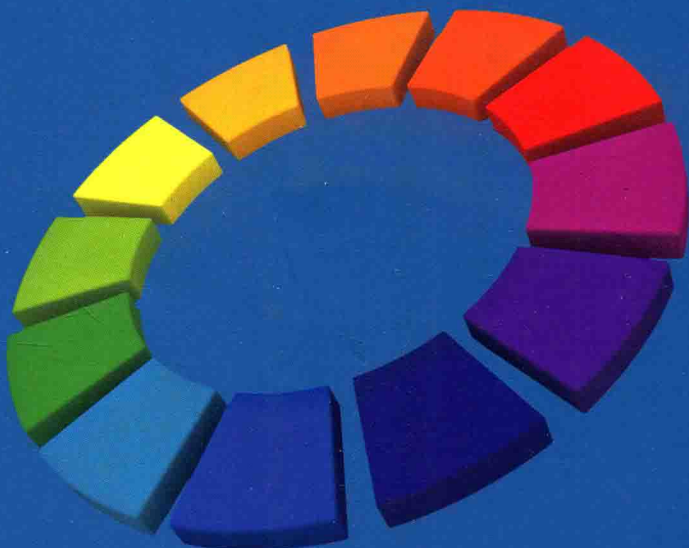


世界500强企业奉为圭臬的**理念和价值观**
企业员工培训读本，职场快速提升金牌指南

三分能力 七分责任

谭小芳◎编著



责任就是机会，责任胜于能力

拥有能力是一种本事，承担责任是一种境界

本书适用于企业内部员工素质提升，也适用于政府公职人员培训



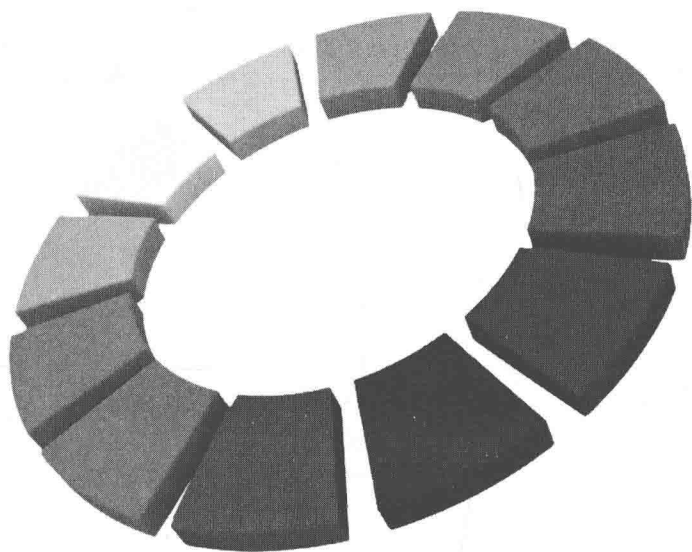
中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
http://www.phei.com.cn

三分能力 七分责任

谭小芳◎编著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

现代企业用人,不仅重视员工的知识与技能,也同样重视员工的责任感与使命感。能力只能体现员工能否胜任工作,责任则体现员工能否保质保量地完成工作,并且忠于企业。因此,责任与能力并存的员工才是企业真正需要的人才。只有那些勇于承担责任的人,才会得到公司与老板的认可,才会受到上司的赏识与重用,才会为同事所接纳与尊敬。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

三分能力 七分责任 / 谭小芳编著. —北京: 电子工业出版社, 2015.10
ISBN 978-7-121-27090-1

I. ①三… II. ①谭… III. ①职业道德—通俗读物 IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第207513号

责任编辑: 张 毅 特约编辑: 徐 岩

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

装 订: 三河市兴达印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本: 720×1 000 1/16 印张: 15.25 字数: 203千字

版 次: 2015年10月第1版

印 次: 2015年10月第1次印刷

定 价: 35.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前言

在工作中，你觉得，能力与责任孰轻孰重？

我们的回答是：能力和责任都重要，但三分能力，七分责任。

何为能力？能力是一个人具备的知识、智慧和运用它们的水平的综合，包括学习能力、工作能力以及与人交往的能力等。能力是战胜挫折的法宝。适应环境的能力，让我们能迅速融入新的公司，开始新的工作。学习专业技术的能力和做好分内之事的能力，能让我们成为自己领域内的高手，在激烈的竞争中脱颖而出。自己做决断的能力和与他人合作的能力则能让我们既有主见，又能与人共同奋斗。能力提升着我们的办事效率。有能力的人能巧妙办事，发现问题，适时将问题巧妙转换，并不讲条件地把问题解决。因此，能力能创造出结果，业绩就是一个人能力最好的说明。

按这么说，一个人的能力越强，他就越能为企业创造出大的效益。然而，这并不全然绝对。如果一个人没有责任感，做事不用心，整天糊弄工作，应付上司，得过且过，那么他光有较强的能力，也很难做成事情，甚至反而可能酿成事故或造成无法挽回的损失。

也就是说，责任胜于能力，比能力更重要。

什么是责任？责任就是承担应当承担的任务，完成应当完成的使命，做好应当做好的工作。责任感是衡量一个人精神素质的重要指标，是人性的升华。一个人工作做得好坏，最关键的一点，就在于有没有责任感，是否认真履行了自己的责任。



责任提升执行力，高度负责的员工，是一名执行到位的员工，能先做重要而紧迫的事情，并把工作目标落实到具体的任务中，而且由于高度负责，不会出现因为1%的疏忽而造成100%的失误这样的事情。

责任能让员工赢得信赖，一个负责的人有着极强的人格魅力，值得领导托付大事。因为他们总是能多一分责任心去完成工作，因而更能在职场取胜。

铸造优秀的团队也离不开责任，责任心是团队工作的核心精神。一个有责任心的人，既能像领导一样有全局眼光，筹划团队发展，又能牺牲小我，做配角帮团队创造出最辉煌的成果。一个负责的员工是团队不可或缺的。

负责任的员工能为客户提供满意的服务。他们会以高度的责任心，设身处地地为客户着想，创造优质、贴心的服务。就算面对客户的抱怨，他们也能积极负责，为客户解答疑难，解决问题，让客户满意而归。这样的员工才是企业，尤其是服务型企业的财富。

责任能使员工站在老板的角度思考问题，努力使财富增值。当个人利益与企业利益有分歧时，一个有高度责任感的员工能顾全大局，不做损害企业利益的事，确保企业最大的效益。

对于个人来说，责任往往能帮助我们展示个人的最大价值。为什么成功者常常是负责任的“傻子”？就是因为他们懂得，责任越大，能力越大，责任是施展才华的催化剂，还能给自己带来机遇。因此，当他们把责任心放在自己工作中去，就是在为自己的事业创造无限的未来。

注意，我们强调责任，并不意味着可以忽视能力。三分能力，七分责任，在职场，能力与责任并不矛盾，而是紧密联系的。能力始终是由责任来承担的，为工作尽责，全力以赴，才能让能力展示出来。当我们承担的责任越重，能力就提升得越快，有时候提升的效果甚至出乎自己的意料之

外。责任与能力合理并重的员工，才能在职场卓尔不凡。

本书是一本给员工指明成长方向的读物。它站在员工的立场，阐述了能力的重要性、责任的意义，并且对责任与执行力、信赖、团队建设、客户服务、企业效益和员工个人价值等多个方面进行展开论述，全面揭示了“三分能力，七分责任”这一重要工作理念。仔细阅读本书，并将“三分能力，七分责任”的理念落到实处，那么你就越来越有担当，越来越有能力，最终成为企业最需要、最有价值的员工！



目录

CONTENTS

第一章 能力是战胜挫折的法宝 / 1

- 适应环境，能力为先 / 2
- 做好分内事，成为自己工作领域的高手 / 5
- 学习专业技术，投入再多都值 / 8
- 听多数人的意见，和少数人商量，自己拍板 / 11
- 能力让你走出自我奋斗的小格局 / 15
- 铸造竞争力，在激烈的竞争中脱颖而出 / 18
- 承受力也是一种能力 / 21
- 笑对磨难，做乐观的职场人 / 24

第二章 能力提升办事效率 / 29

- 有能力者巧办事 / 30
- 学会主动找方法，你就能脱颖而出 / 32
- 适时将问题巧妙转换 / 35
- 发现问题比解决问题更重要 / 38
- 解决问题，不讲条件 / 41
- 面对两难问题时，试试走第三条路 / 44



第三章 能力创造结果 / 49

- 一切以业绩说话，用业绩证明能力 / 50
- 结果比资历辈分更重要 / 53
- 结果第一，过程第二 / 56
- 不要让追求过程完美导致工作无果而终 / 59
- 知道不如做到，要做就做到最好 / 61
- 一两智慧胜过十吨辛苦 / 64

第四章 责任提升执行力 / 69

- 高度负责，做一名执行到位的好员工 / 70
- 没有执行力，就没有竞争力 / 73
- 树立强烈的落实意识 / 76
- 1%的疏忽会造成100%的失误 / 79
- 准确理解职责任务，才能快速执行到位 / 82
- 事情重要程度四分法：先做重要而紧迫的事 / 86
- 没有服从，就没有有效的执行力 / 89
- 让使命感成为你自发执行的驱动力 / 92

第五章 责任赢得信赖 / 97

- 要想出头，先用责任心赢得老板的信任 / 98
- 对工作负责就是将工作问题彻底解决 / 101
- 把企业文化的负责精神落到实处 / 104
- 责任体现人格魅力 / 108
- 责任心强的人值得托付大事 / 111
- 能力不强无大碍，责任心不强易犯错 / 115

多一分责任心，就多一分竞争力 / 118

高标准、严要求，超越领导的期待 / 121

第六章 责任铸造优秀团队 / 125

责任心是优秀团队的核心精神 / 126

单枪匹马的人不是英雄，是对团队的不负责 / 129

小我要牺牲，大我要成全 / 132

会做配角的人更能对整个团队负责 / 135

责任能让你成为团队中不可替代的员工 / 139

第七章 责任提供满意服务 / 143

用优质服务打动客户 / 144

处理好客户的抱怨 / 147

服务客户的黄金法则 / 151

设身处地地为客户着想 / 154

和客户加强沟通 / 157

拓展新客户，留住老客户 / 162

第八章 责任确保企业最大效益 / 167

明确目标，用目标指导工作 / 168

站在老板的角度思考问题 / 171

顾全大局，不做损害企业利益的事 / 175

使财富增值是员工的天职 / 178

责任激发创新，创新创造效益 / 181



第九章 责任展现个人最大价值 / 185

为什么成功者常常是负责任的“傻子” / 186

责任感带来机遇：我助他人，他人助我 / 189

责任是能力的催化剂 / 193

责任可以将卑微变得伟大 / 196

责任成就事业，把工作当成事业来干 / 200

第十章 责任与能力架构完美员工 / 205

不做有能力的普通员工 / 206

能力始终由责任来承载 / 209

责任铸造忠诚，忠诚于企业即忠诚于自己的事业 / 211

全力以赴，才能让能力全面展示出来 / 216

企业看重你的能力，更看重你负责任的态度 / 219

扩大责任圈，便放大了成功圈 / 223

超越责任，让自己成为拉着企业奔跑的人 / 226

第一章

能力是战胜挫折的法宝

适应环境，能力为先

怀着对美好未来的憧憬，刚刚踏出大学校门的年轻人便跌跌撞撞地走进了一家不同的公司，走上了一个个不同的工作岗位。陌生的环境，冷漠的同事，枯燥乏味的工作，一道道难题如高高的门槛一样横亘在这些职场新人的面前。

该怎么办？

若你的目标是做职场精英，那么首先的一步就是进入职场，并融入其中，简单来说，就是适应职场的环境。我们每一个人，除非天生贵胄，否则都要在这个“场”里讨生活。没有适应能力的人，不懂得调整自己去理性接受现实的人，必然在初入职场时受挫。比如，有的人不适应职场上的人际交往，常得罪人，做不下去；有的人看不惯公司这，看不惯公司那，天天给领导提意见；有的人觉得工资和预期差太多，天天跟同事抱怨，在职场越混越糟……

有句话说得好，不要让环境适应你，你要学会适应环境。谁都要在这个环境里做分内的事情，并尽快立稳脚跟，之后才能谈成为职场精英或晋升高位。

一家著名的美国公司要招聘一个分公司负责人，要求有适应环境的能力。当时，应聘该职位的有5个人，四位男士一位女士。为了测试这些应聘者，考官们故意把他们的位置安排在空调下，且将空调的温度调得很低。结果，四位男士都无法忍受长时间面试，只有那位女士坚持到了最后。

面试结束后，主考官对这位女士说：“由于分公司刚成立，处于开头

难的阶段，所以只有能够适应环境，并且在恶劣环境中还能保持愉快心情和良好工作状态的人，才能被我们录取。欢迎你加入我们！”

适应能力能让我们以客观的态度面对现实，快速进入状态，坦然面对急速的变化，冷静地做出判断，理性地处理问题。这样的人，放在职场的哪里，都能如鱼得水，化不利为有利。

那么，职场新人如何提高自己的适应能力，从容迈入职场呢？

一是以客观的态度面对现实。

很多人不能适应职场，大多是因为事先对新环境或新岗位的劣势估计不足，从而将自己的期望值定得太高，不切实际。这样的话，用它比对现实环境，就会产生一种极度的失落感，感觉处处不如意。所以，新人在踏上工作岗位后，要能够用客观的态度去看待现实，调整自己的期望值，现实一些。

看过《杜拉拉升职记》一书的人，不知道是否记得杜拉拉刚开始对DB这一职场的评价？

进入外企之前，杜拉拉心中的外企是这样的：富有科技含量，收入不菲，老板有魅力，不会刁难员工。可是进入外企之后，杜拉拉的想象一部分成了现实，另外，这里却有她没有预料到的与国企遭遇不尽相同的麻烦，比如人情冷漠、争权夺利。

一番思考和评估之后，杜拉拉的分析和决断是：觉得自己经历过最好的公司，就是DB，这个“好”有三方面：收入、环境和未来。比如，一起工作的同事都是高素质又专业的人，事业有成就感，这都是无形的福利。而且，DB还是全球五百强企业，在这里做个年薪85000元的小主管职位并不容易。现任上司玫瑰虽然不好相处，但这“只是这个好选择里唯一不好的那一点”。她可以设法避开玫瑰。若是因一时意气失去了进入DB这么好的机会，那以后极有可能很难有机会能进入类似的公司了。



简而言之，杜拉拉对于自己的职场环境认识得很清楚，也很理性地知道该怎么应对。这可以说是她以后崛起的一个因素，毕竟正确的估量自己和较为全面地认识职场是职场新人入围职场的先决条件。

二是尝试改变自己。

身为职场环境中的一员，要改变自己，不断在学习过程中吸收新思想，提升思考能力，才能跟上大家的步伐。

具体来说，进入新环境，要打破之前的思维模式，做到快速地接纳新建议，并寻求有效的办法去实现，尽量多跟同事沟通；通过新人培训，使自己能认同公司，把个人愿景融入在公司的共同愿景里，以公司的价值观行事，主动积极去做事；多参加团队学习，使自己更好地与团队成员接触和打成一片。

三是尽快熟悉工作。

公司选拔新人，留下谁，就是看谁在试用期能进入工作状态，扮演好自己的角色。如果对工作不熟悉，又不肯开动脑筋思考，采取行动追赶，那么只能沦为公司或部门的附庸，到最后被淘汰。所以，我们应该迅速摸清工作的方式、方法、模式、标准、流程等。

具体来说，我们刚进入一家公司，要尽快熟悉企业的各类信息，包括办公室的运作方式、其他人的工作内容和权力关系，并对自己的职责有清楚的认识。这时候，多向他人请教是一个不错的办法，同时还可以熟悉同事关系。另一个好办法是查阅公司的档案，你若负责公司的文职工作，那么公司以前的谈判文案，或者会议记录、报告等对你就很有帮助。

每隔一段时间，我们要对自己的工作分析和评价，就效果与自己的预料相差如何，若有不理想的地方，就追究原因、修正错误和反思。

四是调整自己的情绪。

新人，尤其是越来越有个性的一代，一旦觉得不开心或委屈，便会把

这种情绪表现在工作中，以至于让其他人都受到影响。有一个新人，曾因为和女友生气，在办公室突然砸电脑键盘，震动了整个办公室。还有一些人因为和同事有不和谐，故意针对同事，拖延工作。这都是不可取的。适应职场，我们需要保持冷静和宽容，用冷静面对变故，用宽容容忍身边的人，这样你就会发现一切并没有那么难以接受。

简而言之，刚跨入职场或进入一个新的企业，我们可能有各种各样的不适应。但不要逃避，不要企图要求环境去适应我们。我们要进入这个“场”，就要去熟悉它、适应它，最终才能在这个“场”里变得卓越。



职场金典

适者生存。刚迈入职场或新公司时，快速适应环境，进入角色，这对完成新工作非常重要。

做好分内事，成为自己工作领域的高手

有些人刚进职场，就一门心思地想晋升，想有大发展。很多人恨不得一上来就做经理，恨不得一工作就年薪多少万。可以肯定地说，这是异想天开。一个人能不能晋升，能不能做好本职工作和分内的事情，能不能出大业绩，多是看能力。如果不先搞清楚这个“根”，职场之“树”就很难结好“果子”。

创新工场董事长兼首席执行官对此深有感触。一次，李开复听了家人的推荐，下班后就径直到了某家理发店找一位名叫Gary的小伙子理发。Gary看到名人李开复自然非常激动，边给李开复理发边向他咨询一些问题。李开复尽量耐心地回答他的问题。40分钟后，理发结束。



李开复回到家，家里人大吃一惊！原来，年轻的理发师只顾跟李开复讨论问题，却忘了做好发型这件事。看着惨不忍睹的头发，李开复下定决心永远不要再去这家理发店了。

年轻的理发师有理想并追寻理想是好的，但只有先把分内的事做好，才有资格期望更多。头发理不好，客人不再来了，以后怎么帮你的忙呢？同样的道理，李开复说：“如果你刚进入职场，那就先把分配给你的工作做好，这样才有资格去考虑晋升与发展。老板交代的事没做好，怎么会给你晋升的机会呢？”

浮躁的时代，需要的是能沉下心来的人。刚进入职场，我们都要有一种“只顾耕耘，不问收获”的心，把自己的工作做好，做精做深，这样你才拥有了核心竞争力。

职场新人初入公司，试用期可能做的都是小事，比如，整理信息、复印资料、接打电话、发放信件、贴发票、订餐等。别看是小事就不放在心上，小事只要是分内的事，就必须做好。

某企业老板给某经理发送了一封商会活动的电子邀请函，但连发几次都被退回。经理通过电话得知此事后，就问秘书为什么会发生这样的情况。秘书说：“大概是邮箱满了。”可四天过去了，直到商会活动当天，经理仍然没有收到电子邀请函。经理再问，秘书的回答仍然是邮箱满了。

每天查看和清理邮件，是身为秘书的分内事。她却连续四天不查看邮箱。经理一想：“这四天之内不知又有多少邮件遭到了被退回的厄运，而这众多被退回的邮件当中谁敢担保没有重要的内容？”盛怒之下，经理以不胜任工作辞退了秘书。

克里姆林宫的一位老清洁工曾说：“我的工作同叶利钦的工作差不多，叶利钦是在收拾俄罗斯，我是在收拾克里姆林宫。每人各自做好自己该做的事。”总统的工作无疑是非常重要的，但是清洁工的工作也不是可

有可无的，搞好克里姆林宫的清洁，同样意义重大。所以，如果你觉得干的工作是小事，天天混日子，不用心，那机会更不会垂青你。

有些人干一两年，觉得工作枯燥，就换个行业干。有的不管自己的工作如何，整天对他人的工作指指点点。这种“专管他人瓦上霜，自家门前雪一地”也是对本职工作的一种漠视，是一种本末倒置的行为。做好分内的事需要耐心，还要耐得住寂寞。

陈刚刚参加工作时，一次给总经理送会议纪要。为了写好这份纪要，陈刚费了一番心思，花费了大量的时间和精力，下班后还苦思琢磨。稿子改了很多遍，陈刚觉得可以拿出手了，就送给总经理审阅。总经理看完文件之后，说：“小陈，你的会议纪要写得不错，核心要点都在，条理清楚，我签个字就可以复印下发了。”

总经理签完字，又对陈刚说：“我发现你的文笔又有提升，好好练，路还很长。不要小看眼前的白纸，有位管理大师说过，白领的一生就是一张张白纸的叠加。你的白纸写得越好、越多，说明你对公司和社会的贡献越大。而且，你写得越好，就容易获得赏识，获得认可和机会。”

此后，陈刚每次在写文件时，都会想起这句话。他不断地通过学习提升能力，严谨地写每一份文件，甚至不厌其烦地改，直到表达和条理都清楚明白。小陈的认真和成果，总经理看在眼里，两年后，小陈被调往公关部负责重要的工作。

现在，越来越多的人都忘记了本职工作，总想着寻找好做的事、容易做的事。工作做不好，大家就说事情难。其实，有句话说得好：“把本职工作做好，就算难做也好做。没把本职工作做好，就算好做也难做。”如果你觉得难，那就更用心地提升自己的能力，努力去改善工作质量。

在职场，你如果不能做好眼前的事情，做好分内的事情，谁还敢把他更重要的工作交给你呢？世界上没有好做的工作，任何工作只要你能把