

企业公司

金牌员工

培训手册

JINPAI YUANGONG
PEIXUN SOUCE

奚华◎主编



最新版

囊括全部公司职员所必备的专业知识，涉及公司职员和职场经验的方方面面，将职业培训技能贯穿于整个培训全过程——最权威、最通俗、最实用。

从公司职员的形象设计、仪表修养到团队协作、环境适应和业务规范，从职业生涯设计到建立良好人际关系，成为一个出色公司职员所具备的每个环节和要素本书都有全面阐述。

中国商业出版社

企业公司

金牌员工

培训手册

最新版

JINPAI YUANGONG
PEIXUN SOUCE

奚华◎主编



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业公司金牌员工培训手册/奚华主编. —北京: 中国商业出版社, 2007.11

ISBN 978-7-5044-6022-6

I.企... II.奚... III.企业管理-职工培训-手册
IV.F272.92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 160204 号

责任编辑: 孙锦萍

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京洛平龙业印刷有限责任公司印制

★

787×1092 毫米 16 开 19.5 印张 280 千字
2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷
定价: 32.00 元

(如有印装质量问题可更换)



前言

一名员工，特别是刚进入公司的新职员，必须明白机遇偏爱有准备的人。要做到这些，你首先必须全面了解公司的业务，熟悉自己的工作，这样你才可以洞察先机，抓住瞬间来临的机会，当断则断，避免因优柔寡断而与机遇擦肩而过，这一点你应该重视起来。

一位聪明的员工具备了自动执行的主动性，他就能采取直接的、重要的行动为公司获得收益和取得市场的成功。《企业公司金牌员工培训手册》一书揭示的就是职场上的这一重要法则：身为员工，凡事要积极主动，该做的事马上去做。依照这条法则，不管我们在哪家公司上班、担任什么职务，我们都能发挥自己的影响力，替自己创造机会。

社会上存在着大批的失业人群，这好像是社会对劳动力的需求不足，而实际的情形却是，社会上空闲着许多的职位，每个招聘单位的门前或招聘网上都贴有“诚聘英才”的广告。当然，企业总是要招聘那些素质更好、技术更高的职场人士，而出色的经理和领导只有那些人格非常完善的人才能胜任。

金融界巨子罗塞尔·塞奇说：“一个年轻人，如果既无阅历又无背景，只有自己可以依靠。那么，他最好的起步方法是：首先，获得一份工作；第二，珍惜你的第一份工作；第三，培养勤奋、忠诚敬业的习惯；第四，认真



学习和观察，获取真经；第五，要努力成为不可或缺、举足轻重的人；第六，成为一个谦虚、有修养的人。”

优秀的人总会以良好的职业道德和上进的工作精神去开拓自己的人生天地，成功也只属于这样的人。这样的人也从不抱怨老板或公司的苛刻，他们对自己的严格要求甚至超出了常人的想像。如果说“我没有做事的机会”、“我无法就职于那样的大公司”、“天啊，这简直糟透了”，这些永远是失败的借口。

从现在起，请你不要抱怨工作难找，或公司环境不好，或老板如何不会用人，包括如何的心黑手辣，等等。事实上，让自己成为一个公司必不可少的人，成为老板正在寻找的人，并不是什么天大的难事。很多人不从自身惰性因素中寻找原因，却终日喋喋不休于外事外物对自身的影响，其实这对改善自身的工作环境，提高工作效率，百分之百的无济于事。请你加快行动的步伐吧，一切从自我做起，从点滴做起，从培养最基本的从业素质做起，从阅读《企业公司金牌员工培训手册》一书做起，做一个热爱生活、热爱工作、热爱你的老板的优秀员工。

本书提出的建议简单、具体。它告诉你怎样掌控工作和行动的主导权，该怎样达成所追求的成效。引导你在工作中做出更多的贡献，也能让你从工作中获益更多。



目 录

第一章 职场要求

一、公司最需要的员工	003
目标远大永不满足的人	003
积极行动的人	004
发挥自己专长的人	006
尽职尽责工作的人	007
富有创意的人	008
诚实可靠的人	009
有团队精神的人	011
严格守时的人	012
踏实工作的人	014
感恩忠诚的人	015
不断学习的人	017
服从拒绝借口的人	019
公私分明的人	021
完成工作的人	022
自动自发工作的人	023



保守公司机密的人	024
----------------	-----

二、公司坚决不用的人

025

没有创意的人	025
刚愎自用的人	027
缺乏协作精神的人	028
不忠诚的人	029
泄露公司商业秘密的人	032
不能荣辱与共的人	034
诋毁别人成绩的人	035
躺在自己文凭上的人	036
精神萎靡不振的人	038
不能胜任工作的人	039
适应力薄弱的人	040
浪费金钱像流水的人	042
百无一用的“白纸人”	043
不懂得收集信息的人	045

三、基本的办公常识

046

掌握办公设备的使用规定	046
灵活处理日常问题	047
与公司签订聘用合同	048
认识自己最低工资的内容	051
秘书对文件收发的处理	051
有礼貌地处理投诉电话	052
职员应有的三点认识	054
不要递上措词恶毒的辞职信	055
在薪水与守法之间做出选择	056
公司职员出差须知	058
从零做起,做一个职场勤务员	059



冲锋在前,做一个职场战斗员	060
巧用时间,做一个职场计划员	061
自我激励,做一个职场管理员	062

第二章 礼仪规范

一、形象礼仪	067
--------------	-----

职员要讲究四大形象	067
男职员的仪容、仪表	069
女职员的仪表	071
新职员应注意的礼仪	072
职员形象礼仪规范	073

二、日常生活礼仪	076
----------------	-----

打招呼的礼节	076
走路的礼节	078
开门的礼节	078
坐车的礼节	079
职员应知道的办公礼仪	080
介绍他人时的礼节	081
吃工作餐时的礼节	083
喝酒的礼节	084
递名片的礼节	085
打电话的礼节	086
办公室的日常礼节	088
职员离职时的礼节	089



三、商务礼节	090
从事外贸职业员工的商务礼仪	090
商务应酬的礼仪	091
大公司职员的商务旅行常识	091
召开会议时的礼仪	093
会见客户时的礼仪	094

第三章 环境适应

一、我的目标是公司最高层	099
新世纪最有威望的职业	099
三类人能得到高薪	099
哪些人不受职场欢迎	100
老板寻找的五类人	101
员工必须做到的五件事	105
熟悉公司业务是第一步	108
找准真正属于自己的行业	109
勤奋刻苦努力工作	110
为企业分忧解难	112
独立自主提高公司业绩	113
二、对待老板忠诚	113
对老板的忠诚	113
比老板更积极主动	115
以老板的利益为重	117
老板和员工并不是对立的	119
老板是让员工赢利的顾客	120



当员工当老板都是在实现自我价值	121
工作是为老板更是为自己	123
只有老板成功了你才能够成功	124
给老板以同情和理解	126
欣赏和赞美自己的老板	127
以老板的心态对待公司	129
服从不找任何借口	131

三、提高职员的自我训练

132

培养职员自己解决问题的能力	132
强化自己的职业能力	134
反应能力让你洞察先机	135
综合能力让你万无一失	136
选择能力让你效率倍增	137
应变能力让你游刃有余	138
协作能力让你得心应手	139
组织能力让你一展其才	140
决策能力让你独当一面	141
学会使用网络进行沟通	142
电子商务可使工作更轻松	143

四、自动自发地工作

144

你属于哪一种员工	144
不为薪水而工作	146
比薪水更重要的是工作	148
薪水自动提高的奥秘	149
做你最感兴趣的工作	150
做最优秀的员工	153
工作让我们用生命去做	154
积极主动承担分外的工作	156



提高工作和办事效率的秘诀	157
--------------------	-----

五、做好主管的角色转变	159
--------------------------	------------

经理应具备的六条风范	159
如何让职员接受命令	160
怎样做一个称职的主管	161
如何对职员进行工作分派	163
学会重视职员的意见	164
选择优秀的助手	164
巧妙地向下属发布命令	166
新官上任应该如何表现	167

第四章 职场社交的技巧

一、与上司相处的学问	171
-------------------------	------------

主动向上司报告工作	171
女秘书怎样与上司相处	171
女职员与女上司共处的方法	172
与领导保持融洽的关系	174
赢得上司最佳印象	175

二、与同事相处的艺术	176
-------------------------	------------

与同事保持良好关系	176
如何与异性同事相处	177
与公司职员打成一片	180
处理与生病同事的关系	181
与讨厌的同事相处	182
与同事进行愉快地交谈	183



和睦相处要“求大同存小异”	185
不要在同事中拉帮结派	186

三、批评下属的学问

187

主管要多与下级真诚交心	187
怎样与下属融洽相处	188
尽量少开除和少批评下属	189
批评前必须弄清六个问题	190
批评下属要因人而异	191
有效批评下属的方法	192
批评后怎样安抚下属	193

第五章 团队精神

一、树立共同理念

197

培养团队合作观念	197
团队协作的八种技巧	199
搭配合适的团队成员	203
让员工树立客户第一的理念	204

二、培养集体精神

206

重视团队沟通	206
塑造团队文化	208
将公司力量集中起来	209
怎样使集体更团结	211



三、加强相互合作	213
发挥智囊团的作用	213
把握住团队中的杰出人才	214
培养员工的团队合作精神	216

第六章 绩效薪酬

一、员工绩效考评	221
员工绩效考评的目的和原则	221
员工绩效考评因素	222
员工绩效考评的内容	229
员工绩效考评的程序	231
员工绩效考评的偏差和预防办法	232
二、员工薪酬	233
公司给什么样的人加薪	233
让老板主动给你加薪	235
薪水寻找有准备的员工	237
加薪要看你的表现	239
三、提高效率的方法	242
怎样提高公司的总体效率	242
努力提高自己的工作效率	243
回顾成绩有助提高效率	245
时间观念强效率才能高	246
通过工作分类来提高效率	247



工作有条理效率高	248
----------------	-----

第七章 进修与培训

一、确定培训的形式	253
-----------------	-----

员工的在职培训	253
在职培训的实施程序	255
员工的外向培训	256
员工的职前培训	259

二、选择培训对象	261
----------------	-----

对新职员的培训	261
骨干员工的培训	263
对员工的知识培训	267
对公司管理人员的培训	269
对专业技术人员的培训	270

三、灵活多样的培训方法	272
-------------------	-----

角色扮演培训法	272
游戏与模拟培训法	277
商业博弈培训法	279
成就动机训练培训法	280
讲授培训法	282
考察培训法	286
工作教练培训法	287
实验室培训法	290
多媒体教学法	292
网络培训技术	294

第一章

职场要求





一、公司最需要的员工

目标远大永不满足的人

远大的目标就是一面飘扬的旗帜，不但能鼓舞人心，还能激发人们的斗志，焕发出忘我的精神，使人们清醒地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，一路精神饱满地走下去！具有这样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公里时，他的身体极限和心理极限就限定在10公里的范围内，当他努力跑完10公里后，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公里的运动员，当他们跑完10公里时，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公里！

令人惊奇的是，这些运动员的体能等因素差别都不大，关键就是自己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锁的样子就开玩笑道：“波特先生哪儿都好，就是太不知足了。你也不想，咱们研发部不像生产和销售部，没有什么硬性指标，薪水甚至比他们拿得还多，该高兴才是啊！”

“我不是为了薪水想不开，我是在想，我们整天坐在研究室里，总该有个长远目标，老拿不出新创意，我倒觉得不好意思了！”

“嗨，现在诺基亚手机已经是世界著名品牌了，不管是技术性能，还是

