

慧泽宇培训经典 001

塑造企业感恩文化 提升员工幸福指数



孙军正◎著

做懂得 感恩的员工

现代企业最缺乏的是感恩企业、忠诚企业的人

构建和谐家庭、和谐企业、和谐社会，最需要植入的是感恩元素

本书同名课程走进1740多家企业和组织，感动超过21万学员，98%的组织因该课程而增进了和谐

白金
珍藏版



中华工商联合出版社



TO BE A GRATEFUL EMPLOYEE

THANKS

做懂得 感恩的员工

孙军正◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

做懂得感恩的员工/孙军正著. —北京: 中华工商联合出版社, 2011. 7

ISBN 978 - 7 - 5158 - 0012 - 7

I. ①做… II. ①孙… III. ①企业 - 职工 - 修养
IV. ①F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 138805 号

做懂得感恩的员工

作 者: 孙军正

责任编辑: 李健科

装帧设计: 朱晓雷 孙正福

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2011 年 8 月第 1 版

印 次: 2011 年 8 月第 1 次印刷

开 本: 710mm×1020mm 1/16

字 数: 120 千字

印 张: 12.5

书 号: ISBN 978 - 7 - 5158 - 0012 - 7

定 价: 26.80 元

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19 - 20 层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

序 学会感恩，优秀员工的起点

与懂得感恩的人在一起，总是让人感觉如沐春风。

在一家企业里，什么样的员工才是最优秀的员工？优秀的员工拥有什么样的特质和素养？怎样才能成为一个受欢迎的员工？同在一家公司工作，为什么有的人总是业绩更好、工资更高、待遇更优厚、更能够获得领导的信任？

TCL 集团总裁李东生先生感慨说：“经历了这么多年的风风雨雨才发觉，如果一个员工有能力，就会是一个可用之才；如果一个人懂得感恩，就会是一个优秀的员工；如果一个员工既有能力又有感恩的心，那么可以把工作放手交给他去做，因为这样的员工不会找借口来搪塞自己的职责，也不会做任何表面工作来欺骗老板。他们会珍惜、善待别人，并认为努力工作是对公司、对社会最好的回报，也是对自己和他人最好的交代。”

的确，只有懂得感恩的人，才会对家庭、对公司、对朋友、对社会都真正负起“责任”。一个企业会重点培养和优先提拔那些懂得感恩的人。因为懂得感恩的员工珍惜岗位，有危机意识，知足常乐，勤勤恳恳做事，踏踏实实做人。

可现实中，我们常常看到这样的现象，一个员工可以为一个陌生路人的点滴帮助而心存感激，却无视给我们提供平台的公司、为我们创造机会的领导以及为我们提供帮助的同事的种种恩惠，并将一切视为理所当然。的确，劳资双方是一种雇佣与被雇佣的契约关系，但在这雇佣关

系的背后，难道就没有一点感恩的成分吗？

懂得感恩是做人的起码要求，学会感恩是优秀员工的起点。

作为员工，你要感恩自己的企业。不要只问企业为你做了什么？要常常地问：我为企业做了什么？不要只问自己应该得到什么，多问问自己：我付出了多少？我为企业创造了多少利润？我对得起企业付给我的工资吗？

有时候，在工作和生活中我们会碰到一些并非我们职责范围内的事情，只要站在企业的立场上，多为企业着想，而不是置身事外，那么，你所做出的努力将会得到回报。在现实中，难免会遭遇挫折与不公正待遇，这时候，有些人往往会产生不满，进而引起牢骚和抱怨，希望以此引起更多人的同情，吸引别人的注意力。从心理学的角度讲，这是一种正常的心理自卫行为。但是，牢骚、抱怨并不能解决问题。相反，牢骚、抱怨还会削弱员工的责任心，降低员工的工作积极性，最终影响企业的经营和员工个人的发展，这可以说是博弈中的双输结局。你需要做的是换位思考，懂得珍惜，学会感恩。

作为员工，你要感恩自己的领导。是他们的辛勤劳动创造了你的工作岗位，创造了企业的利润，创造了国家的税收。同时，他们往往是一个企业里最辛苦的人。虽然他们不可避免也有自己的缺点，但是我们应该理解他们，支持他们，感恩他们。

作为员工，你要感恩自己的同事。同事可能是一天中与你相处时间最长的人，由于人与人之间的先天和后天的差异，所以难免会有一些摩擦。但是，你要知道，没有完美的个人，只有完美的团队。你要学会尊重差异，容忍他人，你要学会求大同存小异。

作为员工，你要感恩你的客户。客户是你的薪水来源，客户是企业的衣食父母。你要竖起耳朵，聆听客户的不满；你要睁大眼睛，看清客

户的需求；你要给客户最甜美的微笑，因为微笑背后藏着订单。

作为员工，你要感恩自己遇到的挫折。刀不磨不锋利，人不磨不成器。是挫折让我们获得成长，是磨难让我们走向成功，对一切我们应当心存感激。

感恩不需要成本，但感恩却有无价的回报。愿我们每一位员工都珍惜工作，享受生活，学会感恩，与爱同行，用感恩的心去工作，用敬业的精神、忠诚的品格、坚定的信念，尽职尽责地完成任务，使自己满意、领导满意、客户满意，最终实现自身的人生价值，跨入优秀员工的行列。

序 学会感恩，优秀员工的起点

第1章

参透感恩：领悟感恩的真义

你是我生命中的奇迹 / 3

珍惜才能拥有，感恩才能天长地久 / 6

吃水不忘挖井人：对拥有的感恩 / 9

假如给我三天光明：逆境中心存感恩 / 12

关上一扇门，打开一扇窗：感谢命运的安排 / 14

心怀抱怨，只是因为你做得不够好 / 16

第2章

感恩工作：用感恩的心工作

没有卑微的工作，只有不懂感恩的员工 / 23

从要我干到我要干：工作需要爱和感恩 / 26

做好本职工作，争当九段秘书 / 29

履行岗位职责，打造企业的“防火墙” / 32

平时看得出来，关键时刻站得出来 / 37

当老实人，说老实话，做老实事 / 40

第3章

感恩企业：对组织永远心存敬意

牢记感恩，离开公司你什么都不是 / 45



CONTENTS

TO BE A GRATEFUL

EMPLOYEE

用感恩弥补自己的能力“短板” / 49

感恩企业，用业绩说话 / 52

低碳时代，节约等于创造利润 / 56

善待 8 小时之内的时间 / 58

认同企业文化，用行动捍卫企业形象 / 59

公私分明，不占公司的小便宜 / 61

第4章

感恩领导：感谢领导的栽培和提拔

感激领导的知遇之恩 / 65

缺乏忠诚，感恩就是空谈 / 67

牢记“终极期望”，让领导省心、放心 / 70

领导在或不在，工作就在那里，不增不减 / 73

感恩领导，就要把结果交给领导 / 77

与领导“共苦”，才有机会“同甘” / 80

为领导创造机会，领导就会给你机会 / 83

领导“刁难”你，是因为器重你 / 86

第5章

感恩同事：与团队一起成长

感恩的心，感谢同事 / 91

以利他之心和同事相处 / 94

换位思考，创造和谐的人际关系 / 97

尊重同事之间的差异 / 99
向同事学习，带着感恩的心 / 102
感恩要有团队精神与大局意识 / 105

第6章

感恩客户：超越客户的期望

iPhone 流行的秘密：永远超越客户的期待 / 111
感恩客户的抱怨 / 115
聆听客户的不满 / 120
感恩客户，从小事做起 / 123
善待客户，客户没有贵贱之分 / 127
主动服务，让客户从满意到感动 / 130

第7章

感恩挫折：感谢折磨你的人

刀不磨不锋利，人不磨不成器：感谢磨难 / 137
合理的要求是锻炼，不合理的要求是磨炼：
感谢折磨你的人 / 140
男人的胸怀是委屈撑大的：
受得起委屈才能成器 / 143
有怨气不如有志气：化抱怨为感恩 / 145
你谁都改变不了，除了你自己：
抱怨他人不如改变自己 / 148
感恩使人增值，抱怨使人贬值 / 152



CONTENTS
TO BE A GRATEFUL
EMPLOYEE

第8章

培养习惯：让感恩成为你的习惯

感恩是人生的大智慧 / 157

生活在感恩的磁场中 / 159

5个良好的职业习惯——礼多人不怪：

感谢常挂嘴边，感恩长存心间 / 162

5个良好的职业习惯——知足惜福：

常想一二，不思八九 / 165

5个良好的职业习惯——向下比较：

多向下比较，少向上比较 / 168

5个良好的职业习惯——小事妥协：

合作与协调的重要性 / 170

5个良好的职业习惯——学会守时：

尊重他人的时间 / 172

附录一 世界500强的感恩文化 / 175

松下：“万事拜托”的感恩文化 / 175

广州丰田：感恩戴德，饮水思源 / 176

沃尔玛：感恩我们所生活的社会 / 177

麦当劳：彰显企业感恩文化的人情味 / 178

惠普：以感恩文化留人 / 179

壳牌：努力践行感恩文化 / 180

附录二 受益一生的感恩名言 / 182

附录三 荡涤灵魂的“感恩之歌” / 185

附录四 “做懂得感恩的员工”主题活动 / 188

第 1 章

参透感恩：领悟感恩的真义



TO BE A GRATEFUL EMPLOYEE

你是我生命中的奇迹

现在，很多企事业单位都在讲感恩，每年我也会开展上百场感恩主题的课程，大家对感恩文化越来越关注，这是企业幸甚，国家幸甚，民族幸甚！

因为心怀感恩，一代伟人邓小平在古稀之年说：“我是中国人民的儿子，我深深地爱着我的祖国和人民！”因为心怀感恩，诗人艾青在他的诗中写道：“为什么我的眼中饱含泪水，因为我对这片土地爱得深沉。”因为心怀感恩，每次上课的时候，我都会对我的学员们说：“感谢你，你是我生命中的奇迹！”

这种感恩是我发自内心的声音。的确，我生命中的很多奇迹因感恩而产生！

我做过多年职业讲师，同时也曾在 TCL、格兰仕等知名企业工作数年。2003 年，当我以内部培训师身份加盟美加音响（中国音响行业第一品牌，旗下拥有三大知名音响品牌：爱浪音响、日本山水、丹麦威发）时，可谓信心满满。但即便如此，我也从未想到，自己将会成为这家创造了中国音响业奇迹的企业的“改革第一人”。

进入美加不久，我就发现当时的美加，在内部管理上存在一些问题。虽然当时我的身份只是公司的内部培训师，但作为美加的普通一员，我还是感到一种强烈的责任感、使命感和紧迫感。这促使我深入基层，多方调查求证，搜集资料，并在到职 3 个月后，向董事会递交了一份改革方案。

做懂得感恩的员工

TO BE A GRATEFUL EMPLOYEE

在这份厚达 35 页的改革方案里，我从改革方向、改革要达到的目标、公司面临的外部环境、公司现状等 15 个方面详细地阐述了改革的意义、紧迫性和方法等。在这份方案的扉页上，我用如下一段话表达了对公司的感恩之情：“不要想这个公司能给予你什么，你要去想到底我能为这个公司做些什么。”

《改革方案》顺利地递交到公司董事会，董事长兼总裁杨炼对我的勇气 and 责任感非常欣赏。不久，在广州市标志性建筑——中信大厦 53 楼的办公室里，这位曾经改变中国音响业市场格局的年轻总裁和我这位普通职员进行了第一次促膝长谈。杨总充分肯定了我的改革方案，同时，他还正式把引领改革的重担交付给了我，并表示：董事会将对改革给予全力支持！

回到中山生产基地，我百感交集。南下以来，我风雨兼程，走过了一个又一个人生的驿站，无时不在期盼早日成功，实现人生价值最大化。而今，梦想就要实现。我暗下决心绝不能辜负总裁的知遇之恩，决定为美加的改革事业竭尽全力。我知道改革注定是一个困难的过程，因为改革的终极目的是要让企业的效率提上去，成本降下来，这势必会触及到一些人的利益。所以如果一着不慎，就可能满盘皆输。但我既然获得了总裁的信任，就一定要把事情做好。只要企业成本降下来，个人付出的代价再大也无所谓。

从 2004 年上半年开始，美加正式掀起了声势浩大的改革浪潮。当时我已经晋升为美加总裁助理兼人力资源部部长，我与同事们互相配合，在管理和业务等各个层面紧锣密鼓地进行大刀阔斧的改革。不出所料，由于改革触及到了企业内部的一些关系和利益，与一些旧有观念和模式发生了冲突，在集团内部掀起轩然大波。但我始终坚持立场，不因困难而屈服，坚定地继续推行。

第1章

参透感恩，领悟感恩的真义

功夫不负有心人，美加的改革推行半年以后，取得了明显的成效。通过饭堂承包、简化流程等措施，公司各项费用降低了300万元。通过人事改革，人员精简28%，公司由金字塔型转为扁平化管理。随着改革的推进和深入，整个企业正向规范化、专业化管理转变。

多年过去了，虽然我离开了深爱的美加，但是我仍然感谢杨总，感谢我的同事们，你们是我生命中的奇迹！

有人说，在正确的时间，遇到正确的人，是一种幸运；在正确的时间，遇到错误的人，是一种悲哀；在错误的时间，遇到正确的人，是一种遗憾；在错误的时间，遇到错误的人，是一种荒唐。感谢命运，让我在正确的时间——事业的上升期，加入美加，遇到了正确的人——我生命中的贵人，杨总。感谢美加给我提供的事业平台，感谢杨总的信任。我的新书《你能为公司带来什么》、《做不抱怨的员工》、《做最棒的执行者》出版后，我第一时间给杨总寄去了样书，每到过年过节的时候，我也会给杨总打个电话或者发条短信。感恩，让我的生命中充满了奇迹。

珍惜才能拥有，感恩才能天长地久

在《现代汉语词典》给出的解释中，感恩是指对别人所给的帮助表示感激。

引申开来，生活中的感恩是一种处世哲学，也是一种大智慧。感谢生活给你的赠予，才会有一个积极的人生观，才会有健康的心态；感恩可以消解内心的怨气，让你的人生之路洒满阳光。

“感恩”是一种生活态度，是一种美德，是一个人不可磨灭的良知。

在人生的道路上，经常会遇到令人动容的感恩之事，不管是亲朋好友还是陌生人，所有人给予的点点滴滴的关心与帮助，都值得我们用心去感恩，铭记无私的人性之美。

有一位单身女子刚搬了家，她发现隔壁住了一户穷人家，一个寡妇与两个小孩子。

一天晚上，女子所在小区忽然停了电，那位女子只好自己点起了蜡烛。没一会儿，忽然听到有人敲门。原来是隔壁邻居的小孩子，只见他紧张地问：“阿姨，请问你家有蜡烛吗？”女子心想：“他们家竟穷到连蜡烛都没有吗？千万别借他们，免得被他们依赖了！”

于是，她冷冰冰地说：“没有！”正当她准备关上门时，那个穷小孩面带微笑说：“我就知道你家一定没有！”说完，竟从口袋里拿出两根蜡烛，说：“妈妈和我怕你一个人住又没有蜡烛，所以我带两根来送给你。”

此刻女子自责、感动得热泪盈眶，将那小孩子紧紧地拥抱在怀里。

第1章

参透感恩，领悟感恩的真义

人之初，性本善。正是人性之美，给了我们力量；人性的光辉照亮世界，让我们笑对人生的挫折和磨难。

正如英国作家萨克雷所说：“生活就是一面镜子，你笑，它也笑；你哭，它也哭。”

你感恩生活，生活将赐予你灿烂的阳光；你心怀抱怨，最终可能一无所有！成功时，感恩的理由固然能找到许多；失败时，不感恩的借口却只需一个。殊不知，不管成功或失败、幸运或不幸，我们都应该感恩生活。

人生在世，不可能一帆风顺，面对挫折和失败，需要我们勇敢地面对、豁达地处理。无论是遭受灾难，还是遇上幸运，我们都应该以感谢之心予以接纳。应该以“非常难得”这种感谢之心，接受灾难的考验。但是，在遭遇灾难时，人往往怨天尤人，“为什么偏偏是我遭此不幸”，以致忧愁悲叹，自暴自弃，而一味发牢骚，人生就会越来越黯淡，感恩就会被抛得越来越远。

亲近感恩需要一种认同。这种认同应该是发自内心的声音。不管一丝一缕，还是一粥一饭，都是上天对我们的恩赐。正如稻盛和夫先生为京瓷公司订立的社训所言：“敬天爱人。”

我们要感恩父母，因为父母给了我们生命、爱和尊严。母亲十月怀胎把我们孕育，出生后母亲用乳汁将我们哺育。而更伟大的是母亲从不希望她得到什么回报，就像太阳每天都会把她的温暖给予我们，从不要求回报，但是我们必须明白“感恩”。

我们要感恩企业，因为企业给了我们实现自我价值的平台，给了我们获得成长的机会，是企业帮助我们实现了从自然人到社会人的转变。企业塑造了我们的职业人格，企业给了我们第二次生命。

人永远需要感恩——感恩失败让我们吸取教训；感恩挫折让我们领