

<<新员工第一课>>

图书基本信息

书名：<<新员工第一课>>

13位ISBN编号：9787506052634

10位ISBN编号：7506052636

出版时间：2012-10

出版时间：东方出版社

作者：日本商务实务研究会

页数：168

字数：140000

译者：龙蔚婷

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>

<<新员工第一课>>

内容概要

日本商务实务研究会编著的《新员工第一课(必须掌握的63条常识)》

讲述了：在商务活动中，人们最重视的是“商务礼仪”，一个人无论工作能力多么出色，如果不注重商务礼仪的话，将不会得到认可。

目前职场中

开始流行一句话，即“良好的礼仪代表出色的工作”。

你如果掌握了商务礼仪，就会在公司内外的人际交往中充满自信，并且自如地运用适当的问
候及说话方式、正确的商务文书写作和恰当的客人接待方式，必定会受到上司、同事和客户的肯定。

《新员工第一课(必须掌握的63条常识)》归纳

出需要注意的要点，并在每一章设置了小测验，从而让读者们短时间内掌握这些礼仪、工作实务技巧，能够拥有一个愉快的职场生活。

<<新员工第一课>>

作者简介

商务实务研究会，以商务类书籍的编辑为主，由企业经营者、商务人士、作家等共同组成的研究协会，以商务活动为研究主题，在日本具有极高的权威和荣誉。

<<新员工第一课>>

书籍目录

第一章 新员工须知

- 1.1 必须认识到自己已经是一名新员工
- 1.2 工作的含义
- 1.3 公司的社会责任
- 1.4 新员工的正确行为举止
- 1.5 公司的组织形式
- 1.6 公司组织中各部门的职责
- 1.7 力求让客户满意

第二章 正确的职场人际交往方法

- 2.1 具有团队合作意识
- 2.2 与上司、前辈之间的人际交往
- 2.3 同事之间的人际交往
- 2.4 善于倾听和提问
- 2.5 说服对方的说话方式
- 2.6 请求、拒绝他人的方式
- 2.7 下班后的人际交往

第三章 基本的职场商务礼仪

- 3.1 基本的职场礼仪
- 3.2 仪表得体
- 3.3 工作中的礼仪
- 3.4 休假及加班时应遵守的规矩
- 3.5 心情舒畅地问候及鞠躬
- 3.6 公司里的行为举止及态度
- 3.7 切忌公私不分

第四章 汇报、联系、协商的方式

- 4.1 接受上司的指示
- 4.2 汇报
- 4.3 做好公司内部及部门之间的联络工作
- 4.4 做好与公司外部的联系
- 4.5 协商的方式
- 4.6 应对难以处理的情况

第五章 说话方式与使用敬语的基本要点

- 5.1 不同的说话方式给人留下不同的印象
- 5.2 商务活动中的措辞
- 5.3 敬语使用的注意事项
- 5.4 敬语的种类
- 5.5 根据对方不同的接受方式运用不同的措辞
- 5.6 需要注意的敬语及措辞

第六章 电话的接听与拨打

- 6.1 接听及拨打电话前需要做好的准备
- 6.2 接听及拨打电话
- 6.3 转接电话
- 6.4 做好电话记录
- 6.5 手机礼仪
- 6.6 接听投诉电话

<<新员工第一课>>

6.7 接听英语电话

第七章 如何接待来访客人

7.1 前台的接待方法

7.2 接待客人的基本要领

7.3 引导方法

7.4 电梯礼仪

7.5 会客室的礼仪

7.6 斟茶的方式

7.7 送别客人

第八章 拜访他人

8.1 拜访的基本礼仪

8.2 交换名片

8.3 向客户介绍上司

8.4 洽谈

8.5 洽谈结束后要做的事

8.6 出差前的准备事宜

第九章 商务文书的基本要点

9.1 商务文书的种类

9.2 企业内部文书的基本写作方法

9.3 对外文书的基本写作方法

9.4 信件及明信片的写法

9.5 传真及电子邮件的传送

第十章 招待客人、聚餐、婚丧喜庆的相关礼仪

10.1 招待客人

10.2 聚餐礼仪

10.3 礼品互赠礼仪

10.4 喜事礼节

10.5 丧事礼节

<<新员工第一课>>

章节摘录

以挑战者的姿态面对任何事情将给别人留下良好的印象。

你马上就要步入职场，开始新的人生旅程了。

作为一名新员工，你和学生最大的区别在于，工作将会严格检验你“到底能拿出什么样的技能来完成工作任务”。

这时，已经不再像学生时代仅仅是吸收知识，而是需要认真思考所学知识，并采取必要的方法将其运用。

最重要的是要有“对别人有所帮助”的意识。

因为你的初步成功便来自于工作成果得到对方的认可，并帮助了对方。

然而，好的结果固然重要，可是面对任何事情都要采取一种挑战的态度。

些许的失败是新员工的特殊权利，谨记“从失败中吸取教训，才能取得更大的成功”，这样的一种姿态无论是对自身，还是对上司、同事及客户而言，都会给他们留下良好的印象。

正确认识“服从”的含义。

“Compliance”，即服从，是公司在履行社会责任的过程中不可或缺的。

“Compliance”在日语中被翻译为“法令遵守”，意思是遵守法律法规。

那么，是不是只要不触犯法律法规就可以了呢？

并不是这样的。

即便没有触犯明确的法律法规，企业所采取的行为也是不能违背社会道德的。

但是近几年，日本国内外企业违背社会道德的事件陆续被曝光，这些企业逐渐失去了客户们的信任，业绩也急剧下滑。

有的企业甚至陷入了可能倒闭的危机。

不过，出现这样的危机，症结还在于“人”。

每一位员工都应该意识到自己的责任，并遵守法律法规。

同时作为这些要素的前提——道德观，也是我们必须探究的问题。

通过团队合作，来实现工作目标。

职场是为实现共同目标，而召集人才的地方。

职场中最需要的是团队合作。

团队合作是指集体中每一个构成人员朝着共同的目标，执行各自的工作任务，实现“1+1>3”的团队合作效果。

因此，职场中的每一个成员都拥有一个共同的集体目标，其个人目标的方向性也必须与集体目标相符。

还有一点重要的是“相互协作”。

如果职员们的目标是完全分散的，那么无论他们的能力多么出色，企业目标依然无法实现。

而且，如果彼此之间相互挑剔，也无法进行协作。

只有抛开个人感情因素，积极地与他人交流，才能发挥团队合作的力量。

要做到这一点，首先必须掌握正确的交谈方式。

尊重上司与前辈，但是没必要过分谦卑。

职场中必定存在上司。

很多职员与上司的年龄相差较大，有时担心不知说什么才好。

上司是职场领导者，同时也有责任培养、指导下属。

所以作为新员工没有必要过度紧张。

但是，也要像面对长辈一样，充分尊重自己的上司。

也许大家会认为前辈比上司更容易沟通。

向前辈提出一些小疑问，或是请教前辈具体该怎么做等，都是很常见的事。

但前辈毕竟是比自己资历老的人，用嬉皮笑脸的态度和口吻与前辈沟通是绝对不允许的。

不过，过分的谦卑和恭维也是没必要的。

<<新员工第一课>>

希望大家能够礼貌而积极地向前辈请教自己不懂的问题。

这也是赢得前辈信任的必要条件。

公私不分是禁忌，划清两者界限才能真正成为合格的员工。

作为一名新员工，工作时间占据了一天的1/3。

新员工在试用期时，面对工作依然会有些紧张，不过渐渐地便会放松下来。

这时会很容易混淆公事与私事之间的界限。

例如，基本上所有人都有自己的手机，或许有人会认为“用手机办私人的事情应该没问题吧”。

的确，我们并没有用公司的电话，但这也是一种在工作时间办理私事的情况。

切记公私不分的原因有两点：?容易泄露公司的信息和机密；造成多余的成本。

大家都知道要保护公司的信息，但还是常常会有不小心说漏嘴的情况。

而且，职员处理一些与工作无关的事情，对于公司来说是浪费资源的表现。

.....

<<新员工第一课>>

编辑推荐

1.新人入职前应具备的“基本”常识：工作的具体含义是什么；如何有效服从并避免禁忌；；要遵循哪些基本礼仪；怎样才能让客户满意；如何实现团队合作；正确接听和拨打电话的方式是什么；如何接受上司的指示；如何向上司汇报。

2.目前国内企业普遍注重的是企业文化、技术的培训，欠缺新员工角色的转变培训和基本工作技能的培训，《新员工第一课：必须掌握的63条常识》的问世填补了这一空白，既可做为新员工工作中即查即用的工具手册，也可做为企业对新员工进行入职培训的参考教材，既降低了培训成本，又缩短了新人上岗前的准备时间，使之可以尽快进入工作状态。

初入职场的的新鲜人，最应该明确的就是自己的新员工身份，以及该身份所对应的行为举止、人际交往方法和正确的商务礼仪。

《新员工第一课：必须掌握的63条常识》详细讲述了从学校毕业的学生刚踏上工作岗位时，在工作中应掌握的技能：汇报、协商、沟通、着装、接听和拨打电话、接待来访客人、拜访客人、撰写商务文书、招待客人等等相关礼仪。

这是一本对公司新人具有指导性和实用性的书籍，同时也可作为所有企业对新入职人员进行培训的参考。

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>