

· 职业化员工优秀培训读本 ·

薪酬等于能力，能力等于解决问题的能力

问题 就是机会

李尚隆◎著



没有问题就是最大的问题，只有倒闭的公司是没有问题的公司，
一切的问题都不是问题。



机械工业出版社
China Machine Press



问题就是机会

李尚隆

机械工业出版社

目 录

前言：选择.....	4
第一章 公司的问题——就是你晋升的机会.....	6
1、抱怨问题——职场晋升的最大杀手	6
2、回避问题——唯一的收获是平庸	8
3、发现问题——你的机会之窗	11
4、解决问题——职场晋升的绿色通道	13
5、方法总比问题多	16
6、只要公司存在就永远有问题存在	18
第二章 客户的问题——就是你销售的机会.....	21
1、客户为解决问题而买	21
2、我们卖的是问题的解决方案	23
3、破除你销售的最大障碍	26
4、没有问题就没有销售	28
5、如何发现客户的问题	31
6、解决问题是最好的口碑	34
第三章 自己的问题——就是你成长的机会.....	37
1、你的问题是什么	37
2、成长就是解决问题-成长大于成功	40
3、学会解决问题的能力-学力大于学历	43
4、不是得到就是学到	46
5、敢于面对才能解决问题	48
6、快速犯错快速修正	51
第四章 同事的问题——就是你建立人脉的机会.....	54

1、人脉是职场晋升的关键力量	54
2、同事遇问题-该出手时就出手	57
3、善用团队的力量解决问题	60
4、帮别人就等于帮自己解决问题	63
5、帮同事解决问题的方法	65
6、要有全局观-城门失火总会殃及池鱼	68
第五章 老板的问题——就是你赢得信任的机会.....	72
1、老板为什么雇佣你-因为你就是问题的答案	72
2、从老板的眼中看自己-如果你是老板会给自己加薪吗	74
3、不要用放大镜看自己公司的问题	76
4、提供两套以上的解决方案-永远超越老板的期望	78
5、全力以赴解决而不是全力应付问题	79
6、你就是公司的老板-你为自己在工作	82
第六章 竞争对手的问题——就是你变强的机会.....	86
1、发现对手的问题-你超越的开始	86
2、掌握你的利基-拥有不可替代的解决方案	89
3、商战中的跟随策略-以静制动跟随问题	92
4、勇当“第二”才能成为“第一”	93
5、你就是你竞争对手问题的解决方案	96
6、直面问题-有竞争才会有卓越	98

前言：选择

生活中，我们每个人都会遇到各种各样的问题，职场亦然，所不同的只是我们面对问题选择的应对方式。有的人选择退缩逃避，有的人选择积极面对，不同的选择注定了不同的结果。

如今，大多数身在职场的人都已经厌倦了每天的朝九晚五，厌倦了每天近乎雷同的工作程序。刚毕业时的那股燃烧的激情火焰慢慢变成了奄奄一息的灰烬，不再觉得向比尔·盖茨学习有什么具体的意义，只要能不出差错的完成老板交代的任务，每个月能领到养家糊口的薪水就不错了，至于工作中存在的各种问题，谁在乎呢？

是的，谁会在乎呢？如果问题不是那么急迫，不是那么重要，而且似乎与自己目前的薪水也没有什么直接关系，那么相信大多数人都会选择回避或者视而不见。更多的情况下，他们会选择抱怨，抱怨老板不开明，抱怨公司条件不具备，抱怨同事不合作，抱怨客户太挑剔，总之一切都是老板的问题，公司的问题，同事的问题，客户的问题。

的确，问题可能出在别人身上，但是当你发现了这个问题，或者遭遇了这个问题，那么你就应该想办法去解决，而不是推脱责任。对于那些主动解决问题的人来说，问题就是提升自己发展自己的机会，而对于那些逃避问题的人来说，问题就是职业生涯道路上的障碍和陷阱。

张敏大学毕业后应聘到一家公司做电话接待员，老板交代她的工作很简单，就是每天接听客户的电话，介绍公司产品的基本情况，以及记录他们对产品使用的反馈意见。过了没多久，张敏果然觉得自己的工作确实简单，一点也不用费脑子，只需回答客户的问题就行了，而客户的问题也基本上是大同小异，差不多。

正在张敏为自己的工作感到庆幸的时候，她却受到了老板的严厉批评，老板说：“客户们都反应你接电话的态度冷淡，业务知识不熟练，经常敷衍客户的提

问，你已经让公司失去了很多客户，你知道吗？再这样下去，你就不用来上班了。”

张敏也觉得委屈，自己是严格按照公司要求的礼貌用语与客户谈话的，产品的各种介绍也背的很熟了，怎么惹得客户如此不满呢？她觉得这些客户太挑剔了，老板太不讲道理了，准备辞职走人。

她的朋友听了她的经历则说：“工作中出现了问题，辞职也许是个办法，但是谁知道到了另一家公司是不是也会遇到类似的问题呢？不如想办法去解决问题，其实，工作的实质就是解决问题。”

于是，张敏冷静下来后，开始反省自己：自己只是机械呆板的回答问题，说话的语气的确缺乏热情，虽然背熟了产品介绍，但有些术语还不能真正理解。她开始想办法去解决这些问题，接电话的时候，她试着用友善真诚的语气，而且每次与客户结束电话前，她会礼貌的客户对自己的服务是否满意，有哪些建议等等。不久，老板感觉到了她的巨大变化，不仅当众表扬了她，还给她加了工资。

工作的实质就是解决问题，老板雇佣你的最直接目的就是解决问题。如果你不求有功但求无过，只知道机械的完成工作任务，不是把问题留给老板，就是把责任推脱给同事或者客户，那么你注定平庸无为，甚至惨遭淘汰。只有那些善于发现问题，主动解决问题的人，才能受到老板的青睐，取得辉煌的成绩。

请停止对工作中问题的抱怨吧，你可以选择主动解决公司的问题，从而把问题变成晋升的机会；你可以选择帮助客户解决问题，从而把问题变成销售的机会；你可以选择反省自己的问题，从而把问题变成成长的机会；你可以选择帮助同事解决问题，从而把问题变成建立人脉的机会；你可以选择把老板的问题当成自己的问题去解决，从而把问题变成赢得信任的机会。

对于消极的人，问题是困难；对于主动的人，问题就是机会。可以说，你在职场上现在所处的位置，是不可或缺还是可有可无，完全是由你在工作中选择对问题的态度和方式决定的。

第一章 公司的问题——就是你晋升的机会

1、抱怨问题——职场晋升的最大杀手

在职场上，我们会发现“抱怨就像空气一样无处不在”。由于职场压力大，竞争激烈，很多人就习惯了一边埋头工作，一边对工作不满意；一边完成任务，一边愁眉苦脸。抱怨，便成了最方便的出气方式。

“我的工作真是无聊透顶！”

“天天加班，都快累死了。”

“每天面对重复的工作，我简直要疯了！”

“我们的老板就喜欢拍马屁的人。”

……

几个同事凑在一起牢骚满腹，抱怨公司苛刻的规章制度，抱怨领导的魔鬼管理，抱怨干不完的工作，受不完的委屈……

当抱怨成了习惯，你的情绪就会变得非常糟糕，整天看什么都不顺眼，都不耐烦，而同事会认为你难相处，上司则会认为你爱发牢骚，是个“刺儿头”。如此下去，升级、加薪的机会永远不会光顾你。

也许，有些人会说，我不过是抱怨一下，释放一下内心的不良情绪罢了，该工作的时候还是会努力工作，又怎么会影响我的晋升呢？也许在有些时候，抱怨却能够赢得一些善良人的宽慰之词，使自己的内心压力暂时得到缓解。同时，口头的抱怨就其本身而言，也不会给公司和个人带来直接经济损失。但是，持续的抱怨会使人的思想摇摆不定，进而在工作上敷衍了事。

看看我们周围那些只知抱怨而不认真工作的人吧，他们从不懂得珍惜自己的工作机会。他们更不懂得，即使薪水微薄，也可以充分利用工作的机会提升自己的工作能力，加重自己被赏识的砝码。他们只是在日复一日的抱怨中，徒增年岁，

工作能力没有得到提高，也就没有被赏识的资本。更可悲的是，他们没有意识到竞争是残酷的，他们只知抱怨不努力工作，已经被排在了被解雇者名单的最前面。

露西大学毕业后，凭着自己在学校的优异成绩，她进入一家中美企业工作，预计在5年内升为公司部门经理。

雄心勃勃的露西进入公司后，准备大干一场。企业的文化提倡民主，提倡基层员工与管理层平等对话和沟通，她对此非常认同，就常常根据自己的看法向部门领导提一些意见，而部门领导也的确是一副虚心好学的态度，非常耐心的倾听。可是，过后露西却很少得到及时的反馈，她就认为部门领导是虚心接受、坚决不改。

于是，露西就不再提意见，而是开始发牢骚，时间一长，她的工作满意度开始下降，工作也经常出错，遭到领导的多次批评。不久，领导解雇了她。露西自我安慰说，换个工作环境也好，不久进入一家外资公司。可没过多久，他发现这家公司的管理跟以前那家不能比，日常运作存在太多问题。一时间爱抱怨的毛病又上来了，为此还跟顶头上司发生了几次争执。这次，她不等被解雇，就自动提出了辞呈。

就这样，5年的时候，她换了数十次工作，每次都会发现新公司的一大堆毛病，抱怨越来越多，当初的职场晋升计划成了梦一场。

是什么谋杀了露西的晋升梦？是抱怨。看到公司的问题，第一反应就是抱怨，而不是从自身找原因。哪个公司不存在问题呢？哪个上司身上没有毛病呢？爱抱怨的员工随时随地都能找到抱怨的理由，可是你从中得到了什么呢？你什么都没有得到，还白白赔上了职场晋升的宝贵机会。

很多时候，当一些人对工作有了不满的时候，就会想到跳槽。其实跳槽并不能够解决问题，同样的问题会很快出现在新的公司，比如人际关系的处理，无论身在何处都需修炼此项“技能”，因此，遇到事情，与其抱怨不休，不如先行自责。

如今，很多才华横溢的人在公司却得不到晋升就是因为他们有抱怨的毛病，他们自恃有才，认为自己是大材小用，不愿意全力以赴，不愿意自我反省，每天都有一肚子的抱怨要诉说，谁会提升一个牢骚满腹的员工呢？想象一下，船上有一位水手总不停地抱怨：这艘船怎么这么破，船上地环境太差了，食物简直难以

下咽，怎么会遇上这么倒霉的天气……如果你是船上的领导，你会赏识这位船员并提升他吗？答案一定是否定的。

有位企业领导者一针见血地指出：“抱怨是失败的一个借口，是逃避责任的理由。”抱怨使人思想肤浅，心胸狭窄。一个将自己的头脑装满了抱怨的人是无法想象未来的。抱怨只会使他们的理念格格不入，更使自己的发展道路越走越窄，最后一事无成，被迫离开。

事实证明，在任何一个管理健全的机构，没有人会因为喋喋不休的抱怨而获得奖励和提升。那么，如果你对公司、对工作有满腹的牢骚无从宣泄时，做个选择吧。要么选择离开，到公司的门外去宣泄。要么选择留下，既然选择留下，就请你停止抱怨，做到在其位谋其政，全身心地投入到公司的工作中来。

抱怨，不仅于事无补，还会断送掉你的职场前程。要知道，企业需要的是符合自己利益的员工，而不是一个会发牢骚的、没有长大的孩子。与其抱怨，不如直面现实，正视自己的工作，或者以一种对公司负责的精神反问自己为公司做了什么，或者自己能为公司做些什么。

2、回避问题——唯一的收获是平庸

在工作中遇到问题，积极的人找方法解决问题，消极的人找借口回避问题。比如，当业务拓展不开、工作无业绩，消极的人会想是不是自己的工作方法有问题？或者自己的经验有欠缺？而消极的人则会想，都怪领导指挥的不对，同事的配合不够默契，反正自己尽力了等。

找借口是回避问题的最直接表现，职场上很多人都有这个习惯。即便在迟到这样的小事上，他们也能找到无数个借口，比如堵车了、表慢了，或闹钟没响睡过头了，人称“常有理”。

借口就像瘟疫一样毒害着人们的灵魂，并且互相感染和影响，极大地阻碍着他们正常潜能的发挥，使许多人未老先衰，丧失斗志，消极处世。对于这些人来说，借口已经“吃掉”了他们努力拼搏的希望，结果当然只能收获平庸。

林小姐毕业于名牌大学，再加上形象气质很好，很快就找到一份不错的工作，可是没过试用期，她就被老板辞退了。原因就是她总是找借口回避问题，而从不想办法解决问题。

一天，老板派她到清华大学去送材料，要分别送到三个地方，结果她只去了一个地方就回来了。老板问她为什么不能完成任务，她说：“清华太大了，我都问了好几次门卫，才找到一个地方。”

老板一听生气了，“这三个地方都在清华里面，你找了一个下午怎么只找到一个单位？”

“我真的去了，不信您去问门卫？我对那里不熟悉，要不您派个熟悉地形的人去吧。”她辩解说。

老板更加生气了，“你做一件工作，难道都要我在后面去核实？你不熟悉地形，别人就熟悉？遇到问题不想办法解决，理由倒不少！”

其它同事就好心的帮她出主意：你可以进去多问问老师和同学；你可以咨询那个你找到的那个地方的工作人员，兴许他们知道；你可以打电话咨询清华的总机，找到那两个单位的电话……

谁知，这位林小姐，嘴角一撇，根本不理睬同事的好心，反而气鼓鼓地说：“反正我已经尽力了……”

为此，老板辞退了她们。如果林小姐以后仍然秉持这种态度去工作，那么，她注定平庸一生，经常会处在被淘汰的边缘。

所有的人都希望在职场上得到晋升，可是，很多人却不能如愿以偿，他们之所以不能得到晋升不是因为能力不足，而是因为他们习惯了坐在原地给自己找各种各样的借口。如果你存心逃避问题，你就能找出成千上万个理由来辩解为什么问题无法解决，而对问题应该解决的方法却想得少之又少。

比如，当上司指责你工作中的错误时，你是不是会马上找出许多借口为自己辩解，并且说得振振有词，头头是道：“别人不采纳我的意见”、“我是按照公司的要求做的”等等，你以为这些借口能为自己的错误开脱，能把责任推个一干二净，但事实上并非如此。也许，这一次能得到上司的谅解，但上司的心中一定会感到不快，并会认为你是一个怕负责任的人。

你回避了问题，不但无法改善现状，所产生的负面影响还会让情况更加恶化。如果以后出现问题，你还是能推就推，能躲就躲，令上司无法信赖，那么你的前途就岌岌可危了，可能离另谋高就的日子不太远了。

英国大都会总裁谢巴尔德在位时有一句名言：“要么奉献，要么滚蛋。”他强

调：“在其位，谋其政，不要找任何借口说自己不能够，办不到。”他要求他的下属在他面前不能因干不好工作而找理由推脱责任。

一次，一个员工为了一件极难办的事找他，说自己尽力了，并说出许多客观理由，最后说无论怎样，这件事都“办不到”。谢巴尔德听后觉得这个下属就是怕得罪人，牺牲自己的利益，于是就轻声对他说：“够了，够了，现在我需要的不是这些好理由，而是要你仍旧照我的命令去做，否则，你就别做这个部门经理。”

躺在那里寻找借口永远是最容易的事，但是无论到了什么时候都不会有任何收获。拿破仑·希尔在他的《思考致富》里将一位个性分析专家编的借口表列出来，居然有 50 多个。拿破仑·希尔说：“找借口解释失败是人类的习惯。这个习惯同人类历史一样源远流长，但对成功却是致命的破坏。”

小周是一家公司的经理，任务就是监督装修工作的质量。一天，他出差两天回来，正好赶上一个工程完成等着他验收付款，经过他仔细的检查，整体工程质量不错。但最后他仍然发现有一处吊顶不太平整，便叫来包工头，“这个地方不行，得返工”。

包工头看了那处天花板，对在正打扫卫生的小工说：“你过来。”他一扬手说：“怎么搞的，那儿为什么没弄平整？”那小工抬头看了看，小声嘟囔着说：“那儿比较高，梯子有点儿够不着，弄平有点难……”还没等他说完，包工头厉声训斥道：“难什么难？人造地球卫星都上天了，把它弄好比人造地球上天还难吗！”

是啊，难道把一块天花板抹平会比人造卫星上天还难吗？如果答案是否定的，那为什么做不好呢？所有的理由都是借口，实际上你可以做的更好，只是你在回避问题，感觉差不多就行了。而把“事情太困难、太昂贵、太花时间、问题太大”等种种理由合理化，要比相信“只要我们更努力、更聪明、信心更强，就能解决任何问题”的念头容易得多。

美国西点军校有一个广泛传诵的悠久传统，学员遇到军官问话时，只能有四种回答：“报告长官，是”，“报告长官，不是”，“报告长官，不知道”，“报告长官，决不找借口”。除此之外，不能多说一个字。“决不找借口”是美国西点军校 200 年来奉行的最重要的行为准则，是西点军校传授给每一位新生的第一个理念，它强化的是每一位学员想办法去完成任何一项任务，而不是为没有完成任务寻找借口，哪怕看似合理的借口。秉承这一理念，无数西点毕业生在人生的各个

领域取得了非凡的成就。而遗憾的是，在职场上却很少有人具有这种精神。

实际上，一个人对待问题的态度可以直接反映出他的敬业精神和道德品行，在问题面前你所要做的是想办法解决问题，而不是逃避推卸，否则就会失去老板对你的信赖，看低你的道德品行，老板如果这样看待你，就不会再对你委以重任。

总之，找借口回避不能解决问题，就像频繁跳槽并不能证明你的能力有多强一样。而且无论你逃得多远，问题非但得不到解决，反而会因时间的推移，积累得越来越重，压得自己喘不过气来，结果也只能忍受多年如一日的平庸地位，碌碌无为，一事无成！

3、发现问题——你的机会之窗

工作中的问题是什么？是你进步的机会，你进步了，当然就能获得晋升。

上学的时候，如果一个学生从来没有问过老师问题，那么她不会是成绩优秀的学生，因为没有问题，说明她读书没有思考，没有动脑子，只是被动的接受老师的灌输。同样，在职场上，如果一个人从来都没有发现过工作中的问题，那么他也不会成为一名出类拔萃的员工，因为他不动脑子，只是在机械的工作。

职场上，如果你能发现一些别人发现不了的问题，那么你就能从众人中脱颖而出。

世界上生产的第一台电扇是黑色的，以后的电扇也都沿袭形成了一种惯例。1952年，由于受经济风波的影响，日本的东芝电器公司积压了大量的黑色电风扇销售不出去。于是，公司的从高层领导到最基层的小职员都开始绞尽脑汁想办法，但收效甚微。

有一个基层的小职员已经到了废寝忘食的地步了，也没有想到一个好的方法。一天下班回家的时候，他看到街道上有很多小孩子拿着许多五颜六色的小风车在玩，头脑里突然想到：为什么不把风扇的颜色改变一下呢？这样既受年轻人和小孩子的喜欢，也让成年人觉得彩色的电扇能为屋里增光添彩啊。

想到这里，小职员急忙跑回公司向总经理提出了自己的问题，公司听了之后非常重视，特地召开了大会仔细研究了这个问题。

第二年夏天，东芝公司隆重推出了一系列彩色电风扇，一改当时市场上一律黑色的面孔，立即在市场上引起了抢购热潮，短时间内就卖出了几十万台，公司

很快摆脱了困境。而这位小职员不但因此获得了公司 2% 的股份，同时也成为了公司里最受大家欢迎的职员。

工作中，只有那些有心人才会发现问题，如果一个人从来不觉得工作中有什么问题，那一定不是因为他的能力一定达到的某种境界，而是因为他缺乏自动自发的工作态度。于是，就有很多人遇事推诿、躲避责任、事不关己、高高挂起、不求有功、但求无过，在他们的眼里，只要能保住手里的饭碗就行了，考虑那么多做什么？即便有什么问题，那也是老板的事，而与自己无关。这样的员工，终究要被淘汰，就是不被淘汰，职业生涯也注定碌碌无为。

也许，有人会说：“我从事的工作根本就没有什么价值，简单的小学生都会做，能有什么问题呢？”事实上真的是这样吗？不，即便是平凡枯燥的工作也存在着问题，只要你有心，就能发现问题。

一个多世纪以前，有一位年轻人在美国某石油公司工作，他所从事的工作简单到小孩子都能胜任，就是每天检查石油罐盖是否自动焊接完全，以确保石油被安全的储存。

每天，他都会看到上百次机器重复着同一个动作——首先是石油罐在输送带上移动至旋转台上，然后焊接剂便自动滴下，沿着盖子回转一周，最后工作完成，油罐下线入库。他的任务就是注视这道工序，从清晨到黄昏，检查几百罐石油，每天如此。

在整个工厂里，这个工作岗位是人员流动最频繁的，很多人都无法长时间忍受这份工作的枯燥和乏味，最后都主动放弃了。这个年轻人也想过离开，但是他觉得如果自己连这样一个工作都做不好，那还能做什么呢？所以，他选择留了下来。

工作了一段时间之后，年轻人在机器上百次重复的动作中，注意到了—一个非常有意思的细节。他发现罐子旋转一次，焊接剂一定会滴落 39 滴，实际上 38 滴就够了。他想如果能将浪费掉的那一滴节省下来，将会节省多少焊接剂？

39 滴焊接剂，有一滴是被浪费掉了，这个年轻人发现了别人从来没有注意过的问题。并以此研制出了一种“38 滴”焊接机，推荐了给公司。可别小看这一滴焊接剂，它给公司带来的是每年五亿美元的新利润。

这位年轻人，就是后来掌控全美制油业的石油大王——约翰·D·洛克菲勒。

如今，有一些大学毕业生雄心勃勃的想走上社会大干一场，却没有想到领导分配给自己的工作不过是每天沏茶倒水，整理文件，他们就开始愤愤不平，觉得是领导看不起自己，拿自己当初中生使，或者觉得这工作也太没意思了，就开始敷衍了事，或者干脆因此跳槽。那么，真的领导是看不起你的能力吗？如果你连这么小的事情都不能做好，那么又能做好什么大事呢？要说你的工作有多么乏味，能比当初约翰·D·洛克菲勒从事的观察石油罐盖是否自动焊接完全的工作更枯燥吗？

其实，发现工作中的问题，重要的并不是你能给公司带来多少利润，更重要的是体现了你积极主动的态度。一个在工作中能保持主动的人，对工作一定是充满热情的，肯动脑子的，相比较那些老板推一下才挪一步的“按钮”员工，他们自然更容易得到晋升的机会。

4、解决问题——职场晋升的绿色通道

发现问题，并不是我们最终的追求，发现问题的目的是解决问题。如果只是把问题反映出来，却不想办法解决，那么发现问题与不发现问题也没有什么区别。

让我们先来看一则寓言：

为了能逃过猫的眼睛获取更多食物，老鼠们开会研究如何才能不被猫捉住。大家你一言，我一语，但是建议都被轻而易举的否定了。终于，有一只非常聪明的老鼠提议说，在猫的脖子上挂一个铃铛，那样猫一走动，铃铛就会响，而老鼠听到响声就可以立即逃走。这一建议引起了全体老鼠的欢声雷动！都一致说“这个主意太棒了！”

可是，最后他们又犯了愁，方法是好，可是怎么才能将铃铛挂到猫的脖子上呢？刹那间，全体老鼠鸦雀无声。这个故事说明，光提出问题是没有什么价值的，关键在于能够解决问题。这就如同对着一块田地，梦想着收获的美景，却不肯去播种。

据有关人员对“管理者最希望的员工类型是什么”调查显示，0%的管理者回答：最希望能发现问题，然后及时解决问题的员工。如果一个员工只知道找问题，不分场合当检察官，却从不着手去解决问题的员工是不受欢迎的。

我们知道，大多数公司，每周都要开各种会议，作为管理者也都有很多报告

等着被批复。报告中呈现的一般都是各种各样的问题，比如计划中的某个数据有误，对某件事的投诉等等。而管理者拿到这样的报告一般的思路就是先看问题，然后为什么会发生这个问题、相应的责任人是谁、怎样纠正这个错误、怎样预防这类错误，使之以后永不再犯等等。

但是管理者在报告中看到的通常只有问题，而没有解决问题的方法。其实，问题被提出来，最关键的是要得到解决，这才是根本。在一个企业中，大家发现问题的水平基本上是相当的。显然，发现问题易，而解决问题难，避难就易，人之本性。因此，你总能听到很多人在抱怨，而很少看到有人在行动。

凡是遇到问题，只考虑“问题是什么”的人不一定是个好员工。只有抛弃借口，直面现实中的问题，去积极的解决问题，你的能力才会被发现，被上司提拔的机会自然也就到来。

松下幸之助说过：“工作就是不断发现问题，分析问题，最终解决问题的一个过程——晋升之门将永远为那些随时解决问题的人敞开着。”工作的实质，就是凭借我们自身的能力、经验、智慧，凭借我们自身的干劲、韧劲、钻劲，去克服困难，解决那些妨碍我们实现目标的问题。

1997年，海尔为了发展整体卫浴设施的生产，派魏小娥去日本学习掌握世界上最先进的整体卫生间生产技术。在日本学习期间，魏小娥发现日本人试模期废品率一般都在30%到60%之间，设备调试正常后，废品率为2%。

魏小娥认为2%的废品率还是太高，就问日本的技术人员：“为什么不把合格率提高到100%？”

“1000%？你觉得可能吗？”日本技术人员反问道。

魏小娥心想，没有什么不能解决的问题，只是人的思想给自己画地为牢。

魏小娥是一个精益求精的人，她遵循的工作标准是要“要么不干，要干就要争第一”。于是，她为了把合格率提升为100%，开始争分夺秒的学习。

她拼命地利用每一分每一秒的学习时间，三周后，带着先进的技术知识和赶超日本人的信念回到了海尔。

半年后，日本模具专家宫川先生来华访问见到了“徒弟”魏小娥，此时的她已经是卫浴分厂的厂长。最让宫川先生感到惊讶的是魏小娥不仅改变了日本厂里脏乱不堪，使得生产现场一尘不染，居然实现了100%的产品合格率，他说：“100%

的合格率是我们连想都不敢想的，对我们来说，2%的废品率、5%的不良品率天经地义，你们又是怎样提高产品合格率的呢？”

原来，魏小娥从日本回来后，就一直想赶超对方，她下决心要找到实现100%合格率的方法，无论上班还是下班，她几乎每天都在琢磨这个问题。

一天下班，魏小娥看到女儿用卷笔刀削铅笔，铅笔的粉末都落在一个小盒内。她豁然开朗，由此，一个专门收集毛边的“废料盒”诞生了，压出板材后清理下来的毛边直接落入盒内，避免了落在工作现场或原料上，也就有效地解决了板材的黑点问题。

但是，魏小娥紧绷的质量之弦并未因此而放松。试模前的一天，她在原料中发现了一根头发。一根头发如果混进原料就会出现废品，为此，魏小娥马上给操作工统一制作了白衣、白帽，并要求大家统一剪短发。又一个可能出现2%废品的原因被消灭在萌芽之中。

终于，100%产品合格率这个日本人认为是不可能的解决的问题，魏小娥解决了。

聪明的员工，要勇于面对问题，积极地寻找解决问题的方法。也只有这种敢于直面问题的员工，才是老板心目中值得栽培的人才。上司永远都喜欢不计个人得失，而主动为公司着想的人。那些获得晋升的员工，最鲜明的特点就是，无论问题简单还是复杂，是份内还是份外，他们都能做到声色不变，处之泰然，并妥善解决。这样，就加深了老板对你的印象。而且这种善于动脑子分析问题并能妥善解决问题，给老板的印象是金钱买不到的。

面对问题，如果你总不能妥善解决，那么问题就会成为你工作的负担，这样，不只是你本人的不幸，也是老板的不幸。因为企业在发展过程中，总会不可避免地遭遇到各种问题的困扰。所以，老板们迫切需要那种不找借口，能够立即把问题解决掉的员工。

职场上，一个人缺少知识、甚至没有突出的能力，都不是最可怕的，可怕的是你没有一个积极主动的心态。看到问题，都报以旁观者的心态，一副事不关己的样子，这样的员工永远也不会受到重视和提拔。

问题是用来解决的，所以，在工作中遇到林林总总的问题时，不要幻想逃避，不要犹豫不决，不要依赖他人意见，要敢于做出自己的判断。让问题在你那儿解

决掉吧。解决了这些问题，你才能迎来晋升的契机。

5、方法总比问题多

职场上，有些人总是习惯说：“这是不可能的。”“那是没有办法的事情。”其实未必，只要有问题，就会有解决的方法，而且方法一定比问题多。即便是看起来根本不能解决的问题，如果积极思考，也能寻找到妥善解决的方法。

美国鼎鼎有名的女律师詹妮芙·帕克小姐曾打赢了一场别人都认为是不可能赢的官司。当时，一位名叫康妮的小姐被美国“全国汽车公司”制造的一辆卡车撞倒，导致康妮小姐被迫切除了四肢，骨盆也被碾碎。但是，在法庭上，康妮小姐说不清楚自己是在冰上滑倒摔入车下，还是被卡车卷入车下，对方的辩护律师马格雷先生则巧妙地利用了各种证据，推翻了当时几名目击者的证词，康妮小姐因此而败诉。

深感绝望的康妮小姐向詹妮芙·帕克求援，詹妮芙调查了该汽车公司近 5 年来的 15 次车祸——原因完全相同，该汽车的制动系统有问题：紧急刹车的时候，车子的后会打转，以致把受害者卷入车底。

于是，詹妮芙决定为可怜的康妮讨回公道，她找到对方的辩护律师马格雷说：“卡车的制动装置有问题，你故意隐瞒了它。我希望汽车公司拿出 200 万美元来给那位姑娘，否则，我们将会提出控告。”

马格雷是一名非常有经验的律师，他听了詹妮芙的质疑，并没有反驳而是说：“好吧，不过，我明天要去伦敦，一个星期之后才能回来，到时候我们再来研究一下，看看具体怎么做吧。”

詹妮芙想只要对方肯谈就有希望，于是她耐心等了一个星期，可是约定的时间到了，马格雷却没有露面。詹妮芙感到奇怪，忽然她看到了日历，才恍然大悟，原来诉讼时效已经到期了。

詹妮芙几乎快要给气疯了，心里直骂马格雷的卑鄙，但也无可奈何。于是她问秘书：“准备好这份案卷要多少时间？”

秘书回答：“至少也需要三四个小时。现在已经是下午一点了，即使我们用最快的速度草拟好文件，再找到一家律师事务所，由他们草拟出一份新文件，交到法院的时候，也已经来不及了。”