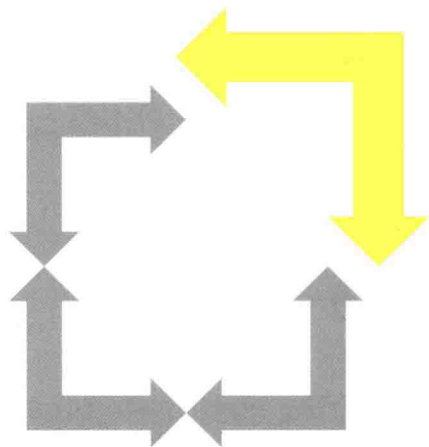


杰出训练打造杰出的员工，
杰出员工创造杰出的企业



E企业管理

Enterprise Management

杰出员工训练全书

本书综合国内外众多企业员工训练课程设置的精华，内容精挑细选，形式丰富多样，对企业员工素质和技能训练的各个方面进行了生动、详尽的设计、安排和描述，是企业员工训练的完美范本。

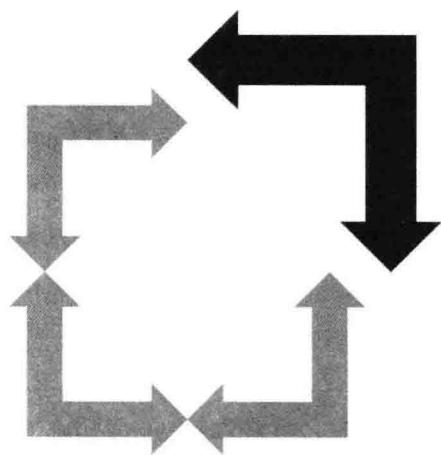
本书配套超值课件包：培训师手册+演示文稿+学员手册，为企业员工训练提供打包解决方案。

陈龙海 杨小良◎编著



企业管理 杰出员工训练全书

陈龙海 杨小良◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

企业管理杰出员工训练全书 / 陈龙海, 杨小良编著.

—北京: 地震出版社, 2012.7

(企业管理培训丛书)

ISBN 978-7-5028-4039-6

I. ①企… II. ①陈… ②杨… III. ①企业管理—职工培训

IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第043550号

地震版 XM2656

企业管理杰出员工训练全书

陈龙海 杨小良 编著

责任编辑: 范静泊

责任校对: 孔景宽 凌 樱

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68721982

传真: 68455221

<http://www.dzpress.com.cn>

E-mail: seis@mailbox.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 三河市杨庄镇明华印装厂

版 (印) 次: 2012年7月第一版 2012年7月第一次印刷

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 282千字

印张: 17.75

书号: ISBN 978-7-5028-4039-6/F (4717)

定价: 32.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编 委 会

主 编：陈龙海 杨小良

副主编：王 超 臧道祥 吴永生

编委会成员 （排名不分先后，按姓氏字母顺序排名）

高乐平 房 伟 化保力 韩增海 金云哲
姜文刚 李新章 李金玉 刘 辉 刘伟毅
刘 伟 刘 军 林 军 罗时迁 彭 杰
任 翔 石建鹏 孙世峻 王 敏 王一恒
王东生 王晓萌 夏耀辉 杨小良



编者的话

管理大师彼得·圣吉博士(Peter M.Senge)说过:未来最成功的公司,是那些基于学习型的组织。有效的学习和培训正在成为企业发展的新的动力源泉。“谁停止变得更优秀,谁就不再优秀”成为许多企业的镇山格言。在这场学习型组织革命当中,新兴的培训师队伍正在逐渐成为时代的弄潮儿,在企业的日常管理当中扮演着越来越重要的角色。

然而,正是一颗树的快速成长,枝叶的日渐繁茂须要伴随着根部的深植与扩展一样,随着培训在企业预算分量中的日渐加重,面对实践中出现的各种各样的新鲜问题,企业管理者与培训师同样需要广泛地吸收养料,寻求更完善的解决途径。正如我们所看到的,国内的管理者苦苦受困于两大问题:如何以最小的成本组织最有成效的培训?如何培养自己的优秀培训师队伍?而培训师在实施培训的时候,如何使话语活泼生动从而使听众不至于坐立不安、昏昏欲睡?如何用最简短的话语和形式让受众最大程度地领悟所讲述的思想与理念?如何让讲授不流于理论空谈而具有更实用的价值?

.....

针对这一系列的问题,在长期的课程研发中,我们深切感到有必要为管理人员和培训者提供更多的培训、管理工具与素材,因此我们集中编创了这一套培训系列图书:

- 《企业管理培训故事全书》
- 《企业管理培训游戏全书》
- 《企业管理培训幽默全书》
- 《企业管理培训案例全书》
- 《企业管理杰出员工训练全书》
- 《企业管理培训经理全书》
- 《企业管理培训演示技巧与配乐全书》

《企业管理户外拓展训练全书》

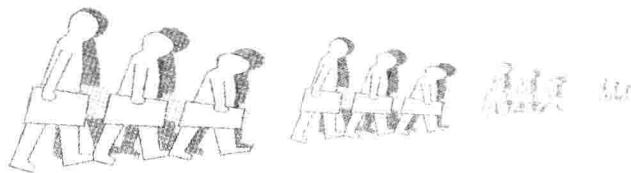
《企业管理培训师训练全书》

我们相信：如果你是一个管理者或培训师，将这些游戏、故事、幽默和案例运用于你的管理培训与日常交际生活之中，那么一定能够使你谈笑自如，魅力焕发。即使是一名普通的读者，都能够从这套丛书中得到智慧的启迪和人生的乐趣。我们更相信，会有更多的企业培训师和企业培训管理者从这套丛书中得到灵感的火花，并且在培训课程开发和组织方面不断创新，完成从优秀到卓越的飞跃。

本套丛书历经几年时间收集整理而成，在编辑过程中，参考了国内外的许多书籍资料，并且得到从事管理和培训工作多年的众多朋友的支持与帮助，在此深表谢意。希望本套丛书能成为广大管理人员和培训师的最佳助手和工具，也希望读者朋友将它巧妙地运用于自身的工作和生活，使工作与生活更加丰富和完美。

编 者

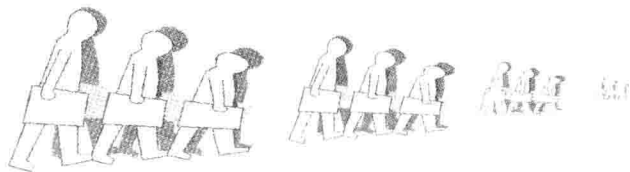
2012年3月



目 录

1. 积极心态	1
1.1 十种积极心态	2
企图心	3
决心	4
主动	6
热情	8
爱心	10
学习	12
自信	13
自律	15
顽强	16
坚持	18
1.2 职业新开始的四个信念	20
过去不等于未来	20
选择成就明天	22
做事先做人	23
是的，我准备好了	25

2. 企业认同感	27
2.1 认识企业	28
企业概况	28
企业规章制度	32
员工行为规范	32
2.2 认同企业文化	34
认识企业文化	34
员工为何要认同企业的文化	35
适应企业文化	39
融入企业文化	40
2.3 认识职业岗位	42
责任、权限和义务	43
工作的“前手”和“后手”	44
了解并掌握岗位所需技能	44
3. 优秀职业人	47
3.1 优秀职业人的八大要素	48
正确地接受上司的指导	48
思考	49
注意协调、协助	50
提高生产力	51
注意成本	52
随时注意经营管理期的循环	54



致力于改善	55
切实进行报告	56

3.2 我是职业人 60

职业人的意识	60
职业人的工作守则	63
岗位工作：如何尽心尽责	64

3.3 工作赢家的两大信条 67

天道酬勤	68
保证完成任务	69

4. 人际和谐技巧 73

4.1 与同事相处 74

与同事相处的原则	74
与同事相处的艺术	75

4.2 与上司相处 79

与上司相处4原则	79
与上司和谐相处5问	82

4.3 工作中的情绪管理 84

控制自己的情绪	84
恰当表达语气	86
不把私人情绪带入工作	88

5. 职业礼仪礼节	93
5.1 礼仪如名片	94
5.2 微笑的艺术	97
5.3 形象礼仪	99
男员工着装	99
女员工着装	100
职业仪容	102
职业仪态	102
职业文明语	106
5.4 商务礼仪	109
握手的礼仪	109
称呼的礼仪	110
交换名片的礼仪	110
拜访礼仪	112
待客礼仪	113
会客入座的礼仪	115
乘车入座礼仪	115
会餐礼仪	117
5.5 电话礼仪	121
接电话礼仪	121
打电话礼仪	122



6. 高效时间管理	127
6.1 关于时间管理	128
关于时间	128
“三效”时间管理	129
时间管理自我心理建设	130
6.2 时间管理中的陷阱	132
6.3 如何跨跃时间陷阱	137
目标ABC原则	137
80/20原则	138
管理时间五部曲	139
时间管理16条小技巧	140
6.4 时间管理的工具	146
工作日程表	146
粘贴条	147
电子记事本	148
7. 有效沟通技巧	151
7.1 沟通产生效益	152
高效的沟通	153
沟通的目的与作用	153

7.2 跨越沟通的障碍	155
产生沟通障碍的原因	156
如何消除沟通障碍	159
7.3 聆听与沟通	161
聆听的好处	161
不能很好倾听带来的风险	163
聆听的技巧	164
7.4 内部沟通模式	169
正式沟通模式	170
非正式的沟通模式	171
7.5 实用沟通技巧	172
沟通用5“心”	172
听出“话外音”	173
重复一遍所听到的	175
 8. 团队制胜	 179
8.1 培育团队精神	180
什么是团队精神	180
营造互信的合作气氛	183
打造团队凝聚力	186
激发团队士气	190



8.2 团队目标共享	193
目标导航	194
众人划桨开大船	195
个人角色与力量认知	196
8.3 团队冲突处理	201
团队冲突的表现	201
如何看待团队冲突	203
冲突处理的5种对策	204
消灭团队的敌人	205
9. 高效执行力	213
9.1 执行力就是竞争力	214
执行：完成任务的学问	215
执行力：成功的护身符	216
每个人都是螺丝钉	218
9.2 完成任务的三个心理保证	220
工作无小事	220
试过才知道	222
对是错的不断纠正	223
方向正确就一直走	224
9.3 任务完成的四个行动保证	226
清楚了解意图	226
精心准备资源	227

机智克服困难	229
有效汇报工作	230
9.4 执行过程的4大误区	232
将自己的理解等同于别人的理解	232
在自己的位置做别人位置上的事情	233
将过程当成结果	234
做不正确的事与不正确地做事	236
10. 职业生涯规划	239
10.1 认识你自己	240
人心求进	240
你的性格、气质、能力与兴趣	241
你当前的工作岗位	245
你的职业目标	247
10.2 高瞻远瞩，脚踏实地	251
走好脚下每一步	251
从成败中学习	254
累积人脉	256
10.3 为未来成功再添砖加瓦	258
在强项上施展才华	258
构筑核心能力	261
利用公司职业发展的流程及工具	263



1. 积极心态



心有多宽，理想就有多远；
理想有多远，人就能走多远。

心有多宽，理想就有多远；理想有多远，人就能走多远。

当今时代，市场瞬息万变，技术日新月异。一个杰出的员工既需要有一流的IQ，更需要有一流的EQ。前者能够保证我们成功拥有一项或多项技能，而后者却可以保证我们拥有的所有技能正常、稳定而持续地产生生产力。

任何工作都是紧张而富于挑战性的。无论过去的你曾经如何辉煌，或者曾经如何颓丧，从这一刻起，一切重新开始。

1.1 十种积极心态



一个成功的人，最重要的是心态要好。心态指的是什么？失败的时候，困难的时候，压抑的时候，要想得开，成功的时候，面对着金钱、荣誉、掌声……要沉得住气，不要飘飘然，要有一颗平常心。大家一样在为国家做贡献；无论身在什么样的环境之下，记住我们应该努力，那就对了。

“平常心”与“记住应该努力”是“好的心态”。对于企业来讲，要求自己的员工具有积极的心态，这是人力资源可持续发展和利用的需要。对于员工本身来讲，培养积极的心态，有助于自己更顺利地走上成功之路。有两个问题需要回答：一是企业希望自己的员工以怎样的心态投入到工作中去，方才认可他（她）为企业的杰出员工？二是员工做为企业中的一员，应以怎样的心态度过在企业中的日子，才能够顺利地以为以后的人生道路创造良好条件？我们结合成功学理论与实践的精华，同时根据企业的实际需要，要求员工在日常的工作与生活当中时时注意保持10种积极心态。



企图心

“不想当将军的士兵，不是好士兵。”企图心，即要有自己的奋斗目标，又要有自己的追求。那种“做一天和尚撞一天钟”的得过且过的心态，在现代企业当中没有立足之地。几乎所有的企业都认同麦肯锡公司“Up or out”的人员淘汰机制，如果一个

名牌大学的学生进入企业工作了两年，它唯一的资本仍然是对别人说自己是名牌大学毕业生的话，这样的员工是不会受到欢迎的。每一个企业都希望他们的员工在脚踏实地工作的同时，能够看得更高，走得更远。这里有一个故事可以说明，一个有企图心的员工和一个没有企图心的员工之间的差别：

“不想当将军的士兵，
不是好士兵”

Up or out!



1
积极心态

小故事：

从小职员到总经理

1926年，毕业于东京大学法律系的大村文年进入“三菱矿业”成为小职员。当公司新人举行欢迎会时，他对那些与他同时进入公司的同事说：“我将来一定要成为这家公司的总经理。”

他的豪言壮语之后，开始了他的长远计划。凭其旺盛的斗志与惊人的体力，数十年如一日，孜孜不倦地工作，如今当然远远超过众多资深的干部与同事，在毫无派系背景之下，完全凭借本人实力，冲破险境，终于在35年之后当上“三菱矿业”的总经理。以三菱财阀的历史而言，未到60岁就成为直系公司的总经理，可说是史无前例。他的就职的确惊动日本工商界人士，内心无不惊讶，并深感佩服。

无独有偶，在1949年，一位24岁的年轻人，充满自信地走进美国通用汽