

众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

科学的工作方法

众行管理资讯研发中心 编著

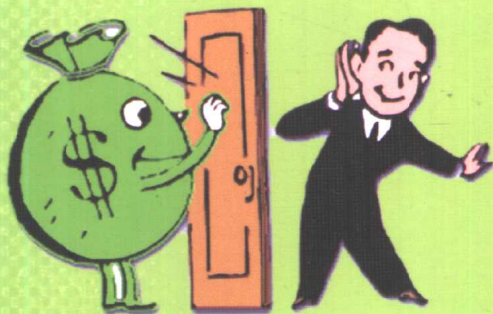
方法篇

Professional Training For
New Employees

方案一：科学的工作方法

方案二：时间管理

方案三：如何塑造职业化形象



广东经济出版社

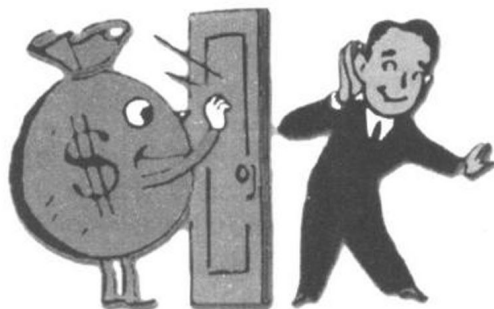
众行 企业管理培训课程
新进员工职业化训练学习方案

科学的工作方法

众行管理资讯研发中心 编著

方法篇

Professional Training For
New Employees



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

科学的工作方法/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 7-80677-320-7

I. 科… II. 众… III. 企业-职工-工作方法

IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 082938 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	12.25 3 插页
字数	230 000 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 7-80677-320-7 / F·765
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，不是么？

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

心态篇

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

沟通篇

方案一：职场上的人际关系

方案二：有效的沟通

方案三：电话沟通技巧

方法篇

方案一：科学的工作方法

方案二：时间管理

方案三：如何塑造职业化形象

技能篇

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

《服务系列学习方案》

《新进员工职业化训练学习方案》

《出色主管学习方案》

《完善物流学习方案》

《非财务经理的财务学习方案》GEC PROGRAM

已经出版

即将出版

WWW.GECPROGRAM.COM



责任编辑 陈剑娜

责任技编 梁碧华

装帧设计 朱 仔

目 录

学习方案 1 科学的工作方法

第 1 章 使你的工作系统化	5
1.1 你的工作需要系统化	6
1.2 开始系统化你的工作	8
第 2 章 学会用 PDCA 循环法	16
2.1 认识 PDCA 循环法	17
2.2 PDCA 循环法四大要素	21
第 3 章 计划化你的工作	26
3.1 锁定工作的坐标	27
3.2 信息过滤器	37
3.3 合理决策	40
3.4 制订行动计划	61
第 4 章 给你的工作吃“高效丹”	69
4.1 第一剂：立即行动	70
4.2 第二剂：ABC 法则	75
4.3 第三剂：80：20 定律	78
4.4 第四剂：“双管齐下”法	82

4.5 第五剂：因数分解法	87
第5章 用图表来检查你的工作	92
5.1 排列图法	93
5.2 因果图法	95
5.3 散点图法	97
5.4 直方图法	100
5.5 控制图法	104
5.6 核查表	108
第6章 创造性地解决问题	110
6.1 解决问题需要你的创新	111
6.2 解决问题的步骤	115
6.3 创造性解决问题的原则	123
6.4 创造性解决问题的方法	126

学习方案2 时间管理

第1章 时间管理是什么?	147
1.1 谁窃取了你的时间?	148
1.2 时间的脾气	154
1.3 什么是时间管理?	155
第2章 时间的三大杀手与时间管理的陷阱	164
2.1 时间的三大杀手	165

2.2 时间管理的陷阱	167
2.3 如何跨越时间的陷阱	174
第3章 提高效率的时间管理理念	181
3.1 目标意识	183
3.2 秩序意识	187
3.3 主次意识	192
3.4 行动意识	195
第4章 提高效率的时间管理思路与方法	198
4.1 工具篇	199
4.2 习惯篇	204
4.3 理念篇	212
4.4 方法篇	218
第5章 制订并实施你的计划	233
5.1 怎样制订你的时间管理计划	235
5.2 怎样实施你的时间管理计划	245

学习方案3 如何塑造职业化形象

第1章 成功塑造职业形象	251
1.1 职业形象——职场上的第一沟通语言	252
1.2 衣柜运动——整理你的衣柜	255
1.3 给职业形象点缀“宝石”——涵养	270

第2章 职场上的美丽人生	279
2.1 扮靓“红灯区”	281
2.2 扮靓招术哆咪咪.....	286
第3章 揭开礼仪的面纱	305
3.1 礼仪意识小测	307
3.2 有“礼”走遍天下	309
第4章 职场上的日常礼仪	315
4.1 第一印象的魅力	317
4.2 OFFICE 礼仪.....	328
4.3 使用电梯和坐车的礼仪	338
4.4 社交礼仪	342
4.5 失礼小救护	354
第5章 接待与拜访的礼仪	363
5.1 接待预访客户的礼仪	365
5.2 接待临时客户的礼仪	368
5.3 拜访客户的礼仪	371

学 习 目 标

科学的工作方法犹如锋利的宝剑，它能斩除你工作上的障碍，使你的工作效率得到极大的提高。

本学习方案分为六章来阐述如何制订科学的工作方法，以此来帮助你成为工作上的效率高手。在本方案中你将学习到：

- 如何使你的工作系统化；
- 科学的工作方法——PDCA 循环法；
- 计划化你的工作；
- 使你的工作高效的五种小技巧；
- 如何用图表检查你的工作；
- 创造性地解决你的问题。

导 言

古希腊数学家阿基米德非常沉醉于杠杆原理，他曾说出一句惊世骇俗的话：“给我一个支点，我能撬动整个地球。”当时的统治者西洛闻知后，非常恼火，于是有一天出了个难题向这个“狂妄的家伙”挑战，如果阿基米德无法通过这个考验，就要他从此闭嘴。

题目是这样的，西里裘斯港的水手想把一艘大船弄上岸，西洛命令阿基米德担任这个任务。

然而，这项任务并没有难倒阿基米德，这位聪明的数学家巧妙地安排了一系列滑轮与齿轮，借力使力，轻而易举就把大船推上岸了。

这则小故事无非就是想告诉你方法的重要性：善于苦干是好事，但更要善于巧干。那么，作为新进员工的你，踌躇满志，一定希望在你的工作领域里大展身手，而本方案为你介绍的一系列科学的工作方法，必将能使你在工作中如鱼得水，如虎添翼。