

# 像弗雷德一样敬业， 像罗文一样执行

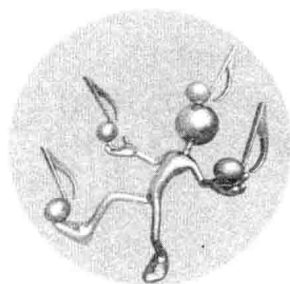


高度敬业才能创造奇迹 高效执行方可成就卓著

弗雷德：普通邮递员，以敬业精神，改变了2亿美国人的观念。

罗文：以强大的执行力，创造美国陆军史上的奇迹，把信送给加西亚。

曹雅君 著



员工必备读本

# 像弗雷德一样敬业， 像罗文一样执行

曹雅君 著

**图书在版编目 (CIP) 数据**

像弗雷德一样敬业, 像罗文一样执行 / 曹雅君著. —北京:  
新世界出版社, 2012.6

ISBN 978-7-5104-2875-3

I. ①像… II. ①曹… III. ①企业管理—职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第127920号

**像弗雷德一样敬业, 像罗文一样执行**

---

**作 者:** 曹雅君

**责任编辑:** 张保文 杨艳丽

**责任印制:** 李一鸣 黄厚清

**出版发行:** 新世界出版社

**社 址:** 北京市西城区百万庄大街24号 (100037)

**发行部:** (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

**总编室:** (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

**版权部:** +86 10 6899 6306

**版权部电子信箱:** frank@nwp.com.cn

**印刷:** 三河市骏杰印刷厂

**经销:** 新华书店

**开本:** 710×1000 1/16

**字数:** 160千字 **印张:** 12.75

**版次:** 2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

**书号:** ISBN 978-7-5104-2875-3

**定价:** 26.80元

---

**版权所有, 侵权必究**

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



当下班成为每天最大的期盼，当拖延成为工作中的常态，究竟是什么让最初的职业理想渐行渐远，让我们沦为平庸的、无精打采的上班族中的一员呢？

如果我们觉得自己的工作平庸、没意义，回报又低，说明我们失去了敬业、热情、行动这些最宝贵的精神。敬业是工作之本，一个缺乏敬业精神的人，不可能以积极向上的心态去解决工作中遇到的问题，不可能以乐观进取的态度去化解工作中积压的不良情绪，更不可能从工作中找到幸福快乐，实现自身价值。

如何重燃对本职工作的热情？如何才能不再拖延，而是高效、精准地执行和完成工作中的每一项任务？

在回答这两个问题之前，我们先来看看两个人的故事。

邮递员弗雷德穿梭在丹佛市华盛顿公园附近的街区，用自己兢兢业业而又充满快乐的服务为该地区的每一位用户送去信件。他的敬业精神感动了著名演说家桑布恩先生，于是他的事迹一传十，十传百。

“把信送给加西亚”的罗文则是战场上的一个传奇人物。美西战争前夕，美国陆军中一位名不见经传的罗文中尉，在没有任何具体指示的情况下，漂洋过海、穿越丛林，将当时美国总统麦金莱的信送到了远在

南美丛林的古巴起义军首领加西亚将军的手中。在与西班牙的战争中，这封信为美国赢得了古巴起义军的配合，成为美国赢得这场战争的关键因素。

像弗雷德一样敬业，像罗文一样执行，这就是我们给出的答案。

本书对弗雷德与罗文的职业精神进行了系统的提炼，结合职场深入阐述，希望能帮助大家找回最初的工作热情，高效地完成自己的每一项工作，从而实现自己的职业理想。



## 上 篇 敬业当若弗雷德

### 第一章 从一份工作到一份使命

工作不只是工作 /2

你做了什么有意义的事 /4

每个人都可以在工作中实现自身价值 /6

工作是为了改善他人的生活 /8

### 第二章 出色的工作为你赢得尊严

工作表现决定一个人在生活中的地位 /11

金钱，最糟糕的解决方案 /13

态度可以赋予工作尊严 /15

升级动机，超越简单雇佣关系 /17

像恋爱一样去工作 /19

### 第三章 自动自发是优秀的秘诀

与工作有关的事都是“分内事” /22

不解决问题就会成为问题 /24

像弗雷德一样敬业，像罗文一样执行

从客户的抱怨中找到改进的方法 /27

时刻准备着抓住机遇 /29

## 第四章 不断创新，为工作保鲜

用头脑工作 /32

不拘一格记录工作灵感 /35

敢于冒险，让收获和快乐加倍 /38

“例行公事”也能孕育创新 /40

个性魅力：做一个职场明星 /43

## 第五章 提供增值服务，做客户的贴心人

服务不只是一种责任，也是一个机会 /46

态度决定服务质量 /48

用真诚和热情赢得客户的心 /50

关注自己能给予什么，而不是得到什么 /52

用最低的成本创造更大的价值 /54

## 第六章 良好的人际关系为工作加分

读懂客户的心才能让你更成功 /56

真诚地欣赏他人 /58

学会倾听，学会体谅 /60

私交：让职场友谊为工作加分 /62

开诚布公不可或缺 /65

## 第七章 学习是对自己最好的投资

学习是最好的职业投资 /68

不断学习是员工的责任 /70

把注意力放在提高自己的工作能力上 /72

及时总结，从经验中获得教益 /74

## 第八章 在工作中找到快乐

工作幸福指数自测 /76

认同感：以企业为家才能更好地工作 /78

成就感：让工作的乐趣翻倍 /80

荣誉感：送的不是信，是全世界的希望 /82

停止抱怨，突破眼前的“马其诺防线” /83

看淡薪水，抚平患得患失的焦虑 /85

## 第九章 感恩为人生加一点阳光

感恩是职场的终极智慧 /88

感恩让敬业成为一种习惯 /90

大声说“谢谢”，永远不嫌多 /92

感恩的心永远不知疲倦 /93

## 第十章 抓住机会，提升自我

发展自我，提升自我价值 /96

让迫切需要引导你 /98

像弗雷德一样敬业，像罗文一样执行

定期自我调整，振作自己 /100

减少妨碍你进步的有害因素 /102

## 第十一章 让工作尽善尽美

杰出是每个人的奋斗目标 /104

调高工作目标，看看最优秀的人在做什么 /106

与自己来一场激烈角逐 /108

提高你的“行商” /110

# 下 篇 执行当如罗文

## 第一章 拒绝拖延，接到命令立即执行

临危受命：没有提示，怎么执行 /114

海上历险：用生命来服从的指令 /116

勇闯丛林：执行需要主动开拓 /118

安全回国：荣誉是最高层级的奖励 /119

## 第二章 带着责任感出发

“把信送给加西亚”：责任保障结果 /122

走错一步满盘皆输：责任关乎生死 /124

没有不可能完成的任务，只有不负责的人 /127

荣誉和尊重是责任的孪生兄弟 /129

### 第三章 别让借口成为绊脚石

问题即借口：职场没有“十万个为什么” /131

要结果不要解释：四句话足以响应一切工作 /133

别让陶醉变成麻醉：已经取得的成就不是借口 /135

立即执行：借口的最高终结者 /136

### 第四章 锁定目标，瞄准执行的核心

个人目标融入集体目标 /139

不打无准备之仗：1小时计划>3小时苦干 /141

“只要加西亚看见”：宏观目标指引行动大局 /142

“422次百米跑”：细化目标才能专注执行 /145

### 第五章 绝对服从，让执行零偏差

服从没有中间态：要么退出，要么全力以赴 /147

坦率服从，拒绝说谎 /149

自己指挥自己：主动创造是服从的更高要求 /151

### 第六章 向时间要效率，效率保障落实

挥别拖延症，向效率人士看齐 /153

执行“勤俭论”：回归简单，才能轻装上阵 /155

“没有一句废话”：学会有效沟通 /157

路过天堂也不驻足：分清任务的主次 /159

## 第七章 自觉追求高标准，到位才算执行

目标高一点，行动快一点 /161

优秀要靠自觉，强迫难成卓越 /163

小题要大做，执行才到位 /165

永不满足才能超越昨天 /167

## 第八章 忠诚让内心更敞亮

忠诚是义务，更是使命 /169

面对诱惑，坚守自己的职业操守 /171

完成任务是对自己的忠诚 /173

履行承诺方可心安理得 /175

## 第九章 你不是一个人在战斗

感谢同伴：罗文奇迹由团队创造 /177

木桶定律：不要成为致命的一环 /179

保持信息对等：别让沟通影响执行 /180

信任和接纳：在惊涛骇浪中共同成长 /183

## 第十章 点燃激情，执行无处不欢乐

为执行注入激情的血液 /185

信念也是一种战斗力 /187

全力以赴做好每件事 /189

带着幽默感执行也是一种工作态度 /191



## 敬业当若弗雷德

弗雷德是美国一个普通的邮递员，他的故事改变了2亿美国人的观念，而他改变众人的力量源于敬业。

在众人眼里，投递邮件的工作是烦琐而枯燥的，然而邮差弗雷德却非常热爱自己的工作。他竭力为大家服务，并把自己的工作视为一次改变周围人的生活的机会。怀揣着这样的信念，他在投递邮件时乐意多走一些路，乐意将所有人都看成自己的朋友。

在我们的工作中，也会遇到像弗雷德这样的人。我们不但会遇到“弗雷德”，自己也能变成“弗雷德”。正如演说家马克·桑布恩先生所说：我们每个人只要迈出一小步，就能让我们平凡无奇的生活变得卓尔不群。我们也能构建良好的人脉关系，无须花费一分钱就能为他人创造价值，并塑造新的自我。

本篇提炼了敬业的诸多特点，逐一分析、论述，意在让职场人士发掘并应用。

# 第一章 从一份工作到一份使命

## 工作不只是工作

弗雷德是服务于美国丹佛市华盛顿公园周边的一名邮递员，他的外貌并不出众，却有着难能可贵的真诚和热情。多年前，著名演说家、畅销书作家桑布恩先生在华盛顿公园附近买了一幢新居。在搬到新家的第二天早上，他一推门便看见了这位令人吃惊的邮递员。

“桑布恩先生，早上好！”弗雷德带着饱满的热情说道，“我叫弗雷德，是这个片区的邮递员。得知您搬来这里，我就顺道过来看看，希望能够增进我们之间的了解。我可以知道您从事的是哪方面的职业吗？”

桑布恩先生觉得很惊讶，在他的人生经历中，从来没有一名邮递员会像弗雷德那样主动上门作自我介绍。虽然很意外，但桑布恩先生打心底感到温暖。

“我是一名畅销书作家，也经常在各地作一些演讲，与他人分享生活中的种种美好和激励人心的力量。”

“这么说来，出差旅行对您来讲应该是家常便饭了？”弗雷德问道。

桑布恩先生并不知道他问这个问题的意图，但还是回答说：“是的，我一年大概有160~200天不在家。”

刚回答完这个问题，桑布恩先生便体会到了弗雷德的贴心。只见弗

雷德点了点头，建议道：“既然是这样，您能给我一份您的日程表吗？这样，当您不在家的时候，我就可以将您的信件打包放好、代为保管，等您回到家的时候我再送到府上。”

出于不愿麻烦别人的心理，桑布恩先生委婉拒绝了弗雷德的建议：“没必要这么麻烦，把信放在信箱里就好，我回家的时候再取也没关系的。”

不料弗雷德仍然坚持己见：“桑布恩先生，据我所知，很多窃贼会通过偷窥住户邮箱来判断主人在不在家。如果他们发现你的邮箱里堆满了信件，贵府的安全恐怕就要让人担忧了。”

天啊，这个邮递员居然比桑布恩先生本人还要关心他的邮件！

桑布恩先生心想，在投递邮件方面，弗雷德真是一位专家。这时弗雷德又开口了。

“您看这样可以吗？只要邮箱盖还能盖上，我就把信放到里面，别人就不会看出主人不在家；塞不进邮箱的信件，我就放在房门和铁栏之间，这样别人从外面也看不出来；如果房门和铁栏之间的空隙也被填满了，我就把剩下的信留着，直到您回来。”

这是美国邮政的例行服务，还是小区专属的特别邮政服务？桑布恩先生感到很奇怪。

两周之后，在桑布恩先生出差的时候，美国联合递送公司将他的包裹错误地放到了其他人的门廊前。幸运的是，弗雷德发现了这个错误投放的包裹，并将包裹送到桑布恩先生的住处，还在擦鞋垫下留了一张字条，解释整件事情的来龙去脉。

就这样，桑布恩先生因为乔迁新居结识了一个让人感动连连的天使，而这样的天使，正是他一直苦苦寻找的范例和榜样！用他的事例来诠释何为敬业，用他的事迹去激励那些在职场中灰心丧气、了无生趣的上班族，再完美不过了。

在华盛顿特区，在哥伦比亚特区，在得克萨斯州的休斯敦，或是在马塞诸塞州的波士顿，弗雷德的事迹被一次又一次地分享，感动了各行各业的人。无论是服务业还是制造业，无论是高科技产业还是医疗行业，几乎人人都为弗雷德的故事所感染，都从中受到无尽的鼓舞和启发。在一次演讲之后，一位职业经理人向桑布恩先生讲述自己的深刻感触：他现在才认识到，原来自己一直以来的事业梦想就是成为一个不折不扣的弗雷德。

对于弗雷德来说，工作不只是工作，还是一份为自己和他人带来幸福和满足的事业。以此为动力，不管从事什么领域的工作，我们都能实现崇高的奋斗目标。

## 你做了什么有意义的事

如果说弗雷德有什么过人之处的话，那就是他让自己所做的每一件事都有意义。反观自己，我们是否能在新一天开始的时候就与自己约定好，让自己在这一天尽量去做有意义之事呢？当然，这里所说的意义，并不是指外界的种种标准。在做有意义的事之前，你如何定义“意义”二字？你用怎样的态度和行为为自己所做的事情赋予意义？

对于不同的人来说，同一件事情的意义不同。例如，漫步在巴巴多斯这样的度假海滨，你会留意身边的哪些事物？对于一位摄影师来说，拍出精彩的照片意义非凡；如果你是一位音乐家，你可能会特别注意当地的黑人音乐。也就是说，兴趣决定了你注意的方向。如果你像桑布恩先生一样关注弗雷德式的人物，你就会留意到越来越多的相关例子。你

会发现能够不断努力、尽善尽美地诠释何为意义的人，往往是那些全神贯注地关注自己兴趣所在的人。

你所遇到的每一个人，所做的每一件小事，都可以为你带来独特的意义，你可以像写日记一样把这些内容全部记录下来。如果你在读报的时候发现了一则有意义的新闻，就用笔将它标记出来，再做成剪报；如果你在浏览网页的时候发现有意义的事情，不妨把它们存在收藏夹中。最终，你将拥有一本“意义档案”。对照着这些来自真实生活的案例，你会备受鼓舞，并逐渐发现，其实自己的工作也有着伟大的意义。

有时候，我们所做的事情并不是没有意义，只是我们还没有机会去发现它的意义。一个甜点师每天都制作甜点，却无法预知自己的哪一款甜点会在哪一天拯救一段濒临破碎的感情；电台主持人在深夜对着话筒娓娓而谈，却无从知晓自己的哪一席话挽救了一个心灰意冷、想要自杀的伤心人。我们没有能力预知这些可能，但只要坚守这样的信念，我们就有了指引自己前进的灯塔，我们的工作也会因此变得重要而有意义。

并不是只有像超人那样拯救人类、拯救地球于危难之中才算有意义，作为普通人，我们也不必坐等危机或是主动制造危机，以期获得做有意义之事的机会。与其把自己的力量留给可能永远也不会到来的大事，不如经常性地从小事中主动创造意义，把“做有意义之事”变成自己的生活常态。因为，“大多数伟大的意义都是靠小事的完成积累起来的”。

从另一个方面来说，工作的意义是平凡还是伟大，在很大程度上取决于做这件事情的人。全美国的邮递员有千千万万，对于他们中的大多数人而言，送信就是一份略显枯燥的工作而已；对于另外一小部分人来说，送信可能是一个还算有趣的职业；只有少数几个人认为送信是一件值得全身心投入的快乐的事。由此可见，要想挖掘自己所做事情的意义，就应该达成一个共识：做最出色的工作，获得最大的乐趣。

## 每个人都可以在工作中实现自身价值

每个人都希望成就美好的生活和卓越的事业，每个人都有实现自身价值的渴望。大家都希望自己所做的工作不仅仅是为了生存，而是要创造出独特的价值，在这种动力的驱使之下，有些人能够化平庸为神奇。世间最不快乐的人，可能要数那些为了金钱而做自己痛恨的工作的人，因为即使是金钱也不能换来他们对于自身价值的认同；而世间最快乐的人，则是做着自己喜欢的工作的人，在这种情况下，即使是收入稍显微薄，他们也能够拥有无尽的幸福感和成就感。通过做自己喜欢的工作实现自身价值，这正是弗雷德与众不同的地方。

随着桑布恩先生巡回演讲的展开，知道邮递员弗雷德的人越来越多，弗雷德一时红遍各地，堪比好莱坞明星。已经有多家公司创设了“弗雷德奖”，鼓励那些在工作中拥有服务、创新和敬业精神的员工。有一次，桑布恩先生居然收到了弗雷德崇拜者寄来的一盒自制点心，请求他转交给这位全美最可爱的邮递员。

弗雷德为什么会成为“万人迷”？桑布恩先生认为，“越是分工明确、科技发达的现代社会，‘敬业’、‘热情’等看上去十分‘低科技’的品质就越受欢迎”。不需要举太多的例子，看看医疗机构的情形就能明白这一点。

商业化的管理，健康维护组织的种种限制，已经改变了整个医疗行业的模式。然而，无论如何改变，医疗中人的价值都是无法撼动的。无论是在1908年还是2008年，总有一些杰出的医疗工作者，在“能做什么”和“不能做什么”之间选择继续关注前者，以期实现不可替代的自