

<<世界500强工作规范>>

图书基本信息

书名：<<世界500强工作规范>>

13位ISBN编号：9787801733047

10位ISBN编号：7801733045

出版时间：2004-08

出版单位：国际文化出版公司

作者：（加）查耐

页数：246

译者：郑海娟

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>

<<世界500强工作规范>>

内容概要

在商业竞争愈发激烈的今天，拥有具备良好职业素养的人才已经成为世界500强企业成功的关键要素。

对于一家企业而言，无论规模大小，员工职业素养和职业行为的规范程度，都直接影响着企业的管理成本、运转效率，甚至决定着企业的存亡。

诚实、敬业只是一个具备良好职业素养的员工最基本的品质。

培育了大多数世界500强企业的西方发达国家，它们的工商企业在经历了百余年的竞争和发展后，形成了一整套相对成熟、完善的员工职业素养和职场工作的培训规范。

其中不仅包括自动自发、富有责任感、没有任何借口等抽象概念，而且蕴藏着大量简洁、高明的处理工作细节的实用策略，如一次请假、一次会议、一次应聘面试，甚至是“如何处理小道消息”、“如何与难缠的人打交道”这样的职场细节等。

工作中几乎所有细节都将在《细节导师：世界500强工作规范（最新修订版）》中得到细致、清晰的解答。

《细节导师：世界500强工作规范（最新修订版）》由美国管理协会约请查耐先生依据自身经验及大量资料创作完成，协会专家组最终审定并向全体成员及社会各界强力推荐，这是一部企业人力资源部门的必备书、也是个人职场进阶的必读书，自问世以来受到来自包括世界500强企业在内的众多企业，管理层和员工的广泛赞誉，被称为“员工职业训练第一书”。

<<世界500强工作规范>>

作者简介

塞·查耐（Cy Chamey），世界著名商务管理咨询大师，查耐联合公司总裁。从事企业管理培训及顾问工作近30年，创造出多种独特的管理方式，帮助众多组织机构在管理细节上进行规范，使之成为行业翘楚。他的客户遍及全球，其中多为世界500强企业。在常年对客户的跟踪研究以及培洲咨询工作中，他积累了大量资料和经验，因接受美国管理协会委托，创作完成《细节导师：世界500强工作规范》一书，自出版以来畅销不衰，被誉为“员工职业训练第一书”。

<<世界500强工作规范>>

书籍目录

A缺勤预防意外事故的发生愤怒坚持自我工作态度调查B标准检查C事业想换一份工作吗走在公司的前列实现成功所必需的关键技能求职面试事业规划变化成为优胜者在公司兼并中生存培训新同事承担责任团队合作交流书面交流使用电子邮件如何处理小道消息阅读身体语言在非正式情况下使用电话技巧在虚拟环境中与同事之间与管理人员之间十“不要”冲突预防在你和他人之间调解忠告谈话创造力应用SCAMPER方法客户服务D制定决策和同事们一起个人分派委托难于相处的人如何对付这种人批评谈话文化多样性E授予职权接受职权品行端正办公室礼仪离职谈话F反馈提出意见接受意见G确定个人目标H歧视卫生保健关注身体健康关注精神健康招聘如何面试应聘者核查证明I对他人施加影响对高级管理人施加影响L领导能力学习做更优秀的读者做终身学习者参加培训，提高技能倾听M工作成果评价会议参加会议如何缩短会议时间管理与与会者做会议记录导师寻找合适的导师同导师友好相处错误金钱如何获得更高的薪水N谈判双赢战术人际交往P书面工作减少混乱工作成绩考核制订计划办公室斗争生存指南汇报工作使用视觉媒介工具解决难题发挥独创精神发扬团队合作精神十大原则生产效率项目管理十大原则R内部重组与缩减规模改革之后的生活改革工作过程人际关系培养与同事之间的关系促进与老板之间的关系S安全照顾自己自信自我发展宣传你的观点演讲准备工作克服怯场征服听众压力T团队合作寻找合适的成员贡献自己的力量与难缠的人打交道学会与不爱说话的人交往时间管理培训充分利用各种培训机会培养接班人V远景规划勾勒自己的蓝图语音邮件W在家办公写作技巧

<<世界500强工作规范>>

章节摘录

缺勤 缺勤会给每个人都带来损失，而如果由于你的缺勤，公司必需雇用临时工或者命令其他员工加班时，公司的损失会更大。

由于临时工的能力一般较差，缺勤很可能会降低客服质量；由于部分员工常常要替别人当班，缺勤还会破坏同事之间的关系。

在公司的老板看来，出勤率高的员工意味着对公司更加负责。

你应该尽一切努力来保证出勤，因为缺勤会中断你正在进行的工作，并给那些代替你工作的同事带来压力。

1.有时你不必去公司上班，比如当发生下列几种情况时： 你得了某种传染病，可能会传染给其他人，造成情况更加恶化时，可以不上班。

你因为健康问题服用了某种药物，可能在工作中引发意外时，可以不上班。

2.如果你需要请假，应该提前说明，以便你的同事能够尽快安排人手。

3.注意身体，这样你就不会经常缺勤。

以下是对健康有益的几条建议： 培养积极乐观的精神，有助于提高身体对抗疾病的免疫力。

经常锻炼身体。

不要做自己讨厌的运动，否则不利于长寿。

多做自己喜欢的运动，比如滑冰、在林荫路上散步等能使心跳加速的运动。

锻炼一段时间后，随着身体水平的提高，你可以在感觉不到任何压力的前提下提高运动的水平和频率。

多做自己喜欢的运动，如爬楼梯、步行去商店等，这样你的身心都会感觉愉快。

多喝水。

水不但可以清洁身体内脏，还可以促使你少吃食物。

享受快乐，做一些能够使自己欢笑的事情。

工作中的日常事务会给我们带来压力，而欢笑则可以驱除这些压力。

经常舒展身体。

在工作间隙和午餐时间，应该尽量多舒展身体，这会使你感觉充满活力。

改善吸收的营养成分。

人们常说“吃什么补什么”，如果你不想放弃那些给自己的生活带来乐趣的食物，你就应该少吃肉类和脂肪含量过多的食物，多吃蔬菜和水果，这最终会使你身体健康、气色红润。

此外还要多餐少吃，不要在感到饥饿之后暴饮暴食。

预防意外事故的发生 在公司中，防止意外情况的发生是每个人的职责，采取必要的预防性措施无论从经济上，还是精神上都会收到巨大的回报。

1.在使用有毒物质时要格外小心，如果毒素进入人体，就会对神经系统、骨骼和生殖器官造成损害。

毒素可能会以灰尘、烟雾、蒸汽和气体的方式吸入人体内部。

当你从事下列这些行为时，有毒物质可能会乘机侵入体内： 在灰尘密布的场所进食； 吃饭前不洗手； 在灰尘密布的场所，或者在使用有毒的化学物质时舔舐嘴唇； 将食物直接暴露在灰尘密布的场所中。

2.通过下面的方法可以减少中毒的机会： 在工作中，尽量使用无危险的产品来代替有毒的化学物质； 穿戴合适的防护服、护目镜和手套来保护自己； 确保在密闭的空间内进行有危险性的工作； 改善通风条件，使空气畅通； 详细写明使用危险化学物品的步骤； 实行轮流作业以减少与有毒物品的接触； 在每天的工作结束后，先洗澡再回家； 吃东西时尽量远离有毒区域； 接受培训，了解哪种物质对人体有害、如何安全地使用化学药品、如何正确清理化学垃圾、如何正确穿戴防护服及其注意事项、如何处理突发事件。

发现溢流、异味和泄露后马上报告。

3.人的健康一旦受到损害后会很难恢复。

<<世界500强工作规范>>

保护自己的听力，要注意以下几点： 定时维修机器，以减少噪音； 尽量使用吸音材料； 噪音量大的机器应摆放在隔离密闭的空间中； 使噪音区远离员工工作区； 随时佩戴保护听力的设备。

4.改善工作场所的工效因素。

工效因素是指通过研究工作设备，降低操作人员的疲劳度和不适，使工作环境更加适应员工需要的应用科学，它可以使员工避免受到以下伤害： 背部扭伤； 肩膀、手臂和颈项疼痛； 眼睛过度疲劳； 重复性扭伤。

5.在工作中，有些问题通过改善工作环境就能加以解决。

其中，典型的问题包括： 不断伸手去够某件物品； 不断弯腰； 需要在某地长时间站立或蹲坐； 需要使用工具从事重复性的动作。

6.通过下面几项措施可以防止工作中可能发生的问题： 寻求帮助，改进自己的工作方式；

提出建议，对工作方式改进； 在搬运重物时要格外小心； 经常舒展身体，不要在一个地方蹲坐或站立太久； 使自己适应工作环境； 同公司的健康及安全协会的主管和会员讨论安全问题。

7.背部扭伤是最常见的工伤，可以通过下面的方法来避免： 遵守工作场所的惯例； 不时转动身体，避免僵硬； 按照设备或工具的正确用法加以使用； 预见可能发生的问题后向人寻求帮助； 不时舒展身体； 锻炼背部肌肉； 穿平跟、防滑的鞋子。

8.如果需要搬运重物，你应当注意： 在开始之前做好具体的搬运计划； 预算货物重量，找出最简单的搬运方法； 在需要时请别人帮忙； 站立时两脚之间的跨度要与肩同宽； 蹲下身，两手紧抓重物； 使重物紧贴着你的身体，就像你要拥抱它的姿势； 腿部肌肉用力，搬起重物，注意背部要挺直； 确保自己能够看清楚前面的路； 稳妥而缓慢地移动重物； 避免扭伤腰部，要用两脚而不要用腰带动身体转动。

愤怒 在生活中，愤怒是相当自然的一部分。

同冲突一样，愤怒也可以是积极的，因为它能够促使你克服困难。

如果你的怒火是针对某些人的，那么这种愤怒则是有害的。

了解这些，可以帮助你控制愤怒的消极方面。

你应该 承认自己的愤怒。

查明愤怒的根源，弄清楚哪个人或哪件事是使你愤怒的真正原因，抑或仅仅是一次偶然事件，但却触发了你的无名之火？

要采取行动，不能只是被动地做出反应。

愤怒的对象应该针对具体事件、行为和事情，不能针对某个人。

如果你觉得难以控制自己，可以试着做深呼吸，再从一数到十，然后尽可能冷静地做出反应。

如果连这些也难以做到的话，你可以选择暂时离开，直到你感觉到能够冷静而理性地对待此事时再回来处理。

必要的话，可以先和与此无关的第三者谈话交流。

如果你把自己的愤怒写下来，以便让其他人看到时，注意不要把初稿示人，而是要等到二十四小时之后再重新浏览自己所写的内容，斟酌语言和语调。

如果可能的话，让一个你信得过并且能够保持公正的同事帮你修改所写内容。

对待对方时，你应该 在对方发泄怒火时仔细聆听。

模仿对方的行为，采取与之一致的姿势。

如果对方是坐着的，你也应该坐下，如果对方是站着的，你也应该站起来。

让对方把话说完，使他有时间倾吐心中的不快。

表示理解对方的感情，承认对方的愤怒是应当的。

承认对方的立场，使他明白你的意见同他一致以及你对这次事件的理解。

避免使用可能导致对方的愤怒升级的语言。

保持冷静而又从容的心态，使用平静的声调（可以从语音和语速上判断出来）同对方交流。

帮助对方解决困难，以免发生类似情况。

<<世界500强工作规范>>

看看对方还有没有更多的难题，限定解决所有这些困难的时间。

坚持自我 坚持自己不同于盛气凌人，它是指维护自己的观点和立场，而不是靠争斗来解决问题。

坚持自己的人会通过与人进行诚实、公正、非对抗性的交流来表达自己的需要。

1.重视自己的需求，提高自尊感。

当你坚持自己时，你会自我感觉良好，因为你意识到自己对遇到的境况和挫折做出了正确反应。

2.学会辨认坚持自己和盛气凌人之间的区别，不要盛气凌人。

把精力集中在使你产生挫折感的事情上，而不是某个人身上。

3.学会问心无愧地拒绝，你有权利维护自己的感情和需要。

4.也许你会发现自己的心怦怦直跳，双手也在发抖，但是不要让自己失控，因为只有这样才能更好地坚持自己。

5.当你坚持自己时，应该面对“你的对手”，同时保持站立的姿势，背部挺直，两肩放松。

要坦率而直接地注视对方，但要避免挑衅般地死盯住某个人。

6.说话时要吐字清晰、斩钉截铁、语调稳健。

你的声音越从容，你就会越自信。

7.向他人说明使你感到不满的具体原因（比如：“这份报告缺少目录页”）。

8.向他人说明你的感情（比如：“这份送交的报告缺少非常重要的部分，这令我很不安”）。

9.用你的身体和声音说明你所关切的事情是非常重要的：
发言时斩钉截铁；
清晰而缓慢地说出自己的需求；
保持身体前倾；
正视对方。

10.说话时要强调自我，这是坚持自己的真正本质，做到这一点你就能清楚地表达自己的愿望和期待，同时还不必把对方置于敌对的立场上。

比如，你可以采用“我想”，“我感觉”，“我愿意”等句式来表达自己的意愿：
11.在阐明自己的观点时不要把与主题无关的旁枝末节混合在一起。

如果谈话的局面暂时失控，你可以说：“我理解你的感受，但是我觉得应该首先解决问题。”从而回到原来的话题上去。

12.如果你感到对方在敷衍你或者有意拖延时间，你可以使用“重复播放”的技巧，尽可能多地重复自己的观点。

比如，你可以不断地说：“这件事我们下次再谈。

刚才我们正在谈的问题是……”
13.要清楚地知道自的目的，不要泛泛而论。

比如，说“这些报告要在六月份之前完成”比“我手中的全部工作都得尽快完成”更有效。

14.说明如果不照你说的话去做，会给双方造成什么样的后果。

15.在你必须拒绝某项请求时，不要一开口就先说对不起。

如果你对一件事情不觉得抱歉就不必非得表示歉意。

要斩钉截铁而不是彬彬有礼地表示拒绝，并辅以简短明白的解释，冗长的解释会使事情复杂化。

16.如果你们的讨论毫无进展，你可以对交谈的过程做简单的回顾。

比如，你可以说：“我觉得我们在兜圈子，这真让人泄气。

我到底做错了什么？

可你却根本不能理解我。

”
17.坚定地说出自己的观点，但也不要忽视对方的观点中有价值的因素。

做好倾听以及尊重其他见解的准备，乐于对任何有道理的观点表示赞同，但对那些仍然令你无法接受的观点要坚持己见。

18.如果你们不能达成一致，就需要采取折中的办法，你可以说：“我们还是保留各自的意见吧。

”然后继续进行自己的工作。

同时，你需要尽最大可能避免再次与此人合作或者避开此事。

坚持自我自测题 你需要提高坚持自我的能力吗？

用“是”或“否”来回答下面所有问题。

是 否 我不能判断自己的行为是否冒犯了他人。

<<世界500强工作规范>>

我感觉如果自己不能回答某个问题就应该马上道歉。

当我和其他人意见相左时总是先说：“抱歉”。

当我对某件事改变主意时，常常会感觉内疚。

当有人要求我提供帮助时，我总是会回答“是”。

每当犯了错误，我总是感觉内疚，即使我知道如何改正也是这样。

我认为我不能改变他人对待我的态度。

当我不能理解他人时，常常感觉尴尬。

我认为我无权决定将不太重要的工作任务推倒以后再做。

我不能拒绝其他人要求我做的事，即使我不能或不想做也是一样。

当别人开始和我争吵时，我不敢走开。

我个人的观点没有价值，尤其是当我和大多数人意见不同时。

当别人命令我做某件事时，我不敢提出疑问。

答案：如果你回答“是”的个数达到了8~11个，说明在坚持自我方面，你还需要付出更多努力。

如果你回答“是”的个数在4~7个，说明你应该进一步提高坚持自我的能力。

如果你回答“是”的个数在0~5个，说明你能够做到坚持自我，有良好的自尊感。

工作态度调查 日积月累，做好每一天的事。

——松下幸之助（松下电器创始人）人们的工作态度直接影响他们的工作效率。

如果一家公司能够调动员工的工作积极性，那么该公司很可能就会提高生产率和客户服务质量。

员工更换频繁、缺勤率高都能够清楚地反映劳动力状况不合理的问题。

查明员工士气低落的原因的最好方法是开展工作态度调查活动，这会使你的公司收集到重要的数据，得出员工工作态度不佳的原因。

如果你所在的公司或部门正在开展工作态度调查，你可以通过采取以下积极行动，协助公司改善员工的工作态度。

在开展工作态度调查活动之前 以积极的态度出席任何有关工作态度普查活动的会议，但前提是要保证调查活动必须合法，调查过程必须由专业人员开展，调查目的必须符合员工的利益。

做到这些，你需要确定： 需要采取哪些措施确保调查活动采用不记名的方式进行； 把活动采取的所有保密措施都告诉给参加调查的员工； 需要多长时间回收调查试卷； 需要采取哪些措施确保数据可靠； 一线员工能否提出问题，供调查活动使用。

在开展工作态度调查活动中： 诚实地回答所有问题。

如果需要保密的话，注意不要在试卷上写出自己的名字。

在回收试卷时 找一份调查结果，以便在闲暇时进行认真细致地研究。

如果每位员工都不能得到完整的调查问卷结果，你可以试试能否从公司的其他地方得到。

促进意见会的积极进行。

不要提问那些会使任何人感觉尴尬的问题。

把更多的精力放在研究下面的步骤和新的行动计划上，不要一味指责别人。

主动负责某些行动，尤其是那些你能够做到的事情，这样可以调动其他人的积极性。

如果不把所有的问题都留给你的上级去处理，就会大大提高解决问题的速度。

在开展工作态度调查活动后 你可以通过提及调查活动以及原定的行动计划，保持人们对活动的兴趣。

标准检查 标准检查是指在同最强劲的竞争对手或者一流公司进行竞争时，不断对本公司的产品、服务和业务过程进行监督检查的过程。

——大卫·克恩斯（施乐集团执行总裁） 标准检查是将本公司同世界上经验最丰富的公司集团在生产过程、产品和服务方面进行比较的一种方式。

你可以通过对比其他经验丰富的公司，来发现其他公司是如何取得杰出业绩的，甚至还可以为本公司找到切实可行的出路。

当然，能够同时做到上面两项是最理想的。

<<世界500强工作规范>>

媒体关注与评论

从世界500强企业的成功经验中提取千余条精炼，有效的建议和策略，帮助你解答几乎所有职场疑问，从确立目标到制定决策；从项目管理到事业规划，作为建议提出者和问题解决者，本书将帮助你：
提高工作效率； 与同事、上级和谐相处； 提高管理时间、与人沟通等各方面能力；
照顾好自己的身心需求； 加速前进，迈向更高的阶梯。

这本书值得总裁送给每一位员工。

拥有具备良好职业素养的员工，将大大节省管理成本，提高企业的竞争力。

《细节导师：世界500强工作规范》将敬业、诚

<<世界500强工作规范>>

编辑推荐

你随时随地的职场问题解决专家！

美国管理协会约请创作，协会专家组最终审定并强力推荐，职场细节决定个人与企业成败！

近千条细则规范职场应用策略！

从世界500强企业的成功经验中提取千余条精炼、有效的建议和策略，帮助你解答几乎所有职场疑问。

从确立目标到制定决策，从项目重审到事业规划，作为建议提出者和问题解决者，本书将帮助你：

提高工作效率；与同事、上级和谐相处；提高管理时间、与人沟通等各方面能力；照顾好自己的身心需求；加速前进，迈向更高的阶梯。

<<世界500强工作规范>>

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>