



五星级 员工

【白金版】

来自世界 500 强企业经典的员工培训教程

走向世界 500 强企业必备的员工培训手册

宋晓明◎编译

广东省出版集团
广东经济出版社



五星级 员工

来自世界 500 强企业经典的员工培训教程

走向世界 500 强企业必备的员工培训手册

宋晓明○编译

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

五星级员工：白金版/宋晓明编译. —广州：广东经济出版社，
2010. 4

ISBN 978-7-5454-0446-3

I. ①五… II. ①宋… III. ①企业—职工—修养 IV. ①F272. 92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第055629号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
发行	
经销	广东新华发行集团图书发行有限公司
印刷	北京同文印刷有限责任公司 (北京市密云县十里堡镇庄禾屯)
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	8.75
字数	82 000
版次	2010年5月第1版
印次	2010年5月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0446-3
定价	19.80元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

第一章 企业因你而不同

- 我相信，我能行 / 3
- 永远不要把自己当做二等公民 / 8
- 自信是慢慢养成的习惯 / 13
- 乐观的人更容易成功 / 17
- 快乐地去工作 / 20
- 自信行动计划：拥有自信的八大信条 / 23**

第二章 敬业比黄金更重要

- 记住，这是你的工作 / 29
- 把敬业变成一种职业习惯 / 34
- 激发敬业精神 / 39
- 西点军校的启示 / 44
- 尽职尽责是培养敬业精神的土壤 / 48
- 敬业行动计划：每天多做一点点 / 54**

第三章 忠诚心做人，感恩心做事

- 忠诚胜于能力 / 59
- 以忠诚回报老板的信任 / 64
- 忠诚让自己与企业双赢 / 70

用感恩的心对待一切 / 73

感恩使人增值，抱怨使人贬值 / 78

感恩行动计划：帮助你的企业获得成功 / 84

第四章 积极行动使你与众不同

选择积极主动的习惯 / 91

做个积极快乐的工作者 / 94

不必等老板交代 / 99

行动高于一切 / 103

用老板的心态对待工作 / 106

积极行动计划：立即行动的要诀 / 109

第五章 勇于创新造就奇迹

挑战自我，超越别人 / 115

学会管理好自己的情绪 / 120

树立变革思维 / 123

敢于犯错误 / 126

思路决定出路 / 129

创新行动计划：激发创新的六种方法 / 133

第一章

企业因你而不同

- ❖ 我相信，我能行
 - ❖ 永远不要把自己当做二等公民
 - ❖ 自信是慢慢养成的习惯
 - ❖ 乐观的人更容易成功
 - ❖ 快乐地去工作
 - ❖ 自信行动计划：拥有自信的八大信条

我相信，我能行

最初拥有的只是梦想，以及毫无根据的自信而已。但是，所有的一切就是从这里开始……

——孙正义（日本软件银行集团董事长兼总裁）

信心是成功的第一秘诀，一个人的成就，绝不会比自信能达到的更高。信心好比人体内的发动机，它可以让你冲劲十足，达到最高的预定目标。缺乏信心是失败的根源，没有信心的人生就如同失败的人生。你只有拥有信心这颗宝石，在你扬起理想的风帆时，才能创造出辉煌的明天；遇到挫折时，才能百折不挠，迎来黎明的曙光。

分析那些伟人的人格特质，可以看出：他们在开始做事之前，都十分自信。如果一个人缺乏自信，那么他时刻会受到环境和别人的影响。

如果你能成功地摆脱对自身能力的怀疑，不管遇到什么困难，都能坚信自己一定会成功，那么最终你也一定会成功。要知道，你来到世间就是为了在人生中取得成功，对这一点不要有丝毫怀疑。

每做一件事情的时候，不要前怕狼后怕虎，要坚定地告诉自己：“我相信，我能行！”

史玉柱是20世纪90年代经济界的风云人物，1989年1月从深圳大学研究生院毕业以后，他就怀着强烈的自信开始了自己的创业之路。凭借着过人的天分和努力，仅用了短短5年时间，他就进入了《福布斯》内地富豪榜的第8位，成为莘莘学子万分敬仰的创业天才。然而在世纪之交，由于种种原因，他的巨人集团濒临破产，一夜之间负债2.5亿元，成为无数企业家引以为戒的失败典型。然而史玉柱没有失去自信，他并没有因此而倒下，悄悄地又在他熟悉的保健品领域搏杀，成功地推出了脑黄金、脑白金、黄金搭档等系列产品，并进军网络游戏产业，再次创业成为一个保健巨鳄、网游新锐、身家数十亿的富豪。今天我们看到，巨人依旧是商界的巨人，而史玉柱无愧于巨人这个称谓。史玉柱在起起落落中靠的是什么支持他呢？那就是自信。

当前世界经济正逐渐从金融危机中复苏。有人问一位金融专家，金融危机中大家损失的钱到底到哪里去了？金融专家笑着回答：“拿一杯水加点肥皂粉摇一摇，那些泡沫就是你这几年新增的财富，只要把那杯肥皂水放一阵子，你就知道钱到哪里去了。”

黄金会贬值，财富会蒸发，如果说这个世界上什么最值钱，那便是信心——金融专家所说的那杯水。我们每个人都拥有一杯信心之水，有的人泡沫多一些，有的人泡沫少一点，但无论如

何，泡沫终究会破灭，只剩下纯粹的信心之水。不同的是，有的人水位高一些，有的人水位低一点，信心的多寡，将会成为人生之路的分水岭。

对任何国家、企业和个人而言，信心都是最为重要的资产。信心的缺失，比困难本身更加可怕。一个人如果不相信自己能做从未做过的事，就绝对做不成。只有领悟到这一点，不依赖他人的帮助，不断努力，才能成为杰出的人物。

也许有人说你不会成功、你生来就不是成功者的料、成功不是为你准备的，对这些闲言碎语，你完全可以置之不理，你要用行动来证明自己的能力。

周围人对我们的判断，常常取决于我们的自我评价。如果一个人做事时充满了自主性，能够雷厉风行，相信自己一定能成功，那么他就能够赢得别人的信任，周围的人也会非常信任他，因为他是自信的。另外一些人非常胆怯，从来不相信自己，无法独立做出判断，总是依赖别人的意见，对这种人，周围的人自然也不敢信任他。

美国通用电气前首席执行官杰克·韦尔奇，被人们称为“全球第一的CEO”，他最大的品质正是自信。韦尔奇曾有句名言：“所有的管理都是围绕‘自信’展开的。”他的自信，源于小时候母亲对他实行的激励教育。

韦尔奇是一个口吃的孩子，因为说不清话，经常遭到别人的嘲笑。母亲担心韦尔奇因此遭受打击，就对他说：“因为你太聪明了，无论谁的舌头都跟不上你大脑的速度，你自己的舌头也是。”就这样，韦尔奇从没有为自己的口吃烦恼

过，相反，他不但相信母亲的话，而且更相信自己是一个非常聪明的人。也正是由于口吃，在他取得非凡成就后，朋友们更为敬佩他，美国全国广播公司新闻部总裁迈克尔开玩笑地说：

“杰克真有力量，真有效率，我恨不得自己也口吃。”

韦尔奇从小个子不高，但他酷爱体育运动，尤其是篮球。在读小学时，他征求母亲的意见，是不是可以参加学校的篮球队。母亲很高兴地告诉他：“你想做什么就尽管去做好了，一定会成功的！”于是，韦尔奇成为校篮球队的一员，也许当初他并没有意识到他的个头比其他队员都矮了一头。每一场比赛，韦尔奇都去努力拼搏，都去证明他真的很优秀，而他母亲都会坐在观众席上为他呐喊助威。

除了精心培养儿子的自信心，母亲还告诉韦尔奇，人生其实是一次没有终点的奋斗历程，你只要充满自信，无须太在意成败。

韦尔奇正是凭借这种多年经营的自信心以及非凡的领导才能，在他担任通用电器CEO二十年的时间里，创下一个接一个的伟大业绩，从而成为美国二十世纪最为出类拔萃的商界精英。

韦尔奇是幸运的，他有一位好母亲。但是，自信心是完全属于自己的，只有通过自己的不懈努力才能真正培养起来。对于培养自信心而言，自我责备、自我贬低是我们所知的最具破坏力的习惯之一。有些人经常以这样的方式伤害自己，似乎很乐意暗示自己是一个渺小的人、一个毫无价值的人，与别人相比，自己简直一无是处。

自信心是人生至珍至贵的品质，只有信得过自己的人，别人才会把责任放心地托付于你。那些遇事害羞、缺乏胆量的年轻人往往没有自信与判断力。其实，人来到世上，就应该堂堂正正地立于天地之间，昂首挺胸，目视前方，毫无畏惧地面对生活。

爱默生说：“如果一个人不自欺，也不会被欺。”一旦你拥有坚定和自信的个性，就不会自欺欺人，就能对自己和生活做出积极的、实事求是的评价，就可以不断地塑造自己的品格。所以，在生活中不要无端地低估自己、鄙视自己。

应该牢记，自我轻视的态度从来没有造就出一个真正的男子汉，现在不会，将来也不会。当然，建立在渊博的知识、非凡的能力和诚实守信基础上的自信，与建立在自我吹嘘、盲目乐观基础上的自高自大，有着天壤之别。自信使我们竭尽全力、有条不紊地做自己的事，而自高自大则令人讨厌，最后让人一事无成。

永远不要把自己当做二等公民

最初如果认为不行，从开始有想法的那一刹那，就已经注定办不到。

——泽田秀雄（日本三贤株式会社创始人）

全世界至少有半数以上的人都会有这种疑问：我也会有成功的一天吗？

我的回答是：为什么你就没有那样的一天呢？

遗憾的是，世界上仍有为数不少的人对自己缺乏起码的信心，甚至觉得自己时时处处都不如人。他们之所以这样想，一方面在于他们无限地夸大了自己的缺点，另一方面又在于他们盲目地夸大了别人的优点。两相对比，当然会有一定的差距，所以就不免陷入了难以自拔的自卑状态。

没有阳光的沐浴，没有土地的滋养，树木就无法正常生长，新陈代谢就会受到阻碍，严重的甚至会枯萎致死。同样，对于一个人来说，自信就好比事业中的阳光。一个对自己总是充满信心的人，一个看起来总是容光焕发、浑身上下都充满着力量的人，

是不会轻易被困难吓倒的。而如果一个人对自己失去信心，那么他给人的感觉就可能像营养不良的病人一样没有神采，说话也没有底气，不敢在大众面前表达自己的意愿。久而久之，他在别人眼里的形象就会是畏畏缩缩的，这样的人是很难让人相信他能承担起重大责任的。

从婴儿到老人，每个人都会以不同的方式走完人生的旅程。人存在的目的和意义究竟是什么呢？人们为什么会不约而同地渴望成功呢？在弄清答案之前，让我们先问自己这样一个问题：“我是谁？”有些年轻的朋友可能会自然地说：“我就是我啊，有什么可疑问的呢？”

实际上，只有相信自己、发现自己价值的人，才能明白生命对于他的真正意义。

5年前，斯蒂芬·阿尔法经营的是小本农具买卖。他过着平凡而又体面的生活，但并不理想。他家的房子太小，也没有钱买他们想要的东西。阿尔法的妻子虽然没有抱怨，但是很显然，她只是安于天命而并不幸福。

阿尔法的内心深处对于自己的生活越来越不满。当他意识到爱妻和他的两个孩子并没有过上好日子的时候，心里就感到深深的刺痛。

然而今天，一切都有了极大的变化。现在，阿尔法有了一处占地两英亩的漂亮新家。他和妻子再也不用担心能否送他们的孩子上一所好的大学了，他的妻子在花钱买衣服的时候也不再会有那种犯罪的感觉了。明年夏天，他们全家都将去欧洲度假，阿尔法过上了自己真正想要的生活。阿尔法说：

“这一切的发生，是因为我利用了信念的力量。5年以前，我听说在底特律有一个经营农具的工作。那时，我们还住在克利夫兰。我决定试试，希望能多挣一点钱。我到达底特律的时间是星期天的早晨，但公司与我面谈还得等到星期一。晚饭后，我坐在旅馆里静思默想，突然觉得自己是多么的可憎。‘这到底是为什么？’我问自己‘失败为什么总属于我呢？’”

阿尔法不知道那天是什么原因促使他做了这样一件事：他取了一张旅馆的信笺，写下几个他非常熟悉的、在近几年内远远超过他的人的名字。其中两个原是邻近的农场主，现已搬到更好的边远地区去了；其他两位阿尔法曾经为他们工作过；最后一位则是他的妹夫。

阿尔法问自己：什么是这五位朋友拥有的优势呢？他把自己的智力与他们作了一个比较，阿尔法觉得他们并不比自己更聪明；而他们所受的教育，他们的正直、个人习性等，也不具有任何优势。终于，阿尔法想到了另一个成功的因素，即主动性。阿尔法不得不承认，他的朋友们在这点上胜他一筹。

当时已快深夜3点钟了，但阿尔法的脑子却还十分清醒，他第一次发现了自己的弱点。他深深地挖掘自己，发现缺少主动性是因为在内心深处，他并不看重自己。

阿尔法坐着度过了残夜，回忆着过去的一切。他发现从记事起，他便缺乏自信心，过去的自己总是在自寻烦恼，自己总对自己说不行，不行，不行！他总在表现自己的短处，几乎他所做的一切都表现出了这种自我贬值。

阿尔法终于明白了：如果自己都不信任自己的话，那么将没有人信任你！

于是，阿尔法做出了决定：“我一直都把自己当成一个二等公民，从今以后，我再也不这样想了。”

第二天上午，阿尔法仍保持着那种自信心。他暗暗以这次与公司的面谈作为对自己自信心的第一次考验。在这次面谈以前，阿尔法希望自己有勇气提出比原来工资高75甚至100美元的要求。但经过这次自我反省后，阿尔法认识到了他的自我价值，因而把这个目标提到了350美元。

结果，阿尔法达到了目的，他获得了成功。

**世界上许多困难的事情都是由那些自信心十足的人完成的。
如果你有了强大的自信，成功离你就近了。**

相信自己，否则在这个世界上没有任何人会信赖你，你也不会相信这个世界。成功者就是那些拥有坚强信念的平凡人。一个人从明白事理的那一天起，要学的第一件事就是自信。

失败往往意味着对自身能力的否定，而经常对自己心存怀疑的人最有可能陷入失败的沼泽地。许多人面对即将到来的成功，都不相信这会属于他自己，结果成功在他身边闪烁一下就与他擦肩而过，而多一分自信会让许多经历成为成功的预演和彩排。

自信心是心灵的魔法师。在现实生活中，自信一旦与思考相结合，就能激发出人的潜能来，激励人们表现出无穷的智慧和力量，使个体生命转化为物质、金钱、事业等方面的有形价值。自信心的力量是惊人的，它可以改变恶劣的现状，它是“不可能”这一毒素的解药。有方向感的自信心，可以让我们每一个意念都

充满力量。当你用强大的自信心去推动你的成功车轮时，你一定可以平步青云，轻松地攀上成功的巅峰。

自信是成功人士所必备的心理素养，它有时候甚至比能力本身更重要。一个人即使能力一般，但如果他拥有自信这种良好的心理状态，便往往能最大限度地发掘自己的潜能，做出意想不到的成就来。而一个人即使能力很强，但如果对自己缺乏必要的信心，在面对困难时他首先就在心理上输了一半，当然就不能很好地发挥自己的水平，最后做出来的事情可能就会让别人和自己失望。

一个具备良好心理素质的人，从来不会妄自菲薄，也不会愚蠢到用别人的优点来比自己的缺点。只有这样，他在面对任何问题时才能不急不躁、不卑不亢，直至取得最后胜利。