

小|赢|在|智 大|赢|在|礼

从职场新人到职场达人的完美蜕变

完美新员工

礼仪与素养

WANMEI XIN YUANGONG
LIYI YU SUYANG

靳斓◎著



中国纺织出版社

完美新员工 礼仪与素养

靳 斓◎著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

《完美新员工礼仪与素养》一书从作者为逾千家企业、几十万新员工培训的课程中提炼经典内容,系统介绍了新员工应该迅速掌握的礼仪与素养知识,包括:职业意识、职业形象、与领导同事相处和沟通的方法、与客户联系和沟通的技巧等。能帮助职场新人学会职场礼仪,避免不必要的挫折和失误,迅速成长为同事尊重、客户尊重、领导重视的企业优秀员工!

《完美新员工礼仪与素养》一书采用大量鲜活的案例和优美的手绘图片,阅读轻松,方便读者掌握本书精髓,是不可多得的员工礼仪培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

完美新员工礼仪与素养 / 靳斓著. —北京: 中国纺织出版社, 2012. 11

ISBN 978-7-5064-9174-7

I. ①完… II. ①靳… III. ①企业—职工—礼仪②企业—职工—修养 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第222797号

策划编辑: 姜 冰 特约编辑: 俞坚沁 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市华丰印刷厂印刷 三河市永成装订厂装订

各地新华书店经销

2012年11月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 12. 75

字数: 141千字 定价: 32. 80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言 | Preface

大部分人的工作都来之不易，往往要过五关斩六将，好不容易才挤进这道窄门。

现代企业的竞争，就是员工素质的竞争。员工素质的高低，不仅影响企业的发展，更决定了个人职业生涯的发展。

作为新员工，不论是刚出校门的毕业生还是已有社会经验的职业人，都要在岗位中表现出自己的良好职业素养，以应对竞争。职业素养除职业技能外，还包括职业的态度、职业化的举止、规范而高效的工作行为、和谐的人际关系……只有具备了良好的素养，新员工才能有责任心、进取心、团队意识，才能有和同事、领导及客户处理好关系的基础。

同时入职的同事，有的一路高升，有的人却一直默默无闻甚至黯然离职。其中的差别在哪里？

冯经理给某公司发电子项目书，连发几次都被退回。面对经理焦急的询问，助理不急不忙、头也不抬地说：“可能网络有问题吧”。下午，邮件还是没发成功。助理一动不动、语气淡定地说：“肯定还是网络问题，等我有时间看看怎么回事。”冯经理仔细一查，哪是什么网络问题，是助理把电子邮箱登记错了！冯经理一气之下，辞退了助理。

而另一个公司的文员却恰恰相反。工作中她兢兢业业，主动、积极地配合领导，领导、同事交代的事情，都会认真、准确、及时完成。一次，经理让她打印两份马上要交付给客户的意向书，她习惯性地浏览一遍。当经理不耐烦地催促时，她指着一处刚发现的错误给经理看：一个数字后面少了个零。她的认真为公司避免了重大损失！不久，她做了总

经办秘书，很快又升为办公室主任。

态度大于技能，责任胜于能力，细节决定成败。细节体现了一个人对个人、对工作、对单位的态度和责任。拥有积极的态度、能把握大方向，也拘小细节，是现代员工应有的礼仪及素养。

从大量培训所了解的情况来看，一些员工缺乏职业道德、工作态度消极、不注意形象、同事关系紧张、不尊重领导、工作不汇报、没有团队观念、不懂礼宾次序……这些看似不起眼的一个个细节，都会成为团队涣散、效率低下等用人单位头疼的大问题。我们常说：“三十年河东，三十年河西”，改变这一切的，不是滚滚的波浪，而是细小的泥沙。同样，职场中改变我们命运的，往往就是这些我们并不在意的礼仪和素养。

今天，本人将在各行业长期的新员工培训中最受大家关注的部分内容拿出来和大家分享，避免让大家在职场中再经历不必要的挫折或失误，使我们能因此成为受同事尊重、客户尊敬、领导重视的人！

靳 斓

2012 年春

目 录 | Contents

第一课 员工职业化：现代职场的基本要求 1

态度大于能力，细节决定成败 2

谨记“做事先做人”的信条 4

工作成绩和人际关系同等重要 7

第二课 职业化形象：你的形象就是单位尊严 11

发型发式不能随意 12

面容修饰与工作淡妆 14

工作装的穿着与搭配 17

首饰配饰佩戴有要求 20

个人卫生绝非小节 23

职业化的仪态要求 26

第三课 日常迎来送往：细节体现修养 31

不同情况下的致意礼	32
职场称呼礼仪有讲究	34
寻找合适的寒暄内容	37
介绍必须要注意顺序	40
应知晓的名片礼仪	42
日常工作接待的技巧	47
陪同与引导礼仪要求	50
工作接待的上茶礼仪	52
接待送别要善始善终	54
日常接待的七大禁忌	57
贸然拜访是职场大忌	60
做客应有的举止礼仪	62
交谈沟通礼仪与技巧	65
与领导外出礼仪要求	70
公共场所的举止礼仪	73

第四课 工作会议：做个积极的参与者 79

会前的准备工作	80
参加会议的礼仪	82
会议发言的礼仪	86
会议的善后工作	89

第五课 通讯礼仪：友谊从联络中起航 93

座机电话礼仪 94

传真电话礼仪 98

使用手机的礼仪 100

电子邮件礼仪 103

即时通讯礼仪 105

第六课 办公室礼仪：内求和谐才能外谋发展 109

注意维护工作环境 110

办公室里的谈吐原则 113

不要卷入办公室政治 117

不良习惯影响人际关系 120

积极参与单位的活动 123

与异性同事交往的原则 124

注意和同事团结合作 128

怎样避免同事间矛盾 131

注意维护领导的面子 134

积极面对领导的批评 137

及时向领导汇报工作 140

向领导提建议的技巧 144

表达反对意见的技巧 146

请人帮忙要掌握分寸 150

职场中“吃亏”是福 153

第七课 餐桌礼仪：个人修养的真实流露 157

找准自己的座位 158

点菜看领导与客人 161

与领导或客人同桌 164

餐桌敬酒的礼仪 168

注意餐桌上的举止 170

员工餐厅的礼仪 173

自助餐的礼仪 176

第八课 其他素养：做个讲求效率的优秀员工 179

时间管理：高效并快乐地工作 180

团队合作：高效的强力助推剂 183

压力管理：挑战自我积极上进 186

全力以赴：服从安排并圆满完成 190

学会自省：职业生涯的必备素质 192

第一课

员工职业化： 现代职场的基本要求

三位同学应聘到同一家大型企业上班。

A 同学每天掐点上下班，低头做好分内事，很少和大家打交道。

B 同学不仅做好分内事，还和大家相处融洽。

C 同学看起来比他俩都辛苦。不仅做好分内事，和同事们关系处得不错，公司的大小活动都积极参加，而且还主动提升和工作相关的各种能力。

十年后，A 同学的角色没有发生变化，甚至还在去留之间犹豫不决；B 同学成了 A 同学的部门领导；C 同学做了该公司的副总。三个人的命运发生了截然不同的变化。

细节决定成败，态度决定高度。拥有积极的态度，才能拥有积极的行动和更加灿烂的明天。

◎ 态度大于能力，细节决定成败

一个年轻人，总觉得自己怀才不遇。有位老人听了他的遭遇，随即把一粒沙子扔在沙滩上，说：“请把它找回来。”“这怎么可能！”年轻人叫道。于是老人又拿一颗珍珠扔到沙滩上，“那现在呢？”他说。“不用找，一眼就能发现呀！”老人看着年轻人，慢慢地说：“你愿做沙子还是珍珠呢？”

职场中，我们如果只是沙滩上的一粒普通细沙，就没有苛求别人注意和认可的资本。要想获得认可，就要通过自己的努力变成珍珠。

成功学大师拿破仑·希尔认为：成功与失败的差别在于成功者有积极的态度。

相比能力来说，人们往往更看重对工作的积极态度。不是说能力不重要，而是相对于能力来说，积极的态度更重要。态度有了，一切都有了。

我们都有这样的体会：当状态不好的时候，工作效率会明显打折扣。而当心情愉快、情绪高涨时，往往灵感不断、事半功倍。真正影响我们的是态度，态度决定了状态。态度积极，状态就好，效率就高，超常发挥也有可能。态度消极，不情不愿，再有能力也难以施展，再简单的工作也做不好。

有积极态度就会有良好的职业意识，就能放低身段从头开始，虚心学习。不论自己毕业于名校、学历有多高，还是来自于名企，都要尽快融入新单位。有积极态度，工作中就有了一份责任感和难能可贵的主人翁意识，从而对新岗位倾情投入，有始有终。

没有良好态度的人往往缺乏责任心。这种人，即使能力再强，也难以确保是否把这种能力都用在了工作上。甚至以个人能力自傲，不把同事或领导放在眼里，怠慢商务伙伴；或者因缺乏责任心，而与同事、领导缺乏沟通和配合，致使工作出现差错甚至造成重大损失。

工作态度积极、有强烈责任心的人，即使某项能力暂时有所欠缺，也会以积极态度去不断学习，千方百计寻求解决问题的方法，直到做好。或者即使工作上与同事、领导有所偏差，也会主动纠正、配合。

态度消极的人，往往以利己为原则，没有职业道德可言，更不存在对培养他的企业或领导、同事有什么感恩的心态。工作中遇到问题，也往往抱着事不关己、高高挂起的心态置身于局外，等着领导或同事去解决。

态度积极的人往往也是严谨的人，于细节之处丝毫不马虎。

单位如果规定九点上班，是什么意思呢？就是九点钟的时候应该在岗位上开始工作了。而有些员工认为上班时间是坐在座位上的时间。于是上班时间一到，虽然准时出现在座位上，但不是开始工作，而是开始



上班开始时间非用餐时间

吃早点，边吃、边喝、边聊。半小时后，才打着隔、慢悠悠地开始工作。工作期间，网络购物、看八卦新闻、玩手机；下班前又开始干自己的私事了。这样，八小时的工作时间就莫名其妙地少了一两个小时。

可能很多人认为这是小节，不必太计较。但这些细节恰恰体现了一个人的工作态度。

我们知道“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于垒土；千里之行，始于足下。”知道曾被叔父项伯怒斥“一屋不扫何以扫天下”，最终无奈自刎于乌江的西楚霸王项羽；也知道蝼蚁微不足道，却能毁掉堤坝。

“成也细节、败也细节”。注重细节，从小事做起，精益求精，是职业化的基本要求，现代职场的基本要求，是提升竞争力的基本要求。

很多人都有远大理想，都想建造万丈高楼，但往往不屑于打地基或砌砖这样的细节。这样的人，要么建不了万丈高楼，要么勉强建成的也是高百尺的危楼。同样，在工作中，不注重细节的人，工作不是缺乏效率、没有质量，就是拖拖拉拉，各种失误不断。

前几年，某国一颗卫星发射失败。经核查，原因竟是在配电器上多了一块0.15毫米的铝物质，正是这一点点铝物质导致了卫星爆炸。2003年2月1日，震惊世界的美国哥伦比亚号悲剧事件的发生也是类似原因造成的。

◎ 谨记“做事先做人”的信条

20世纪50年代末，长江塑料厂全力开拓欧美市场，欧洲一位大批发商看中了他们的产品，想合作，但担心他们的生产规模和生产能力，因此要求有实力雄厚的公司或个人做担保。

李嘉诚彻夜未眠，他和设计师一道，连夜赶出9款样品。虽然批发

商订购的是3种样品，但李嘉诚他们每个都设计了3个款式。第二天，当批发商看到9款样品后赞不绝口。李嘉诚坦言：“实在找不到实力雄厚的厂商做担保。”并诚恳地向批发商介绍了自己白手起家的发展历程和经营状况，希望批发商相信他的信誉和能力。批发商微笑着说：“你已经找了担保人，这个担保人就是你自己。”批发商终于和李嘉诚成功合作。

做事先做人，最好的担保人正是自己。

三分做事，七分做人。做事是一个人的生存之道，做人是一个人的立身之本。不懂得如何做人，那么最终难免是“茕茕子立，形影相吊”，结局只能是失败。

首先做一个善于学习的员工。社会或企业都是不断发展、变化的，今天入职时的技能要求，可能明天就已经不适应企业发展的需要。这就需要保持不断学习的状态，为现在岗位工作所需，也为将来发展所需。我们知道，机会只留给有准备的人。善于学习的人，就是随时准备机会来临的人。

低调做人，高调做事。低调，主要是指对自己、对待成绩的态度；高调，是指对工作严谨、认真的态度。初来乍到，对同事、领导、业务及管理制度等都不熟，多学、多听、多看是首先要做的。人们习惯性地会对生人有戒备心理，如果过于招摇，这种戒备就马上转变为反感、排斥，而一旦形成这样的印象，就很难改变。工作上表现出严谨、认真，做人不招摇、不好出风头的，更容易被大家所欣赏、接纳。

勇于担当。职位是责任和权利的统一体。做工作就是两种结果：做好或做不好。不管是能力还是运气，不可能任何事都会成功。不成功时，不管是独自完成还是参与者，主动担起自己的责任，是一个人应有的气度和魄力。事情没做好是事实，首先检讨自己，不做没有意义的辩解，重要的是下次如何避免。

能够吃苦。很多新人面对工作，习惯挑挑拣拣，只干不累的、轻松的、待遇高的。甚至有人工作压力大点、任务重点，就整天唉声叹气，甚至

给领导或者同事脸色看。要知道，作为现代企业的员工，能够吃苦、服从安排并执行工作任务是基本的素质之一。

处好关系。我们评价一个人时，往往带有强烈的个人情感倾向：和自己关系好的，往往就是不错的。很自然，也是在工作上愿支持和配合的。职场中维系好人际关系，是职业生涯的要求。尊重他人、尊敬领导、团结同事、体谅宽容他人、听得进他人意见、保守秘密、不争功、不独享荣誉等，都是维系好人际关系的要诀。

职场忌自傲。当取得一定成绩、获得领导认可的时候，或许会多少招致一些不满甚至妒忌，这也是人之常情，情有可原。这时应一如既往地甚至更低调地与人交往，如果还不时炫耀、夸夸其谈，在妒忌者看来，这是在贬低他、使他难堪，于是矛盾就在他毫不知情的情况下产生了。

既要自信，又要谦虚。自信，是做事勇往直前、勇于担责、相信自己能力的一股锐气。谦虚，是对现有能力或获得成绩之后不张扬的态度，从而让人降低戒备心，产生信任感。有的人很聪明、很能干，但总得不到大家的认可，往往就是太张扬、欲望表现得太鲜明、目的性太强的缘故，他人看到的是自满和威胁，从而引起大家的戒备与反感。

诚信，是为人处世的基本准则。不管对大事还是小事，公事还是私事。和同事、领导或客户交往，不夸海口、不说冲动话，言而有信、守时、守诺都是诚信的具体表现。

我们经常听到有人一不满意就喜欢说：“我在学校的时候怎样怎样”、“我在以前的公司如何如何”。语言中充满对目前状态的不满和报怨。人们说，会感恩的人，是心怀宽广的人，是有责任心的人。因为懂得感恩，就知道换位思考，就会体谅他人、尊重他人，也就会对这个团队负有一份责任。作为职场新人，抱有感恩之心是非常必要的，不仅对公司、领导，而且对你的同事。或许有些人没能给你提供过直接帮助，但至少没给你添乱。你要知道：公司给你提供了舞台、领导容忍你的过失、同事伴你一同成长……

◎ 工作成绩和人际关系同等重要

小赵来公司半年了，他的部门经理却向人力资源部要求辞退小赵。原来，小赵工作能力的确不错，但来公司的半年时间里，却和同事、领导的关系越处越僵。

作为部门里学历最高的员工，小赵入职之初被领导尽心培养。他学习能力挺强，但对同事工作中的问题，经常语带挖苦或不屑，并总是以名校毕业生自居，当众顶撞领导更是家常便饭。时间一久，同事们对他反感至极，根本谈不上能合作了。

作为员工，处理工作是天经地义的事，工作成绩是员工价值的最好证明。然而，单位是一个社会群体，需要和谐的人际关系，才能创造出 $1+1 > 2$ 的团队效果。所以，良好的人际关系和工作成绩同等重要。

绝大部分工作仅靠个人能力和智慧是难以圆满完成的。即使个人再有能力，也难以撑起整个单位或全部工作。不重视人际关系，靠单打独斗，往往费时费力还不见什么成绩。

巴西的球星，可以说个个都是世界顶级。然而就是这样的一支球队，却并没有因此而夺得几次大力神杯。为什么呢？因为这些球星们往往都很在意自己个人的表现，都要“出成绩”，于是各自为战，缺乏配合与协调。在面对强有力的竞争对手时，往往就没有多少胜算可言。

有的人，个人工作成绩不错，但和同事、领导关系处得一团糟。他给整个团队带来的负面作用，不是那点儿个人成绩可以弥补的，一个正常的单位当然难以容忍这样的人。

同样，我们在工作中，如果“唯个人成绩是瞻”，使自己和团队脱节，这样的“英雄”，只能给团队带来更大的困扰。一个团队中，即使没有英雄式人物，但是有良好的人际关系，“人心齐、泰山移”，同样也会有一个不错的结果。

工作任务紧张的时候，你是一如往常地准点下班呢，还是适当、主



良好人际关系很重要

动地分担一些工作？到下班时间，邻座同事还在忙得不可开交，你是准点走人，还是表达关心、提供力所能及又不越权的协助？面对来自领导的批评，你是表现出反感表情，反唇相击，还是先接受，再自省？处好人际关系，首先就应有愿意处理好人际关系的意识。

我们知道，一个人事业的成功，80%是靠人际关系。古语云：“天时不如地利，地利不如人和。”工作做得不错，人际关系不行，难以获得大家的支持，好干的工作也往往会变得千难万阻。而有良好人际关系，即使眼前工作没处理好，一定程度上却容易获得宽容和体谅，并可以得到他人主动伸出的援助之手。