

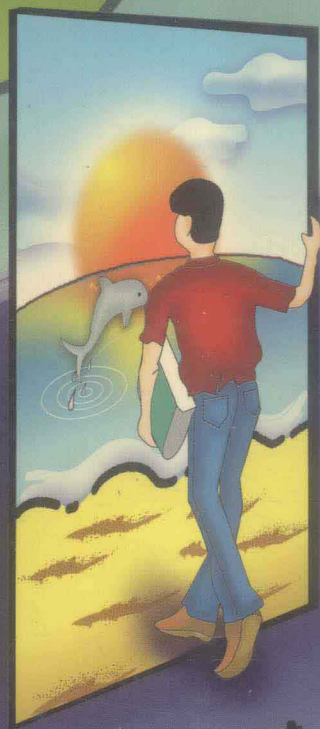
众行企管·培训书架
www.chinatraining.net

新晋员工上岗 培训手册

XINJIN YUANGONG SHANGGANG
PEIXUN SHOUCE

主编：刘永中 金才兵

编著：众行管理资讯研发中心



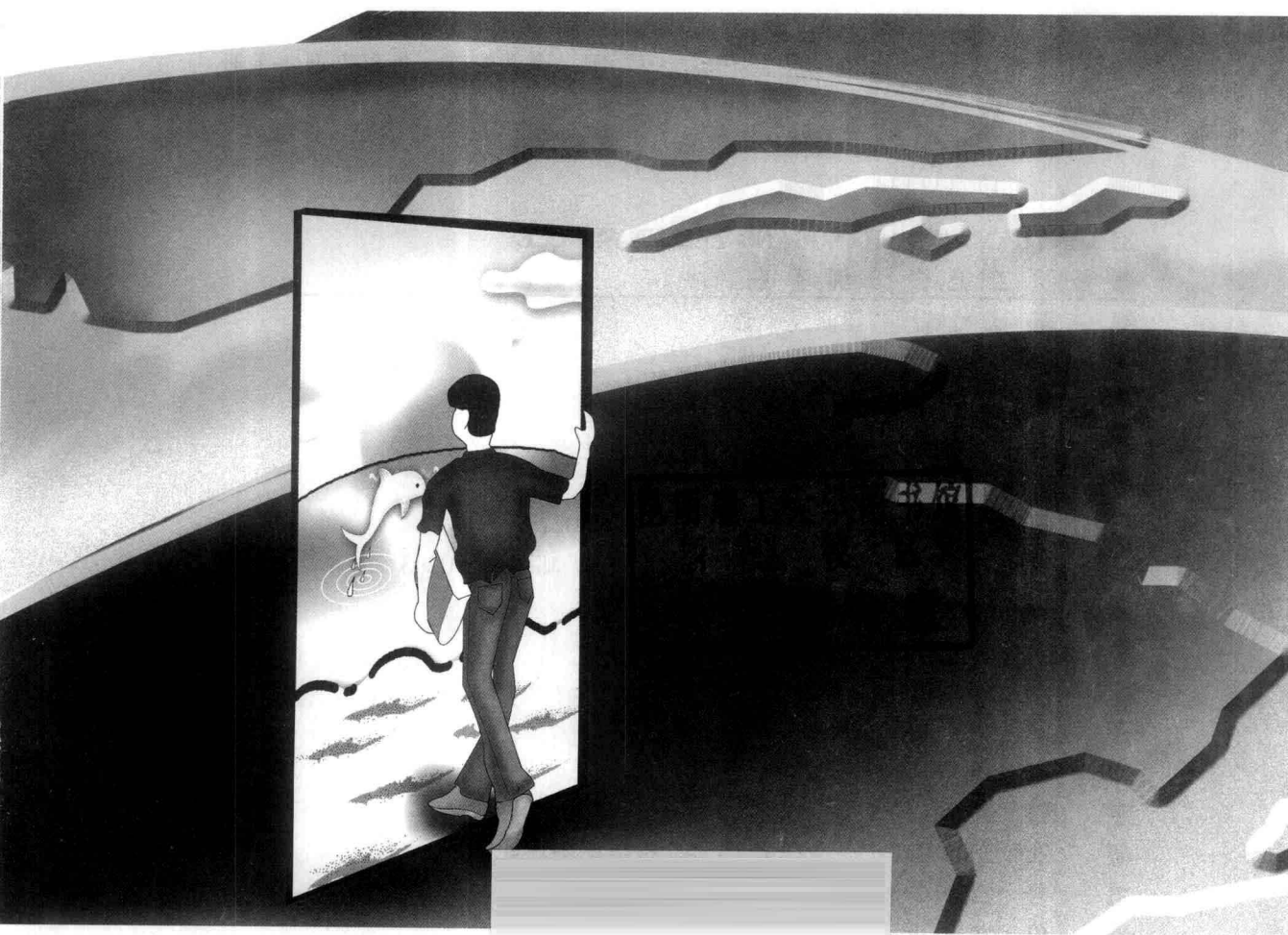
南海出版公司

新晋员工上岗 培训手册

XINJIN YUANGONG SHANGGANG
PEIXUN SHOUCHE

主编：刘永中 金才兵

编著：众行管理资讯研发中心



南海出版公司

2004·海口

图书在版编目 (CIP) 数据

新晋员工上岗培训手册 / 刘永中, 金才兵主编; 众行管理资讯研发中心编著. —海口: 南海出版公司, 2004. 7

ISBN 7-5442-2887-8

I. 新… II. ①刘…②金…③众… III. 企业管理—人事管理—手册
IV. F272. 92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 049439 号

XINJINYUANGONG SHANGGANG PEIXUN SHOUC

新晋员工上岗培训手册

编 著 众行管理资讯研发中心

主 编 刘永中 金才兵

责任编辑 吴 键

特约编辑 张雪琳 田 先

封面设计 褚 枫

出版发行 南海出版公司 电话: (0898) 65350227

社 址 海口市蓝天路友利园大厦 B 座 3 楼 邮编: 570203

电子信箱 nhcbgs@0898.net

经 销 新华书店

印 刷 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本 787×960 毫米 1/16

印 张 25

字 数 430 千字

版 次 2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5442-2887-8

定 价 48.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

序

随着全球化互联网运动的蓬勃兴起，Internet 革命席卷全球。在信息时代，获得财富的基础从资本转向知识，过去那种以资本积累获得财富的方式被彻底地改变了。人们发现，只有拥有知识，其资本才能无限增值。

现实印证了“知识就是财富”这一新观点。《财富》杂志在 1992 年列出的当年美国最富有的个人和家族中，70 年代以后，白手起家，以知识获得财富的占了将近一半。到了 1995 年，这些人中的沃顿（沃尔玛公司）、巴菲特（投资专家）、盖茨（微软公司）这三位不但占据了最富有名单的前三位，而且其财富总和已大大超过杜邦、洛克菲勒、梅隆、郝斯特等老牌资本家家族财产的总和。

知识对社会产生了重大的影响，在复杂的竞争关系和知识爆炸的环境中，知识成为了决定竞争力的核心因素。正如哈佛工商管理教师肖莎娜·祖波夫（Shoshana Zuboff）所言：“人们不必撇开工作专门抽时间来学习，现在学习就是工作的核心，学习与效率是 synonym……学习将是劳动的新形式。”在这样的形式下，企业和个人都面临着必须不断学习的压力。

谁拥有学习的能力，谁就能在激烈的竞争中把握主动。

没有企业愿意雇佣缺乏学习能力的人，更没有企业愿意花很长很长的时间等待“蛹变蝶”——这的确是一个残酷的事实。作为新员工的你，不要错误认为闯过了招聘关，就等于进入了保险箱。在短短的试用期间，如果你寄希望于通过外界的帮助，化蛹成蝶，那么很可能会错失先机。如果你能主动出击，寻找合适的方法，通过自我培训，在短时



间内将自己打磨成企业真正需要的人才，那你必然能在竞争中，将对手远远地甩在后面，成为一只很有竞争力的蝴蝶……

正基于此，我们为新员工打造了这本自修手册。

本书在编写上有三个显著的特点：

1. 权威性

本书的内容经过了时间和实践的锤炼。从1998年到2003年，广东众行管理顾问公司对上千个企业的新员工内训的需求进行了分析，并结合多年的内训经验，整合了权威专家及企业高层管理者的意见和建议，选择了培养高素质职场人士必备的五大能力，作为这本自修手册的框架。这五大能力包括：积极心态、企业使命感、沟通协调能力、执行实施能力、专业职场形象塑造。

2. 实操性

本书注重实践操作性，不过分强调理论，意在用通俗易懂的方式，让新人认识、了解、并记住该如何去做。

3. 趣味性

本书的情节设计，贴近新员工的工作状态，充满趣味性。有测试、案例分析、行动指南、新人日记等模块，使读者在轻松的状态下，拿起笔，通过边读、边想、边做的方式，理解许多深晦的原理和方法。

本书共分为7章，紧紧围绕着新员工面临的诸多困惑和难题，在以下各方面进行了介绍和指导：

● 积极的心态

紧张、孤独、希求宽容、嫉妒、眼高手低等心理态度和行为是一名员工刚踏入公司

时所容易表现出来的。在本书中，首先描述上述种种不良态度的现象以及产生的原因，再一一指出如何避免这些现象的发生，给出新晋职场五大必备心态，同时也介绍了相关的一些心态调整的技巧。

经过职场的打磨，当你已经拥有平和、稳定的心态的时候，就可以百尺竿头更进一步，塑造更有竞争力的态度。这时候，你就需要学习如何像老板一样地思考，在工作中掌握主动，积极进取，以成为企业员工中的明星。

● 认识企业

企业是什么？企业为什么而存在？作为职场新人，如果你从来没有想过这样的问题，就意味着你很有可能在事业上一事无成。在这一部分里，将告诉你企业的本质是什么？工作对人意味着什么？如何确定你的职位应担负的责任、义务和权利？最后将告诉你怎样找到你工作中的前后手。

● 沟通

从第一天上班起，新员工就无时无刻不在和别人进行沟通，同事、上司、客户……沟通顺畅会让你在工作、生活中如鱼得水；沟通不畅，则会让你处处碰壁。要想进行有效的沟通，不仅要掌握沟通的四个基本要领——明确沟通的信息六要素、确定沟通方式、准备辅助物品、请对方作好准备，还要了解沟通的六个秘诀。所有这些，正安安静静地躺在书中。

● 人际关系

据一组统计数字表明，现代社会的职场中，60%以上的人之所以获得升职加薪的机会，是因为他们善于在公司上下之间建立起良好的人际口碑。本手册将教你一切从“零”开始来进行第一次交往，建立第一阶段的人际关系，同时也探讨一些实用的人际交往技



巧：与同事相处的七大技巧、与上司相处的四大技巧以及一个敏感的话题——与异性同事的相处技巧。

● 执行实施能力

任何一个将军都是从士兵慢慢升上去的，同样，任何一个领导都是由普通工作人员一步一步走上去的，所以，对于职场新人来说，培养出优秀的执行实施能力是在工作岗位上有所作为的基础，是培养领导能力的开始。本书的这部分内容里，主要谈到的是科学的工作方法、时间管理以及有效会议的技巧。

● 职场形象

作为新员工，怎样才能在走进公司的第一天，就给大家留下非常“专业”的印象？职业形象——这就是你该传递给大家的第一张名片。那么，该如何打造好这张名片呢？这里将谈到男士和女士的衣着搭配技巧、职场新人的着装指南以及如何在行为举止、诚实自尊等诸多方面提升自己的涵养。

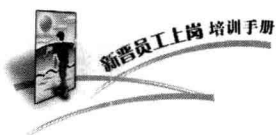
“不积跬步，无以至千里。”新员工，你迅速提升自己的秘密就藏在这本书中。相信，当你阅读完这本书，已经找到了提升自己的方法。而我们要给你的告诫是：这本书只是走向成功的第一步。你需要做的是：学习！学习！再学习！不用怀疑，未来职场中的明星就是你！

众行管理资讯研发中心

2004年6月

目录

第一章 从学校到公司——新员工心态培养	1
一 新晋职场五大暗礁	3
暗礁一 孤独	3
暗礁二 紧张	7
暗礁三 希求宽容	12
暗礁四 嫉妒	16
暗礁五 眼高手低	19
二 是什么使他们成功	23
积极心态的魔力	24
三 避开暗礁——新晋职场五大必备心态	28
必备心态之一：做快乐的“蘑菇”	32
必备心态之二：做事先做人	35
必备心态之三：过去 ≠ 未来	36
必备心态之四：我有开启成功的钥匙	37
必备心态之五：时刻准备着	39
四 做个聪明的新职员——心态调整技巧	41
技巧一 翻面	41



技巧二 发挥你的成功因子.....	43
技巧三 简化!简化!.....	45
技巧四 隔离!隔离!.....	49
技巧五 把积极心态给予他人.....	53
技巧六 看好自己.....	56
技巧七 制定合理的锻炼计划.....	59
技巧八 确立明确的目标.....	62

第二章 从公司到公司——空降兵心态培养..... 65

一 态度就是竞争力.....	67
“ABC 情绪理论”	69
走向成功的三个障碍.....	70
态度创造奇迹.....	75
二 提高你的竞争力——像老板一样思考.....	78
老板与员工, 思考方式有何不同.....	78
学会像老板一样思考.....	81
三 积极进取——成为企业中的明星.....	84
保持好奇心, 找到适合自己的位置.....	85
敢于跳跃.....	86
辞旧迎新.....	87
善于观察.....	87



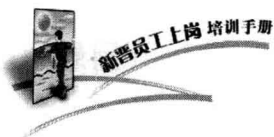
无拘无束,不断探索.....	88
意志坚强,持之以恒.....	88
善于与他人合作.....	89
心理洗澡.....	90
捕猎时全神贯注.....	91
第三章 企业使命感培养.....	93
一 认识企业.....	95
企业的生态链.....	95
企业的社会责任.....	96
企业:个人发展的空间和舞台.....	98
二 找到你工作中的前后手.....	99
第一步:了解你在组织架构中的位置.....	99
第二步:确定责任、权利、义务.....	106
第三步:找到工作中的前后手.....	107
三 在你的大脑上贴上标签.....	108
谁是真正的主人.....	108
如何做企业的主人.....	109
第四章 沟通能力培养.....	113
一 沟通——与成功有约.....	114
在沟通上我们需要花费多少时间.....	115



成败皆因沟通.....	117
二 沟通的河流.....	118
沟通河流的理论.....	118
有效沟通的基本要领.....	120
三 从沟通新手到沟通大师.....	130
秘诀一 用顺耳、顺心的语言方式来沟通.....	130
秘诀二 身体语言比语言更可信.....	138
秘诀三 积极聆听.....	141
秘诀四 让批评变得动听.....	155
秘诀五 懂得幽默天地宽.....	160
秘诀六 四种沟通风格,让沟通变得更简单.....	164
第五章 职场上的人际关系.....	169
一 你是“蜜糖”还是“冰块”.....	170
测试:你是哪种类型.....	171
亲密接触,你需要吗.....	172
与世无争,真的有用吗.....	174
二 你的人际关系天平平衡吗.....	177
一切从“零”开始.....	178
与同事相处的七大技巧.....	184
与上司相处的四大技巧.....	202



与异性同事相处的技巧.....	211
第六章 执行实施能力培养.....	219
一 科学的工作方法——三级跳.....	220
助跑——为高效工作创造环境.....	220
加速——给工作吃“加速丹”.....	252
跳——创造性的解决问题.....	266
二 时间管理.....	288
你有时间管理意识吗.....	288
时间管理的三大杀手与时间管理的五大陷阱.....	292
科学的时间管理方法.....	296
三 会议管理.....	312
价值不凡的会议.....	313
开会前的三准备.....	315
参会时的三注意.....	319
如何在会上发挥影响力.....	321
会议记录不简单.....	325
第七章 打造专业职场形象.....	329
一 职业形象——职场人士的第一张名片.....	330
不可轻视的职场第一张名片.....	330
职场新人着装指南.....	340



专业涵养——为职场形象加分.....	342
二 职业礼仪——让你散发专业魅力.....	347
揭开礼仪的面纱.....	347
office 礼仪.....	350
使用办公设备礼仪.....	357
外出礼仪.....	360



第一章

从学校到公司——新员工心态培养

新晋职场的五大暗礁，既决定了你的失败，也决定了你的成功。

所以，掌握五大必备心态，行走职场将如履平地。



从学校到职场，也许只是一纸合同的距离。从跨进企业的那一刻起，新的人生体验等待着你来填充。初涉职场的日子，你的天空是阳光灿烂还是彤云密布？没有人能帮助你进行天气预测。天晴亦或下雨，由你的心态决定。如果你以下的症状就要小心了，阴雨天即将到来……

“整整一上午，他们各自做自己的事情，没有人注意到我的存在。”

“我和他们似乎是两个世界的人，他们并不在乎和我的关系，没有人会真正关心我，真怀念大学的时光啊！”

“他们在讨论工作时，总会忽略我的感受，当我是透明人，谁也不会在乎我有没有意见发表，我被团队抛弃了。”

——孤独

“天哪，主管让我下班前完成工作，只有5分钟就下班了，我完不成工作了，公司肯定会炒我鱿鱼的！”

“千万不要出差错啊，否则我就得不到主管的信任了，同事也会看不起我的。”

——紧张

“我上班才三天，不熟悉业务，他们应该帮我分担一部分工作的！”

“主管真是太苛刻了，他难道忘记了我才毕业？我是新人，应该给我时间。”

——希求宽容

“他不就会拍马屁吗？我就没看出他有什么地方做得比我好。”

“主管真是不公平，我们都是一起进来的，他凭什么得到那个机会？”

——嫉妒

“我是大学毕业生，怎么能让我做送文件、订饭这样的杂事？真是太小看我了！”

——眼高手低

一 新晋职场五大暗礁

孤独、紧张、希求宽容、嫉妒、眼高手低，它们像海底的暗礁，稍不注意就会划破你自信的船，让你在职场的大海中沉没。

暗礁一 孤独

孤独是新员工常见的心态。从熟悉的环境进入到陌生的环境，任何人都会或多或少的产生孤独感。这并不是什么了不起的事情。可是，若不能及时将这种消极情绪从工作中排除，就会严重影响工作。Linda 是大学应届毕业生，7月1日，她的生活掀开了新的篇章。当她满怀憧憬，准备在工作中扬帆远航时，却被孤独这块暗礁划破了船底，一个月后，她被解雇了。人力资源部门给她的评语是，沟通能力差。Linda 真的是缺乏沟通能力吗？Linda 的大学同学对她可不是这样评价的。让我们来看看她的日记吧，也许从中可以发现真正的原因。

Linda 的日记

2003年7月1日

星期二

晴

今天，是一个非常有纪念意义的日子，我终于可以自己赚钱养活自己了！可是……工作似乎并没有我想象中的那么有意思，周围的同事似乎也很冷漠。早晨到公司之前，我还拼命嘱咐自己，一定要做一个讨人喜欢的人，可是周围的同事似乎并不喜欢我……

我觉得很难过，当主管将我介绍给同事时，他们似乎并不在意我的存在，他们敷衍的笑笑，或者淡然地打个招呼就继续埋头工作了，整整一个上午，没有人和我主动说过一句话，他们似乎消失在高高的隔板中，我只能听见他们接电话、打电话的声音。下午，



销售部的同事回来了，他们似乎也没有发现我的存在，我不敢和他们打招呼，只能埋下头，我用眼睛的余光看见有无数双脚从我旁边经过。时间过得好慢好慢……是不是我做得不够好？我该怎么办呢？

2003年7月2日

星期三

雨

下班时，小雨变成了大雨。我突然很想念大学同学。和昨天一样，公司的同事并不在意我的存在，他们匆忙的工作着，我只好尽可能的低头做事。想想真是悲哀，除了主管在交待工作时，简单地跟我说了两句话，下班时，打扫清洁的阿姨问我桌上的废纸还要不要以外，没有人理我……

2003年7月4日

星期五

雨

我讨厌下雨！今天周末了，整整一个星期，没有人注意到我的感受。工作，工作！难道他们除了工作就不能抬头看一下我吗？我已经鼓起最大的勇气，和他们主动交流了，可是他们除了对我笑笑，敷衍的打个招呼就再也没有别的内容了，我讨厌这样的气氛。他们肯定从心底看不起我这个新来的黄毛丫头。他们有什么了不起？大不了我不和他们说话，对，下周起，我发誓，再也不主动和他们打招呼，他们对我冷淡，我也让他们尝尝被人冷落的滋味……

日记分析

孤独，就像一座火山，当我们身处其中时，可能并不能感觉到它的可怕，然而一旦爆发，便会毁灭一切。科学家曾在猴子身上做过“孤独试验”。它们将几只猴子单独禁闭起来，提供丰富的食物和适当的条件。猴子虽然有充足的食物和活动空间，可是在孤独、封闭、缺乏交流的环境中并不能生存很久。它们渐渐少吃少动，最后忧郁而死。