

盖登管理训练

系列丛书



企业新人 职场 训练指引

编导：黎守明 吴宏文

主编：张志刚

编著：盖登编辑委员会

企业人最完整的职场基础 Know-How

盖登管理训练系列丛书

企业新人职场训练指引

主编：张志刚

中华工商联合出版社

1999.9

责任编辑:李智善

封面设计:梁国荣 方 明

图书在版编目(CIP)数据

企业新人职场训练指引/张志刚主编。—北京:中华工商联合出版社,
1999.9

(盖登管理训练系列丛书)

ISBN 7-80100-580-5

I. 企业… II. 张… III. ①企业管理:人事管理②企业-职工-工作方
法 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 44228 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京大地印刷厂印刷

新华书店经销

787×1092 毫米 1/16 印张 23 250 千字

1999 年 9 月 第 1 版 2000 年 5 月 第 3 次印刷

印数:5000-8000 册

ISBN7-80100-580-5/F.205

定价:48.00 元

MAK 15 101

盖登编辑委员会

编导:黎守明 吴宏文

主编:张志刚

编辑委员会名单

(以姓氏笔划为序)

刘海波	吉实和彦(日)	杨友军	沈树清
张志刚	吴宏文(台)	陈建辉	梁国荣
崔亚超	黄文夫	黎守明(台)	

您建功立业的最佳伙伴

——**盖登管理训练系列丛书**

总 序

随着市场经济不断深化,企业所处的经营环境呈现出显著的不确定性。在复杂多变的市场条件下,企业要想存续和发展,必须吐故纳新、强根固本;企业员工更有必要继续学习、不断进步,使自己胜任当前及将来的工作。惟有如此,方能提升企业及员工的核心素质,使中国企业巍然屹立于世界企业之林。要达成这个目标,唯有依赖科学合理高效的训练。而一套好的教材是训练成功的基本前提。

“盖登管理训练系列丛书”是一套专业化的训练教材,其特点如下:

1、有机统一。本套丛书既深入浅出地介绍了当今世界权威的管理和营销理论,又密切联系了中、日、美、台等地的管理和营销实践。

2、实用性强。本套丛书给出的诸多规则、原则、做法和表格,不用修改或稍加修改即可在实际工作中有效应用。

3、体系完善。本套丛书内容涵盖基层操作,中阶管理和高阶经营;所训练的学员对象从企业新人、业务骨干直至企业中、高阶领导。

4、用途广泛。本套丛书既可作为企业培训机构的专用教材,又可作为企业员工或意欲加入企业的人士的自学参考书。

“盖登管理训练系列丛书”综合了中国大陆、台湾和日本等三地致力于管理训练的有识之士多年的理论造诣和实战经验。这套荟萃了东西方管理理论与实践之精髓的丛书对于提升中国企业经营管理的品质是独树一帜、不可多得的教科书。如果它能够成为“您建功立业的最佳伙伴”,诚如本书扉页所言,那么我们编辑出版这套丛书就算做了一件有意义的工作。

盖登编辑委员会

编者引言

一位教授钢琴的老师曾经评述他的一位学生：“她学钢琴十年以后，才获悉有更正确的指法。经过一年时间改正了指法，她发现演奏钢琴的表达能力突飞猛进。”

是的，正确的基础是精进的根本。要想成为一流的理发大师，他必须具有辨别客人发质特性及顺着客人头发生长方向构思出发型的基本技巧；要想成为一流的田径选手，则必须接受正确的足、腰训练。

我们非常珍惜身为企业新人的您。我们愿以我们最大的努力，协助您跨好您在企业的第一步，诚望“企业新人职场训练指引”能深植您作为企业人的基本，让您迅速成为一位茁壮的企业人。

主编 张志刚

目 录

〈总序〉

〈编者引言〉

第一篇 信念篇 (17)

第一章 迎向新的出发 (19)

您的新出发—信念① 我有必定成功公式 (22)

您的新出发—信念② 过去不等于未来 (25)

您的新出发—信念③ 是的，我已准备好了 (27)

第二篇 职场篇 (33)

第二章 企业与您 (35)

2-1 企业是什么 (39)

·竞争·满足客户需求·永续经营

·利润分享·提供独特价值·专业的本质

2-2 企业的组织 (44)

•组织的形成	
•经营管理的指挥体系	
•工作分担体系	
•直线部门	
•间接部门	
•组织如何才能发挥效能	
2-3 工作场所是什么	(49)
(1) 学习的场所	
(2) 个性、能力发挥的场所	
(3) 获得生活费用的场所	
(4) 人际关系的场所	
(5) 生活的重要场所	
(6) 竞争的场所	
2-4 您作为新进人员的自觉	(53)
(1) 企业组织人的自觉	
(2) 客户第一	
(3) 企业是一个竞争的战场	
(4) 团队的一分子	
第三章 工作前先装备好您的思考力	(63)
3-1 以科学的方式进行工作	(66)
步骤①明确您的工作目标	

步骤②收集事实资料	
步骤③依事实做判断	
步骤④计划	
步骤⑤执行	
步骤⑥检讨	
3-2 秉持强烈的“目的意识”及“问题意识”	(70)
3-3 任何小事都不要疏忽了创意	(71)
第四章 了解您的职务	(75)
4-1 对自己的职务充分了解	(78)
(1) 责任	
(2) 权限	
(3) 义务	
4-2 了解您工作的前手与后手	(83)
第五章 完成您的指派工作.....	(89)
(工作的进行方法)	
5-1 命令接受方法	(93)
步骤①主管呼叫您的名字时	
步骤②记下主管交办事项重点	
步骤③理解命令的内容	
5-2 如何进行您的工作①——了解二个类型的工作目标	
.....	(99)

(1) 达成状态的工作目标	
(2) 解决问题的工作目标	
5-3 如何进行您的工作②——以 PDCA 完成达成目标的程序 ...	
.....	(105)
5-4 如何进行您的工作③——以问题解决程序达成解决问题的目标.....	(109)
步骤①明确的目标、标准	
步骤②发现问题点	
步骤③要因分析	
步骤④确定要解决的课题	
步骤⑤拟定对策	
步骤⑥做出行动计划	
步骤⑦执行行动计划	
步骤⑧效果确认	
步骤⑨标准化	
5-5 企业人工作的基础守则.....	(115)
(1) 比上司期待的工作成果做得更好	
(2) 懂得提升工作效能与效率的方法	
(3) 一定在指定的期限内完成工作	
(4) 工作时集中精神，专心工作	
(5) 任何工作都要用心去做	

(6) 要有防止错误的警觉心	
(7) 做好整理、整顿	
(8) 秉持工作改善意识	
(9) 养成节省费用的习惯	
5-6 有效的报告方法.....	(121)
报告对象	
报告时机	
(1) 做好计划时	
(2) 中间报告	
(3) 紧急报告	
(4) 工作完成时	
报告的原则	
(1) 口头报告的原则	
(2) 书面报告的原则	
第六章 职场内的人际关系	(135)
6-1 理解企业内人际关系的含意.....	(139)
6-2 如何赢得合作的人际关系.....	(142)
(1) 做好自我管理	
(2) 随时能站在别人的立场考量事情	
(3) 主动地去关怀别人、帮助别人	
6-3 赢得合作的谈话技巧.....	(147)

(1) 用建议代替直言	
(2) 提问题代替批评	
(3) 让对方说出期望	
(4) 诉求共同的利益	
(5) 顾及别人的自尊	
6-4 您与上司的相处之道.....	(152)
(1) 理解上司的立场	
(2) 有事情要先向上司报告	
(3) 工作到一个段落,需向上司报告	
(4) 向上司提出自己的意见	
(5) 向上司提供情报	
(6) 依上司的指示行事	
(7) 不要在背地说上层主管的闲话	
第三篇 技巧篇.....	(159)
第七章 沟通的基本技巧	(161)
7-1 有效地沟通.....	(166)
(1) 正确地回应对方的话语	
(2) 注意沟通过程的态度	
(3) 注意倾听	
• 话语的水准	

•理解的水准	
•如同身受的水准	
(4) 经常不断地确认沟通的信息	
(5) 表达出让人印象深刻的沟通话语	
7-2 检查—您触犯了这些沟通禁忌吗·····	(173)
•不良的口头禅	
•用过多的专业术语或夹杂英文	
•只顾表达自己的看法	
•用威胁的语句	
•易受干扰的环境	
•忽略了确认不了解的信息	
•只听自己想要听的	
7-3 沟通前的准备步骤·····	(177)
步骤①心里明确您沟通的目的	
步骤②收集沟通对象的资料	
步骤③决定沟通的场地	
步骤④准备沟通进行的程度与时间	
步骤⑤做出沟通计划表	
7-4 企业内的沟通准则及方式·····	(182)
企业内沟通三原则	
(1) 迅速地	

(2) 正确地	
(3) 容易了解	
企业内常用的沟通方式	
(1) 口头沟通	
(2) 文书沟通	
(3) 视听沟通	
沟通三个要点	
(1) 从整体大方向开始沟通	
(2) 确认对方理解的意思	
(3) 完整不遗漏	
7-5 企业内沟通文书范例	(185)
(1) 电话留言范例	
(2) 联络书范例	
(3) 签呈范例	
(4) 内文范例	
(5) 报告书范例	
(6) 公文撰写范例	
第八章 会议的技巧	(197)
8-1 做好会议前的准备工作	(201)
8-2 有效地进行会议	(207)
会议成功的五大要素	

- (1) 会议提要和参与开会的人有关
- (2) 选定适当的出席人员
- (3) 主持人
- (4) 会前要有充分的准备
- (5) 参与开会人的态度

达成决定的四阶段

- (1) 导入议题
- (2) 充分发言
- (3) 获得一致的结论
- (4) 确定负责实施的对象

主持会议常遭遇的问题及对应方法

- (1) 上级人员与部属同时出席
- (2) 习惯性的反对者
- (3) 脱离了主题
- (4) 会场内有人私自交谈不断
- (5) 有人打瞌睡
- (6) 参加开会人员个性内向
- (7) 提出的意见过于抽象
- (8) 与会人员发生争议

8-3 做好会议终了后的追踪工作..... (218)

第九章 简报的技巧 (227)

9-1 什么是简报.....	(231)
9-2 为什么要做简报.....	(233)
9-3 如何准备您的简报.....	(234)
·确定目的 (Why)	
·向谁做简报 (Whom)	
·何时举行 (When)	
·何处举行 (Where)	
·什么内容 (What)	
·选用什么辅助器材 (Which)	
9-4 进行一次成功简报.....	(239)
检查要点 1. 注意服装仪容、带全资料	
检查要点 2. 提早一会儿到简报会场	
检查要点 3. 当主持人介绍您简报时	
检查要点 4. 引人注意的开场白	
检查要点 5. 注意简报时的举止态度	
检查要点 6. 注意简报时的态度	
检查要点 7. 注意听众的反应	
检查要点 8. 简报的内容	
检查要点 9. 回答听众问题的方式	
第十章 电话的技巧	(247)
10-1 接听电话的技巧	(250)
