

新员工入职一本通

New Staff



First Step

职场新人在第一步：

✚ 邱银春 编著

行政 / 人事人员 必经之路

- ✓ 行政 / 人事岗位必备职业技能
- ✓ 行政 / 人事人员必备办公技巧
- ✓ 行政 / 人事人员职业道德及礼仪规范
- ✓ 行政 / 人事人员常用工作模板



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

新员工入职一本通

New Staff



赢

First Step

在第一步：

行政 / 人事人员
必经之路



邱银春 编著

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

行政、人事人员必经之路 / 邱银春编著. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2013. 9

(新员工入职一本通. 赢在第一步)

ISBN 978-7-115-32271-5

I. ①行… II. ①邱… III. ①企业管理—行政管理—岗位培训—手册②企业管理—行政管理—岗位培训—手册
IV. ①F272. 9-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第128602号

内 容 提 要

本书是一本向广大毕业生和求职者全面介绍行政/人事工作岗位的指导书。全书共 9 章, 从职场必备素质+职场办公技能+工作模板这 3 个方面讲解行政/人事工作人员具备的各种基本素质和职业技能。具体内容包括: 什么是行政/人事工作; 做好行政/人事工作必知的商务礼仪和社交术; 如何招聘员工、如何进行培训、管理和考核; 基本公关技能、办公技能。此外还介绍了有关 Office 软件操作的技能和提供实用的工作模板。通过本书, 力求让只有课堂理论基础的新人快速上手工作。

本书的目标读者非常广泛, 包括有意从事行政/人事工作的在校大学生和已经毕业的大学生; 即将从事行政/人事工作的职场新人; 急需加强自身职业技能的进阶者; 希望提高自身能力的职场人士; 行政/人事培训院校的学生。

◆ 编 著 邱银春

责任编辑 赵 娟

执行编辑 张廷职

责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 14

2013 年 9 月第 1 版

字数: 167 千字

2013 年 9 月河北第 1 次印刷

定价: 35.00 元

读者服务热线: (010)67119329 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号



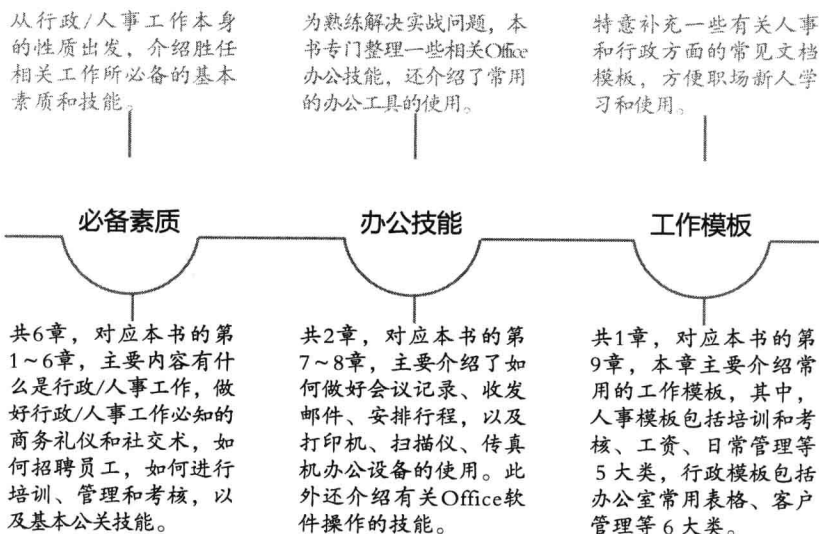
▶ 策划目的

随着大学生就业压力不断加大，甚至出现了“毕业等于失业”的说法。对于刚从学校毕业的人而言，虽然在课堂中学到了很多的专业知识，但是在实际的办公环境中却未必能很好地应用。在工作场合中，无时无刻不存在着竞争。

本套书即为拜师无门又想顺利立足于职场的新进职员量身定做的。本套丛书有3本，分别包括《行政/人事人员必经之路》、《营销/培训人员必经之路》和《金融/财务人员必经之路》。

▶ 本书内容

本书是系列中的《行政/人事人员必经之路》，全书共9章，从职场必备素质+职场办公技能+工作模板这3方面来讲解作为行政/人事工作人员所必须掌握的各种基本素质和职业技能，各章的具体内容如下所示。



本书特色

► 内容丰富、实用

本书既包含了行政/人事职位的基本知识和必备的职业技能，还涵盖了有关Office软件的常用操作及常用办公工具的使用。让读者从行业本质到必备办公技能全面认识行政/人事工作；让读者读一本书能有读多本书的收获。

► 超值附送工作模板

本书配送了大量使用的工作模板，读者只需稍微修改即可快速制作符合实际情况的文件，这些模板对新进职场的工作人员尤其适用。



► 讲解图示化

本书配备大量图示，减少满篇的文字描述，降低文字的枯燥感，提升内容的可读性。

搭配方法1

肤色白皙的人，宜选择较浅的颜色，不宜穿过深的服装。这样会给人无血色的感觉。

搭配方法2

皮肤较黑的人，应避免穿深色服装，特别是黑色、紫色、深褐色等。一般说来，这类人选择红色或者黄色的服装比较合适。

① 拨通对方电话，做出初步判断：如果对方是总机，说明对方企业不是小型企业。如果话务员训练有素，说明对方管理较好。

② 询问相关部门的电话及负责人姓名：可以询问话务员对方的××办公室的分机号码，并且询问××的姓名。如果对方企业是公司性质的，负责人称谓叫做部长或者经理；如果对方是传统国有企业，部门一般仍叫做处或者科，负责人称为处长或者科长。

广大受众

本书的目标读者定位于如下几类：有意向从事行政/人事工作的在校大学生和已经毕业的大学生；即将从事行政/人事工作的职场新人；急需加强自身职业技能的进阶者；希望提高自身能力的职场人士；行政/人事培训院校的学生等。

编者
2013年6月



第一章 什么是行政/人事工作

1. 入行第一步——什么是行政/人事工作	2
行政工作职能简介	2
人事工作职能简介	2
具体的行政/人事工作	2
2. 你符合行政/人事工作的从业要求吗	3
行政/人事工作人员需具备的基本素质	4
行政/人事工作人员需具备的基本素养	4
3. 行政职位逐个看，看看适合哪一种	5
文员	5
行政秘书	5
行政助理	6
总务	6
前台	6
行政主管	7
行政经理	7
4. 人事职位逐个看，看看适合哪一种	8
人事助理	8
招聘专员	8
培训专员	8
薪酬福利专员	9
绩效考核主管	10
5. 我想了解人力资源师考试	10

第二章 行政/人事工作人员必知的商务礼仪规范

1. 商务礼仪概述	14
-----------------	----

商务礼仪的含义	14
商务礼仪的特征	14
商务礼仪的基本原则	15
商务礼仪的作用	16
2. 人靠衣裳，怎样让自己更靓	17
行政/人事人员的着装原则	17
女士怎样选择服装	17
男士西装的穿着	18
3. 仪表仪态有风度，让人如沐春风	20
仪表	20
仪态	21
4. 名片虽小，暗藏以小见大的门道	22
准备工作	22
递送名片	23
接受名片	23
索要名片	24
5. 接打电话的礼仪和技巧	25
接打电话的基本礼仪	25
商务礼仪的电话惯例	26
接打电话的技巧	26
6. 接送宾客不可不知的乘车礼仪	27
座次	27
上下车顺序	28
特别提醒	28
7. 乘坐电梯的礼仪	29
乘坐电梯的基本礼仪	29
电梯发生突发情况的处理	29

8. 无事不登三宝殿，懂得拜访事易成	30
场景之一	30
场景之二	31
场景之三	32
9. 教你一见钟“情”的见面礼仪	33
介绍礼	33
致意礼	34
鞠躬礼	34
10. 宴会时的座次安排规则	34
基本规则	34
桌次安排	35

第三章 行政/人事工作必知的职场社交术

1. 职场社交的基本原则	38
马太原则——强者更强，弱者更弱	38
刺猬原则——与他人保持一定距离	38
零和游戏原理——职场中的“双赢”	39
不值得定律——乐观积极地做好该做的工作	39
2. 练就职场的铁齿铜牙	40
职场中不要这样说	40
怎样说服同事帮忙	42
表现出团队精神	42
做好调停者	43
3. 懂得怎样放权	43
放哪些权	43
找对你打算放权的人	44

放权后也要适时询问	44
给予支持措施	44
为下次放权做“检讨”	44
4. 批评下属的技巧	45
对事不对人	45
掌握批评的要点	46
让批评增值	46
5. 善于权力制衡	47
6. 明升暗降法巧妙运用	48
7. 适时给下属“戴高帽”	49
表扬要具体，用事实说话	50
表扬要真诚，发自内心	50
表扬要适度，标准要适中	50
8. 管理者应懂得的N条法则	51
手表定理——制定唯一有用的标准	51
鲶鱼效应——调动员工的积极性	52
责任分散效应——工作分配落到实处	53
二八定理——分清主次工作	54
青蛙现象——居安思危	54

第四章 如何招聘员工

1. 招人不难，几大误区须防范	58
学历误区	58
经历误区	58
测评误区	59
程序误区	59

相貌误区	59
2. 有条不紊，制定招聘计划	60
招聘应坚持的原则	60
招聘计划的内容	61
招聘计划的制作流程	61
3. 选择招聘渠道，广泛搜罗人才	63
现场招聘	63
网络招聘	63
校园招聘	64
媒体广告	64
人才介绍机构	64
内部招聘	64
员工推荐	64
4. 未雨绸缪，做好招聘前的准备工作	66
申请招聘费用	66
选择招聘时间和地点	67
招聘前的工作会议	67
招聘的文案设计	67
招聘物品准备	68
招聘的现场安排	68
5. 千里姻缘一线牵，高效预约应聘者	69
电话预约值得注意的细节	69
电话预约面试时的规范谈话流程	71
6. 如何组织面试	71
筛选简历	72
通知面试	72
正式面试步骤	72

面试小结和建议	73
7. 面试的提问方式	73
面试前的准备	73
常用的招聘提问方式	74
高效面试的技巧小提示	75
8. 几种新的面试技巧	75
行为描述面试技巧法	75
能力面试技巧	76
压力面试	78
惯性心理测试	79
9. 识别求职者谎言的秘诀	80
口头语言	80
肢体语言	83

第五章 员工的培训、管理和考核

1. 赢在起点，如何做好新员工的培训	86
明确培训目的	86
拟定详细的新员工培训计划	86
新员工培训内容设计	88
培训评估	89
2. 怎样制定绩效考核目标	92
绩效目标的内容	92
绩效标准	92
绩效目标制定的SMART原则	93
绩效目标的分解	93
绩效目标制定的关键环节	94

3. 知人善任，用好人才是关键	95
怎样根据员工的能力匹配合适的岗位	95
如何根据员工的长处匹配合适的岗位	97
如何规避员工的短处匹配合适的岗位	98
怎样利用员工的兴趣安排合适的岗位	99
4. 判断员工是否适合现在的职位	100
观察员工的表现	100
询问员工的感受	100
考察员工的业绩	101
重视多方的反馈	101
利用测试表	101
5. 如何取舍“忠”与“能”	104
按照岗位要求选择	104
用一定的条件约束员工	104
对重点岗位加强监督	105
6. 合理搭配，发挥1+1>2的效能	107
选好带头人	107
优势互补	107
同层相济	108
形成梯队	108
7. 怎样留住人才，为我所用	110
从招聘环节做起	110
留意培训环节	110
做好在职员工的工作	111

第六章 行政/人事人员基本公关技能

1. 怎样组织参观和游览	114
--------------------	-----

组织参观·····	114
组织游览·····	114
2. 工作餐注意事项·····	116
时间的选定·····	117
地点的选择·····	117
聚餐人数·····	117
付费方式·····	118
座位安排·····	118
用餐安排·····	118
双方交谈·····	119
3. 怎样举办茶话会·····	119
时间和地点·····	120
会场的布局·····	120
座次安排·····	120
茶话会的饮品·····	121
其他·····	121
4. 举办中式宴请的必备技能·····	121
宴会的基本程序·····	121
上菜用餐·····	122
就座离席·····	123
5. 参加西式宴会的必备技能·····	123
基本礼节·····	124
怎样点菜·····	124
刀叉的使用·····	125
酒和面包的用法·····	126
6. 文艺演出的安排·····	126
发出请柬·····	126

节目的选定	126
座位安排	127
献花	127
退席	127
7. 怎样筹办和参加公关会议	127
会议准备工作	128
会场布置	129
主席台席位	130
会场环境要求	130
会场设施	131
出席公关会议的礼仪	133
8. 如何筹办新闻发布会	133
新闻发布会的标题拟写	133
新闻发布会的时间选择	134
新闻发布会的地点安排	134
新闻发布会的席位摆放	135
新闻发布会的资料准备	135
发布会发言人的确定	136
发言人回答记者问的准备	136
新闻发布会对记者的邀请	136
9. 签字仪式的方方面面	136
签字人员的确定	137
签字之前的筹备	137
签字详细程序	138
10. 开幕典礼和剪彩仪式	139
开幕典礼	139
剪彩仪式	140

第七章 行政/人事基本办公技能

1. 办公室管理	144
办公室管理的基本要点	144
办公室管理的要求	145
2. 怎样做好会议记录	146
会议记录的基本程序	147
会议记录的重点	148
会议记录的写作技巧	148
会议记录格式	149
3. 关于邮件收发的技巧	151
邮件的收取	151
邮件的分拣	152
邮件的拆封	152
邮件的处理	153
4. 行政/人事人员必知的日程安排技能	155
日程安排的原则	155
订约事宜	156
差旅事宜	157
5. 其他办公用具的使用技能	159
打印机	159
传真机	159
复印机	161
扫描仪	161

第八章 行政/人事工作必备的软件技能

1. Word的字符和段落格式化	166
------------------------	-----

字符的格式化	166
段落的格式化	167
2. Word的页面设置	169
设置页面大小	169
设置页边距	170
设置页面版式	171
3. Word文档的打印	172
直接打印	172
打印预览	172
设置打印选项	172
4. 怎样在Word中制作表格	173
自动插入表格	173
通过对话框插入表格	174
5. 设置Word中表格属性	174
设置整个表格属性	174
设置行、列属性	175
设置单元格属性	175
6. 如何使用图形对象美化Word文档	176
插入图片	176
调整图片大小	176
设置图片位置	177
裁剪图片	178
设置图片颜色	179
7. 表格的设计和制作	179
基本操作	179
输入文本和数据	181
编辑数据	181

特殊符号的输入	182
美化表格	182
8. 使用公式计算数据	183
了解公式	183
插入公式	184
复制公式	184
相对引用	185
绝对引用	185
混合引用	185
9. 利用函数计算数据	186
函数的类型	186
插入函数	187
函数计算数据举例	188
10. 如何管理数据	188
数据的排序	188
数据的筛选	190
分类汇总	191
11. 怎样让数据图表化	192
创建和编辑图表	192
美化图表	193
更改图表类型	194

第九章 行政/人事工作常用模板

1. 行政工作常用模板	196
日常文书和会议用表	196
客户管理用表	198