

企业管理培训
系列教程

第2辑

综合提升职业精神 和职业素养

百朗教育◆编著

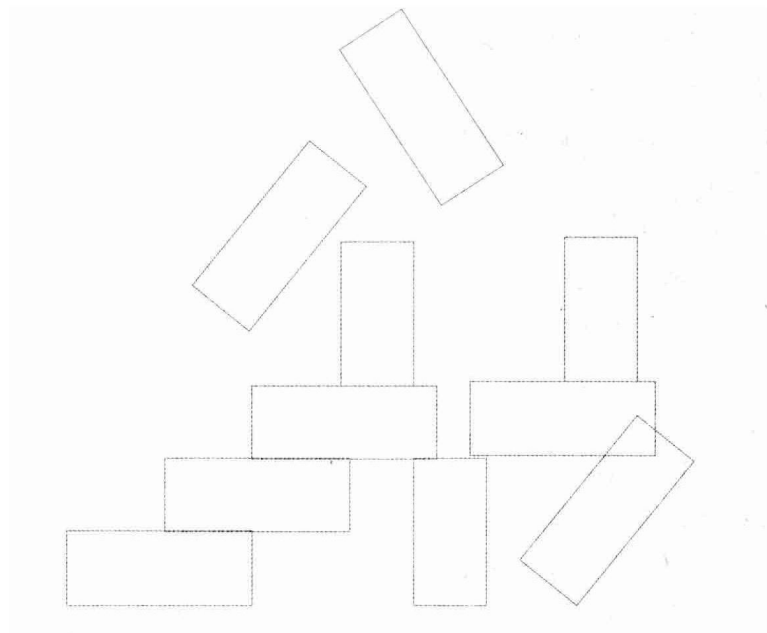
北京燕山出版社

企业管理培训系列教程

第2辑

综合提升职业精神 和职业素养

百朗教育◆编著



北京燕山出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

综合提升职业精神和职业素养/百朗教育编著. —北
京: 北京燕山出版社, 2009. 12
(企业管理培训系列教程. 第2辑)
ISBN 978 - 7 - 5402 - 2215 - 4

I. 综… II. 百… III. 企业 - 职工 - 职业道德 - 教材
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 235572 号

综合提升职业精神和职业素养

出版发行: 北京燕山出版社
责任编辑: 李涛
地 址: 北京市宣武区陶然亭路 53 号
邮政编码: 100054
电 话: 010 - 65240430
经 销: 各地新华书店
印 刷: 北京正道印刷厂
开 本: 710mm × 1000mm 1/16
印 张: 194.25
字 数: 2411 千字
版 次: 2010 年 2 月第 1 版
印 次: 2010 年 2 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5402 - 2215 - 4
定 价: 800.00 元 (全 10 册)

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系调换。
版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载!

前 言（代序）

年前，我在与百朗教育发展有限公司的汪总讨论双方合作事宜时，欣闻他们组织编辑的一套专业性企业培训丛书已经送交出版社付印。可喜可贺。

当今社会，无论国际国内，从事教育培训事业的机构很多，竞争非常激烈。我以为，所有参与竞争而最后胜出的机构，至少需要具备以下三个基本条件：一是拥有（或者可以优先聘请）优秀的师资（专家）队伍；二是独立拥有特色化（最好具有自主知识品牌）的教材体系；三是在社会上同业之间具有较好的口碑和认知度，包括业务主题、服务质量、反馈效果等等。正因为如此，看到送来的丛书样稿，我觉得他们向着提高自身竞争力的道路上，又迈出了坚实的一步。我知道，百朗教育作为一家民营化的企业培训机构，在这个领域辛勤耕耘9年多了，仍然一直不遗余力地致力于为企业提供专业化、定制型的人力资源开发领域的服务。我很佩服他们所倡导的这种专门、专业、专一的经营理念 and 所始终坚持的这种执着的精神。为此，我很高兴地接受了他们希望我为这一套丛书代写序言的邀请。

近两年来，全世界都在忙于应对百年不遇的国际金融危机，痛定思痛，许多国家的政府、企业界、学界甚至是普通公民都在思考，现有的经济增长模式和财富积累模式到底出了什么问题？进入后危机时代，现有的刺激计划及其政策措施或者改革思路，是否能够确保巩固既有成果并且实现完全的经济复苏？为了科学地预防和控制下一轮的经济危机，如何确立新的经济秩序及其理论架构、市场监管制度和体制、政府导向和政策设计、企业健康发展以及自律机制，等等？幸运的也是必然的结果，中国在这场危机中，经济和社会发展率先实现了复苏，经济增长呈现出 V 字型的反转态势。这有力地证

明了，中国坚持发展开放型市场经济充满了生机和活力。但是，当我们认真、科学、客观地反思我国受到国际金融危机而导致经济严重下滑的机理，可以看出，真正的内因是源于我国长期积累的一些深层次的矛盾和问题。同时，还可以看出，这次我国虽然取得了令世人瞩目的 V 字型经济复苏，但是，如产业结构和区域城乡结构很不合理、投资与消费很不匹配，进出口贸易很不平衡、人才总量欠缺和结构失衡十分严重，政府管制能力很不适应等等深层次问题依然没有得到较好的解决，如果任其继续存在并且继续加剧，或迟或早都可能产生新的经济和社会发展危机。我们必须要有这样的居安思危的意识以及早谋对策的行动。

显然，在新一轮重大机遇和严峻挑战同时并存的年代，各类企业家们，作为支撑国民经济和社会发展的基础、细胞和动力，可能真的需要认真思考一系列重要课题了，比如企业发展方向、战略目标、品牌建设、投融资模式、运营机制、企业文化、风险控制等，也就是要首先解决企业领导力的问题。当然，仅仅是做到认真思考这一层面还远远不够，也还只是一个开始。更重要的任务，就是如何将企业的领导力问题转化到企业的执行力问题上来，也就是要求企业全体员工都能够积极、主动、认真、尽责地做好本职工作，同时还要发挥其创造性和能动性，为所在企业的可持续发展贡献出额外的智力和技能。

因为我们所处的大背景，传统的主要依靠资金和物质投入促进增长的模式已经越来越不适应。而同时，知识作为重要的资本投入已经成为各类企业最为重要的生产要素和最关键的核心资源，并且也已经成为提高企业竞争力的不竭源泉。正如“现代管理之父”彼得·德鲁克所言，“知识已经成为关键的经济资源和比较优势的、主导的、甚至可能是唯一的源泉。”因此，对于一个企业或者管理者或者员工而言，要适应这个变化很快、情况日新、问题更多的世界大势，学习、学习、再学习就成为愈来愈重要、愈来愈关键的常规性任务。也只有这样，企业才有可能利用其提高了的智力资源来获取所缺乏的资金资源、物质资源、技术资源、信息资源等等。

我们知道，提高企业员工知识水平和专业技能的重要途径，首先是要不断地实践。但同时，教育培训也是另外的一个重要途径。正是基于这样的目

的和愿望，北京百朗教育发展有限公司抓紧组织专家团队编写了这套百朗教育培训系列丛书（这也是我们会同百朗教育发展有限公司共同发起推动主要面向企业的培训工程的一个重要因素）。这次出版的 24 本专业书籍，分为企业管理培训系列教程第 1 辑和企业管理培训系列教程第 2 辑，具体包括领导力管理、市场营销及管理、人力资源开发及管理、财务管理及其优化配置、企业层级管理、企业文化建设等诸多方面。由于一开始就定位于“满足需求第一、追求实用为主”的编辑原则，因此在选择确定参加编制工作的专家团队时，就明确要求具有多年的教育培训经验和实践工作经验，要求对企业管理学科领域最新研究成果和理论前沿具有深厚理解，要求对企业再教育的需求有亲身的感受。其结果，现在完成的丛书，实际上就是为中国企业发展和管理以及员工培训而量身定制的系列教材。所以，我相信这一套丛书，既可以作为企业管理者的参考书，也可以用于企业内部培训工作。

笔到此处，仍然有一种意犹未尽的感受。但毕竟只是一个序言，还是就此打住。

国家发展改革委培训中心

杜平（研究员、主任）

2010 年 1 月 6 日于北京

目 录

第一章 态度：职场的第一竞争力	(1)
一、态度是你的第一竞争力	(1)
二、态度：事业成败的关键	(3)
三、态度第一，能力第二	(6)
四、卓越的态度助你脱颖而出	(8)
第二章 态度：造就金牌员工的关键	(11)
一、态度：卓越与平庸的分水岭	(11)
二、没有卑微的工作，只有卑微的工作态度	(13)
三、工作态度决定你的人生高度	(16)
四、用态度描绘你的职业蓝图	(19)
五、完美态度的真正受益者——自己	(21)
六、从优秀到卓越	(23)
第三章 合格——需要基本的职业素养作支撑	(27)
一、你的形象就是公司的形象	(27)
二、公司的问题就是你的问题	(30)
三、树立规则意识	(31)
四、热爱工作，就像热爱你的恋人	(35)
五、用心工作	(37)
六、别像个爱唠叨的老太婆	(42)
七、问题是冰，沟通是火	(45)
八、一滴水怎样保持不干	(49)
九、没有效率，谈何效益	(53)
十、树立成本意识	(56)
十一、时刻把客户装在心里	(59)

十二、一勤天下无难事	(62)
十三、人可以不伟大,但不可以没有责任心	(65)
十四、树立自省意识	(68)
第四章 职业素养中的关键素质	(71)
一、只要告诉我工作目标就行	(71)
二、我的热情,好像一把火	(74)
三、有想法的才是天才	(76)
四、一盏司创意带来数以万计的利润	(78)
五、时刻盯着竞争对手	(80)
六、你的建议价值百万	(84)
七、术有专攻	(86)
八、一心向着自己目标前进	(88)
第五章 修养的培养与展现	(91)
一、仪容仪表打造你的第一印象	(91)
二、服饰传递个人信息	(95)
三、举止体现个人品位	(99)
四、语言让沟通锦上添花	(106)
第六章 时间管理	(117)
一、时间之秘——时间管理的重要性	(117)
二、以终为始——发现你的人生目标	(119)
三、岁月留痕——如何利用时间	(124)
四、要事第一——制定你的日程安排	(127)
五、时间大盗——有效利用时间的技巧	(134)
第七章 有效沟通	(142)
一、沟通的本质	(142)
二、积极倾听	(145)
三、有效表达	(153)
四、书面沟通	(157)
第八章 自信演讲	(167)
一、演讲的准备	(167)

二、完美展示·····	(177)
三、说明性演讲·····	(179)
四、说服性演讲·····	(182)
五、即兴演讲·····	(185)
第九章 会议管理·····	(190)
一、会议概述·····	(190)
二、高效的会议准备·····	(197)
三、高效的会议过程·····	(205)
四、高效的会议跟进·····	(216)
五、特殊会议管理·····	(217)
六、会议的心理现象·····	(220)
第十章 好礼节拥有好客户·····	(222)
一、迎送礼仪·····	(222)
二、介绍礼仪·····	(225)
三、电话礼节·····	(228)
四、手机礼节·····	(231)
五、电脑礼节·····	(233)
六、拜访礼节·····	(235)
七、赴宴礼节·····	(237)

第一章 态度：职场的第一竞争力

一、态度是你的第一竞争力

杰克·梅迈尔说：“在充满竞争的生存环境里，永远不会有中立者的位置。要么就进取，进而胜出；要么就被淘汰，成为成功者的垫脚石。”要想在社会上充满竞争力，必须改变你的态度，态度能够使你在竞争中胜出。

〔案例〕

里昂和阿内尔卡是同班同学，两个人大学毕业后，恰逢英国经济动荡，都找不到适合自己的工作，便降低了要求，到一家工厂去应聘。恰好这家工厂缺少两个打扫卫生的职员，问他们愿不愿意干。里昂略一思索，便下定决心干这份工作，因为他不愿意依靠领取社会救济金生活。

尽管阿内尔卡根本看不起这份工作，但他愿意留下来陪里昂一起干一阵子。因此，他上班懒懒散散，每天打扫卫生时敷衍了事。一次，两次，三次，老板认为他刚从学校毕业，缺乏锻炼，再加上恰逢经济动荡，也同情这两个大学生的遭遇，便原谅了他。然而，阿内尔卡内心深处对这份工作抱有很强的抵触情绪，每天都在应付。结果，刚干满两个月，他便彻底断绝了好好干这份工作的念头，辞了职，又回到社会上，重新开始找工作。当时，社会上到处都在裁员，哪儿又有适合他的工作呢？他不得不继续依靠社会救济金生活。

相反，里昂在工作中，抛弃了自己大学生——高等学历的拥有者的身份，完全把自己当做一名打扫卫生的清洁工，每天把办公走廊、车间、场地都打扫得干干净净。半年后，老板便安排他给一些高级技工当学徒。因为工作积极，认真勤快，一年后，里昂成为一名技工。尽管如此，他依然抱着一种积极的态度，在工作中不断进取，认真负责。

两年后，经济动荡的局面稍稍稳定，里昂已经成为老板的助理。而阿内尔卡此时才刚刚找到一份工作，是一家工厂的学徒。但是，他依然认为自己是高等学

历的拥有者，应该属于白领阶层。结果，他仍然把活干得一塌糊涂，终于在某一天又回到街头，去寻找工作。

初入公司的里昂和阿内尔卡在职业技能方面几乎没有差别，但由于对待工作的态度完全不同，因此里昂和阿内尔卡的事业发展也截然不同，态度在其中起到了决定性的作用。

生活中，每个人都有不同的职业轨迹，有的人成为公司的核心员工，受到老板的器重；有的人一直碌碌无为，不被人知晓；有的人牢骚满腹，总认为自己与众不同，而到头来却一事无成……众所周知，除了少数天才，大多数人的禀赋相差无几。那么，是什么使我们比别人更有竞争力呢？是态度！态度是内心的一种潜在意志，是个人的能力、意愿、想法、价值观等在工作中所体现出来的外在表现。

在企业中，我们可以看到形形色色的人。每个人都有不同的工作态度：有的勤勉进取，有的悠闲自在，有的得过且过……工作态度决定工作成绩，我们不能保证你具有某种态度就一定能成功，但是成功的人都有相同的态度。拥有积极态度的人才能拥有更强的竞争力。

有时，积极的态度能使你打动上司的心，获得难得的升迁机会。

〔案例〕

小芬是杂志社的一名编辑，工作以来一直任劳任怨，但就是没有太多的特长能引起别人的关注，直到一件小事的发生改变了这一切。

一天，主编很焦急地来到小芬的办公室，对她说有一篇文章有许多问题需要处理，但原来负责的人今天请假，可杂志原稿就要进入印刷环节了，所以想让小芬来帮助改一下。

小芬答应了。

虽然不是自己负责的稿子，但小芬认真真地对待，不但对其中的问题进行修改，还对一些语句进行了润色，使得文章增色不少。月底的例会上，主编特地表扬了小芬，让大家向她学习。半年之后，有个编辑室的主任离职了，主编立刻想到了小芬。

总有人抱怨为何自己不能出人头地，却从来不在自己身上找原因，他们还不明白，态度是自己最大的竞争力，积极的态度才能将自己推向成功的顶峰。

那些慵懒怠惰的人、态度上不具备竞争力的人只注重事物的表象，无法看透事物的本质。他们只相信运气、机缘、天命之类的东西。看到他人工作出色，他们就说：“那是天分。”看到别人屡次加薪，他们就说：“那是幸运。”发现有人为老板所重用，他们就说：“那是机缘。”实际上，成就卓越者的最大因素就是他们的态度。

在职场上，态度就是竞争力，并且是第一竞争力。有什么样的态度，就有什么样的结果。美国零售业大王杰西·彭尼说过，一个人要想有所成就，最明智的办法就是选择一份即使报酬不多也愿意做下去的工作。暂时的放弃是为了未来更好地获得，因为你不仅是在为公司工作，更是在为自己的未来工作。卓越的工作态度，就是你迎战未来的第一竞争力。

二、态度：事业成败的关键

中国有句俗语：“种瓜得瓜，种豆得豆。”因此，你在工作中撒下了什么样的种子，它就会结出什么样的果实。工作如此，事业如此，生活如此，人生如此，这是人间的一条铁的规律，无人能例外。

悲观的人爱说“人生从来都不会在我们的掌控中，命运是上帝的安排”，在这种消极态度的影响下，他们渐渐地对事业失去了进取心，因为他们觉得无论多么努力都是徒劳，只能是“为他人做嫁衣裳”。

乐观的人就算相信“人生之事，不如意者十之八九”，也还会常想“一二”。他们是一群自信而积极的人，他们相信可以通过自己的努力来改变自己的命运。诚如著名作家李敖所言：“怕苦，苦一辈子；不怕苦，苦半辈子。”是什么让有些人的工作一团糟，而另一些人却平步青云、事业有成呢？答案是态度。

〔案例〕

一个农民，只上了几年学，家里就没钱继续供他上学了。他辍学回家，帮父亲耕种二亩薄田。在他18岁时，父亲去世了，家庭的重担全部压在了他的肩上。他要照顾身体欠佳的母亲，还有一位瘫痪在床的祖母。

改革开放后，农田承包到户。他把一块儿水洼挖成池塘，想养鱼。但村里的

干部告诉他，水田不能养鱼，只能种庄稼，他只好又把池塘填平。这件事成了一个笑话，在别人看来，他是一个想发财但又非常愚蠢的人。

听说养鸡能赚钱，他就向亲戚借了300元钱，养起了鸡。但是一场大雨过后，鸡得了鸡瘟，几天内全部死光。300元对别人来说可能不算什么，但对一个只靠二亩薄田生活的家庭而言，可谓天文数字。他的母亲受不了这个刺激，忧郁而死。

他后来酿过酒，捕过鱼，甚至还在石矿的悬崖上帮人打过炮眼……可都没有赚到钱。

36岁的时候，他还没有娶到媳妇。即使是离异的、带着孩子的女人也看不上他，因为他只有一间土屋，随时有可能在一场大雨后倒塌。娶不上老婆的男人，在农村是没有人看得起的。

但他还是没有放弃，不久他就四处借钱买了一辆手扶拖拉机。不料，上路不到半个月，这辆拖拉机就载着他冲入了一条河里。他断了一条腿，成了瘸子。而那拖拉机，被人捞出来，已经支离破碎，他只能拆开它，当做废铁卖。

几乎所有的人都说他这辈子完了。

但是，多年后他却成了一家公司的老总，手中有了一亿元的资产。现在，许多人都知道他苦难的过去和富有传奇色彩的创业经历。许多媒体采访过他，许多报告文学描述过他。曾经有记者这样采访他——

记者问：“在苦难的日子里，你凭借什么一次又一次毫不退缩？”

他坐在宽大豪华的老板台后面，喝完了桌上的一杯水。然后，他把玻璃杯子握在手里，反问记者：“如果我松手，这只杯子会怎样？”

记者说：“摔在地上，碎了。”

“那我们试试看。”他说。

他手一松，杯子掉到地上发出清脆的声音，但并没有破碎，而是完好无损。他说：“即使有10个人在场，他们也都会认为这只杯子必碎无疑。但是，这只杯子不是普通的玻璃杯，而是用玻璃钢制作的。”

是啊！这样的人，即使只有一口气，他也会努力去拉住成功的手，除非上苍剥夺了他的生命。

我们常常困惑，面对差不多的岗位，同样的舞台，有的人能将工作演绎得有

声有色、风生水起，有的人却是另一番惨不忍睹的景象。不是大家的智商有多大的差距，关键是态度影响了他们事业的成败。

〔案例〕

两个乡下人外出打工，一个打算去上海，一个打算去北京。可是他们在候车厅等车时，又都改变了主意。因为他们听邻座的人议论说，上海人精明，外地人问路都收费；北京人质朴，见吃不上饭的人，不仅给馒头，还送旧衣服。去上海的人想，还是北京好，赚不到钱也饿不死，幸亏车还没到，不然真掉进了火坑。去北京的人想，还是上海好，给人带路都挣钱，还有什么不能赚钱的呢？幸好我还没上车，不然就失去了一次致富的机会。

于是，他们在退票处相遇了。原来要去北京的得到了去上海的票，要去上海的得到了去北京的票。去北京的人发现，北京果然好，他初到北京的一个月，什么都没干，竟然没有饿着。不仅银行大厅的纯净水可以白喝，而且商场里欢迎品尝的点心也可以白吃。

去上海的人发现，上海果然是一个可以发财的城市，干什么都可以赚钱，带路可以赚钱，开厕所可以赚钱，弄盆凉水让人洗脸也可以赚钱。只要想办法，肯花点力气就可以赚钱。凭着乡下人对泥土的感情和认识，第二天，他从郊外装了十包含有沙子和树叶的土，命名为“花盆土”，向爱花的上海人出售。当天，他在城郊间往返了六次，净赚了50元钱。一年后，凭借“花盆土”，他竟然在大上海拥有了一间小小的门面房。在长期的走街串巷中，他又有一个新发现：一些商店楼面亮丽而招牌较黑，一打听才知道是清洗公司只负责洗楼而不负责洗招牌的结果。他立即抓住这一空当，买了梯子、水桶和抹布，办起了一个小型清洗公司，专门负责清洗招牌。如今他的公司已有150多名员工，业务也由上海拓展到了杭州和南京。

前不久，他坐火车去北京考察清洗市场。在北京站，一个捡破烂的人把头伸进卧铺车厢，向他要一个啤酒瓶。就在递瓶时，两人都愣住了，因为五年前他们曾经交换过一次车票。

在每个人的一生中，都有很多次可以改变自己命运的机会，是往好的方面改变，还是往坏的方面改变，完全有赖于一个人对当时情形的认识。也就是说，有

什么样的看法，往往就会有怎样的命运。或成或败，关键在于你的态度。

一个人对他的事业抱有什么样的态度，就会收获什么样的果实。不同的态度塑造不同的人，也缔造不同的人生。我们并非是完全被动的，我们可以选择对事业所持的态度。在情商的概念中有一个相当有影响力的说法，叫做“操之在我”，就是说事物如何发展都在于“我”，而非其他。

三、态度第一，能力第二

如果说，出身和学历是走向成功的阶梯，那么态度就是使你迈向成功的助推器。很明显，出身和学历一旦成形，便很难改变，而态度则不同，态度可以靠自己来把握。一位哲人曾说：“人生所有的能力都必须排在态度之后。”拥有好的态度的员工要胜于只有能力而态度不好的员工。“态度胜于能力”这句话乍一听或许并不觉得有什么特别，但是，如果你能细细品味，便会感受到它的分量有多重。

〔案例〕

邓林上中学的时候，老师出了道物理难题，叫邓林和另一名同学上讲台解答。邓林很快考虑好解答步骤，而另一名同学还在那里凝神。为了表现一下聪明才智，邓林很得意地用粉笔在黑板上“刷刷刷”，三下五除二就做好了。这个时候，那名同学还在一笔一画地写着。邓林很自豪，将粉笔头一扔，大摇大摆地回到座位上。

结果是，邓林和那位同学都答对了，但老师给的评语却大不相同。她指着黑板上邓林写的字说：“看看，急急忙忙、潦潦草草、马马虎虎，这是做学问的严谨态度吗？在能力相当的情况下，做学问其实就靠一个人的态度了……”

邓林心中很不服气，因为他看重的是结果，而老师要的似乎还有过程。

多年后，邓林去应聘一个会计职位。由于有相关工作经验和较高的职称，邓林的竞争对手们纷纷落马，剩下一个其貌不扬的人与邓林一起去迎接最后的面试。

那个单位的会计主管接待了他们，他拿出一堆账本，要他们两个人统计一下某个项目的年度收支情况。虽然只是“小儿科”，但邓林不敢懈怠，每个数字都牢牢把握，认真在算盘上加加减减。

约一小时左右，邓林便完成了试题。10分钟后，竞争对手也“收工”了。会计主管叫他们在一旁等待，然后拿着他们的“试卷”去老总办公室。

结果令邓林非常吃惊和恼火——他没有被录用！为什么？会计主管回答：“你没有做月末统计，而他不但做了，还做了季度统计。”邓林问：“不是要年度统计吗？”主管笑道：“是啊，但年度统计数据应该从每月合计中得出——这不算什么会计学问，但却反映了做会计的严谨态度。你们能力相当，所以，我们最后要看的就是对待工作的态度了。”

邓林的能力不容置疑，但只拥有能力是不够的，认真的态度更胜于能力。邓林的这次失败不仅值得他自己深思，还值得职场中的每一个人深思。

〔案例〕

福特汽车的创始人亨利·福特，在制造著名的V-8汽车时，明确指出要造一个内附8个汽缸的引擎，并指示手下的工程师马上着手设计。

其中一个工程师认为，要在一个引擎中装设8个汽缸是根本不可能的。他对福特说：“天啊，这种设计简直是天方夜谭！以我多年的经验来判断，这是绝对不可能的事。我愿意和您打赌，如果谁能设计出来，我宁愿放弃一年的薪水。”

福特先生笑着答应了他的赌约，因为福特坚信自己的设想：“尽管现在世界上还没有这种车，但无论如何，只要多搜集一些资料，并把它们的长处广泛地加以分析和改进，是完全可以设计和生产出来的。”

后来，其他工程师通过对全世界范围的汽车引擎资料的搜集、整理，并经过精心设计，创造出了奇迹。他们不但成功设计出8个汽缸的引擎，而且还正式生产出来了。

那个工程师对福特先生说：“我愿意履行自己的赌约，放弃一年的薪水。”

此时，福特先生严肃地对他说：“不用了，你可以领走你的薪水，但看来你并不适合在福特公司工作了。”

态度的作用就是这样，不同的态度会引导你走向完全不同的未来。我们在工作中常常持有两种态度：要么努力挑战困难，要么就是常常用不同的借口来辩解。前者可以使我们走向成功，而后者只能使我们坠入失败的深渊。

〔案例〕

当格兰特将军赢得了美国内战的胜利、开辟了美国历史的新篇章后，很多人开始寻找格兰特制胜的原因。在格兰特将军做了美国总统后，有一次，他到西点军校视察，一名学生毕恭毕敬地对格兰特说：

“总统先生，请问西点军校授予您什么精神使您义无反顾、勇往直前的？”

“没有任何借口。”格兰特的回答铿锵有力、掷地有声。

“如果您在战争中打了败仗，您必须为自己的失败找一个借口时，您会怎么做？”

“我唯一的借口就是：没有任何借口。”

我们常常发现，同样一起到一个公司工作的人，同样的起点，但是，几年之后却发生了巨大的变化，有的人成为公司的核心员工，受到老板的器重；有的人一直碌碌无为，不被人知晓；有的人牢骚满腹，总认为自己与众不同，而到头来却一事无成……众所周知，除了少数天才，大多数人的禀赋相差无几。那么，是什么使我们比别人更有竞争力呢？是态度！态度是内心的一种潜在意志，是个人的能力、意愿、想法、感情、价值观等在工作中所体现出来的外在表现。

四、卓越的态度助你脱颖而出

一个人的态度直接决定了他的行为，决定了他对待工作是尽心尽力还是敷衍了事，是安于现状还是积极进取。态度越积极，决心就越大；对工作投入的心血越多，从工作中所获得的回报也就越多。天长日久，他就会从众人中脱颖而出，成为最有价值的人。

〔案例〕

有一个替人割草打工的男孩打电话给格林太太说：“您需不需要割草工人？”

格林太太回答说：“不需要了，我已有了割草工。”

男孩又说：“我会帮您拔掉草丛中的杂草。”

格林太太回答：“我的割草工已做了。”

男孩又说：“我会帮您把草与走道的四周割齐。”