

众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

职业化技能训练

众行管理资讯研发中心 编著

技能篇

Professional Training For
New Employees

方案一：商务写作技巧

方案二：商务演讲技巧

方案三：会议——新人进步的阶梯



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

职业化技能训练

众行管理资讯研发中心 编著

技能篇

Professional Training For
New Employees



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业化技能训练/众行管理资讯研发中心编著. —广州:
广东经济出版社, 2002.11

(众行企业管理培训课程新进员工职业化训练学习方案)

ISBN 7-80677-321-5

I. 职… II. 众… III. ①商务-应用文-写作②商务-
演说③会议-组织管理 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 083432 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	11.5 3 插页
字数	215 000 字
版次	2002 年 11 月第 1 版
印次	2002 年 11 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-321-5 / F·768
定价	23.00 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

目 录

学习方案 1 商务写作技巧

第 1 章 为什么要学习商务写作	3
1.1 你的笔头生锈了吗	4
1.2 商务写作的重要性	6
第 2 章 10 种常见的商务写作方法	10
2.1 便条	11
2.2 通知	16
2.3 备忘录	21
2.4 电子邮件与商务信函	31
2.5 会议记录	41
2.6 你会写报告吗	47
2.7 你的说明书写得怎么样	57
2.8 你能来几句广告词吗	65
2.9 策划方案	77
2.10 合同书	86
第 3 章 教你几招	94
3.1 不断写作	95

3.2 多收集资料	100
3.3 做个自信的人	102
附录	105

学习方案2 商务演讲技巧

第1章 小圆——演讲者	119
1.1 透视商务演讲	120
1.2 商务演讲与你	124
1.3 商务演讲全面备战录	134
第2章 中圆——听众	162
2.1 摸清听众的胃口	163
2.2 征服听众的技巧	167
第3章 大圆——环境和辅助工具	187
3.1 熟悉演讲环境	188
3.2 用工具说话	191
第4章 问题诊所	198
4.1 小圆的心病——演讲者上台恐惧症	199
4.2 小圆与中圆的代沟——演讲者与听众的沟通障碍	211
4.3 大圆惹的祸——使用辅助工具时常出现的问题	223

学习方案3 会议——新人进步的阶梯

第1章 价值不凡的会议	235
1.1 会议的价值和意义	238
1.2 会议的分类和形式	244
本章小结	249
第2章 出席会议	250
2.1 会前准备	254
2.2 外表与发言	257
2.3 注意倾听	260
2.4 如何在会上发挥影响力	264
本章小结	271
第3章 筹备会议	272
3.1 邀请与会者	274
3.2 准备议程	277
3.3 确定会议地点	279
3.4 安排座位	281
3.5 准备会议用品	287
本章小结	289
第4章 会议记录	290
4.1 会议记录的目的	293

4.2 会议记录者的技能和责任	295
4.3 会议记录的内容	297
4.4 会议记录的整理和处理	301
本章小结	303
第5章 主持会议	304
5.1 对会议的态度和职责	306
5.2 影响会议成功的五大要素	312
5.3 注意你的开场白	315
5.4 掌握会议节奏和控制会议	323
5.5 形成决议的四个阶段	333
5.6 会议常遇到的问题及对应方法	341
5.7 结束会议	346
本章小结	351

学 习 目 标

作为一名新人，在即将开展的工作中将会遇到很多涉及商务写作的问题，这些难题一直困扰着我们。

小李是刚入公司不久的一名秘书，她说道：“老板让我写篇发言稿，或者宣传稿，我以前从来没有写过这类型的文章，现在叫我写不是要我的命吗？”

小刘无可奈何的对我说：“我给老板的留言条，老板看后说你还是名校毕业的高才生啊，怎么就……”

是的，很多新人在进行商务写作时都会遇到这样那样的难题，本方案就是教您如何解决这些难题，使您轻松地写出一篇清楚、简洁、以读者为中心的商务公文。

学习本方案的目的：

- ◆ 掌握商务写作的基本技巧；
- ◆ 学习工作中常见的商务写作方法；
- ◆ 以读者为中心进行写作和编辑，应用易于阅读的格式等

本领。

第1章

为什么要学习商务写作

工作中、学习中，你是否感觉到自己的一段文字写得太啰嗦，或者太冗长？你的文字表达是否常常使人误解？

的确，糟糕的写作水平让人厌烦不已，花了大量的时间却起不到应有的效果，困扰着你的生活甚至工作，加大了你的工作量，吃力不讨好，使得工作效率大大降低。

一篇完美的文章看起来吸引人，令人愉悦，使读者很容易找到主要信息，减少了做无用功的机会，提高了工作效率，能够改善你与同事的关系。它是与办公室其他工作同等重要的事情。

1.1 你的笔头生锈了吗

当今世界，商业发展迅猛，人与人的交往愈加频繁，人们很容易忽略书面表达的重要性。



或许你的语言表达能力超强，或者你的逻辑思维能力不错，但是你的写作技巧同样重要，良好的写作给人留下长久印象，糟糕的写作水平无时无刻不在影响和制约着我们的生活。

糟糕的写作水平影响生活的方方面面

回想一下最近，你有几次由于表达不清的书面信息而被人误解或受到轻视？

- 你的简历密密麻麻地写满了所有的经历，但几个月过去了，工作依然没有着落。

- 你的工作报告洋洋洒洒几千字，却是废话连篇、词不达意，让人没有兴趣看下去。

- 你花了把很长时间还是弄不清楚一项新设备的说明书。

- 一份备忘录没有具体的日期和具体时间。

- 你设计的广告词毫无新意。

出现了上述情况，那么你与人的交流将会严重受阻，它会引起什么后果呢？

- 工作没有着落使你备受打击，从而丧失自信心。
- 上司会对你的工作状况不了解从而忽视你，从此你得不到重用。
- 你不再愿意买那个公司的产品。
- 你会忘记你原想“备忘”的东西。
- 你的广告不能从众多的产品广告中脱颖而出，增加了成本，浪费了时间，得不到收益。

.....

是该停止抱怨的时候了。提高你的写作水平，用写作来表现你自己、体现你自己，使你得到大家的认同。