

适者生存 自我训练 进修阶梯

TRAINING

职业培训进修教程

最新版 最权威 精华版

公司职员

GONG SI ZHI YUAN PEI XUN YU GUAN LI

培训与管理

企业白领进修教程

36讲

主编/漆浩

成为企业精英必读的专业工具书

【国内第一本有关公司职员培训和管理的专业教程，出版以来深受读者普遍欢迎，多次重印，现新增精彩内容，隆重推出修订精华版。】



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

公司职员培训与管理

成为企业精英必读的专业工具书

主编：漆浩

责任编辑:王国瑞 史晟

封面设计:高巧玲

图书在版编目(C I P)数据

公司职员培训与管理/漆浩主编.—北京:中华工商

联合出版社,2000.12

职业培训进修教程

ISBN 7-80100-753-0

I.公… II.漆… III.公司-职工-教技术培训-教材

IV.F276.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81255 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

北京市卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张 13.625 325 千字

2004 年 9 月第 2 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

印数:40001—53000 册

ISBN 7-80100-753-0/G·250

全八册定价:206.40 元 (本册定价:25.80 元)

卡耐基曾经说过:假如我的企业被大火烧掉了,但只要把人留住了,20年后我还会是钢铁大王。可见,人才是根本的,是企业的发展之源,优秀的公司职员不仅是企业的宝贵财富,更是企业成长的生力军。作为公司的管理者,怎样才能使这支生力军永远都充满战斗激情,始终都保持高昂的斗志呢?专家指出:不断地对职员进行培训和采用现代化的管理方法是惟一的途径,这也正是本书要阐述的两个主要问题——培训和管理。

有效的培训无论对企业还是职员个人而言都有很大的益处。培训是企业发展的智力来源,能强化企业体制的完善,加强企业文化的凝聚力,提高员工的素质、技能,促进公司的长远发展。就培训本身而言也是一种管理,有些管理者认为“培训是可有可无的事情,既耗费人力又耗费财力”,这种观念是十分错误地,当前市场的激烈竞争关键是人才的竞争,而人才的价值在于其积极的态度,卓越的技能 and 广博的知识。由于科技的高速发展,职工原有的知识和技能也在快速地老化。因此,公司职员的素质和认识的提高也就尤为重要了。

当然,由于人才的流失和管理的混乱,公司职员的素质低下也是许多经理深感头疼的问题,怎样才能使企业所需的员工得到适时、适量、适质的聘用?怎样才能做到“人尽其才”,把员工放在合适的位置上?怎样才能激发员工的热情和干劲,以提升企业的绩效?怎样才能留住优秀的员工,保证企业的相对稳定?《公司职员培训与管理》将为你提供一个行之有效的解决方法。这个方法就是对你的职工不断进行有针对性的、全面的培训。

长期以来,许多企业放松了对公司职员的培训,他们不关心职员的利益和他们的成长,他们更不懂得如何对公司职员的素质和技能进行培训。本书将向您全面、清楚地展示职工培训、



考核、晋升、使用等一系列方法。

公司职员是公司的主体,也是业务的主体。对他们既需要培训又需要管理。美国著名管理学家哈罗德·孔茨等人认为:“管理就是设计和保持一种良好环境,使人在群体里高效率地完成既定目标。”既然如此,为了设计和保持这样一种良好的环境,为了使人在群体中能够高效率地工作,就需要培训。在每一个公司中,它的成员要表示愿望、提出意见、交流思想;公司的领导者要了解下情、获得理解、发布命令,这些都需要有效的培训。良好有效的培训是提高效率的切实保证,培训既是一门科学,更是一门艺术。正因为如此,为了培训出具有卓越人才的企业家和高级管理人才,欧美的商学院都把培训技巧作为培养工商管理硕士(MBA)的主干课程之一,并对之表现了从未有过的重视。

这本《公司职员培训与管理》在第一版的基础上进行了大量的修改,对部分章节内容进行了调整,增加了一些新的内容,使之逻辑性更强,删除了一些过时的和冗杂的东西,使之更简明通俗。修订版的《公司职员培训与管理》无论是对新人公司职员的传道、授业、解惑,还是对老职员的知识技能的提高,无论是对白领经理、高级主管解难指导,还是对普通职员的自我培养都能起到很大的作用。

相信,这本新版的《公司职员培训与管理》能使你轻车熟路地驾驭员工的培训和管理,接触和了解各类公司职员的特点,真正理解和领导你的职员;你将从职员的不同岗位属性开始,了解和涉及他们的工作和前程;你将从另一个角度了解职员们对上级的希望和要求;你将从职员之间的合作和竞争中为他们提供合理的培训计划和实用的培训课程。本书语言通俗易懂,案例贴近生活,各种职员培训的计划和课程,切实可行并通过实例告诉您到底应该怎么做。可读性、实用性、操作性,是本书区别于其他同类书籍的一大特色,将给你带来有益的指导和帮助。



第一章 职场要求

现在是一个知识、能力创造财富的时代,无论是公司还是普通职员,对于自身发展的渴求都是越来越强烈,本章将向你介绍公司职员必备的一些知识、技能、素质方面的基本常识。

第一节 对职员的素质要求 / 3

- 公司主管喜欢的五种职员 / 3
- 努力提高职员的修养 / 4
- 公司职员的自我约束行为 / 6
- 不要开内容不健康的玩笑 / 7
- 虚心接受他人的批评 / 9
- 不要递上措词恶毒的辞职信 / 10

第二节 对职员的能力要求 / 12

- 优秀职员应具备七种能力 / 12
- 如何调整自己的工作节奏 / 13
- 必备的文化及业务技能 / 15
- 在薪水与守法之间做出选择 / 18
- 公司职员出差须知 / 19
- 做一个魅力四射的职员 / 20



第三节 对职员心态的调整 / 23

- 保持健康的心态 / 23
- 改变职员的工作状态 / 25
- 新职员要大胆发言不怯场 / 26
- 不要把自己看得太重 / 27
- 不要在心中谴责别人 / 29
- 不要把仇恨记在心上 / 31

第四节 公司主管须知 / 32

- 主管必须懂得六个方面知识 / 32
- 做一个让人满意的主管 / 33
- 怎样才能左右逢缘 / 34
- 管理者的素质很重要 / 36
- 树立为下属服务的信念 / 37
- 做一个受上下级都欢迎的主管 / 39

第五节 基本的办公常识 / 41

- 了解办公设备的使用规定 / 41
- 如何灵活处理日常问题 / 42
- 怎样与公司签定聘用合同 / 43
- 了解自己最低工资的内容 / 46
- 秘书对文件收发的处理 / 46
- 有礼貌地处理投诉电话 / 48
- 职员应有的三点认识 / 49
- 避免趣味索然的谈话 / 51
- 不要做不受欢迎的插言者 / 52



第二章 礼仪规范

公司职员的一举一动,一言一行直接代表着公司的形象,从一个职员的穿着打扮,言谈举止,可反应出一个公司的经营理念和管理状况,因此,对公司职员的礼仪要求进行培训是很必要的。

第一节 形象礼仪 / 57

- 职员要讲究四大形象 / 57
- 男职员的仪容、穿着与姿态 / 59
- 女职员的仪容、穿着与姿态 / 61
- 新职员应注意的礼仪 / 62
- 职员形象礼仪规范 / 63
- 你的员工形象可爱吗 / 67
- 社交形象与能力一样重要 / 68

第二节 日常生活礼仪 / 70

- 打招呼的礼节 / 70
- 职员应知道的办公礼仪 / 72
- 介绍他人时的礼节 / 74
- 吃工作餐时的礼节 / 75
- 办公室的日常礼节 / 77
- 职员举止要符合交往礼节 / 78
- 职员离职时的礼节 / 80



第三节 商务礼仪 / 81

- 从事外贸职业员工的商务礼仪 / 81
- 商务应酬的礼仪 / 82
- 大公司职员的商务旅行常识 / 83
- 召开会议时的礼仪 / 84
- 会见客户时的礼仪 / 86

第三章 环境适应

办公场所就是一个微缩的社会，有的一鸣惊人，扶摇直上，有的灰心丧气，失魂落魄，刚到一个公司，刚升任某一职位，对你来说都是一个新的环境，在这个新的环境里怎样应付自如呢？看完本章必能让你谈笑风生，纵横职场。

第一节 做好主管的角色转变 / 91

- 经理应具备的六条风范 / 91
- 如何让职员接受命令 / 92
- 怎样做一个称职的主管 / 94
- 主管要有宽大的心胸 / 95
- 如何对职员进行工作分派 / 97
- 学会重视职员的意见 / 98
- 选择优秀的助手 / 99
- 巧妙的向下属发布命令 / 101
- 新官上任应该如何表现 / 102
- 冷静对待下属的风言碎语 / 103



第二节 提高职员的自我训练 / 105

- 培养职员自己解决问题的能力 / 105
- 强化自己的职业能力 / 106
- 职员走向成功的捷径 / 107
- 每个人都有成功潜质 / 108
- 诚实努力是职员的第一金律 / 110
- 天生我材必然有用 / 112
- 新职员怎样才能站稳脚跟 / 114
- 学会使用网络进行沟通 / 115
- 电子商务可使工作更轻松 / 117

第三节 激发工作的热情 / 119

- 制定明确的工作目标 / 119
- 制定可行的职业发展规划 / 120
- 努力实现预定的目标 / 123
- 掌握工作的最佳方法 / 126
- 制订工作计划的五个要素 / 129

第四节 创造良好的心理环境 / 131

- 适应新的工作环境 / 131
- 预测是否有自我消极情绪 / 132
- 职员应付危机的五种方法 / 133
- 公司职员的四大消极行为 / 135
- 摆正自己的位置 / 137
- 让你的心灵产生震撼 / 138



第五节 营造和谐的工作环境 / 140

- 不要做无趣的讨厌鬼 / 140
- 给领导一个好的形象 / 142
- 不要把弓拉得太满 / 144
- 牢骚太多要防肠断 / 146
- 莫把办公室当做发泄的地方 / 148
- 忍是处世第一童子功 / 150
- 与上司要避免正面冲突 / 151
- 不要气头上伤人 / 153
- 说话时不可伤人自尊 / 154
- 千万不要做傻事 / 155

第四章 沟通技巧

中国古代著名的管理学家子产曾经说过：疏导是管理的前提，交流沟通可使整体充满生机，堵塞言路就会产生对抗和分裂，现代公司管理理论也把沟通作为管理中重要的一个因素。本章通过对上下级及同事间的沟通方式和方法的培训，为公司的发展创造一个良好的内部环境，在公司内部形成一个和谐统一的氛围，开拓公司发展的大好局面。

第一节 平等是交流的基础 / 159

- 在公司人人都是平等的 / 159
- 对男女职员一视同仁 / 161
- 不要同时扮演两种角色 / 162



- 要时时保持好的心情 / 163
- 克服办公室交际的“代沟” / 165

第二节 真诚是交流前提 / 167

- 用诚意把下属紧紧联在一起 / 167
- 主管要多与下级真诚交心 / 168
- 与戒心重的同事相处要交心 / 169
- 面对面交流可避免冲突 / 171
- 诚实认错有艺术 / 173

第三节 宽容有利于沟通 / 175

- 少一点火爆脾气 / 175
- 打消上司的嫉妒心理 / 176
- 要有一颗宽容的心 / 178
- 怎样对待别人的中伤 / 180
- 宽宏大量是良药 / 182

第四节 与同事交流的方法 / 183

- 怎样才能与同事保持良好关系 / 183
- 如何与异性同事相处 / 185
- 与公司职员打成一片 / 187
- 怎样处理与生病同事的关系 / 189
- 做一个大家都喜欢的职员 / 190
- 怎样与你讨厌的同事相处 / 191
- 怎样与同事进行愉快地交谈 / 193
- 和睦相处要“求大同存小异” / 194



第五节 与上司沟通的技巧 / 196

- 女秘书怎样与上司相处 / 196
- 领导如何与职员共处 / 197
- 女职员与上司共处的方法 / 199
- 与领导保持融洽的关系 / 201
- 时刻记住他是你的上司 / 203

第六节 批评下属的学问 / 205

- 调解纠纷有艺术 / 205
- 怎样与下属融洽相处 / 206
- 不要把上下关系搞砸了 / 208
- 尽量少开除和少批评下属 / 209
- 批评要让下属心服口服 / 210

第五章 绩效考核

在现代公司的管理中,怎样能够让职员井然有序地工作?怎样能够提高职工的工作效率?是很多管理者所关注的,也是他们努力所要解决的问题。本章通过对职工设定明确的目标,强化职员的工作能力和工作纪律,提高员工工作效率的方法、技巧的培训,可使公司以最少的投入得到最大的回报,达到事半功倍的效果。

第一节 肯定工作成绩 / 215

- 成功主管自有妙法 / 215
- 对女性下属应多赞扬 / 217



- 扭转下属的错误 / 219
- 自我鼓励是创出佳绩的好办法 / 220
- 调动起每位员工的热情 / 221
- 培养高效率的职员 / 222

第二节 制定明确目标 / 224

- 如何有效组织办公会议 / 224
- 如何成功主持会议 / 226
- 领导主持会议的十五个技巧 / 228
- 明确内部人员的职责范围 / 229
- 调动职员积极性 / 230

第三节 提高效率的方法 / 232

- 怎样提高公司的总体效率 / 232
- 努力提高自己的工作效率 / 234
- 回顾成绩有助提高效率 / 236
- 时间观念强效率才能高 / 237
- 白领职员怎样提高办公效率 / 238
- 通过工作分类来提高效率 / 240
- 工作有条理效率高 / 242
- 开动脑筋提高效率 / 244

第四节 制定考核标准 / 245

- 如何考核评价职员的业绩 / 245
- 对职员进行考核管理 / 247
- 要多角度的考核职员 / 249
- 建立严格的“绩效”制度 / 252
- 怎样培训考核下属 / 253



■考核职员素质的三个内容 / 254

■善于挖掘部属的潜力 / 255

第六章 团队精神

公司职员是否具有团队精神,是公司能否战胜困难走向成功的关键所在,直接影响着公司的业绩和效益。因此,团队精神的培养在公司中也越来越被重视,对员工团队精神的培训也成为公司内部培训的重要项目之一。通过对职员共同理念,集体精神的培训,可以加强职员之间的相互合作,有利于解决好部门之间的冲突。

第一节 树立共同理念 / 261

■让公司上下一条心 / 261

■没有团队精神的企业没希望 / 263

■敬业精神是最好的经营之道 / 264

■建立起与众不同的企业文化 / 266

■让员工树立客户第一的理念 / 267

第二节 培养集体精神 / 269

■如何锻造公司的团队精神 / 269

■如何让公司高速的整体运转 / 273

■培养职员以企为家的观念 / 275

■集体的力量是无穷的 / 277

■怎样使集体更团结 / 278



第三节 加强相互合作 / 281

■正确认识自己与同事的关系 / 281

■培养员工的团队合作精神 / 282

■在公司内部实施良性竞争 / 284

第四节 解决部门冲突 / 285

■减少对立抗拒的方法 / 285

■对付流言蜚语要有勇气 / 287

■公司内部要采取坦率交流制度 / 288

■和谐共处能够团结一心 / 291

第七章 进修与培训

进修和培训是职员不断提高自己知识、素质、能力的捷径,也是公司提高整体业绩的手段和公司职员晋升的途径。本章针对公司职员的不同性格与岗位差异,企业发展方向与职员个人成长目标的不同设置了具有针对性的培训和进修,采用了灵活多样的培训方式,无论是对普通的职员还是对较高层的管理人员都有较大的帮助和指导。

第一节 明确培训的内容 / 297

■加强职员企业理念的培训 / 297

■处理职员诉苦的技巧 / 299

■主管必备的两项基本能力 / 302

■善待员工的失误 / 303



- 做主管的四大技巧 / 305
- 科学有效地分派工作 / 308
- 如何培训职员树立公司理念 / 309

第二节 确定培训的形式 / 311

- 培训常用的十种方式 / 311
- 培训要注意的四个环节 / 313
- 灵活多样的培训方法 / 314
- 定向培训要重实效 / 315
- 中小公司职工培训的十大原则 / 316

第三节 选择培训对象 / 318

- 对新职员的培训 / 318
- 培训要注重实用性和针对性 / 320
- 对员工的知识培训 / 321
- 对公司管理人员的培训 / 323
- 对专业技术人员的培训 / 324
- 注重培训的效果 / 327

第四节 健全培训制度 / 328

- 建立健全公司的培训制度 / 328
- 培训的原则及特点 / 330
- 建立新员工培训跟踪制度 / 332
- 拟定公司的培训计划 / 332
- 培训要以科学的原则为指导 / 334
- 走出培训中的十大误区 / 335
- 认识公司职员培训的特点 / 339

