

先 德 管 理 顾 问 丛 书 培 训 系 列

员 工 职 业 素 养 培 训

★ 世界著名企业内训教程 ★

GE、宝洁、摩托罗拉、强生、西门子等知名企业的内训教程
切实帮助企业打造一支高素质、高执行力的员工队伍

龚晓路 黄锐 编著

中国发展出版社

先 德 管 理 顾 问 丛 书 培 训 系 列

员工 职业素养 培训

★ 世界著名企业内训教程 ★

龚晓路 黄锐 编著



中国发展出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工职业素养培训: 世界著名企业内训教程 / 龚晓路, 黄锐编著.
北京: 中国发展出版社, 2005. 6 (2005.10 重印)

ISBN 7-80087-807-4

I. 企… II. ①龚… ②黄… III. 企业-职业道德-职工培训-教材 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 051251 号

书 名: 员工职业素养培训: 世界著名企业内训教程

著作责任者: 龚晓路 黄 锐

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 7-80087-807-4 / F · 492

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京白帆印务有限公司

开 本: 670×990mm 1/16

印 张: 19.75

字 数: 300 千字

版 次: 2005 年 6 月第 1 版

印 次: 2005 年 10 月第 2 次印刷

印 数: 6001~9000 册

定 价: 32.00 元

咨询电话: (010) 68990642 68990692

电子邮件: fazhanreader@163.com

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

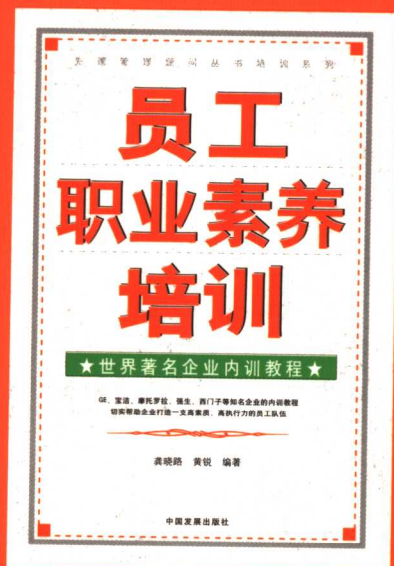
版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

★ 内 容 简 介 ★

本书是专业管理顾问师为满足国内企业对员工职业素养培训教材的普遍需求而编撰的。在内容上以GE、宝洁、摩托罗拉、强生、西门子等全球成功企业培训课程与专业管理顾问公司授课资料为蓝本，以员工职业素养必修的三大版块职业意识、职业礼仪、职业能力为基础，从培训的角度指导职场基层人员如何进行意识改变、行为修正与能力提高。

本书在编著风格上以课堂讲义的形式，侧重于方法与技能的指导。有效地利用本教程进行培训，可以全面提升员工职业素养，使其具有良好的工作意愿、训练有素的职业风貌以及较高的执行力，从而明显改善员工绩效、全面提升企业整体的效率、改善企业的形象。



先德管理顾问丛书培训系列

先德管理顾问丛书培训系列是由专业管理顾问师在管理咨询过程中了解到国内企业普遍需求专业培训教材的实际情况而编撰的。是以世界著名企业内训教程与专业管理顾问公司授课资料为蓝本开发设计的适合中国企业的纯培训教材，实战性强。

职场人士通过学习本套教材，最有效率、最直观地掌握职业知识技能，即学即用。因其从企业内训课堂讲义的角度编写，培训师可以把它作为员工培训教材直接使用，也可以根据企业实际情况在设计相关教程时作为工具书使用。

责任编辑 赵建宏 徐瑞芳
封面设计 张虹

前 言

人的尊贵，不在于经验的长久，而在于长久经验中培育出来的能力。提升人力素质是提高企业各方面品质及竞争力的利器，而提升人力素质最直接、有效、成本最低的方法，就是教育训练。培训对于企业，可以服务于企业的总体经营战略、有助于优秀企业文化的塑造和形成、有助于企业管理工作的有序和优化；培训对于员工，可以知识更新、提高素质、适应外界环境变化、适应组织变革、调动积极性、提高服务质量，从而提高企业竞争力。

而员工职业素养培训一直是企业培训体系中很基础与重要的部分，企业内训中（如新员工入职培训）都有相应的教程。但是，国内的多数企业员工素养培训自编教材全面性、专业度不够，企业有进一步提升与完善相关教材的实际需要。目前，图书市场中素养类图书虽多，但书籍的编著多是从个体自我进修的角度进行，系统的可直接作为企业内训教案的书籍及少，不能以资料的形式纳入人力资源培训体系。或者只是某一方面的素质培训教程，全面系统性不够，据此我们编著了这本全面、系统、专业化的员工职业素养培训教材。

为了保证此书内容的高品质与专业度，我们特意走访了 GE、宝洁、摩托罗拉、强生、西门子等多个世界著名企业，与其中的高素质人才沟通，深入了解这些企业的职业素养内训教程，选取其中的精华，并结合专业管理顾问公司授课资料编著而成这本专业的培训教材。

全书共分为以下三个部分：

上部职业意识篇，主要从志向、兴趣、服务心态提炼出成功职场人士需修炼的几种职业意识，通过传导树立正确职业意识的方法和技巧，使员工能自发地改变自身工作的原动力，更主动、更努力地去工作。

中部职业礼仪篇，主要从服饰、语言、举止等视觉的角度，让员工学习礼仪，从细节处提升其职业素养。使其掌握商务礼仪的基本知

识,塑造职业人士形象,同时避免礼仪方面的错误,提高人际交往能力。

下部职业能力篇,主要在一般能力的基础上,根据职场内所需能力的特点,归纳出职场中员工必须掌握的几种能力,提供了一套强有力的能力提升方法。循着方法内所示步骤,员工每完成一份工作、多解决一个问题,其工作能力及工作品质就会逐日提升。

本书在编著中注重了以下几个特点:

全:由于企业员工职业素养培训讲求完整性与系统性,在内容上本书力求将员工职业素养所需培训内容汇编成一本培训教材。

专:本书内容以全球成功大企业培训课程与专业管理顾问公司授课资料为蓝本,涉及多种专业方法:如职业生涯设计法、麦肯锡方法、逻辑树、ABC工作法等,编著中力求知识点的权威与专业。

实:高效实用的培训内容,既简单讲述了相关的理论知识,又注重实战性,详细指导素养提升的具体方法与可操作性技巧,充分告知重点、诀窍与关键,使读者深刻理解各素养的内涵,掌握素养修炼的方法,真正做到知而力行。

细:素养体现于细节,素养修炼须从细节处做起。本书的内容注意深入到素养提升的每一个细部,如谈话礼仪小节就详细讲解了表达的要领、发音练习、对话的空间和距离设定、谈话时的礼貌、谈话时的技巧、谈话时对视线与表情的处理等。

易:本书从企业内训课堂讲义的角度编写,各章节中穿插问卷、案例、图示、思考题等工具,结构清晰、风格生动、言词精练,可以作为员工职业素养培训教材直接使用,也可作为企业培训师设计相关教程时的参考资料,拿来就用,简单而方便。

本书作为:

- (1) 企业内训时的教材或可供参考的资料。
- (2) 职业素养提升自修读物。
- (3) 管理类专业辅助读本。

我们真诚希望本书能帮助企业员工的整体素养得到跃升;同进也期望您阅读此书后,能够真正从这些方法中获益,并充分地将所学知识运用到您的工作上,成为一个乐观进取、勇于接受挑战的企业人。您可以将您的学习心得或培训体验与我们分享,我们的电子邮箱是:

easttanda@163.com.

编者
2005年5月

目 录

阅读指导

自查.....	2
认清自己并改善自己.....	3
提高职业素养的目标与架构.....	4

上部 职业意识篇

1 关于职业意识.....	8
4 种职业意识.....	8
正确职业意识的力量.....	10
职业意识自检.....	11
如何建立正确的职业意识.....	12
2 良性的自我暗示：提高成就欲.....	13
相信自己，人生有梦，逐梦踏实.....	13
成就欲自测.....	15
成功者与失败者的成就欲特征.....	16
发现你的优势，挖掘你的潜能，进行科学的人生设计.....	17
职业生涯规划.....	22
以榜样为参照进行自我激励.....	26

保持自信而健康的心态·····	27
3 追求卓越：打造专业精神·····	30
专业精神自检·····	32
“跳蚤”的症结·····	32
学会掌控自己的情绪·····	35
每天多做一点·····	41
高效工作的技巧·····	44
凡事经我手，必使它更美好·····	47
创新地工作·····	49
4 成功必备：培养真正的责任感·····	52
主动承担责任是为自己负责·····	53
责任感自测·····	54
对结果负责·····	55
没有任何借口·····	56
从细节处做起·····	60
5 战胜自己：提高挫折承受力·····	64
挫折并不可怕·····	64
挫折承受力自测·····	68
人为什么会有挫折感·····	69
人受挫折时典型的行为反应·····	70
战胜挫折的态度·····	73
战胜挫折的行动·····	77
6 成大事者的关键：塑造诚信形象·····	82
人无信而不立·····	82
什么是诚信·····	86
塑造诚信形象·····	90
注重从细节处建立良好的信誉·····	91
培养良好的习惯·····	93

踏踏实实做出业绩	95
7 工作必需：树立团队精神	98
团队精神对个人的发展与工作非常有利	98
团队特征	100
团队成员的行为指导	103
“达成一致”的要领	107
学习协同工作	110
团队建设的小游戏	115

中部 职业礼仪篇

8 关于职业礼仪	120
9 仪表礼仪	122
总体要求：端庄、整洁	122
男职员的仪容、仪表	123
女职员的仪容、仪表	125
仪容仪表自检	126
10 仪态礼仪	129
良好的站姿、高雅的坐姿、优美的走姿	130
其他肢体语言与规范	131
表情美	132
微笑练习	134
11 谈话礼仪	137
表达的要领	137
对话的空间和距离设定	138
谈话时的礼貌	140
谈话时的技巧	143
谈话时对视线与表情的处理	147

12	名片礼仪	148
	名片的使用	148
	名片的递交	149
	名片的接受	150
13	介绍礼仪	151
	自我介绍	151
	介绍他人	152
	介绍集体	152
	称呼的礼仪	153
	握手的礼仪	154
14	座次礼仪	158
	行进中的位次排列	158
	上下楼梯的次序	158
	出入房门的次序	159
	共乘电梯的礼仪	159
	乘车礼仪	160
	会客时的位次排列	161
	谈判的位次排列	161
15	拜访与接待礼仪	163
	公务拜访	163
	迎接客人	164
	接待时的谈话礼仪	165
	接待预约访客的礼仪	166
	应对临时访客的礼仪	167
	奉上饮料的礼仪	168
16	就餐礼仪	169
	商务招待	169
	商务用餐注意细节	170

中餐礼仪	171
西餐礼仪	171
自助餐礼仪	173
17 电话礼仪	174
拨打电话	174
接听电话	175
代接电话	176
手机礼仪	177

下部 职业能力篇

18 关于职业能力	180
19 工作开展必备——应掌握的知识	182
企业知识	182
个人职责	183
专业知识	185
20 有效沟通的基础：良好的语言表达能力	187
有效地沟通	187
语言表达能力自测	189
良好的语言表达能力	189
提高语言表达能力的基本方法	190
沟通前的准备步骤	193
沟通的程序	195
沟通的技巧	206
21 明智的决策：问题解决能力	210
问题概貌	210
问题解决能力自检	212
正确提高问题解决能力之道	213
逻辑思维训练	213

	科学的解决问题的程序	218
	解决问题的第一阶段：发现问题	218
	解决问题的第二阶段：拟订问题解决方案	224
	解决问题的第三阶段：实施问题解决方案——PDCA 工作法	244
22	追求竞争力的飞跃：创造能力	248
	有关创造的几个概念	248
	运用创造性思维的时机	250
	创造能力自测	251
	创新精神训练	252
	创造性思维训练	253
	学习创意产生的原理	256
	学习创造的过程	259
23	和谐的人际关系：人际交往能力	265
	职场内赢得合作的关系	265
	人际交往能力自测	267
	构筑健康人际关系的心态	268
	建立职场外的人际关系	270
	经营职场内的人际关系	273
24	提高时间的使用质量：时间管理	283
	时间浪费分析	285
	时间管理的主要法则	288
	科学的工作计划	291
	时间管理方法	295

阅读指导

你给自己拟订了一个有规划的人生吗？这个人生是否充分突出了你的优势，实现了你的潜能呢？一流企业员工的专业素质所带来的信任度与好感给你很大的冲击力吗？你在表达自己的想法时，是否很难找到准确恰当的词汇呢？你的判断力能令自己满意吗？你是否常常易受挫折的困扰呢？

成功需要认清自己并改善自己。



自 查

夜深人静时，细细想想，你给自己拟订了一个有规划的人生吗？这个人生规划是否充分突出了你的优势，挖掘出你的潜能呢？

某一天，偶遇来自于不同企业的员工，你是否留意到每个企业员工的精神面貌有所不同呢？从仪表、语言交流、表情，到交换名片、自我介绍等各种礼仪，你是否立刻意识到你和一流企业员工的差距，并暗暗下决心要重塑一个全新的自己呢？

你在表达自己的想法时，是否很难找到准确恰当的词汇，别人也很难了解你的意思，以至于在需要沟通或说服别人的时候总是感到有困难呢？

你分析复杂问题的方法是否远不如你想像得那样有条理，不是抓不住重点，就是推理不准确、归纳不完整，从而判断力总不令自己满意呢？

你是否常常易受挫折的困扰？在工作碰壁时，意志消沉，以各种借口逃避、拖延，内心极为痛苦但又无法达成目标呢？

每天你都在尽力协调与上司、同事、部属的关系，但是常常感到力不从心，寻找不到有效的方法呢？

你是否常常忙得焦头烂额，没有富余时间，但细细想想，都是一些杂事、琐事，而真正重要的工作却没有做呢？

你是否常常感到创造力枯竭，做事因循守旧，别人新想法不断，自己却总是欠缺呢？

.....



认清自己并改善自己

乔·哈理斯曾将人的心灵分为下图 1 的四个窗子。

	自己知道	自己不知道
别人知道	(1) 已开的窗户	(3) 盲目的窗户
别人不知道	(2) 隐蔽的窗户	(4) 黑暗的窗户

图 1 乔·哈理斯的四个窗子

(1) 已开的窗户——自己能坦然让别人知道的领域。

(2) 隐蔽的窗户——自己刻意隐蔽，不让别人知道的领域。

(3) 盲目的窗户——别人看得很清楚，自己却全然不知的领域。

(4) 黑暗的窗户——自己和别人都不知道的无意识领域，暗藏未知的可能性，也是人们潜力所在的地方。

一个人要能成长，就需扩大已开的窗户，缩小隐闭的窗户，靠着自我洞察开发黑暗的窗户，及透过别人的影响打开盲目的窗户，循着这种途径即可认清自己，并改善自己。

提高职业素养的目标与架构

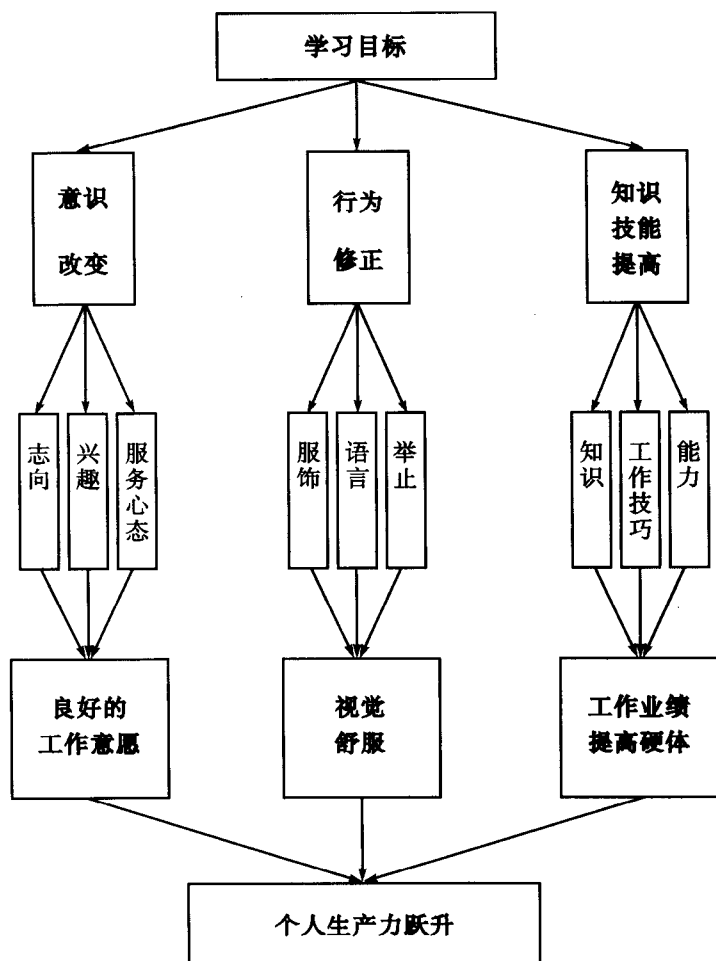


图 2 职业素养学习目标示意图