

张天泽◎著



成功 从优秀做起

优秀员工知道更要做到的

100件事

知道不如做到 要做就做最好

100个跨越平庸 成就卓越的行动方案 100个笑傲职场 走向成功的职业指南

一个人想要成功并不难，只要你能做好自己该做的事情。知道什么是自己该做的，并努力做到、做好，只有这样，你才能更快地步入职场优秀者的行列，成为一个成功人士。



成功 从优秀做起

优秀员工知道更要做到的

100件事

张天泽◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

成功从优秀做起：优秀员工知道更要做到的100件事 / 张天泽著.
—北京：新世界出版社，2009.9
ISBN 978-7-5104-0587-7

I. 成… II. 张… III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第169763号

成功从优秀做起：优秀员工知道更要做到的100件事

作 者：张天泽

责任编辑：杨艳丽 张保文

责任印制：李一鸣 黄厚清

出版发行：新世界出版社

社 址：北京市西城区百万庄大街24号 (100037)

发行部：(010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室：(010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部：+86 10 6899 6306

版权部电子信箱：frank@nwp.com.cn

印刷：北京中印联印务有限公司

经销：新华书店

开本：710×1000 1/16

字数：240千字 **印张：**14.5

版次：2009年10月第1版 2009年10月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-5104-0587-7

定价：28.60元

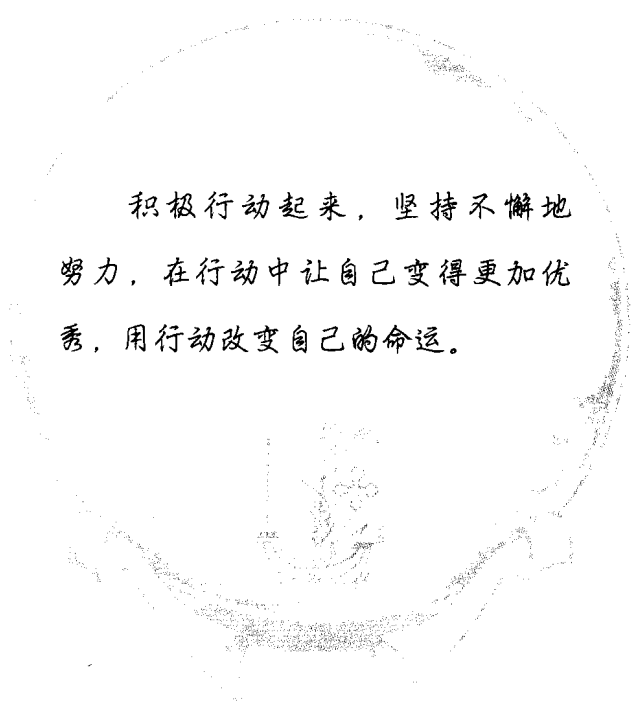
版权所有，侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页等印装错误，可随时退换。

客服电话：(010) 6899 8638

优秀还是平庸，由自己负责

靠着生命的生生不息，我来到这个世界上，
经历过所有酸甜苦辣，就是我的人生和生活。
而我，就是先天遗传和后天经验的总和。
这些遗传和经验，有一些是好的，有一些是坏的，
可全都是我自己的。
我现在所有的一切，都是我梦想、奋斗后的结果。
我的生活、我的声誉和影响，
都对应着我曾经的汗水和努力。
如果我在别人眼里一钱不值，
那只能是因为我没有把杰出作为选择。
我注定不能生活在无法改变的过去，
也不能浪费时光，沉浸在没有保证的将来。
我只能生活在触手可及的现在，
那就是我所能有的一切。
我不能去做所有的事情，但是可以去做一些事情。
我肯定不能做好所有的事情，但是我肯定能做好一些事情。
我不能保证一定会赢得更多，
但是我要保证绝不能失去应该拥有的一切。
那样，即使我失败了，也将不会是因为怯懦和意志软弱。
因此我要站得更高，感受得更深，思考得更加广阔，
以及比别人更加努力。
我的成功可能不会改变人类历史，
但是我的梦想和奋斗必将改变我自己的历史。
为了把这一切变成美好的现实，
我要去做能够做的一切！



积极行动起来，坚持不懈地
努力，在行动中让自己变得更加优
秀，用行动改变自己的命运。

优秀是一种习惯和行动力

我们处在一个社会节奏不断加快、市场竞争不断加剧的时代，无论是企业还是企业的员工，都感觉到了前所未有的压力。企业要谋发展，就必须大刀阔斧地搞改革与创新；员工要在职场上游刃有余，就需要不断地提升自我，摆脱平庸，给自己贴上“优秀”的标签，让自己成为职场上的常青树。

我们都知道，优秀的员工是企业的灵魂，是所有企业最核心的竞争力。他们是为企业创造业绩的中坚力量，他们是企业气候的改造者，他们是推动企业发展的主力军，他们的优秀程度在一定程度上决定了企业的发展高度。因此，优秀的员工总是备受企业的推崇和厚爱。

那么，什么样的员工才是优秀员工呢？纵观那些在工作中表现优秀的员工，你会发现他们在很多地方有着惊人的一致。例如，他们有着较强的事业心，能够把自己的工作当成一项事业来做；他们热爱自己的工作，能够从工作中找到荣誉感和成就感；他们都有一套完善的自我提升计划，有明确的职业发展规划，能够在工作中有计划地提升自己的能力；他们都有超强的自律能力，能够良好地管理自我，能够保持科学的工作习惯……

古希腊哲学家亚里士多德有句名言：优秀是一种习惯。正是保持着上面那些优秀的特质和习惯，优秀员工才能够在工作中保持良好的业绩，也正是这些习惯成就了他们的优秀。能否成为优秀的员工，不在于智商和天分，而在于是否能够一直执著地去行动。莎士比亚说：“口头的推测不过是一些悬空的希望，实际的行动才能够产生决定的结果。”著名作家奥狄·曼格诺说过：“一张地图，无论多精细，都不可能使你在地面上移动一步。我们的计划再科学，还需要我们毫不迟疑、坚定地

成功从优秀做起

优秀员工知道更要做到的100件事

去执行才能奏效。”所以，积极行动起来，坚持不懈地努力，在行动中让自己变得更加优秀，用行动改变自己的命运。

很多人对于自己能否成为优秀的员工持怀疑的态度，其实，每个人的潜能都是无限的，人人都具备成为优秀员工的实力，关键就在于是否付诸行动，一以贯之地去做。如果你想不断超越自我，让自己变得更加优秀，成为企业最需要的优秀员工，就不能只停留在心里“想优秀”和口头上说“要优秀”，而是要开始行动，用行动把自己变成自己想成为的样子。

不想当将军的士兵不是好士兵，同样，不懂得挖掘自己优秀潜质的员工不是一名好员工。一个员工只有坚定自己做优秀员工的信心，才能够不断地向优秀的目标挺进。

本书汇总了国内外知名企业的优秀员工职场成功的案例，归结出100件行之有效的，具体地教会职场人士如何取得良好业绩、如何要求自己、如何对待工作、如何看待公司等，教会你如何让自己在工作中变得更加优秀。当你坚持把这100件事执行下去，你就会发现你已跻身优秀员工的行列。

目 录

把工作当做事业来追求/1

明白自己为什么工作·····	1
带着一颗事业心去工作·····	3
不把薪水当成自己的工作目标·····	5
如果无法选择工作，那就好好干·····	8
把任务当机遇，在工作中成长·····	10
做好在职每一天·····	12
在工作中充实你的“人脉存折”·····	14
工作中永存一颗感恩的心·····	17

做事先做人/20

低调做人，高标做事·····	20
脚踏实地，做好每一件小事·····	22
工作中，时刻保持微笑·····	24
学会换位思考·····	27
不擅自为老板做主，按规矩办事·····	29
工作中，做一个好的聆听者·····	31
学会与同事分享成功·····	34
诱惑面前恪守道德底线·····	36
日行一善·····	38

成功从优秀做起

» 优秀员工知道更要做到的100件事

工作中，做好自我管理/41

工作中，保持最佳的精神状态·····	41
每天早晨告诉自己“我是最棒的”·····	43
上班前打理好衣装，保持良好职业形象·····	45
用行动捍卫公司纪律·····	48
将心注入，用心工作·····	50
认清自己，从最基层的工作做起·····	52
端正态度，在工作中发现自己的价值·····	54
工作时间对私事“免疫”·····	56
最后一分钟，干好60秒·····	58
永远不要犯说谎的错误·····	60
对公司的秘密三缄其口·····	62
注重电话礼仪·····	64

用效能提升工作价值/66

行动前先设定明确的目标·····	66
要事第一记心间·····	68
做一个高效的“信息处理器”·····	70
奥卡姆剃刀“出鞘”，简化你的工作·····	72
抓住问题的关键点·····	74
把细节做到完美·····	77
工作无“彩排”，一次就把事情做对·····	79
用最短的时间做最多的事·····	81
善于借助别人的力量·····	83
与同事做好沟通·····	85



养成良好的工作习惯/88

每天提前几分钟开始工作·····	88
每天列任务清单，按部就班地实施·····	90
主动汇报工作的进度·····	91
定期检查以修正自己前进的方向·····	93
坚持每天写工作日志·····	95
工作中不犯相同的错·····	97
把每一天都当成最后一天·····	99
日事日清·····	101

视优秀为责任，时刻不忘提升自我/104

每天抽出时间反思，在反省中提升自我·····	104
不断改进自己的工作·····	106
主动晋升，而不要被动等待提拔·····	108
和自己较劲，对自己“狠”一点·····	111
第一时间补齐能力上的“短板”·····	113
让自己成为一个专家·····	116
善于向他人学习·····	118
学会从失败中吸取经验·····	120
危机来临前，准备好你的“诺亚方舟”·····	122
摆脱自己的“约拿情结”·····	124

培养主人翁精神，把自己当成公司的老板/127

把公司当成自己的·····	127
---------------	-----

成功从优秀做起

>> 优秀员工知道更要做到的100件事

以老板的标准要求自己·····	129
自动自发，用实干代替表演·····	131
主动补位，做同事的“替补队员”·····	133
工作中，做个吝啬的葛朗台·····	135
把公司的利益放在首位·····	137
牢记企业价值观，把公司愿景化为自身行动·····	139
力行“首问制”，让自己成为公司的“窗口”·····	141
做好企业卫士，及时提出合理化建议·····	143
服务到位，为公司赢得声誉·····	145
维护公司的荣誉·····	147

拿业绩说话，做解决问题的高手/149

改善业绩，从改变自己开始·····	149
不做“独行侠”，配合出业绩·····	151
迎合客户的喜好，温情销售创业绩·····	153
像对待朋友一样对待你的客户·····	155
用优质的服务回应客户的抱怨·····	157
一分行动，十分准备·····	159
不要抱怨，用行动去创造业绩·····	162
提出问题时带上解决方案·····	164
晒晒自己每个月的业绩·····	166
用业绩证明自己的价值·····	168

完美复命，执行不打折扣/171

以结果为向导，优化工作流程·····	171
--------------------	-----



接到命令，立即执行·····	173
全力以赴，用100%的努力做好1%的事·····	175
接到任务，四小时复命·····	177
执行任务不打一分折扣·····	179
遇事作出有效决策·····	181
遵守自己的承诺，说到做到·····	183

做一名榜样员工/185

积极影响别人，做改变企业气候的人·····	185
用你的激情感染所有的人·····	187
着眼大局，不为小事困扰·····	190
不忽视任何一个细节，确保工作“零缺陷”·····	192
多做一些分外的事·····	194
提升业务技能，让自己不可替代·····	196
永远超出老板的期待·····	198
在工作中树立个人品牌·····	200

保持工作与生活的平衡/202

把工作完成在下班之前·····	202
从工作中寻找乐趣·····	204
在工作中控制情绪·····	206
巧妙对待工作压力·····	208
时刻让你的办公桌保持整洁·····	210
合理安排作息，保持好身体·····	212
每天5分钟，做做白日梦·····	214

把工作当做事业来追求

明白自己为什么工作

工作的意义是什么？

我们为什么要工作？

我们在为谁工作？

这么辛苦的工作，究竟值不值得？

……

这些涉及人生哲学层面的追问和思索，不时会浮现在员工的脑海里，它们也是所有职场人士都无法回避的问题。

那么究竟什么是工作，工作的意义又在哪里呢？

黎巴嫩著名哲理诗人纪伯伦在《先知》一书中，对工作的真谛做了深刻的诠释，在唯美和感性的诗句间揭晓了上述问题的答案。

诗中，当一位农夫请求上帝的先知给他讲一讲什么是劳作时，先知说道：

你们劳作，故能与大地的精神同步。

你们慵懒，就会变为季节的生客，落伍于生命的行列；那行列正带着庄严、豪迈和骄傲的顺从向永恒前进。

劳作时你们便是一管笛，时间的低语通过你的心化作音乐。

你们中谁愿做一根芦苇，当万物齐声合唱时，唯独自己沉寂无声？

总有人对你们说：工作是一种诅咒，劳动是一种不幸。

但我要对你们说：当你们工作时，你们便实现了大地最悠远的梦想，

成功从优秀做起

优秀员工知道更要做到的100件事

在梦想成形之初，这部分便已分派给你。

你们辛勤劳动，便是真正热爱生命。

在劳动中热爱生命，便是通晓了生命最深处的秘密。

然而，如果你们在痛苦中把降生称为折磨，把维持肉体生存当成写在额头的诅咒，那么我要回答：只有你们额头上的汗水，才能洗去那些字迹。

也有人对你们说生活是黑暗的，你们疲惫时重复疲惫者的话。

而我说生活的确是黑暗的，除非有了渴望；

所有渴望都是盲目的，除非有了知识；

一切知识都是徒然的，除非有了工作；

所有工作都是空虚的，除非有了爱。

当你们带着爱工作时，你们就与自己、与他人、与上帝合为一体。

工作，是上天赐予人类的恩典。优秀的员工把工作当做崇高的使命，他们对待工作忠诚、敬业、勤奋、认真，不为酬劳的多少斤斤计较，而是全身心地投入工作，努力在工作中实现自我价值；平庸的员工把工作当成养家糊口的手段，不懂得发现工作的价值，也不曾想通过工作实现自己的价值，因而，他们终其一生碌碌无为。

美国幽默大师罗伯特·奥本说：“每天早上起床后，我都看一遍福布斯美国富翁排行榜，如果上面没有我的名字，我就去上班。”

其实，在工作中，无论是做员工，还是当老板，实际上都是在实现自我价值。

企业的存在和发展，是为了那些需要企业的产品和服务的人群而产生、存在和发展的，其主要工作就是为顾客提供令他们满意的产品和服务。

员工必须考虑自己工作的意义。正如公司必须解决好“是单纯地追求利润，还是追求奉献社会，然后由此获得社会回报”一样，我们必须问自己：“到一家公司去工作，是为了薪水而被动地为老板工作，还是主动提高自己的价值，然后从中获得金钱以外的更大回报？”诚然，员工应该



把追求为顾客、为社会创造价值的理想、使命和追求金钱的关系处理好，使自己能赚钱，但也有着超越金钱之上的追求。

员工在公司里工作其实也是在实现自我价值。当你为老板和公司创造了价值，使自己的产品和服务获得了老板和公司的信赖和认可时，老板和公司自然也会给予你相应的回报。当你发挥出你的作用，使社会和集体获利时，你的价值也就实现了。

我们都应该像优秀员工那样，明白自己为什么工作，把工作当成上天赐予的礼物。只有这样，我们才能发掘出自己最大的潜能，把工作当成事业来做，并从中实现自己的人生理想。

知道更要做到

把工作当成事业来做，在工作中实现自我价值。

带着-颗事业心去工作

拿破仑说过：“不想当将军的士兵不是好士兵。”在职场上，老板也更喜欢敬业负责，把工作当成自己的事业来对待的员工。这样的员工不仅是老板事业上的合伙人，也是工作中追求卓越，不断超越老板期望，最具领导潜质、最优秀的员工。

有一个人，生下来就双目失明，为了生存，他开始种花。他从未见过花是什么样子，只听别人说花是娇艳多姿的。他闲暇时就用手指尖触摸花朵、感受花朵，或者用鼻子去闻花香。他用心灵去感受花朵，用心灵描绘花的美丽。

他比任何人都热爱花，每天定时给花浇水、拔草、除虫。下雨时，他宁可自己淋着，也要给花挡雨；盛夏时，他宁可自己晒

着，也要给花遮阳；刮风时，他宁可自己顶着狂风，也要用身体为花遮挡……

不就是花吗，值得这么呵护吗？不就是种花吗，值得那么认真吗？很多人对此都不理解，甚至认为他是个疯子。“我是一个种花的人，种花就是我的工作，就是我的事业！”他对不解的人说。正因为如此，他的花比其他花农的花开得都好，备受人们欢迎。

这个人全心全意、尽职尽责地对待自己的工作，才种出了比别人都好的花。一个人无论从事何种职业，都应该全心全意、尽职尽责，这不仅是工作的原则，也是人生的原则。用做事业的心做工作是一种精神状态，是整个灵魂与所从事的工作全部融合的境界。

优秀的员工就像这个种花人一样，是对工作负责敬业的人，他们有着把每一份工作当成事业来做的认真态度，这样的员工将离成功越来越近。

李嘉诚14岁时，由于生活所迫，不得不肩负起家庭的重担。

起初，李嘉诚在一家茶楼当跑堂，每天必须凌晨5时左右赶到茶楼，准备茶水、茶点。于是，李嘉诚每天天不亮就得起床，赶往茶楼。他在茶楼每天工作15个小时以上，晚上是茶客最多的时候，茶楼打烊时，已是夜深人静了。李嘉诚经常累得两眼发黑，双腿发软。李嘉诚后来对儿子谈起他少年的这段经历时，感慨地说：“我那时最大的希望，就是美美地睡三天三夜。”

尽管这样想，但他不敢有丝毫懈怠。经营钟表公司的舅父送给他一只小闹钟，让他掌握时间。李嘉诚每天都把闹钟调快10分钟，定好响铃，最早赶到茶楼。后来，他将这一习惯保留了大半个世纪。而在今天，大家都知道李嘉诚的手表永远比别人的快10分钟，这早已成了商界交口赞誉、津津乐道的美谈。

正因为知道找工作的艰辛，李嘉诚更加珍惜这份来之不易的工作。他真诚敬业、勤勉有加，很快便赢得了老板的赏识，也成



了加薪最快的堂倌。

在茶楼工作的两年中，李嘉诚见到了形形色色的人和各种各样的事，学到了许多书本上学不到的东西。

17岁时，李嘉诚离开茶楼，到一家塑胶厂当了推销员。推销产品需要到处跑，十分辛苦，但他对此早已习惯。他善于动脑，能够根据不同的对象灵活地推销产品。由于工作刻苦，他的成绩显著，年仅20岁就被提升为业务经理，后来很快升为总经理。在随后几十年的创业中，他始终保持着兢兢业业的工作态度，最终开创了属于自己的事业，成为华人首富。

优秀的员工都具有李嘉诚这种把工作当成自己的事业来对待的敬业精神和事业心。事实上，如果你能够以对待事业的态度来对待你工作中的每一件事，并把它们当成使命，你就能发掘出自己特有的能力，即使是烦闷、枯燥的工作，你也能从中感受到价值，在完成使命的同时，你的工作就会变成一项事业。

知道更要做到

树立事业心，把工作当成你的事业。

❶ 不把薪水当成自己的工作目标

著名成功学大师拿破仑·希尔曾说过，提供超出你所得酬劳的服务，很快酬劳就将超出你所提供的服务。一个人如果总是为自己到底能拿多少工资而大伤脑筋，他是看不到工资背后的成长机会的，当然他也不会重视自己从工作中获得的技能和经验，事实上，决定他未来发展的恰恰是这些技能和经验，而不是现在他可以拿到多少薪水。