

Mobile
Book
随身·读

员工
培训

蔡亚兰 刘红强 / 编著

职业规范与

素质



职场生存必备工具书
企业培训首选教科书

小

搜狐读书
book.sohu.com

“搜狐读书”推荐阅读的员工培训实用读本

成为称职员工必备的职业素质和行为规范

从企业管理层到普通员工，案头必备，受益一生

员工职业行为和职业素质的规范程度，决定着企业的存亡！

华夏出版社

职业规范与 素质小全书

蔡亚兰 刘红强◎编著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业规范与素质小全书 / 蔡亚兰, 刘红强编著. —
北京: 华夏出版社, 2013.2

(MBook随身读)

ISBN 978-7-5080-7287-6

I. ①职… II. ①蔡… ②刘… III. ①企业—职工—
修养 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第262409号

出品策划:  华夏文轩

网 址: <http://www.huaxiabooks.com>

职业规范与素质小全书

编 著 蔡亚兰 刘红强

责任编辑 张秋红

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

总 经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

开 本 720mm × 1020mm 1/32

印 张 8

字 数 110千字

版 次 2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷

定 价 18.00元

书 号 ISBN 978-7-5080-7287-6

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

规范职业行为 提升职业素质

为了帮助广大员工全面了解职场规范，提高工作效率和工作业绩，同时加强职业素质的培养与训练，我们特地编写了《职业规范与素质小全书》一书。

全书分为上下两篇，上篇讲述职业规范，从仪表形象规范、人际交往礼仪规范、沟通与协调工作规范几个方面来帮助员工了解相关规范，使工作科学化和规范化；下篇讲述员工必须具备的职业素质，包括定位、服从、沟通、高效、晋升等几个方面。

本书是关于职业规范与素质的小型工具书，内容全面，条理清晰，全面总结了工作中应该学习、了解的职业规范和应具备的职业素质，体现了理论的先进

性、结构的系统性、规范的可操作性、编写形式的新颖性等突出特点，是广大员工提高工作效率和工作业绩的最佳参考资料，同时，也是员工自修的手册，能使广大员工工作起来更加得心应手，事半功倍。

本书和其他员工培训用书的区别在于，它弱化了理论色彩，将复杂的工作过程简单化、条理化、程序化，重点突出了实践应用，并且将这种实践提升到了理念的高度。因此，本书不仅对员工的工作大有裨益，同时也有利于管理人员明确员工工作中需要关注的问题，更好地支持员工的工作。本书适合企业管理人员和普通职员阅读，更适宜作为企事业单位的员工培训用书。

上篇

职业规范

第一章

仪表形象

■ 仪表形象的要素和原则	004
■ 员工仪容规范	007
■ 员工仪容卫生	009
■ 员工整体着装规范	013
■ 员工得体穿着规范	016
■ 男性员工西服着装规范	020
■ 女性员工着装规范	026
■ 员工行为举止规范	032
■ 员工交流语言规范	036

第二章

人际交往礼仪

■ 礼貌用语使用规范	040
■ 非语言符号用语礼仪规范	043
■ 握手礼仪规范	045
■ 馈赠礼仪规范	050
■ 乘坐电梯礼仪规范	053
■ 乘车礼仪规范	054
■ 名片使用礼仪规范	056
■ 宴会礼仪规范	063

第三章

沟通与协调

■ 人际沟通的特点	072
■ 什么是有效人际沟通	075
■ 协调工作的特点与要求	078
■ 计划制订工作中的协调规范	081
■ 会议准备中的协调规范	082

■与组织内、外部关系协调规范	084
■与上级沟通协调规范	087
■与下级沟通协调规范	094
■与同事沟通协调规范	097

下篇

职业素质

第四章

定位：认知自己，做好本职工作

■找准职业定位和发展方向	106
■制订详尽的职业生涯规划	110
■精心选择工作	114
■把工作当成信仰	117
■努力做好本职工作	120
■专注于自己的工作	122
■第一次就把事情做对	124
■做公司的“专家员工”	128

第五章

服从：工作面前无借口

- 完美工作始于服从 132
- 不擅自做主 135
- 恭敬上司，助己事成 138
- 勇于接受批评 141
- 不要打越级报告 144
- 比上司更勤奋 145
- 勇于挑战高难度的任务 147

第六章

沟通：获取成功的捷径

- 信赖是和谐的基石 150
- 坚守责任，勇于担当 153
- 增强自身亲和力 155
- 用智慧调整情绪 159
- 宽厚待人 162
- 不做“长舌妇” 165
- 掌握“糊涂”的技巧 168

第七章

高效：忙要忙到点子上

- 迅速融入团队 172
- 培养重点思维 175
- 不被琐事缠身 178
- 善于授权 183
- 遵守时间 192
- 管理好自己 198
- 平衡好工作和生活 206

第八章

晋升：把命运握在自己手里

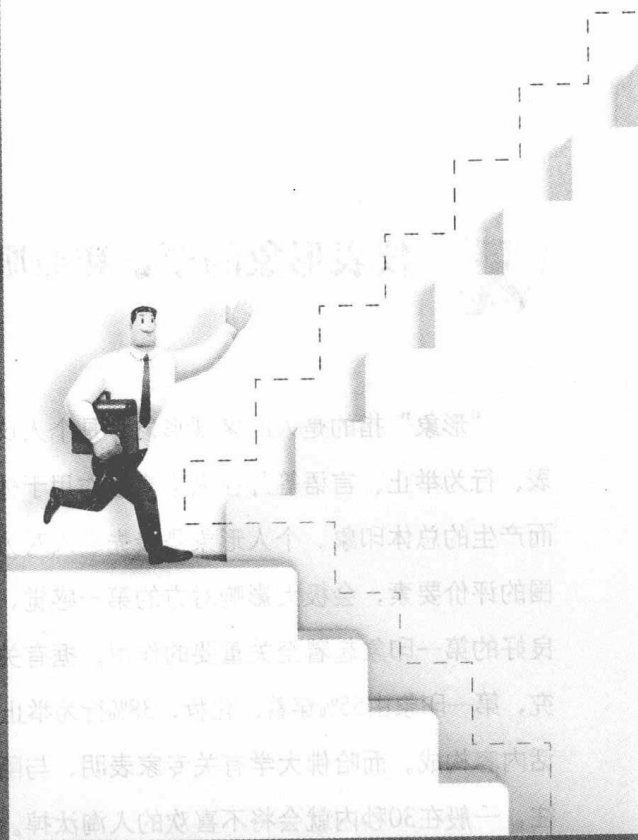
- 笑迎职场风云 218
- 储备升职的“干粮” 221
- 恪守升职守则 225
- 升迁岔口，迅速抉择 230
- 以老板的心态对待工作 231
- 清除升职路上的“绊脚石” 234

| 上篇 |

职业规范



企业需要什么样的员工？职场上需要遵守哪些行为规范？这些问题不仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工必须具备的。本篇从仪表形象、人际交往和沟通协调等方面帮助员工全面了解和规范工作，提高工作效率。



第一章

仪表形象



仪表形象的要素和原则

“形象”指的是人的客观形象，是个人仪容、仪表、行为举止、言语等外在因素直接作用于他人感官而产生的总体印象。个人形象是最先进入对方视线范围的评价要素，会极大影响对方的第一感觉，对形成良好的第一印象起着至关重要的作用。据有关专家研究，第一印象由55%穿着、化妆，38%行为举止，7%谈话内容构成。而哈佛大学有关专家表明，与陌生人交往，一般在30秒内就会将不喜欢的人淘汰掉。因此，注意自己的衣着和服饰在生活 and 工作中都是极其重要的一部分。

一、个人形象六要素

>>>

1. 仪表重点是手和头。鼻毛不能过长，不能有头

屑，一般要先梳理后穿衣服，身上不能有怪味。男士头发不要太长。

2. 服饰。服饰也代表个人修养，服饰最关键的一个问题，就是要选择搭配到位。首先要适合你的身份、地位；其次要把不同的服饰搭配在一起，给人以和谐的美感。

3. 表情。表情是人的第二语言，表情要配合语言。表情要自然、友善、自信，要良性互动，要双方平等沟通。

4. 举止动作。举止要文明、优雅，即站有站相，坐有坐相等。

5. 要讲普通话。第一，要压低音量。打电话和谈话不能声音过大，声音过大显得没有修养，受教育程度不高。说话声音低一些，符合规范并且比较悦耳动听。第二，要慎选内容。言为心声，首先是你所思所想，要知道该谈什么，不该谈什么。第三，要使用礼貌用语。

6. 待人接物。第一，诚信为本；第二，遵纪守法；第三，遵时守约。

二、仪表形象的基本原则 >>>

1. 仪表修饰的原则

(1) 要适应TPO原则。仪表修饰要因时间(time)、地点(place)、场合(occasion)的变化而相应地变化。

(2) 要注意适体性,修饰要与容貌、体型、个人气质相适宜;要与自己的身份和职业相统一,合乎自己的身份特点和表现内在的素养。

(3) 要注意整体性,各部位的修饰要与整体协调一致。

(4) 要把握适度性,无论在修饰程度,还是饰品的数量和修饰技巧上,都要把握分寸,自然适度,追求雕而无痕的效果。

2. 着装的原则

(1) 稳重、大方、整洁。通常,着装以朴素大方、干净整洁为好,不必过分苛求。但绝不可不修边幅,否则会让人有一种不注重个人修养的感觉。

(2) 突出气质和涵养。

(3) 适合职位和环境。



员工仪容规范

办公室员工的仪容应当整洁。仪容应时刻保持清爽、干净、整齐，不能衣冠不整、蓬头垢面。做到仪容整洁，必须注意以下几点：

1. 头发保持整齐

头发是个人形象的重要部分。头发最好三天清洗一次，半个月左右修剪一次。平时，要勤于梳理头发，时刻保持头发的整齐有序。乱蓬蓬的头发会给人留下邋遢的印象。早晨起床时，头发很可能已被压得很乱，应用啫喱将其恢复原形。整齐的头发会使你神清气爽，信心倍增。

2. 定时剃须

排除特殊情况要求必须蓄留胡须外，男士不适宜