

世界 500 强企业奉为圭臬的职业精神和价值理念

有能力更要 有责任

责任感使我们有勇气排除万难，甚至可以把“不可能完成”的任务完成得相当出色。一旦失去责任感，即使是做自己最擅长的工作，也会完成不好，甚至一塌糊涂。

舒红◎编著

YouNengli
Gengyao
YouZeren



为企业工作就是为自己工作
对工作负责就是对自己负责



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

世界 500 强企业奉为圭臬的职业精神和价值理念

有能力更要 有责任

责任感使我们有勇气排除万难，甚至可以把“不可能完成”的任务完成得相当出色。一旦失去责任感，即使是做自己最擅长的的工作，也会完成不好，甚至一塌糊涂。

舒红◎编著



YouNengli
Gengyao
YouZeren

为企业工作就是为自己工作
对工作负责就是对自己负责

中国城市出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

有能力更要有责任 / 舒红编著. — 北京: 中国城市出版社, 2012. 9

ISBN 978 - 7 - 5074 - 2673 - 1

I. ①有… II. ①舒… III. ①责任感—通俗读物
IV. ①B822. 9 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 209347 号

责任编辑 张惠平
封面设计 方彩工作室
责任技术编辑 张建军
出版发行 中国城市出版社
地 址 北京市西城区广安门南街甲 30 号 (邮编 100053)
网 址 www.citypress.cn
发行部电话 (010) 63454857 63289949
发行部传真 (010) 63421417 63400635
总编室电话 (010) 68171928
总编室信箱 citypress@sina.com
经 销 新华书店
印 刷 北京洛平龙业印刷有限责任公司
字 数 278 千字 印张 20
开 本 710 × 1000 (毫米) 1/16
版 次 2012 年 10 月第 1 版
印 次 2012 年 10 月第 1 次印刷
定 价 32.00 元

版权所有, 盗印必究。举报电话: (010) 68171928



前言

preface



一位伟人曾说过：“人生所有的履历都必须排在勇于负责的精神之后。”在责任的内在力量的驱使下，我们常常油然而生一种崇高的使命感和归属感，这会促使我们把一切困难克服。

对于工作，我们也要采取负责的态度。“如果你能真正钉好一枚纽扣，这应该比你缝制出一件粗糙滥造的衣服更有价值。”尽职尽责地对待自己的工作，无论自己的工作是什么，重要的是我们是否真正做好了我们的工作。

假如你非常热爱工作，那你的生活就是天堂；假如你非常讨厌工作，你的生活就是地狱。责任能够让一个人具有最佳的精神状态，精力旺盛地投入工作，并将自己的能力发挥到极致。

1968年墨西哥奥运会比赛中，来自坦桑尼亚的马拉松选手约翰·亚卡威是最后一个完成比赛的。约翰在赛跑中不慎跌倒了，拖着摔伤且流血的腿，一拐一拐地跑着。所有选手都跑完全程后很久了，直到当晚7:30，约翰才最后一个人跑到终点。这时看台上只剩下不到1000名观众，当他跑完全程的时候，全体观众起立为他鼓掌欢呼。

之后有人问他：“为何你不放弃比赛呢？”约翰回答说：“国家派给我由非洲绕行



3000 公里来此比赛，不是仅为起跑而已——乃是要完成整个赛程。”约翰虽然知道自己拿不到冠军了，但是强烈的责任感和使命感使他不允许自己当逃兵，约翰的精神让他赢得了观众的掌声。

对于企业而言，责任与能力并存的员工才是企业真正需要的人才。只有那些勇于承担责任的人，才会得到公司与老板的认可，才会受到上司的赏识与重用，才会为同事所接纳与尊敬。

要成为一个优秀的员工，我们不应该仅仅把工作视作取得面包、时装和房子的一种讨厌的“需要”，或者一种无可避免的苦役，而应该把工作当作一个锻炼能力的手段，一个训练和建造品格的学校。优秀的员工应切实履行责任，尽职尽责地对待自己的工作，完美展现自身的能力与价值。

本书站在员工的立场，告诉员工有能力更要有责任，着重从什么是责任、责任与能力的关系、忠诚、细节、方法、绩效等多个方面展开论述，全面揭示了能力与责任的职场理念。

责任就是对工作的完成，就是对职位的坚守，就是对人性的升华；责任意味着付出，意味着奉献。希望通过阅读本书，能对您在责任与能力的认识上有所裨益。

仔细阅读本书，必能激发起你對自己、对公司强烈负责的欲望，让你的能力变得更强，素质更优秀，最终让你成为公司最需要、最有价值的员工。



第一章 责任高于一切

第一节 责任比能力更重要 / 2

三分能力，七分责任 / 2

明白自己的责任是什么 / 4

责任所在，不要推辞 / 8

对工作负责就是对自己负责 / 10

如何培养责任心 / 12

负责任时的注意事项 / 14

如何做好职责管理 / 16

第二节 站在企业的角度看事情 / 18

站在企业立场思考 / 19

坚持正确的事 / 19



别和老板对立 / 20

第三节 像老板一样为企业着想 / 22

像老板一样思考 / 22

问自己能为企业做什么 / 24

珍惜现在的工作机会 / 27

第四节 企业的事就是自己的事 / 29

企业就是你的船 / 29

对企业有强烈的认同感 / 31

从内心热爱自己的企业 / 33

主人翁精神 / 34

第五节 为老板分忧解难 / 36

多掌握信息给老板当参谋 / 36

正确认识自己的工作 / 37

设法自己创造职位 / 38

第六节 公司兴亡，员工有责 / 39

像爱家庭那样爱公司 / 39

决不出卖公司机密 / 41

公司兴亡，员工有责 / 42

第七节 停止抱怨，开始工作 / 44

这个世界有太多的不公平 / 44

抱怨起不到任何作用 / 47

抱怨太多使人厌烦 / 49

抱怨让你一无所获 / 50

学会正面思维 / 54

用勤奋为抱怨画上句号 / 56



第二章 责任胜于能力

第一节 员工形象代表企业形象 / 60

员工的行为影响企业形象 / 60

员工的谈吐影响企业形象 / 61

像珍惜自己一样维护企业的声誉 / 62

第二节 树立企业荣誉感 / 64

以自己的工作为荣 / 64

以自己的公司为荣 / 65

第三节 成为工作中的有心人 / 66

寻找灵感，推陈出新 / 66

发散思维，天堑变通途 / 69

第四节 不为失败找借口 / 70

从失败中吸取教训 / 70

挫折是你人生的经验 / 73

善待失败 / 74

在失败面前要屡败屡战 / 76

面对现实，用行动改变现状 / 78



不放弃就不算输 / 80

碰到困难绝不后退 / 82

危机里的机会 / 84

第五节 只为成功找方法 / 86

成功属于找方法的人 / 86

方法为王，方法总比问题多 / 87

开动脑筋，寻找方法解决难题 / 94

一流员工与末流员工的区别 / 95

想办法才会有办法 / 98

方法比态度更重要 / 101

第六节 工作时应遵守的礼仪 / 103

公司内应遵守的礼仪 / 103

日常工作应遵守的礼仪 / 105

业务交往应遵守的礼仪 / 106

第七节 帮企业提建议 / 107

善于提出合理的建议 / 107

善于提出金点子 / 109

提建议时的注意事项 / 110

第八节 和老板加强沟通 / 113

没有沟通就没有效率 / 113

没有沟通就没有理解 / 114

如何与老板进行有效沟通 / 115



第三章 工作就是责任

第一节 企业需要负责的员工 / 118

负责是著名企业的文化核心 / 118

责任让名企基业长青 / 119

负责的人值得托付大事 / 121

第二节 工作意味着责任 / 123

想清楚自己在做什么 / 124

主动承担更多的责任 / 125

对工作负责是最好的出路 / 126

第三节 责任就是忠诚 / 128

忠诚是安身立命之本 / 128

忠诚第一，能力第二 / 131

莫谈条件，忠诚自有回报 / 133

怎样做才算得上忠诚 / 135

忠诚不是让你当“奴才” / 137

成功垂青忠诚的人 / 139

不要频繁地跳槽 / 140

第四节 责任体现在小事中 / 143

牵一发而动全身 / 143

小事情大责任 / 146

不放过任何一件小事 / 148



拒绝差不多，小事也要做到位 / 150

第五节 责任隐藏在细节里 / 151

成也细节，败也细节 / 152

细节反映一个人的修养 / 153

追求细节上的完美 / 155

在细节处下功夫 / 157

所有意外都是疏忽细节引起的 / 158

小节伤大雅，边幅该修还得修 / 160

第六节 与企业共同成长 / 162

关注整个行业的动态 / 162

树立共同愿景 / 164

和企业一起成功 / 166



第四章 责任造就卓越

第一节 敬业：全身心地投入 / 170

敬业和敬业精神 / 170

不做懒惰者 / 172

今天比昨天更努力 / 174

干一行，成一行 / 177

当职业和爱好发生冲突时 / 179

在工作中脱颖而出 / 181

点燃工作的激情 / 182

第二节 主动：你在为自己工作 / 184

把信送给加西亚 / 184

自动自发的态度 / 185

主动和被动的差异 / 187

薪水算什么，要为自己工作 / 189

有些事不必老板交代 / 191

老板不在干得更好 / 194

给社会新鲜人的忠告 / 196

第三节 求实：踏实帮好每件事 / 198

好高骛远的人做不成大事 / 198

踏踏实实地工作 / 201

千万别浮躁 / 203

重视积累过程 / 205

第四节 自律：出色的自我管理能力 / 207

工作中学会控制情绪 / 208

集中注意力是自律的标尺 / 210

自律的人善于抵御利益诱惑 / 212

第五节 感恩：对工作心存感激 / 214

感谢生活的赠予 / 215

感谢老板的折磨 / 217

第六节 诚信：企业对员工的基本要求 / 219

诚信是做人做事的根本 / 220



诚实的人容易获得信任 / 221

不讲诚信将付出大代价 / 223

塑造诚实可信的形象 / 225

准时赴约也是讲诚信的表现 / 226



第五章 责任确保效益

第一节 为企业创造利润 / 230

为企业创造更多的利润 / 230

使财富增值是员工的天职 / 231

第二节 为企业节约每一分钱 / 233

要具有成本意识 / 233

减少开支，杜绝浪费 / 234

节约的都是利润 / 235

成为企业最赚钱的人 / 236

为企业赚钱才是硬道理 / 236

第三节 处处维护企业的利益 / 237

顾全大局 / 238

不做损害企业利益的事 / 239

正确处理个人与企业利益的关系 / 240

第四节 干出你的工作绩效 / 242

拿业绩说话 / 242

拿业绩证明能力 / 244

把能力转化为业绩 / 245
制定绩效目标 / 246
把工作任务变成目标 / 247
目标具有指导意义 / 248
目标要清晰明确 / 248
不重苦劳重功劳 / 250
完成任务不等于获得结果 / 250
苦劳不是功劳 / 253
市场只相信结果 / 254
结果才是真理 / 255
向效率要成果 / 255
“老黄牛”也要插上绩效的翅膀 / 257

第五节 做好时间管理工作 / 258

时间无限，生命有限 / 258
具备时间观念 / 259
精确地计算时间 / 261
时间的价值 / 262
认识时间陷阱 / 264
支配属于自己的时间 / 268
珍惜时间，高效工作 / 269
把 24 小时变成 48 小时 / 272
活用下班后的业余时间 / 275
利用空当时间的技巧 / 277
节约交际时间的妙招 / 279
第一次就把事情做对 / 281



第六节 为客户提供满意的服务 / 283

力争让每个客户都满意 / 283

用优质服务打动客户 / 285

在细节上给客户增加方便 / 285

处理好客户的抱怨 / 286

服务客户的黄金法则 / 288

第七节 微笑是最好的服务 / 289

微笑让你事半功倍 / 289

你今天对客人微笑了没有 / 290

第八节 和客户建立良好关系 / 292

真诚对待客户 / 292

热情对待客户 / 293

尊重每一位客户 / 294

和客户加强沟通 / 295

让客户感受到你的“重视” / 296

拓展新客户，留住老客户 / 297

第九节 设身处地为客户着想 / 297

知道客户需要什么 / 298

给客户提出消费建议 / 299

忠诚于客户 / 300

对客户负责 / 302

第一章

责任高于一切

有能力更要有责任

you neng li geng yao you zen ren





第一章 责任高于一切



第一节 责任比能力更重要

在这个世界上，每一个人都扮演了不同的角色，每一种角色又都承担了不同的责任。正是责任。使我们在困难时能够坚持，让我们成功时保持冷静，让我们在绝望时懂得不放弃，因为我们的努力和坚持不仅仅为了自己，还为了别人。一个对别人负责的人，才是对自己真正负责的人。

三分能力，七分责任

美国的巴顿将军在他的著名的战争回忆录《我所知道的战争》中曾提到这样一件事：

“我要提拔人时常把所有的候选人排到一起，给他们提一个我想要他们解决的问题。我说‘伙计们，我要在仓库后面挖一条战壕，8英尺长，3英尺宽，6英寸深。’我就告诉他们那么多。我有一个有窗户或有节孔的仓库。候选人正在检查工具时，我走进仓库，能过窗户或节孔观察他们。我看到伙计们把锹和镐