

新
XIN

员工

YUANGONGBIDU

必读



日本能率协会 编
方木森 译

最完美的新员工
培训读本

東方出版社

新员工

XINYUANGONGBIDU

必读

日本能率协会 编
方木森 译

東方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新员工必读/日本能率协会编;方木森译. —北京:东方出版社, 2004.8
(东方管理智慧译丛)

ISBN 7-5060-2010-6

I. 新… II. ①日…②方… III. ①企业管理: 人事管理
②职业道德-职工教育-参考资料③人际交往-职工教育-参考资料
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 086126 号

Copyright © 1987 by Japan Management Association

Published by arrangement with Japan Management Association

Simplified Chinese translation copyright © 2004 by Oriental Press

All rights reserved

本书版权由西川印刷株式会社代理

中文简体字版专有权属东方出版社

著作权合同登记号 图字: 01—2004—0789 号

新员工必读

著作责任者: 日本能率协会 编 方木森 译

总 策 划: 许剑秋

责 任 编 辑: 吴玉萍

标 准 书 号: ISBN 7-5060-2010-6

出 版 发 行: 东方出版社

地 址: 北京朝阳门内大街 166 号 100706

网 址: [http://www. peoplepress. net](http://www.peoplepress.net)

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1000 毫米 16 开本 12.75 印张 125 千字

2004 年 10 月第 1 版 2004 年 10 月北京第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

版权所有, 不得翻印

序

对新员工的期待

首先，祝贺大家成为公司的新一批员工。对于公司而言，你们无疑是公司的新生力量、生力军、新鲜血液。

日本能率协会自公元 1932 年开创以来，已经走过了 50 年的历程。在这 50 年中，我们一直致力于企业人才的培养和经营管理方面的研究和教育工作。这本书是针对新员工在进入公司之后应该做什么而写的。

每个公司每年都会招聘新员工。对于这些新员工来说，进入公司就是他们走出校园步入社会的第一步。50 年的研究经验告诉我们，对于这些涉世未深的新员工而言，走好这第一步是十分重要的。正所谓：万事开头难。

也正是考虑到这艰难的第一步的重要性，我们才写了这本书。在这本书中，我们将详细介绍作为一名新员工，应该如何使自己的能力在公司中得到最大限度的发挥；应该如何去考虑公司中出现的这样、那样的问题；应该怎样去处理好工作中的各种各样的事务。

在此，我们衷心地希望每一位新员工在读过这本书之后能够有所收获，并且能够将书中的理论与自身的实际情况有机地结合，在生活中活学活用。最后，预祝每一位新员工工作一帆风顺，前程似锦！

前 言

作为公司的新员工，我们应该时刻提醒自己，绝不能辜负公司的期望。

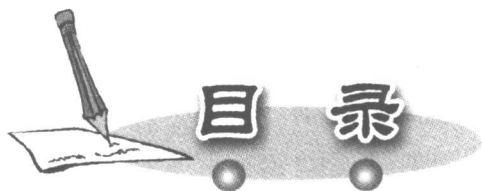
对于所有企业而言，当今社会残酷的市场竞争和整体产业大环境的不景气，可以说是一个不争的事实。企业如果想要在这种艰难的市场环境中继续生存下去，采取扩大公司规模的经营战略显然是不可行的。因为，根据经济学理论，扩大战略是适用于经济高速增长期的经营策略。而现在市场不景气，企业内部员工又开始出现老龄化，这将会给新员工今后的工作带来很多困难。无论是在进入公司的最初阶段，还是在以后逐渐晋升为管理者的道路中，这样的外部环境都将使现在这些新人举步惟艰。

不仅如此，随着国家教育水平的不断提高，公司员工的知识水平和整体素质也不断提高，高素质的员工必然要求公司要付给他们更高的薪水。据一项调查表明，现在日本工薪阶层的平均收入水平已经基本和美国持平。可以说，这种高薪水的支出已经成为公司财务支出中不可忽视的一个重要组成部分，而且这一部分的支出还有继续上涨的趋势。这种高支出的趋势给本来就面临艰难经营境地的公司提出了一个新的课题：必须减少这部分成本的支出，否则公司将有可能面临倒闭。

对公司而言，新员工就是要在这样的困境中给公司带来活

力，成为公司的“新鲜血液”。公司也更是期望每一位新员工都能够尽早熟悉自己的工作，和同事们在工作中达成默契，能够在业务中独挡一面。

出于以上种种考虑，我们以“对新员工来说，应该做什么、怎样做”为中心，就新员工应该如何开展自己的工作，应该在工作中如何处理好公司内部的各种人际关系等方面的内容做了详细的阐述。希望刚刚踏入公司大门的新人们在读过本书之后，能够有所收获，并且能够把书中所讲的理论自身的实际情况有机结合，在生活中活学活用，早日成为公司的中流砥柱。



前言

第一章 “公司”意味着什么,“工作”意味着什么 /1

- ▶ 告别学生时代,走好步入社会的第一步 /2
- ▶ 对你来说,工作意味着什么 /4
- ▶ 企业必须履行的六大责任 /7
- ▶ 明确企业内部的组织机构 /9
- ▶ 企业面临的潜在危机 /11
- ▶ 作为公司的一员应该做好哪些事情 /14
- ▶ 企业员工必须具备的职业素质 /16

本章小结 /18

第二章 企业员工必须具备的几种意识 /20

- ▶ 顾客至上意识——没有客户,就没有公司 /21
- ▶ 强化交货期限意识——不允许“超过交货期限” /23
- ▶ 协调意识——作为组织的一员应具备的思考方式及行动 /26
- ▶ 确立目标的意识——“我尽最大努力”的态度是不行的 /28
- ▶ 改革意识——没有最好,只有更好 /31
- ▶ 成本意识——节省经费就是增加利润 /33
- ▶ 品质意识——工作做到何种程度才算到位 /36

本章小结 /38

第三章 顺利开展工作的基本方法 /40

- ▶ 理解工作的六个要素 /41

- ④ 工作中的基本注意事项 /43
- ④ 科学的工作循环周期“PDCA” /46
- ④ 提高工作效率的四要素 /49
- ④ 如何应对工作中的各种变化 /52

本章小结 /57

第四章 接受上级指示，向上级报告 /58

- ④ 良好的沟通是开展工作的基础 /59
- ④ 接受指示时应该注意的事项 /61
- ④ 报告的种类及提交时间 /63
- ④ “好”的报告和“差”的报告 /65
- ④ 沟通的方式也有好坏之分 /67
- ④ 报告和沟通中需要注意的六个关键点 /69
- ④ 遇到难题时积极求助 /71

本章小结 /73

第五章 如何建立良好的职场人际关系 /75

- ④ 了解职场人际关系的特点 /76
- ④ 职场内人际交往的注意事项 /78
- ④ 如何与上级和前辈相处 /80
- ④ 如何对待同事和异性 /82
- ④ 如何面对公司中你不喜欢的人 /84
- ④ 工作时间以外的注意事项 /86
- ④ 职场人际交往中的五大禁忌 /88

本章小结 /90

第六章 职场中的基本礼仪及注意事项 /92

- ④ 保持职场秩序，愉快地度过每一天 /93
- ④ 关于服装和仪表 /95

- ✎ 初进公司工作的注意事项 /97
- ✎ 注意工作中的态度和行为 /99
- ✎ 外出拜访的注意事项 /102
- ✎ 下班离开公司时的注意事项 /104
- ✎ 请假缺勤时的注意事项 /106

本章小结 /108

第七章 接待来访者的素养与礼仪 /110

- ✎ 接待来访者的五项基本要求 /111
- ✎ 从迎接到送别的基本礼仪 /113
- ✎ 打招呼、鞠躬行礼以及交换名片的礼仪 /115
- ✎ 应对不同场合的基本礼仪 /117
- ✎ 掌握面谈的基本技巧 /120
- ✎ 适应接待工作的最新变化 /122
- ✎ 决定公司命运的前台接待小姐 /124

本章小结 /126

第八章 接电话及打电话的技巧 /128

- ✎ 接电话的基本技巧 /129
- ✎ 接电话的基本注意事项 /130
- ✎ 打电话的基本注意事项 /132
- ✎ 不同场合接电话的技巧 /134
- ✎ 不同场合打电话的技巧 /137
- ✎ 十种错误的打电话方法 /139
- ✎ 电话使用方式的近期变化及处理方法 /142

本章小结 /144

第九章 如何撰写商务公函 /146

- ✎ 公函的重要性及撰写注意事项 /147

- ✎ 商务公函的种类 /148
- ✎ 对内公函的撰写方法及基本模式 /149
- ✎ 对外公函的撰写方法及基本模式 /151
- ✎ 公函报告的撰写方法及基本模式 /156
- ✎ 公函的整理及保存方法 /158

本章小结 /160

第十章 谈话及倾听的基本技巧 /162

- ✎ 工作效率的提高需要充分的沟通 /163
- ✎ 如何恰当表达自己的意思 /165
- ✎ 怎样让自己的话有说服力 /167
- ✎ 如何做一个好“听众” /170
- ✎ 基础敬语知识 /172
- ✎ 容易误用的词汇 /174
- ✎ 慎重使用容易中伤别人的言语 /176

本章小结 /177

第十一章 如何高效地组织和参加会议 /179

- ✎ 了解会议的种类及目的 /180
- ✎ 会议之前需要准备的事项 /182
- ✎ 会议主持人应具备的素质及会议进程 /184
- ✎ 与会者的素养与礼节 /185
- ✎ 如何应对质疑 /187
- ✎ 会议记录的写法及活用 /189
- ✎ 妨碍会议进程的负面因素 /191

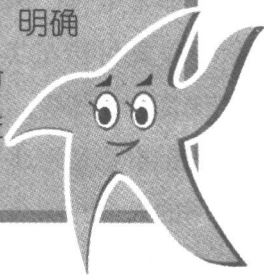
本章小结 /193

第一章

“公司”意味着什么，“工作”意味着什么

你今后大半的人生时光都要在公司中度过，你要时刻铭记：我是公司的员工，有公司在才有我在，我要努力工作。

要树立理想，确定自己的生活目标，明确自己为什么而工作；努力使自己尽快具备成为公司的中流砥柱所需的素质，走好进入公司的第一步。





告别学生时代，走好步入社会的第一步

在学生时代，你的周围有父母的呵护，有兄弟姐妹的照顾，有师长的指导，但是从你走出校园，步入社会的那一刻起，你将告别这所有的一切，开始独立的生活。从现在起，你将在社会的海洋中独自扬起风帆，开始漫漫人生旅途。

2 对于一个学生来说，学习就是他的首要任务，那么对于步入社会的人来说，成为一个积极向上的人，尽职尽责的做好本职工作，就是他的首要任务。

要想成为一名出色的员工，让公司中的每一个人都能认可自己的能力，你必须首先做到以下四点。

1 脱去学生气

一个公司曾经请我去为他们培训新员工。记得有一次，一个员工不仅上课迟到了，还大摇大摆地从全体员工面前走进教室。我当时非常生气。因为，一个公司开展这样的新员工培训的同时，不仅要付给员工工资，还要花钱请老师，交书本费、场地费、伙食费，等等，开销是非常大的。公司花这么多的钱为的是什么呢？不就是想通过这样的一个培训使新员工们尽快成为对公司有用的人么？那么一个对公司有用的人，最起码应该做到上班不迟到吧。所以，对那个迟到的员工，我一点情面都没有留，当

着所有同学的面直接批评他说：“你知道么？你没有资格迟到。请你到教室的后面站着听课。”在一个半小时的课程结束之后，我才对后面的那个迟到的员工说：“今天就是因为你的迟到，所有人都度过了非常不愉快的一个半的小时，你必须向所有人道歉。”最后，他也意识到了自己的错误，在全体员工面前诚恳地道了歉。

也许对于一个学生来说，上课迟到根本不算什么。但是，对于一个公司的员工来说，这种观念是不能容许的。你必须做到凡事都认真对待，决不能有半点马虎。因为学生和员工的社会属性有着根本性的区别。学生是花钱到学校去做自己的工作，而员工则不然，公司是花钱请你来做工作的，你的所作所为要对得起公司付给你的钱。

2 遵守公司的各项规章制度

就像学生要遵守学校的纪律一样，公司的员工也有必须遵守的规章制度。作为一名员工，遵守公司中成文的（如工作守则、员工礼仪、操作规范）和不成文的（公司惯例）各项规章制度，也是员工必须遵守的。

3 掌握专业知识

相信大家在看棒球比赛的时候，决不会因为某个球员刚刚大学毕业升入职业队，就能容忍他在场上有拙劣的表现吧。因为对于专业球员来说，打球就是他的工作，只有打好球，才能算是完成了工作。





同样，对于新员工来说，也不能因为自己是新来的，就指望大家对自己工作中的差错能够谅解。这种心态是不对的。员工在公司就像球员在球场上一样，必须全力以赴。因为这是你的专业、你的工作。与学生时代不同，对于每个员工而言，每天的工作都是期末考试而且这种每天都进行的考试，没有补考的机会。你必须细心观察老员工以及上级的一言一行，必要的时候还应做一些记录，努力尽早掌握有关工作的所有知识，这将会对你以后的工作大有好处。

4 努力营造良好的人际关系

4

公司中的人际关系基本上都是围绕工作展开的。无论是上级还是老员工，或其他部门同事，甚至是你面对的顾客，和所有这些人打交道都是你的工作。与单纯的学生时代不同的是，你所要接触的每一个人，其身份、地位、家庭状况、教育程度等都不一样。这也意味着你所要面对的人际关系会十分复杂。恰当地处理好公司中的人际关系，会对你今后工作的顺利开展起到非常重要的作用。

对你来说，工作意味着什么

对于学生，同样是上学，有的人每天只是机械地过着往返于家和学校的那种两点一线的生活，而有些人却不同，他们有自己的崇高的理想，有奋斗的目标。对于这些人来说，学习上一点点的进步都意味着离理想又近了一步。对学习的态度不同，也决定了



这两种人的学习热情必定会有很大的差距，这种差距体现在现实中，往往就是成绩上的天壤之别。

那么同样，对于已经步入社会参加工作的人来说，那些对自己的未来满怀希望、为理想而奋斗的人和那些只是为了每个月能拿到薪水养活自己的人，在工作中的表现肯定是截然不同的。换句话说，对待工作的态度，决定了一个人在工作中的表现。

每个人在做这样、那样的事情时，实际上都是在满足自己的各种需求和欲望。那么作为一名公司的员工，你是出于哪种需求或是欲望，去完成自己的工作呢？

1 生存需求

要生存，每个人都离不开衣食住行。但如果一个人仅仅是为了满足自己生存上的最低需求而去工作的话，那这样的标准就太低了。确实，对于一个人来说，生存是第一位的，工作赚钱养活自己无可厚非。但是这种没有任何主动性、迫于无奈去工作的人，只是金钱的奴隶，他们永远都不可能成为自己生活真正意义上的主宰者。

2 寻求生活保障

这类人的初衷非常简单，就是想有个铁饭碗。既不会因为经济的不景气而朝不保夕，也不会为下岗失业而惶惶不可终日。他们希望凭借自己的工作，过上比较安稳舒适的日子。相信抱着这样的心态每日忙碌在工作岗位上的人不在少数。虽然这些人在自己的工作岗位上也能够勤勤恳恳，但这种贪图安逸的心理未免太

过消极。



3 没个性，随大流

处在这一阶层的人们，个性一般比较随和。他们往往不想成为特例独行的人，总希望能和大家保持一致，随大流。在日本，很多家庭主妇就是出于这样的一种心态，每天外出打工。事实上她们并不是出于对金钱的需求，而是因为其他的人都去了，所以自己也要去。

4 希望得到自身价值的认可

这一阶层的人工作都非常努力。他们希望通过自己的努力工作，使别人充分认识到自己的价值，从而得到社会的认可和尊重。但是这类人往往自尊心太强，在事业上一旦受到挫折便很容易气馁。也正是因此，成功常常会 and 这些人失之交臂。

5 希望实现自我价值

我认为这一阶层的人对待工作的态度是最为理想的，也是我们所提倡的。他们希望通过努力的工作给自己所属的整体部门做出更大的贡献，更希望在工作中通过不断的挑战自我，发挥出自己的创造性潜质，最终实现自身的价值。只有这种为自己的理想而努力奋斗、为实现自我价值而去工作的人，才能成为真正优秀的员工。

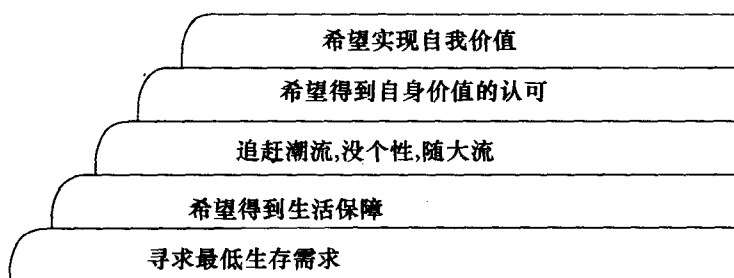


图 1-1 洛马斯需求理论

企业必须履行的六大责任

松下幸之助先生曾经说过：公司可以从社会中得到成长和壮大的机会，那么反过来，一个好的公司更应该以各种各样的形式去回报社会，这是一种义不容辞的责任。而回报社会的最好的方式就是为社会创造出更多的财富。如果一个公司不能创造财富，那么它无形当中就增加了社会的负担。虽然，松下先生的这一席话一直被很多知名企业奉为自己的经营理念，但这并不意味着每个公司都一定要把创造财富作为自己经营的惟一目的，一切其他的因素都要为之让步。

要知道，一个公司要想有所发展、成就一番事业，仅仅有创造财富的经营理念是不够的。在创造财富的同时，公司还必须肩负起以下六项责任。

1 对顾客负责

一位著名的美国经济学者曾经说过这样一句话：“没有市场，就没有公司。”即对于一个公司而言，在激烈的市场竞争中生存下去的首要条件就是要有自己的产品（也包括服务），并且这种

