



好员工不是天生的 《塑优秀员工的9堂课》

事实上，优秀不是与生俱来的，而是后天塑造出来的。本书详细地阐释了成为优秀员工必须具备的各种能力和品质，希望那些想成为精英员工的人们，在阅读本书之后，能够找到适合自己摆脱“平庸”的方法，并且能灵活运用这些方法，使自己早日成为公司的中流砥柱。...

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理企业总经理、医院管理、工厂管理、企业管理咨询 MBA 等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

证书说明：证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）**收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhgy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：** 中国经济管理大学 **主办单位：** 美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材**免费下载** 网址：www.mhgy.net

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。

《好员工不是天生的》 第一部分

前 言

前言

在哈佛法学院，年级最后一名将被迫留级；在各种体育活动的预赛中，最后一名就意味着直接出局；在中国的房地产销售中，末位淘汰制已相当普通。那么，怎样才能避免这样的厄运出现在自己的生活里呢？答案是惟一的——成为最棒的员工。

在市场竞争越来越激烈的今天，管理者从公司的整体利益出发，不再按过去用人的标准来聘用和调整员工的岗位，他们需要的是那些能像大象一样脚踏实地的员工；是那些能运用正确的策略做事的员工；是那些能克服一切障碍，100%完成任务的员工；是那些像狼一样结成整体的员工；是那些能主动去做公司非常需要做的事的员工；是那些能“跳出盒子”思考问题的员工；是那些让每一天都成为杰作的员工；是那些欣赏并且尊重上司的员工；是那些能把工作中的压力转化为动力的员工。

在现代公司里，很多受过良好教育且具有一定专业技能的人，并没有在自己的岗位上取得出色的成绩，也没有受到上司的欣赏，相反，他们很容易成为被解雇的对象或一辈子平平庸庸。这其中的主要原因，就是他们还没有意识到成为精英员工应具备哪些品质和能力，而《好员工不是天生的》一书，将给他们提供最完美的答案。如果你有成功的欲望，渴望自己成为一名好员工，那么就不妨根据本书中为你提供的几个标准，去一一对照自己，反思自己在哪些方面有不足和欠缺，然后通过行动去纠正。当你一一按照这些标准去做时，相信未来的精英队伍中，必定会有你的位置。

对那些被贴上“平庸”标签的员工来说，成为优秀甚至是卓越，简直比登天还难。事实上并非如此。这里，我们将成为好员工的9个方法，毫无保留地告诉你：

- 1、必须具备的职业素养与礼仪；

- 2、胜任自己的工作
- 3、精英是打造出来的
- 4、追求共同的精神和目标
- 5、不要只做公司交给的事
- 6、创造性思维
- 7、凡事全力以赴
- 8、建立良好的人际关系
- 9、相信自己是最棒的

以上这些都是成为好员工不可或缺的品质和能力，也是企业的管理者衡量好员工的标尺，更是你摆脱平庸走向成功的必经之路。

如果你现在还是习惯于把自己没有获得升迁、加薪或承担重要工作的原因归咎于公司的无情；抱怨管理者薄情寡义；责怪同事没有尽合力帮助自己；怨恨自己运气不好，那么，你就一定要认真阅读本书，因为它能告诉你没有成为精英员工的真实答案，同时还能告诉你成为精英员工的秘诀。

事实上，优秀不是与生俱来的，而是后天打造出来的。《好员工不是天生的》一书详细地阐释了成为优秀员工必须具备的各种能力和品质，希望那些想成为精英员工的人们，在阅读本书之后，能够找到适合自己摆脱“平庸”的方法，并且能灵活运用这些方法，使自己早日成为公司的中流砥柱。

《好员工不是天生的》 第一部分

永远忠诚于使命

永远忠诚于使命

忠诚是每个员工必备的职业美德。学历和技能使我们能更出色地完成某一项任务，但忠诚却是我们打开职场大门、获得畅通无阻的通行证。当一个人具有忠诚的美德，并永远忠诚于自己的使命时，他就是一名受到上司信任、同事爱戴、下属尊敬的好员工。

无数职场成功人士的经历都证明了这样一个朴素的真理：忠诚永远比技能和学历更重要！如果你是忠诚的，公司就会信任你，并乐意在你身上投资，为你提供培训的机会，使你的技能和专业知识都能得到相应的提高；而一个无视忠诚、朝秦暮楚的人，哪怕能力非凡，也不一定会得到重用。

很多初入职场的人虽然渴望自己成为好员工，却往往无视忠诚，他们以为“忠诚”二字只适于军人与军队之间，像解放军战士永远忠于自己的组织，忠于国家，忠于人民一样。在这些人眼里，忠诚是抽象的、不实用的一种口号，无需在自己身上体现，自己也没必要履行忠诚的义务，更不用忠诚于公司。于是，经常跳槽者有之；出卖公司商业机密来获取个人利益者有之；上班时间闲聊、干私活者有之；当着上司的面遵守公司的各项制度，上司一转身就我行我素者有之……

事实上，成为好员工与普通员工的区别就是：好员工会像军人忠诚于自己的使命一样，忠诚于自己的工作。如果你认识到这一点，表明你已拥有成为好员工的潜质；如果你能做到这一点，你就能一跃进入好员工的阶层。

为了忠诚于自己的使命，即使是在和平年代，解放军某导弹基地司令员杨业功抱病工作，永远倒在了实验场上；为了神六能顺利升空并返回，作为预选队员的航天员们没有普通人那么多的“双休日”，也没有普通人那么多的“花前月下”，更没有享受过普通人携妻带子四处旅游的乐趣；在战争年代，董存瑞为了忠诚于自己的使命，用血肉之躯扛起了燃烧的炸药包；邱少云为了战友的安全，忍着烈火焚烧的痛苦纹丝不动……这些都表明了解放军战士上至领导，下至普通士兵，都具有高度的忠诚感，忠诚于解放军这个伟大的组织，他们甚至无视死亡。因此，我们可以这样说，“永远忠诚”对解放军战士来说，绝不是一句不用兑现的空洞的誓言，而是一种生活态度，一种生活方式，他们日常生活中的每一个细小的点滴行为，无不体现了“忠诚”二字。

职场如战场，身在职场中的每个员工，不管你是有资历的老员工，还是初进职场的新人，都应该把“忠诚”作为一种职场生存方式，用“忠诚”去履行自己的职业使命。

孙立是中关村一惨 T 公司的程序设计员，上司对他很信任，把设计部的工作全权交给了孙立来负责，自己很少过问一些具体的事情。刚开始，孙立见上司对自己信任有加，心里很是感激，便暗下决心，一定要率领设计部的全体员工，早日完成一个重要的财务软件的设计程序，用来报答公司对自己的信任和工作上的支持。

3 个月后，软件已初见雏形，它比市场上正在应用的同类软件功能更齐全，使用更快捷、更方便。毫无疑问，一旦上市，该软件在同类产品中将极具竞争力。

上司对孙立的表现很满意，并表示自己将尽力为孙立申请“北京绿卡”，因为有了这张“绿卡”，孙立就享有北京市民一样的待遇，能购买经济适用房，解决子女上学难的问题……

孙立知道上司是个一诺千金的人，因此，他在工作中更加努力，为软件的上市做最后的完善工作。

就在这时，孙立的一位同学从海外归来。在同学聚会上，当他偶然得知孙立主持研发的一个重要的财务软件即将上市时，立即表现出了极大的兴趣。聚会散后，这位同学邀请孙立去了自己住宿的宾馆，并直接告诉了孙立自己邀请他的目的，即让孙立把研发成功的财务软件程序全盘告诉他，这样做得到的报酬是：孙立能马上得到两把钥匙：一套位于中关村附近的商品房的钥匙；一辆凌志轿车的钥匙。另外，还有一张 6 位数字的支票。

面对这块从天上掉下的“奶酪”，孙立心动了。他欣然笑纳了同学送给他的“礼物”，同时，孙立也交出了所有的设计程序。

但是，没有纸能包得住火的。尽管孙立认为自己做得天衣无缝，但上司还是抓住了他的蛛丝马迹。在公安局内，孙立交出了刚到手没几天的两把钥匙，和那张还没来得及消费的巨额支票，而等待孙立的将是法律的严惩，孙立为自己的背叛付出了沉重的代价。

由此可见，忠诚不但是我们进阶好员工必须具备的职业素质，还是保证我们在职场中一帆风顺的“护身符”。谁背叛了自己的组织，谁为了一己之利而出卖组织的利益，谁必将受到惩罚，这是职场人士，特别是想成为好员工的人士必须记住的一条金科玉律。

好员工守则：

1、要懂得品格的力量。

大多数单位在录用新人，或准备从老员工中提拔某人时，都要考察其个人的品质，而体现品质优劣的关键就是忠诚度。忠诚的人无论能力大小，都更容易受到公司的重用；相反，能力再强但缺乏忠诚度的员工，公司也不会对他委以重任。因此，好员工都会注重锤炼自己的品质，修身养性，并用忠诚为自己不断“加分”。

2、不要频繁跳槽。

很多有技能、有专业知识的员工之所以无法晋升到好员工的行列，其关键因素就是跳槽引起的。频繁的跳槽，就说明了你对公司缺乏忠诚，而一个缺乏忠诚的员工，也不会受到下一个用人单位的重用。

3、要保持一颗清醒的大脑。

很多人在小利面前就失去了理智，就会被贪念牢牢抓住。因此，为了蝇头小利而出卖公司的人，往往也会失去更多。另外，失去忠诚的“叛徒”，在同行业中很快会“恶名远扬”，这样的人，不要说想进入“好员工”行列，恐怕找到一份糊口的工作都很困难。

《好员工不是天生的》 第一部分

敬业、勤业、爱业(1)

敬业、勤业、爱业

“爱岗、敬业”是很多员工在初进企业时，对上级领导说得最多的一句话，不管当初他们说这句话是真心还是为了表决心。总之，在后来的工作中，还是有很多人彻底忘了这句话，他们要么挑剔工作环境不好；要么认为现在从事的工作没有“钱途”；要么觉得专业不对口；要么认为领导任人惟亲；要么觉得自己运气不好；要么感觉到自己总是受到排挤……有了这种种想法后，工作在他们眼里只是谋生的一个载体，而不是应该全心全意、尽心尽力去完成的使命，就连“敬业、勤业、爱业”这样必备的职业素养也被他们忘得一干二净。当然，他们最终的结局是一辈子碌碌无为，永远与“好员工”无缘。

其实，要想成为好员工并不难，难就难在我们有时不能遵守职业操守，不愿做到敬业、勤业、爱业，而是轻视自己的工作，把工作当作苦役。在工作的时候没有热情，没有责任心，只是为完成任务而已，带着这样的心态去工作，工作质量就可想而知了。但工作质量能显示出一个人是否能胜任自己的工作，是否敬业、勤业、爱业；如果工作质量达不到标准，那么这个人即使工龄再长，资格再老，也不可能成为公司无法不用的员工。

小张和小钱是同时被北京某出版社聘用的员工，为此小张和小钱都非常高兴，因为能到一家国家级的大型出版社工作，将来肯定会大有作为。可没想到上班的第一天，人事部门却安排他俩去校对科，和有经验的老校对员一起工作。

面对这样的安排，自负的小张一下惊呆了。他想：“校对有什么好学的？不就是改改错别字、标点符号什么的吗？这样的事，高中生都能做！我可是‘才高八斗，学富五车’的硕士生呀！”于是，小张愤而辞职，因为他不想把自己的才华浪费在这样的小事上。

小钱与小张的想法不同，他接到人事部门的通知时，高兴地想：“校对看似一件很简单的工作，但肯定也大有学问，我一定要干好它。”就这样，小钱高兴地到校对科报到了。

在校对科里，小钱除了做好自己的本职工作外，还不停地向有经验的老同志学习。一次，他还主动帮助一位同事校对完了一本很专业的稿子。这件事无意中被社长知道了，他觉得小钱是一个可造之才，于是便在工作中很注意他的表现，但小钱对交代的工作都能认真、负责地完成，而且工作质量比预期的还要好。

《好员工不是天生的》 第一部分

敬业、勤业、爱业(2)

一年后，小钱接到通知，他被调到社科类编辑室去当编辑。而此时的小张呢？还在人才市场上奔波。事实上，不是用人单位不要他，而是小张无论做什么工作，都显得漫不经心；他不是觉得手头的工作太平凡，就是觉得某一件事不值得竭尽全力去做，只用七分心思就行结果，一些简单的工作也被他做得乱七八糟，丝毫没有起色。当主管批评他时，小张不是虚心接受，而是以“走人”相威胁。因此，他失去很多就业机会，把大好时光都耗费在人才市场上了。

其实，小张应该明白，从事任何一项工作，敬业、勤业、爱业是前提，如果不具备这种职业素养，你即使从事的是再伟大的工作，也不一定能取得好的成绩，也不可能获得成功，更不可能使自己进阶——从普通到最优秀。

所谓敬业、勤业、爱业，就是对工作的热爱，就是对职业的勤奋，就是对事业的执着。当我们在工作中，把公司的事当成自己的事，来尽心尽力地完成时，就会从中学到很多成功的经验，而这些经验是我们向上发展的台阶。即使我们以后换了工作，去从事不同的行业，我们的敬业精神，丰富的工作经验，都会为我们带来帮助。因此，具有良好的敬业精神的人，从事任何行业都容易获得成功。

好员工守则：

1、理解并认同敬业精神的实质。

敬业不是一句空洞的口号，它是职业道德的要求，又是从业者对所从事职业的应有的态度。自古以来，职业道德一直是人类工作的行为准则，也是每一位员工所必须具备的职业品性。如果你在工作中敬业，并且把敬业当成一种习惯，那么你就会比别人更容易获得成功，并且会一辈子从中受益。

2、敬业精神是终生的，而不是一时的。

敬业精神要贯穿人的一生，在任何时候，对待任何工作，都要全心全意、尽职尽责，否则，最终受到损失的是你自己。只要全神贯注，工作上的抱怨与牢骚就会与你擦肩而过，凡是不懂得这个秘诀的人，也就是不懂得获取成功与幸福秘诀的人。最平常的工作，只要能全心全意地投入，就能使之成为神圣高尚的职业。

3、干好手头的工作，是敬业精神的具体体现。

干一行，就应该爱一行。但很多人在择业时由于能力、经验方面的限制，并不能一开始就找到自己感兴趣的工作。但为了生计，他们往往会随意选择一种工作，并以懒散、怠慢的心态对待它。其实，有这种想法是错误的，即使你现在从事的工作再不合你的心意，你仍然应该以敬业的精神来对待这份工作；即使你学历再高，能力再强，心里梦想着更美好的职业，但对你目前手中所从事的工作，一定要愉快地接受，并尽职尽责地去完成。只有干好了手头的工作，才能为将来选择更适合自己的工作打下基础。

《好员工不是天生的》 第一部分

掌握不同场合的基本礼仪(1)

掌握不同场合的基本礼仪

谈到“礼仪”，很多职场人士不以为然，他们会想：“我是一名普通的车间工人，礼仪于我何用？那是公司接待人员应该注意的事情。”其实，有这种想法是不正确的，因为礼仪贯穿于每个人的生活中，职场人士也不例外。即使你是一名清洁工，也自然有需要注意和讲究礼仪的地方，礼仪是个人修养的外在表现。因此，良好的礼仪既能体现出我们良好的个人素养，也是受人欢迎、做好工作的前提之一。

身为一名员工，应该掌握的基本礼仪很多，但礼仪不是泛泛地指待人接物的态度，而包括很多其他细节。比如，公司的管理层应该注意什么样的礼仪；普通员工应该注意什么样的礼仪；前台接待应该注意什么样的礼仪，都要把自己的工作性质和工作环境考虑进去，否则，就会“失礼”。失礼就会失去很多机会，比如，失去合作伙伴，失去客户，失去上司的信任，失去同事的尊敬，甚至能使你丢掉工作。

既然礼仪如此重要，那么身为员工，应该掌握那些基本礼仪呢？

第一，态度要真诚。态度和蔼、真诚，最容易让人接受。如果是前台接待人员，这样的待客方法会使来访者感到很愉悦，从而会对接待人员和他所在的公司有一个好的评价，而这样的评价，将会影响更多人对公司的印象。反之，公司在外面的口碑好，也能促使接待人员的升迁或加薪。因此，不要小看自己的待人接物的态度，有的时候，态度真的能左右你的命运。

第二，言辞要得体。得体的言辞不仅能打动人心，也能显示出一个人良好的修养，特别是礼貌用语。不管对方是什么身份，什么年龄，我们都要注意自己的言辞，否则，就会因“祸从口出”，为公司和自己带来不必要的麻烦。

以上两条是我们无论在什么场合都应该遵守的基本准则。当然，应该注意的礼仪并不止这两点，还有其他方面需要注意的，这要根据自己在什么场合，再作具体调整。

柯玲知陈香是一家大型商贸公司的前台接待，她俩轮流值班。半年后，柯玲被公司解雇了，而陈香则提拔为公关部助理。那么，为什么同在一家公司工作，资历差不多的两个年轻人，半年后的境况却有如此大的差别呢？关键就在于她们平时的表现上。下面就是她们在工作中的片断：

一位客户进了公司，柯玲只用眼角的余光扫了一下对方。见来人拎着一个大包，又没有随从，穿着也很朴素，凭以往的经验，柯玲觉得来人是一个普通的业务员，因此她没有主动站起来招呼，而是低下头继续玩手机上的游戏。

“小姐，我是上海大华公司的……”对方见柯玲没有抬头，便主动上前介绍道。可他话还没说完，便被柯玲打断了，她冰冷地说：“对不起，我们总经理不在，你明天再来吧。”

“我……”对方刚一开口，柯玲又抢着说：“别找理由了，总经理不在，你和我说什么都是多余的。”

那位客人见状，说：“那我就不打扰了。不过，还是请你告诉你们总经理，就说上海大华公司的方毅来过。”客人说完，转身就走了。

《好员工不是天生的》 第一部分

掌握不同场合的基本礼仪(2)

“方毅？”柯玲愣了好一会儿，“方毅，不就是总经理前几天特意叮嘱过自己和陈香，要热情接待的那位总经理吗？”他的公司和柯玲所在的公司有很多生意上的往来，可以说是柯玲公司的‘财神爷’呀！柯玲赶忙追上去，可对方已上了一辆出租车，早已走远了。当然，他也带着一大笔订单去了柯玲他们公司的竞争对手那里，因为这位方总认为，一个公司的前台接待就是该公司的“窗口”，通过这个“窗口”，可以了解整个公司。现在公司的“窗口”如此“差劲”，那么这个公司也好不到哪里去，因此，他临时决定终止了与柯玲公司业务上的所有往来。

总经理回来，知道了这件事的真相后，便毫不犹豫地解雇了柯玲，因为类似的错误柯玲犯过不止一次了。

同样的工作，陈香则十分注重礼仪。每次陈香值班时，只要有客户来访，不管对方是西装革履，随从众多，还是衣着朴素，轻车从简；不管是经理，还是普通业务员，她都一视同仁，礼仪周到，因此常常博得客户的赞赏。

即使在没有客人来访时，陈香也会安静地坐在接待台后，并在上班时间关掉自己的手机，以勉在接待客人时，手机的铃声会影响对方的情绪；而且从客人进公司起，陈香脸上就会带着真诚的微笑，站起身对客人表示欢迎，同时确认对方的身份。她对客人说的第一句话永远是：“您好，请问您是……”而不是像柯玲那样大大咧咧地说：“找谁呀，有什么事？”

如果来访的客人事先有约，陈香在确认之后，马上说：“我们总经理一直在等您，请这边走。”然后带领客人去会客室。

如果来访的客人要会见的人正好出差在外，陈香总是充满歉意地说：“真对不起，王副总刚好出差了，如果您不介意的话，让负责这项业务的主管和您办理这件事，您看这样行吗？”或是“真对不起，

王副总正好出差了，如果您的事情只能由他办理，我现在可以接通他的手机，您在电话里先和他沟通一下再决定，您看这样行吗？”

在工作中，陈香处处注意礼仪礼节。下班时，她总是和同事们一一说再见，即使对公司的门卫，也永远是微笑、和蔼可亲的。

如果你刚好也是一名前台接待，你可以反省一下自己的言行，在工作中，你是不是像陈香一样，处处注意礼仪礼节了呢？如果没有，请立即改正。当然，如果你不是前台接待，而是从事销售或生产等工作，也不能因此而忽略礼仪，因为礼仪是职场上的通行证，有了它，你不但能更顺利地完成任务，还能使自己更具竞争力。

好员工守则：

1、掌握沟通的技巧。

在与人说话时，神情要专注，不能一边说，手上却一边做着其他事情，也不能打断对方的谈话或抢话头，这是不礼貌的行为。另外，不要自己滔滔不绝地讲，而不给对方说话的机会；对方在说话时，要凝神倾听，切忌左顾右盼，或有不良的其他肢体语言。

2、和领导一起外出办事时，在同一辆车内要注意座次。

不要抢领导的座位，更不要先于领导进入车内；要主动为领导拉开车门；不要在车内吸烟，高声谈话等。

3、到其他公司办事时，对方接待员接待了自己后，要说“谢谢”。

在等待会见时，不要随便翻会客室的东西，最好不要未经邀请就动手喝茶、冲咖啡、吸烟等。

4、不要浪费对方的时间。

到对方公司面谈时，如果工作上的事已谈完，要立即告辞，不要耽误对方太多的时间。出门时，可以说：“感谢您在百忙之中接见了……”等等表示衷心感谢的话。

5、与客户有约时，最好提前 10 分钟到达约会的地点。

提前到达地点既能避免迟到的尴尬，又能让自己的心情平静下来，而且还能为谈话做一些准备。更为重要的是，提前到达约会地点，表示你对对方的尊重，而迟到则是令人反感的，也是不礼貌的行为。

《好员工不是天生的》 第一部分

衣着要符合公司的文化价值理念(1)

衣着要符合公司的文化价值理念

在现代公司里，除了一些特殊的行业外，一般公司对服装都没有硬性的规定，但这并不意味着我们就可以在上班时间穿奇装异服，或把自己打扮得像个“外星人”，因为不同的公司有不同的文化价值理念，而员工的服饰是文化价值观的一个组成部分。不管我们怎样穿戴，都得遵守一个规则，即服装要符合公司的文化价值理念，否则，就会因个人的价值观无法融入公司的文化，而遭遇出局的命运。

然而遗憾的是，很多员工还是忽略了这一点，特别是一些刚进公司不久的新员工，有时为了突出自己的个性，或为了引起他人的注意，一些女性员工便穿得很前卫，要么花枝招展，并配以浓妆；要么穿得很“叛逆”，给人整个一“愤青”的形象。事实上，无论你在穿着上花多少心思，都抵不上穿着得体、符合公司文化价值理念的服装，更能吸引人，更能给人留下良好的印象。

某建筑公司为了争取到一个别墅区的建议项目，便派出一名叫何佳美的业务主管前去与开发商进行前期接触，希望为以后顺利投标打下基础。

何佳美接受了这个任务后，心里很高兴，她想：“我一定要完成这个任务，给公司留下更好的印象。”然而，何佳美做的前期工作不是准备相关资料和设计谈话细节，而是把精力花在“包装”自己上面。

首先，她去美容店把自己一头黑亮的头发染成了一半红，一半黄；然后去时装店买了一套极具“韩味”的时装，并在脖子上戴了一条粗大的金项链，手上也戴了手链，弄得满身珠光宝气。

把自己“包装”好了后，何佳美踌躇满志地去见了开发商。但是，面谈不到5分钟，开发商便找个理由拒绝再与其谈下去了。

回到公司后，何佳美垂头丧气地走进了经理办公室。不等她开口，经理就说：“看你这身打扮，我就知道今天谈砸了！”

“为什么？你会看相呀！”

“我不会看相，但你这身打扮让任何人都倒胃口。”经理直言道。

“我这样打扮可花了不少心思呀！我这样做是为了体现我们公司思想开放，具有创新精神，而建筑就是要有所突破，要有自己的独特的风格……”何佳美越说越激动。

“你的想法没错，可是要体现咱们公司的实力和建筑风格，不是你个人的穿着就能代表的，这样做只会弄巧成拙。你想想，谁愿意把一个那么大的建筑项目交给一个连员工的穿着都不得体的公司呢？你这样毁坏了公司的形象！”

的确，员工在外面就代表公司，员工着装是否得体，往往能影响公司在外面的形象。如果一个公司的员工都着装得体、大方，那么它给人的印象就是这家公司很有朝气，极具实力，反之，则会给人一种管理不严、散乱、没有竞争力的坏印象。

在任何一家公司里，那些着装得体的员工，不但能更快地赢得上司的信任，获得升迁的机会。就是在洽谈业务时，也能加重己方的“砝码”，并能获得对方的好感，从而使洽谈顺利进行。

服饰礼仪在工作中能发挥一定的作用，因此员工应注意自己的服饰。装束总的要求应该是：配合自己的工作职位，着装合体，讲究线条，化妆适当，展现出正统而不呆板，活泼而不轻浮的气质。

具体地说，男性和女性的装束要求又各有差异。

《好员工不是天生的》 第一部分

衣着要符合公司的文化价值理念(2)

从服装上看，男性以穿深色或色调柔和、款式稳健的西服套装为宜，系上领带。领带与西装的颜色对比不要太强，主色调应一致。如天气较热，也可只穿衬衫，衬衫一般以色调明朗、柔和为佳，面料以棉、麻、腈纶或混纺为宜。鞋子应穿得稳健，穿西装最好配皮鞋。

女性以朴素、得体的裙装或套装为宜，天气冷时，西装或其他短外套比较合适，着冬装最好不要给人以臃肿之感，一般不要穿运动装、牛仔裤和T恤衫，以免使人觉得不够庄重。至于透明的薄纱裙或吊带的加衣裙更不合适，会使人忽略你的才智而被你的性感所干扰，而把你看成是很轻浮的人。服装的颜色，应选择比较高雅且质感较佳的服饰，如粉红色、奶油色、蓝色，有时白色的效果也不错。鞋子以中跟为宜。

从修饰上看，男性应保持头发干净，梳理整齐，但不要给人以油光发亮、湿淋淋的感觉，发型宜简单、朴素，鬓角要短。胡须最好刮净，不要留人丹胡、络腮胡，使人看上去年龄偏大。按中国人的习惯，男性一般不要涂脂粉，以免给人留下不正经的印象。另外，头屑、指甲、袖口等小问题也要时常注意。

女性要保持端庄、干净，并特别注意表现脸部的轮廓，如果不是短发，最好梳起放到身后，用发夹夹好。对于某些对发式有特殊要求的职业，应顺其自然。化妆应以表现年轻女性的气质为佳，根据自己的长相特征，突出优点，掩盖缺陷，宜淡不宜浓，更不能给人以妖艳、轻浮之感。选择的香水应与你的气质相配，味宜淡，闻上去给人以舒畅的感觉。指甲要干净、整洁，修剪得体，长度适中，最好不用指甲油。

从饰物上看，男性比较简单，佩戴一块手表，西装上别上胸针，手指上带个戒指均可，无需过多装饰。女性要显示出自己的个性，代表公司洽谈业务时，应简单、优雅、大方，选择一块表，或用纱巾、披肩等装饰一下就可以了；经济条件允许的话，也可带上精致的手链或项链、耳环，但使用项链、围巾等大而醒目的装饰品时，应以一件为原则，避免再佩戴其他装饰品，这样才会显得优雅而不过分。手袋大小适中，以放好材料为宜，式样颜色应与其他饰物相协调。室外佩戴的变色镜、太阳镜，洽谈时最好摘下，否则会使人的感到有点趾高气扬、目中无人的味道。

总之，你在上班时可以忘记与同学的聚会，可以忘记自己的房租已到期，但就是不能忘记衣着要得体。“衣帽取人不可取，但人取衣帽却必要。”牢记这一条职场规则并运用它，你就会“身价倍增”，从而为自己成为最棒的员工打下基础。

好员工守则：

1、掌握穿着的整体原则。

得体、大方、整洁是前提，但对于不同行业，在衣着上也可以区别。如去公司，在衣着上可适当显露自己的特色，用对比色来搭配服装，显得鲜明、精干；去服务型的单位，衣着可活泼一些，运用流行色彩，颜色搭配柔中淡雅，给人有高雅、大度、舒适的感觉；去机关单位，则要庄重些，偏重于整洁、大方，不过分引人注目。

2、培养高雅的审美情趣。

审美情趣的高低，直接体现在一个人对自己装饰打扮上；审美情趣的高雅，则会根据自己工作的性质、工作场合的变化，来适宜地调整自己的装束，使着装与公司的文化价值观相吻合。而一个没有审美情趣的人，不但会因不合时宜的着装影响自己的发展，也会因此而影响公司的整体形象。因此，注意着装是否得体，就是在提升自己的形象价值，而这一点，与提升自己的工作能力一样重要。

《好员工不是天生的》 第一部分

培养正直的品德(1)

培养正直的品德

毫无疑问，正直的品德是每一位员工必备的美德。对任何用人单位而言，他们不仅要求员工头脑敏锐、具有专业技能，更重要的是，还应具有正直的品格。小到一个单位，大到一个国家，人们真正需要是后者。

同样的道理，任何一个组织，要想具有竞争力、生命力，其管理者也必须是一个品德高尚的人。就像管理大师彼德·杜拉克所言：“优秀的管理者最重要的特征就是正直感。正直感不是一种单独的美德，而是所有美德的综合，美德决定了商业上的成功，使人们从商务行为本身获得了自由与幸福。”

如果仔细观察，我们就不难发现身边的那些成功者，他们大多都具有正直的品德，而一个道德败坏的人，即使因偶然因素获得成功，这种成功也不会太长久。

一次，美国亨利食品加工工业公司总经理亨利·霍金士先生突然从化验鉴定报告单上发现，他们生产的食品配方中起保鲜作用的添加剂有毒，虽然不大，但长期食用对身体有害。如果悄悄地在配方中减少添加剂，则会影响食品鲜度；如果把这一消息公布于众，则会引起同行们的强烈反对。

但是，亨利公司的管理者不想以任何欺骗的手段，来赢得顾客的心。因此，他毅然向社会宣布：食品中的防腐剂有毒，对身体有害。

亨利公司的举动激怒了许多人，其中包括所有从事食品加工的老板。于是，他们联合起来，指责亨利公司别有用心，打击别人，抬高自己，并且一起抵制亨利公司的产品。亨利公司到了濒临倒闭的边缘。

这场争论持续了4年。霍金士在濒临倾家荡产之时，名声却家喻户晓，并且得到了政府的支持，公司生产的产品成了人们放心购买的热门货。

亨利公司又恢复了元气，规模扩大了两倍，霍金士一举登上美国食品加工业的第一把交椅。虽然自己指出产品有缺陷品，在短时间内可能限产，降低效益，但却打消了顾客的担心和不信任感，赢得了顾客对企业和产品的信赖。企业从而扩大了产品销路，日后长久增产，就能更大幅度地提高效益了。

亨利公司“自揭家丑”的做法，虽然在短时间内给公司造成了经济损失，但从长远来看，是值得的，因为亨利公司以正直、诚实换来了顾客巨大的信任。因此，他们的产品能东山再起，再一次占领市场，也就是理所当然的事情了。

《好员工不是天生的》 第一部分

培养正直的品德(2)

通用电气公司前 CEO 杰克·韦尔奇也是一个从坚毅、正直走向成功的领导人，在公司里，他以身作则，率先垂范，用严格的行为准则和道德标准为企业员工树立了良好的领导者形象。

一直以来，“正直”都是管理大师和企业家们推崇的最重要的品德，就像罗伯特·C·所罗门在《商道别裁》一书中所说的那样：“我们做生意的方式，包括如何认为，如何解释，如何操作，无一不反过来塑造着我们自己。如果我们认为做生意是无情无义，你死我活和自相残杀，那么事情就真的会如此，无论我们在工作之外如何坚守道德。但如果反过来，我们把生意建立在相互信任和互惠互利的基础上，并且礼贤下士，那么功到自然成。企业将更有亲和力和安全感，更令人愉快，最终财源会滚滚而来。”

作为一名企业的管理者，你在要求员工具有正直、诚实的品德时，有没有这样自我反省：

——我具有正直的品性吗？我身上有没有人性中光辉的一面？我的言行能不能成为员工道德的楷模？

——我的所有产品是不是如宣传单上所言集中了最多的优势？是最值得信任的？

——当公司利益与国家利益相违背时，我能毫不犹豫地选择国家利益吗？

——在商战中，我是用“道”还是用“术”去博弈？

——当集体利益与员工利益矛盾时，我是站在员工一边，还是以个人利益为重？

事实上，真正的成功往往与我们珍视的种种美德密不可分。换言之，要想自己经营的企业获得成功，你就必须具备正直的品德。

管理者守则：

1、注重“情感效应”。

在管理的过程中，以情动人，以情感人，往往胜于苛责；富有人情味的上司必能赢得员工的衷心拥戴。

2、经营理念要以“人心”为本。

即经营要围绕着怎样在企业内去建立一种牢固的、相互信任的人与人之间的关系的一中心点。与此同时，管理者要与员工结成命运共同体，而这个共同体的目标，不是为了拼命追逐这个团体的利益，而是为了人类的发展贡献心与力。

3、要有正确的是非观念。

无论做出什么样的决策，都要考虑在道德范畴之内，任何违反道德的事情，无论它能给公司带来多大的利益，都要放弃不做。如果一个企业家不遵守最基本的道德水准，他的企业绝不可能获得长久的成功。

4、以身作责。

管理者的言行能深刻地影响员工。如果能以自身良好的品性作为表率来感染员工，则胜过无数的条条框框和指手划脚。如果管理者自身品行不端，却在工作中命令员工“必须如此”或者“只能那样”，那么，无论他的工作指令多么严肃，多么具有权威，都难以达到理想的效果。

《好员工不是天生的》 第一部分

运用正确的策略做事

第二章胜任自己的工作：不断提升工作力

人能为自己心爱的工作贡献出全部力量、全部精力、全部知识，那么这一工作将完成得更出色，收获也更大。

----奥布·鲁切夫

一个人如果在某一天内沉静地抱着伟大的目标工作着，这一天就是为纪念他而设计的。

----爱默生

运用正确的策略做事

谁是最好的员工？

具有高学历，有一定的专长。

不是！

能做好自己份内工作的员工。

不是！

能严格遵守公司制度的员工。

不是！

世界 500 强企业给出的好员工的标准之一是：最好的员工，不是最能机械服从并执行上级指令的员工，而是不依赖指令，能根据情况的变化，迅速调整决策去正确地做事的员工。

某服装公司里新聘用了一名叫肖鸣的设计人员。上班没几天，肖鸣便告诉设计部的主管，希望主管给他时间到市场上去调查一下今年夏季将会流行哪些女式服装，以便提前作好准备。

“不行，”主管说，“这不符合我们公司的制度，我们公司一贯是在夏天开始时，再根据市场上的反映来决定设计、制作什么类型和风格的服装。现在春天刚到，你能作出什么样的调查呢？你不觉得有点早吗？”

肖鸣不认同主管的观点，因为他觉得夏天来临时再作决定，肯定就会失去先机，而失去了先机，就等于失去了市场，失去了竞争力。于是，他在做好自己工作的同时，还是抽出了部分时间到批发市场、大型商场里与商家们交流信息，甚至在网上作过一次问卷调查，在掌握了大量的第一手来自最前沿的信息后，肖鸣动手设计了几款具有古典风格的女性夏装，上报给公司后，得到了总经理的肯定。于是，公司迅速组织生产，在夏季来临之前就开始有计划地投放到市场上。果然，该夏刮起了“古典旋风”，肖鸣所在公司生产的一系列古典风格的夏装，由于抢占了市场先机，顺利地占领了大部分市场。等其他公司反应过来时，夏天已“悄悄过去”。

在这里，肖鸣并没有机械地执行工作指令，而是修正了指令中不正确的部分，再去执行。因此，他避免了因延误时机而给公司带来的损失。由此可见，运用正确的策略做事永远比机械地执行指令要有益得多。而一个能根据实际情况，迅速、大胆地做出正确决策与行动的员工，也正是时下公司急需要人才。

我们可以想像，假如肖鸣机械地执行了主管的命令，等夏季来临时再作市场调查，然后再根据反馈的情况去设计服装，等服装上市时，恐怕也会像其他公司一样，唉叹夏天已过，眼看着竞争对手们占领市场，自己公司则丝毫没有回旋余地。

任何一位睿智的管理者都知道，正确的决策不但能使工作效率得到很大提高，还能避免风险和潜在的危机。因此，那些能正确地运用策略做事的员工，无疑会成为公司培养的骨干力量。

在某民营医院里，一位刚上岗不久的护士发现一位急需做心电图的病人行动不便时，她立即想办法把检查设备改到病人床边进行。就在同事责怪她的行为违反了医院的规定时，这一切刚好被查房的院长看到了，院长出人意料地表扬了这名护士，并提名她为副护士长的候选人。对此，院长解释说：“医院不需要机械照搬制度的护士，一切以病人的病情为重，只要病人需要，护士可以自行决定是否需要挪动某种

仪器，搬到病房里去进行检查，这一点不需要向上级申请，就算以前没有这样的先例，她们也可以这样做，而且医院将支持她们这种行为。”

由此可见，能自觉地运用正确的策略做事的员工，无论在什么行业都会受到欢迎，都会受到重用，都会从普通员工中脱颖而出，成为自己那个行业中的佼佼者。

好员工守则：

1、工作要讲方法。

好的方法是事情成功的一半。接受一项工作指令时，聪明的员工总是先动脑，找到完成这项任务的最佳途径后再动手；而普通员工则会机械地按照工作指令去操作，全然不顾同一件事完全可以用更好、更快捷的方法去高质量地完成。

2、创造性的完成任务比按照指令完成任务更重要。

工作任务下达后，实际情况往往与预期的有一定的区别，甚至有根本性的变化。这时，主动改变策略去完成任务，比一级一级向上级申请、等待批示后再动手要有效得多。这样做不仅省时、省力，而且能抢占先机。

3、不要拘泥于条令与制度。

任何条令和制度都是在特定条件下的产物。在执行任务的过程中，要根据实际情况重新制定策略，切忌死守着“教条”不放。否则，这样的员工因为没有变通的能力，就会失去承担重要工作的机会。

4、决策要慎重。

运用正确的策略做事时，在特殊情况下，可以不经请求上级就自己作决定。但不管你怎样改变“作战方针”，大的方向不能变，原则不能丢，否则，完全脱离工作目标的决策不但是错误的，而且还是危险的，是要承担责任的。因此，决策要慎重，要充分考虑各方面的因素后再作出决定。

《好员工不是天生的》 第一部分

将工作效率提高一倍

将工作效率提高一倍

一位年轻人为了寄一张明信片给他女友，用了半天的时间：花了半个小时找那张明信片，半个小时找眼镜，一个半小时写明信片。剩下的 30 分钟则是用来想：到下一条街去寄信时是骑自行车还是步行。一般人只花 10 分钟时间的事情，就这样让另一个人花了半天来犹豫不决、担心、操劳，而且疲惫不堪。

这个故事虽然有点夸张，但是在职场中，有很多人也像这位年轻人一样，本来 3 分钟可以完成的一件事情，花了大半天还未完成。为什么会出现这种情况呢？这是因为他们在工作中没有掌握正确的方法，不知道做正确的事比正确地做事更重要。因此，这些人做起事来不分主次，不分轻重缓急，而是眉毛胡子一把抓，甚至会把一件正在做的事情放下，改做其他的事情；或者拖延，把工作完成的日期找各种理由往后推。凡此种种，都是工作效率低下的原因。

然而，任何一项工作的开展都必须考虑到效率，因为工作效率的低下意味着公司各方面的成本在增加，这样对公司和员工个人都十分不利。那么，怎样才能在工作中做到多、快、好、省呢？

首先，员工可以反省自己的工作方法是否是最快捷、最高效的，如果不是，要找出费时、费力的原因，并加以改正。在这方面吴兵就做得很好。

吴兵是一家配件加工的机修工。一天，他对师傅说：“我想把车床改装一下，这样不但使用起来更方便，而且能提高工作效率。”

“哦，我 5 年前就想这么做了，并且画好了图纸，但一直想等到自己的工作经验更丰富一些后再动手。”师傅说。

“我想现在就动手改进。”

“你？你凭什么呢？你一没工作经验；二没画好图纸；三没征求老板的意见。”

“是的，你说的没错，但我想用行动来证明自己的想法。”吴兵说完，便开始动手拆卸车床。

2个月后，车床改装成功。经过测试，改装后的车床性能优良，不仅能省电省力，而且还大大提高了工作效率。老板知道这件事后，亲自来到机修车间，表扬了吴兵，并宣布，以后由吴兵全面负责机修车间的管理工作，而吴兵的师傅则被降职为一名普通的机修工。

吴兵之所以能获得成功，就是因为他用自身的行动证明了一个这样的道理：说一尺不如行一寸，再好的计划，如果不去行动，也就失去了任何意义。

另外，要在工作规定的期限内高质量地完成任务。任何员工都应该保持自己工作的机动性，因为我们不可能料到什么时候会有什么突发事情，因此，尽量提前完成任务，留一点时间可以应对突发的紧急事件。

梁晓是某公司市场策划人员。一次，上司让他在一周内提交一份公司同类产品在南宁市各大商场的销售分析报告。

接受任务后，梁晓没有一分钟的耽误，他立即乘车赶到南京市，又马不停蹄地到几个大的商场和批发市场做了详细调查。回到公司后，立即开始整理各种数据，并着手写调查分析报告。

同办公室的方毅见了，劝梁晓道：“你刚从南京市回来，应该休息一天再写也不迟呀，今天才星期三呢。”

“不，我得尽快地写好报告。”

“经理不是让你星期五才上交吗？”

“没错，但我想早点完成比晚完成更好。”说完，梁晓便埋头工作起来。

星期四下午，经理突然来到办公室，对梁晓说：“调查分析报告完成了吗？总公司刚才来电，要我连夜带着这份报告过去开会，因为竞争对手正在调整市场，我们得迅速部署另一套营销方案，以应对市场的变化。”

“已经完成了。我刚准备送到您的办公室去呢。”梁晓说。

“好样的，小伙子。我来你办公室之前是不抱希望的，因为要在这么短的时间内完成报告实在不容易，但你做到了，谢谢你！如果没有这份报告，我还真不知道怎么向总公司交待呢。对了，总公司决定在南京市成立分公司，正在挑选负责人呢。我这次去总公司，会把你的名字报上去的。”

瞧瞧，梁晓只是在规定的时间内提前完成了工作任务，就有可能获得公司的重用。由此可见，提高工作效率不但能为公司节省成本，还能为自己升迁“加分”呢。

最后，工作时要保持好心情。好心情能使我们带着微笑去面对每一天的工作。而一个人如果心情愉悦，他工作的效率就会大大提高。当然，保持愉快的心情并不意味着你在办公室可以随时开怀大笑，与同事讲一些有趣的奇闻趣事，而是让自己的身心在一种自然放松的状态下，因为没有忧虑、恐惧等消极因素的影响，从而能全身心地投入到工作中。

比尔·盖茨曾说：“过去，只有适者能够生存；今天，只有最快处理完事务的人能够生存。”的确，作为公司的员工，无论在什么时候，都不能拖延工作时间，优秀的员工都会牢记工作期限，并尽量保质、保量地把工作完成在昨天。

好员工守则：

1、按事情的重要程度行事。

当你首先完成了重要而紧急的事情时，其他事情由于较简单，有时还能同时穿插着做，因此你能节约一些时间，与此同时，也能高效地完成任务。因此，当你养成首先做最重要、最紧急事情的习惯时，工作效率就会显著提高。

2、学会说“不”。

当你拿不定主意的时候，你要学会委婉而坚定地说“不”，这样做的目的就是把你宝贵自由时间的杂事迅速拒绝，虽然你的干脆、果断不可能让所有人都满意，但是至少可以使你在工作方面受益匪浅。

3、保持办公桌的整洁。

保持办公桌的整洁对任何员工来说都非常重要。一家公司的管理者曾说说：“一个桌上堆满很多种文件的人，若能把他的桌子清理开来，只留下手边等待处理的一些事情，就会发现他的工作更容易，也更实在。我称之为家务料理，这是提高效率的第一步。”

然而，很多人的办公桌却经常放着一大堆乱七八糟的文件。其实一些重要的东西是不会自动从那些纸堆中“浮现”出来的，因为，杂乱无章只会带来相反的效果。也许当你做某项工作时，你的注意力就会被横七竖八地堆放的钢笔、订书机、笔记本所吸引，过了好半天才回过神来。还有，办公桌上杂乱的东西不但制造了一种紧张和急躁感，还令人觉得你办事没有条理，思路混乱，没有能力承担起更大的责任。

《好员工不是天生的》 第一部分

学会写商业信函

学会写商业信函

在现代公司里，管理者在聘用员工时，不再单纯地考虑其学历和专业知识，而越来越多地注重其他技能。比如，会不会熟练使用办公软件；能不能用英语与客户交流；会不会写商业信函等，这种种工作技能都是在职场中不可或缺的，尤其是书写商业信函，是员工必须掌握的一项技能，因为不管通讯如何发达，人与人之间交流的方式怎样变化，商业信函都必不可少。

一般情况下，商业信函分为对外信函和对内信函两种。信函以综合各部门的意见、协调各部门的职、改进工作流程、提高工作效率、传达各种信息方面，都能起到重要的作用。因此，掌握商业信函的基本写作技巧，是每个员工必须掌握的工作技能。写商业信函的最终目的，就是让对方读懂并有效传达己方的信息。因此，无论什么样内容的信函，都必须符合对方的认知水平。另外，还要注意简洁易懂，因为即使文笔流畅，但如果专业词汇过多，或夹杂着一些英文单词，或引用他人的话过多，等等，都会使对方不解其意或误解你的意思，因此这样的商业信函是不合格的。在写商业信函时，我们一定要遵守以下原则：商业信函是写给对方看的，所以必须站在对方的立场，使用最简洁易懂的语句，言简意赅地表达自己的意思；其次，用词要斟酌，不要在信函里夹杂个人感情和观点。

然而遗憾的是，一些员工在代表本部门写对外信函时，往往由于某个细节上的疏忽和失误，从而让对方误解了自己的公司，并且失去了对方的信任，而这样的后果，则直接造成了双方合作的破裂，或是在同一件事情上产生严重分歧。无论出现哪一种结局，都会对员工不利，因为他要为自己不良的行为后果负责任。

叶丽是一家公司的文员。一次，经理发现他们代理的某品牌的化妆品因质量有问题，受到了部分消费者的投诉。经理把这一信息反馈给生产厂家后，对方拒不承认自己的产品有质量问题，反而责怪消费者无理取闹，同时也抱怨叶丽所在公司不该站在消费者一边，去支持消费者的观点。对此，经理认为一个生产厂家不愿意为自己的产品负责任，那么自己的公司就绝不能代理这样的产品，哪怕它的利润再高也要拒绝。于是，经理便让叶丽写一封措辞得体的信函给对方，明确告诉对方自己公司不再代理他们产品的事情，并向对方说明原委。

叶丽接受任务后，觉得这是一件极简单的事情，她想：“不就是拒绝对方，不再和对方往来吗？我在写信时就不用考虑措词了，反正和他们不再有业务上的往来。”

怀着这样的想法，叶丽在写信时连开头的敬语都没用，而且在正文中还用了一些不礼貌的词语，如“你们居然用劣质产品蒙骗消费者，事后又不愿意承担责任，太没有职业道德了，像你们这样不保护消费者权益的生产厂家，就应该破产、倒闭。等着瞧吧，消费者们是饶不了你们的……”

在这里，叶丽把一封简单的谢绝继续订货的信函写成了“檄文”和“抗议书”。

对方经理收到这封充满火药味的信函后，很是生气，他想：“不再代理我们的产品，你可以说嘛，为什么要用这种方式来羞辱我们呢？”当这位经理冷静下来后，他亲自回了一封信函给叶丽所在公司的经理。

在信中，这位经理用词非常得体，对拒绝代理一事丝毫没有怨言，并向代理公司表示感谢，说自己不会忘了两家公司以前合作的那些美好的事情。写好信函后，这位经理把叶丽写来的那封信函附在后面，一起装进了信封，其意不言自明。

当代理公司的经理看完来信及叶丽所写的那封信函后，他立即接通了人事部门的电话：“通知财务部门，立即结清叶丽的工资，我们公司绝不会留用一个连商业信函都写不好的员工！”

就这样，叶丽跌倒在她亲手写的那份信函上。

在现代公司里，还有很多像叶丽那样的员工，也经常犯类似的错误，他们没有意识到写商业信函也是重要的工作。事实上，就在一份看似简单的信函里，能将公司的观点和想法准确地传达给对方。因此，即使是一份最简单的信函，我们也必须尽自己最大的努力，一字一句地用心去写。

好员工守则：

1、对写商业信函要有正确的认识。

员工要意识到写信函与去外地开拓新的市场一样重要，商业信函也代表着公司的形象，因此不能掉轻视它。

2、清楚撰写信函时要注意的事情。

比如，撰写前应该注意的事情包括信函的发送对象、中心标题、正文的主要内容等；另外，在表现手法上要注意主谓语的对应与搭配，尽量使表达的意思明确。写完后要仔细检查一下，检查事情包括内容是否与最初的撰写目的相吻合，有无遗漏或表达失误之处；是否有错别字，标点符号不正确等错误。

3、掌握信函的种类。

信函一般分为对外和对内两种。它们的基本撰写方法相同，但对内信函可以省略部分礼节性的格式，并且要注意不能以个人名义发送信函。另外，一份对内信函，一般只记录一件事情。但对外信函可以同时记录几件事情，只是在撰写时，要注意轻重、主次，要明确地表达出己方的观点，使对方看后有一个清楚的认识，如果信函表达的意思含糊不清，就达不到撰写的目的，有时还会造成误会。因此，抱着谨慎的态度去写信函，是很有必要的。

《好员工不是天生的》 第一部分

不断掌握新的工作技能

不断掌握新的工作技能

很多员工都知道公司的固定资产会折旧，但他们却不明白自己赖以生存、发展的知识和技能也会“折旧”，如果不继续学习，当自己的知识老化，跟不上公司发展时，就有可能被公司当“废品”一样处理掉。市场是无情的，公司要发展、壮大，要在激烈的竞争中获得生存，一般情况下，他们不会去留用一个落后于时代、跟不上公司发展的员工。因此，身在职场，不管现在自己的专业知识有多精深，都不能放弃学习，既要在工作中学习，也要争取参加公司的培训项目，这样才有可能避免被“淘汰”的厄运。

李梅在某外单位做了多年的财会工作，并几次获得公司“优秀员工”称号，是部门主管的热门人选，可最后公司领导没有任命她，而是从外面招聘了一个善于计算机操作，说得一口流利英语的年轻人。其实并不是领导对李梅有什么不满，领导早就想培养她，多年来几次提出送她去专业院校学习，可李梅总以工作忙并有家庭拖累为由，婉拒了领导的美意。由于李梅从来不给自己“充电”，她原有的知识已趋老化，难以应对新挑战，因此在公司的位置上至多也只能“原地踏步”了。

这个教训对我们都具有警示意义，因为随着科技的发展和时代的进步，不断出现的新知识新技能，需要我们不断“充电”、学习，这样才能使自己立于不败之地。

因此，不论你在什么样的公司，从事怎样的工作，不管你的专业知识如何，你都应该在工作之余，继续学习新知识，因为你所具备的知识与技能的多少，决定着你在公司服务的年限和薪水的高低。

不过，由于工作性质的不同，很多人已没有足够多的时间去专门、系统地学习某一门知识，但是我们可以从工作中汲取新知识，你可以向同事、主管、前辈请教。当你不断地用知识“武装”自己的大脑时，也等于给个人的职业生涯上了一道“防火墙”，让自己有了更安全的保障系统，因为没有任何一位领导会无故地把一位好学、上进的员工开除出局的。

另外，你还要努力争取公司培训的机会。像麦当劳、通用电气公司、微软、强生等其他公司都有自己的员工培训计划，而且培训的内容都与工作内容相关，因此，争取成为公司的培训对象是非常重要的。不过在此之前，你要从各种途径了解公司的一些培训计划，如时间长短，员工数量，还要了解公司对培训的对象有什么要求，如果觉得自己符合条件，就应该主动向领导提出申请，表达自己的学习愿望。

假如不通过自我学习、培训进行知识的更新，你的工作能力就有可能越来越差。当上司把目光转向那些不断掌握新知识、新技能的员工身上时，你的职业生涯就有可能到此为止了。

这绝不是危言耸听，因为未来的职场竞争，其重点已从知识与专业技能的竞争转移到学习能力的竞争上了，一个人如果善于学习，就会增加自己在领导心目中的分量，从而使自己的位置更稳固，更不可替代，并且有可能得到更多的升迁机会。

当然，在公司里，不仅仅是员工应该学习，管理者自身也要不断学习。社会上很多成功的企业家，不管工作多忙，他们仍会抽出时间来学习，由于自身知识和能力在不断得到提升，因此他们才能在激烈的市场竞争中，仍能保持敏锐的洞察力，带领公司这艘“大船”闯过一个个险滩，并顺利达到安全的港湾。

由此可见，在公司里，上至领导，下至员工，都应该不断提升自己的专业技能。只有善于学习，主动学习，员工和公司的前途才会一片光明。

好员工守则：

1、要有上进心。

一个懂得上进、追求上进的人，就会清楚自己的不足，就会寻找一切机会去学习，以弥补自己的缺陷。

2、要谦虚。

不管什么时候，都不要错误地认为自己的知识和技能应付工作绰绰有余，要知道，即使你真的有把握自己能跟上公司发展的步伐，但你的竞争对手在某一方面超过你时，你就有危机感了。因此，谦虚一些，主动地去学习，对自己有益无害。

3、有要目的地学习。

如果你是一名建筑工人，你可以学习材料预算、图纸设计等方面的知识，这些都与你的工作相关，而且有可能将来用得上。

4、要坚持学习。

切忌今天学一天，明天又放下，两个月后再拿起书本，看了几页后再放下，如此不但学习效果不好，而且也会浪费时间。要知道，你不学习，不代表其他人不学习，当你“原地踏步”时，也意味着你不久就有可能“让贤”了。

《好员工不是天生的》 第二部分

克服一切障碍，100%完成任务(1)

第三章精英是打造出来的，优秀不是天生的

只要持续地努力，坚持不懈地奋斗，就没有征服不了的东西。

----塞内加

困难和挫折对于人来说，是一把达向材料的锤，打掉的应是脆弱的铁屑，锻成的将是钢刀。

-----契科夫

克服一切障碍，100%完成任务

在战争年代，为了完成上级交待的任务，有的战士不惜牺牲生命为代价；在现代公司里，虽然没有需要员工用生命为代价去完成的任务，但是也需要为了能完成任务而克服一切障碍、勇往直前的员工。然而遗憾的是，在很多公司里却经常出现这样的情况：

“吴明，关于‘完美’第二代财务软件的开发任务就交给你了。”总经理充满期待地说。

“这个……我恐怕不行，难度太大了，您交给康凯吧，他不是从美国回来的吗？肯定能做得比我好！”吴明回答道。

“庆东，我们公司决定去哈尔滨成立分部，公司决定由你去负责，怎么样？没问题吧。”

“当然没问题。但是，我是南方人，您现在让我去哈尔滨，夏天还凑合，冬天怎么办？我不习惯在寒冷的地方工作。”

“北方冬天有暖气。”经理解释道。

“但是，总得出门吧，哈尔滨的冬天很冷的！”

“王秀，这个月的销售任务一定要完成呀，不然公司就会陷入困境。”

“我也想完成啊！可是，你是知道的，咱们销售部门除了我之外，其余全是招聘进来的新员工，他们业务不熟练，我一个人再努力也无济于事呀！”

“肖华，这次和对方的谈判咱们只能赢，公司能否挺过这道难关，就全靠你了！”

“经理，我知道这次谈判事关公司前途，但是我心里可没底，咱们一个小公司，要实力没实力，要人才没人才，人家可是同行业中的翘首啊！”

毫无疑问，抱着以上心态的员工，无论他在哪个公司工作，成为优秀员工的机会都有可能为零，因为一有困难就退缩，一遇阻力就放弃的人，永远也不可能成功，也永远不会获得上司的青睐。虽然他们的抱怨和担心都是客观存在的事实，但是，身为员工，为公司排忧解难，主动承担艰巨的任务，并想尽一切办法去完成，是每个员工应该做到的。当公司给你一项艰巨的任务时，你应秉持的惟一态度就是乐意接受并克服一切障碍，保质保量地完成。

张浩是北京一家贸易公司的业务员。一次，张浩出差到上海时，无意中得知在上海的一位外商手里有一批钢材，当时国内钢材价格急剧上涨，如果能谈妥这笔生意，利润非常可观。然而，当张浩找到该外商时，发现好几家同行也在与其接洽，而且他们显然是有备而来，有的公司连合同样本都用中、英文两种方式拟好了。而张浩呢，除了带着“诚意”和“勇气”之外，他什么也没有。为了争取这笔生意，张浩一面积极与外商的秘书接洽，一面申请公司支援，由于公司以前没有和外商做过钢材生意的经验，因此根本拟不出相关的谈判条例，包括合同都不知道怎么拟订，但是经理却通过电话给张浩下了一条“死命令”，只许成功，不许失败。在没有外援的情况下，张浩明白要完成任务一切只能靠自己了。于是张浩开始设法使自己从没有外援的失望情绪中振作起来，并开始积极行动。

《好员工不是天生的》 第二部分

克服一切障碍，100%完成任务(2)

张浩认为自己目前最需要的是有一份国际市场上的最新钢材交易价格。于是，他打开随身携带的手提电脑，从网上下载了一些关于这方面的资料，对国际上的钢材交易价格心里有了底后，张浩立即开始了下一步的行动，他必须在最短的时间内，拟出一份规范的、符合国际钢材交易的中、英文合同，可英文不是张浩的特长，更何况合同里面肯定会运用到很多专业术语。怎么办呢？

张浩首先想到的是请翻译公司帮自己拟一份合同，但是不巧的是，当时正好是星期天，翻译公司没人上班，如果等到星期一，在时间上肯定是来不及了。张浩知道时间对于他来说是多么的重要，他想：“无论如何今天我必须得拿到一份符合规范的中英文合同。”于是，张浩在宾馆的房间内来回走动，思

考着怎样才能最短的时间内得到一份合同范本。突然，他想起了自己在一次同乡聚会上，认识的一位叫小越的老乡，他是北京某高校国际贸易专业毕业的，应该具备这方面的知识。于是，张浩立即与小越联系，不巧的是，小越在广州出差，他告诉张浩，如果在北京，他能帮上这个忙，但现在在广州，他也心有余力不足，因为他手头也没有这方面的材料，同时他提醒张浩，外贸合同非常复杂，专业术语以及一些其他细节稍有疏忽，就会给己方带来不利。

听了小越的话后，张浩虽然很失望，但他没有想到过放弃。于是，张浩又把电话打到了自己一位大学同学那里，请求其帮助。这位同学现在是一位公务员，虽然自己不懂这方面的知识，但他很乐意帮助张浩。在挂断电话后，这位同学立即调动自己的所有关系，很快就找到了一位对书写外贸合同非常有经验并且精通谈判的专业人士。在这位专业人士的帮助下，晚上8点钟时，张浩的电子邮件里已有了一份详细的关于钢材贸易的中英文合同范本。

就这样，几经周折，张浩终于准备好了谈判时必须准备的资料。星期一上午，张浩带着这些资料自信地走进了外商住宿的宾馆。

在众多的竞争对手中，张浩终于笑到了最后。当他拿着签好的合同回到北京的公司时，经理说：“我没想到你能拿回这份合同，因为如果是我自己处在那样的环境下，我可能也做不到，但你能克服那么多障碍做到了，而且做得非常好，这就证明你的与众不同。对了，香港总公司刚好要从内地分公司里选一名优秀的年轻人到总部去锻炼，我已把你的名字报上去了。”

也许你会说“张浩真幸运”。的确，张浩是幸运的，因为他的付出得到了回报，但是，你想过没有，张浩的幸运是他不畏困难、克服一个个障碍，并最终完美完成任务换来的。假如张浩被困难吓倒，或者根本就没有勇气去克服工作中出现的障碍，那么他绝不会成为“幸运者”，更不可能成为上司眼中的好员工。

好员工守则：

1、要有承担艰巨任务的勇气。

如果缺乏勇气和信心，即使最简单的工作，在我们眼里也会变得如同上天摘星星一样困难；而有了勇气和信心，我们才会想尽办法去克服工作中出现的任何困难。当你能克服一切障碍，100%完成任务时，你的勇气和信心就证明了“我是优秀的”、“我是杰出的”、“我是值得信赖的”。而所有的管理者，都不会忽略这种员工的存在。

2、要“巧”干而不是“蛮”干。

当工作中出现阻碍时，要开动脑筋想办法，必要时懂得寻求帮助，而不只是一味蛮干。要知道，解决问题不是仅有热情才行的，还要有技巧，有智慧。

《好员工不是天生的》 第二部分

面对高难度的工作，大声说“交给我吧”

面对高难度的工作，大声说“交给我吧”

在每个人的职业生涯中，都会遇到一些艰巨的、高难度的工作，而你用什么样的态度去对待，将会有什么样的收获。假如在高难度的工作面前，你毫不犹豫地说“交给我吧”，并尽一切努力去完成时，相信上司会对你刮目相看；假如你找各种理由为自己辩护，从来不敢接受高难度的工作，那么，你一辈子就会平平庸庸。因此，可以这样说，一个人是平庸还是优秀，不是上天所赐的，而是由他自早墓ぶ魑轮人

韶 ũ 摹 R 刖茺 接梗细筒荒茺茺 吮讯取(15)刑粽叫缘墓ぶ鰯灰 肴米约河判悖砒惫郊居懈吮讯鹄墓ぶ
魔保细鸵 驹谏纤久媿埃铈策 怠敖恒 野伞薄 6 晒姓庵值去逗推橇 Φ 娜耍姘坻匆欢 廿晌 诘哪
歉鲂幸档馁镔鞣摺?

杜娟是某建筑设计部的一名员工。到公司上班后不久，在一次会议中主任说：“3个月后，龙园工程就要公开招标了，公司正在做各方面的准备工作，但重点在我们部门这一块，因为参加竞标的几家公司的实力都相差无几，关键点在于谁的设计图纸更科学、更实用、更符合招标单位的理念，谁就能中标。因此，希望大家能主动请缨，接受这项任务。”

主任的话说完后，大家都面面相觑，谁也没表态，因为每个人心理都明白，这是一件非常难做到的事情，不要说3个月的设计期限太短，就是设计完成了，如果没有中标肯定要负一定责任的，因为公司非常重视这次投标，已开始投入了大量人力、物力，一旦失败，公司遭受的损失是巨大的。而且现在建筑行业里竞争极为激烈，龙园工程又是市里的形象工程，如果谁能中标，带给公司的不仅仅是巨大的利润，还有声誉和其他无形的资产。因此，每个参与投标的公司，都是志在必得，但与此同时，它带给设计人员的压力也是巨大的。

过了好一会儿，依然没有人开口，大家都沉默着，会议室的气氛有点紧张起来。就在主任的脸色越来越难看时，杜娟站起来说：“主任，交给我吧，我将竭尽全力完成好图纸的设计，绝不拖公司的后腿！”

“你……”主任的语气带着明显的怀疑，说实话，当初杜娟进设计部时他就不同意，因为他认为建筑这个行业是男性的世界，他甚至有句口头禅：“建筑让女人走开！”但当初是经理坚持要录用杜娟的，因此他不好再坚持自己的观点，虽然杜娟到设计部后的表现可圈可点，但主任还是没有觉得杜娟有挑大梁的“能耐”。

“主任，我知道这次设计事关公司的发展前途，但我不是头脑发热，一时冲动，我是经过深思熟虑才作出决定的。在3个月前，当我知道龙园工程要启动时，就利用双休日做准备工作了。这是我准备的资料。”说完，杜娟把资料递了上去。

“杜娟，你可要想好喽，这不是意气用事的时候。”主任接过资料时，仍不放心的说。

“主任，请您相信我，我会全力以赴的。”

“好！我希望你不要让公司失望，我和其他同事会配合你的。”主任说。

主动接受了别人避之惟恐不及的“烫山芋”后，杜娟立即动手了图纸的总体设计。她不仅利用双休日回学校找原来教过自己的老师，请教设计理论方面的知识，还到工地上向有经验的老师傅们请教一些具体的设计细节；回到办公室后，她又把自己设计的总体构想反复与同事们讨论，认真倾听他们的意见。设计好每一个局部后，她都要与主任一起反复斟酌，看其是否符合整体规划，是否与其他建筑和谐。

3 个月后，图纸如期完成了。

当公司中标的消息传到设计部时，主任说：“杜娟，你勇于承担高难度任务的精神值得我们学习，公司要是多有几个像你这样的年轻人，那就不愁没有竞争力，不愁没有发展、壮大了。”

“杜娟，谢谢你！”经理也亲自来看望杜娟和设计部的其他员工。

“其实，这也不是我一个人的功劳，当初我之所以有勇气承接设计任务，心理也有点担心，但是我又想到，只要接受任务后，设计部和公司就是我最强大的后盾，有这样可可靠的‘大后方’，我就不再犹豫了。在设计的这 3 个月里，主任和其他同事给予了我最大的支持，没有他们，图纸就不会设计得比较理想。”杜娟说。

“好好干，年轻人，你不但有承担艰巨工作的勇气，还有如此谦虚的胸怀，公司的未来就全靠你们了。”经理的话让杜娟倍受鼓舞，她觉得自己这几个月的辛苦总算没有白费，更为重要的是，她通过自己的努力，向公司证明了“我是最棒的”。

一年后，杜娟通过自己的实力，被提拔为设计部的主任助理，能独立承担很多重要的设计工作了。而许多比她早到设计部工作的同事，至今还在“原地踏步”。

显然，杜娟的脱颖而出与她在危难之时，敢于承担艰巨的任务有很大的关系。假如她也像其他同事一样，一遇到高难度的工作就畏手畏脚，就先考虑个人的得失，或是斤斤计较其他小事，那么她今天也许还在与平庸为伍，还在设计部里默默无闻。

好员工守则：

1、做别人不愿意做的事。

好员工是不会挑剔工作的。在困难面前，他们绝不退缩，而是迎难而上，即使那件工作没有人愿意去做，他也会主动去执行，并尽职尽责，完美地完成。事实上，不管在哪一家公司，领导都希望自己的

员工能主动去承担高难度的工作，而不是“挑三拣四”、“沾轻怕重”。对于公司而言，只有那些能主动执行，并把高难度的工作做得比预期好要好的人，才有机会成为公司最好的员工。

2、正确评估自己的力量。

清楚地了解自己，衡量自己的实力。当自己觉得有能力去承担某一项艰巨的任务时，就不要考虑太多的外在因素，比如，别人的看法；自己参加工作的时间不长等其他消极因素。只要心态是正确的，加上有完成任务的实力，那么就要大胆地站出来说“交给我吧”。

《好员工不是天生的》 第二部分

对自己所说的和所做的负一切责任(1)

对自己所说的和所做的负一切责任

责任是每个人必备的美德。负责任的人才是成熟的人。身为员工，凡事要敢于承担、敢于负责，要视公司为自己的。在出现失误时，不要置身事外，不要采取观望态度，而应该站在公司的立场上，为公司着想，并努力负担起自己应该承担的责任，而不是选择逃避或推诿。这样才能赢得上级的欣赏、同事的信任。正如威廉·贝内特曾说：要想全面提升自己，你惟一要做的就是必须停止把问题归咎于自己周围的环境，以勇于负责的态度对待自己的工作，那样一切都会有所改变。

然而，很多人还是在工作中经常忽略了“责任”二字，以至经常出现这些情况：工作敷衍了事——没有责任心；工作中出现了失误，却把原因推到同事身上——推卸责任；拒绝有难度的工作——不愿意承担责任。不过，他们的行为刚好印证我们中国人那句成语：“种瓜得瓜，种豆得豆。”一个人在工作中也如此，你付出了多少，就能收获多少；你对工作不负责任，工作也不会给你丰盈的回报。要知道，在现代公司里，管理者越来越需要那些敢做敢为、能于承担责任的员工，因为责任意味着忠诚，意味着全心全意地付出。

钱春林大学毕业后，受聘于一家旅游公司当导游。由于刚走上工作岗位，公司先让他接待国内较小的旅游团队，旅游的目的地也大多是国内的一些名胜景地。公司之所以这样做，是因为钱春林是新聘员工，经验不足，先让他锻炼一下，等有工作经验后，再安排他带大型团队出国旅游。但工作不到3个月，钱春林便向公司申请，要带大型团队去新、马、泰等东南亚国家旅游。

“带队出国旅游是大事，每次有经验的导游带队出境都非常谨慎，因为不像国内，在国外可要复杂得多，你觉得自己有把握吗？”经理问。

“当然，‘没有金钢钻，我哪敢揽这瓷器活呀。’再说，我的英语表达能力你也了解，而且我也熟记了各国《旅游出入境管理条例》，带队出国肯定没有问题，我会尽心尽力、负全部责任的，我保证游客到外面吃得好，玩得开心。相信我吧，我会让他们的投诉率为零。”

面对钱春林信誓旦旦的表白，加之正值旅游旺季，公司确实缺乏好的导游，于是经理同意了钱春林的要求。在经理千叮咛万嘱咐中，钱春林带着旅游团队出发了。

然而，令经理没有想到的是，从旅游团队回国后，公司的投诉电话就响个不停，游客们都反应钱春林在国外态度恶劣，动不动就把游客晾在旅游景点，自己不知去向，让游客们等他；有时钱春林反复向大家强调10点钟集合，乘大巴去另一个景点，可当大家10点钟都上了大巴时，他自己则不见人影，让全车人等他一个人，且一等就是半小时。当有游客质问他原因时，钱春林则蛮横地说：“怎么啦，不想等，自己下车走嘛。”还有，钱春林私自更改住宿地点，把游客们带到一个卫生条件极差，饭菜不符合中国人口味的小旅馆，而不是原先在国内就约定好的那家三星级酒店；钱春林甚至不顾全体游客的抗议，私自更改旅游路线，等等。因此，游客们回国后，一下飞机，有的人干脆直奔旅游公司，为自己讨“公道”来了。

《好员工不是天生的》 第二部分

对自己所说的和所做的负一切责任(2)

为了安慰游客，也为了挽回公司声誉，经理除了郑重向游客们道歉外，还承诺给全体游客一定的经济赔偿，才总算把事情平息下来。虽然如此，但还是有部分游客把投诉电话直接打到了国家旅游局投诉。经调查属实后，该旅游公司也受到了应有的处罚。

当钱春林接到公司的解聘通知时，他愤愤不平地找到经理，质问原由。

“你自己想想，你出国前在我面前是怎样承诺的？出国后你又是怎样做的？要知道，任何一个公司都不会留用一个对工作不负责任的员工。”

“我是承诺过，可游客们投诉的那些事情都是由于不可抗拒的因素造成的。”钱春林为自己辩解道。

“出了这么大的事，你不但不主动承担责任，还在为自己开脱、狡辩，你还有没有一点责任意识？你对自己的言行不负责任，对公司不负责任，你今天之所以遭到解聘，主要原因就是因为你没有责任心。一个没有责任心的员工，一个对自己的言行都不负责任的人，又怎么能得到公司长久的留用呢？你还是到其他地方去高就吧！”

直到现在，钱春林还在边找工作，边抱怨旅游公司不近人情，没有理由就开除了他；抱怨出国旅游的那些游客多事、挑剔，为一丁点小事就投诉他……但是，钱春林却从来没有静下心来想想，自己之所以遭到解聘的命运，不是公司没有人情味，不是游客太挑剔，问题的结症就出在他自己身上——他没有责任意识，没有对自己所说的和所做的负责任！

生活中，还有许多类似钱春林这样的员工，他们把自己没有升职、加薪的原因，归咎于上司的任人惟亲、自己运气不好等原因，却从来没有反省过问题就出在自己身上。假如他们有强烈的责任感，能全心全意、尽职尽责地做好工作，那么，他们的期望才会变成现实，他们才有可能成为最棒的员工！

好员工守则：

1、培养自己的责任意识。

任何好的品格或者习惯，都不是天生的，而是后天培养的。责任也如此。那么怎样才能培养自己的责任感呢？首先，要端正自己的态度。态度决定一切。一个人只有具备了良好的生活态度，才会滋生出一股强烈的责任感。其次，要有远大的人生目标。目标是一盏灯，它能指引我们生活的正确航向。在工作中，目标就是我们前进的动力，比如你想成为好员工，就需要比别人付出更多的努力，承担更大的责任等等。最后，学会自省。懂得自省的员工，不会在犯错时只抱怨他人，懂得先从自身上找原因；懂得自省的人，也善于发现自身的不足，并勇于改正，而且乐意为自己所说的和所做的负责任。

2、要信守承诺。

你今天拿承诺开玩笑，视信用为无用之物，明天你就会成为“地狱的鬼魂”，为自己的失信付出代价。一个不信守承诺的人，不可能获得人们长久的尊敬，也不可能获得长久的成功。说出的话，就要兑现；做的事，就要负责任

《好员工不是天生的》 第二部分

坚持，决不轻言放弃

坚持，决不轻言放弃

爱恩斯坦曾说：“由百折不挠的信念所支持的人的意志，比那些似乎是无敌的物质力量有更强大的威力。只有坚持，你的付出才有可能成为现实。”

世界上的事情就是这样，成功需要坚持。裁判员并不以运动员起跑时的速度来判定他的成绩和名次，你要取得冠军荣誉，必须坚持到底，冲刺到最后一瞬。如果有丝毫之松懈，你就会前功尽弃。

要想成就一件事业，就得付出坚强的心力和耐性，并且在失败面前要有“再努力一次”的决心和毅力。惟有如此，成功才有可能青睐你。

常远是北京后海一家酒吧的调酒师。常远在工作之余，自己调制了一种他认为会受顾客欢迎的酒，并将其命名为“月之韵”，但他调制的这种酒没有得到主管的认可，而且主管还警告他：“收起你那点小聪明吧，如果你私自调的这种酒坏了顾客的口味，使酒吧在客人心目中的信誉降低的话，你可是负不起责任的。”

但是，常远并没有因此而让步，他甚至公开地向老顾客推销这种酒，顾客的反应一如他预期的那样好。常远更坚定了自己的信念，即使主管要辞掉自己，他也不会放弃调制成功的“月之韵”。

果然，在一次例行检查时，主管发现常远正在为一位客人调制“月之韵”，便怒气冲冲地说：“年轻人，这不是你自己家里的吧台，更不是你做试验的场所，如果你要坚持，就回自己家里去呆着吧。”

“‘月之韵’受到了顾客们的欢迎，这就证明了它是成功的，而这，也是我坚持的理由。如果你认为我的坚持违背了你个人的意愿，我可以辞职不在这家酒吧干，但我绝不会放弃‘月之韵’的配方。”常远坚持道。

“好吧，你会为你的坚持、你的执着付出代价的！”主管刚说完，销售处的小赵就悄悄地给他递上了一张纸条，上面写道：“月之韵创造了我们酒吧月销售量的最高纪录，后面是附录的每日销售额。”主管看了那一组组数字后，怔住了，他没再说什么，当然他也没有让常远走人。

2个月后，酒吧经理亲自来到酒吧，他非常感谢常远没有服从酒吧的制度——不准私自调制新品牌的酒，从而使酒吧的利益得到了更大的提高。“月之韵”也成了该酒吧最为畅销的酒，常远也获得了他应得到的荣誉和奖励。

当然，我们在这里强调的坚持，不是鼓励你在公司里要我行我素，违背公司的制度或上级的指令，而是希望你在确信自己的行为能为公司带来更大的利益，且没有其他副效应的情况下，一定要坚持下去，因为这种坚持是有价值的，不是无谓的执著。

然而，还是有很多员工在刚进公司的初期，充满了奋斗的热情，保持了旺盛的斗志，在这个阶段，他们与那些优秀员工的差别不大。但是，往往到了最后那一刻，顽强者与懈怠者便显示出了不同，前者能

克服困难，冲破阻挠坚持到最后，而后者一遇挫折便丧失信心，放弃了所有的努力，于是便有了不同的结局。

事实上，如果你有 99%想要成功的欲望，却有 1%想要放弃的念头，这样也只能与成功失之交臂。有时，成功与失败之间的区别就仅仅在于是否能够克服所有障碍，坚持到底。

工作中，许多失败者的悲剧，就在于被眼前的障碍所吓倒，他们不懂得坚持一下，不懂得排除障碍，就会走出逆境，结果在成功到来之前的那一刻，自己打败了自己，也就失去了应有的荣誉，失去了成为好员工的机会。

好员工守则：

1、再努力一次。

做任何事情都不可能是一帆风顺，在遭遇失败后，要有“再努力一次”的决心和毅力。只有坚持下去，付出比别人更多的精力和心血，才有可能获得成功，要知道，成功的人永远比他人做得更多，当一般人放弃的时候，他们还在努力；当别人享受休闲的乐趣时，他还在努力；当别人正躺在工作间呼呼大睡时，他还在努力。

2、不放弃希望。

希望是成功者与失败者的一个分水岭。成功者不会丧失希望，他会坚持不懈，他会去寻找其他的可行办法，一直坚持到把工作做得完美无缺。当一个人不放弃希望时，他也就不会放弃自己追求的目标。

3、换一种方式去做。

当某件事情进展得不顺利时，要继续坚持自己目标的同时，可以变通一下，用其他的方法去做，这样或许更容易出现转机。

《好员工不是天生的》 第二部分

控制公司发生的紧急事件

控制公司发生的紧急事件

做任何事情不可能总是一帆风顺，管理一个企业也是如此。这就要求管理者不但要具有较强的组织能力、沟通能力、协调能力、果断决策能力，还要具备控制公司紧急事件的能力，因为任何企业在它成长的过程中，都会经历一次或多次危机，而在各种危机中，人事危机的发生频率是最高的。那么，能否从容面对危机，解决危机，使公司这艘大船继续向前平稳地航行是许多管理者都必须面对的事情。在这方面，“联想教父”柳传志应对人事危机的方法就值得广大管理者学习。

2004年3月，互联网上开始流传一个关于联想裁员的《联想员工亲历联想大裁员：公司不是家》的帖子，由此引起的轰动效应使联想高层管理人员措手不及，因为这使公司多年来倡导的联想大家庭在顷刻之间摇晃起来。在短短的5个小时内，就有一百多人跟在这帖子后发表意见，看上去就像在评价一篇丑闻。毫无疑问，这件事情的发生对联想稳定人员，树立大家庭的文化理念是不利的。

为了应对这起因公司大裁员而引起的突发事情，已开始把大权移交给杨元庆的柳传志再一次站了出来，说自己要“谈谈对公司裁员的想法”，也就是对《公司不是家》的回应：

一名联想员工写的《公司不是家》的文章登在网上，委婉哀怨，记载的是他的真实感受：我看了以后，心里很难过。在裁下去的员工中，有一些是我当年直接指挥过的老员工，他们谁都没有打电话给我。在默默地接受这一切，这让我心中更加产生歉意。我想这其中的更多员工是元庆的直接下属，他的心情一定更胜过我许多。我在想，一个企业应该遵循的最根本原则就是发展。只有发展才能做到为股东、为员工、为社会几个方面负责，而从发展的角度出发，企业就必须上进，内部就必须引进竞争机制。员工在联想既要有感到温馨的一面，更要有奋勇争先而感到压力的另一面，因此不能把企业当成一个真正意义上的家是必然的。

在《公司不是家》这篇文章里，提到了战略性调整是由于领导的错，却要普通员工负责任的问题。

我看到这个观点时，停下来做了思考。我想，他说的是对的。这次，有一部分员工被裁和领导的决策失误有关，和战略制定的失误是有关的。这是非常沉痛的事。所以，我们应该向因此而被裁的员工诚恳地说“对不起”。但是我，作为董事长，以企业发展为根本追求，我应该要求杨元庆他们怎样工作呢？一种做法是尽量小心谨慎，避免受损失：一种是要求突破、创新，就一定会犯错误。我们是在一种很困难的情况下打仗，在方方面面都和外国企业有相当大差距的情况下做的。但是我们必须去争，去抢，去拼！我们必须在毫无经验的情况下进入新的领域，投入人力、物力去尝试，由于我们看不清方向，由于我们没有掌握好方法，我们会被碰得头破血流，付出惨重代价。

在我直接负责的十几年中，不知犯了多少错误，付出了多大代价，只不过领导宽容，没有跟我算账罢了。但有很多同事因此就离开了联想。从1988年联想向海外出击起，分分合合多少次，我已经说不清有多少支队伍离开了联想。说来惭愧。由于我作为主要负责人的失误，可能会改变一些人一生的命运。当我想起这些事情的时候；我会问自己，我应该怎么办？今天同样遇到了这样的情况。我要回答的问题是：我应该怎么样要求杨元庆？我对元庆说的只能是：一、牢记你的目标，牢记你的责任，进取、创新、突破，此外没有别的出路；二、要爱惜资源，特别是要爱惜员工，牢牢记住以人为本；三、去打仗，十仗中胜七仗就是优秀的指挥官！我很抱歉地对《公司不是家》的作者说，我们考虑问题的角度不同，元庆只能从企业发展的角度，从大局的角度看问题，这才是最根本的以人为本，最根本的为员工负责。如果元庆真的用为局部员工负责的方法去考虑问题，企业就会陷入一片儿女情长之中，完全无法发展。中国就会失去联想。因此企业前进的主旋律只能是战鼓，是激昂。

在这篇回应文章里，柳传志没有用激烈的言辞去谴责《公司不是家》的作者和其他跟帖的员工，相反，他采取了一种温和的态度，来处理这件突然发生的并对公司有重大影响的事情。在回应的帖子里，他先是对大幅裁员表示难过，然后委婉而又坚定地表达了裁员对公司的重要性和必要性；接着，他承认裁员与领导决策失误有关系；最后，又用抱歉的语气再一次强调裁员是对企业、对员工真正的负责。就这样，柳传志没有大动干戈，而是用一篇情真意切的回应文章就对公司起到了稳定军心的作用，平息了在联想内部即将爆炸的“炸弹”，并取得了大部分员工对裁员事件的理解和支持。

其实，不仅仅是像联想这样的大公司会发生人事危机，就是在一些较小的单位里，人事危机也是经常发生的。但是，管理者不能轻视人事危机，不管它的起因是因为公司裁员还是员工自动跳槽引发的，管理者都应该重视。在日常工作中，管理者要时常保持一颗清醒和警觉的心，要能够从先兆中预测到危机并提出防范危机的对策，这比挽救危机更为重要。很多公司之所以在处理人事危机的时遭遇失败，都是管理者忽视了某些有效应对人事危机的方法。因此，掌握正确的处理人事危机的技巧，与有效管理公司的方法一样重要。

管理者守则：

1、具有危机意识。

据美国莱克西肯传播有限公司对美国主要企业领导人的一次调查表明：89%的领导人认为：“企业发生人事危机如同死亡和税收一样，是不可避免的。”因此，作为企业的管理者，首先要未雨绸缪，具有危机意识，这是应对人事危机最基本、最有效的方法。

2、主动沟通。

如果管理者能放下“身架”，经常和基层员工进行有效沟通，这样就能了解员工的所思所想，使员工的意见能有一个向上传递的渠道，还能消除不必要的误会，也能使员工直接从管理者那里了解到公司最新的经营方针。这些沟通都有利于融洽管理者与员工的关系，还能使员工更快地融入企业文化。然而遗憾的是，很多管理者却经常忽略了这一点，以至于在出现危机时，一筹莫展，只能被动应付。

《好员工不是天生的》 第二部分

像狼一样结成整体(1)

第四章追求共同的精神和目标：赢自团队

一个人要想获得永久的成功，其能否具有强烈的团队精神 and 协作意识是关键。

——理查德·科其尔

在一个公司或一个办公室里，几乎没有一件工作是个人能独立完成的。大多数人只是在高度分工中担任部分工作，只有依靠部门中全体员工的互相合作，互补不足，工作才能顺利进行，才能成就一番事业。

——杰克·韦尔奇

像狼一样结成整体

在媒体播出的有关狼的生活习性的一些短片中，我们经常能看到这样的情况：当狼发现了攻击目标后，狼的首领就会发号施令，群狼听到命令后就会各就各位，这时不管目标如何明确，群狼中谁也不会独自跳出来攻击目标，因为它们明白个人的力量是渺小的，而团队的力量则会无坚不摧。因此，群狼在没有得到进攻的命令时，只是嗥叫不已，彼此互相呼应为对方助威。

当狼首领昂首一呼发出进攻指令时，狼群中的主攻者便会奋勇向前，不顾一切地向目标扑去，佯攻者避实就虚、声东击西，助攻者左蹿右突、嗥叫助阵，这种高效的团队协作性往往使他们攻无不克，战无不胜。因此，当凶猛的老虎或狮子遇到狼群时，只会“夹着尾巴乖乖走人”。但是，如果只有一只狼，它们则有可能成为老虎或狮子的“盘中餐”。而狼仿佛深谙此理，虽然它们有时单独活动，但往往也会出则成群，结成一个整体。在群体活动中，如果有谁受了伤，其他的狼不会独自逃走，并且会在战斗中倾尽全力去保护同伴。狼在群体活动中表现出来的这种惊人的团队意识，是值得我们人类学习的，特别是在职场中打拼的员工，更需要具备团队精神，否则，单打独斗很难完成上级交待的任务，而一个没有团队精神的员工，也不可能跨入好员工的行列。

在工作中，如果一个员工总是因为自己是业务高手而傲慢地拒绝与同事合作，或者即使合作，也抱着消极的态度，既不会即时和队友互通有无，又不愿在工作中倾尽全力，而总是倾向于一个孤军奋战，这是十分危险的，因为任何公司都不会重用没有团队意识的员工，而这样的员工也单凭自己的力量也不会取得很大的成绩。但假如他有团队精神，懂得合作，就可以借助其别人的力量使自己更出色，更优秀。

张一明毕业于北京某高校计算机专业，现在是中关村一家 IT 公司的员工，他是公司最早跟随老总一起“打天下”的 5 位员工之一。当时，公司从最初的 6 个人发展到现在的 200 多人，从最初的一间办公室到现在在中关村硅谷拥有自己的办公大楼，公司在良性地、健康地发展，最初和老总一起打天下的几个弟兄如今已独挡一面，成了各部门的领军人物。

《好员工不是天生的》 第二部分

像狼一样结成整体(2)

在“元老”中，只有张一明还没有独立的办公室，没有固定的工作岗位，他在公司像“游魂”一样漂泊着，今天在研发部协助研发，明天在公关部帮助策划，后天在市场部作市场调查，在这些岗位上，他总是恪尽职守，辛勤工作，也取得了一些成绩，但是他始终没有获得提拔，这是为什么呢？原因只有一个，张一明不喜欢与人合作。

原来在工作中，张一明只顾埋头做自己的事情，不喜欢和大家交流，比如，有新员工向他请教工作中出现的问题时，他总是以“不方便”、“不知道”等为由，拒绝帮助他人排忧解难；有时同事在工作中向他明确地发出“SOS”求救信号，他也像装着不知道似的不理不睬，时间一长，同事们背后都称他为“木乃伊”、“冷血动物”。更要命的是，有时候他宁可事事亲历亲为，也不向同事寻求帮助，老总多次提醒他，向他讲团结的重要性和必要性，可张一明依然我行我素，独来独往。

这样的“孤军奋战”、“逞匹夫之勇”又怎么能成大事，又怎么能受到上司的重用呢？要知道，保证你事业成功或者达成个人心愿最快捷、最有效的方式就是善于合作，乐意合作，使和你一起共事的同事欣赏你，从而愿意尽他们最大的努力来帮助你实现目标。当然，在这个过程中也能实现他们的目标。在同事们的倾力帮助下，你就能最大限度地发挥自己的才能，并成为公司不可或缺的员工。

在现代公司里，很多项目单凭一个人的能力是无法完成的，而团队精神的有无，可以决定你是否有能力更好地完成手头的工作，而这，也是决定你在职场上是否能脱颖而出的关键。因此，我们每个人都应该尽量改掉自身固有的“排他性”的坏习惯，最大限度地融入团队，以整个团队为傲，在做好自己份内

工作的同时，与团队其他成员协同合作。当你懂得像狼一样与同事结成整体时，你就能惊喜地发现：团队的力量无坚不摧！

好员工守则：

1、不做“孤家寡人”。

在公司里，部分员工不愿也不懂得与人合作，由于他们没有合作意识，因此在工作中，他们往往“唯我独尊”，听不进同事善意的建议，也不愿对有困难的同事伸出援助之手。事实上，有这种行为是不正确的，因为这样做，只会把自己推到同事们的对立面，使自己成为“孤家寡人”。正确的做法是主动融入团队，在工作中不要把“你”“我”“他”分得太清楚。

2、主动付出。

没有付出就没有回报。这是一个浅显的道理，但是很多人还是忽略了。在工作中，这些人不懂得主动付出，主动去帮助他人，反而还一味地责怪同事的冷漠，责怪他人在自己危难之时没有及时伸出手。事实上，只有付出什么，才能收获什么。

3、不要争强好胜。

逞个人威风，是很多年轻员工共有的弱点。在工作中，为了显示自己的与众不同，他们往往不顾实际情况，也不衡量自己的实力，便抢在同事面前“出手”，结果落得个失败而归。事实上，很多工作如果没有得到别人的合作，我们就无法完美完成。正如智利桑达公司的总裁安德烈·那瓦诺所说的那样：“单打独斗的时代已经成为过去，这个世界已经变得过于复杂，只有大家通力合作才能完成工作，才能提高执行力。

《好员工不是天生的》 第二部分

与不同性格的同事配合默契

与不同性格的同事配合默契

在公司里，每个人都不可避免地要和不同性格的同事打交道。有的同事性格直爽，有的大大咧咧，有的含蓄稳重……而如何在工作中与各种性格的同事配合默契，是每一个好员工都会考虑到的问题。好员工不会因为自己性格含蓄沉稳，就不喜欢与性格大大咧咧、不拘小节的同事打交道，更不会在需要共同完成的工作中，和对方“顶杠”，或故意挑剔对方，而是懂得和各种性格的人，通过互补达到一定的目标，从而顺利地完成任务。

2005年10月12日，由费俊龙和聂海胜组合搭档的神舟六号在巨大的轰鸣声中射向太空，并于2005年10月17日凌晨4时33分，顺利地内蒙古四子王旗中部草原成功着陆。对此，世人无不称赞他们的搭档是举世无双的组合。我国第一位在太空飞行过的航天员杨利伟曾向媒体这样透露：他说，神六飞行，不比神五飞行，神五飞行只有一名“乘客”，不存在分工和配合的问题，但神六的飞行则是由两人小组完成，所以小组组合既要考虑他们的专业技术能力搭配，还要兼顾个人性格、心理稳定性、心理运动能力的搭配以及双方良好的心理相容性。

在神六的飞行中，费俊龙和聂海分别担任指挥长和操作手。在升空过程中，指挥长将根据自己面前的一张操作程序表，指挥操作手用一根操作棒进行各项操作。因为穿着航天服，两名航天员能通过话筒与地面指挥控制人员直接对话，但两名航天员之间不能直接对话，每一个操作只能彼此用手势交流，因此两名航天员之间的配合默契至关重要。

在进行乘组搭配的时候，指挥中心便考虑到了性格上的互补问题，因为飞船上两个人的工作是有分工的，需要默契配合。同时，两个人训练成绩上也要能够互补，并且愿意同对方一起执行任务。在三组候补梯队里费俊龙和聂海胜不约而同地把对方作为了首选。

对此，费俊龙说，聂海胜最大的特点就是沉稳和扎实。而聂海胜则称，费俊龙在工作上是一个比较严谨的人。无论干什么事情、做什么工作，都想得比较细，做之前也会做好充分的准备，对训练中的每一个环节、每一个动作，都考虑得很细，使整个训练程序完整、顺利一地走下去。

费俊龙和聂海胜两个人性格不同，但他们能相互容纳对方，取长补短，配合默契，这是他们能顺利完成任务的关键之一。

事实上，不只是航天飞行员需要性格互补，默契配合，做其他事情也一样，不管你从事的工作是伟大还是卑微，是复杂还是简单，都需要有同事支持、配合的时候。因此，在工作中，我们不应过分关注自己的合作伙伴在性格上是否与自己相似，而要把精力放在怎样去做，才能与性格不同的同事形成互补，因为在一个集体中，任何一种性格都是不可或缺的，也没有哪一种性格是最好或完美的。每个个体都具有不同的性格特点，而且具有互补性，这样整个团队才能结成一个坚不可摧的整体，而我们每个人才能依靠团队力量去获取成功。

然而在一些公司里，我们却经常看到这样的现象：当上司把一项任务交给两个平时在工作上都能独当一面的员工时，工作业绩却很糟糕；有时甚至根本完成不了任务，即使完成了任务，在向上司汇报时，他们也有可能抢功劳，向上司表明自己在这次任务中是如何如何努力，而自己的搭档则是如何如何的低能；有时甚至一项任务还没完成，搭档已成为“仇人”。

为什么会出现这种情况呢？答案很简单，即搭档之间因性格的差异而导致两个人之间出现摩擦，从而无法齐心协力地共同完成工作。由此可见，尊重对方的个性，在不违反原则的前提下，尽量迁就对方，接纳对方，并取对方的长处弥补自己的不足，就能使原来性格迥异的两个人都和平共处，而不是互相牵制，互相指责。

通用电气公司前 CEO 杰克·韦尔奇曾说：“在一个公司或一个办公室里，几乎没有一件工作是一个人能独立完成的。大多数人只是在高度分工中担任部分工作，只有依靠部门中全体员工的互相合作，互补不足，工作才能顺利进行，才能成就一番事业。”由此可见，具有团队精神，懂得与不同性格的同事配合默契的员工，走到哪里都会受到公司的青睐，无论接受什么样的任务都会顺利完成。而这种精神的有无，是成为一个好员工的关键。

好员工守则：

1、尊重异性同事。

在工作中，男女同事搭配干活时，某些男同事总有一种天生的优越感，认为自己无论在哪一方面都处于优势，因而容易对女同事“另眼看待”。这种做法不可取，因为女性身上所具有的优点，有时正好能弥补男性的不足，如女性的温和可以更好地融洽工作气氛；女性的细腻可以弥补男性的粗心。

2、善于发现别人身上的优点。

在一个团队中，既要讲究性格的共性，也要讲究性格的差异。要想与他人和睦相处，最简单的方法就是发现别人身上的优点，即使在我们不喜欢的人身上，有时也具有很多优点，而这些优点恰好就能弥补我们的缺点。

3、主动迁就他人。

团队中的每一个人都有自己的性格，尊重、认可对方的性格，是团结一致的前提。所以，在一个团队中不要拒绝和自己性格不同的人共事，更不要幻想着将不同性格的人改造成与自己保持一致。

《好员工不是天生的》 第二部分

永远将团队利益置于个人追求之上

永远将团队利益置于个人追求之上

在很多单位里，经常会出现这样的事情：

“什么？才给我 3%的提成？不行，这个市场是我打开的。”

“这次分房没有我，凭什么让我带毕业班的课？”

“我和李华一同进单位，现在他升职了，我还是一个小科员，那你们就派遣他出差呀，干嘛还把我调往那么艰苦的地方？”

“这单生意我为公司赚了 200 多万，奖金只有这一丁点，与我的付出太不成比例了。”

“推迟我的年假？不行！我知道现在正是生产最困难的时候，但是该我休假的时候，我一天也不愿意推迟！”

.....

之所以出现以上这样的事情，是因为这些员工没有意识到团队的利益就包含了自己的利益，在任何组织里，没有一个人可以使自己的利益与团队利益完全脱节，只有整个团队获得更多的利益，个人的利益才有可能获得相应的增加。谁忽视了团队利益，谁将自己的利益置于团队之上，谁最终会失去更多的利益。因为失去了整个团队的依托，个人的利益也就不复存在。

春秋战国时期，郑国与宋国之间常常有战争发生。

有一次，郑国又准备出兵攻打宋国，于是宋国派出大元帅华元为主将，率领军队迎战敌人。

在两军交战前夕，华元为了鼓舞士气，于是下令宰杀牛羊，准备好好犒赏将士们，由于公务繁忙，华元一时大意忘了分给他的马夫一份。

马夫于是怀恨在心“我没有吃到酒肉，你也别想把仗打胜。”

后来，在两军交战时，马夫对华元说：“分发羊肉你忘了我，今天你就要为此付出代价。”说完，他就把战车赶到郑军阵地中，华元就这样轻轻松松地被郑军活捉了。而宋国军队也因为失去了主帅，乱了阵脚，因而被郑国打败了。

后来，这个马夫也因出卖了自己的主帅，被郑国处死。

故事中华元的马夫，其团队意识可以说是近乎于零。仅仅因为一时之误，没有吃上一顿酒肉，就不惜出卖自己的主帅，甚至出卖自己的国家。

像马夫这样为了个人利益而没有团队意识，甚至不惜以出卖国家利益为平自己私愤的员工。如果是放在现代企业中，哪个企业还能团结稳定，齐心协力向前进呢？哪个管理者还愿意录用他呢？

然而遗憾的是，在现代公司里，还是不乏这样为了一己私利而不顾团体利益的员工，当然他们比马夫幸运的是，没有因此而失去性命，但是他们却为此而丢掉了“饭碗”，也使自己成为好员工的梦想灰飞烟灭。

林涛是一家投资公司的操盘手，他业务娴熟，具有敏锐的洞察力，经常在瞬息万变的股市中发现商机，并能果断地买进卖出，到公司一年后，便为公司赚了一大笔钱。

在年终的总结大会上，公司经理特地邀请林涛坐到自己身边，他高度赞扬了林涛的工作能力，也直言不讳地说公司在股市里的赢利主要归功于林涛。

林涛听后，心里很受用，因为他自己也是这样认为的，他甚至认为自己是公司员工的“衣食父母”，因为他为公司赢了利，而有的同事却给公司造成了不小的损失。但是，在会议结束时，当林涛打开“红包”，看到公司的年终奖金与自己的期望值相差甚远时，一种失落感油然而生，但他当时并没有表现出来，而是把抱怨和不满压在了心里，并私下里想一定要通过其他方式为自己讨回“公道”。

后来，林涛偷偷地利用自己手中掌握的公司的账户，私下里进行了几次交易，并将其赢利装进了自己的腰包。另外，他还私下抽出公司的部分资金，借给了一个做生意的朋友作短期周转，说好给自己高额的回扣。但就在这位朋友还未把这笔钱还回来之前，公司在一次例行财务检查中，终于发现了他挪用公款私自炒股和资金他用的恶行。

由于林涛的行为已严重损害了公司的利益，而且此举也证明了他是一个心中没有集体、品性不端的人。于是，公司立即停止了他的职务，并到法院立了案。将个人利益置于集体利益之上的的林涛终于受到了应有的惩罚。

有团队才会有个人，团队发展壮大后，个人的利益才会有保证。当你永远把团队的利益置于个人利益之上时，你获得的将会更多。

好员工守则：

1、小利面前不留步。

追求个人利益是一种很正常的事情，但是其前提是必须将集体利益置于个人利益之上，不能为了己私利而损害集体利益，更不能以公充私，或出卖集体利益。对集体要有一个清醒的认识，不要拿自己的利益与集体的利益对比。

2、心态要平和。

当个人利益与集体利益发生矛盾时，要舍弃个人利益，要用平和的心态去对待偶尔的“不公平”，不要斤斤计较个人的得失，更不要心术不正地总想侵占集体的利益。要知道，个人与集体是“牙齿与嘴唇”的关系，“唇亡齿寒”就是这个道理。一个不关心集体，不以集体利益为重的人，也最终会被集体抛弃。

《好员工不是天生的》 第二部分

顾全大局，甘当配角(1)

顾全大局，甘当配角

提到乔丹，几乎没有人不知道他曾是 NBA 最伟大的球员。而乔丹之所以伟大，不仅仅是因为他有全面的技术，能成为篮球场上的领军人物，更为重要的是，在赛场上，只要为了团队的胜利，他能付出任何不求回报的牺牲。当很多球员在想着怎样争取更多上场的时间，怎样得分，怎样的动作才能吸引观众的注意并成为媒体的焦点时，乔丹却可以放下巨人的架子，最伟大球员的尊严，甘当配角，去助攻；去帮助队友防守，而不再只求个人的突出表现。乔丹这种为了大局而甘当配角的风格深深感染了队友。因此，罗德曼能毫无怨言地做“苦工”，不再闹对立情绪；哈帕、库科奇也能放下“架子”，主动帮助队友，使队友获得更多出彩的机会，而自己则甘当他们的“梯子”。

我们不妨假设一下，如果乔丹或皮蓬等人不顾大局，在球场上只顾表现自己，那么，芝加哥公牛队还会成为 NBA 最伟大的球队吗？不能！乔丹、皮蓬等能成为最伟大的球员吗？也不能！所以，我们可以这样断言：顾全大局，甘当配角，从表面上看自己是遭受损失了，但是从更深层次来看，当配角的人也同

样是赢家，因为你的谦让，你的付出，能使整个团队获得更大的成功，而团队的成功，也意味着个人的成功！

某公司有 6 名保安。当经理决定从他们 6 个人当中选出一名为队长时，6 个人竟然都想当，并分别向经理自荐。其中有 3 个人自荐时，还捎带说了其他同事的坏话，比如某某工作时间内闲聊，某某有抽烟、喝酒的不良嗜好等。由于 6 个人都有强烈想当队长的愿望，经理便决定通过比赛的形式，胜者为“王”。

首先，经理把 6 个人分成甲、乙两组，每组 3 人，让他们徒手翻过一堵 3 米高的墙，当然墙的那一边铺上了安全垫。如果哪一个组先上去，那一组就成为赢家，然后那一组的 3 名成员再进入下一轮的决赛，最终胜出者就是队长。

毫无疑问，3 米高的一堵墙，让普通人不借助工具，从光滑的墙壁上爬上去几乎是不可能的，而且经理给出的时间只有 3 分钟。怎样才能翻过那堵墙呢？

甲队的 3 名队员径直来到墙根下，其中一名叫朱志的小伙子迅速蹲在地上，对另两个人说：“快，你们踩着我的肩膀爬上墙头，然后再拉我上去。”

“这……”

“还犹豫什么？快上……”

于是，另外两人踩着朱志的肩膀，迅速爬上了墙头，然后分别伸出一只手，拉住朱志，把他拉上了墙头。然后 3 人一齐跳到了对面的垫子上。

《好员工不是天生的》 第二部分

顾全大局，甘当配角(2)

经理满意地点了一下头，甲组 3 人整个翻墙过程只用了 2 分 40 秒。

再看看乙组。乙组的那3名成员还在争论着，且声音越来越大。3个人中身材最高大的小涛大声抗议道：“什么？让我当梯子，你们踩着我的肩膀上？不行！我又不是木头，你们踩在我肩上多痛呀！再说，谁能保证你们俩上去后，还会伸手拉我呢？”

“你不当梯子，我也不可能，我感冒了，我身体还虚着呢。”小个子李波说。

“你感冒了，骗人吧。我这几天拉肚子，浑身没力气，这你们俩都是知道的呀！”另外一个人说。

就在3人还在争论不休的时候，经理走过来说：“别争了，你们谁也不用当梯子了。”

“啊，经理，我们可以不通过这一关就直接进入下场比赛了？”乙组3人同时高兴地问。

“是的，你们可以不过这一关了，因为你们已超过了规定的时间。但是，你们也用不着参加下场比赛了。”经理说完，径直走了。

在这里，甲队之所以能顺利地进入下一轮比赛，与他们团结一致、齐心协力有关，更与朱志顾全大局、甘当“梯子”有关。假如甲队的3名成员也像乙队的3个人那样，谁也不愿当“梯子”，那么谁也别想翻过墙头，进入下一轮比赛。

由此可见，无论你是公司经理、高级主管、普通员工，还是政府公务员，你都不可能在没有外援的情况下，独立全部实现你的目标，你需要下级、领导、合伙人的支持，你不可能永远脱离他们。如果没有他人的协助和帮助，谁都无法获得持久的成功。更为关键的是，如果你不顾大局，从不愿当配角，那么别人也会如此“回报”你，你想当“主角”的机会也就会变得遥遥无期了。

好员工守则：

1、不要让私欲蒙蔽了自己的心智。

无私、宽广是每个身在职场中人士应具备的美德。当团队中需要有人作出“牺牲”时，要勇敢地站出来，而不是推辞或逃避。如果私欲太强，处处考虑到“我”，而不是“我们”，就会限制自身的发展，因为只有牺牲小我以求团队有更佳表现，众志成城为着同一目标努力时，才能赢得真正的胜利。

2、放低姿态。

在工作中，把名和利让三分与人，把掌声和鲜花让给同事，而把困难留给自己，并且“愿为他人作嫁衣”，这样的行为，能使一个团队更牢固，也能使自己与他人的合作更愉快。

3、摆正位置。

站在你应该站的位置，而不是哪个位置最“抢眼”就站在哪里。一个懂得摆正自己位置的员工，就能正确看待事情，就能以大局为重。当团队需要他当主角时，他会毫不犹豫地站出来承担；当团队需要他当配角时，他也会无怨无悔地“趴下去”。事实上，如果一个团队中的每个成员都能以大局为重，都能为了大局而自觉站到配角的位置上去，那么这个团队就会更牢固，就能获得最大限度的成功。

《好员工不是天生的》 第二部分

无私无我，乐于助人

无私无我，乐于助人

一位企业家曾说：“你的胸怀有多大，你的事业就有多大。”同样的道理，一个只考虑自己，不考虑别人的人，就难以取得大的成功。这是因为一个只考虑自己的人，他关心的只是自己的得失，他的行事准则是：自扫门前雪，不管他人瓦上霜。而这种“自顾自”的行为，就是缺乏团队意识和团队精神的直接表现。

为什么现在企业的管理者都一再强调员工必须有协作意识呢？这是因为很多工作只有在团队的共同努力下，才能更快、更好地完成。在任何一个组织里，其成员不可能十全十美，只有相互协作，才能取长补短、共同进步。因此，那些具有协作精神，乐于与人合作，主动合作的员工，总是能受到上级的青睐，并能赢得承接重要任务的机会。

当周成和王涛被中关村一家 IT 公司聘为试用员工时，他们俩都暗下决心，在试用期间要好好努力，试用期结束时争取能留在这家公司。虽然公司交给他们相同的工作，但两人的工作方式却不一样，周成每天完成自己的工作后，只要有时间，就和同事们交流，了解他们工作的进展，如果有人完成的时间很紧，他就会主动去帮助，因此，虽然周成是一名试用员工，并且刚进公司没多久，但同事们都很快喜欢上了他。

一天中午，一位同事在工作中由于操作失误，致使计算机中的某个程序无法运行，而该程序的停止运行，将影响很多人的工作。周成见那位同事几经调试，程序仍没有恢复正常时，便主动上前帮那位同事解决。在周成的努力下，该程序终于在下班之前开始正常运行了。这位同事对周成的帮助非常感激，于是他逢人就讲周成是一位乐于帮助他人的好员工。王涛听后，不以为然，因为他认为公司最终要留用的是技术最娴熟的人，而不是一个到处充当“救火队长”的员工。

就在试用期还剩最后一个星期时，经理在一次员工会议上说，公司准备为财务室的每台电脑上安装新的财务软件。经理的话刚说完，财务室的员工便纷纷表示，换新的财务软件他们很高兴，但他们都不会安装和调试，而且在正常的上班时间内安装会影响他们的工作，怎么办呢？就在经理思索着由谁来负责安装，并尽量不影响员工的工作时，周成主动站出来承担了这个任务。然而，在实际安装财务软件时，遇到的困难比周成预想的还要多，需要一周的时间，而不是他预计的 3 天。由于是自愿接受这项工作，使得周成不得不连续好几天早出晚归，这样才能保证他自己的工作和额外的工作两不误。

当王涛找到他，告诉他不要卖命蛮干，而且公司在试用期间，肯定会看重试用人员的技术的娴熟程度时，周成说：“我认为融入这个团队才是最重要的。在同事们需要帮助时，为什么不伸手帮他们一把呢？虽然这在一定程度上影响了我个人的休息时间，但我认为是值得的。提升个人的技能的确重要，但团队精神也不能丢啊！更何况，通过帮助他们，在与他们接触的过程中，我能更多的了解公司，了解每件工作的完成程序，这为确定我以后的努力方向是有好处的。同时，他们也能借此全面地了解我。”

3 个月的试用期到了。公司对周成和王涛在试用期间完成的工作很满意，实际上在某些方面，王涛的个人技术比周成更全面些。就在王涛心里暗自得意时，经理却宣布公司决定留用周成，因为王涛虽然在技术上表现得非常出色，但他孤僻、自私，与同事们没有合作能力，而周成则有良好的合作意识，他对

自己职责之外的工作很乐意去做。虽然周成到公司只有 3 个月，但大家都觉得和他相处了好久似的，而王涛呢，同事们除了在餐厅里见过他之外，其他时间都把自己关在办公室里，自己的工作完成之后，就上网收集资料或学习一些其他专业知识，从来没见过他主动和同事交流过，就更别提帮助同事了。经理当然把这一切都看在眼里，而且公司的很多项目都是需要员工们通力合作才能完成的，因此他留下了周成，并把一项重要的开发项目交给了他。

在谈到好员工必须具备什么样的素质，才会被公司重用时，一位管理者认为：在一个训练有素，竞争激烈的团队里，员工必须在工作中表现出良好的协作能力和个人工作能力，否则，就会因为不能使整个团队受益而出局。为了同事或团队的利益不遗余力的员工，最终会在公司里受人瞩目。

在公司里，不管你的技术如何全面，自己份内的工作做得多么完美，上司还会对你有更高的要求，即希望你能彻底地把自己融入团队，要无私无我，为团队竭尽全力，因为团队成功，个人才有可能获得发展与成功。一个私心太重，一心只想着自己的员工，是不容易在公司谋求到更多的发展机会的。

好员工守则：

1、为小组做出贡献。

在工作中没有私心，懂得以小组为重，愿意为小组而牺牲自己的一些利益，这一点是好员工都认同的。因为没有私心，才会乐意付出，才会随时伸出援助之手而不求回报，才会对自己份外的工作也会尽力尽责。

2、掌握与团队相处的技巧。

“人口一百，各行各业。”先人留下的这句话充分地说明，在团队里每个成员都有差异，而怎样的求同存异；怎样与性格古怪的成员打交道；怎样与脾气急躁的成员打交道；怎样与私心重的成员打交道；怎样与团队的领导者相处……都是我们必须掌握的技能。比如，与私心重的员工打交道，我们可以用自己的无私、宽容去感化他，而不是指责或打击；与性格古怪的员工打交道，我们要表现出自己的亲和力，而不是用冷漠的态度对待他，等等

《好员工不是天生的》 第二部分

精诚团结，风雨同舟(1)

精诚团结，风雨同舟

“团结一致，齐心协力”不仅是时代对员工的要求，也是时代对管理者的要求。日本索尼公司的领导人盛田昭夫曾说：“公司是一条船，这条船很大，船员也很多。但是如果船上的一个人犯了错误，整条船就有可能沉下去，大家便都落水，因此我们大家都面临着同样的命运。在船进入险恶的水域，碰到暴风，或者船进水，不管船员的职务或任务是什么，每个人都应该团结起来拯救这条船，因为在危险中，我们是必须共同努力的。”

盛田昭夫的话可谓一语中矢。身为企业的管理者，不管你的管理能力多强，多么地会运筹帷幄，但如果没有团队精神，不善于团结同僚，视下属为利益的对立面，那么他就不可能成为一位杰出的管理者，也不可能带领公司这条大船顺利地驶向目的地。

创造了微软神话的比尔·盖茨只是一个计算机技术天才，如果没有史蒂夫·鲍默尔，微软绝不可能成为世界的“霸主”，微软也绝不可能在历次反垄断诉讼中，能很快地与美国证券交易委员会达成和解协议。和微软相比，国内的企业也不乏团队合作与优势互补的例子。海信的周厚健虽是一个掌舵的能手，但如果没有于淑敏的冲锋在前，也不会有海信今日的业绩；海尔电器的张瑞敏虽然有魄力，具备战略家的文韬武略，但如果缺少了杨绵绵有力的执行，也不可能会成就现在的海尔；联想的柳传志固然是一个充满了智慧的管理大师，但如果他不能使杨元庆、郭为等人的才智得到充分地发挥，也不可能造就联想的辉煌。

但是，还是有很多管理者在工作中，虽然一再向员工强调团队精神的重要性，却忽略了自身也必须具备这种精神。因此，在工作中，他们拉帮结派，搞小集体、小圈子，对与自己意见不合的同僚要么打击，要么孤立；或是任人惟亲；或是对才华超过自己的同僚进行排挤；对表现突出的下属要么“放逐”，要么解雇……结果到头来把自己弄成了一个真正的“孤家寡人”或“光杆司令”。历史上，刘邦和项羽争霸天下，最终刘邦胜出的故事就证明了这个道理。

项羽在推翻秦王朝的战争中起了非常关键的作用，属于实力派人物，其势力远远超出刘邦，而且他“力拔山，气盖世”。若论单打独斗，别说他能以一当十就是以一当百也不为过；在与刘邦争夺天下的过程中，一开始，只要他亲临战斗，则每战必克，刘邦则临战必败，但结果却是刘邦势力越来越大，而他的势力却越来越小，最终落得个被围垓下、自刎乌江的结局。

反观刘邦，不仅本领不如张良、萧何、韩信这“兴汉三杰”，而且还“好酒及色”。但在与项羽的战争中，却最终打败项羽，夺得天下，胜利还乡，高唱《大风歌》。这其中的原因是什么呢？

刘邦在建国后的一次庆功会上，曾向群臣解释说：“夫运筹帷幄之中，决胜千里之外，吾不如子房(张良)；镇国家，抚百姓，给饷馈，不绝粮道，吾不如萧何；连百万之众，战必胜，攻必取，吾不如韩信。三者皆人杰，吾能用之，此吾所以取天下者也。项羽有一范增而不能用，此所以为吾擒也。”

《好员工不是天生的》 第二部分

精诚团结，风雨同舟(2)

由此可见，刘邦的胜利就是因为他能团结有各种才能的人。换言之，刘邦的胜利，是团队的胜利。而项羽则仅靠匹夫之勇，仅靠单打独斗，虽然可以“以一当十”，甚至可以“以一当百”，结果还是因为没有建立起一个人才各得其所用的团队，所以失败也是情理之中的事。

可见，团队精神对于管理者来说尤为重要。有了团队精神，管理者才会与同僚结成一个整体，与员工上下同心，拧成一股绳，当整个公司劲往一处使时，那种力量能所向披靡，征服一切。有人说，我们现在所处的这个时代是共性奇缺的时代，然而在全球一体化进程不断加速扩张的前提下，团队精神与合作永远是所有管理者不可不留的一张底牌。

毫无疑问，在任何团队中最明显的角色就是团队的领导者，那么，怎样才能成为一名优秀的领导者呢？

第一，具有沟通、协调能力。英国资深人力资源专家安德鲁·琼斯说：“团队精神有两层意义，一是与别人沟通、交流的能力；二是与人合作的能力。”卡耐基则说：“组织的第一原则就是协调。”由此可见，善于协调各方面的关系是领导艺术的一个重要方面，也是领导者的一个重要任务。因此，在工作中，管理者应经常倾听员工的心声，了解他们的所思所想，并对他们提出的问题尽量一一解答。另外，不要厚此薄彼，不能忽略任何一个部门的价值和作用，要团结所有人的力量。

第二，眼光要长远，要有大局观念。当团队中的某一成员出现失误时，不要一棍子将其“打死”，要给他人改过的机会。当团队获得了极大利益时，要懂得与队员们分享，而不是以公司的名义“独吞”；当公司出现经济危机时，不要立即大规模裁员，特别是那些对公司有重大贡献的老员工。

第三，激励团队。激励胜过任何手段的压制和管理。善于激励团队的管理者，团队会更有活力，更有竞争力，而管理者本人也能获得团队成员更多的尊重与信任。当一个管理者懂得想办法去激励自己的团队时，团队中的每个人都会更加认同这个集体，并愿意和这个集体荣辱与共，同舟共济。

当然，要想成为一名优秀的团队管理者，仅仅具有以上三点，还远远不够，管理者还应当像联想集团的“项链理论”所认为的那样：对企业而言，一个个人才就像一颗颗晶莹圆润的珍珠，企业不但要把最大最好的珍珠买回来，而且要有自己的“一条线”，能够把这一颗颗零散的珍珠串起来，共同串成一条精美的项链。如果没有这条线，珍珠再大、再多还是一盘散沙，它们起的作用不过是以一当十的匹夫之勇。那么，这条线是什么呢？就是能把众多珍珠凝聚在一起，步调一致，为了共同目标而奋发向上的团队精神。

管理者守则：

1、不要奉行个人主义。

很多企业的管理者们并没有意识到这一点，他们往往一再要求自己的下级进行团队合作，并且不厌其烦地向他们灌输团队精神的重要性，但他们自己却做不到这一点，不能以身作则；他们一味地奉行个人主义，并偏执地认为自己之所以成为“管理者”是靠个人奋斗所得到的。因此，在工作中，他们对同僚挑剔，对下级无端指责，显然地，这一切不理性的言行都会影响他在团队中的威信。

2、让每个成员都明白团队的使命，并且为了这个使命而努力。

作为一个团队的领导人，管理者应让每一个成员都明白小组的中心任务是什么，并督促他们竭尽全力地去完成任务。

《好员工不是天生的》 第三部分

做公司非常需要做的事

第五章 不要只做公司交代的事：发挥主动性

有两种人绝对不会成功，一种是除非别人要他做，否则决不会主动做事的人，第二种人则是别人要他做，也做不好的人。那些勇于负责的人，不需要别人吩咐，就会主动做事，而且不会半途而废的人必将成功。

-----安得鲁·卡耐基

主动执行是一种极为难得的美德，它能驱使一个人在不被吩咐去做什么是之前，就能主动地去做应该做的事。

-----拿破仑·希尔

做公司非常需要做的事

“姚明真棒！昨晚休斯敦火箭队队如果没有他，必败无疑！”某销售公司的客户服务部里，电话铃声响个不停——没有人主动去接，但就在同一间办公室里，两名员工却正兴致勃勃地议论着昨晚电视里转播的 NBA 联赛。

“请问，我们需要的货什么时候发过来？”

“这个……我们现在很忙，可能要等到明天，后天也说不定，你再等等看吧。”说完，接电话的那名员工立即挂断了电话。的确，他很忙，因为他正在网上和别人下象棋呢。

“为什么这个月的生产任务又没完成？”

“哦，机器总是出毛病，还有人手也不够，我们差不多是一个人干两个人的活呀！”事实是：修理机器的维修工手上总是干干净净的，因为他很少打开工具箱，而是整天忙着玩手机游戏；其他工人呢，要么闭目养神，要么聊八卦，要么偷着干私活……

“我们这边的销售人手不够，请从总部派几个人来支援吧！”事实是：销售部的人觉得自己的工作很辛苦，因此经常给自己“放假”，而且为了有更多的时间可以“翘班”，才向总部请求支援的。

……

像以上这类情况，经常在各个公司发生，这些只知道做公司交待的事，甚至连交待的事也不愿做的员工，他们一辈子注定平庸，因为没有任何企业会把这样的员工提拔到重要的岗位上，也不可能把重要的工作交给他去做，他们也不可能成为公司无法不用的、最棒的员工。

但是，很多员工还是没有意识到主动的重要性，他们习惯于用传统的态度来对待自己的职业，这样做的结果是：那些听命行事，满足于完成交待给自己的任务的员工，将会越来越平庸。相应地，那些能自己管理、领导自己，能主动去做的员工，才是管理者最欣赏和企业最需要的人。

事实上，很多即使是在某一个组织里工作了 30 年的老员工，也往往没有弄清楚，管理者和企业对自己最深切的期望是什么，他们以为是忠实执行、干好份内的事即可。然而，真正的期望是：不要只做公司交待的事，要主动去做没有人吩咐但对公司获得更大利益有帮助的事。当一个员工知道如何去发挥自己主动性的时候，他就有望成为最受管理者和企业欢迎的人了。

肖丽是一家房地产开发公司的员工。一次，肖丽和朋友聚会时，偶然听到一个内部消息，市政府有意向在市郊划出一块地皮，用来建经济适用房，以解决市内低收入者的住房困难问题。得到这一消息后，肖丽便立即动用各种关系去求证这一讯息是否可靠，同时还着手准备一些前期资料，她认为如果这个消息

是真实的，那么一旦公布后，姓 璩突崑泖 斜褰砒绞被嵯卸嚟铤 (5)倘ネ侗辍H缙 约早墓郊鞠茸舛味
俗急福钵侗甌氛に悴疾透 舐穉？

一些同事见了，不解地说：“肖丽，你干吗自讨苦吃呀！你现在做的这些事，可没有人吩咐过你呀，再说，如果那个消息是假的，你岂不是白忙乎一场吗？”

“如果是真的呢？我现在做的这一切不就变得非常必要，非常有价值吗？”肖丽说。

2 个月后，市政府果然公布了要在市郊南面划出一块地皮建经济适用房。这一消息公布后，市里有实力的几家房地产开发公司立即忙碌起来，开始了投标前的紧张准备工作，肖丽所在的公司也不例外。就在经理紧急召集中高层管理人员开会，商讨竞标工作的运作时，肖丽拿着一摞厚厚的资料敲开了会议室的门。

“你不是财务部的员工吗？”经理看到那一摞相关资料，又高兴又意外地问。

“是的。”

“谁让你这样做的？”

“没有人吩咐。但我认为主动并提前去做这些，能对公司有帮助。在其他公司去收集相关资料时，我们就可以动手制作标书和其他事情了，这样在时间上我们将会占有较大优势。”肖丽的话刚说完，会议室便响起了热烈的掌声。这掌声既是公司高层领导对肖丽表示的感谢，又是对她工作的肯定。

在后来的竞标会上，肖丽所在的公司果然一举中标。在庆功会上，经理特地来到肖丽跟前，郑重地代表公司向她敬了一杯酒，并宣布：肖丽将接替即将退休的财务主管的职务。

也许你会说，肖丽是幸运的，她只是主动做了一点点事情，公司却给了她很多很多。事实并非如此，公司之所以重用了肖丽，不只是因为她主动收集的那些资料，对公司中标起到了促进作用，而是更看重她的精神。试想，一个员工在做好自己份内的工作的同时，还主动去从事没有人吩咐但是对公司却极为

重要的事情，这样的员工不受到嘉奖、不受到重用，公司还会重用什么样的员工呢？因此，可以说，肖丽的幸运是她主动、率先去做事情的必然结果。

好员工守则：

1、自觉自愿去做。

有些人之所以在公司没有受到重用，没有做出任何成功的事情，其原因就是因为他们在工作中总是被动地应付，甚至没有人吩咐就不去做，他们只是机械地完成工作任务，而不是主动去完成。这样的员工，不会受到上司的青睐，也不会成为优秀的员工，因为他们身上缺乏主动执行、自动自发完成工作的精神。

2、主动提有益的建议，不计较个人得失。

不用人吩咐，主动对公司提出意见和建议，是一名好员工应尽的义务。如果你的建议对公司很有帮助，但最终没有被采用，也不要气馁，更不要因此而耿耿于怀，因为你主动建议是站在公司的角度上，替公司着想的。上司会认为你是个能够提出好建议的员工，而且还有可能认为，你是个不论成败都能保持心情舒畅的乐天派。当然，以后你还有许多提建议的机会，同时推销自己的机会也绝不会少，因为你的举动已经引起上司的关注。

《好员工不是天生的》 第三部分

第一时间去做

第一时间去做

能快捷、高效、自动完成任务的员工，是目前许多公司急需的人才。那么，如何才能快捷、高效地完成任务呢？答案只有一个：第一时间去做！即在接受任务后，立即行动，而不是找借口拖延。当你能把工作任务完成在公司预期之前，并且是完美无缺时，我们就开始有筹码进军“好员工”行列了。

总经理办公室：

“李佳军，你明天去上海全面接替姜萧的工作。记住，上海的市场对我们公司来说举足轻重，你只许成功，不许失败。”

“请放心，总经理，我一定不会辜负你和公司对我的期望。”

“这样就好，李秘书，你去为李佳军订一张明天去上海的机票。”

“好的，我这就去。”

“不，就订今天的吧。我知道晚上还有一趟去上海的航班，现在准备一下还赶得上。”李佳军对秘书说。

“你不好好休息一下再去？今天就赶过去很累的。”总经理提醒道。

“我知道，但我今天必须赶过去，晚上到了那里还有时间休息。明天就可以立即进入工作状态了。如果是明天去，同样得休息，可一天的时间就浪费了。”李佳军解释道。

同样是在这间总经理办公室：

“张延，上个星期我让你准备的财务报表做完了吗？”

“这个……还没有。”

“为什么？你遇到了比这更重要的事情了吗？”

“没有。”

“是生病请假了？”

“没有。”

“公司的财务出了问题，你做起来很棘手？”

“不是。”

“你忘了这件事？”

“啊，不，我没有忘。”

“那为什么没有完成？”

“我……我以为您不着急要，所以昨天才刚动手。”

半年后，公司高层决定在企业内部实行人事调整，李佳军被任命为主管业务的副经理，而张延则由财务主管降为普通财务人员。面对李佳军的升和张延的降，公司的普通员工都不明白这其中的原因。其实，原因非常简单，经理欣赏和重用的是第一时间去做事的员工，而不是拖延和找借口的人。明白这个道理后，下次当公司交给你一件任务时，你是像李佳军一样立即去做还是像张延一样拖延呢？如果是前者，李佳军的前途就是你的前途；如果是后者，那么张延的遭遇也将是你的“不幸”。

在这里需要强调的是，第一时间去做，并不是指为了抢时间或赶时间而敷衍了事地对待工作，而是要在第一时间，高质量地完成任务。那些在规定的时间内虽然完成了工作，但没有质量保证的员工，和那些把今天的工作拖到明天或后天去做的员工，都很难实现自己从平凡到优秀的梦想。那么，怎样才能第一时间去做工作且又能保证工作质量呢？

首先，我们要学会快节奏地做事情。爱因斯坦在瑞士联邦专利局工作时，他快节奏地用3~4个小时就做完了全天应做的事情，然后用剩余的时间进行学习和研究，终于在1905年，在几个领域内同时取得伟大成就，开创了科学史上的先例。

其次，认真、一丝不苟。任何工作都要保证它的质量，否则，你的所有付出就没有任何意义。而要保证工作质量的关键，就是工作时要认真和用心，要一丝不苟，不能有丝毫的马虎和凑合心理，否则，敷衍了事的工作态度不仅是对公司的不负责任，也是对你自己本身的不负责任。

最后，要及时行动。没有行动，一切都免谈，行动才能保证有结果。在一家公司的会议室里，经理忽然命令全体员工站起来，看自己的座椅下有什么东西、员工们纷纷起身，结果每人都在自己的座椅下发现了一张五美元的钞票。就在员工们表示不解时，经理说道：“你们看，如果坐着不动，就永远赚不到钱。”

经理用这种方法告诉了员工们一个朴素的道理：只有行动才能得到结果，一个人要获得成功，就不能只想不做，更不能承诺了又不去做，而要在第一时间去做！

“在第一时间去做。”是身在职场中的每一位员工都应牢记的一条金科玉律。只有在第一时间去做，机会才不会错过；也只有在第一时间去做，才能更快、更好、更完美地完成任务。

好员工守则：

1、不要阳奉阴违。

接受了任务，就要立即去做，不要在领导面前响亮地回答了一声“是”，转过身却在办公室上网聊天，煲电话粥，玩手机游戏，而把任务忘到了九霄云外；或是即使做了，也是偷工减料，或是请人帮忙，或是弄虚作假。当然，纸最终是包不住火的，这样的工作态度最终会害了你自己。

2、不瞻前顾后，左摇右摆。

接受任务后，慎重考虑是有必要的，但如果一味谨慎，前怕狼后怕虎，迟迟不敢去做，也是一件非常可悲的事情。正如威廉·沃特说：“如果一个人永远徘徊于两件事之间，对自己先做哪一件犹豫不决，他将会一事情都做不成；如果一个人原本做了决定，但在听到自己朋友的反对意见时犹豫动摇、举棋不定——风标一样摇摆不定，每一阵微风都能影响他，那么，他在任何一件事上都只能是一无所成，无论是举足轻重的大事还是微不足道的小事，概莫能外。”

3、有意识地强迫自己。

要想成为一个高效率的员工，就要树立时间观念，即确定做一件工作所需的时间，并且强迫自己在预期内完成，即使公司交给你的工作并没有严格的时间限制，也应该经常训练自己。当你养成立即去做的习惯时，就会为自己的成功加重砝码。

《好员工不是天生的》 第三部分

永远不要说“为时已晚”

摆脱时间“借口症”，永远不要说“为时已晚”

高尔基曾说：“时间是最公平合理的，它从不多给谁一分，勤奋者能叫时间留下串串的果实，懒惰者只能让时间留给他们一头白发，两手空空。”由此可见，时间是所有资源中最宝贵的，是最应该珍惜的。

然而，在现代公司里，还是有人动不动就说：“我没有时间，这件事你让别人去做吧。”“让我写总结，现在离下班时间只有半小时，太晚了，明天上班后再写吧。”这些人开口闭口就是“我没时间”、“太晚了”。事实上真的如此吗？他们在干什么，使自己忙得没有时间呢？美国福特汽车公司总裁亨利·福特给出了这样的答案：

- 上班时间吃早餐；
- 上班时打太多的私人电话；
- 所读的东西没有任何信息，也没有给予任何启发；
- 上班时间谈论私人事件；
- 花太多的时间计较细枝末节；
- 在应该着手进行下一项工作的时候，却往往停下来对别人解释自己为什么要做这些事情；

- 把上班时间拿来白日梦；
- 在不重要或不值得做的事情上，投入宝贵的时间和精力；
- 拜访太多的不重要的客户，且拜访时间太久。

根据上面这张清单，你可以对照一下自己在工作中是不是有过诸如此类的经历？如果有，说明你在工作中已浪费了太多的时间。而要想从职场中脱颖而出，成为一名佼佼者，你首先必须解决浪费时间的问题，这样你才能提高工作效率。

面对时间，优秀员工和普通员工的区别是：前者从来不找借口，不说为时已晚，而是争取时间，珍惜时间，在最短的时间内完成任务；但后者则不同，他们把大块的时间花在聊天、玩游戏、干私活上，却在接到任务时，反复强调自己没有时间。其实，一名员工要想在公司里不断地提高自己并获得上司的欣赏，就必须学会有效利用每一分钟时间。生活中，那些已在许多领域取得伟大成就的成功人士，无不是善于利用时间和从来不说“为时已晚”的人。

达尔文是进化论的奠基人。他从剑桥大学毕业后，还是个无名小辈，接着他参加了环球考察。他在“贝格尔”号轮船上，珍惜每一天时间，进行了大量的考察，搜集了足够研究 50 年的标本。在别人闲聊时，他坚持写航海日记，还与国内的科学界朋友保持书信联系，其中不少信件很快就被作为学术论文发表。

当他踏上阔别了 5 年的国土时，惊讶地发现自己已被称为海洋生物学专家。有人问他何以能做出那么巨大的成绩的时候，他回答说：“我从来不认为半小时是微不足道的，很短的一段时间。”

假如达尔文不懂得珍惜时间，在考察期间不抓紧时间写航海日记，不与朋友们保持书信往来，那么在离开国土 5 年后再返回来时，他在别人的眼里肯定默默无闻，没有人称他为“专家”，甚至很多人会忘记他。但是，达尔文没有让时间白白流过，而且做出了巨大的成绩，使世界上绝大部分人都记住了他。

现在，很多人年轻人常抱怨自己没有做出成绩是因为老板太苛责，给的工作时间不够，却没有反省自己，每天上班后，要在喝茶、聊天、玩游戏虚度过多少时光。事实上，成功的职业人士都是有效利用

每一分钟，珍惜每一分钟的人，他们使每一分钟具有价值。这样的人是高效率的人，也是当今管理者所器重的员工，他们迟早会受到公司的重用。因此，要想成为优秀员工，就得珍惜时间，合理利用时间。

好员工守则：

1、要巧妙利用时间。

当你在做比较耗时间的事时，要设法同时做另外一件事，比如在等客户电话的同时，你可以整理商业信函；去外地出差时，可以在长途车上把主要要做的事情记录在工作本上，这样做起来即既条理，又不会遗忘。

2、加强时间管理意识。

缺乏时间管理意识的人，不知道如何计划使用时间，他们像无头苍蝇似的，想到什么就做什么，毫无计划性与目的性。例如想到要去图书馆查资料，匆匆忙忙地到了图书馆，发现图书馆大门紧锁，原来今天休假不开放，白白浪费了往返路程所用的时间，每天就这样在不知不觉中浪费了不少的时间。

3、清楚工作的优先顺序。

如果弄不清楚工作的优先顺序，就会造成时间无效率的使用。其具体体现在以下两个方面：

（1）不重要的杂事、琐事花了太多的时间，而重要的工作却无暇进行或草草了事，使你投入的时间无法产生较高的价值。

（2）一件工作的完成也有优先顺序、合理安排的程序，把握优先顺序再进行合理安排，能节省你许多宝贵的时间。

《好员工不是天生的》 第三部分

积极行动，不要只想不做

积极行动，不要只想不做

不管在什么公司，一个人的工作态度加上他工作的能力，直接决定了他的职务和报酬。那些工作效率高，做事多，并且积极主动的人，往往会受到上司的青睐；而那些“要等到别人几次督促才动手”、“没有采取行动”的员工，是绝不会受到上司的称赞和重用的。

在工作中，很多员工都有好的想法或创意，但他们疏于行动，不愿把想法或创意在工作中去实现，因为那样有可能比一般工作更耗费他的精力和时间，为了图个“清闲”和“安逸”，他们便把好的想法和创意当成“垃圾”一样扔掉。当然，这些只想不做的人最终是无法获得真正的成功的。

成功好比一把梯子，那些把双手插在口袋里的人是永远也爬不上去的。因此，凡事立即行动，当你养成这样的工作习惯时，你就掌握了个人进取的主动权。无论做什么事，只要积极主动地去做，没有达不到的目的。

如果你一直在想而不去做，就根本完成不了任何事情。世界上每一件东西，大到航空母舰、高楼大厦，小到一针一线，都是由一个个想法付诸实施所得的结果。

有两个具有相同智慧的青年，他们从同一所学校毕业并同时进入一家公司。可若干年后，他们在该公司的地位却有天壤之别。究其原因，那位成功者凡事都主动；而平庸者凡事都被动，有时在别人的催促之下，还不愿完成手头的工作。从这两个人的行为中，可以找到一个成功的原理：积极主动的人都是不断做事的人，他们凡事现在就立即动手，直到完成；消极被动的人，他们凡事会找借口，能偷懒就偷懒，能拖延就拖延，直到最后他觉得这件事不应该做或者没有时间去做为止。

那些在工作中保持高效的员工，都有限时完成工作的观念。他们事先就制定好完成每项工作所需要的时间，并强迫自己在规定的时间内完成。如果你还没有养成这种习惯，就应该从现在开始改变这种现状。当你发现自己能在较短的时间内可去做更多的事情时，就说明你已克服了拖拉的恶习，这样，你成功的机会也就更多。

老张和老王是邻居。凑巧的是，他俩前后只相差 3 天的时间都从各自单位下岗了。面对残酷的现实，老张很乐观，因为他下岗前是自己单位里的工程师，有满脑子的“智慧”，下岗后不愁找不到工作。而老王呢，是自己单位里的一名普通装卸工，干的是体力活。尽管两人以前地位不同，知识水平和性格都有极大差异，但两人有一个共同的目标，如何尽快找到工作，重新上岗。

每天，老张都坐在院落里翻看各种有招聘信息的报纸，并根据上面列示的招聘职位，大谈特谈如果自己去应聘，怎样说和怎样做就一定能获得那个职位，老王在一旁虔诚地听着，他非常钦佩老张的智慧与求职经验，并且开始按照老张的求职设想去付诸行动。

半年后，老王果然被一家生产奶制品的工厂聘为仓库管理员，而老张依然在那里谈着他的求职设想。

的确，好的思想固然重要，但行动往往更重要。在工作中，我们的基本性是主动行动而不是消极等待。积极主动不仅能使我们选择对某种特定环境的反应，而且能使我们创造环境。

许多人等待着事情发生，或等待着别人照顾他们，但那些最终获得成功的人都是那些解决了问题而不是为问题所困住的能动型的人，这些人按照正确的原则掌握主动，做了需要做的事情，完成了所有的工作。

在现代公司里，成为好员工几乎是每一个人的梦想，但是最终成为优秀员工的人却并不多，这是为什么呢？答案只有一个：他们不愿把想法付诸行动。他们整天唠叨着：“如果把这台机器修理一下，还可以重新用的，现在就报废，太可惜了。”“如果到市场上作一番调查，肯定可以收集到更多竞争对手的信息，这样我们在投放新产品时，就能做到知彼知己，战无不胜了。”

毫无疑问，这些员工的想法如果付诸实现，都能对自己的工作起到促进作用，但是他们却是空谈而不愿付诸行动，这就是造成他们平庸与平凡的关键因素。

好员工守则：

- 1、懂得用行动去实现目标。

不管你制定的目标多么宏伟，如果不去落实，则永远只能是空想。成功在于意念，更在于行动。制定目标是为了达到目标，目标制定好之后，就要付诸行动去实现它。如果不化目标为行动，那么所制定的目标就毫无意义。

事实上，实现目标的捷径不是靠你的天分，更不是靠你的等待，而是靠你的实际行动，行动才是实现目标的关键。

2、想到就要做到。

想到的事情如果对工作有促进作用，就要去行动，这也是成为优秀员工必备的心理素质之一。它具体体现了一个人积极的心态和对高效率工作的追求，而且还体现了一个人的热情、勇气、事业心和务实精神。

《好员工不是天生的》 第三部分

始终比他人领先一步

始终比他人领先一步

古希腊哲学家苏格拉底曾说：“要使世界动，一定要自己先动。”中国的古谚语也说：“早起的鸟儿有虫吃，会哭的孩子有奶喝。”这些充满智慧的话语和谚语道出了同一个道理：凡事要主动，消极等待则有可能什么也得不到。这个道理在商界中同样适用。商机往往转瞬即逝，一个消极被动的企业只有死路一条，而即使是一个“巨无霸”型的成功企业，稍有松懈，也会在一夜之间轰然倒塌。因此，一些智慧的管理者总是在商机来临之前，就比别人抢先一步行动，这样做的结果是企业越做越强，越做越大。反观那些消极被动的管理者，不管他本人具有多么精深的管理知识，但由于他的拖延、等待，因此商机一次又一次地被错过，而企业的发展就会止步，甚至会萎缩和消亡。

“一步落后，步步落后；一招领先，招招领先。”这是富士康集团 CEO 郭台铭经常对员工讲的一句话，他这样要求员工，自己更是这句话身体力行的实践者。富士康在 30 年的时间内持续壮大，并连续 7

年入选美国《商业月刊》全球信息技术公司 100 强排行榜；连续 3 年蝉联中国出口创汇第一名；公司经营的范围横跨计算机、通讯和电子领域，是微软、惠普、戴尔的重要合作伙伴。富士康之所以取得如此骄人的业绩，与其 CEO 郭台铭无论做什么始终抱着“比他人领先一步”的管理策略有极大的关系。正因为认识到积极行动、事事比别人领先一步，就能抢占先机，因此富士康才成为“全球代工之王”，而郭台铭也被竞争对手称为华人电子业的“成吉思汗”。

在业界，郭台铭是最善于发挥主动性、抢占先机的管理者，他不像某些企业的管理者那样，喜欢坐在办公室，把所有的事情计划周全后再发号施令，让下级去执行，这样往往就会因为拖延了时间而失去机会。但郭台铭却不同，只要是他认准了的机会，不管是对人还是对事，他都会第一时间抢在别人前面去做。

一次，海外某公司的一位采购员准备到台湾来采购一大批计算机方面的产品。为了争取到这个大客户，台湾几家大型的计算机代工厂都派出人马去机场等待采购员下飞机，准备把他接到自己的公司。一家计算机代工厂的主管亲自带队，以为志在必得，一定把采购员接到自己的公司。但出乎意料的是，在出关大厅里，他看见广达董事长林百里亲自出马，率领工作人员也在这里等候。看着对方强大的阵营，这位主管心中叹道：“没想到一开始就落于别人下风，自己已迟到了一步。”但他还是硬着头皮，和林百里一起等待那位采购员，心里想着至少可以和对方打个招呼。

飞机降落后，各公司派出的迎接代表都往接机口涌去，谁都想把这位“财神爷”请回家。然而令众人大跌眼镜的是，当那位采购要员出现在他们的视野中时，他的身边却多了个郭台铭，他俩边走边谈笑风生，所有的接机人员都愣在了当场。

原来郭台铭早就掌握了对方的行踪，并抢在竞争对手的前面，在客户转机来台时，“巧遇”他，并和他搭上同一航班回台。郭台铭仅仅比别人领先一步，就为公司争取到了一大笔订单，因为那位采购要员和他一起回到了富士康的总部。

由此可见，管理者比别人领先一步是非常有必要的。当管理者强调员工要比别人领先一步时，他自己也要做到如此，否则，策略再好，管理能力再强，但迟迟不行动，一切都是枉然。

然而，某些管理者却常常忽略了领先一步的重要性，当他们做好某一产品进入市场的准备工作后，还来不及上市时，就发现竞争对手的同类产品已占领了市场的大部分份额；当他们组织科技人员攻克某一产品的技术难关，还来不及庆功时，就发现竞争对手已先他们一步推出了同类产品；当他们准备与某外企共同开发一极具市场潜力的新产品，并签好合作协议时，就发现市场上刚推出这种同类产品，而且产品一上市就受到了欢迎；当他们准备把“绣球”抛向某技术权威，欲请他为公司的顾问，增加公司的知名度时，该“权威”已于一天前接受了其竞争对手公司的邀请……

在市场竞争日益激烈的今天，企业要想生存、发展和壮大，管理者就必须摒弃自身决策缓慢、遇事犹豫不决等不良习惯。当管理者决策果断，行事迅速时，公司就会越来越具竞争力和生命力。

管理者守则：

1、具备主动、率先的精神。

管理者千万不要错误地认为“主动、率先”只能作为对员工的要求，管理者同样要这样要求自己。商机是转瞬即逝的，谁比别人更早一步去争取，谁才有可能成为最后的赢家。另外，管理者的这种精神也能感染员工，使员工们在工作中事事争取主动。

2、眼光要开阔。

不要以为自己比别人多付出不值得，更不要以为身为管理者没有必要事事亲历亲为，事实上，当你换一种眼光看问题时，你所有的付出都能为公司带来最大的利益。

3、端正心态。

管理者要以平常心看待自己，不要因为自己的身份而凡事怠慢，或者没有必要“主动”，事事等下级汇报，不紧急的事情迟迟不下达工作指令；“夜郎”自大，认为竞争对手不如自己；以为机会会主动送上门来……凡此种种心态，都应摒弃，要清醒地认识到“走在别人前面”的重要性和必要性。

《好员工不是天生的》 第三部分

别让自己的潜能酣睡

第六章 创造性思维：有思路才有出路

如果你想成功，你应该打破常规，开辟新路，而不要沿着过去成功的老路走。

-----洛克菲勒

如果你想要创造，你就必须抛弃所有的制约，否则你的创造力只不过是抄袭，它将只是一个复本。

-----奥修

别让自己的潜能酣睡

很多人都有过这样的经历：

中学时代，当我们向父母解释自己考试没有及格的理由时，说得最多的一句话就是：“我努力了，但我天生比别人笨！”

大学时代，当自己的专业课不及格时，我们会这样安慰自己：“唉，没办法，谁让自己连抄都不会呢？运气太不好了。”

参加工作后，当看到同事在工作中常有发明创新，并因此受到公司褒奖时，我们常会对自己说：“我就是技不如人，学历也不如人，发明创新的事情怎么会与我沾上边呢。”

其实，不是你天生比别人笨，不是你运气不好，不是你学历不高、技不如人，而是你没有意识到你的大脑充满无限的潜力，只是你没有去发掘它，从而让自己的潜能一直处于酣睡状态之中。

人的创造潜力是无穷的，并且以多种形式在生活和工作中悄悄表明它的存在。遗憾的是，我们常常熟视无睹，轻易忽略，甚至不以为然，因此失去了创造力的基础。我们对自己潜在的创造力知道得太少了，如同心理学家詹姆斯所说：“我们所知道的只是我们头脑和身体资源中极小一部分。”由此可见，我们每个人的创造潜能就像沉浮在海面上的一座冰山，我们只看到它露出水面的极小部分，而它的绝大部分却被我们忽视，被海水淹没。如果我们能意识到这一点，就会对自己的创造力充满信心，就会唤醒自己的创造意识，不再让潜能酣睡。

凯特在一家纸厂干了近 10 年了，眼看着当初和自己一起进工厂的同事，现在要么成了他的顶头上司，要么独挡一面，惟有他还是一名普通的销售人员。一想到这里，凯特就有点抱怨经理，认为自己今天之所以还是一名普通员工，是经理待人不公平和不公正的结果。凯特抱怨多了，有些话也就传到了经理那里。

一天，经理把凯特叫到自己的办公室，说：“我能理解你的心情，可是，你为什么不反省一下自己呢？当初和你一起进公司的同事，现在都获得了提升，说明他们确有过人之处呀！你想想，近 10 年来，你在工作中动过脑子没有？要知道，做事不仅仅是动手，还要动脑的，如果不动脑只动手，你就像机器人一样只是机械地执行命令，而没有自己的思想，也不会在工作中有任何创新。假如你现在和我换一个位置，你会重用 10 年中对自己的工作方法没有任何改进的员工吗？”

经理的话提醒了凯特，他对自己进行了深刻的反省，他认为自己无论从哪一方面来说，都不比升职的同事差，而造成今天的局面最关键的原因就是自己在工作中不愿动脑，只是机械地依工作指令行事。换言之，他在工作中只是“木偶”，而不是有思维的个体。于是，凯特决心改变自己，唤醒沉睡的潜能。

在后来的工作中，凯特在做每一件事情时，都思考怎样才能把它在最快的时间内做得最好，还经常反思自己的工作方法，看有哪些方面还需要改进。

一次，凯特得知一些洗衣店经常向公司买纸板，用在每一件烫好的衬衣领子上，以防止其变形。于是，凯特便想：“我能不能对这张三角纸板进行改进，以使其更具价值呢？”

接下来的日子里，凯特在工作的同时，一刻也未停止思考。一天，他忽然想到，如果在这张纸上加印广告，再低价卖给洗衣店，这样，既可以扩大了纸板的销售量，公司还可以赚到一笔不小的广告费。

凯特把自己的想法告诉了经理，经理高兴地接受了他的建议，并立即采取了行动，果然此举为公司赢得了一笔可观的利润。但故事并没有至此结束，广告推出后，凯特发现客户收回干净的衬衣后，衣领的纸板会丢弃不用。

于是，凯特问自己：“如何让客户保留这些纸板和上面的广告呢？”答案闪过他的脑际，他在纸卡的正面印上彩色或黑色的广告，背面则加入一些新的东西：孩子们的拼图游戏，家庭主妇的美味食谱或全家可在一起玩的游戏等等。这样洗衣店的生意越来越好，因为很多家庭主妇为了搜集凯特的食谱，把原本可以再穿的衬衣也送来烫洗。

凯特的勤于思考为纸厂也为洗衣店带来了巨大的经济效益，他本人也因此而被经理提拔为主管。

但是在工作中，还是有一部分人错误地认为创造是科学家、艺术家等人的专利，从而把“创造”两个字涂上神秘的色彩。事实上，所谓“天才的创造力”、“奇异的思维”等等都是人类捉弄自己的玩笑，只要我们改变观念，经营大脑，开发自我潜力，你、我、他都能成为天才的创造者！

在工作中，假如你也能像凯特那样进行积极的自我反省，找到造成自己与别人之间的差距的真正原因，并积极对自我潜能进行开发，相信你也会像凯特一样告别平庸，走向优秀。

好员工守则：

1、善于“谋反”自己的观念。

约翰·科特说：“观念是惟一可以困住我们的墙，它能够让我们在不知不觉中丧失能量，尤其是在那些看上去像动人的真理，其实是罪魁祸首的观念统治之后，我们就离窒息不远了。”因此，职场中的每一个人都应突破陈旧的观念，真正去认识自己，开发自己的无限潜能。如果你总认为“创新”对自己来说是一种很遥远的事情而墨守成规，那么“平庸”就离你越来越近了。

2、养成思考的习惯。

善于思考能为每个人打开成功之门。思为行之先，没有创造思维的变革，就不会产生行为上的变化。一个好的创意，就能让你更快更好地达到目标，不过，关键在于你要善于开动脑筋。如果不勤于用脑思考，凡事照搬别人的经验，或遇到挫折与困难时坐等“援兵”，那么在工作中你就无法主动，也就无法超越别人。因此，养成了独立思考的习惯，对从事任何一个行业的员工来说都是极为重要的。

《好员工不是天生的》 第三部分

跳出“盒子”思考问题

跳出“盒子”思考问题

“江海，公司决定让你带队到海口市去推销‘杏仁露’，并希望你们尽可能在短时间内打开那里的市场。”经理说。

“到海口去开拓市场？海南可是椰子的高产区呀，那里大街小巷都是鲜椰汁，我们北方的‘杏仁露’能打进那里的市场吗？”

在这里江海因习惯于“画地为牢”，从而把自己装进了“盒子”，他被表面现象迷惑了，甚至不愿去尝试就否定了经理的建议。事实上，任何事情都没有一成不变的，这就要看你从什么样的角度去看待它。既然有人把斧头卖给了布什；有人把梳子卖给了和尚；有人把珠宝卖给了世界上最节俭的皇后，那么，我们为什么要怀疑把杏仁露卖给海南人的可能性呢？

然而，在职场中，像江海这样的员工还大有人在。工作中出了问题，他们不知道运用自己的智慧去解决，而是等待领导或同事来“支援”；遇到了技术上的难关，不知道自己去尝试着攻克，而是抱怨上司不该让他这个非专业人士承担这项工作。当然，这样的员工在工作上很难取得大的成绩，在公司里也很难获得上司的青睐，因为没有创新，就没有竞争力，而一个没有竞争力的员工，上司又怎么会重用他呢？

日本一家电车公司每逢下雨天，售票员就会在车上广播“请不要忘了带伞”。但是，这种贴心提示却很少有乘客听得进去，因为大家每次听的都是这句一成不变的“广播词”。由于没有新意，只是例行公事，以至乘客出现听觉“麻木”，丢伞事件在电车上时有发生，而按照电车公司的规定，乘客丢失的东西乘务员发现后都得送到遗失物管理处，而且还要填一张繁琐的表，极其浪费时间。为此，电车司机和售票人都极无奈，可有没有办法。

又一个下雨天，一位售票员见自己虽然一次又一次地广播“请不要忘了自己的伞”，但仍有乘客把雨伞丢在电车上。因此，售票员决定私自改一下广播词。于是，当电车到了某站，乘客准备下车时，她说：“目前送到本车站的遗失物管理处的雨伞已超过 500 把。请各位下车时要记得带上自己的伞，祝你过得愉快。”这句温馨而且极富人情味的广播词播出后，乘客们很少再有人把雨伞丢在电车上了。

事后，这件事情传到了公司总经理那里，他不但没有责罚这位违反公司规定、私自改了广播词的员工，反而还奖励了她，并指示所有电车都改用这位售票员的广播词。后来，总经理又把她调到了总公司，成为一名管理者。

那么，电车公司原先的广播词乘客为什么没有“侧耳倾听”呢？就因为它单调，千篇一律。其实，要想达到提醒乘客的效果，就应该采取好的广播方式，如果在工作中例行公事，就容易陷入因循化，人一旦习惯了某些规矩后，就难有新的构想。所幸的是，这位售票员敢于打破陈规陋习，使工作质量得到了提高，自己也因此脱颖而出。

由此可见，只有成为创新者，才有机会超越别人。善于创造性地工作，是一个组织不可或缺的新生的重要力量。管理者都欣赏那些能够提出新思想，在工作中善于思考，并能打破桎梏，创造性地解决问题的员工，因为这不仅能快捷、有效地解决工作中的实际问题，还能提升工作质量，对企业加强竞争力做出贡献。

在现代企业里，管理者对于每一名员工的评价，不再仅仅局限于学历的高低、专业技能的优劣，而是非常看重其能否跳出“盒子”思考问题。在工作中，一名勇于变革、不墨守成规的员工，才是最受管理者欢迎的人。

好员工守则：

1、在工作中加强知识和经验的积累。

有关专家认为，知识和经验是创造构想能力的基础。任何行业上的创造、技术上的革新都是在丰富的知识和经验的基础上，通过创造性构想而成功的。一个人的经验越丰富，知识越渊博，创造性构想的思维就越活跃，丰富的知识、经验可以使人产生广泛的联想，使思维灵活而敏捷。

2、记录灵感思维。

或许你也有这样的体验：面对一个工作中的难题，费了很大精力，搜肠刮肚也没有想出解决的办法，但是当你走出办公室的一瞬间，却想到了一个绝妙的主意，难题迎刃而解。这一瞬间的意念，就是灵感思维，而灵感思维是创新的前提。因此，养成记录自己瞬间思维的习惯，对今后的工作有一定的益处。

3、用比较法来分析问题。

用比较分析法来思考问题，能尽快帮你跳出思维的“盒子”。面临抉择时，你可以坐下来将正反两方面的理由写在纸上进行分析比较；也有人习惯于用形象思维法，把设法解决的问题画成图或列成简表。这样通过比较后，就很容易找到最佳的解决问题的方法。

《好员工不是天生的》 第三部分

打破常规，开辟新路

打破常规，开辟新路

创造性思维在工作中越来越重要，也越来越被人们所重视。身在职场，如果你想使自己的工作产生与众不同的效果，要想在竞争中立于不败之地，就应该有勇气打破常规，突破传统思维的束缚，并在工作中以一种全新的思维方式来思考问题。

那么，什么是创新思维呢？它是我们通过直觉、推理、灵感和实践而形成的最高级思维的一个过程。常规的思维方式就像一张“蛛网”，如果你不打破它，就会被它围困住，从而找不到解决问题的最佳方法。如果一个人在工作中思维灵活，善于打破一切常规，就能在出现问题时，以最快的速度，最佳的方式去解决。

在一次欧洲篮球锦标赛上，保加利亚队与捷克斯洛伐克队相遇。当比赛只剩下 8 秒钟时，保加利亚队以 2 分优势领先，按说已稳操胜券。但是，那次锦标赛采取的是循环制，保加利亚队必须赢球超过 5 分才能取胜，但是要用仅剩下的 8 秒钟再赢得 3 分，几乎是不可能的事情。

这时，保加利亚队的教练突然请求暂停，许多人对此不以为然，认为保加利亚队大势已去，被淘汰的命运是不可避免的，教练不管用什么方法都难以改变失败的结局。

暂停结束后，比赛继续进行。令人们意想不到的事情发生了：只见保加利亚队拿球的队员突然运球向自己篮下跑去，迅速起跳投篮，球准确地落入网中。这时，全场观众目瞪口呆，比赛时间到。但是当裁判宣布双方打成平局需要加时赛时，大家才恍然大悟。保加利亚队这出人意料之举，为自己创造了一次起死回生的机会。

加时赛的结果，保加利亚队赢了 6 分，如愿以偿地出线了。

假如保加利亚队还是采用传统的思维方式，它能赢得那关键的 6 分吗？不能！

由此可见，创造性思维比常规思维能更好、更快捷、更有效地解决问题。

在一般情况下，很多人在工作中还是习惯用常规的思考方式去考虑问题，因为他能使人在面对同类或相似问题的时候，由于有经验可以借鉴，能省去许多摸索的步骤，能少走弯路，从而减少精力和时间的耗费，还可以提高做事的效率。但是，常规的思维也有它消极的一面，即在解决问题的过程中，它也有可能束缚和阻碍我们，并且还容易使人陷入一种陈旧的思维模式中，不敢也没有勇气进行新的尝试，这样就不可能在工作中有新的突破。因此，当常规思维已无法适应新的变化时，就要另辟蹊径，用超常规方法去解决问题，才能化弊为利，使问题得到最圆满的解决。

当然，提倡创造性思维并不是鼓励你不顾实际情况，盲目地去求新求异，这样就达不到预期的效果，甚至会把事情弄得更糟糕。正确的创造性思维，应该是经过全面思考，反复权衡后再作出的决定，绝不是草率、马虎的去尝试。只有具有可行性的创造性思维才能在工作中去应用，才能帮助你解决实际问题。

心理学家的研究表明，我们所使用的能力，只有我们大脑内储存的能量的 2%~5%。因此，勇于打破常规，创造性地解决问题是每个职场人士必须做到的。

“文明的历史，基本上乃是人类创造能力的记载。”阿斯本这句话虽然简单，却深刻地说明了人类创造能力的重要性和必要性。由此可见，创造性人才是各个用人单位必“争”的人才，而固步自封、因循守旧的人只能成为时代的落伍者。

好员工守则：

1、要有改革的意识。

这里指的改革，是狭义的，即指善于发现工作中的问题，并提出切实可行的方案。一个公司不管发展得多么完善，其日常经营或生产中有待改进、改善的地方肯定还有很多，而一个员工要想有所作为，提出具有建设性的意见或建议，他就要具备常人所不具备的思维，去发现公司经营活动中有哪些地方不合理或是需要提升。比如，换一种宣传方式，对产品的销售更有利；车间的机器要通过什么样的维修方式，才不影响正常生产……然后根据这些问题，提出有针对性的改良方案。

2、要有抗挫力。

在创新过程中，挫折和失败是不可避免的，培养抗挫力是创新的前提。面对挫折，好员工能以平和、坦然的心态去面对，并具备“屡败屡战”的精神，决不放弃，这样就会缩短与成功的距离。

3、善于联想。

拿破仑曾说：“想象支配人类。”想象力是人的伟大之处，只有根据事情展开联想，我们就能有所创新。比如，我们看到一条菜青虫卷曲着身子从斜面滚下去，普通的联想就会认为菜青虫找到了一个最

快捷的行走方法；但如果再加以联想，我们就能联想到滚动的圆环，飞驰的车轮；再进一步联想，可能会联想到菜青虫滚动的轨迹也许与某一颗行星的公转轨迹相似；也许是因为外界的刺激才促使菜青虫改变了行走的姿势。当你在工作中善于展开联想，并全力以赴、坚持不懈地去为之奋斗时，理想就有可能变成现实，而这对个人职业生涯的发展，无疑会起到促进作用。

《好员工不是天生的》 第三部分

把复杂的工作简单化

把复杂的工作简单化

同一件事情，让不同的人去做，有的人能在很短的时间内，用最简单的方法去完成；有的人则借助各种工具，借鉴别人成功的以验，用了很长的时间还没有找到答案。这是为什么呢？其中最关键的因素就是两者的思维方式不同，前者遇事喜欢简单化，喜欢用最简单、快捷的方式去解决问题，而后者则拘泥于形式，以为复杂就是完美，就是智慧。其实不然，只有将问题简单化，学会砍削与本质无关的工作，抓住根本，用最简略的方式对问题进行表述，才是精英员工们解决问题时最常用的方式。

有一个大家都很熟悉的故事：

一次，爱迪生让助手帮助自己测量一下一个梨形灯泡的容积。事情看上去很简单，但由于灯泡不是规范的圆形，而是梨形，因此计算起来就不那么容易了。

助手接过后，立即开始了工作，他一会儿拿标尺测量，一会儿计算，又运用一些复杂的数学公式，可几个小时过去了，他忙得满头大汗，还是没有计算出来。就在助手又搬出大学里学过的几何知识，准备再一次计算灯泡的容积时，爱迪生进来了。他看到助手面前的一叠稿纸和工具书，立即明白了是怎么回事。于是，爱迪生拿起灯泡，朝里面倒满水，递给助手说：“你去把灯泡里的水倒入量杯，就会得出我们所需要的答案。”

助手这才恍然大悟：简单就是高效！

这个故事看似简单，却能给职场人士一些重要启示：

第一，凡事应该探究“有没有更简单的解决之道”。在着手从事一件工作时，要先动脑，想想这件事情能不能用更简单的方法去做，而不是急急忙忙去动手，以致白白忙碌了半天，却解决不了任何问题。

在一些人的印象中，思维方法总是与复杂联系在一起的。他们凡事总往复杂的地方想，而且以为解决问题的方式越复杂就越好，以致钻进“牛角尖”里无法出来。事实上，学会把问题简单化，才是一种大智慧。下面这个例子就说明了这个道理。

某大学的一个研究室里，研究人员需要弄清一台机器的内部结构。这台机器里有一个由 100 根弯管组成的密封部分。要弄清内部结构，就必须弄清其中每一根弯管各自的入口与出口，但是当时没有任何有关的图纸资料可以查阅。显然这是一件非常困难和麻烦的事。大家想尽了办法，甚至动用某些仪器探测机器的结构，但效果都不理想。后来，一位在学校工作的老花匠，提出一个简单的方法，很快就将问题解决了。

老花匠所用的工具，只是两支粉笔和几支香烟。他的具体做法是：点燃香烟，吸上一口，然后对着一根管子往里喷。喷的时候，在这根管子的入口处写上“1”。这时，让另一个人站在管子的另一头，见烟从哪一根管子冒出来，便立即也写上“1”。照此方法，不到两个小时便把 100 根弯管的入口和出口全都弄清了。

第二，合适的才是最好的。

在工作中遇到问题时，一部分人错误地认为，想得越多就越深刻，写得越多就越能显示出自己的才华，做得越多就越有收获，而全然不顾事实，一味盲目地追求多，却不知道，只有“合适”的才是最好的，否则，再多，不合适，又有什么意义呢？

美国独立前，人们推举富兰克林和杰弗逊起草独立宣言，由杰弗逊执笔。杰弗逊文才过人，最不喜欢别人对自己的东西评头论足。

杰弗逊将文件交给委员会审查时，在会议室中等了好久都没回音，于是非常急躁。这时富兰克林给他讲了一个故事：一个决定开帽子店的青年设计了一块招牌，写着“约翰帽店，制作和现金出售各种礼帽。”然后请朋友提意见。

第一个朋友说，“帽店”与“出售各种礼帽”意思重复，可以删去；第二位和第三位说，“制作”和“现金”可以省去；第四位则建议将约翰之外的字都划掉。

青年听取了第四位朋友的建议，只留下“约翰”两个字，并在字下画了顶新颖的礼帽。帽店开张后，大家都夸招牌新颖。

听了这个故事，杰弗逊很快就平静下来了。后来公布的独立宣言，的确是字字珠玑，成为震动世界的传世之作。

可见，“多”不一定就是好。很多时候，“多”是累赘，“多”是画蛇添足，“多”只会使你更忙，更没章法。因此，凡事“合适”即可，不要盲目求多、贪多，否则，事情就有可能搞成一团乱麻，从而理不出头绪。

在工作中，我们也应该学会把复杂的事情简单化，这样在更好地解决问题的同时，又大大地提高了工作效率，何乐而不为呢？

好员工守则：

1、经常梳理自己的思路。

很多人在工作中费了九牛二虎之力，最终却没有完成任务，或是没有保证任务的质量，这其中的原因就是没有梳理自己的思路，没有学会删繁就简，不懂得用简单的方法去解决问题，往往比书本知识更可靠，更快捷。

2、不要照搬书本知识。

知识是“死”的，而工作中的问题是随时发生的，是“活”的。要灵活运用知识，知识才能成为我们手中解决难题的“钥匙”，如果生搬硬套、照本宣科，则会成为禁锢我们思维的“牢笼”。

3、抓住事物的本质。

弄清问题的真相后，再寻找解决的办法，比什么都不了解和不经思考就去做，要更明智。

4、不要迷信权威。

尊重权威但不能迷信权威。每个人看问题的角度不同，解决问题的方式就不一样。很多时候，普通人比权威更能客观地看待一件事情。因此，相信自己有能力解决，比盲从权威要可靠。

《好员工不是天生的》 第三部分

突破思维，不做经验的奴隶

突破思维，不做经验的奴隶

创新，不仅仅是员工的事情，身为公司的管理者，具备创新意识的，甚至比员工更为重要，因为管理者每天面对的都是决定公司生死存亡的重大事情，如果没有创新思维，不用最具创意的方法去解决问题，那么公司就会因管理者的思想僵化而停止不前，甚至萎缩、退化，直至失去竞争力，成为同行业中的落伍者，而这一切，显然是管理者不愿看到的。那么，要避免这一现状的产生，管理者就必须“洗脑”，抛弃大脑中“发霉”“发臭”的陈旧思想，灌输进一些新鲜的、有活力的新概念。

美国著名心理学家丹尼尔·高曼说：“要想在事业上有所成就，将以有无创造性思维的力量来论成败。”而作为决定创造范围的想象力、变通能力，当然也就显得极为重要了。

的确，我们不妨看看联想的杨元庆、中粮集团的宁高宁、海尔的张瑞敏，他们哪一个是按照别人的经营理念，亦步亦趋，模仿他人把企业做大、做强的呢？一个成功的企业管理者是决不会完全沿袭他人

的管理方法去经营自己的企业的，否则企业就会失去活力，失去竞争力。著名企业家靳羽西的成功就证明了这一观点的正确性。

靳羽西无论是从当初创建羽西电视制作公司还是到 2004 年成为世界最大的化妆品公司欧莱雅的副总裁，每做出一次决策，她都没有沿袭别人的方法，而是独具慧眼，善于打破传统思维，善于变通。

20 世纪 80 年代中期，靳羽西在美国的事业正如日中天，但她并没有满足，而是开始寻找新的突破口，想在另外一个领域里也有所突破。数次来中国后，善于观察、善于思考的靳羽西发现，中国女性很少化妆。

其实，在当时，中国女性很少化妆的现状肯定不只是靳羽西一个人看到了，世界各大化妆品公司也肯定注意到了，因为没有谁能忽略中国这个世界上最大的市场。但是，这些化妆品公司的 CEO 们却偏执地认为，中国刚开放不久，大部人的生活水平还不是很高，而且中国女性思想较传统，不可能在化妆品消费上有大的突破，如果在中国做化妆品，前景肯定不乐观，因此大多数企业都持观望态度。即使市面上有一些西方国家生产的化妆品，但并不适合中国人的肤质，因为西方人用了很漂亮的粉底和彩妆，结果这些东西用在中国人脸上，并不能突出美感，反而引起消费者的排斥。

但是，靳羽西却没有被这表面现象迷惑，也没有被传统思想束缚。她想，爱美之心人皆有之，中国女性也不例外。如果自己在中国开办一家化妆品公司，并致力于改变中国人对化妆品的看法，那么，化妆品在中国的前途是不可估量的。

于是，富有创新意识的靳羽西决定到中国的上海创办自己的羽西化妆品公司。对于靳羽西的决定，她周围的人都理解，因为他们普遍认为中国女性不懂得使用化妆品，而且西方国家的化妆品登陆中国并没有成功的先例。对这些善意的提醒，靳羽西有自己的独到的看法，她不但认为中国女性最终会接受化妆品，而且市场还是巨大的。而某些化妆品公司之所以不成功，是因为他们因循了传统的方法，既没在消费者中宣传化妆品对提高女性魅力的重要，又没有强调美对提高自信有帮助，更是不合时宜地把西方国家适用的化妆品全套搬到了中国，因此消费者不接受也是必然的。

通过调查、总结、思考后，靳羽西决心要走一条与众不同的路，她摒弃了适于西方人使用的化妆品配方，转而根据东方人的肤质来研制、生产适合东西方人使用的化妆品。在公司成立之初，靳羽西就打出了羽西品牌“专为亚洲女性设计”的口号，这句口号生动而且温馨，加上其他方面的宣传，很快就唤醒了中国女性的爱美之心。于是，羽西化妆品顺利地在中国站稳了脚跟，并迅速发展壮大，成了中国女性化妆品的最爱。

毫无疑问，羽西化妆品公司的成功与她敢于突破传统思维，善于从别人忽略的事情中发现有利于自己的因素有极大的关系。假如靳羽西被传统思维、经验所束缚，认为中国女性不喜欢化妆，她就发现不了中国这个大市场；假如她不善于变通，而沿袭其他西方公司的老路，把适于西方人使用的化妆品搬到中国，那么中国也会成为她的“麦城”。但是，今天的羽西品牌已是中国化妆品市场最具竞争力的品牌。这一切都证明了打破传统思维的枷锁，不盲从，不跟风，有自己独到的见解，对企业的管理者来说是多么的重要。

管理者守则：

1、要树立“守旧是死，创新才是生”的经营理念。

作为企业的经营者，不仅要有敢想、敢做的气魄，更要有创新精神。一个守旧，不敢有丝毫突破，并且思想僵化、丝毫不敢也不愿意创新的经营者，只会把企业这条大船带进“死海”，而不是“蓝海”。

2、适当的冒险。

“稳”是管理者的一种经营策略，在一定条件下能使企业规避风险，但是“稳”绝不是经营企业的惟一良方，有时候，适当的冒险是必要的，有价值的。如果没有一点冒险精神，凡事都小心谨慎，就会使自己裹足不前，而不敢尝试，就不会有突破，没有突破，就没有生命力，竞争力。

3、不要一味模仿。

在企业的经营过程中，适当的模仿可以少走弯路，但一味地模仿绝不会获得成功。美国前总统罗斯福的施政方针，绝少依照白宫中前辈的政策。做过警察、行政人员、副总统、总统的罗斯福，认为“世事如棋局局新”。因此，罗斯福在处理事情时，绝不摹仿别人，终于获得了惊人的政绩。

由此可见，不管在什么行业，一味模仿，做别人经验的奴隶，只会给公司和自己带来麻烦，甚至是灾难。而一个成功的管理者，必定是一个突破传统、善于创新的人。

《好员工不是天生的》 第三部分

让每一天都成为杰作

第七章 没有最好，只有更好：凡事全力以赴

我做任何事情都全力以赴，尽情地工作，尽情地享受。我接受的准则之一就是做事情要付出 120% 的努力，如果我发觉做这件事情值得，我就完全投入地去做。

-----特里·诺里斯

成功意味着最大限度地发挥你的能力，包括你的体力、智力以及感情和精神的力量，而不论你做的是什么事情。

-----爱德华·贝内特·威廉斯

让每一天都成为杰作

通常人们都会作这样的计划：这个月我要完成年销售总额的百分之二十；这个季度我要把试验的数据全部整理出来；今年我计划在车间全面推动 AFS 计划……毫无疑问，这样的计划都很精彩，但是这些计划的制定者都忽略了一个关键的细节：要达到任何目标所需要的努力，它来自于每一天的勤奋工作，以及对每一件小事、每一个细节的积累，和把每一件事情都做到极至。当我们让每一天都成为杰作时，一个月，一个季度，一年的目标，就会成为现实。

但是，我们很多人在工作中都有这样的习惯：忽视今天，而总想着还有明天、后天……事实上，要想成为优秀员工，不是一天、两天表现得出色就可以，它需要你几年、几十年如一日地认真对待工作，认真过好每一天，把每一天都当成考试。如果你今天在办公室上网聊天白白度过，而把要做的事情拖到明天、后天，那么，你虚度的光阴就如梯子上少了一个个横档，没有这些横档，你又怎么能爬上梯子的顶端呢？

因此在工作中，有了好的计划后，我们就要通过每一天的努力，去一步一步地实现它。谁先悟透了这个道理，谁就能在职场中胜出。

“赵明，你的选题社里已通过了，并且被列为今年的重点推出项目，你就准备下一步的工作吧。”某出版社里，编辑部的吴主任对赵明说。

“真的？我的选题被列为了重点项目？”赵明兴奋地问。

“是的，我和社长、总编辑都认为你是我们出版社最有才华的编辑，以后社里就由你们这些年轻人挑大梁了。你好好努力，赶紧联系有这方面专长的作者，要快，社里希望能赶上9月份的订货会。”

“没问题，我一定会完美完成这个任务的。”赵明说完，满脸都是兴奋之情，他明白如果自己策划的选题被社里列为重点，自己的前途就一片光明了。一想到这里，赵明心里就激动起来，他仿佛看到年终大会上，鲜花、掌声、奖金、升职等正一一向他招手……

进了自己的办公室后，赵明拿起通信簿，想挑选一名有经验、文笔好的作者来完成这个选题。当翻到第三页时，他发现了一位老同学的名字，想起好久未和他联系了，便拿起电话，拨通了对方的号码。碰巧那位老同学正在家休年假，闲得无聊，当接到赵明的电话后，他们便猛侃起来：从时下股票的变化，到2008年的北京申奥，再追忆大学时的一些轶闻趣事。

当赵明放下电话时，午餐时间到了，他想：“自己要吃饭，作者们也得要吃饭，这个时间就不要打扰他们了，下午上班时再联系他们也不迟。”于是，就在赵明坦然地走向食堂时，同事刘晓走过来拍了

一下他的臂膀，说：“兄弟，听说你的选题被社里列为今年的重点，可喜可贺呀！你才来社里一年多，就遇上这等好事，我们是不是该到外面去庆祝一番？”

“我当然愿意，可是下午还得上班呢。”赵明其实很想在同事们面前炫耀一下自己，嘴里虽然这么说，却拉着刘晓悄悄地到街上的一家餐馆“庆祝”去了。

也许是太兴奋，也许是不胜酒力，三杯酒下肚后，赵明就晕晕乎乎了，最后还是刘晓把他搀扶回了办公室。就这样，一下午赵明爬在自己的办公桌上，呼呼地酣睡了起来，联系作者的事情被他忘到了九霄云外。

第二天上班整理办公桌时，他才想起联系作者的事。可是就在他拿起电话簿时，主任进来告诉他，社里召开紧急会议，让他马上去会议室，联系作者的事只好搁置起来。没想到这会一开就是一上午，下午赵明又被网上直播的NBA球赛迷住了，联系作者的事已被他忘得一干二净。

直到第四天上班时，主任问赵明：“你那个选题的作者联系好了吗？这事非常关键，你要经常和作者沟通，务必要在规定的时间内完成，但质量不得有半点马虎。”

“作者？，我还没有联系好呢。”赵明的语气低了下来。

“这几天你都在忙什么呢？”主任说完，转身而去。

问问自己，你在工作中是不是也常像赵明一样，把一个小时，甚至一整天都白白地浪费掉？你是不是也没有意识到：成功不是一蹴而就的，它需要你每一分钟、每一个小时、每一天都认认真真和踏踏实实地对待工作。当你在每一天都做出实实在在的成绩时，成功才会向你招手。一个忽视时间、浪费时间、不珍惜时间的员工，当他每虚度一天光阴时，机遇、成功也就会远离他一步。

如果一个员工能珍惜时间，把每一天的工作都做得很完美，成为好员工便不再是一件困难的事，这也正是平庸与优秀、失败与成功之间的分水岭。正如华罗庚所言：“凡在事业上有所成就的人，无一不是利用时间的能手。”

好员工守则：

1、惜时。

希腊有一位哲学家曾说：“最伟大的牺牲就是牺牲时间。”由此可见，惜时对于职场中的每个人来说都很重要。养成珍惜时间的习惯，你才不会虚度每一天，才会把每一天的工作都尽力做好。一个浪费时间的员工，绝不可能成为好员工。因此，时间应分配得精密，使每年、每月、每天和每小时都有它的特殊任务。

2、全力以赴。

不管做什么，都必须具备全力以赴的精神。如果手上做着一件事，心里又想着另一件事，或是放下手里最重要的工作，去做一些可做可不做的事情，那么每天的工作时间就会在你的反反复复中耗费许多。更为重要的是，每浪费一天时间，你成功的契机就少一次。

《好员工不是天生的》 第三部分

第一次就把事情做对

第一次就把事情做对

“第一次就把事情做对”，这几乎是每个企业对员工最基本的要求。但在工作中，有时即使是最简单的工作，还是有人一再出错。比如，某广告公司的员工就犯过这样的一个错误，在为客户制作的宣传广告中，将客户的联系电话中的一个数字弄错了。当他们把制作的宣传单交给客户时，客户由于时间紧，第二天就要在产品新闻发布会上使用它，因此没有详细审核就接收了。直到新闻发布会结束后，在整理剩下的宣传单时，才发现关键的联系电话有错误，而这样的宣传单已发放了 5000 多份。

客户一怒之下，向广告公司要求巨额赔偿。由于错在己方，而且客户召开新闻发布会的费用的确巨大。无奈之下，广告公司只好按照客户的要求进行了赔偿。但事情并没有就此结束，这件事情传开后，

广告公司便在客户中失去了信誉，渐渐没有生意可做了，因为没有人再敢把自己的业务交给他们去做，害怕再出差错给自己造成麻烦和损失。

一次小小的失误，就把一家本来极有前途的广告公司打垮了。我们不妨设想一下，假如广告公司的员工在工作中能细心点，能一次就把事情做对，那么，这样的现象是完全可以避免的。

也许有人会说：“第一次没做对不要紧的嘛，我可以做第二次，做第三次。”是的，第一次没做对时可以重新做第二次，甚至是第三次，但是这样做既浪费时间又会浪费精力，假如没有及时发现错误，就会像上文中的广告公司那样，给自己和他人造成了损失。

“第一次就把事情做对”是著名管理学家克劳士比“零缺陷”理论的精髓之一。有位记者在华晨金杯汽车有限公司进行采访，首先映入眼帘的就是悬挂在车间门口的条幅——“第一次就把事情做对”。

由此可见，不仅仅是员工应树立“第一次做对”的观念，企业的经营者同样也应重视这个观念，无论是在做一件普通的工作，还是像经营一个企业这样的大事，都要抱着“第一次就把事情做对”的态度，惟有如此，才能尽量避免错误发生，才能尽量减少损失。

“第一次就把事情做对”，虽然企业如此要求自己的员工，但是，部分员工却错误地认为这个要求太苛刻，不近情理，因为“我们都是凡人，怎么可能不犯错误呢？”，有的员工甚至认为在工作中出现一点小错，是很正常的。比如，生产工人认为一个零件不合格，对公司并不能造成什么明显的损失，没有必要小题大做，因为规章制度中就允许合理的损耗。

但是，在很多成功的企业里，“第一次就把事情做对”不仅是可能的，而且是必须的。比如，在麦当劳，炸鸡腿、鸡翅的时间是用秒来控制的。少一秒，鸡肉没熟透，多一秒，鸡肉会显老。也就是说，无论多一秒还是少一秒，都会影响鸡肉的口感。因此，每个麦当劳员工都必须一次做对，因为顾客还在服务台前等着呢。福特公司也如此要求员工。在整条流水生产线上，每一个零配件生产出来之后，马上就被送去组装，因为没有库存，任何一个环节出了问题，都会导致全线停产，所以必须第一次就把事情做对，没有任何回旋或找借口的余地。

不过，管理者在要求员工“第一次就把事情做对”时，自身也要注意一些细节，比如在下达任务时，用词就要准确，切忌含糊、笼统，否则，模糊的语言就有可能造成员工错误地执行工作指令。

在一次工程抢险中，项目经理带领几个下属在紧张地工作着。这时，他急需一把螺丝刀，便对离自己最近的张敏喊道：“快，去拿一把螺丝刀来。”张敏飞奔而去。经理等了很久，张敏才气喘呼呼地跑了回来，他手里拿着一把小号的螺丝刀，“我认为你最需要的是这把，所以就拿来了。”

经理接过来一看，生气地说：“谁让你拿小号的，我要最大号的！你怎么连这点小事也做不好。”

张敏没有申辩，但显然地，他心里很不服气。项目经理这才意识到，自己让张敏去拿螺丝刀时，并没有告诉他自己需要多大号的。经理明白出现错误的根源在自己，因为他没有具体地说明自己需要什么样的螺丝刀。

于是，经理便缓和了语气，对张敏说：“我要的螺丝刀是工具箱内最大号的那个！”这次，张敏很快地就拿着经理要用的螺丝刀回来了。

从这件事情中可以看出，企业要想让员工达到一次把事情做对的标准，那么，只靠员工自身的努力还是不行的，同时还需要管理者的配合，例如给员工正确的工作指令；具体的、可量化的工作指标；完成任务的具体时间等等，这样再加上员工的努力，第一次就把事情做对才能成为现实。

好员工守则：

1、用“五星级”的标准要求自己。

只有高标准、严要求，才会在潜意识里就有“第一次就把事情做对”的愿望，并且能明白“一次做好”是必须的，不得有丝毫的马虎和折扣。当然，只提高认识还不够，关键是在做事时要细心、耐心、精心，当你用心去做每一件事时，做对的概率就会远远大于出错的概率。

2、正确理解上司的工作指令。

上司下达工作指令时，要认真聆听，如果上司说得较含糊，或自己没有弄明白，就一定要问清楚，然后再动手去做，这是避免出错的最佳方法。另外，如果觉得上司的指令不合理或自己有更好的方法，要及时与上司沟通，这样也能减少出错，切忌没明白工作指令，就急着动手去做，这样既浪费时间又耗损精力，而且费力不讨好。

《好员工不是天生的》 第三部分

无所畏惧地去争取胜利

拼尽全力，无所畏惧地去争取胜利

要想成为最好的员工，关键不在于看多少本《职场兵法》，也不一定要具有极高的智商，而在于全力以赴的努力，无所畏惧地去完成任务。成功者都有一个共同点：强烈的欲望、竭尽全力地把工作做好。

无论从事什么行业，要想成为最好的员工，我们应该秉持的惟一态度，就是不遗余力、最大限度地发挥自己的聪明才智去完成上级交待的任务。在战场上，一个战士的态度应如此；在球场上，一个球员的态度也应如此；在公司里，一个员工的态度也应如此！

姚明曾说：“篮球就是竞争，没有游刃有余的取胜方法，要拼尽全力、连爬带滚地争取胜利。”在身高上，姚明是中国篮球场上绝对的巨人，我们比不过他的身高，但是在工作中，我们只要全力拼搏，也能达到他对待工作的高度。

郑斌是北京某快递公司的一名员工。一次，公司让他把客户委托的一份文件送到一家销售公司，而且必须在下午 5 点钟前送到，因为 5 点钟一过，收件人就下班了。

郑斌接到任务时，已是下午 2 点了。当走出公司门口时，发现外面突然下起了大雪。郑斌心里着急起来，因为下雪，最容易堵车。果然，郑斌乘坐的公交车刚驶上三环路，就不得不减慢车速了，三环路上的车因路面滑，行驶缓慢，就像蜗牛在蠕动。郑斌在心里祈祷着车能快一点，可是车蠕动不到一站地，再也无法动弹了。原来这场罕见的大雪，下得又急又大，市政、交管都没有思想准备，以至整个城市的交

通顷刻间陷入瘫痪，虽然所有的交警都上岗了，但仍无济于事。当郑斌从车上的交通频道了解到这个讯息后，他想自己无论如何都必须把文件送到目的地，即使是步行也要送到。

于是，郑斌没有像其他乘客一样坐在车上等，而是立即下车，迎着风雪艰难地一步一步朝前走去。一路上，处都在堵车，无论是公交车、出租车，都“趴”在马路上，即使偶尔向前挪动一下，也是前行不到几米，又被迫停下。郑斌明白，剩下的路，只有靠自己的双腿了。

郑斌离目的地还足足有十几公里，这十几公里，如果像平常坐公交车就非常轻松，但是步行，特别是在下雪天，更要命的是有时间限制，那么这几乎是一件无法完成的任务。其实，郑斌是可以放弃的，他完全可以回到公司，因为回公司只有3站地的距离，他能轻松地走回去，而且不一定会挨批评，毕竟下雪是不可抗拒的因素，他也相信公司其他员工肯定有中途返回公司的。但郑斌并没有这样做，他想，既然自己接受了任务，就要克服一切困难去完成。

然而，就在郑斌下车走了不到两站地时，他脚底一滑，重重地摔倒在地上，而且扭伤了左脚，眼镜也不知掉到哪里去了。郑斌坐在雪地上用手揉了一会儿肿起的脚踝后，又开始在雪地里摸索起眼镜来。摸索了好一会儿也没找到，没有眼镜对他来说是寸步难行呀！郑斌只好向路人求助，一位好心人很快替他找到了眼镜。当郑斌感激地接过眼镜，准备戴上继续前行时，他发现眼镜右边的架子坏了，为防止它掉下来，他只好用手扶着。然而每走一步，扭伤的脚踝便钻心地疼痛，而且一只手还得扶着眼镜，走路也极不方便，尽管如此，郑斌还是没有放弃。

就这样，当郑斌拖着沉重的步伐赶到目的地时，他抬头看了一下对方公司墙上的钟，还差3分钟就到5点。郑斌心里很欣慰，他甚至忘了左脚的疼痛，麻利地从包里取出文件……

当收件人签完字时，他对郑斌说：“好样的，年轻人，说实话我还以为今天收不到这份文件呢。外面下这么大的雪，没有几个人愿意用步行代替交通工具的，你做到了，这就证明你的确与众不同！”

第二天上班，当郑斌把客户签字的回执条交给经理时，经理吃惊地对他说：“你送到了？昨天下大雪，全市大堵车，你是怎么送到的？”

“步行。”郑斌微笑着轻松地说。但他没有告诉经理，他的左脚因扭伤已肿得穿鞋都有点困难了。

半年后，快递公司进行人事调整时，郑斌被提升为主管。经理在宣布这一决定时说：“我没有理由不提升一个能拼尽全力，使出浑身解数去完成任务的员工。”

后来，郑斌谈到他从一名普通的员工成为主管时说：“做任何事情都全力以赴，都要付出 200% 的努力，用上所有的力量去拼搏，完全投入地去做，这是成功的惟一秘密！”

问问自己，你对工作是抱着怎样的态度呢？在执行任务的过程中，遇到阻力是竭尽全力，还是放弃？如果是前者，你一定能像郑斌一样成为公司的精英；如果是后者，你放弃了与困难作斗争的勇气与毅力，你也就放弃了品尝成功果实甜美的机会。

好员工守则：

1、充分发挥自己内存的力量。

在工作中遇到困难时，要最大限度地发挥自己的能力，要有一种锲而不舍的精神，要有一种坚持到底的信念。当一个人把自己的力量都发挥出来时，无论做什么都容易成功；如果一遇阻力就放弃，则什么都干不成。

2、不给自己留退路。

没有退路，就等于没有选择，没有选择，就会奋不顾身，就会竭尽全力地去拼搏，就会以一种大无畏的精神朝着目标前进。

3、具有创造卓越的“软”力量——行动。

没有行动，就没有结果。行动是解决问题和达成意愿的惟一途径。只有行动才可能实现目的。

4、学会适应。

做任何事都不是一帆风顺的。当突如其来的困难和出乎意料的挫折出现时，适应力强的人能立即做出反应，能拼尽全力去实现目标，而不是惊慌失措，畏缩不前。

《好员工不是天生的》 第三部分

集中精力做最重要的事

用心和集中精力做最重要的事

法国生物学家乔治·库唯说：“天才就是不断的注意。”用心和注意力高度集中与一个人的某项工作或事业是否能够取得成功有直接关系。著名科学家牛顿在工作中能用心和集中注意力，才能取得巨大的成就。牛顿每天做完实验时，总是通宵达旦，有时一连好几天都呆在实验室里，不接见客人和来访者，直到把实验做完为止。

法国著名作家巴尔扎克年轻的时候，由于经营不善，他的企业破产了。为此，巴尔扎克不得不搬进一间位于贫民窟里的小屋，并反思自己的失败是因为一直游移不定，今天对这个感兴趣，动手试试，明天又改行做别的，始终没有精力从事自己最喜欢的文学创作。因此，巴尔扎克下决心排除杂念，把所有精力都放在写作上。后来，巴尔扎克果然在文学上取得了巨大的成功。

由此可见，无论你是想当科学家还是文学家，做事都要把精力集中在一件事情上，一件事做完后再做另外一件，才有成功的可能。

一天，商场经理来到专卖渔具的柜台前进行突出检查，他问一位售货员：“你这里今天来的顾客多吗？”

“不多！经理。”售货员轻声地回答道。

“不多？到底有几个？”经理的语气带着明显的不满。

“一个。”售货员回答的声音更小了。

“你是怎么服务的？才一个顾客，你是不是只卖给了他一个 1 美元的普通钓钩？”经理的语气充满着火药味。

“不是这样的，总共卖了 59436 美元。”

“一个顾客就买了这么多东西？是真的吗？”经理的脸立即由多云转晴，他甚至拍了拍售货员的肩膀。

“首先，我卖给了那位先生一个普通钓钩。”售货员解释道，“接着卖给他一根钓杆和一只卷轴，然后我问他打算到哪里钓鱼。他说想去海里，所以我建议他最好拥有一条自己的船，那样既方便又可以带上家人。那位先生同意了，于是又购买了一条 20 英尺的小型汽艇。为了把那艘汽艇拉走，我带他到商场的汽车销售部，卖给了他一辆微型汽车。”

“你真的卖了那么多东西给一个只想买鱼钩的顾客？”经理仍然有些不相信地问。

“不是的，那位顾客最先没有买鱼钩的意思，他本来是到旁边的柜台为他患偏头疼的夫人买药的。我在旁边听到他和那位售货员的对话后，就上前对他说：‘先生，你的太太身体欠佳，工作之余，你如果有空，不妨带她去试试钓鱼，郊外的空气比城里新鲜，肯定对他的身体有好处。先生你也一定比我清楚，治病有两种方式，一种是用药物从肌体上治疗，就像你现在买阿斯匹林给你的太太一样；另一种就是精神治疗，比如垂钓，这也能达到一定的效果。如果两种方式同时用，效果应该是惊人的。’事情的整个过程就是这样的。”

“干得棒极了！小伙子。如果我们每个员工都像你这样，那商场的竞争力就会大大增加了。”

要想成为最好的员工，就必须用心和集中精力去做一件事，这是我们从卖渔具的那位员工身上学到的经验，也是优秀员工必须遵循的金科玉律。那些一次专心地做一件事，不让自己的思维随便转移到其他事情上或做了一半又放下的人，做什么都比别人更容易获得成功。

专心、用心，集中精力做好一件事，比同时做几件事更容易成功。但很多员工却没有意识到这一点，他们喜欢一会儿干这，一会儿干那，结果有时连一件简单的事情都做不好。任何人的精力都是有限的，

不可能同时做好几件事，但可以一次做好一件事。如果你记住这一点，并在工作中加以应用，就会更容易受到上司的青睐。

好员工守则：

1、学会给自己减少干扰。

有些人在工作中的注意力不集中，容易分散，是由于外界因素引起的。比如，办公桌太乱，或放着吸引自己眼球的东西（恋人的照片、全家福、小工艺品等）。因此，我们首先要清理自己的办公桌，把桌上与工作无关的东西放进抽屉；电脑在不用时要关掉。这样就能避免外界的干扰，从而一心一意地做自己的事情。

2、培养注意力。

注意力是对一定事物指向和集中的能力，它在活动中起着主要作用。培养自己的注意力，就能约束自己，克制自己，做事时就不会心猿意马。

3、养成在规定的时间内完成任务的习惯。

如果做一件事有时间限制，就会使自己有紧迫感，不敢松懈下来，从而能集中精力，专心地去完成。如果一味拖拉，就容易把一件事情做了一半就放下，或是做这件事时，心里却总想着另外一件事，这些都会影响工作的质量。

《好员工不是天生的》 第三部分

反应敏捷，速度决定成败

反应敏捷，速度决定成败

据说，海尔的张瑞敏曾提出这样一个问题：“石头怎样才能在水上漂起来？”结果答案各异：

有人说：“把石头掏空。”

有人说：“把石头放在木板上。”

.....

张瑞敏听后，一一摇头否定。

终于，有人站起来回答：“速度！”

“对！”张瑞敏接着说，“《孙子兵法》上说：‘激水之疾，至于漂石者，势也。’速度才是决定石块能否漂起来的关键。”

没有速度就没有一切！这不仅仅是张瑞敏一个人的认识，而是许多知名企业家的共识。关于速度，英特尔公司总裁安德鲁·格罗夫说：“归根结底，速度是我们拥有的惟一武器。”微软公司首席设计师比尔·盖茨说：“速度是企业成功的关键。”

的确，无数成功企业的经历证明：企业要想在市场竞争中创造优势并获得胜利的关键在于提高速度，只有具备快速反应能力的“时间竞争者”，才能更具竞争力，并能得到长足的发展！

“速度”对于企业来说，与它拥有资源的多寡、人才的优劣等一样重要。一个不重视“速度”的企业，肯定不是一个能健康发展和壮大的企业；一个不重视“速度”的管理者，在激烈的市场竞争中，只会永远处于下风。因此，一些睿智的管理者都非常重视速度，他们能在市场突变时作出闪电般的反应，迅速处理，既能使事情朝着有利于自己的方向发展，又能把对手远远地甩在后面。

2003年8月5日，印度一个非政府组织——印度科学和环境中心宣布，经他们的测试表明，可口可乐软饮料产品中的农药含量比欧盟规定水平高出36倍，百事可乐高出30倍。其中，他们在测试中检测到了农业杀虫剂林丹、多氯联苯、马拉硫磷。该中心还检测了美国的同类产品，但没有发现类似成分。

印度科学和环境中心主任纳拉因先生严正指出：“他们声称全球统一标准，但是这次检测证明这根本与事实不符！这些公司是在利用印度没有软饮料用水质量规定的法律漏洞。”

面对这起意外的足以置公司于死地的事件，可口可乐公司立即做出反应，态度非常坚决。公司的印度区总裁当天就联合百事可乐举行新闻发布会，否认了产品含超标农药的问题。

可口可乐印度区总裁古普塔反击说：“有人企图制造恐慌。我们质疑检测的方法，我们要邀请印度最著名的五名科学家重新审核。我们的产品绝对安全，绝对没有双重标准。”百事印度区总裁巴克希说，公司对所使用的地下水，采用全球测试标准，和美国、欧洲的一致。

面对严重的信用危机和最敏感的质量问题，由于可口可乐公司反应敏捷、行动迅速，最终没有造成什么严重的后果。

速度不仅仅是企业在解决危机时能迅速控制事态往坏的方向发展，在企业的每个角落里，速度都是最有价值的，都能给企业创造巨大的利益。比如，速度可以使企业率先主动出击，打开并迅速占领绝大部分的产品销售渠道；速度能缩短产品的开发周期，使市场有能力抓住机遇，也能大大减少风险；速度会让企业在产品和服务的技术进步方面领先于竞争对手，站在创新的最前沿。由此可见，速度已成为一个企业能否生存与发展的关键环节，那些不注重速度的企业，都会受到“时间”的惩罚。

联想是中国 IT 行业成功的领路者，它曾经创造了个人电脑市场上无数个第一。但是，其进军互联网时，由于运营思路缓慢，虽然与 AOL 成立了合资公司，成为中国 IT 界最豪华的“联姻”，并且有明星代言，有巨大的资金投入，但还是没有越过新浪、搜狐、网易等“大山”。

爱立信曾是手机行业的老大，由于在市场流行的新技术面前反应迟钝，结果市场份额一落千丈，最终被迫出局。

由此可见，速度能为企业制造“神话”，也是企业的超级竞争利器。谁忽略了速度，谁就会跟不上市场的变化。因此，任何公司和管理者都应认识到速度的价值，并不惜一切代价地提高速度。面对危机或机遇，效率低下、反应缓慢的企业最终会发现，在竞争开始，他们就已经输在起跑线上。

管理者守则：

- 1、处理问题要坚决果断。

在管理企业的过程中，经常会遇到这样或那样的问题。如果是在董事会赋予的权限之内的问题，管理者就一定要当场解决。如果总想着这个问题以后再说吧，放一放也不会影响到大局的，不当即立断，等到小的问题一个一个堆积起来，那么管理者就会每天带着一大包资料回家加班加点，弄得自己疲惫不堪，更为重要的是，这样容易使小问题复杂化，增加以后解决的难度，而且还会延误最佳时机。

2、减少不必要的制度和程序。

制度和程序在一定程度上能制约公司向不好的方向发展，并能修正某些错误，但是过多的制度和束缚，就会像章鱼一样，常常捆住了自己的手脚。当制度和程序减少时，对员工的干预也就自然减少，这样员工的工作自主性和独立意识就会加强，工作效率就能得到一定的提高。

3、“精兵简政”。

在企业里，如果职能部门太多，就会人浮于事，从而导致因组织结构不合理而影响信息流通和沟通方面的低效率。比如，职能部门之间的层层传递和反馈就导致了大量的时间浪费。

4、在企业内部建立“绿色通道”。

对于发生的一些大事、要事，可以让最了解情况的员工直接越级报告，而不必一级一级向上报告，这样就会节省流程，使管理者能在第一时间了解真相或市场变化，从而能迅速反应，快速决策。



职业经理 MBA 整套实战教程

MBA 经理教材免费下载 网址: www.mhjy.net