

忠诚让责任更加伟大，忠诚需要讲方法，忠诚让执行
更有效，忠于企业，那是你的船，忠于团队，与团队共同成长
忠于顾客，以忠诚赢得信任

帮助员工培养**敬业意识**
打造完美执行力的职业素质培训读本

忠诚 比能力更重要

如果能捏得起来，
一盎司忠诚相当于一磅智慧。
——阿尔伯特·哈伯德

忠诚

权锡哲◎著

比能力更重要

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

忠诚比能力更重要 / 权锡哲著. — 北京: 人民邮电出版社, 2010.4

(弗布克职业素质培训系列)

ISBN 978-7-115-20540-7

I. ①忠… II. ①权… III. ①企业—职工—职业道德
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 032354 号

内 容 提 要

一个人缺少能力, 可以通过团队协作来弥补; 但如果一个人缺少忠诚, 通过任何途径都是无法弥补的。从这个角度讲, 忠诚比能力更重要。

本书从“谁是职场最优秀的人”这一问题出发, 通过对“忠诚胜于能力”和“你该如何忠诚”两项命题的解读, 详细地论述了忠诚与成功、忠诚与责任、忠诚与方法、忠诚与执行的关系, 并给出了对企业忠诚、对团队忠诚、对上司忠诚、对客户忠诚的具体操作办法, 把忠诚从理念变成了实务。

本书适合企业管理人员和普通员工阅读, 尤其适合作为企业事业单位员工职业化素质培训用书。

弗布克职业素质培训系列 忠诚比能力更重要

◆ 著 权锡哲

责任编辑 张国良

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 10.75

2010 年 4 月第 1 版

字数: 100 千字

2010 年 4 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20540-7

定价: 22.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

序

用忠诚书写职业史

忠诚的员工十分难得，既忠诚又有能力的员工更是难求。在企业发展过程中，需要用智慧来作出决策的大事很少，需要用行动来落实的小事很多。少数员工需要靠智慧加勤奋，而多数员工却要靠忠诚和勤奋。

忠诚是员工的立身之本，忠诚就像一把锁，是用崇高的职业道德和情操打造的。忠诚需要用责任去播种，用敬业去灌溉，用主动去培养，用执行去护理。

任何工作都不缺乏创意，而是缺乏主动和忠诚。忠于职守的员工，就会把工作当成自己的事业来做，正因如此，他们才能在普通的岗位上发出钻石般的光芒。

忠诚胜于能力。如果能捏得起来，一盎司的忠诚胜过一磅的智慧。忠诚不仅是一种品德，更是一种能够弥补自身能力“短板”的特殊能力。如果缺乏必要的忠诚，那么其他能力都很难得以发挥。无论干什么，从“期望”到“达成”，始终有一种精神和品质是必不可缺的，那就是忠诚。

忠诚的人会主动追求卓越，而缺乏忠诚的人大都在“合格”处就停住了脚步。忠诚是通往成功的捷径；忠诚的最终归宿是绩效；忠诚让执行更有效。

忠诚的员工与企业一路同行。无论为哪一家企业服务，忠诚都是

员工的一大准则。忠诚于企业，任何时候都应如此。**忠诚的员工能助推企业快速成长，能力有余而忠诚不足的员工则可能把企业送上断头台。**

忠诚的员工与团队一起飞。忠诚的员工热爱团队，合作分享，群策群力，责任共担，不断奔跑，绝不掉队。

忠诚的员工服从上司。服从命令是军人的基本行为准则，服从上司是员工的基本行为准则。服从是自律的表现，是优秀员工的第一准则，是落实忠诚的第一步。忠诚的员工是上司的得力助手，永远对上司负责。

忠于客户就是忠于企业。即使在客户不知情的情况下，也要维护客户的利益！因为客户是企业赖以生存和发展的基础。企业全体员工的忠诚度决定着顾客的忠诚度和品牌的影响度。它像一只无形的手，在左右着企业的业绩和未来。

目 录

第一部分 谁是职场最优秀的人 1

- 1. 把忠诚作为职业操守的人 3
- 2. 忠于岗位、忠于企业的人 8
- 3. 积极主动、乐于付出的人 12
- 4. 恪尽职守、不谋私利的人 16
- 5. 追求卓越、永不止步的人 19

第二部分 忠诚胜于能力 25

- 1. 忠诚与成功：通往成功的惟一捷径 27
 - 机会偏爱忠诚的人 28
 - 忠诚比能力更重要 31
 - 好人品成就好人生 34
 - 不要随便跳槽 38
 - 守住忠诚，走向成功 44
- 2. 忠诚与责任：忠诚让责任更伟大 48
 - 忠诚是责任的基石 49
 - 责任的一半是忠诚 51
 - 借口是忠诚的盲区 55

3. 忠诚与方法：忠诚也需要讲方法 64

愚忠不等同于忠诚 65

出色绩效彰显忠诚 69

危困时刻最需忠诚 71

4. 忠诚与执行：忠诚让执行更有效 74

没有行动何谈忠诚 75

执行保证任务完成 79

结果是工作的要务 82

使命造就永久忠诚 87

第三部分 你该向谁忠诚 91

1. 忠于企业：这是你的船 93

这是你的船，尽职不旁观 94

为荣誉而战，让它成最好 97

公司是我家，发展靠大家 100

机密守得牢，忠诚价更高 103

与老板同行，不离亦不弃 108

2. 忠于团队：和团队一起飞 112

认同团队才能爱团队 113

团队有合作，利益共分享 115

群策加群力，团队能量足 120

如果不奔跑，就是掉队人 124

3. 忠于上司：做最需要的人	129
服从上司是员工的基本行为准则	130
体会上司的良苦用心，感恩每一天	132
做忠诚的助手，与上司同步	135
对上司负责，超越上司的期望	138
4. 忠于客户：获取客户的信任	141
细节是关键，忠诚看得见	142
信用是卡片，忠诚不欺骗	145
诚信是真情，忠诚靠行动	149
重视是根本，忠诚留在心	152
抱怨是礼物，忠诚迎客户	156
后记	163



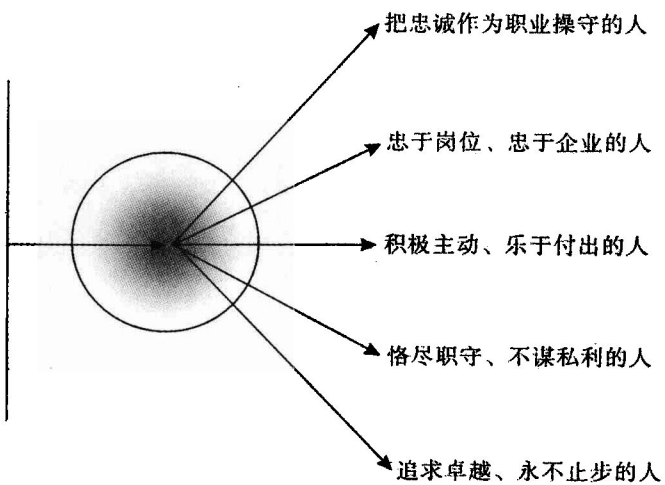
Chapter 1



第一部分

谁是职场最优秀的人

谁是职场最优秀的人





1. 把忠诚作为职业操守的人

一个人无论在哪个岗位，肩负什么职务，都必须有高尚的职业道德，用忠诚书写成长的历史。拥有了忠诚的态度，任何职业都可以变得神圣和崇高。

本杰明·富兰克林说过：“如果说，生命力使人们前途光明，团体使人们宽容，脚踏实地使人们现实，那么深厚的忠诚感就会使人生正直而富有意义。”

2010年1月25日，作为新华都旗下港澳资讯董事长的唐骏正式宣布全面收购包括千寻网络、联游网络、弘扬科技、胜龙团队四家IT公司。借此，被称为“打工皇帝”的唐骏也正式宣布“回归”他所热爱的IT行业。而他之所以选择在进入新华都两年后回归IT行业，正是出于对老雇主盛大网络的责任和忠诚。

2004年，唐骏以微软中国终身荣誉总裁身份从微软辞职，



出任盛大网络公司总裁。在盛大四年，唐骏将盛大网络带到了业界老大的位置。唐骏加入盛大之初，国内网游业尚无一家上市公司。凭借着唐骏对华尔街的熟谙，盛大成为了第一家上市的中国网游商。

唐骏尽管被称为“打工皇帝”，但是他始终坚守自己的职业操守，保持着自己的企业忠诚度。比如他到新公司的时候从来不带走原公司的员工，以免在新公司内形成派系斗争；他从不企业处于低谷的时候跳槽。2005年底、2006年初，盛大因商业模式转型遭遇业务上的困境，不少人劝唐骏离职，但他选择了坚持，并帮助盛大转型成功。

2008年春，唐骏加盟新华都集团并出任总裁。唐骏说，他在盛大工作了4年，之所以会选择在这个时候离开盛大，觉得当时的盛大是一个成熟、完善的企业，自己的离开已经不会影响盛大的业务发展，包括资本市场对盛大的一些评价。

“是微软的十年和盛大的四年让我真正学会了如何做人与如何做事，过去十几年，我能在最优秀的公司工作，能在盖茨身边工作，能感受微软的精神，感受盖茨精神，这已经很满足了。希望我所服务的企业能上个新台阶，这就是我的追求。”唐骏用自己的行动诠释着忠诚的含义。

忠诚是一种需要经过许多事情的考验才可以被鉴定的品质，一旦放纵就会动摇忠诚的信念和原则。欲望如同一匹脱缰



的野马无法驾驭，人的行为方式也将因此发生转变，这时就会计较眼前的利益，对工作不再有责任心，甚至会为了一己之私一次次出卖自己的忠诚。

忠诚就像一把锁，是用崇高的职业道德和情操打造的。这是一把永远也不能打开的锁，打开了它，便丧失了忠诚，而丧失了忠诚就是对事业最大的伤害，也是对自己品行和操守的最大亵渎。

从前有一个老锁匠，他技术高超，收费合理，人们都很尊敬他。他有意将自己的事业传给他信得过的子弟。于是他把两名徒弟叫来，让他们同时各自开一个箱子的锁，大徒弟很快就打开了，而二徒弟过了很久才打开。当锁匠问他们保险柜里有什么东西时，大徒弟说有很多很多钱，二徒弟说他不知道保险柜里有什么，他只打开了锁。锁匠声明二徒弟是他的接班人时，众人不解。老锁匠微微一笑说：“不管从事什么行业都要有职业道德，我们修锁的人，每个人心中都要有一把不能打开的锁。”

忠诚是一种操守，是一种职业良心，是人性最宝贵的品质，是最珍贵的东西。

“在其位，谋其职。”在其位而不谋其职，就是失职，无疑也就亵渎了职业操守。大徒弟虽然技术上胜于二徒弟，但是却没有一个高尚的职业道德和情操，所以师傅选择了二徒弟而放弃了他。

忠诚是正义的代名词，对好坏、对错、善恶的评判，任何



时候都不可以牺牲正直。

1836年，27岁的林肯通过考试当上了律师。由于他精通法律，口才很好，在当地很有声望，很多人都来找他帮着打官司。但是他为当事人辩护有一个条件，就是当事人必须是正义的一方。尽管许多穷人没有钱付给他劳务费，但只要他们是正义的，林肯就会免费为他们辩护。

一次，一个很有钱的人请林肯为他辩护。林肯听了那个客户的陈述，发现那个人是在诬陷好人，于是就说：“很抱歉，我不能替您辩护，因为您的行为是有失正义的。”

那个人说：“林肯先生，我就是想请您帮我打这场不正义的官司，只要我胜诉，您要多少酬劳都可以。”

林肯严肃地说：“只要使用一点点法庭辩护的技巧，您的案子很容易胜诉，但是案子本身是不公平的。假如我接了您的案子，当我站在法官面前讲话的时候，我会对自己说，‘林肯，你在撒谎。’谎话只有在丢掉良心的时候，才能大声地说出口。我不能丢掉良心，也不可能讲谎话。所以，请您另请高明，我不能为您效劳。”

那个人听了，什么也没说，默默地离开了林肯的办公室。

忠诚是一种操守，是一种职业良心，是人性最宝贵的品质，是最珍贵的东西。林肯坚守了作为一名律师应该遵循的职业操守——为正义而辩护。从这个小故事里也可以解读出：忠诚可

忠诚的员工，会正确理解工作的价值与意义，坚守自己的职业道德，不会为利欲所诱惑而做出违背道德原则的事情。



以把职业变得神圣和高尚。

工作中总是充斥着各种各样的诱惑，忠诚的员工，会正确理解工作的价值与意义，就算在诱惑面前也一定能够坚守自己的职业道德，不会为利欲所诱惑而做出违背道德原则的事情。

各行各业都有其职业操守，泰坦尼克号在撞上冰山沉船之前，船上的管乐队表现出惊人的沉着，他们从容地演奏着乐曲，为即将死去的人们祈祷，这是一种绅士的从容和操守！船长及船员在安排好船上的老弱病残、妇孺儿童登上救生艇后，写好最后的航海日志，“船在我在，船沉我沉。”这是一名船员的职业操守！在军队，军人以服从命令为天职，决不当逃兵和叛徒，这是一名军人的职业操守！在学校，传道授业解惑，做学生的榜样，这是一名教师的职业操守。

对职业操守的坚守，源于他们对事业的忠诚。一个人无论在哪个岗位，肩负什么职务，都必须有高尚的职业道德，都必须用忠诚去挥洒热血。当一个人拥有了忠诚的态度，他所从事的任何职业都可以变得光荣和崇高。



2. 忠于岗位、忠于企业的人

工作岗位是事业的支点，是忠诚的阵地。离开了岗位，忠诚就是一句空话，成就事业也就无从谈起。忠于岗位的员工，会把工作当成自己的事业来做，正因为如此，他们才能在普通的岗位上发出钻石般的光芒。

常常有人说，公司靠“傻子”产品打天下，工作靠“傻子”精神获成功。这种“傻子”精神就是一种忠诚的精神，这样的员工就是一个忠于岗位、忠于企业的人。

企业需要这样的“傻”员工。这样的员工对工作忠诚，不会挑肥拣瘦、朝三暮四、见异思迁，他们会用热情和努力让自己的工作变得卓越而不平凡，让自己成为最闪光的人。

刚进入公司的唐玉被安排去前台做接待。在大家眼里，这是公司里最没“价值”的岗位，平时就是接接电话，登记来客。所有人都认为干这样的工作毫无前途可言，所以从来就没有哪



个人“傻”到会干两年以上。

但唐玉却毫无怨言，微笑着去迎接自己的第一份工作。上班第一天，她就换掉了原本破破烂烂的登记簿，扯下了皱皱巴巴的部门电话联系表，取而代之的是一个崭新漂亮的大本，封面是她打印的公司简介。至于联系电话，她连续几个晚上熬到深夜也就熟记在心了。

有人不理解，说花上十秒钟查查电话联系表不就知道了吗，何必犯傻去死记硬背呢？唐玉说自己的工作就要“问不倒，答得快”，不光是电话和房间号，有关公司的一切都要心中有数。

一次，几个国外的客户来公司洽谈合作，唐玉安排他们在大厅稍等。客户们坐在一起，谈到对这个新合作伙伴的业绩不太了解，唐玉听到后，就主动走上前很有礼貌地说：“如果可以的话，占用各位一点时间，我可以给大家简单介绍一下我们公司。”

在众人惊讶的目光中，唐玉把公司近几年的销售业绩、市场份额、运行情况有条有理地介绍了一遍。等到销售经理来迎接客人的时候，客户们赞不绝口：“你们公司了不得啊，一个普通的前台员工都能对自己公司的业绩了如指掌，并能脱口而出，这是多么强烈的责任心和归属感啊！我们对你们这样的企业很有信心……”

事后，经理问唐玉是怎么记住那一长串数字的，唐玉回答：“参加公司的年会和每次的例会时，我把各个部门的情况都作