

世界500强企业员工培训教程

五星级员工

WU XING JI YUAN GONG



宋晓明 编译

東方出版社

世界500强企业员工培训教程

五星级员工

WU XING JI YUAN GONG



宋晓明 编译

東方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

五星级员工/宋晓明 编译. -北京: 东方出版社, 2004.12

ISBN 7-5060-2087-4

I. 五… II. 宋… III. ①个人-修养 ②职业道德 IV. B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 135392 号

五星级员工

著作责任者: 宋晓明 编译

总 策 划: 许剑秋

责 任 编 辑: 吴玉萍

标 准 书 号: ISBN 7-5060-2087-4

出 版 发 行: 东方出版社

地 址: 北京朝阳门内大街 166 号 100706

网 址: <http://www.peoplepress.net>

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 32 开本 4.5 印张 82 千字

2005 年 2 月第 1 版 2005 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 15.00 元

版权所有, 不得翻印

目 录

习惯一 敬业负责	1
敬业是一种职业道德	3
把敬业变成一种职业习惯	7
激发敬业精神	12
工作本身就意味着责任	18
职责是你的义务	22
尽职尽责	29
一个人应把做好自己分内的工作当成一种习惯。即使是修鞋，也有人把它当作艺术来做，全心全意地投入进去。 当我们把敬业变成一种习惯时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。这种习惯或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的是，当“不敬业”成为一种习惯时，其结果可想而知。工作上投机取巧也许只给你的老板带来一点点的经济损失，但是却可以毁掉你的一生。	
习惯二 忠诚感恩	35
有一颗忠诚的心	37
以忠诚回报他人	42

忠诚是成功的基石	47
用感恩的心对待一切	50
感恩是人的美德	55
帮助你的企业获得成功	59

把忠诚当成工作中的一种习惯，不仅对企业的长期发展有利，对员工个人事业的成功也大有裨益。因为，从某种程度上来说，忠诚等于敬业。忠诚于企业就是忠诚于事业，而只有忠诚于事业的人，才会取得事业上的辉煌与发展。另外，员工是企业发展的动力，而企业又给每个员工搭建了自我发展的平台。只有忠诚于企业的员工，才能在企业的发展中实现自我价值。

习惯三 积极进取	65
选择积极主动的习惯	67
积极地对待你的工作	69
不必等老板交待	75
立即行动吧	78
行动高于一切	82
用老板的头脑对待工作	84

既然人类具有一种独特的自我意识，并且能根据自己的意识作出选择，那么当我们面临积极与消极的选择时，当然有权选择一种积极主动的模式。著名精神病专家维克多·弗兰克尔在研究人的本性的基本原理时认为，在任何环境下取得卓越成就的一个人的第一个、也是最基本的习惯就是积极主动的习惯。

习惯四 勇于创新	89
挑战自我 超越别人	91



挑战工作压力	96
在不断创新中前进	98
敢于犯错误	101
迈出创新步伐	104
激发创新的 6 种方法	107
不断挑战自我是成功人士的重要习惯之一，人生最值得的投资就是磨炼自己，只有具备良好的思考、学习、创造与适应能力，才能立于不败之地。 战胜自我是每个人都不能回避的人生课题，在当前竞争激烈的经济社会中尤为重要。挑战自我是强者的心理，是成功者的素质。	
习惯五 自信乐观	111
我相信，我办得到	113
自信是事业的阳光	118
拥有自信的八大信条	123
养成自信的习惯	126
保持乐观心态	130
把工作当成人生的乐趣	132

自信就是一种习惯，只要你从小事做起、逐渐养成这种优良的习惯，你的成功就指日可待了。

最能使人不断前进的一种激励，是成功后的成就感。事无巨细，只要能把它做好，使你从中能品尝到一点成功的愉悦，你便会继续去渴求更大、更辉煌的成功。一个做事经常失败的人是很难对自己有信心的。自信是一种需要积淀和培养的品质，它有自己的成长过程。也就是说，每当你成功地做完一件事情时，你对自己的信心就会增强一点。所以，强有力的自信心是建立在无数点滴成功的基础上的。

习惯一

敬业负责

- ◆ 敬业是一种职业道德
- ◆ 把敬业变成一种职业习惯
- ◆ 激发敬业精神
- ◆ 工作本身就意味着责任
- ◆ 职责是你的义务
- ◆ 尽职尽责



敬业是一种职业道德

工作是一个人的基本权利，有没有权利在这个世界上生存则看他能不能认真地对待工作。老板给一个人工作，实际上是给一个人生存的机会，如果他能认真地对待这个机会，才对得起老板给予的待遇。

敬业是一种职业态度，也是职业道德的崇高表现。一个没有敬业精神的人，即使有能力也不会得到人们的尊重 and 接受；能力相对薄弱但具有敬业精神的人却能够找到自己发挥的舞台，并步步实现自身的价值，最后更有可能发展成为广受尊重的人。

敬业体现在我们工作的每一个环节，每一天，每一时，每一刻。

下面是大富翁杰克·史密斯少年时的一段经历，也许能带给你我些许启发：

在杰克·史密斯 13 岁时，他开始在他父母的加油站工作。那个加油站里有三个加油泵、两条修车地沟和一间打蜡房。史密斯想学修车，但他父亲让他在前台接待顾客。

当有汽车开进来时，史密斯必须在车子停稳前就站到司机车门前，然后忙着去检查油量、蓄电池、传动带、胶皮管和水箱。史密斯注意到，如果他干得好的话，顾客大多还会

再来。于是，史密斯总是主动多干一些事，帮助顾客擦去车身、挡风玻璃和车灯上的污渍。

有段时间，每周都有一位老太太开着她的车来清洗和打蜡。这个车的车内地板凹陷极深，很难打扫，而且，这位老太太太难打交道，每次当史密斯给她把车准备好时，她都要再仔细检查一遍，让史密斯重新打扫，直到清除掉每一缕棉绒她才满意。

终于，有一次，史密斯实在忍受不了了，他不愿意再侍候她了。史密斯回忆道，他的父亲告诫他说：“孩子，记住，这是你的工作！不管顾客说什么或做什么，你都要记住做好你的工作，并以应有的礼貌去对待顾客。”

父亲的话让史密斯深受震动，史密斯说道：“正是在加油站的工作使我学到了严格的职业道德和应该如何对待顾客。这些东西在我以后的职业生涯中起到了非常重要的作用。”



“记住，这是你的工作！”我认为，应该把这句话告诉给每一个员工。



对那些在工作中推三阻四，老是抱怨，寻找种种借口为自己开脱的人；对那些不能最大限度地满足顾客的要求，不想尽力超出客户预期提供服务的人；对那些没有激情，总是推卸责任，不知道自我批判的人；对那些不能优秀地完成上级交付的任务，不能按期完成自己的本职工作的人；对那些总是挑三拣四，对自己的公司、老板、工作这不满意那不满意的人，最好的救治良药就是：端正他的坐姿，然后面对他，大声而坚定地告诉他：记住，这是你的工作！

敬业精神的强度取决于一个人的职业态度。在我们这个世界里，人不论职位高低，没有贵贱之分，敬业精神始终如一。无论我们做什么工作，有多么远大的理想，首先要把本职工作做好。即使是很普通的人，也应有着很强的敬业精神。加州一家饭店的一个老招待，当招待员 40 多年，但是他干这份工作非常愉快，他认为自己没有受过高等教育，能做这份工作已经很满足了。他自己的心态很平和，就他所干的招待这份工作来说，他干得非常出色，非常具有敬业精神。

职业的定义即社会赋予个人的使命和责任，如果把它理解为一种崇高的精神境界也毫不为过，那么，对于敬业这个词的解释就更加容易。敬业，就是尊敬并重视自己的职业，把工作当成自己的事，对此付出全身心的努力，加上认真负责、一丝不苟的工作态度，即使付出再多也心甘情愿，并能够坦然地面对各种困难，努力去克服它们，做到始终如一，

善始善终。如果一个人能如此敬业，那么在他心中一定有一股神奇的力量在支撑着他，这就叫做——职业道德。从古至今，职业道德一直是人类工作的行为准则，在世界飞速发展的今天，更是得以发扬光大，并成为成就大事所不可或缺的条件。

一个公司的生死存亡，就取决于其员工的敬业程度。只有员工具备忠于职守的职业道德，才有可能为顾客提供优秀的服务，并能创造出优秀的产品。如果把界定的范围扩大到以国家为单位，那么一个国家能否繁荣强大，也取决于人民是否敬业。如身为警察就要为民众尽职尽责；医生则应一丝不苟，救死扶伤；政府官员应及时体察民情，为百姓解决实际问题。

遗憾的是，任何行业，任何工作领域里都会有一部分人，总是在工作中偷懒，不负责任，经常为自己的失职寻找借口，不知悔改。或许，在他们的头脑里根本没有敬业的理念，更不会认为职业是一种神圣的使命吧。

每个人的敬业所带来的最直接的结果当然是公司的不断发展，以及老板财富的不断增加，但是员工个人所获得的巨大利益就不能仅仅以金钱来衡量了。

当敬业意识深植于我们脑海里，那么做起事来就会积极主动，并从中体会到乐趣，从而获得更多的经验，取得更大的成就。当然，要取得最终的成功贵在长期的努力，不会立



竿见影，但如果不具备敬业精神，那也就不会有成功的可能了。工作上的马虎失职，也许对公司并不会造成什么大的影响，但对你的前程却是影响重大。

勤奋努力的工作可能暂时没有得到老板的重视，但肯定会得到同事的尊敬。那些对工作不认真负责却能利用旁门左道而攀上领导岗位的人，虽然能获得暂时的虚荣，却受到同事的鄙视，同时他的前程也不会远大。投机取巧可以让你很快得到一定的财富，但不要忘了你会为此付出巨大的代价，那就是名誉扫地。

一个人即使没有一流的能力，但只要拥有敬业的精神同样会获得人们的尊重；反之，即使你的能力无人能比，却没有基本的职业道德，一定会遭到人们及社会的唾弃。

我认识好多年轻人，尽管才华横溢，但是由于他们缺乏对工作尽职尽责的精神，总是以消极散漫的态度应付工作，并常常影响到整个工作进程。因此，他们始终无法获得尊重和成功。

一个不敬业的人，往往不够自信，也从来没有体会到快乐的真谛。当你把本属于你的工作推给别人，同时你也拒绝了一次快乐的并能让自己骄傲的机会。

把敬业变成一种职业习惯

一个人应把做好自己分内的工作当成一种习惯。即使是

修鞋，也有人把它当作艺术来做，全心全意地投入进去。不管是打一个补丁还是换一个鞋底，他们都会一针一线地精心缝补，这样的补鞋匠你就会觉得他就像一个真正的艺术家。没有敬业习惯的补鞋匠则截然相反，随便打一个补丁，根本不管它的外观，好像自己只是在谋生，根本没有热忱来关心自己工作的质量。前一种人热爱工作，不总想着能从修鞋中赚多少钱，而是希望自己的手艺更精，成为当地最好的补鞋匠。

有些人，他们不仅技能水平很高，而且精神状态也好，让老板也体验到真正的快乐。但另外一些员工，对工作敷衍了事，从不认真要求自己，只求完成任务，不管工作质量，即便是犯了错误也无所谓。像这种工作态度，对于前者来说会感到大为不安，如果是因为自己的原因让老板担忧或是亏损，更是痛苦不堪，就像公司是自己的一样。

当我们把敬业变成一种习惯时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。这种习惯或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的是，当“不敬业”成为一种习惯时，其结果可想而知。工作上投机取巧也许只给你的老板带来一点点的经济损失，但是却可以毁掉你的一生。

成败往往取决于个人人格。一个勤奋敬业的人也许并不能获得上司的赏识，但至少可以获得他人的尊重。那些投机



取巧之人即使利用某种手段爬到一个高位，但往往被人视为人格低下，无形中给自己的成功之路设置了障碍。不劳而获也许非常有诱惑力，但很快就会为之付出代价，他们会失去最宝贵的信誉资产，诚实及敬业的名声是人生最大的财富。

我认识一个颇有才华的年轻人，但却工作散漫，缺乏敬业精神。一次报社急着要发稿，他却搂着稿件回家睡大觉去了，影响整个报纸的出报时间。这种人永远得不到尊重和提升。人们往往会尊敬那些能力中等，但尽职尽责的人，而不会尊敬一个能力一等，但不负责任的人。

受人尊重会获得更多的自尊心和自信心。不论你的工资多么低，不论你的老板多么不器重你，只要你能忠于职守，毫不吝惜地投入自己的精力和热情，渐渐地你会为自己的工作感到骄傲和自豪，同时也就赢得他人的尊重。以主人和胜利者的心态去对待工作，工作自然而然就能做得更好。

一个对工作不负责任的人，往往是一个缺乏自信的人，也是一个无法体会快乐真谛的人。要知道，当你将工作推给他人时，实际上也是将自己的快乐和信心转移给了他人。

我们都知道自己的行为会给别人带来影响，敬业的态度也是这样。把敬业变成一种习惯，我们就会学到更多的知识并从中找到快乐。机会蕴藏在平凡之中，成功和失败的分水岭在于：成功者无论做什么都要力求最佳，丝毫不会放松。要登上成功阶梯，永远要保持主动的精神，随时准备把握机

会，展现超乎他人要求的工作能力，以及拥有为了完成任务，必要时不惜打破常规的智慧 and 判断力。

作为敬业的一个首要问题就是，要尊重并忠诚于老板。其实，老板和员工并不是对立的，大家都是在一个组织合作的人，有着共同的利益。对老板要有同情和理解，向他学习，并不因为他是老板，而是因为他是杰出的人，一个好上司会使你受益无穷。如果你是忠诚的，你就会成功。忠诚不是对某个公司或个人的忠诚，而是对一种职业的忠诚，是承担某一责任或从事某一职业所表现出来的敬业精神。

许多初涉职场的年轻人都有这样的感觉，自己做事都是为了老板，为老板挣钱。其实，这是情理之中的事。如果老板不挣钱，你怎么可能在这家公司呆下去呢？但也有些人认为，反正为人家干活，能混就混，公司亏了也不用我去承担，其实，这样做对老板、对你自己都没有好处。

事实证明，敬业的人能从工作中学到比别人更多的经验，而这些经验便是你向上发展的踏脚石，就算你以后换了地方，从事不同的职业，丰富的经验和好的工作方法也必定会让你受益无穷，你的敬业精神也会为你的成功如虎添翼。因此，把敬业变成习惯的人，从事任何行业都容易成功。

有些人天生就具有敬业精神，任何工作一接手就废寝忘食，但有些人则需要培养和锻造敬业精神。如果你自认为敬业精神还不够，那就强迫自己敬业，以认真负责的态度做任



何事，让敬业精神成为你的习惯。

把敬业变成习惯之后，或许不能为你立即带来可观的收入，但可以肯定的是，如果你养成“不敬业”的不良习惯，你的成就就相当有限。因为你的那种散漫、马虎、不负责任的做事态度已深入于你的意识与潜意识，做任何事都会有“随便做一做”的直接反应，其结果可想而知。如果一个人到了中年还是如此，很容易就此蹉跎一生，当然更说不上由弱变强，改变一生的命运了。

所以，短期来看“敬业”是为了老板，长期来看还是为了你自己！因为敬业的人才有可能由弱变强。此外，敬业的人还能得到其他意想不到的好处：

(1) 容易受人尊重。就算工作绩效不怎么突出，但别人也不会刻意去挑你的毛病，甚至还会受到你的感染。

(2) 容易得到提拔。任何老板都喜欢敬业的人，因为你的敬业可以减轻老板的工作压力，你敬业，老板就会对你放心，自然会将你视为“骨干”和“中坚”。

崇高的敬业精神是一个优秀的职业企业人所必须具备的最核心的个人素质，在以敬业为核心的前提下，我们才能对自己的业绩好坏做出客观的评价，以饱满的热情投入到工作中去。我们应该努力做到具有很强的责任心、较强的自我约束力，尽快将事务处理好，并能面对压力，遇到问题不会找借口回避，而是主动地想办法解决。