

员工培训

日本员工教育研究会 编著
崔迎春 译

100法

——打造职业化员工实战手册



最受日本企业欢迎的员工培训用书



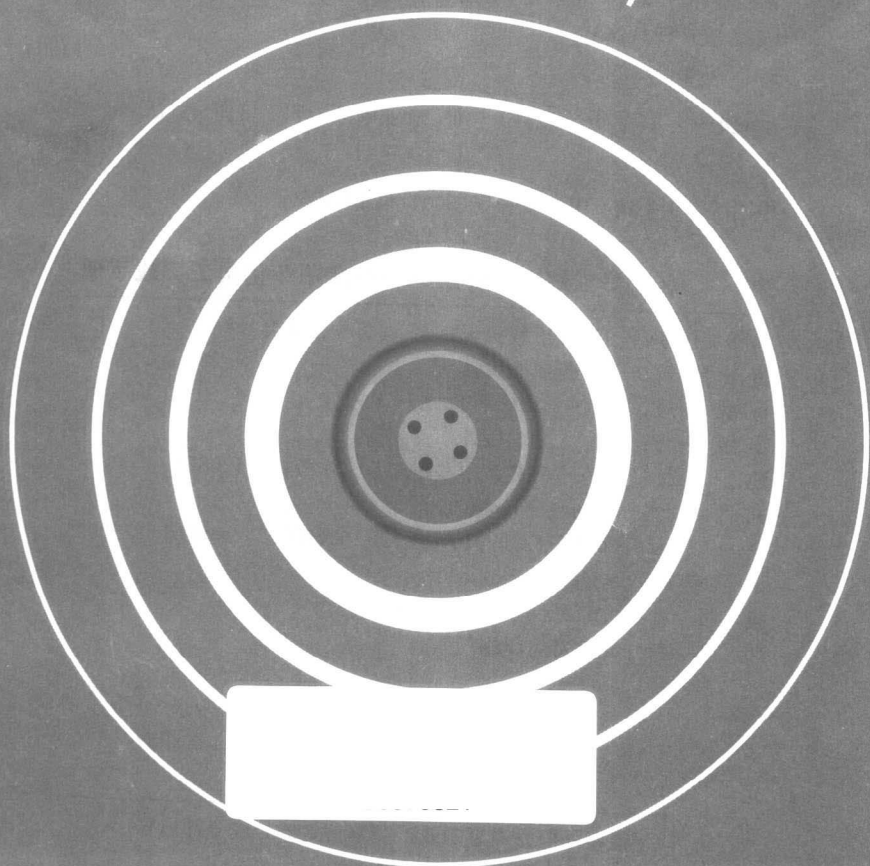
北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

员工培训

日本员工教育研究会 编著
崔迎春 译

100法

——打造职业化员工实战手册



最受日本企业欢迎的员工培训用书



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

北京市版权局著作权合同登记图字:01-2004-1138 号

SYAIN NO SHITUKE 100 NO JHIKOU SHIITO

© Chukei publishing company 1998, All rights reserved

Originally published in Japan in 1998 by Chukei publishing Co., Ltd

Chinese simplified language edition published by PEKING UNIVERSITY PRESS. Copyright © 2004.

This edition is authorized for sale only in the People's Republic of China.

图书在版编目(CIP)数据

员工培训 100 法:打造职业化员工实战手册/(日)员工教育研究会编著;
崔迎春译. —北京:北京大学出版社,2004. 10

(东方管理智慧译丛)

ISBN 7-301-08059-X

I. 员… II. ①员…②崔… III. 企业管理—职工培训—方法

IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 101472 号

书 名: 员工培训 100 法——打造职业化员工实战手册

著作责任者: [日]员工教育研究会 编著 崔迎春 译

责任编辑: 李 挺 熊少萍

标准书号: ISBN 7-301-08059-X/F·0951

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京易伟豪图文设计有限公司

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 20.25 印张 175 千字

2004 年 12 月第 1 版 2004 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 39.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究



前 言

商务活动是通过日积月累的常识来维持的

既然组织是由人与人组成的，那么在其中工作，不管你愿不愿意都必须与人打交道。特别是对于拥有部下的管理人员，如何使部下干劲十足就是工作的关键，因为部下工作成果的总和就是自己的业绩。

然而，在少子化时代的今天，很多新员工从小就娇生惯养，无论是在家还是在学校都没有好好接受过类似“教养”的教育。结果，他们无法摆脱学生式的任性作风，往往自作主张，有的人甚至连最起码的社会礼节都不懂。这常常使刚刚上任的管理人员不知所措。

既然公司是在有组织地运作，那么就必须维持指示命令系统，不能擅自作判断，要与上司以及周围的同事保持密切的联系。当然，如果出了公司，就必须遵守作为社会人最基本的规则或礼节。总之，甚至可以说商务活动是通过“日积月累的常识来维持的”。

如果不能将无法摆脱学生式的任性作风的员工培养成合格的社会人，那么组织的业务活动就不会顺利进行。当然，有很



多公司准备对新员工进行培训，只是，就凭那些培训，他们未必能成为合格的社会人。合格的社会人是通过每天的工作慢慢地培养出来的。与其说作为上司或前辈，有必要对他们进行引导，不如说从公司职员拥有部下或后辈的那一瞬间起，就产生了帮助他们成为合格人才的义务。

“绷线”是为了按照目标准确地缝制衣服而使用的东西。如果没有绷线，缝纫机操作时有可能产生偏斜，就不能准确地缝制衣服。同样，没有受过任何教育或培训的员工，要想茁壮成长、取得很大成功是非常困难的。不仅如此，还会加大对社会产生消极影响的可能性。

以本书为参考，必将有助于您对员工进行教育。“坚持就是力量”这句话，在教育员工时也是很重要的。

1998年7月

编者

前言

第一章 彻底贯彻公司的礼节

早晚的寒暄是万事之根本 /1

方法 1 教育员工要时刻精神饱满地寒暄 /5

方法 2 指出工作时间与非工作时间的区别 /8

方法 3 教育员工正确使用措辞 /11

方法 4 教育员工注意仪表 /14

方法 5 指导员工合理利用工作时间 /17

方法 6 仔细指导待客时的注意事项 /20

方法 7 让员工牢记电话礼节 /23

方法 8 指导访问客户时的礼节 /26

方法 9 教导员工掌握交换名片时的基本常识 /29

方法 10 教导员工掌握接待室里的座次常识 /32

方法 11 教导员工掌握聚餐时的礼节 /35

方法 12 指导商务书信的基本写作方法 /38

方法 13 指导商务书信的基本写作方法

(应用篇) /41

方法 14 指导公司内部文书的有效利用方法 /44

方法 15 让员工理解公司经费的重要性 /47

方法 16 指导公司用品的使用方法 /50

方法 17 指导公司的整理整顿方法 /53

方法 18 灌输工作岗位的安全意识 /56

方法 19 让员工理解人事调动的意义 /59

方法 20 让员工理解工资的意义 /62

第二章 培养努力工作的态度

制定目标、迎接挑战 /65

方法 21 培养上班前的正确态度 /68

方法 22 培养努力工作的基本态度 /71

方法 23 让员工认识到业务工具的重要性 /74

方法 24 教育员工应具备问题意识 /77

方法 25 教育员工应关心公司业绩 /80

方法 26 培养员工发挥自身潜力、挑战自我
极限 /83

方法 27 让员工认识到优先次序的重要性 /86

方法 28 培养信息灵敏度高的员工 /89

方法 29 指导如何进行 PDC 循环 /92

方法 30 指导员工联络的正确方法 /95

方法 31 指导正确接受指示的方法 /98

方法 32 教育员工应善说善听 /101

方法 33 指导汇报的方法 /104

方法 34 指导做记录的方法 /107

方法 35 指导员工正确撰写报告 /110

方法 36 让员工掌握参加会议时的注意事项 /113

方法 37 让员工掌握因公外出时的基本常识 /116

方法 38 让员工掌握出差时的注意事项 /119

方法 39 培养善于交流的员工 /122

方法 40 让员工认识到文件归档的重要性 /125

第三章 让员工养成正确的工作态度

有目标就会产生问题意识 /127

方法 41 让员工掌握公司的经营方针 /130

方法 42 让员工理解公司的社会责任 /133

方法 43 让员工关心所属公司的产品 /136

方法 44 让员工遵守公司的纪律 /138

方法 45 指导时间的管理方法 /141

方法 46 教育员工严格遵守时间约定 /143

方法 47 让员工改正迟到的不良习惯 /146

方法 48 让员工端正加班态度 /148

方法 49 教育员工尽心尽力地工作 /151

方法 50 指导申请带薪休假的正确方法 /153

方法 51 教育员工从事工作时集中注意力 /156

方法 52 指导有效利用午休的方法 /158

第四章 指导员工如何与客户交往

诚心诚意地待人是交际的根本中的根本 /161

方法 53 让员工认识到维持公司信用的
困难 /165

方法 54 指导吸引顾客的方法 /167

方法 55 指导与客户交往的基本方法 /170

- 方法 56 让员工认识到客户信息的重要性并指导收集方法 /172
- 方法 57 指导接待方法与被接待方法 /175
- 方法 58 指导中元节、年终礼品的赠送方法 /178
- 方法 59 指导遇到关系户的红白事时的处理方法 /181
- 方法 60 让员工认识到企业(销售)机密的重要性 /184

第五章 让员工认识到销售部门的责任与职能

要确立作为推销员的 PI /185

- 方法 61 让员工确立销售观念 /188
- 方法 62 让员工具备优秀推销员的条件 /191
- 方法 63 让员工做好销售活动的心理准备 /193
- 方法 64 培养有行动能力的销售员 /196
- 方法 65 让员工掌握推销的技能 /198
- 方法 66 让员工掌握推销语言 /201
- 方法 67 让员工掌握自我管理方法 /204
- 方法 68 让员工认识到团体协作的重要性 /206
- 方法 69 指导调查客户信用状况的基本方法 /209
- 方法 70 教导员工“不能收回货款销售就没有意义” /211
- 方法 71 强调售后跟踪服务的重要性 /214

第六章 让员工认识到生产部门的责任与职能

生产部门在公司内处于核心地位 /219

方法 73 让员工对在生产一线工作感到骄傲 /222

方法 74 让员工认识到质量管理的重要性 /225

方法 75 让员工认识到成本管理的重要性,并指导具体方法 /227

方法 76 消除工作一线的“不能、不均、不良” /230

方法 77 让员工认识缩短交货期的意义 /232

方法 78 让员工做好引进新机器的精神准备 /235

方法 79 让员工认识到改善工作的重要性 /237

方法 80 让员工彻底进行健康管理 /240

第七章 让员工理解管理部门的责任

树立走在高度信息化时代前列的观念 /243

方法 81 让员工正确理解总务部门的职能 /246

方法 82 让员工正确理解会计部门的职能 /249

方法 83 让员工正确理解人事部门的职能 /252

方法 84 让员工掌握从事事务工作的基本

方法 /254

方法 85 让员工掌握工作所需的法律知识 /257

方法 86 让员工做好迎接 OA 时代的心理准备 /259

方法 87 让员工养成节约经费的习惯 /262

方法 88 让员工掌握企划能力 /264

第八章 指导自我启发的实际应用

鼓励自我启发,培养多面型人才 /267

方法 89 让员工认识到自我启发的重要性 /271

方法 90 强调读书的重要性并指导正确的阅读
方法 /273

方法 91 指导有效利用报纸和杂志的方法 /276

方法 92 指导员工有效利用 OA 机器,进行自我
启发 /279

方法 93 鼓励员工挑战任职资格考试 /281

方法 94 指导员工利用公司内部资料进行自我
启发 /284

方法 95 指导向前辈学习的方法与内容 /286

方法 96 让员工认识到“顾问”的必要性并传授
寻找方法 /289

方法 97 指导如何建立有意义的人际关系 /292

方法 98 培养擅长分析财务数据的员工 /295

方法 99 让员工认识到健康管理的重要性 /297

方法 100 让员工掌握减轻压力的方法 /300

附录 教育方法·确认目录/301



第一章

彻底贯彻公司的礼节

❖ 早晩的寒暄是万事之根本

❖ 通过寒暄创造愉快的工作氛围

上司应该教给部下许多方面的礼节，但基本中的基本就是能措辞准确地、愉快地寒暄。

早晨在公司里遇到其他职员时，请愉快、响亮地互相问候“早上好”。虽然不过是寒暄，但伴随着笑容的愉快的问候，不论是问候方还是被问候方都会感到心情愉快，一天的工作也会顺利进行的。

还有，傍晚工作结束准备回家时，要认真地说一声：“我先回去了。”当然，当其他职员说“我先回去了”时，你要说“辛苦了”，愉快地把他送出去。

除了早晩的寒暄，应该还要教育职员自然地说出“谢谢”“对不起”“请”“不用谢”这样的话。只有习惯使用这样的语言的公司，才能成为可以愉快工作的公司，公司的道德观念自然也会有所提高。



❖ 让员工具备作为组织的一员的自觉性

如果员工能很好地使用这样的寒暄语，尔后要做的就是让员工认识到作为组织的一员的自己了。进入公司意味着成为公司这一组织的一员。再进一步说，这就意味着作为公司的一员或特定部门的一员，被期待着为了达成公司的经营目标将起到什么样的作用。

公司这个组织里有上司也有后辈，有同僚也有其他部门的上司、后辈等。就是说，公司是一个有着“竖·横·斜”关系的地方。既要与相关人员保持密切的联系，又要充分发挥自己的作用。无论自己有多高的能力，也不能独断专行。正因为如此，作为组织的一员需要有自觉性，而起润滑剂作用的就只有遵守公司礼节一事了。

那么，作为组织的一员应该怎样行动才好呢？

- 协调组织的目标和自己的目标，使其达成一致
- 了解自己在组织中的作用并发挥作用
- 加强与相关人员的沟通
- 使组织的成长与自己的成长同步

考虑到以上 4 种方法大概就可以了。重要的是大家要齐心协力把工作做好。



❖ 使工作顺利进行的礼节

有人说礼节是像车距一样的东西。就像车辆根据速度改变车距一样，公司里的人际关系也有必要根据亲密的程度进行调整。有时即使牺牲自己的感情也要努力使组织顺利运作，有时也需要自己发挥能够领导组织的能力。公司的礼节无非是为了保证工作顺利进行。要在认识到这一点的基础上，教育部下。

寒暄是人际关系的润滑剂。如果能够熟练掌握早晨的寒暄语，那么公司的氛围会很融洽，一天的工作也可以顺利进行。

话题 1 较响亮的声音和正确的行礼是寒暄的根本

小 A 一向精神饱满，小 A，你能到前面来为我们演示一下你一贯的问候方法吗？好极了。听到像这样大声爽快的问候，双方都会很愉快的。虽然不过是寒暄，但较响亮的声音和笑脸，再加上正确的行礼是最好不过的了。

小 A 将上身倾斜了大约 30 度。这是向客人、上司等问候时所行的普通的礼节。而早晨同僚之间的问候，稍微打个招呼就可以了，就是将上身倾斜大约 15 度左右。在公司内和不认识的客人擦肩而过时点点头就行。

大家知道还有一种行礼方法是什么吗？对，是最敬礼。在迎接重要客人时，将上身倾斜 45 度恭恭敬敬地行礼。虽说是



45 度，但从心情上来讲，这是接近 90 度的一种行礼方法。虽然像这样恭恭敬敬地行礼并不多见，但请牢牢记住这三种行礼方法。

话题 2 更进一步的寒暄才是真正的寒暄

虽然是每天随意的寒暄，但却有深刻的含义。听说在佛教用语中，日语“あいさつ（问候）”一词中的“あい”有“接近”的意思，“さつ”有“引导”的意思。就是说，寒暄无非是积极地接近对方，从而引导出良好的关系。

这就显示了我们主动地诚心诚意地与对方寒暄的重要性。就像大家都体验过的一样，最先问候的一方往往容易掌握交谈的主导权。让我们直视对方的眼睛，满面笑容，愉快地进行问候吧。通过寒暄互相引导出对方的优秀之处，良好的人际关系就是从这种态度中产生的。

连寒暄都不能熟练掌握的人，有时甚至会被怀疑其工作能力呢。不要因为惰性而不与人寒暄，希望深刻地认识到这一点，诚心诚意地与人寒暄吧。



方法1 教育员工要时刻精神饱满地寒暄

标语：能者知礼

要领 ①

仔细指导寒暄的基本方法

行礼的要领

打招呼：上身倾斜约15度的较轻的问候礼
普通的行礼：倾斜约30度
最敬礼：倾斜约45度，恭敬地行礼

基本的寒暄语

早上好(比较响亮的声音)
请走好、您回来了、您辛苦了、我先告辞了
(有慰劳之意)
欢迎光临(欢迎的心情)
遵命、我知道了
(证明自己已经正确理解了对方的意图)
十分抱歉、实在抱歉
(由衷地道歉)
平时承蒙您多关照了、谢谢
(感激的心情)

要领 ②

反复指导，直至员工有自信地进行寒暄

1. 挺直背
2. 直视对方的眼睛
3. 迎着对方行礼
4. 时刻不忘微笑

要领 ③

以身作则！亲自做示范



直接指导记录

指导日期	指导对象	指导内容	今后的对策
/			
/			
/			
/			
/			

独创的标语：

区分工作时间与私人时间也是集中精力工作、遵守公司规则的关键所在。

话题 1 警惕公私混同

如果工作中有朋友来访问怎么办？（点名回答）对，只要没有紧急要事，那就请他等到下班之后，或者请他下次再来，这是正确的做法。从心情上来讲，把好不容易到访的人赶出门外也许会感到过意不去。但是，在工作时间是不允许处理私事的。如果是紧急的情况，要取得上司的允许再与朋友会面。当