

· 职业化员工优秀培训读本 ·

薪酬等于能力，能力等于解决问题的能力

问题 就是机会

李尚隆◎著



没有问题就是最大的问题，只有倒闭的公司是没有问题的公司，
一切的问题都不是问题。



机械工业出版社
China Machine Press



没有问题就是最大的问题，只有倒闭的公司是没有问题的公司，
一切的问题都不是问题。

职场上，我们几乎每天都要被各种各样的问题困扰，而面对问题，很多人最本能的反应就是抱怨、逃避，但这只会导致我们碌碌无为，平庸一生。本书告诉我们如何看待和认识工作中的问题，从而把问题变成机会。

职场人士经常遇到的问题主要来自公司、客户、自己、同事、老板和竞争对手六个方面，本书以案例和故事的形式，告诉我们如何主动发现问题，并全力以赴解决问题，从而抓住属于自己的晋升机会、销售机会和成长机会等。把问题变成机会，我们就能从平凡到优秀，从优秀到卓越！

推荐序 角度决定高度

决定你人生高度的不是你的学历、背景、资历、经验，而是你看事情的角度。世界本身是没有问题的，障碍是由你的主观观念造成的。

一只小狗，一个人见了会十分喜欢，夸奖它是“好可爱的狗狗”，高兴地与它玩耍。而另外一个人见了它则是一副厌恶的样子，忍不住尖叫：“快，把它弄走，它身上有细菌o”同一只小狗，带给两个人不同的心情。

同样，你对待工作的态度，也决定了你在职场上的位置。可以说，每个人的工作就是自己的一块田地，有的人经营出了累累硕果，有的人只是维持着自给自足的平淡，甚至是颗粒无收。那么，是什么决定了这完全不同的结果？是他们看问题的角度。前者认为工作的本职就是解决问题，有问题才会有进步，问题解决了就是机会，所以他们从不抱怨，不逃避，而是积极地寻找方法去解决。而后者则觉得问题就是洪水猛兽，是一种负担，自己有能力也是无力回天，所以不必全力以赴，只要差不多就行了。

我在一个企业给员工上培训课时候，认识了秘书小吴，她对我说，她从小就喜欢和文字打交道，所以毕业后就做了文秘这份工作。每天的工作就是给客户回复电子邮件，刚开始她很兴奋，觉得自己找到了喜欢的工作。但是因为客户提出的问题都是大同小异，回复的内容自然也是相差无几，公司为此就制定了一个专门的模板，她只要按照固定的格式填进不同的抬头和时间就行了。她说她现在对这份工作非常厌倦，想要辞职，但是又不知道该换什么工作，问我该怎么办。

我对她说：“其实，即便是从事自己喜欢的工作，也会因为各种原因而产生厌倦心理。你现在就遇到了这样一个问题，逃避不是办法，不如积极地去找到问题的根源，解决它，也许就能将它变成一个发展的机会。”

半年后，小吴和我联系，她高兴地说：“林老师，感谢您曾给我的指点。”原来，她听了我的话后，开始重新审视自己的工作，她发现自己之所以觉得工作枯燥乏味，很大程度上是因为那个事先制定好的模板，她决定改变自己的工作方法。

从此，她不再用模板里统一的内容，而是针对不同客户回复不同内容的邮件，将每一封回信都当作一次练笔的机会。这样一来，她发现给客户写信其实是一件非常有意思的事情，因为每个客户都有不同的个性，有的幽默风趣，有的文采飞扬，有的知识渊博……她开始对工作产生了兴趣，并开始学着根据客户写信的语气、格式，甚至其选择的信纸风格去研究客

户的心理，进而给予不同的回复。慢慢地，她和很多客户成了朋友，他们司的每一个问题时都能提供完美的解决方案的结果。相信尚隆在本书中用心的分享，可以帮助大家在工作、生活中遇到问题的时候，善用新角度创造新高度！

2008年10月

前言 选择

在生活中，我们每个人都会遇到各种各样的问题，职场亦然，所不同的只是我们面对问题时所选择的应对方式。有的人选择退缩逃避，有的人选择积极面对，不同的选择注定了不同的结果。

如今，大多数身在职场的人都已经厌倦了每天的朝九晚五，厌倦了每天近乎雷同的工作程序。刚毕业时的那股燃烧的激情火焰慢慢变成了奄奄一息的灰烬，不再觉得向比尔·盖茨学习有什么具体的意义，只要能不出差错地完成老板交代的任务，每个月能领到养家糊口的薪水就不错了，至于工作中存在的各种问题，谁在乎呢？

是的，谁会在乎呢？如果问题不是那么急迫，不是那么重要，而且似乎与自己目前的薪水也没有什么直接关系，那么相信大多数人都会选择回避或者视而不见。更多的情况下，他们会选择抱怨，抱怨老板不开明，抱怨公司条件不具备，抱怨同事不合作，抱怨客户太挑剔，总之一切都是老板的问题，公司的问题，同事的问题，客户的问题。

的确，问题可能出在别人身上，但是当你发现了这个问题，或者遇到了这个问题，你就应该想办法去解决，而不是推脱责任。对于那些主动解决问题的人来说，问题就是提升自己、发展自己的机会；对于那些逃避问题的人来说，问题就是职业生涯道路上的障碍和陷阱。

张敏大学毕业后应聘到一家公司做电话接线员，老板交给她的工作很简单，就是每天接听客户的电话，介绍公司产品的基本情况，以及记录客户使用产品的反馈意见。过了不久，张敏觉得自己的工作确实简单，一点也不用费脑子，只要回答客户的问题就行了，客户的问题基本上也大同小异。

正在张敏为自己的工作感到庆幸的时候，她却受到了老板的严厉批评，老板说：“有客户反映你接电话时态度冷淡，业务知识不熟练，经常敷衍客户的提问，你已经让公司失去了很多客户，你知道吗？再这样下去，你就不用来上班了。”

张敏觉得委屈，自己是严格按照公司要求的礼貌用语与客户谈话的，产品的各种介绍也背得很熟了，怎么惹得客户如此不满呢？她觉得这些客户太挑剔了，老板太不讲道理了，准备辞职走人。

她的朋友听了她的经历则说：“工作中出现了问题，辞职也许是个办法，但是谁知道到了另一家公司是不是也会遇到类似的问题呢？不如想办法去解决问题，其实，工作的实质就是解决问题。”

于是，张敏冷静下来后，开始反省自己：自己只是机械呆板地回答问题，说话的语气的确缺乏热情，虽然背熟了产品介绍，但对于有些术语还不能真正理解。她开始想办法去解决这些问题，接电话的时候，她试着用友善真诚的语气，而且每次与客户结束通话前，她会礼貌地问客户对自己的服务是否满意，以及有哪些建议等。不久，老板感觉到了她的巨大变化，不仅当众表扬了她，还给她加了工资。

工作的实质就是解决问题，老板雇用你的目的就是解决问题。如果你不求有功、但求无过，只知道机械地完成工作任务，不是把问题留给老板，就是把责任推脱给同事或者客户，那么你注定平庸无为，甚至惨遭淘汰。只有那些善于发现问题、主动解决问题的人，才能受到老板的青睐，取得辉煌的成绩。

请停止对工作中问题的抱怨吧！你可以选择主动解决公司的问题，从而把问题变成晋升的机会；你可以选择帮助客户解决问题，从而把问题变成销售的机会；你可以选择反省自己的问题，从而把问题变成成长的机会；你可以选择帮助同事解决问题，从而把问题变成建立人脉的机会；你可以选择把老板的问题当成自己的问题去解决，从而把问题变成赢得信任的机会。

对于消极的人，问题是难题；对于主动的人，问题就是机会。可以说，你在职场上现在所处的位置，是不可或缺还是可有可无，完全是由你在工作中选择对问题的态度和方式决定的。

谨以此书向曾经帮助过我的人生导师常嗣新、实践家知识管理集团总经理廖羽若、廖佑庆，恩师林伟贤、郭腾尹及参与本书资料整理的张恒、李少聪、马炯喜等朋友们致敬，是他们的协助让我在人生的旅途中发现新问题，把握新机遇！

问题就是机会

目录

第一章 公司的问题—就是你晋升的机会	1
1. 抱怨问题——职场晋升的最大杀手	1
2. 回避问题——唯一的收获是平庸	3
3. 发现问题——你的机会之窗	5
4. 解决问题——职场晋升的绿色通道	6
5. 方法总比问题多	8
6. 只要公司存在就永远有问题存在	10
第二章 客户的问题—就是你销售的机会	13
1. 客房为解决问题而买	13
2. 我们卖的是问题的解决方案	13
3. 破除销售的最大障碍	14
4. 没有问题就没有销售	14
5. 如何发现客户的问题	16
6. 解决问题是最好的口碑	19
第三章 自己的问题——就是你成长的机会	21
1. 你的问题是什么	21
2. 成长就是解决问题——成长大于成功	23
3. 学会解决问题的能力——学力大于学历	25
4. 不是得到就是学到	28
5. 敢于面对才能解决问题	30
6. 快速犯错快速修正	32
第四章 同事的问题——就是你建立人脉的机会	35
1. 人脉是职场晋升的关键力量	35
2. 同事遇问题——该出手时就出手	38
3. 善用团队的力量解决问题	39
4. 帮别人就等于帮自己解决问题	42
5. 帮同事解决问题的方法	44
6. 要有全局观——城门失火总会殃及池鱼	46
第五章 老板的问题—就是你赢得信任的机会	50
1. 老板为什么雇用你——因为你就是问题的答案	50
2. 从老板的眼中看自己——如果你是老板会给自己加薪吗	52
3. 不要用放大镜看公司的问题	53
4. 提供两套以上的解决方案—永远超越老板的期望	54
5. 全力以赴解决而不是全力应付问题	56
6. 你就是公司的老板——你为自己在工作	57
第六章 竞争对手的问题—就是你变强的机会	61
1. 发现对手的问题——你超越的开始	61
2. 掌握你的利基——拥有不可替代的解决方案	63
3. 商战中的跟随策略—以静制动跟随问题	65

4. 勇当“第二”，才能成为“第一”	67
5. 你就是你竞争对手问题的解决方案	69
6. 直面问题——有竞争才会有卓越	71
后记 决定	73

第一章 公司的问题一就是你晋升的机会

1. 抱怨问题——职场晋升的最大杀手

在职场上，我们会发现“抱怨就像空气一样无处不在”。由于职场压力大，竞争激烈，很多人就习惯了一边埋头工作，一边对工作表示不满；一边完成任务，一边愁眉苦脸。抱怨，便成了最方便的出气方式。

“我的工作真是无聊透顶！”

“天天加班，都快累死了。”

“每天面对重复的工作，我简直要疯了！”

“我们的老板就喜欢拍马屁的人。”

几个同事凑在一起牢骚满腹，抱怨公司苛刻的规章制度，抱怨领导的魔鬼管理，抱怨干不完的工作，抱怨受不完的委屈……

当抱怨成了习惯，你的情绪就会变得非常糟糕，看什么都不顺眼，同事认为你难相处，上司认为你爱发牢骚，是个“刺儿头”。如此下去，升职、加薪的机会永远不会光顾你。

也许有些人会说，我不过是抱怨一下，释放一下内心的不良情绪罢了，该工作的时候还是会努力工作，又怎么会影响到我的晋升呢？也许在有些时候，抱怨的确能够赢得一些善良人的宽慰之词，使自己的内心压力暂时得到缓解。同时，口头的抱怨也不会给公司和个人带来直接经济损失。但是，持续的抱怨会使人的思想摇摆不定，进而在工作上敷衍了事。

看看我们周围那些只知抱怨而不认真工作的人吧，他们从不懂得珍惜自己的工作机会。他们更不懂得，即使薪水微薄，也可以充分利用工作的机会提升自己的工作能力，加重自己被赏识的砝码。他们只是在日复一日的抱怨中徒增年岁，工作能力没有得到提高，也就没有被赏识的资本。更可悲的是，他们没有意识到竞争是残酷的，他们只知抱怨而不努力工作，已经被排在了被解雇者名单的前面。

露西大学毕业后，凭着自己在学校的优异成绩，到了一家中美合资企业工作，预计在5年内升为公司部门经理。

雄心勃勃的露西进入公司后，准备大干一场。公司的文化提倡民主，提倡基层员工与管理层平等对话和沟通，她对此非常认同，就常常向部门领导提一些意见，而部门领导也的确

抱着虚心好学的态度，非常耐心的倾听。可是，露西却很少得到及时的反馈，她认为部门领导虽然虚心接受，但坚决不改。

于是，露西不再提意见，而是开始发牢骚。时间一长，她的工作满意度开始下降，工作也经常出错，多次遭到领导批评。不久，领导解雇了她。露西自我安慰说，换个工作环境也好，不久她又进入一家外资公司。可没过多久，她发现这家公司的管理跟以前那家差距很大，日常运作存在很多问题。一时间她爱抱怨的毛病又犯了，为此还跟顶头上司发生了几次争执。这次，她自动提出了辞职。

就这样，她工作的5年期间，换了十几次工作。她每次都会发现新公司的一大堆毛病，抱怨越来越多，当初的职场晋升计划成了一场梦。

是什么谋杀了露西的晋升梦？是抱怨。看到公司的问题，第一反应就是抱怨，而不是从自身找原因。哪个公司不存在问题，哪个上司身上没有毛病？爱抱怨的员工随时随地都能找到抱怨的理由，可是你从中得到了什么呢？你什么都没有得到，还白白赔上了职场晋升的宝贵机会。

很多时候，当一些人对工作产生不满的时候，就会想到跳槽。其实跳槽并不能解决问题，同样的问题会很快出现在新的公司，比如人际关系的处理，无论身在何处都需修炼此项“技能”。因此，遇到问题，与其抱怨不休，不如先行自责。

如今，很多才华横溢的人在公司却得不到晋升，就是因为他们有抱怨的毛病，他们自恃有才，认为自己被大材小用，不愿意全力以赴，不愿意自我反省，每天都有一肚子的抱怨。谁会提升一个牢骚满腹的员工呢？想象一下，船上有一位水手总不停地抱怨：这艘船怎么这么破，船上环境太差了，食物简直难以下咽，怎么会遇上这么倒霉的天气……如果你是船长，你会赏识这位船员并提升他吗？答案一定是否定的。

有位企业领导者一针见血地指出：“抱怨是失败的借口，是逃避责任的理由。”抱怨使人思想偏激，心胸狭窄。一个将自己的头脑装满了抱怨的人是无法想象未来的。抱怨使他们与公司的理念格格不入，使个人的发展道路越走越窄，最后一事无成，被迫离开。

事实证明，在任何一个管理健全的机构，没有人会因为喋喋不休的抱怨而获得奖励和提升。如果你对公司、对工作有满腹的牢骚无法宣泄，做个选择吧！要么选择离开，到公司之外去宣泄；要么选择留下。既然选择留下，就请你停止抱怨，做到在其位谋其政，全身心地投入到工作中。

抱怨，不仅于事无补，还会断送你的职场前程。要知道，企业需要的是符合其利益的员工，而不是一个只会发牢骚的员工。与其抱怨，不如直面现实，正视自己的工作，或者以一种对公司负责的精神反问自己为公司做了什么，或者自己能为公司做什么。

2. 回避问题——唯一的收获是平庸

在工作中遇到问题，积极的人找方法解决问题，消极的人找借口回避问题。比如，当业务拓展不开、工作无业绩时，积极的人会想是不是自己的工作方法有问题，或者自己的经验有欠缺？而消极的人则会想，都怪领导指挥不当，同事的配合不够默契，反正自己尽力了等。

找借口是回避问题的最直接表现，职场上很多人都有这个习惯。即便在迟到这样的小事上，他们也能找到无数个借口，比如堵车了、表慢了，或闹钟没响睡过了，人称“常有理”。

借口就像瘟疫一样毒害着人们的灵魂，并且互相感染和影响，极大地阻碍员工正常潜力的发挥，使许多人未老先衰，丧失斗志，消极处世。对于这些人来说，借口已经“吃掉”了他们努力拼搏的希望，结果当然只能收获平庸。

林小姐毕业于名牌大学，加上形象气质很好，很快就找到一份不错的工作，可是没过试用期，她就被老板辞退了。原因就是她总是找借口回避问题，而从不想办法解决问题。

一天，老板派她到清华大学去送材料，要分别送到三个地方，结果她只去了一个地方就回来了。老板问她为什么不能完成任务，她说：“清华大学太大了，我问了好几次门卫，才找到一个地方。”

老板一听生气了，“这三个地方都在清华大学里面，你找了一个下午怎么只找到一个？”

“我真的去了，不信您去问门卫？我对那里不熟悉，要不您派个熟悉路线的人去吧。”她辩解说。

老板更加生气了，“你做每一件事情，难道都要我去核实？你不熟悉路线，别人就熟悉？遇到问题不想办法解决，理由倒不少！”

其他同事好心地帮她出主意：你可以进去问问老师和同学；你可以咨询校内工作人员，或许他们知道；你可以电话咨询清华大学的总机，找到那两个单位的电话……

谁知这位林小姐嘴角一撇，根本不理会同事的好心，反而气鼓鼓地说：“反正我已经尽力了……”

为此，老板辞退了林小姐。如果林小姐以后仍然秉持这种态度去工作，那么，她注定平庸一生，并处在被淘汰的边缘。

所有的人都希望在职场上得到晋升，可是，很多人却不能如愿以偿。他们之所以不能得到晋升不是因为能力不足，而是因为他们习惯了坐在原地给自己找各种各样的借口。如果你存心逃避问题，就能找出成千上万个理由来辩解为什么问题无法解决，而对问题应该解决的方法却想得少之又少。

比如，当上司指责你工作中的错误时，你是不是会马上找许多借口为自己辩解，并且说

得振振有词、头头是道：“别人不采纳我的意见”、“我是按照公司的要求做的”等，你以为这些借口能为自己的错误开脱，能把责任推得一干二净，但事实上却并非如此。也许能得到一时的谅解，但上司一定会感到心中不快，并会认为你是一个怕担责任的人。

你回避了问题，不但无法改善现状，所产生的负面影响还会让情况更加恶化。如果以后出现问题，你还是能推就推、能躲就躲，令上司无法信赖，那么你的前途就岌岌可危了，可能离另谋高就的日子就不太远了。

英国大都会总裁谢巴尔德在位时有一句名言：“要么奉献，要么滚蛋。”他强调：“在其位，谋其政，不要找任何借口说自己不能够，办不到。”他要求下属在他面前不能因做不好工作而找理由推脱责任。

一次，一个员工为了一件极难办的事找他，说自己尽力了，并说出许多客观理由，最后说无论怎样，这件事都“办不到”。谢巴尔德听后觉得这个下属就是怕得罪人，不愿牺牲自己的利益，于是就轻声对他说：“够了，够了，现在我需要的不是这些理由，而是要你仍旧照我的命令去做，否则，你就别做这个部门经理。”

寻找借口永远是最容易的事，但是无论到了什么时候都不会有收获。拿破仑·希尔在他的《思考致富》一书里将一位个性分析专家编的借口表列出来，居然有 50 多个。拿破仑·希尔说：“找借口解释失败是人类的习惯。这个习惯同人类历史一样源远流长，但对成功却是致命的破坏。”

所有的理由都是借口，实际上你可以做得更好，只是你在回避问题，感觉差不多就行了。而把“事情太困难、太昂贵、太花时间、问题太大”等种种理由合理化，要比相信“只要我们更努力、更聪明、更有信心，就能解决任何问题”的念头容易得多。

美国西点军校有一个广泛传诵的悠久传统，学员遇到军官问话时，只能有四种回答：“报告长官，是”，“报告长官，不是”，“报告长官，不知道”，“报告长官，决不找借口”。除此之外，不能多说一个字。“决不找借口”是美国西点军校 200 年来奉行的最重要的行为准则，是西点军校传授给每一位新生的第一个理念，它强化的是每一位学员应该想办法去完成任何一项任务，而不是为没有完成任务寻找借口，哪怕看似合理的借口。秉承这一理念，无数西点军校毕业生在各个领域取得了非凡的成就。而遗憾的是，在职场上却很少有人具有这种精神。

实际上，一个人对待问题的态度可以直接反映出他的敬业精神和道德品行，在问题面前你所要做的是想办法解决问题，而不是逃避推卸责任。逃避会让老板失去对你的信任，看低你的道德品行。老板如果这样看待你，就不会再对你委以重任。

总之，找借口回避不能解决问题，就像频繁跳槽并不能证明你的能力有多强一样。这样，

不但问题得不到解决，反而会因时间的推移，变得越来越严重。结果只能忍受多年如一日的平庸地位，最终碌碌无为、一事无成。

3. 发现问题——你的机会之窗

工作中的问题是什么？是你进步的机会。你进步了。当然就能获得晋升。

上学的时候，如果一个学生从来没有问过老师问题，那么他不会成绩优秀的学生。因为没有问题，说明他读书没有思考，没有动脑筋，只是被动地接受老师的知识灌输。同样，在职场上，如果一个人从来没有发现过工作中的问题，那么他也不会成为一名出类拔萃的员工，因为他不动脑筋，只是在机械地工作。

职场上，如果你能发现一些别人发现不了的问题，那么你就能从众人中脱颖而出。

世界上生产的第一台电扇是黑色的，以后的电扇也都沿袭了这一惯例。1952年，由于受经济动荡的影响，日本的东芝电器公司积压了大量的黑色电风扇销售不出去。于是，公司从高层领导到最基层的员工都开始绞尽脑汁想办法，但收效甚微。

有一个员工已经到了废寝忘食的地步，也没有想到一个好办法。一天下班回家的时候，他看到街道上有很多小孩拿着五颜六色的小风车在玩，突然想到：为什么不把风扇的颜色改变一下呢？这样既能让年轻人和小孩子喜欢，也让中老年人觉得彩色的电扇富有美感。

想到这里，他急忙跑回公司向总经理说出了自己的想法，经理听了之后非常重视，特地召开会议仔细研究了这个问题。

第二年夏天，东芝公司隆重推出了一系列彩色电风扇，一改当时市场上一律黑色的风扇面孔，立即引起了抢购热潮，短时间内就卖出了几十万台，公司很快摆脱了困境。而这位员工不但因此获得了公司2%的股份，同时也成了公司里最受大家欢迎的员工。

工作中，只有那些有心人才会发现问题。如果一个人从来不觉得工作中有什么问题，那一定不是因为他的能力已达到某种水平，而是因为他缺乏自动自发的工作态度。于是，就有很多员工遇事推诿、躲避责任、不求有功、但求无过。在他们的眼里，只要能保住饭碗就行了，从不考虑过多。即便有什么问题，那也是老板的事，而与自己无关。这样的员工，终究要被淘汰，就是不被淘汰，也注定碌碌无为。

也许，有人会说：“我从事的工作根本就没有什么价值，小学生都会做，能有什么问题呢？”事实真的是这样吗？不，即便是平凡枯燥的工作也存在问题，只要你有心，就能发现问题。

一个多世纪以前，有一位年轻人在美国某石油公司工作，他所从事的工作简单到小孩子都能胜任，就是每天检查石油罐的盖子是否自动焊接完全，目的是确保石油能安全储存。

每天，他都会看到机器上百次重复着同一个动作——首先是石油罐在输送带上移动至旋转台上，然后焊接剂便自动滴下，沿着盖子回转一周，最后工作完成，油罐下线入库。他的任务就是注视这道工序，从清晨到黄昏，检查几百次，每天如此。

在整个工厂里，这个工作岗位是人员流动最频繁的，很多人都无法长时间忍受这份工作的枯燥和乏味，最后都主动放弃了。这个年轻人也想过离开，但是他觉得如果自己连这样一个工作都做不好，还能做什么呢？所以，他选择留下来。

工作了一段时间之后，年轻人在机器上百次重复的动作中，注意到了一个非常有意思的细节。他发现罐子旋转一次，焊接剂一定会滴落 39 滴，而实际上 38 滴就够了。他想如果能将浪费掉的那一滴节省下来，每年将会节省多少焊接剂啊！

39 滴焊接剂，有一滴被浪费掉了，这个年轻人发现了别人从来没有注意过的问题，并依此研制出了一种“38 滴”焊接机，推荐给了公司。可别小看这一滴焊接剂，它给公司带来的是每年 5 亿美元的利润。

这位年轻人，就是后来掌控全美制油业的石油大王——洛克菲勒。

如今，有一些大学毕业生雄心勃勃地想在社会上大干一场，却没有想到领导分配给自己的工作不过是每天沏茶倒水，整理文件。于是他们就开始愤愤不平，觉得领导看不起自己，拿自己当初中生使，或者觉得工作太没意思，就开始敷衍了事，或者干脆跳槽。那么，领导是看不起你的能力吗？试想一下，如果你连小事情都做不好，那么又怎能做好什么大事呢？要说你的工作乏味，能比当初洛克菲勒检查石油罐盖是否自动焊接完全更枯燥吗？

其实，发现工作中的问题，重要的并不是你能给公司带来多少利润，而是体现了你积极主动的工作态度。一个在工作中能保持主动的人，对工作一定是充满热情的，相比较那些推一下才挪一步的“按钮”型员工，他们自然更容易得到晋升机会。

4. 解决问题——职场晋升的绿色通道

发现问题并不是我们的最终追求，发现问题的目的是解决问题。

让我们来看一则寓言：

为了能逃过猫的眼睛获取更多食物，老鼠们开会研究如何才能不被猫捉住。大家你一言，我一语，但是建议都被轻而易举的否定了。终于，有一只非常聪明的老鼠提议说，在猫的脖子上挂一个铃铛，那样，猫一走动，铃铛就会响，而老鼠听到响声就可以立即逃走。这一建议引起了全体老鼠的欢声雷动，大家一致说“这个主意太棒了！”

可是，最后它们又犯了愁，方法是好，可是怎么才能将铃铛挂到猫脖子上呢？刹那间，全体老鼠鸦雀无声。这个故事说明，光提出问题是有多大的价值的，关键在于能够解决问题。

这就如同对着一块田地，梦想着收获的美景却不肯去播种一样。据有关人员对“管理者最希望的员工类型是什么”调查显示，大多数管理者回答：能发现问题，然后及时解决问题的员工。只知道找问题，不分场合的当检察官，却从不着手去解决问题的员工是不受欢迎的。

我们知道，许多公司的管理者都有很多报告要批复。报告中呈现的问题也各不相同，比如计划中的某个数据有误，对某件事的投诉等。而管理者拿到这样的报告时，就是先看问题，然后了解为什么会发生这个问题、相应的责任人是谁、怎样纠正错误、怎样预防错误等。

但是管理者在报告中看到的通常只有问题，而没有解决问题的方法。其实，问题被提出来，最关键的是要得到解决，这才是根本。在一个企业中，大家发现问题的水平基本上是相当的。当然，发现问题易，而解决问题难，避难就易，人之本性。因此，你总能听到很多人在抱怨，而很少看到有人在行动。

凡是遇到问题，只考虑“问题是什么”的人不一定是好员工。只有抛弃借口，直面现实中的问题，去积极的解决问题，你的能力才会被发现，被上司提拔的机会自然就会到来。

松下幸之助说过：“工作就是不断发现问题，分析问题，最终解决问题的一个过程——晋升之门将永远为那些随时解决问题的人敞开着。”工作的实质，就是凭借我们的能力、经验、智慧，凭借我们的干劲、韧劲、钻劲，去克服困难，解决那些妨碍我们实现目标的问题。1997年，海尔为了发展整体卫浴设施的生产，派魏小娥去日本学习世界上最先进的整体卫生间生产技术。在日本学习期间，魏小娥发现日本人在试模期的废品率一般都在30%~60%之间，设备调试正常后，废品率为2%。

魏小娥认为2%的废品率还是太高，就问日本的技术人员：“为什么不把合格率提高到100%？”

“100%？你觉得可能吗？”日本技术人员反问道。

魏小娥心想，没有不能解决的问题，只是人的思想给自己画地为牢。

魏小娥是一个精益求精的人，她遵循的工作标准是“要么不干，要干就要争第一”。于是，她为了把合格率提升为100%，开始争分夺秒地学习。三周后，她带着先进的技术知识和赶超日本人的信念回到了海尔。

半年后，日本模具专家宫川先生来华访问时见到了“徒弟”魏小娥，此时的她已经是卫浴分厂的厂长。最让宫川先生感到惊讶的是不仅生产现场一尘不染，而且居然实现了100%的产品合格率。他说：“100%的合格率是我们连想都不敢想的，对我们来说，2%的废品率、5070的不良品率可谓天经地义，你们又是怎样提高产品合格率的呢？”

原来，魏小娥下决心要找到实现100%合格率的方法，无论上班还是下班，她几乎每天都在琢磨这个问题。

一天下班，魏小娥看到女儿用卷笔刀削铅笔，铅笔的粉末都落在一个小盒内。她豁然开朗。一个专门收集毛边的“废料盒”诞生了，压出板材后清理下来的毛边直接落入盒内，避免了落在工作现场或原料上，也就有效地解决了板材的黑点问题。

但是，魏小娥紧绷的质量之弦并未因此而放松。试模前的一天，她在原料中发现了一根头发。一根头发如果混进原料就会出现废品，为此，魏小娥马上给操作工统一制作了白衣、白帽，并要求大家统一剪短发，又一个可能出现 2% 废品率的因素被消灭在萌芽之中。

终于，100% 产品合格率——这个日本人认为不可能解决的问题，被魏小娥解决了。

聪明的员工要勇于面对问题，积极地寻找解决问题的方法。只有这种敢于直面问题的员工，才是老板心目中值得栽培的人才。上司永远都喜欢不计个人得失、主动为公司着想的人。那些获得晋升的员工，最鲜明的特点就是，无论问题简单还是复杂，是分内还是分外，他们都能做到妥善解决。善于分析问题并能妥善解决问题的员工，给老板的印象是深刻的。

面对问题，如果你总不能妥善解决，那么问题就会成为你工作的负担。这不仅是你本人的不幸，也是老板的不幸。因为企业在发展过程中，总会不可避免地遇到各种问题的困扰。所以，老板们迫切需要那种不找借口，能够立即解决问题的员工。

职场上，一个人缺少知识、甚至没有突出的能力，都不是最可怕的，可怕的是没有积极主动的心态。看到问题，却作出一副事不关己的样子，这样的员工永远也不会受到重视和提拔。

问题是用来解决的，所以，在工作中遇到林林总总的问题时，不要幻想逃避，不要犹豫不决，不要依赖他人意见，要敢于作出自己的判断。让问题在你那儿解决掉吧！解决了这些问题，你才能迎来晋升的契机。

5. 方法总比问题多

职场上，有些人总是习惯说：“这是不可能的”，“那是没有办法的事情”。其实未必，只要有问题，就会有解决的方法，而且方法一定比问题多。即便是看起来根本不能解决的问题，如果积极思考，也能寻找到妥善解决的方法。

美国鼎鼎有名的女律师詹妮芙·帕克小姐曾打赢了一场别人都认为不可能赢的官司。当时，一位名叫康妮的小姐被美国“全国汽车公司”制造的一辆卡车撞倒，导致康妮小姐被迫切除了四肢，骨盆也被碾碎。但是，在法庭上，康妮小姐说不清楚自己是在冰上滑倒摔入车下，还是被卡车卷入车下，对方的辩护律师马格雷先生则巧妙地利用了各种证据，推翻了当时几名目击者的证词，康妮小姐因此而败诉。

深感绝望的康妮小姐向詹妮芙·帕克求援，詹妮芙调查了该汽车公司近 5 年来的 15 次

车祸——原因完全相同，该汽车的制动系统有问题：紧急刹车的时候，车子的后轮会打转，以至于把受害者卷入车底。

于是，詹妮芙决定为可怜的康妮讨回公道，她找到对方的辩护律师马格雷说：“卡车的制动装置有问题，你故意隐瞒了它。我希望汽车公司拿出 200 万美元来给那位姑娘，否则，我们将会提出控告。”

马格雷是一名非常有经验的律师，他听了詹妮芙的质疑，并没有反驳而是说：“好吧，不过，我明天要去伦敦，一个星期之后才能回来，到时候我们再来研究一下，看看具体怎么做。”

詹妮芙想只要对方肯谈就有希望，于是她耐心等了一个星期，可是约定的时间到了，马格雷却没有露面。詹妮芙感到奇怪，她看到了日历，才恍然大悟，原来诉讼时效已经到期了。

詹妮芙几乎快被气疯了，心里直骂马格雷卑鄙，但也无可奈何。于是她问秘书：“准备好这份案卷要多少时间？”秘书回答：“至少也需要三四个小时。现在已经是下午一点了，即使我们用最快的速度草拟好文件，再找到一家律师事务所，由他们草拟出一份新文件，交到法院的时候，也已经来不及了。”

该死的，自己怎么没想到诉讼时效呢？詹妮芙急得团团转，忽然，她想起“全国汽车公司”在美国各地都有分公司，为什么不利用时差把起诉的地点向西移呢？隔一个时区就差一个小时啊！位于太平洋上的夏威夷在西十区，与纽约的时差整整有 5 个小时，詹妮芙立即决定在夏威夷起诉。

赢得了时间，法庭上，詹妮芙以雄辩的事实，催人泪下的语言，使陪审团的成员们大为感动。最后，陪审团一致裁决：康妮小姐胜诉，“全国汽车公司”赔偿康妮小姐 600 万美元损失费。

寻找解决问题的方法是不容易的，但是方法总是有的，只要我们用心去思考。工作中的难题也是一样，我们在工作中也要坚持这样的原则，方法总比问题多，有问题就必定有解决的方法。

10 年前，李群刚刚大学毕业，找了一份业务员的工作，产品的销路不错，但就是讨账难。有一家客户买了公司 10 万元的产品，半年了还没有付款，催了无数次，他们总是找各种理由推到下一周，下一个月。眼看临近年关，公司派业务员去讨账，李群和同事小张被安排对付那家难缠的客户。

他们俩软磨硬泡，想尽了办法。最后，客户终于同意给钱，叫他们过两天来拿。两天后他们赶到时，对方给了一张 10 万元的现金支票。

他们高兴极了，拿着支票就到银行去取钱。工作人员却告诉他们说，账上只有 99800