

欧阳洁 著

人力资源增值的秘密武器

公司职员 管理培训金典

GONG SI ZHI YUAN
GUAN LI PEI XUN
JIN DIAN



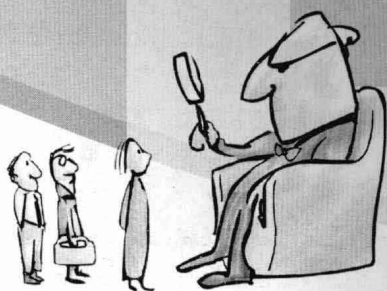
中山大学出版社

欧阳洁 著

人力资源增值的秘密武器

公司职员 管理培训金典

GONG SI ZHI YUAN
GUAN LI PEI XUN
JIN DIAN



F276.6
01

中山大学出版社
·广州·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

公司职员管理培训金典：人力资源增值的秘密武器 / 欧阳洁著.
—广州：中山大学出版社，2005. 5
ISBN 7-306-02543-0

I. 公… II. 欧… III. 公司—企业管理 IV. F276.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第 018702号

责任编辑：周建华

封面设计：八 度

责任校对：舟 雨

责任技编：黄少伟

出版发行：中山大学出版社

编辑部电话 (020) 84111996, 84113349

发行部电话 (020) 84111998, 84111160

地 址：广州市新港西路135号

邮 编：510275 传真：(020) 84036565

印 刷 者：广东南海系列印刷公司

经 销 者：广东新华发行集团

规 格：889 mm×1194 mm 1/32 11.375 印张 296千字

版次印次：2005年5月第1版 2005年5月第1次印刷

定 价：19.80元

本书如有印装质量问题影响阅读，请与印刷厂联系调换

内容 简介

Gong si zhi yuan guan li pei xun jin dian

本书是一部公司职员管理培训的通俗读物。为帮助公司对职员开展知识、技能、态度等全方位的培训,全书从公司职员礼仪管理、公司职员自我管理、公司职员效率管理、公司职员决策管理、公司职员沟通协作、公司主管日常管理、公司职员文化管理等七个方面进行阐述,其中的内容都是企业培训职员的基本要求,也是公司职员应该掌握的基本知识、技能和态度。

在知识经济条件下,经济发展的知识含量高,知识和信息逐步成为与人力、资金并列的公司三大“战略资源”。实施知识管理,就要建立激励职员参与、支持、共享的机制,其核心在于强调每一个职员作为知识创造者的价值和作用。职员培训是知识管理的体现,是公司人力资源管理的重要组成部分。现在越来越多的公司认识到:对公司在岗职员的培训深造,是每一个职员应该享受的权利,更是公司生存和发展所必须开展的人才培养和人才储备工作。

实际上,公司职员带着丰富的实践经验进行培训深造,往往比直接引进的人才更容易对公司尽心尽力,人力资源完全可以通过培训实现增值。据统计,美国 90% 的公司有正式的培训预算,每个雇员每年平均接受 30 个小时以上的培训,且培训回报为投入 1 美元能带来 50 美元的经济效益。培训并不只是简单地提升职员的技能,它还可以传播公司文化和经营理念,可以沟通职员,方便实施制度和战略。

公司职员培训必须提供三方面的学习和进步,也就是培训的三要素:知识、技能和态度,三者缺一不可。知识学习是培训开发的主要方面,即通过培训使其具备完成本职工作所必需的基本知识,了解企业的发展战略、经营方针、经营状况、规章制度、市场及竞争等等,便于职员增强参与精神,发挥更大效能。要运用知识,就要具备一定的技能。对于各级管理者来说,必须具有



决策的技能、解决问题的技能、处理各种事物和人的问题及适应环境等方面的技能,尤其是与上述要求有关的沟通、创造性等方面的技能。态度学习是影响能力和工作效能的重要因素。一个职员如何看待他的职务、上司、下属和公司?如何看待自己、与他人的关系、自己未来的希望和雄心?如何看待挑战、变化和责任?对这些极其重要的问题,每个人都有自己的答案,关键是使他们选择正确的答案。

《公司职员管理培训金典——人力资源增值的秘密武器》是一部公司职员管理培训的通俗读物。为帮助公司对职员开展知识、技能、态度全方位的培训,本书从公司职员礼仪管理、公司职员自我管理、公司职员效率管理、公司职员决策管理、公司职员沟通协作、公司主管日常管理、公司职员文化管理等七个方面进行阐述。本书的内容都是公司培训职员的基本要求,也是公司职员应该掌握的基本知识、技能和态度。

愿本书能成为一部广大公司职员培训的好教材。

欧阳洁

2005年3月于中山大学管理学院

目 录

Gong si zhi yuan guan li pei xun jin dian

第一章 公司职员礼仪管理必读

- 2 公司职员形象礼仪规范
- 6 开始新工作时的礼仪
- 8 男性职员应保持怎样的仪容、穿着与姿态
- 9 女性职员应保持怎样的仪容、穿着与姿态
- 10 公司白领必会的三点办公礼仪
- 12 公司职员办公室的日常礼仪
- 14 如何对女职员进行礼仪培训
- 18 如何对男职员进行礼仪培训
- 20 在公司内打招呼的礼节
- 22 公司职员参加会议的礼仪
- 24 公司职员如何安排工作餐
- 26 公司职员如何进行商务应酬
- 28 如何为公司安排宴会
- 30 公司职员如何体面出差
- 32 公司职员如何接听投诉电话
- 33 公司职员如何礼貌离职
- 35 如何做一个有魅力的公司职员

第二章 公司职员自我管理必读

- 40 公司职员的自我管理五法
- 43 公司职员如何实现自我提高
- 47 掌握优秀的自学方法
- 52 优秀的写作经验有哪些?
- 55 公司职员导致失败的 30 种原因分析



- 58 公司职员如何走向成功
- 59 如何制定职业发展规划
- 62 公司白领的五个成功潜质
- 64 公司职员如何保持心理健康
- 66 公司职员保持健康心理的几点忠告
- 69 怎样在办公室内进行自我管理
- 70 怎样才能使你的目标容易实现
- 73 如何制定自我训练计划表
- 76 公司职员如何做到工作生活两不误
- 78 如何调节自己的生活节奏
- 80 优秀职员应如何调节自我心情
- 83 调节自己情绪的五种方法
- 84 怎样调节并克服心理压力
- 86 如何塑造健全的人格
- 87 自信心训练的好办法
- 90 培养意志品质的方法
- 92 职员如何进行自我目标的修正
- 94 公司职员应如何制订工作目标
- 95 公司职员如何制订计划
- 97 公司职员应有的三点基本认识

第三章 公司职员效率管理必读

- 100 自我鼓励是创出佳绩的好办法
- 102 提高效率的两种新思路
- 103 在从容不迫中提高效率的秘诀
- 106 如何提高公司职员的业务效率
- 108 公司总体效率提高的三原则
- 109 公司职员使用网络沟通的一般原则

- 111 公司职员如何进行电子商务工作
- 113 公司办公如何使用 Internet
- 115 时间管理的七个窍门
- 118 节省时间的好方法
- 119 你认识哪些时间盗贼
- 125 如何有效地节约时间
- 130 活用时间的原则
- 132 如何提高阅读效率
- 135 公司职员完成本职工作的九种方法
- 139 提高公司职员工作效率的两个制度
- 141 公司工作要快而准,不能快而错
- 142 公司白领提高办公效率的七个方法
- 144 怎样通过工作分类来提高效率
- 146 工作条理化是高素质公司职员的表现

● 第四章 公司职员决策管理必读

- 150 公司职员如何进行智力训练
- 156 有哪些创造性培训方法
- 162 公司职员应掌握的创造技法
- 163 如何培养思维能力
- 164 如何提高创造性思维
- 167 不同类型决策行为的思考方法
- 169 如何把握冒风险的度
- 170 如何明确公司的管理责任
- 172 打破现状,公司才能永远进步
- 173 如何突破公司管理的瓶颈
- 175 现代公司管理的六大秘诀
- 178 现代公司管理的四种新趋势
- 180 有效管理公司的三绝招



- 182 主管如何委派他人工作(之一)
- 183 主管如何委派他人工作(之二)
- 184 信任不是放任
- 187 有效授权有方法
- 188 公司主管如何吸收职员的经验
- 190 公司主管如何训练职员自己解决问题
- 193 解决问题的五步策略
- 195 如何提高解决问题策略的实施效果
- 197 提高公司职员士气的六个因素
- 198 如何避免公司职员的流失
- 200 如何才能提高职员的满意度
- 202 如何重视职员的个人需求(之一)
- 203 如何重视职员的个人需求(之二)

第五章 公司职员沟通协作必读

- 206 如何进行合作能力的训练
- 209 如何培养组织能力
- 210 公司职员如何使用办公室电话联系
- 212 公司内部要采取坦率交流制
- 215 领导如何与职员相互沟通
- 218 谈话技巧训练实例
- 220 演讲技巧的自我训练
- 222 如何培养倾听的能力
- 224 公司职员如何处理办公室事宜
- 226 公司职员如何灵活处理日常问题
- 228 公司职员应怎样处理和上司、同事的关系
- 230 如何与同事保持良好关系
- 232 如何锻造公司的团队精神
- 235 如何让公司上下同舟共济

- 238 怎样培养员工的团队合作精神
- 240 如何使公司成为一个上下团结的整体
- 243 公司白领在企业站稳脚跟的三个原则
- 245 如何进行公司会议的主持和沟通
- 247 公司职员与同事相处的 12 个原则
- 248 怎样做一个大家喜欢的同事(之一)
- 250 怎样做一个大家喜欢的同事(之二)
- 251 如何克服办公室交际的“代沟”
- 253 如何明智地接受他人的批评
- 254 如何与公司职员打成一片

第六章 公司主管日常管理必读

- 258 如何做一个称职的公司主管
- 260 如何让职员接受命令
- 262 公司主管调解职员纠纷的六大艺术
- 263 公司主管如何分派职员工作
- 265 精心培养你的职员
- 266 与下属一起分享成功
- 267 耐心打造你的属下
- 270 如何考核评价公司职员的业绩
- 272 考核职员的五种角度和方法
- 276 公司主管处理职员投诉的技巧
- 279 上司处理职员失误的技巧
- 282 主管人员日常要达到的五个工作目标
- 283 做主管的四大技巧
- 286 主管应如何识别公司职员的表现
- 289 如何科学地分派工作
- 292 公司职员所必须被制止的 19 种行为
- 293 公司主管应掌握的五条管理原则



- 295 如何制止公司内部的越权行为
- 296 公司职员管理的六大原则
- 299 公司管理中两种值得注意的不良倾向
- 300 如何做一个人人满意的主管

第七章 公司职员文化管理必读

- 304 如何理解公司文化的六大功能
- 308 公司理念的九种类型
- 310 公司精神提炼有什么原则和方法
- 312 公司价值观有什么内容
- 313 如何灌输公司理念
- 315 如何提炼独具个性的公司文化
- 319 公司如何进行价值观的创新
- 321 如何让优秀的公司文化成为员工的待遇
- 324 如何体现对员工的尊重和关心
- 326 无情管理有情关怀
- 327 “快乐”公司文化与“享受工作”
- 331 如何创造适应人性的工作氛围
- 333 公司对职员有哪些激励方式
- 335 如何对职员进行情感管理?
- 337 如何塑造公司团队的学习精神
- 338 建立学习型组织的关键——五项修炼
- 341 公司文化如何影响职员的能力
- 343 以公司文化促进职员以能力为基础的高绩效
- 345 公司制度文化包括哪些内容
- 347 公司如何营造团队文化
- 349 如何克服深层文化障碍



第一章

公司职员礼仪管理必读





公司职员形象礼仪规范



一、着装要求

员工衣着应合乎其企业形象或商品形象。总体来说，员工穿着和修饰应以稳重大方、整齐清爽、干净利落为基本原则。以下条款以资参照：

1. 员工服装要求得体、协调、整洁、悦目。
2. 上衣和裤子、领带、手帕、袜子、鞋子等最好能相配，服装大小合身，并符合季节。
3. 衣服要熨平，皮鞋要擦亮。
4. 着装请注意左胸前口袋不放除手帕以外的任何东西，勿将两手插在两个下口袋里。
5. 男士穿长袖衬衫时下端要塞在裤内，袖子最好勿卷起。
6. 男士应穿长裤，不可穿露趾鞋或便凉鞋，不可不穿袜子。
7. 女士宜化淡妆，但勿戴过多饰品；办公室女士穿裙子应同时穿过膝的长袜，不宜穿领口低的衣服、超短裙或皮短裙。
8. 注意仪表，讲究卫生，勤洗澡、勤理发、勤剪指甲。

二、社交、谈吐要求

1. 注意口腔卫生，勤刷牙、勤漱口。
2. 与人交谈时要有诚意，热情，语言流利、准确；除了客户是同乡或其他特殊情况下可以使用方言土语外，一般应该讲普通话。
3. 交谈中善于倾听，不要随便打断别人，或东张西望；勿鲁莽提问，或问及他人隐私；避免卖弄机智和学识，不要言语纠缠不休或语带讥讽，更勿出言不逊，恶语伤人。

4. 在对外交往中，要注意称呼。注意一般交谈的题材，如天气、物产、风土人情等。应用礼貌用语，可称呼“先生”、“小姐”、“女士”等，勿使用“喂”等不礼貌称谓。应注意声调适中，交谈结束时，应简短话别，助手可抢先几步往前开门，客户要送至门外。

5. 见面时互相握手致意，由女士、长辈、上司先伸手并以右手为宜，男士应先脱手套再握手，妇女则不妨戴着手套握手。握手时应迎视对方视线，勿往下看或移开视线，与女性握手应轻握。参加大型活动人数较多时，可与主人握手，对其他人点头或微笑致意。

三、举止、行为要求

1. 守时：准时上、下班，不迟到，不早退。

2. 上班时，应保持良好的精神状态，精力充沛，精神饱满，乐观进取。

3. 对上司或同事要有热情，对工作处理要保持头脑冷静，微笑可以使别人忘却烦恼，留给别人良好的第一印象。

4. 应开诚布公，坦诚待人。在公司内虽有职务高低不同，但没有人的贵贱之分。人与人的关系应一律平等，互相尊重，并保持表里一致。积极接受指示和命令，对提醒与批评要表示感谢。

5. 对外交往中要以理服人，不可盛气凌人，热情诚恳地接待来访的客人，不以貌取人。在事先约定的时间内等候客人，若客人来访需要等待时，不要将他搁在一边，可取报纸、刊物给对方阅读。

6. 良好的姿态是良好修养的表现，应养成一个好习惯，避免一些坏的姿势，诸如抓头发，咬手指，打哈欠，挖鼻子，掏耳朵，剪手指甲，玩项链、戒指等。

7. 走路时自然目视左右，勿高声呼叫他人。与长辈、上司同



行时，原则上应让其先行。进出上司办公室、单间或私人房间，要先轻轻敲门，听见里面应允后才进去，进入房间后轻轻关门。

8. 应保持好的坐立姿势，以赢得别人的好感；会见客户或出席仪式遇站立场合而站在长辈或上司面前时，不要双手叉抱在胸前或放在后面。坐下或站起的动作不宜太突然或幅度过大，站起来把椅子放回原处，女士坐时应双膝并拢。

9. 对办公用品要爱护，正确使用，借用公司物品及时归还，损坏应赔偿。

四、使用电话的要求

1. 电话接线员和公司员工的电话行为应符合规范，要注意控制语气、语态、语速、语调。语言亲切、简练、礼貌、和气，要具有“自己就代表公司”的强烈意识。

2. 及时接电话(勿让铃声超过三遍)，迟接电话须示歉意。

3. 使用规范用语。

4. 要仔细倾听对方的讲话，决不要在对方话没有讲完时就打断人家。

5. 对方声音不清楚时，应该善意提醒：“声音不太清楚，请您大声一点好吗？”

6. 如电话打进来，对方要找的同事不在，礼貌的做法是在询问对方名字之前，先把这一情况向对方讲清楚，再考虑如何处理；如果要求对方不要挂断时，一定要不断向对方招呼，表示你还在照顾这个电话。同事回来后，立即转告并敦促回电。

7. 如果电话打出去，要找的客户不在，应请教对方这位客户何时回来；如果要留话让接话人转告，应该先问：“对不起，请问尊姓大名。”讲完后再说句“谢谢”。

8. 如果谈话所涉及的事情比较复杂，应该重复关键部分，力求准确无误。

9. 谈话结束时，要表示谢意，并让对方先挂断电话。

10. 切忌用电话开玩笑，通话要简短扼要。

五、使用名片的要求

名片是员工对外交往的工具之一，使用名片时，应讲究一定的礼节。一般应礼貌地用双手把名片的文字向着对方先递出名片，在递送或接受名片时应用双手并稍欠身，接过名片后认真看一遍并排放在桌子上，会谈结束后放入口袋或公文包里。如客户先递出名片，应表示歉意，再递出自己的名片。

具体的要求如下：

1. 一般名片都应放在衬衫的左侧口袋或西装的内侧口袋里，名片最好不要放在裤子口袋里。

2. 要养成检查名片夹内是否还有名片的习惯。名片的递交方式：将各个手指合拢，大拇指轻夹着名片的右下，使对方好接拿，以弧状的方式递交于对方的胸前。

3. 拿取名片时要用双手去拿，拿到名片时轻轻地念出对方名字，以让对方确认无误；如果念错了，要记着说对不起。

4. 同时交换名片时，可以右手递交名片，左手接拿对方名片。

5. 不要无意识地玩弄对方的名片。

6. 不要当场在对方名片上写备忘事情。

7. 上司在旁时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片。

六、参加宴请的要求

1. 衣冠整洁，准时到场。

2. 宴请地点要适合客户的喜好，最好由客户选定。

3. 陪客人数不宜超过客人数，如果只有一位客人，可以有两