

E企业管理 Enterprise Management

杰 出 员 工 训 练 全 书

打造一流员工
完美培训范本

- 企业管理人士、培训经理、培训师必备工具书。
- 本书综合国内外众多企业员工训练课程设置的精华，内容精挑细选，形式丰富多样，对企业员工素质和技能训练的各个方面进行了生动、详尽的设计、安排和描述，是企业员工训练的完美范本。
- 本书配套超值课件包：培训师手册+演示文稿+学员手册，为企业员工训练提供打包解决方案。

● 陈龙海 杨小良 刘军 编著

海天出版社

E企业管理 **Enterprise Management**

杰出员工训练全书

● 陈龙海 杨小良 刘军 编 著

海天出版社

(中国·深圳)

图书在版编目 (CIP) 数据

企业管理杰出员工训练全书/陈龙海, 杨小良, 刘军编著. — 深圳: 海天出版社, 2005

ISBN 7-80697-481-4

I. 企... II. ①陈... ②杨... ③刘... III. 企业管理—职工培训通俗读物 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 033315 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 张 曼 (Email: zhang-man@china.com)

责任技编: 王 颖 封面设计: 周 晓 漫画创作: 王国宝

深圳市海天电子图书开发公司排版制作 83460900

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

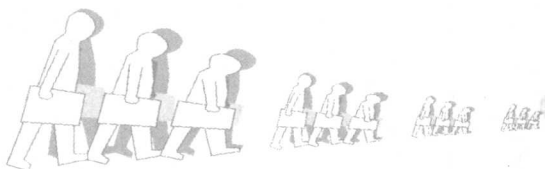
开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 16

字数: 280 千 印数: 1-6000 册

定价: 28.00 元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。



编者的话

管理大师彼得·圣吉博士 (Peter M.Senge) 说过：未来最成功的公司，是那些基于学习型的组织。有效的学习和培训正在成为企业发展的新的动力源泉。“谁停止变得更优秀，谁就不再优秀”。成为许多企业的镇山格言。在这场学习型组织革命当中，新兴的培训师队伍正在逐渐成为时代的弄潮儿，在企业的日常管理当中扮演着越来越重要的角色。

然而，正如一棵树的高速成长，枝叶的日渐繁茂须要伴随着根部的深植与扩展一样，随着培训在企业预算中分量的日渐加重，面对实践中出现的各种各样的新鲜问题，企业管理者与培训师同样需要广泛地吸收养料，寻求更完善的解决途径。正如我们所看到的，国内的管理者苦苦受困于以下问题：如何以最小的成本组织最有成效的培训？如何培养自己的优秀培训师和培训管理者队伍？如何有效的设置员工培训的课程？

.....

针对培训师和培训管理者强烈的自我提升的愿望，在长期的课程研发中，我们深切感到有必要为管理人员和培训师、培训经理们提供更多的工具、素材与参考资料，因此我们集中编创了这一套培训系列图书：

- 《企业管理培训游戏全书》
- 《企业管理培训故事全书》
- 《企业管理培训幽默全书》
- 《企业管理培训案例全书》
- 《企业管理培训演示配乐全书》
- 《企业管理培训杰出员工训练全书》



《企业管理培训培训师全书》

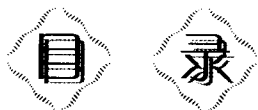
《企业管理培训培训经理全书》

我们相信：如果你是一个管理者、培训师或者培训经理，将以上图书置于案头，拿在手边，从其中吸取养分，不仅能够有效提升培训工作的效益，在日常交际生活之中，也一定可以令你更加洒脱自如，魅力焕发。即使是一名普通的读者，都能够从这套丛书中得到智慧的感悟，人生的乐趣和职业发展方面的启迪。我们更相信，会有更多的企业培训师和企业培训管理者会从这套丛书中得到灵感火花，并且在培训课程开发和组织方面不断创新，完成从优秀到卓越的飞跃。

本套丛书历经几年时间收集整理而成，在编辑过程中，参考了国内外的许多书籍资料，并且得到从事管理和培训工作多年的众多朋友的支持与帮助，在此深表谢意。希望本套丛书能成为广大管理人员和培训师的最佳助手和工具，也希望读者朋友将它巧妙地运用于自身的工作和生活，使工作与生活更加丰富和完美。

编者

2005年6月

1



正确地接受上司的指导	48
思考	49
注意协调、协助	50
提高生产力	51
注意成本	52
随时注意经营管理期的循环	53
致力于改善	54
切实进行报告	56
第二节 我是职业人	60
职业人的意识	60
职业人的工作守则	63
岗位工作：如何尽心尽责？	64
第三节 工作赢家的两大信条	67
天道酬勤	68
保证完成任务	69
第四课 人际和谐技巧	71
第一节 与同事相处	72
与同事相处的原则	72
与同事相处的艺术	73
第二节 与上司相处	76
与上司相处 4 原则	76
与上司和谐相处五问	78
第三节 工作中的情绪管理	81
控制自己的情绪	81
恰当表达语气	83
顺应别人的脾气	84
不把私人情绪带入工作	85
第五课 职业礼仪礼节	91
第一节 礼仪如名片	92
第二节 微笑的艺术	95
第三节 形象礼仪	97
男员工着装	97



女员工着装	98
职业仪容	99
职业仪态	100
职业文明语	103
第四节 商务礼仪	106
握手的礼仪	106
交换名片的礼仪	107
拜访礼仪	109
待客礼仪	110
会客入座的礼仪	112
乘车入座礼仪	112
会餐礼仪	113
第五节 电话礼仪	117
接电话礼仪	117
打电话礼仪	118
第六课 高效时间管理	123
第一节 关于时间管理	124
关于时间	124
“三效”时间管理	124
时间管理自我心理建设	126
第二节 时间管理中的陷阱	127
第三节 如何跨越时间陷阱	131
目标 ABC 原则	131
80/20 原则	132
管理时间五部曲	133
时间管理 16 条小技巧	134
第四节 时间管理的工具	140
工作日程表	140
粘贴条	141
电子记事本	141
第七课 有效沟通技巧	145
第一节 沟通产生效益	146



第二节 跨越沟通的障碍	148
产生沟通障碍的原因	149
如何消除沟通障碍	151
第三节 聆听与沟通	154
聆听的好处	154
不能很好聆听带来的风险	155
聆听的技巧	156
第四节 内部沟通模式	161
正式沟通模式	162
非正式的沟通模式	163
第五节 实用沟通技巧	164
沟通用 5 “心”	164
听出“话外音”	165
重复一遍所听到的	167
第八课 团队制胜	171
第一节 培育团队精神	172
什么是团队精神	172
营造互信的合作气氛	174
打造团队凝聚力	177
激发团队士气	181
第二节 团队目标共享	184
目标导航	185
众人划桨开大船	186
个人角色与力量认知	187
第三节 团队冲突处理	191
团队冲突的表现	191
如何看待团队冲突	192
冲突处理的 5 种对策	193
消灭团队的敌人	195
第九课 高效执行力	201
第一节 执行力就是竞争力	202
执行：完成任务的学问	203



执行力：成功的护身符	204
每个人都是螺丝钉	206
第二节 完成任务的三个心理保证	208
工作无小事	208
试过才知道	210
对是错的不断纠正	211
方向正确就一直走	212
第三节 任务完成的四个行动保证	214
清楚了解意图	214
精心准备资源	215
机智克服困难	216
有效汇报工作	218
第四节 执行过程的4大误区	220
将自己的理解等同于别人的理解	220
在自己的位置做别人位置上的事情	221
将过程当成结果	222
做不正确的事与不正确地做事	223
第十课 职业生涯规划	227
第一节 认识你自己	228
人心求进	228
你的性格、气质、能力与兴趣	229
你现在的工作岗位	232
你的职业目标	234
第二节 高瞻远瞩，脚踏实地	238
走好脚下每一步	238
从成败中学习	241
累积人脉	243
第三节 为未来成功再添砖加瓦	245
在强项上施展才华	245
构筑核心能力	248
利用公司职业发展的流程及工具	250



第一课 积极心态

第一课 积极心态



心有多宽，理想就有多远；
理想有多远，人就能走多远。

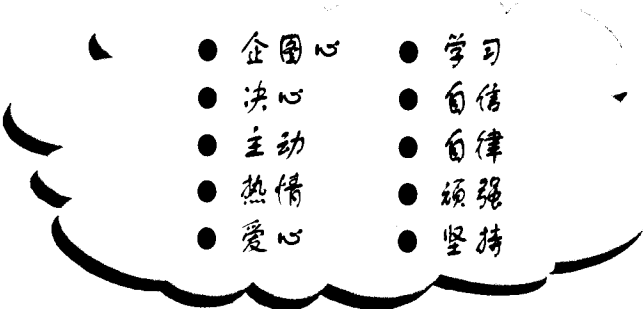
心有多宽，理想就有多远；理想有多远，人就能走多远。

当今时代，市场瞬息万变，技术日新月异。一个杰出的员工既需要有一流的 IQ，更需要有一流的 EQ。前者能够保证我们成功拥有一项或多项技能，而后者却可以保证我们拥有的所有技能正常、稳定而持续地产生生产力。

任何工作都是紧张而富于挑战性的。无论过去的你曾经如何辉煌，或者曾经如何颓丧，从这一刻起，一切重新开始。

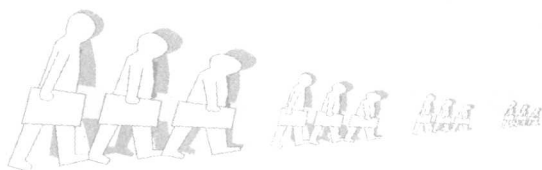


第一节 十种积极心态

- 
- 企图心
 - 决心
 - 主动
 - 热情
 - 爱心
 - 学习
 - 自信
 - 自律
 - 顽强
 - 坚持

刘永好在央视访谈节目上跟大学生们讲：一个成功的人，最重要的是心态要好。心态指的是什么？失败的时候、困难的时候、压抑的时候，要想得开，不要跳岷江、也不要跑新疆。成功的时候，金钱、荣誉、掌声……面对着名牌大学的几百位 MBA、硕士、博士生，要沉得住气，不要飘飘然、不要中央电视台镜头一上，就不得了了，就上天了，那不行。一个平常心。我就是我，一个来自四川西部贫困地区人民的儿子，跟大家一样在为国家做贡献；我喜欢吃麻婆豆腐、回锅肉，仅此而已。无论身在什么样的环境之下，记住我们应该努力，那就对了。

“平常心”与“记住应该努力”是刘永好先生总结的“好的心态”。对于企业来讲，要求自己的员工具有积极的心态，这是人力资源可持续发展和利用的需要。对于员工本身来讲，培养积极的心态，有助于自己更顺利地走上成功之路。为此，有两个问题需要回答：一是企业希望自己的员工以怎样的心态投入到工作中去，方才认可他为企业的杰出员工？二是员工作为企业中的一员，应以怎样的心态度过在企业中的日子，才能够顺利地为以后的人生道路创造良好条件？我们结合成功学理论与实践的精华，同时根据企业的实际需要，要求我们的员工在日常的工作与生活当中时时注意保持十种积极心态。也许，这与刘永好先生所说的，都是异曲同工。



1. 企图心

“不想当将军的士兵，不是好士兵”。企图心，即要有自己的奋斗目标，有自己的追求。那种“做一天和尚撞一天钟”的得过且过的心态，在现代企业当中没有立足之地。几乎所有的企业都认同麦肯锡公司“UP OR OUT”的人员淘汰机制，如果一

“不想当将军的士兵，
不是好士兵”

Up or out!



个名牌大学的学生进入企业工作了两年，它惟一的资本仍然是对别人说自己是名牌大学毕业生的话，这样的员工是不会受到欢迎的。每一个企业都希望他们的员工在脚踏实地工作的同时，能够看得更高，走得更远。这里有一个故事可以说明，一个有企图心的员工和一个没有企图心的员工之间的差别：

小故事：

从小职员到总经理

1926年，毕业于东京大学法律系的大村文年进入“三菱矿业”成为小职员。当公司为新人举行欢迎会时，他对那些与他同时进入公司的同事说：“我将来一定要成为这家公司的总经理。”

他在发出豪言壮语之后，开始了他的长远计划。凭着旺盛的斗志与惊人的体力，数十年如一日，孜孜不倦地工作，业绩远远超过众多资深的干部与同事。在毫无派系背景之下，完全凭借本人实力，冲破险境，终于在35年之后当上“三菱矿业”的总经理。以三菱财阀的历史而言，未到60岁就成为直系公司的总经理，可说是史无前例。他的就职的确惊动日本工商界人士，他们内心无不惊讶，并深感佩服。

无独有偶，在1949年，一位24岁的年轻人，充满自信地走进美国通用汽车公司，应聘做会计工作，他只是为了父亲曾说过的“通用汽车公司是一家经营良好的公司”，以及让他去看一看的建



议。在应试时，他的自信使助理会计检察官印象十分深刻。当时只有一个空缺，而应试员告诉他，那个职位十分艰苦，一个新手可能很难应付得来。但他当时只有一个念头，即进入通用汽车公司，展现他足以胜任的能力与超人的规划能力。

应试员在雇用这位年轻人之后，曾对他的秘书说过，“我刚刚雇佣一个想成为通用汽车公司董事长的人！”这位年轻人就是从1981年到现在一直出任通用汽车董事长的罗杰·史密斯。

罗杰刚进公司的第一位朋友阿特·韦斯特回忆说：“合作的第一个月中，罗杰正经地告诉我，他将来要成为通用的董事长。”

这两个人的故事告诉我们，在一个企业当中深深扎根进去，将个人命运与企业命运相连，将个人目标与企业目标相统一起来的那些员工，比之那些将企业当踏板、将工作视为权宜之计的人，更加容易被视为同时也更加容易成为企业的瑰宝。

2. 决心



决心即对达成自己预期目标的必胜信念。要想成功，仅仅有企图心和成功的意愿是不够的。因为他们都是主观上的意念，还需经历实践的考验。很多的雄图大略在现实面前往往容易变成七彩的肥皂泡，风一吹即时破灭。这也就是为什么我们需要有企图心，更要有决心去克服一切困难，争取胜利。在每一个“企图”形成的时候，多问自己几遍，是“我想”，还是“我一定要”？如果仅仅是“我想”，那么说明这个目标在你心目中并不是那么重要，你还有比它更重要的事情，你也不会想尽一切办法去完成它，

如果遇到某些阻碍的因素，你会放弃执行这个目标。而如果是“我一定要”，那么即使遇到很多的障碍，你也会想办法去克服，因为这个目标在你的心里被认为是最重要的。因此说，如果下定了决心，则人定胜天；如果没有决心，则一颗细沙也会成为我们退缩的借口。每一个企业都希望自己的员工具备完成任务的决心，成为勇往直前的战士，而不是只知逃避的缩头乌龟。下面这一个故事将可以告诉我们决心对成功完成任务的重要性：

绝食挑战法

一位经理从基层业务员干起，经过数年努力，才升到现在职位，其中经历了无数辛酸与挫折。业务工作永远有接踵而来的挑战，这位领导者能有今日的成就，即是秉持一项利器——死守两个目标的绝食挑战法。

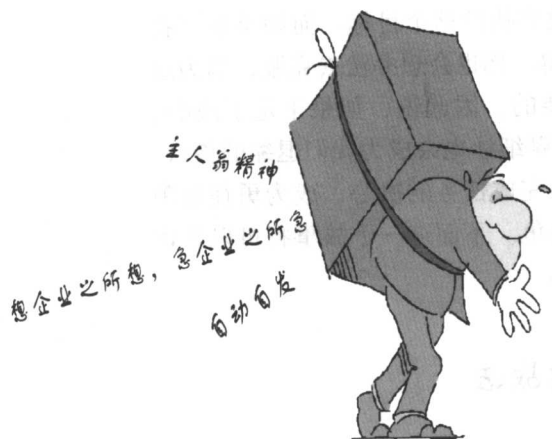
第一个目标是：设定每天的访问件数，每天抱着“不完成这个件数，当天就不吃晚饭”的决心，以这种坚毅的从业精神，激励自己勇往直前，义无反顾。

第二个目标是：设定每周的业绩数字，每天抱着“今天一定做到这个业绩”的决心，给自己施加压力，刻意完成自己的目标。做到这个地步才叫做“我尽了力”。

而另一位坚定的百丈怀海禅师年逾六十，仍无一日停下工作。在严寒酷暑中，年轻的众僧尚且吃不消，而百丈禅师还是照常下田干活。百丈年届耳顺之年，可谓年迈力衰，大家担心他体力不支，便决定把他平日用的镰刀和锄具藏起来，好让他找不着农具，就在家休息调养。

不料，隔日，百丈禅师要出去劳作，遍寻工具不着，只好歇息。但他什么都不吃，而兀自进入坐禅三昧。众僧看他一连多日都不思饮食，便问他原因，他答道：“一日不作，一日不食。”

这个故事告诉我们，强烈的决心，即为达到目的。克服一切困难与障碍，不气馁地向唯一目标迈进，才能到达成功的彼岸。因此，决心是极为重要的积极心态，是决心，而不是环境在决定我们



的命运。

3. 主动

企业的员工应该具备主人翁精神，想企业之所想，急企业之所急，自动自发地为企业排忧解难。主动是产生影响力的一种表现，被动则是等待别人对其产生影响力。从企业的角度来说，它希望自己的员工能够凡事一点就

通，不需要过多督促与提醒。而被动的员工，需要别人安排工作，也需要别人安排他的命运，总是埋怨上帝不给他机会，别人不将他看重，却不知道自己去表现与争取。

因此，凡事主动，主动发问，主动做事，主动帮忙……久而久之，同事会承认你存在的价值，企业会发现你的影响力。而被动却不会有任何收获。同样，有一个故事可以让我们更加深信这个道理：

小故事：

爱诺和布诺

爱诺和布诺是同一所学校毕业出来的同班同学，他们又同时应聘进了同一家公司做同样的工作。爱诺很努力，布诺也很勤奋，公司的同事也都很喜欢他们。可是半年之后，爱诺飞上枝头当凤凰——被提升为总经理助理，布诺却留在了原来的位置。这个事情让布诺心里很不舒服：自己并不比爱诺干的差，为什么爱诺得到了提升，而自己却没有呢？

布诺推开了总经理办公室的大门。

总经理说：“在我告诉你答案之前，你先帮我做一件事情。你去市场上转一圈，看看有什么东西？”于是，布诺出去了。

15分钟之后，布诺气喘吁吁地回来，告诉总经理：“市场上有一个农村老头在卖西红柿。”总经理听了，吩咐他说：“你再去问



问他价钱如何？”

又过了15分钟，布诺上气不接下气地回来报告：“老头说他的西红柿卖1块钱一斤。”总经理笑笑，对他说：“好吧。我想让你看看爱诺的表现。”他把爱诺叫进来，交代给他同样的任务。

过了半小时，爱诺回来了，报告说：“已近中午，市场上人很少，只有一个农村老头还在卖西红柿。我看了他的西红柿的质量，是自然种植出来的，属于绿色食品，卖相也很不错，于是向他打听价钱。现在他要价是1块钱一斤，比一般市价低了15%。从老头嘴里我还探听到，他种了很多西红柿，短时间内卖不掉就会坏在地里。同时，他还告诉我，他家里还种了不少土豆，临冬的时候收起来估计会有1000多斤。我想，总经理应该对他有兴趣，所以就把他带回来了。现在他就外面候着。”

总经理笑着看了一眼站在旁边的布诺，对爱诺说：“请他进来吧。”

此时的布诺，却早已是面红耳赤。他终于明白，自己跟爱诺的差距在哪里。

主动体现的是一种尽心尽责的职业精神，是负责任的最重要的体现。如果一个人对企业经营状况、对工作、对业务、对团队伙伴采取一种不闻不问的态度，最终难以获得企业、上司以及同事的认同与欢迎。

4. 热情

没有完美的个人，只有完美的团队。在一个企业当中，每一个员工都不只是单枪匹马的勇夫，实际上，单靠个人的力量是无法成就现代企业的大规模生产的。而企业也正因为有了不同的人，大家互

