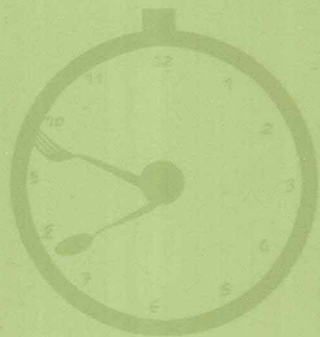


快乐工作 优雅生活

[美] 罗克珊·艾默里克 (Roxanne Emmerich) 著
赵菁 译

企业从此成为所有
员工真心向往
的地方。

生活在这里，就像在天堂！



Thank
God It's Monday!

How to Create a Workplace You
and Your Customers Love



机械工业出版社
China Machine Press

乐工作 难生活

〔美〕罗克珊·艾默里克(Roxanne Emmerich)
赵菁◎译



机械工业出版社
China Machine Press

Roxanne Emmerich. Thank God It's Monday!: How to Create a Workplace You and Your Customers Love.

ISBN 978-0-13-815805-7

Copyright © 2009 by Pearson Education, Inc.

Simplified Chinese Edition Copyright © 2009 by China Machine Press.

Published by arrangement with the original publisher, Pearson Education, Inc. This edition is authorized for sale and distribution in the People's Republic of China exclusively (except Taiwan, Hong Kong SAR and Macau SAR). All rights reserved.

本书中文简体字版由Pearson Education (培生教育出版集团) 授权机械工业出版社在中华人民共和国境内 (不包括中国台湾地区和中国香港、澳门特别行政区) 独家出版发行。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

本书封底贴有Pearson Education (培生教育出版集团) 激光防伪标签, 无标签者不得销售。

封底无防伪标均为盗版

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号: 图字: 01-2009-6558

图书在版编目 (CIP) 数据

快乐工作 优雅生活 / (美) 艾默里克 (Emmerich, R.) 著; 赵菁译. —北京: 机械工业出版社, 2010.3

书名原文: Thank God It's Monday!: How to Create a Workplace You and Your Customers Love

ISBN 978-7-111-30100-4

I. 快… II. ①艾… ②赵… III. 工作方法—通俗读物 IV. B026-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第040816号

机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑: 刘 斌 版式设计: 刘永青

北京京师印务有限公司印刷

2010年4月第1版第1次印刷

145mm × 210mm · 6印张

标准书号: ISBN 978-7-111-30100-4

定价: 25.00元

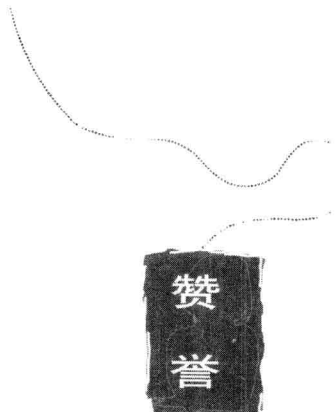
凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210; 88361066

购书热线: (010) 68326294; 88379649; 68995259

投稿热线: (010) 88379007

读者信箱: hzjg@hzbook.com



赞誉

文字简洁，但寓意深刻，《快乐工作 优雅生活》描绘了一幅未来的美好图景，那时员工的成就感和客户服务满意度将是企业成功之本。罗克珊·艾默里克说得对：工作能够，也应该是有趣的。以身作则，在你的企业里创造一种信任感，你很快就会感受到企业内氛围的变化。

史蒂芬·柯维

《快乐工作 优雅生活》非常引人入胜，它提供了一些极富创造性的策略，这些策略能够点燃员工心中的激情和积极性，使企业成为所有员工真心向往的地方。与企业经营策略及如何提高生产力有关的书我已经读过数百本，但这是我会买给每个员工、要求他们细读的第一本书。

伊万·米斯纳

《纽约时报》畅销书作者

罗克珊以迷人、聪颖、鼓舞人心的方式激励男性员工与女性员工共同合作。

约翰·格雷

《男人来自火星，女人来自水星》作者

我常说如果是我们的竞争对手得到了罗克珊的帮助，那就麻烦了。幸运的是，我们首先发现了她。照着本书所给的建议去做，员工不仅会充满活力，还会对工作无比投入。罗克珊的理论的确有效，尤其是在如今这个时代。

阿尔·塔布斯

Ohnward Bancshares公司首席执行官，美国银行家协会前任主席

使用了本书中所提供的方法不到两年的时间内，我们所有的分公司不仅达成了每个目标，而且还百分之百地超过了预定的目标。整个企业就像是一个团队在运作！我想象不出会有哪个CEO不愿意看到这样的好事发生。

查德·霍夫曼

Richwood金融公司总裁兼首席执行官

罗克珊·艾默里克在本书中向所有企业传授了如何让员工爱上星期一的秘诀。她的构想反映了人类最基本的价值观以及相互理解的重要性，但这些早已因为生活和工作的压力而被人们遗忘。

盖瑞·胡佛

胡佛商业信息服务公司创始人

如何激励员工拥有工作的热情、目标专一？你唯一要做的就是将本书中的原则和方法付诸实践。罗克珊·艾默里克的书极具价值，它能让你和你的企业出现翻天覆地的变化！

克里斯·威德纳

《成功》杂志专栏作家

这本书棒极了！现在就给你认识的每个想要实现自己梦想的人买一本！

雷蒙德·艾伦

《纽约时报》畅销书作者

生活和事业就是由无数个“崭新的开始”组成。这本书中阐释的道理使每个企业都意识到——每个周一都是一个新的开始。从现在开始，准备好为你的经营理念和策略增添动力。

鲍勃·丹泽

《赫斯特报》前首席执行官

罗克珊·艾默里克是一位天才，她的观点权威性十足且极富创意。

尼杜·库比恩博士

海波因特大学校长

每个追求完美的员工和老板都应该读读这本书。

比尔·巴拉克

BAI公司主席兼首席执行官

《基于价值的理财规划》(Values-Based Financial Planning) 的作者

罗克珊睿智的经营理念，过人的沟通技巧及领导才能，敬业的工作态度无一不使她成为美国最著名的作家和最具号召力的商业演说家。她创作的《快乐工作 优雅生活》就展现了这些特质，对于在企业内创造积极进取的企业文化起到了极大的推动作用。

丹·麦金提

威斯康星大学-河瀑基金会 (River Falls Foundation) 主席

作为已有30年管理经验的、圣托马斯商学院的管理者，多年来我都一直关注着罗克珊·艾默里克，一位享誉全美的杰出咨询家、导师、倡导者及金融和银行业顾问。她新近出版的《快乐工作 优雅生活》为倡导积极向上的企业文化、提高员工及顾客的满意度提供了切实可行的蓝图，从而能从根本上提高任何企业的经营效益。

乔治·威廉姆斯

圣托马斯大学欧铂斯商学院，运营与管理总监

通过应用罗克珊传授的新销售流程，第一个月我们就用一位客户缴纳的费用购买了整整三年的培训课程。之后我们一再创造销售佳绩，但真正的奇迹还在于全新企业文化的形成。

布莱克

Peoples State 银行总裁兼首席执行官

多么具有吸引力的标题！当然还有这本书！本书涉及的理念和方法能够改变一个企业的习惯，带来全新的体验。罗克珊知道心情愉快的员工工作更有效率；一个组织最有价值的资产就是它的员工，带来最高投资回报率的也是员工。她提出的理念和方法已经得到事实的验证，也是切实可行的。它将会使你的企业转变成为一个充满欢乐、奉献精神的地方，员工们相互合作，互相支持。期待着下周一的到来……

泰瑞·提尔曼

22/7公司总裁

这是一本极有价值、富有创想又超级实用的好书，它能帮助你创造最棒的工作环境。

罗宾·沙玛

畅销书《卖掉法拉利的和尚》(The Monk Who Sold His Ferrari) 和

《卓越指南》(The Greatness Guide)作者

VIII

我爱星期一！

创造一个你和客户都热爱的工作环境。

谨以此书献给我的读者，只要你们决心在生活和事业上创造辉煌，不同凡响，就会心想事成。

致我亲爱的孩子们，是你们让我的生活充满喜悦——愿你们的生活道路无比宽广，为社会贡献巨大的力量。

罗克珊·艾默里克



“哦，你的想法不错。一本享受工作的书，谁知道呢？”

这些话我已经听过很多遍了。那些正儿八经的生意人以为让员工享受工作就意味着脸上挂着笑容、和每个员工兴致勃勃地聊上几句。这种想法可是大错特错了。

事实上，从工作中获得的乐趣只是我推崇的这种方法的副产品。企业真正获得的是工作效率的提高，与客户之间真诚的交流，从而提高企业的经营效益，这些只有在鼓舞人心的工作环境中才能真正得以实现。这也意味着你需要创造一个每个人都喜欢的工作环境，包括你的客户。

这个方法已经过时间的验证，很多企业采用这个方法后获得了令人吃惊的效果。

作为数百家公司的顾问，我有幸促成了这些企业内发生的深刻变化。仅仅6个月的时间，这些企业的规模和利润无一例外地都出现了大幅度的增长。短短三年期间，不少企业的效益和规模达到了原先的两倍。这种可以预见、可以复制的方法的确有效。我所做的一切让我有机会参与到这些企业改变的过程之中，并且记下了这些真实的故事。

在这本书里你会听到很多故事。为保护他们的隐私，我隐去了这些故事的主人公的真实姓名，但这些的确确实发生过。你也许会发现它们就发生在你的身边，不管是好的，还是坏的。比起那些复杂的图表、线条，这些故事更有说服力，因为它们与人有关，这里的人就包括你自己和你每时每刻都在接触的其他人。

真正让人兴奋不已的是，你会发现那些积极的、看得见摸得着的改变可以在短短一天之内出现。但要记住，当你公布新的规定、展望新的未来时，持续不懈的努力才是最重要的。所以，你最好接着往下读。



黎巴嫩著名的文学家纪伯伦（Khalil Gibran）曾说过：“工作就是展现你的爱。”本书就满聚了很多拉拉队员、教练、老师、咨询专家、朋友和家人的爱，他们不辞辛劳，只为了这本书的成功，一切的机缘使得本书应运而生。

首先要感谢我的客户——你们是具有远见卓识的领导者，你们看到了自己的组织和员工更大的潜力，并决定追求更加卓越的表现。感谢这些企业的接待员、管理者、销售人员和其他所有愿意“让自己的领导团队积极参与”的员工。“领导者”这一称谓并非一个职位，而是一种存在的方式，正是你们领导了企业的变革，你们无愧于这个称号。

你们既是我的客户，也是我的朋友，我们之间的关系也理当如此。尽管我已与无数客户成为朋友，其中有些人却对这本书格外尽心，他们花去数小时阅读此书，提出好的想法，力图使这本书尽早面世。他们催促我写作本书，希望自己的顾客通过阅读本书能走向更大的成功。在此我要特别感谢阿尔奇·麦克唐纳、小布莱克、大卫·巴尔、戴尔·霍珀、帕提·斯蒂尔、

查德·霍夫曼、马克·阿贝特、彼得·莫里森以及麦克·汉雷，他们不仅阅读了本书，还提出了中肯的建议，为本书提供了莫大的支持。

当我向斯图亚特·埃默里提起本书的写作计划时，他非常高兴。非常感谢他对本书的付出，以及帮助我与培生公司的出版团队联系。

还有很多亲爱的朋友和同事曾是我的导师和灵感的源泉——我实在无法一一提及。我要特别感谢那些在本书写作过程中给予我帮助的朋友，他们仔细阅读本书，提出指导意见，或者分享自己独到的见解和心血。

感谢艾默里克集团的伙伴们。你们全力以赴地投入这份工作，并具有非凡的远见——感谢你们对于变革自己的生活和企业的这份执着，是你们让我越飞越高！

感谢我的妈妈和最近刚刚去世的爸爸，你们教会了我如何全力去关怀别人。我发现，关怀别人比世间任何事情都更重要。

我还要特别感谢我的孩子们。我总是四处奔波，无法常伴你们左右，但你们淡然处之的心态和对生活的热爱弥补了这种缺憾。感谢你们与我分享自己的世界，让我有机会成为数以千计的（我真的说了数以千计？是的，没错）足球比赛、棒球比赛、空手道比赛、合唱音乐会、游泳比赛、乐队演奏会，还有食品烹饪大赛上最狂热的支持者——成为你们的母亲是这个世

XVIII

界上最棒、最精彩的体验。谢谢你们，布兰登、凯茜、史蒂夫和斯宾塞，你们让我的世界充满无限惊喜，使我保持着一颗年轻的心。

当然还要感谢我的先生——大卫。初次见面，你就让我捧腹大笑，和你在一起的每一天都沐浴在欢笑和幸福中。因为你，我的人生旅程乐趣不断。



目 录

赞 誉
前 言
致 谢

第一部分 困难还是机遇

● 第1章 “感谢上帝，今天又是星期一” 1

工作与娱乐其实只是一体两面。

● 第2章 眼见为实 7

我一直认为，好人是快乐的。这倒并不是说如果你是好人，你就会快乐；而是如果你快乐，你就会变好。

● 第3章 该做点什么了 15

每一天，以及你度过每一天的方式，都应该是一种有意识的创造活动，你不妨抛开条条框框，让自己率性而为。

● 第4章 每个人都能采取行动 24

要么当领导，要么当随从，要么就
走开。

第二部分 让改变一触即发

● 第5章 改变公司的方向：不可思议的前提 30

任何真理都要历经三个阶段：第一，它被嘲笑；第二，它被激烈反对；第三，它被不言自明地接受。

● 第6章 来自最前线的报道 41

树立小的目标，会取得小的成绩；
树立大的目标，会赢得大的成功。

● 第7章 心怀梦想 50

没有远大梦想，必将沦于平庸。

● 第8章 实现承诺 59

除非你真正地投入，否则，有的只是承诺和希望，而没有切实的计划。

● 第9章 给自己一个良好的开端 66

做生意的诀窍就是知人所不知。

● 第10章 胡普拉团队 76

庆祝，庆祝！随着音乐起舞。

- **第11章 为梦想加油** 81

你越赞美和颂扬你的生活，就越会发现你的生活值得赞美。

- **第12章 制定评价标准** 87

告诉我一个人会受到怎样的评价，
我就能告诉你他会怎样表现。

第三部分 “How To” 工具箱：让工作更加美好

- **第13章 获得全新的人生态度** 96

我这一代最伟大的发现是，人可以通过改变自己的人生态度
改变自己的生活。

- **第14章 激情：点燃你心中的那
团火** 104

沮丧是一种没有热诚的愤怒。

- **第15章 享受均衡的生活** 108

保持好奇心。每天都过着均衡的生活——学习、思考、画画、
唱歌、跳舞、娱乐和劳动，每天每一样都尝试一下。