

马玉茗 姜宇婷◎著 好员工时刻为企业谋利，一心一意为企业着想

Zenyang Zuo Yiming
Haoyuangong

做
一
名
好
员
工

怎样

好员工是企业的无价之宝，是企业取之不尽的钻石矿。

公司稳健发展离不开好员工

公司克服危机重现辉煌，也离不开好员工

**公司做大做强
离不开好员工**

中国言实出版社

马玉茗 姜宇婷◎著 好员工时刻为企业谋利，一心一意为企业着想

ZenYang Zuo Yiming
Haoyuangong

怎样
做一名好员工

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样做一名好员工/马玉茗,姜宇婷著. — 北京:中国言实出版社, 2012.12

ISBN 978-7-5171-0025-6

I. ①怎… II. ①马…②姜… III. ①企业—职工—修养 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 273064 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) 56423695(编辑部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京世纪雨田印刷有限公司

版 次 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 13 印张

字 数 178 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-5171-0025-6

前言

在企业中,脱颖而出的好员工就像夜幕中一颗颗熠熠生辉的星星,那么光彩夺目,他们是一道靓丽的风景,他们是同事们羡慕的对象,他们更是企业发展不可或缺的中坚力量。好员工无疑是企业最看重的财富,因为每个企业的领导层都明白:企业的发展离不开员工的高效工作和无私奉献,员工才是企业发展的推动力量,他们才是企业的主人。

然而,作为员工,作为企业这个庞大机体中的一份子,我们怎样才能做一名好员工?我们是否意识到自己的力量和价值了呢?不难看到,现实中许多员工仍然觉得企业是老板或个别领导的企业,它的兴旺与发展与自己并没有多少联系。于是“混”在企业、应付工作的员工在企业中比比皆是。

《怎样做一名好员工》用最易懂的语言和诸多的真实案例,为我们揭示了这样一个道理:把自己视作企业的主人,把忠诚企业、勇于创新、追求卓越的品质融入工作的员工,才能真正成长为企业的重要人才。

在本书中,编者着重向读者阐述好员工的几个特质:好员工都具有企业“主人翁”精神;好员工拒绝借口;好员工注重实干;好员工不会墨守成规、畏惧困难;好员工忠诚敬业。表面看来,好员工的这些特质是各不相同的,但是深入思考一下,这些特质是有密切的内在联系和共同基础的。人们常说思想决定行为,事实上也是如此。我们的工作业绩如何,归根结底是由我们的价值观和理念决定的。成为一名好员工的思想基础是:把企业当成自己的,把自己视作企业的主人。这个思想基础的建立,离不开正确价值观念的引导。有人很形象地把员工与企业的关系比喻成婚姻关系,现实中的人们如果结束一段婚姻无疑是人生中一个重要的决定,然而离开自己的工作岗位、离开自己的企业却没有谨慎的态度和再三权衡的

思考过程。说到底,很多人并不认为企业和岗位对自己的职场人生有多么重要,而这种观念也恰恰是很多人难以成为企业优秀员工的主要原因。

当然,成为一名优秀员工,成为一个名副其实的好员工还有赖于员工的诸多优秀品质,比如:建立创新意识、勇于挑战困难、埋头实干、不说空话,等等。这些优秀品质,很多时候则是由员工在工作过程中形成的良好工作习惯转化而成。工作对我们来讲,不应该也绝对不是供我们衣食的营生,它更是磨练我们品性、丰富我们人生经历的社会行为。正如我们看到的,好员工绝对不是天生的,他们的成功也不是一蹴而就的,原因就在于好员工眼中的工作价值往往更重大、更广泛。

本书案例中的好员工分散于各个行业,各个岗位,每个人都有可能成为好员工,这也为我们的读者提供了有价值的参考和提示作用。希望读者能在辛苦的工作之余做些有益的思考,并重新审视自己的观念和态度,希望本书对大家有所帮助。

目 录

Contents

第一章 好员工都将自己视作企业的主人

好员工有强烈的责任心和使命感,能在工作岗位上发扬主人翁精神。作为一名好员工,首先会把“做好工作”作为自己的第一使命,爱企业如家,把企业的利益看得高于一切;其次,会把企业的兴衰当成自己事业的成败,拼尽全力把每一项工作都做到最好。好员工都懂得与企业共同成长,让自己成为与企业的命运休戚相关的人,让自己成为企业不可或缺的员工。

1. 好员工都具有主人翁精神 / 2
2. 爱企业如家,绝不损害企业利益 / 5
3. 做好工作是员工的第一使命 / 10
4. 好员工懂得与企业共同成长 / 13
5. 好员工爱自己,但更爱企业 / 15
6. 好员工拼尽全力为企业工作 / 19
7. 好员工会协调工作,一切以企业利益为重 / 22

第二章 好员工只找方法不找借口

一个好员工在工作中不但善于利用自己的智慧,为解决困难找到更好的方法,从而战胜困难,千方百计做好工作,而且会在工作中总结经验教训,缩短工作时间、提高工作效率,用最低的成本为企业创造最大的价值。好员工的工作过程就是展现自己的聪明才智,实现自己的职业目标的过程。在工作中,好员工会积极担当起责任,并想尽一切办法把责任完美落实,从不会推诿责任,寻找借口,逃避困难。那些在工作中为自己的失败寻找理由、为自己的错误寻找借口的人,既不是有责任感的人,也不是企业需要的人才。

1. 做一名不找借口找方法的好员工 / 28
2. 好员工注重功劳不注重苦劳 / 32
3. 借口越多,工作越差 / 36
4. 找对方法,才能把事情做对 / 39
5. 好员工拒绝借口:借口是拖延的温床 / 43
6. 好员工不为失败找借口,只为成功找方法 / 47
7. 不要养成找借口的坏习惯 / 50

第三章 好员工不会把困难留给老板

在工作中,一个优秀的员工会主动担当责任,并将责任落实到位,遇到困难会想办法解决,而不是把困难留给老板。不把问题留给老板,是优秀员工的良好表现之一。这样的员工明白公司的事就是自己的事,他的职责是要分担老板的任务,而不是给老板制造问题。这样的人常常想的是为公司多做事,而不是要求公司必须给我什么福利,主动为老板分忧解难,把困难留给自己,把好的工作结果给老板。

1. 能够解决困难的员工才是好员工 / 56
2. 好员工在困难面前绝不低头 / 59
3. 好员工不会把问题留给老板 / 62
4. 保持信心才能战胜困难 / 65
5. 好员工都是在困难中磨炼出来的 / 68
6. 做好今天:明天的困难是今天的选择 / 73
7. 只有暂时的挫折,没有永远的困难 / 75

第四章 好员工只会实干而不会空谈

一个好员工最优秀的品质就是拥有实干精神,而不是夸夸其谈。实干精神会培育出我们对工作的自动自发性,会让我们勇于承担责任,敢于迎接挑战,努力将责任落实到位,并且能够抓住机遇,让自己干出成绩,赢来更多的发展机会。自动自发工作的员工在工作中不会卖弄嘴皮、空谈、吹牛,而是踏实肯干,一步一个脚印地前进,他们更懂得高效和借力,在方式方法和资源的应用上无一不更加积极主动,所以他们成长的步子就比常人迈得大些,成长的速度也会更快,也更容易获得成功。

1. 拥有实干精神,才能做一名好员工 / 82
2. 良好的工作业绩都是干出来的 / 85
3. 夸夸其谈的员工永远不会变得优秀 / 90
4. 拒绝抱怨,实干才是真理 / 94
5. 能力再好,没有实干,只会失败 / 98
6. 好员工都有务实的心态 / 103
7. 少说多做是好员工身上最明显的特征 / 107

第五章 好员工勇于创新决不墨守成规

世界万物时刻都处在变化中,时代和社会的需求也在不断变化更新。如果企业和员工一直墨守成规,永远按照原来的方式工作,不仅个人的职场发展会有阻碍,企业的发展也会难以为继。一个优秀的员工,需要具备良好的创新意识,具备主动实践的能力,还要能在创新的路上坚持到底,摆脱固有经验对思维模式的影响,克服面对新鲜事物的恐惧心理,在实际工作中,逐渐简化思维,让自己成为一个优秀的创新者。

1. 好员工都是勇于创新的“开拓者” / 114
2. 主动创新,让自己成为一名好员工 / 118
3. 好员工都具有良好的创新意识 / 121
4. 好员工能在创新之路上坚持到底 / 125
5. 好员工绝不墨守成规 / 130
6. 好员工不犯“经验主义”错误 / 133
7. 简化思维让你成为优秀的“创新者” / 136

第六章 好员工视忠诚为职责

忠诚代表着诚信、守信和服从,忠诚是中华民族的传统美德。人们生活在社会中就要做到对自己的国家忠诚,对自己的企业忠诚,对自己的家庭忠诚。作为一名员工,对企业忠诚才会赢得企业的信任和重用,而作为一名好员工,忠于企业的最基本表现就是倾尽全力为企业创造财富,与企业荣辱共存,绝不随便跳槽。

1. 好员工以忠于企业为己任 / 142
2. 好员工保守企业机密 / 146
3. 忠诚是好员工的立身之本 / 151
4. 忠诚最大的受益人就是自己 / 155
5. 不随便跳槽的员工才是好员工 / 159
6. 好员工用敬业去阐释忠诚 / 163

第七章 好员工把称职当作起点而不是终点

员工能按工作要求完成自己的本职工作就可以称之为称职的员工。称职是对一个员工最基本的工作要求,无论在什么工作岗位上,尽职尽责地做好本职工作都是员工的本分。然而一名称职的员工,却不可以被称为“优秀员工”。优秀的员工不会停留在完成工作任务的层面,而会在称职的基础上立求卓越,把卓越看成是自己在职场上一直追求的目标。

1. 好员工把称职当作起点,把卓越看做目标 / 170
2. 满足于“完成任务”的员工不是好员工 / 173
3. 赢在执著:执著不懈的员工才能做到最好 / 177
4. 不但要做好,还要做得更好 / 181
5. 好员工都是“完美主义者” / 184
6. 好员工对工作百分百投入 / 187
7. 比别人多做一点,才会比别人更好一点 / 191

附录

趣味小百科 / 196

第一章

好员工都将自己视作企业的主人

好员工有强烈的责任心和使命感,能在工作岗位上发扬主人翁精神。作为一名好员工,首先会把“做好工作”作为自己的第一使命,爱企业如家,把企业的利益看得高于一切;其次,会把企业的兴衰当成自己事业的成败,拼尽全力把每一项工作都做到最好。好员工都懂得与企业共同成长,让自己成为与企业的命运休戚相关的人,让自己成为企业不可或缺的员工。





1

好员工都具有主人翁精神

主人翁精神就是以企业为家,以企业兴旺为己任的精神,它要求人们运用自己的判断力,去解决工作中面临的困难与问题,用自己的自豪感、自信心激发出的巨大热情去创造奇迹。新时代的好员工都具有主人翁精神,在自己的工作岗位上发扬主人翁精神,爱岗敬业,为企业的兴旺贡献着自己的力量。主人翁精神,就像一颗闪耀着光辉的启明星,就算是在最平凡的工作岗位,从事着最不起眼的工作,你也一样能在平凡中脱颖而出,成为企业的明星员工,成为职场的榜样。

李倩倩大学毕业后应聘到一家电力企业工作。公司领导安排她到企业信息中心做了一名“95598”坐席值班员。“95598”是国家电网统一的热线服务电话,它集安装、报修、投诉、举报和信息的咨询与查询工作于一身,是电力企业面向社会公开承诺24小时全天候优质服务中的一项重要工作内容。经过短暂的岗前培训后,李倩倩就正式上岗了,成为了一名“95598”坐席值班员。她深知自己的岗位重要,也知道自己肩负的责任重大,所以,在努力学习业务知识的同时,她认真而系统地学习了国家的电力法规,学习诸如《电工知识》《国家电网继电保护培训教材》《最新实用电工技术与操作》《电能电量技术手册》等书籍,对客户的一个个来电涉及的所有问题她都能做到对答如流,对每一

个部门的工作流程都有一个大致的了解,对每一个部门的工作内容都做到心中有数,面对客户的来电询问或者某一项投诉,她都能很客观地进行分析并给出积极有效的建议。

她很快掌握了许多电力知识,对她所在企业的客户范围有了很明确的定位。对供电部门的每一位员工她很快熟知,每一位员工所做的工作、所管辖的片区,她都了如指掌;对农电部门每一个乡站的具体位置、具体某村的分管电工的姓名她都记得清清楚楚;对每一个部门之间的联系,所有部门之间的工作流程她都熟记在心。每天工作8小时之后,当别的值班员或休息或娱乐的时候,她把自己的工作体会写成文字,先后有多篇论文在全国各级报纸杂志上刊出,她对“95598”坐席值班的建议和意见被公司领导采用,她所在企业的“95598”信息管理成为当地市级先进单位。

李倩倩以主人翁的态度去工作,她的认真负责执著与勤恳让她成为了一名“金牌员工”

把工作上的事当成自己的事,把落实自己的责任当成自己最重要的事情;在落实责任的过程中,主动、积极、负责、奉献、坚持、追求成功、永不言败,不贪图名利、不计较得失,只是全身心地投入工作,全力以赴地完成任务,以快速、高效、努力超越、追求卓越的精神去实现自己的工作目标。

有了主人翁的心态,才能更积极主动地去工作,才会为了实现工作目标而努力工作,才会把自己当成岗位的主人,才不会有“打工者”的心态。

企业的主人翁是指把企业当成自己的公司,把工作当成自己的事业,每一项工作都努力去做,不讲分内分外;在工作中遇到困难就克服,不管报酬高低;无论如何,都会创造有利条件,把工作做得高效率、有成果。

而打工者的心态是:紧盯工资报酬,给钱就干,钱少少干或者不干,尽量少做事,想法多挣钱,不管企业如何,自己的利益第一位;遇到难事躲着走,能少干就少干,能不干就不干,企业好了,自己就挣钱,企业不行,自己就另谋高就,所以,对工作没有责任心,把自己的利益看得高于企业利益,

这样的人只能是一个打工者，不可能会有主人翁精神。

谢颖颖是一家美容公司的美容师。她在美容行业工作多年，是一个很有经验的美容师。当初，公司老总看她个人形象气质都不错，又有多年的从业经验，是个不错的美容师，就给她开了高薪，让她留在公司工作。

由于公司注重信誉，对员工要求也严格，所以客户越来越多，生意一天比一天好，每一个美容师每天都工作到很晚，老板见大家很辛苦，也主动为大家加了薪。公司的员工每天都很开心地忙碌着。唯有谢颖颖不开心，认为自己太辛苦了，因为自己技术好，客户要求她服务的也很多。每天只要有几个客户找她，她就会一边工作一边抱怨，说自己辛苦，并且只要工作完毕，就会找老板要求加薪。这让老板不胜其烦，谁见过只要多做一点活都要求加薪、否则就不工作的人？只要老板没给加薪，她就鼓动别的美容师不要多做，要大家不要加班，不能给老板白干。

在谢颖颖的鼓动下，几个美容师都消极怠工，新进的美容产品也不向客户介绍、推荐，大家都是心不在焉地干着手里的活，根本不会主动为客户服务，把一些老客户也得罪了，有的老客户干脆再也不上门。老板通过调查，知道是谢颖颖在捣鬼，就给她结算了工资让她走人了。老板说，谢颖颖是人才，可是，她为了钱连对公司最起码的忠诚也没有，这样的人没有感恩之心，不能用。后来，谢颖颖一直在美容公司之间跳来跳去，先是大公司，后是小公司，再后来就是小的美容店了，工资收入自然也是和原来大的美容公司所不能比。

谢颖颖就是以打工者的心态来工作，把自己的工作看做是为自己赚取金钱的主要手段，把自己的利益看得高于一切。“金钱至上，唯利是图”的思想让她很难真正融入到一个企业中去，这样的人，很难成为企业发展所需要的人才，不可能成为企业的优秀员工。

一个企业优秀的员工,会用高度负责的主人翁精神去工作,会把自己的工作岗位当成自己施展才华的平台,会创造一切条件把工作做得完美,会在平凡的岗位上做出骄人的业绩,会怀着一颗感恩的心去工作,为企业创造最大的利益,实现自己的人生价值,以实现自己和企业的双赢。



2

爱企业如家,绝不损害企业利益

一个具有主人翁心态的员工,会把企业当成自己的企业,会爱企业如爱自己的家,把企业的事情当成自己的事情,把企业的利益当成自己的利益。会怀着一颗感恩的心去工作,对企业无比忠诚,不做对企业有害的事情,不损害企业一丝一毫的利益,把企业的安危放在心上,把企业的发展当成自己的发展。会忠诚敬业、克己奉公、遵纪守法、廉洁自律、勤奋勤勉。

员工的爱岗敬业,会为自己带来工作的动力,会让自己快速成长,也会为自己赢来更大的发展平台,最终受益的也是自己。只有自己努力了、付出了,工作做出成绩了,为企业发展贡献力量了,才会得到企业的认可,才有可能成为企业发展的优秀人才。一个爱企业的人,会是一个忠诚有责任心的员工,是为了企业的利益甘愿“牺牲小我,成就大我”、视企业的利益为最高利益的人,是绝对不会做任何有损企业利益事情的人。

李学锋是电力企业供电公司的一名普通员工。他是一名复员军人,到电力企业工作后,他把自己在部队时的严谨、认真的工作作风带到了自己的工作中去,对自己的岗位无比热爱,对电

力企业无比热爱。在平时的工作中,他严格要求自己,不允许自己的工作有任何失误,也不允许有损害企业的行为发生。在电力企业,一线的工作人员有时会存在这样那样的小毛病,有的人会接受客户的请客吃饭,有的人会接受一些烟酒之类的小财物,也有的人 would 利用手中的职权为自己或者家人谋取福利,等等。这些小毛病也一度让一些电力企业的职工形象在社会上大打折扣,李学锋对这些现象深恶痛绝。

有一次,一个客户想为自己新建的房子接上家用照明电,就找到管辖区的李学锋,送给他两条香烟,让他帮自己一个忙。李学锋坚决拒绝了客户的礼品,自己为客户申请了用电,并且办好了用电手续,然后,为客户接好了用电。他对客户说,电力企业就是为咱老百姓服务的,“人民电业为人民”嘛,不允许有请客送礼的现象发生,也不允许用电为自己谋福利。他是这么说的,也是这么做的。有一次,李学锋去抄电表的时候,他的堂哥找到他,说自己在他所管的辖区开了一个饭店,让他通融一下,把营业照明用电给改成普通居民生活照明。堂哥对他说,这点小事你可得帮忙,电力公司这么大,也不会在意少得这么一点电费。李学锋很严肃地对堂哥说:“企业也是一个大家,都来损害它,早晚也会败落,这事咱可不能干。”堂哥见他不肯通融,很生气地走了。李学峰来到堂哥的饭店,发现堂哥家生活照明用电和饭店的营业照明用电在一起,只有一块电表。他就回单位,自己掏钱买了一块电表,来到堂哥家,按公司的有关规定,把他们的营业照明和生活照明分开来另装一块表。堂哥见他忙得满头是汗,气也消了,也表示以后支持他的工作,不再给他添麻烦。

李学峰所管辖区,原来一直是高线损区域,经他管理不久,很快就扭转了局面,一直以来居高不下的线损终于止损为赢,他为此受到领导多次的表扬,年终的时候,他以高票率当选为公司劳动模范。

“企业就是一个大家,自己就是这个大家庭中的一员”,就是这么一个朴素的认识,让李学峰努力工作,爱企业如爱自己的家,不为自己谋福利,不做任何有损企业利益的事情。因为他知道,企业的发展壮大为众多的老百姓谋福祉,也会让自己有更多的发展机会,所以,他不作对企业不利的事情,他会为企业的发展壮大而尽自己最大的力量,最终他获得了企业的认可,成为企业的模范员工。

一个忠诚于企业忠诚于自己工作的人,一定也是一个极富敬业精神的员工。一个把工作当成混碗饭吃的工具,把自己的工作当成养家糊口的手段,不得不为之的员工,是没有什么敬业精神的。在这类人的眼中,工作只是为老板卖命,自己得到的仅仅是一小部分的报酬,自己再怎么努力也只是为老板创造价值。所以,在工作中就推脱责任,不肯努力负责,不愿意为工作担当责任,对工作的完成也只是限于应付交差的水平,更谈不上创造优秀的工作业绩了。这样的人往往会迷失了生活的方向,沦为工作的奴隶,根本谈不上快乐工作,也不会积极解决工作中的问题,只想逃避困难,不会积极进取,也不可能做出非凡的成绩了。

董婷婷是一家物业公司的档案管理员。对于物业公司来说,档案的管理也是一项很重要的工作。董婷婷负责的是业主的档案资料管理以及业主报请维修单据和维修回执单据等。这份工作看起来简单,其实很复杂,董婷婷要负责把这些业主的入住通知、个人基本资料及家庭成员基本情况都要录入电脑存档,再把这些纸质资料以业主个人为单位放入档案盒,管维修往返单据也要归档存好。这样,物业公司就掌握了业主的基本情况,便于管理也便于搞好服务工作。

董婷婷接手这项工作后,便被面前堆积如山的资料给吓住了,心想:这么多资料让我一个人录入还要归建纸质档案,这不是要命吗?不过,董婷婷大学毕业半年多了,一直没找到合适的工作,这次通过熟人介绍才得到了这个工作机会,如果不做,一时半会很难找到更好的工作,她决定先干干再说,等有了更好的

工作,就放弃这边的工作。抱着这样的态度去工作,董婷婷根本静不下心来去认真整理档案,业主资料的录入工作也是做得心不在焉的,如果有领导在,就打开电脑录入资料,领导一离开,她就开始上网玩游戏。档案室平时极少有人会光顾,领导去的次数就更是稀少,所以,董婷婷平时工作的时间大部分用来玩游戏,档案的整理工作基本上没有什么进展。有时候,公司有人去档案室查个资料,董婷婷也是一副不耐烦的样子,胡乱翻几下就说没有,或者干脆让人家自己去找。这让和她打过交道的同事极为不满,认为董婷婷根本不热爱这份工作,更谈不上爱企业了,对工作马马虎虎应付完事,不配合同事的工作,怎么能更好地为业主服务?怎么能为公司创造利益呢?

有一次,公司一位同事要董婷婷查一份资料,一位业主打来电话,说他们家自从交房之后一直没有入住,房子内的一些基础设施根本不能使用,家里的卫生间漏水也没有修,他们家忘记关闭水龙头了,把楼下住户家里的家具给浸泡坏了,要求物业公司给予赔付,不然就诉诸法庭。维修组的师傅因此来档案室查档案。按照物业公司规定,交房之后,所有业主的房子,如果有问题都要及时修葺;一旦因为漏修而使业主遭受损失,那物业公司要负责赔偿的。如果当初房子真的有问题,维修申请单和维修回执单据都是在档案的。维修组的师傅来查询的时候,董婷婷很不耐烦地胡乱找了找,说没有报修单据,也没有回执单据,根本就没有。这样一来,业主一口咬定是物业公司的问题,于是一纸诉状将物业公司告上了法庭,要求物业公司负责自家房子的修葺并且赔付经济损失。这时候,物业公司客服部经理从电脑里查找到这位业主半年前的一份自行装修申请,申请内容正是该业主要自己请施工队对自家卫生间进行重新改造。这样一来,说明了该业主对自己家的卫生间做过改动,由此引发的一切责任应该由该业主自己承担。于是,客服经理和公司领导一起来到档案室,查找该业主及其房屋资料。打开电脑,发现该业主