

五大实用的职场礼仪

还在为自己的言行举止不符合职场礼仪而尴尬烦恼吗?不管你是“菜鸟级”新人还是“白骨精”前辈,都来看看这几条实用的职场礼仪吧!

1、电话礼仪

在接听电话时,你所代表的是单位而不是个人,所以不仅要言语文明、音调适中,还要让对方能感受到你的微笑。同时,更不要忘记每一个重要的电话都要做详细的电话记录,包括来电的时间、来电的单位及联系人、通话内容等。

2、迎送礼仪

当客人来访时,应该主动从座位上站起来,引领客人进入会客厅或接待区,并为其送上饮品,如果是在自己的座位上交谈,应该注意声音不要过大,以免影响周围同事。另外,接待客人要切记面带微笑。

3、握手礼仪

愉快的握手是坚定有力的,这能体现你的信心和热情,但不能太用力且时间过长。如果你的手上有污垢或者有水、汗,就不宜和别人握手了,但要主动向对方说明不握手的原因。

4、名片礼仪

递送名片时,应用双手拇指和食指执名片两角,让文字正面朝向对方,接名片时要用双手,并认真看一遍上面的内容,使对方感觉你很重视他。参加会议时,应该在会前或会后交换名片,不要在会中擅自与他人交换名片。

5、办公室礼仪

(1)在办公室工作,服饰要与之协调,以体现权威、声望和精明强干为宜。男士最适宜穿黑、灰、蓝三色的西服套装领带。女士则最好穿西装套裙、连衣裙或长裙。男士注意不要穿印花或大方格的衬衫;女士则不宜披露、透、短的衣服穿到办公室里。

在办公室里工作不能穿背心、短裤、凉鞋或拖鞋,也不适合赤脚穿鞋。戴的首饰也不宜过多,走路来摇来摆去的耳环会分散他人注意力,叮当作响的手镯也不宜戴。

(2)在办公室里对上司和同事们都要讲究礼貌,不能由于大家天天见面就将问候省略掉了。同事之间不能称兄弟道弟或乱叫外号,而应以姓名相称。对上司和前辈,最好不同他们在大庭广众之下开玩笑。

(3)对在一起工作的女同事要尊重,不能同她们拉拉扯扯、打打闹闹。在工作中要讲男女平等,一切按照社交中的女士优先原则去作未必会让女同事高兴。

(4)行为要多加检点。尽量不要在办公室里吸烟,更不要当众表演自己擅长的化妆术。如很想吸烟或需要化妆,则应去专用的吸烟室或化妆间。若附近没有这类场所,则只好借助于洗手间。

(5)办公时间不要离开办公桌,看书报、吃零食、打瞌睡一定会引起上司的不满。私人电话接起来没完没了会招致同事们的白眼,而坐在办公桌上办公或将腿整个翘上去的样子都是很难看的。

(6)去别的办公室拜访同样要注意礼貌。一般需要事先联系,准时赴约,经过许可,方可入内。在别的办公室里,没有主人的提议,不能随便脱下外套,也不要随意解扣子、卷袖子、松腰带。未经同意,不要将衣服、公文包放到桌子和椅子上。公文包很重的话,则放到腿上或身边的地上。不要乱动别人的东西。在别的办公室停留的时间不宜太久。

(光华)

福清供电公司：开展职场礼仪培训提升优质服务水平

“您好,请坐,请问您需要办理什么业务?”为进一步强化服务意识、规范服务礼仪、提高服务水平,更好地展示企业良好形象,日前,福清公司组织供电所和营业窗口一线员工开展职场礼仪培训。

此次培训,以理论讲授与互动实践相结合的方式进行,除了着装搭配、员工的个人仪态礼仪、服务规范等职业礼仪的知识培训外,还增加了女职工化妆培训课程。培训现场气氛活跃,互动性强,每位学员都参与到演练示范中。培训师对学员依次点评、纠正,从理论到实际,深入浅出,整场培训达到了事半功倍的效果。

培训人员在寓教于乐、轻松愉快地气氛中学习礼仪后,纷纷表示,在今后工作、生活中要切实规范个人言谈举止,不断把理论与实际工作相融合,增强服务能力和提升标准化服务水平,以最灿烂的微笑、最热情的服务去接待每位电力客户。

通过培训,提高了学员的礼仪规范化水平和自我修养,为进一步提高企业整体形象、提高优质服务水平奠定了坚实的基础。

(郑小妹)

胡继之：职业经理人的职场人生

透过这些年的交流,记者的感知是,胡继之这次职场人生的意外选择,似乎又在情理之中。

作为资本市场的一员老将,胡继之经历了职业生涯的多次转型与磨砺。

如今,这位资本市场上的“逐梦人”和“行动家”即将开启他职场人生新 10 年征程,也是他职业生涯的第 4 次创业。

胡继之自前年起兼任前海股权交易中心董事长一职,目前正值国信证券发展高峰期,他却毅然选择前海这个前景尚不清晰、未来还没太大把握的新战场,多少让人感到意外。

透过这些年的交流,记者的感知是,胡继之这次职场人生的意外选择,似乎又在情理之中。

国信 10 年版图扩张

2002 年底,胡继之从深交所副总经理职位走进国信,那时国信员工不足 1000 人,营业网点 22 家,且正值整个行业危机的开端。当时整个市场日均交易量刚刚超过 120 亿元,投行通道资源极其有限,资产管理和自营业务亏损严重。

更为致命的是,证券公司的人才危机、信用危机普遍存在,已经危及整个行业。市场和监管的双重调整之下,不少证券公司的生存状况岌岌可危。而这一切,便是胡继之走进国信证券大厦那一刻所面对的。

胡继之谈起在农村老家担任生产队长的经历时,不忘自嘲一番:“我是从农业跨行到金融业的,生产队长是我职业生涯的真正开端。”

事实上,胡继之很多时候更像是“行动主义者”。进入国信经过近两年时间的观察、思考、探索,从 2004 年 5 月开始,胡继之明确了国信未来的前进路径,正式实施“1234 战略”即“一个中心,两个转变,三大基业,四大核心竞争力”,并按此思路进行了系列战略布局。包括大刀阔斧地清理不规范的资产管理业务,通过国债回购等方式填补了资金漏洞,同时全面压缩规模过大、风险过高的自营业务。

这些战略布局和制度设计让员工看到了未来出路,点燃了创业激情,随后开启了国信一次次的版图扩张。

胡继之任职 12 年间,国信模式展现了证券公司跨越式发展的多种可能路径,引来业内不少公司的仿效复制。国信证券综合实力跃居行业前列,并被外界视为南方券商的典型代表。国信“泰九模式”、“红岭模式”至今仍被行业人士津津乐道。

国信员工高峰期的过万人规模,“五类分子”(业务部总经理、行业分析师、保荐代表人、投资经理、IT 工程师)、“雏鹰计划”等极具国信特色的词汇,连同国信开创的“准企业家”、“多星点联邦”、“准合伙人”、“首席

别做职场“藏原羚”

我刚参加工作时,可谓一腔热血、干劲十足,很快就成了部门的一个小小的领导。我能取得这样的成绩,全家人都感到十分欣慰,但是我年轻气盛,总喜欢炫耀,对于任何人的意见都听不进去,不懂得冷静思考,总是一意孤行。

任何工作都不可能十全十美,我却不懂得收敛,总是人前卖弄。去年有段时间,我业绩突出,但却让人抓到了工作上的一个小小失误,对我造成了不良影响,为此我心里憋着一口气。

一次周末,饭桌上,一向寡言的父亲和我聊天,父亲问我:“你知道羚羊的天敌有哪些?”我说:“有豹子、老虎等等。”父亲退休前是一名生物老师,他接着说:“羚羊不是我们印象中的弱者,特别是生活在印度北部的藏原羚,更是异常强壮。它们能在几秒钟之内达到每小时 80 公里的速度,并且能一连跑上几个小时,号称奔跑之王的豹最高时速也才 80 公里,而且豹的耐力远不如羚羊。”

其实,藏原羚对环境的适应性,也是很多动物无法相比的。比如,它能在高原荒漠



分析师”等制度设计,共同阐释了国信团队狼性战斗力的秘密。

国信的创新发一直以来主要依靠内力,内聚而有效。国信一份内部报告显示:2012 年国信获得 14 项创新业务资格,经纪业务创新收入占比达到 31%。2013 年又获得 17 项创新业务资格,经纪业务创新收入占比提升至 40%,公司业绩增长 50%以上来自创新业务带动。

国信引领创新的能力一直处在行业前列,更被监管层评价为“国信一小步,行业一大步”。

“生产队长”的一线情结

近 10 年不知有多少同行探寻过国信崛起的基因。胡继之的总结是:国信不是靠背景优势,也不是靠资本优势,完全是以自己独特方式干起来的,这一切离不开国信员工的努力。

胡继之特别喜欢深入一线,常常把总裁办公室“搬到”营业部现场。国信一线员工不少人都参加过总裁办公会,他们从最初的谨小慎微到最后的畅所欲言,无不被其“撸起裤脚下地”的态度所感染。

胡继之对一线员工从来不吝赞美之词,他不止一次说过:“一线员工直接面对客户,最清楚客户的真实需求。很多员工不是只想着自己,而是主动站在更高层面去思考问题,不畏艰苦、拼命前进,常常让我非常感慨。”

和半荒漠生存,特别是在极其缺氧的情况下生存,无论是听觉还是视觉都极好,甚至在几公里外便能感觉到天敌的存在。

“那为什么羚羊还是会经常被吃掉?”我说出自己的疑惑。

按照这些条件,藏原羚应该是没有天敌的。可是,现实生活中,藏原羚却成了狮、豹甚至豺狼的美食。动物学家长期跟踪调查,发现藏原羚在面对天敌追赶时,喜欢向上跳跃。藏原羚每向上跳跃一次,就会消耗掉大量体力,奔跑的速度会消减许多。如果藏原羚在遇到天敌时,只管奔跑而不跳跃,它很快就会被天敌甩掉。

“藏原羚为何要跳跃呢?”我仍旧很疑惑地问父亲。父亲一脸得意地笑着说:“藏原羚有着和人类一样的弱点,那就是炫耀和展示自己的实力。它通过跳跃,向天敌传达:你看,我不但能跑,还能跳得这么高,你想追上我,那是不可能的。但往往就在这时,天敌出其不意地一下将藏原羚扑倒在地。”

炫耀的结果,就是灾祸的到来,人应该学会低调。我听了父亲的故事,再想想自己

多位国信员工回忆,每年的总裁年度工作报告里,总有一个段落专门对员工表示感谢。2013 年的年度总结中,胡继之写道:“国信一线员工顽强拼搏的精神和‘累并快乐着’的情怀一直感染着客户。国信人相聚,只谈业务,不扯八卦,只见工作过程中的和而不同,不见个人交往中的的是是非非。”

忠于职守、责任担当、合作共赢、务实精进,是胡继之概括的国信员工四种精神,他认为一线员工所体现的这四种精神是国信活力长久不衰的源泉和内在能量。

与他人不同的是,胡继之认为,员工不不仅是公司人,更是社会人。公司的使命就是要尊重员工的人格和创造性,同时帮助员工转化成职业人、专业人;企业的成功与员工的情绪唤醒、智慧调动、能量发挥关系极大。

胡继之始终强调管理者的“催化剂”作用:得到充分信任和授权的员工,才能不同于一般意义上赚钱糊口的员工。作为管理者,应该让员工拥有创业激情,并且不假思索地认为拥有管理者的绝对信任。正因如此,他希望员工能够很清楚地了解公司战略,与公司同呼吸、共命运。

国信证券在管理上追求最大限度的透明、公开、平等,胡继之在不同场合的讲话都要求办公室第一时间印发给全体员工,只有让一线员工知道公司的整个战略,才能打好每一场战役。

一线员工参与公司决策的例子不胜枚举。国信渠道发展部一名员工向记者说起:“公司很注重员工内心的成长,会给员工很多发展机会。金太阳手机证券用户数目前超过 500 万,而‘金太阳’品牌的命名出自一位一线的小姑娘,大家融入公司的感觉非常强烈。”

胡继之认为,当一个人渴望成功、被尊重、被信任的时候,你去满足他,往往就能开发出他的潜能。这些年,胡继之对员工特别是一线员工始终给予充分的信任,在制度设计上划清管理底线,严格界定权责利边界。这套制度的清晰度达到了极致,每个员工甚至可以精确计算出自己当天的业绩和所得。正是这种制度所体现的价值观,使得国信员工爆发出惊人的战斗力。

他喜欢与人分享国信员工的成长故事和感人事迹。亲历国信员工的成长、进步,收入提高和生活改善是让他最快乐的事。国信每逢春节都会给员工父母寄送慰问信和医疗金,感谢这些父母们对儿女和国信的支持。

亲密无间的团队

2009 年,胡继之到法国考察,接待方的一位法国企业家问道,国信证券究竟是一家什么样的企业?胡继之简短回答道,国信实

行“阿米巴经营”和“多星点联邦制”,100 多位营业部总经理和部门负责人按照职责带领团队作战。话音未落,这位法国企业家便接话道,按照这种管理制度执行的公司竞争力一定很强。

国信模式曾在业界引致了不少争议。但“阿米巴经营”以及在此基础上形成的一整套制度设计,被胡继之在证券行业烙下了鲜明的国信印记。

其中,“准企业家制度”带给营业部总经理的积极性空前,“人人都是企业家”成了国信最具号召力的招聘广告之一。胡继之在不同场合反复说过:“通过这种制度安排,国信提供给营业部总经理的条件、资源,比他自己单枪匹马出去办企业更优、更好。员工需要大展拳脚的空间,公司要做的只是划出管理底线,其他的决策都交给员工。这样他才会对自己的行为负责。”

这种管理氛围促使越来越多总部员工走向一线。一位总部员工曾因对一线业务了解不够深入,受到胡继之严厉批评,后来他主动要求奔赴一线历练,并在随后两年时间里将一家新营业部做到当地第一。

在不少人的印象中,胡继之是性情中人,爱憎分明,喜怒挂在脸上。经过胡继之开会的会议室,多半听到他时而底气十足的哈哈大笑,时而声色俱厉的大发雷霆。

谈起管理团队,胡继之感触良多:“多年来大家逐步尊重、理解、融合,在保持每个人个性的前提下,找到彼此共事的最佳方式。有些被我严厉批评过的人,后来不但没有怨言,而且还很感激我,这是我最引以为傲的事情,也是在国信最重要的收获之一。”

尽管胡继之脾气不小,但很多员工却喜欢和胡继之交心。一位营业部负责人说过:“工作以外的家庭琐事、生活苦恼,甚至一些不大能对家人说的话,我都愿意跟胡总分享。”

在他看来,资本市场发展速度很快,但相对于整个经济体而言,规模其实很小,运作模式、理念还很传统。现在的市场过分重视资本推动,忽视创新推动;过分重视利益刺激,忽视了机制形成。

“在见证了中国资本市场从无到有、从小到大后,会体会到一种真切实在的历史感和使命感,虽然个人的力量总是很渺小,但我有责任让这个市场发展得更好,努力就有希望,行动就有出路。”从更大的层面而言,胡继之的梦想正走向更广阔的资本市场。

如今,这位资本市场的“逐梦人”和“行动家”即将开启他职场人生新 10 年征程,也是他职业生涯的第 4 次创业。对此,胡继之说:“场外市场前景不明、成败未卜,但我会全力以赴。我对 10 年以后前海股权交易中心前景满怀期待。”

(继生)



一段时间以来的表现和经历,我明白了其中的道理和智慧。所谓,吃一堑长一智。从那以后,我在工作中学会了脚踏实地、低调认真。

如今,我已走上了中层领导的岗位,感谢父亲让我懂得了低调谦和这一人生智慧。

(佚名)

让专业社团成为模拟职场

在学校里,大学生们除了忙于专业学习之外,还将社团当做模拟训练场和第二课堂,在其中学习实践、锻炼成长。

近日,记者在湖北职业技术学院见到摄影工作室的副会长田民时,他们正在筹办一场微电影的首映式。“我们刚完成了一个微电影,这是一部关于梦想的电影,马上就会和同学们见面了。”田民民介绍道。“拍这个电影,我们遇到很多难题。比如进行现场拍摄要定好摄影角度和构图,制作后期要完成影片剪辑等。而有指导老师的帮助,我们学到了很多课堂上学不到的实践知识。”田民民说。

不光是摄影工作室,该校七彩印艺协会的会长王春娇最近也在和同学们琢磨着

新点子。

“这是我们目前正在制作的青春纪念册。其中有同学们各自的生活学习照片,有大家一起参加活动的点点滴滴,还有各自的青春寄语。”王春娇说着,一边翻开一个纪念册。纪念册设计美观,印刷装帧精致。

这么一本纪念册,完成它并不简单。找到相关素材,然后合理排版,随后进行印刷,每一步都不容易。“比如印刷时,我们几次发现页面图案和印刷纸张不匹配,用软件调整了好久才印刷出来。诸如此类的很多问题课堂上都碰不到的,只有通过实践才能遇到并解决。”王春娇说。

其实除了完成纪念册,这个学期他们还做了很多事情,包括印刷学校活动宣传单、印刷个性 T 恤、完成学校运动会文化衫制作等等。

“我毕业之后很想广州的一家公司工作,那里需要印刷管理人才。”王春娇告诉记者,在社团里每个人都有自己的职业梦想,觉得自己还欠缺哪方面的能力,就一起来探讨学习,共同努力。

据介绍,目前该院有 50 多个社团。这些社团充分调动学生的积极性,将学习和实践能力培养融合起来,通过模拟训练的方式,有针对性地培养学生的职业意识和职业素养。

(陈屿 星月 廖潘腾子 孙杨利)