

世界500强企业员工最高行动准则

保证完成任务

员工高效完成任务的能力

江 风 著



“保证完成任务”是一种决定个人乃至企业命运的执行力，它在任何时候都能让你充满朝气、干劲。在竞争趋于白热化的商业社会中，缺少这种执行能力的人，根本无法胜任自己的工作，事业也不可能获取成功。

员工执行力
提升读本



中国商业出版社

世界500强企业员工最高行动准则

保证完成任务

员工高效完成任务的能力

江 风 著

中国商业出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

保证完成任务 / 江风著. —北京: 中国商业出版社,
2004.5

ISBN 7-5044-5091-X

I. 保... II. 江... III. 个人—能力培养

IV. B825

中国版本图书馆 CIP 数字核字 (2004) 第 036078 号

责任编辑 常勇

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市铁成印刷厂印刷

880 × 1230 毫米 32 开 6 印张 150 千字

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

定价: 19.80 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻印必究

前 言

现实中，几乎所有的职业人士都对成为公司的金牌员工倾心向往，但几乎没有人能准确地说出具备怎样的关键素质才称得上“金牌员工”。

有些人认为是业绩高，有些人认为是人脉广，但实际上更为关键的是一种态度，大部分在职场中失意的人并非工作能力不强或社交能力太差，最根本的是他们缺少一种认真执行的态度，一种敢于回答“保证完成任务”的勇气，一种克服困难完成任务的信念和决心。

优秀员工与平凡员工之间最本质的差别就在于，前者将时间和精力花在了克服困难、执行任务上，而后者则更多地拖延、抱怨、打退堂鼓和寻找借口。如果你身上所欠缺的是对执行的热情，对完成任务的信念和决心，那你永远都不要奢望有朝一日会跻身于公司的金牌员工之列。

好在这种热情和信念是可以培养的。本书从分析优秀员工所具备的关键素质入手，指导你如何提高自己的执行能力，培养“保证完成任务”的信念和决心，使你抛弃拖

保证完成任务

延和懒散的工作作风，具备高效完成任务的能力。

一个崭新的、以业绩和执行力为主基调的时代已经来临。在这个崭新的时代，缺乏执行力的人终将会被淘汰，惟有时刻以“保证完成任务”来警醒自己、激励自己的人，才会成为这个时代的宠儿。

目 录

第一章 金牌员工的关键素质

1 保证完成任务	2
2 重视自己的工作成果	8
3 忠诚于自己的企业	14
4 融入一流的团队	20
5 永远以最佳的精神状态工作	26
6 不断增加自己的工作附加值	32
7 善于沟通	37

第二章 高效执行：善于完成任务的学问

1 每天一个更好的方法	44
2 为自己树立清晰的目标	52
3 了解并勇于接受现实	59
4 要学会拧螺丝	66
5 即使是小事也要全力以赴	72
6 自我限定完成任务的时间	77
7 关注细节，但别被细节迷住	82
8 度量你的时间，并把握它	89

保证完成任务

第三章 成为解决问题的高手

- 1 翻转一面是天堂——积极面对问题 95
- 2 认清问题并分析原因 102
- 3 零阻力沟通 108
- 4 把问题变成机会 115
- 5 双赢地看待问题 121
- 6 积极寻求帮助 127

第四章 把握执行之“核”

- 1 从“要我执行”到“我要执行” 133
- 2 有人负责我服从,没人负责我负责 140
- 3 团队是最基本的执行单位 146
- 4 让执行成为一种文化 152
- 5 没有万事俱备的时候 158
- 6 把 80% 的精力放在最重要的工作上 164
- 7 及时跟进检查自己的工作 170
- 8 全力以赴 177

第一章

金牌员工的关键素质

保证完成任务

1

保证完成任务

你为什么还不是优秀的员工？

面对这个问题，有的人表情凝重，有的人茫然沉思，有的人情绪激动……

你为什么还不是优秀的员工？或许，对这个问题，答案就在提问中。

这不是在作无谓的说教。它所表明的是，如果现在你还没有“优秀”的光环，肯定有什么地方出了问题。如同优秀员工之所以优秀肯定有原因一样。

那么，让你还不够优秀的原因在哪儿呢？先看看你是怎样工作的。

工作，就是不断执行一项一项的任务。在工作中，上司命令你把某项任务“解决了”，而执行时你却首先回答说：“无从下手啊”、“我不会开机器”、“缺少信息和资

料”……好像工作还未开始执行，完不成任务的种子已经埋下了，而且个个都是那么的“合情合理”、冠冕堂皇。

不用多说了，你不够优秀的原因已浮出了水面——你无法完成任务。无法完成任务是许多人不够优秀的“致命伤”。

在战争中，我们常常会见到这样的镜头：战役即将打响，部属常常向首长要求担任最艰巨、最危险的任务，并说：“保证完成任务！”当首长问有什么困难时，回答总是“没有困难！”

“保证完成任务”是一种决定个人乃至企业命运的执行力，它在任何时候都能让你充满朝气、干劲。在竞争趋于白热化的商业社会中，缺少执行力的人，根本无法胜任自己的工作、事业，也不可能获取成功。“优秀”自然也就无从说起。

所以，无论面对什么样的任务，你都要记住自己的责任，无论在什么样的工作岗位上，都要对自己的工作负责。勤勤恳恳、认认真真地对待。除此之外，别无选择。要知道，接受了任务就意味着作出了承诺，就意味着你要“克服任何困难”去执行。这是作为优秀员工必须具备的关键素质之一。

了解了这些，总完不成任务你也不要气馁。从某种程度上讲，现在是否优秀并不是最重要的。最重要的是，明天的你能否成为优秀的员工。而明天的优秀，则决定于今天的训练和培养。也就是说，优秀的光环不是在某一时刻

保证完成任务

突然降临的，它需要你从现在开始有计划地训练，从点滴中积累，而不要等到明天，作无谓的叹息。

卓越的执行力依靠勤奋获得

在这个人才辈出的时代，假如你要走出“完不成任务”的樊笼，跨入优秀的行列，勤奋是必不可少的工具。勤奋是优秀员工“保证完成任务”的根本。事实上，任何领域中的优秀人士之所以拥有强大的执行力，能高效完成任务，就是因为他们勤奋，付出的艰辛要比一般人多得多。

曾有记者问李嘉诚的成功秘诀，李嘉诚讲了一则故事：

日本“推销之神”原一平在69岁时的一次演讲会上，当有人问他推销的秘诀时，他当场脱掉鞋袜，将提问的记者请上台，说：“请您摸摸我的脚板。”

提问者摸了摸，十分惊讶地说：“您脚板上的老茧好厚呀！”

原一平说：“因为我走的路比别人多，跑得比别人勤。”

提问者略一沉思，顿然醒悟。

李嘉诚讲完故事后，微笑着说：“我没有资格让你来摸我的脚板，但可以告诉你，我脚底的老茧也很厚。”

强大的执行力也是敬业的结果

一个人在努力工作的过程中，不可避免地会遇到这样或那样的困难。那么，要战胜困难就要有敬业精神。敬业精神是提高执行力的一个重要职业品性。如果你在工作上敬业，并把敬业变成一种习惯，任何任务你都能高效完成。

这样一来，你就能在自己的领域出类拔萃，这也是敬业精神的直接表现。

曾有人向一位优秀人士请教：“你为什么能完成这么多的工作？”这位优秀人士答道：“因为我奉行这样的原则，在某个时间段只集中精力做一件事，但要尽最大的努力把它做好。”

你也许纳闷，同样的任务，为什么自己的执行结果远不如那些能力较自己差的人？如果你对此很困惑的话，不妨试着回答下面的问题，或许答案就在其中：

(1) 你是否非常了解工作中的每一个细节？

(2) 你是否仔细读过相关的资料，以提升你的执行力，提高你的工作效率？

如果你的回答是否定的，那说明阻碍你“完成任务”的关键就是——不敬业。

坚强的自信是强劲执行力的无尽源泉

自信与人的执行力之间有着必然的联系。一个人执行力的水平，永远不会超出他的自信所能达到的高度。信心多一分，执行力水平就会上一个层次。“没有困难”是优秀员工自信心的最佳体现。

自信代表着一个人在工作中的精神状态，以及对自己能力的正确认知。对一个人来说，当他正确地认识了自己的自身价值和能力及其工作责任时，他就会产生一种肯定性的情感和积极态度，把手中的各项任务都看做是“应该做的”。肯定性的情感还会产生一种巨大的精神动力。即使

保证完成任务

在工作条件比较差的情况下，这种精神动力，非但不会让他降低工作要求，反而会使他更加积极主动地提高自己的各种能力，创造性地完成自己的工作。

卡尔霍恩成为一家保险公司的保险业务员后，每天早上出门工作之前，都先在镜子前面，用五分钟的时间看着自己，并且对自己说：“你是最棒的寿险业务员，今天你就要证明这一点，明天也是如此，一直都是如此。”因为有了这份自信心，卡尔霍恩从来没有因为别人的拒绝或冷漠的态度而退缩、失望。他要在今天、在此时此刻证明自己是最好的。仅仅半年之后，卡尔霍恩成为全公司最顶尖的保险业务员。

总之，炫目业绩的获得所凭借的绝不是安逸的空想，而是踉跄中的执著，逆境中的自信，艰苦中的勤勉和奋发，是在任何环境中扎实工作的敬业精神。正是这些精神，赋予每位优秀员工以强劲的执行能力，使他们能够像军人服从命令那样“保证完成任务”，且“没有任何困难”。



2

重视自己的工作成果

一位成功者说：“所有履历都必须排在忠心的素质之后。”

这是否意味着，要成为一名优秀的员工，你只须朝“忠诚”这一个方向努力呢？

答案是否定的。

忠诚是根本，但不是全部，这与实际之间是有一段距离的，做好了基本的事情并不等于一定就能达到目的。

这就像树枝与树叶的关系一样——如果没有叶，枝干可能会变得丑陋乃至死亡——你在努力做企业的忠诚员工的同时，还必须拥有令人刮目相看的业绩。因为在衡量一个人是否优秀的所有标尺中，通过一系列财务数据反映出来的工作业绩是最具有说服力的。

所谓“在商言商”，公司不是慈善机构，老板也不是

具有菩萨心肠的慈善家，他的最主要的目的，就是获得赢利，使生意越做越大，这是根本。老板雇佣你就是为了达到自己的这一目的。要达到这一目的，除忠诚以外，更大程度上还需要你做好业务，对公司的发展有价值。

如果你一味地抱着“尽忠职守”不放，不创造利润。这时，即使你忠贞不渝，永不变心，老板也会变心。相反，不太会迁就人的老板，必定会对业绩良好者做出各种妥协，因为他不会傻到跟自己的钱包斗气。所以在开展工作的每个阶段中，你必须把努力的目标放在如何提高工作绩效上。单做一个听话的员工，是无法达到优秀境界的。

一个成功学家曾聘用两名年轻女孩儿当助手，替他拆阅、分类信件，薪水与相关工作的人员相同。两个女孩儿均忠心耿耿。但其中一个虽忠心有余，却粗心、懒惰，能力不足，就连分内之事也常不能做好，结果很快就遭解雇。

另外一个女孩儿却常不计报酬地干一些并非自己分内的工作——譬如，替老板给读者回信等等。她认真研究成功学家的语言风格，以至于这些回信和老板自己写的一样好，有时甚至更好。她一直坚持这样做，并不在意老板是否注意到自己的努力。终于有一天，成功学家的秘书因故辞职，在挑选合适人选时，成功学家自然而然地想到了这个女孩儿。

故事并没有结束。这位女孩儿能力如此优秀，引起了更多人的关注，其他公司纷纷提供更好的职位邀请她加盟。

保证完成任务

为了挽留她，成功学家多次提高她的薪水，与当一名普通速记员时相比，女孩现在的薪水已经是当初的4倍。尽管如此，成功学家仍深感“物超所值”，其出色的业绩远非提高4倍的薪水所能匹配的。

所以对任何员工而言，一切必须以业绩为导向。

但出色的业绩绝不是你口头上说说就能得到的。要吃樱桃先栽树，要想收获先付出。出色的业绩需要你在工作的每一个阶段，都能找出更有效率、更经济的方法。在工作的每一个层面，找到提升自己工作业绩的中心角色。

工作的第一层面——主动改进

在这一层面，许多人由于对工作不够熟悉，只一味地像“瞌睡虫”一样盲目地服从老板的命令。但优秀员工却从不这样，也不应这样。他们从不认为老板的指令“神圣不可侵犯”。当他们接到一项明确的任务后，如果在老板的指令之外，有另外一条更好的途径可走，他们会主动请示老板，积极改进。运用他们的推理和说服力，动之以情，晓之以理，阐述自己的看法，让老板相信：即使工作未按自己所想的进行，也一定被按一种更好的方法完成。

工作的第二层面——主动请愿

当老板被公司事务缠得焦头烂额的时候，优秀员工会像江湖豪杰那样主动站出来，为老板分忧。特别是在老板工作触礁，迫切需要帮助的时候，他们不会像平庸者那样避于千里之外，而是积极挺身而出，危难时刻施以援手。