

JINTIAN WOYI GONGSI WEIRONG
MINGTIAN GONGSI YIWO WEIRONG

假如你热爱工作
那你的工作就会快乐

韩中华 李枫林◎ 莘

今天我以公司为荣 明天公司以我为荣

荣誉，是镶嵌于心灵的宝石，是摆置于事业中的花环，
犹如一块沃土，结出硕果，播下新种，孕育成功。

中国言实出版社

JINTIAN WUYI GONGSI WEIRONG
MINGTIAN GONGSI YIWO WEIRONG

假如你热爱工作
那你的工作就会快乐

韩中华 李枫林◎著

今天我以公司为荣 明天公司以我为荣

荣誉，是镶嵌于
犹如一块沃土，

的花环，
功。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

今天我以公司为荣 明天公司以我为荣/韩中华,李枫林著.
— 北京:中国言实出版社, 2013. 3
ISBN 978-7-5171-0090-4

I. ①今… II. ①韩…②李… III. ①企业—职工—
修养—通俗读物 IV. ①F272.92—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 036648 号

责任编辑:李 生 孙法平

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64966714(发行部) 51147960(邮 购)

64924853(总编室) 64963106(二编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京市德美印刷厂

版 次 2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 13.5 印张

字 数 185 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-5171-0090-4

前言

步入职场后,我们应该如何去看待个人发展与公司发展之间的关系?这个问题无论是对于职场新手,还是资深职场人,都是一个需要时刻去思考和探寻答案的问题。在不同的职场发展阶段,我们必然会有不同的经历和感悟,因而也会有不同的答案。从“我以公司为荣”到“公司以我为荣”,这其实是每一个职场人理想中的发展历程。从个人依托公司成长,到个人与公司的共荣,当今身处职场的每个人都在经历着这个过程,唯一不同的就是:有的人刚刚起步,有的人已经走了很远。

可以这样说,如今的职场已经成为高难度、高技术、高竞争、高专业化的代名词。作为职场人,每个人许多时候要面临各种各样的难题。既要考虑去满足自身发展的需求,又要达到为企业创造价值的目的;既要让不同目的不同领域的客户满意,又要为公司和个人赢得口碑。如今的职场人,需要有心理学家的缜密,谈判高手的应变,策划大师的运筹……对于每一个在职场中打拼的人来说,有时候一个细节的处理稍有闪失就可能让辛苦经营的职场梦想化为泡影。要想让自己的职场之路走得更加顺畅,我们必须将工作中的每一个问题处理到最精、最细、最实、最密;没有最好,只有更好,身处职场,我们还要时刻注意努力提升自己的专业技能以及行业知识,从而在越来越激烈的职场竞争中,打造出属于自己的核心竞争力。

相信每一位职场人的心中,都有一个“公司以我为荣”的梦想,而要实现这个梦想,我们必须在面对任何难题的时候,都能够做到快速识别,快速反应,快速解决。然而就是这三个简单的“快速”,却值得每一位职场人用毕生的努力去学习,去追求。真正理解职场的朋友都明白:职场奋斗其实是一门艺术,一门追逐梦想和价值的艺术。职场发展之路上的每一步、每一次成功、每一分收获,都是浸透辛勤汗水的闪闪发光的艺术品,只有

真正拥有它的人才能体会到它的美丽和它所带来的快乐。从“我以公司为荣”到“公司以我为荣”，只有付出努力和汗水的人才有资格去实现。

本书着眼于职场人的整个发展历程，通过论述职场成长的心路历程，以及许多职场人发展的典型案例，去把大多数人职场发展的轨迹做一个勾勒，让更多身处职场的人更全面地认识职场以及职场中的自己，更透彻地了解职场人与企业之间互为依存又共同发展的关系。从企业文化，到团队精神，到身为职场新手时期个人风格的建立，以及升为职场高手之后个人品牌的经营，本书都能让你在阅读的过程中得到收获。

目 录

Contents

第一章 在公司文化下成长,菜鸟有了成为凤凰的梦想

当一个年轻人靠着自己的智慧和才华,冲破层层竞争的阻碍,如愿以偿地成为自己心仪企业的一员时,那种兴奋的感觉真的无以言表。或许这个时候我们每个人的心中都会有无数的憧憬和遐想,究竟这个企业会给自己带来什么?它的企业文化会不会帮助我们实现更多的规划与梦想?尽管一切的一切还都是未知数,但当我们站在一个众人苛求的起点上开始一段新的职场之旅时,内心便开始对自己的未来有了一定的想法。没错,我们一定要在这个公司做出点名堂,要在它的文化下不断历练成长,尽管这时候我们还是菜鸟,却已经有了成为凤凰的梦想。

1. 一个好的企业文化,塑造一个人的职业精神 / 2
2. 依靠着一种信仰去工作 / 5
3. 工作不仅仅是为了赢得一个机会 / 9
4. 不同的公司精神,铸造员工不同的职业性格 / 13
5. 不管怎样,都要在希望中经营人生 / 16
6. 怀着感恩的心,感激工作帮助我们成长 / 19

第二章 在氛围中反复历练,荣誉感在团队的烈焰中升温

职场是一个大熔炉,每个人进入职场之后,都需要经历各种艰难险阻的洗礼,才能真正成为一名成熟的职场人。也正是在进入职场之后,我们才会懂得什么是团队精神,以及当今这个社会团队精神的重要性。当我们面临在学校时从未面临的工作任务的局面时,也许你会退缩,也许你会迷茫,但是我们必须学会去适应职场的残酷,学会去跟自己的团队一起面对艰巨的任务。在这个过程中我们会逐渐成熟起来,也会逐渐了解职场,从而真正在职场之中达到得心应手的境界。

1. 融入团队,才知道有一个人没法解决的问题 / 24

2. 反复历练,三人行必有我师 / 27
3. 沉稳面对困难,发现问题就要解决问题 / 31
4. 从不会干,到得心应手 / 34
5. 别害怕做不好工作,自信心帮你在职场中应付自如 / 39
6. 逐步提高,明白亲和力的重要性 / 43
7. 进入职场,你会发现态度比能力重要 / 47
8. 你应该知道,能力绝不是不重要 / 50

第三章 领受企业传授的经验,在理智中解决问题

初入职场时,曾经有职场前辈告诫过我:工作中不要追求所谓公平,也不要以为只有自己受了委屈,唯一需要牢记的一条就是:搞定眼前的工作,完成任务之后再说话。职场从来不认可情绪,更不会在你没有取得任何成就的时候就认可你的尊严,只有你在一次次的失败中总结经验,在无数次的委屈中学会冷静面对,在与团队的配合中学会步步为营去解决问题的时候,你才有资格在职场中讲公平和尊严。不要害怕失败,更不要害怕犯错,每一个职场人都需要去经历这个过程,才能练就一身谋大局成大事的本领。失败是成功之母,在职场中,你会更加深刻地体会到这句话的哲理所在。

1. 莽撞少年不再鲁莽行事 / 54
2. 不断地锻炼定力,谋大局才能成大事 / 57
3. 学会情绪的自我控制 / 62
4. 准确分析,思路清晰,才能步步为营 / 66
5. 吃一堑长一智,修正错误有助于明天的成功 / 70

第四章 心怀感激,公司永远是自己的职场恩师

在职场中,除了提高我们的综合素质和能力,还有更重要的一项任务,那就是学会心怀感激。感激的本质意味着尊重。感恩既体现了对自己的尊重,也体现了对团队中其他人的尊重。身在职场,有尊重就会有敬畏,因为尊重本身也是一种敬畏的表现。而敬畏是产生职场秩序最有效的基本条件,因为敬畏使这个职场秩序有了内在约束,从而使秩序有了现实意义。无论是企业的运作,还是一个团队的合作,都需要有它的秩序,我们在这个秩序之中成长,成熟,逐渐成为一名合格的职场人。所以,我们需要心怀感激,去建立和遵从这种职场的秩序。心怀感激,不仅是个人在职场中发展的正确态度,也是维持职场秩序和发扬团队精神的正确态度。

1. 感激公司带给你的每一次机会 / 78
2. 不管怎样离开,你永远是经历的受益者 / 83
3. 锁定人脉,那是公司为你预备的一份厚礼 / 86
4. 公司是所大学校,它教会了你经营自我的每一个环节 / 92
5. 师父领进门修行在个人,在这里有你的精彩 / 97
6. 换位思考,学会从高层角度纵观全局 / 100

第五章 模仿别人越像,这个世界就越没有自己

中国的 IT 界风云人物李开复说过一句话:我的成功可以复制。如果你把这句话理解为可以模仿他的成功历程,那么你就错了,无论是在生活中还是在职场中,没有任何一个人可以模仿别人的成功。你所能做的,只能是去模仿成功人士取得成功的奋斗方式,以及自律精神。道理很简单,踩着别人的脚步走,你永远都只能是跟在别人身后。职场中更要明白这个道理。如果你希望像某个人一样成功,那么你唯一可以模仿的,就是他奋斗的态度,除此之外,没有其他任何有价值的模仿之处。如果不明白这个道理,你可能会在盲目的模仿中最终迷失自我,离成功越来越远。只有你真正体会到了“模仿”与“吸收”之间的差异,你才能看到职场成功之路的方向。

1. 这个世界不缺模仿者,缺的是能给它带来亮点的人 / 106
2. 别老瞄着别人,每个人都是上帝创意出来的杰作 / 110
3. 踩着别人的脚印,你只能走在后头 / 112
4. 不要邯郸学步,不要在跟风中迷失自己 / 115
5. 不要鹦鹉学舌,人云亦云 / 117
6. 学习别人,但不全盘照搬 / 120
7. 跟着感觉走,做最真实的自我 / 123
8. 人生是创新,而不是抄袭 / 126

第六章 后起新秀，逐步成为业内的闪亮明星

古语云“铁打的营盘流水的兵”，企业同样也是如此。一个伟大公司的存在和发展离不开一批又一批优秀员工的努力。有着卓越远见的企业，从来不吝于培养新的人才，因为它知道那才是企业的生命力所在。正是那些员工中不断诞生的闪亮新星，引领着一个企业一次又一次突破自己的极限。因为生命和时间的限制，一个人的辉煌是极其有限的，但是那些伟大的企业，却能够持续上百年的辉煌，它们辉煌的持续正来自于企业中不断诞生的新星，而成为企业中的后起之秀，正是我们成为企业新星的第一步。

1. 新老交替，竞争之中胜者为王 / 130
2. 创造机遇，与企业共同发展 / 133
3. 努力成为公司上下仰视的人才 / 136
4. 当年的小学徒，当下的中流砥柱 / 139
5. 在共赢中，收获了友谊和团队 / 142
6. 让自己身处企业核心 / 145
7. 成为企业梦想的制造者和传播者 / 148
8. 既要打江山的人，又要做守江山的人 / 151

第七章 公司的骄傲，是因为他花时间培养了一个你

当你在一个企业中真正成长起来，凭借自己对企业发展的独到眼光和超凡能力取得一定的企业地位的时候，你的职场人生将进入一个崭新的阶段。你不仅是众人眼中可以拯救企业于水火的超级员工，更是企业中可以独当一面统领全局的核心人物。这个时候，不仅员工会心甘情愿地追随你，企业也同样会心甘情愿地培养你，你会发现企业老板对你的态度已经发生了微妙的变化，你已经不仅仅是他的企业的人才，而且已经成为这个企业发展的依靠和希望所在。这个时候你必然会有新的领悟和收获，无论是对于职场还是人生，你会站在更高的角度去思考问题。而且更重要的一点是：你对于企业的影响已经深深地扎根在这个企业的文化之中了。

1. 眼光和定位，已经让你无可替代 / 156
2. 以工作能力来促使公司心甘情愿培养你 / 159
3. 成为那个挽回败局，救公司于水火的人 / 162

4. 你的能力,让老板对你越来越客气 / 165
5. 建立属于自己的个人品牌 / 168
6. 统领全局,却又不喧宾夺主 / 171
7. 努力争取有一天企业为了留住你而绞尽脑汁 / 174
8. 价值不是你拥有多少,而是你留下多少 / 177

第八章 不论去留,公司永远都因培养了而你而自豪

职场生涯的最高境界是什么?那些在企业乃至行业中走在最前端的职场人或经理人,他们对于企业乃至整个行业的意义是什么?在于他们所创造的价值。这里所说的价值不是简单以金钱或是企业行业的规模来衡量的,而是以他们对“职场”这两个字的诠释来衡量的。他们的勤奋、对工作的严谨态度,以及对职业梦想孜孜不倦的追求,都已经成为一面精神旗帜,树立在无数职场人的心中,激励和指引着大家向着更高的职场境界去努力。拥有这种精神的职场人,已经不仅仅是某一个企业的财富,他们是整个行业的财富,他们所在的企业会以他们为荣,离去之后企业依然会以他们为傲,因为他们所创造的价值是永存的。

1. 让老板骄傲地告诉别人,你曾经是他的下属 / 182
2. 让自己由老板的下属变成他的莫逆之交 / 185
3. 善于积累,在不断努力下实现人生飞跃 / 188
4. 经验和资源的积累,让你成为业内焦点 / 191
5. 让公司可以借着你的名字炒作自己 / 194
6. 留是企业的人才,去仍旧是企业的骄傲 / 196
7. 提升自己,成为高端职场人士 / 199
8. 你已不在江湖,江湖中却有你的传说 / 202

第一章

在公司文化下成长,菜鸟有了成为凤凰的梦想

当一个年轻人靠着自己的智慧和才华,冲破层层竞争的阻碍,如愿以偿地成为自己心仪企业的一员时,那种兴奋的感觉真的无以言表。或许这个时候我们每个人的心中都会有无数的憧憬和遐想,究竟这个企业会给自己带来什么?它的企业文化会不会帮助我们实现更多的规划与梦想?尽管一切的一切还都是未知数,但当我们站在一个众人苛求的起点上开始一段新的职场之旅时,内心便开始对自己的未来有了一定的想法。没错,我们一定要在这个公司做出点名堂,要在它的文化下不断历练成长,尽管这时候我们还是菜鸟,却已经有了成为凤凰的梦想。





1.

一个好的企业文化,塑造一个人的职业精神

一个人受人仰慕的主要原因在于他灵魂深处的一股信念,同样,对于一个企业来说,真正支持其发展的,除了正确的经济引导,还要有一种众多同行难以效仿的企业文化。这种文化可以感染每一个员工的职业思想,最终凝聚成为他们对自己工作的一种职业态度和精神。对于员工而言,一个好的企业文化绝对可以让自己受用终身,是它重塑了自己的品性,告诉自己怎样活着眼前的世界才会更精彩。

一个成功的企业,必然有着属于自己的独特魅力,这样的魅力可以吸引众人的目光,也必然会成为不少渴望入职人员的向往。在这个世界上,很多著名的企业之所以能够长期屹立于世界企业之林,其原因不仅仅是在于他们的产品有多么优秀,市场的渠道有多么健全,品牌在整个业内有多么知名,更是因为这些企业具有其他企业所不具备的东西,这个东西就是优秀的企业文化,以及一流的职业精神。

事实上,伟大的职业精神是企业奋发图强的动力和源泉,也是员工最为欣赏的精神动力。它可以动用企业上下员工的职业信念,力求把一些社会公众认为平凡的事情做成一项伟大的事业,使得整个企业体系中的经营团队可以彼此团结,推陈出新,将这种统一的理想不断地延续下去。而在这种理想的整个运作中,企业的员工开始慢慢在职业的锻炼中果敢起来,他们的知识储备越来越充盈,他们的思想和处事行为越来越适应企业文化的需要,而与此同时,每一个企业员工都在这种文化的孕育中变得越来越精干,发展空间自然也就越来越宽广。

对于一个初涉职场的新员工来说,首先要经历的就是适应新企业的自我调整,我们必须熟悉身边的同事,了解自己所在的企业。事实上这是一种对企业核心文化了解和学习的过程。这种学习将帮助我们尽可能地顺应企业的主流职业文化精神,更好地在这里开展工作,更为顺利地处理职场中的重要问题和关系。

事实上,不管是什么企业都是非常期待一流的员工出现的,因为他们非常明白,优秀的员工团队才是企业的最核心竞争力。好的员工永远是企业手里的决胜财富。人们常说,人与人之间想要有默契就必然是志同道合之人,而企业也是如此。一个与企业有共同价值观的员工必然会在企业中发挥决定性的作用,也必将因此而成为企业最为重视的人才。

因此,要想成为一名一流员工,首先要做的是不断地从企业文化中吸取养分,不断地进行自我调整和学习,积极参与到企业的各项培训和活动中去,不断地思考,不断地提问,不断地适应。事实上,对于企业而言,最为欣赏的一流员工都是那些凡事负责,不找任何借口的人,他们做每一件事的动力都是发自内心的。他们凡事都用最高的标准严格要求自己,对工作积极主动,即便是一件最为简单的事情也一定要在众人中成为做得最出色的那一个。

徐强是一名技校毕业的大专生,尽管在学历上并不出众,却凭着自己一股永不服输的倔劲,一举赢得“全国杰出青年岗位能手”的光荣称号,创造了迄今为止国内大型齿轮加工的最高精度。这项成果令德国专家大为震惊,钦佩地说:“徐强的技术真的令人惊讶!”

2004年的一个加工项目让徐强成为了业内的一个传奇人物。那天客户要求生产一个大型齿轮,设计精度为五级。要知道这种齿轮的加工难度是相当大的,经过领导讨论后,这个艰巨的任务最终落到了徐强肩上。凭着自己多年的加工经验和高超的技能,徐强沉着应战顺利地完成了任务。最终检验证明,徐强加工的齿轮不但满足了客户的精度要求,还达到了四级的水平!要知道齿轮的加工精度共分为十二级,越是体积、重量大的齿轮,精度越是难以控制。一般来说,在实际操作中大型齿轮的加

工精度最多也就能达到五级的标准,而徐强却在这个项目上创造了国内大型齿轮加工的最高精度!这不禁让世界上很多业内专家都大为惊叹。每每问及此事,徐强总是腼腆一笑,说是企业培养了自己。

作为国内鼓风机行业的领头企业,徐强所在的沈阳鼓风机厂,始终坚持着严谨的作风和不断超越、不断学习的企业经营文化。他们的产品因为质地精良而被广泛应用在石化、冶金、电力、煤炭、国防等多种领域。对此徐强自豪地称自己的企业为“关系国计民生的大型设备生产心脏”。在这家企业的企业文化熏陶下,徐强不断地钻研自己职业上的各种知识,力求能够不断地完善自己的工作,确保不辜负自己在这里的职业使命。经过学习和了解,他渐渐意识到,鼓风机中齿轮的精度直接影响着产品的质量。由于企业产品不仅覆盖国内市场,还远销国外的25个国家和地区,因此徐强非常明白自己肩上的担子是多么的重。他告诉自己:不管怎样,咱不能丢了手艺又丢人!既然干了这份工作就一定要在这里有所突破。

经过不断地实践,徐强积累了丰富的实战经验。人们常说“打铁还靠自身硬”,徐强最终在齿轮精度上有了很大的突破,他用过硬的技术本领为企业乃至国家赢得了荣誉。尽管如此,这个企业最为看重的员工却始终保持着严谨低调的作风,他不断地勉励自己“做工人就做一流的工人”!如今,经他打磨出来的齿轮成了精品的代名词。近两年来,徐强已经生产大小齿轮240个,相当于一般人六年的工作量。更令人惊叹的是,他的产品从来没有出现过任何质量上的差错,加工废品率为零!

对于一个企业而言,自己就好比是一条船,而企业内的员工是安置在船上的风帆!没有船,帆就没有存在的根基;但没有帆,船就没有前进的动力。一个好的企业文化,就好似一个优秀的舵手,它能指挥旗下的员工树立成为一流员工的信念,心怀统一的理想,秉持良好的职业精神,与企业一起向着目标扬帆远航,他们能够在帮助企业迅猛发展的同时,为自己赢得更为广阔的发展平台。而这恰恰就是他们来到这家企业第一个想到

的职业目标。

因此,作为一名优秀的员工,我们首先要因自己是企业的一员而深感荣耀,不断地在企业文化的熏陶下树立良好的付出心态、学习心态、规划心态,同时还要对企业能够给予自己的一切机会心怀一颗感恩之心。事实上,我们从什么都不会到处理工作游刃有余,起决定作用的一件事就是企业为我们个人的成长倾注了相当大的心血,提供了很好的成长环境,并在我们个人的发展过程中不断地为我们创造展示舞台与发展机遇。我们必须意识到,在为企业工作的同时我们更是在为自己工作。在这个企业的大家庭中,我们收获了更多的知识,品尝到了全身心投入工作的快乐,同时也获得了相当不错的荣誉感和认同感,而这恰恰就是我们积极奋斗的人生动力,是我们未来铸就成功的一笔宝贵财富。

我们必须意识到一件非常重要的事,我们的整个职业发展轨迹,绝对与一个企业以及这个企业的文化培育有着相当重要的关系。就像人不能离开社会而生存一样,一个员工的成长也绝对离不开企业的培养与呵护。因此,不管什么时候,我们都应该以自己的企业为荣耀,感激他不仅仅是因为他给了你一份工作,更重要的是他给了你一个更高的平台,让你知道外面的世界很精彩。



2.

依靠着一种信仰去工作

假如我们一定要去回答关于人生的问题,就不得不从我们内心深处的信仰谈起。只要我们用心去看就会发现,世间的任何一件精品,都是出自一个用信仰去工作的巧匠之手。不管是什么事情,我们只有切实地依靠自己的信仰去做,最终才能结出最有成就的果实。

说到信仰,人们总是把它跟宗教联想到一起。比如某种宗教认为,神是有创造力的,他一直在工作,而人是神按照自己的形象创造的,所以人也具有创造力,让人们从事劳动是神的祝福;而当人堕落后,虽然还是从事同样的工作,但却会觉得工作没有满足感而不快乐,这是神的诅咒。

当然,我们中的很多人不是某种宗教的信徒,但我们完全可以把我们的工作本身当作一种信仰。如果我们把工作当作一种信仰去追求,就会知道,工作除了给予我们养家糊口所必需的条件、自我发展所以需的动力之外,还能够使整个社会受益匪浅,这种造福于社会的感觉,会让我们更进一步地增加工作的成就感,也使得我们更具有工作的积极性和主动性。

现代社会,职场竞争日益激烈,工作压力日趋增大,人们常常为事业和家庭无法兼顾而处于两难境地。有人开玩笑说,魔鬼不用专门来迷惑人,只要让人们忙得团团转就足够让人困惑了。如果无法正确地看待工作对人生的意义,处理不好工作与生活的关系,最糟糕的结果很可能是事业出问题,而家庭、婚姻也出现不好的状况。

我们应该时常静下心来思考:我们辛苦半辈子在追求什么?成功的意义是什么?人生的目标是什么?当我们把工作当作一种生命的信仰时,我们就会找到所要的答案。

人们在生存中寻找自我。如果我们用工作来满足生活的同时,充实自我,成就自我,把工作当作上天交给我们的使命,我们就会乐在其中,用自己的全部精力去工作。同时我们就会用积极的心态去对待任何工作,即使工作本身枯燥辛苦,当我们完成的时候,也会感受到生命的价值和成功的喜悦。

全国人大代表樊水玉是上药集团的营业员,也是上海市中药零售系统首位高级技师,她曾获得过首届“全国中药技能大奖赛”和“中华技能大奖赛”等职业技能大赛的冠军,在1998年通过国家执业药师的考核,2011年初被上药集团信谊大药房强华店聘为首席执业药师。

面对日新月异的市场变化和百姓对药品无法避免的需求,以及顾客对营业员的技术不断提出的新要求,樊水玉不断地学习新知识,积极参加各类培训来充实自己。樊水玉的同事跟她

开玩笑说:“小樊,你现在职称这么高,名气这么大,都是我们这一行的专家了,你吃老本也能混到退休,而且绰绰有余,何必再这么辛苦地学习呢?”但樊水玉认为,现在顾客的消费观念在变,营业员“站柜台”直接面对顾客,我们的观念也应该变。

现在人们不一定有病才进药房,进药店买保健品或寻求健康咨询的人很多,预防重于治疗的观念已在广大消费者中形成。没有时间看病或者看不起病的人也不少,很多人日常头疼脑热都习惯于自己去药房买药。这也对药店的营业员提出了更高的技术要求。

在日常工作中,樊水玉留心把自己学到的知识用于对客户的服务中,小病给顾客当医生,大病给顾客当参谋,把相关药品以及服用方法、注意事项、禁忌症都详细介绍给顾客,使他们既能得到及时治疗,也能增加药品知识。

现代人生活压力大,生活节奏快,很多人处于亚健康的状态。有些来药店的顾客对营养保健品的知识一知半解,有时花了钱效果却不理想或适得其反,樊水玉就会应用所学的医药知识,及时为他们提供专业的服务。

一次,一位病人乳癌做手术,术后不思饮食、恶心呕吐、盗汗、咽喉干灼疼痛、吞咽困难、白血球下降,身体十分虚弱,有人推荐病人的姐姐来买野山人参给病人补补元气。樊水玉听后关切地跟她说,她妹妹气血两亏、阴虚盗汗、津血耗伤、呕吐、咽喉干灼疼痛是由于放化疗的毒副反应较大导致,这种情况中医认为虚不受补,而用野山人参大补元气是不适宜这种病人的。然后樊水玉给病人的姐姐介绍了两种有提高免疫力、养阴生津作用的其他保健品,这些保健品补五脏虚劳、除盗汗,非常适合她妹妹目前的情况。该顾客高兴地接受了樊水玉的建议,之后还多次到樊水玉所在的药店购买其他保健品。

在药店的柜台服务中,樊水玉始终牢记“顾客是上帝,更是亲人”的服务理念,不断拓展自己的服务领域和延伸自己的服务内涵以满足客户的需要。从1998年开始,樊水玉先后创立了“小樊服务专柜”和“小樊咨询热线”,为客户提供“处方传真服