



Quatech
Business School
夸克商学院经典书系

Combination of Abilities 能力拼图

世界500强的 职场正规则

夸克商学院 ○ 著

员工工作不称职，执行力低，沟通效率低等问题，其根源是因为企业内部没有形成良好的职业化工作习惯，500强企业的组织效率之所以高，正是因为重视全体员工的职业化能力培养。



化学工业出版社

Combination of Abilities 能力拼图

世界500强的
职场正规则

夸克商学院 〇 著



化学工业出版社

· 北 京 ·

人与人之间的天赋能力，相差无几。在后天成长、学习、工作的过程中，有些人处于相对优势的环境，逐渐养成了良好的行为习惯，事业和生活的质量得以持续提高。

经过夸克商学院长期研究发现，身处世界500强公司的职业精英们，尽管行业领域大相径庭，但却拥有大致相同的职业习惯与行为方式。这也是本书重点阐述的内容——通过五个能力维度，向读者展示一整套关于行动、领悟、创造、学习、表现的行为习惯与思考方式，任何人只要经过科学的锻炼，就能逐步养成这些职业素养，成为本行业的职业精英！

图书在版编目(CIP)数据

能力拼图——世界500强的职场正规则/夸克商学院
著. —北京：化学工业出版社，2011.8
(夸克商学院经典书系)
ISBN 978-7-122-12074-8

I. 能… II. 夸… III. 企业-职工-修养 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第162425号

责任编辑：罗 琨
责任校对：徐贞珍

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社

(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷：北京云浩印刷有限责任公司

装 订：三河市前程装订厂

710mm×1000mm 1/16 印张11½ 字数170千字

2011年10月北京第1版第1次印刷



购书咨询：010-64518888 (传真：010-64519686)

售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：28.00元

版权所有 违者必究

从“游击队”到“正规军”

人的思维方式是千差万别的。

在相同的环境情况中，不同的人，会做出完全不同的行为方式。一个高效运行的组织，组织成员的行为方式必须具备矢量性——所有的行动既有量化标准，也具备统一的行为方向，如此才能保证最高效率的行动结果。

千日养兵的过程，并不是一直处于昏睡的状态。军队进行军训，是对每一个军人的思维方式、行为方式矢量化训练的过程。军人需要建立规范的习惯与执行标准，就可以在战场上数千人紧密协作，将官指挥如臂使指，否则就是乌合之众。

高效的商业组织，也必须经过正规化的训练。

不仅仅包括公司，还包括政府机关、事业单位、银行、学校以及公益组织等，都需要在组织内部建立统一的行为方式，在思考方式、表达、常用概念、做事原则与方法等方面形成符合组织规范的职业化标准。这使得组织整体表现得像一部精密运转的仪器，每一个零部件都必须且充分地发挥效能，减少组织内部的摩擦与冲突，这样才可以极大提高效率，进入快速发展的轨道。

这也是夸克商学院职业素养训练的主要目的。

这套职业素养训练是综合行动力、领悟力、潜创力、学习力、表现力五个方面的系统规范，用来统一员工行为方式，建立协作体制与互相配合的基础，从而更高效地工作。

我自己在工作20年以后，逐渐意识到职业习惯是所有职业能力中最重要的能力。直到今天，我遇到问题，还会不由自主地按照当年在宝洁工作时养成的职业化习惯进行思考与行动。

一些基础职业素养，看似很简单，但却是伴随一生的能力。有些职业技巧，比如财务技能、销售技能等，有可能随着职业转换而渐渐消失，但组成这些职业技巧的职业素养并没有消失。如果一个人习惯了财务工作，即使以后成为一名教师，但严谨、明确的行事风格也一定会继承下来。

这也是个性化竞争力形成的根源。

值得庆幸，我有幸曾与很多优秀的伙伴一起工作，他们每个人都是各个领域的专家……通过多年的实践经验总结与研究，夸克借鉴了很多国际优秀企业员工职业素养培训的方式，并结合中国本土企业的特点，最终建立起一套系统、全面地锻炼终身职业能力的方法，从而帮助每一个人发现自己的优点与弱势，进行有针对性的训练，提高职业竞争力。

另一个方面，在国内一些看上去很大、很强的企业，实际存在很多“内耗”。员工的职业素质参差不齐，对同样工作任务的理解与执行方式各种各样，一个目标被几个脑袋拽出几个不同的方向，从客观上造成沟通不畅、执行力下降、推诿责任等现象。

本书是大部分国际公司行为准则的浓缩，化繁为简，利用各种工具、表格、案例、方法等，帮助商业组织的员工形成一致性、统一性极强的行为习惯及思维模式，既有利于提高组织运营效率，也将是企业管理职业化、正规化转型。

从“游击队”到“正规军”的变革！



夸克（中国）顾问公司董事长

2011年6月28日

推荐序——

成功离你并不遥远

一个人到底能不能掌握自己的人生？

这是一个永远捉摸不定的大话题，只有少数人有继续想下去的勇气，但可以认定的是，每一个成功的人之所以成功，就在于他一直坚持着别人不能坚持的事。

我毕业于西安医科大学，与很多莘莘学子一样，毕业后作为一名医生，在中国的一家医院勤勤恳恳地工作了十年。这是人生中的黄金岁月，三十而立，但我的生活却平实得忍不住将之遗忘，唯一值得欣慰的是，我一直没放弃我的梦想——不甘于平庸地生存。

从1994年到1998年，我终于抓住了一生的转折点。我有幸于匹兹堡大学做研究员，随后在一家私人公司工作了两年。我学会了包括销售技巧及人际交往在内的大量经验——尽管这些与我毕生积累的医学领域没有紧密的关联，但却收获了我得意的人生信条：

“一个人学会了什么并不重要，重要的是一直保持学习的状态”。

我的轨迹从此开始转变！

凭借这些销售的经验，2000年我加入了美国纽约人寿保险公司。这是一家拥有160多年悠久历史的公司，是美国财富百强公司之一，也常年扎根世界500强公司排行榜前100名，曾连续56年获得全球MDRT（百万圆桌会议成员）排名第一的殊荣。在美国历史中，有10位总统选择了纽约人寿为他们的家庭提供财务保险，这就是这家公司的实力、荣誉与系统训练的结果——纽约人寿高度重视员工的目标与态度。

我所有的阅历与锻炼，被这家优秀的公司激活并发扬光大，三年的销售生涯让我获得百万圆桌协会（MDRT）会员资格，即便时至今日，也仅有为数不多的人享有此荣誉。我将这份荣耀归功于纽约人寿公司系统化、职业素养锻炼的结果。

2003 ~ 2011 年间，我开始带领团队并系统地培养下属，期间共培养了 83 人（业务代表 & 业务经理），其中约 1/3 的人都成为了百万圆桌协会（MDRT）的会员。我们一直相信：有人才有一切，人可以创造一切！因此我们非常重视员工培养，并且有一套完整的培训制度。

2006 年与 2011 年，我作为旅美侨学界的代表，有幸两次接受了中国国家主席胡锦涛的亲切会见。

而这一切，并非偶然！

在一个系统、科学的管理环境中，每个员工的潜力将被激发出来，使他们更有能力把握自己的命运，规划自己的职业生涯，并有计划地实现伟大的人生目标。

2011 年，幸蒙夸克（中国）顾问有限公司苏娜女士（Rian）邀约，将《能力拼图——世界 500 强的职场正规则》书稿发予我，征询我的浅见。拜读后竟然大吃一惊，书中关于职业素养训练的内容，竟然与我的职业发展经验不谋而合！

成功的人与不成功的人差别在哪？

有人说是努力，有人说是聪明。这都很重要，但更重要的是习惯。养成良好的职业习惯，自然能造就成功的机会。

在这本书中，根据夸克商学院长期的积累，将通往成功的职业化素养分为五个维度：行动力、领悟力、潜创力、学习力与表现力，并分别阐述了每个维度的构成要素，给出具有针对性的方法、原则和实战训练，这其实就是纽约人寿培养职业精英的方式。

比如我们的经理制度，经理的第一项工作任务就是帮助下属设定目标与年度计划，包括每一年要取得哪些成绩，三年、五年之后，又该达成什么目标，目标的制订必须合理，在实际努力的条件之下方可达成。这就是这本书有关行动力的主要内容，同时，本书又以更为详细的方式，讲述了如何保证目标执行的关键点。

多年来，通过大量实践，我发现了一个很有意思的规律：在短时间内就可以快速建立职业素养的人，往往成为职业精英的几率超过 90%，而没有经过系统地职业素养培训或接受培训较晚的人，取得成功的几率不过 10%。这也从一个侧面说明：

个体职业生涯的优化，与系统地接受职业素养训练密不可分。

当你搭乘一辆快车，自然就会缩短到达目的地的时间，这也正是本书的精髓所在。于是我不避鄙薄，欣然应邀为本书作序，希望越来越多的祖国同胞借助本书实战模拟国际化的职业素养培训，得到正规、完善、系统的职业化行为规范，将自己的命运掌握在自己手中！

孙波

New York Life Insurance Company

Greater Washington General Office

(纽约人寿保险公司，大华盛顿公司副总经理)

目录

本书导语

001

开篇：

002

36 天塑造职业精英

你幸运地翻开了这本书	004
上帝给每个人一颗幸运苹果	004
90 分钟读完，36 天实践，10 年受益	006
夸克 APPLE 模型	007
本书导读图	008
分四步阅读本书	008
你的测试及格了吗	010
职业素养综合测试	010
五维图谱分析	016
第 1 天：拟定职业精英升值计划	018
特殊账户里的余额	018
行动计划表	020
学习小结	021

第一周：

022

行动力 Action

第2天：用目标链接现在与未来 024

买衣服，而不是逛商场 024

目标更有效——SMART 原则 026

这个行动来自未来 028

第4天：掌控行动的每一个环节 030

行动力进阶的路 030

目标的五个控制层级 032

事件结构模型 033

优质工作成果关键路径图 034

任务信物 036

目标客户需求研究项目任务分解案例 037

保持饥饿，保持愚蠢 038

选择最优路径 040

本章小结..... 042

测试答案解析..... 044

第二周：

046

领悟力 Perception

第9天：这样“听话”最有效 048

丢失了一只耳朵 048

办公室编码 050

解码上司的意图 052

同事和睦的技巧 054

听懂客户的秘诀 056

第 10 天：无字句处听声音	058
非语言的语言	058
最本能的三个反应	060
积极或消极的表情符号	062
第 15 天：建立职业化思维模式	064
索罗斯的耳朵	064
思维利器——演绎法与归纳法	066
本章小结.....	068
测试答案解析.....	069

第三周： 070 潜创力 Potential Creativity

第 16 天：打开潜创力之门	072
潜创力是一个新概念	072
总结已有，发掘未知	074
职场基本技能——商务写作	076
商务文本拟定全过程	079
商务文本起草全过程	082
第 19 天：爆发潜力的六顶思考帽	084
优化思维流程	084
六种通用的创造性思考法	086
第 22 天：每周给自己一个创意	090
哈利·波特制造者	090
企业家的“蝴蝶效应”	092
本章小结.....	094
测试答案解析.....	095

第四周：

096

学习力 Learning

第 23 天：读懂“特别商务”的语言 098

一个概念就是一个公司 098

有关“营销”的商务概念内涵 100

有关“管理”的商务概念内涵 104

场景演练 105

有关“生产”的商务概念内涵 106

第 25 天：锻炼领先同事的工作技能 108

在职人员学习的两大困惑 108

搭建专业的知识系统 110

观念转变的历程 112

第 29 天：方法总比困难多的思维机制 114

坚守学习的能力 114

四步面对你的挑战 116

场景解读 117

本章小结 118

测试答案解析 119

第五周：

120

表现力 Expression

第 30 天：有意识地控制舌头 122

藏在口中的财富 122

一句话吸引对方 124

话题顺畅过渡 4 法	126
余音绕梁三日的技巧	128
场景演练	129
冷场与救场的关键提问	130
场景解读	131
第 33 天：说服对方的成功率超过 75%	132
经典 SPIN 说服术	132
“一对一”说服原理	134
“一对多”说服原理	136
第 36 天：形成看不见的气场	140
与众不同的魅力气场	140
气场三要素	141
独树职场，气势如虹	142
本章小结	144
测试答案解析	146

末篇：

148

夸克 APPLE 模型的实战案例

量化管理系统之夸克 APPLE 模型	150
现代管理的基石——契约	150
夸克 APPLE 模型与契约	152
五组重要的契约形式	154
夸克 APPLE 模型的应用与变化	156
梦想的台阶是“Y”型的	156
三维变化图	158
多维变化图	160
案例展示	162
夸克顾问纪事	166
创作团队介绍	171

本书导语

至少有十种精彩的人生
藏在——
你过去36天经历的每件事中
它们等待被你实现
而你却固执地
匆匆走掉……

开篇：36天塑造职业精英

。平公不挂牌

会到果菜店去取成一，而我的中心此表就不挂在壁上，而挂在
西边的墙上，上边是挂着我那件珍贵的，至于，中间是挂着我那
件珍贵的，中间是挂着我那件珍贵的，至于，中间是挂着我那
天，出到台上去，上边是挂着我那件珍贵的，至于，中间是挂着我那

“每天进步一点点”是一种奇怪的逻辑
某一天过后，你会得到进步
也许另外一天，你毫无所获
如果你做了笨事，逆向积累也时常发生
转折点的出现总是那么突然

犹如醍醐灌顶

突然发生一件事，你就变成另外一个人

而不是平均每天改变一点点

人生关键点其实并不多

但愿本书能为你开启智慧之门

为你创造精彩的职场人生

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

。平公不挂牌

你幸运地翻开了这本书

上帝给每个人一颗幸运苹果

世界并不公平。

艾萨克·牛顿在树下思考他心中的疑惑，一颗熟透的苹果砸在他纷乱的思维中，于是，经典物理学就这样诞生了，他是幸运的。莫扎特3岁表现出极高的音乐天赋，5岁即可作曲，能准确无误地辨别任何乐器上奏出单音、双音、和弦的音名，6岁登台演出，天生聪慧不可企及，他是幸运的。

马克·扎克伯格在哈佛读书时为了好玩，入侵数据库，将学生的照片贴到自己网页上，却没想到网站奇迹般发展成为全世界最大的社交网站——Facebook，他也是幸运的。而你呢？没有彩票中奖的运气，没有与生俱来的天赋，没有高学历，没有贵人的帮助，没有家庭背景，也没有人欣赏你的才华……尽管一直在努力，却始终得不到想要的成果。

那好，把你变成牛顿，在你思考的时候突然掉下颗苹果，你毫不犹豫地把它吃了；再变成莫扎特，你将没钱交房租，常年挨饿，面对生存你转行了；如果你就是扎克伯格，在10岁的时候得到了一台电脑，你大概会把最大的精力用于网络游戏，即使你创办了同样的网站，也会极可能地卖给微软，而不会坚持到现在。

他们不是你，你也永远变不成他们。

现在，你认为世界是公平的吗？



你缺少的——并不是你想要的！

你需要一颗“苹果”砸在脑袋上，让你清醒地认识自己过去、现在与将来之间的关联，然后从点滴积累，把该做的做好，最后你就可以成为任何人！

你需要把这本书当成那颗幸运的苹果，当然，这还要依靠你的悟性和持之以恒的努力，准备好了吗？