

员工从普通到卓越的进阶指南

Work Outstanding

员工版



这样 工作

NO.1

王铁梅◎编著

最出色

世界500强企业员工的核心准则
企业培养优秀员工的最佳读本

天津科学技术出版社

B848.4-49
725

员工从普通到卓越的进阶指

Work Outstanding



这样
工作
NO.1

最出色

世界500强企业员工的核心准则
企业培养优秀员工的最佳读本

王铁梅◎编著

天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

这样工作最出色 / 王铁梅编著. - 天津: 天津科学技术出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5308-5485-3

I. ①这… II. ①王… III. ①成功心理学 - 通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 240303 号



责任编辑: 张 萍

责任印制: 白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颖

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话 (022) 23332398 (事业部) 23332697 (发行)

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

北京中印联印务有限公司印刷

开本 710×1 000 1/16 印张 14 字数 182 000

2010 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 25.00 元



前言

企业是员工展现才华,发展自己的平台;员工则是企业的支撑者和创造者。企业离开员工将无法生存和发展,员工离开企业将无法实现自己的价值。因此,企业和员工之间是相互依存、相互制约的关系。

一个成功企业最核心的东西是什么?不是企业的规模,也不是企业在市场上的竞争力,而是企业内部员工所具备的敬业精神和对待工作的态度。企业需要什么样的员工?为什么有些企业宁愿高薪聘请自己需要的员工,而不愿意留用一些老员工呢?为什么有些员工刚进公司不久就能被重用提升,而有些员工总是没有丝毫起色?企业到底喜欢用什么样的员工?而员工怎样才能让自己变成企业喜欢的优秀人才?这其中的奥秘又是什么呢?这些是困扰着每一位员工的问题。

其实,不论什么样的公司,不管从事什么样的工作,优秀员工身上都有着某些共同的特点,这些特质和他们从事的工作没有任何关系。优秀员工对待自己的企业就像对待自己的家一样,对待自己的工作就像对待自己的事业一样,从来不把自己当做是给别人打工的,也从来不会轻视自己所在的企业和自己所从事的工作,无论什么时候都把企业的利益放在第一位。

在工作中,优秀员工尽职尽责,从不找任何借口推卸责任;不论遇到什么艰巨工作,他们都会积极主动地去完成,并不需要老板的

吩咐和催促；他们懂得细节决定成败的道理，在工作中注重细节，明白工作中无小事，力争完美；而且他们还有着良好的人际关系，不论与领导还是与同事都能够融洽地相处，积极融入到自己所在的团队中，与其他团队成员默契配合，相互信任、协作，为团队创造奇迹，贡献自己的力量。

你想从一名普通的员工变为企业欢迎的优秀员工吗？你想成为老板身边不可或缺的优秀人才吗？你想和团队一起分享成功后的喜悦吗？你想展示自己的才华，让自己成为一个成功的人吗？那么，就拿起这本书吧，这里有你急切需要的所有答案！



目 录

第一章 带着感恩的心去工作

怀着一颗感恩的心去工作	2
企业是你生存和发展的平台	5
积极行动起来为公司赚钱	8
常怀感恩之心,常做有益之事	11
抱怨少一点,感恩多一点	14
感恩的员工绝不出卖公司的机密	16
懂得感恩才会得到真正的快乐	18
怀着积极的心态感恩你的对手	20

第二章 爱岗敬业是每个员工的高贵品质

让自己适应公司的环境	24
在工作中注入激情	26
激情是工作的动力	28
敬业成就事业的巅峰	31
让敬业成为一种习惯	33
敬业最大的受益者是自己	36
敬业让你更受欢迎	38
只有敬业的人才能获得成功	41

第三章 赢在执行

具有较强的执行力	45
努力寻找提高工作效率的方法	47

工作中不要有对立的情绪	50
主动赢得一切	52
把服从当成天职	55
执行力就是竞争力	57
做一个守时、准时的员工	60
服从是执行的第一步	62
请记住这是你的工作	65

第四章 做最忠诚的员工

忠诚是公司的命脉	69
提高工作的主动性	72
全力以赴地做好本职工作	74
关键时刻要敢于挺身而出	77
与老板同舟共济	79
工作中要勇于吃亏	82
不做缺乏忠诚的跳槽狂人	83
将企业利益放在第一位	86

第五章 工作无小事,细节定成败

工作中无小事	90
注重细节,追求完美	92
细节带来成功的机会	95
细节决定成败	97
把每件小事做好就不简单	99
今日事,今日毕	101
重视平凡的岗位	104
上班迟到不是小事	106
即使是小事也要做好	109
小事成就大事	112



第六章 不找借口,敢于承担责任

工作中没有任何借口	116
寻找借口实际上是在推卸责任	118
工作就是一种责任	120
逃避责任的员工不是好员工	123
承担责任才能创造价值	125
不要只做领导吩咐的事情	128
真正的负责是对结果负责	130
主动承担责任	133

第七章 在工作中提升自己的价值

在工作中找准自己的位置	137
为自己“充电”势在必行	139
让自己成为不可替代的人	142
不断创新,为公司增值	144
做一个聪明好学的员工	146
勤奋才能创造业绩	148
失败是你的财富	150
把工作当作事业来做	152
想别人想不到的,做别人做不到的	155

第八章 团队的力量坚不可摧

充满集体荣誉感	159
记住自己是团队中的一员	161
懂得分享,不独占团队成果	163
树立团队合作意识	165
没有协作难以成功	168

积极融入到团队中	170
没有完美的个人,只有完美的团队	172
团队合作创造奇迹	175

第九章 做公司最受欢迎的员工

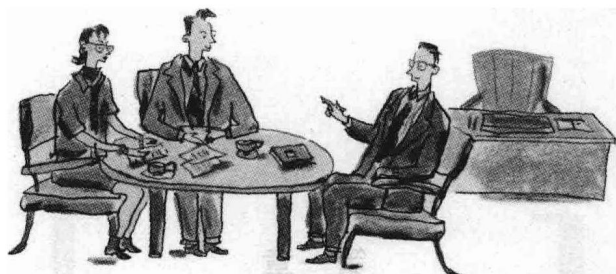
良好的人际关系是成功的关键	178
真诚地与同事协作	181
尊重每一位同事	182
尽量避免与同事产生冲突	184
在公司不要忌妒有才能的人	187
替老板分忧解难	189
尊重和理解你的老板	191
以主人翁的态度对待企业	193
做老板的左膀右臂	195

第十章 永远把客户放在第一位

真诚地感激每一位客户	198
为客户留下最好的职业形象	200
满足客户的需求	203
超越客户的期待	205
奉献,从点滴做起	208
站在顾客的角度看问题	210
让顾客为你做广告	212

第一章 带着感恩的心去工作

学会工作，懂得感恩，是世界众多知名企业的企业文化，也是企业生存和发展的重要方式和员工持续进步的动力。只要带着感恩的心去对待自己的工作，那么你就会变成一个珍惜工作、热爱工作，在工作中尽职尽责，投入自己全部激情的人。只有带着感恩的心去工作的人，才能在工作中发现别人发现不到的乐趣，学到别人学不到的知识，积累到别人不具备的经验。只有这样，一个人在工作中的价值才能被体现，潜力才能被发掘，智慧才能被激发，最终达到自己事业的巅峰。



怀着一颗感恩的心去工作

俗话说，“受人滴水之恩，就当涌泉相报”、“谁言寸草心，报得三春晖”。自古以来，知恩图报一直是中华民族的传统美德。更何况在如今这个文明的社会，知恩图报已经成为建设和谐社会的需要，因为带着感恩的心与人交往可以增进彼此的沟通、理解和信任。而在我们每一天的工作中也需要用感恩的心来对待每一件事情。其实感恩是一种良好的心态，当你带着一颗感恩的心去工作的时候，你就会从工作中体验到快乐。

在工作中，我们常常会遇到企业员工对自己的老板和工作满腹牢骚、抱怨不已，认为老板太苛刻、工作太繁重、薪水太少。但是，如果我们时常怀着一颗感恩的心，就会有意想不到的收获。

一个人的成功跟个人的努力有很大的关系，但更不能缺少的是别人的帮助。在你努力工作的時候，总会或多或少得到老板和同事的帮助。因此，当你由一名普通员工上升为一名优秀员工的时候，你最应该感谢的是曾经帮助过你的老板和同事。



有一位成功人士这样说：“是感恩的心态改变了我的人生。当我清楚地意识到我没有任何资格要求别人的时候，我对周围的点滴关怀都怀有强烈的感激之情。我竭力要回报他们，我竭力要让他们快乐。结果，我不仅工作得更加愉快，所获得的帮助也更多，工作也很出色，我很快就获得了加薪升职的机会。”

如果我们常怀感恩之心，就能正确处理好人生中遇到的各种事情，就不会迷失方向，也不会放松对自己的要求；如果我们常怀感恩之心，就会工作有目标，生活有激情，就能把分内的事情干好，创造出成绩，真正做到有声有色工作，有滋有味生活，有情有义交往；如果我们常怀感恩之心，就不会在工作中斤斤计较、患得患失，就不会有任何怨言。

有这样一则故事。

在一个闹饥荒的小城镇，一个心地善良的面包师把邻近的最穷的几十个孩子召集到跟前，指着一个盛有面包的篮子，对他们说：“这个篮子里的面包你们每人可以取走一个。在上帝带来好光景以前，你们每天都可以来拿一个面包。”

一瞬间，这些饥饿的孩子像一窝蜂似的涌了上来，他们围着篮子推来挤去大声地叫嚷着，都在抢着去拿最大的面包。当他们拿到面包后飞一样跑了，几乎没有一个人向这位好心的面包师说声谢谢。

有一个小女孩没有同大家一起争抢。她只是站在一步以外，等别的孩子都拿到面包以后，才把剩在篮子里最小的一个面包拿起来。又转身向面包师表示了感谢，并亲吻了面包师的手之后才向家走去。

第二天，面包师又把盛面包的篮子放到了孩子们的面前，孩子依旧如昨日一样疯抢着，最后那位羞怯、可怜的小女孩只得到一个比第一天还小一半的面包。当她回家以后，妈妈切开面包时看到许多崭新、发亮的银币掉了出来。

妈妈在惊喜中沉思片刻，果断地说道：“一定是面包师揉面的时候不小心揉进去的。立即把钱送回去，赶快去！”当小女孩拿着银币回到面包师那里，并把妈妈的话告诉面包师的时候，面包师慈爱地说：“不，我的孩子，这没有错，是我把银币放进小面包里的，我要奖励你。愿你永远保持现在这样一颗感恩的心。回家去吧，告诉你妈妈这些钱是你的了。”小女孩儿激动地跑回了家，告诉妈妈这个令人兴奋的消息。这是她的感恩之心得到的回报。

在人生道路上，我们都得到过别人的恩惠和帮助。所以，我们应该感谢那些曾经帮助过我们的人，感谢他们对自己的眷顾。

同样，在职场中做事情，都要怀揣着一颗感恩的心，不去计较一时的得失。

在我们身边经常会遇到这样的员工，他们在工作的时候敷衍了事，抱着“做一天和尚撞一天钟”的态度，每天只想着轻轻松松地领工资而不愿意多干一点工作。试想，哪一个企业会欢迎为企业创造不了一点价值的员工呢？

感恩是一种人生的基本品质，也是人生的一种智慧。只要我们带着一颗感恩的心去生活与工作，我们就不会有太多的抱怨，就能保持我们阳光的、健康的、积极的本质，就能微笑着迎接生命中的每一天，就能快乐地生活和工作着。

工作感悟

“落红不是无情物，化作春泥更护花”是落叶对根的感恩，“谁言寸草心，报得三春晖”是儿子对母亲的感恩。生活在这个世界上的万事万物都在为自己所能够拥有的而感恩。因为，常怀感恩之心，我们的心态就会更加平和；常怀感恩之心，我们的工作就会更加充实；常怀感恩之心，我们就会更加忠诚敬业。



企业是你生存和发展的平台

美国商界名人约翰·洛克菲勒曾对工作下过这样的定义：“工作是一个施展自己才能的舞台，我们寒窗苦读得来的知识、我们的应变力、我们的决断力、我们的适应力以及我们的协调能力都将在这样的一个舞台上得到展示……”

大家都看过演戏，演员要想在观众面前展现自己的艺术才华，那么就必须借助舞台来施展，从而得到观众的认可。企业和员工的关系也像舞台和演员的关系一样，企业为员工搭建了展示人生创造力的大舞台，员工只有在舞台上扮演好自己的角色，才能得到这个社会的认可。如果离开企业这个平台，就如演员离开了舞台，空有才华，也无法施展。

企业和员工是一个共生体。对企业来说，要想成长就要靠员工的不断努力。对于员工来说，只有企业发展了，自己才能有更大的发展空间。就如诸葛亮没有遇到刘备，即使他有再高的才华也只是一个农民；韩信没有在刘邦的军队中任职大将军，他可能只是那个被人耻笑的落魄青年。所以，只有公司为自己提供了那个展示自己才华的平台，才可能为自己带来意想不到的成功。

有这样一个小故事：

三个工人在砌一堵墙。

有人过来问：“你们在干什么？”

第一个人无精打采地说：“难道你没看见吗？砌墙。”

第二个人抬头笑了笑，说：“我们在盖一幢高楼。”

第三个人边干边哼着歌曲，他笑得那么开心：“我们正在建设一个新城市。”他在心中憧憬美好的未来。

10年后，第一个人在另一个工地上砌墙；第二个人坐在办公室里画图纸，他成了工程师；第三个人呢，成了一家大企业的老板。

三个工人，同样的起点，却有着不一样的结果，很显然他们有着不一样的价值观和人生观。前者并不知道为何工作，后二位却为自己的将来工作，从而把砌墙当成是开创自己事业的一个平台。

总有这样一些人，喜欢一边工作一边不停地抱怨，或者因为薪水太低，或者因为工作太累，或者因为老板太严厉等。这些人还没有领悟到工作的真谛，认为自己是在为别人工作，其实这是错误的想法。每个人所做的每一件事情都是为了自己，都是在为自己的将来搭桥铺路。

企业和员工之间是“互相依存”、“一荣俱荣，一损俱损”的关系，只有确保企业这个平台的良好运转，才有员工生存和发展的机会。

贝尔从麦当劳的一名厕所清洁工做到总裁就是很好的例子。

贝尔幼时家境极其贫寒，迫于生计，15岁的他到麦当劳求职。当时他找到麦当劳店的店长，请求给他一份工作。由于营养不良，贝尔看上去瘦骨嶙峋，脸上没什么血色，穿戴也是土里土气。店长看他这副模样，委婉地拒绝了他，说“店里暂时不需要人手，希望你到别的地方去看看。”

过了几天，贝尔又来了，言辞更加恳切，他对店长说：“只要能工作，即使没有报酬也行。”见店长没有吭声，贝尔感到了一点希望。他小声说：“我看到厕所的卫生状态似乎不是太好，这样也许会影响您的生意。要不，安排我扫厕所吧。只要给我解决吃住就行了。”店长被贝尔的真诚打动了，答应让他先试工三个月。

经过三个月的考查后，店长正式宣布录用贝尔，并且安排他接



受正规的职业培训。接着,由于贝尔工作表现突出,店长又相继把他安排在店内各个岗位进行锻炼。19岁那年,贝尔被提升为麦当劳在澳大利亚最年轻的分店经理。1980年,他被派驻欧洲,那里的业务扶摇直上。此后,由于他的精明能干他先后担任麦当劳澳大利亚公司总经理,亚太、中东和非洲地区总裁,欧洲地区总裁及麦当劳芝加哥总部负责人,直到后来担任管理全球麦当劳事务的执行总经理。企业是员工的发展平台,正是因为有了麦当劳这个平台,贝尔从一名厕所清洁工起步,一路扶摇直上做到了麦当劳公司的执行总经理,管理这个世界上最大的餐饮公司。

成功后的贝尔对麦当劳充满感激之情,在总裁坎塔卢波去世后,他临危受命,接管麦当劳当上了总裁,他更加紧工作,即使在他身患癌症后,也仍坚持着为企业工作了半年多。

员工靠企业生存,企业靠员工发展,企业与员工是一种相互依存的关系,少了任何一方,另一方的存续都将成为一纸空文。企业要发展,靠的是人、财、物的实力,而人则是其中最核心、最活跃的因素,没有员工就没有企业;没有优秀的员工,搞好企业只能是空谈而已。企业的强盛,依赖于每一位员工的素质和能力,依赖于员工对企业的关心、热爱与奉献。

维护公司利益就是维护和建设这个平台,只有这个平台越来越大,越来越好,才能为员工创造更多成功的机会,提供更大发展的空间。企业不但是员工之间互相交流、沟通和协作的平台,也是员工学习和展示才华的平台,只有从这个意义上认识企业,你的职业生涯才有意义,才能将工作视为乐趣而不是痛苦。



工作感悟

在每一个人的生命中,工作是最重要的组成之一。如果一个人失去了工作,那么他就会失去生存的依靠。所以,为自己能够拥有工

作而高兴吧,热爱自己的企业吧,只有这个平台才能让自己的生命更有意义,更加精彩。

积极行动起来为公司赚钱

创造利润是每一个企业的原始推动力,有利可图是一个企业运营的意义和目的。对于在企业工作的员工来说,劳动是谋生的手段,只有通过劳动为企业创造价值,企业能够赢利,员工才能获取报酬,才能有稳定的生活保障。

因此,现代企业在聘用员工的时候,首先考虑的一点就是这个员工能否为公司创造价值。比尔·盖茨曾说过:“能为公司赚钱的人,是公司最需要的人”。所有老板都希望自己的员工能够有尽力为公司赚钱的概念。

经过一段艰难的求职经历之后,王晓好不容易应聘到一家销售厨房用具的公司做销售工作,试用期是一个月,试用期的待遇是没有底薪,工资按销售额的 20%提成。

公司一套厨房用具的定价是 2800 元,推销它,这在收入较高的大都市并不是什么难事,但市民对推销的反感及对推销员的不信任,使王晓千辛万苦地奔波一个星期,竟没有签到一份订单。与王晓同时进公司的 19 位同事中,有两个顶不住,主动辞职了。另外两个同事则搞起了降价销售,最低时卖到 2300 元,一套只能拿 60 元提成。价格毕竟是最具竞争优势的,更何况厨具质量确实不错,同事的订单果然陆续而至。于是,其他同事争相仿效,一时间价格一片混乱。但王晓一直坚持公司的定价销售,因为价格原因而未能成