

一步实际行动比一打纲领更重要！

把工作 落实到末端

刘 洋◎编著



BAI GONGZUO
LUOSHI DAO MODUAN

 海潮出版社
Haichao Press

把工作 落实到末端

刘 洋◎编著



图书在版编目(CIP)数据

把工作落实到末端 / 刘洋编著. -- 北京 : 海潮出版社, 2016.1

ISBN 978-7-5157-0828-7

I. ①把… II. ①刘… III. ①工作方法—通俗读物
IV. ①B026-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 216082 号

书 名：把工作落实到末端

作 者：刘 洋

责任编辑：雷 婷

封面设计：朝圣设计·阿正

出版发行：海潮出版社

社 址：北京市西三环中路 19 号

邮政编码：100841

电 话：(010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746(邮购)

经 销：全国新华书店

印刷装订：北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本：710mm×1000mm 1/16

印 张：15

字 数：187 千字

版 次：2016 年 1 月第 1 版

印 次：2016 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0828-7

定 价：32.80 元

(如有印刷、装订错误，请寄本社发行部调换)

PREFACE 前言



所谓“做事到位”，就是把工作落实到末端，落实到最后一厘米、最后一秒钟、最后一个细节。每次失败的背后，都有工作不到位的阴影。正是由于某些部门和个人工作不到位，才使本来可以避免的失败不期而至，造成意想不到的损失甚至灾难。

工作者根据其受认可的程度可以分为5种：第一种是自动自发的员工，第二种是主动性不足但执行力强的员工，第三种是打折扣的员工，第四种是混日子的员工，第五种是没有成绩反而会带来不良影响的“烂苹果员工”。应该说，大多数人还是有一定的敬业精神的，至少为了薪水也会在工作上花些心思，所以混日子的员工是越来越混不下去，而总是问题缠身的“烂苹果员工”更是难有立足之地。但是执行力强的员工并不多，不要领导安排，能根据组织战略要求主动找事做的员工更是少之又少。

可以说，大多数工作者其实都是“打折扣的员工”，并不只是基层员工，也包括了一部分中高层管理者。他们总是说三步才走两步，甚

至只走一步，或者虽然不需要别人在后面推着走，但是做出事情的结果，总是要比标准差那么一截。事实上，“打折扣的员工”不仅大大伤害了自己的发展，更是大大损害了团队的业绩与生产力。

可以负责任地说，工作不到位，已经成为影响企业和个人业绩的最大瓶颈之一。要提升绩效，首先就要向这种“打折扣”的不到位行为宣战。

什么样的员工才是企业不可或缺的呢？他们有着以下的共同点：

在别人应付工作时，他们会以最负责的态度去工作；

在别人浅尝辄止的地方，他们会将工作做深做透；

当别人觉得“差不多”就行了时，他们却在谋求“零缺陷”；

当别人在让领导满意都难以做到时，他们的结果却要好到出乎上级意料；

当别人满足于“做了”的时候，他们却崇尚这样的原则——做好了，才叫“做了”！

取得超凡发展的因素有很多，如工作中不找借口的负责精神，自动自发的主动精神等等。但是在具体工作上，把工作做到位，落实到末端，却是成功最成功的因素，因而应该成为每一个工作者最重要的行动指南。

CONTENTS 目录



第一章 提高责任心

树立积极的工作心态	3
在工作时充满热情	6
干一行爱一行	9
工作意味着责任	12
尽职尽责不计付出	15
责任胜于能力	18
负责到底落实到位	20
多问自己做得好不好	22
超越责任,才有进步	24

第二章 坚定思想认识

以主人翁心态对待工作	31
正确做事更要做正确的事	32
发现问题比解决问题更重要	34

抓住关键,对症下药	37
坚持自省反思	40
转换工作思路	43
运用逆向思考	46
遇到阻碍另辟蹊径	48

第三章 完善制度规范

建立健全工作制度	55
强化组织监督	58
开展绩效考评	59
优化工作流程	62
周密制订工作计划	64
用积极价值引导员工	65
维护良好工作氛围	68
树立榜样鼓励先进	70

第四章 发挥领导作用

领导者要以身作则	75
把握好上下级沟通	77
加强团队凝聚力	80
合理授权,分身有术	84
用人须职能相称	86
裁汰能力不足的员工	89
管理者不要事必躬亲	92
克服领导者的“时间危机”	95

第五章 提升执行力

没有执行力就没有竞争力	101
-------------------	-----

制订详细的行动方案	103
让计划富有成效	107
让工作更加系统化	110
抛弃“爱因斯坦情结”	112
运用 PDCA 循环工作法	114
让工作变得更简单	116
怎样简化工作	120
先解决容易的问题	123

第六章 疏浚沟通渠道

沟通有利于命令的执行	129
把工作交办清楚	132
多强调一次	135
消除沟通障碍	137
协调工作中出现的问题	140
冷静处理下属之间的矛盾	143
表扬和批评的艺术	146
多用建议,少用命令	149
养成与上级沟通的习惯	151

第七章 掌握工作技巧

布置高效办公室	155
融入团队能促进工作效率	158
及时清理办公桌	159
把你的钟表用起来	162
把握精力充沛的时间段	166
重要的事情要先做	169

制订工作时间表	172
摆脱文山会海	175
第八章 保持工作效率	
避免拖延工作时间	181
不要犹豫不决	184
克服完美主义	187
养成珍惜时间的习惯	190
培养高效时间观念	193
不要让工作中断	196
加班不是好习惯	198
第九章 重视细节管理	
细节隐藏着天堂	205
“小细节”与“大机会”	207
以“小”博“大”者强	210
关注细节,拥有财富	213
完美态度,完美细节	215
重视细节,机会才不会溜走	218
小事情就是一切	221
点滴积累,成就人生	224

第一章

提高责任心

古书上说：“政如农功，日夜思之，思其始而成其终。”对于工作者来说，落实工作是一种义务、一种使命、一种职责。强化职责是推动工作的关键，再好的制度也要有人去完成，因此在工作中要做一个有责任心的人。工作上有千招万招，不落实就等于没招；这能力那能力，不落实就等于没能力。要坚持在狠抓落实上下工夫，常思落实之责、常谋落实之策、常抓落实之事、常求落实之效，努力使工作思路和落实措施配套衔接，才是将工作落实到末端的根本。

树立积极的工作心态

19 世纪的英国政治家查尔斯·巴克斯顿说过：“经验显示，成功多因于赤忱，而少出于能力。胜利者就是把自己身体和灵魂都献给工作的人。”工作心态直接决定着日常工作的落实甚至个人事业的发展。一个总是希望自己能赚更多钱，工作上却不严格要求自己甚至我行我素的员工无疑是无法得到重用的。这种心态与做法于公于私都毫无裨益。

那么，什么是积极的工作心态呢？在工作中所体现出来的对工作的认同感和参与感，将工作看成了自己的事业而并非一个简单的养家糊口的职业，这就是积极的工作心态。它是人对工作价值的认可。只有能够全面理解工作价值的人才能找到高效的工作落实方法，才能取得事业上的成功。

有这么两个小伙子，汤姆和杰瑞，同时受雇于一家蔬菜店。他们的起点相同，但是过了几个月，老板给杰瑞涨了工资。汤姆觉得自己也很努力工作，却没有加薪，遭受不公正待遇，就到老板那里发牢骚。

老板耐心地倾听了汤姆的抱怨，然后对他说：“这样吧，让我们来看看你的表现。你现在到批发市场去，看看今天早上有什么卖的。”

汤姆去了批发市场，很快回来向老板汇报说：“今早只有一个农民拉了一车土豆在卖。”

“有多少？”老板问。汤姆赶快又跑到批发市场，然后回来告诉老板一共有 40 袋土豆。

“价格是多少？”汤姆又第三次跑到批发市场问来了价钱。

老板对累得气喘吁吁的汤姆说：“好，现在你来看看杰瑞是怎么做的。”他把杰瑞叫来，下达了同样的指示。过了一会儿，杰瑞回来汇报说：“市场上只有一个农民在卖土豆，一共 40 袋，每袋 100 块。土豆质量还不错，我就带回来一个样品。不过农民说明天会有又好又便宜的西红柿，不知道您是不是感兴趣，所以我把那个农民也带来了，他现在正在外面等着呢。”

老板转向了汤姆，说：“你现在肯定知道为什么杰瑞的工资比你高了吧？”

正因为杰瑞有着积极的工作心态，而不是像应付差事一样，老板让做什么就做什么，所以他的工作才高效而又有成就，自然也值得老板付出更多的薪水。

积极的工作心态不但能帮助我们高效地完成本职工作，还将帮助我们得到机遇的青睐。当你把以下几种积极的工作心态带入你的工作中时，你就会重新认识工作的价值。

首先，要有主人翁的心态。不管公司处于什么样的状态，你都愿意全力以赴，这就是主人翁的心态。相对而言的就是仆人心态，把自己当成企业的仆人，只是在为别人被动地工作，自然也体会不到工作的快乐和成就感。要想成为一名优秀的员工，就应该把公司的事情当作自己的事情，用主人翁的心态去面对工作。

其次要有干事业的心态，要用前瞻性的眼光来对待自己目前正在从事的职业，认识到在做好工作的同时，实际上也是在开拓自己的事业。只有在工作中多一分积极、多一些努力、多一些合作和忍耐，才能在一次次的超越过程中拓宽视野，积累才能。

最后要有对自我负责的心态。工作不是为老板做，而是为自己做，在工作的过程中不仅要有热情，同时对结果负责，这也是对自己的人生负责。只有意识到任何工作的最终目的都是为了自己，才能够真正

地投入到工作中去。

相应的，我们也要努力避免消极工作心态的侵蚀，这些消极的心态会拖住我们腿脚，让我们步履维艰。

最常见的消极工作心态是认为自己的工作单调而乏味。由于分工的需要，几乎所有的工作都是机械重复的，比如，秘书打完一篇稿子又打一篇，医生动完一次手术又动一次，电影明星拍完一个镜头又拍另一个。同样是在重复，但结果却大不一样。同样一份工作在你看来简单乏味，但是在别人看来却很有可能趣味盎然；有些人在重复中迷失了自己，整天抱怨，而有些人却能够在重复中找到工作的乐趣并在事业上取得成功。所以真正枯燥乏味的不是工作，而是你对待工作的态度。

其次，认为自己是“工作机器”。无须否认的是，由于从事琐碎、重复的工作，很容易让人觉得自己就像一台工作机器。但这仅仅是“像”，也就是意味着“还不是”。所以正确地看待自己以及自己的工作才是工作轻松愉快的保证。

整天抱怨自己没有休息、娱乐时间的人并不是一个优秀的工作者，也永远没有机会成为一个优秀的工作者。高效的工作者懂得在工作与娱乐之间进行适当的心态调节，他们很少觉得自己是一台工作机器。其实我们可以换一个角度去看待工作和娱乐的关系，两者都是你的生活，爱你的工作就像爱一个人一样，开始的时候可能沉迷在新鲜、刺激中，但长远的爱一定是发自内心的选择。工作并不是一边在热带海滩上享受，一边伸手接过工资，而是要对其投入所有的爱、活力和创造力，只有这样，你的工作才是对自己有价值的。

每一份工作，或者说每一个工作环境都无法尽善尽美，但其中都存有许多宝贵的经验和资源可以任你收获，无论自我成长的喜悦、失败的沮丧、和善的工作伙伴还是永远在刁难你的客户，这些都是事业



成功路上必须学习、经历的感受，同时也是人生的巨大财富。积极的工作心态是事业成功的基础，它能使你勤奋敬业、脚踏实地、戒除浮躁，也能提升你的进取心和创造力，使你在困难和压力面前毫不畏惧，同时不断地提升自我价值。如果你能每天怀抱着积极的心态去工作，你就会收获很多。

在工作时充满热情

“如果一个人不能在他的工作中找出点儿浪漫气氛来，这不能怪罪于工作本身，而只能归咎于做这项工作的人。”这是美国钢铁大王安德鲁·卡内基给工作者们的忠告。

工作难以落实，重要原因之一就是对工作对工作缺乏热情。试想，当你冷漠地出现在办公室里，案头的工作对你而言就像是一具枷锁，使你厌倦，又怎么能愉快地去完成它们呢？

世界上有好多人专为薪水而工作，他们不尊重自己的工作，不把自己的工作看成是创造事业的要素，发展人格的工具，而视为衣食住行的供给者，认为工作是生活的代价，是不可避免的劳动。工作固然能解决生存问题，但是比生存更贵重的，是在工作中提升自己的潜能，展示自己的才干。如果工作仅仅是为了生存，那么生命的价值也未免太低了。如果你能够做到不为薪水而工作，那么你一定可以体会到工作的乐趣。

许多人因为所得的薪水，在他们看来低于自己应得之数，于是在工作时故意使工作的数量恰好与所得的薪水“两讫”为度，他们对工作故意采取一种躲避不及的态度。其实，成功不在于工作本身，而是

面对工作的态度。只要懂得转换工作的心情，把原本枯燥乏味的工作当成有趣的游戏进行，自然可以做得轻松愉快。没有人可以保证你每天都能够做自己喜欢的工作，就算你有跳槽的本领，也不可能找到完全符合自己兴趣的工作。因此，每一篇“求职者须知”都告诉你要适应工作，而不是让工作来适应你。所以，我们在面对自己不喜欢的工作时，也要保持一定的热情，把工作与兴趣结合起来。

几乎每个人心中都规划着事业上的宏伟蓝图，渴望着在自己所从事的工作岗位上施展自己的才华，实现自己的远大抱负。但是，并不是所有的人都能够找到真正适合自己的工作。事实上，很多人很快就会发现自己所从事的工作过于枯燥，于是慢慢开始迷茫、退缩，产生厌倦情绪。然而对于同样的工作，有人整天郁郁寡欢，抱怨自己的工作不好，但是也有人天天心情舒畅，把工作当享受。可见，我们需要做的并不是要急急忙忙地去寻找适合自己的新工作，而是要在你目前所从事的工作当中寻找快乐。

对待任何工作，正确的心态应该是：耐心去做这些单调的工作，培养出克己的心智。如果最初无法培养这种克己的心智，渐渐地便难以忍受呆板单调的工作，而一个又一个地调换工作场所，并慢慢地被调到条件差的工作岗位，逐渐成为无用的人。所以即便是单调且无趣的工作，也应该学习各种富有创意的方法，使该工作变得更为有趣且富有意义。

萨姆尔·沃克莱刚刚进入工厂时的工作就是日复一日地拧螺丝钉，就像《摩登时代》里卓别林扮演的那个工人一样。看着一大堆螺丝钉，沃克莱满腹牢骚，心想自己干什么不好，为什么偏偏来拧螺丝钉呢？他曾经想找经理调换工作，甚至想过辞职，但都行不通。最后他考虑能不能找到一个积极的办法，使单调乏味的工作变得有趣起来。于是，他和工友商量开展比赛，看谁做得快。工友和他颇有同感。

这个办法果然有效，他们工作起来再也不像以前那样乏味了，而且效率也大为提高。不久，他就被提拔到新的工作岗位。再后来，他成了火车制造厂的厂长。

那么，究竟该如何从工作中寻找快乐呢？变化繁多的游戏总比单纯的游戏来得有趣。同样的道理，富于变化的工作可使人们充分施展自己的才能，享受无穷的乐趣。其实，要在工作中寻找快乐只需要调整现在的作息或心态就可以了，有人曾经提出从 A 到 F 的 6 个具体建议。

A 代表采取行动 (Action)：在原来组织发生问题时，可以问自己可以做些什么，自己有什么选择，可以主动和上司沟通发生了什么问题，应该如何解决等等。

B 代表调整观念 (Belief)：如果行动计划无法实现，应该考虑调整自己的观念。例如设法使自己了解自己的处境“比下有余”。

C 代表宣泄情绪 (Catharsis)：如果被消极的心态缠得太紧，观念一时无法更改，可以找渠道把情绪抒发出来。心态管理就像治理洪水一样，最好能够疏导。

D 代表分心调剂 (Distraction)：用兴趣、爱好让你暂时转移注意力，这是避开压力很好的辅助策略。

E 代表发现意义 (Existentialism)：Existentialism 是哲学概念“存在主义”。也就是说，你必须好好地问自己，到底自己想要追求的是什么？你做的这个工作的意义是什么？这个工作对你还有没有意义？如果你连一点意义都找不到，也许就应该考虑换工作。

F 代表增强体能 (Fitness)：要给身体持续充电，重视饮食、营养、运动以及适当的医药，保持健康的身体。

倘若能把工作看成娱乐，就能以工作为消遣。而劳动和娱乐的不同点就在于思想准备不同：娱乐是乐趣，而劳动是“必做”的。假如你是职业球员，如果把注意力放在比赛的娱乐功能上，就可以和业余