

员工是做出来的

尹强◎主编

中国时代经济出版社

优秀员工的80个细节

YUANGONGSHIZUOCHULAIDE

优秀员工的80个细节

YUANGONGSHIZUOCHULAIDE

员工是做出来的

尹强◎主编

中国时代经济出版社



图书在版编目(CIP)数据

员工是做出来的: 优秀员工的80个细节 / 尹强主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2006.1

ISBN 7-80169-821-5

I. 员... II. 尹... III. 企业—职工—修养 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第133937号

员工是做出来的

优秀员工的80个细节

尹强
主编

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京东城区东四十条24号 青蓝大厦11层
邮政编码	100007
电话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京鑫海达印刷有限公司
开本	787×1092 1/16
版次	2006年1月第1版
印次	2006年1月第1次印刷
印张	13.5
字数	175千字
印数	1~8000册
定价	24.00元
书号	ISBN 7-80169-821-5/F·382

版权所有 侵权必究

前言

一个不想当将军的士兵，不是好士兵。每一个进入西点军校的学员，他们心中都有一个当将军的梦想。若非如此，他们就不可能成为优秀的士兵。同样地，在职场竞争激烈的当今时代，不想成为“人上人”的员工，自然不会成为优秀的员工，而是被职场淘汰的人。

那么怎样的员工才是优秀的员工呢？优秀的员工应该有如下特征：虚心学习；有责任意识；自动自发，懂得服从；爱护企业，和企业融为一体；能为团队着想；随时随地都具备热忱；不墨守成规，锐意创新；能作正确价值判断；有自主管理能力；能得体地支使上司；有气概担当管理重任。

然而，许多员工只是成天抱怨单位不理想、工作压力大，他们对自己的表现也十分不满意，总是有一种不安全感，总担心某一天会失业。那么，不要再自怨自艾了，不要再犹豫了，赶紧阅读本书，并按照本书所讲的细节去做，去养成习惯，您就一定会成为职场中的优秀员工，不管您从事何种行业、何种职务，也不管您在哪个单位，只要您照此做，您就一定会很优秀，一定再也不用担心哪天被炒鱿鱼了！

本书是由在职场中从员工至优秀员工至优秀管理人员不断成长起来的精英人士，结合自身的职场经验，阅读大量的励志、管

理书籍及名人传记，精心编著而成。

本书共分7章，从进行自我管理、做好本职工作、提高工作效率、有效利用时间、掌握职业礼仪、成为上司的得力助手、营造和谐同事关系等几个方面全方位地讲述员工在工作中应注意的各个细节。

或许在过去的岁月里，您很消极，每天常常谩骂、批评、抱怨、四处发牢骚，对自己的工作没有丝毫激情，在生活的无奈和无尽的抱怨中平凡地生活着。

不论您过去对工作的态度究竟如何，都并不重要，毕竟那都已经成为过去，重要的是，从现在起，从您读完本书起，您一定会改变自己的态度及行事方式，也一定要改变！

本书由尹强主编，同时参与编写和提供资料的人员还有：王建伟、王丽媛、李志国、李建军、刘俊、刘作良、石起箭、杨月进、杨春、杨炳忠、武亮、章晓华、钱进、黎云开、滕红琴。

编者

前

言

目 录

第一章 进行自我管理

细节01	一定要规划自己的职业生涯	2
细节02	设定自己的目标	6
细节03	朝自己设定的目标前进	9
细节04	进行自我判断	11
细节05	开展工作的自我评估	15
细节06	学会制定工作计划	17
细节07	给自我形象定位	19
细节08	培养良好的职业态度	21
细节09	提高自己的沟通能力	23
细节10	注重自己的仪容仪表	26
细节11	积极应对工作压力	32
细节12	将创造思维提高到极限	35

第二章 做好本职工作

细节13	完成本职工作的9种方法	38
细节14	确定自己的工作模式	43
细节15	确定工作的优先顺序	45

细节16	研究以往的问题,发现目前工作的问题点 ...	48
细节17	将无法解决的问题写在纸上	50
细节18	一件工作完成后,尽早写下问题点及诀窍 ...	52
细节19	每日工作计划最好在前一天编好	53
细节20	消除“介入的工作”	55
细节21	做好工作间联系	57
细节22	使用“进度表”把必须做的事“视觉化”	59
细节23	花时间建立一个有效的档案系统	61
细节24	筛选有价值的信息	63

第三章 提高工作效率

细节25	让工作更快更好的秘诀	68
细节26	做一件事最好能马上进入状态	72
细节27	做完善的计划	74
细节28	利用情绪良好的时段提高工作效率	77
细节29	灵活运用电话	79
细节30	灵活利用电脑	82
细节31	利用电子邮件	85
细节32	利用网络搜集信息	88
细节33	每天花5分钟时间看笔记	92
细节34	避免中断工作	93
细节35	避免工作耗竭	95

第四章 掌握职业礼仪

细节36	主动打招呼,迅速做应答	100
细节37	事先打招呼,事后做交待	102
细节38	温柔而机敏,处事尤谨慎	103
细节39	寻求他人帮忙时多说“请”	106

细节40	懂得如何表示歉意和谢意	107
细节41	入公司之初须营造良好的人际关系	109
细节42	公私分明要有界限	111
细节43	使用OA机器也需讲礼节	113
细节44	复印要站在看文件人的立场	115
细节45	对来访客人要有礼有节	117

第五章 有效利用时间

细节46	为自己每天的工作安排时间表	122
细节47	减少工作量，做有成效的事	124
细节48	制作并运用标准作业程序	126
细节49	每天拨出半小时做计划	128
细节50	认清办公室里“时间杀手”	131
细节51	整理、储存好电子文档	134
细节52	学会拒绝请托	136
细节53	拒绝请托的技巧	138
细节54	有准备地打电话	141
细节55	用好的策略来处理来电以省时间	144
细节56	克服拖延的毛病	146
细节57	前往陌生地时须先确认其方位	149
细节58	再忙也不能削减睡眠时间	150
细节59	长期休假应以游乐为主	151

第六章 上司的得力助手

细节60	以上司喜欢的方式完成工作	154
细节61	让上司看到自己能力强	157
细节62	积极争取上司的支持	161
细节63	让上司感受到自己的期望	165

细节64	敢于对上司说“不”	167
细节65	赢得上司的信赖	172

第七章 和谐同事关系

细节66	处理好同事关系的原则	176
细节67	与同事建立平衡的合作关系	178
细节68	同事相处应避免的障碍	180
细节69	与同事谈话应掌握分寸	182
细节70	关心同事的行动，体谅同事的立场	184
细节71	克服办公室里交际的“代沟”	186
细节72	明智地接受同事的批评	189
细节73	做一个大家喜欢的同事	191
细节74	做一个有魅力的员工	194
细节75	跟不好相处的同事面对面沟通	197
细节76	随时站在别人的立场考虑事情	199
细节77	尊重身边的同事	201
细节78	自己的风头不要盖过同事	203
细节79	适当赞美你的同事	205
细节80	让同事觉得比你高明	207

第一章

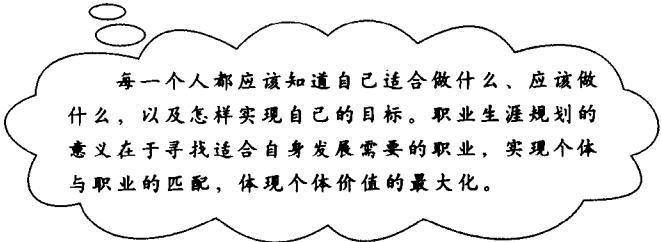
进行自我管理



细 01 节

一定要规划自己的职业生涯

要点提示



每一个人都应该知道自己适合做什么、应该做什么，以及怎样实现自己的目标。职业生涯规划的意义在于寻找适合自身发展需要的职业，实现个体与职业的匹配，体现个体价值的最大化。

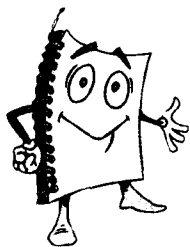
从个人的角度而言，职业生涯规划是指员工根据对自身的主观因素和客观环境的分析，确立自己的职业生涯发展目标，选择实现这一目标的职业，以及制定相应的工作、培训和教育计划，并按照一定的时间安排，采取必要的行动实施职业生涯目标的过程。

❖ 个人职业生涯规划的内容

制定个人职业生涯规划时，需要考虑的要素基本相同，一般包括：

个人基本情况，包括个人的兴趣、爱好与特长、性格、能力

与价值观、个人目标与需求、个人生理与健康状况、工作经验、社会阶层与教育水准、性别、年龄、负担状况以及智商与情商等因素。



一般来说，一个人一生中大概有五次选择行业的机会，但最终还是要受自身能力和经验的局限，有一定的选择范围。所以有必要从专业特长出发，立足自身实际，尽早确定自己热爱的职业，减少职业规划的盲目性。按照职业生涯规划的择己所爱、择己所长、择世所需、择己所利四项基本原则，结合自身实际确定职业方向和目标。

在选择职业方面，以下诸因素都应被充分考虑：

（1）物质氛围（诸如办公室的类型、地点、停车和所提供的自由度等）。

（2）合作的人。你必须进行团队式工作吗？你将会和喜欢的人在一起吗？你比较喜欢独自工作吗？

（3）工作时间多长？工作环境会侵害你的生活方式和生活目标吗？

（4）符合个人能力、兴趣、潜力、职业生涯需要及追求的目标吗？

（5）符合社会的需求、企业与组织的需求、家庭的期望、技术的发展、经济的兴衰、政策法规的影响以及个人与组织在职业生涯选择、规划与机会方面的沟通情况吗？

❖ 职业生涯规划的步骤

1. 自我剖析与定位

自我剖析就是对自己进行全面的分析，通过自我剖析认识自己、了解自己，以便准确地为自己定位。自我剖析的内容包括自己的兴趣、爱好、特长、性格、学识、技能、智商、情商以及协调、组织管理、活动能力等。

2. 生涯机会评估

生涯机会评估主要是分析内外环境因素对自己职业生涯发展的影响。在制定职业生涯规划时，要分析环境的特点、环境的发展变化情况、个人与环境的关系、个人在环境中的地位、环境对个人提出的要求以及环境中对自己有利与不利的因素等等。

3. 职业生涯规划目标与路线的设定

目标的抉择是以自己的最佳才能、最优性格、最大兴趣、最有利的环境等条件为依据的。目标的确定可以回答以下几个问题：

(1) 我从哪里来？

以“个人简历”的形式了解自己的过去，须说明人生的重要事件、最有影响的人以及曾受过的教育。通过对本问题的回答，可以了解自己曾经有过的成功、失败以及学习习惯。

(2) 我在何处？

即关注目前的环境、生存的现状。因为从现在开始，一切都做得会更好，现状是最佳出发点。

(3) 我到何处去？

回答此问题可以让人明确自己的抱负、需要和归宿。

(4) 怎样达到目标？

即明确自己需要掌握哪些技能。

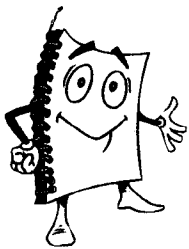
(5) 达到目标之后，又怎样呢？

明确地预见人生的种种场景，了解未来可能的成就，以及终生学习的内心渴望。

4. 职业生涯策略

在确定了职业生涯目标后，要实现职业生涯目标还必须要有相应的职业生涯策略作保证。职业生涯策略是指为争取职业生涯目标的实现所采取的各种行动和措施。如为达到工作目标，你计划采取哪些措施提高效率？在业务素质方面，你计划采取哪些措施提高业务能力？在潜能开发方面，你计划采取哪些措施等等，都要有具体的计划与措施。

职业生涯策略要具体、明确，以便定期检查落实的情况。



参加公司的教育、培训与轮岗，构建人际关系网，参加业余时间的课程学习，掌握额外的技能与知识等，这些都是职业目标实现的具体策略。通过这些努力，实现个人在工作中的良好表现与业绩。

5. 职业生涯规划反馈与修正

在制定职业生涯规划时，由于对自身及外界环境都不十分了解，最初确定的职业生涯目标往往都是比较模糊或抽象的，有时甚至是错误的。经过一段时间的工作以后，有意识地回顾自己的言行得失，可以检验自己的职业定位与职业方向是否合适。

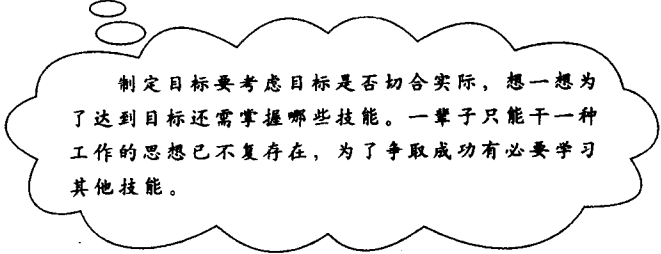
在实施职业生涯规划的过程中自觉地总结经验和教训，评估职业生涯规划，可以修正对自我的认知，通过反馈与修正，纠正最终职业目标与分阶段职业目标的偏差，保证职业生涯规划行之有效。

同时，通过评估与修正还可以极大地增强自己实现职业目标的信心。其修订的内容主要包括：职业的重新选择、生涯路线的选择、生涯目标的修正、实施策略计划的变更等。

细 02 节

设定自己的目标

要点提示



制定目标要考虑目标是否切合实际，想一想为了达到目标还需掌握哪些技能。一辈子只能干一种工作的思想已不复存在，为了争取成功有必要学习其他技能。

目标刺激我们奋发向上。在人生的旅途上，没有目标就好像走在黑漆漆的路上，不知往何处去，所以一定要确立目标。

❖ 目标必须是自己

假定目标是由自己所制定的，则你本身将成为实现目标的原动力；倘若目标是由他人所制定的，则你应对这些目标进行个人的思考与判断，尽量地让它们成为你工作的一部分。另外，目标的制定还应考虑和自己的生活、工作有一定的相关性，比如一个公司的员工，其目标最好不是做演艺明星。

❖ 目标必须切合实际

“切合实际”，是指具有完成的可能。也就是说，目标本身必须具有相当的难度，以及具有被完成的可能性。

多年前在美国进行了一项成就动机的试验。15个人被邀请参加一项套圈的游戏。在房间的一边钉上一根木棒，给每个人几个绳圈套到木棒上，离木棒的距离可以自己选择。

站得太近的人很容易就把绳圈套在木棒上；而有的人站得太远，老是套不进去，于是两种人都很快就泄气了；但有少数人站的距离恰到好处，不但使游戏具有挑战性，而且他们也还有成就感。实验者解释这些人有高度的成就动机，他们通常不断地设定具有挑战性但又能达成的目标。

❖ 目标必须是具体的

有人说：“我将来要做一个伟大的人。”这就是一个不具体的目标。目标一定要是具体的，比如你想把英文学好，那么你就得定一个目标：每天一定要背十个单词、一篇文章。

有人曾经做过一个实验，他把人分成两组，让他们去跳高。两组人的个子差不多，先是一起跳过了1米。他对第一组说：“你们能够跳过1.2米。”他对第二组说：“你们能够跳得更高。”经过练习后，让他们分别去跳，由于第一组有具体的目标，结果第一组每个人都跳过了1.2米；而第二组的人因为没有具体目标，所以他们中大多数人只跳过了1米，少数人跳过了1.2米。这就是有和没有具体目标的区别所在。

❖ 目标必须是可衡量的

任何一个目标都应有可以用来衡量目标完成情况的标准，你的目标愈明确，就能提供给你愈多的指引。比如你要买一幢房子，就先要在心里有个底：房子要多大，是几层楼？需要多少卧室？要木头砌的还是钢筋水泥的？要多少平方米？坐落地点呢？你的预算呢？有了这些明确的标准，你才有可能顺利地买到你的房子。

❖ 目标必须用书面形式列明

许多人认为没必要将目标写出来。他们常说他们已将目标记在脑中，其实，以书面形式写下目标，将有以下益处：

（1）有助于目标内容的清晰。

（2）正式地写下目标，表示个人在决心上的一种投资。这种投资越多，则投资者对实现目标的承诺将越大。

（3）书面目标较不容易遗忘。

（4）当目标种类较多时，以书面形式写下它们之后，比较容易协调它们之间的潜在矛盾。

❖ 目标必须具有期限

比如你说：“我一定要拿到律师证书。”目标应该很明确了，但是在一年内完成还是十年后完成？因此任何一种目标都必须指明完成的期限。不过，在估计完成目标所需的期限时，最好是按“至少需要”的时间作衡量的基础，这样才比较容易令自己的估计切合实际。

❖ 目标之间必须相互协调

同时追求多种目标时，必须事先化解存在于各个目标之间的冲突或矛盾，以免让自己所获得的各种成果因相互抵消而徒劳无功。