

晋华
经营

正略钧策
ADFAITH

世界 500强企业 培训经典 全集

乔小敏◎编著

TOP500

精选著名企业家的管理名言 传达500强企业的经营理念

提升员工职业素养的
经典读本



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

世界 500 强企业培训经典全集

乔小敏 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

世界 500 强企业培训经典全集 / 乔小敏编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 4
ISBN 978-7-115-27592-9

I. ①世… II. ①乔… III. ①企业管理—职工培训
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 026535 号

内 容 提 要

众所周知, 世界 500 强企业都拥有一套行之有效的员工培训方法, 本书通过著名企业家的管理名言和世界 500 强企业的经营理念, 以及生动鲜活的案例, 从工作规范、工作习惯、职业精神、思维方式、工作效能和职业素质六个方面, 阐述了优秀企业的管理精髓, 力图帮助企业员工不断提升自己的职业素养, 加快员工的职业化进程。

本书适合企业管理者和员工阅读, 也可作为员工培训读物。

世界 500 强企业培训经典全集

◆ 编 著 乔小敏

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 14.5

2012 年 4 月第 1 版

字数: 270 千字

2012 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-27592-9

定 价: 29.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

如今企业管理者越来越多地把目光投向了“人才”因素，因为“人”是任务的执行者，企业运行的好坏取决于员工素养的高低。好员工铸就好企业，“人才”是企业最重要的资源之一。

知识、技术需要更新，员工的职业素养也需要历练。职业素养是一种较深层次的能力素质，它渗透在员工的日常行为中，影响着员工对事物的判断。从根本上讲，企业对于员工职业素养的要求是比较一致的，如积极的工作态度、爱岗敬业的精神、管理才能、团队意识、创新思维，以及员工的道德水准、工作热情度、勤奋度、效能等。因此，世界 500 强企业为了培养人才，会不断地安排员工进行相关培训，期望能够打造一支训练有素的团队。

当然，并不是只有在 500 强企业里才能拥有精彩的职业生涯，只要你能在自己的工作岗位上，善于发现问题并勇于改正，一样可以收获事业上的成功。那么，你是否想知道世界 500 强企业的员工都具备哪些优秀素质？你是否认为职业素养很难获得提升？你是否觉得公司提供的培训提不起你的兴致？那么，你不妨阅读本书。它的内容较一般意义上的企业培训有很大不同，更侧重于从自我认知、自我检视的角度让读者以领悟、融入的方式提升职业素养。本书的具体特色如下。

1. 呈现原汁原味的世界 500 强企业员工培养理念，收录了真实的企业经营故事，生动地剖析了企业经营活动背后所蕴含的优秀员工成长秘诀。

2. 采撷世界 500 强企业员工培训的经营理念，阐述了员工职业精神和职业能力等内容。

3. 理论联系实际，实用性强。本书对员工在实际工作中需要重点完善的方面，给出了可行的解决办法或指导建议，读者可将这些内容作为自己的行动指南。

4. 同时，这也是一本内容丰富的企业员工培训大全集，全面提供了员工培训的要点，优秀的职场达人也可将其作为一种知识补充。

你是不是已经开始摩拳擦掌了？请马上阅读本书，开启职场素养培训之旅吧！希望你能拥有一流的工作态度、一流的工作技能和一流的分析判断能力，成为令老板青睐有加的职场精英！

目 录

第一章 工作规范的建立	1
第一节 你的形象价值百万	3
办公桌是你的“第二张脸”	3
电话是对公司形象的最好诠释	5
微笑着面对每个人	9
落座、乘梯有学问，得体礼仪显魅力	11
得体的介绍，留下好印象	13
第二节 在工作中不要犯错	16
不要泄露公司的秘密	16
主动汇报你的工作进展	19
工作中不犯相同的错	20
工作时间对私事“免疫”	22
不公开批评他人	24
只要还能坚持上班就不请假	26
第三节 不要成为办公室里不受欢迎的人	27
千万不能越权	27
给别人说话的机会	29
不要独享功劳	32
杜绝迟到早退现象	34
记住别人的名字	36



做小道消息的“终结者”	39
第二章 良好工作习惯的养成	43
第一节 建立自己的工作档案	45
坚持记好工作日记	45
对重要文件和档案作备份	47
每天提前几分钟开始工作	51
妥善处理废弃文件	52
不要兼顾互相冲突的工作	55
第二节 细节之处定乾坤	58
善于在细微之处用心	58
优雅举止体现高层次内涵	60
于细微处履行办公职能	62
第三节 为公司节约，就是为自己节约	68
花公司的钱要“视如己出”	68
避免不必要的花费	69
养成节俭办公的习惯	71
点滴之间降成本	72
珍视价值才能成为永远的赢家	74
第三章 优秀思维的培养	77
第一节 做自己的老板	79
培养创业意识	79
秉持老板心态	81
工作，更是你的事业	83
公司事即是分内事	85

目录

做事永远高于标准	88
第二节 成功重在执行	90
执行力即是竞争力	90
请停止五花八门的借口	91
去执行，没有商量的余地	93
有效沟通为工作加分	95
第三节 个人力量通过团队得以展现	97
“抱团儿”才能打天下	97
协作： $1+1>2$	99
沟通是团队的“黏合剂”	101
合作之中的竞争，激发活力	102
第四节 要有与自己较量的狠劲儿	104
塑造个人品牌	104
战胜自己是最大的胜利	106
打赢“攻坚战”	108
微笑着知难而上	110
第五节 探寻解决问题的新路径	112
合理制订计划	112
承认错误，问题就解决了一半	114
打破常规想办法	116
转换思维，创新制胜	118
第四章 职业精神的打造	121
第一节 积极态度铸就优秀员工	123
态度决定竞争力	123
态度第一，能力第二	125



好态度预示好结果	127
塑造完美的职业形象	129
第二节 与公司同舟共济	131
公司的“生命线”——荣誉	131
全力维护公司形象	133
忠诚是员工的职责	135
让忠诚经受住时间的考验	136
忠诚的员工最受青睐	138
第三节 恪守“敬业”理念	140
争当行业状元	140
当敬业成为一种习惯	142
责任重于泰山	144
工作之事，勇于担当	145
正视结果，不逃责任	147
第五章 工作效能的提高	151
第一节 日事日清，绝不拖延工作	153
在行动前设定目标	153
有效决策	156
今日事今日毕	159
绝不拖延工作	162
及时总结，及时提高	164
第二节 高效率创造高收益	166
时间是最宝贵的资本	166
做正确的事，更要正确地做事	168
挖掘并去做公司最需要的事	170

目录

制订工作计划	172
第三节 神奇的效能定律	174
细微之处影响全局	174
目标的力量	175
事前做计划，事半功倍	178
掌握“二八”法则	179
不堆积不拖延，按时完成	181
团结协作的意识	183
重在执行	185
引入“鲇鱼”员工	187
物尽其用，人尽其能	188
第六章 职业素养的提升	191
第一节 “道德”是立事之本	193
做人在先，做事在后	193
严格遵守职业道德	195
承诺必达	196
第二节 热情是工作的源动力	198
追求完美，永无止境	198
带着“使命”去工作	200
工作中少不了热情	202
自觉自律地工作	203
热情是需要传递的	204
第三节 勤奋——为你注入能量	206
永不过时的职场美德——勤奋	206
成功需要加倍的努力	208

跑步前进	210
甘于多付出	211
踏实肯干，全力以赴.....	213
第四节 超越自我，不断进取	215
坦然面对一切变化	215
坚持学习，让自己升值	217
反省，为成功加速	219
不甘平庸，追求卓越.....	220



第一章



工作规范的建立



第一节 你的形象价值百万

办公桌是你的“第二张脸”

那些桌子上总是堆满东西的人会发现，如果你把桌子清理一下，留下手边待处理的一些文件，你的工作会进行得更加顺利，而且不容易出错。这是提高工作效率和办公室生活质量的第一步。

——美国西北铁路公司前董事长 罗兰·威廉姆斯

办公桌的整洁状况能够反映出一名员工的能力和修养，有人笑言：“办公桌是职场人士的‘第二张脸’。”因此，员工的办公桌不但要纤尘不染，而且要井井有条。

要想给上司、同事和来访者留下好印象，员工千万不要忘记布置自己在写字间里的“主战场”——办公桌。对于暂时不用的物品，要分门别类地放到抽屉里或文件柜内。为了在使用时寻找方便，最好给重要的资料编上一份索引。这样在需要用时，就能够马上找到，不至于翻来覆去找不到，让别人觉得自己办事不稳妥，没有计划性。

不要随手乱扔桌子上的常用物品，要将文件放在文件或文件筐里，把钢笔、铅笔、尺子放入笔筒里。不要把办公桌的桌面搞得像小商小贩的地摊一样。

尽量不在办公桌上摆放自己的私人物品，如孩子的照片、恋人的信物、备用的化妆品、个人的收藏品等。

如果你的办公桌总是乱糟糟的，别人也许就会觉得你这个人的工作大概也像你的办公桌一样杂乱无章，交给你的任务你又能完成得怎样呢？



当你的办公桌上堆满了乱七八糟的待复信件、报告、待批文件和备忘录时，它会使你出现慌乱、紧张、忧虑和烦恼等情绪。因此，你非常有必要保持办公桌的井井有条。

整理办公桌的过程实际上也是你整理思路的过程。

著名心理学专家理查·卡尔森有一个被命名为“快乐总部”的办公室。那里的一切整洁有序，处处给人以明亮、宁静之感。到他的办公室拜访过的人，离开时的心情总是比来时要好得多。

枝子小姐是东京电力公司的一名职员，上个月她刚到公司上班。因为她开朗活泼、乐于助人，所以很受同事们的欢迎，同事们都非常热心地帮助她解决一些工作上或生活上的困难。渐渐地，她与同事们相处得非常融洽。

周一的早晨，枝子小姐刚到办公室坐下，武田先生就赶紧走到她身旁说：“你的办公桌上好乱，应该收拾整洁才好。公司规定员工应该保持办公桌的整洁有序，你知道我们公司的管理是很严格的，不要让上司找你谈话才好。”

听完武田先生好心的提醒后，枝子小姐猛然想起，前几天上司走到她面前要一份资料时曾说了一句“桌子不整洁”之类的话。想到这里，枝子小姐赶紧把一片狼藉的桌子好好收拾了一番，从此以后她时刻提醒自己要保持桌面整洁，千万不能在这些小事上出差错。

有些人没有养成整理办公桌的习惯，他们总能为此找到借口。其实，这是一种忙而无序的表现，不仅会加重你的工作负担，还会影响你的工作质量。很多时候，让你感到疲惫不堪的往往不是工作中的大量劳动，而是你没有养成良好的工作习惯——不能保持办公桌的整洁有序。也就是说，这种不良的习惯加重了你的工作负担，影响到了你的工作热情。我们常常会听到这样的抱怨声：“看见这一大堆资料就心烦。”其实有许多文件是你早就应该扔进垃圾筒的，但你并没有这么做。

我们不如给自己定一个小原则：每周五下班前清理一次办公桌。这样一来每周一刚上班时都会由于办公桌的格外整齐，而使我们心情大好。

不管你有多忙，一定要在平时养成经常整理办公桌的习惯。办公桌实际上就是一面镜子，通过它可以判断一个人的工作态度和能力。因此，员工要经常整理办公桌，给人留下一个好印象，同时也方便自己开展工作。



思考：

1. 你有经常整理办公桌的好习惯吗？
2. 你是否认同整洁的办公桌会帮你高效工作？

电话是对公司形象的最好诠释

打电话时的礼仪是公司形象的最好展示。

——盖洛普公司 CEO 詹姆士·克利夫顿

美国著名调查公司——盖洛普公司成立于 1935 年，现在拥有 3 000 多名员工，在全球 20 多个国家和地区拥有 40 家分支机构。这样一家在全球调查业位居榜首的调查公司，却一直“坚持用电话进行民意调查而不是用电脑”。

盖洛普公司总编辑弗·兰克·纽波特先生说过：“尽管电脑在美国已经相当普及，但还有 40% 的美国人没有电脑，而有电话的人已经达到 97%。另外，使用电脑的人群主要是青少年，许多 60 岁以上的人只习惯于打电话，根本不用电脑。这样，用电脑进行民意调查就不能实现随机抽样的公正性和均衡性。”

因此，在经常性的电话业务交往中，我们应当重点关注打电话时的原则。

一、接电话的原则

1. 电话接通第一声足以影响公司的形象

当客户第一次打电话到某公司时，接电话者清晰的吐字、礼貌的语言和恰当的

措辞，会给对方留下深刻而美好的印象；反之，对方就会对接电话者及其公司产生不好的印象。因此，对于每一位电话接听者来讲，一定要有一种代表公司形象的意识。

2. “您好”之后请报公司名称

员工接听电话时，第一声应说“您好”，然后报上公司的名称以及自己所在的部门或姓名。

3. 姿态要端正

有些人认为，在打电话的时候，姿态正确与否并不重要，因为对方也看不到。实际上，这是一种错误的观点。

在接听电话的过程中，双方虽然看不到彼此，但也应当保持正确的姿态。因为在电话接听的过程中，人们只能通过声音来传达自己真实的情感和状态。所以，在接听电话时，不要认为对方反正看不到，自己就可以做出一副懒散的样子。这样会使对方明显地感觉到你对他不够尊重。

4. 声调要适中

有些人在接听电话时，往往有意或无意地忽略了声调，这是不对的。把声调“调”高一点，不但能做到吐字清晰，而且声音也会显得悦耳一些；反之，声音就会显得低沉，吐字也不可能清晰。因此，人们为了使对方听得舒服一些，有必要进行声调练习。

5. 不要让铃声响得太久

电话铃响两次之前，你就要迅速拿起电话说：“您好，我是×××公司。”如果由于特殊情况，在铃响几声后才接电话，那么你应当先向对方道歉，这样会使对方认为你很有礼貌、很有修养，同时也会对你所在的公司留下一个良好的印象。

6. 用左手握话筒，右手执笔

员工在接听商务电话时，一定要用左手持话筒，右手执笔，这样便可以一边交谈，一边记录电话内容。