

从平凡 到卓越

清华大讲堂
之励志系列



| 好员工当学许三多! |

李涛 著

FROM THE ORDINARY
TO EXCELLENCE

选择很难，跳槽很累，选对职业，坚持到底，员工，可以卓越！
赠送李涛老师精彩讲座《如何做一名“士兵突击”式的好员工》



北京乐知信达图书有限公司编



吉林出版集团有限责任公司出版

图书在版编目(CIP)数据

从平凡到卓越 / 李涛著. — 长春 : 吉林出版集团有限责任公司,
2010.4

ISBN 978-7-5463-2773-0

I. ①从… II. ①李… 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 055758 号

从平凡到卓越

CONGPINGFANDAOZHUOYUE

著 者：李 涛

出 版 人：周殿富

策划机构：北京中智信达教育科技有限公司

北京乐知信达图书有限公司

责任编辑：范中华 陈 曲

书装设计： PLATO 铂拉图

出 版：吉林出版集团有限责任公司

发 行：全国各大新华书店

印 刷：北京楠萍印刷有限公司

开 本：710×1000mm 16 开

字 数：120 千字

印 张：15.5

版 次：2010 年 4 月第 1 版

印 次：2010 年 4 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5463-2773-0

定 价：29.80 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

C 目 录 ontents

01 提升职业素养，与企业共赢 001

职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素，职业素养量化而成“职商”，可以说是一个人一生成败的关键。

- 走向卓越的职业素养 003
 - 什么是职业素养? 005
 - 细微之处做到专业 007
 - 用理性的态度对待工作 009
 - 别人不能轻易替代你 011
 - 以此为生，精于此道 016
- 联想对职业素养的六个要求 017
 - 以实用为导向的职业知识 017
 - 以专业为导向的职业技能 018
 - 以价值为导向的职业理念 019
 - 以结果为导向的职业思维 020
 - 以敬业为导向的职业态度 022
 - 以成功为导向的职业心理 029

- 如何提升你的职业素养 031
 - 转变，从自动自发到职业化 031
 - 提升，从为企业工作到为自己工作 041
 - 转型，把工作变成终生追求的事业 044
 - 观念转换，培养自己的忠诚度 045

02 职业化精神，助你走上卓越之路 051

职业化精神是企业立业之本和保持基业长青的必要条件，是员工个人获得社会承认、实现个人社会价值的基础。

- 职业化精神之一：责任感 053
- 职业化精神之二：专业化 055
- 职业化精神之三：创新精神 064
- 职业化精神之四：协作精神 069
- 职业化精神之五：职业规范 074

03 让个人与组织的职业生涯和谐统一 079

职业生涯设计在企业当前的人力资源管理中显得越来越重要，其真实的意义在于使企业与员工共同发展。

- 在战略上与组织保持一致 082

- 研究职业生涯的作用 084
- 我的明天在哪里？ 088
- 忠诚工作，才能共赢 090
- 找到职业生涯的一般规律 092

04 量身设计自己的职业生涯 095

职业生涯设计是事业成功的基本前提，“志不定，天下无可成之事”。

- 形象理解和设定职业锚 097
- 找到属于自己的职业锚 099
- 设计职业生涯要考虑的因素 103
- 组织的职业管理助你成长 107

附录：职业生涯规划自测试题 111

01 提升职业素养，与企业共赢

职业素养是一个人职业生涯成败的关键因素，职业素养量化而成“职商”，可以说是一个人一生成败的关键。



核心内容提要

- 职业素养的内涵和标准是什么？
- 为什么要具备高层次的职业素养？
- 知名企业职业素养有哪些要求？
- 如何提升自己的职业素养？

■ 走向卓越的职业素养

首先大家一起来学习的内容是：如何提升员工的职业素养和如何与企业共赢。

大家都知道现在企业发展得非常快，中国的经济环境给各位企业家带来了非常好的外部发展机遇。但是企业要想真正发展得好，需要两个因素：第一个因素，做好管理。好的管理需要好的战略、好的老板、好的平台。第二个因素，更好的管理。相应的就要求有更好的战略、更出色的老板、更优秀的企业运营平台。管理需要有人去做，而且需要一批脚踏实地的人，他们行胜于言，用俗话说就是“说的多不如做的多”。这些人就是我们广大的员工。我们国家在上个世纪50年代、60年代甚至70年代，都有“工人阶级”这个提法，最近几年，虽然不大提了，但并不代表广大员工在社会中的作用消失了。今天，我们需要注意的是新时代的员工和传统员工之间的异同，尤其要注意的是，现代员工

身上应该具备怎样的素质才能胜任现今这个时代的工作。这就是我们所要讲的员工职业素养的问题。

员工诚然具有不可替代的作用，但是这个作用能够得以发挥的前提是具备足够的职业素养，具备足够应对工作的能力。只有这样，你做的事情才是不可替代的，你的作用才能够发挥出来，你才能永远不被淘汰。所以说，员工是生产力的代表。但是，员工怎样才能成为生产力的代表？怎样才能成为现代工业的主力军？这并不是轻而易举就能找到答案的，这需要去研究员工的职业素养。中国的企业要想做得好，需要一大批有职业素养的员工，只有这样，企业才能发展。

良好的职业素养，首先要求广大员工朋友要有与企业共赢的心态。这是现代社会一个最基本的标志，它突破了传统社会个人英雄主义的狭隘意识。我们只有以团队的方式，靠集体的力量，才能打赢这场现代化的企业之战。所谓共赢心态，就是员工在内心要有一种自豪感，要明确自己是这个社会不可或缺的一部分，同时还必须懂得，只有通过自己的努力，才能成为这个社会的中坚力量。共赢心态的基础是员工的忠诚度，这被称为现代员工的明信片，企业的员工要想在社会中立足，必须关注自己的忠诚度。忠诚度是建立在高素质、高能力、符合社会要求的职业素养的基础上的。每一个员工都要努力成为专家，员工身上职业素养背后体现的是职业化。

□ 什么是职业素养？

说到这儿，到底什么是职业素养呢？职业素养这个词在最近这几年提得比较多，以前我们提得更多的是职业技能、职业思维、职业心态。那么现在所说的职业素养和过去的那些概念有什么不同呢？打个比方来说：一个员工每天早晨八点半准时上班，五点半准时下班，不迟到不早退，他这叫懂得职业规范；我们看到飞机上的空姐，戴着精致的帽子，穿着得体的连衣裙，脸上充满微笑，非常漂亮，这叫职业形象；坐飞机的时候，碰到再大的气流，飞行员都能很好地处理，这叫职业技能；顾客满脸不满，来到服务人员跟前怨声载道，而我们服务人员耐心倾听，认真地为顾客解决问题，这叫做职业心态，用沃尔玛的说法就叫“日不落政策”。五点半下班本来天经地义，但是总有一些工作人员，因为自己的工作没有做完，不肯下班，一定坚持做完了，才肯踏踏实实地下班；送货的人员，到达事先约好的地点，但是预约的人却没有来，一定等到他来了或者确认他不能来了再离开，这叫职业道德。将职业规范、职业形象、职业技能、职业心态和职业道德加起来就是职业素养。做好一件事的员工不是好员工，做好每件事的员工才是优秀的员工，但是要想真正成为卓越的员工，必须懂得职业规范，并具备良好的职业形象、良好的职业技能、良好的职业心态和良好的职业道德。这是企业对我们的要求，社会对我们的要求，也是我们自己应该对自己的要求，这更是我们

提高自己职业竞争力、提升自己职业生涯、提高自己对社会贡献的一个有效途径和办法。我们看到跨国公司的许多员工在自己的岗位上做得非常出色，一个非常重要的原因就是他们具备非常优秀的职业素养。有一次我去做一个大型的工程咨询项目，正好有一个老外在那儿工作，我就上去跟他聊天，结果这个老外就跟我讲：“Sorry, I am working.” 这叫什么？这就叫职业素养。他能分清在工作过程中，什么是重要的，什么是不重要的，这可能是我们中国员工特别需要学习的东西。

总结一下，什么是职业素养？

职业素养是一个职业人士应当具备的职业条件，包括外在的形象、内在的思维、工作的表现、工作的能力以及工作的结果。用一个更加形象的比喻来说，职业素养是要有学者的头脑，有艺术家的心；要有技术人员的手，有劳动者的脚。

只有具备职业素养，才可称之为职业人士。中国的企业正在不断地走向国际化，提升企业的国际竞争力，是中国企业在未来不可避免的课题之一。企业要有竞争力，产品必须经得起国际的

考验，生产具备国际竞争力的产品需要有高素质的人才。如果我们中国企业中的员工能够真正实现职业素养的国际化，中国就能屹立于世界强国的行列。如果每一个员工对于职业素养的考虑能够从国家的角度出发，那么中国企业的竞争力将不会逊色于世界上任何一个经济大国。

□ 细微之处做到专业

案例

高档饭店的服务员和一般小餐厅的服务员之间有这样一个大区别：高档饭店的服务员端菜的时候带个托盘，上菜的时候非常讲究。他用手托着托盘慢慢往前走，等到了我们的餐桌前，把托盘一放，绝对不碰这个菜。这样做有什么好处？就是保证端菜的人只负责端菜，他不和这个餐桌接触，不和这个餐具接触。小饭店的服务员不是这样，他要端菜的话会是两只手放在盘子边上，远远地就向你跑来：“来来来，来上菜！”看到这种情况我们有什么感觉？在这个端菜的过程中，我们就吃饱了，我们不是吃饱了，而是恶心饱了。

小餐厅的服务员的做法就是没有职业素养的表现，而高档饭店的服务员就做到了在细微之处体现专业。所以，作为员工来讲，怎么体现你的职业素养呢？就是要做得非常专业，能够使你

的客户感觉到你的专业水平。

案例

我有一次坐飞机，因为我是讲完课后马上就要到机场去，所以特别匆忙，当地的服务机构就给我准备了一个汉堡，放在我的袋子里。当我上了飞机后，发现自己没洗手，袋子里也没有餐巾纸，这个时候我又非常饿，急得不知道该怎么办。这时从我面前缓缓地走过来一个小女孩，我抬头一看是个空姐。她递给我一包湿巾，我顾不得三七二十一，马上用这个湿巾把手擦了一下，拿起汉堡就吃。后来我问服务员：“我没有要湿巾，你怎么就给我了呢？”服务员回答说：“我们上航的服务是，在顾客没有开口以前服务。”

我当时一听，心里就很感动，因为我平时讲课的时候讲了很多次，但是从来没有见过，也没有经历过。我这个人有个特点，在困难的时候，别人帮我，我印象会非常深，所以说“宁可雪中送炭，不能锦上添花”。所以我们要去思考，我们各位在自己的工作过程中，如何能够在顾客没有开口说话以前就能及时提供服务，在细微之处体现出我们的专业。

怎样才能细微之处做得专业？

要想在细微之处做得专业，你必须首先知道细微之处在哪里，所以你必须学会观察。

首先，你要有职业意识。什么叫职业意识？就是你要善于去发现问题。有职业素养的员工，平时两只眼睛是不能停留在一个地方的，他要不断地去巡视，要像老板那样去发现问题，要站在顾客的角度去思考：顾客在消费过程中会碰到什么问题。有职业意识就会产生职业的眼光，有职业眼光就能发现职业过程中出现的问题。他会站在顾客的角度思考问题，会站在老板的角度思考问题，会站在同事的角度思考问题，所以他看出的问题就不一样。

只有职业眼光还不行，还要产生职业行为。看到问题以后，会怎么样？你要马上冲上去。我们的员工要记住四个字：“看到就做”。我对老板讲的是什么？是“想到就做”。员工是“看到就做”，哪里有问题要立刻冲上去。你到宾馆，一进宾馆的门马上就有服务员冲过来说：“先生，我帮您提包。”这就是职业行为。

我们打电话到很多单位反映过问题，结果听到的往往是“知道了，知道了”，可是左等右等就是不见有人来处理问题，什么原因？这些单位没有做到“看到就做”、“听到就做”，也就是没有做到快速地反应。

所以细微之处做得专业，就要学会用专业的方法去处理问题。

□ 用理性的态度对待工作

什么叫理性的态度？就是大家在工作中要尽可能地用自己的

理性思维做事情，而不能用情绪做事情。这样的例子在生活中比比皆是。从事售后服务的员工，是不是大多有这样一个体会——顾客经常拿我们撒气？



案例

有一次，我坐飞机，看到一位客人对一位非常漂亮的空姐说要上洗手间。这个空姐说：“对不起先生，我们飞机马上要起飞，洗手间在这个期间是停止使用的。”这位乘客一不高兴，上去就骂一句：“你不就是个服务员嘛，有什么了不起的。”这位空姐听了，泪水马上就下来了。

作为一位空姐，不应该掉泪，要学会理智地对待自己的工作。如果我们每一个员工，都能记住这样一句话，“理性对待自己的工作”，那么跟顾客吵架的事情就不会再发生了。第二个解释就是要用理性的态度对待工作，要超越个人的情感，超越个人的情绪。做企业的人，有些时候是要消灭个人情感的，就是要回归到职业本身。就像一个银行的出纳，当你在数钱的时候不要把钱当成钱，如果当成钱，你就没有职业素养，为什么？因为如果你在数钱的时候，老想这个钱要是我的该多好，这就会出现犯罪的意识，产生一种犯罪的欲望，这是不行的。职业人士要用超越自己个人情感的理性态度去对待工作。每个职业人士要有一个本领，要学会控制自己的情绪，情绪控制得越好，职业化水平就越

高。所以，我们中国现在各行各业都要培养职业素养，要提高我们的职业化水平，只有这样，我们才能够把我们的工作和生活变得更美好。

职业素养在管理学中属于职业角色范畴，你有这个角色，就应该具备这个功能。比如说冰箱的主要作用是用来冷冻的，洗衣机的主要作用是用来洗衣服的。相应的，职业人士的职业素养是建立在职业功能的基础上的，职业素养的培养就是为了更好地体现职业功能。

□ 别人不能轻易替代你

每一个人在社会中都有一个角色。你要想在社会中体现你的价值，你的角色就必须清晰。怎样才能做到这一点呢？若要做到别人不能代替或者是别人不能轻易代替你，你就要有存在的价值，要有职业的意识，要有职业的心态和职业的思维。在工作的过程中，要体现你的职业形象、你的职业行为、你的职业技能，这样别人便不能轻易地替代你。在工作的过程中，要正确处理工作和利益的关系、个人利益和集体利益的关系。一个人不能轻易地被替代，其中最主要的是体现在职业的结果上。你做的事情比别人做得都好，你的角色演绎得就好。每一个员工一定要懂得：当你在舞台上的时候，要做个好演员，要唱好你的戏。当你到了台下，要学会鼓掌，要学会喝彩，要懂得该什么时候喝彩，这就是你个人准确的角色定位。你定位得准确，你角色的形象就体现

得好；你角色的形象体现得好，你就有存在的价值，就不能够被轻易替代。

我们说要做到不轻易被别人替代，就必须去体现你的职业素养，必须有职业心态、职业意识、职业技能。那么什么叫职业心态？在家庭里边，无论是做太太还是做丈夫，要懂得现代的社会是开放的社会，每个人都有自己的社交圈子，所以无论是丈夫对妻子还是妻子对丈夫，都要允许自己的伴侣有自己的社交圈子。我们不能是封闭的，不能回到牛郎织女那个时代，所以这就需要有正确的职业心态。我的建议是：在我们的工作中要学会去忽略。成功人士有一个标志叫每天都有个好心情，他出门总是晴天，总是有好运。实际上，成功的人士也会碰到阴天，但是碰到阴天的时候，他会忽略。所以作为家庭的一个成员，我们要学会去忽略对方的缺点，积极发现对方的优点。

在工作中也一样，每一个员工对待顾客、对待自己的同事也要学会忽略，要忽略我们同事的缺点，要睁大眼睛去发现他的优点，优点是发现。有一首诗写得特别好，黑夜给了我黑色的眼睛，我却用它寻找光明。所以，我们要想使自己不轻易被别人替代，就要做到有职业心态，要学会看问题，要学会从别人身上去寻找优点而不是寻找缺点。我们在招聘员工的过程中也存在这种情况：招聘以前，我们看到的都是优点，每个人都展示自己的优点，但招进来以后感觉都是缺点。