



SHIJIE 500 QIANG QIYE BIAOGAN YUANGONG PEI XUN LI NIAN
BIAO GAN YUAN GONG

揭示 500 强企业成功管理的核心标准
培养优秀员工职业素质的经典读本



桂绍海◎编著

世界500强企业
标杆员工培训理念

标杆员工





SHIJI 500 QIANG QIYE BIAOGAN YUANGONG PEI XUN LI NIAN
BIAO GAN YUAN GONG

揭示 500 强企业成功管理的核心标准
培养优秀员工职业素质得经典读本



桂绍海◎编著

世界500强企业
标杆员工培训理念
标杆员工

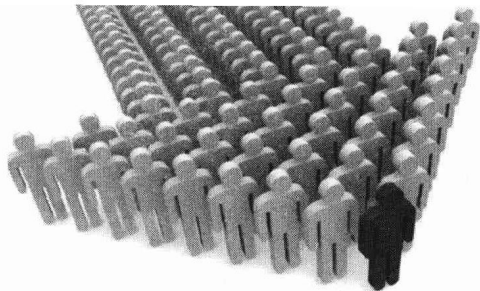
图书在版编目 (CIP) 数据

世界500强企业标杆员工培训理念：标杆员工 / 桂绍海
编著. —北京：中国城市出版社，2009.1
ISBN 978-7-5074-2028-9

I. 世… II. 桂… III. ①企业-职工-修养②企业-职工-职业道德 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第205049号

责任编辑	张惠平
封面设计	华审视觉设计
责任技术编辑	张建军
出版发行	中国城市出版社
地址	北京市海淀区太平路甲40号 (邮编 100039)
网址	www.citypress.cn
发行部电话	(010) 63454857 63289949
发行部传真	(010) 63421417 63400635
发行部信箱	zgcsfx@sina.com
编辑部电话	(010) 52732085 52732055 63421488 (Fax)
投稿信箱	city_editor@sina.com
总编室电话	(010) 52732057
总编室信箱	citypress@sina.com
经销	新华书店
印刷	北京集惠印刷有限责任公司
字数	161千字 印张 11
开本	787×1092 (毫米) 1/16
版次	2009年1月第1版
印次	2009年1月第1次印刷
定价	24.00元



序言

PREAMBLE

现在的社会，各行各业之间的竞争也越来越残酷，竞争的形式是经济全球化，竞争的手段是发展高科技，竞争的关键是人才！企业能否立足于不败之地，取决于领导的决策、技术的创新、资金的雄厚、员工的素质等，但关键的核心竞争力是员工，员工的素质高低决定着企业的生存和发展，企业员工的修养直接关系到企业的生存和发展，企业员工的修养直接关系到企业的形象和员工在客户心中的位置，代表着企业向客户兑现品牌承诺的能力，员工是企业资本大厦的基石，而标杆员工又是企业竞争的核心动力的源泉。

标杆员工是企业的中坚力量，是企业的宝贵财富，在具有优秀企业文化的企业中，集中体现企业价值观的是企业的标杆员工。他们敬业爱岗，无私奉献，并以自己的模范行为影响和感染周围的人们。

标杆员工是这样一些人，他们都具有责任感，他们富有团队精神，他们积极主动、富有创造力、他们没有任何借口，所有的企业都热忱呼唤优秀的员工，他们是企业的宝贵财富。他们品德高尚，能力突出，在遇到解不开的疑难问题时，他们不会选择退缩，即使是风险，他们也愿意尝试，他们是职场的佼佼者。他们在挑战自己，挑战机遇，一步一步登上新的职场高度。不管他们走到那里。不论在任何时候，他们都能站在潮头浪尖，职业生涯亦是无限光明。

而今，中国的企业有粗放型的发展阶段进入规范阶段，标杆员工的表率作用将更加显著，“榜样的力量是无穷的”。发挥标杆员工的作用是企业发展进入快车道的一种重要而有效的方法。

企业的发展呼唤标杆员工，你是否有所准备呢？尽管企业风云变幻，职场瞬息万变，但机会却像空气一样，时刻在我们身边流动。你同样可以去挑战困难，把握机会，成为企业员工里出类拔萃的标杆！

学无止境，职场也是学校，标杆员工就是你的学习目标。本书系统地介绍了一个标杆员工的标准，这似乎也是企业领导察人用人的方略；并结合大量经典案例，有针对性地讲解了员工“从普通到优秀，从优秀到卓越，从卓越到标杆”的方法和窍门。希望本书能够帮助渴望成功的职场人士培养良好的工作习惯，从而为提升工作效率、步入职场长青的美好人生打下坚实的基础。



世界500强企业 标杆员工培训理念

标杆员工

第一章

标杆员工的自身素质/1

- 工作素质/1
- 点评/2
- 道德素质/3
- 点评/5
- 心理素质/6
- 点评/8
- 文化素质/9
- 点评/12
- 身体素质/12
- 点评/14

第二章

标杆员工的人际关系/15

- 人际关系的重要性/15
- 点评/17
- 善于倾听和微笑/18
- “微笑服务”便是正确无误的答案/20
- 点评/23
- 打开别人的心扉/24
- 点评/26
- 喜爱并赞扬别人/27
- 点评/30
- 诚实守信/30
- 点评/33

- 宽容/33
- 点评/35
- 亲密应当有“间”/35
- 点评/37

第三章

标杆员工的自信理念/38

- 打造自信/39
- 点评/41
- 失去自信就失去一切/41
- 点评/45
- 信心的重要性/45
- 点评/47
- 自信方能赢得别人的信任/48
- 点评/49
- 自信就是力量/50
- 点评/52
- 自信才能成功/53
- 点评/56

第四章

标杆员工的细致作风/57

- 细节决定去留/57
- 点评/59
- 机会在细节中/60
- 点评/63
- 细节体现责任/63

点评/65
工作中无小事/65
点评/67
细节决定成败/68
点评/69
当心细节酿成大祸/70
点评/73

第五章

标杆员工的激进状态/74

给自己压力/75
点评/77
激励自己/77
点评/79
控制思想，去除劣根/79
点评/81
保持工作的热情/81
点评/84
立刻行动/84
点评/87
珍惜时间/88
点评/92

第六章

标杆员工的高效思维/93

良好的心态/94

点评/97
打破固有的思维模式/97
点评/99
别让思想成为章鱼/100
点评/101
勤于思考/102
点评/103
有效联想/104
点评/107
突破自我限制/107
点评/111

第七章

标杆员工的善始善终/112

小题大做才能保证执行到底/112
点评/114
5%战略，95%执行/114
点评/116
善始善终才能保证执行到底/117
点评/118
成功属于善始善终的人/119
点评/122
坚持就是胜利，放弃就是失败/122
点评/126
要有耐心/127
点评/129



世界500强企业 标杆员工培训理念

标杆员工

目录

第八章

标杆员工的抗挫能力/130

- 接受现实/131
- 点评/134
- 树立战胜困难的信念/134
- 点评/137
- 失败是笔财富/137
- 点评/139
- 越挫越勇/139
- 点评/141
- 免疫挫折/141
- 点评/143
- 挫折中的收获/143
- 点评/145

第九章

标杆员工的职业品牌/146

- 会说话/146
- 点评/148
- 好习惯/149
- 点评/151
- 有修养/151
- 点评/153
- 忠诚/153

- 点评/156
- 打磨自己/156
- 点评/159
- 成为唯一/159
- 点评/160

第十章

让标杆员工成长为公司 的支柱/161

- 点评/163



第一章

标杆员工的自身素质

美国经济学家葛尔布莱有一天回到家后感觉疲惫不堪，想睡一个好觉，于是特意吩咐女管家，无论是谁来电话，都不要打搅他。

但是他刚刚入睡，约翰逊总统就来电话要找他。女管家和气、委婉地对总统解释说：“葛尔布莱先生刚从国外讲学回来，很疲劳，才入睡。请总统先生原谅，我暂时还不能叫醒他。”

约翰逊说有要紧的经济政策问题需同葛尔布莱商量，执意要女管家叫醒他。女管家耐心地解释说：“不，总统先生，他身体有些不适，方才曾特意吩咐过，不接任何人的电话。我现在只能是替他工作，为他负责，而不是替您工作，为您负责。请您放心，待他睡醒之后，我一定将您打来重要电话的事情及时地转告他。何况只有在他休息好之后，才能精力充沛地同您讨论经济政策问题。您说对吗，亲爱的总统先生。”

女管家说得有理有据，滴水不漏，约翰逊心服口服，只好放下电话。葛尔布莱睡醒之后，立刻去见总统，并表示了深深的歉意。没想到约翰逊总统毫无怪罪之意，反而对女管家大加赞赏，并建议说：“请转告您的女管家，如果她愿意，那就请她到白宫来工作，这里需要像她那样的人。”

◎ 工作素质

一个人的作为与他对自己的要求是成正比的，所以成功人士总是告诫后来者，做事不要轻易放松对自己的要求。而许多人最终一事无成，大多数都是由于



他们对自己的过错过于放纵的缘故。

美国一位女记者伴随丈夫从纽约到日本东京她的公婆家做客。她在东京奥达克百货公司买了一台索尼牌唱机。等他们到家后打开试用时，不禁大吃一惊，原来没有内件，是一台空心唱机。

她准备在第二天上午10时赶到公司进行交涉，但就在9点55分，公司却先来了紧急电话，耳机里传来的是连珠炮似的日本“敬语”。公司副经理立刻要送一台全新的唱机到她家里来。50分钟后，一辆汽车赶来了，跳下来的是公司的副经理和一名年轻职员。来到客厅他俩便俯首鞠躬，表示特来请罪。接着这个青年一面行屈膝礼，一面把他的记录簿读给大家听。

上面记载着公司怎样通宵达旦纠正错误的经过：昨日下午4点32分售货员发现这个错误后，立即报告警卫人员迅速找寻这位美国顾客，但为时已晚，遂报告监理员，监理员再向监督报告，接着又向副经理报告。经过讨论，大家认为只有一条线路可循，即这位顾客的名字和留下的一张“美国快递公司”的名片。但考虑到她可能还留在东京，因此当晚连续打了32次紧急电话向东京和四周的旅馆询问联系，但是毫无结果。公司又打长途电话给纽约“美国快递公司”总部打听，深夜接到回电，得知这位顾客在纽约父母家中的电话号码，当晚公司再打电话前去联系。根据她母亲告知他们夫妇在东京公婆家的电话号码，“因此今晨再打了第35次紧急电话后，终于见到了你们。”

也许，有人会说，这样大费周折花费精力、人力、财力有些小题大做。其实从这个细小的事情中，不仅体现出公司工作人员良好的职业道德，这样做还能为公司赢得无尽的声誉和财富。

因此，要想达到标杆员工的标准，就要狠下工夫，去提高自己各方面的素质，才有可能成为一名标杆员工。

点评：

智者小成，德者大成。工作素质也就是职业道德很重要，它是一个人在职场上必须具备的底线，也是一个人责任感和使命感的外在表现。

要做就做到最好，作为企业的员工尤其如此。只有你把工作当作是自己





一个尽职尽责、忠于职守、有责任感的员工才能成为标杆员工。

的事，你才会有足够的激情去做它，也才有可能做好！

◎ 道德素质

“职业道德”这个词在我们生活中随处可见，到处都能听到某某没有职业道德。虽然，职业道德是很重要，但是个人的品德修养更加重要。

国外某大公司公开招聘副经理，总经理一见到应聘者，马上从座位上跳了起来，大喜地说道：“上个月我在高速公路旁出了车祸，幸好您救了我。等我清醒时，您已经走了。今天，我一定要好好谢谢您！”

应聘者之一的汤姆瞪大双眼，不得其解，但是仍然回答说：“抱歉，恐怕您弄错了。”总经理很不高兴地说：“难道我蠢得连敌人都记不住吗？”

汤姆仍然正色答道：“很抱歉，那确实不是我。”

回到家以后，他想这次肯定落选了。没想到第二天公司居然通知他去上班。



后来，总经理才告诉他，根本就没有车祸那回事，可悲的是那么多的候选人中只有汤姆是诚实的。这位总经理如此考察人，真是煞费苦心。但他遵循了一个基本原则，即诚实正直是良好人际关系、社会交往的保障。

诚实不等于老实，一个人可以不老实，决不可不诚实。老实属于能力范畴，诚实属于品德范畴。一个人没有能力也就罢了，如果没有品德，那就彻底完了。

以前有一个很有名气的老锁匠，不但他的手艺远近闻名，而且他的人品也在一般人之上。所以，人们对他敬重有加。这位老锁匠每次给顾客配钥匙，不管配钥匙的人是哪来的，离自己家有多远的距离，他都要把自己的姓名和住址告诉人家，配好钥匙交给顾客时还要说：“如果你保管好了自己的钥匙，但家里却发生了盗窃这样的事情，只要是从大门进入，用钥匙打开的锁，那么，你就来找我，我赔偿你的损失！”

老锁匠就这样在被人爱戴和尊重中慢慢地年纪大了，为了不让自己的手艺失传，老锁匠决定在两个年轻的徒弟中挑选一个，让他来做自己的接班人。但怎么进行选择呢？老锁匠想了很久，终于决定对他们俩进行一次考试。

老锁匠准备了两个保险箱，把它们分别放在两个房间里，并事先与两个徒弟说明规定，谁能在最短的时间内打开保险箱，谁才能有资格得到自己的真传，成为继承人。

老锁匠的大徒弟手艺比较好，他不到十分钟就把保险箱打开了，他的二徒弟却花费了几乎比大徒弟多一倍的时间才把保险箱给打开。结果出来了，继承人无疑应该属于大徒弟。但这时老锁匠却突然面向大徒弟，问道：“你看见保险箱里有什么？”他的大徒弟连忙回答：“里面有很多钱，师傅。”

老锁匠就把这个同样的问题转问二徒弟，但他的二徒弟却支支吾吾，最后不好意思地说：“对不起师傅，我只是一门心思地开锁，没有注意到里面是什么东西。”

老锁匠听完两个徒弟的话，点了点头。他把保险箱里的钱拿出来，交给了大徒弟，并同时宣布：二徒弟为自己的接班人。

老锁匠的大徒弟很不服气，所有在场看热闹的人也都对老锁匠的决定议论纷纷，表示对此结果不能理解。这时候老锁匠说话了：“我选择继承人有一个





根本的标准，他必须做到对钱财视而不见，心中只能有锁。否则的话，像我们做配锁这行的人，如果心存私念或贪心，如果一时把持不住自己，去登门入室进行偷窃或打开人家保险箱进行取钱，这些都易如反掌，而最终不但害人还害了自己。所以，作为锁匠，心上都应该要有一把不能打开的锁。”

这话老锁匠说得好，他不但道出了做事的职业道德，同时透露了人要具备的德行。其实，每个人心上都应该有这么一把不能随随便便打开的锁，这就是德行。

要成为一个标杆员工，首先自己要成为一个有德行的人，随时用高尚的道德约束自己的行为，任何时候都千万不要被外物蒙蔽了自己的眼睛。

“头上三尺有神明，总有一双眼睛在盯着你。”这是一位不识字的老人对儿子的忠告。他说：“现在社会上发生的事儿，我不清楚，现在你都在外面干了些什么，我也不清楚，但有一句话我要说给你听：‘就是你出去以后无论做什么，做之前都要摸着心口想一想，自己所做的这件事儿，十年后能不能见人，百年后能不能见鬼。如果不能、不敢，我劝你就不要去做了。’”

要想人不知，除非己莫为。人最难做到的就是当你一个人独处没有外力监督的时候，你能不能抵制利己之心，对得起自己的良心、对得起别人，不做见不得人的事情。一个人格高尚的人应该做到这一点，这样才能问心无愧，光明磊落。

想达到标杆员工的标准，首先你得要做个品德高尚的人，因为你首先是一个人，其次才是一名员工，一名标杆员工。

点评：

品德素质是指企业家对企业和社会的发展、进步、繁荣、安全等所表现出来的思想、认识和品性。它要求企业家在组织、指导和激励企业职工进行经营管理过程中，既要考虑企业内部的经济利益，又要考虑社会效益和社会责任。只有有品德的人才能为社会做出有益的贡献。





职业道德是很重要，
但个人的品德修养更加重要。

◎ 心理素质

身体素质很重要，但心理素质更重要，心理疾病比生理上的疾病危害更大。

年轻的保险销售经理王彬，不仅有一个收入很高的工作，还有一个温柔的妻子和可爱的儿子。在他的面前，是一条充满希望的阳光大道，但他最近总是心情低落、意志消沉。因为他感觉自己身体某个部位有病，并且病得很厉害，呼吸困难，喉咙梗塞，他甚至感觉自己就要死了，并且悄悄地为自己选了块墓地，为自己的葬礼做好了准备。

到医院去检查，医生说只是呼吸不畅快，可能是压力太大，让他去海边度几天假。

王彬来到了海边，一望无际的大海、柔软的海滩、徐徐的微风等良好的环境和健康的气候并没有使他的病情好转。回到家后，他觉得自己更加严重了，脸憋得通红，晚上也睡不好觉，眼睛也懒得睁开，他跟妻子说他要死了。





他的妻子看在眼里，急在心里，到处打探能治王彬病的名医。最后，他们去了一个专治疑难杂症的医院，一位很有名气的医生负责给王彬看病。在全面检查完身体后，医生对王彬说：“你没有什么病，只是吸入了太多的氧气。”王彬一听，感觉轻松了一些，急忙问：“那我该怎么办呢？”医生告诉他说：“每当你感觉呼吸不痛快时，就屏住气5~7秒钟，然后再深呼吸，这样重复多做几次，呼吸困难的症状就会消失。”他让王彬试着做了几下，果然，王彬比以前感觉好多了。

从医院里出来，王彬已经像正常人一样了。

此后的半年内，只要出现类似呼吸急促、喉咙梗塞的情况，王彬就按医生的吩咐去做，他的症状就慢慢地消失了。

另一个故事也说明了过多的忧虑是心理素质差的原因。

汉里斯是波斯顿史帝芬大饭店的总裁，然而，他却因为常常忧虑发愁而得了



身体素质很重要，但心理素质更加重要，
心理疾病比生理上的疾病危害更大。

胃溃疡。有一天晚上，他的胃出血了，被送到芝加哥西比大学的附属医院里。在医院里，有三个医生对他进行会诊，一致认为汉里斯是“无药可救”了。他在医院里只能吃苏打粉，每小时吃一大匙半流质的东西，把胃里面的东西洗出来。

这种情形一直持续了好几个月，最后，汉里斯对自己说：与其在医院里等死，还不如去做点什么呢。汉里斯一直想在死前环游世界，于是他决定马上行动。

在旅途中，汉里斯抛开了一切忧虑，专心享受着最后的时光。渐渐地他不再吃药，也不再洗胃了。不久之后，他任何食物都能吃了，甚至包括许多奇奇怪怪的当地食品和调味品。几个礼拜过去后，他甚至可以抽长长的黑雪茄，喝几杯老酒。多年来汉里斯从来没有这样享受过。

汉里斯在船上和不同的人玩游戏、唱歌，晚上聊到半夜。当船航行到印度后，汉里斯发现回去之后要处理的事情，和在这里见到的贫穷与饥饿比起来，简直像是天堂与地狱之比。他停止了所有无聊的担忧，觉得非常的舒服。回到美国后，他几乎完全忘记自己曾患过胃溃疡。他马上回去工作，并且开始期待每一天的到来，此后他再也没有犯过类似胃溃疡的病。

面对人生所遇到的问题，如果唉声叹气，抱怨不断，认为那是一个无法逾越的障碍，以至于影响到心理健康，进而破坏身体健康，这样的结果，每一个人都是不想看到的。要想心理素质良好，在日常工作中，就要乐观地面对出现的一切问题，积极地寻求解决问题的办法，这才是我们标杆员工应具有的心理素质。

点评：

健康是一种身体上、精神上的完全平衡状态。一个人只是身强力壮，没有器质性疾病，还不完全健康；只有体格和心理两方面都健康的人，才算得上是真正健康。

心理素质有时甚至比身体素质更重要，当下，无论来自何方的压力都很大，重视心理素质的发展才能保证我们有积极的心态面对压力。





◎ 文化素质

知识改变命运，知识塑造人生。要想成为一个标杆员工，文化素质方面也要具备。伟人们的生平告诉我们，我们也可以生活得高尚，当绝望无依的时候，想起他们而振作昂扬。不管命运如何安排，要不断进取，不断学习。不管学习中遇到什么样的困难，都要坚持下去，勒格森的求学之路就是一个很好的例子。

勒格森是非洲一个贫困村落长大的孩子，在他十六七岁时，从传教士那里读了林肯和华盛顿的故事，这些故事深深地打动了他，他决心像心目中的英雄那样，成为一个能改变世界，服务于全人类的人。不过，要实现自己的目标，他知道首先要到美国去读大学。

于是，他带了5天的干粮就上路了，走了5天，才走了25英里，而食物已吃光了。他依靠吃野果和野生植物维持生命。艰苦的旅途使他变得又瘦又弱，一次高烧还差点要了他的命。虽然很多次他都想放弃，但每次翻开那两本书，读着那些熟悉的语句，他又恢复了前进的信心。

15个月后，他走了近1000英里，到达了乌干达首都坎帕拉。这时他不但身体健壮了起来，也懂得了谋生的方法。他在坎帕拉待了6个月，干点零活，一有空就到图书馆，贪婪地读着各种书籍。他按书里的地址向华盛顿的斯卡吉特学院写了一封信，诉说了自己的境况和梦想，希望申请奖学金。很快就收到了回信，斯卡吉特学院的院长被这个年轻人的决心深深地感动了，不仅接受了他的申请，还向他提供了奖学金和一份工作。

后来，传教士帮他拿了护照。但他根本买不起到美国的机票。他的钱只够买一双新鞋，使自己不必光着脚走进大学。

几个月后，他的故事已在非洲大陆和华盛顿流传开了，斯卡吉特学院的同学们给他寄了650美元。经过两年多的行程，勒格森终于走进了斯卡吉特学院。后来，勒格森不但在著名的剑桥大学当了一名政治学教授，还是一位受尊重的作家。就像他崇拜的英雄——林肯和华盛顿那样，成为我们人生航程中一座壮丽的灯塔，其光芒一直为人们指引着前进的方向。

学习知识，要做到活学活用，不可像下面的那个张书生，只会纸上谈兵，那样的知识是没有任何价值的。



清朝有一个姓张的读书人，他讲古书时，可以滔滔不绝，讲得头头是道。可是，若让他去处理世事时，他却显得很迂腐。

有一天，他得到了一部兵书，如获至宝，把自己关在家里读了好几天，并自以为熟通兵法了。正好，有一群土匪聚众闹事，于是他就招集了乡兵，前去平乱。可是，在他按兵书上所说的作战示意图行事之后，在初次交锋时，就被土匪击溃，他自己也险些被土匪抓走。

后来，他又得到了一部关于水利方面的书，对书进行一番苦读之后，他认为他已能让所有土地变成良田。于是让人按他的图纸兴修水利，结果水从四面八方的沟渠流进了村里，险些把村里的人全部淹死。

学习的目的和知识的价值最终都要体现在生活中的实际应用上，知识只有在运用中才会发挥它的巨大作用，理论只有经过实践的检验才能证明是真理。学以



知识改变命运，知识塑造人生。

