

对现代企业而言，资金可以拆借，技术可以收买，而惟一必须是自己有的，就是有一流品质，高素质的优秀员工。

——比尔·盖茨



打造完美

现代企业员工素质培训

中国人力资源开发研究会
培训中心副主任、资深培训专家
闪中雷 著

DAZAO WANMEI



中国工人出版社

对现代企业而言，资金可以拆借，技术可以收买，而惟一必须是自己有的，就是有一流品质，高素质的优秀员工。

——比尔·盖茨



打造完美

现代企业员工素质培训

中国人力资源开发研究会
培训中心副主任、资深培训专家
闪中雷 著



中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

打造完美:现代企业员工素质培训/闪中雷著. —北京:中国工人出版社, 2004.8

ISBN 7-5008-3364-4

I.打… II.闪… III.企业管理-职工培训 IV.F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 068941 号

出版发行:中国工人出版社

社 址:北京鼓楼外大街 45 号

邮 编:100011

电 话:(010)82075634(编辑室) 62005038(传真)

发行热线:(010)62005049 62005042

网 址:<http://www.wp-china.com>

经 销:新华书店

印 刷:北京密云红光印刷厂

版 次:2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

开 本:880×1230 1/32

字 数:210 千字

印 数:1-5000 册

印 张:11.25

定 价:19.8 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前 言

在当今社会里，关于敬业和诚信的话题已成为社会的热点。我们生活在上，既是一个社会人，也是一个职业人，许多人很自信不缺乏社会经验，可他们苦恼在职场上遇到的各种问题。

职场中很少有人是直接从上司做起的，大多数公司的总裁都是经历从一般员工到主管到经理的循序渐进的过程。在同一公司里一部分员工靠自己的奋斗慢慢从普通员工向主管、经理晋升，而另一部分员工虽然有很好的业绩，由于在很多细节上处理不当，而还在原地踏步。所以如何当好一名员工，成了现代职场中的一门学科，一般的员工不进行专业指导、不经过特殊培训，很难成大器。

一个企业需要什么样的员工，一个员工应具备什么样的素质和能力，这不仅仅是一个企业老板要考虑的，也是员工应该了解和掌握的。老板聘用什么样的员工，员工选择什么样的公司和老板成了当今的择职热点。因此，怎样处理好员工与老板，员工与同事之间的关系，将直接影响你今后的晋升和加薪，更重要的是直接影响着一个企业的生机和活力。

本书着重从员工应具备的基本素质和能力，及怎样处理好

与老板与同事之间的关系着手，细致地教会你轻松进入职场并随心所欲地游刃于职场中，如鱼得水。

本书并从社会关系学和工作关系学两方面提供给你一些新的思维方式和处世技巧，把各种心态进行剖析，教给你如何提高自信、热爱工作、忠诚老板、勤奋学习、自动自发地工作，达到公司赚钱你获利的双赢目的。

主动、敬业、忠诚、勤奋和自信是现代企业员工应具备的素质。怎样解决工作中出现的各种烦恼，如何处理工作中遇到的难题，是令每一个员工非常困惑的问题。我们吸取许多成功人士的经验，从中进行整理，精心编写，毫不保留地奉献给你，这些都是在实际职场中难以获得宝贵的财富，读了这本书，你将如虎添翼，轻松自如地应付职场中所遇到的各种烦恼，并跻身在职场竞争中战胜对手。

这本书是当代企业员工素质培训的专用教材，是你的良师益友，是你必不可少的特训速成读本。

编者

目 录

第一部分 员工应具备的基本素质

第一篇 塑造完美的外在形象

——员工的形象素质	(2)
穿出你的风格	(2)
穿西装打领带	(5)
穿鞋有讲究	(6)
员工穿戴艺术	(7)
检点自己的每一小节	(9)
给人留下好形象	(11)

第二篇 培养优秀的心理品质

——员工的性格素质	(13)
别让自卑伤害你	(13)
个性影响职业的前途	(14)
谦虚谨慎的处世心态	(17)
善于表现自己的语气	(18)
尊重工作就是尊重自己	(19)
独立自主的积极心态	(20)

第三篇 表现优雅的行为举止

——员工的举止素质	(22)
-----------------	------

排除自卑感	(23)
维护公司声誉不泄密	(24)
练就优雅的举止	(25)
一切从整理办公室开始	(27)
坦诚待人效果非凡	(29)

第四篇 规范高尚的职场礼仪

——员工的礼节素质	(31)
对人微笑	(31)
怎样走路	(32)
怎样坐车	(34)
怎样培养好的饮食习惯	(35)
怎样饮茶喝咖啡	(36)
怎样打电话	(37)
怎样自我介绍	(40)

第二部分 员工应具备的工作能力

第一篇 自我表现

——适应能力	(44)
增强职业适应度	(44)
以人缘来促进工作	(47)
不刻意表现自己	(49)
怎样适应公司的工作套路	(51)
自动自发地工作	(52)

第二篇 自我发挥

——工作能力	(55)
发挥个人创造力	(55)

功劳还需能力衬托	(57)
在指定时间内完成工作	(60)
热忱服务协助工作	(62)
随机应变能使你摆脱危机	(64)
工作上要能独挡一面	(66)

第三篇 自我挖掘

——业务能力	(69)
展示自己的独特魅力	(69)
我并不低人一等	(72)
得心应手处理好杂难文件	(74)
努力地做好你该做的事	(77)
不可轻视的“第二职业”	(79)

第四篇 自我约束

——社交能力	(82)
同事之间纷争多	(82)
忍耐是一种艺术	(84)
与同事交往时多个心眼	(85)
控制情感不生闲气	(87)
正确对待办公室恋情	(88)
同事之间不可随便交心	(90)
就算离职也要始终如一	(92)

第三部分 员工应具备的工作心态

第一篇 忠于职守

——忠诚心态	(96)
服从第一 诚实可信	(96)

忠诚是我们的做人之本	(99)
严格保守职场秘密	(100)
不要随便跳槽	(102)
与公司同甘共苦	(103)
不要为薪水而工作	(104)
第二篇 即刻行动	
——敬业心态	(106)
敬业与会敬业	(107)
找准自己的位置	(110)
勤奋努力地工作	(111)
行动是最可贵的	(113)
尽职尽责地做好每一件事	(115)
每天多做一点	(117)
集中精力才能全力以赴	(119)
第三篇 敢于面对	
——责任心态	(121)
主动犯错大胆负责	(122)
要勇于承认错误	(123)
诚恳接受批评	(124)
不要贬低别人提高自己	(126)
替上司承担责任	(129)
第四篇 开拓进取	
——进取心态	(130)
做公司不可或缺的人	(130)
甘做一颗螺丝钉	(132)
比薪水更珍贵的	(134)

要树立良好的时间观念·····	(136)
有效地做好自己的工作·····	(138)
在工作中获得乐趣·····	(139)
把工作看成是创造力的表现·····	(142)
把工作看成是自我满足·····	(143)
把工作看成艺术创作·····	(143)
把人的工作变为娱乐活动·····	(143)

第四部分 女员工应具备的职业规则

第一篇 发挥自己的优势

——形象规则·····	(148)
-------------	-------

拥有你的优雅外表·····	(148)
善下苦功学会自信·····	(150)
独立地解决问题·····	(152)
相信自己能建立良好的同事关系·····	(154)
女员工应遵循的职业道德·····	(155)

第二篇 爱惜自己的名誉

——品质规则·····	(157)
-------------	-------

不要贪慕虚荣安逸·····	(157)
保持一定的崇敬亲昵·····	(159)
与老板产生亲密感·····	(161)

第三篇 保持彼此的距离

——礼仪规则·····	(163)
-------------	-------

距离感的艺术·····	(163)
怎样与男人为伍·····	(166)

第四篇 处理自己的关系

- 处事规则…………… (169)
- 怎样对待上司的馈赠…………… (169)
- 怎样对待男人的“有意思”…………… (170)
- 怎样对待上司找你单独谈话…………… (172)

第五篇 坚持自己的原则

- 自尊规则…………… (173)
- 怎样阻止男人的不轨行为…………… (173)
- 委婉拒绝的技巧…………… (174)
- 何不让他尝点苦头…………… (177)
- 同性相处的绝活…………… (178)

第五部分 与同事相处的技巧

第一篇 善交朋友

- 交往技巧…………… (182)
- 协调好群体人际关系…………… (182)
- 结交热心朋友…………… (183)
- 怎样赢得同事的信赖…………… (184)
- 怎样对待性格各异的同事…………… (186)
- 取长补短共同进步…………… (189)
- 做自己最好的朋友…………… (191)

第二篇 同舟共济

- 协作技巧…………… (193)
- 沟通是协调的润滑剂…………… (193)
- 消极是职场之大敌…………… (196)
- 要欣赏彼此间的可取之处…………… (198)

做一个与人为善的员工	(200)
怎样看待同事文化	(202)
第三篇 公平竞争	
——竞争技巧	(205)
搞好与同级竞争者的关系	(205)
公平竞争的七种方法	(206)
不要在公司里组成“小团体”	(209)
职场竞争的减压技巧	(210)
第四篇 谨慎行事	
——处事技巧	(213)
遵守职场中的游戏规则	(213)
遇事不能绕道走	(215)
有分歧要沟通	(217)

第六部分 与上司相处的绝招

第一篇 维护形象	
——群体尊重的绝招	(226)
给上司留面子的绝招	(226)
如果老板说错了话	(230)
维护公司和老板的形象	(232)
要心怀感激	(235)
接受任务时不问理由	(237)
第二篇 服从命令	
——如何忠诚的绝招	(239)
服从命令是下属的天职	(240)
怎样使上司喜欢你	(242)

怎样让上司信赖你	(244)
忠诚是品格的试金石	(246)
第三篇 学会赞美	
——如何赞美的绝招	(249)
处理好与老板的关系	(249)
适宜地奉承老板	(250)
与上司交谈的绝招	(251)
员工也是老板的朋友	(253)
理解比同情更重要	(255)
第四篇 勿踏雷区	
——谨慎处事的绝招	(257)
做事之前要征求上司意见	(257)
说话办事谨慎行事	(259)
不要认为此上司行	(261)
关键地方多请示	(263)
怎样给上司提意见	(266)
君子取利谋之有道	(268)

第七部分 升迁与加薪的学问

第一篇 升迁的要求

——获得升迁的助力	(272)
升迁从忠诚开始	(274)
升迁要赢得老板的赏识	(276)
有助于升迁的条件	(279)
普通员工的升迁六道	(282)
升迁中的障碍因素	(284)

影响你升迁的因素	(286)
没能升级错在哪	(288)
第二篇 加薪的条件	
——获得高薪的阶梯	(291)
不为薪水而工作,加薪自然来	(291)
老板不会为懒惰的人加薪	(294)
争取加薪要把握一个“度”	(295)
加薪的技巧	(297)
加薪之门只为那些看重工作的人敞开	(300)

第八部分 职场幕后的绝活

第一篇 面对不同的上司

——应付自如的绝活	(306)
怎样应对越权管理的老板	(306)
怎样应付讨厌的老板	(308)
怎样与异型老板相处	(310)
怎样与“儒商”型老板相处	(311)
怎样与“拙劣”型老板相处	(312)
怎样与老板摊牌	(313)
怎样与洋老板相处	(315)
怎样与“土”老板相处	(316)
怎样与知识型老板相处	(317)
怎样与暴躁型老板相处	(318)
怎样消除彼此的误解	(319)
怎样向老板打“报告”	(321)
怎样解决与上司的冲突	(322)

怎样才能独挡一面	(323)
学会对老板说“NO”	(324)
第二篇 对待不同的同事	
——轻松对待的绝活	(328)
要保持良好的同事关系	(328)
怎样伺候办公室的同僚	(330)
怎样对待同事间的应酬	(332)
怎样才能获得好人缘	(334)
怎样维护自己的形象和尊严	(336)
怎样避开办公室的小人	(338)
怎样与女同事相处	(340)
当同事成了朋友以后	(342)

第 一 部 分

员工应具备的基本素质

第一篇 塑造完美的外在形象

——员工的形象素质

人是视觉的动物，所以许多事物都是眼见为实。虽说通过良好的沟通互动，可以改善人与人之间的关系，但是，假如你在与人初次见面时就通过你的装束和仪表呈现良好的第一印象，那接下来的互动与沟通不是更省力吗？

打造犹如黄金般耀眼的个人形象，绝对有助于你在人际关系上的拓展。假如你给人的感觉始终是沉闷难以亲近，对于你工作的拓展肯定没有帮助，当然人际关系也就更加受封闭了。毕竟有时候靠关系去打通一些环节，做起事情来更加得心应手且事半功倍。所以你个人形象的重要性也就不言而喻了。

穿出你的风格

莎士比亚说，衣装是人的门面，这一说法得到了广泛的认同。许多人经常因为他们不得体的穿着而备受指责。初看起来，仅凭衣着去判断一个人似乎肤浅轻率了些，但经验一再证明：衣着的确是衡量穿衣人的品位和自尊感的一个标准。渴望成功的有志者应该像选择伴侣一样谨慎地选择衣装。古谚云：