

◎企业员工培训**励志经典**◎

◎职业化员工**标准读本**◎

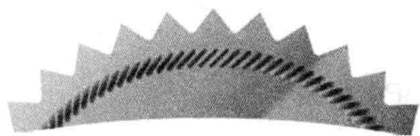
路军编著

GONGZUOTAIDU  
JUEDINGGONGZUOCHENGBAI

# 工作态度 决定 工作成败

★世上没有卑微的工作，只有卑微的工作态度★

 企业管理出版社  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



路军编著

GONGZUOTAIDU  
JUEDINGGONGZUOCHENGBAI

# 工作态度 决定 工作成败

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

工作态度决定工作成败 / 路军编著. ——北京: 企业管理出版社, 2010. 10  
ISBN 978-7-80255-692-8  
I. ①工… II. ①路… III. ①企业—职工—职业道德  
IV. ①F272.92-49  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 196088 号

---

书 名: 工作态度决定工作成败  
作 者: 路 军  
责任编辑: 杜 敏  
书 号: ISBN 978-7-80255-692-8  
出版发行: 企业管理出版社  
地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号 邮 编: 100048  
网 址: <http://www.emph.cn>  
电 话: 出版部 68701719 发行部 68467871 编辑部 68414643  
电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn  
印 刷: 北京中印联印务有限公司  
经 销: 新华书店  
规 格: 167毫米×240毫米 16开本 12印张 186千字  
版 次: 2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷  
定 价: 23.80元

---

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

# 序言

---

## 好态度带来好前途

工作成就不一定每个人都有，但工作态度必定每个人都有。

有的人勤勤恳恳、积极进取、热情向上、精神抖擞、乐观豁达、勇争一流，总是以最积极的态度面对工作，包括困难和挫折，就算遭遇失败也总是脸上挂着微笑；

有的人轻松悠闲、得过且过，做一天和尚撞一天钟，事不关己高高挂起，按时上班，到点走人，绝不在工作上多停留一秒，不求立大功，但求不出错；

有的人永远悲观失望、抱怨不停，环境对他不公，他人与他为难，自己的不如意都是别人的错，工作就是痛苦加煎熬，完全没有一点乐趣；

有的人自命不凡、夸夸其谈，嘴上什么都能做，手上做什么都不行，一遇到具体问题就卡壳，却还要时常做出一副怀才不遇的样子；

另外，还有很多人对工作持有各种各样的态度，比如投机取巧、马马虎虎、不思进取、推卸责任、循规蹈矩，等等。

世界闻名的牧师、演讲家、作家罗曼·文森特·皮尔说：“态度决定一切。”

态度，是思想赐予我们的一种最神奇的力量。它由思维而产生，又会强烈地反作用于我们的思维和判断，控制着我们的情感与行为。每个人的生活状态和人生方向都完全受到其生存态度的牵引。积极的态度可以让我们生活得幸福、满足，在事业上取得成功，而消极的态度则让我



## 序言

们陷入困窘不堪的境地中，因此失去人生的乐趣，倍感痛苦。

一个人有什么样的工作态度就导致他有什么样的工作行为，对待工作是竭尽全力还是敷衍了事？是安于现状还是积极进取？是激情创新还是麻木守旧？最终决定他会有什么样的结果——或成功，或失败。

工作态度作为工作的内在心理动力，大大影响着我们对工作的知觉、判断、促进、学习、提高工作的忍耐力等，从而关系到工作绩效的大小。工作态度决定工作成败，这是我们必须明确的事。

你对现在的状况满意吗？是否觉得自己离成功太遥远？要想改变现状、获得成功，首先必须要端正态度，没有正确的工作态度，就没有事业的成功。

作为一名职场人，不论年龄大小，不管资历深浅，不管职务高低、不管背景如何，要想获得成功，就必须对自己的工作怀有一份激情、一份珍惜、一份感恩。

态度决定一切，改变造就未来。

也许你不能选择容貌，但是你可以选择微笑；也许你不能改变天气，但是你可以改变心情；也许你不能改变环境，但是你可以改变自己；也许你不能改变事实，但是你可以改变态度。也许态度只要改变1%，你就成功了99%！

当我们的工作遇到困难和挫折时，不要急于应付，而是要先调整好我们的态度，用最正确的态度去面对各种各样的问题，再加上有效的办法，必然会成功。

好态度+好方法=好前途

让我们以此成功的公式共勉！



# 目 录

## 第一章 工作态度——隐藏在平凡与卓越之间的分割线 /1

“我的工作太没劲，没发展”——没有平凡的工作，只有平庸的态度 /3

“明明我的能力强，为何升他不升我？”——晋升不全是靠能力，更重要的是靠态度 /8

“好好工作不抱怨、不折腾、不浮躁”——正确的态度是事业成功的关键 /12

“那不是我负责的事，差不多就行了”——错误的态度让你和机遇擦肩而过 /16

“他以为自己是建筑大师，其实就是个砌墙的”——换一种态度，把职业当做事业 /20

## 第二章 卓越的工作态度，成就你与企业的双赢 /23

一个健康的企业到处都是积极向上的员工 /25

完美的工作态度带来骄人的业绩 /28

把握今天，今天的一切都是最好的 /31

轻视工作只会让你成为“职场滞销品” /34

卓越的工作态度就是最强的竞争力 /38

### 第三章 工作面前只有“yes”没有“no”，不找借口的态度最让人欣赏 /41

“是，长官”=工作中的第一态度 /43

没有任何借口，就是对自己、对成功负责的态度 /47

没有任何借口，一切皆有可能 /51

没有任何借口，激发潜能，遇见未知的自己 /55

端正态度，消灭工作中的10大最常见借口 /59

### 第四章 任劳任怨，鞠躬尽瘁，兢兢业业的态度最让人敬重 /65

爱岗敬业，就已成功了一半 /67

勤奋，老黄牛的精神永不过时 /70

牢记责任高于一切 /74

忠诚不是单行道，付出必有回报 /78

把抱怨的时间和精力用于实干 /83

感谢工作吧，是你需要工作，而不是工作需要你 /86

### 第五章 有些事，不用老板交代，自动自发的态度最让人满意 /91

老板们在寻找能把信带给加西亚的人 /93

自动自发，为自己打开机遇的大门 /96

好学生会抢在老师布置作业之前完成作业 /100

成长，就要做些分外的工作，想些“非分”的问题 /104

像老板一样对待工作和公司 /108

### 第六章 细节决定成败，工作无小事，尽善尽美的态度最让人放心 /113

魔鬼就隐藏在细节中 /115

尽善尽美是负责、主动、全力以赴等积极态度的集合 /120

用100%的认真杜绝1%的错误 /123

简单的招式练到极致就是绝招 /127



揭穿5种慈眉善目却置人于死地的错误态度之真面目 /131

**第七章 宁做小蚂蚁，不做独行虎，精诚合作的态度最给人力量 /137**

除了才华和能力，你还要懂得合作 /139

以一当十并不可怕，可怕的是以十当一 /141

借力与合作，使弱者变强，强者更强 /145

有效沟通，让你与不同的团队成员默契配合 /148

团队中的明星让 $1+1 < 2$  /151

树立大局观，团队不应有任何分裂的理由 /155

**第八章 现在，迈出6步，华丽转身，拥有你的卓越工作态度 /159**

第1步：树立信念，为积极态度寻找一个支柱 /161

第2步：确定目标，给卓越态度一个起点 /164

第3步：点燃激情，让完美态度在方方面面蓬勃爆发 /168

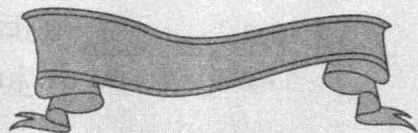
第4步：自我改造，从积极思维中获得积极态度 /172

第5步：培养习惯，潜移默化地操纵积极态度 /176

第6步：积极行动，让你的态度落在实践中，并获得丰收 /180

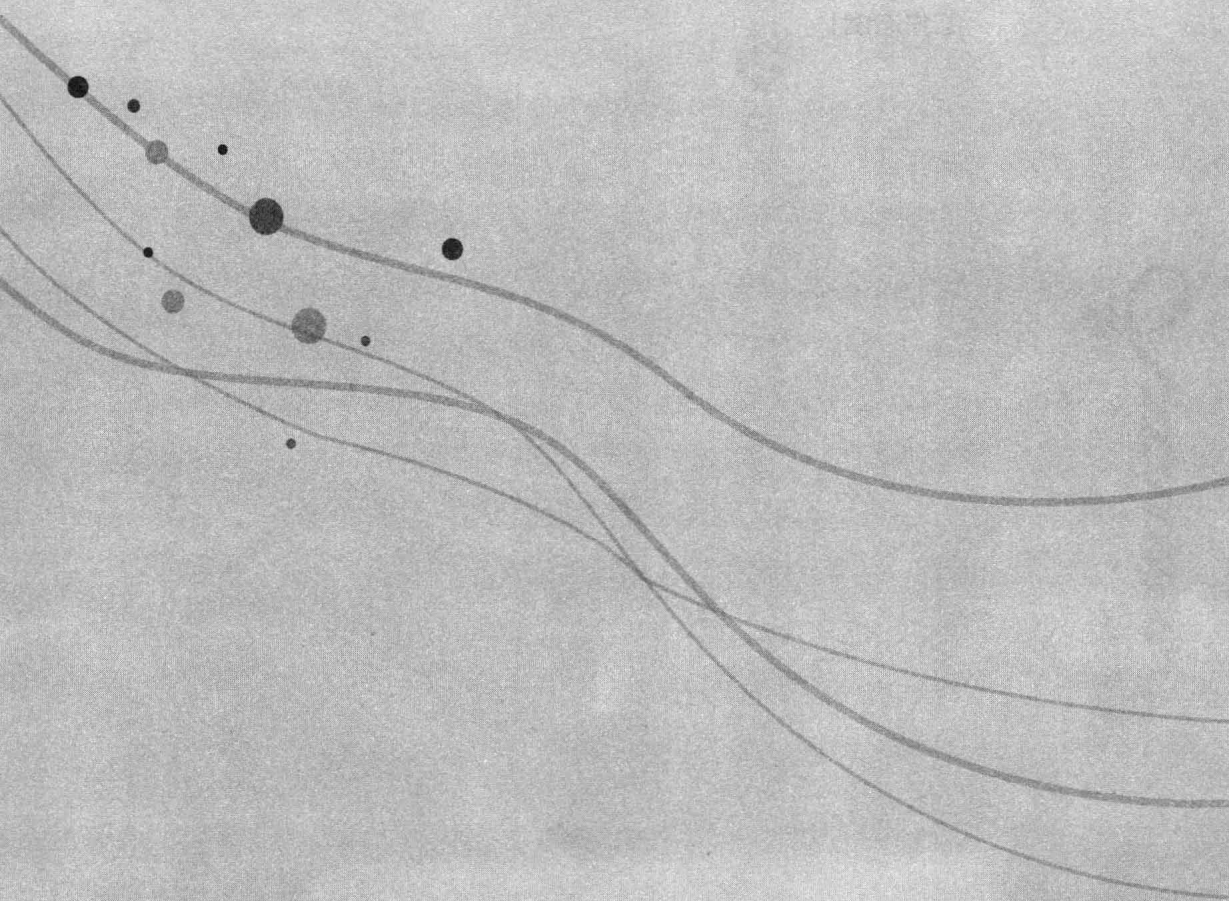


# 第一章



# 工作态度

隐藏在平凡与卓越之间的分割线

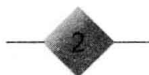


工作态度决定工作成败

---

Gong zuo tai du jue ding gong zuo cheng bai

这个世界上没有平凡的工作，只有平庸的态度，也没有卓越的行业，只有卓越的人。任何一位卓越的工作者都是靠完美的、精益求精的态度所引领前进的，没有卓越的态度就没有傲人的成就。你和成功者的差别，本质上在于工作态度！





## “我的工作太没劲，没发展” ——没有平凡的工作，只有平庸的态度

相声演员郭德纲有一句著名的玩笑话：“不想当厨子的裁缝，不是好司机”。这句不合逻辑的无厘头玩笑让很多年轻人津津乐道。但实际上，很多年轻人的工作状况恰恰可以用这句给人强烈混乱感的名言来形容——做着这个职业，幻想着那个职业，对自己的本职工作不上心，却总是羡慕别人的工作好、待遇高、有前途、有面子。结果落得厨子不像厨子，司机不像司机，又没有做衣服的好手艺。

认为自己的工作没前途并羡慕他人的职业是现代年轻人的通病。那么究竟何为有前途的好工作？

据有关部门的问卷调查结果显示：年轻人心目中最青睐的三个职业分别是科技人员、医生、律师。排在四至十位的分别是大学教师、公务员、新闻记者、编辑、会计师、企业管理人、文体工作者。可以看出，在大多数年轻人心目中的好职业都是收入较高、社会地位较高、较为体面的工作。反之，在这些工作之外的其他职业，尤其是一些文化要求不高、技术含量也不高的工作，比如，超市收银员、宾馆服务员、汽车售票员等等，就被视为“差工作”“没发展”“没前

途”。于是，从事“好工作”的人高高兴兴，在亲朋好友面前风光得意，而从事“差工作”的人唉声叹气、心烦意乱，整天想着怎么换个好工作。

对很多年轻人来说，面子十分重要，有面子的工作才有前途，才是值得努力的好工作。其实，这是一种害人不浅的错误认识。任何工作都有存在的价值，任何职业都应受到从业者的重视和热爱。这个世界不能没有教师、医生、律师，也同样不能没有收银员、售票员、司机、清洁工。如果没有这些从业者，世界将变得无法想象的混乱。

这个世界上没有平凡的工作，只有平庸的态度，也没有卓越的行业，只有卓越的人。古语说“三百六十行，行行出状元”，所谓有前途、有发展，并非是体不体面所决定的，而要看从业者能将工作做到什么程度。

做皇帝无疑是个待遇高、面子足的好职业，可是有的人能做成千古明君，盛世流芳，有的人却做得臭名远扬，甚至国破家亡。

当屠夫在普通人眼里就是个粗活、累活，下等工作，顶多混个温饱，毫无前途可言，可是庖丁解牛却能把一门粗笨的技术变成一门千古盛赞的艺术——“手之所触，肩之所倚，足之所履，膝之所踣，砉然向然，奏刀騞然，莫不中音。合于《桑林》之舞，乃中《经首》之会。”

为什么屠牛能屠出美妙的音律？答曰：臣之所好者道也，进乎技矣。庖丁所追求的自然之道的境界远远高于解牛所需的技术标准，这就是从业者对待工作的卓越态度所产生的神奇魅力。如果他对工作所持有的态度是平平常常、庸庸碌碌的，仅仅是按照工作的基本要求去做，就绝不会出现那种臻至化境、神乎其技的手艺。任何一位卓越的工作者都是靠完美的、精益求精的态度所引领前进的，没有卓越的态



度就没有傲人的成就。

千万不要瞧不起你的工作，如果从业者不专心于本职工作，将精力和心思都放在抱怨、叹息和觊觎其他行业上，结果就会像个立志当厨子的司机，混乱不堪，一无所成。更不要瞧不起那些寻常行业中的从业者，他们中的优秀者可能会有让你无法想象的杰出成就。

对于所有的员工来说，职场上根本不存在什么不值得做的事情，而是你接受的任何一件事都同样重要，都需要你脚踏实地地做好——即便它们很琐碎，很微不足道！不要认为你的工作不可能做出令人刮目相看的成绩。同样的工作给对工作抱有不同态度的人干，必定会出现不一样的效果。

很多女孩子都想当空姐，穿上漂亮的制服在天上飞来飞去。其实，空姐和饭店、酒店服务员的工作本质是一样的，都是为客人做一些基本的送水、送饭等服务。这个工作本身并不比其他工作更有前途。而且，综合来看，空中服务员的工作要承受很大的地面服务员无法想象的压力和风险，所带来的职业病也比其他行业的服务员更严重，属于高风险职业。但是年轻女孩们依然对此趋之若鹜，而不愿意做普通的饭店服务员，仿佛空中服务员就一定比酒店服务员高好几个档次，做酒店、饭店服务员就一定是没前途。

其实服务员也照样有前途，照样能当公司经理，甚至能做国家重要官员。比如，日本帝国饭店厕所清洁工野田圣子在擦了多年的马桶后照样步入政坛一跃成为日本的邮政大臣。

这样的例子中国也有。

1994年，河南洛阳邙山脚下的农村小姑娘李烟莉，怀揣着家里仅有的50元钱，只身一人来郑州，成了圆方美洁服务有限公司的一名保

洁员。

众所周之，保洁员的工作枯燥乏味、又脏又累，是大多数城里人不愿干的，再加上当时没有先进的清洁设备、专业的清洁剂，就连新居地板上的水泥块也全靠人工铲。因此，很少有真正让人感到满意的保洁员。

有一次，郑州市有家医院要请清洁公司做长期保洁，包括圆方公司在内的多家公司都在竞争这个大业务。医院有关负责人对竞争者们说：“我们的原则很简单，谁的保洁做得最好，我们就选谁。”当天下午，李娴莉被公司派出到该医院做卫生间保洁样板。到了之后，令李娴莉没有想到的是，那里竟然是长期无人打扫，又脏又乱，臭不可闻的厕所！怎么办？为了得来不易的工作，为了公司能拿下这个大业务，她只能迎难而上。而当她鼓起勇气用手拿着刷子伸向便池里时，胃里立马翻江倒海地“造反”，恶心得几乎要吐出来……这一天，她没能完成任务。次日一大早，李娴莉又来到那家医院，这一次，她没有退缩，而是躬下身用手指把大便器上的干便一点点刮下，把小便器上铜钱厚的尿渍一点点地抠下来，把满地的污垢一点点刷净……阵阵恶臭熏得人睁不开眼睛，她边流泪边干活。清扫完毕，李娴莉还用彩笔在白纸上画了一枝玫瑰，并整整齐齐写了十个字：“医院是我家，卫生靠大家”，然后把纸条贴到了墙上。

看到已经好几年没有彻底做过清洁的男女厕所被清理得如此干净，医院负责人感到很震撼，并当即在验收单上填写下了“非常满意”的评价。最终，圆方公司从多家竞争单位中脱颖而出。李娴莉也成为公司最器重的员工。

2003年1月，圆方公司董事长将一把刷秃的便池刷清洗得干干净净，并扎上漂亮的红绸子，庄重地交给了李娴莉，正式聘任她为郑州



分公司总经理。

前途，其实就存在于你的工作中，存在于你的工作态度中。每一份平凡工作的后面都隐藏着一条通往卓越和成功的道路。如果你用激情、努力的态度换掉平庸、敷衍的态度，你就一定能让目前的工作成为自己迈向成功的跳板，取得非凡的成就。

世上没有平凡的工作，只有平庸的工作态度。改变命运最关键的因素，就是你必须干好眼前的工作，即便它很糟糕！

## “明明我的能力强，为何升他不升我？” ——晋升不全是靠能力，更重要的是靠态度

最近一个年轻的老板朋友遇到了一点小麻烦，来找我商量。原来，他的公司要做一次人员调整，有4个人在要调整的范围内。接下来，他给我讲了一下这4个人的情况。

“小A，刚毕业的大学生，要经验没经验，要成绩没成绩，本来公司是想培养一下，毕竟是新人。但是目前看起来，没什么培养的价值，最重要的原因就是对工作很不上心。她是销售人员的助理，主要负责一些统计数据、发快递等杂事，但是和她搭档的销售人员对她很不满意。负责销售的大姐说：“这孩子和大家的关系倒是挺融洽，生活上有点儿什么事特别热心。但是工作态度和能力都不行。每次她给我的数据我都能一眼就发现错误，现在根本不敢相信她，她给我的东西我都要重新核实一遍。不认真是其次，最重要的是天天守着电脑上网玩。其实，如果工作都做好了，偶尔玩一下我也不介意，毕竟还年轻。但是如果每天我不提醒，她就绝对不会主动把需要入库的资料统计好。上次我出差半个月，整整半个月的资料就没入库。我说她，她还不高兴。还总说公司不给她转正式销售，不分她片区。可就她这个





状态，公司怎么敢给她分片区？”

“小B，工作有三年经验，按说不算多，但是业务能力很强，很注重自我学习，因此绝对是一把好刷子。一般我会把比较不好做的任务交给她，通常她都能完成得很好。但是还有个问题就是，她特别爱比较、爱心理不平衡。总说我给她分配的都是不好做的，别人挑的都是好做的活儿，说我欺负她。我其实是想重用她，但是她却觉得我总难为她，欺负她老实。她老实吗？她可一点儿都不老实。有时我分配她任务，就是不接。故意找理由，这个不行那个不行的，她就是想让我说她比别人强，这工作她不接，别人都接不了。我当然知道她比别人强，可是我也不能跟伺候姑奶奶似的吧？而且她还喜欢给别人出主意，让能力不行的人去接高难度任务，最可气的是那些人还比较听她的，搞得我管理工作很难做。我知道她想做主管，论工作能力和管理能力，她都能胜任，但是我就是不放心她。”

“小C，这个倒是简单一些。工作经验很丰富，最大的优点是工作非常细致，也肯干。活儿交给她我也放心。我也有意升她主管，就是觉得她的开拓能力略微差一些。对长远发展的眼光不行。总的来说，实力不如小B，但却让我放心一些。”

“小D，这个很不错。活儿干的漂亮，特别让人放心。虽然还不是领导，但是已经能组织人一起完成任务。有些追求完美，但对任务不挑不捡，怎么派遣都没问题。而且还从来不邀功。我已经打算让她升为部门主管。”

“现在问题就是另外三个，我怎么做才好呢？”

听了朋友的叙述，我说：“这个很简单啊，小A，直接辞退。小B，留着继续给你攻坚；小C、小D，升职，毫不犹豫。”

朋友说：“小A直接就辞了不好吧，她可是这些人里唯一科班出