

100位职业经理人 推崇的工作思维理念

- ★ 年度最值得推崇的员工培训巅峰之作
- ★ 一本员工素质培训的完美读本
- ★ 一本所有公务员、公司职员의必读书

做最好的员工

单位最需要的员工具备的99项基本技能

主编 / 尹丽丽



吉林出版集团有限责任公司

做最好的员工

单位最需要的员工具备的99项基本技能

主编 / 尹丽丽

常州大学图书馆
藏书章

 吉林出版集团有限责任公司

图书在版编目 (CIP) 数据

做最好的员工 / 尹丽丽主编. — 长春: 吉林出版集团有限责任公司, 2011.8

ISBN 978-7-5463-5659-4

I. ①做… II. ①尹… III. ①企业—职工—修养
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 168202 号

做最好的员工

主 编 尹丽丽

责任编辑 师晓晖

封面设计 文绍安

开 本 710 mm × 1000 mm 1/16

字 数 210 千字

印 张 16

版 次 2011 年 12 月第 1 版

印 次 2011 年 12 月第 1 次印刷

出 版 吉林出版集团有限责任公司

(长春市人民大街 4646 号 邮编: 130021)

发 行 吉林出版集团有限责任公司

电 话 总编办: 0431-85600386

印 刷 成都齐众字川印务有限责任公司

(成都市盐道街 5 号)

ISBN 978-7-5463-5659-4

定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

前言

企业的最终竞争力来自员工，作为企业的领导，只有不断培养出有自信的、优秀的员工才能保证企业在经营中不断创新，并把这种创新转化成新的竞争力，才能在残酷的竞争中立于不败之地。

造就优秀企业和出色员工最根本准则是什么？而又是什么让员工更优秀？

有人将公司比喻成一艘船，但公司更像一棵大树，看看下面这个非常形象的故事：

企业就像一棵树，树上攀爬着许多猴子，上面的猴子往下看，看到的都是笑脸，下面的猴子往上看，看到的都是屁股。如果有果子，总是最高处的猴子先吃到，它们吃了就要排出来，下面的猴子得到的总是上面猴子的粪便。当树上的果子快吃没时，上面的猴子就会用枝条打下面的猴子，以便赶走一些。在挥打中，猴子们往下一层层掉，你挤我，我压他，一片混乱。树木的枝条弄断不少，树干也几乎被折断，最后大都纷纷掉在地上。至于它们的赔偿，就是摇落在树下的一些果子。

猴子掉下去后，树的负担轻了，生活又开始恢复正常。

故事中的这些“猴子”，没有忠诚可言，无论是“上面的”，还是“下面的”，都各怀私心，都只想到让自己吃到果子，而没有考虑怎样使树多长果子。这样的“猴子”，理所当然要掉到“树”下去，被“树”抛弃。

如果把企业比喻为一棵树的话，那么企业的利润就是树上的果子。分析一下就会发现，那些只想自己吃到果子，不能与公司共命运同成长的员工，心中普遍存在两个错误认识：错误地认为个人利益与企业利益是对立的；错误地认为个人前途与组织前途没有关系。

现实中，很多人总是认为我为公司工作，公司发给我薪水，这是天经地义的事情。至于公司如何发展，与我没有任何关系。哪一天一旦公司走向衰落，我换个公司就可以了。持这种观念的人实在可悲。他们从来没有

认识到公司与自己的命运有着千丝万缕的关系，他们不知道公司的发展不仅有利于老板，更有利于自己。然而那些从破产的公司里出来的求职者总是很难受到别人的欢迎，而一位从一家优秀的公司退休的职员却会成为人人希望获得的人才。这其中的缘故也在于此。

如果每一个员工都把目光放长远一点，今天少索取一点，让企业发展更快，明天获取的就不会是这一点了，而是许多倍。很多人就个人利益与企业利益的冲突引申出老板剥削员工的理论。更有人说：“我不可能长久地呆在这个企业里，我不可能看那么长远，我就看现在，我不能容忍属于我的不给我。”

老板雇用一个人，即使不支付一分钱薪水，他也得为这个人付出高昂的办公成本。假如你是一个老板，一个不能为你创造价值的人对你说：“让我为你工作，我一分钱工资也不要。”你会接受吗？

经常问一问你自己，你给公司带来了什么？不要时刻想着自己被老板剥削了多少价值，而应该想想自己为老板创造了多少价值。如果换成别人，我是否比别人做得更好。不要时刻想着自己是在为老板打工，而应该把自己当成公司的主人。

企业和员工是一个利益共同体、风险共同体、命运共同体，企业的成长，要依靠员工的成长来实现；员工的成长，又要依靠企业这个平台。企业兴，员工兴；企业衰，员工衰。格兰仕是这样，海尔是这样，微软是这样，IBM是这样，沃尔玛更是这样，所有企业都是这样。

本书提出的建议很简单，就是想帮助在职场中打拼的青年人找到正确的做事方法，重新找回自信，从而提升工作业绩，最终成为公司最赚钱的员工。本书会引导你为公司做更多的贡献，让你在工作中收益更多。

目 录

第一章 积极的心态	001
1 学会积极地思考	003
2 别再想了，开始行动！	003
3 坚定、忍耐是通往成功的必由之路	007
4 选择提前一刻钟下手	010
5 工作上敢于特立独行	012
6 摒弃不良的工作习惯	014
7 抛弃每一根拐杖	015
8 练习自我管理的艺术	017
9 千万不要做恐龙	019
10 每天进步一点点	020
第二章 促成客户满意的技巧	023
11 满足客户的意愿	025
12 快速把握客户的兴趣集中点	026
13 精彩的重点示范	027

14	刺激客户的购买欲	029
15	用言语说服客户	030
16	应对不同类型的客户	031
17	每天都要替客户量体温	032
18	提供尽善尽美的服务	034

第三章 妥善处理办公室的人际关系 037

19	与人相处的基点	039
20	多表示同情与理解	040
21	尽可能地避免发生冲突	041
22	不要做被讨厌的人	043
23	美好需要距离	046
24	学会适当地恭维对方	047
25	微笑也是一种交际手段	048
26	控制自己的脾气	050
27	泰然应付逆耳之言	052
28	坦诚面对自己的弱点和错误	053

第四章 有效沟通的技巧 055

29	善于沟通是成功人士的共同特质	057
30	传达出自己的要求	058

31	让对方对你们的谈话感兴趣	059
32	让别人同意你的观点	060
33	重视别人的意见	062
34	倾听是有效沟通的重要手段之一	063
35	手势与姿态告诉我们什么	066
36	沟通以“诚”为本	068
37	直截了当，减少沟通中的误会	070
38	电话中的语言技巧	071

第五章 高效能人士的时间管理方法 075

39	树立正确的时间观念	077
40	高效的时间管理原则	079
41	过自律性的生活	080
42	合理安排工作日程	081
43	守时是一种美德	082
44	区分轻重缓急	084
45	减少你浪费掉的时间	086
46	有效地处理突发事件	088
47	使用别人证明有效的方法	089
48	在适当的时候做适当的事	090

第六章 谈判的技巧 093

- 49 不可不知的谈判规则 095
- 50 多一份情报多一分胜算 097
- 51 合理地提出你的要求 100
- 52 适时做出合理让步 101
- 53 对利益的出让心中有数 103
- 54 在诚信友好的环境下磋商 104
- 55 必要的时候学会拒绝 106
- 56 谈判就是要说服对方 111
- 57 巧妙地回答对方的提问 113
- 58 利用价格诱惑 114
- 59 把握成交的机会 116
- 60 减少上当受骗的可能 118

第七章 塑造完美的自我形象 121

- 61 树立完美的自我形象 123
- 62 做个时尚的白领女性 125
- 63 打造中国绅士 129
- 64 文明的举止 131
- 65 得体的谈吐 132
- 66 优雅的姿态 137

67	干脆利落的办事风格	144
68	第一印象足以决定胜败	146
69	成功的人都喜欢微笑	148
70	摘掉成年人的面具	149

第八章 商务礼仪 153

71	常用的基本礼节	155
72	电话礼仪	157
73	交谈的艺术	162
74	礼尚往来	165
75	赴宴的礼仪	169
76	公共场所礼仪	172
77	称呼	176
78	各国风俗礼仪和禁忌	177

第九章 商务写作的要点 185

79	日常文书写法	187
80	礼仪性文书写作	192
81	合同写作	195
82	书信类文书礼仪规范	199
83	公文的誊写和印刷	201

84	名片的制作	202
第十章	缓解压力的心理疗法	205
85	工作中你快乐吗	207
86	把失败当作成功	209
87	不断地拓宽你的兴趣	212
88	微笑是心理健康的润滑剂	214
89	幽默是生活波涛中的救生圈	217
90	宽容是难得的佳境	219
91	对付失望情绪的几种方法	223
92	勇敢面对生活中的应激	226
93	做情绪的主人	227
94	愤怒是一种心理病毒	229
95	有效地消除紧张	236
96	拒绝烦恼才会快乐地成功	238
97	轻松面对压力	239
98	把嫉妒变成动力	242
99	不要感叹生不逢时	244

第一章

积极的心态

我做事的态度，便是要把每件事都做好。即使是最微细的部分，也要彻底做好，一样事情不做到十全十美，我是绝对不会放松的。

——霍英东

一些因循守旧的人，在事业开始的时候，或有一刹那的光辉，但以后就慢慢沉下来，因为他们到了某个阶段，便开始知足了，或是自大了，觉得目前拥有的已经够了，可以顺水推舟，自然发展便是，何必要更新。行之有效的方法一套便足够，今天用这套，明天用这套，以后的每天都用这套，十年二十年甚至以后，都可以用这套。

具有成功潜质的人，绝不会自满。企业面对的宏观环境会不断地变化，成功的人会按照这些变化调整工作原则，不会一成不变。行之有效的法则，在环境转变之下，有时也有技穷之时。

不断求新的人，心智很活泼，没有定型定法，有什么样的挑战，就作什么样的调整，即使是在天下太平时，他们也在构想更多新方法和新意念，使业务不断地改善，击败对手。

有人说，人随着年纪的增加，思想就会改变。在少年之时，我们都会有反叛性格；年青之时，我们都会是改革派；在中年之时，我们都变成了保守派；到老年之时，就可能会变成反动派，反对任何改革，墨守成规。

作为合格的现代人，就要打破这一种心理上的障碍，这样才可以成为一个成功的胜出者。

1 学会积极地思考

一个“会失败”的信念将导致自己失败，然后再度坚信自己会失败，成为他生命中的失败循环线。

成功的想法导致成功，失败的想法导致失败，这是千古不变的定律。一台电脑没有软件就是废铁，一个人没有思想就是白痴。然而一个人的头脑中没有成功的思想，又如何能成功呢？所以我们看到很多人认真负责、吃苦耐劳、省吃俭用，到了五六十岁仍然一事无成，是因为他们缺乏积极的思考、正确的信念。

大部分人都有太多的负面思想，凡事都喜欢往坏处想，也就有太多的负面言谈，每天不是批评这个，就是抱怨那个，不是认为自己这个不行，就是那个办不到。这也难怪，大部分人都过着不理想的生活，原来这就是原因所在。你必须每天问自己：我今天有哪些思想？我现在有哪些思想？这些思想会造成哪些后果？这种后果是不是我想要的？假如不是，那我要什么样的结果？我必须怎样想，才能得到我想要的结果？假如你能经常这样，养成自我分析的习惯，你的人生一定会有大的改变。我们只有不断地积极思考，才能改变我们的人生。

成功的人都是积极思考的人，对凡事都抱着正面想法。用乐观的心态面对每一件事，是成功者的特质。相信你会用思想来改变你的命运。

2 别再想了，开始行动

不要老想着不劳而获，否则会使你一无所获。

每个人都会做梦。每个人都梦想着自己能够创业成功，而且，有些人关于自己的创业计划想得头头是道，第一步应该筹集资金，第二步是开办

企业，第三步是搞好经营管理，第四步是在用人方面一定要知人善任……

可是梦想终归是梦想，计划终归是计划，而目标终归是目标，它们都能变为现实，但却都不是现实。在目标和成功之间，在梦想与现实之间，在计划和结果之间，需要的是两个字：行动！

人这种动物是有惰性的，惰性就具体表现在做事拖拖拉拉上面。做事拖拖拉拉，主要就是指制定成功的计划不去采取行动，也包括已经认识到自己的缺点而不去改变，而这些都是成功的天敌。

做事情拖拖拉拉，就是指把不愉快或者已经成为负担的事情推迟到将来再做的行为。更严重的是，这样久了，拖拖拉拉就成为习惯。不管做什么，如果不拖拖拉拉，他反而不习惯了。所以，如果你是这样的人，从今天开始，你就应该意识到，做事拖拖拉拉，实际上是在浪费你的生命。如果你只是活在自己的梦想之中，活在计划之中，这其实也是在浪费着你宝贵的生命。

对于一个人来说，过去或现在的情况并不重要，将来想要获得什么成就才最重要，除非你对未来没有设想。

心理学家告诉我们，人真正追求的目标并非是一种安逸的生活状态，而是朝着目标竭尽全力地努力，这才是一个人的价值真正所在。为了实现目标，百分之百地耗尽自己的生命，是一个人最大的喜悦之一。

台湾塑胶企业首脑王永庆是台湾的巨富之一。他所经营的塑胶、纤维和合板等行业共有十多家分公司，资产总值20多亿美元。但是多年以前，王永庆不过是一家米店的小工，家贫如洗。他是如何创业成功的呢？

一次，在美国华盛顿企业学院演讲时，王永庆谈到了他一生坎坷的经历。他说：“先天环境的好坏，并不足奇，成功的关键完全在于一己之努力。”

15岁时，王永庆小学毕业被迫辍学，一个人背井离乡，来到台湾南部的一家米店做小工。聪明的他每天在完成送米的工作外，还悄悄地观察老

板怎样经营米店，学习做生意的本领。第二年，16岁的王永庆请求父亲帮他借了200元台币做本钱，自己在嘉义开了一家小米店。开始经营时困难重重，因为附近的居民都有固定的米店供应，王永庆只好一家一家去走访，好不容易才争取到几家住户同意试用他的米。王永庆知道，如果服务质量比不上别人，自己的米店肯定会关门。于是，他全力以赴，在“勤”字上下工夫。他把米中的杂物一粒一粒拣干净，有时为了一分钱的利润宁愿深夜冒雨把米送到用户家中。他的服务态度使用户非常满意，主动替他宣传，介绍新的客户。接着，王永庆为了改善纯粹卖米的困境，自己开设了一个碾米厂。当时他的隔壁也有一个碾米厂，而且条件比他的碾米厂要优越许多。为了同这家碾米厂竞争，他每天工作十六七个小时，业务上终于胜过了那家碾米厂。到了上个世纪50年代中期，王永庆已经成为富甲一方的大商人，但他仍不满足，仍在全力以赴地奋斗着。他看到烧碱生产过程中有70%的氯气弃而不用，为之可惜，就打算废物利用，于是便筹集了50多万美元，创建了台湾第一个塑胶公司。

塑胶这一行业对王永庆来说是完全陌生的。当时有一个化学家还讥笑他肯定会破产。王永庆认准了就绝不放弃，他发誓要把塑胶事业办成功。当时日本生产的塑胶产品充斥台湾市场，质量好价格低，台湾生产的塑胶产品很难匹敌。这时候一些股东心灰意冷，纷纷要求退股，台塑面临着夭折的危险。但这时候，王永庆毫不退缩，他变卖了自己的所有产业，毅然购买了台塑的所有产权，独立经营。王永庆分析了台塑公司不景气的原因，除日本产品的竞争外，还由于台湾地区的需求量极为有限，而“台塑”产品则明显供过于求。面对困境，王永庆果断决定继续增加生产。他认为大量增产可压低生产成本及售价，以便吸引更多的岛内外客户。在增加产量的基础上，王永庆筹集资金70万美元更新设备，改造生产技术。经过全力以赴、艰苦卓绝的努力，王永庆终于如愿以偿，达到了增加产量、

提高质量、降低售价的目的，逐渐打开了岛内外市场。

企业发展到一定规模后，他看出由于人多事杂，单靠人力来管理控制是不够的，必须依靠组织的力量来推动，依靠制度的力量来管理。为了使台塑企业合理化经营，王永庆在集团成立了“经营管理委员会”，探讨如何改进各公司经营问题以及如何培养和使用人才、实行分层负责制的问题。

王永庆特别强调：“企业的经营者应摒弃一些惰性与杂念，从本身开始，痛下一番心理建设的功夫，踏实地从艰难的、根本的、比较乏味的管理问题着手，逐步引导其企业走向合理化经营的坦途，舍此而外别无他路。”

王永庆的全力以赴终于有了收获，台塑公司每年营业额超过了10亿美元。同时，随着电脑的逐渐普及，王永庆又同美国惠普科技公司合作创建电脑软件公司，向信息产业进军。

台塑公司之所以成为台湾最大的民间综合性企业，根本原因在于其首脑王永庆不懈的奋斗与努力，一步也不放松，一点也不偷懒。王永庆说：“管理合理化的过程是艰难的、缓慢的，但效果却是根本的、无限的。要懂得这些道理并不难，问题是人的惰性往往在不知不觉中引导着追求舒服的、易行的经营方式，又由于惰性使然，在因循苟且之间存在天真的幻想，耽于表面的功夫，这种心智的障碍比科技的落后更可怕、更无可救药。”

做事拖拉，总是沉浸在梦想中的人，最喜欢的事情就是要花很多时间思考要做的事情，担心这个担心那个，找借口推迟行动，同时，又因为自己没有完成任务或者没有改变某个缺点而懊悔。本来，在这段时间里，他们完全有时间把自己担心没有做的事情做完，或者把没有改正的缺点改正过来。然而，他们就是不能将自己的计划转化为行动。

治疗这种疾病的灵丹妙药就只能是：立刻采取行动。

如果你因为工作上失误而烦恼，应采取的行动是：使自己更埋头努力，专心于把目前的工作做得更好、更完美。