

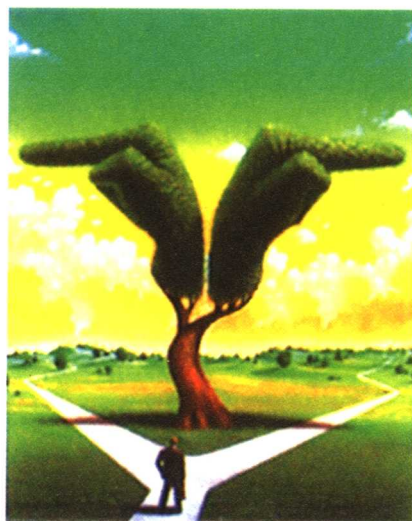
献给职场新人的生存圣经
解决新员工的所有难题·走向优秀员工的成功指南

新员工手册

NEW STAFF HANDBOOK

少走弯路，少做错事，少付出不必要的代价，
快速成长起来，成为公司需要的优秀员工。

张晓萨 编著



地震出版社

新员工手册

【 献给职场新人的生存圣经
解决新员工的所有难题·走向优秀员工的成功指南 】

NEW STAFF HANDBOOK

张晓萨 编著

地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

新员工手册/张晓萨编著. —北京:地震出版社,2005.8

ISBN 7-5028-2697-1

I. 新… II. 张… III. 企业-职工-修养

IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 069746 号

地震版 XT200500078

新员工手册

张晓萨 编著

责任编辑:薛广盈

责任校对:宋 玉

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467972

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:华北石油廊坊华星印刷厂

版(印)次:2005年8月第一版 2005年8月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:254千字

印张:16.5

印数:00001~15000

书号:ISBN 7-5028-2697-1/F·248(3328)

定价:29.80元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)



寄语新员工 序

秋风起了，那些刚就业的大学生们顶着新人的帽子，也已经坐了两个多月的办公室。这两个多月，有人乐在其中，逢人就夸公司；有人变成了“祥林嫂”，一口气能从老板抱怨到清洁阿姨；还有人却已辞掉得来不易的第一份工作……

顺利通过了面试开始职业生涯，心里一方面觉得开心，另一方面又得谨言慎行。不可讳言，试用期是一个真正考验人的过程，有人为此英雄气短，也有人却因此鱼跃龙门。在这个起步的过程中，打好基础是第一要务，这不仅影响你在公司的前途，也关系到未来的职业生涯发展。

一位资深人力资源部经理这样描述这群职场新人：他们对传统的观念很不以为然，他们特立独行，不愿被社会、被职业改造，他们敢于接受挑战，思维尤其独立。那么，他们独行使般的工作行为和理念在现代社会应该称之为新观念还是新问题？

大多数的新员工进入单位工作后，悠闲的校园生活方式被紧张的职场打拼所代替，这些处于“断乳期”的职场新人面临着巨大的转型压力。根据调查显示，心理承受能力差、不懂人际交往、礼仪文化缺失等问题已成为不少刚参加工作的新员工的通病。来自心理咨询中心的一份调查统计也同样显示，在刚刚踏入工作岗位的人群中，出现不良社会适应症

状的比例高达90%。

所以，新员工在进入公司后，完成从学生到员工的快速转型是非常迫切和必要的。

新员工只有三个月的试用时间，你不能慢慢适应环境，你必须快快适应。新员工时刻要记住：公司聘用你，是希望你能尽快尽多地为公司创造效益，更快地上手，提升自己的业务能力。这对于新人在公司迅速立足是必不可少的。

一个真正成熟的人，他会发现：真正的快乐、幸福、个人的价值体现皆来自于事业，来自于工作。新员工尤其要明白这个道理，热爱你的工作，这对你的职业生涯是不无裨益的。

学生时代的主要任务是学习，若说交往，也主要是同学之间，同学与老师之间，人际关系要单纯得多，而参加工作后就大不一样了，领导、同事、客户等角色众多，而每个人的年龄、性格、阅历、知识水平、行事风格等又差别极大，人与人之间心态各异、关系微妙，环境、角色复杂多变。对于新员工来说因此心怀惴惴也就不足为奇了。说到底，还是新员工对新的环境不太适应，加之缺乏必要的社交知识和人生经验。适应环境需要时间，这是一个必然的过程。增加必要的社会知识和人生经验，是新员工的当务之急。新员工初涉职场，以下这些方面是不容忽视的：

(1) **注意第一印象。**第一印象在人际交往中所具备的定势效应具有很大的稳定性，一个人留给他人的第一印象就像深刻的烙印，很难改变。

(2) **穿着得体。**不同性质的单位，对服饰仪表有着不同的审美标准和审美要求。新员工要根据工作性质、职位选择适宜的服装。以整洁、大方、顺应潮流为好，不要穿过于追逐时尚、过于休闲的服装，相对保守正规一些的服装会给人留下好感。

(3) **言谈举止要得体。**得体的言谈举止应该表现得亲切、热情、有礼貌、有理智、讲道德、讲信用。待人接物中，一方面要切忌傲气，另一方面也要避免过于谦卑，同时行为不要过于随便。

(4) **尽快了解公司文化。**每个公司都有自己的发展史和企业精神，都有一些成文或不成文的规矩，平时要抓紧时间，多翻阅相关的介绍材料，多注意观察，这样你会少犯错误，少出纰漏。

(5) **尊重同事，虚心求教。**刚到公司，所有的工作对你来说都是陌生的，诸多事情都不知如何办理，因此多向同事求教是最快进步的方式。要有一种从零做起的心态，放下架子，尊重同事，不论对方年龄大小，只要比你先来公司，都是你的老师，你只有虚心请教、不断学习才能使自己尽快提高。

(6) **上下班要守时。**刚刚上班，早点儿来，晚点儿走，轻易不要为私事请假。主动干一些诸如打水、扫地、整理内务的活，这是每个新上岗的人员都应做的事情。

(7) **工作要紧张有序。**工作刚开始，往往工作量不大，不能坐在那里发呆，要设法使自己忙碌起来。比如翻阅有关的文件、档案资料，搜集整理一些资料等等。至于领导交代的工作，更应尽心尽力，争取高效率、高质量地完成。办公桌要保持光亮整洁，文件摆放要井井有条。

(8) **要想在新职位上脱颖而出，就要跳出部门框架去看待问题。**从公司老板的角度去考虑那些真正与公司整体业务相关的事情。设想如果你是公司的老板，你会怎么做？

(9) **为其他同事做些辅助性的工作。**如打印资料，填写简单表格等，既给人留下勤快的印象，又易于尽快的融入同事圈中，得到大家的帮助提携。

(10) **努力做好每一件事。**初为上班族，对于老板或同事交代的每一件事，不管大小，都要尽力克服一切困难，力求在最短时间内尽善尽美地完成。只有做好每一件事，才能取得领导、同事的好感与信任。

(11) **别被失败挫伤。**新手初上工作岗位，难免出现差错，下次尽量避免，同时要不断鼓励自己：不论多么伟大的人都会出现差错，这很正常，下次我会做得更好。

(12) **不要卷入是非的漩涡。**总有一些人喜欢说长道短，评论是非。刚到公司的新人，不可能了解事情的来龙去脉，更没有正确分析判断的

能力，因此最好保持缄默，既不参与议论，更不要散布传言，卷入是非的漩涡。

(13) **了解公司的组织方针。**首先必须了解公司内部的组织，知道每个单位所负责的工作及主管。除此之外，你还要了解公司的经营方针，以及公司的工作方法。一旦你对整个公司有了全面的认识后，对你日后的工作将大有益处。

(14) **尽快学习业务知识。**你必须有丰富的知识，才能完成上司交代的工作。这些知识与学校所学的有所不同，学校中所学的是书本上的知识，而工作所需要的是实践经验。

(15) **在预定时间内完成工作。**一项工作从开始到完成，必定有预定的时间，而你必须在这个时间内将它完成，绝不可借故拖延，如果你能提前完成，那再好不过。

(16) **执行任务时要注意轻重之分。**上司所指示的事务中，有些事件不需要立刻完成，这时应该从重要的事情着手，但是，要先将该做的一笔录下来，以免遗忘。若上司临时交代事情，你无法暂停正在进行中的工作，应该立即提出，以免误事。未充分了解上司所交代的事情前，一定要问清楚后再进行，绝不可自作主张。

职场越来越纷扰复杂，在短短的三个月里，新员工渴望快速适应环境，希望自己在职场中少走弯路，少做错事，少付出不必要的代价，快速成长起来，成为公司需要的成熟员工。

真心希望并祝愿所有的即将迈向工作岗位和刚刚就职的新员工们，在读过这本《新员工手册》后能有所领悟和运用，在自己的职场生涯中收获胜利和成功。

张晓萨

2005年8月

目 录

第一章

初涉职场，走向成熟

试用期是一个真正考验人的过程，打好基础是第一要务，这不仅影响你在这家公司的前途，也关系到你未来的职业生涯发展。

I. 职业形象，第一名片 / 4

- 一、第一印象最重要 / 4
- 二、男性新员工形象指南 / 6
- 三、做一个优雅的职业女性 / 9

II. 职场礼仪，新人必知 / 14

- 一、在办公室应有的礼节 / 14
- 二、如何打好电话 / 17
- 三、如何接好电话 / 19
- 四、接待拜访客户的礼节 / 20

III. 言谈举止，大方得体 / 24

- 一、重视肢体语言 / 24
- 二、语言谈吐体现个人素养 / 26
- 三、重视并使用好名片 / 28

IV. 工作环境, 尽快熟悉 /31

- 一、新员工必须了解的信息 /31
- 二、公司的企业文化 /34
- 三、办公桌的使用 /36
- 四、办公设备的使用 /37

V. 热爱工作, 提升能力 /39

- 一、热爱你的工作 /39
- 二、多学习提升工作能力 /41

VI. 上司同事, 真诚相处 /43

- 一、新人乍到, 人和最重要 /43
- 二、尽快记住公司员工的名字 /45
- 三、一定要和老板好好沟通一次 /47
- 四、勤快主动地做好小事 /49
- 五、办公室里注意口头禅 /49
- 六、如何熟悉你的同事 /50
- 七、如何快速融入团队 /52

VII. 职场新人, 平稳过渡 /56

- 一、去掉学生气, 完成转型 /56
- 二、如何应对“欺生” /58
- 三、新员工的五个禁忌 /61
- 四、赶走社交恐惧 /62
- 五、严格遵守规章制度 /64
- 六、六招让你平稳渡过试用期 /65

第二章 经营同事

在办公室这个说大不大、说小不小的圈子里,真正做到团结一心又谈何容易?如何和朝夕相处的同事处好关系,这是一门复杂高深的艺术。

I. 同事朋友,和睦第一 /71

- 一、和平相处的八项原则 /71
- 二、积极地向同事问声“早上好” /73
- 三、和同事低调相处,含蓄竞争 /75
- 四、吃亏是福,不要斤斤计较 /76
- 五、不做嚼舌之人 /78
- 六、多多赞美同事 /79
- 七、不要问东问西,寻根究底 /82
- 八、幽默感使你大受欢迎 /83
- 九、不要随便批评同事 /85
- 十、微笑的魅力 /87
- 十一、帮助同事就是帮助自己 /89
- 十二、帮助别人要注意的方面 /90
- 十三、多和同事沟通 /91

II. 化解纷争,挥洒自如 /94

- 一、同事和你争功怎么办 /94
- 二、如何避免同事排挤 /95
- 三、与同事闹矛盾了怎么办 /97
- 四、认清并应对职场中的“小人” /98

III. 平淡如水, 保持距离 /101

- 一、人际交往中的物理距离 /101
- 二、君子之交淡如水 /102
- 三、自己的事不能全部对同事说 /104
- 四、远离办公室友谊 /105
- 五、远离办公室恋情 /106

第三章 与上司相处

员工和上司本来就是同一条船上的人, 只是分工不同罢了。新员工应该同情和理解上司, 认识并体谅上司。这是新员工与上司融洽相处的基础。

I. 对待上司, 积极主动 /111

- 一、积极主动地与上司沟通 /111
- 二、体谅并认识上司 /113
- 三、应对不同类型的上司 /114

II. 尊重上司, 时刻牢记 /117

- 一、有理有节地拒绝上司 /117
- 二、隐藏自己的能力和锋芒 /120
- 三、适时赞美并甘当陪衬 /121

III. 服从上司, 勿庸置疑 /124

- 一、服从上司永远是对的 /124
- 二、工作中学会对上司妥协 /125
- 三、当上司明显错了的时候怎么办 /127
- 四、当你得罪上司后怎么办 /129

五、如何向上司提出不同意见 /131

■ IV. 与之相处，注重细节 /133

- 一、不要比你的上司穿得好 /133
- 二、和上司谈工作的时候关掉手机 /133
- 三、给上司上交材料时附上提要 /134
- 四、不要显得比上司高明 /134
- 五、对上司满怀感恩之情 /135
- 六、找出上司的闪光点 /135
- 七、各司其职，不要越位 /135
- 八、不要和上司走得太近 /136
- 九、投上司所好，培养共同语言 /137

第四章 得到老板器重的秘诀

老板器重的员工就是老板的左膀右臂，是有真才实干的员工。真正能够得到老板信任和器重的员工，当然也是公司内最有地位、最有发展前途的员工。

■ I. 对待工作，满怀热情 /143

- 一、热情是最伟大的力量 /143
- 二、如何保持热情 /144

■ II. 没有借口，完美执行 /146

- 一、没有借口是工作准则 /146
- 二、如何完美执行 /147
- 三、敬业成就事业 /149
- 四、工作要有责任心 /151

III. 赤胆忠诚, 老板器重 /153

- 一、积极主动是成功秘籍 /154
- 二、如何积极主动 /155
- 三、打造自己的核心竞争力 /157
- 四、做事先做人 /159

第五章 做好自己

无论外界和别人的情况如何, 对于新员工来说, 做好自己最重要。自己做好了, 整个世界对你来说也就好了。

I. 新人出道, 自信满满 /166

- 一、新人一定要拥有自信 /166
- 二、检验自信的十一个自我测试 /168
- 三、十一招让你自信满满 /170

II. 终身学习, 时刻充电 /173

- 一、终身学习才能走得更远 /173
- 二、充电前的准备 /175
- 三、关于充电的忠告 /175

III. 提高效率, 工作第一 /178

- 一、如何提高工作效率 /178
- 二、专注用心地做好工作 /181
- 三、一丝不苟地做好小事 /182
- 四、凡事要有自己的主见 /185
- 五、自我制定职业规划 /187

IV. 自我要求, 注重细节 /190

- 一、经常反省和自我检查 /190
- 二、激励自己发挥潜能 /192
- 三、成功必备的良好心态 /195
- 四、健康的身体高于一切 /198
- 五、放松自己并学会减压 /200

第六章 办公室智慧

职场复杂纷纭,要想在其中更好的生存,至少,新员工要学会保护自己不中冷枪暗箭,并寻求更高的发展。

I. 人际交往, 学会倾听 /207

- 一、善于倾听是成熟的基本素质 /207
- 二、倾听的四点好处 /208
- 三、倾听需要注意的四点 /208

II. 职场中人, 形形色色 /211

- 一、职场中的关键人物 /211
- 二、不可忽视的办公室小人物 /213
- 三、讨人嫌的员工特征 /216
- 四、如何应对公司里各种类型的人 /218

III. 职场理念, 成功保障 /222

- 一、乐于合作的团队精神 /222
- 二、把握利益并不必谦让 /224
- 三、立足眼前并做好本职 /226

四、职场细节一定不可忽视 / 227

五、多做一点增加自身价值 / 229

六、付出赞美，收获赞美 / 231

IV. 尽快出头，迅速升职 / 234

一、职场新人的十点素质 / 234

二、适时地表现和推销自己 / 237

三、初入职场，控制情绪 / 239

四、新员工要摒弃派系和人际联盟 / 241

五、拒绝应做到有效、不伤感情 / 243

六、公私分明并坚持原则 / 245

第一章

初涉职场,走向成熟

试用期是一个真正考验人的过程,打好基础是第一要务,这不仅影响你在这家公司的前途,也关系到你未来的职业生涯发展。



进入工作岗位后，职场新人当务之急就是快速适应环境，融入集体，完成新员工到成熟员工的转型。对于职场新人来说，绝大多数的人都要从基础的岗位开始做起，而在看似简单和基本的工作中，如何把别人已经做过很多遍的事情做得更好，注重细节是关键。注重细节，从细节入手会让你收获意想不到的效果。

刘德利在加入一家知名啤酒公司时，和所有职场新人一样，同样也有面对快速融入工作环境的问题。初来乍到，一时间找不到更好的方法，刘德利认为首先要让大家记住他的名字。

经理将刘德利带进办公室，向大家简单介绍了一下，然后就迅速地离开了。不过，当时大家都在忙，有的人甚至连眼皮都没抬一下。于是，等经理走后，刘德利逐一地和同事们打招呼：“我是刘德利，就和刘德华差一个字，希望您多指教！”详细地告诉别人他的名字后，同事也一个个自报家门，刘德利在心底记住了。每天早上上班，刘德利总是热情地向同事问好，同事也礼貌地说：“刘德利，你好。”很快，大家都记住了刘德利。

更让刘德利骄傲的是，由于记住了对方的姓名，成就了公司一项比较大的订单。两个月前，客户张先生陪其经理来谈生意。当他再次光临时，同事们只是例行公事地和他打招呼，而刘德利却准确地叫出了他的名字，这让张先生很感动。更重要的是，两个月后，张先生成了合作公司的负责人。他不再犹豫，很快地和刘德利所在的公司签了合同。

当然，刘德利也得到了总经理的表扬，不仅提前结束了试用期，还被列入储备干部的名单。