

职业素养 | 学习日企员工基本商务准则

产品名称	职业素养 学习日企员工基本商务准则
公司名称	广州坤与尚企业管理咨询有限公司
价格	2000.00/天
规格参数	
公司地址	广州市番禺区钟村街致业科技中心
联系电话	020-84649816 18929597529

产品详情

职业素养 | 学习日企员工基本商务准则

经常有企业负责人抱怨下属不认真、不负责、不懂事，主要表现是——

1. 不主动汇报工作，更不会主动请示工作，推一下动一下；
2. 安排的工作，做到什么程度了，不问就不说，问了也说得不详细；
3. 汇报的工作无法考证，没有数据，没有事例，只是一个笼统的回答；

等等，特别是在中层干部身上表现尤甚，让企业负责人感到非常劳心。出现这些情况，有分析认为，这是一个时代的特征，90后、00后已经不遵守上一代人的那一套了，以及00后要整顿职场，诸如此类。

从企业管理实践来看，时代的思想变迁当然会影响到职场新人的思维和行为风格，但根本上还是员工的调教问题。大家都知道，参军到budui能锻炼人、改变人，年轻人到管理规范的企业上班，也能得到锻炼和接受改变。

环境影响力

员工行为变化、工作礼仪的形成，除了自身的主观能动力和所处的工作环境之外，更多的是得益于企业培训的教育推动力。youxiu的企业有责任把发达的社会文明和先进的管理要求，通过培训的方式，让员工接受改变和提升。

如何向管理规范的企业学习打造员工，培育属于自己的公司基本商务准则？今天小编整理了这篇日企员工训练内容供您参考，希望能帮到您！当然，需要理全面的培训内容，请与我们联系！

基本商务准则图

解读商务准则循环图，上级给下级下达指示，通过听取下级的工作汇报，掌握自己所负责的工作的进展状况、取得的成果，然后再根据这些情况制定下一步的计划、方针、指示。

因此，作为职场员工，应当提升自己的商务准则意识和职业素养，认真学习、掌握、做到如何接受工作指示、怎样汇报工作。

第1节 服从指示

一．两个原则

1. 迅速回答

回答是对上司指示作出的反应。

- (1) 无论有多忙，叫你的时候一定要立刻作答；
- (2) 如果工作实在离不开，也要恭敬地回答后，把情况向对方解释；
- (3) 等到工作告一段落时，立刻去找刚刚叫你的人，主动请求或询问。

注意：以下行为是很不好！

- 把有人找你的事忘得一干二净，或者与别人聊天，根本没注意别人在叫你；
- 认为叫你的人不是你的上司，就忽略人家；
- 把情绪带到工作中，不理睬认为和你有冲突的人。

2. 接受指示

组织要求：工作从接受指示开始

- (1) 一个团队只有严格地服从上级指示并正确地行动，才能正常地开展工作；
- (2) 接受指示要诚恳认真；
- (3) 作为公司的一员，有义务要服从指示。配合性工作也是指示。

责任要求：判断自己能否胜任指示的工作

- (1) 接受自己干不了的工作会给上级和公司带来麻烦，这点必须果断；
- (2) 接受指示的时候，要认真听取说明，没听明白的地方要确认、请教，把问题弄清楚；
- (3) 在客观、负责任地评估自己的胜任情况下，既不能独断专行、大包大揽，也不能借口推托、避重就轻。任何没有担当的想法和行为，都经不起时间的考验，久而久之，必将被上司和组织识破；
- (4) 如果胜任上司指示的工作，但是正在忙其他工作或者时间方面比较紧张，要马上跟上司说清楚，与上司商量，并请示最好的解决办法。怎么处理，要由上司决定，不建议一边说明清楚，一边自作主张“领导，你找别人吧，不好意思”。让人觉得不负责任或者虚伪，起码也是没有职场经验的表现。更重要的是，这样欠妥的回应，如果其他同事照学，整个团队的服从文化将会被带坏。

二．四个要点

要点一：掌握指示的各种形式

指示的形式	指示表达方式	领导风格
命令	那样干，这样做	强势，直接
拜托、请求	不好意思，帮忙.....	斯文，讲策略
客气、含蓄	不知道能不能帮我..... 要是能帮我做这件事就好了 等似乎自言自语	非常自律，但内心有主见
重要提醒	(1) 对任何类型的领导，都要立刻反应，不能没有反应； (2) 有的领导习惯写在书面上，有的领导习惯当面交代，有的领导是带着你手把手	

教，然后希望你主动接手.....要学会掌握领导的方式

(3) 接受领导指示后，一定要确认内容，再开始实施

要点二：养成做记录的习惯

接受指示时，要养成做记录的习惯：

一边听，一边把要点启示下来，然后再确认一下；

只要有不明白的地方，要立刻询问，不能含糊；

不能凭自己主观揣测行事；

工作中有疑问不需要客气，也不要害怕，不懂就问，切记切记。

要点三：工作的期限

上司指示要干的工作经常不只是一件，因此有必要弄清楚先后轻重缓急的顺序。

另外，一定要清楚工作的期限，什么时候必须完成，一定要遵守或提前。

接受指示时使用“5W1H”方法确认内容

接受指示的关键几点：5W1H

what	内容	干什么？
when	时间、期限	何时开始，何时完成？
where	地点	何地？
who	人	谁做？和谁做？对方是谁？
why	目的、原因	目的是什么？
how	方法	怎样做？

要点四：不要只说“是”

虽然服从上司、前辈的指示、意见是基本要求，但是上司、前辈也有失误和犯错的时候。

(1) 如果事关重大，而且是上司、前辈明显犯错的时候，要勇于提出不同的意见；

(2) 提出不同意见的措词一定要注意，不要直接否定，或者带有嘲笑的语言。应该先自责再指出的语言技巧，如“也许是我的感觉有问题，不过我觉得……”“领导请您原谅，有失礼的地方您批评指正，不过我觉得……”“我认同您的观点，可是……”等委婉的方式、不激动的语气，来陈述自己的意见。

第2节 汇报工作

一．汇报的类型

1. 中间汇报。着手开始的工作，要及时汇报进展情况。工作周期较长、约定时间内无法完成的时候，进行中间汇报可以对工作计划、内容先进调整或修改，利于工作更加顺利进行；
2. 意见征求。在工作中遇到不知道该怎么办的时候，多向上司、前辈请教，他们拥有比自己更丰富的知识和经验，可以给你中肯的建议。

二．汇报的重要性

1. 一件工作完成以后，一定要向指派这项工作的人汇报；
2. 在进行汇报以前，工作不能算结束；
3. 必须是认真汇报以后，这项工作才算结束，才可以接着做下一项工作。

三．一个至关重要的汇报原则

原则一：出现错误要尽快汇报

1. 工作中出现错误，要诚实地承认错误，尽快向上司汇报并等待指示；
2. 工作无法按时完成的时候也要及时汇报，不要临到期限才说“完成不了”；更不能等到上司追问才回应“没完成”，这样让别人也难以应付，是极不负责任的表现；
3. 出现问题，越早汇报，解决的方法就越多。

原则二：必须汇报的时候

1. 指派工作完成的时候；
2. 所需时间较长的工作进展的情况；
3. 出现问题或者需要改变做法的时候；
4. 获得该项工作相关信息的时候；
5. 想到提高工作效率等有助于工作的好主意时。

四．汇报的时机

汇报是必需的，但也不是什么都要汇报。

事无巨细地汇报反而会给上司增加麻烦，浪费上司宝贵的时间。

什么时间汇报、汇报什么内容，这种决策和把握能力，考验员工的技能能力水平，如果你的员工在这方面需要培训提升，请联系我们，定制企业案例化训练内容，教会员工掌握运用。

五．汇报的要点

要点	详述
准确	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上司希望了解工作的真实情况； 2. 如果你的汇报缺乏准确性，会影响上司的判断，影响工作安排； 3. 切记不要添加自己的理解、主观臆测； 4. 当上司要求听听你的意见想法时，才陈述自己的观点。
迅速	<ol style="list-style-type: none"> 1. 汇报要尽可能早做；

2. 如果提交报告的时间已经确定（进度甘特图），或者汇报的内容比汇报的时间更重要，则另当另论；
3. 如果被上司询问“那件事情办得怎么样了？”那么你的汇报就迟了；
4. 汇报的时候，要先询问上司是否有时间“现在跟您汇报一下好吗”？

简洁

1. 无论是书面汇报还是口头汇报，汇报之前都要陈6内容总结整理成几个要点；
2. 汇报时先说结论。再汇报原因、经过；
3. 如果屡次被领导打断，先反思是否冗长，或开头没说结果。

六．掌握汇报的技能：报告书

每家公司都有自己规定的格式，没有任何文体规范的公司，是非常缺乏基本的工作礼仪要求和职业素养的。

商业文件一般都横着写，使用图表等把报告做得容易理解。报告书实例如下；

报告书

年 月 日

事项名称：

结论：

经过：

这次的问题：

今后的展望：

个人意见：

此呈

汇报人：