



好员工

塑造优秀员工的9堂课

SUZAOUYOUXIUYUANGONGDE9TANGKE

苏伟伦◎主编

不是

■ 好员工不是吹出来的。

■ 好品质不是天生就有的。

■ 强大的组织都是锤炼出来的！

天生的



经济科学出版社

好员工不是天生的

——塑造优秀员工的9堂课

苏伟伦 / 主编

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

好员工不是天生的：塑造优秀员工的9堂课 / 苏伟伦
主编. —北京：经济科学出版社，2006. 10

ISBN 7 - 5058 - 5294 - 9

I. 好… II. 苏… III. 企业 - 职工 - 修养
IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 101900 号

责任编辑：张 力

责任校对：董蔚挺

技术编辑：董永亨

好员工不是天生的

——塑造优秀员工的9堂课

苏伟伦 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：esp@ esp. com. cn

北京欣舒印务有限公司印刷

永胜装订厂装订

787 × 1092 16 开 14.5 印张 150000 字

2006 年 10 月第一版 2006 年 10 月第一次印刷

ISBN 7 - 5058 - 5294 - 9 / F · 4561 定价：26.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前言

在哈佛法学院，年级最后一名将被迫留级；在各种体育活动的预赛中，最后一名就意味着直接出局；在中国的房地产销售中，末位淘汰制已相当普通。那么，怎样才能避免这样的厄运出现在自己的生活里呢？答案是惟一的——成为最棒的员工。

在市场竞争越来越激烈的今天，管理者从公司的整体利益出发，不再按过去用人的标准来聘用和调整员工的岗位，他们需要的是那些能像大象一样脚踏实地的员工；是那些能运用正确的策略做事的员工；是那些能克服一切障碍、100%完成任务的员工；是那些像狼一样结成整体的员工；是那些能主动去做公司非常需要做的事的员工；是那些能“跳出盒子”思考问题的员工；是那些让每一天都成为杰作的员工；是那些欣赏并且尊重上司的员工；是那些能把工作中的压力转化为动力的员工。

在现代公司里，很多受过良好教育且具有一定专业技能的人，并没有在自己的岗位上取得出色的成绩，也没有受到上司的欣赏；相反，他们很容易成为被解雇的对象或一辈子平平庸庸。这其中的主要原因，就是他们还没有意识到成为精英员工应具备哪些品质和能力，而《好员工不是天生的》一书，将给他们提供最完美的答案。如果你有成功的欲望，渴望自己成为一名好员工，那么就不妨根据本书中为你提供的几个标准，去一一对照自己，反思自己在哪些方面有不足



好员工不是天生的

——塑造优秀员工的9堂课

和欠缺，然后通过行动去纠正。当你一一按照这些标准去做时，相信未来的精英队伍中，必定会有你的位置。

对那些被贴上“平庸”标签的员工来说，成为优秀甚至是卓越，简直比登天还难。事实上并非如此。这里，我们将成为好员工的9个方法，毫无保留地告诉你：

1. 必须具备的职业素养与礼仪。
2. 胜任自己的工作。
3. 精英是打造出来的。
4. 追求共同的精神和目标。
5. 不要只做公司交给的事。
6. 创造性思维。
7. 凡事全力以赴。
8. 建立良好的人际关系。
9. 相信自己是最棒的。

以上这些都是成为好员工不可或缺的品质和能力，也是企业的管理者衡量好员工的标尺，更是你摆脱平庸走向成功的必经之路。

如果你现在还是习惯于把自己没有获得升迁、加薪或承担重要工作的原因归咎于公司的无情；抱怨管理者薄情寡义；责怪同事没有尽全力帮助自己；怨恨自己运气不好，那么，你就一定要认真阅读本书，因为它能告诉你没有成为精英员工的真实答案，同时还能告诉你成为精英员工的秘诀。

事实上，优秀不是与生俱来的，而是后天打造出来的。《好员工不是天生的》一书详细地阐释了成为优秀员工必须具备的各种能力和品质，希望那些想成为精英员工的人们，在阅读本书之后，能够找到适合自己摆脱“平庸”的方法，并且能灵活运用这些方法，使自己早日成为公司的中流砥柱。

目 录

1 必须具备的职业素养与礼仪：素质决定一切 / 1

像大象一样脚踏实地 / 3

永远忠诚于使命 / 6

敬业、勤业、爱业 / 10

掌握不同场合的基本礼仪 / 14

衣着要符合公司的文化价值理念 / 19

培养正直的品德 / 24

2 胜任自己的工作：不断提升工作力 / 29

运用正确的策略做事 / 31

将工作效率提高一倍 / 34

学会写商业信函 / 39

不断掌握新的工作技能 / 43

善于发现问题，解决问题 / 46

3 精英是打造出来的，优秀不是天生的 / 51

克服一切障碍，100%完成任务 / 53

面对高难度的工作，大声说“交给我吧” / 57

001

事实上，无论我们从事什么样的工作，我们做多少事情，
都要踏踏实实，才会得到大家的尊重，才会获得大家的
认可。踏实做事，才会得到大家的尊重，才会获得大家的
认可。



好员工不是天生的 ——塑造优秀员工的9堂课

- 对自己所说的和所做的负一切责任 / 61
- 坚持，绝不轻言放弃 / 65
- 机会就在每一份工作中 / 68
- 控制公司发生的紧急事件 / 72

4 追求共同的精神和目标：赢自团队 / 77

- 像狼一样结成整体 / 79
- 与不同性格的同事配合默契 / 83
- 永远将团队利益置于个人追求之上 / 87
- 顾全大局，甘当配角 / 91
- 无私无我，乐于助人 / 95
- 精诚团结，风雨同舟 / 99

002

5 不要只做公司交代的事：发挥主动性 / 105

- 做公司非常需要做的事 / 107
- 第一时间去做 / 111
- 摆脱时间“借口症”，永远不要说“为时已晚” / 115
- 积极行动，不要只想不做 / 118
- 始终比他人领先一步 / 122

6 创造性思维：有思路才有出路 / 127

- 别让自己的潜能酣睡 / 129
- 跳出“盒子”思考问题 / 133
- 把“不可能”变成“可能” / 136
- 打破常规，开辟新路 / 140
- 把复杂的工作简单化 / 144

创造——是任何一项工作的灵魂，也是最有价值的东西。只有
做出一项创造性的工作，才能真正做到“一劳永逸”。只有
创造，才能“点石成金”，才能“化腐朽为神奇”，才能“化平凡为神奇”。



突破思维，不做经验的奴隶 / 148

7 没有最好，只有更好：凡事全力以赴 / 153

让每一天都成为杰作 / 155

第一次就把事情做对 / 159

拼尽全力，无所畏惧地去争取胜利 / 163

用心和集中精力做最重要的事 / 167

反应敏捷，速度决定成败 / 170

8 建立良好的人际关系：人脉影响成功 / 175

欣赏并尊重上司 / 177

做办公室的欢乐使者 / 181

面对不喜欢的人时，也要表示尊敬 / 185

做一个受欢迎的人 / 189

敞开心扉，零距离沟通 / 192

广结善缘，与人和睦相处 / 197

9 我是最棒的员工：相信自己 / 201

让自己激情飞飏 / 203

信心如同高贵的荣誉一样重要 / 207

告诉自己“我能行” / 211

将压力转化为工作中的动力 / 215

坦然地面对工作中的困难和挫折 / 219

在生命的寻常事务里,勤奋可以使你做到任何天才所能做到的事,以及许许多多他所做不到的事。

——亨利·华德

一个人的礼貌,就是一面照出他的肖像的镜子。

——歌德



1 必须具备的职业素养与礼仪:素质决定一切

- 像大象一样脚踏实地
- 永远忠诚于使命
- 敬业、勤业、爱业
- 掌握不同场合的基本礼仪
- 衣着要符合公司的文化价值观念
- 培养正直的品德



像大象一样脚踏实地

事实上，无论我们从事什么样的工作，我们最应该秉持的态度就是踏实。踏实做事，你才会心无旁骛，才会认真、专注地把一件事情做好。

浮躁是很多人的通病。特别是在工作中，部分员工做事眼高手低，或是好高骛远，他们对待自己的工作，经常抱着敷衍了事的态度，不肯静下心来，踏踏实实地去做。事实上，无论我们从事什么样的工作，我们最应该秉持的态度就是踏实。踏实做事，你才会心无旁骛，才会认真、专注地把一件事情做好。

当然，一个人做事是否踏实，不是天生的，而是在日常工作中培养出来的。很多工作多年的员工常叹息自己运气不好，在一个岗位上干了20年还未获得升迁，而一个新来的员工只在公司干了2年，就被提拔为自己的主管。其实，并非是新来的员工运气好，而是他对待工作的态度为自己赢得了上级的信任。试想，如果他也像那位老员工一样，把心思全用在抱怨公司福利不好、同事心胸太窄、上级没有一双“慧眼”上，那么他也永远成为不了好员工。

阿星和阿志是某医学院研究生班的同学。毕业后，他俩同时受聘于一家大型医药公司，并被分配到生产部门当一名普通工人。对此，阿星心里很有看法。他认



好员工不是天生的 ——塑造优秀员工的9堂课

004

为，自己一个堂堂高校毕业的研究生去当工人，岂不是“大材小用”，而他最希望去的部门是研发部，他认为到那里才有用武之地。但由于就业压力很大，阿星没有选择跳槽，而是“人在曹营心在汉”：虽然人在车间，可从来就没有踏踏实实地干过一天，一有机会他就躲在僻静的角落去研究股票，或是在手机上玩游戏。生产部主管曾提醒过他好几次，他总是回答说：“这么简单的工作，我这个研究生用一分心思就能完成，为什么要花十分心思在上面呢？这岂不是浪费？”

面对同样的工作，阿志一开始也有失落感，但他很快就调整好了心态，踏踏实实地做着自己分内的工作。当阿星和其他同事在偷偷聊天时，阿志则在自己的岗位上默默地坚守着，对主管交代的每一件工作，不管是简单，还是复杂，他都认真地一一做好。

好几次午餐时，主管问他：“阿志，你一个研究生现在从事这种普通的工作，心里不觉得吃亏吗？你有没有其他打算？”

“一开始，我也觉得在车间当工人很吃亏，但很快就否定了自己的这种想法，因为我刚毕业，虽然具有一定的专业知识，但还从来没有在实际工作中得到运用和检验。现在在车间，从最基础的事情做起，对我们新员工来说是一件好事，是一个锻炼的好机会，这样自己一步一步踏实地走，就有可能戒除浮躁的毛病，从而踏踏实实做好工作。至于其他打算，我从来不去想，我只想干好现在这份工作。您想，如果我连这简单的车间工作都干不好，还怎么会有机会承担重要的工作呢？怎样才能从平凡中一步步走向优秀呢？”阿志把自己的真实想法都告诉了主管。

“好样的，小伙子。如今像你这样能踏实地在车间



干活的小伙子不多了，你会成为好员工的。只要你坚持自己的信念，脚踏实地地干，公司不会不给你机会的。”说完，主管意味深长地拍了一下阿志的肩膀。

一个月后，公司一纸调令，阿志被公司调到研发部，成为ANF新药的研发骨干。对此，阿星极为不解和不满，他认为自己也有资格进入研发部。

就在阿星对主管抱怨时，主管回答道：“的确，论学历，你早该进研发部，不过，不客气地说，论你的工作态度，你应该被解雇。我之所以留用你，是因为想再给你一次机会，像你这种浮躁的心理，即使进了研发部，干不了几天也会被辞退，因为公司需要的是‘像大象一样脚踏实地’的员工，而不会长久地留用一个心态浮躁、不务实、不努力的人，也更不会把晋升的机会给这样的人！”

的确，一个心浮气躁的人，无论到什么单位都不会受到重用；而一个踏实、一心一意专注于工作的人，最终会告别平凡，走向好员工的行列。

005



好员工守则

1. 端正心态。

心态能决定一个人的命运。心态好，工作业绩就会相应地提高，工作待遇就会得到改善，而且还会有升迁和加薪的机会；心态不好，浮躁之人，不管他有多高的学历，有多强的专业技能，都很难成为好员工，因为这种人只把目光盯在“出人头地”、“有影



好员工不是天生的

——塑造优秀员工的9堂课

响的”、“伟大的”工作上，而忽略了普通的工作。要知道，生活中的那些成功人士，他们无一例外地都具备了“大象一样脚踏实地”的工作精神。

2. 凡事耐烦。

但凡是工作，都有琐碎、单调、枯燥的时候，如果面对细小的、不起眼的、不能取得重大成绩或是不受领导注意的工作就轻视，就不耐烦，从而应付性地去做，则永远也不可能成为好员工。好员工有一个共同点，即凡事耐心、耐烦，直到把事情做得最好。

3. 永不满足。

不要满足于现有的工作表现，要做最好的，要像鸬鹚捕鱼一样，一头扎进水里，才能有更大的收获。如果凡事浅尝辄止，或小有成绩就满足，你成为好员工的机会就有可能是“零”。

006



永远忠诚于使命

事实上，成为好员工与普通员工的区别就是：好员工会像军人忠诚于自己的使命一样，忠诚于自己的工作。

忠诚是每个员工必备的职业美德。学历和技能使我们能更出色地完成某一项任务，但忠诚却是我们打开职场大门、获得畅通无阻的通行证。当一个人具有忠诚的美德，并永远忠诚于自己的使命时，他就是一名受到上司信任、同事爱戴、下属尊敬的好员工。

事实上，无论我们从事什么样的工作，我们最应该秉持的态度就是踏实。踏实做事，你才会心无旁骛，才会认真、专注地把一件事情做好。踏实做事，你才会心无旁骛，才会认真、专注地把一件事情做好。



无数职场成功人士的经历都证明了这样一个朴素的真理：忠诚永远比技能和学历更重要！如果你是忠诚的，公司就会信任你，并乐意在你身上投资，为你提供培训的机会，使你的技能和专业知识都能得到相应的提高；而一个无视忠诚、朝秦暮楚的人，哪怕能力非凡，也不一定会得到重用。

很多初入职场的人虽然渴望自己成为好员工，却往往无视忠诚，他们以为“忠诚”二字只适用于军人与军队之间，像解放军战士永远忠于自己的组织，忠于国家，忠于人民一样。在这些人眼里，忠诚是抽象的、不实用的一种口号，无须在自己身上体现，自己也没必要履行忠诚的义务，更不用忠诚于公司。于是，经常“跳槽”者有之；出卖公司商业机密来获取个人利益者有之；上班时间闲聊、干私活者有之；当着上司的面遵守公司的各项制度，上司一转身就我行我素者有之……

事实上，成为好员工与普通员工的区别就是：好员工会像军人忠诚于自己的使命一样，忠诚于自己的工作。如果你认识到这一点，表明你已拥有成为好员工的潜质；如果你能做到这一点，你就能一跃进入好员工的阶层。

为了忠诚于自己的使命，即使是在和平年代，解放军某导弹基地司令员杨业功抱病工作，永远倒在了实验场上；为了“神六”能顺利升空并返回，作为预选队员的航天员们没有普通人那么多的“双休日”，也没有普通人那么多的“花前月下”，更没有享受过普通人携妻带子四处旅游的乐趣；在战争年代，董存瑞为了忠诚于自己的使命，用血肉之躯扛起了燃烧的炸药包；邱少云为了战友的安全，忍着烈火焚烧的痛



好员工不是天生的

——塑造优秀员工的

9 堂课

苦纹丝不动……这些都表明了解放军战士上至领导，下至普通士兵，都具有高度的忠诚感，忠诚于解放军这个伟大的组织，他们甚至无视死亡。因此，我们可以这样说，“永远忠诚”对解放军战士来说，绝不是一句不用兑现的空洞的誓言，而是一种生活态度，一种生活方式，他们日常生活中的每一个细小的点滴行为，无不体现了“忠诚”二字。

职场如战场，身在职场中的每个员工，不管你是有资历的老员工，还是初进职场的新人，都应该把“忠诚”作为一种职场生存方式，用“忠诚”去履行自己的职业使命。

008

孙立是中关村一家IT公司的程序设计员，上司对他很信任，把设计部的工作全权交给了孙立来负责，自己很少过问一些具体的事情。刚开始，孙立见上司对自己信任有加，心里很是感激，便暗下决心，一定要率领设计部的全体员工，早日完成一个重要的财务软件设计程序，以报答公司对自己的信任和工作上的支持。

3个月后，软件已初见雏形，它比市场上正在应用的同类软件功能更齐全，使用更快捷、更方便。毫无疑问，一旦上市，该软件在同类产品中将极具竞争力。

上司对孙立的表现很满意，并表示自己将尽力为孙立申请“北京绿卡”，因为有了这张“绿卡”，孙立就享有北京市民一样的待遇，能购买经济适用房，解决子女上学难的问题……

孙立知道上司是个一诺千金的人，因此，他在工作更加努力，为软件的上市做最后的完善工作。

就在这时，孙立的一位同学从海外归来。在同学聚会上，当他偶然得知孙立主持研发的一个重要的财务软



件即将上市时，立即表现出了极大的兴趣。聚会散后，这位同学邀请孙立去了自己住宿的宾馆，并直接告诉了孙立自己邀请他的目的，即让孙立把研发成功的财务软件程序全盘告诉他，这样做得到的报酬是：孙立能马上得到两把钥匙：一套位于中关村附近的商品房的钥匙；一辆凌志轿车的钥匙。另外，还有一张6位数字的支票。

面对这块从天上掉下的“奶酪”，孙立心动了。他欣然笑纳了同学送给他的“礼物”，同时，孙立也交出了所有的设计程序。

但是，没有纸能包得住火的。尽管孙立认为自己做得天衣无缝，但上司还是抓住了他的蛛丝马迹。在公安局内，孙立交出了刚到手没几天的两把钥匙和那张还没来得及消费的巨额支票，而等待孙立的将是法律的严惩。孙立为自己的背叛付出了沉重的代价。

009

由此可见，忠诚不但是我们进阶好员工必须具备的职业素质，还是保证我们在职场中一帆风顺的“护身符”。谁背叛了自己的组织，谁为了一己之利而出卖组织的利益，谁必将受到惩罚，这是职场人士，特别是想成为好员工的人士必须记住的一条金科玉律。



好员工守则

1. 要懂得品格的力量。

大多数单位在录用新人，或准备从老员工中提拔某人时，都要考察其个人的品质，而体现品质优劣的关键就是忠诚度。忠诚的人无论能力大小，都更容易