

态度是绩效的第一推动力



服务终端

杰出员工守则

汪朝林 著



深圳出版发行集团
海天出版社

态度是绩效的第一推动力

服务终端 杰出员工守则

汪朝林 著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务终端杰出员工守则 / 汪朝林著. — 深圳: 海天出版社, 2010.9
(新锐培训系列)
ISBN 978-7-80747-933-8

I. ①服… II. ①汪… III. ①零售企业—工作人员—培训 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第144374号

服务终端杰出员工守则

FUWU ZHONGDUAN JIECHU YUANGONG SHOUZE

出品人 陈锦涛
出版策划 毛世屏
责任编辑 许全军
责任技编 钟愉琼
装帧设计

 斯迈德设计
marf 0755-83144228

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460137 (批发) 0755-83460397 (邮购)
排版制作 深圳市斯迈德设计企划有限公司 (0755-83144228-808)
印 刷 深圳市华信图文印务有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 14.75
字 数 190千
版 次 2010年9月第1版
印 次 2010年9月第1次
印 数 8000册
定 价 35.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。
海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

前 言

现代人都想成功，更想迅速成功。但其实只是想成功，并没有从每天的行为开始改变。在做咨询培训的过程中，许多企业跟我诉说员工的各种各样的问题：不够主动积极，不够认真负责，不够感恩回报，不够荣辱与共等等。几乎每个企业诉说员工的问题都是类似的，而且每个企业的这种问题员工不在少数。所以这种问题不是个别现象，而是一个比较普遍的问题。社会的现实是：劳动力供大于求，许多人找不到工作。然而奇怪的是企业却招不到人，有些企业使出浑身的招数用来招人，甚至有些企业几乎三百六十五天天在招人，但招不到合适的人。专业不对口并不是主要的原因，因为许多企业都有基础的岗前培训。企业边招聘边流失，边流失边招聘。零售服务行业的人员年流失率在30%~50%是已经见怪不怪了。这给企业的管理和经营带来非常严峻的挑战。一个不稳定的团队要为目标客户提供优质服务，肯定会造成服务素质的高低起伏。员工流失率高，企业肯定存在自身的问题，需要不断地加以改善和提高。但同时员工也存在问题，最大的问题是职业心态不够成熟。职业心态不成熟的员工，平均在一个企业呆不到一年的时间，在工作期间也经常不遵守纪律，不能够完成本职工作，他们在工作中创造的价值还没有超过自己所得的薪酬，成了企业的负资产。同时我又总结了那些公司极少数的杰出员工具备哪些共同特征。这些杰出员工无论在哪个企业都是杰出员工，并不会因为企业环境的变化就不杰出了。相反，他们会随着资历的

增长而越来越杰出。如果每个企业的员工都能学习这些杰出员工，个个都成为杰出员工，那么，还有什么困难是这个杰出的团队所不能克服的呢？

社会的成功途径很多，但有些是不能复制的，比如出生于世家，继承大笔遗产，但绝大多数人并没有这种奇遇；比如坑蒙拐骗巧取豪夺，但绝大多数的人并没有丢掉良心。社会的普遍成功法则是靠个人的努力和奋斗。这种普遍成功法则是可以复制的，是可以模仿的。杰出员工法则就是成功的必要因素。

相比其他关于职业心态的书，我想在这本书中将职业心态解释得更加实战和易学。比如付出和回报是一种因果关系，什么是因什么是果，如果想不通可能永远也无法成为杰出员工。

没有一个人是完美的，书中的职业心态并不是一个人身上具有所有的特征，而是对杰出员工这个群体的一个总结。我们都往杰出员工这个方向去追求，在这个追求的过程中，我们就收获了过程中的美景，也许，结果是另外一种收获。

汪朝林

2010年6月 深圳



著名的成功学家希尔指出：“人与人之间只有很小的差异，但这种很小的差异却往往造成巨大的差异。很小的差异就是所具备的心态是积极的还是消极的，巨大的差异就是成功与失败。”成功人士与失败人士的差别在于成功人士有积极的心态，而失败人士习惯于用消极的心态去面对人生。运用积极心态支配自己行为的人，能够用积极的思考、乐观的精神和成功的经验支配自己的人生。

成功者和失败者最大的区别在于如何面对自己。成功者找方法，失败者找理由，心态决定一切。任何一种事物，我们怀着不同的心态去看待，就会产生不同的看法：成功者总是看到困难后面的机遇，失败者总是看到机遇后面的困难。

美国大企业家艾柯卡，他从福特公司一个基层技术员成长为总裁。在成长中的每一个岗位上，他都兢兢业业，成绩优秀，永远是“我要做”，而不是“要我做”。

有着良好的心态，职场人士才会自动自发地工作。本书提出的六项守则的确是成功的职场人士所必须遵守的。

汪朝林先生长期以来一直从事珠宝玉石首饰行业从业人员的培训、企业品牌策划及推广工作，这是一项极为重要、极为辛苦的工作，也是一项企业提升、行业发展、产业升级必不可少的工作。在此，我对汪先生表示感谢，也充满敬意。

中国珠宝玉石首饰行业协会 秘书长

孙凤民

2010年7月于北京

2

美国麻省理工大学斯隆商学院教授埃德加·沙因曾经说过：员工精神是每一个优秀员工必备的职业精神，也是最基本的职业道德准则——职业基准。敬业、责任、进取、合作、忠诚、创新、高效、服从，在过去的100年来正是这些理念和价值观推动着美国经济的高速发展，并造就了美国政府、军队、工商及学界的大批精英。

中国经济目前处于转型期，以服务业为代表的第三产业迅猛发展，已经成为了国民经济中重要的组成部分。在北京、上海、广州、深圳等一线城市，第三产业已经成为市场经济中的领头羊。

珠宝首饰行业属于服务业，其发展需要更多高素质的人才。随着高等院校的扩招，越来越多的受过高等教育的人才被推向就业市场。在竞争激烈的职场，职业精神与职业态度已经成为企业选人的重要指标。本书提供了一个值得借鉴的个人职场发展思路，不仅对于珠宝首饰行业、终端零售业从业者有所帮助，对于职场人士也有很好的指导意义。

希望本书能帮助广大读者获得成功，祝愿越来越多的职场人士成为企业的杰出员工，为中国的经济建设贡献更多的力量。

国家首饰质量监督检验中心 主任

全国首饰标准化技术委员会 主任

段体玉 博士

2010年7月于北京



零售终端是“360行”中特殊的一行。通常零售终端的人员需要与人和物打交道，而他们与人、物打交道的水平，打交道后的效果会成为他们业绩的直接反映。企业都需要“杰出员工”，零售终端尤其需要杰出的员工，因为中国的市场化零售终端发展时间短，管理者与从业者都还在进步中，同时零售终端的领导者比以往任何时候都更加清楚地领悟到终端员工对零售终端的重要性、对企业的重要性的对品牌的重要性。另一方面，哪位零售终端的员工不希望自己成为“杰出员工”、成为对企业有价值的员工、受消费者欢迎的员工呢？零售终端涉及范围广，从有形产品到无形产品、从大型设备到针头线脑、从一瓶水到一件首饰……现时没有专门的“杰出员工培训学校”、也没有普遍适用的“杰出员工导师”。那么杰出员工有哪些共同特征或标准？《服务终端杰出员工守则》一书在总结、分析了众多零售终端的特征基础上，提炼出了零售终端杰出员工成长的轨迹，以大量的案例分析、通俗易懂的文字，新颖地呈现零售终端杰出员工的“画像”：他们主动、感恩、学习、上进……

《服务终端杰出员工守则》一书，是汪朝林先生在长期从事珠宝首饰零售业管理、职业培训的积累基础上，以全新的手法和视野为零售终端员工构建明确的道路。该书既可以作为零售终端员工培训的教材，也可以作为零售企业考核员工的工具，更可以作为零售终端员工从业指导和自学的手册。

Forevermark永恒印记（中国）

刘厚祥 博士

2010年7月于上海



日本管理学家川上真史在他的《改变公司的员工在哪里》一书中提出这样的问题：我们的企业到底需要什么样的员工？能够改变公司命运的人是什么样的呢？他给出了下面的答案：

1. 他们不把问题当问题，而把问题当课题；
2. 他们有勇气迈出第一步；
3. 他们能及时、准确地发射知识和信息；
4. 他们时刻张开天线，接收一切能为企业带来效益的资讯；
5. 他们能对企业的问题进行深入的分析、探讨，并解决问题；
6. 他们善于用自己的语言来表达观点、远见和计划。

汪朝林老师在本书中也给出了以下答案：自动自发、忠诚守信、感恩的心、重视付出、团队合作、终身学习。应该说本书所论述的内容更为基础性，它明确了心态才是企业员工成功的基础。

在目前这个社会，良好的心态确是个人成功的前提。

周大福中国华南区区域 总经理

李国强

2010年7月于广州

5

随着中国市场经济的发展，企业与企业之间的竞争，就是企业人才之间的竞争。企业在招聘的时候，表现一般者非常多，但杰出的人才却少之又少。对于员工的岗位技能，企业都能进行适当的教育和培训，但一个人的工作态度和价值理念却不是企业只靠培训就能解决的，更多的是靠人的自我启发。

汪朝林老师的这本书讲述了职业态度这一普遍存在的问题，具有很大的实用性。他通过大量的案例和实践经验论述了企业最需要的六种人：

第一种人：自动自发；

第二种人：忠诚守信；

第三种人：感恩的心；

第四种人：重视付出；

第五种人：团队合作；

第六种人：终身学习。

其实这些都不是孤立存在的，企业的杰出员工必须同时具备这六种素质。特别是零售终端行业，存在着员工人数多、管理比较粗放、员工流动率大等现象。这说明这个行业更需要这种人才！我周围的很多店长、经理甚至公司高管都是靠着自己的勤奋一步步走来的。希望本书能够为该行业吸引和培养更多的人才。

深圳市吉盟首饰有限公司 董事总经理

陈亿龙

2010年7月于深圳

6

汪朝林老师著述颇多。原来我就看过他的《超级店长》《顶级店员》，这两本书对于零售店店员、店长的成长都提出了独到的观点，实际操作性都很强。

我粗略翻阅了本书，相比于上述两本书，本书内容主要介绍了零售终端员工如何成为杰出员工所具备的素质和心态。心态不仅仅决定自己在事业上能否成功，在销售领域来说，个人良好的心态也直接关系着团队能否成功。

人與人之间的影响和带动是非常重要的。销售是信息的传递和情绪的转移，如果一个销售人员把对产品、对公司、对领导、对自己的极大热忱，完全地感染给顾客，把他对这个产品的极大的信心和极大的热忱复制给顾客，顾客就会采取投资购买行为。反之，如果个人对工作抱有“做一天和尚撞一天钟”的思想，则会对团队其他成员造成不良的影响，消极情绪在蔓延，团队也会陷入困境。

因此，本书不仅仅教我们如何持有良好的心态，同时也揭示了我们个人成功与团队成功的密码。

OCA春竹集团 深圳市欧祺亚实业有限公司 总经理

金宏辉

2010年7月于深圳

目录

序1	1
序2	2
序3	3
序4	4
序5	5
序6	6
 第一章 服务终端需要杰出员工	1
1 职场怪圈：工作难找，员工难招	3
◎ 千里马的郁闷	3
◎ 伯乐的委屈	4
◎ 零售行业也是“金矿”	6
◎ 态度决定一切	7
2 坏心态与好心态：一字之差	9
◎ 坏心态是刀	9
◎ 好心态是花	12
◎ 花与刀	15
◎ 工作与心态	17
◎ 绩效=态度×能力×知识	19
◎ 决定成功的十种积极心态	21

3 从现在出发	23
◎ 他是什么样的人	23
◎ 想做什么样的人	27
◎ 需要做什么样的人	29
 第二章 自动自发	 33
1 将每份工作都当做一次机会	35
◎ 工作≠差使	35
◎ 好运气与坏运气	38
◎ 种瓜得瓜，种豆得豆	40
2 变消极拖延为积极行动	42
◎ 拖延就是自杀	42
◎ 立即行动	45
3 自动自发地工作	47
◎ 工作首先是态度问题	47
◎ 等安排与自己安排	49
◎ 机会青睐于有准备者	51
4 抛弃“生不逢时，怀才不遇”的想法	52
◎ 真的“生不逢时”吗	52
◎ 如何让金子发光	53
◎ 成功的十大法则	55
5 自我管理，自我激励	57
◎ “一屋不扫，何以扫天下”	57
◎ 激励让你充满激情	60
◎ 给自己设立明确的目标	63
◎ 自我心理暗示	64
6 做事绝不要找借口	67
◎ 洛克菲勒给儿女的忠告	67

◎ 借口的危害	72
◎ 成功者去解决，失败者去解释	73
第三章 忠诚守信	77
1 忠诚是生存的保证	79
◎ 忠诚第一，能力第二	79
◎ 不忠诚害人害己	82
2 工作本身意味着责任	84
◎ 一切责任在我	84
◎ “我们”和“他们”	85
◎ 家庭责任很重要	87
3 敬业是一种基本的职业道德	88
◎ 敬业是工作之本	88
◎ 敬业是一种习惯	90
4 像大象一样脚踏实地地工作	93
◎ 切忌好高骛远	93
◎ 站得稳才能跳得高	94
5 不要把跳槽当做家常便饭	96
◎ 跳槽不能解决一切	97
◎ 频繁跳槽于己无益	99
◎ 面对在环境中不能发挥作用，首先要寻求自我改善	100
6 忠诚使你不可替代	103
◎ 忠诚无价	104
◎ 双向忠诚	104
第四章 感恩的心	107
1 一点感恩抵得上一大堆智慧	109
◎ 感恩的心	109

◎ 感恩的妙用	111
2 不要为了抱怨而抱怨公司	113
◎ 抱怨解决不了问题	113
◎ 敞开胸怀	115
◎ 通过改变，消除抱怨	116
3 站在公司的角度看问题	117
4 把公司的产业当做自己的事业	119
5 以公司的利益为重	121

第五章 勇于付出..... 123

1 先付出再谈回报	125
2 先做事后谈待遇	126
3 “干多少活拿多少钱”	128
◎ 给多少钱干多少活	128
◎ 先有鸡还是先有蛋	128
4 这个世界没有绝对的公平	129
5 现在的放弃是为了未来的获得	131
◎ 不仅仅为薪水而工作	131
◎ 舍得	132

第六章 团队合作..... 135

1 建立起信任的基石	137
◎ 信任的力量	137
◎ 真正的信任	138
2 公司永远需要团队作战	140
◎ 团队的力量	140
◎ 打造一支优秀的团队	143
◎ 团队精神不可少	146

◎ 如何融入团队	148
3 建立良好的人际关系	151
◎ 合作达到双赢	151
◎ 良好的沟通胜于命令	152
◎ 学会尊重别人	154
4 做人和做事同样重要	157
◎ 做事的最高境界还是做人	157
◎ 多分享，少算计	158
◎ 职场做人做事法则	159
5 主动适应对方	161
6 纵容自己就是毁灭自己	164
 第七章 终身学习.....	167
1 将事情做对做好就是你的职责	169
◎ 正视自己的缺陷	169
◎ 拥抱智慧	170
2 做事要讲究方法	173
◎ 蛮干不可取	173
◎ 方法很重要	175
3 学习是为了将事情做好	176
◎ 学如逆水行舟	176
◎ 学习需要激情	178
◎ 活到老，学到老	180
4 投资学习才能减少错误	181
◎ 多一门技艺，多一条路	181
◎ 白天图生存，晚上求发展	182
5 个人进步企业才能进步	183
◎ 进步快，免淘汰	184

◎ 学会学习	184
◎ 学习型组织	186
6 学习才能应对环境的改变	187
◎ 磨刀不误砍柴工	187
◎ 终身学习的实践方法	189
 附录一：洛克菲勒给儿子的信	 191
 附录二：关于心态与职业成功的格言名句	 193
 后 记	 202
 参考文献	 204