

<<弟子规与服务外包职业素养>>

图书基本信息

书名：<<弟子规与服务外包职业素养>>

13位ISBN编号：9787300155180

10位ISBN编号：7300155189

出版时间：2012-5

出版时间：中国人民大学出版社

作者：张建亮 编

页数：214

字数：286000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<弟子规与服务外包职业素养>>

内容概要

本书的核心理念和特点，是以传统儒家文化经典《弟子规》“入则孝，出则弟”，“谨而信”，“泛爱众”，“行有余力，则以学文”为中心，具体讲述弟子在家、出外、待人、接物与学习上应该恪守的行为规范，并分别对接现代服务外包企业员工职业素养和规范。

第一章，由弟子“在家”孝顺父母，衍生出敬业、尊重等现代服务外包特质的职业素养。

第二章，从弟子“在家”如何敬业、尊重的职业意识的层面上，衍生出“出外”层面的价值，即要重视沟通和合作。

第三章，从《弟子规》“谨慎”、“诚信”，衍生出现代服务外包职业礼仪作为对接理念和方案。

第四章，从《弟子规》“泛爱众，而亲仁”

衍生出服务外包情绪控制和压力缓解。

第五章，从“学习”层面上说，现代服务外包专业培养的员工需要具备终身学习的能力。

<<弟子规与服务外包职业素养>>

书籍目录

第一章 入则孝与敬业尊重篇

- 第一节 须敬听，须顺承——尊重领导和同事
- 第二节 冬则温，夏则清——富有责任心
- 第三节 亲所好，力为具——以客户为中心
- 第四节 亲憎我，孝方贤——塑造阳光心态
- 第五节 亲有过，谏使更——学会换位，懂得兼听则明
- 第六节 丧三年，常悲咽——善于反思

第二章 出则弟与沟通协作篇

- 第一节 兄弟睦，孝在中——学会沟通合作
- 第二节 长呼人，即代叫——做到上传下达沟通
- 第三节 对尊长，勿见能——习惯谦逊沟通
- 第四节 骑下马，乘下车——掌握接待客户的沟通技巧
- 第五节 尊长前，声要低——学会眼神与声音沟通

第三章 谨、信与职业礼仪篇

- 第一节 朝起早，夜眠迟——学会时间管理，赢得尊重
- 第二节 晨必盥，兼漱口——学会印象管理，塑造第一印象
- 第三节 冠必正，纽必结——学会服饰、妆容管理，着装庄重
- 第四节 步从容，立端正——学会肢体语言管理，举止优雅
- 第五节 凡出言，信为先——学会诚信管理，真诚对待他人
- 第六节 凡道字，重且舒——学会语言管理，言谈得体
- 第七节 见人善，即思齐——善于见贤思齐，升华气质
- 第八节 闻誉恐，闻过欣——学会表情管理，充满自信

第四章 泛爱众、亲仁与情绪管理、压力管理篇

- 第一节 凡是人，皆需爱——掌握情商法则，学会情绪控制
- 第二节 人不闲，勿事搅——学会察言观色，认清自己的角色
- 第三节 道人善，即是善——学会优雅地赞扬他人
- 第四节 己不欲，即速已——用同理心看待问题
- 第五节 恩欲报，怨欲忘——要有一颗感恩的心
- 第六节 能亲仁，无限好——不断自我修炼和提高

第五章 余力学文与学习力篇

- 第一节 不力行，但学文——提高学习力
- 第二节 方读此，勿慕彼——拥有积极正向的思维
- 第三节 宽为限，紧用功——掌握目标管理，做好职业生涯规划
- 第四节 墨磨偏，心不端——时刻归零
- 第五节 列典籍，有定处——养成良好的工作习惯，让物品清洁整齐

参考文献

<<弟子规与服务外包职业素养>>

章节摘录

版权页：插图：1.释义 这两条的含义是：父母呼喊我们名字时我们应该立即答应，父母让我们做什么事情时，我们也应该立即去做；父母教导的时候，要恭敬地听，父母责备的时候，要心悦诚服地接受。

2.外包素养分析 这两条是《弟子规》的开篇立意，也是最核心理念：尊重他人。

尊重他人是孝敬篇的核心，《弟子规》的其他内容都是在尊重他人基础上的延伸。

在服务外包企业，尊重领导和同事是员工敬业的基本表现。

在竞争越来越激烈的现代职场，敬业是成就大事不可或缺的重要条件，它是强者之所以成为强者的一个重要原因，也是弱者变成强者应该具备的职业品行。

如果在工作中具有敬业精神，把敬业变成一种习惯，那么无论从事什么行业，你都会成为所处领域里的佼佼者。

从现代服务外包企业的角度看，父母也就是我们的上级，这两条恰恰是对员工的一种教导。

它告诉我们：领导让我们做什么事情的时候，我们应该心存感激，至少领导比较认可我们的能力，作为员工不应该总是抱怨，即使领导批评我们，我们也应该首先从自身找问题、找症结，而不应该对领导心存芥蒂。

这部分内容对于现代服务外包企业最大的借鉴价值，就在于找准上司和下属间的关系。

在日常生活中，总有些人经常花言巧语进行狡辩，甚至顶撞父母，我们听到最多的埋怨就是某某又对我大喊大叫了、某某怎么怎么样，事实上无论是工作中还是生活中，人们总会被周围的环境所羁绊和束缚，因此学会应对和接受别人的意见，学会跟别人打交道，是至关重要的。

今天，仍有很多人认为技艺比修养更重要，学会一门技艺就会有饭吃。

但是现实的世界恰恰相反，人首先应该学会尊重和服从。

这个尊重讲的就是我们从来都视而不见、听而不闻的儒家核心理念——尊重他人，尤其是领导和同事。

二、外包素养延伸和实践（一）摆正说话态度，领悟工作的真谛 工作是上天对人类的恩典，优秀的员工把工作当作崇高的使命，以尊重、忠诚、敬业之心对待工作，全身心地投入工作，努力在工作中实现自我价值。

要尊重他人，首先应该懂得别人和自己的区别。

然而，很多独生子女往往认为世界是以自己为中心的。

现代职场上，越来越多的员工对领导说话时口气就像是对自己同伴说话一样。

（分析）这个大学生在与公司领导层对话的过程中犯了一个错误，就是先入为主，在以个人态度投入“是否笔试”这个问题上，显得愤怒和不耐烦，从而过早地下结论，非常武断。

他在面试时表现出的是对公司领导的质疑和不耐烦，而不是主动拿出自己的真本事去打动和说服领导，没有谦虚地对待领导。

“怎么，还需要做题啊？”

“你们公司要什么样的人？”

“你们公司能够给多少薪资？”

等言语是很多大学生在面试中的口头禅。

他们不从自己身上找问题，不说自己有多大的能力，而是以自我为中心，直接把难题抛给公司。

据调查，软件是服务外包产业的一个重要门类，很多软件专业的学生在面试沟通过程中会表现出恃才傲物，说话不注意分寸，不是谦虚地摆正自己的位置，而是摆出一副自以为很了不起的样子，这些都会让面试官觉得你不够谦虚、对待他人态度不够真诚。

尊重对方是解决问题的首要条件，只有尊重对方，才能激起对方内心的共鸣，也只有尊重对方，才能得到对方的尊重。

而只有相互尊重，才有利于信任的建立和沟通的有效。

信任是有效沟通的前提，只有互相信任，双方才能开诚布公地说出自己的想法、意见和建议，才能达成共识，找到共赢方案。

<<弟子规与服务外包职业素养>>

刚刚走上工作岗位的大学生，首先应该学会的是懂得发自内心地尊重他人，尤其是尊重领导和同事，而不是找各种借口推托或者觉得自己很了不起，借故顶撞领导。
员工在跟上司对话中，一定要控制情绪，只有站在上司的角度，发自内心地尊重领导，才能够做好自己的工作。

<<弟子规与服务外包职业素养>>

编辑推荐

<<弟子规与服务外包职业素养>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>