

<<优秀员工素质手册>>

图书基本信息

书名：<<优秀员工素质手册>>

13位ISBN编号：9787506449373

10位ISBN编号：7506449374

出版时间：2008-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：张一驰

页数：230

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>

<<优秀员工素质手册>>

前言

我们生活在上社会上，既是一个社会人，也是一个职业人，或许你不缺乏社会经验，但很可能缺乏职场方面的“幕前”指导或“幕后”训诲。

没有几个人是直接从上司做起的，许多声名显赫的公司总裁大都是经历了从员工到主管到经理这样一个循序渐进的过程。

做一个好的员工，既是职场生涯的第一步，又是日后晋升的基础。

有些人从员工的位置上升迁，而另有些员工却永远在原地踏步，其间的区别也许很大，也许只在于一个小小的职业细节上，这说起来有些令人遗憾，但做一名好员工确实是一门学问，不接受这方面的专门指导，可能就会导致你永远难成大器。

本书是从职业细节入手的。

它既是员工改变自身状态的秘药良方，又是上司用来提高员工素质的培训教程。

企业需要什么样的员工？

员工应该具备什么样的素质和能力？

职场有哪些与社会不同的规则？

这些问题不仅仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工所具备的。

因为只有这样，员工和上司之间才能加深彼此的了解，才能在工作中融洽地沟通和配合，员工才会成为优秀的员工，上司才会成为领导有方的上司。

员工应如何处理与上司之间的关系？

员工应如何处理与同事之间的关系？

这里既涉及社会关系学，又涉及工作关系学，融会这两者，我们为您提供了一种新的思维方式和处世方法，上司可由此而知员工的心态，员工可由此掌握处理各种关系的技巧，从而快捷而有效地提升自己的从业水平。

每一个员工都有晋职加薪的渴望，从下属到上司只有一步之遥，有时复杂如阴阳五行变幻的迷宫，有时简单如一层薄薄的窗纸，本书力求能为您提供复杂情况下走出迷宫的规则，或者直接为您捅破那层阻碍您进步和升迁的窗纸。

相信您读了这本书后一定会眼界顿开，心路顿明，产生“原来如此”的感叹。

至于如何处理在工作中遇到的难题，如何解决工作中出现的烦恼，我们综合了许多从业者的经验，并毫无保留地奉献出来。

对这些经验，你如果向同事或上司直接求教，对方恐怕很难和盘托出，因为或许这是他们比你高出一筹的秘密武器。

读这样一本书，胜似读到一本武功秘籍，你在具体工作中则会游刃有余，在职场竞争中就会轻松胜出。

这是一本指导员工走向卓越的书！

这是一本指导员工走向成熟的书！

这是一本教给员工快乐工作的书！

编著者2008年5月于北京

<<优秀员工素质手册>>

内容概要

企业需要什么样的员工？
员工应具备什么样的素质和能力？
职场上有哪些不同的规则？

这些问题不仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工必须具备的。

《优秀员工素质手册》从员工形象、品格、能力、行为、习惯、礼仪、心态、处事等各个方面进行了全面的考量、分析和阐释，是现代员工职场素质和实务历练的指导手册，也是现代员工管理和员工培训的综合教程和优秀知识读本。

<<优秀员工素质手册>>

书籍目录

第一章 员工的基本素质要求

第一节 员工外在形象的塑造——穿着就是你的名片1. 今天上班穿什么2. 西装领带最有派3. 脚下没鞋穷半截4. 员工须知穿衣经5. 女员工巧穿职业装6. 学会为个人形象加分

第二节 员工内在品格的修炼——性格决定你的命运1. 学会控制自己的情绪2. 学会表达自己的语气3. 脱去不成熟的稚气4. 养成顺应别人的脾气5. 培养自己做事的勇气6. 别把私人情绪带到工作上

第三节 员工行为习惯的培养——举止就是你的履历1. 培养职业姿态2. 练就优雅举止3. 给自己的办公桌美容4. 工作环境保持整洁5. 莫泄漏公司的机密6. 善待业余时间7. 提交工作报告一定要完整

第四节 员工职场礼仪的须知——礼节就是你的规矩1. 路怎么走2. 门怎么开3. 车怎么坐4. 酒怎么喝5. 名片怎么递6. 电话怎么打

第二章 员工的基本能力要求

第一节 融入群体——员工应具备起码的适应能力1. 初进职场慎表现2. 在哪都应吃得开3. 善处人缘路好走4. 关系洞晓是成熟5. 工作套路弄明白

第二节 学有所长——员工应具备坚实的业务能力1. 修炼内功2. 及时“充电”3. 接受培训4. 发挥专长

第三节 独当一面——员工应具备超强的工作能力1. 反应能力让你洞察先机2. 综合能力让你万无一失3. 应变能力让你游刃有余4. 协作能力让你得心应手5. 组织能力让你一展其才6. 决策能力让你独当一面

第四节 游刃有余——员工应具备正常的社交能力1. 和同事、主管相处的原则2. 职场上要学会与人寒暄3. 练就“八面玲珑”的本事4. 朋友多了路好走5. 同事间的距离有多远6. 主流群体传帮带7. 即便离职也要好聚好散8. 拒绝时，要学会婉转一些9. 学点介绍和握手的礼仪常识10. 发表反对意见时别得罪人11. 请人家帮忙要讲分寸12. 注意职场电话礼仪

第三章 员工的工作心态要求

第一节 忠诚心态——上司为忠诚者加薪1. 恭敬不如从命2. 服从即忠诚3. 替上司背一背黑锅4. 忠诚可加薪

第二节 敬业心态——上司眼里不揉沙子1. 肯干才有机会2. 找准自己的位置3. 别惹上司不快

第三节 责任心态——员工是上司的合作人1. 从零做起，做一个职场勤务员2. 冲锋在前，做一个职场战斗员3. 巧用时间，做一个职场计划员4. 自我激励，做一个职场管理员5. 完成工作，做一个职场责任人6. 公私分明，做一个职场清白人

第四节 进取心态——垫高自己的鞋垫1. 做个敬业乐群的上班族2. 驾驭自己的优缺点3. 要在工作中磨炼自己4. 要树立良好的时间观念5. 要提高自己的进取意识6. 要提升职业生涯品位

第四章 与上司相处的学问

第一节 与上司相处的规则——尊重上司的那把椅子1. 接受任务时准确领会上司的意图2. 汇报工作时先汇报结论3. 对待批评要注意态度4. 提建议时要慎重5. 变通领导决策时需谨慎而行6. 在大是大非面前要讲原则7. 要主动向上司报告工作

第二节 与上司相处的技巧——让上司成为你的朋友1. 给上司留足面子2. 与上司配合工作3. 员工要服上司的“管”4. 多看上司的长处5. 赢得上司最佳印象6. 在上司面前的表现艺术7. 与上司交谈的艺术

第三节 与上司相处的雷区——一招不慎满盘输1. 与上司相处不能“傲”2. 与上司相处不能“显”3. 与上司相处不能“奸”4. 与上司相处不能“粗”5. 与上司相处不能“误”

第五章 与同事相处的艺术

第一节 与同事协作讲原则——百年修得同船渡1. 做一个合群的员工——距离原则2. 做一个与人为善的员工——友善原则3. 做一个可以信赖的员工——诚信原则4. 做一个谦虚谨慎的员工——少说多做原则5. 做一个能化解同事间矛盾的员工——双赢原则6. 做一个受同事欢迎的员工——“哈哈”原则

第二节 与同事竞争讲技巧——无法逃避的选择1. 不是冤家不聚头2. 少用心计多学乖3. 办公室说话要三思4. 不必事事都较真儿5. 别在公司里犯众怒6. 不要在同事中拉帮结派

第三节 与同事交往讲分寸——一把尺子量不尽天下1. 对口蜜腹剑的同事，微笑着打哈哈2. 对吹牛拍马的同事，不要与他为敌3. 对尖酸刻薄的同事，要保持一定的距离4. 对雄才大略的同事，要虚心学习5. 对愤世嫉俗的同事，要学会睁只眼闭只眼6. 对敬业乐群的同事，工作要卖气力7. 对踌躇满志的同事，要尽量顺着他8. 对口是心非的同事，不要抱幻想9. 对事事同意的同事，不要期望过高10. 对无事不通的同事，不要过于认真11. 对人格僵化的同事，要尽量满足他们的虚荣12. 对多嘴多舌的同事，不要说出真心话13. 对佯装无能的同事，要防止他们推诿扯皮14. 对刻板过分的同事，尽量不给他们留下坏印象

第四节 与同事相处讲忌讳——让自己有点城府1. 公司里不该说的话2. 公司里不该做的事3. 公司里不该有的想法4. 公司里不该有的表现5. 公司里不该有的做派

第六章 晋升与加薪的基本条件

第一节 获得晋升的助力——不想当将军的士兵不是好士兵1.

<<优秀员工素质手册>>

别得罪了“伯乐”2. 抓住表现的机会3. 要善于把握自我表现的分寸4. 掂量一下自己是不是“千里马”5. 90天内独当一面6. 职业生涯须规划7. 毛遂怎样自荐8. 没能升级错在哪儿9. 上司“服”你，才会“扶”你10. 站在上司的高度看问题11. 要想晋升就别这么做

第二节 获得高薪的阶梯——馅饼不会自己从天上掉下来1. 公司给什么样的人加薪2. 让老板主动给你加薪3. 薪酬寻找有准备的员工4. 加薪要看你的表现

第七章 职场幕后物语第一节 处理工作难题的技巧——让自己显得成熟些1. 当你发现上司决策错误时2. 当你觉得上司对你不公正时3. 当你感觉自己的才华不被上司赏识时4. 当你想给上司提意见时5. 当上司对你发出不恰当的指令时6. 当你对上司安排的工作不愿做时7. 当上司让你独当一面时8. 当工作中出现棘手的问题时9. 当发现同事和你争功时10. 当你在工作中受到上司批评时11. 当你的上司对你越权管理时12. 当同事遇到难题请你帮忙时13. 当上司对你产生隔阂时14. 当你对上司产生想法时15. 当你感觉上司对你的工作苛求时16. 当你的工作出现失误时

第二节 解决职场烦恼的技巧——头脑中最好多根弦1. 勿要不假思索地消化上司给你的“甜点”2. 得罪上司之后3. 找准在上司心目中的地位4. 发现同事打你的“小报告”之后5. 与同事发生矛盾之后6. 受到同事排挤之后7. 当你得知同事在背后议论你之后8. 你认为自己在公司受到了刁难之后9. 在公司里遭遇小人型的同事怎么办10. 不能按时完成工作怎么办11. 工作时精神状态不佳怎么办

第三节 对待不同上司的技巧——跟谁都能合得来1. 与土上司相处：让他找到领袖的感觉2. 与知识型上司相处：让他觉得你是个人才3. 与洋上司相处：用真心换青睐4. 与性格温和型上司相处：让上司离不开你5. 与脾气暴躁型上司相处：沟通感情软着陆6. 与冷静型上司相处：不可自作主张7. 与豪爽型上司相处：让他成为你的引路人8. 与工作狂型上司相处：以工作对工作9. 与不同年龄的上司相处：因龄制宜

<<优秀员工素质手册>>

章节摘录

官场有规则，商场有规则，社会有规则，职场更有自己的规则。没有规矩，难成方圆。

如果一个员工不懂得这些规则，就会处处碰壁，寸步难行，而一旦掌握了这些职场规则，就如领到了一份“出国护照”，通行无阻了。

1. 路怎么走在街上行走有交通规则的制约，在公司走路也有它自身的一套规矩。

不遵守这套规矩，就会显得失礼，轻则使人认为你是一个不拘小节的人，重则会使人认为你不懂礼貌、缺乏修养。

所以说走路看似简单，却能够从小见大，从细微而见一个人的全部。

因此，必须引起我们的注意。

在公司里遇到上司或来访的客人时，如果是相对而行，应靠到一侧行走。

如果是同方向而行，当对方走在前面时，不可从后面超越过去，要想超越时，应先打招呼，然后迅速通过。

如果是与长辈或女性相遇，要马上站住让路。

行走时如果有女士同行，必须迁就女性的步伐，让女士走在前面，男士走在后面。

上楼时男士走在前面，下楼时女士走在前面。

引领来访或办事的客人时，走路的规矩就更为重要。

二人并行，以右为上，所以应请客人走在自己的右侧，为了指引道路，在拐弯时，应前行一步，并伸手指引。

三人同行，中间为上，右侧次之，左侧为下，随行人员应走在左边。

如果是接待众多的客人，应走在客人的前面，并保持在客人右前方2~3步的距离，一面交谈一面配合客人的脚步，避免独自在前，臀部朝着客人。

引导客人时应不时地根据路线的变化，招呼客人注意行走的方向，如：“请向这边走”；

“请注意前面有积水”；“请慢慢地通过，前面道路较窄”等。

在引导客人的路上避免中途停下来与他人交谈，除非有必要。

在向客人介绍建筑物等场所或指示方向时，避免使用食指，正确的做法是掌心稍微倾斜向上，四个手指自然地并拢并伸直，大拇指微微弯曲，这表示出对客人的尊重。

2. 门怎么开我们每天都要几次几十次地开门、关门。

有人会说，谁还不会开门，这么简单的一件事，怎么会有那么复杂？

殊不知，开门也是有学问的。

特别是公司的员工，从开门中也能体现出个人的修养。

当需要进入别人的办公室或会议室时，要轻声敲门，得到允许后，轻轻推开门，门柄在右则用右手去开，门柄在左则用左手去开，不可扭着身子开门，进门后要注意不可反手关门，正确的关门方法应是面向门轻轻地关上，不可使劲关门，更不能使门发出大的声响。

当我们的任务是陪伴客人同行时，应将来客领到房间的门前，打开门先让客人进去，如果门是向外开的，应把门向自己的方向拉开，请客人先走；如果门是向里开的，应把门推开，自己先进，并扶住拉手，不让门动，再请客人进去。

如果是大厅的旋转门，应该自己先进去，不要让客人再推门。

如果需要使用电梯时，同行的无论是客人还是上司，如果有服务人员，应请客人先进，如果没有服务人员，自己则应先行一步，走进电梯按住电钮，待上司或客人进入后，再启动电梯。

下电梯时，应该让上司或客人先行离开电梯，自己再出来。

如果自己有事需要赶时间，可向上司或客人打招呼后，再早走一步。

3. 车怎么坐坐车也应讲究礼节，了解车怎么坐很有必要，只有在车上找准自己的位置，在工作中才能明确自己的职责，在各种场合中游刃有余。

当与上司或客人一起乘车时，如果乘坐的是前后两排4个座位的轿车，一般司机右侧后靠门的座位是上座，是主宾的位置。

<<优秀员工素质手册>>

司机正后面的次之，是主要陪同人员的座位。

司机旁边的位置是最低级的座位，一般是由秘书、向导或警卫人员来坐。

有些人习惯把上司让到司机旁边的座位上，这是不对的，更多的上司都不会接受这个位置。

上车时，应请上司或客人从右侧门上车。

陪同者要从左侧门上车，避免从客人座前穿过。

如果上司或客人先上车，坐到了陪同人员的位置上，也没有必要请上司或客人挪动位置。

车门应有下属员工主动关上。

下车时，由下属员工先下车，打开车门等候其他人下车。

与女性一起乘车时，不论她的职务高低，一律先让女性上车，男性坐在她的左侧。

如果是由主人亲自驾车，客人要坐在司机旁边的位置上，以表示对主人的尊重。

上下车的正确姿势是要侧着身体向前移动，下车时靠近车门后，再从容下车。

乘坐飞机或火车时，靠窗的位置是上座，朝向前进的方向则更好。

如果火车是四人对座，朝向前进方向靠窗的位置是第一位，对面的是第二位，第一位的旁边是第三位，对面的是第四位。

如果是六人对坐的位置，前进方向的中间为第五位，对面的为第六位。

员工要在日常生活中多观察、多记忆与他人相处时的礼节，才能处理好路怎么走、车怎么坐，这些看来微小但影响很大的事情。

4. 酒怎么喝我们在职业生涯中，无论是工作还是社交，都少不了喝酒的场合，有时是要宴请别人，有时是被人宴请，有时是陪客，有时是业务应酬，不同的场合喝酒的规矩是不同的，不懂这些规矩，就不能算是一个合格的员工。

因此，酒怎么喝也要当成一门学问去研究。

较大规模的宴会，可能有一两桌是属于主人预留的，位置多设于台下最前列，做客的人不可贸然入座，否则会弄得主客双方尴尬。

中式的宴会，大都采用圆桌。

但每桌照例有一个主人或招待者，在主人两旁的座位，一般是留给上宾或主客，即使得到主人邀请，也不好马上就座。

不过目前很多场合也不很拘泥这一点。

入席时如果有主人或招待人员，那么座位应听候主人或招待人员指派，过于礼让有时反而令人反感。

如未定座位，应由尊长坐上座，自己拣适当的座位坐下，不必过于谦让。

当你快要坐下时，切记要用手把椅子拉后一些再坐下，如果用脚把椅子推开，则表现出你是一个没有修养的人。

女士们若有男同事同行时则不必自己动手拉椅子，可让男同事代劳。

入席时，要坐得端正，双腿靠拢，两脚平放在地上，不宜将大腿交叠压在一起。

双手不可放在邻座的椅背上，或把手搁在桌面上。

未上菜时，不可玩弄杯、筷，或频频起立、离座。

夹菜时，筷子不可在碟中乱搅或专挑好的来吃，筷子也不要伸到碟子的对面。

用汤匙舀汤时，不要盛得太满，以免洒在桌面上。

筷子、汤匙不要塞进口里，筷子夹菜送到牙齿，汤匙仅沾唇边，既合卫生，又很文雅。

夹菜时，偶然掉下一些小菜于碟外，不可把它重放回原碟，要放于盛残渣的碟中。

进餐时，不宜高谈阔论。

吃食物时，尽可能将嘴巴闭合，吃时不要发出嚓嚓的声音。

如要打喷嚏、咳嗽，应马上掉转头向后，拿手巾掩口。

如果你在那天伤风咳嗽，最好不去赴宴会，因为在席上频频咳嗽不仅失礼，而且影响宴会气氛。

在餐桌上，主人如有敬酒之举，你也应该敬一杯。

敬酒时，身体要端正，双手举起酒杯，待对方饮时即可跟着饮。

如果是大规模的宴会，主人只能依次到各桌去敬酒，每一桌则可派出代表到主人桌去向主人回敬。

<<优秀员工素质手册>>

敬酒时，态度要从容大方。

如果服务人员端茶给你，要向服务人员表示谢意，但不能过度。

这表示你尊敬别人，同时别人也会尊重你。

酒桌上最好不要中途下桌，若万不得已时也应向同桌的人说声对不起，同时还要郑重地向主人道歉，说明情况。

如果有长辈在内，最好向后退两步，再转身离开，这样才能表现出你是一个有教养的人。

吃完饭之后，应该等到大家都放下筷子，以及主人示意可以散席时，方能离开，不能没等别人吃完饭就随便离开。

喝完酒后，便可以告辞了，这时主人已经站在门口准备送客了。

你可以随着众客人走到主人面前，握一下手，说声“谢谢”即可，千万不要拉着主人的手说个没完没了。

即使你有很多话要跟主人说，也该留等他日有空再谈，免得妨碍主人送客。

……

<<优秀员工素质手册>>

编辑推荐

企业需要什么样的员工？

员工应该具备什么样的素质和能力？

职场有哪些不同的规则？

这些问题不仅仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工所具备的，因为只有这样，员工和上司之间才能加深彼此的了解，才能在工作中十分融洽地沟通和配合，员工才会成为优秀的员工，才能得到企业的信任和认可。

《优秀员工素质手册》是从职业细节入手的。

为您提供了一种新的思维方式和处世方法，上司可由此而知员工的心态，员工可由此掌握处理各种关系的技巧，从而快捷而有效地提升自己的从业水平。

<<优秀员工素质手册>>

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>