



我们在工作中都能全身心地投入到自己的工作中去，
都把自己的工作期望值做得超出别人的期望，即使是能力一般的人，
也能取得很好的成绩。

永远超出 老板的期望

ALWAYS EXCEED THE EXPECTATIONS OF THE BOSS



齐欣/著



你期望自己成为什么样子，你就会是什么样子，
我们总是期望那些更高、更好、更伟大的东西，并且为之付出艰辛的努力，
那么我们就一定会达到自己所追求的目标。



我们在工作中都能全身心地投入到自己的工作中去，
都把自己的工作期望值做得超出别人的期望，即使是能力一般的人，
也能取得很好的成绩。

永远超出 老板的期望

ALWAYS EXCEED THE EXPECTATIONS OF THE BOSS



齐欣/著



你期望自己成为什么样子，你就会是什么样子，
我们总是期望那些更高、更好、更伟大的东西，并且为之付出艰辛的努力，
那么我们就一定会达到自己所追求的目标。

图书在版 编目(CIP)数据

永远超出老板的期望 / 齐欣著. -- 北京 : 中国言
实出版社, 2015.3

ISBN 978-7-5171-1236-5

I. ①永… II. ①齐… III. ①企业—职工—职业道德
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第065351号

责任编辑: 杨晓明

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市西城区百万庄路甲16号五层

邮 编: 100037

电 话: 64924853 (总编室) 64924716 (发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: yanshicbs@126.com

经 销 新华书店

印 刷 北京市梨园彩印厂

版 次 2015年8月第1版 2015年8月第1次印刷

规 格 787毫米×1092毫米 1/16 印张16

字 数 200千字

定 价 36.80元

ISBN 978-7-5171-1236-5

前言



超越老板的期望

你期望自己成为什么样子，你就会是什么样子，我们总是期望那些更高、更好、更伟大的东西，并且为之付出艰辛的努力，那么我们就一定会达到自己所追求的目标。

如果公司是依靠你个人才华与智慧力量推动的一艘船，那么，老板则是驾驭这艘船的舵手；如果你没有足够强的动力，势必会让老板感到吃力，所以，老板只能选择其他更优秀的员工来担当这一角色。

但是，职场上没有永远的红人。一名优秀的员工，不仅要像自己的老板那样敬业地工作，尽职尽责，以老板的心态对待自己的工作，还要比别人做得更多，更彻底。他们经常会留神一些额外的责任，关注一些本职工作以外的事情，他们的行为总是超越老板的期望，他们始终是老板眼中最优秀的员工。



要真正做到从胜任到优秀，需要你在工作中孜孜不倦地追求与付出，不断地取得进步，永远让自己成为老板最满意的员工。优秀需要永不满足、不断进取的精神，需要更高的要求和奋斗目标，更需要你勤奋、忠诚、自律、务实……

成功的人永远比一般人做得更多、更彻底。如果你想守住这份理想的工作，并期望从中发挥出自己的特长与优势，你只需要在工作中做到胜任就可以了。如果你想充分展示自己，想有所成就，那么，成为优秀的人便是你必须达到的目标。因为优秀是一种很高的境界，是一个人综合素质的体现。

如果你只是从事你分内的工作，那么你将无法争取到人们对你的有利的评价。但是，当你从事超过你报酬价值的工作时，你的行动将会促使与你的工作有关的人对你做出良好的评价；一个业务员要成功，他必须拜访非常多的客户，如果他不知道最顶尖的业务员一天拜访多少个客户，那么他根本就没有成功的机会；如果他无法付出顶尖业务员所做的劳动，他就无法提高业绩。

成功者的动力总是由不满足而来的，要爬到梯子的最高处就不要回头，这是成大事者行动的共有特点。

在职场上，常常有这样的员工，他们认为只要把自己的本职工作干好就行了。对于老板安排的额外工作，不是抱怨，就是不主动去做。这样的员工，自然不会获得升职加薪的机会。

在柯金斯担任福特汽车公司总经理时，有一天晚上，公司里因有十分紧急的事，要发通告信给所有的营业处，所以需要全体员工协助。不料，当柯金斯安排一个做书记员的下属去帮忙套信套时，那个



年轻的职员傲慢地说：“这不是我的工作，我不干！我到公司里来不是做套信封工作的。”

听了这话，柯金斯一下就愤怒了，但他仍平静地说：“既然这件事不是你分内的事，那就请你另谋高就吧！”

要想纵横职场，取得成功，除了尽心尽力做好本职工作以外，还要做一些分外的工作。这样，可以让你时刻保持斗志，在工作中不断地锻炼自己，充实自己。当然，分外的工作，也会让你拥有更多的表现机会，让你把自己的才华适时地表现出来，引起别人的注意，得到老板的认同和重视。

美国一位年轻的铁路邮递员，和其他邮递员一样，用陈旧的方法分发着信件。大部分的信件都是这些邮递员凭不太准确的记忆挑选后发送的。因此，许多信件往往会因为记忆出现差错而无谓地耽误几天甚至几个星期。于是，这位年轻的邮递员开始寻找新办法。他发明了一种把寄往某一地点去的信件统一汇集起来的制度。就是这一件看起来很简单的事，成了他一生中意义最为深远的事情。他的图表和计划引起了上司们的广泛注意。很快，他获得了升迁的机会。五年以后，他成了铁路邮政总局的副局长，不久又被升为局长，从此踏上了通向美国电话电报公司总经理职位的路途。他的名字叫西奥多·韦尔。

做出一些人们意料之外的成绩来，尤其留神一些额外的责任，关注一些本职工作之外的事——这就是韦尔获得成功的原因。

一个人对工作成绩的不满足，才能促使他向更高理想奋斗。成大事者的愿望，始于不满足。不满足是表示你需要更好的东西，因此它可以催促你向着好的方面努力。

目 录



第一章 超越老板的期望

如果我们在工作中都能全身心地投入到自己的工作中去，都把自己的工作期望值做得超出别人的期望，即使是能力一般的人，也能取得很好的成绩。

把工作做到超出老板的期望	3
永远超出别人的期望	14
超越上级对你的期望	16
做老板关心的事情	21
终极期望的实现	30



第二章 把工作做到超出老板的预想

世界上并不存在十全十美的工作，但富有意义的生活就掌握在我们每个人的手中。

这是你的工作	35
发现工作的价值	38
用心工作	42
踏踏实实地做事	45
认认真真地工作	47
做好每一件事	52
把工作做到位	55
任何工作都应该做到最好	60
做最优秀的员工	65

第三章 最卓越的工作态度

文明，就是为了焦心地寻找这种人才的一段长远过程。这种人不论要求任何事物都会获得。

积极开发自己的潜能	71
有条理地安排工作	74



时刻不忘给企业提建议	82
不要只说不做	85
把工作做到位	90
共同价值观强化工作的投入感	95

第四章 不断提升自我能力

“世界上有比他更强更高的人，不承认客观实际，目空一切”，慢慢地整个世界变得似乎只有他一个人存在似的，严重脱离实际，最后，只能是孤家寡人，走向人生的失败。

塑造你自己的雕像	101
绝不要自以为是	104
拥有自制力	107
拥有创造力	114
诚实是最明智的做法	117
我们生活在一片钻石地里	124
钻石就在你的脚下	130
永远有希望	135
在工作中要相互尊重	138



第五章 学会自我激励

假如你我要激励我们所接触的人，认识他们所具有的宝藏，我们所能做的比实际上改变的人还多。我们真的能改变他们。

激励自己	145
不断地激励自己	150
做自己生活的主人	154
严格要求自己	156
充分发挥自己的天份	162
做个有领悟能力的高手	166

第六章 不要为薪水工作

作为职场人来讲，也许你的老板可以控制你的工资，可是他却无法遮住你的眼睛，捂上你的耳朵，阻止你去思考，去学习。

决不为薪水工作	171
正视工作就是正视薪水	177
工作能力比金钱重要	181
要学会勤奋	190



第七章 对工作充满期望

让心中始终充满希望，对自己始终充满信心，把自己的眼光放得远一些，让自己的事业更加开阔一些，在工作中，你要不断地这样对自己说，我要为自己的今天和明天而奋斗。这就是西点军人能够有所成就的理念。

不要看不起自己的工作	199
干一行，爱一行，专一行	202
珍惜每一份工作	206
享受自己的工作	210
不要挑剔工作	214

第八章 在工作中寻找成就感

给对方多一点信任，多一点鼓励，多一点成就，就能从困境中把他拉出来，使他顽强地振作起来。

不断地激励自己	219
你有工作成就感吗	223
在工作中体会成就感	226
机会需要自己创造	229
勇敢迎接挑战	234



第一章

超越老板的期望

如果我们在工作中都能全身心地投入到自己的工作中去，都把自己的工作期望值做得超出别人的期望，即使是能力一般的人，也能取得很好的成绩。



把工作做到超出老板的期望

有一句土耳其谚语说：“每个人心中都隐藏着一头雄师。”

每天清晨，当太阳刚刚升起，露珠还未完全消失，大草原上的动物们，已经开始了一天的奔跑。

最先跑起来的是羚羊。它们成群结队地跑过平缓的山岗，找到水源，在短暂的休息之后又开始新的奔跑。就在离它们不远的地方，也许就在附近的草丛里，狼群也在奔跑。它们的奔跑是为了羚羊。

当狼群开始奔跑的时候，狮子也开始了奔跑。它必须赶在狼群之前找到一日的早餐，否则，今天可能又是一个忍饥挨饿的日子。

这是每天发生在大草原上的一幕，每天都在上演的奔跑比赛。

没有任何外在的力量在导演这一切。它们奔跑完全是来自内心的驱使——要么生存，要么死亡。

只有“让自己跑起来”才能生存，也只有跑起来的动物才能获得比同类更好的生存环境，不管是主动攻击的动物还是被攻击的动物。

“为自己跑起来”是动物世界永恒的法则。人类正是通过这一法则首先成为人。但是当人类逐渐进化、逐渐变得聪慧时，他们也不再“为了自己而奔跑”。他们享受现代文明的



成果，他们漠视自己内在的动机和需求，他们只要求索取和坐享天成。他们在内心永远失去了奔跑的动力：他们为自己寻找各种理由和借口，他们认为优秀是别人的事。

在我们的周围，这样的人随处可见：只有在形势所迫时才去工作，对于自己身上的潜力无动于衷，遇到事情总是敷衍塞责，宁愿呆在原地也不肯花点心思向上攀登。这些人私下里认为自己很聪明，他们满足于混日子，敷衍了事，混水摸鱼，过一天算一天，日复一日年复一年浪费自己宝贵的青春、生命、大好前程。他们为吃饭而吃饭，为劳动而劳动，为工作而工作，为报酬而报酬，他们从一个地方到一个地方，事情做完一件又一件，好像做了很多事，但没有一件事情做得让人无可挑剔拍案叫绝，浑浑噩噩得过且过直到退休仍然一事无成。他不知道自己所做的蹩脚的工作，对老板的伤害不及对自身损害的一半。对于老板而言，这可能会是几个美元的损失，但对他自身来说，这却是人格和尊严的丧失，是做人的丧失。还有些人本来有不赖的工作和岗位，也取得了一定的成绩，但当他们攀升到一定的高度时，就停滞不前，躺在已经取得的成就上睡起了大觉，满足于现状，不思进取。

令人十分惋惜！这种行动上的迟缓、思想上的愚钝和道德上的玩忽职守，导致大量的工作岗位有名无实、大量的工作资源被无谓地浪费掉。

三只饥寒交迫的老鼠一起去偷油。它们决定采用叠罗汉的方式，轮流喝油。当其中一只老鼠爬到另外两只老鼠的肩膀上，“胜利”即



将在望时，不知什么原因，油瓶突然倒了，巨大的响声惊醒了主人，它们只好抱头鼠窜，落荒而逃。

回到鼠洞后，它们聚在一起开了个内部会议，讨论这次集体偷油失败的潜在原因。

最上面的老鼠说：“因为下面的老鼠抖动了一下，所以我不小心碰倒了油瓶。”

中间那只老鼠说：“我感觉到下面的老鼠抽搐了一下，于是我抖动了一下。”

而最下面的老鼠说：“我隐约听见有猫的叫声，所以抽搐了一下。”

原来——谁都没有责任。

职场中经常会遇到类似的情境。

在某企业的季度会议上就可以听到类似的推诿。营销部经理说：“最近销售不理想，我们得负一定的责任。但主要原因在于对手推出的新产品比我们的产品先进。”

研发经理“认真”总结道：“最近推出的新产品少是由于研发预算少。大家都知道杯水车薪的预算还被财务部门削减了。”

财务经理马上接着解释：“公司成本在上升，我们能节约就节约。”

这时，采购经理跳起来说：“采购成本上升了10%，是由于俄罗斯一个生产铬的矿山爆炸了，导致不锈钢价格急速攀升。”

于是，大家异口同声说：“原来如此！”言外之意便是：大家都没有责任。



最后，人力资源经理终于发言：“这样说来，我只好去考核俄罗斯的矿山了？”

这样的情景经常在不同企业上演着——当工作出现困难时，各部门不寻找自身的问题，而是指责相关部门没有配合好自己的工作。相互推诿、扯皮，责任能推就推，事情能躲就躲。

最后，问题只有不了了之。

公司里这样的员工屡见不鲜。

“斯蒂文先生为什么还没有签下那一单？”老板问。

约翰呆呆地坐在那里，脸色苍白：

“他还没有给我答复，先生。”

“他多少天没有答复了？”

“已经有一个月了，先生。”

老板大怒：“那你为什么还呆在这里？”

可怜的约翰呆在原地，左顾右盼，不知如何是好。

这样的人，就是为工作而工作、为生活而生活的人，就是没有“自驱力”的人。

每当看到这样的情形，我总会不由自主地想起一个人，想起那句铿锵有力掷地有声因

此被载入史册的名言：

“就算一辈子洗马桶，也要做一个洗马桶最出色的人！”

许多年前，一个年轻人来到一家著名的酒店当服务员。这是他涉世之初的第一份工作，因此他很激动，暗下决心：一定要竭尽所能，不