

新员工 入职礼仪 培训手册

未来之舟 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



不学礼，无以立。 ——《论语·季氏》

行为举止是心灵的外衣。 ——英·培根

处事之道，贵在礼尚往来。 ——美·爱默生

播下行为的种子，你会收获习惯；

播下习惯的种子，你会收获性格；

播下性格的种子，你会收获一生的命运。



图书上架建议：职场培训

ISBN 978-7-5017-9223-8



9 787501 792238 >

责任编辑：陈 瑞

封面设计：崔 力

定价：28.00元

新员工 入职礼仪 培训手册

编 著 未来之舟

编著者 靳 斓 周季平 钱钟云

王 红 周 荣 袁 月

陈奕静 尹永吉 刘燕平



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

新员工入职礼仪培训手册/未来之舟编著. —北京: 中国经济出版社, 2009. 8

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9223 - 8

I. 新… II. 未… III. 礼仪—手册 IV. K891. 26 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 062091 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 陈 瑞 (电话: 010 - 88361227 Email: rachel.8511@sina.com)

责任印制: 张江虹

封面设计: 崔 力

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京东光印刷厂

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印张: 11.75 字数: 162 千字

版 次: 2009 年 8 月第 1 版

印次: 2009 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 7000 册

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 9223 - 8/F · 8169

定价: 28.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

前 言

我们正处在一个急剧变革和竞争的时代。面对激烈的职场竞争，要想求得成功、获得发展，必须要有良好的礼仪修养，新员工更是如此。

新员工面临着从社会人、从学生到职业人的角色转变，需要有一个积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要。

据《广州日报》报道，2009年高考状元调查报告出炉，“大部分高考状元职业发展的实际情况与社会期望相差甚远，在目前我国主流行业的‘职场状元群体’中难觅高考状元的身影”。可见，优秀的学习成绩，并不意味着在实际工作中能有同样出色的表现。

不论从事什么职业，群体生活是绝对避免不了的事。对新员工来说，更重要的是要有良好的礼仪修养：积极的工作态度、文明的语言、规范而高效的工作行为、处理得体的内外关系及和谐圆通的人际关系等。这样的新员工才能更快地获得同事、领导的信任与认可；才能使自己的认识、行为更符合职业化要求；能以高度的责任感，兢兢业业地服务于单位，与单位同呼吸共命运；才能在激烈的职场竞争中不被淘汰，进而不断提升自己，获得更好的发展。

学习礼仪，就是使新员工在群体生活中掌握交往艺术，使工作态度更积极、工作形象更规范、行为举止更得体。这些都会影

响一个人在职场的未来发展。注重礼仪，追求和谐，掌握交往原则，融洽人际关系，是每一个新员工都必修的一门课。

因此，给新员工开设礼仪培训课，以适应自身角色的转变，专业地提升他们的礼仪修养，打造出良好的职业形象及高度职业化的行为，营造和谐的内外关系。这是越来越多的人力资源专家和单位领导者的共识。

为此，北京未来之舟结合十余年的礼仪培训经验，将新员工入职礼仪培训中应用最广泛的内容，分成十个部分进行介绍。希望能对新入职者、用人单位及培训机构起一定的参考使用。

北京未来之舟礼仪培训机构

2009年8月

目录

CONTENTS

前 言	1
-----------	---

第一讲 打造职业化心态	1
--------------------------	----------

▶ 案例鉴赏：两位同学的不同职业轨迹

一、什么是职业化	3
（一）职业化的概念	3
（二）职业化的作用	4
二、需要怎样的工作态度	5
（一）像老总那样爱单位	5
（二）积极心态助你成功	7
三、拥有职业化的行为	8
（一）细节造就完美	8
（二）责任胜于能力	9
本讲要点自测	10

第二讲 职业化形象	11
------------------------	-----------

▶ 案例鉴赏：尴尬的吴岚

一、面容修饰	13
（一）发型发饰	13
（二）男士面部修饰	14
（三）女士工作淡妆	15
（四）使用香水	19
二、着装规范	19

(一) 场合着装	19
(二) 工作着装	20
(三) 男士西装	21
(四) 女士裙装	25
三、首饰配饰	27
(一) 首饰佩戴基本要求	27
(二) 首饰佩戴规范	28
(三) 配饰使用规范	30
四、职场仪态	31
(一) 基本仪态	32
(二) 禁忌仪态	34
(三) 禁忌手势	36
本讲要点自测	36

第三讲 内部关系处理

案例鉴赏：“小灵通”不灵通

一、基本要求	39
(一) 维护工作环境	39
(二) 注意小节处理	41
(三) 尊重私密空间	43
二、与同事相处	45
(一) 注意团结合作	45
(二) 学会积极配合	47
(三) 化解同事矛盾	48
三、与领导相处	52
(一) 维护权威	52
(二) 应对批评	54
(三) 及时反馈	55
本讲要点自测	56

第四讲 工作会议 57**案例鉴赏：工作会议上的小插曲**

一、组织会议	59
(一) 准备材料	59
(二) 现场安排	60
二、参加会议	63
(一) 普通参会者	63
(二) 会议主持人	64
(三) 会议发言人	66
三、会后工作	68
(一) 现场善后	68
(二) 形成资料	69
本讲要点自测	71

第五讲 对外往来 73**案例鉴赏：不应发生的尴尬**

一、见面礼仪	75
(一) 称谓	75
(二) 致意	76
(三) 寒暄	80
(四) 介绍	82
(五) 名片	84
二、工作接待	87
(一) 准备工作	87
(二) 迎宾之礼	88
(三) 待客之道	91
(四) 交谈沟通	93
(五) 如何送行	95

三、工作拜访	96
(一) 事先预约	96
(二) 登门有礼	97
(三) 适时告辞	99
本讲要点自测	100

第六讲 商务演讲 101

▶ 案例鉴赏：一次失败的演讲

一、演讲准备	103
(一) 思想准备	103
(二) 内容准备	104
(三) 环境准备	111
(四) 物质准备	112
二、临场表现	112
(一) 调整情绪	112
(二) 脸部表情	113
(三) 肢体动作	114
(四) 语言表达	115
(五) 现场答问	116
本讲要点自测	117

第七讲 餐饮礼仪 119

▶ 案例鉴赏：小周越位了

一、宴请活动	121
(一) 宴请筹划	121
(二) 如何邀请	123
(三) 餐桌座次	124
(四) 如何点菜	125
(五) 餐桌酒文化	128

(六) 餐桌礼仪	131
(七) 餐桌话题艺术	135
二、食堂用餐	137
(一) 遵守秩序	138
(二) 举止禁忌	138
三、自助餐	139
(一) 餐前准备	139
(二) 就餐举止	139
本讲要点自测	140

第八讲 通讯礼仪

案例鉴赏：“及时”孙涛

一、电 话	143
(一) 座机电话	143
(二) 手 机	148
(三) 传真机	150
二、信 函	151
(一) 书面信函	151
(二) 电子邮件	154
三、网络通讯	155
(一) 名称使用	155
(二) 慎用图释	156
(三) 内容沟通	156
本讲要点自测	157

第九讲 情绪管理

案例鉴赏：一美元的豪华车

一、消极情绪的来源	161
(一) 工作来源	161

(二) 生活来源	161
(三) 社会来源	161
(四) 自我来源	162
二、管理方法	162
(一) 判断消极情绪	162
(二) 消极情绪后果	164
(三) 消极情绪管理原则	165
(四) 放松情绪十法	166
本讲要点自测	168
第十讲 时间管理	169
▶ 案例鉴赏：赖福林的时间管理法	
一、管理原则	171
(一) 关注效率	171
(二) 今天的价值	172
二、管理方法	172
(一) 四个管理步骤	172
(二) 十项管理技巧	175
本讲要点自测	176

第一讲

打造职业化心态

案例鉴赏

两位同学的不同职业轨迹

小刘和小孙是大学同学，毕业后他们应聘到了同一家单位的不同部门上班。

小刘在做好本职工作的同时，还经常协助领导和其他同事做些“额外”的工作，对部门内和单位的事也非常关心，经常积极献计献策；而小孙则是每天掐点上班，到点走人，一切都是“听领导的安排”，没有主动性和责任感可言。他认为自己挣的就是八小时的工资，所以份外的事从来都不闻不问。

三年过去了，小刘被升为主管；又过了两年，小刘已经升任部门负责人了。而小孙，一直还是老样子，还经常埋怨领导用人不公；在最近的裁员风潮中，小孙失业了。

XIN YUAN GONG RU ZHI
LI YI PEI XUN SHOU CE

态度决定一切。是否拥有一个良好的心态,是能否积极面对工作、能否为所属单位做出最大贡献的关键。所以,作为一名优秀员工,首先就要有良好的职业化心态。

一、什么是职业化

据调查资料显示:超过90%的公司认为,制约企业发展的最大因素是缺乏高素质的职业化员工。

(一) 职业化的概念

很多人认为,穿西装、打领带,上班早到晚走、听上司和老总的话就是职业化,其实这是不正确的观念。

如果员工对某位新领导不服气,其实基本上不是什么复杂原因,更和个人的形象或者生辰八字没什么关系,往往就是觉得这个领导不专业,即不职业化,不像个领导的样子;而如果领导对某位新员工不满意,也往往是觉得该员工不够职业化。

那什么是职业化呢?职业化就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化,使自己在合适的时间、地点,用适合的方式,做适合的事。简单地说,就是要求做什么事情就要像个做相应事情的状态。职业化是社会分工、经济发展的必然选择,是国际化的职场规则。

职业化内容主要包括:工作态度、工作形象、工作举止、专业技能等几大方面。作为一名新员工,要想成为优秀员工,首先要具有过硬的专业



图1-1 按时上班并不等于职业化

技能，同时更应具有积极的工作态度、健康的工作形象、专业的工作举止。其中专业技能是入职的前提条件，通过技能教育就可以获得，所以不在本书介绍之列。

（二）职业化的作用

对个人来说，职业化是职场立身之本，是第一竞争力；对单位来说，一个单位核心竞争力的大小很大程度上取决于员工职业化程度的高低。没有职业化做基础，其他能力都是空谈。

有人统计：中国企业的效率低下，工业劳动生产率只有美国的 1/30，日本的 1/18，法国的 1/16、德国的 1/12、韩国的 1/7；其他行业差距也很大。为什么有这么大的差距？除了部分硬件设施的相对良好外，绝大多数的观点都认为中国企业的员工目前还不够职业化。

一家生产乐器的中国企业老总去日本同行考察。他发现日本企业里，员工操作台上面物品摆放整齐划一，没有任何私人的物品；桌子上哪个位置放置什么工具，哪个位置放水杯，安排得十分符合操作规范和程序；员工走楼梯都靠右侧行走，以方便他人紧急通行；员工在工作时间几乎没有闲聊的，都是在聚精会神地做自己的本职工作。这家日本企业的废品率仅是 1%。

而在他的企业里，上班时间员工聊天、吃东西、干私事、用电脑玩游戏、收发手机短信……可以说干什么的都有，甚至上个厕所也要半个多小时。他的企业废品率竟高于 10%。

不管什么制度或者战略，最终都需要员工来完成，而员工能否出色地完成则主要取决于其职业化程度的高低。制度或者战略再完美，如果没有职业化员工去有效执行，其效果就会大大打折甚至等于一堆废纸。

张瑞敏在接受美国某报采访时表示，他在企业中不断使员工接受职业化教育，并将其融入自己的工作中，这是他的角色使命。有一次，海尔驻广东分公司的一名员工用出租车给潮州的客户送当时还十分少见的滚筒洗衣机。但就在离潮州还有 2 公里时，车被检查站扣了。这名员工只得卸下

洗衣机，在拦不到任何车辆的情况下，背着75公斤的洗衣机走了3个小时送到了客户家中。知道真相后的客户，感叹不已。正是有这样高度职业化的员工，才造就了海尔的今天。

可见，职业化就是用理性的态度对待工作，理智表现自己的职业行为，在职场中保证自己工作的状态和质量不受个人情绪的影响，做到行为与职位和身份相称。职业化使员工把岗位职责专业地完成到最佳状态，通俗地说，就是能出色地完成本职工作。职业化不仅能够帮助我们赢得交往对象的满意和信任，而且也可帮助我们提升形象，提高工作效率和人均效益，增强竞争力。

二、需要怎样的工作态度

《西游记》中，孙悟空虽然从前顽皮不羁，可自从跟随唐僧去西天取经，一路上历尽千辛万苦，即使被唐僧多次误会，也仍矢志不渝，最后修得了正果，被封为“斗战胜佛”，获得了几乎和唐僧一样的地位；而一路上心不在焉的猪八戒，只是得了个“净坛使者”的差事。职场中，良好的工作态度是做好工作、获得他人认可的重要条件。

（一）像老总那样爱单位

老总是单位的负责人，与单位同呼吸共命运，时时以主人翁的敬业态度和奉献精神，全力为本单位的发展而尽心尽力。员工也同样应如此。

1. 主人翁感

英特尔总裁安迪·葛洛夫应邀对美国加州大学伯克利分校毕业生发表演讲的时候，提出以下建议：“不管你在哪里工作，都别把自己当成员工，应该把公司看作是自己开的。”而松下先生也常对员工说：请打消“我们是为了领薪水而工作的员工”的观念，而用“我们是经营这个大行业的主人”来尽心尽力地工作。