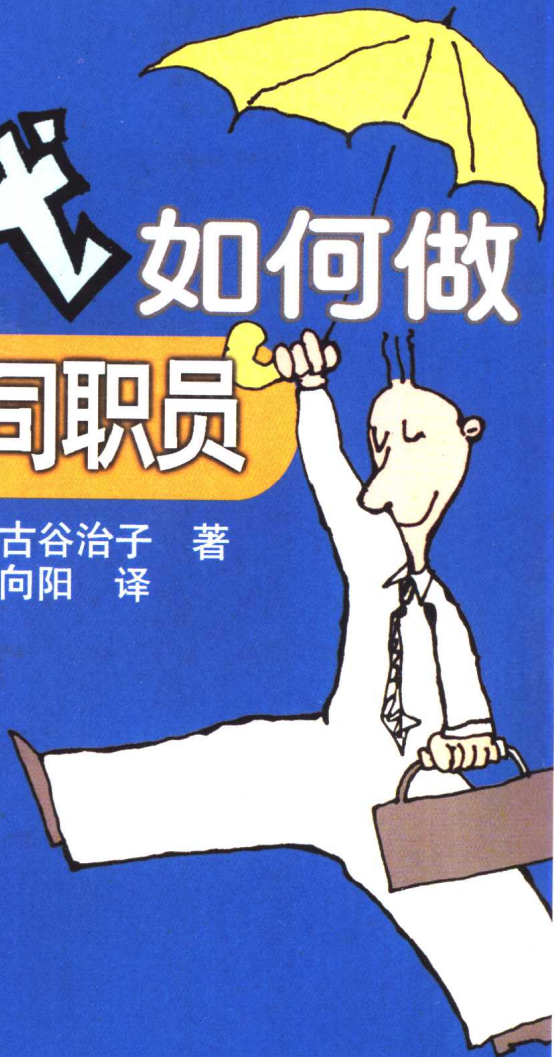


@时代 如何做 高素质的公司职员

----- (日) 古谷治子 著
向阳 译

任何公司、组织，甚至个人都不是经久不衰的，然而只要始终注意提高自身素质，那么在任何情况下都能求生存，求发展。

在E时代，你可能面临各种磨难和挑战，但只要你采用本书所倡导的精神和方法，在职场生活中就会轻松自如。



西南财经大学出版社



时代如何做 高素质的公司职员

(日)古谷治子 著
向阳 译

西南财经大学出版社

责任编辑:李一菡

封面设计:喜悦无限设计工作室

书 名: e 时代如何做高素质的公司职员

作 者: (日) 古谷治子 译者: 向阳

出版者: 西南财经大学出版社

(四川省成都市光华村西南财经大学内)

邮政编码: 610074 电话: (028) 7353785

印 刷: 四川机投气象印刷厂

发 行: 西南财经大学出版社

全 国 新 华 书 店 经 销

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 6

字 数: 105 千字

版 次: 2001 年 8 月第 1 版

印 次: 2001 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 12.00 元

ISBN 7-81055-786-6/F·643

1. 本书封底无防伪标志不得销售。
2. 版权所有, 翻印必究。

新职员的基本能力

(代序)

当今社会发展日新月异，一日千里，企业竞争愈演愈烈，全球化趋势锐不可挡。纳米技术、网络、电脑、生物工程、新型材料等各种新事物层出不穷地进入市场。产品太多，且都质量上乘，非行家难以辨认其差异。在竞争近乎白热化的今天，企业要生存发展，必须紧随时代步伐前进。作为发展企业中的员工，如果具备相应的能力，那么良好的个人发展前景也是指日可待的。

朋友们，时代给了我们机会，但更多的是挑战。

企业职员和在校学生大不相同。众所周知，学生除听课以外，其余时间皆可随心所欲、自我支配。而作为企业中人，个人生存和企业利润息息相关，丝毫马虎不得。企业规章制度严谨，工作时间也相对较长，有工作任务在身的时候抢时间、赶进度司空见惯，加班加点也是家常便饭。企业中每项工作都需要大家密切配合，相互协作。如果有一个人我行我素，整个工作的进度便会

受其影响。

当前,有的企业不太重视提高员工素质,也不太讲究工作方法,但作为新职员,你决不可因此放松对自己的要求,必须自发地进行自我培训。

本书以新职员的基本素质训练为中心,集中阐述了做一个高素质的公司职员必须掌握的行为准则和工作方法。

提高企业服务品质,不仅是行销人员的主要职责,也是非行销人员的重要责任。例如:接听顾客电话时,只有言辞得体、百问不厌,才能博得顾客好感;恰当处理来往电话,会使顾客深感该企业人员有教养、素质高、可信赖,形成良好的口碑,提高企业的声誉。企业中每个人的工作态度和方式,都会影响到企业的形象。

企业人员的个人形象,在与外单位打交道的过程中可谓关系重大,对本部门的影响亦不容忽视。因此,在与他人打交道为主的工作岗位上,要谨言慎行、善待他人,一切言语行动要有分寸、合礼仪,避免出现令旁人不愉快的事。如果不加强自身修养、提高个人素质,就难以处理好人际关系,工作也不能顺利开展,更不要说求得进一步发展了。

没有规矩,不成方圆。每个工作岗位都各有制度。作为受制度约束的一员,你切不可天马行空,我行我素,应按工作岗位的规则条款行事,明确工作原则,掌握工作方法,具备胜任工作的基本能力。

本书中必须记住的内容,经整理归纳,以图解方式列于各页下方。亦图亦文,图文并茂,一目了然,可强化记忆。

第一章:关于企业人员的自觉性。

第二章:加深第一印象的寒暄问候技巧。

第三章:不可轻视接打电话,如果处理不当,将会导致企业失去交易的良机。

第四章:接待、访问。接待顾客时要热情大方,彬彬有礼;访问时要仪表端庄,言辞得体,给他人留下良好的印象。

第五章:保持良好人际关系的准则及其做法。

第六章:为了使工作得心应手而必须学会的 13 种技巧。

海阔凭鱼跃,天高任鸟飞。各位青年朋友,愿你们在广阔的社会舞台上尽情驰骋,大展风采,演绎多姿多彩的人生。当本书中介绍的基本工作方法能为你运用自如之时,你的人际关系就会和谐融洽,工作起来更加得心应手,生活更加轻松愉快。

古谷治子

目 录

新职员的基本能力(代序)	(1)
--------------------	-----

第一章 高素质企业人员

自觉成为“有益于社会的人”

1. 何为企业	(2)
工作有目标吗	
方针目标富有竞争性	
2. 公司内部实行分工合作	(5)
经营管理和生产行销	
组织机构纵横交错,形成有机整体	
3. 何为合格职员	(7)
具有六种意识	
4. 企业人员必备的两种能力	(10)
社会公民的作用类似脚踏车原理	
前轮好比人际关系,后轮犹如业务能力	

第二章 企业职员形象

良好的形象是工作顺利进行的润滑剂

1. 最佳第一印象形成秘诀 (14)
 - 第一印象是直观外表
 - 愈习惯公司生活,愈要检点留神
2. 谋求良好视觉印象的技巧 (17)
 - 会说话的眼睛
 - 谈话以距离 120 厘米左右为宜
 - 服装颜色柔和协调
3. 让声音悦耳动听的发音技巧 (19)
 - 重视自己的声调吗
 - 让抑扬顿挫的话语吸引人的注意
4. 人际关系要从寒暄问候做起 (21)
 - 只言片语的寒暄,让人不知所云
 - 精神抖擞,落落大方
5. 给上司一个好印象的寒暄问候技巧 (25)
 - 呼名道姓的寒暄印象
 - 兴趣爱好、衣食住行,均是寒暄的话题
6. 加强修养,注重礼仪 (27)
 - 潇洒与礼仪之别
 - 经修饰打扮,为何仍有不洁之感

第三章 基本工作——接打电话

接打电话的技巧

1. 接打电话的基本知识 (35)
 - 娴熟使用电话的五个要点
 - 业务电话的四要点
 - 接听电话十要点
2. 转达电话的技巧 (44)
 - 关键字句听清楚了吗
 - 慎选理由
3. 接听上司亲友电话的技巧 (48)
 - 上司对部下的评价会受亲友印象的影响
 - 对上司的亲友要用敬语
4. 做到先知早防,避免措手不及 (50)
 - 对方讲话听不清
 - 让对方等候
 - 接到打错了的电话
 - 记住公司内线的分机号码
 - 问到自己不知道的事时
 - 出差时,接听上司电话
 - 受上司之托,向上层领导道歉
 - 出差时,给上司打电话
 - 电话导路

5. 将打索赔电话的顾客,转化为公司产品狂热追随者
的秘诀 (55)
 争取顾客理解,早日走出困境
 不管怎样,首先应道歉
 最后道别:“承蒙帮助,谢谢!”

第四章 接待访问艺术

给对方留下好感,顺利开展工作

1. 周到接待,争取良好的第一印象 (60)
 你代表公司
 周到接待来访客人
 接待工作六程序
2. 引导客人的艺术 (65)
 带路引导五要点
 乘坐电梯,客人优先
3. 接待工作的八条禁忌 (69)
4. 一杯香茶可赢得交易机会 (71)
 一杯香茶动人心
 斟茶的工作只能由女性做吗
5. 访问日程的确认方法 (74)
 确认四件事
 日程安排,注意五点
6. 高效率访问方法 (77)
 出访六要点

从双方见面至洽谈结束的八个程序	
7. 交换名片的艺术	(82)
名片用纸质地上乘,设计精致大方	
恋人相片随名片飘落而出的后果	
交换名片时应注意的六点	
接收名片时应注意的两点	
私用名片十分方便	
8. 初次见面的介绍艺术	(88)
介绍顺序:本公司→其他公司,上司→职员	
9. 与外国人交往时必备的基本知识	(90)
见到外国人时,若恐惧扭捏,则有失商务人员的身份	

第五章 处好人际关系,顺利开展工作

赢得他人信赖的公关艺术

1. 掌握商务交际用语	(94)
新职员的郑重回答:“现在不空”	
掌握三种礼貌用语,做到应用自如	
从身体语言了解对方心理	
2. 交际用语的四种技巧	(99)
熟练掌握温和用语	
用肯定的语气表示否定的意思	
命令形式转为请求形式	
巧妙运用反正法	

3. 在工作岗位保持良好人际关系的艺术 (105)
 - 每个人的好恶各不相同
 - 互通资讯以取得共识
 - 保持友好人际关系必须遵守的五条规则
4. 与上司、先辈、同事友好交往的诀窍 (112)
 - 不为他人理解时怎么办
 - 背地里说人坏话,只会增加对方的不满情绪
 - 若与先辈或同事交恶,你在公司就会如坐针毡
 - 与不喜欢的人交往的方法
5. 认真把握上、下班时间 (119)
 - 重视上班前十分钟
 - 新职员要主动打招呼
 - 下班前的整理工作必不可少
6. 乐于参加公司例行活动的诀窍 (122)
 - 辛苦的主持人
 - 日程安排合理,大家开心满意

第六章 工作得心应手的十三种技巧

掌握工作技巧,顺利开展工作

1. 何为合格职员 (126)
 - 合格职员的条件变了
 - 必须具备多项技能
 - 劳动时间缩短,工作任务不减

-
2. 蛮干、浪费、拖沓是工作的大敌 (129)
 - 商务界中注重结果
 - 掌握正确的工作方法
 - 早日胜任工作
 - 轻松地愉快地工作
 3. 早日成为工作能手 (132)
 - 虚心学习,认真请教
 - 做好记录,以强化记忆
 - 工作程序:计划→实施→讨论→重新评价
 - 交出报告,结束工作
 4. 正确接受命令,及时报告情况 (137)
 - 正确接受命令的三要点
 - 应在上司催促之前,交出工作报告
 - 推测或感想应写于报告最后
 - 出现问题应及时报告
 5. 说服上司的艺术 (142)
 6. 请求他人帮助的公关艺术 (145)
 7. 早日胜任工作的快速记录诀窍 (148)
 - 随时随地留心记录
 - 会议记录时,注意归纳发言的要点
 8. 掌握影印、传真技巧 (150)
 - 影印技术五要点
 - 传真重要文件时,切勿弄错号码
 - 发传真的要点

接收传真的要点

9. 资料归档的五种技巧 (155)

不善整理资料的人,其工作能力也差

10. 得体的接待艺术 (159)

接待客人应着眼于对方爱好

自己醉酒时该怎么办

娱乐中不必有意败北

11. 做好会前准备,以达到预期效果 (163)

会议究竟指什么

出席会议前的四项准备

议而不决的会议毫无意义

提前进入会场

会议期间的禁忌

会议发言

会议结束后

12. 商务文件的行文诀窍 (171)

商务文件在交往中的重要性

商务文件巧妙归类的两个要点

13. 为了顺利开展工作,必须掌握学习诀窍 (173)

早日实现自我觉醒

明确大目标乃成功的诀窍

每天上班途中自我启发五分钟

高素质企业人员

自觉成为“有益于社会的人”

何为企业 ◆

企业组织机构 ◆

公司内部实行分工合作 ◆

企业人员必备的两种能力 ◆

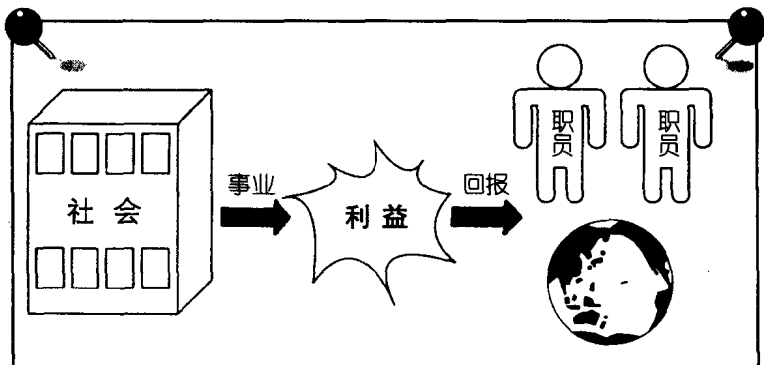
1 何为企业

工作有目标吗

在刚刚走出学校、步入公司的新职员中，也许有人会认为：只要在公司承担了一定事务，就可领取薪水，所谓工作，不过如此而已。至于进入公司的目的，他们从未深入思考过，总觉得自己按规定时间出勤，只要完成上司分派的工作就可以了。抱着这种当一天和尚撞一天钟的生活态度，肯定是个胸无大志、不求进取的庸人，实在可悲可叹。

身为企业中人，必须弄明白的就是：何为企业？

所谓企业，是指从事生产、运输、贸易等经济活动的部门或集团。



策划建立企业旨在谋取利益，如果无利可图，不仅企业员工没有赖以生存的薪水，科研及生产活动也没有资金来源，企业将无法生存。公司、企业的经营活动，不仅可以促进企业自身发展，造福于职工，还可以通过产品质量的提高及服务设施的完善和改进，大大方便消费者。公司只有积极创造效益为顾客服务，赢得人心，提高信誉，为社会所认可，才能使自己立于不败之地，继续生存发展下去。企业中的人们必须要有使命感，煞费苦心地寻求出路、创造效益，以贡献社会。

近年来，环境污染日趋严重，严重影响到人们的生存环境，人们关于净化环境、保护地球的呼声此起彼伏、不断高涨。可以说：环境保护是历史赋予企业的十分重要而艰巨的社会使命。

方针目标富有竞争性

在企业中，将新品开发、产品行销、经营管理等工作，按照每个人的特长和能力，本着扬长避短的原则进行分工合作。任何个

