

谁不是从新人开始的呢？
5周，决定未来5年的发展高度
25天，每天一课，职场新人晋级秘籍

新员工 5周训练营

[韩]赵世亨·著
庞诗婷 全金花 黎秋铭·译

来自三星公司传承数十年的新员工5周培训课

신입사원
5주 훈련소



中信出版社·CHINA CITIC PRESS

新员工 5周训练营

[韩] 赵世亨◎著 庞诗婷 全今花 黎秋铭◎译



图书在版编目 (CIP) 数据

新员工 5 周训练营 / (韩) 赵世亨著 ; 庞诗婷 , 全金花 , 黎秋铭译 . —北京 : 中信出版社 , 2013.10

书名原文 : 신입사원 5 주 훈련소

ISBN 978-7-5086-4199-7

I. 新… II. ①赵… ②庞… ③全… ④黎… III. 成功心理 —通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 204134 号

5 Weeks Guide for Super Rookies (신입사원 5 주 훈련소) by Jo Se-hyong, 赵世亨

Copyright © 2012 by Jo Se-hyong

All rights reserved.

Original Korean edition published by Wisdomhouse Publishing Co., Ltd.

Simplified Chinese copyright © 2013 by China CITIC Press.

Simplified Chinese language edition rights arranged with WISDOMHOUSE PUBLISHING CO., LTD through Eric Yang Agency Inc.

本书仅限中国大陆地区发行销售

新员工 5 周训练营

著 者 : [韩] 赵世亨

译 者 : 庞诗婷 全金花 黎秋铭

策划推广 : 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行 : 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者 : 中国电影出版社印刷厂

开 本 : 787mm × 1092mm 1/16

印 张 : 17 字 数 : 152 千字

版 次 : 2013 年 10 月第 1 版

印 次 : 2013 年 10 月第 1 次印刷

京权图字 : 01-2012-9131

广告经营许可证 : 京朝工商广字第 8087 号

书 号 : ISBN 978-7-5086-4199-7 / F · 2995

定 价 : 39.00 元

版权所有 · 侵权必究

凡购本社图书 , 如有缺页、倒页、脱页 , 由发行公司负责退换。

服务热线 : 010-84849555 服务传真 : 010-84849000

投稿邮箱 : author@citicpub.com



序言

5 周，让职场新人华丽变身

我曾在《职场沟通法则》一书中谈过为何人们不善于沟通、如何提高沟通能力等问题。此书出版后，我还给刚入职的新人作了演讲，并到多所大学给毕业生开展以“沟通”为主题的专题讲座。在此过程中，我了解到很多年轻人都有这样的疑惑：

职场中应如何妥当行事？

怎样才能把工作做好？

大多数人对职场生活既感到迷茫，又满怀憧憬。

准备深造、留学、创业的人或许没有这样的体会，但是对于那些即将就

业的人来说，最期盼的莫过于“入职”。然而这绝非易事，为进公司，少不了过五关斩六将，挤破头才能成为公司的一员。就算入职成功也不要以为可以高枕无忧，否则你将尝到苦头。就业只不过是人生的一个新起点，我们必须积极适应职场生活，展现自身实力。我写这本书的目的，就是为了让各位在奋斗的过程中少走一些弯路。

与《职场沟通法则》不同，本书的读者群定位在职场新人（毕业生、新员工、工龄只有 2~3 年的职员等）。书中主要介绍了更为具体实用的方法，除了如何提高沟通能力，还将谈到需做何种准备、要注意哪些方面的问题，这将有助于他们创造理想的职场生活。

学习成绩 ≠ 工作能力

对于公司员工而言，业务能力与沟通能力同等重要，业务能力突出的员工沟通能力也较强。大部分人平均在学校学习 12~16 年（小学 6 年、中学 6 年、大学 4 年），之后便进入公司，开始职场生活。在公司中只有履行自己的职责方可获得报酬，就如运动员的职责是取得好成绩，厨师的职责是烹调美味佳肴，公司员工则应该处理好公司的业务，然而并不是所有的员工都能做到这一点。

新员工往往怀着激动不已的心情进入公司，然而他们很快就会发现，接受职前培训，适应上下级关系分明的职场生活绝非易事。虽然在学校学习了丰富的专业知识，但是并没有专门学习在团队中如何与人共事，如何与前辈们友好相处。

虽然大家在校园里学习了 12~16 年，但进入公司后，所学知识往往无多

大实际用处。一个人学习成绩优秀不意味着在职场生活中也能如鱼得水，聪明的人未必能笑傲职场。即便是在职场中驰骋多年的老江湖，也无法做到事事十全十美。事实上，工作出色的人也分很多种。

工作也很出色的人 vs. 工作很出色的人 vs. 只懂得工作的人

最受欢迎的员工当属“工作也很出色的人”。如果人们经常感叹“××怎么连工作也那么出色呢”，那证明此人的确具备很强的工作能力。除此之外，为人处世以及待人接物等方面也必定做得滴水不漏。其次是“工作很出色的人”。虽然此类人不如“工作也很出色的人”受欢迎，但是他们能够在自己的工作岗位上尽职尽责。还有一种就是“只懂得工作的人”。这类人虽然忠实于自己的本职工作，却得不到肯定。他们只懂得努力工作，为人处世不够圆通，无法博得众人的青睐。这么一来，即使工作再突出，周围的人也不买账，甚至以冷漠待之。

这种差异究竟从何而来呢？实际上，那种认为完成自己的任务就万事大吉的人终究无法成为“工作也很出色的人”。作为一名职场人士，我们应该在待人接物方面具备良好的态度和超凡的技巧。

职场如战场，前辈一言值千金

作为职场新人，你将成为“只懂得工作的人”还是“工作也很出色的人”，很大程度上取决于前辈给予的指导。职场中，有个能够倾听并为你解除烦恼的前辈十分重要。当然，对新员工予以充分理解的前辈更可贵。

作为韩国代表企业三星集团的中层员工，我忠实于自己的本职工作——对下指导员工们的工作，对上执行领导和管理者的指示。15 年来，我不断穿梭于前辈与后辈之间，这种职场生活让我领悟到一些技巧，并以此为基础撰写了此书，希望能够给职场新人带来帮助。

在具体的工作技巧以及处理事情的诀窍方面，前辈的一句点拨比组长或高管们的 10 句话更有帮助。因此，刚步入职场时遇到的前辈十分重要。本书中提到的大部分技巧都是我在实际工作中以及观察旁人的过程中领悟到的。

5 周！职场菜鸟变骨干

最近，大韩商工会议所针对 500 家大中小企业做了一项“企业对新员工业务能力评价”的调查。调查结果显示，企业对新员工业务能力的评价平均为 67.3 分，满分为 100 分。这表明，虽然这些职场新人在学生时期学习了许多知识，但进入公司后他们的表现却不尽如人意。另外，调查结果还显示一名新员工的平均培训时间和费用分别为 38.9 天、217 万韩元（合 1 万人民币左右）。62.6% 的企业表示，新员工从接受培训到熟悉基本业务需要至少 6 个月的时间。这一调查结果反映了大部分新员工的基本情况。

本书采用业务日志的形式，教你如何在 5 周内掌握基本业务技能和职场生活技巧。那么，为什么是 5 周呢？

现如今在韩国，不仅男生要入伍，女生也要。20 出头的年轻人会收到一张入伍通知书，在入伍前需要进入新兵训练营接受训练。新兵们毫无思想准备就来到训练营，为了生存，不仅要学会独立，还要使自己足够强大。20 多

年来，这些年轻人一直在父母的庇护下过着无忧无虑的生活，因此对他们而言，训练营是一个锻炼自己的好平台。

经过5周的训练后，曾经懵懂的新兵们已退去稚嫩，成为真正的士兵。在这段时间里，他们增强了体质并提升了自身的精神面貌，培养了坚韧的性格和团队精神，懂得为他人着想，掌握了准确做出判断和行动的要领。这正是训练营的价值所在。

因此，本书以5周时间为限，以第一周到第五周的培训内容为整体框架，通过具体分析每天的培训内容，依次介绍各种基本业务技巧。正如韩国新兵训练营有助教和教官的强化管理，业务训练营则有前辈的悉心指导。阅读本书，你会觉得自己与指导前辈一起分享了5周的时光。

和新兵一样，刚踏入社会的职场新人对一切都感到陌生且不知所措。毕竟他们刚从学校毕业，毫无实践经验，且无人指导，学习的机会也很少，掌握不了工作要领也在情理之中。业务训练营的培训可以让这些新员工成长为合格的正式员工。站岗的新兵们最常说的一句话就是：“报告！一切正常！”以此说明自己在岗哨恪尽职守，没有异常情况发生。因此，写这本书的目的就是让职场新人在处理业务时底气十足地说：“一切正常！”

职场新人常说：“我会努力的！”但是苛刻的上司会说：“我要的不是努力，是成绩！”然而有谁一开始就能做得很出色呢？就像没有经验的司机会在车后面贴上“新手上路，请多关照”的字样一样，人人都是从新手开始的，没有谁可以一步登天。

希望本书能够引起各位的共鸣，同时有所启发，帮助大家成为工作出色的新员工，可以自信满满地高声喊出：“一切正常！”



目录

序言 XI

训练第一周

学习成绩不等于工作能力

● 第一周第 1 天 学会提出问题与回答问题 5

主动出击，敢于承担 6

不懂就问 9

问对问题才能找到答案 10

要领在手，应答自如 12

● 第一周第 2 天 做好新人的本职工作 17

主动问好，留下好的第一印象 17

迎难而上 19

积极主动，勤奋工作 20

成为专才 22

● 第一周第 3 天 养成良好的出勤习惯 25

提前 10 分钟上班 25

科学管理下班时间 27

迟到切忌撒谎 29

外勤外出须有计划 30

休假前要规划周全 32

坦然接受必要的加班 34

● 第一周第 4 天 新员工必须知道的那些小事 38

好记性不如烂笔头 40

文件管理有妙招 41

恰当使用称呼和尊称 42

管理名片学问大 44

合理安排工作日程 45

积极参加公司聚餐 46

● 第一周第 5 天 制定与管理自己的职场目标 49

目标是职场路上的导航仪 49

制定短期目标 51

树立明确的人生目标 52

管理好你的目标 54

训练第二周

培养完成工作任务的各项能力

● 第二周第 1 天 认真完成每一项工作任务 61

弄清楚上级的任务指令 61

- 口头报告应重点突出 64
- 将业务委托给他人时你该怎么做? 65
- 马马虎虎的做事态度要不得 66
- 第二周第 2 天 转换思维, 提出解决方案 71
 - 提出解决方案更可贵 72
 - 培养解决问题的能力 74
 - 激发你的创新思维 75
- 第二周第 3 天 应对失误的明智之举 81
 - 第一时间承认错误 82
 - 首先向直属上司报告自己的失误 83
 - 记录“失误笔记”, 避免犯同样的错误 85
 - 做好预防措施, 减少失误次数 86
- 第二周第 4 天 害怕行动, 你将一事无成 89
 - 改变源于行动 89
 - 客户服务无小事 91
 - 开展工作重在践行 92
 - 培养先行的习惯与执行力 93
- 第二周第 5 天 练就商务写作的能力 97
 - 报告书宜短不宜长 97
 - 好文章=90%的思考+10%的文笔 98
 - 写报告前先构思再下笔 100
 - 经常阅读, 勤于写作 103

训练第三周

掌握公司里的沟通艺术

- 第三周第 1 天 学习写会讲故事的企划书 113
 - 故事的力量 113
 - 用讲故事的方式写作企划书 115
 - 企划书中预期效果不可或缺 118
 - 五个小窍门打造完美企划书 119

- 第三周第 2 天 写报告，重点是他人的需求 122
 - 制作报告书首先要明确目的 123
 - 报告书的写作秘籍 124
 - 制作报告书的五个关键点 126

- 第三周第 3 天 着手进行一场商业演讲 133
 - 商业演讲就是一场秀 134
 - 商业演讲的技术与艺术 135

- 第三周第 4 天 会议中有大学问 141
 - 筹备会议 142
 - 主持会议 144
 - 做会议记录 144

- 第三周第 5 天 掌握商务邮件的写作技巧 148
 - 商务邮件应该这样写 148
 - 商务邮件应该这样回 151
 - 商务邮件应该这样管理 152

训练第四周

学习沟通的技巧，打造人际关系网

- 第四周第 1 天 开拓与积累职场人脉 159
 - 六度分离理论 159
 - 健康的人际关系让职场之路更顺畅 161
 - 测测你的人际交往能力 162
 - 良好的人际关系从沟通开始 166
 - 职场中的人脉管理技巧 169
- 第四周第 2 天 遇到矛盾要快速解决 174
 - 妥善地利用和解决矛盾 175
 - 解决矛盾的五大利器 177
 - 如何与苛刻的上司愉快相处 181
- 第四周第 3 天 职场中比能力更有说服力的是他人的评价 185
 - 职场评价的 3A 准则 187
 - 人事评价关乎你的职场生涯 189
 - 职场中为人处世的诀窍 189
 - 网络评价不可小觑 192
 - 网络上也要谨言慎行 193
- 第四周第 4 天 培养远见卓识的领导力 196
 - 走出失败的阴影 197
 - 站在领导者的角度思考问题 198
 - 逐步具备领导者的素质 200

- 第四周第 5 天 机会青睐积极努力的人 204
 - 抓住机遇并果断行动 205
 - 切莫与机会失之交臂 206
 - 乐观主义者在危机中寻找机会 207

训练第五周

培养正确的工作态度，做好自我管理

- 第五周第 1 天 合理安排工作时间与休闲时间 215
 - 严格区分工作时间与私人时间 216
 - 制定日程时要留有变更的余地 218
 - 时间管理重在效率 219
 - 处理业务分清轻重缓急 220
 - 休闲时间充实自己 222
- 第五周第 2 天 自我开发是对未来的投资 225
 - 自我开发以不影响工作为前提 226
 - 成功就是坚持不懈做好一件事 227
- 第五周第 3 天 业绩管理是职场的重要一课 231
 - 开动脑筋管理好你的业绩 232
 - 业绩管理报告书要真实客观 234
 - 业绩报告书关乎职场晋升 235
- 第五周第 4 天 及时更新自己的简历 239
 - 有条理地进行工作经验管理 240
 - 是什么让你选择辞职 241

勇敢度过 3 个危机期 242

辞职切不可草率行事 244

● 第五周第 5 天 缓解工作压力，保持身心健康 248

不要把烦恼和压力带回家 249

压力会损伤人的记忆力 250

今天你微笑了吗？ 251

PART 1



训练第一周

学习成绩不等于工作能力

.....

.....

.....

.....



