



职业技术·职业资格培训教材

K a i y e Z i x u n s h i



业咨询师

下 册

(国家职业资格四级 三级 二级 一级)

劳动和社会保障部教材办公室 组织编写
上海市职业培训指导中心



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

K a i y e Z i x u n s h i



业咨询师

下 册

(国家职业资格四级 三级 二级 一级)

主 编 邱 羚
编 者 陈心德 邱 涛 杨路红
主 审 李幸久 杨永华



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

开业咨询师：国家职业资格四级 三级 二级 一级. 下册/邱羚主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2008

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 978-7-5045-6722-2

I. 开… II. 邱… III. 商业经营-咨询服务-技术培训-教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 043479 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 北京密云青云装订厂装订
787 毫米×1092 毫米 16 开本 18 印张 366 千字

2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷

定价：31.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

内 容 简 介

本套教材由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定细目——开业咨询人员（国家职业资格四级 三级 二级 一级）组织编写。本套教材从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握开业咨询师的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

教材分为上、下两册，本教材为下册，内容分为 7 个单元，主要包括：咨询人员职业道德与商务礼仪、开业咨询人员沟通技巧与应用、人员测评方法和职业能力倾向测试、开业创意与市场机会评估、开业企业的人力资源规划与管理、开业企业形象设计与策划、开业规划与商业计划书设计。为便于读者掌握本教材的重点内容，每一单元后附有思考与练习题，全书后附有各级别的知识、技能和一体化考核模拟试卷及答案，用于检验和巩固所学知识与技能。

本教材可作为开业咨询人员（国家职业资格四级 三级 二级 一级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中高等职业技术学院相关专业师生，以及本职业从业人员参加岗位培训、就业培训使用。

本教材相关素材可到 <http://www.class.com.cn/datas/kyzxs.rar> 下载。

前言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也越来越多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,从而实现我会做什么,而不只是我懂什么。每个模块单元所附思考与练习题用



于检验学习效果，教材后附本级别的考核模拟试卷，使受培训者巩固提高所学知识 with 技能。

本教材结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

本教材在编写过程中得到上海巴伐利亚职业培训咨询有限公司的大力支持，在此表示衷心感谢。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心

编者的话

时代造就英雄。21 世纪是知识经济时代，也是创业者应运而生的时代。时代赋予了创业者机遇，也赋予了创业者责任和使命。21 世纪也是创新时代，创新时代呼唤创业教育。今天，“创业”的观念渐渐深入人心，创业不再是下岗再就业人员的专利，大学生、白领和海归人士也纷纷加入到创业者的队伍中来。但市场风云变化，创业成功的变数很大，创业者的智谋、素质和能力将在很大程度上决定其创业成败。参加创业培训、寻求创业咨询、提高创业能力就成了很多创业者的选择。国家劳动和社会保障部在 2004 年、2005 年两年间对 60 万人开展创业培训，使创业成功率达到 50%。

据上海市开业指导服务中心最新一项调查显示，上海市的整体创业活动率已达到 4.9%，创业活动程度与其他国家和地区相比已处于中等水平。2005 年，上海市劳动和社会保障局举办了以“快乐创业·和谐生活”为主题的开业生涯系列讲座，其目的就是努力打造海派创业新文化，以创业促进就业。让想创业的人敢于创业，让已创业的人快乐创业，在全社会形成尊重创业、支持创业、宽容创业失败的良好氛围。

同时，上海市职业培训指导中心也于 2006 年上半年颁布了开业咨询师职业标准，通过该职业鉴定的开业咨询人员能够在各级就业服务机构为有开业意向的、准备开业或已开业的人员，提供开业咨询、开业培训、项目开发、融资辅导、信息服务、企业诊断等方面的指导及帮助。

本书正是根据创业教育的需要，为广大从事开业咨询培训的培训教师、开业咨询人员和创业人员编写的一套理论性和实用性兼具的教学和参考用书。全书分为上、下两册，共 14 个单元。上册为基础知识篇，主要从开业咨询人员应具备的基础理论知识方面进行系统阐述；下册为实务技巧篇，突出针对性、实用性和可操作性，增加了大量实例和练习，力求将开业咨询的实务与紧密相关的案例、讨论思考题融为一体，使读者能够真正将所学到的理论和方法运用到实践中去。同时，本书也为那些正在努力实现创业梦想的人们提出了中肯的建议。创业能力的培养是一个长期的积累过程，愿本书的出版能够为我国创业教育水平的提升贡献一份力量。



在本书付梓之际，我要感谢上海巴伐利亚职业培训咨询公司的董夷总经理，感谢她为本书的编写提供了许多中肯而富有建设性的建议。感谢李幸久先生和杨永华先生百忙之中对本书内容提出了宝贵的修改建议。感谢公司的王莺小姐和朱江惠小姐为后期的编排和校对付出了辛勤的劳动。同时我还要感谢我的学生刘婷、纽瑞珠、葛亮和施文君，在前期的资料收集和整理工作中给我提供了帮助。在本书的编写过程中，参阅了大量的相关书籍资料，在此也向这些编著者表示由衷的感谢！最后，我还要感谢本书编写小组的其他成员，感谢他们为此付出的心血和劳动。

由于编者的水平有限，书中的不妥和疏漏之处在所难免，敬请专家、读者批评指正。

邱 玲

上海工程技术大学

2007年5月

开业咨询师各等级课程分布（下册）

单元	节	四级	三级	二级	一级
第8单元 开业咨询人员要“内外兼修”——咨询人员职业道德与商务礼仪	8.1 开业咨询人员的职业道德概述	★			
	8.2 构建维护咨询人员职业道德的有效机制		★		
	8.3 开业咨询人员职业道德培训计划			★	★
	8.4 商务礼仪培训——开业咨询人员职业形象塑造	★	★	★	
第9单元 咨询从完美的谈话开始——开业咨询人员沟通技巧与应用	9.1 沟通技巧	★	★		
	9.2 咨询过程中的会谈技巧		★		
	9.3 开业咨询技巧的实际应用		★	★	
	9.4 实证研究——案例与应用分析			★	
第10单元 科学客观地评价你的咨询对象——人员测评方法和职业能力倾向测试	10.1 成为一名创业者的利与弊	★			
	10.2 创业者的基本动机	★			
	10.3 成为一名创业者的基本条件	★			
	10.4 创业者能力和倾向测试分析		★		
第11单元 三思而后行——开业创意与市场机会评估	11.1 对成功创意的理解		★		
	11.2 形成创意的过程		★		
	11.3 评估创意		★		
	11.4 市场机会的识别与分析		★		
第12单元 人是企业竞争力的源泉——开业企业的人力资源规划与管理	12.1 人力资源管理问题	★			
	12.2 激励员工	★			
	12.3 工作团队和领导	★			
	12.4 其他员工管理问题	★			
第13单元 发挥企业的“形象力”——开业企业形象设计与策划	13.1 形象策划对开业企业的影响和意义			★	
	13.2 开业企业形象策划的设计阶段			★	
	13.3 开业企业形象策划的实施与完善			★	
	13.4 开业企业形象策划的实证分析			★	
第14单元 开业行动指南——开业规划与商业计划书设计	14.1 了解客户——开业规划的开始			★	
	14.2 了解竞争对手——开业规划的深入			★	
	14.3 制订开业计划——开业规划的实施			★	★
	14.4 商业计划书——开业行动的指南针			★	★

目 录

(下篇·实务技巧篇)

● 第8单元 开业咨询人员要“内外兼修”

——咨询人员职业道德与商务礼仪

- 8.1 开业咨询人员的职业道德概述 3
- 8.2 构建维护咨询人员职业道德的有效机制 10
- 8.3 开业咨询人员职业道德培训计划 13
- 8.4 商务礼仪培训——开业咨询人员职业形象塑造 19
- 思考与练习 35

● 第9单元 咨询从完美的谈话开始

——开业咨询人员沟通技巧与应用

- 9.1 沟通技巧 39
- 9.2 咨询过程中的会谈技巧 53
- 9.3 开业咨询技巧的实际应用 59
- 9.4 实证研究——案例与应用分析 66
- 思考与练习 71

● 第10单元 科学客观地评价你的咨询对象

——人员测评方法和职业能力倾向测试

- 10.1 成为一名创业者的利与弊 75
- 10.2 创业者的基本动机 76
- 10.3 成为一名创业者的基本条件 77
- 10.4 创业者能力和倾向测试分析 85



思考与练习 104

● 第 11 单元 三思而后行

——开业创意与市场机会评估

11.1 对成功创意的理解 107

11.2 形成创意的过程 108

11.3 评估创意 114

11.4 市场机会的识别与分析 117

思考与练习 148

● 第 12 单元 人是企业竞争力的源泉

——开业企业的人力资源规划与管理

12.1 人力资源管理问题 151

12.2 激励员工 161

12.3 工作团队和领导 167

12.4 其他员工管理问题 171

思考与练习 173

● 第 13 单元 发挥企业的“形象力”

——开业企业形象设计与策划

13.1 形象策划对开业企业的影响和意义 177

13.2 开业企业形象策划的设计阶段 181

13.3 开业企业形象策划的实施与完善 194

13.4 开业企业形象策划的实证分析	197
思考与练习	202

● 第14单元 开业行动指南

——开业规划与商业计划书设计

14.1 了解客户——开业规划的开始	205
14.2 了解竞争对手——开业规划的深入	207
14.3 制订开业计划——开业规划的实施	208
14.4 商业计划书——开业行动的指南针	224
思考与练习	241
开业咨询员（国家职业资格四级）鉴定考试简介	242
助理开业咨询师（国家职业资格三级）鉴定考试简介	243
开业咨询师（国家职业资格二级）鉴定考试简介	244
高级开业咨询师（国家职业资格一级）鉴定考试简介	245
开业咨询员（国家职业资格四级）知识考核模拟试卷	246
开业咨询员（国家职业资格四级）知识考核模拟试卷答案	255
开业咨询员（国家职业资格四级）技能考核模拟试卷	256
助理开业咨询师（国家职业资格三级）知识考核模拟试卷	258
助理开业咨询师（国家职业资格三级）知识考核模拟试卷 答案	267
助理开业咨询师（国家职业资格三级）技能考核模拟试卷	268
开业咨询师（国家职业资格二级）一体化考核模拟试卷	271
高级开业咨询师（国家职业资格一级）一体化考核模拟试卷	272
参考文献	273

下篇

实务技巧篇

8

第8单元

开业咨询人员要“内外兼修”

——咨询人员职业道德与商务礼仪

- 8.1 开业咨询人员的职业道德概述 /3
- 8.2 构建维护咨询人员职业道德的有效机制 /10
- 8.3 开业咨询人员职业道德培训计划 /13
- 8.4 商务礼仪培训——开业咨询人员职业形象塑造 /19

策 8 单 元

- 熟悉咨询业从业人员的职业道德规范
- 了解中外咨询行业规范的不同点
- 了解开业咨询人员职业道德培训计划
- 熟悉开业咨询人员商务礼仪培训内容和目标

8.1 开业咨询人员的职业道德概述

提及职业道德前,有必要了解道德。“道德”作为一个概念最早出现在《荀子》一书:“故学至乎礼而止矣,夫是之谓道德之极。”中国传统意义上的道德多指不同阶层、不同人之间的关系类型,以及依据这些关系类型所制定的规则和规范,如礼等。在西方语言文化中,“道德”一词起源于拉丁语的 mores,意为风俗和习惯。此外,还有“内在本质”“规则”“规定”“性格”“气质”等意思,它体现的是制度、契约、理性精神、自由精神、合理性意识等。

我们对于道德最简单的理解就是:若某人能遵守就可以保证维护大多数人及其本身利益的行为规范。道德与法律往往是分不开的,只不过法律重在他律,一旦触犯必遭惩罚;而道德偏向于自律,违反道德的行为不一定会受到多么严厉的惩罚,但是公众舆论却会予以抨击。

所谓职业道德,就是从事一定职业的人,在履行本职工作的过程中,应当遵守的职业范围内的特殊道德要求和道德准则。从这个定义上看,不难发现虽然人们称其为“职业道德”,而实质上用“职业规范”更为恰当。

从事某领域工作的专业人士,之所以要遵守相应的职业道德,主要原因在于:某人从事某种职业并拥有某种技能,就意味着他的权力在该领域就较其他非业内人士要大,权力越大责任与义务必然随之扩大。换言之,提倡专业人士遵守职业道德,体现的是一种权利与义务的对等。

职业道德不仅要求专业人士以高尚的品德作为保证,触犯职业道德所受的惩戒也不同于普通意义上的“舆论压力”,一旦专业人士没有遵循其职业道德行事或是为了一己私利而故意触犯,等待有违职业道德者的往往是严厉的制裁。比如,医生为完成自己的临床试验,建议病人尝试一种可能有害其身体健康甚至是危及其生命的药物或治疗方法,此种行径一经查实,该医生必将被剥夺行医的资格,直至锒铛入狱。

在专业领域中,职业道德就是该行业的“宪法”,违反该规范犹如“犯罪”,情节恶劣者很有可能在该领域中被判“死刑”——很多行业规定违规严重者终生不得再从事此业。

行业制定职业道德规范并强制其从业者遵守,根本目的绝不是要约束他们的自由,而是为了行业的生存延续和健康发展。任何一个行业的出现都是缘于社会公众对其的需求,如果人们发现某行业的从业者不但没有为公众切实有效地服务,而是利用其职业赋予的特权谋取私利损害公众的利益,可想而知社会舆论的抨击很快就会转变为政府有关部门对该行业的制裁。

上述情况是任何正当的行业和正直的专业人士都不愿意看到的。制定严格的职业规范是为了对居心不良的业内人士加强约束,对非专业人士和广大利益相关者提供必要的保障,换言之,遵守职业道德是为了获得行业生存和公众满意这种双赢的结果。

8.1.1 职业道德——以客户满意为中心（见图 8—1）

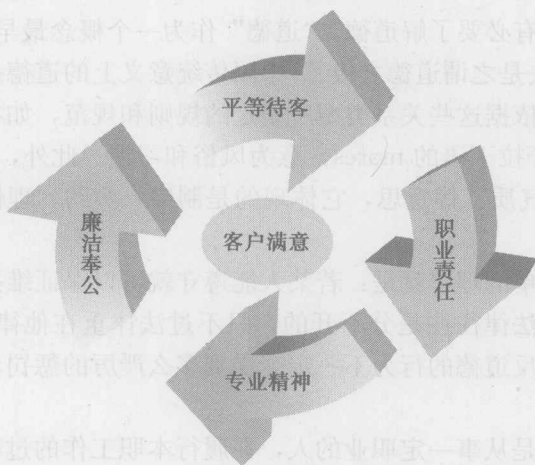


图 8—1 职业道德与客户满意的关系

(1) 平等待客

根据美国学者库玛（Nirmalya Kumar）、希亚（Lisa K. Scheer）和斯丁凯（Jan-Benedict E. M. Steenkamp）的研究，公平性包括交易结果公平性、交易过程公平性和交往公平性。过程公平指买方对交易过程的评价。美国著名的伦理学家弗里切（David J. Fritzsche）指出：在没有合理理由的情况下，卖方对顾客实行差别对待，是一种不道德的行为。

在大多数的情况下，专业人士扮演交易的卖方，买方是非专业人士。显而易见，非专业人士对于他所要购买的产品或服务的信息远远不如卖方充分，因此信息不对称是最常见的不公平现象。专业人士有义务将必要的真实信息传达给他的客户，保证客户的决策是出于他本人意愿。

(2) 职业责任

职业责任就是员工在职业岗位上对社会及服务对象应尽的义务。美国学者高达莱（Gregory T. Gundlach）和莫菲（Patrick K. Murphy）认为员工应该承担以下三种道德责任：一是职业角色应该承担的责任；二是对自己的错误行为负责；三是尽力为社会和顾客服务。

在三种道德责任中，最难考量的就是“尽力为社会和顾客服务”，但这恰恰是最重要的。职业角色的责任是对从业人员基本的要求，而“对自己的错误行为负责”这一项在自律无效时，也能够通过他律达成；但是提及“尽力为社会和顾客服务”就意味着从业人员开展业务活动不仅要考虑到交易的双方，还要关注在某一实质交易中没有明显作用的第三方——社会公众。

(3) 专业精神

专业精神是指员工要对技术精益求精,不断提高自己的业务能力。提高业务能力是提高服务质量的一个前提条件。员工是否具有专业精神,不仅会影响其自身的业务能力,而且会影响客户的满意度和信任度。美国学者劳克斯比等人认为:服务人员的服务知识、服务技能和服务经验是影响销售效率和关系质量的重要因素。服务人员的专业知识和技能是决定客户满意程度的主要因素之一。客户更容易信任知识丰富、服务技能高超的服务人员。

(4) 廉洁奉公

对任何行业的人员来说,廉洁奉公、不谋私利都是一个基本要求。美国学者威廉姆森(O. E. Williamson)认为:以隐瞒、欺骗的形式来谋求私利的行为是一种投机取巧行为。投机取巧的本质是有意违背自己的角色责任。员工为谋私利而向客户提供不完全或歪曲的信息、故意误导客户,均属投机取巧行为。

8.1.2 开业咨询从业人员的职业道德规范

开业咨询业以人力资源为根本,属于智力密集型行业,人员的道德素质与行为规范对行业的健康非常重要。开业咨询人员的职业规范见表8—1。

表8—1

开业咨询人员的职业规范

对象	相应的责任
客户	量力而行,只接受自己有能力完成的项目
	竭尽全力提供质量最好的产品和服务
	保持咨询工作的独立性,并客观、公正、无私地从事业务活动
	为客户保守秘密
	不接受额外佣金
行业	同行之间不允许恶性竞争
	为行业中的新人提供必要的帮助
	咨询公司之间要相互尊重、团结互助,共同维护本行业的职业声誉
社会	协助创业者积极创业,推动社会发展

1. 对客户的责任

(1) 咨询人员应该量力而行,只接受自己有能力完成的项目。接受高利润但无力做到最好的项目或是接受能够学到新东西但无法为客户创造最大价值的项目,总是具有很强的诱惑力。一旦咨询人员这样做了,他就迈出了毁坏商誉的第一步。超出能力范围的工作常常会导致项目无法按时完成或项目质量低下,也就是项目实际上的失败。一两次项目的失败足以毁坏咨询人员及其所在的咨询机构辛辛苦苦建立起来的声誉。