

…卓越员工培训书系…



本书能够帮助员工快速提升自身的职业化技能
提高你的工作能力，提升你的职业水准

企业员工 职业化素养手册

白智慧◎编著



QIYE YUANGONG

ZHIYE

SHI

YUAN

SUYANG SHOUC

职业化素养培训的最佳手册

什么样的员工公司最需要也最赏识呢？

什么样的员工才能在自己的岗位上游刃有余、一展宏图呢？

本书会给你一个完满的答案。

最新
实用版



…卓越员工培训书系…



本书能够帮助员工快速提升自身的职业化技能
提高你的工作能力，提升你的职业水准

企业员工 职业化素养手册

白智慧◎编著



QIYE YUANGONG

SUYANG SHOUCE

职业化素养培训的最佳手册

什么样的员工公司最需要也最赏识呢？

什么样的员工才能在自己的岗位上游刃有余、一展宏图呢？

本书会给你一个完满的答案。

最新
实用版



图书在版编目(CIP)数据

企业员工职业化素养手册 / 白智慧编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5639-2813-2

I. ①企… II. ①白… III. ①企业管理—职工培训—手册

IV. ①F272.92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 167512 号

企业员工职业化素养手册

编 著: 白智慧

责任编辑: 李兰丁

封面设计: 翼之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 258 千字

版 次: 2011 年 11 月第 1 版

印 次: 2011 年 11 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2813-2

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

提高企业员工职业化素养有以下几个目的：帮助员工建立自己的职业规划，调整工作心态，明确个人职业定位；使员工个人目标与组织目标保持一致，掌握制订工作计划、有效利用时间、及时对工作总结与反馈等技巧，以提高工作成效。同时，激发员工的工作激情，使员工能更加敬业、忠诚、勤奋地工作，使企业团队管理者及员工认识到自身行为与企业的命运息息相关。最后激发员工合作意识，消除团队内部及团队间的各种矛盾，使员工树立正确的工作心态，积极工作，提升工作效率。

一、职业化就是专业化。它是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，是在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。职业化就要求每个人必须有专业的技能、专业的形象、专业的态度和专业的道德。

• 1 •



企业员工 职业化素养手册

都集中在所从事的工作中。

三、视企业为客户。相信自己是最优秀的，服务好企业这个顾客，自我就会赢利，企业就有发展。

四、团队精神至关重要。没有众人的帮助，一个人很难单独完成一项事业。一个人要想取得事业上的成功，就必须置身于一定的组织和团队中，一个人如果背叛了团队或被团队抛弃，职场发展就会受到考验，更谈不上获得成就了。

《企业员工职业化素养手册》以广阔而细致的视角，通过职场需求、职场心态、职场礼仪、职场交际、团队精神等七个方面的解析，为企业员工建立起全方位的职场追求。阅读本书，有助于使每个员工都成为团队中优秀的一员，给员工一个清晰的职业定位，为员工的职业生涯开启一扇通往光明的大门。

目 录

第一章 了解职场最需要什么样的人才，修炼自己“对号入座”

在这个充满竞争的社会，老板需要怎样的员工？员工又需要用什么去点燃工作激情，实现自我价值呢？

员工要想成为企业的中流砥柱、栋梁之才，除了自身技能外，自身职业素养的提升也是必需的。

第一节 你知道公司最需要什么样的员工吗 3

目标远大，永不满足的人	3
确定目标，积极行动的人	5
拥有且能发挥自己专长的人	6
尽职尽责，主动做好工作的人	7
富有创意，努力创新的人	9
正直，诚实可靠的人	10
有团队精神，能与团队紧密合作的人	11
不散漫，严格守时的人	14
脚踏实地，积极肯干的人	16
热爱本职工作，感恩忠诚的人	17



企业员工 职业化素养手册

积极工作, 具有竞争意识的人	19
不断学习, 努力进取的人	20
积极配合, 服从且有智慧的人	22
公私分明, 不利用工作开小差的人	24
能够及时、积极完成工作的人	25
热爱公司, 保守公司机密的人	26
第二节 这些人, 公司坚决不会用	28
对企业不忠诚, 没有认同感的人	28
爱忌妒, 诋毁别人成绩的人	29
不求上进, 躺在自己文凭上的人	30
不注重健康, 玩命工作的人	32
工作态度不端正的人	34
定位不准, 不能适应工作的人	35
成本意识极差, 浪费金钱的人	37
不懂得收集信息, 闭门造车的“白纸人”	39
第三节 进入企业, 基本的办公常识要懂得	42
掌握办公设备的使用规定, 严格执行	42
对于一些日常问题要学会灵活处理	43
负责文件收发, 要知道文件如何处理	44
要知道如何有礼貌地处理投诉电话	45
第四节 进入职场, 为人处世的规则要懂得	47
即便要离职, 在公司里也不要树敌	47
去外地出差, 有些细节要注意	48
初入职场, 要学会放低姿态, 从零做起	50
提升自己的网络知识和网络沟通能力	51
善用电子商务, 使工作更轻松	52
初入职场, 要注意“冲锋在前”	53



初入职场的，要学会计划行事	55
初入职场的，要管理好自己	56

第二章 知道职场中应有的工作心态，以创造商数在职场中胜出

以正确的态度对待工作，随时随地追求进步，以满怀激情和富有兴趣的心理状态对待每一件事情，并力求完美。此外，积极提升工作中的各种能力，科学高效地应对各种问题。这样，你不仅能得到应有的报酬和晋升的机会，还会得到更有价值的东西——品格的锤炼、才能的展现和经验的积累。

第一节 不想晋级当“高管”的员工不是好员工

想拿高薪，要先“入对行”	61
注意，别做职场中不受欢迎的人	62
优秀员工要具备的5种成功条件	63
熟悉公司的业务，“多个心眼”是第一步	66
成功需要刻苦地工作	68
学会独立工作，独立自主提高公司业绩	69

第二节 对老板要忠诚，对工作要认真

作为下属对企业和上级要绝对忠诚	71
比老板还要更积极主动地工作	72
让老板认同你的忠心 and 价值	73
关注自己的利益，也要有“利益之上的追求”	76
个人的成功是建立在老板成功之上的	79
待老板“如己”	81
学会真心地欣赏和赞美自己的老板	82



企业员工 职业化素养手册

做懂得服从，拥有完美执行力的人 84

第三节 积极提升自己的工作能力，提高职场竞争力 87

要不断提升自己的职业能力 87

提升自己的反应能力和洞察能力 88

提升综合能力让工作效率提升 89

有系统地制订行动计划，提高工作效率 90

提升自己应付危机的能力 91

提升自己的协作能力 93

提升自己的组织能力 93

提升自己的独立自主能力 94

第四节 要自觉自发地工作，才会得到认可 96

不要把“没空”当借口，要主动工作 96

不仅仅为薪水而工作，应该有比薪水更高的目标 98

“有所施就有所获”——薪水自动提高的奥秘 100

做最适合你的工作 102

怀着一颗感恩的心，做最优秀的员工 103

工作要有进取心 106

要想办法提高自己的工作效率 108

第五节 作为“管理层”要学会有效地工作 110

公司领导者应具备的6项素质 110

作为领导者要会下达有效的命令 112

称职的主管要具备8大责任和5种能力 113

对职员的工作分派要有效进行 114

对员工的建议和意见要重视 115

创造条件，选择优秀的助手 116

掌握技巧，巧妙地向下属发布命令 117

新官上任要烧好三把火 118



第三章 懂得必要的职场礼仪，“修养好”让你更有影响力

礼仪是一个人的教养、风度以及人格魅力的最好展现。良好的礼仪，能够帮助你快速凝聚人气、建立各种人脉；能够让你换取好感，赢得信赖；能够使你在各种环境中收放自如，如鱼得水。良好的礼仪也是完美人际关系的基础，甚至会影响我们的职业发展之路。

第一节 加强自己的形象管理 123

注重自己的4大形象 123

男职员要注意的形象 125

女职员要注重的形象 126

新职员应注意的礼仪 127

职员言行举止要得体 128

第二节 日常的生活礼仪 131

注重打招呼的礼节和细节 131

走路的礼节和细节 133

开门的礼节和细节 134

坐车的礼节和细节 134

介绍他人时的礼节和细节 135

就餐礼节要注意 137

喝酒的礼节和细节 138

递交名片时要注意的礼节和细节 140

打电话时要注意的礼节和细节 141

离职时也要注意必要的礼节和细节 143



第三节 学习必要的商务礼节 145

外贸职业员工商务礼仪要到位	145
要注意商务应酬的礼仪和细节	146
与外商打交道时谨记一些细节和礼仪	147
召开会议时要注意的礼仪和细节	148
会见客户时要注意的礼仪和细节	149

第四章 掌握职场人际交往技巧，让你在职场中 无往不胜

职场人际交往包括如何巧妙与人交谈或发言、如何赞美或批评、如何同意或拒绝别人、如何聆听或说服等问题。立身职场，怎样才能搞好人际关系呢？掌握并讲求一定的人际交往技巧是必要的，也是必需的。

第一节 与上司相处要讲究技巧 153

主动向上司报告工作，重在结果	153
女秘书与男上司相处要有分寸	154
女职员与女上司共处要把自己摆在中性位置	155
与领导相处，保持一种正常、融洽的关系很重要	156
多完善自己，争取给上司留下最佳印象	157

第二节 与同事相处要讲究的技巧 159

与同事相处，应原则和技巧并重	159
面对敏感问题，要合理处置	160
与公司同事打成一片的技巧	162
与生病的同事交往和相处要注意的细节和技巧	164
别憎恶那些你讨厌的人	165



要把握与同事愉快交谈的技巧	166
职场中与人相处要“求大同，存小异”	167
在同事中不要搞小团体	168
第三节 与下属交往要讲究的技巧	170
要关心下属的心理健康，真诚交心	170
与下属融洽相处的技巧	171
开除和批评下属要谨慎	172
批评下属要“对症下药”	173
批评下属要讲究方法和技巧	175
批评下属之后，要会安抚下属	176

第五章 学习工作中加薪的规则，懂得规划的人更易得高薪

加薪，是大多数职场人的渴望，然而天下没有免费的午餐，加薪是需要资本的。只要你清楚了绩效考评与加薪的规则、内容，并为之不懈努力、善于规划，一切都会水到渠成。

第一节 明白员工绩效考评的相关内容	181
员工绩效考评的目的和原则	181
员工绩效考评要考查哪些内容	183
员工绩效考评的内容和评定要素	189
员工绩效考评的方法程序和实施程序	192
预防员工绩效考评发生偏差的办法	193
第二节 了解员工加薪的“底牌”	195
了解公司给员工加薪的“可能条件”	195
做有准备的员工，让老板愿意为你加薪	197



第三节 提高工作效率，为加薪努力 202

了解提高公司总体效率的秘密	202
努力提高工作效率，为加薪增加可能	203
反省工作有助提高效率	206
加强时间观念，提高工作效率	207
区分工作的轻重缓急，提高工作有效效率	208
工作有条理，效率才会高	209

第六章 积极进修与参加培训，不断积累才能高飞

随着科学技术的飞速发展和社会的不断进步，企业对员工的要求越来越高、越来越新。今天你是很称职的员工，但如不坚持学习，明天就有可能落伍。因此，作为员工，只有积极进修与参加培训，不断积累知识财富，才能越飞越高。

第一节 培训的几种常见形式 213

员工在职培训的主要方式	213
在职培训的实施程序	215
员工的外向培训相关内容	216
员工职前培训的相关内容	220

第二节 根据身份选择适合自己的培训 222

新职员的培训意义和相关内容	222
骨干员工培训的相关内容	224
企业对员工的知识培训内容	228
企业对公司管理人员的培训内容	230
专业技术人员培训的相关内容	231



第三节 常见培训方法择优选择	234
角色扮演培训法的相关内容	234
游戏与模拟培训法的相关内容	239
商业博弈培训法的相关内容	242
成就动机训练培训法的相关内容	243
讲授培训法的相关内容	245
考察培训法的相关内容	249
工作教练培训法的相关内容	250
实验室培训法的相关内容	253
多媒体教学培训法的相关内容	255
网络培训技术的相关内容	257
互联网和内部网培训技术和相关内容	258

第一章

了解职场最需要什么样的人，修炼自己“对号入座”

在这个充满竞争的社会，老板需要怎样的员工？员工又需要用什么去点燃工作激情，实现自我价值呢？

员工要想成为企业的中流砥柱、栋梁之才，除了自身技能外，自身职业素养的提升也是必需的。





第一节 你知道公司最需要什么样的员工吗

目标远大,永不满足的人

关键词: 职场 目标

培训要点: 不断追求更快、更高、更好的职业目标,勇于挑战,绝不停下探寻的脚步。

远大的目标就是一面迎风飘扬的旗帜,不但能鼓舞人心,还能激发人们的斗志,使人们焕发出忘我的精神,使人们清醒地认识到应该把自己取得的成绩当做继续奋进的起点,而不是夸耀的资本,并一路精神饱满地走下去!可以说,具有这种坚定信念的进取型员工是企业最需要的人。

从某种意义上讲,一个人的成就是由他所设定的目标决定的。美国一些心理学家的研究表明,当一个长跑运动员的目标是10千米时,他的身体极限和心理极限就限定在10千米的范围内,当他努力跑完10千米后,就再也没有力气向更远的目标冲刺了。

而那些把目标定在20千米的运动员,当他们跑完10千米时,会在心里告诉自己:“赛程刚刚过半,还要继续前进啊!”结果他们的身体和心理都在为自己加油,就连平时难得发掘的潜能也会赶来“帮忙”,让他们最终跑完20千米!

令人惊奇的是,这些运动员的体能等因素差别都不大,关键就是他们设定的目标在起决定性作用!

诺基亚手机研发部的波特一连几天都闷闷不乐,同事见他一副眉头紧