

最实用、最有效的企业员工素质培训读本

优秀员工的 112种素质

迅速完善员工素质的最佳方法

行佳 / 编著

任何企业的发展壮大，要求我们每一位员工都要成为高素质的员工，每一位管理者都要成为卓有成效的管理者，尤其是企业中的年轻人，他们肩负着企业发展的重任，他们是企业的未来。让我们共同从自身做起、从现在做起，努力学习，勇于实践，创造更高的境界，表现出更加的辉煌，以现代企业良好的员工素质去铸牢企业文化建设的根基。

——海尔集团公司首席执行官 张瑞敏

时事出版社

最实用、最有效的企业员工素质培训读本

优秀员工的 112种素质

迅速完善员工素质的最佳方法

行佳 / 编著

任何企业的发展壮大，要求我们每一位员工都要成为高素质的员工，每一位管理者都要成为卓有成效的管理者，尤其是企业中的年轻人，他们肩负着企业发展的重任，他们是企业的未来。让我们共同从自身做起、从现在做起，努力学习，勇于实践，创造更高的境界，表现出更加的辉煌，以现代企业良好的员工素质去铸牢企业文化建设的根基。

—— 海尔集团公司首席执行官 张瑞敏

时事出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀员工的 112 种素质 / 行佳编著. —北京: 时事出版社,
2007.1

ISBN 978 - 7 - 80232 - 111 - 3

I. 优… II. 行… III. 企业—职工—修养 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 002518 号

出版发行 : 时事出版社

地 址 : 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编 : 100081

发行热线 : (010) 88547590 88547591

读者服务部 : (010) 88547595

传 真 : (010) 68418647

电子邮箱 : shishichubanshe@sina.com

网 址 : www.shishishe.com

印 刷 : 北京飞达印刷有限责任公司

开本 787×1092 1/16 印张 16.75 字数 200 千字

版本 2007 年 3 月 1 日第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

定价 29.80 元

序 言

一个人的素质高低，决定了一个人的成就大小。可以肯定，一个素质较高、能力较强的人，他的优雅举止、不凡谈吐、渊博学识、恰如其分的表达等等都令人舒心。人们都很乐意与这样的人交往与合作。

对于现代企业来说，现代化的办公设备和科学的管理方法固然重要，但高素质的人才更是企业发展的决定性因素。比尔·盖茨曾说：“如果有一天早晨醒来，微软被大火烧了个精光，给我20名最优秀的员工，一切马上就可以重新开始。”

员工的素质高低决定着企业的生存和发展，员工的素质代表着企业向客户兑现品牌承诺的能力。企业员工的言谈举止、修养表现直接关系到企业的形象和员工在顾客心中的位置。

员工的素质高，那么这个企业发展的速度就快，企业的效益就高，员工的福利待遇就会随之升高，企业的竞争力就越强；反之，就会束缚企业的发展，造成企业不得不停产或转产。

现在越来越多的优秀企业最看重员工的综合素质。许多公司在招聘员工的时候，要考察他的人际交流素质、专业技术素质、基本管理素质、身体素质、思维素质等，对有工作经验者还要求有原辞职单位的工作表现证明，以证明他以往工作中的职业道德素质水平。

一个人的素质很高，即使暂时在知识和技能方面存在不足，他们也会为实现目标而主动、有效地去学习和提升自我，从而最终成为企业所需的人才。但如果没有正确的价值观、积极的



工作态度以及较好的团队精神、职业道德和较高的追求目标，那么他们给企业带来的很可能就不是财富，而是损失。

曾有一家企业招聘了一位大区经理并把这位大区经理派到上海，让这位大区经理负责整个上海市场。几个月后，这位大区经理却携带公司几十万现款消失了。这不但给企业造成了直接的经济损失，还给企业的声誉带来了一定的影响，该企业后来在上海市场再也没有拓展开来。

企业发展的根本在于员工素质的提升。在这个以人为本的时代，提升人的素质，就等于提升企业的人力资本，降低企业的人力成本。

主动提高自身的综合素质，就是打造个人、企业和社会的美好未来。



目 录

目 录

01. 言之有“礼”	1
02. 着装整洁、得体	4
03. 仪容端庄、清洁	7
04. 姿势和动作优雅	12
05. 倒茶与饮茶的学问	28
06. 递接名片的学问	30
07. 递烟与点烟的学问	32
08. 送花的学问	33
09. 送礼的学问	36
10. 拒绝收礼的学问	41
11. 请客点菜的学问	42
12. 赴宴与进餐的学问	43
13. 西餐厅用膳的学问	46
14. 办公室进餐的礼仪	50
15. 办公场所修饰的礼仪	51
16. 入住宾馆的礼仪	53
17. 观看表演艺术时的礼仪	55
18. 洗手间的使用礼仪	57
19. 舞会中的礼仪	59
20. 介绍的礼仪	62
21. 开车的礼仪	65
22. 乘车的礼仪	67



23. 问候他人的礼仪	70
24. 道歉的礼仪	73
25. 拜访他人的礼仪	75
26. 接待客人的礼仪	76
27. 与上司相处的礼仪	79
28. 讲信用, 守信义	82
29. 真诚待人	85
30. 学会原谅别人	86
31. 得理也让人	88
32. 平等对待同事	90
33. 与同事分享功劳	91
34. 学会给同事留面子	92
35. 学会消除误会	94
36. 积极化解与同事的矛盾	97
37. 学会跟有嫉妒心理的人相处	99
38. 不把新人当绊脚石	100
39. 坦然面对后来居上的领导	102
40. 设法帮上司度过难关	103
41. 善对竞争对手	104
42. 对客户保持友好	106
43. 学会与别人合作	107
44. 主动与别人多接触、多沟通	110
45. 善于倾听别人的意见	112
46. 凡事以大局为重	114
47. 爱护并正确使用公司财物	116
48. 维护公司利益, 不泄漏公司机密	118
49. 学会以老板的心态来对待公司	121
50. 与企业共成长	123
51. 忠诚尽职	125
52. 学会服从	127



53. 主动执行	130
54. 不找任何借口	132
55. 学会理智处事	134
56. 学会忍耐	137
57. 拥有自己的主见	138
58. 凡事多想几步	140
59. 保持清醒的头脑	143
60. 人多的场合少说话	145
61. 不做过头事, 不说过头话	147
62. 不做不明不白的事, 不拿不明不白的东西	149
63. 适可而止, 见好就收	151
64. 有些事要让别人去做	153
65. 抗拒诱惑	155
66. 懂得拒绝上司“不恰当”的要求	157
67. 站在你应该站的位置	159
68. 善于当主角, 也乐于当配角	161
69. 善于选择, 懂得给予	163
70. 学会主动放弃	166
71. 善于发挥自己的长处	169
72. 把缺点改变成亮点	172
73. 勇于从最底层做起	174
74. 培养多元化思维	176
75. 善于转换思路	177
76. 敢于梦想	179
77. 具有远见卓识	181
78. 深谋远虑	183
79. 做事情要有计划	184
80. 做事情要有明确的方向	186
81. 做事情要有条理	188
82. 做事前要做好准备	191



83. 做事要找出问题关键	193
84. 做事要精于观察	194
85. 善于从细小的现象中预见发展的趋势	195
86. 要学会“没事找事”	197
87. 要有危机意识	199
88. 主动找寻成功的机会	201
89. 不断改进工作方法	202
90. 不断掌握新知识	204
91. 不自满	206
92. 坦承责任	208
93. 学会放低姿态, 懂得低头	210
94. 学会自省	212
95. 战胜自己的惰性	215
96. 珍惜时间、善用时间	216
97. 立即行动	218
98. 每天多做一点点	221
99. 每天主动做点困难的事	223
100. 做别人不愿做的小事	225
101. 尊重自己的工作	227
102. 认真对待每一份工作	229
103. 养成敬业的习惯	332
104. 全力以赴	234
105. 一次就把事情做好	235
106. 做事细心	237
107. 把事情做到位	240
108. 把细节做到位	241
109. 使用公文包的基本要求	243
110. 学会发电子邮件	244
111. 学会使用互联网搜索引擎	247
112. 学会接打电话	257





言之有“礼”

语言是社会交际的工具，是人们表达意愿、思想感情的媒介和符号。语言也是一个人道德情操、文化素养的反映。在与他人的交往中，如果能做到言之有礼、谈吐文雅，就会给人留下良好的印象；相反，如果满嘴脏话，甚至恶语伤人，就会令人反感、讨厌。

要做到礼貌说话必须做到以下几点：

1. 与人保持适当距离

说话时与对方离得过远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把口沫溅在别人脸上，这是最令人讨厌的。有些人因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的口沫溅到，于是先知趣地用手掩住自己的口，可是这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方。因此，从礼仪角度来讲，一般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。

2. 态度诚恳、亲切

说话本身是用来向人传递思想感情的，所以说话时的神态、表情都很重要。例如，当你向别人表示祝贺时，如果嘴上说得十分动听，而表情却是冷冰冰的，那对方一定认为你只是在敷衍而已。所以，说话必须做到态度诚恳和亲切，才能使对方对你的说

多用敬语、谦语和雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的良好品德。



话产生表里一致的印象。

3. 用语谦逊、文雅

如用“贵姓”代替“你姓什么”；用“不新鲜”、“有异味”代替“发霉”、“发臭”。多用敬语、谦语和雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的良好品德。

4. 恰当地称呼他人

称呼他人是一件极为重要的事情，若称呼不妥当则很容易让他人产生反感，甚至使他人记恨在心，久久无法释怀。

在人际交往中，一般对男子称先生，对女子称夫人、女士、小姐。已婚女子称夫人，未婚女子统称小姐。不了解婚姻情况的女子可称小姐，对戴结婚戒指的年纪稍大的可称夫人。这些称呼可冠以姓名、职称、官衔等。如“布莱克先生”、“议员先生”、“市长先生”、“上校先生”、“玛丽小姐”、“秘书小姐”、“护士小姐”、“怀特夫人”等。

对地位高的官方人士，一般为部长以上的高级官员，按国家情况可称“阁下”、职衔或先生。如“部长阁下”、“总统阁下”、“主席先生阁下”、“总理阁下”、“总理先生阁下”、“大使先生阁下”等。但美国、墨西哥、德国等国没有称“阁下”的习惯，因此在这些国家可称先生。对有地位的女士可称夫人，对有高级官衔的妇女也可称“阁下”。在日本对妇女一般称女士、小姐，对身份高的也称先生，如“中岛京子先生”。

在君主制国家，按习惯称国王、皇后为“陛下”；称王子、公主、亲王等为“殿下”。对有公、侯、伯、子、男等爵位的人士既可称爵位，也可称阁下，一般也称先生。

对医生、教授、法官、律师以及有博士等学位的人士，均可单独称“医生”、“教授”、“法官”、“律师”、“博士”等。同时可以加上姓氏，也可加先生。如“卡特教授”、“法官先生”、“律师先生”、“博士先生”、“马丁博士先生”等。



对军人一般称军衔或军衔加先生，知道姓名的可冠以姓与名。如“上校先生”、“莫利少校”、“维尔斯中尉先生”等。有的国家对将军、元帅等高级军官称“阁下”。

对企业的负责人，可称“董事长”、“董事”、“总经理”、“经理”、“主任”、“科长”等。如果在同一职务上有两人以上的，也可以用姓氏加头衔来加以区分开，如“李董事长”、“张总经理”。

对服务人员一般可称服务员，如知道姓名的可单独称名字。但现在很多国家越来越多地称服务员为“先生”、“夫人”、“小姐”。

对教会中的神职人员，一般可称教会的职称，或姓名加职称，或职称加先生。如“福特神父”、“传教士先生”、“牧师先生”等。有时主教以上的神职人员也可称“阁下”。

在中国或其他有“同志”相称的国家，对各种人员均可称同志，有职衔的可加职衔。如“主席同志”、“大使同志”、“秘书同志”、“上校同志”、“司机同志”、“服务员同志”等，或姓名加同志。有的国家还有习惯称呼，如称“公民”等。

5. 声音大小要适当，语调应平和沉稳

无论是普通话、外语、方言，咬字要清晰，音量要适度，以对方听清楚为准，切忌大声说话；语调要平稳，尽量不用或少用语气词，使听者感到亲切自然。

6. 避谈隐私

不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方，他们应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，但是有些不该触及的问题，比方对方的年龄、收入、个人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。

如果一个人具有良好的说话能力，那么他一定会展示出无穷的魅力，无论是立身处世，还是交友待人，都一定会挥洒自如的



2

着装整洁、得体

服饰一般包括服装、领带、帽子、手提包、项链等。在不同的场合着以不同的服饰，会给人留下良好的印象。服装能够反映出人的内在追求、风貌、风度、气质。

如果你能配上款式得体的服装，则显得高雅文明。反之，穿着马虎，衣冠不整，就会使人产生反感。

人的体型千差万别，所以同一件服装穿在不同体型的人身上，效果是截然不同的。

身高而体瘦的人，应选用面料稍厚一点的服装，这样会显得比较丰满、精神，并要避免颜色暗深的收缩色。

身材肥胖者，服装的面料不能太厚或者太薄，应选用厚薄适中、轻柔而挺括的面料服装，并忌穿大花、横条纹、大方格图案的服装，否则体型会更显得横宽。对身材肥胖的女士，不应选用皱褶的面料做衣服，不适合穿无袖短衫或连衣裙，最好不要穿百褶裙、喇叭裙，西服裙较适宜。

穿衣服必须注意场合，不然，本来很美的服装，也会因其场合不适而大为逊色，甚至使人反感。

在公共场合不能穿空针织内衣、紧身内衣或睡衣、睡袍。女士穿下摆过窄或长度在膝盖以上的短裙时，切勿在人前把腿架起来。

服装色彩的适当搭配，能使人通过错觉而产生美感。如浅色的扩张作用，能使人显得胖；而深色有收缩作用，能使人显得



瘦。

服装色彩与肤色也有关系，如黄皮肤的人应避免蓝紫、朱红等颜色，因为这类颜色与皮肤的对比度强，会使皮肤显得更黄。皮肤黑的人不宜选用黑、深褐、大红等颜色；脸色红的人应避免绿色，而白色几乎适合于任何人。

没有不美的颜色，只有不美的搭配，服装色彩的搭配是有一定审美要求的。所以，在选择服装颜色时，应根据自身的特点加以选择。色彩和谐的服装能使人在公众面前反映出自己的心理追求和精神风貌。

衬衫和领带的色泽协调将给人以美感。一般来说，白色的、浅色的条子或方格面料的衬衫适合配穿西装。穿着粗花呢或随便一些的外套服装，衬衫花纹可以粗犷一些。正式场合要求系好领带，而非正式场合下系领带也算失礼。穿西服一定要佩戴领带，因为领带是西装的一个组成部分，对西装的美观起着重要的点缀作用。凡穿硬领衬衣参加正式活动必须系好领带。穿针织套头高领衫或翻领衫不宜系领带。

领带是西服的重要组成部分，花色品种很多，它要求与相宜的西服配套，包括对衬衣的合理选择。如上衣为鲜艳的格呢，领带就应避免条纹或大花，以纯粹的小花图案为宜；如上衣是粗格呢，领带的颜色则应与格子图案的某一种色调和谐。一般来讲，有图案的领带宜于配上素色无花纹的衬衣。

一般来说，鞋子的颜色应该与衣服的颜色相衬，一般场合应着素雅端庄、体面大方的黑色皮鞋。穿花俏衣服时不宜穿黑鞋子。出席寿婚葬祭时，即使外衣和领带可以从略，但鞋子就不能是茶棕色而应是黑色的，这是我国社交的一种礼节。

袜子具有衔接裤子和鞋子的作用，应与裤、鞋协调。黑色皮鞋应配深色袜子。稳重的西装长裤和明亮的黑色鞋子，如果配上不协调的花俏颜色的袜子或有花纹的袜子，那就会使人产生杂乱、失调的感觉。男士为避免在坐下时露出腿毛，应穿黑色或深

在一个现代文明的社会里，任何时候，高雅、大方、整洁、得体的衣着打扮都是一个人赢得他人和社会尊重的一项重要方面。



蓝色的不透明的中长筒袜。女士袜子的色彩可适度鲜艳，若参加庄重的社交活动就应穿素色的长筒袜，避免露出腿部肌肤，而且夏天不可光脚穿凉鞋。

金银珠宝制作的项链、耳环、戒指、镯头等饰物对女性来说很重要。它可使人展现出高雅、华贵的丰姿，只要适合自己的身份和活动场所的要求，均有助于赢得公众的好感。

一身入时的时装，再配上得体的其他饰物，能起到画龙点睛的作用，如帽、围巾、手帕、腰带、胸饰、眼镜、手提包等。

围巾和帽子对服装的整体影响很大，在冬季用于点缀色彩尤为重要。如果衣服颜色较暗淡，则围巾与帽子的颜色可鲜艳一些。若衣服较鲜艳，佩戴的围巾与帽子就要素雅一些。男士在任何时候不应在室内戴手套、帽子。

手提包一般要求与服装配套。同时还要根据季节选择，如夏季拎包应小巧，显得轻松爽快。

手帕也是装饰物。在西服左胸上口袋里插上一定形状的手帕，可令人平添风采。



3

仪容端庄、清洁

仪容在某种程度上也是仪表所包括的内容，泛指人的外貌。仪容端庄、清洁是最基本的文明礼仪，是自爱和敬业的表现。仪容在人际交往中表现出的意义往往胜过语言，可以“透视”出一个人的修养和内在品质，甚至个人身后所代表的家庭、单位、城市等更深层的内涵。在生意场上同他人打交道，给他人的第一印象可能就决定一笔生意的成败，而这第一印象主要是通过你的仪容仪表展现出来的。学会有效地管理自己的形象，能够带来意想不到的效果，助你走向成功。

仪容中最重要的部位是脸部。评价一个人是否漂亮、有否魅力，主要是说他们的脸部是否漂亮、有否魅力。组成脸部的主要成分是五官，而在五官中起决定作用的是眼睛。眼睛是一个人仪表的重中之重，是人最核心的部位。人的身体如果有缺陷，经过化妆，可以起到一些遮盖作用，但眼睛上的缺陷则较难遮盖。在生活中，我们要十分注意眼部的卫生和锻炼，注意给眼睛多一些保护，以免眼睛发生意外，从而引起仪表上的重大损失。

手臂也是十分重要和显著的交际部位。手臂常常裸露在外，从而易引起他人的注意。女性滑润美丽的手臂和男性粗壮健美的手臂都给人以直观上的美感，是人身体中最具吸引力的部位。

在与其他人握手时，手掌还要和对方直接接触，给他人以直接的触觉。一双用力相握的温暖手掌会给人以力量，引起对方的信赖和好感。

个人良好的
仪容卫生，能给人
以端庄、稳重、大
方的印象。既能体
现自尊自爱，又能
表示对他人的尊
重与礼貌。



国家公务人员在与人交往时，眼睛和手掌会给人以大量的信息。眼睛是心灵的窗口，反映人当时的真实心态，双方同时通过眼睛在读取对方的信息，判定对方的美丑，从而从内心升腾起对对方的好恶，这种好恶主要是经验性的。通过握手，又能真实地感受到对方的身体信息，且通过握手时间的长短、力度等感觉判断对方对你的亲疏和态度。

人们都说，初步印象非常重要，即所谓的“先入为主”。给人的第一印象确实非常重要，尽管我们反复强调看人要看本质或者强调“内心美”等等，但永远不能轻视给人的第一印象。“外表取人”、“衣帽取人”，迫使交往的双方都要注重外在美。

在修饰自己的外表时，要做到“二勤”，即“勤洗理”、“勤修饰”。

1. 勤洗理

勤洗理是一个人干净的基础。人的身体是一架复杂的机器，随时随地都在进行着新陈代谢，必然有许多废物存积在体表，尤其是在夏天，身体很容易发出难闻的味道，况且有的人本来体味就很重，若不及时洗澡，更会气味冲天。在这样的环境里，人们连呼吸都困难，更不用说愉快、高效率地工作了。

要做到身体干净清爽，就要养成坚持不懈、勤于清理的好习惯。

(1) 勤洗澡

洗澡是清理全身最普遍的方法。洗澡可以选择淋浴、泡澡，也可以洗桑拿浴，而最理想的是泡温泉。温泉里有多种矿物质，可以防病、治病，一些皮肤上的顽疾可以通过经常性地泡温泉得到治疗。除了皮肤病，一些诸如哮喘、关节疼痛的疾病也可以得到缓解。洗澡使人面目一新、精神焕发。另外，洗澡时可以略施含香料的洗浴液，使身上增加一些清香的气息。洗澡还可以促进皮肤的血液流动，使人皮肤光泽、充满活力。

