

Mobile
Book
随·身·读

员工
培训

蔡亚兰 刘红强 / 编著

职业规范与

素质



职场生存必备工具书
企业培训首选教科书

小百科

搜狐读书
book.sohu.com

“搜狐读书”推荐阅读的员工培训实用读本

成为称职员工必备的职业素质和行为规范

从企业管理层到普通员工，案头必备，受益一生

员工职业行为和职业素质的规范程度，决定着企业的存亡！

华夏出版社

更多书籍请关注：www.iebook8.com

职业规范与 素质小全书

蔡亚兰 刘红强◎编著

华夏出版社

规范职业行为 提升职业素质

为了帮助广大员工全面了解职场规范，提高工作效率和工作业绩，同时加强职业素质的培养与训练，我们特地编写了《职业规范与素质小全书》一书。

全书分为上下两篇，上篇讲述职业规范，从仪表形象规范、人际交往礼仪规范、沟通与协调工作规范几个方面来帮助员工了解相关规范，使工作科学化和规范化；下篇讲述员工必须具备的职业素质，包括定位、服从、沟通、高效、晋升等几个方面。

本书是关于职业规范与素质的小型工具书，内容全面，条理清晰，全面总结了工作中应该学习、了解的职业规范和应具备的职业素质，体现了理论的先进

性、结构的系统性、规范的可操作性、编写形式的新颖性等突出特点，是广大员工提高工作效率和工作业绩的最佳参考资料，同时，也是员工自修的手册，能使广大员工工作起来更加得心应手，事半功倍。

本书和其他员工培训用书的区别在于，它弱化了理论色彩，将复杂的工作过程简单化、条理化、程序化，重点突出了实践应用，并且将这种实践提升到了理念的高度。因此，本书不仅对员工的工作大有裨益，同时也有利于管理人员明确员工工作中需要关注的问题，更好地支持员工的工作。本书适合企业管理人员和普通职员阅读，更适宜作为企事业单位的员工培训用书。

上篇

职业规范

第一章

仪表形象

■ 仪表形象的要素和原则	004
■ 员工仪容规范	007
■ 员工仪容卫生	009
■ 员工整体着装规范	013
■ 员工得体穿着规范	016
■ 男性员工西服着装规范	020
■ 女性员工着装规范	026
■ 员工行为举止规范	032
■ 员工交流语言规范	036

第二章

人际交往礼仪

■ 礼貌用语使用规范	040
■ 非语言符号用语礼仪规范	043
■ 握手礼仪规范	045
■ 馈赠礼仪规范	050
■ 乘坐电梯礼仪规范	053
■ 乘车礼仪规范	054
■ 名片使用礼仪规范	056
■ 宴会礼仪规范	063

第三章

沟通与协调

■ 人际沟通的特点	072
■ 什么是有效人际沟通	075
■ 协调工作的特点与要求	078
■ 计划制订工作中的协调规范	081
■ 会议准备中的协调规范	082

■与组织内、外部关系协调规范	084
■与上级沟通协调规范	087
■与下级沟通协调规范	094
■与同事沟通协调规范	097

下篇

职业素质

第四章

定位：认知自己，做好本职工作

■找准职业定位和发展方向	106
■制订详尽的职业生涯规划	110
■精心选择工作	114
■把工作当成信仰	117
■努力做好本职工作	120
■专注于自己的工作	122
■第一次就把事情做对	124
■做公司的“专家员工”	128

第五章

服从：工作面前无借口

- 完美工作始于服从 132
- 不擅自做主 135
- 恭敬上司，助己事成 138
- 勇于接受批评 141
- 不要打越级报告 144
- 比上司更勤奋 145
- 勇于挑战高难度的任务 147

第六章

沟通：获取成功的捷径

- 信赖是和谐的基石 150
- 坚守责任，勇于担当 153
- 增强自身亲和力 155
- 用智慧调整情绪 159
- 宽厚待人 162
- 不做“长舌妇” 165
- 掌握“糊涂”的技巧 168

第七章

高效：忙要忙到点子上

- 迅速融入团队 172
- 培养重点思维 175
- 不被琐事缠身 178
- 善于授权 183
- 遵守时间 192
- 管理好自己 198
- 平衡好工作和生活 206

第八章

晋升：把命运握在自己手里

- 笑迎职场风云 218
- 储备升职的“干粮” 221
- 恪守升职守则 225
- 升迁岔口，迅速抉择 230
- 以老板的心态对待工作 231
- 清除升职路上的“绊脚石” 234

| 上篇 |

职业规范

