



员工成长书架
Employee Development



提升职业素养的智慧经典 打造常青企业的核心读本

淡佳庆◎编著

千百万职业培训师、企业管理者、
优秀员工的共同选择

企业培训 全书

经典篇

从经典名著、智慧故事中提炼现代员工必备的职业素养
职业培训或自我提升的首选读本

石油工业出版社



员工成长书架
Employee Development

—— 淡佳庆◎编著 ——

企业培训 全书

经典篇

提升职业素养的智慧经典 打造常青企业的核心读本

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业培训全书·经典篇 / 谈佳庆编著.

北京: 石油工业出版社, 2010.9

ISBN 978-7-5021-7899-4

I . 企…

II . 谈…

III . 企业管理 - 职工培训

IV . F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 133854 号

企业培训全书·经典篇

谈佳庆 编著

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010) 64523616 64523714

营销部: (010) 64523603 64523604

经 销: 全国新华书店

印 刷: 中国石油报社印刷厂

2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

710×1000 毫米 开本: 1/16 印张: 13.5

字数: 208 千字

定价: 25.80 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

前言

Preface

在当今知识经济时代，企业要想在激烈的国内外市场竞争中占得主动地位，提升员工的素质是关键。

现代员工都有正规教育与继续教育两种需求，所以，能否在企业当中得到较好的培训，从而让自身不断成长，成为现代员工选择企业的一个重要因素。而企业通过培训能提高每个员工的管理知识、管理技能，最大限度地提高企业效率，因此，对企业来说，培训不但是实现企业发展、保持竞争优势的需要，也是吸引员工、保证员工个人职业生涯得到发展的重要手段。

而据中国人力资源协会和北方通鉴市场调查公司所做的调查显示，国内有28%的企业高层认为“培训没有必要”，8%的企业高层认为“培训是给别人做嫁衣”10%的企业高层认为“招来的人就应当合乎要求，不必再培训”。这说明国内一部分企业还没有重视企业的员工培训，没有洞悉培训的真实含义。事实上，一些跨国公司，诸如雀巢、宝洁等为国内培养了一批职业经理人的同时，它们本身依然强大。

培训是一种双赢投资。培训不仅通过员工自觉性、积极性、创造性的提高而增加企业产出的效率和价值，从而使企业受益，而且增强了员工自身的素质和能力，使员工受益。故有人说，培训是企业送给员工的最佳礼物。

一个经过培训的职业团队与一个未经培训的职业团队，其精神面貌、认知观念、工作积极性和主动性、工作能力等各个方面是有着明显差异的。通过培训可以塑造员工的职业精神，使他们敢于负责，担当重任；通过培训可以提高员工的工作能力和工作智慧，提高他们解决问题的能力；通过培训可以激励员工工作斗志，焕发工作活力，使他们更加勤勉奋发的的工作；通过培

训可以提高职业道德，使员工严持职业操守；通过培训可以使员工更注重生命的内涵，宽容他人，身心愉悦地工作；通过培训可以培养员工团队精神，互利共赢，团结协作。

企业的培训虽如此重要，但很多企业却因为资源的匮乏不能为员工提供培训机会。这一方面受制于教师资源，很多中小企业无法聘请到专业教师做培训；另一方面，市场上的培训书多得让人眼花缭乱，其水平参差不齐，让人难以取舍。

基于培训对企业的重要影响和意义以及我国企业目前的培训现状这两方面的考量，我们编著了此书。本书从职业培训的需要出发，全面系统地梳理了职业培训工作中可能用到的资料以及相关工具，旨在为企业培训员工、专业培训师提供一本实用、系统的培训全书，为企业人力资源部门、培训师设计培训课程提供一个好的参照。

本套丛书现有经典篇与实务篇，经典篇分为管理名著、经典品读、职业素养、业绩突破、智慧故事五大部分，从企业管理、中外经典名著、职场励志、业绩高手、经典故事中提炼现代员工需要具备的职业素养。本书案例丰富，寓教于乐，因此也可用于员工提升自我阅读。

本套丛书作为一本全面、翔实的职业培训工具书，希望能够为广大职业培训师、培训机构、企业人力资源部门提供一个有益的参考，同时也希望能够为广大员工提升职业化素养，企业加强职业化进程尽一份绵薄之力。

第一篇 管理名著：从优秀到卓越的提升

《基业长青》出类拔萃的永恒品质	002
让优秀成为习惯	002
永远不要说做得够好了	004
愿景，每个人心头的帆	006
《工业管理与一般管理》纪律是执行的保证	009
权力与责任	009
纪律不可触碰	011
个人利益服从整体利益	013
《卓有成效的管理者》提高工作效率	015
珍惜时间的价值	015
重要的事情先做	017
充分发挥自己的长处	019
《追求卓越》看准就干，行动果断	021
化繁为简，把工作落到实处	021
保持沟通	024
抓住工作中的主要矛盾	026

《经理人员的职能》合作共赢	028
协作让一加一大于二	028
把团队目标变成个人目标	030
加强信息交流	031
《第五项修炼》不断学习，自我升级	033
对症下药是解决问题的关键	033
纵观全局掌握重点	035
见树木又见森林的工作艺术	037

第二篇 经典品读：滋养心灵的鸡汤

《羊皮卷》开启智慧之门的钥匙	042
树立生活的目标	042
失败乃成功之母	045
在尝试中拥抱成功	047
《智慧书》永恒的处世经典	050
低调处事，不要比上司更耀眼	050
结交朋友有助于博学多闻	052
三思而后行	054
《沉思录》洗涤灵魂，沉淀人性精华	056
感恩，懂得珍惜工作	056
克制，剪除心灵不安的欲望	058
淡泊，金谷平泉俱尘土	059
《摩根信札》努力创造成功的条件	062
节约能创造更多的利润	062

信念是职场成功的基石	064
拥有一颗热诚服务的心	066
《塔木德》智慧是财富的源泉	068
学识是财富的给养	068
可以卖掉金子，但不能出售书本	070
活到老，学到老	071
《菜根谭》中庸之道，过犹不及	074
在逆境中磨炼意志	074
抵制外界的诱惑	076
广开言路	078

第三篇 职业素养：提高你的“职商”

《把信送给加西亚》主动负责的最佳典范	082
重任在肩，自动自发	082
绝不拖延，立即采取行动	084
困难当前，绝不轻言放弃	087
《邮差弗雷德》从平凡走向杰出	089
不仅要称职，而且要卓越	089
责任至高无上	091
永远尽自己最大的努力	093
《谁动了我的奶酪》改变，学会应对危机	097
人无远虑，必有近忧	097
适应环境，“We need change”	099
敢于冒险，置之死地而后生	101

《希波克拉底誓言》员工的职业道德圣典 104

严持操守，不谋私利 104

遵守职业道德 107

对客户一视同仁 108

《道德情操论》砥砺道德的磨刀石 111

自我克制是一种崇高的美德 111

分享是最聪明的生存之道 113

拥有完美的品质 115

《这是你的船》船的命运就是我们的命运 117

责任心是落实工作的核心 117

即使你不同意也要学会服从 119

对结果负责才是对公司负责 122

第四篇 业绩突破：做一个业绩高手

《世界上最伟大的推销员》开启智慧之门的钥匙 126

坚持不懈，直到成功 126

乐观地面对一切 128

现在就付诸行动 130

《销售圣经》思维决定销售 132

提问是有效的沟通方式 132

聆听，是对顾客的尊重 134

以服务客户为准则 136

《只有更好》带你从平凡走向卓越 137

让行动成为你成功的“催化剂” 137

挑战自己，挖掘自己的潜质	138
将梦想变成现实	140
《孙子兵法》把握职场赢道	143
运筹帷幄之中	143
速战速决，不可拖沓	145
迂回战术，寻求突破	147
《高效能人士的七个习惯》好习惯决定好业绩	150
比老板更积极主动	150
双赢才是真正的赢	152
统合综效，合作缔造高成果	154
《长尾理论》在冷门处成功	157
跳出“红海”，与“蓝海”同行	157
人弃我取，在冷门处更容易成功	159
推荐诱导，激发客户的需求	161

第五篇 智慧故事：小故事中的大道理

心有多大，舞台有多大	164
三只小鸟	164
成功的真谛	165
邮递员的梦想	165
你是我心目中的英雄	166
王子的信念	168
人品是职场的第一张名片	169
博士生和本科生	169

不诚实的后果	170
好脾气的博士	171
金牌维修店	172
把优秀当成一种习惯	173
小蜗牛和妈妈的对话	173
篮球架原理	173
有阳光就够了	174
葡萄园里的宝藏	175
谷仓里的金表	176
敬业才能立业	177
蝉和蜜蜂	177
降落伞	178
心安草	178
两支火把	179
经营自己，提升自己的价值	180
四国人和金鱼	180
驴子换主人	181
富豪的眼光	181
克尔姆城里的补鞋匠	182
你是一座金矿	183
在思考中发现你的财富	184
比别人多考虑一步	184
一万个灯泡的功效	185
哲学家的理智	186
玩具鉴赏家	186
小孩租房	187

为你的行动时刻准备着	188
梦想需要用行动去实现	188
用行动解开绳结	189
林肯的故事：搬石头	190
脚比路长	191
钻石就在你脚下	192
在团队中塑造自己	193
自私的螃蟹	193
小狗吃大马	193
剪短的裤子	194
七人分粥	195
用业绩为自己加薪	195
蚂蚁觅食	195
最好的木匠	196
卖报纸的智慧	197
一个伟大的推销员	198
俩小孩挣钱	199

管理名著

从优秀到卓越的提升

第一篇

Chapter 1

《基业长青》出类拔萃的永恒品质

《工业管理与一般管理》纪律是执行的保证

《卓有成效的管理者》提高工作效率

《追求卓越》看准就干，行动果断

《经理人员的职能》合作共赢

《第五项修炼》不断学习，自我升级



《基业长青》

出类拔萃的永恒品质

作者詹姆斯·柯林斯，著名商业畅销书作家。柯林斯早年在斯坦福大学商学院从事教学与研究工作，并获得杰出教学奖。1996年，他回到家乡科罗拉多州的博尔德市，创办了自己的管理实验室，与各种企业和社会机构的领导人一起研究商业生活。他曾在默克公司、星巴克、时代明镜集团、麦肯锡等世界知名公司任高级经理和CEO。柯林斯在当代企业管理大师中素以研究严谨而著称，《经济学人》、《财富》、《哈佛商业评论》、《商业周刊》等著名财经杂志都曾深入报道他的研究及理论。

在詹姆斯·柯林斯和杰里·波勒斯合作的《基业长青》一书中，主要探讨公司基业长青的秘诀。他们在这本富于创造性的书中这样写道：“这不是一本描写能力卓越、高瞻远瞩的领导人的书，也与高瞻远瞩的产品概念、高瞻远瞩的产品或高瞻远瞩的市场分析无关，也不谈及拥有某种公司展望。本书所谈及的问题更为重要、长久和真实。这是一本有关高瞻远瞩的公司的书。”

让优秀成为习惯



经典段落

沃尔顿在沃尔玛的早期就开始采用了一种叫做“打败昨天”的记录机制，这种记录像账簿一样每天记载当天和去年同一天的销售数字。沃尔玛用这种账簿作为刺激，把标准越推越高，直到永远。

高瞻远瞩公司的经理根本不接受在短期绩效和长期成功之间必须选择其一的说法。他们先为长期努力，同时又用极为严格的短期标准自我要求。

高瞻远瞩公司的关键问题不是“我们做得有多好”或“我们怎么样才能做得很好”，也不是“我们要有多好的表现才能应付竞争”。对这些公司而言，最重要的问题是“我们明天怎样做得比今天更好”。他们把这个问题看做生活方式，变成思想和行动的习惯。

——摘自《基业长青》

经典智慧



答朝荣是阜阳市公交公司的一名乘务员。她看上去像一位亲切的邻家大姐，脸上总是挂着纯朴的微笑，脚上常年穿着一双平底布鞋。声音嘶哑则是因为她每天要成百上千遍地报站名、提醒乘客。

尽管如此，答朝荣毫无怨言。在刚上任之初，答朝荣就许下诺言，“一切为了乘客，为了乘客的一切”。4300多天里，她每天披星戴月、早出晚归，总共出车35000多趟，她用自己的微笑和热忱，感动了千千万万的乘客。人们赞誉她是“阜阳的李素丽”，并亲切地称她为“老年人的女儿，小孩的阿姨，病人的护士，残疾人的拐杖，盲人的眼睛，孕妇的亲人，远方客人的向导”。

为了提醒乘客不要错过目的地，每次报站名，她一定会多报两次；为了尽快地服务每位乘客，她坚持站着；为了防止乘客下车碰头，她每次上下站踮着脚，用手挡住车门顶端，护着乘客……为了保证每位乘客坐上车就像到了家一样，答朝荣自费为乘客准备了晕车药、针线包，还亲手给老人的座位缝制了棉垫。

12年的乘务员生涯，3万多趟的出车经历，答朝荣用无微不至的真情服务给乘客送去了许许多多的感动和温暖。优秀已经成为她的工作习惯。

“让优秀成为习惯”是古希腊伟大的哲学家亚里士多德说的一句话。他对优秀作了很精彩的描述：“我们每一个人都是由自己的重复行为所铸造的。因而优秀不是一种行为，而是一种习惯。”

失败的人让懒惰成为习惯，让说谎成为习惯，让推脱成为习惯，而成功的人让优秀成为习惯。让优秀成为习惯，不论做什么事都会斗志昂扬，都会

以最高的标准要求自己，都会付出最大的努力，让优秀成为习惯，不论是工作上还是学习上，不论作为一个丈夫、一个父亲、一个儿子，还是一个雇员，都将努力做到最好。

机会总会青睐那些让优秀成为习惯的人，因为他们从来不会辜负机会的垂青；老板总会喜欢那些让优秀成为习惯的人，因为他们从来不会辜负老板的信任。

你是不是觉得优秀离你很遥远？你是不是觉得自己只有在某些时候才优秀？那是因为优秀还没有成为你的习惯。

“让优秀成为习惯”，每天不断地暗示自己吧。让“优秀”的思维深植你的心，让“优秀”的观念溶入你的血液，使你的生命在优秀中绽放，并散发出芬芳的气息。你将因优秀而不断地享受成功的愉悦，你将因优秀而不断地领略人生的精彩。

永远不要说做得够好了

经典段落

高瞻远瞩公司自然而然地表现出优异的运作和绩效，这种成绩不像是最终目标，反而像在自求改善和投资未来的永不终止的循环中产生的附带结果。高瞻远瞩的公司没有最后的终点线，没有“已经做好了”。任何时候都不可能让它们觉得可以悠闲自在，靠着辛苦得来的果实度日。

我们发现，高瞻远瞩公司能够得到特殊的地位，主要不是目光高人一等，或拥有成功的秘诀，而是因为一个简单的事实：自我要求极为严格。要成为高瞻远瞩公司并保持这种地位，急需平凡的、旧式的纪律和辛苦工作，还要有发自内心的对任何自满和沾沾自喜都深恶痛绝的心理。

——摘自《基业长青》

经典智慧



古代有个著名的射手名叫飞卫，当时全国的很多年轻人都慕名向他求教。

其中有个很有才华的年轻人，名叫纪昌。纪昌立志成为一名神箭手，于是向飞卫拜师学习射箭。

飞卫很看好这个年轻人，但是他并没有马上传授具体的射箭技巧，而是要求纪昌先学会盯住目标而眼睛不能眨动。飞卫说：“当你能够做到盯紧任何目标，并且保持一炷香的时间内不眨眼的程度时再来找我吧。”

虽然不明白老师的意图，但纪昌还是花了两年勤学苦练，每天天不亮就起床，一直练到半夜三更才睡觉。当他练到即使锥子向眼角刺来也不眨一下眼睛的工夫时，他对自己的本领满意了，于是再次去向飞卫求教。

飞卫依旧要求纪昌练眼力，标准要达到将体积较小的东西清晰地放大，就像在近处看到一样。他说：“当你能把虱子看得像拇指那么大的时候，再来找我吧。”

纪昌听从教导，又回家苦练了三年，终于能将最小的虱子看成车轮一样大，于是再次向飞卫求教。飞卫却告诉他说：“年轻人，你的箭术已经学成了……”

纪昌张开弓，一箭便轻而易举地将虱子射穿。飞卫得知后，对这个徒弟极为满意。经过一番技巧方面的训练，纪昌终于成为著名的神箭手，誉满天下。

作为普通的企业员工，我们一样能让自己走向卓越，许多人已经以他们的实际行动和取得的成就为我们作出了示范。关键在于，不能自满，要不断地追求卓越，不断刷新自己的成绩单。

满足于现状意味着退步，一个人如果从来不为更高的目标作准备的话，那么他永远无法超越自己，只能停留在原来的水平上，甚至会倒退。

永远不要说自己做得够好了，要有不断改进的工作态度。改进永无止境。作为一名员工，敢于质疑和改进自己的工作，才能避免工作中的疏漏和错误，才能创造过人的业绩。