第一图书网, tushu007.com

<<新员工必读>>

图书基本信息

书名：<<新员工必读>>

13位ISBN编号：9787506020107

10位ISBN编号：7506020106

出版时间：2004-10-1

出版时间：东方出版社

作者：日本能率协会

页数：194

译者：方木森

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

对企业而言，新员工就是要在市场竞争异常激烈的情况下给公司带来活力，成为公司的 ” 新鲜血液 “ 。
企业期望第一位员工都能够尽早熟悉自己的工作，和同事们在工作中达成默契，能够在业务中独当一面。
基于此，《新员工必读》以 “ 对新员工来说，应该做什么，怎样做 ” 为中心，就新员工应该如何开展自己的工作，应该在工作中如何处理好公司内部的各种人际关系等方面的内容做了详细作用。
如果新人们能够把书中所讲的内容与自身的实际情况有机结合，在工作中活学活用，肯定能够很快成为企业的中流砥柱。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

日本能率协会，相当于管理协会，是日本最大的经营管理专业组织，影响极大。
JMA创立于1942年，拥有大量会员，其中又以众多日本权威企业为主体，目前有8家事业实体共同采用着集团性经营方式。
JMA集团以“革新经营机构”为自身的经营领域，主要功能是倡导先进的管理理念，提高企业的经营管理水平，推动企业提高生产率，增强企业的核心竞争力。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

前言第一章“公司”意味着什么，“工作”意味着什么告别学生时代，走好步入社会的第一步对你来说，工作意味着什么企业必须履行的六大责任明确企业内部的组织机构企业面临的潜在危机作为公司的一员应该做好哪些事情企业员工必须具备的职业素质本章小结第二章 企业员工必须具备的几种意识，顾客至上意识——没有客户，就没有公司强化交货期限意识——不允许“超过交货期限”协调意识——作为组织的一员应具备的思考方式及行动确立目标的意识——”我尽最大努力”的态度是不行的改革意识——没有最好，只有更好成本意识——节省经费就是增加利润品质意识——工作做到何种程度才算到位本章小结第三章 顺利开展工作的基本方法理解工作的六个要素工作中的基本注意事项科学的工作循环周期“PDCA”提高工作效率的四要素如何应对工作中的各种变化本章小结第四章 接受上级指示，向上级报告第五章 如何建立良好的职场人际关系第六章 职场中的基本礼仪及注意事项第七章 接待来访者的素养与礼仪第八章 接电话及打电话的技巧第九章 如何撰写商务公函第十章 谈话及倾听的基本技巧第十一章 如何高效地组织和参加会议……

章节摘录

顾客至上意识——没有客户，就没有公司　　当你还处于无忧无虑的学生时代时，可能你并未考虑过顾客至上这样的问题。
那时你更多地是充当顾客的角色。
步人公司之后，你的角色将会有一个180度的转变，从今以后你就不再是享受服务的顾客了，相反你将为顾客提供服务。
如何更好地为顾客服务，就成了你要考虑的首要问题。
明确谁是顾客　　一说到业务员，可能大家脑子里的第一反应都会是销售人员、会计、进货员等，其实在公司的日常业务中还有很多其他的员工参于，他们并没有直接和客户接触的机会。
正因为这一点，我们常常会看到这样的现象：这些不经常接触客户的员工在突然面对客户的时候，往往会显得手足无措、无所适从。
例如：　　当有客户打来电话，而当事人又不在的时候，把客户放在一边，不予理睬。
即使是和客户面对面走过，也能装出一副不认识的样子。
穿着脏兮兮的衣服就去会见客户。
以上种种行为，都是员工缺乏“顾客至上意识”最直接的表现。
可以说，有这些行为的员工，他们并不清楚公司的顾客是谁，顾客对于公司而言意味着什么。
要知道，这些行为都是非常恶劣的，是会招致顾客极大的反感的，甚至有可能会给公司的信誉带来损失。
因此，每一位员工都必须引以为戒。
在明确了顾客对公司而言意味着什么之后，员工还应该对顾客这一概念有更深层次的认识。
其实“顾客”并不仅仅是公司的客户，还包括很多人。
比如在工作中，你工作流程下一步的员工就是你的顾客，因为他要从你手中接过你完成的工作，继续他的工作。
这是广义上的“顾客”。
举个例子来说：在A公司中，B是财务总监，他每次都要将公司全体员工的工资按不同部门进行结算。
而C则是这个公司的人事部部长，他的工作是从B手中接到工资的结算结果，然后把每位员工具体应该得到多少工资计算出来，并最后发给每个人。
C可能会想，为什么B本来已经将全体员工的工资都按部门计算出来了，还要由我再重新详细计算一次，然后才发给每个人呢?从他那里直接发不就行了么?而B可能想，反正我的工作就是计算出一个工资总额，接下来的事情就不归我管了。
应该说，B的这种态度，是不负责任的。
迎合客户的需求　　客户的需求也不是一成不变的。
比如随着生活水平的不断提高，顾客提出了诸如小型化、周期短、全面规划等方面的新要求。
各企业为了满足顾客的这些要求，进行了各种经营策略的调整。
应该说，一个企业能否长期生存下去，取决于这个企业能否适应客户的需求，调整自己的经营策略。
我们所说的顾客至上意识，并不是说要求员工们低声下气、点头哈腰地满足客人的所有要求。
那样的服务不仅不能赢得对方的信赖，还会损坏企业的形象。
在明确了顾客对公司和员工个人的宏观意义之后，我们应该做的是去主动迎合客户的需求和期待。
只有以这样的姿态去面对顾客，才能赢得对方的信赖，公司也才有声誉可言。
一个对顾客负责的公司，会从打电话、接待来访客人等最细微的工作做起。
由小及大，由近及远。
每一位新员工也是一样，应该从小处，一点一滴培养自己在这方面的意识。
强化交货期限意识　　——不允许“超过交货期限”　　交货期限意识是指：员工必须确认所做工作的截止日期（完成日期或期限），并且自觉严格遵守。
因为任何工作都不可能是无休止的，都会有最后期限。

比如，产品的出厂交货日期、一项产品设计的最终截稿日期、账单的结算期，每个月工作报告的提交日期及其期限，以及工程设备的调用和修理等等。
员工要明确的是：无论什么工作，都会有一个最后期限，自己必须在这个期限之内完成工作，否则就是失职。
…… 报告和沟通中需要注意的六个关键点 可以说，良好的报告和沟通习惯是工作顺利开展必不可少的润滑油。
那么，作为一名员工，你必须学会如何做好报告和沟通方面的工作。
当然，谁都不能保证一开始就做到尽善尽美，只有通过不断的实践和积累，才能真正做到游刃有余。
勤记录 当你觉得某件事情有向上级报告或者和其他同事商榷的必要时，要马上付诸行动。
如果当时因为有什么事情，不得不过后再汇报，则要先将主要内容记在本子上，有空之后马上汇报。
很多人因为嫌麻烦，总是不喜欢做记录，这样做的结果往往是当自己有时间向领导汇报的时候，却忘记了汇报的内容。
报告要及时 在前面，我们已经讲过了中间报告的重要性。
员工应该尽量在上级催促自己之前把中间报告做好，并且主动交给他。
不能因为离最后期限还有些时间就不用着急。
要把工作做在前面，这样既可以给领导也可以给自己留出更多的空间。
越是不好的事情，越要尽快汇报 不管什么样的事情，汇报工作当然越快越好。
如果遇到一些特殊的、不好的情况，更应该在第一时间向领导进行汇报。
可以说，这是做报告不可动摇的一条原则。
因为当你发现有什么不好的事情发生时，如果你没有及时向领导做出汇报，这种状况就会持续发展下去，最后可能导致极为严重的后果。
尤其是当遇到重大事故的时候，由于怕承担责任，很多人往往采取一拖再拖的办法，迟迟不向领导汇报，以至于最后造成不可挽回的后果。
新员工一定要注意避免在自己的工作中发生这样的事情。
无论有什么情况，尽早报告都是非常有必要的。
再者说来，与其独自一个人苦思冥想，不如同上级和前辈共同商讨，也许会得到更好的解决办法。
确认消息是否传达到本人 如果消息的传达对象不在，员工在大多数的情况下可以采用给对方写留言的方式来向对方转达。
但是，有的时候留言会因为这样、那样的原因没能传达给对方。
所以，为了确认对方确实已经收到自己的留言，你还应该在留言之后主动和对方联系，直到得到对方的确认。
明确区别客观事实和主观意见 经常有人在报告中夸大其词，把自己的主观意见和客观事实混为一谈。
事实上，我们在做报告的时候，是应该本着实事求是的原则的。
二就是一，二就是二。
当然在报告中，你可以提出自己的观点和看法，但在表达上应该与客观事实严格区分。
比如在描述客观事实的时候，要清楚地写出：“是”、“有”、“看到了”等词，而在表达自己的主观意见时则应该尽量使用：“这是我的见解”、“以我的观点来看”这样的词句。
总之，要把客观事实和个人的主观意见明确区分开来。
事无巨细 在公司中，上司是不会嫌你的报告太多的。
员工应该养成无论什么事情都能主动及时向上级汇报的好习惯。
要做到事无巨细，多请示、多沟通。
发现有人违反公司规定应主动制止 如果你周围同事的言行很明显的违反了公司的有关规定，那么你应该主动去制止。
公司是大家的公司，他的行为违反了公司的规定，也就等于侵害了大家的共同利益。
如果你对此视而不见，就等于是对这种行为的纵容。

如果对方不服从你的制止，你应该立即向上级汇报。
　　不要直接回绝　　在公司中，有些员工尤其是女性员工很可能成为别人追求的对象。
如果有人追求你，而这些人可能并不是你喜欢的类型。
在这个时候，你如果很直接的说“对不起，我不喜欢你”，然后列举出对方性格、能力、身体方面的缺陷，会极大的伤害到对方的自尊心。
你可以以一种比较委婉的方式表示拒绝。
比如告诉对方自己还没有交朋友的打算。
总之，要尽量避免伤害到对方的自尊心。
　　工作时间以外的注意事项　　步入社会以后，各种各样的饭局应酬肯定在所难免。
应该说，这样的应酬也是工作的一种延伸。
这种广义上的工作可能是在酒吧、咖啡厅，或者是外出郊游的路上。
那么，在这些方面我们应该注意些什么？　　在公司外，要尽量避免谈工作　　下班离开公司之后，每个人都会有一种非常放松的感觉。
在这种放松的心情中，有些人会随意说一些公司中的事情。
然而，在你周围也许就坐着公司的客户，你对于公司的言论很可能会给公司的信誉带来不可弥补的损失。
而且，背后说别人的坏话也会让人觉得你缺乏教养。
所以，在这里我要提醒新员工们，离开公司之后，要尽量避免谈工作上的事情，更不要在背后议论别人。
　　不要忘记区别上下关系　　很多人认为下班后的交往纯属私人行为，走出公司大家都是平等的社会公民，没必要还像在公司里那样讲究礼节。
其实不然，即使是在纯个人的交往中，你还是应该时刻记得有长幼尊卑之分，上级还是上级，前辈还是前辈，对他们还是要有足够的尊敬。
不能因为是私人交往就忽略了应有的礼貌。
　　比如在酒席上，即使上级说：“今天的酒宴，不讲公司里面那些礼仪啊，大家都是朋友”。
有些员工听了这话，就真的和领导称兄道弟起来。
其实，在这样的时刻，笑脸相迎、主动为上级领导斟酒才是明智之举。
要知道，如果你真的有什么过分的举动，事后即使你再诚恳的道歉，也是于事无补的。
　　……

第一图书网, tushu007.com

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