

最实用、最有效的企业员工培训读本

2008.11.29 (2)

最优秀的员工一向都将工作当成人生的第一要义，把全部精力都投入到工作中，充分发挥自己的潜能优势，出色地完成自己的工作。这样的好员工不仅会得到上司的赏识和提拔，也会使他获得成功、生活如意。

F212.92
677

员工 YUAN GONG JIN DIAN 金典

现代企业员工、管理者获得成功最有效的法宝

行 佳 / 编著

如果你想进入一个公司的话，一定要谨慎地选择。因为当你选择一个公司并成为它的员工的时候，就意味着你踏上了一艘船，从此这艘船的命运就和你的命运牢牢地联系在一起。公司是船，你就是水手，让船乘风破浪，安全前行，是你不可推卸的责任。一旦遇到了风雨、礁石、海浪等种种风险，你都不能选择逃避，而应该努力使这艘船安全靠岸。

——GE公司前CEO 杰克·韦尔奇



时事出版社

最实用、最有效的企业员工培训

员工【珍藏本】 YUAN GONG JIN DIAN 金典

现代企业员工、管理者获得成功最有效的法宝

行 佳 / 编著

如果你想进入一个公司的话，一定要谨慎地选择。因为当你选择一个公司并成为它的员工的时候，就意味着你踏上了一艘船，从此这艘船的命运就和你的命运牢牢地联系在一起。公司是船，你就是水手，让船乘风破浪，安全前行，是你不可推卸的责任。一旦遇到了风雨、礁石、海浪等种种风险，你都不能选择逃避，而应该努力使这艘船安全靠岸。

——GE公司前CEO 杰克·韦尔奇

时事出版社

图书在版编目 (CIP)数据

员工金典：现代企业员工、管理者获得成功最有效的
法宝 / 行佳编著. —北京：时事出版社，2005

ISBN 7-80009-890-7

I. 员... II. 行... III. 企业管理—人事管理
IV. F272-92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 049070 号

出版发行：时事出版社

地 址：北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编：100081

发行热线：(010) 88547590 88547591

读者服务部：(010) 88547595

传 真：(010) 68418647

电子邮箱：shishichubanshe@sina.com

网 址：www.sspublish.com

印 刷：北京飞达印刷有限责任公司

开本 787×1092 1/16 印张 24.5 字数 328 千字

版本 2005 年 9 月 1 日第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷

书号 ISBN 7-80009-890-7

定价 35.00 元

Yuan Gong Jin Dian

谨以此书献给

所有寻找人生价值的人们



序 言

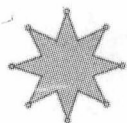
在现代企业里，如何对待他人、如何约束自己、如何克服困难提高自己，最后出人头地并取得成功，是每一个企业员工的愿望和奋斗目标。于是，竭尽全力做好每一件事、尊重所有的人、诚实率直、坦诚公正、永远保持乐观向上的积极态度已经成为个人成功与组织运营不可或缺的一环。

时下，获取提高自己的机会与途径可谓空前繁多，其中通过阅读知识读本来“借他山之石，攻己之玉”不失为最有效的途径之一。也正是基于此，各种管理类书籍和职场图书一直在图书市场上稳居一定的份额。

但市场上大多数管理类和关于职场生存方面的知识读本大多理论性过强，而可读性太低，也不太实用，可谓良莠不齐。这使百忙抽闲的工作人和积极进取、有志于此的人士深感迷茫和乏味。因此，他们总是期待着这方面能有一部具有创意的新作出现。

本书恰好就是一本让人耳目一新的书。

本书给予我们的东西，不是单纯的知识，也不是转瞬即逝的刺激，而是生存的自信和做人必备的才能和勇气，并唤醒我们的心灵，使我们对成功抱着坚定的信念。只要你自觉地去掌握、遵循和运用这一系列知识、智慧、技巧和原则，在工作中用心体会，就能在现代企业里立于不败之地。



员

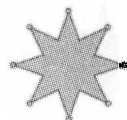
工

金

典

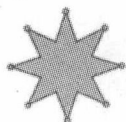
我相信这本书会教给你不同的生活、工作窍门，会让你如获至宝，因为书中的内容都经受了时间的考验，是经实践证明行之有效的法宝。

我希望你乐于使用从本书学到的生活、工作窍门，从而使你和与你共事的人都能享有更称心、更幸福和更有成效的生活。



第一章 办公室礼仪

上班族的仪容修饰要求	3
穿出成功来	7
举止体现你的风度	10
恰到好处地称呼他人	25
学会自我介绍	27
学会问候他人	29
学会与陌生人交谈	32
学会礼貌地说“不”	34
如何在公开场合适宜发言	37
同事之间哪些事情说不得	40
掌握同事间的最佳距离	42
与上司相处的艺术礼仪	47
来访与接待的礼仪	49
客来敬茶有学问	50
敲门的学问	51
离开时的礼节	52
办公场所修饰的礼仪	53
办公室的进餐礼仪	55
办公室手机礼仪	56
发短信有学问	57
打电话时应注意的细节	59
代接电话的礼仪	66
电子邮件的使用礼节	68
正确使用名片	70

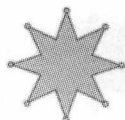


第二章 巧妙地与公司相处

成为公司不可缺少的人才	73
大胆地向公司提出合理化建议	75
为公司工作的同时，也是在为自己工作	77
对公司忠诚就是对自己负责	79
轻视公司就是轻视你自己	82
爱护并正确使用公司财物	84
多为公司着想	86
努力维护公司的形象	87
维护公司利益，不泄漏公司机密	90
识大体，顾大局	93
学会以老板的心态来对待公司	94
与公司同呼吸、共命运	96

第三章 追求完美的工作表现

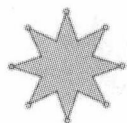
把平凡的工作做到最好	101
比别人更努力	103
出色地完成每一项工作	105
聪明工作	108
点燃你工作的激情	110
对工作充满热忱	112
对每一份工作都抱持积极的态度	115
对自己的工作不要抱怨	117
奉献越多，收获越大	120
工作不仅仅是为了谋生	122
尽力做些分外的工作	125
看得起自己的工作	127
每天多做一点点	129



勤奋工作	131
事无大小，不挑剔	134
用心工作	137
自动自发地工作	140
掌握工作与休息之间的脉动	143

第四章 轻松赢得好人缘

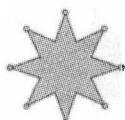
把“名声”送给别人	147
要为他人着想	149
真诚地关爱他人	151
学会体谅他人	153
学会赞美他人	154
信任他人	157
尊敬你的顾客	160
善对上司	163
善待你的竞争对手	166
原谅仇人，感激恩人	169
强者更要扶助弱者	174
不要对他人太好了	176
不要告诉别人你更聪明	178
不给别人当枪使	181
避免同事排挤你	184
巧妙化解同事的“敌意”	186
巧妙化解同事的牢骚	188
了解同事的潜在语言	190
别把私人感情带进办公室	191
少说负面话	193
信守约定	195
学会宽容	198



学会倾听	200
学会道歉	202
常把微笑挂在脸上	205
记住各种类型人的名字	207
抱着和对方不再碰面的心态会面	209
不要对“得失”太过于计较	210
与同事分享功劳	212
测试：你的人际关系如何？	213

第五章 提高自我

不要让别人偷走你的梦想	219
成大事只要一点勇气	221
成为你行业中最顶尖的人	223
和你所知道的最好的人为伍	225
有错，热诚地承认	227
摒弃坏习惯，养成更多好习惯	230
战胜自己的惰性	232
不要牢骚满腹	233
找出阻碍你成功的障碍	235
抛弃借口	237
抓住万分之一的机会	239
学会坚强	240
学习成就未来	242
每天都要有进步	245
每天创新一点点	247
要抢先到达胜利点	249
绝不拖延一分一秒	251
浪费时间是生命中的最大过错	253
永远不要拒绝改变	255



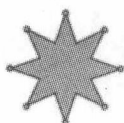
永远都要坐前排	257
尽你所能的付出	259
凡事多想几步	261
认识自我，改变自己，超越自我	264
正确对待“怀才不遇”	267
学会低头	270
做事踏实，一步一个脚印	272

第六章 善于自我克制

忍耐是解决问题的好办法	277
别为小事生气	280
控制自己的脾气	282
驾驭自己的情绪	284
掌控自己的思想	288
善于自我克制	290
先控制自己才能控制别人	292
有自制力才能抓住成功的机会	295
自制是一种最难得的美德	297
抛却冲动，学会冷静	299
面对诱惑要舍得放弃	301
过自律性的人生	303
遵守游戏规则	305
别怕被人嘲笑	307

第七章 用自信赢得成功

对自己要有信心	311
从不因挫折而失去信心	313



信心是人生最好的观音	316
每天给自己一个希望	317
用自信面对生活	318
信念是一粒种子	320
相信自己，别说你不行	322
相信自己是块金子	324
最优秀的人是你自己	326
自信是成功的又一秘诀	328
没有什么不可能	330
要善于表现自己	333
排除你的自卑感	336
天生我材必有用	338
肯定自己	340

第八章 懂得生活的艺术

让工作变得轻松有效率	345
将工作兴趣化	347
视工作为享受	350
把工作当作游戏	353
始终以快乐的心情对待工作	355
成功生活，快乐工作	358
学会从工作中感受乐趣	361
工作不是一件苦差事	364
工作是最快乐的一件事情	367
不做工作的奴隶	369
不要独自承受痛苦	372
做一个快乐的工作人	374
笑对生活	376

第一章

办公室礼仪

Ban Gong Shi Li Yi Yi



办公室礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。了解、掌握并恰当地应用办公室礼仪规范，塑造良好的个人职业形象和企业、机构形象，使您更加愉快地在办公室中工作，让您的事业蒸蒸日上。

——成功学大师 戴尔·卡耐基

获得成功最有效的法宝

上班族的仪容修饰要求

仪容是一个人的外表，包括最引人注目的头面部、手臂及腰身等易暴露的部位，同时还应该包括全身衣着。在衣着中，主要是指衣服的颜色、大小及搭配方式。

仪容中最重要的部位是脸部。评价一个人是否漂亮、有否魅力，主要是说他们的脸部是否漂亮、有否魅力。组成脸部的主要成分是五官，而在五官中起决定作用的是眼睛。眼睛是一个人仪表的重中之重，是人最核心的部位。人的身体如果有缺陷，经过化妆，可以起到一些遮盖作用，但眼睛上的缺陷则较难遮盖。在生活中，我们要十分注意眼部的卫生和锻炼，注意给眼睛多一些保护，以免眼睛发生意外，从而引起仪表上的重大损失。

手臂也是十分重要和显著的交际部位。手臂常常裸露在外，从而易引起他人的注意。女性滑润美丽的手臂和男性粗壮健美的手臂都给人以直观上的美感，是人身体中最具吸引力的部位。

在与其他人握手时，手掌还要和对方直接接触，给他人以直接的触觉。一双用力相握的温暖手掌会给人以力量，引起对方的信赖和好感。

国家公务人员在与人交往时，眼睛和手掌会给人以大量的信息。眼睛是心灵的窗口，反映人当时的真实心态，双方同时通过眼睛在读取对方的信息，判定对方的美丑，从而从内心升腾起对对方的好恶，这种好恶主要是经验性的。通过握手，又能真实地感受到对方的身体信息，且通过握手时间的长短、力度等感觉判断对方对你的亲疏和态度。



人们都说，初步印象非常重要，即所谓的“先入为主”。给人的第一印象确实非常重要，尽管我们反复强调看人要看本质或者强调“内心美”等等，但永远不能轻视给人的第一印象。“外表取人”、“衣帽取人”，迫使交往的双方都要注重外在美。

在修饰自己的外表时，要做到“二勤”，即“勤洗理”、“勤修饰”。

1. 勤洗理

勤洗理是一个人干净的基础。人的身体是一架复杂的机器，随时随地都在进行着新陈代谢，必然有许多废物存积在体表，尤其是在夏天，身体很容易发出难闻的味道，况且有的人本来体味就很重，若不及时洗澡，更会气味冲天。在这样的环境里，人们连呼吸都困难，更不用说愉快、高效率地工作了。

要做到身体干净清爽，就要养成坚持不懈、勤于清理的好习惯。

(1) 勤洗澡

洗澡是清理全身最普遍的方法。洗澡可以选择淋浴、泡澡，也可以洗桑拿浴，而最理想的是泡温泉。温泉里有多种矿物质，可以防病、治病，一些皮肤上的顽疾可以通过经常性地泡温泉得到治疗。除了皮肤病，一些诸如哮喘、关节疼痛的疾病也可以得到缓解。洗澡使人面目一新、精神焕发。另外，洗澡时可以略施含香料的洗浴液，使身上增加一些清香的气息，令人赏心悦目。洗澡还可以促进皮肤的血液流动，使人皮肤光泽、充满活力。

(2) 勤洗脸

洗脸要每天两次。因为脸暴露在外，风吹雨淋最易受到外界的污染，且五官在脸部，经常会有分泌物出现，需要及时清除掉。有的人可以做到早晨洗脸，但晚上却没有洗脸的习惯。其实，晚上洗脸最重要，晚上洗脸能使皮肤得到休息。

另外，除了早晚，在需要的时候也应该随时洗脸。洗脸宜用温水，轻搓轻揉，起到按摩作用，但不可以使强力搓洗。

(3) 要勤洗头

头发的润泽是非常重要的，一头秀发可以增加许多光彩，头发

稀少或头发干枯是一个大缺陷，尤其是女性，一头秀发具有天然的美，比人工修饰的要好得多。秀发要常护理，而护理秀发最重要的措施就是勤于洗理。洗发用一般的洗发液即可，不一定非用高级的护理药物；除非需要，不要使用强热风吹，强热风会使头发干燥，易于折断；坚持洗头，可以减少头皮屑，减轻对衣领的玷污。

2. 勤修饰

(1) 面部

面部修饰的基本要求有以下3点：

第一，不蓄胡须

在正式场合，男士留着乱七八糟的胡须，一般会被认为是很失礼的，而且会显得邋里邋遢的。个别女士因内分泌失调而长出类似胡须的汗毛，也应及时清除，并予以治疗。

第二，鼻毛不外现

鼻腔要随时保持干净，不要让鼻涕或别的东西充塞鼻孔，应经常修剪一下长到鼻孔外的鼻毛，严禁鼻毛外现。

第三，口无异味

牙齿洁白，口腔无异味，是对口腔的基本要求。为此应坚持每天早、中、晚刷三次牙。尤其是饭后，一定要刷牙，以去除残渣、异味。另外，在重要应酬之前忌食蒜、葱、韭菜、腐乳等让口腔发出刺鼻气味的东西。

(2) 发部

整洁的头发配以大方的发型，往往能给人留下神清气爽的良好印象。健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐是对头发最基本的要求。商界男士头发的具体标准为：前不覆额、侧不掩耳、后不及领、面不留须；商界女士最好剪短发，头发长度不宜超过肩部。如果是长发，可将其挽束起来，不适合任意披散。

(3) 手部

手是肢体中使用最多、动作最多的部分，要完成各种各样的手语、手势。因此，难免得到众多目光的眷顾。如果手的“形象”不佳，