

<<完美新员工礼仪与素养>>

图书基本信息

书名：<<完美新员工礼仪与素养>>

13位ISBN编号：9787506491747

10位ISBN编号：7506491745

出版时间：2012-11

出版时间：中国纺织出版社

作者：靳斓

页数：195

字数：141000

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>

<<完美新员工礼仪与素养>>

前言

大部分人的工作都来之不易，往往要过五关斩六将，好不容易才挤进这道窄门。

现代企业的竞争，就是员工素质的竞争。

员工素质的高低，不仅影响企业的发展，更决定了个人职业生涯的发展。

作为新员工，不论是刚出校门的毕业生还是已有社会经验的职业人，都要在岗位中表现出自己的良好职业素养，以应对竞争。

职业素养除职业技能外，还包括职业的态度、职业化的举止、规范而高效的工作行为、和谐的人际关系……只有具备了良好的素养，新员工才能有责任心、进取心、团队意识，才能有和同事、领导及客户处理好关系的基础。

同时入职的同事，有的一路高升，有的人却一直默默无闻甚至黯然离职。

其中的差别在哪里？

冯经理给某公司发电子项目书，连发几次都被退回。

面对经理焦急的询问，助理不急不忙、头也不抬地说：“可能网络有问题吧”。

下午，邮件还是没发成功。

助理一动不动、语气淡定地说：“肯定还是网络问题，等我有时间看看怎么回事。”

冯经理仔细一查，究竟是什么网络问题，是助理把电子邮箱登记错了！

冯经理一气之下，辞退了助理。

而另一个公司的文员却恰恰相反。

工作中她兢兢业业，主动、积极地配合领导，领导、同事交代的事情，都会认真、准确、及时完成。

一次，经理让她打印两份马上要交付给客户的意向书，她习惯性地浏览一遍。

当经理不耐烦地催促时，她指着一处刚发现的错误给经理看：一个数字后面少了个零。

她的认真为公司避免了重大损失！

不久，她做了总经办秘书，很快又升为办公室主任。

态度大于技能，责任胜于能力，细节决定成败。

细节体现了一个人对个人、对工作、对单位的态度和责任。

拥有积极的态度、能把握大方向，也拘小细节，是现代员工应有的礼仪及素养。

从大量培训所了解的情况来看，一些员工缺乏职业道德、工作态度消极、不注意形象、同事关系紧张、不尊重领导、工作不汇报、没有团队观念、不懂礼宾次序……这些看似不起眼的一个个细节，都会成为团队涣散、效率低下等用人单位头疼的大问题。

我们常说：“三十年河东，三十年河西”，改变这一切的，不是滚滚的波浪，而是细小的泥沙。

同样，职场中改变我们命运的，往往就是这些我们并不在意的礼仪和素养。

今天，本人将在各行业长期的新员工培训中最受大家关注的部分内容拿出来和大家分享，避免让大家在职场中再经历不必要的挫折或失误，使我们能因此成为受同事尊重、客户尊敬、领导重视的人！

靳 澜 2012年春

<<完美新员工礼仪与素养>>

内容概要

《完美新员工礼仪与素养》一书从作者为逾千家企业、几十万新员工培训的课程中提炼经典内容，系统介绍了新员工应该迅速掌握的礼仪与素养知识，包括：职业意识、职业形象、与领导同事相处和沟通的方法、与客户联系和沟通的技巧等。

能帮助职场新人学会职场礼仪，避免不必要的挫折和失误，迅速成长为同事尊重、客户尊重、领导重视的企业优秀员工！

《完美新员工礼仪与素养》一书采用大量鲜活的案例和优美的手绘图片，阅读轻松，方便读者掌握本书精髓，是不可多得的员工礼仪培训教材。

<<完美新员工礼仪与素养>>

作者简介

靳斓，著名礼仪培训师。

北京未来之舟礼仪培训机构培训部副主任

国务院国资委特聘礼仪专家

北京大学经济学院MBA班特聘礼仪专家

中国矿业大学EMBA班特聘礼仪专家

国家人力资源社会保障部特聘礼仪专家

国内几十家培训机构首席礼仪专家

北京广播电台礼仪直播节目主讲嘉宾。

中央广播电台经济之声常年礼仪节目嘉宾。

北京电视台一、三、八套礼仪节目连续三年主讲嘉宾。

连续四年为阿里巴巴网络学院直播礼仪主讲嘉宾。

<<完美新员工礼仪与素养>>

书籍目录

第一课 员工职业化：现代职场的基本要求

1 态度大于能力，细节决定成败

2 谨记“做事先做人”的信条

工作成绩和人际关系同等重要

第二课 职业化形象：你的形象就是单位尊严

发型发式不能随意

面容修饰与工作淡妆

工作装的穿着与搭配

首饰配饰佩戴有要求

个人卫生绝非小节

职业化的仪态要求

第三课 日常迎来送往：细节体现修养

不同情况下的致意礼

职场称呼礼仪有讲究

寻找合适的寒暄内容

介绍必须要注意顺序

应知晓的名片礼仪

日常工作接待的技巧

陪同与引导礼仪要求

工作接待的上茶礼仪

接待送别要善始善终

日常接待的七大禁忌

贸然拜访是职场大忌

做客应有的举止礼仪

交谈沟通礼仪与技巧

与领导外出礼仪要求

公共场所的举止礼仪

第四课 工作会议：做个积极的参与者

会前的准备工作

参加会议的礼仪

会议发言的礼仪

会议的善后工作

第五课 通讯礼仪：友谊从联络中起航

座机电话礼仪

传真电话礼仪

使用手机的礼仪

电子邮件礼仪

即时通讯礼仪

第六课 办公室礼仪：内求和谐才能外谋发展

注意维护工作环境

办公室里的谈吐原则

不要卷入办公室政治

不良习惯影响人际关系

积极参与单位的活动

与异性同事交往的原则

<<完美新员工礼仪与素养>>

注意和同事团结合作
怎样避免同事间矛盾
注意维护领导的面子
积极面对领导的批评
及时向领导汇报工作
向领导提建议的技巧
表达反对意见的技巧
请人帮忙要掌握分寸
职场中“吃亏”是福
第七课 餐桌礼仪：个人修养的真实流露
找准自己的座位
点菜看领导与客人
与领导或客人同桌
餐桌敬酒的礼仪
注意餐桌上的举止
员工餐厅的礼仪
自助餐的礼仪
第八课 其他素养：做个讲求效率的优秀员工
时间管理：高效并快乐地工作
团队合作：高效的强力助推剂
压力管理：挑战自我积极上进
全力以赴：服从安排并圆满完成
学会自省：职业生涯的必备素质

<<完美新员工礼仪与素养>>

章节摘录

版权页：插图：第二课 职业化形象：你的形象就是单位尊严 老吴来到孙经理办公室，坚决要求换掉“高材生”。

“高材生”是刚入职两个月的高才莘。

经理指定老吴工作上带高才莘一段时间，让他尽快熟悉业务。

但很快，老吴就受不了这位新员工了：好好的工服经他穿两天，不是皱就是脏；肩膀上的头皮屑从不清理；耳孔里总有很多耳垢……最让老吴受不了的，是他经常当着客户的面跷腿，并把手伸进袜子里挠脚，提醒多次也无济于事。

高才莘辩解：重在业务能力，形象无所谓。

在老吴看来，形象就是尊严。

与客户交往中，这样的“高材生”，只能坏事。

“形象就是尊严”，没错。

在对外交往中，个人形象这样的小事，就是代表单位尊严的大事。

任何人都有维护单位尊严的义务和责任。

发型发式不能随意 某外企于经理不好意思地跟我说起他的第一次求职失利。

用他自己的话说，他当年很有“范儿”，头发两边留着长长的鬓角，头顶的头发用啫喱使其竖起，下巴那儿还蓄了一小撮胡须。

面试的时候，主考官一看到他就皱起眉头，一句“我们觉得你可能更适合从事艺术工作”就把他打发走了。

新员工刚刚踏进单位大门，进入工作岗位。

重要的是严谨、积极的工作作风，而不是过分强调自己个性化的形象。

但在培训中我发现，新员工中，很多人的发型发式都不符合礼仪规范。

男员工发型 男员工首先要注意头发的清洁。

特别是夏天出汗较多，更要及时清洗，保持头发清洁、无异味。

男员工头发长短合适 不烫发、不染发（白发染黑除外），除非你是从事艺术工作或美发行业的。

头发的最佳长度是：前不遮眼，侧不过耳，后不及衣领（美发行业、艺术工作者等彰显个性而留长发的除外）。

所以，一般一个月左右就要理一次发。

至于具体什么发型，应该根据脸形、发质及个人爱好来综合考虑，使之既对自己的形象有提升作用，又便于打理。

对于发质较“倔”的男士，还要考虑发型会不会使部分头发翘起来，会不会总要麻烦地打啫喱来“约束”头发。

女员工发型发式 女员工在发型发式方面有很多选择。

基本要求是：工作场合不烫夸张、另类发式；即使染发，也不染过于艳丽的颜色，可以染成和黑色接近的颜色，如棕色、栗色等。

工作场合最规范的发型是盘发、短发、束发，齐肩发也可以。

无论是哪种发式，刘海都不要遮挡眼睛，还要确保不要因为发型而在工作的时候经常用手拢头发。

窗口岗位、接待岗位则不宜散发披肩。

工作场合采用盘发或束发时，发饰要选择与头发颜色相协调的颜色，款式简单、大方。

像发箍、卡通发饰都不宜在工作场合使用。

<<完美新员工礼仪与素养>>

编辑推荐

《完美新员工礼仪与素养》采用大量鲜活的案例和优美的手绘图片，阅读轻松，方便读者掌握《完美新员工礼仪与素养》精髓，是不可多得的员工礼仪培训教材。

<<完美新员工礼仪与素养>>

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>