

《礼仪修养与培育核心员工》专题培训体会选登

编者按：任何一次培训，都会给受训者带来许多新知识。知识，不仅能开阔人的眼界、提高人的素质，同时能增强人的工作能力。作为一名受教育者，我们不能将培训仅仅作为一次接受知识的过程，更要注重将所学知识消化吸收，用以指导自己的工作实践，并产生更大的成果。2010年10月17日华宏集团《企业管理者礼仪修养及培育核心员工》两个专题培训结束后，参训的中层干部都写出了培训的体会，并联系实际谈了自己的想法和做法，本期报纸刊出其中4篇，以供开展学习交流。

10月17日，在集团公司的统一安排下，我有幸参加了朱武生老师和顾品老师主讲的《企业管理者礼仪修养及培育核心员工》两个专题的培训。通过一整天的培训，使我认识到管理者自身的礼仪修养直接影响到你的自身形象及你的团队形象，老师讲解的诸多礼仪规范，使我对礼仪修养的认识得到了升华。

如与他人交谈时不要摇晃头、脚和腿，眼睛不要东来西去等等。结合实际来看，不少礼仪方面不规范的表现，在我身上也确实存在。这次培训之后，礼仪修养这个词就深深的印在了我的心里，再加上日常生活里的耳濡目染，更觉得自己在礼仪方面要不断修炼，使之养成习惯，这样，在待人接物时都能用大方得体的方法去处理。事实证明，有无良好的礼仪习惯，工作的效果会大

不断修炼 养成习惯

□/文 胡荣

相径庭。

礼仪修养培训让我懂得，世界上本来就没有十全十美的人，人人都有缺点和优点，善意的提醒别人，警惕自己的缺点，虚心学习别人的优点，这些都不断修炼。如果能做到了这一点，我们的生活环境一定是非常和谐的。因此，我们每一个人都应该将礼仪作为必修课，从自身的言行举止开始，从一点一滴开始，做一个有道德、有修养、守礼仪的人。

我们身在社会中，身份角色在不停地变化之中，我们这一刻讨厌别人，下一刻往往成了别人讨厌的对象，这些无

非都是“不拘小节”的行为所致。记得在很小的时候，妈妈就教育我要“讲文明、懂礼貌，在别人面前要表现出最好的一面。”这么简简单单的几句话就为我以后的人生做了铺垫，也让我明白这样一个道理：别人眼里的你，是你自己最真实的写照，想让别人把你当成好人还是坏人，决定权在你自己的手中。我们的言谈举止、一举一动都影响着别人对自己的评价，所以我们需要加强自身素质的修炼。

学习礼仪修养不仅可以内强个人素质，外塑企业形象，更能够润滑和改善人际关系。礼仪修养对一个人来说，是

思想水平、文化修养、交际能力的外在表现，而对于一个企业来说，礼仪修养就是一个企业文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。无论是成功的企业还是成功的人士，肯定是先学会做人，然后才会成就伟大的事业！

通过这次培训之后，我觉得自己还有很多不足的地方，还有很多可以改进的地方。特别是一些礼仪细节常常会忽视。因此，在今后的工作和生活中，要做到肚量大一点，脾气小一点、说话轻一点、脑筋活一点、行动快一点、理由少一点、效率高一点、做事多一点、嘴巴甜一点、微笑露一点、眼光远一点、服务更好一点。然后用自己的实际行动引导职工的礼仪修养，使自己带领的团队，成为一个讲究礼仪和有战斗力的团队。

如何培养核心员工

□/文 顾红伟

核心员工是企业关键知识和技能的拥有者，也是企业参与市场竞争的骨干队伍。因此，培养和造就一大批核心员工，是企业发展过程中的一大着力点。

如何培养核心员工，我个人觉得有下列几种方法。

一是要不断激励员工。激励的最好方法就是对员工的充分信任。信任是一种最简单、最持久、最廉价、最深刻的激励措施。尤其是核心员工，他们通常掌握着专业的技术，与企业的生存有着重要的关系，企业更应该给予他们充分的信任。

二是建立良好的企业文化氛围，形成企业的共同价值观、行为准则，提高组织成员的凝聚力，创造良好的组织气氛和企业环境。有一些企业不重视自身文化的建设，未能形成具有自己特色的核心文化。人际关系淡化，缺乏和谐的氛围，企业的好坏、他人的良莠于己无关，为企业做出巨大贡献的核心员工得不到应有的尊重，人们生活在一中压抑的环境中。长此以往，必然会造成员工的心情抑郁，精神不振，身心疲惫，由此导致核心员工产生换环境的想法也就不足为奇了，因而造成企业优秀员工的流失，不能不说是企业的一大损失。

三是要培养核心员工的归属感。企业要与员工建立

有效的沟通渠道，让员工知道企业的经营理念、运营现状及存在的课题；同时让核心员工感到自己是企业的主人，而不仅仅是依令行事的雇员，从而使员工认同企业的核心价值和经营理念，产生对企业的认同感和归属感，激发出员工更大的工作热情。

四是要培养核心员工的成就感。企业既然要重用核心员工，就应授予其一定的权力，赋予其相应的责任。企业越是给核心员工压担子，越是能调动员工的工作积极性，越是能激发员工的责任感。企业对核心员工的工作成绩给予及时充分的肯定，也让员工能从工作中得到满足感。

最后就是要让一些优秀员工也有机会参与一些企业的管理，核心员工都有着很强烈的参与管理的愿望和要求，让他们参与企业的管理，能使企业在做决策时获得有价值的建议，使决策更加科学合理，又可以形成员工对企业的归属感和认同感，可以进一步满足自尊和自我价值实现的需要，让核心员工拥有能给他们创造更大的发展空间。这种方式不仅显示出了他们所拥有的智力资本，而且使他们的创造力具有挑战性。

中国素以“文明古国，礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是前人留给我们的一笔丰厚遗产。然而，无论是在日常生活还是职场的礼节上，我总是觉得在这方面缺少了些什么。

实践求真知。通过此次培训班的学习，我感触颇深，能从真正意义上理解职场礼仪的含义了。

我过去总认为礼仪是很小的事情，并没有重视它。这次礼仪培训之后，才发现这些不起眼的小细节事关重大。在培训之前，我总认为衣着服饰只是一件很小的事情，平时，从与他人交谈到衣着服饰，似乎有太多的忽略。职场交往是讲究规则的，即所谓的无规矩不成方圆。比如自己的衣着服饰，在工作时不是自己喜欢什么就穿什么，个人衣着服饰应符合自己的工作与职位，能够给人以美感。还有生

活中的其他细节都应留意，也要学会设身处地为他人着想。从接听电话，短信用语，鞠躬礼到文明用语，似乎我们都有太多的忽略。比如在平时工作中接电话是否在铃响三遍时接听，是否先报自己的姓名部门以及工作单位，是否做到了语调热情，大方自然，声量适中表达清楚，简明扼要，文

明礼貌。鞠躬礼是否标准、文明用语声音大小是否适中、面部是否有表情等常见问题我们往往有所忽视。所以，我们趁空闲时间应该多多加强礼仪这方面的学习，并做到学以致用。这次礼仪培训传授给我的知识，将指导我的工作实践，我会方法再新一点，效率再高一点，做事再多一点，理由再少一点，肚量再大一点，脾气再少一点，微笑再露一点，服务更好一点！

可以说，礼仪是一张人际交往的名片。文明礼仪可以帮助我们规范言谈举止，学会待人接物，塑造良好形象，赢得社会尊重。提升个人的素养，这不仅涉及到员工的素质，她有关到一个企业的形象。在商务交往中，个人形象代表企业的形象，个人的所作所为会影响他人对本企业看法。企业形象的竞争是一种软实力的竞争。教养体现细节，细节塑造形象，知礼懂礼，注重文明礼仪，是每个人立足社会的基本前提之一，是人们成就事业，获得美好人生的重要条件。学习职场

礼仪能够从中学到许多交往艺术，能够更好地与人沟通。学习礼仪的目的就在于运用，将我们所学到的点滴运用到今后的工作中，通过不断实践，一步一步完善自己，多学会倾诉与聆听，尽力为我们的企业提供最优的产品质量，为客户提供更完善的服务，为开创华宏事业最美好的明天而工作。

注重细节 追求完美

□/文 陈洪

努力做一名核心员工

□/文 朱李清

10月17日，华宏集团组织一次题为“企业管理者礼仪修养及培育核心员工”的培训，听完这节课，感触很深，就像对我的人生上了一堂课，它就像一本参考书，让我知道了自己达到哪一个阶段，以及如何做一名核心员工。

首先，必须要加强对相关知识的学习和运用，包括现在和将来。时代在进步，科技在创新，我们时刻不忘学习知识，才能在生产工艺等领域不落人后，才能搭上科技创新的快车，让我们的产品走在同行业的前列，这是成为一名核心员工必不可缺的，也是别人帮不了的，必须要自己有意识、有信心完成的任务。

其实，要想做个好员工并不难，关键在于自己肯努力。首先，要有敬业精神。俗话说得好，干一行就要爱一行，要尊重自己的职业，尊重自己的劳动，不能三心二意，这山看着那山高，到了那山没柴烧。三百六十行，行行出状元，既然入了这个行，就认为这个职业是崇高的、神圣的，只有不厌烦才能看到前途，看见信心，才能更专业，做得更好。

其次，要忠心，要忠于自己的事业，有好多员工身处优越环境却不知珍惜，公司给了员工优越的工作环境，广阔的发展空间，却因为个人小小的愿望没有

实现，或是受一点点的委屈就辞职不干，坚信离开这家公司自己一定会找到更好的，却认识不到随便跳槽，永远是阻碍自身发展的原因。

第三，要有责任感和使命感。企业的发展就是我的使命，爱岗敬业，从各个方面严格要求自己，将自己的前途与企业的发展紧密联系在一起，立足于自己的本职岗位。为企业发展贡献自己的力量，以执著的态度来对待工作中的每一件事，并把它当成使命来完成，你就能发掘出自己特有的能力，即使是烦闷枯燥的工作，也能从中感受到价值所在，在完成使命的同时，工作也会真正变成一项事业。

第四，认真做事做到领导不在一个样，脚踏实地的主动进取，来自上级的决定、指令必须无条件地服从，并且要形成习惯，不折不扣认真地去执行。团结同事，一个班组或部门同事之间的团结是非常重要的，尤其在我们公司，你的工作牵着我，我的工作连着你，彼此之间难免有摩擦何矛盾，出了问题，应多从自身找原因。还有好多注意事项，我们都应努力做到。如保守秘密，严格守信，节制私欲，乐于奉献，拥有自信等，只要我们持之以恒，就能成为一名核心员工。