制度、业绩提升、完美执行、超越自我、担当责任、团队建设、勤奋务实、热情专注、爱岗敬业、良好习惯等众多管理体系内容,全面系统地梳理了职业培训师日常工作中可能需要的案例以及需要掌握的相关技能工具。本书不仅涉及培训业务管理的众多工作事项,还提供了培训管理的众多世界 500 强企业案例,为企业培训专员、专业培训师等人士提供了一本实用、系统的培训全书,为企业人力资源开发、培训师培训提供了“拿来即用”或“稍改即用”的参照范本。本书同时也是员工提升自我、丰富自我的优秀读本,可帮助员工不断提升自己的职业素养,加快自身的职业化进程。企业领导者用思想成就了企业,企业用体制成就了员工,而员工用行动铸就了企业的辉煌。收录于本书中的微软、联想、华为、蒙牛、沃尔玛、戴尔、安利、希尔顿酒店等众多世界 500 强企业,在培训上各具特色,给我们以丰富的启示。

《世界 500 强企业培训经典集锦》是从众多世界 500 强企业员工培训丛书中提炼出共性的内容,同时参考了大量的企业培训丛书,并加以整理而成的。相信阅读本书的读者,会了解如何把员工打造成为经营圣手、管理圣手,也会逐渐掌握最佳的培训之道。

目 录



CONTENTS

第一篇 职业规范篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的基本职业素养

第一章 职业道德:没有职业道德就没有资格进入职场	2
职业道德是员工最起码的道德和素质	2
别无选择,作为员工必须坚守职业道德	3
“德”与“才”兼备的员工,才是最受企业欢迎的人	5
没有职业道德就会成为企业的危险品	7
职业缺德,很容易损伤成长的心灵	8
立业先立德,做事先做人	9
步入职场就要不断提高自己的职业道德素养	10
 第二章 履行忠诚:这种品德与能力决定着你的职场命运	 13
作为员工就要让忠诚经得起考验	13
忠诚比能力更重要	14
任何时候都要与你的公司风雨同舟	16
你知道什么是真正的忠诚吗	17
精心维护企业形象是忠诚的最佳表现	19
忠诚比跳槽更重要	20
忠诚是企业考核员工的一个重要指标	22
尽职尽责的态度源于内心的忠诚	24
忠诚,就要以大局为重	25

第三章 礼仪形象:提升职场礼仪形象是员工的必修功课	28
职场举止礼仪有要求	28
职场交往礼仪	30
不可忽视的职场礼仪细节	32
你知道职场礼仪形象的万能钥匙是什么吗	35
记住别人的名字不是小事	36
职业命运与职业形象休戚相关	38
职场女性不可不知的化妆礼仪	40
男士不该忽视的职场着装礼仪	41
好印象来自于合理的“配件”	44
第四章 职场人脉:把自己打扮成一个魅力十足的人脉之星	47
如何处理好同事间的小矛盾	47
嫉妒容易导致同事关系变得紧张	48
避开一些忌讳的事情	50
不要因为批评不当影响人际关系	53
不是小题大做,小误会“不小”	55
低调做人没有什么不好	56
做个有“人情味”的人,会获得好人缘	58
职场中,要善于开发属于自己的“金矿”	60
别让你的坏情绪影响了人际关系	62
谁都愿意与有修养的人交往	63
第五章 遵守制度:好员工就要认真遵守企业的条条框框	66
不该说的,一定要守口如瓶	66
企业的管理离不开纪律和制度	68
工作时间对私事说“拜拜”	69
每个员工都必须在一定的轨道上运行	71
懂得自律,才能更好地遵守企业制度	72
企业的规章制度是企业管理的法宝	73
制度是落实的有力保障	75
第六章 诚实守信:人生命脉和职场中一切价值的根基	77
一诺千金,会给你带来意想不到的收获	77
诚实是你在职场中立身之本	78
诚信,是每一个员工内心深处的人格追求	80

诚信是商道的命脉..... 82

诚信是建功立业的根基..... 83

任何时候都不要突破诚信的防线..... 85

让诚信成为一种习惯..... 86

第二篇 团队协作篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的有效战斗力

第一章 完美团队:一个完美的团队是企业发展的基石..... 90

21 世纪是一个团队至上的时代..... 90

善于合作,树立全局观念..... 92

摒弃个人主义,树立团队意识..... 94

企业的核心竞争力离不开团队..... 95

让“我们”代替“我”和“他们”..... 97

完美团队离不开信息者..... 99

集合众智,才能无往不利..... 101

第二章 有效沟通:沟通好了就不怕没有团队凝聚力..... 103

集思广益,多听取他人建议才能避免走弯路..... 103

有效沟通才能保证上下畅通无阻..... 105

良好的沟通是消除误解的最好方法..... 106

韦尔奇的非正式沟通..... 108

有效的机制保证沟通畅通无阻..... 110

平等和信任是良好沟通的前提..... 111

第三章 分工协作:懂得与别人配合比只知道自己做事更重要..... 113

协助他人工作,自己也会受益..... 113

培养你的协作能力..... 115

“1+1 等于 2,但也大于 2”..... 116

不做“凡事自己来”的傻瓜..... 118

同事之间既要竞争更要合作..... 120

相互信赖,不要对合作者做苛刻的要求..... 122

团队时代,需要努力提升合作素质..... 124

第四章 团队建设:一个完美团队是大家共同努力的结果 127

 和谐的团队离不开彼此尊重 127

 在团队中你知道该怎么做吗? 129

 不做团队中最短的那一块木板 131

 维护团队“人和”的环境 133

 团队建设:在团队中创造落实氛围 135

 一个团队离不开优秀的企业文化 136

 团队中要正确对待“功劳” 138

第三篇 心怀感恩篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的生存发展之策

第一章 心怀感恩:秉持感恩之心乃造就员工卓越之本 142

 要想成功,先要有一颗感恩的心 142

 拥有一份工作,就要心怀感恩 144

 心怀感恩,就会自动自发的工作 145

 实践感恩,积极主动地去做老板没有交代的工作 147

 有感恩,才有执行力 149

 感他人之恩,责己身之过 151

第二章 感恩企业:懂得感恩是获得事业成功的大智慧 154

 感恩企业,与企业一起进步成长 154

 感恩企业,就会把企业的利益放在第一位 156

 懂感恩,自然会受到企业垂青 158

 感恩企业的人,都会主动补位 160

 感恩企业,担当责任 161

第三章 感恩领导:感谢助我们一步步走向成功的人 164

 把问题留给自己,把业绩留给老板 164

 有了一份工作,就应该感激老板的知遇之恩 166

 对老板感恩,自己才有资格做老板 167

感谢老板的批评,因为他重视你	169
心系感恩,老板在不在都一样出色	171

第四篇 积极心态篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的完美心态

第一章 爱岗敬业:体现生命价值和生存意义的重要途径	174
一定要抛弃“打工心态”	174
敬业,本身就是一种习惯	176
如何培养自己的敬业精神	177
不要一心为薪水工作,而忽视了敬业精神	179
敬业的人会做到尽职尽责	181
第二章 不要抱怨:太多的抱怨不会让你有什么收获	184
抱怨是你在职场中晋升的大敌	184
与不快乐地工作说“拜拜”	186
不要让你的激情在抱怨中销声匿迹	188
何不多点微笑,少些抱怨	190
无需抱怨,请接受工作的全部	192
为小事抓狂的人,成不了大器	193
没有老板喜欢爱抱怨的员工	195
不抱怨,用积极的心态赢得领导的赏识	197
如何让自己不再抱怨	198
第三章 热情专注:用积极情绪打造永不贬值的金饭碗	200
热情比智慧更重要	200
目标是专注的前提	202
充满热情,工作才能做到完美	204
使命感会让你成为一个充满激情的人	206
有专注,才能有突破	207
集中一点,提高工作效率	209
想成功,请拿出 100% 的热情	211

第四章 积极主动:立即行动去做该做的事情永远是对的	213
积极的态度就是竞争力	213
不做“按钮式”员工,才会有更多的发展机会	215
无论分内分外,都要将工作放在心上	217
变“要我做”为“我要做”	218
像老板那样工作,变被动为主动	220
做事在前,先做起来再说	222
第五章 勤奋务实:为企业的腾飞注入自己的一份力量	224
抛弃懒散和懈怠,做到尽可能完美	224
勤奋是通向成功的必经之路	227
脚踏实地,戒除浮躁	229
低调实干胜于空谈	231
勤奋是职场永不过时的美德	232
努力工作,弥补不足	234
第六章 超越自我:始终保持一种追求阳光人生的精神	236
善于从错误中学习、成长	236
有空杯心态,才能不断学习	237
不断学习才能进步	239
学习你身边的人的优点,自己进步的会更快	240
竞争能力:让自己成为不可替代的人	241
做一个终生学习型员工	243
敢于突破现状,才会有更多的成绩	245

第五篇 高效执行篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的落实标准

第一章 抛弃借口:别忘记担负起属于自己的那份责任	248
只为成功找方法,不为失败找借口	248
负责的人欢迎机会,找借口的人推走机会	250
不找任何借口地去执行	251

责任面前,别把借口挂在嘴边	253
你可以成为专家,但不要做找借口的专家	254
第二章 乐于服从:在职场中没有服从观念很难有立足之地	257
服从不等于盲从	257
没有借口的服从,才能瞬间形成执行力	259
不自作主张,服从老板的指示	260
要想适应企业就要先服从企业的文化	261
服从,是职业人士行走职场的一堂必修课	263
第三章 拒绝拖延:拖延会日复一日的摧毁很有能力的你	266
立即行动才有收获	266
立即落实,绝不拖延	268
今日事,今日毕	270
拖延,是滋生惰性的起因	272
心动不如行动,行动不如主动	274
让拖延得到有效控制	276
第四章 完美执行:拒绝平庸追求卓越的前提和有力保障	279
不懈地努力,聪明地执行	279
执行能力是员工必须具备的职业素质	282
执行,需要做到百分之百地执行	284
企业的发展离不开优秀的执行者	285
执行,没有任何商量余地	287
说到做到,主动执行	289
执行,就要超出别人的预期	290
第五章 创新能力:不懂得创新的员工早晚会被淘汰出局	293
只要创新,再棘手的问题也能变成明朗的结果	293
创新就要打破常规	295
让你的工作充满创新	296
自我突破,主动寻求改变	298
转换个角度,就会发现创新的良机	300
要成为真正的企业家,就要不停地创造	301
创新是企业永葆青春活力的源泉	303

第六章 良好习惯:良好的工作习惯能够极大地提高工作效率	305
不要养成越级的习惯,那样会给工作带来困难	305
养成及时处理文件的好习惯	307
每天养成模糊上下班时间的好习惯	310
养成在细微之处用心的好习惯	311
工作中要养成“日常备忘录”的好习惯	313
每天养成开心工作的好习惯	315
工作中养成自己拿主意的好习惯	317
不要总是犯相同的错误	318
别养成偷懒的坏习惯	319

第六篇 工作到位篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的结果意识

第一章 勇于负责:好员工都会把“责任第一”刻在心中	322
工作意味着责任	322
把岗位责任刻于心中	324
培养自己的责任心	325
责任会让你表现得更加卓越	327
敷衍工作就是敷衍自己	329
每个员工都是责任链上的一环	330
责任心保证执行到位	333
将责任感放在第一位	335
第二章 雕琢细节:员工应该追求“零缺陷”的落实标准	338
工作中需要把简单的小事做好	338
让精益求精代替“差不多”“大概”	340
用心才能够见微知著	342
在细微之处下功夫	344
养成注重细节的习惯	346
将小事做细,打开成功之门	347
细节决定成败	349

第三章 时间管理:把时间用在最具有生产力的地方	351
二八法则的时间管理工具	351
如何有效管理时间	353
做一个准时的员工	355
掌握常用的时间统筹学和时间图表更有利于节省时间	356
时间的价值是“挤”出来的	358
把零碎时间串成条珍珠项链	360
不犯浪费时间的错误	361
延长工作时间	362
把时间用在刀刃上	364
ABCDE 级别法,让重要等级一目了然	365
第四章 战胜困难:遇到再艰难的工作也要把它做好	367
向工作中的不可能挑战	367
只要你肯想,方法总比困难多	369
让问题在用心思考中被解决掉	371
困难面前挑战自我更重要	373
当难题和危机出现时别毫无反应	375
困难面前,要拿出点“傻精神”	377
想抓住机会就要正视困难或问题	379
第五章 方法制胜:卓越的落实者都是善于找方法的人	382
正确的方法比盲目执着更重要	382
好的工作方法离不开好的工作计划	384
正确地做事,更要做正确的事	386
处理事务要分清轻重缓急	388
当问题出现时,一定要做出肯定的判断	390
解决问题前,先弄清楚问题出在哪里	392
第六章 重视结果:业绩是衡量员工素质的重要标志之一	394
看功劳不看苦劳,看结果不看过程	394
业绩是衡量员工素质的重要标志之一	396
工作业绩是选拔员工的标准	398
以结果为导向,注重工作质量	399
多想想:我能为企业创造多少业绩	401
不是想要得到结果,而是一定要得到结果	403

对结果负责,就是对企业负责对自己负责 406

有错就改,对结果负责 407

结果第一,用事实说话 409

第七章 勤俭节约:勤俭节约是一种美德也是一种责任 412

节约是赢利的关键 412

节约一分钱,创造两份利 414

为企业节约其实就是为自己谋利 416

节约在点滴之间 418

调动创新智慧,注重节省开支 420

珍视节俭是企业的竞争力 423

第一篇

职业规范篇

世界 500 强企业培训员工不可或缺的基本职业素养

职业是社会分工的产物,不同的职业有它自己独特的规范要求,一个人,不论从事哪一行,哪一业,在职业活动中都要做到遵守职业规范。职业规范不仅指行为要求,而且包括对社会所承担的道德责任和义务。对于员工而言,良好的职业规范不仅是他们驰骋职场的通行证,也是实现人生价值、创出一番业绩、取得人生成功的重要基石;优秀的员工更明白提升自己职业规范的重要性,因而,众多的员工也正在不惜花费大量的时间和金钱通过各种途径,以期能全面、快速地提高自己的职业规范,提升员工职业规范已经成为企业的共识和共为。

TOP500

第一章

职业道德

没有职业道德就没有资格进入职场

一个成功的企业,需要的是一群默默奉献、努力工作的员工,这也是众多企业领导不惜重金聘用高级人才的根本原因,同时这也给每一名员工提出了更高的要求——不仅要拥有过人的能力,而且还要具备良好的职业道德品质。对于员工而言,良好的职业道德品质不仅是他们驰骋职场的通行证,也是实现人生价值、创出一番业绩、取得人生成功的重要基石。

职业道德是员工最起码的道德和素质

一个团体员工职业素质程度高的企业,它必将会成为一个社会尊敬的企业,同样一个职业道德素质程度高的员工,他必将成为一个非常优秀的员工。总之,任何一个企业都会欣赏那些具有职业道德素质的人,也自然会给他们展示自己能力水平及成就自己的机会。

如果你想要成为一个优秀的最有竞争力的员工,首先就要成为一个具有良好职业道德的人。对于职业道德的定义并不难理解,它是指人们在职业生活中应遵循的基本道德,也就是一般社会道德在职业生活中的具体体现。职业道德是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称,通常属于自律范围,它一般是通过公约、守则等形式对职业生活中的某些方面加以规范。职业道德既是对本职人员在职业活动中行为的要求,同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。现在不仅仅是世界 500 强企业始终把员工职业道德培训与管理放在首位,甚至连那些小作坊企业同样重视对员工的职业道德的培养。因为有了基本的职业道德,其他的任何成就也就无从谈起了。

在“希波克拉底誓言”中有这样的描述:“我愿在我的判断力所及的范围内,尽我的能力,遵守为病人谋利益的道德原则,并杜绝一切堕落及害人的行为。我不得将有害的药品给予他人,也不指导他人服用有害药品,更不答应他人使用有害药物的请求。”认真思考一下,为什么“希波克拉底誓言”会流传千载,成为所有从业者尊重的职业道德定律?其中很重要的一点就是它要求每个从业者都要树立严格遵循职业操守的立场和态度。

职业道德一贯为企业和员工所重视,尤其在当今物欲横流的竞争时代,它更加显得弥足珍贵,而且是一切想成就大事者必备的素质和修养。一个团体员工职业素质程度高的企业,它必将会成为一个社会尊敬的企业,同样一个职业道德素质程度高的员工,他必将成为一个非常优