

甘霖智慧培训文库

畅销书《方法总比问题多》姐妹篇

一生成就看 职商

一流员工的职业素养

吴甘霖◎著



当代职场成功学的代表作
引领职业素质教育新纪元



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

十五年品牌教育机构 教委批准正规办学单位 (教证: 0000154160 号)

美华管理人才学校携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

他是重点大学的毕业生，刚出校门时却因为不适应社会几乎走上自杀的道路。后来顿悟出“一生成就看职商”的理念，从此奋发图强，成为国内著名媒体记者和美国、中国香港多家机构的总裁，并创办了声誉卓著的国际培训机构……

他结合自身成长经历及海内外众多成功者的智慧编写了本书，将帮你找到职业腾飞的关键所在。

前 言

打造一流的“职业之魂”

2005年1月，机械工业出版社出版了我的《方法总比问题多——打造不找借口找方法的一流员工》一书，此书在一年内重印了10多次，成为机械工业出版社年度畅销书之一。为此，在该社10月底召开的全国经销商会上，还特别邀请我作为惟一的“金牌作者”代表，向10大经销商颁奖，并且做典型发言。

此书为什么能这样畅销呢？最关键的是其探讨了一流员工的职业素养：不找借口找方法，方法总比问题多。

《一生成就看职商——一流员工的职业素养》是《方法总比问题多——打造不找借口找方法的一流员工》的姐妹篇。与《方法总比问题多》相比，本书更系统地阐述了一流员工的职业素养。

一个人职业素养的高低，关系到他一生的成就。我们的成就都是在工作中实现的，所以，我们面对工作的态度以及在工作中体现的素养与智慧，是取得成就的最关键因素。

我个人对此有切身的体会：我毕业于重点大学，但是刚出校门时却因为不适应社会几乎走上自杀的道路，后来终于顿悟“一生成就看职商”的理念，从此找到了职场成功的关键而不断发展。先是成为国内著名记者，后来又历任美国、中国香港多家机构的总裁，再后来又自主创业，所创办的国际培训机构很快在海内外声名鹊起……

当我回首自己从职场惨败者走上成功之道的过程，总结比尔·盖茨、李嘉诚、牛根生等著名人物的成功经历，再进一步分析我看到的众多职场人士的成败得失，我不由得再次强调：一个人，能力和专业知识固然重要，但是，在职场上要取得成功，最关键的并不在于他的能力与专业知识，而在于他所具有的职业素养！

“职商”和“职业素养”的概念，对许多中国人来说都是新的概念。在我们的职场中，充斥着有能力却总不成功的人，整天忙碌却无法为企业、单位创造效益的人，有很好的学历却无法将知识卖个好价钱的人……他们是痛苦的，可单位和领导偏偏又对他们十分不满。

每当看到这种情景的时候，我总惋惜地对自己说：假如他们能够把提升职商作为职场的第一件事，他们便拥有了通向职场成功的钥匙。

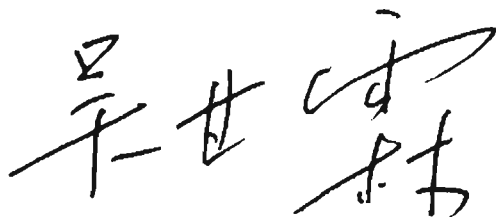
与此同时，我也十分遗憾地看到：我们在以往的职业培训教育中，往往只重视对员工的技能培训（如电脑操作），却不重视职业素养的培养。其实，职业素养恰恰应该是每个员工的入门课和必修课，是每个单位领导和人力资源领导首先应该考虑的培训内容。

此书是一本打造一流工作者职业之魂的著作，它不仅从10个最重要的方面探究了我们在职场中最需要掌握的职业素养，而且从4个重要的方面帮助我们尽快提高职商。我希望通过对自己在职场成功与失败感悟的归纳，以及对众多职场成功者的总结，能为各位想在职场发展的人，提供腾飞的翅膀。

特别感谢机械工业社社长王文彬、经管分社社长陈海娟、编辑王霞、发行部经理汤小明、主管何建华等人，是他们的热心和认可，才使我下决心整理出这样一本书，并能以这样快的速度出版。尤其是经管分社社长陈海娟，她在此书出版过程中所体现的热情、忘我与智慧，正体现了出色的职业素养，她本身的职商，正是本书能成功出版的一个重要保证。

特别感谢甘霖智慧培训机构的编辑任悦、高杨、熊芳、肖楠、李玉清、丽芹，尤其是任悦、高杨为此书的出版做了许多资料收集及编辑工作。可以说，正因为她们兢兢业业的精神和创造性的努力，本书才得以以这种较为满意的方式并按预定的计划与读者见面。

望我们都拥有一流的职业之魂，取得更大的发展！



2005年12月

前言 打造一流的“职业之魂”

第一单元 为何职商决定了一生成就

第一章 从自杀者到职场成功者的感悟 / 3

为何在初入职场时走上自杀道路 / 3

被 300 个字改变命运 / 5

进入中国青年报社后找到职场腾飞的关键 / 8

自己当老总以后的感悟 / 10

第二章 应聘：成功跨越那道门 / 14

让素养帮你打赢第一仗 / 14

只有你关心别人，别人才会关心你 / 16

如果一件事值得你去做，就一定值得你去做好 / 18

暗“试”比明“试”更重要 / 20

一流素养能使你反败为胜 / 22

第三章 职商：职场发展的根本 / 25

比尔·盖茨“一流员工的 10 大特征” / 25

智慧高于知识，素养高于智慧 / 26

大机会，往往从有素养的小处降临 / 29

错过台上一分钟，白做台下十年功 / 32

要坐金板凳，先坐冷板凳 / 34

今天多走几步路，明天翱翔在高空 / 37

第四章 一流创业者的灵魂 / 39

以老板的心态做事，某天你会成为一个成功的老板 / 39

比尔·盖茨——责任是做大事的基础 / 41

杨致远——热情是成功创业的原动力 / 43

诺贝尔——执著是成功创业的加油站 / 45

contents

曾宪梓——智慧是成功创业的加速器 / 46

伊士曼——忘我是成功创业的新境界 / 50

第二单元 一流员工的 10 大职业素养

第五章 敬业：只有你善待岗位，岗位才能善待你 / 55

不怕起点低，就怕境界低 / 55

只有小演员，没有小角色 / 58

培养工作中的使命感 / 59

处处以专业的标准要求自己 / 62

“差不多”差多了 / 64

将简单的事做到最好 / 66

第六章 发展：与单位需求挂钩，才会一日千里 / 69

单位只为你的“使用价值”买单 / 69

个人发展要跟上单位发展的主旋律 / 71

是选择钱，还是选择路？ / 76

铁打的营盘铁打的兵 / 78

别太在乎自己，地球不会因你而不转动 / 80

第七章 主动：从要我做到我要做 / 82

你是雇员，但你更是主人 / 82

不是上级，但能影响上级 / 84

老总不在，要干得更好 / 86

先走一步，海阔天空 / 87

超越份内事，机会不请自来 / 89

先让自己的付出超过报酬，然后报酬会超过你的付出 / 90

第八章 责任：会担当才会有大发展 / 92

拿得起责任 放得下架子 / 92

目 录

优秀者就是优秀的责任承担者 / 94

工作没有“打折卡” / 95

扩大“承担圈”，便放大了“成功圈” / 97

“一脚油门，一脚牢门” / 99

钉好一枚纽扣，比缝制一件粗制的衣服更重要 / 101

活儿是给别人做的，更是给自己做的 / 103

第九章 执行：保证完成任务 / 105

不是做事，而是做成事 / 105

进球才是硬道理 / 106

“烧开一壶水” / 107

“四个到位” / 109

告别“完满病” / 110

从考虑“点”到考虑“系统” / 111

第十章 品格：小胜凭智，大胜靠德 / 114

成为值得信赖的人 / 114

坚守原则，即使天塌下来 / 116

经得住考验才是真品格 / 118

第十一章 绩效：不重苦劳重功劳 / 121

穷忙、瞎忙是职场“大罪” / 121

“老黄牛”也要插上绩效的翅膀 / 123

要以成败论英雄 / 124

强化你的“结果导向” / 126

优化你的工作方式 / 128

第十二章 协作：在团队中实现最好的自我 / 132

没有人能独自成功 / 132

团队不是缩小了自我，而是放大了自我 / 134

contents

会交才会通 / 136

“以一当十并不难，难的是以十当一” / 138

最佳团队需要牺牲精神 / 141

没有完美的个人，只有完美的团队 / 142

第十三章 智慧：有想法更要有办法 / 145

做智慧型员工 / 145

总有解决的办法 / 147

总有更多的办法 / 149

总有更好的办法 / 151

加一点智慧的佐料 让工作的汤鲜起来 / 152

让创新智慧为你的发展提速 / 154

第十四章 形象：你就是单位的品牌 / 158

“不要往自己喝水的井里吐痰！” / 158

单位提前，自我退后 / 160

你就是单位的“金字招牌” / 162

第三单元 如何快速提升自己的职业素养

第十五章 变“自然人”为“单位人” / 167

才子不等于值钱的才干 / 167

早点上轨道，才会跑得快 / 169

要恃才助上，不要恃才傲上 / 171

以纪律进行自我约束 / 173

标准提高，姿态放低 / 176

第十六章 让职业素养成为“第二天性” / 178

职业意识创造的奇迹 / 178

形成“职业意焦” / 179

目 录

做一个“用心工作者” / 182

做“敬业到位”的人才 / 184

呼唤职业的微笑 / 186

第十七章 打造自己的核心竞争力 / 188

加强学习，为你的发展投资 / 188

聪明的金子，要懂得在关键时刻发光 / 190

找到你的比较优势 / 191

让优势越来越优 / 192

第十八章 以空杯心态不断超越 / 195

无法飞翔的原因，是因为你把自己看得太重 / 195

生气不如争气 / 197

学会“时刻归零” / 199

在反思与改变中超越自己 / 202

与无形的“长辫子”永远告别 / 203

为何职业决定了一生成就

第一单元



第一章 从自杀者到 职场成功者的感悟

为何在初入职场时走上自杀道路

“一个人要取得大成就，什么是最关键的因素？”

这个问题在我的一生中，曾出现过无数次。

在刚参加工作时，我曾问过别人这个问题；在做了老总和培训师后，我又曾无数次被问到过这个问题。

在人人都追求成功的时代，这个问题显得尤为重要，使我不得不对它认真思考，做出回答。

每次回答这个问题的时候，我总会想到比尔·盖茨、李嘉诚等著名人物的奋斗史，当然也有我身边一些普通人的成功经历，但我想得最多的还是自己的人生历程。

在我 20 多年的职业生涯中，曾经历过曲折甚至惨败，但最终还是一步步走向成功，到底是什么推动我走向成功呢？

每当我想到这个问题的时候，当初自己走过的每一步都重新浮现在眼前。我深深地感到：真正决定个人成败的不在于能力、学识，甚至也不是理想，而是职商！职商才是成就一个人事业的关键。

职商是一个全新的概念，它的含义是：在职场中成功的素养及智慧。

我们都知道有智商、情商、逆商等，而职商作为一个新的概念，它有什么特定的价值？

很多成功人士的奋斗经历告诉我们：一个人的成就基本上是在工作中产生的，因此，职业素养和智慧就显得至关重要。

换言之，一个人一生的成就，主要来自于自己的职商，而我个人的经历更是说明了这一点。

我出生在一个贫穷的山村，经过努力考上了重点大学，并成为学校最优秀的学生之一。

在学校，我是班里发表文章最多的一个，还得过全校学生业余科研成果奖。毕业前夕，校长亲自为全校一批有才华的人颁奖，其中就包括我。

毕业后，别人都按照学校的分配去了各自的单位，我却反其道而行之：自己去找工作。就这样，我成了中国最早一批自己找工作的大学生中的一员。

当我走进武昌火车站，准备去长沙找工作时，昔日的同窗好友，一个分配到北京工作的同学来为我送行，他有些伤感地看着我，很为我的前途感到担忧。而那时的我豪情万丈，在火车开出的那一刹那，我冲他挥了挥手，豪迈地说：

“10 年后再见！”

但令我没想到的是，生活远远没有我想象的简单，很快，满腔热血的我就经受了巨大的震荡。

费尽求职的周折后，我终于敲开了一家著名省报的大门。然而迎接我的，却是人生的第一记闷棒。

原以为凭着自己的专业和学历，进了报社很快就会大展宏图。不料，领导却安排我和另外几个刚毕业的大学生去做校对，每天工作到凌晨 2 点。这和我当初的设想简直相差十万八千里，失落的心情可想而知，甚至认为领导看不起我们，情急之下，我们决定“罢工”。

虽然“罢工”取得了“成功”，我们被调到了采访部门，但却给领导留下了“不服管”的恶劣印象。

到采访部门后不久，第二记闷棒紧接着就来了：重要的采访任务从来轮不到我们，我们接手的都是些小报道。

等到终于有机会采访重要新闻了，我所看到的，却又大多是平时不愿意看到的阴暗面。这与我在大学里想象的生活有天壤之别，我的心灵受到了前所未有的强烈震撼。

后来报社虽然勉强让我转了正，但是这时的我，在同事和领导眼里已经成了一个大事做不成、小事又不愿干的人。难道

我真的是他们所说的那样吗？我一度感到十分压抑。

我想辞职，但又不甘心，在大学里我发表了那么多文章，我的才华和能力受到那么多老师甚至校长的肯定，为什么在工作中却处处碰壁？

于是，我决定去找社长谈谈。一天下班后，我带着自己的作品敲开了社长家的门，社长见到我很惊讶。我说明了找他的原因，激动地将自己工作以来的失意、梦想和矛盾全部告诉了他。

在听了我近两小时慷慨激昂的“演讲”后，社长只是淡淡地说了句：“很晚了，早点回去吧，好好干，会有大发展的。”本以为会得到社长的理解和支持，没想到……

走出社长的家，种种失意一齐涌上心头，我的心凉到了极点。抬头一看，几颗寒星挂在天上。一阵秋风吹过，竟有一串凉凉的东西从我脸上滑落。我以为下雨了，伸手摸了摸，没想到是泪。

在这种心灵的煎熬与思想的斗争中，我终于不堪负荷，病倒了，在老家休养了几个月，心情一直十分低落。

大病初愈后，我漫步到湘江大桥。生活怎么是这样？怎么能是这样？……我不断地问自己。巨大的幻灭感和绝望感使我突然觉得活着是一种巨大的负担。于是，我一步步跨向栏杆……

从死神怀抱中重新回到生活中来，我为自己曾做出如此愚蠢的举动而后怕，也不得不开始反思是什么导致我做出如此愚蠢的举动。这时，耳边突然响起普希金的诗：

“朋友啊，不要忧伤，生活本来是这样。”

它犹如当头棒喝：我一直在责怪生活，其实该责怪的是我对生活的片面认识！

就这样，我从死亡的边缘重新回到了现实，从虚幻的人生设想中惊醒过来，开始正视我的生活和工作态度。

我开始明白，生活没有错，错的是我对生活的认识，单位也并没有太多的错，错的是我自己对工作的态度。

被 300 个字改变命运

尽管决定了要改变自己的态度，可到底该怎么改？我又一次

陷入迷茫。

一天晚上，都一点多了，我还翻来覆去地睡不着，后来把同屋的老记者给吵醒了。

他迷迷糊糊地坐起来问我怎么回事？我对他说：

“老吴，我困惑啊！”

我们可以想象一下，如果换成是你，半夜睡得正香的时候，被人吵醒，本来就已经很不高兴了，更何况他还要跟你说他的困惑。

这个老记者一下子就火了，冲着我喊了一句：

“困惑困惑，整天就知道困惑，你就长着一张困惑的脸。”

接着他平静了一下，语重心长地对我说：

“人为何要那么傻呢，为什么不先主动做好一件事给别人看呢。”

这句话一下子就将我惊醒了：我一直挑剔单位，而不是埋头干事，没有一点儿成绩，却又处处要求单位重视我，这怎么可能？

从那时起，我就决定以自己的主动和成绩来赢得别人的信任。

不久，机会来了。一次，单位组织去旅游，路过某地的时候，大家停下来休息。我四处转了转，无意中走进一家商店，发现里面的商品琳琅满目，生意很红火，于是就和这家店的老板聊起了天。

回报社后，我以这家商店为引子，写了一篇关于当地经济发展的稿子，总共300多字。

虽然字数不多，可领导看了后却表扬了我。因为社里本来没有给我安排任务，我却表现得很主动。

这是我进入报社一年多来，第一次受到表扬。心里的兴奋自不用说，更重要的是它让我更加明白：与其处处挑剔，不如主动做事。

从此以后，我学会了在工作中主动出击，领导分配给我的每一个任务，即使是很小很琐碎的，我都会认真完成，争取做到最好。

此外，业余时间我也在不停地思考，寻找新闻线索，真正成

为了全天候的记者。这样的主动、不挑剔，最终成就了我。

两个月后，我回家探亲，在没有任务的前提下，我利用假期时间采访了当地贫困山区的生存现状和存在的问题。

回单位后，我写了一篇长篇报道，刊发后引起了很大的轰动。其中反映的问题引起了中央的重视，并很快拿出了解决措施，将县里的旧领导班子换掉，下拨了部分资金，用以救济贫困山区。

不久后，我被选去参加中宣部和经济体制改革委员会召开的经验交流会，并在会上发言。当时我刚23岁，是最年轻的代表。

后来，我又做了一次轰动全省的报道。因此，省政府还专门为我开了一次庆功大会，会上，省委宣传部部长号召全省记者向我学习。让我感触最深的是，社长也在会上号召全社向我学习，我不禁想起了两年前我们谈话的那晚。

不过是短短两年的时间，我实现了从不得志的自杀者到知名记者的巨大跨越。是什么让我有如此大的改变？

我认为，这就是职商，在两年内我完成了3个转换：

从被动工作到主动工作；

从凡事挑剔到不找借口找方法；

从游离于单位外的自然人到自觉遵守单位规定的单位人。

每次回忆这段从失败到成功的经历，我都会想起比尔·盖茨写给大学生的11句格言，尤其是其中两条：

(1) “生活是不公平的，要学会适应它。”

这句话说得太好了，比尔·盖茨是改变世界的人，他将世界带入信息社会，但是，这样一个改变世界的人，却说要首先适应世界。这说明：你挑剔世界并没用，不管生活的波涛如何汹涌，你都先得跳到里面学会游泳。

(2) “这世界并不在乎你的自尊，他期望你在自我感觉良好之前有所成就。”

这是比尔·盖茨对尊严的看法，在一次公司的小组会上，大家对此观点进行了激烈的讨论，其中有三个观点，十分恰当地概括了比尔·盖茨这句话的价值：

第一个人说：“一个人不管是初出茅庐的学生还是职场老手，

对他个人而言，尊严占很大比重，但对公司而言，只有做出成就，才能实现真正意义上的尊严。”

第二个人说：“强者用能力取胜，让别人给予他尊严；弱者需要别人在乎他、同情他、理解他的尊严。”

最后一个人说：“每个人都认为自己是世界的中心，将自己的尊严看得重要无比。但是，单位不会为你的尊严买单，只会为你做出的成就买单。”

多一分主动，就多一份希望；先适应世界，才可以改变世界……尽管现在，我已记不清那 300 字的文章标题，但这 300 字所透露的精神永久地刻在了我心里，它成就了我，使我开始从一个失败者走向成功。

进入中国青年报社后找到 职场腾飞的关键

在省报干了几年后，我在众多应聘者中脱颖而出，进入了中国青年报社。

中国青年报社一向非常注重个人发展，我感觉自己就像进入了新闻的自由天堂一样，工作格外起劲。

采访中央领导、得各种新闻奖，这些都让我真正感受到了人生的价值。

可没想到的是，就在此时，我再次遭遇了职业瓶颈：做事并不讨好，成功得来的并不都是大家的掌声，还有无形的阻力。我隐隐地感到：领导对我并不重视，同事与我关系也不是十分融洽。

我不明白为什么会这样，难道中国青年报社不是讲求个人成功的地方吗？为什么我干好了工作，大家对我还不认账？

后来，我的师姐，也是我的顶头上司，很有深意地送了一本湖南作家唐浩明写的《曾国藩》给我。

开始我并没有在意，只把它当一本普通的书看。可越往下读，越觉得有意思，从中领悟到了不少职场的智慧。

曾国藩 38 岁就位居要职，相当于现在的副部长。他苦练湘

军，打仗取得了巨大胜利。可就在他做得最好的时候，也是他最失意的时候。

皇上讨厌他，大臣排挤他，连他最好的朋友左宗棠也骂他虚伪。他一气之下回到了湖南老家，非常苦闷，最严重的时候，甚至吐过血。

这时候，在他弟弟的引荐下，他认识了一位老道士，老道士建议他细读《老子》、《庄子》。静心研读一遍之后，曾国藩深有感慨，总结出了一句话：

“大柔非柔，至刚无刚。”

所谓“大柔非柔”，是说一个柔和的人，并不代表柔弱。而“至刚无刚”，是指内在刚猛的人，并不需要给人一种刚硬的感觉。也就是说在处理和别人关系时，一定要表现出柔和的一面，不要显得过于刚硬。

从此，曾国藩一改以往咄咄逼人的态度，变得处处考虑别人的感受，处处考虑环境的影响。于是，他越走越顺，终于进入了职场的零阻力状态。

我们在职场中经常会遇到一个误区，认为自己是一个好人，而且有能力，理所当然就应该成功。但曾国藩的例子给我们敲了一个警钟：你是一个好人，你有能力，并不代表着你就一定能取得成功。

从曾国藩的经历中，我找到了职场中从失败到成功的关键：不仅要做好工作本身，而且要懂得处理好与环境的关系。

如果眼中只有自己，不懂得处理自己与环境的关系，就无法在职场中取得成功。

当时我有一位非常出色的朋友也在读《曾国藩》。他在读完《曾国藩》后，还总结出了一个“四气”理论：“锐气藏于胸，和气浮于脸，才气现于事，义气示于人。”

（1）锐气藏于胸：人一定要有锐气，没有锐气就没有生命力。但是，运用锐气要有智慧，智慧就是“藏”，要把锐气藏在胸中。如果放在外面，咄咄逼人，不仅会伤别人，更容易伤自己，而藏起来，就能成为最大的生命力。

(2) 和气浮于脸：跟人打交道，要学会一团和气。和气能使人更容易接纳你，为你打开更大的空间。

蒙牛集团在打造自己的企业文化时，有这么几句格言：“太阳光大，父母恩大。君子量大，小人气大。”君子与小人的区别就在于量大还是气大。

(3) 才气现于事：才气不是挂在嘴上的，而是体现在具体事情当中，只有将一件事情做好之后，才能真正体现你的价值。

(4) 义气示于人：义气在这里有两层涵义。第一，我是一个为别人服务的人，第二，我是能够承担责任的人。能够承担的责任越大，你将来的发展空间就越大。

读完《曾国藩》后，我和朋友在职场中都取得了一个很大的飞跃。同时，我也明白了，在职场中最关键的就是处理好和别人、和环境的关系。

而要处理好和别人的关系首先要处理好和自己的关系，不要“自以为义”。这与基督教里的一个理念是相符的，“不要把自己封为正义的化身”。

职场中人要时刻培养自己的谦卑心、谦恭心，要有时刻归零的心态。有了这个心态，才能去掉工作中的阻碍，才能在职场中越走越顺。

我曾像曾国藩一样走入了一个误区：我是好人，我有能力，我应该取得成功。但事实情况并不如此，你还要懂得处理与环境、与自己、与别人的关系。这就像一个三角形，缺一不可，否则就不稳定。

仅仅做一个好人并不够，还必须有智慧，特别是要有处理好三方面关系的智慧，这样，你才能在职场中找到真正的自己。

自己当老总以后的感悟

当了10多年记者之后，我曾在香港、美国一些著名机构做过副总裁、总裁，后来，又创业成立了自己的培训和传播机构。

自己担任高级管理者以后，我对用人有过很多思考：为什么有的员工天赋并不高，但却能够越做越好，最终得到重用？而有

的员工看上去很聪明，但却得不到领导的器重，甚至最后只能离开公司？

这其实和职商有很大的关系。

我们公司有一位员工，我们的缘分起源于一堂课。他大学毕业那年，我到他们学校进行了一次演讲。之后，他主动和我联系，希望能到我当时做总裁的那家美国机构工作，但我没答应。

两年后，我自己创业，他已经是一所民办大学的外联部主任，他再次要求到我的公司工作。他当时的职位不错，而我的公司才刚刚起步，我犹豫再三，没有马上答应。

当时我们公司推出了一个“白领成功培训班”，他知道后，二话没说，利用周末时间主动到地铁里帮我们发宣传单，这让我非常感动。就这样，他进了我的公司。

当时，我让他负责业务，由于以前从没做过业务，加上又是“文人”背景出身，他进了公司两个月，还没有做成一笔业务。到发工资的那天，他做了一个让我意想不到的举动：坚决不要工资！

他说：“我没有做成一笔业务，感觉对不起公司，所以我不要工资。但是，我相信我肯定能行。”

工资当然还是给了他，但他这番话，让我很有感触，于是送了他一句话：“总有一扇大门会为你打开”。

果然，经过他的努力，在第三个月的时候，他做成了一笔大业务。慢慢地，他越来越自信，业绩也越来越好。

第四个月，他成为我们公司的主任；第八个月，被任命为总经理助理。

这就是一个高职商的典型例子。一个员工，只要能自动自发地做好一切，哪怕起点低一点，也会有大发展。因为，这样的员工无论到哪里，都是老板心目中的一流员工。

我们公司还有一个员工，刚进公司的时候，虽然落落大方，但并不算太出色，因此，我对她不太在意。

但慢慢地，我发现她能自动自发地做事。她本来只是我的课程助理，却常常做些“分外事”：看到文秘很忙，就主动帮忙整

理书稿；见公司的两个网站没有人管理，就主动承担起网管的职责；见办公室很乱，就会自觉地帮忙整理……总是不断帮助公司发展。

不久，我将她提拔为办公室副主任；再后来，又升为主任。

在工作中，要懂得抓住机会，要保持一个时刻准备的头脑，这样，才能让你的才华得以展现。

在我的公司就有一个员工，她刚进公司的时候并不是特别显眼，因为她相对其他员工来说，并没有太多专业上的优势。

有一次，我需要找一些讲课的材料，因为太忙没时间找，就把这个任务交给了她。

结果，她一下子给我找了好几万字的材料，但我根本没时间一一去消化，怎么办？于是我对她说：

“你将今天所找的材料中觉得不错的例子给我讲讲吧。”

就这样，她一边讲，我一边听。这时，我突然发现她有一个特长：故事讲得很生动。

于是第二天，我就带着她去讲课了，并且还大胆地让她给学员讲故事。当时，她就和我一样以老师的身份出现，尽管台下坐的都是老总，但她表现得非常自信、大方，而且故事讲得很精彩，台下的那些老总都听得很入神。

从那以后，每次需要材料的时候，我都会找她。其实这些机会是她自己创造的，只有让老总看到自己的闪光点，才能有机会真正闪光。

做一粒想尽办法让自己发光的金子，这就是职商，而不具备这种智慧，即使是一粒金子，也可能会被自己抹杀掉光芒。

在经营公司的过程中，每次招聘的时候，我都会遇到一些夸夸其谈的人。开始的时候，我也曾被那些口若悬河的假象所迷惑，但慢慢地，我发现那些过分强调自我、不干实事的人，往往都不会有大的发展。尽管有些员工进公司的时候起点很高，可很快就会待不下去，最终只能离开。

我们公司也曾经有过这样一位员工，一次我让她到北大送一份材料，她很快就回来了。我以为她已经送到了，谁知一问，她

根本就没送过去，理由是“我尽力了，但没找到地方”。

我非常生气，怎么可以这样？这么简单的一件事都做不好，居然还说自己尽力了。这是非常缺乏职商的表现。结果，一个星期后我就让她离开了。因为，这样的员工，不仅自己不会有发展，而且还会阻止公司的发展。

这样缺乏职商的现象其实并不少。在我担任过总裁的几个单位里，我还发现还有少数取得成就的人，在自己有了一点点成就之后，就觉得自己了不起了，于是，他（或她）便成了单位里发展进步最慢的人。当他们还在陶醉于自己既有成就的时候，其他人便很快超越他们了……

这正应了著名管理学家的理论：卓越是优秀的大敌……

从自己的切身体会以及公司员工身上，我得出一个结论：职商是一个职场人士不可缺少的职业商数，它是我们在职场中获得成功的关键。因为，成功或不成功并不单单取决于你现有的能力，更在于你有没有一个好的职商。

从很多成功人士的身上，我们都能看到职商的作用。

蒙牛集团的老总牛根生，最初只是伊利集团一名普通的洗奶瓶员工，可哪怕洗奶瓶，他也要洗得出色。后来，他成为了伊利集团的副总，再后来，就有了现在的蒙牛集团。

蒙牛集团作为连续三年发展速度最快的企业，它的成功，不能不说与牛根生的职商有着莫大的联系。

一个人如果有好的职商，处处都能找到让自己闪光的机会！

一个人没有好的职商，到哪里都不可能取得成功！

一生成就看职商！

第二章 应聘：成功 跨越那道门

让素养帮你打赢第一仗

应聘是我们进入社会的第一次亮相，它为以后的发展奠定了基调，也决定了我们进入社会的起点，这个起点将会影响我们职业生涯的最高成就。

良好的职业素养，对于打赢第一仗至关重要。

不要认为在工作中说话得体、做事眼明手快就可以了，如果没有职业素养，可能连入门的机会都会失去。

作为公司老总，我经常亲自招聘员工，曾有两名应聘者给我留下了深刻的印象。

第一位是研究生，有才气，文笔也好，尽管我很欣赏她，但却迟迟下不了决心录用她，因为虽然她已经 30 岁了，但却处处显示与她年龄不符的幼稚。

她说她曾经当过一天老师，但一天下来她因为学生的顽皮而委屈得大哭。这让我很担心她的承受能力。接着她又说自己正在进修英语，犹犹豫豫地问我，她如果到公司上班，英语要是落下了该怎么办？

如果你是一个老总，面对这样没有主心骨的应聘者，你会录用她吗？虽然我觉得她很幼稚，但看在她很有才气的份上，决定给她一次机会，让她回家好好准备一下，第二天 8:30 来复试。

第二天 8 点钟我到了办公室，可是到了 8:30，还不见她的人影，又等了十来分钟，我接到了她给我发来的一条短消息：

“对不起，路上堵车，我要晚到半个小时，请您等我一下。”

就在这一刻，我决定，哪怕她才气再高，也不会录用她，因

为她连基本的职业素养都不具备。守时是做人最基本的准则，哪有应聘者会让老板等她？

另一个到我公司应聘的女孩是一个本科生，在和我谈话的时候，她很自然地将自己所学的专业与公司的需要结合起来，告诉我她的特长是什么，可以为公司的发展做哪些贡献。

这个本科生说起话来有条不紊，句句扣紧自己可以为公司做什么，这让我当场决定录用她。

一个是研究生，一个是本科生，两人同到公司来应聘同一个职位，看起来研究生应该比较有优势，但为什么结果却是本科生赢了研究生？关键之处就在于职商！

你也许才高八斗，你也许学富五车，但你同时一定要明白：知识不等于素养。即使你智商很高，但如果没有职商，还是会在职场上撞墙，许多珍贵的机会甚至会白白溜走。

机会是由自己的素养决定的，这种素养不仅仅指一个人的学识，更多的是指内在的品质与修养。

曾经有两个人同时到我的公司应聘，两个人都很有能力，我一时间也不能决定到底该选哪一个。

在和他们闲谈时，我无意中提起最近要做的一个项目，但目前还一点计划都没有。之后我让他们先回去，我考虑一下再给他们答复。

两天以后，我接到其中一个应聘者打来的电话，他说几天前听我无意说起过的那个项目，他利用这两天时间做了一个完整的计划，已经发到了我的邮箱里，让我看一看是否可用。

而另外一个应聘者则什么也没有做，就在家里等消息。最后，我决定录用那个写出计划书的小伙子，并把那个项目交给他负责。

为什么我会录取他？就在于他很主动。这反映了一个人的素养，也就是俗话说的“眼里有活儿”。当没有对比的时候，也许你是最好的。但如果有了比较，那个多走了几步的人，才是胜利者。

金利来的老总曾宪梓曾经为挑选公司的总务想出了一个测试的办法：一天早晨，他在自己写字楼里的地上故意放了一堆报纸，扔了一把扫帚。第一个前来应聘的人，经过楼道的时候，连看都

不看，直接就走进曾宪梓的办公室。曾宪梓当时就对他说：

“行了，你可以回去了。”

后来的一个应聘者，经过楼道时看到横在地上的扫帚，就把它拿起来放到一边；看到地上的报纸，就一张张捡起来整理好。而这一切，都被曾宪梓看在眼里。

等应聘者到了办公室，曾宪梓就对他说：

“行了，你被录取了。”

当应聘者还不明所以然的时候，曾宪梓告诉他：

“刚才就是在考你。”

不要以为只有进了应聘的大门，考试才真正开始，其实最能考验一个人素养的，正是发生在平常的一件件小事。

只有你关心别人，别人才会关心你

当你去一家单位应聘时，一定要事先对对方有一个全面的了解。如果你连用人单位的基本情况都不了解，单位又怎么能下决心录用你？

我们公司曾经要招聘几个员工，很多人都发来了简历，经过筛选，我挑选了几名看起来不错的人来面试。

我对其中的一份简历非常感兴趣，觉得这个女孩各方面条件都比较符合公司要求，于是特别让办公室主任给她安排了一个小时的面试时间。在来之前，特别叮嘱她要好好看我们机构的网站，这样在谈到工作的时候，才更有针对性。

第二天，离约定面试时间还有半个小时的时候，女孩就到了。但正式面试时，我问了她对我们机构文化和项目的理解，却发现她对此一无所知，很明显，她根本没有花时间了解我们公司。

因为没办法将自己的长处和公司的发展相结合，她的介绍就显得有些无的放矢，本来想给她一个小时表现自己的时间，结果不到 20 分钟就结束了。

后来办公室主任在送她出去的时候说：“你为什么不好好准备一下呢？我已经告诉你要看一下我们的网站啊。你能早到是很好，

但是你为什么不能拿这早到的时间，先去上网了解我们呢？”

这次失败的应聘，使我不禁联想起自己多年前去中国青年报社应聘的事。

那时我还在海南，中国青年报社驻海南站正好要招聘一名记者。记者是个很热门的职业，当时递简历的人很多，差不多有近百人。

虽然我曾经发表过很多作品，也得过一些奖，但在海南这个人才济济的地方，我的这些成绩根本算不得什么。我想，怎么才能从这么多应聘者中脱颖而出呢？

兵法有云：“不打无准备之仗。”我打算对《中国青年报》进行全面的了解。本来在此之前我对它也并不陌生，是它多年的读者，但为了这次应聘，我还是花了整整一个星期的时间，到图书馆将近两年的《中国青年报》都找了出来，认真地读了一遍。

面试的时候，我被安排在第3个。和考官交谈的时候，我所表现出来的对报纸的熟悉程度，让所有考官们都很意外。

在谈话结束时，招聘的主要负责人当场就决定录用我，他说：“那就定你了，后面的应聘者我们就不看了。”

就这样，我用一个星期的时间，赢得了惟一的招聘名额。

和那个来我公司应聘的女孩比，她连短短的半个小时都不愿意花，而我却用了整整一个星期的时间，谁成功？谁失败？自然是不言而喻。

这就是“知己知彼，百战百胜。”作为一个应聘者，当你去用人单位面试前，就应该对该单位做一个全方位、深入的了解。

这样不但能使你自己胸有成竹，能有针对性地回答问题及提出意见，也能使用人单位感受到你的诚意，快速地与你消除陌生感，拉近距离。

当用人单位感觉到自己被尊重的时候，对你的好感自然就多了几分。所以，不要总是急于推销自己，要知道，了解他人是推销自己的前提！

很多人在求职的时候，总会发一大堆简历给各个公司，到最后都不知道到底发了多少份、都发给谁了。当单位打来电话通知

自己去面试的时候，甚至很茫然，连是哪家公司都不知道。

不知道你有没有碰到过这种情况：当有人给你打电话约你去面试的时候，你用一种困惑的声音回答：“请问您是哪个公司？”

对你而言，只是想确定一下，但对于用人单位而言，你的分数马上就下去了一大截。

只有你对用人单位关心，用人单位才会关心你。我这里所说的“关心”，不是曲意奉承，不是讨好卖乖，而是一种尊重。

当你去面试的时候，你一定要让用人单位感觉到被尊重。哪怕你的专业技能略显薄弱，也会因为你对他们的尊重，而为你增加不少分数。

如果一件事值得你去做， 就一定值得你去做好

有一次我要招聘一名新闻专业的毕业生，有一个来面试的女孩，各方面条件都不错，体现了很好的新闻素养。

我心里基本上倾向录用她了，于是给她安排了一个小小的作业，让她回去后写一份对应聘职位的认识和自己如何做好这份工作的想法，并尽快发过来。

就在这位女孩离开后不久，又来了一位应聘的大学毕业生。她学的并不是新闻专业，但综合能力也不错。于是我也让她回去后写一篇文章，尽快给我发来。

第二天我一上班，打开邮箱，就看到第二位应聘者给我发来的文章，并附注：

“吴老师，这是我昨天连夜写的，有什么不好的地方，敬请指教。”

这是一篇洋洋洒洒 4000 余字的文章，我看了文章以后，觉得非常不错，心里对她的好感立时增加了不少。

但我还是想等第一位应聘者发来文章后，两相对比一下再决定录用谁。可是第一个应聘者的文章左等不来，右等也不来。

直到三天后，我才收到她发给我的文章。一看就知道她没有

用心写，只有 300 多字不说，而且文字极为粗糙。以她的水平，如果用心去写的话，是绝不会写出这样的文章来的。

最后的结果不用说，我自然是选择了那个虽然不是学新闻专业但却更敬业的大学生。

假如你对某公司的某职位感兴趣，那么你就要将所有的准备工作做到最好。即使给你的问题很轻松，也要认真对待。所谓“狮子搏兔，也用全力”，更何况，这是牵涉到自己前途与命运的就业机会呢！

面试不是一锤定音，面试之后不要一味被动等待。面试之后还有考试，也有机会。如果不重视这一点，就有可能功亏一篑！相反，如果重视这一点，就有可能反败为胜，甚至成为一匹最后胜出的黑马！

史蒂文斯到微软公司去应聘程序员时，凭着过硬的专业知识，轻松过了笔试关。对两天后的面试，他也充满信心。

但是，面试时考官的问题却是关于软件未来发展方向的，这点他从来没有考虑过，也没有任何准备，所以遭到淘汰。

然而史蒂文斯觉得微软公司对软件产业的理解，令他耳目一新，深受启发，于是他给微软公司写了一封感谢信：“贵公司花费人力、物力，为我提供笔试、面试机会，虽然落聘，但通过应聘使我大长见识，获益匪浅。感谢你们为之付出的劳动，谢谢！”

这封信后来被送到总裁比尔·盖茨手中。三个月后，微软公司出现职位空缺，史蒂文斯收到了录用通知书。十几年后，凭着出色业绩，史蒂文斯成了微软公司的副总裁。

对招聘公司的辛勤劳动给予感谢，这不仅合情合理，还能反映出与众不同的风格。从这种风格可以看出一个人的基本素养，很容易给用人单位留下深刻的印象。当公司一旦出现职位空缺时，或许首先想到的就是你。

一个人遭到了失败，却可以从失败中吸取教训，从而反败为胜。由此可见，素养对一个人起到了多么重要的作用。但如果遇到同样的情况，又有多少人会像史蒂文斯一样做？

当你要去去做一件事时，不妨多花点时间、多花点精力，因为，

如果你觉得这件事值得你去做，就一定值得你去做好。

暗“试”比明“试”更重要

当我们去应聘时，用人单位总是会想尽各种方法去全方位地考验一个人，以此来确定他适不适合这项工作。

而看一个人，不能只看他表面上做了什么事，更要看他在日常生活中的行为，这才是最能透露他本质的东西。所以，作为用人单位，不仅会在明面上考察一个人，也会在暗地里观察他。

中青在线的总经理刘小姐曾经跟我谈起过应聘时的细节问题，每次有人去面试的时候，她都会先给对方倒一杯茶。而面对这杯茶，面试者的反应有很大的区别：

第一种人，当看到有人给他倒茶时，一动不动，心安理得地在椅子上稳稳地坐着。

第二种人，将杯茶拿起来放到边上，连声称谢。

第三种人，立刻站起身来，抢过茶壶，说：“我来、我来……”

刘小姐认为通过这一杯茶，就能看到人的不同素养。

第一种人自不必说，连基本的礼貌都不懂。

第二种人虽有礼貌，但不够主动。

而第三种人，是最有“眼力见劲”的人，会主动做事。

所以，永远也不要以为应聘等会儿才开始，其实这一刻早就已经开始了，你一定要在第一时间打足你的素质分。

有一个幼儿园招聘部门负责人，前来应聘的有几十个人。第一关是由主管人事的领导对大家面试，然后带着大家到操场上去带领十几个小朋友做游戏，考查应聘者的亲和力和专业水平。

应聘者都各展所长，带领小孩子做游戏、唱歌、跳舞，每个人都展现了自己最完美的一面。

活动结束后，负责招聘的老师让所有的面试者都去园长办公室集合，由园长亲自定夺最后的胜出者。

正在这个时候，从操上传来一阵小孩子的哭声。大家一看，是一个小女孩儿正站在滑梯旁啼哭。可当时时间紧迫，大家都急

着去园长办公室等待最后的结果，没有人主动去理会。

正在这时，一个应聘的应届毕业生走到小女孩儿的身边，蹲下身来问她：“小妹妹，你怎么一个人在这儿啊？”

小女孩儿抽泣着说：“我找不着妈妈了。”

当时这个毕业生心里很矛盾，如果带着这个小女孩儿去找妈妈，就会耽误去园长办公室的时间，很可能会因此而落选。可如果不管这个小女孩，周围又没有其他人可以求助，只能把她自己一个人留在这儿。

经过了几秒钟的犹豫后，毕业生还是决定先帮小女孩找妈妈。于是她一边掏出面巾纸帮小女孩擦干脸上的眼泪，一边哄她：“乖啊，不怕，姐姐带你去找妈妈，好不好？”

这个毕业生耐心地问清了小女孩的妈妈在什么地方，然后抱着她沿路找去。

当毕业生在小女孩模糊记忆的引导下找到一个地方时，周围有很多人。毕业生一看，这些不都是来应聘的人吗？正当她犯糊涂的时候，小女孩已经挣脱了她的手，一边向园长跑去，一边大叫：“妈妈、妈妈……”

原来这个小女孩正是园长的女儿，园长拉着小女孩的手来到毕业生面前，打量了她一番，最后对大家说：“你们的专业水平都不错，但是我们更要在任何时候都有关心小朋友的职业素养……”

后来这家幼儿园惟一留下了的一名应聘者，不用说也能知道，当然是那个帮小女孩找到了妈妈的毕业生。

理由很简单，作为一个幼儿园老师，不光要有丰富的知识，还一定要有一颗充满爱的心，才能把工作做好。

面试时，我们都想展现给用人单位最好的一面，无论从简历还是着装，都是精心设计，力求给用人单位留下美好的印象。

于是，无论是初入职场的新人，还是想跳槽再觅高枝的职场老手，都会从网上或书上学习一些前人总结的应聘经验，想依葫芦画瓢，把别人的经验都照搬到自己身上，尽量让自己更加完美。

但是，当你急着把包装一新的自己推销出去的时候，你有没有想过，用人单位最看重的还是你漂亮包装下的那颗诚恳的心。

求职者在面试过程中一味地迎合面试官，并不一定是件好事。在很多情况下，有些考题可能是精心布下的陷阱，在等着你跳呢。

这不禁又让我想起了我一个朋友的故事，他学的是成人夜校，毕业后踌躇满志地去一家大公司应聘，却发现同来应聘的人都来自名校，学历也一个比一个高，最低的也是研究生。

顿时，他全没了最初的信心，但还是硬着头皮参加了面试。面试分为面谈和笔试，面谈后，他和其他前来应聘的人员坐在一间屋子里进行笔试。笔试的题目很多，而且难度很大，他看了一下，虽然没有把握，但还是认真地做了下去。

考到一半的时候，主考官的手机突然响了，于是走到考场外面去接电话。屋子里没有了主考官，来应聘的人开始不安分起来，纷纷地交头接耳。

我的朋友却没有任何动作，仍然安静地答题。这时坐在他旁边的一个应聘者侧过身来跟他说：“哥们儿，别这么认真了，赶紧抄点儿吧。”

我的朋友冲他一笑，没有回答，仍然自顾自地埋头答题。

考试结束后，我的朋友回到家，以为应聘肯定没戏了。谁知道第二天，他竟然接到那个公司的电话，告诉他被录取了，让他准备上班。

他又惊愕又高兴，隔天就去公司上班了。他一进办公室，看到主管上司，觉得很眼熟。这时，主管上司微笑着对他说：“你不认识我了吗？我就是那天坐在你旁边，提醒你可以抄一下的应聘者啊。”

不一定要有笔、有纸、有考官才是考试，从你决定应聘的那一刻起，你的素养就影响了你的职业生涯，也影响了你的发展机会。

一流素养能使你反败为胜

在面试中，并非次次都会一帆风顺，遭遇失败似乎是家常便饭。但失败并不重要，关键是当面对失败时，你会做何反应？

有一个医学院的大学毕业生去一家医院应聘，他顺利地通过

了初试和复试，但在最后一次由一位教授主持的临床治疗问答中，他却败下阵来。

这位教授给每个应聘者出了一道小小的考题：在 5000 米以上高原，病人由病毒引起的重度呼吸道感染，发烧流涕、咳嗽、血压低，还伴有一些阳性体征，该怎样处理？

这个毕业生的回答是：采用常规疗法。可教授给判了个不及格，并且还补充：需用某种药品。

毕业生很奇怪，他确定自己的回答并没有错，他认为教授补充的加用的某种药品，是禁用的。

面试结束后，这个毕业生沮丧地走出医院，当走到门口时，他停下了脚步。他想：“这次应聘虽然失败了，自己为何不当作一次学习的机会呢？把疑问弄清楚，如果以后应聘中，再出现类似问题岂不迎刃而解？”

于是他就在医院的大门口等着，等到下班的时候了，他就看到给他面试的教授和另一位老先生边聊边走出了医院。

于是毕业生赶紧上去打招呼，并说明了自己的问题。

那位教授看到他，显然有几分意外，然后他就告诉这位毕业生：“在常规情况下，抗菌素是禁用的。但我问的是 5000 米以上的高原，那就不同了。高原气候恶劣，病员抵抗力下降，很可能合并细菌感染，所以要用我说的那种药品，且要加大剂量使用……”

听过教授的介绍，毕业生茅塞顿开，如获至宝。这些都是书本上学不到的，如果没有渊博的知识、丰富的临床经验，是断难达到这一步的。

毕业生谢过教授正要离去，这时一直默默站在一旁的那位老先生露出赞许的神情说：“不错，落了聘不沮丧，还当成一次学习的机会。如果每个年轻人都能这样，假以时日，一定青出于蓝而胜于蓝。”

谈到这里，对方停顿一下：“这样吧，你明天来上班。”

毕业生简直怀疑自己的耳朵是否出了问题，茫然地看着教授。教授忽然哈哈大笑：“小伙子，你运气来了，这位就是我们的院长。”

这真是个意外的惊喜，同时又给我们每个人提出了一个问题：如何面对失败？

应聘对于每个人来说都是一种人生的经历，但又不止于经历。它更是一种处世的方法。我们每一个举动，都表明了平时为人处世的态度。

当我们遭遇失败时，一部分人可能萎靡不振，甚至退缩，而另一部分人则可能积极进取，不被失败牵着鼻子走，从而产生意想不到的结果。

当直面失败时，只要你具备了一流的职业素养，就能够反败为胜，赢得最后的胜利。

不知道你是否有过这种经历：当你看中一份向往已久的工作时，却发现自己和用人单位开出的条件相去甚远？当你自信满满地去应聘时，却因为各种原因遭到了拒绝？

如果你碰到这些情况会怎么办？是自认倒霉另谋高就？还是垂头丧气怨天尤人？

如果这两种选择你都不甘心的话，那么你有没有想过选择第三条路呢？如果你真的认准了目标，何妨放下架子，再坚持去尝试一下？

求职有时候是很需要耐心和韧性的，面试失败了，并不代表你不可以再去那家公司。事实上，面试并不是惟一的关键，面试之后的坚持精神有时候更能打动考官。

如果面试不是十分顺利，我们往往爱惜面子，极少有人会再来试一试的。

也许你十分喜欢一项工作，但有时候你会发现，你喜欢的工作未必会选择你，这是为什么呢？可能是我们学的专业不对口，可能是招聘单位的条件你未必符合。当碰上这种情况的时候，你该怎么办呢？

难道只有放弃吗？不，更好的办法是继续坚持，迎难而上。

因为，出现在你面前的不仅仅是一次挫折，也是一次机会，它使你找到自身的欠缺，不轻言放弃，再坚持一下，也许机会大门就会向你敞开。

第三章 职商：职场发展的根本

你是否发现过这样的现象：学历、能力相当，做着同样的工作的人，有些人的职业生涯一帆风顺，而有些人虽然在才智上不落下风，却永远攀不到成功的巅峰。

为什么会这样？其中的差异到底在哪里？

比尔·盖茨“一流员工的10大特征”

比尔·盖茨时常被问及如何做一个优秀的员工，于是他总结出了他认为“最好最杰出”员工的10个共同特征。

如果你作为一个老板，应尽可能地吸纳并重用这些员工；而如果你是一个员工，并具备了所有这10个特征，那么你应该算得上是一个非常出色的员工。

第一，你必须对自己所在公司或部门的产品具有起码的好奇心。你必须亲自使用自己公司的产品。

第二，在与你的客户交流如何使用产品时，你需要以极大的兴趣和传道士般的热情和执著打动客户，了解他们欣赏什么、不喜欢什么。你也必须清醒地知道你公司的产品有哪些不足，或哪里可以改进。

第三，当你了解了客户的需求后，你必须乐于思考如何让产品更贴近并帮助客户。

前面提到的三点是紧密相关的。成功取决于你对产品、技术和客户需求的了解与关注程度。

第四，作为一个独立的员工，你必须与公司制定的长期计划保持步调一致。员工需要关注其终身的努力方向，如提高自身的能力。这种自发的动机是需要培训的，但却也是值得花精力去考

虑的。

第五，在对周遭事物具有高度洞察力的同时，你必须掌握某种专业知识和技能。

第六，你必须能非常灵活地利用那些有利于你发展的机会。

微软公司会通过一系列方法为每个人提供许多不同的工作机会。任何热衷参与微软管理的员工，都将被鼓励在不同客户服务部门工作。

第七，一个好的员工会尽量去学习了解公司业务运作的经济原理，为什么公司的业务会这样运作？公司的业务模式是什么？如何才能盈利？

第八，好的员工应关注竞争对手的动态。

那些随时注意整个市场动态的员工，会分析自己公司竞争对手的可借鉴之处，并注意总结，避免重犯竞争对手的错误。

第九，好的员工善于动脑子分析问题，但并不局限于分析。他们知道如何寻找潜在的平衡点，如何寻找最佳的行动时机。

思考还要与实践相结合。好的员工会合理、高效地利用时间，并会向其他部门清楚地提出建议。

第十，不要忽略了一些必须具备的美德，如诚实、有道德和刻苦。

看过这 10 个特征，我们会发现，一个人要拒绝平庸、选择完美，要在自己的工作岗位上有所成就，就必须具备一种敬业的精神，一种主人翁的责任感，一种服从上级的心态和一种对公司忠诚的理念。

就个人品质而言，正因为存在一种责任，才会对自己的行为有所约束，才能顺利地完成任务。

智慧高于知识，素养高于智慧

随着社会的不断进步，每个人的知识背景已经越来越趋于同一水平。学历、文凭已不再是很多公司挑选员工的首要条件。

很多公司认为，正确的工作态度是雇用员工时应该首先考虑

的，其次才是专业水平和工作经验。而这种正确的工作态度，就是职业素养！

美国亚洲协会会长尼古拉斯·卜励德曾经讲过自己的一段经历。

他曾经陪尼克松来中国访问，当时，他的职务是所有人中最低的，但是周恩来总理却走到他的面前说：

“我知道你在中国很长时间，中文很好，所以你能不能给我一些建议？还有，明天早上尼克松要去长城，你陪他去吗？毛主席也经常去，不到长城非好汉。”

尼古拉斯·卜励德当时觉得很惊讶，完全没有想到周总理会跟他说话。但周总理认为当时在座的人中，虽然尼古拉斯·卜励德的职务最低，但他比较了解中国，所以跟他讨论。

这不仅是周总理的人格魅力，也是一种良好的职业素养，而这种素养更进一步强化了他的人格魅力，这也是为什么当周总理逝世后，全国人民都非常悲恸，这种悲伤是发自内心的。

从小到大，我们都被灌输着各种各样的知识，但光有知识是远远不够的。知识是死的，只是书上的一种符号，现在，越来越多的人已经认识到了这一点，并致力于把智慧提到了高于知识的层次。

知识可以量化，可以日积月累，可以靠耐心和毅力求得。用功可以占有知识，却不一定能产生智慧，更不可能产生素养。智慧超越于知识，是领悟和把握真理的能力。素养又超越于智慧，是一个人立身的基石。

20世纪50年代初，有一个名叫柯林的年轻人，每天很早就来到卡车司机联合会大楼找零工做。不久，一家工厂需要人手去擦洗工厂车间的地板，没有人愿意做，但柯林去了。

他打定主意，要做最好的擦地工人。

有一次，有人打碎了50箱汽水，弄得满地都黏糊糊的，尽管他很生气，但还是毫无怨言地把地板全都擦干净了。

第二年，他被调往装瓶部，第三年升为副工头。

他从这次经历中学到了一个重要的道理：“一切工作都是光荣的。”

他在回忆录中写道：“永远尽自己最大的努力，因为有眼睛在注视着你。”

许多年后，全世界的目光都集中在他的身上——美国前国务卿，柯林·卢瑟·鲍威尔（Colin Luther Powell）。

这就是职业素养，无论你做什么样的工作，无论你处在什么样的位置，都坦坦然然，不为任何原因而放弃努力，不因环境的恶劣而偏激或懈怠，不因环境的优越而傲慢或清高。

相反，有些人已经到了一定的高度，在公司中有了一定的位置，但恰恰由于职业素养的缺乏，让他们不得不遭到挫折。

微软副总裁李开复曾经讲过这么一个故事。

他雇用过一个助手，很有能力，在各方面都很能干。但这个助手的一次自我评估，却让李开复重新审视了他。

这个助手在自我评估上的第一句话就是：“虽然我是那么谦虚的一个人，但是我认为我这一年的成就是不可思议的。”李开复知道，这个人自恃太高，觉得做他的助手委屈了。

于是李开复告诉他，如果你真的认为自己做得那么好，你肯定不会安分地做这份工作，所以我认为你应该重新开始找事做，你认为多长时间能找到工作？他说三个月。李开复给了他四个月的时间，让他去找工作。

三个月后，助手回到李开复的办公室，说：

“我还没找到工作，只剩一个月了，你能不能多给我一点时间？”

李开复问了原因，助手的回答是：

“第一，因为放假大家都出去了，第二，像我这么资深的人，你给我三个月是不够的，我需要九个月……”

李开复就又给了他两个月的时间，说：

“如果六个月你还找不到工作，我需要你的一封辞职信，这是公司的规定。”

然而，六个月之后，助手还是没有找到工作，按规定他离开了公司。一个月后，他打电话给李开复：

“我又会回微软工作了。”

李开复问他：“你没有找到工作吗？”

他回答找到了，还是在微软，不过职位比在李开复手下工作时低两级。

尽管如此，李开复还是很为这个助手庆幸，因为他终于有了自知之明，知道自己适合做什么样的工作。

做事其实就是做人，在工作中表现出来的素质，恰恰反映了一个人的内心世界，它会在自觉不自觉中显露无遗，成为领导考察员工的一个基本点。

大机会，往往从有素养的小处降临

在我的《方法总比问题多》一书出版后不久，有一天我接到小齐给我打来的电话。他不仅是我的老读者，也是我的一个老朋友，曾经多次听过我的课。

他在电话里说：

“吴老师，你的这本书给了我很大启发，让我解决了一件很头疼的事。”

到底是怎么回事？原来，小齐在一家工厂的装配车间做小组长，虽然职位不高，但也管着十几个工人。

他发现，他的同事们在生产过程中对一些剩余的小零件总是不太珍惜，常常随手丢弃，小齐多次提醒也不见效。

这个组的副组长是小齐的一个好朋友，小齐本想两个人一起想办法解决这个问题，谁知副组长对这件事根本不在乎，反而觉得小齐太小题大做。

小齐很为难，如果他坚持，两人可能产生矛盾，大家面子上会过不去，可如果不说或轻描淡写，又起不到任何作用。

到底该怎么处理？在看了我的《方法总比问题多》后，他受到很大的启发，终于想出了一个解决的办法。

一天，小齐拿着自己的钱包，里面装有很多硬币和几角零钱，当他走到工厂装配区的厂房中间时，故意将零钱扔在了地上，然后一言不发地回到了自己的工作岗位。

他的同事们看见后觉得莫名其妙，一边纷纷捡拾散落在地上的零钱，一边对他的古怪行为议论纷纷。

这时小齐走过来，对大家说：

“当你们看到我把零钱撒在地上时，都觉得太浪费，所以捡起来。但平时你们却习惯把螺帽、螺栓以及其他一些零件丢在地上，从不捡起来。

你们有没有想过，那些小零件就如同这些零钱，看似不多，可是今天丢一点、明天丢一点，时间长了会是多大的损失啊。”

大家听了他的话，虽然嘴上没说什么，却都觉得有道理，也就点头默认了。尽管副组长对此还是不以为然，但是看见大家都点头了，也就跟着照做了。

小齐在电话里对我说：

“真要谢谢您的启发，让我想到了这么一个好办法。您知道吗？后来这件事不知怎么被我们经理知道了，在年底开总结大会的时候，他还表扬了我，现在已经让我去做见习主任，很快就可以转正了。”

我听了后，也不禁为小齐感到高兴，在我和他的几次接触中，我感到他是一个很负责任的人，所以对于他的升迁我并不感到意外，倒是那个副组长很让我思考了一阵。

这两个人，同样是管理者，能力也应该不相上下，可为什么一个能很快得到赏识，而另一个却只能原地踏步呢？

小齐的升迁，看似因为几个小小的零件，可它却代表了一个人的基本素养。

我在讲课时，曾经有很多人问过我：

“吴老师，为什么我总是没有机会呢？那些和我差不多的同学、朋友都做得相当出色了，可好机会怎么老也轮不到我？难道真的是我命不好吗？”

我笑了笑说：

“这和命一点关系也没有，机会很多时候不是靠碰、也不靠轮的，而是靠职业素养去争取的。有些人为什么一辈子都碰不到机会？因为他缺乏良好的职业素养，因此即使机会到了面前，他也

看不到。”

做事、做人都要从小事做起，并且尽可能做到尽善尽美，因为机会往往是从小处降临的。

机遇只偏爱有准备的人。当良好的素养已经成为一种习惯时，我们的一言一行都可能带来意想不到的收获。

星云大师有一次在台北举办“佛学讲座”，一位姓林的居士看到海报后就来找他，表示要印一些佛经送给听众。星云大师告诉他，连续三天的讲演，有几万个听众，如果要印经送人的话，花费会很多。

可林居士还是执意做了，并在此后的三年中，只要有星云大师的佛学讲座，他都会捐钱。

后来，台北别院因为容纳不了日渐增加的信众，想要在民权东路建普门寺。林居士听说后，提了一个纸箱来找星云大师：

“大师，我不是很有钱的人，只是开了一家小型的铁工厂，纸箱里有300万元的现金，我要捐给普门寺，表示我一点心意。”

300万元可不是个小数，在那个年代意味着可以买几栋楼房。

于是星云大师就问他：

“这几年来，为什么您这么护持我？我并没有特别去关照您，到底是什么原因呢？”

林居士向星云大师讲述了原因。

原来，以前星云大师在台北别院时，曾经在电梯口碰上一位身穿工人服装模样的中年男士，他问星云大师：

“你们这里有没有《台湾寺庙庵堂名录》这本书？”

这本书已经绝版了，但是星云大师看他对佛教寺庙有很浓的研究兴趣，便回答说：

“这本书应该是绝版了，不过你等一等，我想想办法。”

于是星云大师就到台北别院的图书馆中，请负责的执事取来，并将这本藏书送给了那个男士。

这位男士就是林居士，他告诉星云大师说：

“当年我为了找那本《台湾寺庙庵堂录》，问了很多地方，他们看我一身工人的打扮，态度大多是冷淡或敷衍，只有您热心地

帮我，没有以貌取人。”

机遇对任何人都是平等、公正的，就看谁抓得准。

为什么很多人总觉得没有机会？很大一部分原因是他们对机会的眼界太高、欲望太奢，而忘记了无论多么伟大的事业都必须从小处着手，所以对很多小事不愿意或根本不屑去做，而表现一个人素养的，恰恰是一些细小之处。

当我们和周围人的知识、能力相当时，惟一能让我们胜出的，就是素养！而机会，只不过是素养之后的水到渠成。

错过台上一分钟，白做台下十年功

我们在工作中，就如同演员在台上，如果没有把握住关键的一分钟，那么即使之前下了十年功夫，所有的努力也都会大打折扣，甚至全然无功。

我毕业后不久，在一家省报工作。有一次急着跟正在某宾馆开会的一位领导联系。当我接通这家宾馆的电话时，电话铃响了好几声都没有人接，我挂上电话，又重打了一遍，还是没人接。

我打到第4次的时候，终于有人接了，是一个十分悦耳的声音：“您好！”

这个声音的确让人感觉到很亲切和温暖，但是由于她没有及时接我的电话，我错过了和那位领导联系上的机会。

这个看起来似乎很小的失误，带来的后果却一点也不小。于是围绕这样的服务，我专门写了一篇600字的短文“不要贬低‘您好’的价值”，登在了报纸上。

文章登出来后，宾馆对这件事进行了调查。原来那天，负责接电话的小姐的爸爸从外地出差来看她，她一时激动，没有叫父亲上来，而是直接到楼下去接他，又没有请别的人替她代班，所以出现了当时的情形。

想父亲的心情可以理解，但这位员工因此忘记了自己电话员的职责，她也没有料到，由于离开十来分钟，会带来这样的后果。

更没有想到的是，宾馆本来准备提拔这位服务员当主管的。

但因为这一事件，她不仅没有得到提拔，反倒被重罚。

10多年后，我又在报纸上看到了一个也是关于电话的有名故事：

联合国某部门曾经要在英国伦敦召开一次会议，筹备组人员挑选了几家大酒店，准备包下其中的一家作为会议的场所。经过一次次的对比、筛选，最终筹备组人员把目光锁定在两家酒店，准备从中挑选一家。

筹备组的工作人员分别给这两家酒店打去电话，打第一家酒店的电话时，话铃响了4声还没有人接。于是，筹备组工作人员立刻将电话挂了。

给第二家酒店打电话时，电话铃刚响就有人接听，热情洋溢的声音让筹备组人员备感亲切。于是，这次承包会议的机会给了第二家酒店。

落选的酒店得知消息后很是意外，因为不管论资历还是论实力，自己都远远超过中选的那一家。于是酒店的负责人想办法联系到了有关部门，打听落选的原因。

当负责人获知原因仅仅是因为晚接了电话时，十分懊悔。一查，原来当时有一位推销员到酒店推销一种时尚的化妆品，值班的电话员到门口去看化妆品了。

结果，正是在离开的这几分钟，正好联合国会议筹备组的工作人员打来了电话。

负责人认识到了问题的严重性，不仅批评了有关员工，还进行了一系列的整改，明文规定，办公室电话铃响3声之内必须有人接听。

电话响了1声就有人接和响了4声还没有人接，这中间仅仅差了几秒钟的时间，但一个重要的机会就这样错过了。

电话响了3声还没有人接，对于在岗位上的接线员来说，可能正好开了一个小差，或是手头恰好有别的事情，但是给外人的感觉，却是这个公司很松散。

不要以为平时一贯的表现可以代表一切，那只是基础功夫，而真正关键的时刻可能仅仅是几分钟甚至几秒钟。如果错失了这

几分钟或几秒钟，平时的所有努力可能都会白费。

20 世纪 80 年代，拉特纳通过一系列宣传手段和收购活动使自己的企业成为世界上最大的珠宝品牌之一。但 1991 年，拉特纳却因为一句话而将自己的品牌摧毁。

在给伦敦董事学会的演讲中，拉特纳说，他的品牌成功的秘密就是它的许多珠宝“完全是垃圾”，他还开玩笑说，拉特纳耳环的寿命有可能不会超过马莎百货公司的三明治。

虽然这让演讲室里充满了笑声，但拉特纳的投资者和消费者却不认为它是笑话。此后不久，他公开承认说错了话，说他所指的仅仅是极少的几件珠宝，但已经晚了。

现在拉特纳品牌已经成为“垃圾”产品和对消费者缺乏尊重的代名词。公司的股票价格从 3 英镑跌至不足 8 便士，消费者信心跌落，集团大幅亏损。

伦敦英特品牌集团公司代理董事会主席汤姆·布莱克特说：

“消费者会因为购买了它的产品而感觉非常难堪和羞辱，拉特纳已经不可能重现辉煌了。”

一个原本庞大的公司，就因为台上的一句错话而从此前途黯淡。不管它从前有过什么样的原始积累，也不管它从前有过怎么样的辉煌，因为关键的一分钟出了差错，一切就都宣告失败。

常言道：“台上一分钟，台下十年功。”当一个演员登台演出时，我们会为他精湛的表演而大声喝彩，但很少想到他在台下要花费多少精力和汗水。

可如果他在台上的演出出了差错，观众在发出“嘘”声的同时，更不会想到他在台下的努力与奋斗。

这是一个略显残酷的事实，可谁也不能否认：世界就是这个样子。你展示给众人的结果是什么样子，就是什么样子，没有人会去在乎过程，这也解释了为什么我们一定要把握住在台上关键的那一分钟！

要坐金板凳，先坐冷板凳

一次，我在清华大学给职业经理人讲课时，让学员们互相分

享一下各自的职场经验。

一位老总给大家讲了这样一个故事：

一家大公司副总裁的职位有了空缺，公司里两个部门经理都盯上了这个位子，他们无论是学历还是能力都旗鼓相当，也各自有支持自己的员工。

于是两人开始暗暗较劲，大家也都期待自己支持的那个经理能登上副总的宝座，一时间，公司的气氛紧张起来。

这时董事长从美国度假回来，了解这种情况后，做出了一个出乎所有人意料的决定：

将两个部门经理一个调到了一家偏远的分公司任职，另一个调去管仓库。此决定一出，众人哗然，大家在私底下都议论纷纷。

被派去分公司的经理对于这个决定很不满，成天对着员工发牢骚，弄得人心惶惶。

而被派去管仓库的经理却什么也没说，看到仓库的管理很乱，就用自己所学的管理知识，把仓库重新整理，弄得井井有条。

四个月後，董事长做出决定，将调去管仓库的经理升为副总。并宣布说：

“之所以将两个人‘贬’下去，并非两个人有什么错，而是要两个人接受考验。

“事实证明，被派去管仓库的经理是经得住考验的，所以他才是我们最合适的副总人选！”

其实这也是用人单位的一种考试，在提拔你之前，先要你经受多种考验。这不仅是对个人的磨炼，更是对公司负责。不然就算公司把你捧起来了，你若无法承受这种高度，将来受损害的还是公司。

这位被提拔的副总裁，也就是在清华课堂上讲故事的老总，在谈到总结经验时，他说：

“我最深的体会是：要学会坐冷板凳。因为，会坐冷板凳是坐金板凳的前提。”

在工作中，我们可能受到各种冷遇，有些人在冷遇中退缩了，而有人则能够承受，并坚定不移地走下去。只有先学会坐冷板凳，

才能坐得日后的金板凳。

这个理念，其实也是古代的贤臣常说的“被抑不求急明”。即你在工作中被压抑的时候，不要急着去向领导做解释，或一个劲地发牢骚，而应该用实际行动向领导展示你的真才实干。

北京一所管理学院的副院长王先生，在课堂上表示，对“被抑不求急明”这一观点，深有感触！

他说：“大学毕业的时候，老师曾给我一个忠告‘闭一年的嘴’，我埋头苦干了一年。结果，一年后，什么都有了。在单位，有时候我也会遇到不得不忍辱负重的情况，但我总是勇于承担、不斤斤计较，而结果，得到的远比失去的多。”

我认为：“一个被认为有培养前途的人，必须有一副能够忍受委屈的肚肠和能承担责任的肩膀。”

像这样“被抑不求急明”的例子，在我们古时候就有过先例：宋太祖去洛阳的时候，听说老百姓中有一个叫做张齐贤的人，非常优秀。于是宋太祖就召见他，让他谈国家的大政方针。

张齐贤洋洋洒洒谈了十多条。其中有几条宋太祖认为非常好，但是有几条不同意，就对张齐贤说那几条不对，可是张齐贤还是非常固执地坚持他的意见。宋太祖一怒之下，就让人把张齐贤赶了出去。

按常理来说，自己的意见不被君主采纳，反而还被赶了出去，一个人要是有这样的遭遇，就算他不破罐子破摔，也会得变得愤世嫉俗。

可是张齐贤却没有，依然像以前一样，既不高傲也不自卑，依旧保持本色。

宋太祖回到宫里后，跟他的弟弟（也就是后来的宋太宗）谈起张齐贤，他认为这个人很有才能，可以把他培养成宰相。后来宋太祖去世，宋太宗继承了皇位，他一直记着张齐贤，于是派人把他找来，让他做了宰相。

好机会来自于好态度，当领导准备重用你的时候，并不一定就用很明显的欣赏眼光看你，相反地，领导可能会否定你、冷落你，这正是考验一个人真正水平的时候。

当你觉得被误解或受到压制的时候，不要急着去辩白，因为有可能越辩越不清楚，反倒徒生很多怨气，影响了事业的发展。“被抑不求急明”，不仅是人生的一种策略，也是工作中的一种战术。

“要坐金板凳，先坐冷板凳”、“会坐冷板凳，能坐金板凳”，这正是职场高级辩证法啊！

今天多走几步路，明天翱翔在高空

如果我们想要处处比别人出众，就要处处比别人多走几步路。

在国内，很少有人不知道杨丽萍，当年她的一支《雀之舞》倾倒了无数人，而她更有了“孔雀仙子”的美誉。

杨丽萍刚从云南到北京歌舞团时，没有什么名气，也没有几个人看得起她。但是她很能吃苦，一般人练舞最多到晚上12点，可是她却要练到凌晨四五点钟。

有一次，杨丽萍非常想参加一次全国性舞蹈比赛，但做一条跳舞时穿的孔雀裙要花几百块钱，而当时她一个月的工资只有几十块钱，尽管非常为难，但她没有退缩，想尽办法借到了钱。

在评选即将结束的前一天，下着瓢泼大雨，杨丽萍带着录好的带子敲开了一位评委家的门。

这次大赛有规定：第一，带子必须由单位送来；第二，过了规定的时间就不能参赛。这两条杨丽萍都不符合，但是这位评委还是被她的执着所感动，于是答应说：

“我会在一个合适时候，将你的作品放给大家看一下。”

结果，带子一放，所有的评委都震动了，杨丽萍获得了一等奖，带子里录的，就是她的成名作《雀之舞》。

后来杨丽萍在谈她的感想时说：

“我要成功，而作为一个女性要成功，我只能要求自己比别人多付出。”

牛顿曾经说过：“非凡的投入才有非凡的成就。”这是一条永恒的真理。为什么有的人工作很多年依然默默无闻、毫无建树，

而有的人却在不停创造奇迹？为什么同样的工作，有的人每天疲于奔命，有的人却节节连升？

这就是比别人多走几步路的成果，每个人在起点的时候，是没有太大差异的，只是在不停向前的过程中，区分会越来越明显。关键就在于你对待工作的态度，在于你是否在工作中比别人多出了几分努力。

第四章 一流创业者的灵魂

以老板的心态做事，某天你会 成为一个成功的老板

拿破仑说：不想当将军的士兵不是好士兵。其实，不想当老板的员工也不是好员工。尽管你现在不是老板，但你一定要以老板的心态做事，这样你才能脱颖而出，成为老板最信任的人，直到有一天，你也会成为老板。

有一段时间，我住在北京小西天，整整大半年的时间都在写书。三本《甘霖智慧丛书》就是在这个时候完成的。

每次写得累了，我就会到附近的一家美容美发店去洗头，放松一下。

第一次去，店里最年轻的一位洗头工就引起了我的注意。她和别的小工最大的区别就是：非常热情。我刚进去，她就像老朋友似的跟我打招呼，安排我坐下，因为店里人多，她很细心地给我倒了一杯水，拿了一份报纸，让我耐心地等一下。

我道了谢，顺口说：

“老板娘生意很好啊！你这么年轻，就这样有本事啊。”

她解释说：

“我不是老板娘啊，我只是打工的。”

我不禁吃惊道：“哦，我还以为你是老板娘呢……”

从那以后，我就非常关注这个热情积极的女孩，发现她对每一个走进店里的客人都是那样热情，她是那个店里最有活力的员工，也会经常有客人像我一样，因为她表现出的主人翁的积极态度，而误以为她就是老板。

后来，在不断的交流中，她告诉我她是刚从老家青海到北京

来的，学历不高，工作不好找，只能从美容美发做起。

可是，她却并不像其他员工那样，觉得工作没有前途就提不起精神，而是非常投入地工作。

“给别人做事，也得当自己的事做，是不？”这是她最爱说的一句话。

更让我感到敬佩的是，她是惟一要求星期六放假的员工——每周她要抽出一天的时间上英语学习班。而因为她平时出色的表现，老板也同意了。

如此特别的女孩，使我对她很有好感，便经常讲一些心力学的理念给她听。比如我告诉她：没有卑微的工作，只有卑微的心态。她的感触非常深。平时，我会经常送她一些英语书籍，帮助她学习。

年底的时候，我忽然接到这个女孩给我打来的电话，一方面谢谢我对她的帮助，一方面告诉我她要回老家结婚了。

半年后，我从她原来的同事那里得到信息：她已经和丈夫一起开起了自己的饭店，成了名副其实的老板娘，生意特别火爆。

就像米卢说的那样：“态度决定一切。”

这个特别的女孩最终走上创业之路是意料之中的事。她在工作中没有抱怨，没有计较，而是抱着主人的心态来工作，她的心态使她的事业从她还在打工的时候就开始了。拥有自己的饭店，只是顺理成章的事情。

如果你是一个怀有创业梦想的人，就先让自己像一个老板那样投入工作，用老板一样的心态做事吧。

英特尔总裁安迪·葛洛夫应邀到加州大学伯克利分校为毕业生发表演讲时，曾对毕业生提出过以下建议：

“不管你在哪里工作，都别把自己当成员工，应该把公司当作自己开的一样。你每天都必须和好几百万人竞争、不断提升自己的价值，虚心求教，这样，你才不会成为某一次失业统计数据里头的一分子。”

每一个希望可以拥有自己事业的员工，在自己的岗位上都应该以老板的心态工作，这是你事业的预演，只有这样，有一天，

你才会成为真正成功的老板！

比尔·盖茨——责任是做大事的基础

你是否发现，古往今来的大人物，之所以能够成就一番事业，和他们的心胸、眼界密切相关。他们无不是心中包罗万象、以天下为己任的人。

是什么使他们有如此的魄力和勇气，来成就一番事业？

那就是责任感。

我曾经看到这么一篇文章：

1965年的一天，在西雅图景岭学校图书馆工作的管理员，见到了一个瘦小的男孩，这个孩子是被推荐来图书馆帮忙的，推荐人给这个孩子的评语是“聪明好学”。

管理员给他讲了图书的分类法，然后让他把已归还图书馆但放错了位置的图书放回原处。

小男孩问：

“像是当侦探吗？”

图书管理员笑着回答：

“当然！”

接着，男孩不遗余力地在书架的迷宫中穿来插去，中午休息的时候，他已经找出了3本放错地方的图书。

第二天，他来得更早，而且更加努力。这天结束的时候，他正式请求担任图书管理员。

两个星期过去了，小男孩突然告诉图书管理员，他要搬家到另一个住宅区了，他还担心地说：

“我走了，谁来整理那些站错队的书呢？”

然而没过多久，男孩又出现在图书管理员的面前，十分欣喜地告诉她，那边的图书馆不让学生干，妈妈把他转回这边来上学，由他爸爸用车接送，小男孩说：

“如果爸爸不带我，我就走路来。”

小男孩这种积极努力的态度，给图书管理员留下了很深刻的

印象。他当时就认为这个孩子将来一定会成功，只是他没能料到，这个小男孩会成为信息时代的天才、微软公司老板、美国首富——比尔·盖茨。

成大事的人，无一例外的都是责任感很强烈的人。正是这种强烈的责任感，才让他们能在成功的道路上不断前进。

中国有句古话叫：三岁看大，七岁看老。不仅仅小时候，一直到现在，盖茨都保留着这种负责任的态度。

有一次微软高层开会，比尔·盖茨发言当中有错误，被他的秘书指了出来，比尔·盖茨立即承认：“我错了。”

对自己的错误及时承认，对自己的言行举止负责，这也是比尔·盖茨能够凝聚一批聪明人在他周围的原因之一。

而作为一个领导人，不遮掩自己错误的做法一定会起到示范的作用。

微软副总裁李开复谈到，一次公司开会的时候，比尔·盖茨站起来激动地说：

“我们常常看到报上在批评我们，但为什么我还在微软工作？对我来说最重要的事情只有两件，一是我的家庭，还有就是整个软件产业。

“并不是说微软成功了，整个软件产业就成功了。如果说微软已经做得这么成功了，我完全可以把更多的时间花在我的家庭上面，但是今天我还这么投入我的工作，因为我认为人们还没有完全享用到软件可以带给他们的福利。

“我认为，过去我们最自豪的一件事情就是微软是第一家向业界证明软件可以作为一个独立产业存在的公司，以前软件总是被认为是硬件的一部分。

“我们证明了可以造就一个这样的生存环境，可以把软件成为一个低摩擦、高利润的一个行业。如果做得好的话，软件公司和硬件公司是可以彼此互补、帮助用户解决很多问题的。

“我最激动的一刻是有一年到印度去做慈善捐赠的时候，我在印度一个乡下看到了一些医生，他们看到我就非常兴奋地来感谢我。感谢我的理由是因为有了微软的技术，他们能够做远程治疗，

能够救治很多本来救不活的病人。”

比尔·盖茨的话使我们领悟到为什么他会成为世界上最年轻的首富。他的责任感不是立足于家庭，而是立足于事业；不是立足于自己的公司，而是立足于行业；不是立足于自己的国家，而是立足于世界。

正是比尔·盖茨对事业、行业甚至对世界的责任感，使他成就了自己，也成就了微软。

做大事就要有大担当，负责任是一个创业者做大的基础，只有这样，才能获得别人的信任，以信取人，以信取利。

做大事者必有大格局，大的格局来自大的心胸，有大心胸的人必有大的担当。

杨致远——热情是成功创业的原动力

你是否发现，几乎每一天都会有新的公司在我们身边成立；几乎和每个人交谈时，发现他们都有一个关于成功的梦想；又或者，你已经为实现自己的梦想踏出了实践的第一步；你已经加入了淘金者的洪流，从一名打工者成为了一名创业者。

那么，你是否知道对于一个创业者而言，成功的秘诀是什么？曾有人就这个问题问过爱迪生，爱迪生的回答是：

“我为了解决一个问题，会持续不断地努力，投入无数的精力和体力而不感到疲惫，这就是我成功的秘诀。”

如果你是一个创业者，就一定要有一个认知：你的事业，就是你的工作；而你是否敬业，是否积极投入，将关系到你事业的成败。

让我们一起来看一下 Yahoo! 创始人杨致远的创业轨迹。

杨致远在美国斯坦福大学毕业后，留校与大卫·费罗一起进行项目研究，于是开始了两个人的博士课程。

杨致远和费罗的博士研究方向是自动控制软件，但是不久他们就发现，这个方向已经被几个公司给垄断了，发展机会不多，所以比较烦闷，幸好这时出现了第一个 Web 网浏览器。

有了浏览器，杨致远很快就被迷住了，他和费罗制作了各自的主页，并乐此不疲地天天泡在网上，博士研究工作都被放到了一边。

他们把网络资料整理成方便的表格，将它命名成“杰里万维网向导”（Jerry's Guide to the World Wide Web），“杰里”是杨致远的英文名。

他们共享这一资源，站点名单越来越长，他们将站点分类，当每一类站点太多了的时候，他们便又将类分成子类，Yahoo! 的雏形就这样诞生了。

1994 年底，雅虎很快就成了业界领袖。

杨致远和费罗虽然为了自己的事业几乎没有时间休息，但他们却很兴奋。因为这时，网络的发展带来了潜在的商机！

杨致远托自己在哈佛商学院的同学做了一份翔实的计划书，然后带着这份计划书，到处寻找风险投资者。那时，杨致远一天只睡 4 个小时。

后来杨致远回忆说：

“这项工作很艰苦，但充满了乐趣。有时我有一种从悬崖上跳下的感觉……不知结局怎样。我们想用网络做一切，也许什么也做不成。但我们不在乎，我们不会失去任何东西。”

作为一个创业者，你会发现，自己的生活已经和以前完全不同了：你的事业要求你必须源源不断地投入你的热情，并且要求百分之百的努力。

就像杨致远所说：

“人生最大的快乐不是金钱，最让人感觉良好的是你每天都在改变着世界。每天早晨起来问：‘我起来干什么？’然后你就觉得如果你不去工作，Yahoo! 可能就会出问题。”

“我们当年建立的小小网站现在每天都有千百万人在使用，每当看到这情形，我们就会说一声：‘哇！’甚至打个寒战。这真是一种非常奇妙的感觉。”

工作如果到了这个阶段，已经没有人会在你的身后督促你，催着你交出业绩，或者向你索要工作报告。你以前做职员时的压力

会完全消失。因为，你已经是自己的老板，取而代之是事业的责任感。

我们所有工作的动力，完全来自自动自发。所以，如果渴望成功，创业者需要有比职员更高的职业素养，也意味着要更加的敬业。

热情，积极执著的投入，像一团燃烧的火焰，只有先燃烧自己，才能点燃别人。没有对自己事业成功的热切渴望，没有对所做工作强烈的兴趣，就像没有燃料的机器一样，是不可能运转的。

诺贝尔——执著是成功创业的加油站

如果将所有创业者的经历摆在你的面前，你会发现，没有一条道路是平坦无险的。道路上的艰辛，只有走过的人才能够体会。

但是，还是有那么多的创业者成功地闯了过来，成就了自己的事业。他们每当遭遇挫折的时候，都是凭借什么坚持下来的呢？

几乎所有的成功者都会这样回答你：执著！

1864年9月3日，由于试验事故，诺贝尔新建的硝化甘油工厂被夷为平地，而更令人悲痛的是，诺贝尔最小的弟弟埃米尔和其他四位助手都被炸死了，他自己也负了重伤。

这次惊人的爆炸事故，使诺贝尔的父亲受到了十分沉重的打击，没过多久就去世了。而周围的邻居们出于恐惧，也纷纷向政府控告诺贝尔。此后，政府不准诺贝尔这个“科学疯子”在市内进行实验。

于是，诺贝尔在梅拉尔湖上租了一条破船，建立了自己的新工厂。这个湖上工厂只能在湖中心活动，一旦漂流到岸边，就要遭到居民的唾骂和攻击。但是，实验经费奇缺、设备简陋和遭人非难的艰苦状况，丝毫没有动摇诺贝尔的决心。

到1874年，硝化甘油炸药的产量达3120吨。期间，通过不

断改进旧有炸药，1867年，诺贝尔终于制成了安全的黄色炸药。

1875年，他又制成了比硝化甘油爆炸威力更强的炸药，可用于岩石爆破。1887年，诺贝尔经过多次实验，又制得了无烟火药，适于做枪炮子弹。

诺贝尔将世界各地的硝化甘油炸药公司联合起来，组成庞大的“托拉斯”，无论在生产、经营、技术等方面均由他独揽大权。

诺贝尔在瑞典开办过四家工厂，1865年，他又在德国汉堡开设了德国的诺贝尔公司；1873年至1891年诺贝尔迁居法国期间，法国诺贝尔公司所属的工厂增加到7家；英国的诺贝尔公司所属的工厂也发展到8家。

到19世纪70年代，诺贝尔已成工业巨富，他委托大哥在芬兰和俄国开办了化工厂，还投资成立了诺贝尔兄弟石油公司，后者曾是诺贝尔巨额资产的重要财源之一。

诺贝尔在遗嘱中指定，把他的全部财产作为一笔基金，每年以其利息作为奖金，分配给那些在前一年中对人类做出贡献的人。奖金分为物理学、化学、生物学或医学、文学及支持和平事业共五份。

为了纪念这位伟大的发明家，从1901年开始，在每年他去世的日子，即12月10日颁发诺贝尔奖。

对自己事业的执著，会使你在创业的道路上一次次从失败中爬起来，直到成功！

曾宪梓——智慧是成功创业的加速器

很多人说：

“事业是干出来的！”

是的，脚踏实地地努力工作，是事业成功的基础；然而，我们还要说：

“只干不想，等于白忙！”

金利来主席曾宪梓曾说：

“我是一个不懂生意的人，要懂生意靠的是什么？靠的是脑

子，我碰到什么问题，就必须马上想出个办法出来。

“用什么办法，决定了以后付诸行动。这样就能够取得效益，所以在这一点上，我天天都在想，每天都在总结，我今天做了什么事，起了什么效果，是不是可以起到更好的效果呢。

“我今天工作之中有什么错处，为什么会错，错了必须马上改，这样，不断地改进，不断地总结。明天又有新的任务。所以我说企业家的脑子，是不能停的。想偷懒是不会有结果的。”

在工作中加入自己的智慧，解决问题，促成事业的飞跃，这是事业成功的点金棒，也是成功创业的要求。

曾宪梓幼时家贫，1968年全家移居香港。初到香港，曾宪梓两手空空，生活的艰难，却使曾宪梓萌发了创业的决心。

可是，创业好说不好干啊，从哪里开始呢？曾宪梓认真研究了香港的市场状况后发现，来自法国、意大利、美国等国家的名牌领带开始进攻香港市场，且大有泛滥之势。

而拥有几百家服装厂又很喜欢穿西服的香港人，却没有一家比较正规的、设备像样一点儿的领带工厂，更谈不上什么名牌产品。

这不正是创业的好机会吗？

于是，胆识过人的他决定要开港产名牌领带的先河。他拿出平时省吃俭用积攒的6000港元，腾出自家租住的房子，与夫人黄丽群女士一道，靠一把剪刀办起了领带生产厂，开始了艰苦的创业历程。

认准了方向，就一路杀下去。历史证明，曾宪梓当时的眼光和智慧是多么的独到。

领带是做出来了，如何卖出去呢？曾宪梓想到了一个办法。他将自己做的领带和从商场买回来的混在一起，拿着这些领带跑去找瑞兴百货公司的何经理。何经理仔仔细细比较后，竟然分辨不出来。

此时的曾宪梓，兴奋的心情不亚于收到了大学录取通知书，表面上却不动声色地看着心动了的何经理，趁机建议他订购自己的领带。

何经理问：

“多少钱一打？”

曾宪梓开价：

“60 港元。”

何经理一惊：

“港产领带最贵的才卖 42 港元，哪有这么高价钱的？”

曾宪梓却对自己的领带非常有信心，微微一笑说：

“那不如这样吧，我把领带交给你代销，卖出去以后再结账。”

不到一个礼拜，何经理便给曾宪梓打来电话：

“老曾，赶快再送 4 打来，上次拿来的卖完了，你快来收钱吧。”

从此，曾宪梓的领带一举打入市场。从花色、款式，到“金利来”的名字，无不凝结着曾宪梓的心血与智慧，“金利来”也很快就在香港小有名气。

成功地迈出第一步，对任何一个创业者都非常重要。事实证明，智慧使曾宪梓再次押对了宝，何经理很守信用，领带也很好销。

“欲取之，先与之”，曾宪梓对自己的产品很有信心，让代销方零投入销售，实际上却利用了代销方的渠道，从而成功地进入了市场。没有过人的胆识和智慧，怎么能够做得如此漂亮？

1974 年，香港经济大萧条，各种商品纷纷降价。巨大的市场压力也使曾宪梓的领带生产感受到了冲击。

跟随大潮一起掉价？刚刚成立的小厂，怎么有能力和国外的品牌做价格上的竞争，这样做的结果只会是倒闭！

经过一番调查后，曾宪梓发现，市场上对高档产品的需求其实并没有因为经济的萧条而减少。那么，这不就是机会吗？

随后，他做出了一个令人吃惊的决定：反其道而行之，一方面改进产品质量，另一方面适当提高价格。

结果又被曾宪梓算准了，生意出人意料得好。

但是，由于当时商家进货的钱是公司规定的，这就限制了商家每年购进领带的数量，超过这个数量，就算是领带再好卖也不

会进了。这对曾宪梓来说未免太被动了。于是曾宪梓跟一个老板商量：

“你先借个领带架子和台子给我，我自己送来，我自己卖，大家分成。”

在当时极为困难的情况下，曾宪梓提出的这个方法，非但不会让对方控制他，还可以使自己不受对方限制，自己定价，自己派人销售。

金利来的这个方法，不但使销售额提升了5倍，而且从当初一张小小的台子，还发展创造出了今天满商场都能见到的专柜。

经济萧条过后，“金利来”更是身价倍增，在香港成了独占鳌头的名牌领带。

能够处理危机，是创业者的必修课，而一个能够迅速做大的创业者，必具有大智慧，能够将危机转化为机会。曾宪梓就是利用了这次经济萧条的危机，成功地将“金利来”晋级为顶级品牌。

曾宪梓深知广告的作用，为把“金利来”打造成一個名牌，他在广告方面进行了很大的投入。

一次，中国乒乓球队到香港表演，这在当时是一件很轰动的事情，而且由于中国乒乓球在国际上的知名度很高，这样的事情如果能够和“金利来”扯上关系，对“金利来”的知名度和美誉度都会有极大的提高。

曾宪梓当机立断，与电视台签订了特约播映合同。当时的特约费只有3万元，但他一下拿不出这么多，为此，他采用了分期付款的方式。

随后，他又接连特约播映了尼克松访华、香港小姐选美等节目，一次又一次地刮起了“金利来旋风”。

除此之外，他还赞助了多项体育活动，特别是一场接一场的“金利来杯”足球比赛，成功地将中国6支劲旅集中到自己的家乡——素有“中国足球之乡”美誉的广东梅县打比赛。

中央电视台的现场直播，牵动了千千万万个球迷的心，而足球场上引人注目的“金利来”广告，也一次又一次地进入亿万人的视线。

“金利来”——这个由中国人创造的品牌，像一个初生的婴儿，以惊人的速度成长起来。

迄今为止，金利来的大型客户数已超过上千个。

1997年7月2日，香港回归中国后的第二天，香港特别行政区政府宣布实行勋衔制度，并由特区行政长官董建华亲自主持，向12位香港杰出人士颁发勋衔制度中的最高荣誉奖章——大紫荆奖章。在这12位杰出人士中，就有曾宪梓。

这位“金利来”的创始人，一直凭着敏锐的目光抓住机遇，以勤劳和智慧成功地缔造了不同凡响的金利来名牌和金利来企业。

从第一根亲手做的领带，到今天全球知名的“金利来”男士用品品牌，“金利来”的每一步成长，都伴随着曾宪梓的智慧。

伊士曼——忘我是成功创业的新境界

很多创业者都会用“牺牲”、“忍辱负重”、“不吃苦中苦，难为人上人”等来形容自己创业之艰辛。然而，创业难则难矣，苦则未必。当一个人在全情投入地做自己最喜欢的事情时，工作就是一种享受。

“你按快门，剩下的交给我们！”这是闻名世界的一个广告语，也是世界闻名的大众摄影之父乔治·伊士曼在一个世纪前创造的著名口号，直到今天依然还为广大群众所熟知。它表现了柯达照相机简练、为顾客着想风格。

伊士曼出身贫寒，可是他凭着不懈的努力，终于得到了一份优厚的工作。1879年，25岁的伊士曼外出旅游的时候，迷上了摄影。但当时笨重落后的照相设备，却使他深以为苦，于是就迸发了发明一种简便器材的想法。

他把屋子遮得严严实实的，做那些似乎永远也做不完的试验，累了就躺在地板上睡一会儿，醒了又接着干。在这种无休止的单调生活中他一点也不觉得苦，他的心中充满了创造带来的快乐。

有一次的试验，他从星期三一直做到星期六晚上，正好女朋友来电话，两个人约定第二天早上10点钟在车站会合。挂了电话后，伊士曼又开始搞自己的试验，结果因为太过于专注，等他睡下起来时，已经日上三竿了。

这样的情况举不胜举，女友再也无法忍受，就跟他分手了。虽然心中很痛苦，但伊士曼依然继续着他的发明。

1886年，伊士曼研制的新式照相机终于诞生了！

1892年，伊士曼把公司更名为“伊士曼·柯达”公司。

1895年，柯达公司的售价5美元的口袋式照相机投放市场，轰动了全世界——照相技术“面向大众化”之梦，终于变成了现实。

伊士曼是个发明家，更是个成功的企业家。他的公司本着一切以客户为中心的态度做事，一切以此为支柱，无论做什么事情，都抱着这样的态度，并始终贯彻弃繁从简的思路。直到今天，这个理念还被严格地遵循着。

他所建立的“柯达建议制度”后来成为了其他各大企业纷纷效仿的对象。

他的财富滚滚而来。他并不需要生产全世界的照相机，但全世界的照相机厂商，凡是使用了他的专利产品的，都得向他付费。他引发了照相技术领域具有里程碑意义的多次革命。

伊士曼在工作中忘记了自己，却因为工作使所有记住柯达的人记住了他。忘记自己，是为了更多人能记住你，和你所投入的工作一起记住。

可口可乐公司首席执行官戈伊埃1997年去世时，他经营的可口可乐公司股票的市场价值从40亿美元上升到1500亿美元。

据说，在他重病期间，病房里仍放着一部股票机、两部传真，他时刻关注全球股市的变化，关注公司在世界各地的生产经营信息。

作为世界知名公司最高执行官，戈伊埃的个人资产已经过亿，只要他愿意，随时可以过上悠闲舒适的生活。

然而他关注的不是个人的生活如何，更不将自己的身体状况放在心上，工作、公司才是他一直挂念的事情。这种达到忘我境

界的敬业，是完全沉醉于工作和事业的敬业，是职商超越一般的表现。

戈伊埃临终时说：

“人们对我身体的担心是可以理解的，但是不应该对可口可乐公司有任何怀疑，公司目前的经营业绩比任何时候都出色。”

一流员工的10大职业素养

第二单元



第五章 敬业：只有你善待 岗位，岗位才能善待你

不怕起点低，就怕境界低

在我公司所在的写字楼里，有一个打扫厕所的清洁女工。有一天我经过厕所时，无意中听见这个清洁女工正在和另外一个工友交谈。

她对那个工友抱怨说：

“我儿子都十几岁了，还不知道好好学习，难不成长大了也要和我一样去扫厕所？我扫了整整 10 多年的厕所了，就把希望寄托在儿子身上，可他……”

显然，这是一个母亲在抱怨儿子的不听话，可是在我听来却十分疑惑，为什么她会扫了整整 10 多年的厕所呢？难道在这 10 多年里，她的境遇没有丝毫的改变吗？

我看了看她，饱经沧桑的脸上显出老实本分，我又看了看被她打扫一新的卫生间，她从来都是这么认真勤快的啊！虽然说“三百六十行，行行出状元”，可是一个勤劳的人怎么会 10 多年来没有一点发展呢？

这个疑惑一直在我心头萦绕不去，当我以后再去洗手间的时候，不禁就更多地注意起这个清洁女工了。而有一天，当我第三次碰到同一件事的时候，我终于明白了问题的症结所在了。

我发现，这个清洁女工经常会和隔壁公司的男同志发生争吵。原因是她在男厕所里打扫卫生时，碰到有人要上厕所，别人请她先出来一下。可是她每次都说：

“请您等一下，我马上就扫完了。”

当别人一再要求让她先出来一下时，她依然不紧不慢的做着

她的清扫工作，完全不理睬别人的要求，还是说：

“请您等一下，我马上就扫完了。”

虽然她用了“请”和“您”这样的敬语，可是我们不妨设身处地地想像一下，当你急着上厕所时，却有一个人总是让你等等，你会有什么样的感觉？而正是同样一件事，同样的情况，我碰到过了3次。

她从事的是服务行业，本来是为别人服务的，应该首先为人着想，但她却正好相反，要别人为她着想，这就是没有职业素养的表现。难怪尽管她工作很勤快、很努力，但10多年之后，仍然还是个清洁工。

其实工作并无高低、贵贱之分，同样是打扫厕所的清洁工人时传祥，不就将这份普普通通的工作干得人人传颂吗？

为什么同一份工作，不同的人去做，结果就截然不同？这其中的差别究竟在哪里？先别急着找答案，让我们再来看一个耳熟能详的故事：

有一个日本女孩，大学毕业后进入了自己父亲的公司，这家著名的公司有一条规定：凡是进入公司工作的员工，无论学历背景，一律要先去洗三个月的厕所。

当时和她一起工作的是一位公司前辈。上班第一天，前辈向她示范了洗马桶的过程，最后，前辈的一个举动使这个女孩惊呆了：她竟然从自己洗过的马桶中舀出一瓢水，一饮而尽！

前辈对着这个目瞪口呆的女孩说：

“公司规定：洗过的马桶一定要洁净如新。”女孩被深深地震撼了。

三个月很快过去了，在工作评定会上，女孩利索地刷完马桶，然后从容地在马桶中舀起一瓢水喝了下去。她说：

“在我来公司的第一天，前辈用自己行动告诉了我，无论在什么样的工作岗位上，一定要按照公司的要求做。”

这个女孩后来成为了一个非常著名的人物，就是日本的邮政大臣松田圣子。

现在我们来再想一想，同样是从打扫厕所做起的人，为什么

有的十几年没有一点发展，而有的人却成了赫赫有名的人物呢？这其中的差别仍然在于职商！

职商作为一个里程碑式的概念，已经被越来越多的人所重视。

20 世纪 70 年代初，美国麦当劳总公司看好中国台湾市场。他们在正式进军台湾市场前，需要在当地培训一批高层领导，于是进行公开的考试。

由于公司要求的标准很高，很多初出茅庐的年轻人都没有通过考试。

经过一再筛选，一位名叫韩定国的年轻人脱颖而出。最后一轮面试前，麦当劳的总裁和韩定国夫妇谈了 3 次，并且问了他一个让人意想不到的问题：

“假如我们要你先去洗厕所，你愿意吗？”

还未等到他开口，一旁的韩太太随口答道：

“我们家的厕所一直都是他洗的。”

总裁十分高兴，免去了最后的面试，当场决定录用韩定国。

后来韩定国才知道，麦当劳训练员工的第一堂课就是从洗厕所开始的，因为服务业的基本理论是“非以役人，乃役于人”，只有先从卑微的工作开始做起，才有可能了解“以家为尊”的道理。

韩定国后来之所以能成为知名的企业家，就是因为一开始能从卑微的小事做起，做别人不愿做的事情。

我们中间的很多人都是不屑于做这些小事的，大多因为它的起点太低，不能显示出自己的才华。但是起点低，并不代表日后的前途就低。

其实，我们每个人所做的工作，都是由一件件小事构成的。

我们是否对此感到厌倦、毫无意义而提不起精神？我们是否因此而敷衍应付，心里产生懈怠？但这都不能成为我们的借口。

请记住：这就是我们的工作，工作中无小事。要想把每一件事做到完美，就必须付出我们的热情和努力。

有些人在工作中，总是喜欢摆出一副高高在上的样子，自以为是地把自己放得很高，其实这样恰恰是将自己放低了。

工作中的高低之分，并不在于工作本身，也不在于起点，而是在于每个人的境界。只有提升自己的境界，才能提升工作的质量。

只有小演员，没有小角色

著名的喜剧演员陈佩斯，在他没有成名之前，是一个经常只能演些跑龙套角色的小演员。可是他并没有因此而降低对艺术的追求，而是下苦功钻研每一个角色。

有一次，陈佩斯去演一个小匪兵，是一个小得不能再小的配角，谁也没有对他过多的在意，导演也没有给他说戏。可是陈佩斯却自己揣摩起来，把他为数不多的几个动作都研究透了。

在表演的时候，陈佩斯发挥了自己的天分，虽是一个小匪兵，他却自己设计了一个表情，分外滑稽，一下子让这个小角色生动起来。导演一看，顿时觉得这个小匪兵格外出彩，从此发现了他身上的表演天赋。

从那以后，陈佩斯的才华逐渐被导演发现，一步步走上了成功之路。

人生就像一个大舞台，我们每个人都是自己的演员，扮演着不同的角色。也许我们从事的是很平凡很普通的职业，也许我们现在就是一个跑龙套的小演员，但是请记住，小演员身上也能闪出巨大的光彩，这完全取决于我们自己的心态。

美国著名的职业演说家马克·桑布恩先生在他的《邮差弗雷德》一书中写了这样一个自己亲身经历的故事。

在桑布恩刚刚搬入新居几天时，就有人来敲门。他打开房门一看，外面站着一位邮差，他说他叫弗雷德。

弗雷德和桑布恩以往见到的邮差都不同，他说起话来总是带着一股兴高采烈的劲头，相貌虽然普通，但却时时带着溢于言表的真诚和热情，让你的心情能跟着他一起感到愉快。

当弗雷德听说桑布恩是一个职业演说家的时候，就判断他会经常出差，弗雷德就说：

“您出差不在家的时候，我可以把您的信件和报纸刊物代为保

管，打包放好，等您在家的时候，我再送过来。”

弗雷德还解释说：

“窃贼会经常窥视住户的邮箱，如果发现是满的，就表明主人不在家，那你可能就要身受其害了。”

弗雷德的周到细心让桑布恩感到很吃惊，并且十分感动。在以后的日子里，他经常能感受到这位邮差给他带来的惊喜，比如弗雷德，会把别人误投的包裹给他送还回来。

在桑布恩不在家的时候，弗雷德会把塞不进邮箱的邮件，搁在他的房门和栅栏门之间，从外面看不见。如果那里也放满了，桑布恩还没有回来，他就把其他的留着，等桑布恩回来再交给他。

任何人都避免不了经常同邮差打交道，但桑布恩从来没有见过这么体贴周到的邮差，他开始把弗雷德的事迹在全国各地演讲，每一个人似乎都喜欢听弗雷德的故事，希望自己和周围的人能从弗雷德身上学习到什么。

后来，美国邮政协会还专门设立了弗雷德奖，奖励那些在投递行业认真工作，在服务、创新和尽责上具有同样精神的员工。

弗雷德的故事不难使我们明白了：只要你认真地投入工作，一切问题就迎刃而解。在一个积极负责、爱岗敬业的员工那里，工作是可以给自己和其他人带来乐趣的。

大多数人都像弗雷德一样，从事着普通又平凡的工作，但我们中又有几个人能真的像弗雷德一样，把自己人生的舞台演绎得这么精彩？

在人生这个大舞台上，永远只有小演员，没有小角色。这其中的差别，完全看我们自己如何对待。

如果我们用“小”的心来演绎自己的人生，那么你能只能是一个不受重视的小角色。如果我们用“大”的心去演好每一个角色，那么，即使是一个小角色，也能演出主角的风采。

培养工作中的使命感

根据对工作的态度，我将员工分为四种：

第一种是把工作当使命的员工；

第二种是把工作当爱好的员工；

第三种是把工作当饭碗的员工；

第四种是把工作当苦差的员工。

不用我多说，相信谁都可以清楚地选择出自己到底要做哪一种员工。

日本著名的企业家松下幸之助曾经收到过好几封奇怪的来信，信都是由同一个人发出的，内容也都是相同的，就是请松下换一副眼镜。

发这封信的人是一个眼镜商，开始松下并没有在意，以为只是商人的一种推销手段，就将信放在一边，不加理睬。

可是后来松下总是收到这个人同样内容的信，他终于忍不住了，就回信问那个人为什么总要他换一副眼镜？

那个眼镜商人就给松下回了一封信讲明了原因：

“我看过很多你的报道，发现你总是戴一副很普通的眼镜。这在旁人来说没有什么不可以的，但是你不同。因为你经常要出国，会和很多外国人打交道。

你戴着一副普通的眼镜，会让别人以为日本没有好的眼镜。所以请您为了日本的荣誉，换一副制作精美的眼镜。”

松下看后十分感动，于是主动找到这个眼镜商人换了一副好的眼镜。

显而易见，第一种员工在工作中，非但不会感到枯燥与痛苦，反而可以因为融入自己的使命感而获得更多的激情与动力。

就像上面讲的那个故事，一个普普通通的眼镜商，能够把国家的荣誉感融入自己的事业中，一个具有这样素养的人，怎么能够不成功呢？

当你觉得你的肩头上担负的是一种责任、一种理想时，你就会不自觉地注入你全部的热情与能量，并为着这个理想不断地努力进取。

金利来集团总裁曾宪梓在年轻的时候，因为父亲在泰国的遗产问题，刚刚从中山大学毕业，就不得不离开祖国。

在踏进港英的桥头的时候，他的心里十分难过。他想到新中国成立以后，是土改的同志将他送到学校，是国家的助学金帮他读完了中学和大学。而如今，自己就这样地离开了祖国。

他回头望着海关楼上的五星红旗，在那一刻暗自发誓：这次出去以后，一定要努力创造财富，将来有机会，在不同社会环境里面，用不同的方式来回报祖国！

在日后拼搏的岁月里，曾宪梓时刻牢记自己的誓言，终于创立了中国自己的品牌——金利来。之后，他终于实现了回报祖国的诺言。

无独有偶，海尔的张瑞敏也曾经遇到过大同小异的事情：

海尔集团在拓展海外市场前，曾经有人建议张瑞敏搭顺风船，也就是用 OEM 贴牌的这种方式。

因为当时很多参与国际竞争的企业都是这么做的。这样做不需要广告费，也不需要市场开发费，甚至连出口到国外的费用都不需要了，只要贴上人家的牌子就行了，实际付出的费用很低。

但是张瑞敏坚决不同意，他认为如果这样做，在短期内看是有利润的，但是从长期来看，永远不会有自己的品牌。

海尔在核心价值观方面，非常强调敬业报国这样一些价值观。

张瑞敏认为，中国最缺的是世界名牌，而如果一个国家没有名牌，你就很难跻身于世界强国之林。所以为了这个目的，就是再苦再难，他也要打造一个中国人自己的世界名牌！

别人问张瑞敏，什么样的时刻是让你感到最骄傲最自豪的时候？

张瑞敏回答说：

“最激动的时刻，就是我们 1999 年，在美国南卡罗莱纳州设厂。

那时候在奠基典礼上，来了几百名美国各界的美国人，有美国南卡罗莱纳州的州长，当然，还有当时中国驻美国的大使李肇星先生。

在这个奠基仪式开始之后，全体起立，奏响中华人民共和国国歌的时候，那时候非常非常激动。

对我来讲，这些应该说是一个梦想。从10几年前一个濒临倒闭、资不抵债，而且靠借钱发工资的一个很小的工厂。到今天在美国的土地上有我们自己的工厂，是非常激动的。

而且在那一刻我感到，我们不仅仅代表着海尔，我们代表的是中国！”

相信张瑞敏当初在做出用自己的品牌开拓海外市场的决定时，心中一定是有着“中国”这两个重逾万斤的字的，用自己的品牌强大中国，用中国支撑自己的品牌！只有把祖国真正扎根于心中的人，才会做出如此睿智的决定！

这就是工作中的使命感，当这种使命感真正融入到工作中时，是如此的震撼人心！

处处以专业的标准要求自己

我们正在做的工作，未必和自己所学的专业相符，在实际工作中，专业不对口的情况比比皆是，但这并不能成为我们不做好工作的理由。

在做“白领成功培训班”时，很多学员都跟我交流过，其中谈得最多的一个问题，就是觉得工作太枯燥，没有意思。但也有人这样想，刘小姐就是其中之一。

她说：“吴老师，我从来都不觉得工作是枯燥乏味的，您知道为什么吗？我可是有自己的小秘密呢！”

我不禁好奇地问：“你有什么好的经验，可不可以和大家分享一下？”

刘小姐向大家讲述了她的故事。她在一家期刊发行公司工作，刚进公司时只是一个打字员。

如果说她和别的打字员有什么不一样，那就是她在工作中找到一项新的乐趣——偷偷地和别的打字员进行一场比赛。

首先，刘小姐选择了坐在她对面的女同事，那个女同事每分钟的录入速度是120个字，而刘小姐是每分钟100个字。

20个字的提高，对于她来说是个挺容易实现的目标，可是，

这却为刘小姐的工作找到了无尽的动力，她再也不觉得工作枯燥无聊了，而是全力投入到自己的比赛中去。

一个月后，已经有每分钟 140 字录入速度的刘小姐决定挑战自己的极限——向打字部的组长挑战，组长的速度是每分钟 180 字。

刘小姐的变化开始被周围的人发现，她总能快速地完成工作，而且错误率极低，让人对她刮目相看。

那年年底，在公司照常进行的业务考核中，刘小姐获得了第一名。而改变命运的机会也同时到来了，打字部的组长刚好调换工作，刘小姐当然是最合适的接替人选。

这仅仅只是一个开始，刘小姐并没有放弃学习，她不满足于只当一个打字员，于是又给自己定下了一个“游戏”：向编辑看齐。

刘小姐开始利用休息时和同事聊天的机会，经常向编辑请教一些专业的问题，还自己买了有关专业的书，每天规定自己看一到两个小时。一年以后，刘小姐在自己的“游戏”中又一次赢了，她考取了北大成人夜校的中文系，并最终获得了第二学历。

如今的刘小姐已经是这家期刊发行公司的正式编辑了，而她至今也没有放弃自己的小游戏，仍然不断地向更高的专业水平前辈挑战。

刘小姐的这种方式我们暂不评论，但不可否认，她这种不断以专业的标准要求自己精神，却是值得我们每一个人学习的。

在工作中，如果你哪方面不行，就去学习，去充电，做到“专”与“博”相结合。

江浙某地区一个城乡结合部正在大搞建设，工地一角突然坍塌，脚手架、钢筋、水泥、红砖无情地倒向下面正在吃午饭的民工的躯体，烟尘四起的工地顿时传来伤者痛苦的呻吟。

这时，两辆路过的旅游车停在了路口，从车里迅速下来几十名年过半百的老人，开始有条不紊地抢救伤者，他们没有理会领队“时间来不及了”的抱怨。

抢救工作在训练有素的双手和默契的配合中展开。没有手术

刀，就用瓷碗碎片打开腹腔，没有纱布，就用换洗衬衣压住伤口。

急救车赶来的时候，已经是50分钟以后，从一个外科医生的眼睛来看，这些老人们至少保住了10个民工的生命。

这些老人是军医学院的老校友，每个人都是独当一面的专家，本来是要到机场赶飞机的，却在路上碰到了这场“意外”。

我们诚然被这些老大夫的救死扶伤的品德所感动，可是我们更应该意识到，他们已经将自己的工作当成了一种习惯，这就是专业，在任何时间、任何地点，只要需要，就立刻进入角色。

“差不多”差多了

在工作中，很多人都不求进取，马马虎虎，得过且过，对存在的技术问题懒得思考，对技术隐患不去克服，总觉得问题“差不多”解决了就行。

每个企业都可能存在这样的员工：他们每天按时打卡，准时出现在办公室，但是却没有及时完成工作；每天早出晚归、忙忙碌碌，却不愿精益求精。对他们来说，工作只是一种“差不多”。

据说，在华纳与永乐合作的早期，华纳方面会经常派专人来永华影城与中方人员交流。

在一次对影城内部的巡视过程中，华纳方面的人发现，盥洗室里有一块瓷砖坏了，不过瓷砖上面有白色的墙纸覆盖的，不是很显眼，一般的人是发现不了的。

华纳方面的人马上告诉永乐后勤负责修理的人，提醒他们赶紧修理。可是，中方人员并没有重视这个细节，觉得这根本就不算个个事。接着，华纳又打电话给永华影城的老总朱中响，但这个问题还是没有得到解决。

于是，华纳专门派人到盥洗室，对着这块瓷砖拍了张照片，通过电子邮件发给朱中响，再次提醒他换掉那块坏的瓷砖。

就这样，这块原本在中方眼里并不起眼的坏瓷砖终于引起了中方的注意，前前后后共花了两天时间，终于得到了解决。

诸如此类的问题在永华电影院内实在很多。比如说影院内铺的地毯，大多数影院由于人来人往、加上保养不好的缘故，地毯磨损是难免的，而去永华的观众如果足够细心的话，就会发现永华电影城内的地毯全无卷角或者破损的现象。

这是因为“华纳方面规定了，地毯不允许磨损，地毯接缝处的线条一定不能脱落，地毯角落处一定不能卷起揉皱。”

朱中响说：“华纳跟国内某些影商的营销至上理念不一样，它的第一理念是：清洁和环境。他们一直强调要提供最佳的视听环境给观众。”

像这样的小事，相信我们也曾在工作中遇到过，而大多时候的情况是，我们总是因为觉得“差不多”，而没有去做。

密斯·凡·德罗是20世纪世界四位最伟大的建筑师之一，在被要求用一句最概括的话来描述他成功的原因时，他只说了五个字：

“魔鬼在细节”。

他反复强调，不管你的建筑设计方案如何恢弘大气，如果对细节的把握不到位，就不能称之为一件好作品。细节的准确、生动可以成就一件伟大的作品，细节的疏忽会毁坏一个宏伟的规划。

如今全美国最好的戏剧院不少出自德罗之手。他在设计每个剧院时，都要精确测算每个座位与音响、舞台之间的距离以及因为距离差异而导致的不同听觉、视觉感受，计算出哪些座位可以获得欣赏歌剧的最佳音响效果，哪些座位最适合欣赏交响乐，不同位置的座位需要做哪些调整方可达到欣赏芭蕾舞的最佳视觉效果。

而且更重要的是，他在设计剧院时，要一个座位一个座位地去亲自测试和敲打，根据每个座位的位置测定其合适的摆放方向、大小、倾斜度、螺丝钉的位置，等等。这样细致周到为顾客考虑的结果，使他成为了一个伟大的建筑师。

很多员工经常报怨公司，却从来都没有反省过自己的工作态度，他们每天都是应付性地工作，而且还发出这样的言论：“何必那么认真呢？”、“差不多就可以了”，等等。

他们根本就没有工作的动力，也没有工作的激情，当然就不能全身心地投入工作，更妄谈在工作中取得斐然成绩了。结果是，本来应该属于他们的升迁和加薪机会成了“煮熟飞走的鸭子”。

无限的爱(组织)日用品和化妆品连锁超市 DM 在德国遍地皆是。30 年前，格茨·维尔纳白手起家创建了 DM 连锁店。他有一套注重细节的经营理念，有时还会为注重细节做出一些特别“古怪”的行为。

当维尔纳走进一家 DM 分店时，他要求分店经理拿扫帚来。这家分店的经理把扫帚递给维尔纳，非常疑惑地说：

“维尔纳先生，我不明白您要它做什么？”

维尔纳指着地下的灯光说：

“您看，灯光的亮点聚在地上，什么用处也没有。”于是，维尔纳用扫帚柄拨了一下上面的灯，让灯光照在货架上。

就是这一“拨”之间，看似差不多，其实是差多了。

“差不多”就行了，是员工缺乏责任心的一种表现，它实际上是工作中的失职。许多人之所以失败，往往就是因为他们做事只做到“差不多”为止。

因为表面上看起来“差不多”的工作，其实差太多了啊！

厦门航空公司曾经发生过一起飞行事故，飞机升空后起落架无法收回。为什么？就是因为起落架上面的插销没有拔。

问题处理过后，厦门航空公司写下了第一张 SOP，就是所谓的标准作业规范。飞机机身有任何地方在维修，都要系上一条红丝带。

另外对插销要怎么拔、拔了以后要后退几步、手要怎么举起、飞行员怎么看到、大家怎么打手势等都有十分详细的标准。再出现任何问题就可以查阅 SOP，找出问题的所在。

一个小小的插销，就会导致这么大的问题，甚至由此引出一个标准作业规范来，这就是“差不多”和“差多了”的差异。

将简单的事做到最好

海尔总裁张瑞敏说：

“什么是不简单？把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡。”

我们在工作中，常常忽略一些小事，认为那些都是细枝末节，并不重要。其实我们的工作就是由一件件小事拼凑起来的，只要将一件简单的事做到最好，积累起来后，就是成功的基石。

柯赫在哥廷根大学医学院学习期间，教授病理学和解剖学的是很有权威的亨尔教授，亨尔提出的传染病理论引起了柯赫的兴趣。

柯赫学习成绩优良，但有时有些粗心，在笔记中常有笔误。亨尔有意栽培他。有一天，他让柯赫誊清一大部医学论文的原稿。柯赫见教授的原稿写得并不潦草，对于为什么让他做这件事疑惑不解。

亨尔看透了他的心思，对他说：

“好些聪明的学生都不肯做这种繁重乏味的抄写工作，但是从事医学研究的人，一定要具有一丝不苟的精神。医理上错了一招，可不像纸上错了一笔那样无伤大雅，那可是人命关天的事啊！”

老教授的话语重心长，对柯赫教育很大。柯赫把老师的话铭记在心中。从此，他无论学习还是研究，都非常严谨。

亨尔教授要求他的学生：

“必须不断地通过显微镜从传染物中寻找细菌，并将它分离出来，测试其致病力，才能确认它是引起人体传染病的原因。”柯赫理解了教授这段话的重要意义，并终身实践着老师的教诲。

后来，他接触到霍乱病。这种致命的疾病，已经和文明世界纠缠了几百年甚至更长的时间。能有机会研究霍乱病，使柯赫感到很幸运。那时，成千名汉堡居民传染上了霍乱，许多人被送进了医院，有不少病人由柯赫负责治疗。

那年春天，柯赫从患者身上取下感染物，放到打磨光洁的显微镜片下进行检查。后来，他终于分离出霍乱病菌，并且征服了这种可怕的细菌。

德国政府为了表彰他的功绩，颁发给他 10 万马克的奖金。随后，柯赫担任了柏林大学教授兼该校卫生研究所所长。

蒙牛老总牛根生也说过：

“把平凡的事情当作不平凡的事情去做，把不平凡的事情当作平凡的事情做，这就是成功的起点。”

当我們都能以这种心态去对待工作的时候，怎么能不成功呢？

第六章 发展：与单位需求 挂钩，才会一日千里

单位只为你的“使用价值”买单

很多人职场中的人都有这样的毛病：老觉得自己应该拿更多的钱，却很少想自己到底值不值那个价。

大多数老总是十分精明的，他们都希望拥有能给企业带来更多的利润的优秀员工。

如果你能够把自己的工作做得富有成效，为公司创造比你自身价值更大的价值，那么总有一天，老总会重视你，提拔你，给你相应的回报。

可惜的是，在现实的工作中，有很多员工只是很卖命地在为老总工作，但是其实他们做的事情都是没有任何经济意义的，最后的结果是被老总“炒鱿鱼”。

我认识一个学经济学的博士生，在学术界非常有名，曾经被很多个大公司争相聘请，每家公司给他开出的待遇都很高。

可是奇怪的是，这个博士生无论在哪家公司都呆不长，总是不到几个月的就被辞退了。

他很苦恼，不知道为什么，就找到我问：

“吴老师，为什么我到哪家公司都干不长呢？我可是一个对工作很认真的人啊。”

我帮他分析了原因，终于发现了症结所在：别人争相邀请他，是因为看中了他的学历。可真等到了工作中才发现，他的学问只是书本上的空架子，根本就不实用。

而他呢，也经常死抱着自己的一套理论不肯撒手，用知识分子那一套纸上谈兵的方法去工作。当看到他迟迟不能为公司创造

经济效益的时候，等待他的也只能是辞退了。

听完我的分析，他沉思了良久，才感慨地说：

“我一直以为自己是个博士生，便觉得比别人都强。”

每一个员工都必须明白：老总不是慈善家，他也做不了慈善家。他只会为你的使用价值买单。或许你有研究生、博士生的头衔，或许你才高八斗、学富五车，但如果你的学识只有百分之十对公司有用，公司就只会对这百分之十买单。而剩下的百分之九十，那是你自己的事，没有哪个老总那么傻，会一起买下来。亏本的买卖谁也不会做，换了你是老总，你同样也不会买单。

换句话说，只有你为单位创造了财富，单位才会给你相应的财富。

对于任何一个公司来说，你的重要程度都不是由你的价值来决定，而是由你的使用价值来决定的。

公司之所以雇用你，是看中了你能为它创造利润，你的才华可以作为平添你个人魅力的资本，只有当你将才华用来为公司创造效益的时候，才能得到公司的重视。

我有一位姓刘的朋友，他的公司最近由于要加大市场开拓的力度，新招聘了6名业务员。他每天看到他们早早出门，下班按时回来；在公司也很努力地给这个那个客户打电话，好像颇为勤奋，但是奇怪的是他们一直都没什么业绩。

刘总找他们谈过多次，也一直没成效。他知道这样下去对公司发展不利，但又觉得他们在公司的2个多月的工作的确很努力。因此，这几个业务员对他说就像鸡肋，食之无味，弃之不舍。

但是最后，这位刘总还是把那几个业务员辞退了。他对我说的一句话让我印象特别深：

“我不是慈善家，我的公司也不是慈善机构，他们不能为公司带来价值和利润，我也再不能去为他们提供价值的实现了，只能请他们离开！”

老总不是慈善家，这是一个很现实的问题。任何企业的存在与发展，都要以赢利为前提。

所谓“在商言商”，如果生意不能做大，甚至公司要面临破

产，老总还拿什么来雇用员工、给员工以发展的平台和空间呢？

中国著名的 IT 企业联想集团的老总柳传志在一次电视访谈节目中很沉重地讲述了联想刚刚成立时的故事，那时候联想只有几十万元的资产，而且还由于过于轻信别人，被骗走了一大半。

骗他们的人是某个部门的干部，那笔钱已经没有了追回的希望。所以当时的联想很穷，公司随时都有可能倒闭。

联想的员工都是很有热情和干劲的，但是当时企业就那么一点点资金，如果只有卖命和辛苦，而没有利润，那公司仍然无法生存，更谈不上发展，所有的员工都只能另谋出路。

对于那些工作很努力、但是没有出业绩的员工，柳传志虽然心里也很不舍，但最后还是只能请他们离开，因为他不是慈善家，他的公司也不是慈善机构！公司不能发展，员工最终也还是都要离开的。

这看似很残酷，却是一个不争的事实。企业作为一个经济实体，是以赢利为第一目的的，为了获得更多的利润，老总就会解雇那些没有业绩的员工，然后吸收新的员工进来。

只有这样，公司才能生存发展，所以，那些不能创造效益的人将永远被摒弃在就业大门之外，而努力工作并能创造效益的人，才会被公司长期留用，并且被提拔。

个人发展要跟上单位发展的主旋律

你有没有整天忙忙碌碌却仍被领导批评的时候？

你有没有被业务弄得焦头烂额却仍无头绪的时候？

你有没有牺牲了业余时间充电却仍感到力不从心的时候？

如果对于以上问题，你的回答都是“有”，那么你就需要注意了，你的兢兢业业，是否已经变成了费力不讨好？你的恪尽职守，是否已经变成了碌碌无为？

在竞争日趋激烈的今天，我们每个人都生怕落在别人后面而失去了竞争力，因此我们不断地努力再努力，希望自己能够迅速成长起来。

但是我们不妨先想一想，自己正在做的，到底是不是公司所需要的？因为这一点，关系到你是否能有真正的发展。

如果提到回民奶食品总厂，你大概不会知道。可如果提到蒙牛乳业和它的老总牛根生，你一定不会感到陌生。

可是就在二十几年前，牛根生还是一名洗瓶工人，在回民奶厂的车间里工作。

当时的回民奶厂，也就是今天的伊利集团，当时只是一个小厂。牛根生是负责洗奶瓶的，可是他这个洗瓶工人和别人不太一样。

哪里不一样呢？那就是他无论做什么事情都追求完美。因为如果牛奶瓶里有残余的奶，很容易产生大量的细菌。

而当时装奶用的是玻璃瓶，是要重复使用的。如果里面有细菌留下来，那么再装进去的奶就很快会变质。

当时牛根生带领自己的涮瓶组，把每一个瓶子都刷得干干净净，是全厂最棒的一组。

不仅这样，牛根生还利用一切时间把所有有关牛奶的知识都学习了。由于他出色的工作表现和丰富的知识，工厂很自然地就把他升为工段长。

同样，在工段长的职位上，牛根生也将他所在的工段带成最棒的，当选车间主任时，他又是最佳的人选。

就这样，牛根生一边认真地工作，一边不断地学习、不断地积累经验，终于一步步地打造出今天的蒙牛乳业。

牛根生有一句很经典的话：

“别人从零起步，而我是从负数起步。”虽然起点比别人都低，但是牛根生立足于公司，学习与自己工作有关的知识，将自己的发展立足于工作之中，终于有了今天的成就。

现在，20几岁的人，常常担忧自己30岁时的样子，30岁的人又常常担忧自己40岁的样子，似乎自己永远没有一个定型的年龄，这样想就大错而特错了。

每个人在不同的年龄阶段对自己的需求是不同的，正如你现在规划好了30岁时的样子，但真的到了30岁，或许一切又不能

尽如人意。所以，努力是应该坚持的，但不该把这种担忧过分地放在心里，这样只能成为自己多余的负担。

通常情况下，我们的职业方向是由本人所学的专业决定。但现实是，很多人并不能完全按照自己所学的专业来选择工作，学非所用、用非所学、专业不对口的情况比比皆是。在这种情况下，我们就需要在工作中不断地学习、充电。

那么如何决定自己所要学的知识呢？就是一一定要在自己的工作基础上，去学习对自己工作有用的知识。

小涛在一家仪器公司做推销员，他很注重提升自己各方面的水平，经常参加各式各样的培训，拿到了不少证书。他觉得这些证书就像自己战备粮，使自己能在工作中立于不败之地。

可是他却忽略了一件事，那就是在这些证书与培训中，没有一个和公司的销售工作有关。相反，由于忙着考其他证书，牵扯了太多的精力，使得他的销售业绩不断地下滑。

在公司组织的一次阶段性考核中，小涛面对考官，居然连所销售仪器的一些性能都回答不出来。终于，公司以小涛长时间没有做出任何业绩为由，辞退了他。

在这之后，小涛拿着他的一大堆证书应聘了好几个不同种类的职位。对方公司在看到他的简历之初，对于上面罗列的一系列证书很感兴趣。

可是再一深问，发现小涛对于所应聘的专业只是一知半解，说不懂又懂一点，可是说深了又不知所以。到最后，没有一家公司收留小涛。

在这样东奔西走了一个月之后，小涛只找到了一份超市促销员的工作。转了一大圈儿，依然是做销售，可是待遇远远不及先前的那家仪器公司。

我们不得不承认，小涛是一个很好学的人，但他无论在哪一方面都谈不上精通。空费了很大的精神，攥着那些证书，绕了一大圈，最终却又回到了起点。

其实这是一个方向性错误，方向定错了，则南辕北辙，距离目标会越来越远。因此，我们在对待工作的问题上绝不能犯“方

向性错误”。

业余时间考什么证，这个并不重要，重要的是我们为什么要考？考了做什么用？什么职业可以发挥我们的特长？这是一个自我分析的过程。了解自己的兴趣所长，再有选择性地进行培训进修，才能使自己 and 职位相匹配。

有广博的知识固然是好事，但我们一定要确定好方向，站在自己工作的角度上，学习对工作有帮助的知识，不要一味求量，而忽视了质。

否则像小涛一样，花费了巨大的力气去积攒粮食，而等到真正要救急的那天，袋中的战备粮却早已发霉变质，根本派不上用场。

1982年，年轻的工程师麦克尔在微软任职，当时有一家刚刚成立的金瑞德公司推出了一套旨在为那些不能使用电子表格的客户提供帮助的“先驱”软件。

这是一个巨大的市场空白，如果金瑞德公司成功，那么微软公司不仅要白白让出一块阵地，而且其他阵地也会有被占领的危险。

这时，年轻的麦克尔接到了比尔·盖茨的任命，由他挂帅组建一个技术攻关小组，旨在推出世界上最高速的电子表格软件，以赶在金瑞德公司之前占领市场的大部分资源，并将这套表格定名为“卓越”。

麦克尔深知自己肩上担子的分量，于是他加班加点地赶研制这套表格。

正当麦克尔为战胜对手而加紧研制产品的时候，意想不到的事情发生了。1984年的元旦是世界计算机史上一个影响深远的里程碑，在这一天，苹果公司宣布正式推出首台个人电脑。

这台被命名为“麦金塔”的电脑，是以独有的图形“窗口”为用户界面的个人电脑。“麦金塔”以其更好的用户界面走向市场，从而向IBMPC个人电脑发起了攻势强烈的挑战。

面对这种新发生的情况，比尔·盖茨立即制定相应的对策。经过反复的思考后，他决定放弃“卓越”软件的设计，而此时的

“卓越”电子表格软件已经初见雏形。

当比尔·盖茨正式通知迈克尔放弃“卓越”软件的开发，转向开发与苹果公司“麦金塔”同样的软件时，迈克尔根本不能理解。

于是他冲进比尔·盖茨的办公室问道：

“我真不明白你的决定！我们没日没夜地干，为的是什么？金瑞德是在软件开发上打败我们的！微软只能在这里夺回失去的一切！”

比尔·盖茨耐心地向他解释事情的缘由：

“从长远来看，‘麦金塔’代表了计算机的未来，只有它能够充分发挥我们‘卓越’的功能，这是IBM个人电脑不能比拟的。从大局着眼，先从‘麦金塔’取得经验，正是为了今后的发展。”

恼火的迈克尔根本听不进比尔·盖茨的解释，嚷道：

“这是对我的侮辱。我绝不接受！”于是，年轻气盛的迈克尔一气之下向公司递交了辞职书。

无论比尔·盖茨怎么挽留，他也毫不松口。但是程序设计师的职业道德驱使着迈克尔仍然尽心尽力地做完了善后工作。

迈克尔把已设计好的部分程序向‘麦金塔’电脑移植，并将如何操作“卓越”制作成了录像带。之后，他便悄悄地离开了微软。

比尔·盖茨在听说迈克尔离开的消息后，立即动身亲自到他家中做挽留工作，迈克尔却始终不肯答应。比尔·盖茨只好怀着矛盾的心情离开了迈克尔的家。

第二天，当迈克尔出现在微软大门前时，紧张的比尔·盖茨才算彻底松了一口气：

“上帝，你可总算回来了！”

感激之情溢于言表的迈克尔紧紧拥抱住了早已等候在门前的比尔·盖茨，此后，他专心致志地把“卓越”认真收尾完工，还加班加点为这套软件加进了一个非常实用的功能——模拟显示。

半个月后，“卓越”正式研制成功，这一产品在多方面都远

远超越了“先驱”软件，而且功能更加齐全，效果也更完美。因此，产品一经问世，立即获得巨大的成功，各地的销售商纷纷上门订货，一时间，出现了供不应求的局面。

后来，苹果公司的“麦金塔”电脑大量配置“卓越”软件，这一天作之合的“联姻”，让微软把竞争对手远远地甩在了后面。

如果当时麦克尔没有顾全大局，而是一甩手就走人，恐怕他后来就不会在微软有着重要的地位。

在这个高科技主宰一切的今天，“人的开发”前所未有地与企业或公司的商业需求紧密联系在一起。因为技术进步是可持续的和无所不在的，于是情况渐渐成了这样：最大限度的成功只能通过人力资源方面的优势来取得。

简单地说，就是我们要用自身的工作能力，利用高科技，成为公司中强大的核心竞争力量。

个人是要在单位中发展的，单位就如同一个轨道，只有我们快速地上了这个轨道，才能在公司的稳步中获得发展。

是选择钱，还是选择路？

我们公司的董事长，新加坡著名纸业大王黄福华先生，他的公司里曾经发生过这样一件事：有一个公司想以高价挖走他手下的两名员工。其中一个员工看到对方出价比黄先生的高，于是很快就递交了辞职信。黄先生对他说：

“你再考虑一下，那个公司很可能只是要利用你。”但那个员工没有听从黄先生的劝告，坚决地投奔了那个公司。

而另外一位员工高小姐却拒绝了那家公司的高薪，留在了黄先生的公司，一直勤勤恳恳地工作。

后来，跳槽的那位员工果真如黄先生所料的那样，只是对方公司的一步棋，没过多长时间，当那家公司利用完他以后，就把他踢出门外。

而选择了留在黄先生公司的高小姐，如今已经是其中国区的总裁了。

后来黄先生在和我谈到招聘的问题时，特意说：

“你在招聘时，一定要看应聘者是选择钱还是选择路？如果他是选钱，那么就不必太在乎他。

如果他是选择路，那么这个人就值得你去栽培。选择钱的人看的只是眼前的小利，而选择路的人看得却很长远，尽管在路的开始可能很艰难，但走到后面却是一条黄金之路。如果连路都是黄金铺成的，那还怕没钱吗？”

获得成功的捷径有两条：一是选对一条路；二是跟对一个人。正确的道路能使你少走很多歧路，只要你坚持不懈，就一定会获得成功。

向老总学习，不是因为他是老总，而是因为他优秀——要为自己能遇到这样一位老总而庆幸。一个好上司会让你受用无穷。遇到一个优秀的老总，不仅不会使你走弯路，还会使你在工作的过程中最大限度地提升自己。

有两位刚毕业的大学生，都很聪明，读书时成绩也都很出色，兴趣和爱好也很相同，对于他们来说，有许多工作机会可供选择。当时，有一家小型的物流公司同时给他们发了面试通知。

几个月后，两个人不期而遇，当谈起那家物流公司时，第一个去应聘的年轻人用一种厌恶的口气对说：

“那家公司太苛刻了，居然只肯给月薪 800 元，我拒绝了。现在，我已经在另一家公司上班了，月薪 1300 元。”

第二个小伙子则微笑道：

“我去面试时开出的薪水也是 800 元，但是我接受了这份工作。”

第一个小伙子很惊讶：

“你完全有能力找一份更好的工作，如此低的薪水，你不觉得太吃亏了吗？”

“我当然想赚更多的钱，但是我对那个老总印象十分深刻，我觉得只要能从 he 那里多学到一些本领，薪水低一些也是值得的。从长远的眼光来看，我在那里工作将会更有前途。”留下工作的小伙子非常自信地回答。

四年后，第一位小伙子的月薪是 2400 元，而最初薪水只有 800 元的小伙子，现在每月的固定薪酬是 8200 元，外加红利。

第一个小伙子被最初的赚钱机会蒙蔽了，而第二个小伙子却能用可以学到东西的观点来考虑自己的工作选择。

许多年轻人在选择工作时都会问“月薪多少”、“工作时间长吗”、“有哪些福利”、“有多少假期”，以及“什么时候调薪”。绝大部分人都忽略了一个最重要的因素，那就是“我要选哪些人成为我工作的导师？”

如果你是一位体校的足球队队员，毕业后想继续效力职业足球队，你选择球队的最重要因素一定是“哪位足球教练能教你最多，最能鼎立培养你。”

不惜代价为杰出的成功人士工作，寻找种种借口和他们共处，目的就是为了能多向他们学习。

优秀的人并不一定是有钱人，而是那些在人格、品行、学问、道德方面都胜一筹的人。从与他们的交往中，你能吸收到各种对自己生命有益的养分，可以提高自己的理想，可以鼓励你追求自己的理想，可以使你对事业付出更大的努力。

铁打的营盘铁打的兵

有人说商场如战场，那么员工就是士兵，公司则是营盘。

我们常说“铁打的营盘流水的兵”，那是因为我们没有把公司看作“家”，下班时，不记得关灯、关电源；办公室的电话随便打，办公用品随使用；工作出了问题拔腿就走，大不了再换一家公司。因为在很多人看来，这些都是公司的事，自己一个小兵，不需要考虑太多的问题。

可是我们不要忽略一件事，那就是，我们驻扎在公司这个营盘中，它既给我们提供保护，同时又需要我们来保护。只有每个士兵都像钢铁般强硬，才能浇铸一个钢铁般的营盘。

任老师在一所大学里任教，在这个汇聚了高、精、尖人才的校园里，他从来也不张扬，只是勤勤恳恳地做好自己的每一项

工作。

有一次，任老师和几个同事共同接下了一个研究课题，每个人分工做好自己的一部分，等做完后再汇总给校领导。

由于工作任务安排得很紧，任老师每天都把研究课题拷贝到U盘里，带回家继续做。可是在一天下班回家的路上，不幸发生了。任老师被一辆大货车从身后撞倒，当场昏迷。

当任老师被救护车送到医院后不久，他所在学校的校领导也闻讯赶到。这时，任老师从昏迷中清醒了过来。

他一看到校领导，就用十分虚弱的声音对领导说：

“校长，我的研究课题在书包的U盘里，你先看看被车压坏了没有，要是坏了，学校的电脑里还有备份。你让别的老师看一下，别耽误了他们的研究。”说完，就又昏了过去。

所幸经过抢救，任老师脱离了生命危险，只是严重骨折。但他在生命危急时刻还惦记着那个装有研究课题的U盘，这一举动，让校领导深深地感动了。

事后，学校领导曾经感慨地说：

“现在有些老师出了一点儿成绩就目中无人了，稍有不满意就斤斤计较。可是任老师别看他平时不言不语的，在那么混乱的情况下，他还能想着先把U盘保护好，真是到了关键时刻才能真正地看出一个人啊。”

像这种危机时刻，并不是我们每个人都能碰到的，但我们一定要记住，无论现在或将来从事何种职业，都要对我们的工作负责任。

一位老总评价说：

“单位里可能开除任何员工，但是像任老师这样的员工，估计不会有任何领导让他走。他会成为铁打营盘中最长久的员工，而且是最有发展前景的员工。”

我们每个人都是这铁打营盘中的一员，当我们全身心地投入这营盘中时，绝不会一辈子只做一个铁打的小兵，随之而来还会成为铁打的“将”，甚至铁打的“帅”！

别太在乎自己，地球不会因你而不转动

约翰·奈斯比特和帕特里夏·阿布迪恩曾在他们的著作《大趋势 2000》指出：

“在 90 年代的全球性经济繁荣中，人力资源，无论是对公司还是对国家而言，都是富有竞争性的优势。在信息经济时代的全球经济竞争中，人力资源的质量和 innovation 将成为一个分水岭或里程碑。”

公司最宝贵的资源就是人才，其实我们每个人都具备把自己打造成人才的本领。

在历经磨难的时候，我们中的有些人退缩了，或是止步不前，但有些人，会在磨难中成长，利用在危机中出现的机会，将自己打造成公司最具竞争力的武器。

我们在工作之前，一定要先明确目标，到底我们要干什么？我们想要干什么？这个目标就是圆心，而我们的圆心一定要和公司的圆心相同。

只有两个圆心重叠了起来，再加上自己的知识、经验和技能作为半径，才能画出一个完美的同心圆。相反，如果我们的圆心和公司的圆心没有画在同一个位置上，那么从整体上看，则只能是彼此牵制、彼此约束的。

叶小姐是一家公司的办公室主任，在公司里，她是跟随老总最久的一个，因此她也总觉得自己资历很深，便处处高人一等，将谁都不放在眼里。

有一次，因为工作上的一些问题，叶小姐和同事发生了争执，她一气之下去找老总评理，可老总并没有理会。这令叶小姐觉得既恼火又没面子，一气之下拎起包就回了家，并且接连几天都不去上班。

叶小姐是这样盘算的：自己是办公室主任，所有公司的资料和一些重要文件都由她来掌管，离开了她别人根本就不知道放在了哪里。自己不去上班，大家就无法工作，到时候老总也要来请

她回去。

第二天，叶小姐果真接到同事的电话，说老总让她去上班。叶小姐心中暗笑，可是却没有理会。

一个星期很快就过去了，叶小姐一边想象着办公室乱成一团的情景，一边趾高气扬地来上班，当她推开公司大门的那一刹那，她发现眼前的一切和她想象的一点儿都不一样。

大家都各就各位、有条有理地工作着，没有丝毫手忙脚乱的样子。看到叶小姐来了，大家只是点头示意，没有特别的惊喜，也没有特别的热情。叶小姐的心气儿登时低了几分，大家的工作状态都好得出乎她的意料。

老总得知叶小姐来上班以后，把她叫进办公室，并对她说：

“实在抱歉，我以为你不来了，已经提拔了一个员工顶替你的位置，负责办公室的工作。”

老总竟然把她辞了，这令叶小姐十分意外，也十分不解，她不明白，前几天还给她打电话请她来上班的老总，为什么在短短几天内就改变了主意？

原来，在叶小姐罢工的头两天，公司真的是一团乱麻，什么重要资料都找不到。可是没了叶小姐，公司还要运转，大家只得东翻西找，找工作要用的一些资料。

虽然这头两天过得是手忙脚乱，可是过了这两天，该找的资料都找到了，该用的文件也都整理清楚了，大家凭借互相之间的通力合作共同度过了这手忙脚乱的两天的日子，以后的日子里，大家又恢复了往日的工作状态。

本来想拿捏一把的叶小姐空打了如意算盘不说，还丢掉了自己的前程。不管你在公司的地位多高，也不要以为大家没你不行，没你就无法工作。对于老总来说，一个能精诚合作的团队，远远比一个才高八斗的“独行侠”重要得多。

第七章 主动：从要我做到我要做

在企业里，员工分为五种：

第一种，自动自发的员工。这种员工是在老总没有安排工作的时候，就能根据公司发展和规划的要求，主动去找事情做。这样的员工是每一个老总所希望的员工，也是在企业里最有发展前途的员工。

第二种，执行力强的员工。这种员工在老总的指示下，会将所有的工作落实到位。他们会得到老总的信任，放心地将工作交到他们的手里。这样的员工同样为老总所青睐。

第三种，打折扣的员工。这种员工虽然也会在老总的指示下工作了，但是他们的工作总是不能让人放心，更不会做足。老总推两步，他们走一步，工作中总是马虎了事。在企业里，老总是不能将重要的事情交给他们的。

第四种，混日子的员工。这种员工对工作没有什么过高的要求，做一天和尚撞一天钟。同样，公司也不会对这样的员工有更多的回报，一旦公司需要，他们将是最先被淘汰的人。

第五种，“烂苹果”员工。这种员工已经对公司的发展、安定起到了破坏作用，属害群之马。对于这样的人，一定要拣出来，不能让他们流毒于众。

职场成功的关键，就在于你是否具有自动自发的精神，是否能够成为第一种员工。在每一个企业里，能够获得老总的信任并有所成就的员工，无一不是具有主动精神的人。

能否完成从要我做到我要做的转变，是决定一个人在岗位上是否可以获得成功，是否可以取得成就的质的转变！

你是雇员，但你更是主人

进入职场的我们，虽然受雇于公司、企业，可是有一点我们

要明白：我们不仅是公司的雇员，更是自己的主人，也同样是所任职位的主人。

什么是主人？就是能够自动自发地去处理工作，并将工作做到最好的人。作为自己工作的主人，遇到问题的时候，有令要行，没有命令，当行也一定要行！

在华盛顿里兹·卡尔顿酒店的一名行李员接到一个电话，原来有一位刚刚离开客人将他的一份文件落在了酒店里。

第二天九点，这位客人出庭的时候将需要用到这份材料。

而无论他回来取或者派人送到机场去都已经不可能了，因为再有半个小时，这位客人就要登上从华盛顿飞往纽约的飞机了。

电话里，客人焦急的声音使行李员下定了决心：搭乘当晚最后一班飞往纽约的飞机，赶在第二天九点以前将资料送到法庭上！

作这个决定的时候，他知道酒店是不可能给他出路费的，但他认定了帮助这位客人也是他工作的一部分，虽然员工守则中并没有注明一个行李员要这样做。

当客人在法庭门口接过文件时，那溢于言表的感激之情倒让这个行李员有些不好意思。然而，现在坐在返程飞机上的他，更多的是担心自己会不会被酒店炒鱿鱼：工作时间，自作主张地跑到纽约去，这已经够他受了。

当他渐渐接近酒店大门的时候，发现酒店的气氛非常热烈，他们的总经理、部门经理都站在门口列队等候，很显然，将会有很重要的客人入住了，这是酒店的传统。

当他看到欢迎的队伍向他迎来的时候，不禁大吃一惊：难道是在欢迎我吗？

原来，当他还在飞机上的时候，那位客人打电话到酒店里，说像行李员这样具有主动的服务意识的员工真的很难得，觉得他做了一件非常了不起的事，并且表示以后到华盛顿去，一定还要住在拥有这样优秀员工的里兹·卡尔顿酒店里。

这件事被《纽约时报》的一位记者发现了，写了一篇非常感人的报道，一时间，大家都知道里兹·卡尔顿酒店有这样一个主动帮助客人、积极服务的员工。

因此声名大振的里兹·卡尔顿酒店，特别开展了向这位普通员工学习的活动。

这位行李员的成功在于，他在工作中具有主动的意识，并没有因为上司没说而不去做，这其实是职场中人的最大智慧：一旦工作需要，就主动地去做，决不退缩！

一个具有主动工作精神的员工应该是一个有勇有谋的人，有勇气有能力去做事情。这样的员工之所以被老总看重，是因为他们为老总添了一个能够想事情的头脑，而不仅仅是一只毫无思想的手。

不是上级，但能影响上级

或许你正好有一个不是很招人喜欢的老总，有着让人无法接受的坏脾气，遇到这种老总，你通常怎么办？

去斗争？那无异于“自杀”；

去和同事诉苦？千万别忘了“祸从口出”这条古训；

惟命是从？那你就准备永远在原来的位置上踏步吧；

满不在乎，无所谓？那就等着卷铺盖走人吧；

去逃避？雨一直下，你终究要躲到哪天？

该怎么办呢？

作为下级的你，是否一直在被动地接受老总的言行，你是否想过，你的言行也可以去影响你的上级？你是否有意识地去主动了解、接纳甚至是改变你的上级，是否想过要为自己的工作赢得一个主动的工作环境？

我在开设“如何有效与上级沟通”这一课程时，著名心理学博士、美国威灵基金会—北京董事长徐浩渊女士，讲述了她10年前在美国成功影响老总的一次经历：

当时她在美国读博士，老总是一位不很招人喜欢的男士，他对美国人和中国人的态度截然不同。虽然 he 自己是台湾人，但从不说自己是中国人的，也不说一句中文。这让周围的中国人对他很不满。

徐女士一直很留心地观察他，通过分析，直觉告诉她：他肯定曾经受过伤害！

后来，徐女士了解到，老总初中时，就一个人到美国读书，成绩特别好，但因为人长得瘦小，经常受到欺负。为了找到认同感，他努力地学英语，想消除口音。可是，学习成绩越好，他在学校里挨打的次数就会越多。现在，即使身为大学教授，小时候的伤痕和自卑感仍然根植于心。

这之后，一方面徐女士变得很理解他，另一方面也开始像呵护弟弟一样地呵护他，而且还经常用自己的言行改变他的民族自卑感。

一天，徐女士看似无意地告诉老总：一位中国的小女孩在今年的大学入学英语考试(SAT)中拿了满分。老总一愣，很吃惊，因为他自己也是学生中的佼佼者，但还从没有得到过这样的成绩。然后，徐女士瞥到老总在笑，很开心的样子。

徐女士为人坦然、开朗，很有亲和力。有时系主任有做得不对的地方，她也会毫不遮掩地说出来；对实验室打扫卫生的黑人也能有说有笑，所以，能和上上下下打成一片。

有一天老总对她说：“浩，那些美国人还挺喜欢你的。”

徐女士说：“因为我也喜欢他们！”

老总非常聪明，她的这句话对他触动挺大，因为他的内心一直是又怕又恨周围的人，所以才会有那样的表现。

就这样，徐女士渐渐通过自己的行动影响了他。

有一天，她的老总居然跑到实验室说：

“明天是周末，放假喽！”同事们都挺惊讶的！徐女士却真心地为他感到高兴：老总心中的坚冰终于开始融化！

不妨尝试着去主动走近你的老总，如果一直躲避老总的坏情绪，那么你永远只能在“逃亡”的压抑中生存，有智慧的员工不会这样做。

我们应该认识到：老总也是人，会犯错，会有缺点，需要人来帮助他们改正错误，发现优点，需要得到别人的认可而获得自信。这个人应该是谁呢？没有比每天和老总生活、工作在一起的



你更合适了。

一个积极优秀的员工应该怀着一颗成熟、平等的心，来和老总交流；帮助你的老总，更是在帮助你自己。

成为老总以后，我更能深刻地体会到这样的心情：没有比和一个充满自信、积极向上的员工一起工作更令人开心的事了！因为和这样的员工一起工作，我总是能够被他们带来的积极信息所影响，从而更加容易在工作中得到乐趣。

老总不在，要干得更好

当老总不在的时候，一般公司里会有三种员工：

第一种：积极自律，比老总在的时候更加认真负责地工作；第二种：严谨慎重，老总在与不在一个样；第三种：两面三刀，老总在时是龙，老总不在时是虫。

你是哪一种呢？或者，你认为哪种员工更会有前途呢？

毫无疑问，是第一种员工。

你的任何努力都是在为你的成长和进步积累资本，尽管表面上是为老总的公司工作，实际却是为自己工作。不仅工资和奖金要靠自己的工作业绩来换取，个人在公司的地位升迁、人格提升和品行锻造无一不是自身努力的结果。

我的一个朋友是一家公司的销售部经理，他给我讲了这样一段经历：前一阵，他的公司新推出了一个产品，为了争取更大的市场份额，准备对经销商大幅让利，并且找一家信誉好的经销商合作。

我的朋友作为销售部经理，准备到几家公司联系业务。他先到了第一家公司，当他表明他前来的意图时，一位负责接待他的女员工微笑着对他说：“对不起，我们老总出差去了，我们做不了主。”

朋友听了有一点失望，但还是继续向她介绍公司的产品，以及如何进行渠道开拓的设想，试图得到那位女员工的理解和回应。

但是令他失望的是，不管他说了多少，对方虽然仍是笑脸相

迎，可是话还是只有那一句：

“对不起，老总不在，我们做不了主。”

无奈之下，我的朋友只得去了另一家公司，巧得很，这家公司的老总也不在。正当他失望时，接待他的员工却主动向他询问新产品的信息，于是朋友向她进行了详细的介绍。

最后这个员工说：

“我觉得这是个不错的项目，可是您看我们老总碰巧不在，这样吧，您明天能不能送几个样品过来，我和老总联系一下，具体的事宜等老总回来以后再详谈。”

就这样，双方谈得都很愉快，第二天，我的朋友送去了样品，那位员工已经和老总通了电话，她的老总也很看好这个项目，就令她负责这件事，先进一批货试销。

结果，因为上货及时，整个城市的市面上只有这一家公司经营，货品还不到一个月就销售一空，这家公司净赚了10多万元。老总很高兴，决定再进一批货。

就在这个时候，朋友去的第一家公司给他打来电话，希望也进一些货，可是此时库里的货存有限，加上朋友对第一家公司的印象也不太好，所以还是把所有的货都给了第二家公司。

后来，朋友把这件事告诉了第二家公司的老总，老总当然非常高兴，对自己的这名员工很是满意，不仅在公司全员大会上表扬了她，并且对她进行了提拔与奖励。

当老总不在的时候，你就是自己的老总。不管老总在不在，也不管别人有没有看到，自己一定要努力，因为这样做了以后，收获最大的是你自己。不要以为那是公司的事情，所以能不管就不管，这恰恰是对自己最大的不负责任。

先走一步，海阔天空

每个进入职场的人，都希望有更多更大的发展机会，然而并不是每个人都那么幸运，机会毕竟是有限的。

与其听天由命，等待机会的出现，不如主动地去争取机会，

比别人先一步出手，机会说不定就是你的。

机会就像水里的鱼，你干等鱼上钩，就算是姜太公也得等上三年五载；可是如果你肯挂些饵，就是你对工作预付的投入，说不定机会立刻就来了。

我一个朋友的儿子在一所普通大学读计算机专业。大三那一年，在父亲朋友的帮助下进入一家知名科研机构实习。

刚去的时候，他只知道干坐着，这一坐就是一个半月，后来他实在坐不住了，也因为和同事混熟了，就开始和同事一起讨论“活计”。

那时，研究所正在做一个金融系统的数据库，大家忙得焦头烂额，他在旁边东帮一点西助一块，居然做得又好又快，渐渐，同事们一有做不完的程序就叫他帮忙，到研究所没出三个月，人缘混得极好。

后来，这个数据库投入运行，极为成功；同事没有忘记他，都为他向领导请功。

领导没有马上表态，而是交给他一个新的任务，说：

“三个月内完成就行，到时给你一个实习鉴定。”

之后三天，他一步也没离开单位，全力投入到工作中。

第四天上午，当他告诉领导任务已经完成时，上司吓了一跳，对他刮目相看。又给他几个任务，并且给的时间都很少，但他每次都能提前完成。

实习结束，领导没多说什么，不久后直接到他的学校点名录用他。

有人觉得很奇怪，问他：“到单位来实习的有好几个品学兼优的研究生，你都不要，为什么会选中一个普通的大学生？”

“因为他有很多人不具备的潜质。”领导回答说。

有一次，研究所的上级单位临时借调他去帮忙，结果，这个部门以前的报表都是最后一个交，并且还经常返工，但这一次，我朋友的儿子不仅第一个送上报表，而且一次性顺利通过。

这样的年轻人有哪个上司不喜欢呢？很快，上级单位就点名要他，现在他做的事情是负责给新来的研究生、本科生分配工作。

如果你永远只等着老总去给你安排任务，那么你就永远处在“不推不走、不打不动”的状态，相信无论哪个老总都不会喜欢这样的员工。

相信每个人都明白没有付出就没有收获这种浅显的道理，想获得机会、得到老总的青睐也是这样。想成功，就要先把你的工作成绩拿出来。先一步付出，才能先一步到位。

超越份内事，机会不请自来

是否你一直等的那个机会，总也轮不到你？是否你本职工作做得非常到位，却等不到升职的通知？

那么建议你不妨先做一些份外的事情，让你的老总发现，原来除了本职工作，其他的事情你也可以做得很好，那么，下一次调职的机会可能就属于你。

让我们来看这样一个故事。

小谢本科毕业以后，只身来到北京，想找一份工作。可是刚到北京，就被小偷光顾了，她身上的钱和证件全部被偷走了。没有了证件，好的工作根本找不到，无奈之下，她只得到一家公司里做起了清洁工。

小谢并没有抱怨，而是踏踏实实地工作。后来小谢发现，她每次打扫垃圾桶时，都能看见里面有很多公司废弃掉的文件。她觉得这样不妥，这栋写字楼里有很多家公司，说不定其中就有自己公司的竞争对手。

如果废弃的文件就这样整张的丢在垃圾筒里，万一被对手看到，说不定就会泄露公司的商业机密，从而给公司带来损失。于是她就趁清扫总经理办公室的机会，向总经理提出了自己的看法。

总经理听完心中一震，急忙叫来秘书询问。原来公司的碎纸机两个月前坏了，但负责办公室物品管理的员工当时很忙，一直都拖着没去买，后来渐渐地就把这件事忘得一干二净了。

总经理得知后很生气，将失职的员工批评了一顿，又表扬了小谢。在得知她是一个本科毕业生后，总经理非常惊讶，在他看

来，一个本科生能把一份卑微的工作做得如此细致，简直是不可思议。

总经理对小谢说：

“一个大学生，做着如此卑微的工作，还能处处都想着维护公司的利益，真是难能可贵啊。”后来，小谢就成了总经理的秘书。

工作只是你的任务，并不是你牢笼，不要用工作圈住自己的发展，没有哪部法律条款上写着清洁工就不允许做总统的工作。

先让自己的付出超过报酬，然后 报酬会超过你的付出

著名成功学家拿破仑·希尔有一句话：

“提供超出你所得酬劳的服务，很快，酬劳就将反超你所提供的服务”。

一天下午，长城饭店的一名工作人员送客人到机场。在候机厅里，他听到了飞机晚点的通知。

原来，由于日本大阪机场上空有雾，当天去往大阪的航班因此推迟半个小时。他转念一想：从北京飞往大阪要三个小时，而大阪机场在下午 3：30 就关闭了。现在这个时间，今天这趟到大阪的航班无论如何也来不及了。

他立刻打电话回长城饭店，将情况说了一下，让那边做好准备；然后，他向飞机场的值班办公室走去。

办公室里，航班的负责人正在满头大汗地打电话。果然，今天这趟飞往大阪的航班已经取消了，而航班的负责人正在为因飞机推迟而滞留的 150 名客人向酒店预定房间。

这个工作人员立刻向负责人作了自我介绍，并把报价单拿了出来。负责人看到报价单大吃一惊，这个单子上的价钱比别的酒店贵出了好几倍！

可是，结果却是出人意料的，机场最后选择的饭店正是长城饭店。为此，长城饭店整整多出了 30 万元的利润！

原来，无论是哪家酒店，都不能在仓促之间一下子空出那么

多房间同时安排 150 个客人，而只有事前有所准备的长城饭店有这样的能力。

那个工作人员正是凭着这一点，为自己工作的酒店赢得了超额利润。

他主动工作的精神为他后来赢得了很大的发展。

更可贵的是，这个职员在做这件事的时候，并没有想过：酒店给我什么报酬了呢，我为什么要管这个闲事？

你认定的事就做下去，报酬会随着你的投入滚滚而来。

要明白，你工作的目的并不仅仅在于报酬，斤斤计较的人不会有发展的。一个没有长远目光的人，成天只想着解决温饱，那他便永远只能达到温饱。

第八章 责任：会担当 才会有大发展

没有责任感的人是不会有社会认同感的，没有人会相信这样的人。一个人的信用度和他的责任感成正比。

能担当大事的人，才能赢得更多人的帮助，也才更容易有大的发展。

拿得起责任 放得下架子

俗话说，“大丈夫，要拿得起，放得下”，职场中也要拿得起放得下，只不过这里指的是要拿得起责任，放得下架子。

将责任承担起来，放下架子肯接受老总的批评，有了这样的态度，有几个老总会不被打动呢？

小周是公司的文秘，最近老总旧病发作，对症的特效药却一直找不到。小周留心了很久，终于功夫不负有心人，一次，上班路上看到一家药店有售专治这种病的药，于是停留了一下，买了两盒。可是，却为此迟到了半个小时。

一进办公室，老总正在见客户，看见她就怒气冲天地说：

“你是怎么回事，今天李总来要用资料，你不知道吗？”

“对不起，是我错了。”

当着客户的面，小周决定先不解释而是承认错误。

下午，客户走了，老总一个人在办公室，小周将特效药放在了老总桌子上。老总一下明白了，对她有些歉意也有些感激，问道：

“早晨是因为给我买药迟到的吗？”

小周笑了一下说：

“无论怎样，我迟到是不对的。而且今天有重要的客户来，因

为我迟到让客户等材料，真的不应该……”

后来，小周因为工作表现出色，升职为办公室副主任。

一名有智慧的员工要懂得忍辱负重，懂得体谅老总的心情。

或许，老总因为一时之气，向你发了脾气，即便再委屈，也不要当面顶撞老总，更不要当着客户和下属的面和老总较真，这样会使老总觉得你在向他的地位和尊严挑衅，最后只会使你失去老总的信任。

几乎每个在职场中的人都肯定会犯这样或那样的错误，如果你工作出了问题，不管问题的责任在不在你，请注意，千万不要立刻跟上司解释，因为急于解释会给你的上司留下不负责任的印象。

小周的成功之处就在于，尽管她是因为为老总买药挨了批评，但她却不因此而感到委屈，而是真诚地为自己迟到做检讨。真相大白后还能保持这样一种职场素养，这就是一种“拿得起责任，放得下架子”的体现。

小温被调到企划部以前，就听说企划部的张主管有“魔鬼”之称，几乎每个在她手下工作的人，不出三个月就会因为无法忍受她的刁难而辞职不干了，甚至在公司里有这样一个传闻：如果总裁想把谁开了，就把他调到张主管手下……

当很多人都在暗数着小温会待到第几个月辞职的时候，小温却很沉得住气。让她加班的时候，她想：就算帮我家里省电费了；批评她，她就想：就算是培养我的耐心，帮助我去掉娇气了。

同时，小温也在想：张主管为什么会这样呢，她的脾气和性格一直都是这样吗？

小温通过了解，知道张主管有过一段不幸的婚姻，现在独自带着孩子生活，工作和家庭都要兼顾，压力可想而知。

了解到这些以后，小温一下子释然了，她在心里暗下决心：一定要想办法帮助张主管，如果能帮助她可以从感情和工作、生活的压力中释放出来，那岂不是对所有人都有好处吗？

小温开始采取主动方式，她知道张主管有胃病，就给她买药；如果张主管因为忙错过饭点，她会很自然地帮她带一份。

一次，张主管的孩子生病，学校打电话过来，可是，张主管却有紧要的工作无法走开。小温知道后，赶紧处理好手头的事情，赶到学校接孩子去看病拿药。

等张主管赶到的时候，孩子的病情已经好转了，张主管非常感激她，两人的关系从此一下子贴近了。

从那次以后，张主管的情绪开始变得越来越平和，整个企划部的气氛都因此轻松起来。

过年的时候，小温特意给张主管发了一个邮件。她在邮件里说：我们大家都很尊重你，这样感觉很好，祝你新年愉快。

过完年后，大家发现张主管变了，对员工有笑容了，整个企划部像换了一个天地一样。

正是由于小温的忍辱负重，以爱和尊重开路，不仅为自己，也为她的上级，更为这个单位创造了一个快乐的气氛。

任何老总都不会喜欢没有担当、不负责任的员工。所以，出了事请，不管问题在哪儿，你一定要先承认自己的错误，这是解决困境的最好方式。

优秀者就是优秀的责任承担者

责任感是每个老总最看重的员工品质，没有人认为，你必须每件事都做得毫无纰漏，天衣无缝，但是，一旦出了问题，敢于承担责任的那一个，往往更容易得到机会。

小张和小王是速递公司的两名职员，在两年的时间里，他们俩一直是工作搭档，工作很认真也很卖力。上司对这两名员工也很满意，很多次都透露出要提升他们的意思，然而一件事却改变了两个人的命运。

一次，他俩奉命把一套非常重要的模板模型送到一个客户那里去，老总反复叮嘱他们路上要小心。没想到，客户公司的电梯坏掉了，但按规定，他们必须按时将模型送到客户在八楼的办公室。

于是，小张凭着自己力气大，背起模型开始走楼梯上去。在即将抵达八楼的时候，小王说：“我来替你一下吧。”

可是，就在两个人换手的一刹那，模型掉在了地上，摔得粉碎。

“你怎么搞的，我还没接你就放手。”小王大喊。

“你明明伸出手了，我递给你，是你没接住。”小张辩解道。

他们都知道模型打碎了意味着什么，没了工作不说，可能还要背负沉重的债务。果然，老总对他俩进行了十分严厉的批评。

事后，老总找两个人单独谈话。小王一见到老总，就竭力为自己开脱，将责任全部推给小张。

“他不该逞能将模型背上去。”小王最后说。老总一直沉默着听完了他的话，说道：

“好的，我知道了。”

小张走进办公室，将全过程告诉了老总，然后说：

“这件事我负有很大的责任。如果需要赔款的话，小王的母亲正在生病，他的责任我来负。我一定会弥补我们造成的损失。”

几天后，老总请他们到办公室，对他们说：

“公司一直对你们很器重，没想到发生了这件事。不过也好，这使我们更清楚哪一个人更适合在公司发展。我们更需要一个勇于承担责任的人，因为这样的人值得信任。”

这次“意外”对于小张来说，反而成了好运的开始。

任何一个老总都清楚，一个能够勇于承担责任的员工，对于企业有着重要的意义。他们敢于担当的品质，会赢得老总的信任。小王的工作能力并不一定比小张差，可正是他缺乏责任感的表现，导致老总失去了对他的信任。

对自己的行为负责，对公司和老总负责，对客户负责，只有这样的员工，才能在公司中有所发展。

工作没有“打折卡”

现在的商场里总会有一些打折活动，或者喜欢发一些打折券，来吸引消费者。可是，在职场里，却是一丝一毫都不能打折。

因为，在工作上打折，损失的不仅仅是客户和老总，还会透

支你的前途。

我们先来看一下下面的故事，这样会更好地理解什么是“责任”。

2004年，在内蒙古某中学，一天晚上7点补课结束后，1500多名学生在从该校教学楼东西两个楼道口下楼时，一段楼梯护栏突然坍塌，由于没有灯光，再加上楼道内拥挤，致使下楼至此的学生不断摔下楼梯，最终酿成21人死亡、47人受伤的惨剧。

第二天，警方就公布了调查结果：

其一，事故发生地的楼梯的12盏灯中1盏没有灯泡，另外11盏也不亮。事故发生的当天下午，还有老师向校方反映灯泡照明问题，校方以“管灯泡的人员不在”为由，没有及时处理潜在的安全隐患。

其二，技术监督部门怀疑这所中学教学楼楼梯护栏实际使用的钢筋强度不够。

其三，学校的这座教学楼在未经验收的情况下就投入了使用。

其四，事故当天，应该带班在岗的相关人员正与教委、本校和其他学校的18位老师在当地一家饭店喝酒。

无独有偶，新闻报道称，北京某家医院在同一天为两个患不同病症的儿童做手术。由于手术时间只相差十几分钟，当时又只有一辆手推车，护士懒得奔跑两趟，便把两个患儿放在同一辆车上。

进入手术室后，在未核对患儿病史信息的情况下，就随意地把两人放到了两个不同的手术台上。

结果，要施扁桃体肥大摘除术的患儿失去了胆囊，另一位喉管正常的儿童却留下了咽部残疾……

就是因为这些单位里某些员工责任感的缺乏，导致许多无辜的人承担了沉重的后果，同时也使单位的形象受到了极大的损害！这样的员工在他们的单位里会是优秀的员工吗？会得到老总的赏识和重视吗？

喜欢足球的朋友都知道，精彩的足球比赛需要优秀的职业球员。因为优秀的职业球员不仅表现出良好的竞技水平，而且会展

现出其优秀的人格和对足球事业的高度责任感。

在比赛中，作为一名职业球员，不仅能高水平地打好比赛，更能对场上的一些变化与突发事件表现得非常理智与冷静，表现得非常有责任。

作为球迷，人们可以顿足捶胸，可以大声叫喊以排遣愤怒，但作为球员，比赛当中任何形式的过激行为都不但不能解决问题，反而会降低自身的品格，降低足球运动的品位。所以，优秀的职业球员从来都不在球场上表达自己的任何情绪。

在工作中，同样需要每位员工都具有强烈的职业责任感。有了对工作的责任感，你才会在做每项工作的时候都考虑到公司的利益而做到最好。

有责任感的员工对于手头的工作会百分之百地负责，所以他会用大量的时间和精力，去研究将工作做好的各种机会和可能性。

能够把所有事情都做成、做好，不打折扣，这才是一流员工应有的素质。

扩大“承担圈”，便放大了“成功圈”

责任往往是和成功相伴而来的，多负担起责任，就多接近成功。承担工作以外的责任，就会使你有工作以外的收获。永远拘泥于自己的工作小圈子里，就永远跨不进成功的大圈子里。

王先生是一位兢兢业业工作了20多年的老技术工人，后来工厂因为发展的需要，从国外引进了5台工业用的大车，由王先生负责技术维护。

可是还不到半年，这5台车就突然坏了，怎么也发动不了。于是王先生就带领技术组到车上找原因，同时也联系了生产该车的外国技术专家。

外国专家了解了有关情况，结论是：故障是因为工厂工人操作不当所引起的，他们不负责维修。

王先生却认为，工人完全是按照说明书进行规范操作的，没有不当之处，于是，他向外国专家提出了自己的看法，但是几个

外国专家坚持自己的意见。

工厂的领导犯了难：如果承认是工人操作不当引起的故障，那么厂家就不负责保修，5台车的维修费用要自己掏，算下来怎么也得两百多万元。可是如果不承认，因为自己的技术人员不精通这方面的技术，又提不出有力的证据。

就在领导准备咬牙承担这笔巨大的损失时，王先生却坚决不同意。他亲自带领几个技术工人，在车上一待就是几天，用各种检测工具从头开始，一点一点地检测各种数据。

终于，在第四天早上，王先生在一组数据中发现了问题，这组数据足可以证明，这五台车在生产设计时就存在着严重的问题。

当王先生把这组数据放在外国专家面前时，一直趾高气扬的外国专家顿说不出话来。最后，厂家不得不承认是自己设计时的疏忽，才导致了5台车的故障，维修费用由生产厂家全部承担。

王先生的举动使工厂避免了很大的损失，领导也从此对他另眼相看，并提升他为工厂的技术总监。很快，王先生的事迹就在业内传开了，很多技术工人都以他为榜样，常常有人慕名而来，向他请教各种技术问题。

就在领导都已经做好了自己承担损失准备的时候，为什么王先生还这么坚持不放弃呢？就因为他把自己真正当成了公司的一分子，把公司当成了家。如果有人侵害到你自己家庭的利益时，相信你一定不会漠然。

在工作中，有很多人都会觉得多一事不如少一事，反正不是我出的问题，也就没必要去承担责任。可是他们没有想过，自己和公司是一体的，不管发生了什么，公司内的任何一个人都无法逃脱干系。

你能够承担起职责范围之外的责任，公司自然会给予你工作之外的报酬，而你的信誉度——这种无法估量的潜在资产，更会给你带来意想不到的收获。

我们来看看 IBM 大中华区副总裁、金融服务事业部秦总经理是怎样描述自己在 IBM 的发展的：

“我在 IBM 的经验里最值得怀念的就是我自己做销售人员的

时候，虽然我在 IBM 做过各式各样的工作，而我一直很怀念做 IBM 业务的三年零八个月的时间，那时候，每个人都叫我秦代表。

一个成功的销售人员，必须要扮演好一个角色：在公司面前，你代表你的客户；在客户面前，你代表 IBM 公司，所以这个代表的意义应该是双重的。”

是什么使一个“秦代表”在 IBM 数百上千名员工中脱颖而出，成长为一个“秦总经理”的呢？如果你真的读懂了上面的那些话，你就会明白了。

作为 IBM 的业务人员，为什么要去代表客户呢？我只要做好自己的销售工作就好了，为什么还要去承担代表客户与公司沟通的责任呢？

如果你一直这样想，那么你充其量就只能做好一个销售员，但你永远不会有大的发展。

正因为秦代表承担了工作的责任，帮助公司和客户建立了有效沟通，才使他在承担责任的同时，获得了升职的能力和机会。

“一脚油门，一脚牢门”

我曾经认识一个老司机，他从 18 岁开始开车，直到 60 岁退休，40 多年的时间一直在跑新疆、西藏等长途。可是，却一次重大事故也没有发生过。

于是我问他：

“你是怎样做到的呢？”

他呵呵一笑，说：

“这么多年来，只要一上路，就想着我的这两只脚，一脚踩在油门，一脚踩在牢门！——踩得好，顺利飞奔，踩得不好，就得进监狱了。我哪能不小心翼翼！”

我非常敬服这位老师傅的职业智慧。很少有人能像他那样理解责任背后的实质。

责任，就是底线，没有回转之地，它的背后就是悬崖！

1999 年 1 月 4 日，重庆綦江彩虹桥一声巨响，建成仅 3 年的

桥突然整体坍塌，40人死于非命，之后，全国“豆腐渣工程”塌声四起。

云南省投资3.8亿元修建的云南省昆禄公路，正式通车才18天，就出现路基沉陷、路面开裂。

投资760多万元的江苏省徐州市济众桥改建工程，原定于2004年6月28日举行剪彩仪式，却在27日坍塌，多等一天都不行。

2004年11月18日，“钟祥大桥”禁止各种载重车、货车从桥上通过，改从钟祥大桥南侧的钟祥皇庄由汽车轮渡渡运，其原因是这座大桥已成为危桥。

1999年3、4月，“綦江虹桥垮塌案”涉案的14名责任人被重庆第一中级人民法院一审宣判。

原綦江县委副书记林世元、原綦江县城建建设管理委员会主任张基碧、原重庆市市政工程质量监督站站长赵祥忠、原綦江县人大常委会副主任贺际慎、“虹桥”工程组织承建者费上利等人，分别因受贿罪、玩忽职守罪、重大工程重大安全事故罪、玩忽职守罪等罪名，被判处有期徒刑6年至死刑，并对其中部分责任人处以2万元至50万元的罚款。

2004年4月6日，朗讯总部向美国证券交易委员会和司法部递交了一份文件，称已经解雇了中国区的4名高层管理人员，该公司中国区董事长兼总裁戚道协、首席运营官关赫德名列其中，理由是他们在企业运营中对内部管理控制不力，可能违反了美国的《反海外腐败法》。

1997年，美国国会通过了《反海外腐败法》，其目的是防止海外公司采取贿赂等不正当手段来提升业绩。

根据该法律，美国公司的海外机构若出现违法事实，总公司必须承担重要责任。违法公司将被处以最高达200万美元的罚款，违法的美国公民将被处以最高达10万美元的罚金，并被判入狱5年。

巨子与囚徒仅一步之遥！

通立建材股份有限公司副总经理彭先生说：“我很看重个人名

誉，身为职业经理人，名誉毁则意味着前程毁。诚信本身就是一个职业经理人的金字招牌，违背职业操守，就等于砸了自己的招牌。”

彭先生曾经两次拒绝高达数十万元的贿赂，多次关闭“后门”，使得一些经销商背后骂他“顽固不化”。

一次，某经销商为了拿到低价格的经销权，三次登门拜访，还委托朋友送来一个最新款的 SONY 笔记本。原以为送了电脑事情会好办些，结果，电脑被原物送还，一切还得照规矩办。

“不是我一定要保持什么高格调，而是恪守职业操守是我的一贯原则。人生最大的敌人，不是别人，而是自己，纵容自己就是毁灭自己。”

人在职场，面临各种诱惑与打击，那么，到底该做哪类人呢？其实，无论是最高决策者还是普通员工，都在遵循着自己行为规则中不言自明的信念，他们的行为都离不开责任与利益两把标尺，如何把握，最终还要看自己。

钉好一枚纽扣，比缝一件粗制的衣服更重要

皮尔·卡丹曾经对他的员工说：

“如果你能真正地钉好一枚纽扣，这比你缝出一件粗制的衣服更有价值。”

你手头的小工作其实正是大事业的开始，一个职场人士的责任感的高低，就体现在这些小事上，能否认识到这一点，就意味着你能否做成一项大事业。

1984 年，美国总统里根到上海访问，下榻锦江饭店。里根总统和夫人南希早上起来，服务人员已经准备好了晨衣，里根和夫人穿上一试，不由得惊讶起来：

“哦，这么合身！就像为我们量了尺寸定做的。”

里根和夫人没有想到，锦江饭店早已留有他们这方面的档案资料，而且还知道南希喜欢鲜艳的红色服饰，事先专门为她定做了大红缎子的晨衣。

为了感谢锦江饭店出色的服务，里根在离开锦江饭店时，除在留言簿上留下他的赞誉之词外，还特地将他们夫妇的合影照片夹在留言簿内，并在背面签有“赠给锦江饭店留念”字样。

类似发生在锦江饭店的事情还有很多。

意大利总统佩尔蒂尼访问中国，来到上海，下榻锦江饭店，住进了总统套房。佩尔蒂尼进入房间后，取出自己的物品，并将电动剃须刀放在盥洗台上。

负责为总统服务的服务生发现，总统带的电动剃须刀是三插头的，而锦江饭店客房内的电源均为两眼插座。

第二天早上，总统按铃，服务员走进他的房间，未等总统开口，服务生就把事先准备好的三眼插座递了上去。总统惊讶地接过插座说：

“太好了，我刚发现插座不能用，你就给我送来了三眼插座，服务真周到！”

这位服务生周到的服务使总统惊赞不已，在访问我国其他城市时，他还对这件事情津津乐道，不住地赞扬。

细微之处见真章。如果没有这些细节上的认真负责，怎能使你的老总相信，你能在大事上承担责任呢？

小周是一家音响设备公司的工作人员，他每次给客户送音响的时候，都很注意一些小细节。

比如，在给客户送货的时候，刚拆开的设备都是全新的，他总是戴上一次性的塑料手套为客户安装，安完之后，连一个细小的手印都没有。

他还特意将服务卡上的售后电话用笔勾出来，让客户一眼就能找到，然后把使用说明书、发票、服务卡等票据全放在一起，交给客户。

小周所做的这一切，公司都没有要求，但他却很细心地全考虑到了，而且每一次都是这么做的。

时间长了，有一些老客户特别喜欢小周，甚至在购买音响器材的时候，指名要他负责。就这样，小周的工作能力被公司看中，提拔他为客户经理。

其实小周所做的一切说起来真的一点儿都不难，我们每个人都能做到。说简单了，就是认真细心。说高深了，也就无非是在细节上认真负责。一个人的工作精神、工作面貌如何体现？就是在这一举手一投足中体现。

对自己的工作认真负责，将每一件事都做到最好，这正是一个优秀员工的素养。也只有将每一件小事都做好的员工，才能让老总放心将重要的事情交到他的手上。

活儿是给别人做的，更是给自己做的

一位老总，只有30来岁，却已经拥有一家工程承包公司，下辖4个工程队。

在一次上课的时候，他给我们的学员讲了这样一个故事。

在一个装修队里，有一个四川青年，个子不高但人很爽快，他不仅活儿干得漂亮，并且总是想办法给房主节省材料，什么钉子、胶水、木料等。他宁肯用自己的手试胶水的黏性，也不愿浪费房主的一块木板。这给房主留下了很深的印象。

在他要离开的时候房主问他：

“你每次都这么细致地给别人干活，不觉得亏吗？”

他一笑：

“活儿是给自己干的！”

房主非常吃惊，想不到这句好似富有禅机的话竟然是从一个民工嘴里说出来的。

这位小伙子说：

“我爷爷年轻的时候很穷，买不起房子，就每天做一块木板、一个钉子加到上面去。到了我懂事的时候，房子大了，也巴巴实实地（四川方言：结实的意思）。爷爷说，啥子都是一样的，你糊弄它，它就要到你起（和糊弄的意思相近）。

我给别人干活也就像盖房子，敲进去一颗钉子，加上去一块木板儿——活儿干得漂亮，人家给我传播好名声，干不好，人家给我传播坏名声。你说要哪样呢？

再说，主家看了高兴请我的客，我还不是开心的？你们北京同仁堂不就有副对联吗，‘炮制虽繁必不敢省人工，品味虽贵必不敢减物力’……”

小伙子离开没多久，就接到一个让他去应聘的电话，而通知的发出公司，竟然是一家颇具实力的大型建材连锁店。

原来房主就是那家大型建材连锁店的总裁，他的一番话使房主下定了决心：一定要聘请这个小伙子到自己的公司。

10年的时间，这个来自四川农村的小伙子，从分店的经理做到区域总裁，最后成就了自己的一番事业。

结尾的时候，他说：

“你们一定猜到了，那个小伙子就是我……”

正像美国著名成功学家拿破仑·希尔有句名言所说的一样：

“一切的成就，一切的财富，都始于一个意念。”这位工程队老总的成功就是来自他对工作认真负责的意念。

你有没有想过，你手上所做的每一件工作，其实都是为自己做的；在服务别人的时候，你所得到的并不仅仅是工作的报酬，还有技术的锻炼、品质的提升和名誉的提高。

工作既然是你的，工作的责任自然就要由你来承担；对工作的责任感的高低，同样就是对自己责任感的高低。

一个自爱的人，一定是一个对自己有高度责任感的人，他会认真负责地做好每一件工作，因为这对他的名誉、尊严和前途都至关重要。

正如我们耳熟能详的那个关于老木匠的故事：

老木匠要退休了，主人让他最后盖一所房子。他应付了事地将房子盖好交工。谁知主人对他说：“房子归你了，我将它作为你一生辛苦工作的报酬。”

你是否想过，有一天也会面临老木匠那样哭笑不得的境地？

工作的结果是别人的，成果却是你自己的，不要为此犯糊涂，将工作应付了事。眼光长远的员工，都是对工作负责的人。

第九章 执行：保证 完成任务

汤姆·爱迪生曾经说过一句话：

“如果你只有愿景，而不能将它实现，那是很空洞的。”

惠普现任 CEO 马克·赫德接受新浪网采访被问到他选择人才的标准时说：

“……非常重要的是他有非常强的执行能力，就是要将事情做成……所以，我们强调做事情有很强的执行能力，（能）把事情做成……”

执行力一直是每个著名企业挑选人才时非常看重的能力。提升自己的执行力，就是每个职场人士能够在职场晋级的砒码。

不是做事，而是做成事

不管你做的是什工作，请对你的工作负责，认认真真，把工作做到最好，不要只做到“差不多”，那样你是永远不会在单位里有大发展的。

美国有一位普通的银行职员叫肯罗·戴亨斯。后来，他在一家汽车公司找到了一份工作，半年之后，他向老总写信自荐，询问自己是否有机会得到提升，老总对他说：“可以让你去监管新厂机器设备的安装，但我不能保证可以给你加薪。”

戴亨斯从没接受过这方面的训练，连图纸都看不懂，但是，他却紧紧抓住这次机会，利用自己的魅力和口才，请来一些技术人员帮助他完成了安装工作，并且比原计划提前了一个星期完工。

最后，老总不但提升了他，薪水也提升了 10 倍。

在一次谈话中，老总对他说：

“你不懂图纸，我知道，如果你当时因此而推掉这个工作，我也许会将你辞掉。”

戴亨斯后来成为了亿万富翁，并在退休后担任美国南方政府联盟的顾问。

积极的人更懂得利用身边一切资源，他们那热情如火的作风，也很容易打动别人。他们往往更加注重事情的结果，几乎从一开始，他们就在想怎样才能把事情做成功。

美国独立战争期间，南、北方军团为了占领一个军事要地，都派出了 300 人的分队前去抢占。两方距离相当，关键看谁能够最先到达。

南方队长下令：除中午休息半个小时外，整天都必须急行军。傍晚的时候，他们终于到达阵地，300 人实到 270 余人。

然而，令他们吃惊的是，等待在阵地上的是 30 余挺机枪，他们虽然具有人数上的绝对优势，可是，地形的劣势却使他们一败涂地。

等南方分队最后掉队的 20 余人到达阵地的時候，他们看到的是 200 多具尸体，还有飘扬在阵地上的北方军团的战旗。他们震惊之余，怎么也想不明白，北方分队是如何赢得这场战斗的。

原来，北方分队出发的时候，分队长就发出命令：路上不许休息，不能有任何停留，不管任何人掉队，整个分队必须保持最快速度前进，总之，不惜一切代价，非要赶到阵地上去不可。

他们以 200 余人掉队被淘汰的代价，使仅仅 30 余人最终赢得了战斗。

这其中没有任何侥幸的机会，如果没有这种不顾一切不达目的不罢休的作风，最后躺在阵地上的失败者可能就是他们。

进球才是硬道理

巴西足球队和法国足球队在世界上都是很有实力的球队。在一次比赛中，巴西队败给了法国队。

比赛结束后，记者采访了一位巴西队球员，问：“对于这场比赛，您的看法是什么？”

“很好！”巴西球员说：“我们的球员表现得很好，有一个受了伤，而还有一个牙齿也出了血，对方球员没有人受伤，并且他们也只是走运罢了，糊里糊涂地就进了球……”

后来，有关比赛的报道出来了，在报道里记者说道：“这是一个什么样的球队呢？失败已成定局，竟然还要损人利己。无论借口有多少，进球才是硬道理！”

这不禁让我想起了2004年6月13日凌晨那场本以为比较沉闷的葡萄牙欧锦赛，却因为爆出了最大的冷门：葡萄牙主场1比2不敌希腊，而使人惊叹不已。

希腊队尽管在控球时间上没有葡萄牙多，但还是战胜了葡萄牙队。葡萄牙球队中黄金一代菲戈发挥了较高水平，但与队友的配合难以默契，致使这支强队最终输给了弱旅希腊队。

在球场上，不管你的技术多么熟练，不进球也是零。希腊队打法简单，可还是进了球，赢了强队葡萄牙队。在赛场上，进球就是胜利，进球才是硬道理。

绿茵场上，无论是否曾经旗鼓相当，没有进球就是输家；无论曾经的强弱，没有进球就是败军之将；无论曾经是朋友是兄弟，没有进球就只能被淘汰！

而我在这里想说的却是：在足球场上，没有永远的敌人或朋友，只有永远的进球；职场上没有永远的问题，只有永远的将任务完成！

“烧开一壶水”

如果你去烧一壶水，是断断续续，烧一下就停，还是一鼓作气，不停地烧下去，直到开了为止？

如果断断续续地烧，恐怕一万斤柴也不能将水烧开；但是，如果一鼓作气烧下去，一斤柴也用不了。

那么你是否想过，在你做事的时候，是否也像烧水这样，一

口气做好呢？

作为一个成功学家，我经常会被问到这样的问题：在一个单位里或一个岗位上，要想取得成功，最重要的工作方式是什么？

我个人认为这样的问题很难回答，因为人生成功的方式有很多种，每个单位认可的工作方式也不同，每个岗位的要求又都会不一样。

但是，有一个工作习惯是所有单位都非常看重的，也是每个希望获得岗位成功的职员所必备的，那就是：保持高效率的工作方式。

什么叫做效率？就是在单位时间内，完成工作的数量与质量。高效，就是要多、快、好、省地完成任务。

我们公司曾经因为业务关系需要做一个网站，负责网站的女孩是一个新到公司不久的毕业生。在最开始，由于她很积极地关注和投入这个网站的建设，我决定将网站的事交给她来办。

可是，这一做就是四个月。做一个网站哪需要花这么长时间？

我非常着急，还因为这件事情批评过她很多次。

为什么主动做工作还会受批评，为什么出力了反而不讨好呢？难道是因为她的积极性不够而受到批评的吗？

当然不是。

真正的原因是她办事情太没有效率，拖泥带水，每次和做网站公司的联系也是点到为止，从不用心去盯，就像烧水一样，烧一下就停，几时才能完成工作？

办事拖拉是效率的大忌。有些时候，为了末节的东西而去浪费时间，是很愚蠢的做法。

做工作就要集中力量解决问题，而不能为了别的事情分散精力。即便有问题，也要明白你解决这个问题是为什么服务的。

据说美国前总统杜鲁门的桌子上摆着一个牌子，上面写着：

“Book of stop here”（问题到此为止）。

在很多机械化的工厂里，许多工人站在一条流水线上工作，每一道工序是否按时保质地完成，都会影响整个流水线的工作。每一个工人都必须在规定的时间内完成自己的任务，所有的关于

这道工序的问题要到此为止。

一个公司也是如此。工作中的任何问题都要到此为止，而不是去找借口拖拉推诿；当一个员工站在自己的工作岗位上时，要明白，此时没有任何事情比手上的工作更重要。

“四个到位”

要想高效完成工作，除了办事不拖拉之外，还要做到四个到位。

也就是“心态到位，姿态到位，行动到位，方法到位。”

这四个到位很好理解，却并不容易做到。

心态到位，才能在思想上认真投入，心无旁骛地专心致志将事情做成。而这种不达目的不罢休的态度，就是石头见了也会点头的。

姿态到位，就是要为达到目的不顾一切。很多人爱面子，遇到难办的事，不愿和人打交道，生怕被折了面子。

你想，如果总是把自己的自尊、面子放在肩上，怎么可能跑得快呢？

行动到位，就是要你平时注意多学习积累，一切和工作有关的知识都要了解、掌握。不要总是“书到用时方恨少。”

而行动到位也就是要量化自己的工作，比如，今天必须要完成多少稿件，要打多少个电话，访问几个客户……

目标化的自我约束，会给你的工作带来意想不到的效率。

方法到位，需要你多运用自己的智慧，这是高效完成工作的一张王牌。

我在中国青年报社当记者的时候，印象很深刻的是一位老记者的经历。

一次，报社准备推出一个系列报道，他接受了一个采访任务，要对一位将军进行采访。可是，无论采用什么渠道，都无法联系到那位将军。

时间已经很紧迫了，如果对将军的采访不能完成，那么整个

报道都要放弃了。就在走投无路的时候，他突然获悉，那个将军将在下午出席一个会议，而这次会议允许记者在场。

抱着一线希望，他来到会场，一进门他就发现他原来的想法太一相情愿了：将军坐在正中间，根本没有机会和他说话。

可是他还是不死心。观察了一会儿，他发现将军在不停地喝水，他突然灵机一动：既然将军喝水这么多，一会肯定要上厕所，我到厕所等他不就有机会了？

果然，他在厕所门口把将军“逮”到了，仅仅几分钟就完成了采访。

如果不是这位老记者临机应变，充分把握机会，这次的任务可能就要泡汤了。一个真正有智慧的人，不会因为问题的出现而停滞不前，而是会不断要求自己：一定要找到更好的办法去解决问题，不达目标誓不休！

告别“完满病”

在我讲述观点之前，先问你一个问题：如果穿着拖鞋，可以采访省长吗？

你肯定会说：

“当然不可以！采访省长，着装端正是最基本的礼仪，怎么能够穿拖鞋呢？”

你说的没错，一般情况下，见省长肯定是不能穿拖鞋的，但特殊情况下，也未尝不可。因为，我就曾这样做过。

我还在省报工作的时候，有一天突然接到采访省长的任务，当时省长正在出席一次重要会议，如果错过这次机会，以后采访就很难了。

我拎起包就往外冲，谁知正好和一个同事撞了个满怀，一下把我鞋底给撞掉了，根本没办法套到脚上。

记者是要讲求速度的，当时根本没有时间让我回去换双鞋，身边的同事也没有人和我穿一样的尺码的鞋，怎么办？

突然，我想到柜子里还有一双拖鞋，就是它了！

到了会场，我采用迂回方式，尽量不引起别人的注意，从一旁的侧道上溜了进去。整个会议安然无事，我祈祷我的采访也可以这样顺利。

会议结束，省长正要离开会场，我冲上去开始采访。就在我要问最后一个问题的时候，那双拖鞋被保安发现了。

于是，我被保安一边一个挟出了会场。无奈之下，我把我的记者证拿给他们看，请求他们允许我向省长提问完最后一个问题。

禁不住我软磨硬泡，保安半信半疑地又把我放进会场。我以最快的速度完成了采访。在离开的时候，保安仍然在用怀疑的目光打量着我。

报道很快就刊登了，能够完成任务，这双拖鞋功不可没。

有时候，事情并不会等你将所有的条件都准备好才开始，在这样的情况下，难道就不办事了吗？

世界上永远不会有绝对完美的事情，“万事俱备”其实就是“永远做不到”的代名词，而“只欠东风”其实就是只差成功。

如果你迟迟不开始工作，而是愚蠢地准备“万事俱备”这一先行条件，那么你不但会辛苦加倍，到最后还会万事不成。

就如巴顿将军所说：“我们现在就执行一个很好的计划，远比下周执行一个完美的计划要强得多。”

沃尔玛的 CIO(首席信息官)的观点也同样精彩：

“我总是这样告诫我们的团队：如果你能够每天都有所进步，你就会获得非常大的回报。

但是如果你想把事情做得很完美，你就永远都不会完成你的工作，同时你也会浪费更多的资金，我们要把事情做得更好，但是绝对不要追求完美。”

从考虑“点”到考虑“系统”

做同样的事，有的人能够成功，而有的人却一事无成，这和个人考虑问题的方式有很大的关系。

根据思考方式的不同，可以将人分为四种：



考虑问题一片空白，几乎什么事也不想——这样的人可以称得上是傻瓜了，不可能做成什么事情；

考虑问题的一点——这样的人算得上是有小聪明，可以应付得了事情一时，却应付不了事情一世；

考虑问题的一个面——这样的人可以托付他们一些事情，相对于小聪明，他们可以称得上是有大聪明的人；

考虑一个系统——这才是有大智慧的人。

我刚到湖南日报工作的时候，有一次采访，整整在湘江大桥上跑了5个来回。为什么？就是因为缺乏整体的系统思维。

采访前，由于缺乏经验，准备不充分，采访完了回报社拿起笔来一写，就发现缺少材料，只好再返工——回去重新采访。几次反复下来，弄得我疲惫不堪，也狼狈不堪。

记者工作是一个对系统思维要求很高的职业，一点准备不足，就可能使你无功而返。

从那次以后，每次我出去之前，都会向有经验的老记者询问一下要注意的事情，仔细推敲我的采访计划，将准备工作做足。这样回来的时候，一般稿件就很快成形了。

诸葛亮未出茅庐已定三分天下，就是因为在他的脑子里已经将整个战争系统地思考过了，也正是这种整体的思维，使他更能把握整个战争的核心和关键。

而后来从博望坡到赤壁一路放火，最后帮助刘备入蜀，成为三国的一代霸主，不过是他整个军事思想的实现而已。

大智慧才有大格局。如果你可以从整体上为你的老总提出一套公司从巩固到发展的战略构图，那么你觉得，你的老总会不会对你格外重视呢？

将你的智慧应用到工作中来，你就会是公司的诸葛亮。

事实上，很多员工更多的是在工作中摆弄他的小聪明。我的公司中有一个业务员，他每天都很努力地打电话、见客户，一有事请立刻就去做，不能不谓之敬业了，可是他的业绩却怎么也提高不上去。

为什么呢？因为他每次向领导汇报工作的时候，对不好的消

息从来不主动汇报，实在躲不过去了，就像挤牙膏一样，问一点说一点，很多事情就这样被耽误了。

后来我对他说：

“要面对的问题始终是要面对的，你不说，它就不存在吗？你要从整体上系统地把握问题，而不是只看这一点。你将问题主动地说出来，大家来解决，不好的事就变成了好事，而你只从点上看待问题，有机会成为好消息的事也被耽误了。”

还有一次，我拿了一些资料给我们的一个员工，让她拿回家看一下。到第二天，我让她将资料和另外一个员工交换一下，谁知她却说：

“我昨天没看完，放在家里了……”

我只好无奈地说：“你是怎么考虑问题的呢，这份资料还好不是很重要。你有没有想过，如果今天要用，那你不就得立刻回去取，难道所有人都要因此等你一个人吗？”

没有系统思维，你的工作就不会有长足的进步，因为你并不知道自己应该做什么，向哪个方向努力。

从“点”的思维到“系统”的思维，这就是质变的过程，这也决定了你在职场发展的格局！

第十章 品格：小胜凭智，大胜靠德

蒙牛老总牛根生有一句很有名的话：

“小胜凭智，大胜靠德。”

就是说小的胜利要靠我们的智慧去取得，而大的胜利，则必须要依靠我们的品德。

那么究竟什么是品格呢？所谓品格，包含了诚实、正直、善良等一切美好的品德。

在这个多元化的社会中，人是各式各样的，人的行为也是千变万化的，那么，如何保持整个社会的安定发展呢？这就需要我们每个人都遵守一定的规则。

在现在社会中，很多人变得越来越现实，“成者王侯败者贼”经常被人们挂在嘴边，仿佛只要做成事了，不管中间的过程用什么方法，要什么手段都是可以的。

但事实上并不是这样，说起成功的经验，如果你问一百个人，可能会有一百种答案，这是个性使然。但在成功人士的身上，却有着相同的共性，就是不管发生什么事，都要做一个有着高尚品格的人。

成为值得信赖的人

诚实、可信是一个企业赢得市场的根本条件，也是一个人的立身之本，只有当你做到了诚信二字，才能成为一个值得信赖的人，也会为你的职业生涯增添更多的光彩。

化妆师甄继先在成名之前，是河北张家口的一位农民。他靠着自己的努力，学得了一手精湛的化妆技法。

有一次，甄继先去参加一个由台湾名师组织的最新化妆造型

技法的培训班，他的技术让在场的老师和同学都大为惊讶。

于是，有台湾名师想把甄继先打造成东南亚最知名的化妆师，但条件是甄继先必须对外说自己是台湾人，不能说自己是大陆人，更不能说自己是农民。要说台湾普通话，5年不能回家。

两条路摆在了甄继先面前，一条是违背良心，立刻出名，前途无限灿烂。另一条是拒绝，但很可能失去一个绝好的机会。

面对诱惑，平时做事待人一向真诚从不说谎的甄继先犹豫了，经过一天的思考，他最终决定回绝对方的邀请。他觉得自己作为一个大陆的化妆师，尽管是从农村走出来的，但只要努力，也一定会成功。

令人没想到的是，正是甄继先这种诚实、宁可放弃让自己迅速成名的机会也不愿隐瞒自己农民身份的做法，让很多人感受到了甄继先在高超技艺背后的品格，也使他在行业内名声大噪！

经过多年努力，甄继先凭着自己的本事和他坚守的原则，终于获得了大家的认可，也获得了中国化妆先生的荣誉称号！

诚信是一个人乃至一家企业的生存之本。如果一旦戴上了不讲诚信的帽子，想甩掉可不轻松。诚信的意义不仅在于一笔交易的成败赚赔，更在于它标志着一个人的品质。

在中国有一句老话，叫“一次不忠，百次不用”，如果一个人不忠诚，你就会觉得他不可靠。在工作生活中，如果一个人曾经欺骗过你，你还会轻易地再相信他第二次吗？

答案是否定的，所谓“人欺我一次，则人可耻；人欺我两次，则我可耻。”说的就是在受过一个人的欺骗后，不会再轻易相信那个人了。

金利来公司的创始人曾宪梓，年轻时靠卖领带为生。有一年，一家大型百货公司口头上向曾宪梓要了50打泰国丝领带，曾宪梓答应按一贯的价格卖给它。

但当曾宪梓去泰国进原料时，突然发现泰国丝由于生产数量少，但全世界的需求量却很大，价格一下子涨了很多。如果曾宪梓将这些丝领带按协定的价格卖给百货公司的话，亏损会不小。

这时有人劝他，别给百货公司送货了，反正没签合同，只是

口头约定。曾宪梓不同意，认为即使是口头约定也要算数。他找到百货公司老总说：

“尽管是亏损的，但这 50 打领带我还是按照原定的价格给你，不过今后的价格要按新价格算。”

从这以后，百货公司的老总一碰到商界的朋友就会说：

“金利来的曾先生是最靠得住的，本来他完全可以不交那 50 打领带。”

这就是金利来的信誉，也是曾宪梓的信誉。这 50 打领带虽然亏了，但是在诚信方面曾宪梓却赚了，让大家都知道了有一个“靠得住”的金利来。这就是所谓的一诺千金，不管是对客户、对同事还是对老总，都必须守信用。无信则不立，一个没有信用的人，是没有人会相信你的，更不会有人放心把事情交给你来做。

坚守原则，即使天塌下来

在这里我先要讲两个和黑人有关的故事。

1848 年，艾佛雷特(E. Everett)任哈佛学院院长时，校方决定招收一位名叫威廉姆斯的黑人入学，这引起了一些白人学生的强烈不满。他们到院长办公室抗议，威胁说如果校方招收这位黑人学生，他们将会退学。

对此，艾佛雷特院长静静地回答说：

“如果这位黑人学生通过考试，他将会被录取。如果你们退学，那么我们将集中所有的师资力量培养他一个人。”

那位黑人后来成为哈佛校史上第一位入学的黑人学生。

另一个有关黑人的故事是这样的：

200 多年前，一位黑奴从非洲被带到了伦敦。在他侍候主人近两年后，他潜逃了。主人抓获了他，给他戴上铁镣。黑人被交给曼斯菲尔法官——英国法律史上一个界碑式的人物审判。

全国都关注着这一案件，因为当时在英国约有 15 000 名奴隶，每个奴隶价值 50 英镑，如果奴隶们都获得自由，奴隶主们将损失 75 万英镑，这在当时是一个很大的数字，而法律并没有禁止奴隶

买卖。

曼斯菲尔德法官这样判道：

“奴隶制度的状况是如此丑恶，以致除了明确的法律以外，不能容忍任何东西支持它。因此，不管这个判决将造成何种不便，我都不能说这种情况是英格兰法律所允许和肯定的，因此必须释放这个黑人……”

每个来到英格兰的人都有权得到我们法律的保护，不管他在此之前受过何种压迫，他的皮肤是何种颜色。英格兰自由的空气不能让奴隶制玷污！”

15 000 名奴隶成了自由的人，尽情地呼吸着英格兰自由的空气。

英国当代最为著名的法官丹宁勋爵，一直以来都秉承着自由和法治的传统。在其法官生涯中，他一再阐明这样的立场：

“宪法不允许以国家利益影响我们的判决，上帝不让我们这样做，我们绝不考虑政治后果，无论它们可能有多么可怕。如果某种后果是叛乱，那么我们不得不说，实现公正，即使天塌下来！”

这就是正直的品格，不管遭遇何种艰难，都不可退让、不可玷污。在这个多样的社会中，很多人太早就学会了圆滑处世，学会了八面玲珑。

当然，这是没有错的，它能让我们更好地适应这个社会，更好地去和别人相处。但是，我不得不说的是，很多时候，除了八面玲珑，我们更要学会做一个正直的人。

所谓正直，不是食古不化，也不是冥顽不灵，它是我们人生的中流砥柱，也是我们道德的底线。有了这个底线，我们无论置身于怎样的环境中，无论有了怎样的经历，都不怕会走错路。

我们都知道一个词叫做“德才兼备”，“德”是放在第一位的，其次才是“才”。如果一个人没有了道德的支撑，他就无法在社会上立足，即使他有再高的才华，也只能为人所不齿。

而在职场中，我们更要注意这个“德”字。不要以为自己的学历够高、资历够深，就足可以蔑视他人。只有我们做到正直、有准则时，我们才真正能够成为一个优秀的人。

经得住考验才是真品格

有一家大公司要招一个财务总监，前来面试的人很多，经过初试、复试，最后只剩下了五个人。在最后一次分开的面试中，应聘负责人问了他们每个人一个问题：

“你怎么样能帮公司逃 300 万元的税？”

大家都绞尽脑汁地想办法，第一个应聘者说可以这样做些手脚，第二个应聘者说可以那样做一下账，绝对不会被发现……

听了这些答案后，应聘负责人点了点头，但什么也没有说，只是让他们回家等通知。

这时还剩下最后一个应聘者，当他进来后，应聘负责人问了他同样的问题：

“你怎么样能帮公司逃掉 300 万元的税？”

这个应聘者听完一愣，他沉吟了一下，然后问：

“您确定要这么做吗？如果真的必须这样的话，那么对不起，我退出，我想贵公司的这个职位不适合我。”说完他起身准备告辞。

这时，应聘负责人站起来冲他笑了：

“请留步，您是我所见过的应聘者中最有原则的，您通过了最后的考试。我相信您会把这份工作做得非常出色，欢迎你加入我们！”

很多大企业都已经深刻体会到了人品的重要，无论是在面试或是日常工作中，领导都会或有意或无意地考验每个员工。

有些员工面对考验时坚定不动摇，这样的人领导没有理由不信任他、不重用他。

而有些员工，在面对考验时含糊了、甚至退缩了，那么即使他平时说得再天花乱坠，也是没有用的。哪个领导都不是傻子，他必定懂得一个人品低劣的员工是无论如何也靠不住的。

从古至今，品格早已成为衡量一个人的准绳，在一个人的职业生涯中起着不可忽视的作用。

清朝雍正年间，有一年元宵节的时候，清政府内阁中的官员、听差大都回家过节去了，只有一位姓蓝的供事留在阁中。

天色已晚的时候，内阁中突然来了一个人。蓝供事见来的这个人身材魁伟、貌相富态，就以为这个人可能是内阁的官员，今天夜里打算在这里值宿。

于是蓝供事就把这个人让进屋中，和他聊了起来。闲谈之时，这个人问了蓝供事许多问题，比如姓什名谁？担任什么职务，具体管什么事情？同事有多少人？今夜他们都做什么去了，等等。

当这个人问到为什么别人都放假回家，蓝供事却独自一个人留在这里的时候，蓝供事回答说：

“内阁是朝廷最重要的部门，不能一刻无人。一旦由于一时的疏忽而出了意外，那责任可就大了。”

这个人听到这里，脸上露出微笑，又问：

“你在内阁当差有没有什么要求？”

蓝供事想了想说：“将来差满，只希望朝廷能给委派一个小官职，广东河泊所当官。”

第二天上朝的时候，雍正皇帝问下面的大臣说：

“广东河泊所有官缺吗？”

吏部尚书回答说有。

雍正皇帝说：

“内阁供事蓝某勤于公事，忠于职守，可以补授这个缺。”

大臣们口头上表示应承，但心里却非常纳闷，皇帝为什么对一个小小的供事都了解得那么清楚。

后来，他们才从一位太监那里得知：元宵晚上，雍正皇帝微服私察了内阁办公处。而当蓝供事得知那天晚上和自己聊天闲谈的，是君临天下的雍正皇帝时，更惊讶不已。

由此可见，品格，无论是在古时还是现代，对个人的发展都起到了至关重要的作用。当然，光用嘴说的品格不是真的品格，就像雍正身边的那些大臣一样，哪个不是每天高呼万岁，口口声声忠君爱国、鞠躬尽瘁？

可当皇帝突然微服临检的时候，真正看到的，只有一个恪尽

职守的蓝供事。这才是真正的品格，经得起考验。

下面我要讲一个发生在美国的故事。

1935年，正值美国经济大萧条的时期，有一个10岁的小男孩在一家糖果店工作，每天要向100家商店递送食品。即使如此辛苦的工作，每天干12个小时的活，却只能挣到一个三明治、一杯饮料和50美分。

有一天，小男孩在桌子底下捡到15美分，他毫不犹豫地将钱交给了老总。老总很感动，因为钱是他故意放在那儿的，目的是想看看小男孩是否值得信任。

小男孩一直为那个老总工作到上完高中，他的诚实使他在美国经济最困难的时期保住了自己的工作。

在后来的年代里，这个小男孩还干过许多工作：侍者、停车场服务员、清洁工等。

这个小男孩就是现在的新泽西—曼哈顿航运线的老总兼A-P-T卡车运输公司的总裁阿瑟·固佩拉托雷。

从一生下来起，我们的人生当中就充满了考试。上学的时候，学校有各门功课的测验。步出校园以后，我们还要面对用人单位的面试。当我们走上工作岗位后，还要面对各种各样的考核。

在学校时，我们都习惯于在考前拼命复习几天，然后信心十足地进入考场。而当我们步入了社会、走上了工作岗位时，再没有人会通知我们哪天几点到哪个考场去参加考试了，等待我们的，将是随时随地的考验。

只有能在这种突发的考验中保留下来的，才是我们真正的素质，才是我们最难能可贵的品格。

第十一章 绩效：不重苦劳重功劳

在企业中最受重视的员工，并不是那些只知道埋头苦干的员工。只有那些出成果、重成效的员工，才最有发展前途。

著名的 IT 企业联想集团有这样一个理念：

“不重过程重结果，不重苦劳重功劳。”这个理念还被当作核心写进了《联想文化手册》。

所以，无论黑猫白猫，抓到老鼠就是好猫；无论苦干巧干，出绩效的员工才是企业需要的员工。

企业最重视的是你的“功”，而不是你有多“苦”！作为一个员工，你要追求的不是“苦劳”，而是“功劳”！

穷忙、瞎忙是职场“大罪”

前不久，我参加了一次同学聚会。20 年后再聚首，让我感慨万千。尽管在同一个班级学习、同一所学校毕业，但每个人的境况却大不相同，有的年纪轻轻，已经是中央某局的局长、有的已经是副市长，还有的留学回来，在学术上颇有建树，但也有的仍在原地踏步，有的甚至连毕业的时候都不如——连当年的锐气和才气都已经被磨灭殆尽了。

为何有这样大的区别呢？

不是后者不努力，而是他们从来不知道聪明地去努力。他们有干事的思维，却缺乏干成事的思维。

他们信奉“天才出自勤奋”，却没有想到：对一个优秀的人而言，勤奋只是基本功，只能打 60 分。

这样的观点肯定使很多信奉勤奋的人感到震惊，他们会问：

那更关键的是什么呢？更关键的是聪明，即另外的 40 分。

人分三个档次：

(1) 人。在单位里整天只知道忙忙碌碌，充其量只能算是一个
人。

(2) 人才。忙碌而有所成就，算是人才。

(3) 人物。有很大影响力，起着举足轻重作用，那就是人物。

人才与人物，毫无疑问，都是愿意付出更多的人，但他们更是懂得聪明地工作。他们忙，但绝对不是瞎忙、穷忙。

我不由想起一则“将军和驴子”的故事来。

古罗马皇帝哈德良，手下的一位将军，觉得他应该得到提升，便在皇帝面前提到这件事，以他的长久服役为理由，提出“我应该升到更重要的领导岗位”，他说：

“因为我经验丰富，参加过 10 次重要战役。”

哈德良皇帝并不认为这位将军有能力担任更高的职务，于是他随意指着绑在周围的战驴说：

“亲爱的将军，好好看着这些驴子，它们至少参加过 20 次战役，可它们仍然是驴子。”

经验与资历固然重要，但这并不是衡量能力和才华的标准。许多聪明的老总认为：有些人尽管有十年的经验，却只不过是一年经验的十次重复而已。

年复一年地重复类似的工作，固然会变得更熟练，但可怕的是，这种重复已然阻碍了心灵，扼杀了想象力与创造力。

一个人的成长，应该是“日日新、时刻新”的，假如今天与昨天一样，明天与今天一样，哪还会有生命的新机，哪还会有大的进步呢？

我们经常听到这样一些话：“量变引起质变”、“读书破万卷，下笔如有神”、“熟读唐诗三百首，不会吟诗也会吟”，这些观点并没有错，但我们在接受这些观点时，应该记住这样一个前提：如果没有主动总结、感悟的精神，单纯的量变其实是难以引起质变的。

同理，缺乏主动总结、感悟、不断超越的精神，即使读书不

止一万卷，下笔未必会有神；即使你把唐诗歌念烂了，也未必能写出首好诗来。

忙是必要的，但如果陷于忙中出不来，没有时间思考，没有时间总结，那么，与将军所比喻的那只驴子就真的相差不远。

穷忙、瞎忙的人，都是浪费时间的人。鲁迅曾经说过这样一句话：“浪费别人时间的人，无异于谋财害命。”把这句话作一下延伸——那些穷忙、瞎忙的人，往往是双重的“谋财害命”。

为何这样说呢？

第一，对自己而言，生命由时间组成。严格来说，我们的生命并不是由一天一天或一小时一小时的时间组成，而是由一个一个有价值的瞬间组成。当你忙碌的时间没有价值的时候，难道不是对自己的谋财害命吗？

第二，对单位而言，一个忙碌而没有效益的人，不仅耗费了单位的资源，耽误了单位的时间，导致一些战略无法实现，还拉了同事的后腿，不也是一种谋财害命吗？

2004年，我们甘霖智慧培训机构首开白领成功培训先河，很多白领参加了培训，其中一位曹女士说：

“忙不是不参加培训的理由，恰恰相反，忙才是应该参加培训的理由。”

且不说她我们从这次培训中得到了多少，最难得的是：这种想缩短成功时间、取得更大突破的想法，已经成为她提升自己、向成功靠近的阶梯。

告别穷忙和瞎忙吧，这是对单位负责，更是对自己的生命负责！

“老黄牛”也要插上绩效的翅膀

在日常工作中，你可能经常看到这样的情形：

老总安排同样性质的工作给两位员工去做。为了做好这个工作，其中一名员工每天都提前来上班，推迟下班，而且周末也不休息，弄得身心交瘁，愁眉苦脸。

但是另外一个人从来都不加班，每天只把该做的事情做好，然后将进度告诉老总。

结果，辛苦工作的那个人最终还是没有达到老总的要求，而另外一个人则得到了老总的表扬。

以前，很多人总结个人业绩时总喜欢说“没有功劳也有苦劳”，“老黄牛”型的员工曾经是备受推崇和赞赏的。

但现在的情况是，老总越来越重视能出业绩、有功劳的员工，而不喜欢一天到晚辛辛苦苦最后却没有任何成绩的员工。企业最重视的是你的“功”，而不是你有多“苦”！作为一个员工，你要追求的不是“苦劳”，而是“功劳”！

仅仅会埋头苦干、不问绩效的“老黄牛”的时代已经过去了，企业更需要的能插上效益翅膀的“老黄牛”。

江苏双良集团总裁缪双大在集团的年终总结大会上就改革问题提出：要改变传统的对功劳与苦劳的认识。苦劳只能说明辛苦，功劳是建立在苦劳的基础上的，有功劳才有贡献，功劳包含着勤劳、智慧、机遇。要倡导讲贡献，比贡献，以成败论英雄。

著名的三正半山酒店的酒店管理行动纲领里面写着这样几条：

(1) 我们追求出正果。出正果就是我们的工作要富有成效，做任何事都要追求一个好的结果。我们反对只说不做，同时我们也反对做而无效。只有持之以恒地付出，不折不挠地努力，才能得到理想的回报。

(2) 企业对员工价值认可的程度，取决于员工为企业创造业绩的多寡。

(3) 我们坚持以绩效的获取和提升作为管理的出发点，以绩效水平作为评核管理工作有效性的依据。

(4) 工作价值和市场价值决定着员工的分配基准，绩效水平决定着员工的实际获得。

要以成败论英雄

有句古话说：

“不以成败论英雄。”而我今天要说的是：

“要以成败论英雄。”

为什么这么说呢？先来看一个例子。

1935年5月初，因为第五次反围剿失败而被迫开始长征的红军，在云南虚晃一枪后，将大部队集结在长江中下游，准备渡到江北。

红军一举摧毁了蒋介石要将红军堵截在长江以南的阴谋，向大渡河开去。

历史上，太平天国翼王石达开曾率领十万大军，在大渡河边被曾国藩率领的湘军包围，全军覆没。而蒋介石也在大渡河紧急的部署着，想让历史在大渡河边重演！

时间成了敌我双方争夺的焦点！

红军一军团先锋师在林彪的带领下，从彝族区穿过，出现在大渡河边的安顺场小镇，使蒋介石防不胜防。在河边，他们发现了一艘渡船，那是国民党驻军没有执行命令的产物，却又一次为红军留下了机会！

先锋部队立刻派出敢死队到河对岸，将另外两艘渡船也带了回来，大部队开始渡河。

可是，渡河速度远远不行，三天的时间，只渡过去了一个师，照这样的速度，全部辎重人马过河，需要几个星期才行。河没有渡完，他们就会遭到包围。

在大渡河边，毛泽东、朱德、周恩来和彭德怀召开紧急会议，决定迅速占领离安顺场四百里以外的泸定桥！

命令一出，许多人认为，这是绝对不可能做到的：要在这么短的时间到达泸定桥，还要完成抢占的任务，除非插上了翅膀！

关键时刻，毛泽东下了最后命令：无论代价，一定要准时夺下泸定桥！

河两岸的红军同时派出一个先锋部队，赤脚在蜿蜒迂回的小道上向泸定桥出发！

两批先锋部队日夜兼程，休息、吃饭时间每次最多不超过10分钟，石板上留下了红军磨破的双脚留下的血印。

筋疲力尽的政治员不停地向士兵讲话，鼓舞士气，告诉大家：不能放松步伐，不能灰心，不能疲倦，胜利就是生命，失败必死无疑！

北岸的部队遭遇敌军落后了，南岸部队红四团咬紧牙关前进。不久，他们就发现，对岸出现了新的部队，那是一队正向泸定桥开去的白军！

红白两军隔河你追我赶，两方都点起火把，在河岸排起长长的火龙。这时天下起了大雨，道路更加难行。终于，红军将筋疲力尽的敌军甩在了后面，因为白军总是不停地休息，停留的时间又长，他们并没有到不到泸定桥就回丧命的紧迫感！

晚上7时许，红四团到达了泸定桥。从团里迅速挑出30个人，组成敢死队，在全团的火力掩护下，冒着白军的密集火力，攀踏着铁索，向对岸冲击，终于夺下了泸定桥！

红军只用了两个小时，就顺利通过了大渡河。历史就这样被红军改写了。

在残酷的战争面前，结果说明一切。无论过程怎样，只有最后获得胜利的一方才有资格去论定谁是英雄。令行禁止，落实到位，结果，关系到一场战争的输赢，也关系着每一个参与者的命运。

职场犹如战场，结果，同样关系到每一个参与者的命运。使自己的工作留下空隙，就是为对手提供机会。抱着“非要如何”的心态工作，才能取得行动的结果。

强化你的“结果导向”

英特尔公司有六条深入人心的价值观，倡导要“结果导向”，其中最核心的就是注重落实结果和良好的工作环境。

做事情一定要有程序和方法，但如果把程序作为主要目标，一天到晚谈怎么做，最后却不行动，最终会被淘汰。

英特尔公司将程序放在第二位，最看重的是结果。他们不会花10年的时间想一个全世界最完善的方案，而是要始终做得比别

人快、比别人好。

西方大多数企业里都采用一种 MBO 的员工评价方式，其核心就是重视结果而不是过程，重视“功劳”而不是“苦劳”。

英国杰出的科学家巴贝吉是电子计算机研究的先驱者。他研制成功了一种能计算多项式的机器——差分机，提出了计算机自动运算的思想，为后人留下了宝贵的计算机设计图纸和手稿。

他有很高的天分。刚进大学，他在数学上的造诣就超过了数学教授。他对数学有特殊的敏感。图形给他以美感，数字给他以欢乐。

他从一个梦中得到启发，制造出了一台计算多项式的差分机。他从自动提花机中得到启示，提出用穿孔卡片的方法给计算机下达指令。这种让机器自动运算的卓越思想，是现代计算机的灵魂。

但是，他孜孜地研究了几十年，终其一生，只造出了一台小型差分机。他曾全力从事大型差分机的研究工作，耗费了银行家父亲留给他的的大笔遗产，也耗费了英国政府给他的大笔资助，最终却没有研制成功。

他从事解析机的研制工作长达 40 年，最后也没有实现自己的理想。

除了留下画有几百万个零件的图纸和一大堆科学史家可能感兴趣的笔记外，他始终没有造出一架真正的计算机。就研制“自动计算的机器”这个目标而言，他是一个不幸的失败者。

他不是造不出来，瑞典人中茨在巴贝吉的基础上，用两年的时间就造出了一台差分机。这台机器在巴黎展览会上获得了金奖。这说明，巴贝吉完全有可能设计并制造出有相当计算能力的机器来。

巴贝吉的失败有自身的原因。巴贝吉是个理想主义者，他对大型差分机的设计，完善了还要再完善，修改了还要再修改，改进了还要再改进。

每一次，他的修改还没有完，他便又产生了新的想法，制定新的目标，又开始研制更高级的解析机。初战没有告捷，就又摆开阵势，开辟规模更大、任务更加艰巨的第二战场。

第二战场还没有打响，新思想又开始在大脑中酝酿，思想如一匹永不停蹄的快马，不断地向前冲锋，而丝毫不顾及辎重部队和主力队伍还远远地落在后面。他的战线拉得大长，而精力、财力是有限的。

他设计的机器远远地超过了当时的技术能力，他的目标远远地超出了自己的精力和财力。因此，他的设计虽然相当出色，但是机器却终于没有造出来。

如果天才失去方向，也会将他的天赋浪费干净；而即便是傻瓜，一心一意地做事情，也会像一个天才，看过电影《阿甘正传》就一定会理解这个道理。

有这样一个小故事。

两父子到了一个陌生的地方。

儿子问：

“我们在什么地方？”

父亲回答：

“我们在什么地方并不重要，重要的是我们将要向那个方向走。”

当你在工作中，突然茫然不知所措的时候，就问一问自己：我要的结果是什么？

向着结果进发，结果就是你工作的目的地，在那里，会有成功作为你的奖品！

优化你的工作方式

你是否觉得自己每天都在忙忙碌碌，可是工作还是堆积如山？而时间仿佛在和你做对似的，一转眼的功夫，一天就已经又结束了？

然而事实上，我们每天真正能够用在工作上的时间不到20%，另外那80%的时间，都在我们做一些无关紧要的事情时，无声无息地消逝了。

我们都想在有限的的时间里，高效地完成工作，更加合理地安

排自己的时间，那么，怎样才能使自己高效起来呢？

关键在于你工作的方式是否科学。让我们来共享几个高效工作的方法。

1. 日清日高

我对自己的工作效率一直非常关注，看过好多书，想过好多办法来管理自己工作效率，实践下来，我觉得“日清日高”就非常好。

“日清日高”是海尔集团推行的管理工具，我在工作的过程中，根据工作的实际需要自己设计了“日清日高”表格。

由于是自我管理，所以表格非常简单，主要就是记录当天完成的各项工作，当天发生的失误，当天未完成的工作，下一个工作日的工作计划等几个栏目。

逐渐习惯了后，我甚至连表格都不用了，每天下班后在笔记本上按照上面的思路去写一下就是了。

由于长期坚持，每天用四五分钟做这些事情就够了，效果相当好。

它能促使我对每天的工作进行计划，防止遗漏关键的工作，而且它还提醒我要注意工作效率，当日事当日毕，我觉得它对我的影响比我读过的许多大部头管理著作还要大。

“日清日高”，当日事当日毕，就是今天要把今天的事情做完。

有时候，可能今天的事情做完了，但是离下班还有一些时间，这个时候，你可以好好想想明天有多少工作要做，怎么做，而不要马上就开始做明天的事情。

那是明天一天要做的事情，你今天怎么可能做完呢？但是一旦开始，又不能完成的话，实际上就变成你今天还有没有做完的事情，这样会给你自己造成压力，也会给老总留下不好的印象。

2. 要事第一

“要事第一”的原则，其实就是要讲求优先级的观念，别让琐事牵着鼻子走。

著名德国诗人歌德说过：

“重要之事绝不可受芝麻绿豆小事牵绊。”

我们的工作要是想达到高效的目的，也需要这样做，即遵循“要事第一”的原则。

有一个关于我们日常事件和时间安排得很形象的比喻。

在一个固定体积的木桶内，怎样更合理地最多地装满东西。

首先，装进大块的石头，我们会发现，放不了几块就不能再装了；

然后，向木桶内装小石子，小石子会填满大石块间的缝隙；

再其次，向木桶内装沙子，更细小的沙子，会将石子间的缝隙也填满；

最后，我们还可以向木桶内注入水，水会渗入沙子。

到此为止，木桶内再也不能装什么了。

这个故事告诉我们什么呢？

就是一定要将最重要的事情放在第一位。如果最先在你的木桶里装进的是小石子、沙子等这些不紧要的事，你哪还有地方来装那些大石头？而这些大石头恰恰代表了你最紧急重要的事情。

要事第一原则，会让你在烦琐的工作中，一下子抓到问题的关键。将最重要的处理好了，你的工作会变得从容起来的。

3. 记住你的 Del

我们在工作中常常会遇到这样的情况：当我们正集中精力处理紧急的、重要的事情的时候，会有很多次要的事务来牵绊你，这个时候我们该怎么办呢？你只要举起你的一个手指，按下 Del。

是的，“删除”。

在工作中，我们不仅仅是要做事的，还要跟很多人打交道，所以有太多我们不能预料的枝节；工作要真正高效，就要做到：当在我们的工作过程中出现干扰我们效率的事情或者因素时，要勇敢地按下 Del。

4. 流程管理

美国保险巨子 CIGNA 曾经进行了多达 20 项的流程改革，将经营费用降低了 42%；经营周期缩短了一半；顾客满意度上升了 50%；质量标准提高了 75%。在流程改革中，每“栽种”1 美元，

在降低成本和提高收入上会收获 2~3 美元。

流程不仅对于一个公司和企业很重要，对于我们每一个追求结果、希望高效工作的人都是很有意义的。

怎样实现对自己的流程管理呢？选择之一就是运用倒逼法。

所谓倒逼法，就是以工作结束的时间为标准，向前倒推每个工作流程应该完成时间的方法。

倒逼法可以使我們精确地计算出每个工作流程的完成时间，有效地控制工作的速度，在规定的时间内完成任务，将结果思维贯彻到底。

比如，当你接到一份报告的时候，首先你要记住，这份报告要在多久的时间内交上去，这里我们权且假设为三天时间。

那么至少你必须在第二天下班前完成它，这样才有时间作最后的校对和打印工作；在动手写之前，你需要进行资料的翻译、整理，这些工作可以在你看资料的时候一起完成。

于是在倒推之后，你会有一个合理且可以使你保证完成任务的工作计划：第一天阅读所有的资料，并翻译整理，理出思路；第二天将报告写成，并初步修改，然后定稿；第三天，最后审校后，打印呈交。

你还可以将你的流程再细化，比如将工作按小时来细分。但总的规律就是从底线开始向前推。

运用倒逼法，你会非常清楚地明白自己的工作进行到了什么程度。它会帮你理出一个最合理有效的工作计划，使你在规定的时间内，保证完成任务，成为最有效率的员工。

第十二章 协作：在团队中实现最好的自我

在职业生涯中，你经常会听到一个词：团队。随着竞争的日趋激烈，团队精神已经越来越为企业和个人所重视，这是一个团队的时代。

团队是一个群体，包含了很多个成员。当团队形成以后，每个个体都会对团队以及其他成员有一定的帮助。当我们融入这个团队时，才会在这个团队中实现最好的自我。

没有人能独自成功

独行侠的时代早已过去了，在今天，无论你从事什么工作、处于什么环境，都无法脱离其他人对你的支持而一个人完成所有的事情。

我们的成功，没有完全属于自己的，因为我们是社会人，每天不可避免地通过各种渠道、以各种方式，接触到众多的伙伴、同事、朋友。这个时候，团队就起到不可忽视的力量，我们不可能完全脱离别人而单独做成一项工作。

佛教创始人释迦牟尼曾问他的弟子：

“一滴水怎样才能不干涸？”他的弟子们面面相觑，无法回答。释迦牟尼说：“把他放到大海里。”

一滴水如果不放到大海里，始终都会干涸，那么一个人呢，又是怎样呢？一个人就好像存在于社会中的一滴水，如果不懂得寻找一片大海，那他就像一滴水一样，迟早也会“干涸”。就像墨西哥足球队的泰纳。

泰纳曾经是墨西哥足球队的老队长，在队里出任中后卫，开

始的时候教练米卢对他非常器重，他也有一点老大哥的味道。

有一天，米卢在报纸上看到了一则关于泰纳赛后的专访，泰纳在接受专访的时候，指名道姓地责怪是自己队友的失误，导致了比赛的失败。

米卢看了非常生气，他认为泰纳这么讲，没有意识到自己身为队长应该尽的责任，他希望泰纳能够改正自己的错误。

可是泰纳却不理解教练的用意，还是一味地认为是队友的错误，以至于连队员们都无法忍受他。

米卢认为，如果一名队员连最起码的尊重都没有办法给队友，也就说明他没有丝毫的团队精神，这样的人，怎么能再继续为这个队伍服务？

恰在这时，米卢大胆启用了一名年轻的中后卫齐拉特，他看出这名小将有着巨大的潜力，并把他拉入了新一期的集训名单中。

小蒋齐拉特不辱使命，在世界杯的五场比赛中，为墨西哥队打进了两个球，而泰纳的名字最终没有在世界杯阵容的名单上出现。

在球场上，不管打的是什么球，所有的教练都很注重发挥团队的合作精神，都会积极地倡导球队的“团队精神”。因为他们知道，只有树立起团队意识，发挥团队精神，才能将团队的力量发挥到最大。

记得“神奇教练”米卢在分析中国媒体吹捧的自家某位“球星”时，曾一语道破天机：

“按照他的个人素质，理应成为世界级的球员，可惜他还欠缺与队友配合的意识，他不能融入到整个队伍中，也就是说，他不是一个人能够为团队做出贡献的球员！”

一个企业，其实就像一个球队，它更需要团队的力量。在工作中，我们要时刻想到，我们是一个整体，是一个团队。即使你是公司的主力干将，也不可能单打独斗。

深圳托普理德企业管理顾问有限公司董事长谭兆林就曾经遇到这样的问题：在他的公司里有一个员工，工作能力很强，但目中无人，不能和同事很融洽地相处。

这个员工曾经找到谭兆林来谈话，他说：

“谭总，我想问你一个问题。那就是如果我离开了，真的离开了你，离开了公司，你难道一点都不会心痛吗？”

谭先生认为，这其实是很有挑衅性的话，那个员工希望知道自己到底怎么看他。

于是谭先生回答说：

“是的，我会非常的难受，因为我将失去你这样一个非常有能力的人，一个能为我创造绩效的人。但是如果你伤害到我的团队，我一定会让你离开。”

无论我们做什么事情，如果总认为没有了自己事情就一定不会成功，那么你就会有一种骄傲之气。可能在这件事情的操作过程中，你是主要力量，但这并不代表没有了你就不行。

现在的企业正在越来越重视打造团队的力量，当领导觉得其中的某一个人会影响整个团队时，最后的决定也只能是忍痛割爱。

团队不是缩小了自我，而是放大了自我

21 世纪的竞争态势已经很明显，一个伟大的团队远远胜过个人的英雄作用。奥运会上梦六队的失败，NBA 中巨星云集的湖人队败给没有大明星的活塞队等事实，都很清楚地说明了“个人没有因为团队而缩小，反而因为团队而放大”这个道理。

有一把要进行拍卖的小提琴，它的价值大约在 50 美元左右，但是举办方想提高这把小提琴的价值，那么他们究竟要怎么做呢？

在拍卖会现场，首先由拍卖师上台，向众人宣布，这把小提琴的拍卖起价为 1 美元。正当现场的人准备举牌叫价时，看见一个老人走到了台上，他一句话也没有说，就拿起了小提琴当着所有人的面，自行演奏了起来。

当优美的旋律轻轻扬起的时候，现场立刻寂静无声，所有在场的人都被这个美妙的乐声给迷住了。老人演奏完以后，就将小提琴放回了琴盒中，然后一言不发地走下了台。

这时拍卖师再次在台上宣布：

“现在这把小提琴的拍卖价格从 1000 美元开始。”等到拍卖会开始的时候，所有人都争着这把小提琴，而它的价格也不断上升，从 2000 美元到 3000 美元，再到 4000 美元，最后这把小提琴竟然以 10000 美元的价格拍卖了出去。

我们试想，如果那位老人没有上台用小提琴演奏，那把小提琴还能拍卖出这么高的价格吗？回答当然是不可能。

很显然，正是因为老人和拍卖师的通力合作，才使那把小提琴实现了它潜在的价值。在这个团队组合中，两个人非但没有因为对方而减弱了自己的光彩，相反，由于合作的成功，才把两方面的能力都发挥到了极致。

当我们做一件事情时，往往首先想到的是我要怎么样，或者是我要达到什么样的目的。但我们很少想到：我的团队要怎么样、我的团队要达成什么样的目标。

当我们做出一点儿成就时，往往喜欢居功自傲，而且不愿意把自己的东西和其他人分享，认为那样就显不出自己来了。

这样做是大错特错了，我们都以为，把自己融入到团队中就缩小了自己，但其实不是的。当我们真正融入到团队中时，当我们达到一个共同的目标时，你会发现，我们的能力已经在团队中被放大了。

萨尔加多是皇马球队的一员，是一位防守能力远远超过空中传球能力的球员。可是在与拜仁慕尼黑对决的那场比赛中，他奋力冲过了半场，以一记越空顶球，为齐达内的进球奠定了基础，更为后来的胜利涂上了重要的一笔。

足球绕过门卫卡恩，直逼球门的远门柱，这时齐达内正好在球门前守候着。这个球来得很顺畅，而且刚好到腰部，于是齐达内就顺势将足球踢入了空门。

齐达内在平常的比赛中，总是以非常优美的姿势传球和进球，他喜欢强调足球的艺术，可是这次在赛场上奔跑的他，却是场上最佳的工兵。

球员菲戈在平常的比赛中，喜欢用右脚粘着球，碰到人就从那人的身旁掠过，他的这种动作，曾经一度招来争议，可是在这

次比赛中，他却表现得很收敛也很有纪律性。

贝克汉姆也不再一直往前冲，他也一直在补充防守的漏洞，使对方没有机会，完全将个人的荣誉融合在整体的胜利中。

球员劳尔的脚踝受伤，但是他还是咬牙忍了下来，努力地在赛场上拼抢每一个球，把比赛坚持到了最后。

球员古蒂是一个头发染得比贝克汉姆还黄的球员，他一直想成为一个风雅有礼的佳公子，但是在这次比赛中，他却表现得像一个疯狂海盗一样。

伊科尔·卡西利亚斯，被称为“圣伊科斯”，他一次又一次的勇猛扑球，一再地提醒了卡恩，自己只是一个曾经的顶级守门员。

皇马在这次比赛中的胜利，向世界显示了：他们是一个具有团队精神的团队，一个可以在赛场上发挥强大凝聚力的团队，他们用自己的方法告诉所有的人，皇马是一支完美的团队，是无敌的！

球队中的每一个人在场下都是极有个性的，但到了赛场上，为了同一个目标，则全都无条件地融入了整个团队。

而他们每一个人的光辉，非但没有因此而消失，反而在每个球迷心目中留下了深刻的印象。

会交才会通

沟通是一切团队的基础，是发挥团队精神的前提，只有团队中的每个成员都能有效地进行沟通，才可以建立一个高绩效的团队，这就要求我们每个人都应学会与别人交流。

微软曾经在公司内部做了一个调查，调查的内容是“谁是公司内最不会和别人沟通的人？”

在我们的印象中，最不会沟通的人应该是最内向、最不爱说话的人，微软的调查结果出来后，排在第一位的人果然如我们想像，是在公司里最不爱说话的员工。

而排在第二位的却让所有的人意想不到，那是公司里说话最

多、最外向的一个员工。对于这个结果，微软副总李开复也十分奇怪，于是他就在私底下做了调查。

后来李开复终于弄清了原因，为什么大家会认为说话最多的人却最无法沟通呢？原来，就是因为这个员工话太多了，每次总是自己一个人口若悬河、滔滔不绝地说，从不去听别人的意见。

看来，不会倾听别人，也不会沟通。

在团队建设中，进行有效的沟通是达到团队默契的重要环节，一个团队如果沟通不好，就达不到我们所需要的默契，就无法做到协调一致，更无法达到团队所预期的效益，甚至还可能会造成负效益。

有一对新人准备结婚，于是找了一家婚庆公司为他们举办婚礼。婚礼举行得很顺利，这对新婚夫妇十分满意。可就在他们新婚的第二天，却接到了这家婚庆公司打来的一个电话。

看到这里，我们不妨猜上一猜，这家婚庆公司打电话给他们是为了什么事呢？祝福他们新婚快乐，百年好合？还是调查新人对公司的满意度？都不是！

电话的内容是让所有人都意想不到的，这家公司的工作人员居然问新娘的丈夫还需不需要给他介绍对象？

此言一出，让这对小夫妻惊讶之余十分恼怒，在刚刚结婚的第二天，却有人来问这种问题，真是太不吉利了。

为什么婚庆公司会有此一问呢？原来，这家公司有两个部门，一个部门是婚介部，另一个部门是婚礼承办部。这个新娘的丈夫在认识她之前，曾经在这家公司的婚介部登过记，想让他们帮助介绍个对象。

可是后来，新郎自己认识了现在的老婆，携手走进了婚姻的殿堂，并让这家公司的婚礼承办部为自己举行了婚礼。

两个部门原本就属于一家公司，所以新郎理所当然的认为他们内部自会沟通好，不必再多费唇舌让婚介部取消自己原先的登记。可是谁想得到，由于这两个部门之间缺少沟通，以至于产生了这么大的误会。

这对夫妻新婚的喜悦心情全被这家婚庆公司破坏得荡然无存，

他们生气之余，还把这件事在当地的媒体上曝了光。

每个人在工作中都努力想完成好自己手中的工作，却往往忽视了别人在做些什么。

我们都知道，一个人的能力是有限的，当一项工作或任务远远超出个人的能力范围时，就必须进行团队协作，发挥团队精神，来共同完成这项工作或任务。

团队如果没有互相地进行交流和沟通，就不可能达成共识；如果彼此间没有共识，那就不可能协调一致，也就不可能会有默契。

没有了默契，就无法发挥团队绩效，就失去了建立团队的基础。所以说，有效的沟通是建立高效团队的前提。

在工作中，我们有的时候总会有一点儿“小心眼儿”，不喜欢把自己的成果和别人分享，仿佛别人会抢了我们的功劳。但我们却不曾想过：独木难成林，一个人无法干成大事。

在我们抱牢自己的东西不肯撒手的时候，我们自己也就被局限在了自己的小天地里。

对于工作中出现的问题，同事之间有不同的看法是很正常的，争辩也是常有的事，但我们一定要学会坦诚，毫无保留地与对方进行沟通，这样才能避免误会的产生，以免给自己和公司带来不必要的麻烦。

“以一当十并不难，难的是以十当一”

“以一当十”这个词，经常被用来形容军人的勇猛，可以以一人之力抗击十人。其实要做到这一点并不难，只要我们每个人发挥最大的能量就可以了。真正难的却是“以十当一”，就是把十个人的力量合成一股劲，拧成一股绳。

SGI 视算电脑科技有限公司的人力资源部经理曹广荣说：

“SGI 公司生产世界上最先进的计算机，但世界上有一种仪器比计算机更精密，也更具有创造力，那就是人的身体。团队精神就好比人身体的每个部位，一起合作才能完成一个动作。”

对公司来讲，团队精神就是每个人各就各位、通力合作。即使一个人的能力再好，如果他却不具备团队精神，那么我们宁可选择其他的人。

联想企业提出的口号是“打造虎狼之师”，它要求员工既要像兽中之王的老虎那样有“以一当十”的王者风范和雄厚的实力，又要有像狼群那样分工协作的能力，有“以十当一”的团队精神。

每个人都要知道自己在团队中的位置和作用，把个人的目标与团队的目标合二为一，为这个共同的目标而相互协作、共同努力。

有一次，联想运动队和另一家跨国公司的运动队进行攀岩比赛，两个队都强调团队协作，但最后联想队却胜出了。这是为什么呢？

先来看另一家公司的运动队，他们在比赛中遇到了很多困难和惊险，大家同心协力，注意安全，最终排除了所有的危险，但他们所用的时间却超过了比赛所规定的时间。

而联想队呢？在比赛时，他们队的最前面站着一个动作机灵的小个子队员，第二个是一个高个子队员，而女士们和身体比较庞大的队员站在中间，最后面的是那些具有独立攀岩实力的队员。

在比赛中，他们相互扶持，再加上精心的组合，几乎没有遇上任何危险，就在规定的时间内完成了任务，赢得了比赛的胜利。

同样是两个注重协作的团队，为什么一个胜了，另一个却败了呢？原因就在于，联想队将团队中的每一个成员都摆在了最适合他们的位置上。

说白了其实很简单，就像几个人推一个箱子，同样是合作，如果有的人往前推，有的人往后推，还有的人往左右两边推，那么无论有多少个人合作，也是无法推动这个箱子的。

只有当这几个人各自都站在合适的角度上，同时朝着一个方向去推的时候，才能把这个箱子推走。

所以，在工作中，我们光有团队精神是不够的，更要有协调团队中每一个成员的能力。

对于任何企业来说，对个人的素质虽然有较高的要求，但更应注重的是优秀的团队合作能力。除了具备优秀的专业知识以外，这种合作能力，有时甚至比成员个人的专业知识更加重要。

三国时期的项羽和刘邦争霸天下，项羽在推翻秦王朝的战争中起了非常关键的作用，势力远远超过了刘邦。

论单打独斗，项羽有以一当十之勇，在最初与刘邦争夺天下的时候，只要他亲自带兵出战，每次都会赢。

可是随着项羽的不断得胜，本来就不懂与人合作的他变得越来越刚愎自用，不肯听任何人的忠言。与此同时，刘邦的势力却越来越大。最终，项羽被刘邦围困，自刎于乌江岸边。到死他都没有弄明白，自己究竟为什么会败给刘邦。

在死前项羽向天呐喊：“此天亡我也，非战之罪也。”

论本领，刘邦比不上什么事都能运筹在握的张良，也比不上懂得治理国家安抚百姓的萧何，更比不上战无不胜、攻无不克的韩信，那么刘邦凭什么战胜了“力拔山兮气盖世”的项羽呢？

那是因为，项羽靠的是匹夫之勇，他自信自己一个人可以抵挡住十个人或更多的人，但是他没有想过，打仗是要靠将士们共同努力才可以赢。

而刘邦的胜利，正是因为他能将所有人的力量都结合起来，当作一个人来用，他知道，只有团结起来才能胜利。

当你只是一个人的时候，在你面前会出现很多的不可能；当你存在于一个团队中的时候，在你面前就只会剩下可能。我们在迷失道路的时候，往往不是因为无知，而是因为太过自信。

也许你会认为你很有能力，也很有知识，但是只有一个人，就算你再自信，也不可能独自完成一个工程浩大的工作。

1994年4月5号下午，一个德国的经销商给海尔打了一个订货电话，因为事情很紧急，所以他希望海尔能在两天内发货，否则订单就会自动失效。

但是，如果在两天内发货，就意味着当天下午就要将所要的货物装船，而现在已经是星期五下午两点，如果按海关、商检等部门下午五点下班来计算的话，时间只有三个小时，按照一般的

程序，做到这一切几乎是不可能的。

海尔的团队精神在这时显示了巨大的能量，他们采取了齐头并进的方式，调货的调货、报关的报关、联系船期的联系船期，每个人都全身心地投入工作，抓紧每一分钟，使每一个环节都能顺利通过。

当货船终于驶离海岸的时候，所有的员工都松了一口气，脸上出现了满意的笑容。

当天下午五点半，这位经销商接到了来自海尔货物发出的信息，他感到非常吃惊，对海尔更是相当的感激，后来，他还破了十几年的惯例给海尔写了一封感谢信。

当所有的人都有了一个共同的目标，对一件事达成了共识的时候，再去努力起来就会事半功倍，这个时候，团队的力量也会发挥到极致。

一个人的能力总是会受到各种因素的制约，所以企业需要的是一个团队，一个不仅仅是为了工作而组成的团队，一个能发挥团队精神、具有凝聚力的团队。

最佳团队需要牺牲精神

在一个团队中，各个成员之间难免会有意见相左的时候，当个人的意见和整体的目标相冲突时，个人要无条件地牺牲自我。只有这样，我们才能共同推进一个目标，共同打造一支最佳的团队。

对于牺牲精神，很多的革命前辈们早已经给我们做出了表率。

红军过草地的时候，已经基本没有粮食了，战士们都快饿昏了，不少战士甚至吃错了毒草死掉。

到最后，一粒粮食也没有了，就只能找野菜来吃。但走在前方的部队都非常自觉，不会就地挖野菜吃，而是跑到2里以外的地方去找。因为，如果前方的部队把野菜都吃光了，走在后面的部队就只能挨饿。

前方的部队甚至把能解决几百人吃饭问题的牛，留给后面的

部队。

红军为什么能取得解放战争的最后胜利？这就是原因！在最困难的时刻，一个人很难独自存活，只有依靠集体，才能发挥最大的能量。

红军的大部队过雪山时，大雪封山，天寒地冻，可是军需物资却非常紧张，御寒所用的棉衣棉裤只是刚刚够用，但所有的战士还是坚持着向前走。

有一天，大部队的将军正在带领着战士们前进时，突然有人跑过来报告说：“将军，有一个战士冻死了。”将军听了大吃一惊，急忙向后望去，果然，身后不远处围着一群战士，正在小声地哭泣。

将军跑过去一看，在一棵枯树下，坐着一个老兵，看上去四五十岁的年纪，他手里拿着一块火石，看样子想打着火，用这一点小小的火星取暖，可是没等点着，他就保持着这样的姿势冻死了，而他身上穿上还是夏天的单衣。

将军看到这种情形，震怒了，他冲身边的人吼道：

“御寒的棉衣不是前天就发下去了吗？怎么他还穿着单衣？军需部长呢？把军需部长给我叫来！我要处分他！”

这时，哭泣的人群中有人小声地说：

“将军，他就是军需部长……”

将军愣住了，两行清泪从脸上淌下，他立正身子，用最标准的军礼向这位军需部长致敬！

此时，在将军心里充满了必胜的信念，因为他深信，一支拥有这样战士的队伍是一定能够打胜仗的！

我们的公司就像红军的团队，它需要每个人都有明确且统一的目标，并为了这个目标不停地努力，只有在集体这个“大我”中放弃“小我”，才能赢得最后的胜利！

没有完美的个人，只有完美的团队

不管是一个人还是一个公司，如果只是一味地强调个人的力

量，就算你表现得再完美，也很难创造出很高的价值，所以说，“没有完美的个人，只有完美的团队”，而这个观点也正在越来越多地被现代的企业所采用。

意大利排协专家卡尔罗·里西先生，在看了多场中国女排的比赛后指出，他认为中国队在奥运会上成败的关键在很大程度上取决于赵蕊蕊。

可是，在奥运会开始后的第一场比赛中，中国女排的第一主力、身高 1.97 米的赵蕊蕊就因为腿伤复发，而无法上场。媒体惊呼：中国排球的网上“长城”坍塌，中国队将与金牌无缘。

在这种情况下，中国女排的球员们并没有因为赵蕊蕊的倒下而失去斗志，她们只是尽自己的力量一场一场的去拼，在最终与俄罗斯的夺冠决赛中，身高仅有 1.82 米的张越红以一记重扣穿越了对方身高为 2.02 米的队员加莫娃的头顶，砸向了地板，宣告这场历时为 2 小时 19 分钟、出现过 50 次平局的巅峰对决的结束。

经过了漫长又艰辛的比赛，中国女排终于凭借团队的努力再次摘下了奥运会的金牌。

卡尔罗·里西的预言没有实现，为什么呢？因为中国女排的胜利是属于团队的，而不是一个人努力就可以造就的，就算没有了赵蕊蕊，他们一样可以摘下那枚金牌。

相对于其他个体来说，赵蕊蕊可能是完美的，但对于团队来说，只有整体的完美才是真正的完美。就算是没有赵蕊蕊，只要其他的成员精诚合作，一样可以把整体变得完美。

日本是一个国土狭小、物质资源也不丰富的国家，可是却能在二战后的短短二三十年间一跃成为世界上第二号经济强国，究竟日本是怎么办到的呢？

为此，以美国为首的西方国家对日本进行了深入的反思，他们最后得到的结论是：日本企业强大的根源，不在于企业中个人能力有多么的卓越，而在于其员工整体“团队合力”的强大，其中起关键作用的是那种弥漫于国家中的无处不在的“团队精神”。

在团队中，强调的不是个人的工作成果，而是整体的工作业绩，强调的是总体业绩的总和要大于个体业绩的总和，即团队的

业绩大于各部分业绩总和。

沃尔玛的创始人萨姆沃尔顿说：

“如果你想创造一家企业，不论其规模如何，你都必须建立这样一个团队，它能够聚集所有成员的努力，并赋予那个熟得不能再熟的词‘团队工作’真正的含义。对于我来说，那更多的是所有活动的目标，而不是达到某种途径。”

团队成员之间的关系是一种才能的互补，是一种资源与目标的共享，是可以相互协作、为达到共同的目标而无私奉献的一群人。

第十三章 智慧：有想法 更要有办法

可以在岗位上获得成功的员工，是那些肯动脑子的员工。他们办事情不是用手，而是用脑。

遇到问题拿起就上的员工，充其量不过是一个有勇无谋的莽夫；从有解决问题的想法，到有解决问题的办法的过程，决定了你是否能够成为一名一流的员工。

松下集团的墙壁上贴着这样的标语：

“如果你有智慧，请贡献你的智慧；

如果你没有智慧，就请贡献你的汗水；

如果你两样都不愿贡献，那么请你离开公司。”

一个能够在工作上大放异彩的员工，必然是用智慧的点点星光，组成了自己耀眼的光环！

做智慧型员工

性能是指事物所拥有的性质和效用。我们作为一个被企业聘用的员工，也具有自身的性能。

按照员工的性能，可以分为三种：

一、机械型员工。有一做一，将领导的具体指示一一实现。领导和这样的员工工作，就像面对一个机器人，要将工作步骤像写程序一样，布置给他，否则他什么也不能完成。

二、智能型员工。可以将自己的专业知识、专业技能主动地应用于工作，补足领导在专业方面的不足，可以为领导提供专业方面的合理性建议，就像领导的智囊团。

三、智慧型员工。这样的员工在工作中可以系统化地思考问题，将各方面的知识和道理融会贯穿起来，就是可以融会贯通地

工作。这样的员工是用头脑工作的员工。

我们提倡每个职场人都应该做智慧型员工，只有这样的员工，才能在瞬息万变的职场中经住问题的考验，成为领导离不开的员工。

小郑刚到公司不久，就接到一个“讨债”的任务。一家客户公司买了300万的设备，却一直没有将余款结清，到现在还差一百来万。

小郑心里有数：这债能不能讨回来，就是他能不能进公司这道门的槛儿！于是暗下决心，一定要将这笔钱要回来！

一番较量过后，小郑发现，对方公司的严总真的不好对付，无论他怎么软磨硬泡，人家就是不给钱。

眼看三个月的试用期就快到了，可是钱还没有着落。惟一的效果是门口传达室的王师傅和他成了“熟人”。小郑在总结自己的工作后，决定从王师傅这里找到突破。

于是，时不时，小郑就提些酒菜，到王师傅那里喝两盅，在这方有心对方无意的谈话中，得到了不少有价值的信息，比如严总是个很爱面子的人，严总平时只有下半周在公司，等等。一来二去，将对方的情况摸了个清。

一天，小郑又提着酒菜到传达室找王师傅。一见面，王师傅就笑着说：“你这次又要白跑了，严总开会去了……”

小郑忙问怎么回事。原来，严总今天到工商局去参加一个表彰大会，大会的主题就是“重合同、守信誉”。在会上，作为这方面的模范公司，严经理要做发言，而且还有本市媒体会做现场报道。

了解这些信息后，小郑突然意识到：这是一个千载难寻的机会。立刻向王师傅借了纸笔，快速地写了几行字，就直奔工商局去了。

到会场的时候，严总的发言刚刚到最精彩的部分，市内几家著名媒体的摄像机、闪光灯都对向他，讲台上的严总神采奕奕。

突然，严总也看到了小郑，不仅有点发慌：怎么在这个时候见到他？

严总从讲台上下来的时候，已经出了一身的汗。小郑悄悄移到他身边，轻轻说道：

“严总，您的发言真是在太精彩了，在本市的老总您绝对是最守信用的一个。您看我们公司那笔余款是不是……”

严总立刻道：

“你放心，回公司就办这件事。”

“哎，我就知道严总是言出必行的大老总！”小郑不动声色地说：

“不过您今天这么忙，麻烦您就太不好意思了。这样吧，您只要在这个条子上签个字，余下的事交给我就行了。”

说完，小郑将早在传达室就写好的那张纸拿了出来，铺在严总面前，顺手将笔也递了上去。

严总看了一眼纸上的字，不仅笑了出来，横了小郑一眼说：

“还真有你的……”大笔一挥，签上了名字。

小郑带着这张纸，回到严总的公司，然后和对方的财务一起到银行，将余款金额划到了自己公司的账户上。

那张纸上到底写了什么，竟有这么大的威力？

原来，小郑写的是：拖欠××公司余款时间过久，务必在今天将余款结清！

严总公司的财务看到这样一张字条，怎敢拖延？

小郑凭借这份功绩，不仅在试用期未满的情况下破格转为正式职员，并且给上司留下了一个深刻的印象，为他以后的发展铺垫了一个闪亮的开始。

在自己的工作岗位上，难免会遇到问题。有没有办法或者采用什么办法来解决问题，是一个员工是否有智慧的表现。

一个有办事能力的员工，必然是一个智慧型的员工。

总有解决的办法

你是否在工作中总被应接不暇的问题弄得焦头烂额？是否在面对问题的时候觉得进退维谷？

这个时候，你千万不要只是坐在那里盯着问题发愁，而要去思考解决的方法。

套用一句俗语：方法就像乞丐身上的虱子，只要找，就总是有的。

在全世界 IBM 管理人员的桌上，都摆着一块金属板，上面写着“Think”（想）。这个字的精粹，是 IBM 创始人华特森（Thomas J. Watson）创造的。

有一天，寒风刺骨，阴雨霏霏，华特森一大早就主持了一项销售会议。会议一直进行到下午，气氛沉闷，无人发言，大家开始显得焦躁不安。

这时，华特森在黑板上写了一个很大的“Think”，然后对大家说：

“我们共同缺的，是对每一个问题充分地去思考，别忘了，我们都是靠脑筋赚得薪水的。”

从此，“Think”成为了华特森和公司的座右铭。

有一家酒店遇到了一个棘手的问题。住在酒店里的一个外国客人非常欣赏北京的风土人情，就租了一辆人力三轮车出去游览北京的胡同。

在外面转了半天回来，结账的时候，人力车夫按标价收 180 块钱一个人，而外国客人觉得最多就给 100 块钱。

于是两人就开始谈价钱，谈到最后差点打起来。局面弄得非常僵，酒店只好出面来解决这个困局。

酒店在两方面之间不断协调，希望找到一个最好的中间价，使双方都能接受。到最后，人力车夫最少要 160 块钱，而外国客人最多愿意出 140 块钱。问题就胶着在这里，无论酒店里的工作人员再怎么商量也无济于事。

就在这样僵持不下的时候，酒店的工作人员做了一个分析：问题的关键并不在价钱上，而是在两个人的面子上。两方面根本不会为这 20 块钱大动干戈，之所以这样寸土不让，关键在于事关面子，都要赌一口气。

想要解决问题，就要想办法同时保住两个人的面子，让他们

觉得脸面上下得来。

怎样才能使两个人都觉得没有丢面子呢？

有一位优秀的员工，就出了这么个主意：外国人都有收小费的习惯，那么就让外国客人再出 10 块钱的小费，变成 150 块钱。外国客人觉得车费还是 140 元，就接受了。

而那个人力车夫觉得有 10 块总比没有 10 块好，总算挣回点面子，也同意了。

两下就把这个问题解决了。

酒店的这位员工抓住了问题的核心，对症下药，问题自然就解决了。多思多想，智慧就在思想中产生。

海尔公司在进入美国市场时，刚开始并不了解该怎么做，于是他们聘请了一个美国当地人作为管理者，张瑞敏让他自己提出年薪，多少钱都不打折扣地答应，但是同时也提出条件，美国十大连锁企业，海尔的产品至少要进去一半。

那个美国人说根本不可能，GE、惠尔普、美泰克是美国的前三大，它们要进去，都花了很长时间、很多年。

张瑞敏坚决不同意，他认为海尔跟在人家后边，永远不会有市场。最后美国人就同意了，他想出了一些很有创意的措施。

比方说进沃尔玛，那个美国人就在阿肯瑟州也就是沃尔玛的总部所在地，就在沃尔玛的总部外边，树立了一个巨大的海尔广告牌。

沃尔玛的总经理经常在工作时间向窗外眺望，一眺望就看到了这个广告牌，他就问这个海尔是个什么品牌？是哪儿的？

底下人就去了解了，说海尔是中国的，这个品牌也不错，而且广告牌上面有地址、有电话，在美国有总部，可以联系一下。就这样，海尔和沃尔玛接上头了。

不怕问题困难，就怕不想；就好像一把钥匙开一把锁，每一个问题都会有解决的办法。

总有更多的办法

问题并不是平面的，它是立体的，是多方面的，所以，当你

遇到问题，从一个方面想不出办法、觉得无从解决的时候，不妨换一个角度和方向，你会发现，总有更多的办法能解决问题。

长城饭店一向以“为客人解决任何问题”而著称，他们总是想方设法为入住的客人提供最便捷的服务。

有一次，一位外国客人住进了长城饭店。饭店的服务使他很满意，可是他提出的一个要求，却使饭店的客户服务部犯了难。

原来，这位外国客人想联系上当时我国总理朱镕基。

一个饭店怎么能够去联系一个国家总理呢？

好几天，所有的人都在想，有什么可能性使一个国家总理肯接受一个饭店的约请，可是无论通过什么渠道，这几乎都是不可能的。

就在人们快要放弃的时候，有人突然想到：为什么一定要想去如何邀请一个总理呢？朱镕基总理还有其他的身分啊，他不还是清华大学管理学院的院长吗？

这个想法使大家雀跃不已。于是，他们打电话到清华大学，请朱镕基先生以清华大学院长的身分接受邀请。

事情就这样成功了。

条条大路通罗马，当一条道路无法走通的时候，就去想其他的路，无论从哪个方向走，只要能到达目的地，能解决问题，就是好方法。

问一个问题：家电和美容化妆品是否有区别？

你肯定会说：

“当然有区别，这还用问吗？”

在一个家电公司的会议上，高层决策者正在为自己新推出的加湿器制定宣传方案。

在现有的家电市场上，加湿器的品牌已经多如牛毛，而且每一个都挖足了心思来推销自己的产品。

怎样才能在此激烈的竞争中，将自己的加湿器成功地打入市场呢？所有的高层决策者都为此一筹莫展。

这时，一个刚进入决策层的总经理说道：

“我们一定要局限在家电市场吗？”所有的人都愣住了，静听

他的下文：

“有一次，我在家里看见妻子做美容用喷雾器，于是就想，我们的加湿器为什么不可以定位在美容产品上呢？……”

他还没有说完，总裁就一跃而起，说道：

“好主意！我们的加湿器就这样来推！”

于是，在他们新推出的加湿器广告理念中，加湿器就被作为冬季最好的保湿美容用品。他们的口号是——加湿器：给皮肤喝点水。

新的加湿器一上市，就成功抢占了市场，当然，这和他们新颖的创意宣传是分不开的。

在家电市场竞争日益激烈的销售战中，几乎每一种品牌都在无所不用其极地使人们记住他们的产品，在这种情况下，如果依然在家电圈子里打主意，意义就不大了。

重新为自己的产品定位，给自己的产品一个新的角度，该家电公司的这一全新的理念，为自己赢来了一个新的市场。

这样的创新，不仅使消费者耳目一新，重新认识了加湿器，也使他们避开了激烈的家电市场竞争，成功地推销了自己的产品。

遇到问题时，不要圈固自己的思想，多从不同的角度去思考，你会发现，解决问题的方法总会在某处等你。

总有更好的办法

一些行动力很强的员工，遇到问题后习惯于立刻动手去做，这似乎并没有错，但是否可以在做之前稍稍思考一下：会不会有更好的办法？

没有最好的方法，只有更适合解决问题的方法。当你还没有想到最合适的方案的时候，不妨放慢一步，多思考一下。

有一次，我回公司取材料，当时已经是晚上10点多钟。到了公司门口，我突然想起来，钥匙已经交给了一位员工，根本没有办法进去。

怎么办？公司里有办公室钥匙的只有两个人，一个是办公室

主任，但她住在通县，赶过来根本来不及；另一个是我的助理小柳。

我打电话给小柳，他一听立刻说：

“我马上过去……”

我问他：

“你现在在哪里？”

一问之下才知道，他也已经在西客站的家里了，而当时我们办公的地方在中直礼堂——位于西单附近，是中央 38 个部委做培训的地方。

我就对他说：

“你先别忙着赶过来。你想一想，还有没有别的人有钥匙呢？”

他想了一下，终于想起来礼堂的有关主管应该还保留有备用的钥匙。

我到了值班办公室，找到主管，果然有一把备用钥匙在他那里。

问题就这样轻易地解决了。

对工作有积极性是值得称道的，但是这不等于你做事情前不用去思考，莽撞行事。

或许你会问，像小柳这样一听到有事情就立刻去做，不也是我们前面几章所提到的素质吗？

你一定要区分“立刻就做”和“不想就做”的区别。前者是有勇有谋，而后者就是有勇无谋。二者的区别恰恰在于智慧。

加一点智慧的佐料 让工作的汤鲜起来

如果职场是一场美食擂台赛，你这个大厨是否有信心将自己的工作调制成鲜美可口的佳肴？

既然要打擂，就一定要有绝招才能立于不败之地。面对你的老总和客户，也就是你的工作评委，你用什么来吊起他们的胃口呢？

对于工作，最好的调料莫过于智慧。它会使你的工作立刻可

口起来。

有一位来参加我们白领培训的女老总，曾经非常感慨地对我说：

“我很幸运，有一位非常有智慧的员工。那次如果没有她，我的店很可能早就关张了。”

原来，女老总开着一家糕点店，这个行业，竞争本来就十分激烈，加上女老总当初在选择店址上有些小小的失误，开在了一个相对偏僻的胡同里，因此，自从蛋糕房开张后，生意一直冷冷清清，不到半年，就支撑不下去了。面对收支严重失衡的状况，女老总无奈地想结束生意。这时，店里负责卖糕点的一个女员工给女老总提了一个建议。

原来，这个员工在卖蛋糕的时候曾经碰到过一个女客人，想给男朋友买一个生日蛋糕。当这个员工问她想在蛋糕上写些什么字的时候，女客人嗫嚅了半天才不好意思地说：

“我想写上‘亲爱的，我爱你’。”

员工一下子明白了女客人的心思，原来她想写一些很亲热的话，又不好意思让旁人知道。有这种想法的客人肯定不只一人，现在，各个蛋糕店的祝福词都是千篇一律的“生日快乐”、“幸福平安”之类，为何不尝试用点特别的祝福语？

于是，这个员工送走女客人后，就向老总建议：

“我们店里糕点师用来在蛋糕上写字的专用工具，可不可以多进一些呢？只要顾客来买蛋糕，就赠送一支，这样客人就可以自己在蛋糕上写一些祝福语，即使是隐私的也不怕被人听到了。”

一开始，女老总并没有将这个创意太当回事，只是抱着试试看的心态同意了，并做了一些简单的宣传。没想到，在接下来的一个星期中，顾客比平时增了两倍，每个客人都是冲着那支可以在蛋糕上写字的笔来的。

那位女老总说：

“从那以后，我的生意简直可以用奇迹来形容。我本来都做好关张的心理准备了，没想到我的店员帮了我大忙，现在，她成了我的左膀右臂，好主意层出不穷，我都觉得我离不开她了。”

一个小小的创意，不仅成就了老总，更成就了自己。

美国第一颗人造卫星准备发射前，有一位公司的老总给有关部门去了封信，想在卫星外面做公司的宣传广告。有关人员听了后，一致认为他有神经病，根本不予理睬。

可是这位老总却很认真地一次又一次给有关部门写信，非要做成这个广告不可。后来，这件事情被传开了，所有人都觉得很新鲜，在卫星上做广告，谁能看得见呢？一个谁也看不见的广告有什么意义？难道是做给外星人看的吗？

直至卫星真的发射成功了，这位老总的要求也没有被批准，但却被媒体炒得沸沸扬扬。短短的时间内，这位老总和他的公司在美国家喻户晓，知名度大大提高，公司产品的销量也节节攀升。

后来记者在采访这位老总时问道：

“您怎么会想到在卫星上做广告呢？”这位老总笑笑说：“当时我的公司刚刚起步，根本没有足够的资金去做广告。为了达到宣传目的，我只能找一个根本不可行的办法，一分钱没花，却比花了钱的广告效果还要好上千倍。”

心理学家的研究结果表明，我们所使用的能力，只有我们所具备能力的2%~5%。不断挖掘你的智慧，将这些可贵的资源应用在工作里，一旦遇到问题，你就能化缺点为优点，化弊端为有利，化腐朽为神奇。

让创新智慧为你的发展提速

工作一做就是四五年，可是绩效一直不温不火，乏善可陈；同时进公司的一代人都已经或升或调，你却一直没有动窝，空占着一席之地进退维谷；

又或者，你的后生辈都已经开疆立业了，而你却因为没有建树，尴尬地成为公司的鸡肋。

你的事业里缺少了什么，致使你的脚步走得如此缓慢？什么才是快速成功的秘诀？

答案就是创新智慧！

海尔公司在开拓海外市场时，专门请了美国当地的人来设计电器，消费群体主要针对学生。

美国的学生是租房子住，而在美国的很多地方，特别是在纽约，房价非常贵，所以学生们租的房子都非常小。于是海尔根据这个特点，把冰箱台面设计成一个小桌子，这样就节约了很大一部分空间。

后来又发展到将小桌子改装成一个折叠的台面，可以把电脑放上，这种设计恰恰迎合了学生的需求，所以非常受学生欢迎。

海尔集团主席张瑞敏曾说：

“我们卖给消费者的，绝对不是一个产品，是一个解决方案。”

每一次成功的背后，都会有一个精美的创意，它就像火箭上的加速器一样，推动你迈向成功！

如果你的创新的点子，适合公司的发展，那么你的这个创新就可以得到公司的赞成，公司会帮助你将这个创新的点子转化为行动，最终会成长为一棵强壮的苗，成为你成功的开端。

在很长时间内，机械式手表一直占据着垄断地位，瑞士钟表率先开发出了石英数字手表，但是由于不舍得放弃现有机械式钟表庞大的市场规模，所以他们将石英数字表定位为高价产品。

与此同时，在日本有一家钟表店，由于整个钟表市场的不景气，公司业务一直不好。有一天，店里的一位业务员在向一个客户推销自己的产品时，客户问他：

“你们这里有没有石英数字表啊？”

业务员摇摇头说：

“现在只有瑞士的钟表才有石英数字。”

客户就说：

“瑞士的表太贵了，要是便宜一点儿的就好了。”虽然客户最终还是买了业务员推销的表，但是从表情来看他并不是十分满意。

业务员在回公司的路上又想起了那个客户的话，他突然灵机一动：

“我们能不能引进瑞士钟表的这项技术，然后在制程和产品设

计上加以改进创新，这样，或许我们的手表就能突破市场的局限了。”

想到这，业务员十分兴奋，几乎是一路小跑的回了公司。他立刻找到了技术部门的主管，向他提出了自己的设想。技术主管听了也非常兴奋，在与老总商量后，立刻着手开始工作。

终于，技术部门经过了研究，引进了瑞士钟表的技术，并在选材上进行了改良，大大降低了成本。

产品一经推出，不但和瑞士钟表有同样的功能，而且价格上要低廉很多。于是，很快地，该公司就占领了日本国内的大部分钟表市场。

而那位业务员更是被老总和其他员工当作是英雄一般看待，不但得到了老总的提拔，也得到了同事们的欣赏。

人是有惰性的，大脑也是有惰性的，如果我们因为在一个地方工作久了，而没有了创新的激情与意识，那么工作回馈给我们的，也将是渺茫的前途。

创新就像一颗种子在你的头脑中发了芽一样，这颗芽一旦遇到合适的土壤就会飞速成长。

牛根生刚开始打造“蒙牛”这个品牌的时候，市场上早有了内蒙古第一品牌“伊利”，雄霸整个市场，牢不可破。怎么才能把这个对台戏唱得漂亮又出彩呢？牛根生想出了一个谁也没想到的办法——借势腾飞。

在宣传上，牛根生带领团队做的第一个广告牌子写的就是“做内蒙古第二品牌”，在冰淇淋的包装上，他们也打出了“为民族工业争气，向伊利学习”的字样，将蒙牛和伊利绑在了一起，用伊利的知名度，无形中提升了蒙牛的品牌。

牛根生还利用了雄浑苍茫的草原文化，利用内蒙大草原奶源最佳的优势，提出了“中国乳都”的概念。他提倡全民喝奶，但不一定喝蒙牛的奶，只要喝奶就行。

就这样，大家不仅记住了内蒙古这片大草原，更记住了“蒙牛”。牛根生聪明地用自己的创意为“蒙牛”赢得了知名度。

微软人常说：

“努力地工作，聪明地工作。”

这里的聪明主要就是指创新，没有创新的工作，就永远没有进步的工作。在发展变化日新月异的今天，如果没有进步，无疑将会被社会所淘汰。

第十四章 形象：你就是单位的品牌

每个企业都有自己的品牌，它代表了企业的形象。外表的华丽在远观的时候或许能起到一定的宣传效果，但企业是要和各式各样的合作者或客户打交道的，当别人近距离看一个企业的时候，他的焦点就全部集中在这个企业的内在形象上了。

当别人在一时间还不能全面地了解某个企业时，他首先接触的第一个人，就代表了这个企业。

所以说，你的一言一行、一举一动，都可能成为别人眼中的这个企业的印象。

“不要往自己喝水的井里吐痰！”

俗话说：“不要往自己喝水的井里吐痰！”你应该时时想到，也许有一天自己还要喝这井水。对于公司的员工，这同样是一种最基本的职业道德要求。

无论你是公司里的一名普通在职员工，还是已经递交了辞呈的离职员工，对于你所在的单位，你都不要诽谤它，不要伤害它，因为，轻视自己所就职的单位就等于轻视你自己。

前不久，我公司的打印机由于用的时间太久坏掉了。我让秘书找家公司再买一台新的，于是秘书选择了一家专门生产办公室器材的公司，让他们送货上门。

第二天，那家公司就派员工将打印机送到了，我突然想起，需要再添置几部新的传真机，我就想，干脆一事不烦二主，全部在那家公司买算了。

就在我想去跟那家公司的员工订货时，突然听到他和我的秘

书在闲谈，他说了这么几句话：

“现在干业务真不容易，我们公司可烦人了，头儿天天催着我们出货不说吧，还老是瞎指派……”

听到这里，我突然把想订传真机的话又咽了回去，什么也没说，只是让财务给他结了账。

等那个公司的员工走了以后，我让秘书另外找了一家公司订了几台传真机。为什么我突然改变了订货的念头？就是因为那个员工的几句话，让我觉得很不舒服。也许他只是无意识地发发牢骚，但给我的印象是他们公司既不团结、也不稳定。连自己的员工都对公司没有好感，他们卖出的东西，能有保障吗？

中国有一句话：“兄弟阋于墙，外御其侮。”意思就是手足兄弟在家里可以互相争斗，但如果有人来欺负自己的时候，兄弟二人就会齐心协力，抵抗外侮。

如果把这句话引申到职场中，就是当你对公司或同事有什么不满的时候，可以提出来，哪怕有争议。可在外人面前，你却应该表现得处处维护公司的利益、形象。

如果你无所顾忌地在任何场合批评自己的公司，那么就如同往自己喝水的井里吐痰，弄脏了井水，自己也得不到任何好处。

所以，在与客户交往的时候，应该时刻注意维护公司形象，不说、不做有损公司形象的言论和行为。要知道，此时的你代表的不仅仅是个人，更是整个公司。

陈先生是一家公司的程序设计员，他能力很强，很受领导欣赏。后来公司因为扩展需要，又招进来一个新的程序设计员。俗话说，“同行是冤家”，陈先生对这个新来的员工死活看不上眼，觉得他处处比不上自己。

可是公司的领导偏偏很赏识这个新员工，把许多重要的工作都交给他去做，这个新员工也不负众望，做得相当出色。出于嫉妒心理，陈先生处处与这个新员工作对，需要二人合作的时候也不愿意与他沟通。

领导看出一些端倪，于是找陈先生谈了一次话，婉转地表达出希望他能够从大局出发与同事们共同搞好公司各个项目的意思。

可是陈先生根本听不进去，只觉得自己“失宠”了，便开始在私底下骂领导和那个新员工。

鉴于陈先生的这种态度，领导又一次找他谈话，并加重了语气，明确地告诉他要服从整体，搞好与同事的关系。

这下，陈先生更加恼羞成怒，于是他开始制造各种谣言，胡乱地编派公司。最过分的是，他还写了一些公司内幕，当然都是经过他自己加工编造的丑闻，把它寄给了一些小报社。

而那些小报记者也不太负责任，为了增加报纸销量，未加核实就发稿了。虽然这些小报的权威性与知名度都不是很大，但也给公司带来了一定的影响。当公司进行调查的时候，发现是陈先生搞的鬼，立即便开除了他。

陈先生本来还满不在乎地另外去找工作，可好事不出门，坏事传千里，他的所作所为已经在圈内传开了，没有一家公司愿意聘用他。最后，陈先生只得无奈地在一家很小的广告公司当了一名设计员。

这就是往自己喝水的井里吐痰的结果，只能恶心了自己。一个随意贬损公司或老总的员工肯定是一个既不聪明、也没有多少才能的人。这样做尽管直接伤害的是公司，实际上却是在伤害自己。

所以，永远不要在外人面前批评自己公司，但可以在领导们面前提出对公司恰当的批评，同时把具体的解决方法提供给他们。如果有人诋毁你的公司，你应该挺身而出反驳他。

要知道，公司的荣誉与个人的荣誉是息息相关的，也就是“一损俱损，一荣俱荣。”

单位提前，自我退后

每个人都有自己的个性，在生活中，个性是我们引以为傲的东西。但在单位这个大环境下，当我们的个性遇到单位的共性时，要懂得把单位的形象放在第一位，将自己的个人风格置后。

王小姐是一家公司的总经理助理，她的家境很好，经济很宽

裕，从小她就喜欢穿一些名牌服装，用一些高档包饰。这也养成了她娇小姐的脾气，一直到工作了也没有改变。

在平时的工作中，作为一个白领，王小姐这种娇气的性情倒没成为她太大的阻碍。可是有一次，就因为她的这种性格，差点断送了她美好的前途。

那次，王小姐所在的公司策划了一个宣传活动，给儿童村的孤儿送温暖。计划是将公司生产的食品送给孤儿院的孩子们，同时公司将捐助一部分善款给孤儿院。

这是一次用公益活动宣传公司的方式，公司的策划部提前预约好了电视台及几家报纸的记者。活动的前一天，公司老总开会讲了这次活动的重要性，还特别强调每个员工都要展现自己最好的一面，为公司树立良好的形象。

王小姐一听说有很多记者，还会在电视上播出，于是第二天，她特地精心打扮了一番，穿了很高档、很显品味的套装，拎了一个名牌皮包。

到儿童村后，这家公司就按照程序一项一项地进行。到了最后活动的高潮部分，是公司所有员工给孩子们送玩具、礼品，并和孩子们游戏。王小姐就拿了一包玩具，笑容可掬地递给孩子们。

可是小孩子不懂事，一看见玩具很高兴，都围在王小姐身边，拉着她的衣服抢着要。王小姐看到自己名贵的套装被一群小孩子乱扯着，当时脸色就沉了下来，很不高兴地左躲右闪，怕孩子们的手弄脏了她的衣服。

这时有一个小孩儿，无意中伸手拉了一下王小姐的皮包，王小姐很恼火地叫了一声：

“你干什么呀！”虽然声音不大，但是却把小孩儿吓哭了，几个同事看到，赶紧过来哄这个小孩儿。

王小姐趁机退得远远的，她一转头，看到的是几个摄像记者，还有老总阴沉的脸。

虽然后来电视台在播这段节目的时候，并没有把王小姐的镜头编辑进去，但她还是受到了老总的严厉批评：

“幸好电视台没有把你这段播出来，要是真播了，你知道会给

公司带来多大的损失吗？你要觉得你是个娇小姐，你就回家去，在公司里不惯这种毛病！”

当我们站在客户或公众面前时，每个人都代表了公司。我们的一些习惯、个性，很可能与工作不相符。当自我与公司相冲突的时候，请永远记住：单位提前，自我退后！

你就是单位的“金字招牌”

小马是快递公司的快递员，一天，他接到一项任务，就是要在下午两点半的时候，将一份快递送到某公司的前台。他计算好了路程，就骑自行车出发，开始了一天的工作。

送完几份快递，已经是下午一点多了，他看了一下表，决定去送两点半的那份快递。正在他骑车的时候，忽然从路边横着跑过来一个小孩，眼看就要撞上了。他为了躲那个小孩，猛一拐把，连人带车摔在地上。

等他爬起来，看看孩子，看看自己都没什么事，可是再一看自己的自行车，链条掉了。他抬腕一看表，已经两点零几分了，这个时候，无论是修车或是坐公交车都已经来不及了。于是他立刻打了一辆出租车，直奔目的地。

终于到了，小马跳下车一路跑向那个公司的前台，到了前台一看表，两点二十九分。他松了一口气，对前台小姐说：

“我是来送快递的，麻烦您收一下。”这时，从旁边走过来一个女人，对小马说：“我是这个公司的经理，把快递给我吧。”

等经理签完字，小马正想走的时候，那个经理开口叫住他：

“等一下，我刚才在门口看到你从出租车里出来，你们公司送快递都是打车吗？那成本可不低啊。”

小马不好意思地说：

“我们都是骑车的，刚才我来的时候，自行车坏在半路了，可是送快递的时间快到了，只能打车。”

经理又问：

“那你不能坐公交车吗？你的打车费你们公司给报销吗？”

小马说：

“坐公交车来不及啊，该晚了。这打车费只能自己掏了，那也比误了给客户送快递强啊。”

经理笑了笑：

“你不想知道你花了这么多打车钱送来的是一份什么样的快递吗？”正当小马不明所以的时候，经理已经打开了快递信封，从里面抽出一张纸。

小马一看，竟然是一张什么字都没有的白纸。“啊，这……”小马愣了。

可是经理却笑了：

“我们公司有很多业务，打算找一家可靠的快递公司长期合作，而你送的这一份就是考试题。小伙子，你们公司有你们这样的快递员，宁可自己打车也要遵守约定的时间，我还有什么理由不相信你们呢？”

像小马这样普普通通的员工很多，我们大多数人也都在做着像他一样不起眼的工作，但是他却用自己的素质，为公司树立了良好的形象。

我在“错过台上一分钟，白做台下十年功”里曾经讲到过两个和电话铃有关的例子，只因为电话铃响了几下都没有人接，就错失了很好的机会，给单位造成了损失。

其实这也是一个形象的问题，电话响了几声都没有人接，对于在岗位上的接线员来说，可能就是打了一个小差，或是手头正好有别的事情，但是给外人的感觉，却是这个公司很松散。

有一次，海尔公司售后服务部的一个员工接到客户的电话，说是洗衣机出了点问题，请他上门服务，海尔的员工就和客户约好，第二天早上八点上门。

客户的家处在一个比较偏远的地方，离这个员工所在的维修站点相差甚远。而此时，外面正是大雨滂沱，路十分不好走。这位员工算了算路程，如果今夜不动身的话，那么在约定时间内就赶不到客户家了。

于是他毫不犹豫，披上雨衣就去了车站。可当这位员工所乘

的公交车驶到一段山路时，突然停了下来。原来接连几天的大雨令山体滑坡，阻断了前方的道路，所有的车辆都无法通行，只得原路返回。

可是这位员工却要求公共汽车开一下门，他要在这里下车。司机和售票员都不同意，告诉他在这里下车很危险。可是这个员工很坚持，他对司机说：“我和客户约好了，无论如何也要按时赶到。请您一定要让我下车。”

司机没有办法只得给他开了车门，于是这位员工置生死于不顾，在茫茫的黑夜中，风雨交加坚持步行前往目的地。

而客户呢，第二天早上八点钟，他听见门铃响起，一开门，发现海尔的员工站在门外。他很惊讶地说：

“怎么是你？我以为你不会来了。”

原来这个客户一大早起来就听见新闻广播说连日的大雨导致山体滑坡，交通阻断，他就理所当然地认为海尔的员工不会来了。

这名员工笑着对他说：

“我连夜赶过来的，本来早就到了，怕打扰您休息，就在门外等到八点才敲门。”

客户看着这个员工一身湿漉漉的衣服，当场激动得流下了泪水。

这样的诚心，怎能不感动客户？

假如你是一位顾客，你是否也会选择具有这样良好形象员工的公司？假如你是老总，是否也更愿意聘用这样可以为自己公司树立良好形象的员工？

每一个敬业的员工，都会自觉地维护公司的形象，因为在别人眼里，你就是公司的“金字招牌”！

如何快速提升自己的职业素养

第三单元

第十五章 变“自然人” 为“单位人”

想在职场上取得成功，仅有知识是不够的，还必须善于完成三大转换：

第一，从“学校人”到“社会人”。学校和社会是两个完全不同的概念，以在“象牙塔”中的心态进入社会，肯定会有很大的落差，引起种种不适。从“学校人”转变到“社会人”的时间越短，赢在起跑线上的机会就越大。

第二，从“知识人”到“能力人”。即从会学习到会做事。

第三，从“自然人”到“单位人”。也就是说，光有个人英雄主义是不够的，更要有集体精神、团队精神。

在职业生涯中，这三大转换成功与否，直接关系到每个人事业的发展。尤其是第三种转换，更是提升职商的关键。

才子不等于值钱的才干

职场中人，尤其是刚刚步入职场的年轻人，常常会犯眼高于顶的毛病。

很多人在学校被誉为才子，诚然，可能我们的文章确实写得不错，成绩也令人侧目，但这一切都只是“曾经”。

等到出了校门，步入社会 and 职场，很多人往往会无奈地发现，原来职场根本不相信“曾经”，过去学校的焦点，到了单位，可能只是一个谁都不重视的“边缘人”。

这就是社会和学校的不同，学校的才子、才女，不一定就是

公司的宠儿，那些我们自以为是的才华，并不一定都能变成值钱的才干。

小余学的是摄影专业，在学校时是“拿奖专业户”，老师对他的评价很高，也对他寄予了很大的希望。带着老师对他的厚望，小余走出了学校，开始寻找第一份工作。

很快，小余在一家影楼找到了一份摄影师的工作，他满以为凭自己能力，肯定会得到老总的赞许。一个月后，老总找他谈了一次话。

令他没有想到的是，老总非但没有肯定他的工作，反而皱着眉头说：

“我已经接到两次客人对你的投诉了，你拍的这是什么东西？”说完，将小余拍的照片扔到了桌子上。

小余不服气地争辩道：

“他们懂什么，这是艺术！”

老总一听，更加生气：

“现在给你两条路，要么带着你的艺术离开这里，要么就拍一些大众能接受的照片。”小余一听，二话没说，收拾东西离开了影楼。

此后，小余又换了几家影楼，但每次都因坚持自己的摄影风格，很快就被辞退。

离开最后一家影楼的时候，老总语重心长地对他说：

“我承认你很有才华，但你所谓的艺术在现阶段还不能被普通老百姓所接受。顾客不买你的账，纵使你有再高的才华也没有用。”

很多人可能都有过类似小余的经历，自认为才华横溢，但却处处碰壁，不被认可，因为他们不明白一个道理：才华只有和实践相结合，才能真正体现价值。

中国化妆先生甄继先对于技术与实际的结合很有自己的见解，他认为，当面对一个顾客的时候，一个好的化妆师并不是要展示自己的技术，而是要展示顾客的风采。

他曾对自己的学生说，一个很前卫很时尚的妆并不是画在谁

的脸上都合适的，你独特的创意可以展现你的才华，但是如果不适合你的顾客，就没有人喜欢，也没有市场。

不要因为急着展示你的才华而忽略了你应该表现出来的才能，才华横溢的人未必能力横溢，而能力横溢的人也不见得才华横溢。

科学技术要转化为生产力，这句话对于人才价值的衡量同样适用。

早点上轨道，才会跑得快

很多人刚刚出校门时，面对未知的社会，都会有一些茫然和无措。

如何才能将从学校到单位的这段过渡期走得平稳、精彩？

一位慈善基金会的老总曾给我讲过这么一件事：他们机构曾经聘用过一个名牌大学的毕业生，这位员工曾多次提出希望担任一些重要的工作，多接触一些国际人士。

正好基金会当时要召开一个国际性会议，这位员工便自告奋勇提出要做外联工作，基金会鉴于他刚来，对会议的很多细节不了解，所以没有答应，只是让他整理名单记录。

这个员工虽然接受了分配给他的工作，但心里一直疙疙瘩瘩，心思也没放在这上面，不仅记录名单时字迹潦草，往电脑上打的时候也没有认真核实。

结果名单一寄出，人名和电话错误百出，给基金会带来了很大的麻烦。老总不禁批评他说：

“你只顾自己的感受，既不听从领导的安排，也不考虑会议的整体运作，不要说更重要的工作，就是简单工作也没法放心地交给你。”

这就是典型的与单位轨道脱离的做法，不能将自己放在单位中，按照单位的要求、需要去发展，仍然按着自己在学校的套路去走，结果只能是格格不入。

小崔曾多次听过我的讲座，她经常跟我交流自己遇到的问题和困惑。

第一次见到小崔时，她刚刚研究生毕业，找的第一份工作是报社编辑。这份在旁人看来不错的工作，却令小崔非常苦闷。

她学的是中文，文字功底相当不错，去报社应聘时，领导也对她的才华很欣赏。

可真正进入工作中，小崔却处处挨领导的批评，稿子一遍遍被打回重写，报的选题经常被领导说成是“小孩子”的东西。

小崔困惑地找到我，问道：

“吴老师，为什么我去应聘的时候他们都夸我，可真正工作的时候却总骂我？我到底怎么做才能让领导欣赏？”

我笑了笑说：

“首先，领导对你的批评不叫做‘骂’，那是对你的点拨和帮助。你应聘时带去的作品，都是在学校写的东西。从个人角度来看，领导觉得你很有才华，可真正进入单位，你要体现的不仅仅是个人才华，更要为整个单位工作，你所写的东西，一定要符合报社和市场的需要。”

我给了小崔一个建议：

“不要抱怨没有机会，先做一两件事给别人看一看。”

她回去后，很用心地观察了其他同事的工作和思维方式，也非常虚心地接受领导的批评与意见。小崔很快进入了工作状态，从老编辑们身上学到了不少经验，也让她认识到了自己的不足。

她的进步被领导看在眼里，不但批评越来越少，也放心将一些重要工作交给她。如今的小崔，已经成为单位的得力干将。

在我替小崔感到高兴的同时，心里也有一丝难过，因为我想起了自己公司曾经聘用过的一个大学生。

这个大学生来应聘的时候，表现得非常不错，文笔也很好，虽然没有任何工作经验，但是出于爱才之心，我还是让他进了公司。我觉得没有经验并不是太大的问题，我可以一点点教他。

但很快我发现，他的文字表述方式在工作中并不实用，离我们要求的距离很远。于是我拿着他写的稿子，告诉他哪个地方该怎么修改。可是当稿子再次拿过来的时候，仍然是老样子，一点都没改。

于是我问他怎么回事，他回答说：

“我觉得这样写很好啊。”

我不禁有点生气，在此之前我已经不止一遍地跟他强调，市场不等于学校，那些适合学校的东西并不见得适合市场。

但他一点也听不进去，有时候我批评的语气重一点，他立刻表现得很不高兴。

因为确实爱才，我还是希望他能继续留在公司工作，为了让他能够尽快转变，我将他写的稿子拿给了一家出版社的编辑看，编辑看完后对我说：

“这小伙子功底不错，但是写的东西不符合市场要求，这样写是没有人爱看的。”接着还提出了一些简单的意见。

回去后，我将编辑的话转告给了这位员工，原以为他会有所触动，谁知道他一听就急了，立即反驳说：

“这怎么不好啊？他们那样说又怎么样？我觉得很好，文章就应该这样写。”

我不禁也火了，我用心良苦将他的稿子给出版社看，目的就是想让他从中学习到一些东西。一个经验丰富的出版社提出的意见难道不值得听吗？这么多资深编辑提出的宝贵意见居然被他视做耳旁风，这些别人想学都学不到的经验，就这么轻易地被他的所谓自尊心给抹杀了。

就这样反复了几个月之后，看到他依然顽固地守着他自认的才气，我终于忍无可忍地请他离去。

学校和职场是两条不同的轨道，当你从学校的轨道上下来时，如果不赶紧走上职场这条轨道，那么你只能是晕头转向，找不到方向。

要恃才助上，不要恃才傲上

一个好的员工，应该是老总的辅臣，是辅助老总的角色。当你觉得自己是一个很有才华的人时，应该用这种才华帮助你的老总，而不是恃才傲上。

我在做“如何有效与上级沟通”培训时，来听课的有一位公司副总。

他刚刚听了不到一半时间，就显得很不耐烦，终于忍不住说话了：

“吴老师，我觉得你讲的这些根本都没用，当你的老总是头猪时，根本就没必要跟他沟通。”

虽然他的话不太礼貌，但是我却没有生气，而是说：

“老总的‘傻’，也许恰恰是你的机会。老总不是神，他也有弱点和短处，他之所以请你来工作，是希望用你之长补他所短，如果你没有任何超过他的地方，他请你来做什么？如果你能弥补他的不足，不就是你的机会吗？”

这个理念，对他有很大的震动。下课后他找到了我：

“我要是早听到您的课就好了，我毕业于名牌大学，到哪个公司都很受重视，我因此也很骄傲，觉得高人一筹，对老总也很挑剔，老觉得他怎么这也想不到那也不会做，甚至觉得他愚蠢至极，往往一气之下就炒了老总的鱿鱼。

“和我一起毕业的一位同学，能力远远不如我，可他就是您说的那种把领导的‘傻’当成机会的人，现在他已经是一家上市公司的副总了，而我还只是一个只有十几个员工小公司的副总。

“我一直都不明白为什么一个知识、才干都远远不如我的人，却做得比我好。我现在才知道，他的‘傻’是大智慧，而我的小聪明才是真的傻！”

人才往往是因为恃才傲上而被埋没的。当你看不起领导时，必然会对领导交代的工作敷衍塞责。这样的员工在单位中不但做不了实事，甚至会起到“烂苹果”的作用，就算真的是“猪”一样的领导，恐怕也不愿意留用这样的员工。

与其这个看不起、那个看不上，不如塌下心来做一番成绩。

小蒋是一家房地产公司的文员，她的工作很简单，就是每天整理资料。后来，因为老总的决策失误，导致一个工程项目胎死腹中，直接经济损失达几百万。

看到公司的这种情况，很多业务、主管都没有了原先的工作

劲头，纷纷在私底下抱怨老总，有的说老总太蠢，有的则干脆辞了职另寻高就。

在这种情况下，老总也焦头烂额，非常暴躁，动不动就大发脾气。有一天，小蒋走进老总的办公室，鼓足勇气说出了长时间压在心底的话：

“您认为您的公司已经垮了吗？”

老总抬头很惊讶地看着这个平常文文静静的小姑娘，他摇了摇头回答说：

“没有！”

“既然没有，您就不应该这样消沉。现在公司的情况确实不好，可也不是只有我们一家会遇到这样的事情。虽然这次损失了一笔钱，可是公司还在啊，我们不是还有一个公寓的项目没有启动吗？只要我们抓住这个项目，足可以改变整个公司的状况。”

说完，小蒋拿出了事先准备好的策划文案：

“这是我写的计划书，您看一下，有什么不妥的地方我再修改。”

第二天，老总交给小蒋一份资料，并让她去负责那个项目。三个月后，那个并不被人看好的公寓项目在小蒋的规划下，不但将公司上个项目的损失补了回来，还赚了几百万。

小蒋由于此次出色的表现，被提拔为公司的中层管理者。

无论是老总还是员工，都是凡人。既然是凡人，就一定会有失误的时候。作为老总，他既希望用一个有才干的员工，但更希望用一个能真正帮助他的员工。

以纪律进行自我约束

很多人都遇到过这种情况：几个人结伴出去游玩，当站在一个岔路口时，有的人要往左走，有的人要往右走，有的人想原路返回，有的人又想原地休息。

喋喋不休地争执了半天，往往没有任何结果。

在工作中也有这样的情形，但如果每个员工都想按照自己的

意愿去做，各走各的路，各奔各的目的地，那么永远也达不到共同的目标，这就需要学会服从。

每个人都要学会自我约束，这个约束的准绳，就是公司的纪律。

巴顿将军有句名言：

“自以为了不起的人一文不值。遇到这种军官，我会马上调换他的职务。每个人都必须心甘情愿为完成任务而献身。”

服从是行动的第一步，处在服从者的位置上，就要遵照指示做事。服从的人必须暂时放弃个人的独立自主，遵循企业的价值观念。一个人只有在学习服从的过程中，才能对企业的价值观念、运作方式有更透彻的了解。

西洛斯·梅考克是美国国改农机公司的创始人，世界第一部收割机的发明者。他屡次碰到情理与纪律的冲突，但都用纪律约束了自己和他的员工。也正是因为这样，他才能在几十年的职业生涯中屡屡获得成功。

有一次，梅考克的一位老员工违反了工作制度，不仅迟到还酗酒闹事。按照公司制度，部门经理提出开除他，梅考克同意了。

决定一公布，老员工火冒三丈，对梅考克说：

“当年公司负债累累，我与你患难与共，三个月不拿工钱也毫无怨言，如今犯这点错误，你就一脚把我踢出去，一点情分都不讲！”

梅考克平静地说：

“你知道不知道，这是公司是个有规矩的地方……这不是你我两个人的私事，我只能按章办事，不能例外。”

后来，梅考克从别的员工那里得知，这个老员工的妻子去世了，留下两个孩子，一个跌断了一条腿，一个因吃不到妈妈的奶整夜啼哭，老员工是在极度痛苦中才借酒浇愁因而误了上班的。

于是，梅考克将一沓钞票送到老员工手里说：

“现在你什么都不要想，赶紧回家去，将家里的事料理好！”

老员工转悲为喜：

“你是想撤销开除我的决定吗？”

梅考克反问：

“你希望我这样做吗？”

“不，我不希望你为我破坏了规矩。”

“对，这才是我的好兄弟！”后来，梅考克安排这个老员工到他家的牧场里当了管家。

当我们要求别人遵守纪律的时候，首先要将分清自己扮演的角色，只有每个人都用纪律来约束自我，才能在职场中扮演好自己的角色。

在军队，强调服从纪律是军人的第一天职，1943年3月6日，巴顿临危受命成为第二军军长。

他开着汽车转到各个部队，深入营区。每到一一个部队都要训话，要求诸如领带、护腿、钢盔和随身武器及每天刮胡须之类的细则都要严格执行。

巴顿由此可能成为美国历史上最不受欢迎的指挥官，但是第二军却因此发生了变化，它慢慢变成了一支顽强、具有荣誉感和战斗力的部队。

巴顿可以说是美国历史上个性最强的四星上将，但他在纪律问题上，在对上司的服从上，态度毫不含糊。

他深知，军队的纪律比什么都重要，军人的服从是职业的客观要求。

巴顿将军认为：“纪律是保持部队战斗力的重要因素，也是士兵们发挥最大潜力的基本保障。所以，纪律应该是根深蒂固的，它甚至比战斗的激烈程度和死亡的可怕性质还要强烈。”

“纪律只有一种，那就是完善的纪律。假如你不执行和维护纪律，你就是潜在的杀人犯。”巴顿如此认识纪律，如此执行纪律，并要求部属也必须如此，这是他成就事业的重要原因之一。

虽然绝对服从只适用于军队。但是我们可以从这个“第一天职”知道，遵守“服从第一”的群体效率是最高的，否则，军人就可能在战场上流血牺牲，而员工就可能在职场上失败。

商场如战场，服从纪律的观念在企业界同样适用。纪律是一支军队战斗力的保证，同时也是企业竞争力的保证。任何严于律

己的员工，将在团队中比别人得到更多。

标准提高，姿态放低

当你在工作中做出一些成绩时，是否会迫不及待地想向老总邀功请赏？

这时候，不妨放慢半拍，俗话说：“出头的椽子先烂”，站在风口浪尖上的人更要懂得掩藏自己的光芒。

清朝中堂曾国藩曾经率领湘军打败了太平军，按道理来说他应该居头功。当曾国藩和几个官员一同去向皇上请功的时候，他对皇上说的却是湖广总督官文怎么指挥得当，又说哪个官员出了多少力。

在曾国藩罗列了一大串功臣名单后，对于自己的功劳却只是蜻蜓点水似地提了一点儿。当时，皇上对于功高权大的曾国藩已经有所猜疑，再加上曾国藩手中有兵权，皇上就对他更不信任。

在这个关键时刻，在打太平军一战中立下汗马功劳的曾国藩表现得一点没有显示自己的意思，不但将功劳全推给了其他官员，还主动提出解散湘军，这样一来，皇上立时打消了对他的顾虑。

不要以为自己不说，别人就看不到你的功劳，成绩都是明摆着的，一目了然，该是你的，没有人会抢得去。

我们都知道刘邦手下有两员大将：张良和韩信。张良深得刘邦赞赏，被誉为“运筹于帷幄之中，决胜于千里之外”的谋略家。而韩信却落得被刘邦赐死的下场。

两个人都是战功赫赫的大将，有勇有谋，为刘邦夺取天下立下了汗马功劳，可以说没有他们二人，就没有刘邦的天下。

那么，究竟为什么二人会有如此不同的结局？

这其中的差异就在于张良懂得放低自己，而韩信却处处要将自己抬高。

刘邦每次夸奖张良的时候，张良都会谦虚地说这是大王的功劳，我只是微不足道的一个小卒。

当刘邦想要封张良为齐三万户侯时，张良说：

“我不敢接受这样厚的封赏。我初见皇上是在留城，但愿封到留城那个小镇就可以了。”于是，被封为留侯。

而韩信呢，他无疑也是一位卓越的军事家。大汉王朝的天下，应该有一半以上是他打下了，连刘邦本人也承认：

“连百万之众，战必胜，攻必取，吾不如韩信。”正因为如此，韩信和张良、萧何一起，被刘邦誉为汉家三杰。

但韩信错就错在不该邀功请赏。当年在项羽手下，韩信仅仅做了个郎中的小官。投奔刘邦后，经过萧何推荐，在他还未有尺寸之功的情况下，刘邦破格提拔他为上将，让所有人都大吃一惊。

可见，刘邦还是非常器重他的，也是不惜乌纱帽的。但是，当韩信势力一天天壮大、看到刘邦离开他就不行的节骨眼上，却违背组织原则，主动提出要刘邦封他为“假齐王”，刘邦气得破口大骂！

尽管后来在张良、陈平的劝说下，刘邦忍痛封他为“真齐王”，但刘邦心里的震怒与愤恨可想而知。不得已的封赏和心甘情愿的授予能一样吗？

所谓树大招风，韩信最终被自己的不会退让给害死了。

韩信的死，愿因就在于他不会收敛自己的锋芒，他的功劳既让刘邦夺得了天下，却又像一根根刺一样，深深地扎痛了刘邦。作为一个领导人，当觉得有人危及到了自己的地位时，无一例外地，都会“请君出局”。

所以，我们在职场上，一定要做张良，而不要做韩信。张良尽管姿态放得很低，但该得到的，他一样也没有少，这就是智慧！

第十六章 让职业素养成为“第二天性”

职业素养，包括职业基本素质、专业能力、专业技能和职业能力。

作为职场中人，如果对职业素养的贯彻还必须以纪律来束缚，那么就说明你的职业化程度还处于幼儿期，这会在很大程度上限制你的发展。

只有当职业素养转变为一种自觉意识，并且成为你身体的一部分时，才标志着你作为一个职业人，已经开始真正成熟起来。

职业意识创造的奇迹

职业意识，即重视自己职业范围内的各种问题并通过合理的途径、有效的办法，提高对这些问题的认识，掌握解决这些问题的方法，积累丰富的职业资源，使自己的职业化程度在不断积累中提高。

1907年的一天，法国化学家彭奈迪脱斯正在实验室里整理药架子。一不小心，手里的一个空玻璃瓶子掉到地上，发出了清脆的声响。按道理，地面是石头的，玻璃瓶肯定会摔得粉碎。

可奇怪的是，瓶子并没有破碎，只是布满了横七竖八的裂纹。

彭奈迪脱斯感到很奇怪，他拿起那个玻璃瓶子，看了看上面的标签，发现瓶子里原来盛着药水，但由于放的时间长了，药水已经蒸发掉了。除此之外，再也看不出这个瓶子有什么特殊的地方。

他将瓶子放回原处，但心里仍在纳闷：

“为什么瓶子没有碎？”

两天后，彭奈迪脱斯习惯性地翻看当天的报纸，上面几条车祸的新闻吸引了他：乘客被车窗玻璃的碎片划破了胳膊和脸，鲜血直流，被送进了医院；车窗玻璃的碎片扎进了旅客的脑袋，弄得血肉模糊……

看到这里，彭奈迪脱斯猛然想起那个裂而不碎的玻璃瓶。

他立即走进实验室，将瓶子拿出来仔细检验，他发现，瓶里的药水蒸发后，留下的一层坚韧透明的薄膜紧紧贴在了玻璃上。瓶子能裂而不碎的原因会不会就出那层薄膜上？

于是，他开始配制药水，反复实验，他将药水抹在玻璃上，等药水慢慢凝结成透明的薄膜后，然后将玻璃从高处摔到地上，结果证明，每块玻璃都只是出现许多裂痕，但并没有打得碎片横飞。

彭奈迪脱斯又进一步设想：

“这是单片玻璃，要是用配制的药品把两块玻璃粘在一起，会不会变得更坚韧些呢？”他进行实验，把粘在一起的两层玻璃猛烈震动，用力撞击。玻璃变得特别牢固，仅仅出现了一些稀疏的裂纹。

就这样，一种新的玻璃——安全玻璃，就在彭奈迪脱斯手下诞生了。

这种玻璃用来安装在汽车、火车、飞机上，人们就再也不用担心发生事故时会被玻璃伤着了。

可以说，安全玻璃的出现和彭奈迪脱斯的职业意识密不可分。对于很多人来说，瓶子没有破裂只是一个现象，甚至会将其一扔了之，但对于一个有职业意识的研究者而言，这是一个绝对不忽略的细节。正因为不忽略，还记录下来，他才能有这么大的创造。

形成“职业意焦”

我们再来理解几个概念。

意焦：当你对某项件事有强烈的关注意愿时，你的意识就会对所有与其有关的信息形成一个焦点，即意焦。

职业意焦，就是对自己所从事的职业形成强烈的关注，将职业变成意识的焦点。

一个人如果时时刻刻都在想着同一件事，所产生的力量可能是惊人的。

大思想家康德从青年时期就养成了一个习惯：将头脑中涌现的任何一个想法立即写在纸上。在他专门准备的活页上，顺手拈来的信封、发货单上，都可以看到这样的思想记录。

果戈理随时注意把生活中有用的材料、生动的语言记录在一本本又黄又旧的笔记本上，积累成可观的“手头百科辞典”。一次，他外出旅行，途中走进一家小酒店，突然来了创作灵感。他立即取出纸片，在喧闹声中一口气写完了《死魂灵》第一部第一章。

契诃夫有一次偶然在火车上听到几句有趣的话，马上拔笔记录，谁知笔坏了，他急中生智，划了一根火柴，熄灭以后，就用焦黑的火柴头刷刷地记了下来。

电学专家安培一次在巴黎大街上突然来了创意灵感，可一时没有纸和笔验算，他灵机一动。把停在街边的两轮马车后板当成黑板，在上面演算起来，完成了他的推导。

一个职场人，要自觉培养自己的职业意焦。

一个猎人，带着他的袋子、弹药、猎枪和猎狗出发了。虽然人人都劝他在出门之前把弹药装在枪筒里，但他还是带着空枪走了。

他嚷道：“废话，以前我没有出去过吗？我走到那里，得一个钟头，哪怕我要装100回子弹，也有的是时间。”

仿佛命运女神在嘲笑他的想法似的，还没走过开阔地，他就发现一大群野鸭密密地浮在水面上，毫无疑问，我们的猎人一枪就能打中六七只，够他吃一个礼拜的，如果他出发前装了子弹的话。

现在，在他匆忙装上子弹时，野鸭已经发出一声呼唤，一齐飞起来了，很快就看不见踪影了。

糟糕的是，天空又突然下起雨来。猎人浑身都是雨水，袋子空空如也，只好拖着疲惫的脚步回家去了。

在职场上，一个好的员工，就要像追捕猎物的猎人一样，要时刻准备着。

山东威海的一位消费者在发给海尔彩电的邮件里说，她看电视时发现，普通彩电在换台时，都会突然“黑”大约一两秒钟才能换到下一个台去，画面骤黑骤亮，强烈的光线色彩反差使眼睛极不舒服。

海尔的研究部主任看到这个邮件以后，马上对这个问题进行分析。他一直想：为什么在看电视时会有这种感觉呢？

经过不断的研究，他发现，人眼能接受的视觉频率为每秒 24 幅画面，而传统彩电在换台时，视觉频率为每秒 1.5 幅画面左右。所以，人眼能明显感觉到画面的停顿和明暗骤变，轻者会使眼睛产生略微的不适感，严重的则会由于视网膜的反复收缩，而导致眼球干涩生疼。

针对这个问题，这位主任立即着手开始研究解决方案，因为如果拖得太久的话，很可能让顾客失去对海尔的信任。为此，他专门集合部门的开发人员，组成一个研究小组，集中解决电视晃眼症。

研究工作正在紧张地进行着。因为加班，这位主任回到家的时候已经是深夜十二点，为了不吵醒家里的人，他特意将电灯调到最暗处。

当他用手按下电灯开关的一刹那，突然有了一个想法，如果在电视机的机壳中也安置这么一个可以控制光亮的模板，晃眼的问题是否就能解决了呢？

第二天上班时，他将自己的想法说了出来，让大家一起分析它的可行性。经过小组成员们的共同探讨，都认为这个方法可行，经过努力，一款能解决电视晃眼症的彩电很快就问世了。

这款彩电的特别之处就在于电视机壳中的一个智能光空模板，能够对每幅图像的亮度与对比度进行精密的计算，从而使彩电在 2 秒钟的时间内，就可以播放 100 幅明暗不同的画面。

所以，消费者再看电视换台时，画面不再是骤黑骤暗，而是有一个渐黑渐亮的缓冲过程，这就有效地解决了“电视晃眼症”

的难题。

时时刻刻思考你在工作中的问题，无论吃饭或睡觉，你比别人多付出的精力，会使你迅速在工作中找到解决问题的答案。

做一个“用心工作者”

一流员工是用心工作的人。

二流员工是用手工作的人。

三流员工是手和心都不用的人。

李凯是首汽股份有限公司一位非常优秀的员工。他常说，在外地人面前我代表北京，在外国人面前我代表了中国，无论什么时候，他都非常用心地做着自己的工作。有一次，日本的电视台来北京拍一部电视剧，剧组包了首汽公司的车，李凯作为司机跟着拍摄组到处拍摄。

有一场戏是在长城上拍摄的，李凯想到那位演父亲的老先生年纪很大了，爬长城肯定会吃力，于是就给他准备了一根拐杖。

但开始时，他并没有将拐杖拿出来，因为怕伤了老先生的自尊心。后来，看到老先生快爬不动的时候，他赶紧过去扶住了老先生。

老先生向他微微一笑，拍拍自己的腿，意思就是说自己年纪大了，爬这个有点受不了。这个时候，李凯不失时机地从背后将拐杖拿出来，递给老先生，大家一看，都忍不住为李凯鼓掌。

老先生很感动，说：

“中国人说不到长城非好汉，现在我是真正成了好汉了，我能够成为好汉，全靠你多给我了‘一条腿’。”

在这件事中，李凯的工作做了三个层次。

首先他完成的是自己的本职工作，将车开好。做到这个层次，只能算一个普通的合格员工。

第二个层次，他非常自动自发地为客人服务。做到这个层次，应该算得上是优秀员工。

但李凯并没有停留在这个层次上，而是做到了第三个层次：

用心体贴自己的客人，懂得照顾到客人的自尊心，并巧妙地在客人最需要时给予帮助。

小高在一家宾馆当服务员，一天她在给一位已经退房的马来西亚客人清房间时发现，垃圾筒里有一件白衬衫，捡起来一看，是一件九成新的名牌衬衫。她很疑惑，客人为什么会把它扔掉呢？

小高再仔细一看，白衬衫的右肩上有一块很难清洗的锈斑，大概是因为这个原因客人才把它扔掉的。

小高立刻将这件事向上级主管汇报，并提出：

“这么好的一件白衬衫不得已被扔掉了，谁都会觉得可惜，不如送到我们宾馆的洗衣房，将它清洗干净，还给那位马来西亚客人吧。”

上级主管立刻同意了，于是，小高将白衬衫送到洗衣房，洗干净熨平后，通过服务台查到马来西亚客人留下的资料，将焕然一新新的衬衫邮寄到客人的家中。

事后，这位客人给宾馆打来电话表示感谢，并将这件事写成了文章，发表在当地的一家报纸上。

一件白衬衫，本来被客人丢掉了，可在用心的小高手里，又“失而复得”了。能够在工作中做到这一点并不难，只要用更高的标准要求自己。

张先生出差住在一家酒店，退房前，他买了一些水蜜桃准备带走。为了方便携带，他找到服务员，希望能将桃子装在一个箱子里。

服务员找来一个牢固的箱子，可是蜜桃娇嫩易损，如果直接放进箱里，经过一路的颠簸，肯定会面目全非。于是细心的服务员又找来一些旧报纸，将每个桃用报纸包好，整整齐齐地排放在箱内，然后用胶带将箱子牢牢地包裹好。

当这个简单而又不失美观的箱子送到张先生手中时，他被服务员的认真负责感动了，对他们的心灵手巧大加赞赏。从此，张先生成了这个酒店的常客，而且每来一次，他都会感受到回家一样的惊喜。

由于每次入住的时间较长，张先生往往携带有大量的衣服。

房间提供的衣架远远不够用。于是他向服务员提出能否多准备一些衣架，这个小小的要求被有心的服务员记在了心里。

当他再次入住酒店时，惊喜地发现，足够的衣架已经整整齐齐地挂在了衣橱里。这一个小小的变化，让张先生感受到家的温暖。

一个纸箱，一些衣架，微小的东西往往给人难以预料的感动，而用心工作的员工总是会让人们为他们的敬业而感动。

做“敬业到位”的人才

你是否每天都忙忙碌碌却很少得到上司的表扬？每天不比别人少投入，可是却很难看见成效？甚至你已经在主动做工作，却还是费力不讨好？

究竟是什么屏蔽了你的业绩？

曾经有人在雨天对公共汽车的停车方式做过观察。站牌前面有一潭2米宽左右的积水，14个司机中有8个将车停在距候车乘客1.8米左右的地方，这个位置，乘客根本无法一步上车，只能涉水而过。

有4个司机则快速驾车驶进站台，用溅起的泥水与乘客“打招呼”。

只有2个司机小心地将车停在乘客抬脚即可登车的地方。

这“不多”的差距，给人的却是完全不同的感受。

不要小看这“不多”，做事不到位，往往就体现在这“不多”中。

我曾经在一栋写字楼上班，环境不错，但物业管理却很差。有一阵，电梯口的地板接口处出现了裂缝，经常会将一些女职员的鞋跟卡住，上下电梯的时候突然走不了，引起堵塞不说，还非常危险。可是，物业却一直视若无睹。

终于有一天，一位女职员因为卡住鞋跟不能动弹，被电梯挤伤了，这件事引起了大家的抗议，物业才将这个问题解决了。

当时，因为我们公司的位置就在电梯旁边，当物业施工的时

候，巨大的噪音几乎使我们整整三天没有做成任何事。

后来，我们实在忍无可忍了，就从那间写字楼里搬出来。没过多久，其他的业主也都纷纷离去，听说，现在那间写字楼已经卖给一个服装生产厂了。

在这件事上，虽然物业公司最终还是解决了问题，却给人留下很差的印象。很多人的做事方法就跟这家物业一样，“既挨了鞭子，又推了磨”，事情虽然做了，但一点也没落好，反而挨够了批评受够了骂，为什么？因为他们做事的态度不积极也不主动。本来是分内该做的事，却偏偏要等人一再催促才去做，结果当然是不讨好。

小乔到一家钢铁公司工作不到一个月，就发现很多炼铁的矿石并没有得到完全充分的冶炼，如果这样下去的话，会导致公司有很大的损失。

他找到负责技术的工程师，说明了自己的看法，但工程师却很自信地说：

“我们的技术是世界上一流的，不可能有这样的問題。”

于是小乔拿着没有冶炼好的矿石找到了公司的总技术工程师，向他反映了情况。

总工程师认真听后，出于职业的敏感说：

“看来是出问题了，怎么没有人向我反映？”

总工程师召集负责技术的工程师来到车间，果然发现了一些冶炼并不充分的矿石。经过检查发现，原来是因为一个员工做事不够认真，没有及时检查出机器上坏了一个零件，才导致了这样的问题。

公司总经理知道了这件事之后，不但奖励了小乔，而且还晋升他为负责技术监督的工程师。

总经理不无感慨地说：

“我们公司并不缺少工程师，但缺少的是敬业到位的工程师。这么多工程师没有一个人发现问题，并且在有人提出了问题之后，他们还不以为然。对于一个企业来讲，人才固然重要，但认真负责的人才更重要。”

丰田汽车公司的老总曾经说过：

“丰田汽车最为艰巨的工作不是汽车的研发与技术创新，而是生产流程中，技术工人对一根绳索不高不矮、不偏不倚、不粗不细、没有任何偏差的摆放和操作。”

呼唤职业的微笑

有一年，我出差住在希尔顿酒店。酒店里有一个女孩子给我的印象非常深刻。

她是一个普通的服务员，但是非常活泼开朗，每天，她的脸上都绽放着使人非常舒服的微笑。大家跟她很快就能熟悉起来，每个人都好像是她的老朋友一样。

一天，我到酒店附近的商店买东西，刚好看见那个女孩子也在。我发现她当时的神色非常悲伤，和她平时那种很阳光的感觉大不一样。

我上去和她打招呼的时候，看见她左臂上系了一块黑纱，于是恍然大悟。但是，当那个女孩看到我的时候，却奇迹般的又一次露出了那种使人感到温暖的微笑。

我不禁关心地问道：

“家里有人去世了吗？”

她发现我注视着她左臂上的黑纱，说：

“是我的父亲，上个星期去世的……”

我当时很惊讶：

“平时怎么一点也看出来呢？”

她继续微笑着说：

“希尔顿酒店有一条规定：万万不可把我们心里的愁云摆在脸上！无论饭店本身遭到何等的困难，希尔顿服务员脸上的微笑永远是顾客的阳光。”

正如卡耐基所说：

“笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。”

这个酒店服务员用她的微笑和行动，使我理解了什么是职业素养。正是这小小的永远的微笑，让希尔顿饭店的身影遍布世界各地。

我的一个朋友，总爱去同一个餐厅吃饭，而且每次都固执地要坐在中间一排的位置上。一开始我很不明白，到底这排的位置和其他的有什么不同？

后来经过朋友的解释我才明白，原来餐厅的服务员都是有分工的，每一个服务员负责不同的行列。而负责中间这一排的服务员，特别爱笑。

朋友说，现在每天的工作压力都很大，周围的人包括他自己连笑都不会了，每天所谓的笑容都是职业式的。而这个服务员的笑是打心底里发出的，让人一看就觉得很放松，一天的疲劳一扫而光，所以他总爱坐中间这排位置。

是的，一个小小的发自内心的微笑，就是职业素养，看似平淡，却有着如此吸引人的力量。这是一个一流职业人士对工作在意识上的到位，无论何时何地，一旦投入工作，就使自己完全投入其中，包括自己的情绪。

我们呼唤职业的微笑，更呼唤微笑背后那颗有职业素养的心！

总有一种力量让我们微笑，让我们 Smile And Retain Smile（微笑并保持微笑）。

第十七章 打造自己的核心竞争力

核心竞争力就是在一个人的发展过程中，根据自身的特点和特长长期培育和积淀而成的、符合个人特色并难以被其他人所模仿和替代的一种基础性的能力，是一个坚实的平台，是一个人在职场中不可被代替的坚实后盾。

找出自己的核心优势，打造自己的核心竞争力，是每一个职场人士获得发展的关键！

没有核心竞争力，就没有成功；没有核心竞争力，就没有发展；没有核心竞争力，就没有立足的根本！

加强学习，为你的发展投资

你是不是已经发现，公司里卧虎藏龙，而你已经被淹没在角落里，岌岌可危了？是不是发现，上半年还什么都不是的后生小辈，已经让你刮目相看了？

无论你是久经沙场的职场老手，还是刚迈入社会的职业新人，要想获得长远发展、想为自己争得一席之地，最佳的途径莫过于加强学习，为自己投资。

20 世纪 60 年代初，美国大众传播网根据民意调查排出一张名单，列举了最受欢迎的十位名人。遥遥领先占据榜首的是玛丽莲·梦露，当时的总统约翰·肯尼迪，只屈居第二位。

“喷得出火焰的性感女神”玛丽莲·梦露在当时的美国乃至全世界开创了一个“MM”（玛丽莲·梦露）时代，她是每个男子梦寐以求的“该死的女人”，是每个女人的模仿对象。影迷给她的来信，每周不下 5 万封。

提起梦露的魅力，很多人都会想到她的花容月貌及性感身材，仿佛她的一切都完美无缺。其实或许很少有人知道，梦露的先天条件并非出类拔萃。

她的身高只有 1.61 米，体型偏胖，腿也有些短，只有胸部比较丰满。梦露有着清醒的头脑，当别人称赞她的美貌时，她却时常注意自己的缺陷。

她有着点金术般的秘密武器，能让自己的气质自发地表现出来。她舒展大方的动作，洋溢着一种活力，给人一种神奇的魅力，她愉快的表情和朗朗的笑声极富感染力。她认为：美不是人工的产物，只有天然和自发的，才具有吸引力。

一位摄影记者证实了她的说法，他曾经看到梦露在读一本人体解剖学方面的书，上面记满了笔记。她正在研究人体的骨骼，认为只有了解人体的构造，才能掌握人体的自然和谐的运动。

这位记者说：

“她就像一架性感机器一样，行动自如。她的魅力绝不是像某些女人扭扭屁股、挺挺胸那种歪招。”尽管人们的审美观念不同，但没有人对梦露的魅力有过异议。

她的一位同行在她身后这样说：

“所有的男人都是不同的，而梦露也就在这些男人面前变成了同样多的不同的梦露。但有一点是共同的，那就是她永远的魅力。”

梦露的魅力正是来自她对自己优势的加工打造，和不断的吸收学习。当然，美丽是有代价的，倾倒众生的力量是不可能随便得到的，更需要投入得比别人多。

史蒂文·斯皮尔伯格是当今好莱坞最有名的导演之一，导演了《泰坦尼克》、《拯救大兵雷恩》等著名的大片。

斯皮尔伯格 13 岁时就想成为一名电影导演，17 岁时，他作为一名游客参观了“环球电影公司”。在那里，他挡不住诱惑，偷偷地离开旅游团，溜进了正在拍摄电影的摄影棚，找到了主任，并跟他聊起了电影制作。

第二天，斯皮尔伯格穿上西装，借了父亲的公文包，走进了那个电影摄制场所，似乎他就是在里面工作的人一样。他找到一

间废弃的活动工作室，并在门上张贴起“史蒂文·斯皮尔伯格，导演”的字样。

他在电影摄制场“工作”了一个夏季，尽其所能学习了有关电影制作知识。

后来，他成了电影摄制场的正式成员，拍了一个短片，并最终获得了一个为期7年的合同。

我们可以从斯皮尔伯格身上看到，想要能够成为一代大师，主动地向梦想最容易实现的地方走很重要，那里有你所需要掌握地一切，但是，这还不够，你必须努力地去掌握知识，将知识变成自己的东西才行。

聪明的金子，要懂得在关键时刻发光

要想在人才济济的公司中脱颖而出，最好的办法，莫过于抓住公司最关注的焦点做文章！

1999年，傅先生工作的企业要开夏季工作会议，集团领导将会议筹备人员集中到一家宾馆。傅先生作为会议主题报告的主笔人之一，终于有机会利用一日三餐的机会与总裁聊一些非正式的话题——文章之外的话题。

一天早餐时，傅先生无意中听到总裁与办公室主任谈起市场上货物流失严重、经销商中也有人欠款不还的问题，这本与傅先生没太大关系，他只不过是一个地区经理的办公室主任，而且清收欠款这事弄不好会赔了夫人又折兵。

但傅先生认为，如果有人能将这个问题解决，可以一举三得：一是清收债款、真金足银，有了成效，说明他不但能文，实亦能武；

二是政策优惠，回报丰厚（当时公司的政策是清收债款扣除费用，按实际收回金额的30%奖励当事人）；

三是通过实践，熟悉法律，既可与守法的市场负责人建立更密切的联系，又可借机剔除一些“不良分子”，辅助总裁为公司建立更健康的运营模式。

于是傅先生大胆向总裁建议：成立清欠小组，由负责人立下军令状，完成任务的重奖，完不成任务则重罚，甚至自动“下课”。

总裁正为数以百万计的债务为难，见有人自告奋勇，立即拍板：由傅先生牵头成立“清欠小组”，统筹市场清欠工作。令牌在手，傅先生调集了法律顾问、财务、审计人员，层层分解清欠指标，务必完成军令状规定的任务。

年终算总账，傅先生负责的清欠小组实际收回现金超过 100 万元，完成诉讼、调解案件指标 300 余万元，这些可都是“捡回来的粮食”。

在春节前，总裁牵头组成考评委员会，对企业中层管理人员进行考评。

傅先生不仅被评为集团的“劳动标兵”，奖金 2 万元，附赠 24K 金质奖章一枚，另获清欠奖励 8 万元。

我们总是说：是金子自然会发光。可是，在这个注重自我推销的时代，你不仅要去做一粒金子，而且要做一粒主动发光的聪明金子，懂得在关键时刻发光。

找到你的比较优势

比较优势又称“相对优势”，其概念最早由英国经济学家大卫·李嘉图提出，这本是应用在经济学领域的一个概念，在职场中，我们也不妨借用一下，

所谓比较优势，是在比较中发现的相对优势。在单位中寻找自己的比较优势，就是要在和同事的比较中发现自己独有的特长，从而形成个人在单位的核心竞争力。

要清楚地认识自己的优势，而不是妄自菲薄，认为别人的都是好的。

在 22 岁至 54 岁之间，里根先是从事电台体育播音员工作，后来又成为好莱坞电影明星，可以说，整个青年和中年时代他都是在文艺圈内度过的，对于从政完全陌生。后来，他加入保守党，对从政产生了一定兴趣。

但一开始，他根本没有想过当美国总统。制约里根不敢问鼎政界最高宝座的根本理由，在于他是一个演员。在美国，总统多来自于军界、经济界、法律界，但从来没有来自演艺界的，因为演员给人的印象多是不沉稳、不牢靠。

但是一件事改变了里根对自己的看法：有一次，他为了帮助保守派募集资金竞选议员，利用演员身份在电视上发表了一篇题为“可供选择的时代”的演讲。

因其出色的表演才能，演讲大获成功，募集到捐款 600 万美元。《纽约时报》称之为美国竞选史上筹款最多的一篇演说。里根在一夜之间成为保守党心目中的代言人。

由此，不仅保守党的重要人物觉得他可以在政坛大展宏图，他自己也感觉到：演员的经历，不但不是从政的障碍，而且如果运用得当，还可以为争取选票、赢得民众发挥作用。

里根在政坛上的第一次大胜利，是当上加州州长。他的对手是多年来一直连任该州州长的布朗。此人以里根毫无政治工作经验为理由，对其进行攻击。

殊不知，里根却顺水推舟，干脆扮演一个淳朴无华、诚实热心的“平民政治家”。里根为自己塑造的这一形象，使他越过障碍，在加州州长的竞选中胜出。

之后，里根又问鼎白宫。又一次发挥他的特长：他与希望连任的总统卡特，进行电视辩论。面对摄像机，里根时而妙语连珠，时而微笑不语，让电视机前的亿万选民为之倾倒。

相比之下，从政时间虽长，但缺少表演经历的卡特显得相形见绌。最后，里根成功地成为美国总统。

如果没有另两位竞选者的对比，如何能够使美国历史上出现一位演员出身的总统？

用足自己的优势，就是核心竞争力！

让优势越来越优

在找到自己的优势、为自己定位之后，并不代表从此一劳永

逸。任何时候，优势都是相对的，一旦你不再努力巩固自己的优势，在下一秒你就可能会失去优势。

即便是战无不胜的将军，也要不停地练功；即便是无坚不摧的利剑，也要时时打磨。

从前有个人称马伶的演员，在南京兴化部戏班唱戏。还有一位人称李伶的演员，在南京华林部唱戏。

有一天，新安商人招集这两大戏班唱对台戏，两大戏班唱的都是《鸣凤记》，马伶与李伶都在剧中扮演奸相严嵩。

演着演着，人们渐渐从东边这个场子涌到西边那个场子去了，因为李伶把严嵩演得惟妙惟肖。马伶本是个技艺精湛的好演员，一见技不如人，就忿而出走了，最后，兴化部戏班因为没有台柱子而不得不解散。

谁知马伶走了近三年后又回来了。他先找到了原来戏班里的老伙伴，然后又去找那些新安商人，请求再与华林部戏班唱一次对台戏，还唱《鸣凤记》。

戏开演了，演到一半，对面的李伶竟然看马伶演出出了神，不由自主地为之叫好，并停了戏上前叩拜马伶，自称弟子。

当天夜晚，华林部戏班的人来拜访马伶，说：

“你的演技本来很高，但还是比不上李伶，他演严嵩都演绝了。可现在不过三年功夫，你的演技却远远超过了他，是谁教你的呢？”

马伶回答说：

“的确，李伶的演技称得上天下第一，但他不可能将技艺传授给我。我听说当今的相国顾秉谦，和严嵩是一类人，于是我跑到京城请求做他的跟班，这一跟就是三年。

三年中，我每天都伺候他，观察他的言行举止，听他说话的腔调，揣摩了很久，才掌握到这个程度。他就是我的老师呀。”

扮演严嵩本来是马伶的一个优势，但在遇到李伶后，却被比了下去。这其实是我们每个在职场的人都经常会遇到的事情。你或许在某方面很优秀，可是还会有比你更优秀的人出现。

那该怎样做？就要像马伶那样，不断学习，进一步挖掘优势，

让优势更优。

当然，职场中的人最好能有未雨绸缪的心态，不要等比你更具优势的人出现时，才想起要学习，因为，一旦停止下来，你已经在退步了。

我们常常会在体育报道中看到“某某运动员是此项目的纪录保持者，在这次的比赛中，他再次打破了自己保持的纪录。”

很多运动员就是在这样一次次地挑战自己的过程中，使自己的运动生涯走向巅峰的；同时他们也很清楚，如果自己稍有放松，就会被别人超过，没有人能是永远的纪录保持者，只有永远的挑战者！

著名家电企业科龙，拥有一连串傲人的成绩：209S 系列冰箱获得联合国节能明星大奖，并以 0.35 度、0.33 度的日耗电量连续打破世界节能纪录；“双效王”空调也连续三次打破空调能效比国内纪录，两次打破世界纪录，能效比最高达 7.0，打破了日本企业的长期垄断。

可是，这个已经跻身国内家电“四大家族”的品牌，依然在前进。

2005 年，科龙推出了包括停电保鲜冰箱、对开门大容积冰箱在内的高端系列新产品，主推的双高效空调产品能效比全面超过 4.0。

产品结构的进一步调整，预示着科龙在保持原有行业领先优势的基础上，将发力进一步扩大高端市场份额，更好地提升公司的赢利能力。

作为一个市场中的企业和作为一个职场中的员工，为了能够在竞争中屹立不倒，所用的方法是一样的。那就是：打造自己的核心竞争力，并不断优化自己的优势。

无论是职场还是市场，参与者都不希望被淘汰，为此，就要一直前进，停下脚步，就意味着出局！

懂得优化自己优势的人，是时时可以进步的聪明人。任何人与事都有值得你去学习借鉴的地方，将所有特点整合起来，在自己原有的优势基础上更加进步，这才是你真正的核心竞争力。

第十八章 以空杯心态 不断超越

曾经有一位学者向一位著名的禅师问禅，学者一见禅师，就滔滔不绝地说开了。禅师没有说话，只是静静地以茶相待。他把茶水缓缓注入这个学者的杯子里，一直到杯子满了。禅师停下看了一眼这位学者，学者并没有急着去喝茶。

稍后禅师又继续注水，这位学者眼睁睁地望着茶水绵绵不断地溢出杯子，一直流到桌子上到处都是，他忍不住说：“大师，茶水已经溢出来了，请不要再倒了。”

禅师说：

“你就像这只杯子一样，脑子里装满了你自己的想法，你如果不先把自己的‘杯子’空掉，叫我如何对你说禅？”

装满了水的杯子，是倒不进新东西的。

中国有句古话：

“谦受益，满招损。”

这句话告诉我们的是，只有以虚怀若谷的心态去对待他人他事，才能博采众长，兼收并蓄，有所收益。

无法飞翔的原因，是因为你把自己看得太重

有这样一个故事：

人问神：

“为什么我无法飞起来？”

神没有回答，却去问鸟：

“你为什么能飞起来呢？”

鸟回答说不知道。

于是人愤愤不平：

“我这么聪明，这么有能力，上知天文、下知地理，可我为什么偏偏无法飞起来呢？而这样一只愚蠢的鸟却能在天空中翱翔！”

这时神对人说：

“你无法飞翔的原因，正是因为你把自己看得太重了。”

虽然这只是一个寓言故事，但却有值得我们反思之处。把自己看得太重只是一个表象，真正的弊病是随之而来的自满。

西方有句格言：

“天使之所以飞得高，是因为它的翅膀很轻。”当一个人将自己看得过重的时候，往往是无法进步的。

有时，我们习惯于将目光紧紧盯在自己的长处上，看不到自己的不足，也看不到别人的优点。久而久之，我们便只能做井底的青蛙，不能进步，更无法飞翔。

一次，我在给企业家做培训时，谈到选拔人才的问题，很多企业家都表示不愿意招应届毕业生。有一个老总十分感慨地对我说：

“我曾经很愿意招应届毕业生，但结果却是让我十分头疼。”

这位老总曾招过一个研究生，刚来的时候，老总十分希望他能给公司带来新的气象。可是没多久，老总就发现这个研究生很傲气，总认为自己是名牌大学的研究生，便觉得处处高同事一等。

当老员工跟他讲一些工作经验时，他满不在乎地一撇嘴：

“你那些都是老皇历了，一点新意也没有。”气得老员工再也不愿意跟他多说一句话。

如果这个研究生真的能做出一些成绩的话，倒也能让人高看他一眼。可是，他来了两个月了，什么都没做出来不说，整天只知道指手画脚，张嘴闭嘴就是自己的一套理论。

他还经常将一些很简单的事弄得十分复杂，比如有一天公司让他去买打印纸，结果半天都不见人影，一早出去，直到中午才抱着一大摞打印纸气喘吁吁地回来。

于是老总问他：

“你去了哪了？怎么一上午都看不见人影？”

研究生上气不接下气地说：

“我去中关村买打印纸了啊，这么一大堆搬回来，累死我了。”说完还掏出一张出租车票要求报销。

老总接过出租车票哭笑不得：

“买包打印纸用得着专门打车去趟中关村吗？打个电话订不行吗？人家还负责送货上门呢，价格比你买的还便宜许多。做事之前你就不能先问问别人吗？”

这位老总感慨地对我说：

“不光这些，每次我开会让大家提意见的时候，这个研究生总是一口一个‘我在学校时怎么样’、‘我认为这样最好’……自大得让人觉得可笑。

“他还动不动跟我说世界五百强企业怎么怎么样，人家是怎么运作的。

“这些我当然知道，可是我这只是一个小企业，无论人力还是资金都远远没有达到那个程度，他跟我说这些有什么用，一点也不实际。可我说他，他还跟我急，说我没有一点长远的眼光。两个月以后，我就忍无可忍地把他辞退了。”

哪怕你是个博士，也要牢记“虚心使人进步”这个最浅显不过的道理。虚心并不是说把自己看轻，或轻视自己的价值，而是说你应该看到自己的不足，时刻向别人学习。

没有一个人是完美的，也没有一个人是全才，就算是事业做得再大的精英，也有自己的缺点。

当你把自己放在一个很高的位置上，自以为处处高人一等时，其实是把自己放低了。所以，请牢记：你永远无法飞翔的原因，是因为把自己看得太重！

生气不如争气

当你在单位中受到冷落时，会不会愤愤不平？当你被别人看不起时，会不会恼羞成怒？

然而，生气、恼怒都是没有用的，因为就算生气，也不能改变什么。

我国古代著名教育家孔子，祖上本来是贵族，但到他这一代，已经家道中落。

有一次，鲁国贵族季孙氏举办了一次专门招待士一级贵族的宴会。根据当时宗法制度的规定，孔子有资格参加这个宴会。于是孔子也和别人一样去赴宴。谁知在大门口，却被季孙氏的家臣拦住了。

对方十分轻蔑地呵斥孔子：

“我们家宴请的是士，谁宴请你呀？”

这番话，对于刚刚踏入社会的孔子来说，无异于挨了响亮的一耳光。就像所有缺乏经验和自信的年轻人一样，孔子采取了一个十分无奈的举动：怔了一下，然后悻悻地往回走。

吃一顿饭是小事，但是，没吃成这顿饭，却显示了更多的内涵，那就是：你没有资格。

如果这件事发生在你身上，不知道你会有什么感觉呢？是感到无地自容？还是郁郁寡欢地独自生闷气？

孔子也和普通人一样感觉到了前所未有的羞辱，但与别人不一样的是，在经历了命运的打击和屈辱后，孔子选择了勇敢地承受。

他下决心走出一条自强之路，一方面，为生存而苦苦奋斗。另一方面，他勤奋学习。

在孔子那个时代，接受教育是贵族子弟的特权。但孔子下决心要自己掌握贵族子弟们在学校里所学的那些知识，而且要比他们学得更好。

通过学习，孔子最后成了中华文化的集大成者、中华民族最杰出的思想家、教育家之一。

俗话说：“不蒸馒头争口气”。当我们遇到挫折时，在生气郁闷之后，更应该学会争气。别人越看我不行，我越要做出个样子给别人看。

在工作中，光是生气是没有用的，没有人会同情你、可怜你。

“人争一口气，佛争一炷香”，只有当你自己把挫折化成动力时，才会取得进步。所以，想要成功的人，请为你自己争一口气！

学会“时刻归零”

走出大学校门，首先要学会的第一件事，就是一切从头开始，把过去的知识和荣誉都归零。

只有归零，才能腾出空间接纳新的东西。

当我们有了一些成就时，很容易自满，止步不前，那样就永远也不会提升。只有放低自己的心态，用空的心去学习，才能使自己不断地进步。

原一平是日本十分优秀的推销员，虽然他个子很矮，但在工作中却十分出色。

对于自己的成就，原一平十分得意，他觉得自己很了不起，简直可以把任何东西推销给任何人。

有一次，原一平突发奇想，决定去向庙里的和尚推销保险，他热情地跟一个老和尚打招呼：

“嗨！你好。”

那个和尚也说了句：

“嗨！你好。”

然后，原一平就和老和尚侃侃而谈，看着和尚非常耐心地听自己“游说”，他心中一阵窃喜，想着这次肯定能成功了。

可谁知，正当他高兴的时候，老和尚却说：

“人呢，最好是第一次见面就有一种让人记得住的东西，否则，一生都不会有什么成就。”

老和尚的话可谓给了原一平当头一棒，让他那颗骄傲自大的心立时冷静了下来。

听完这番话，原一平决定向老和尚好好请教，一方面“洗心革面”，每天与老和尚一起打坐。另一方面，学会发挥自己的特长，避免自己的弱点。

再后来，他开始训练自己的笑容，让自己的笑容可以有很多

种方式，终于，他的笑被称为“值百万美金的微笑”，也赢得了“推销之神”的称号。

老和尚对他的否定，暴露了原一平的缺点和弱点，也让原一平学会把自己的心态放空，从零开始，学习一切对自己有帮助的东西，避免自己的片面，使自己更能看清真相，从而促使自己不断地提高。

金利来公司的创始人曾宪梓的儿子刚从外国回来，想帮父亲做事。

曾宪梓问他：

“你告诉我，什么叫好领带？”

儿子回答不出来。曾宪梓就让他第二天去领带厂做事。

两星期后，曾宪梓又问了儿子同样的问题。

儿子回答他，布料应该怎么选、坯料怎么做、角度怎么裁、怎么用、怎么烫、要多少温度、多少时间，等等，讲得条条是道。

于是曾宪梓说：

“好了，你不要到工厂去做了。你可以到写字楼，去做有关的工作吧。”

曾宪梓建议现在的年轻人，从扫厕所做起，在实际工作中，亲自动手动脑。

美国纽约自经历了“9·11”的浩劫后，令人熟悉的世贸双子塔已化为一片废墟，从此它便多了一个名字——归零地（Ground Zero）。

在那片废墟上，用两排铁栏围出一条走道，铁栏后挂着“我们永远不会忘记”的大布条。栏前便是“归零地”，可以看见起重机、挖土机、卡车、建筑工人在清理废墟。

在“9·11”以前，两座世界最高建筑物之一的世贸中心，还伫立在这里，傲视着纽约市，而今，被挖空了的巨大废墟让人感受到“零”的虚无。

在归零地的一旁，人潮不绝的14街地下铁站内有个小型警站，警站旁的一大片墙变成了追悼空间，列出了世贸中心及两架撞楼的民航飞机上的罹难者的名字。

纽约市地下地铁站的墙壁变成了追悼墙，上面的涂鸦都是激励人心及感恩的话语——“纽约，这(灾难)杀不死我们的；只会让我们更坚强。”

也许我们曾经风光，也许我们曾经辉煌，但人生不可避免地会随时面临着挑战与坎坷，也许由于我们想不到的原因，我们以前所做的一切都会全部付之东流。

当我们从人生的巅峰一下被打回人生的零点时，我们所要学会的第一件事，就是调整自己的心态。

在我们机构举办的“第四届白领成功培训”班上，刚刚从国外留学归来的陈小姐，讲述了她在海外“归零”的故事：

她出国前是一家大公司的财务总监。出国之前她想，凭自己的能力，到国外找一份会计或是家教的兼职，一边学习一边打工，应该不是难事。

可到了国外才发现，事与愿违。由于她的英语不是很好，找工作很困难，别说会计，就连给一个小学生做家教人家都不要。

一开始，她打了退堂鼓，想实在不行，就回国吧，可是又觉得这样太没面子，于是一咬牙，决定放下架子，从零做起。

她开始到饭店刷盘子，每天双手都被水泡得发白。就这样，她咬紧牙关，不但自己赚钱交了学费，还利用业余时间学好了英语。后来她发现，自己打工的这家餐厅老总采用的还是手工记账方式，很容易出现混乱。

于是，有一次她就问老总，为什么不用电脑管理账目，既简便明了，又不容易出错。老总无奈地笑了笑，说他不太会用电脑。于是她晚上回家，自己用电脑建立了一个数据库。第二天上班的时候交给老总，并告诉他该怎么操作。

此后，老总开始对她另眼相看，正好这时老总的朋友所在的公司需要一位会计，老总就推荐了她。

这家公司是一家知名跨国企业，正准备在中国开拓市场，急需一位精通中文和英文、又了解中国市场的人才。她去后，充分发挥了自己的所长，几年后，她就成为了这家公司中国区的财务总监。

陈小姐对我说：

“如果当初我不肯低下头去刷盘子，可能也不会成就今天的事业。”

如果一个人能有归零的心态，那么当他遇到挫折时，就会勇敢地面对，不会想不通，不会一味抱怨怀才不遇，更不会自以为是，眼高手低了。

在反思与改变中超越自己

不管是一个人还是一个单位，都会遇到前进中的障碍或瓶颈。这就需要不断反思和改变，以求得更大的超越。

这就好比在路上遇到一块拦路石，也许会有很多人选择绕道走，在短期内可能可以省很多力气。但路很长，拦路石还会不断出现，与其一次次绕开，倒不如停下来，把石头搬开。

这样，不仅主动解决了问题，还在搬石头的过程中学到了解决问题的方法，为以后的工作增加了经验。这不但是是一种挑战自我的勇气，也是一种超越自我、不断进步的智慧。

海尔刚刚拓展海外市场的时候，很多人不理解，海尔守着中国市场，完全可以吃大块的肉，可到了国外市场，或许只有喝汤的份。

对此，张瑞敏的看法不同，他觉得海尔之所以要走出去，并不是因为他们强大到什么都不怕，相反，是因为想到不出去的后果更可怕，所以才出去。

如果不出去，就很难知道竞争对手有什么样的实力，有什么样的规则。所以，张瑞敏曾提出一个口号叫做“国门之内无名牌”，必须走出去，锻炼和提高自己的竞争能力。

张瑞敏说：

“海尔刚刚出去的时候，只是刚刚进小学的一个小学生，但是我们的对手可能是大学生或者是研究生，我们根本不可能和人家对话。

虽然小学生是一定要败给大学生的，但这个小学生是为了想

成为大学生才出去的，所以，我是要老老实实地向人家学习，慢慢地提高自身的竞争能力。”

有人问张瑞敏：

“如果先把小学生培养成大学生，再出去跟他们较量，会不会更好一些呢？”

张瑞敏回答道：

“在这个环境里头永远培养不出大学生来，打个比方来说，你要游泳，但是你老是在岸上，不下水，在地面上学习这些动作，即使这个动作学习得再好、再漂亮，你也永远不会成为游泳高手。

所以，必须在水中学习游泳，进去之后可能会喝几口水，可能会受一些挫折，但是最终你一定会成功。”

张瑞敏之所以冒天下之大不韪，选择到美国设厂，为的就是四个字：先难后易。

虽然 2002 年海尔的国际化进程一度被包括美国《商业周刊》在内的诸多国内外媒介泼冷水乃至批评。但是，当年年底，在中国企业家年会上，张瑞敏以反向思维提出了这样一个问题：谁都说我们走出国门会有危险，但有谁能够告诉我，不走出国门又有多少风险？

据海尔自己披露，自 1998 年以来，海尔在美国的销售量年均增长率达 115%，市场份额也在不断扩大，海尔的公寓冰箱及小型冰箱已占美国 30% 以上的市场份额，海尔冷柜已占 12% 的份额，海尔酒柜已占有 50% 以上的份额。

就像一个企业一样，我们自身也会面临许多层出不穷的问题，与其到问题发生时再来解决，不如超越自我，挑战自我，提前化解潜在危机。

与无形的“长辫子”永远告别

每个人都有自己的优点，按常理，这是应该引以为荣的。可有时候，优点也可能成为事业发展中的瓶颈。

在我们举办的“首届中国白领成功班”上，一位姓薛的小姐

给大家讲了一个“一头头发换一份工作”的故事：

薛小姐在法国留学时，得知巴黎一家生产世界知名品牌的公司要为在中国开设的专卖店招聘主管，于是决定去应聘。招聘的要求很高，内容包括相关的专业知识和美感、创造力、领导才能，等等。

薛小姐在首次面试中表现得十分自信，也很出色，加上自己是中国人，学成之后回中国发展，比其他竞争者更有优势，她认为得到这个职务是十拿九稳的。但没想到的是：面试后，主考官并没有立即录取她，对此她十分不解。

薛小姐是一位非常善于反思的人。回去之后，她开始认真思索为何没有一举成功，会不会自己哪方面与要应聘的企业文化有所冲突。

她突然想到一个情景：进门的时候，主考官的目光在她齐腰的长辫子上停留了一会。她意识到，问题可能就出在这一头她留了10多年的长发上。因为她应聘的公司，是一家世界著名、以经营服饰和珠宝为主的企业，办事干练是公司员工的总体风格。招聘的主考官，就是一头齐耳的短发，显得特别精明能干。

她想：是不是因为这条长辫子，让主考官担心自己无法融入企业的整体文化呢？

在一些外国人的印象中，辫子恐怕仍然是保守的象征。于是，薛小姐咬牙做了一个非同寻常的举动：剪去了留了多年、一直视为珍宝的及腰长发，并选择了一款与主考官风格相近的套装去复试。

她的分析一点没有错，当她再次出现在主考官面前时，主考官首先看到的的就是她那一头短发，然后眼中闪过一丝赞许，会心一笑，说：

“看来你已经准备好了。”

复试十分顺利，很快，薛小姐就进入了自己梦寐以求的机构。

长辫子是薛小姐个人的所爱，但是当她认识到自己珍爱的东西，也许是与企业整体风格有冲突的东西时，便毅然决然地将其放弃，最终，赢得了企业的认可。

主考官看到的不只是她剪掉的及腰长辫，更是这种在取与舍之间展现的内在职业素养。

在职场中，很多人未必留着薛小姐那样的长辫，但是，他们往往有着思想方面的“长辫子”。这种无形的“长辫子”实际上是他们向来珍视的一些东西。

不能说这些“长辫”不好，但是，当它与企业的价值观和文化相冲突的时候，就要看你是否勇气将它“剪掉”了。

惟有将它们“剪掉”，你才能拥有真正的团队精神，才能完成从自然人到单位人的转换，才能迎来在职场的发展空间。所以，为了能让你的职业生涯和前程更加辉煌，请剪掉你珍贵的“长辫子”吧！