

谁是公司
离不开的人？

做最好的

连云尧 / 著

员工

Zuo Zui Hao
De Yuan Gong

就是他，
把执行当天职，把沟通当习惯
合作不讲条件，永远追求超越
他就是最好的员工！

做最好的

员工



连云尧 / 著

广东省出版集团
广东人民出版社

图书在版编目（CIP）数据

做最好的员工/连云尧著. —广州：广东经济出版社，2012. 1

ISBN 978-7-5454-1105-8

I. ①做… II. ①连… 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（2011）第249029号

出版	广东经济出版社（广州市环市东路水荫路11号11~12楼）
发行	
经销	全国新华书店
印刷	北京雁林吉兆印刷有限公司（北京市密云县十里堡镇红光村47号）
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	10.75
字数	151 000
版次	2012年1月第1版
印次	2012年1月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-1105-8
定价	28.00元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

前言

不久前，湖南一家知名酒店的一位服务生问我：“连老师，我做服务生会有前途吗？”我说：“如果你做个最好的服务生一定会有前途。”他又问：“怎样才能做最好的服务生？做好了又有什么前途？”

是啊，怎样才能做最好的员工？做最好的员工又有什么前途呢？

上市公司浙江新界泵业股份有限公司的张俊杰先生，十年前从四川巴中来到温岭在新界泵业打工，一开始也是最普通的职员。跟他一起来温岭打工的另外五个人，有在其他公司的，还有一个也在新界。但他们不是一两年没有得到提升就耐不住性子跳槽了，就是觉得反正是打工，只要不被老板骂、不被公司罚、工资能按时拿到就行。前者不断跳槽，资源和经验都没有得到累积，过一阵又回到原点重新起步；后者虽然不被骂、被罚，但也不被欣赏。张先生如今已经是新界总公司的总经理助理、子公司杭州智泵科技有限公司的总经理。他已在公司当地买房、结婚、生子，可以说安居乐业、小有成就了。我曾做过这家公司的管理顾问，我问小张：“为什么那五个同时来的几乎原地踏步、一事无成，你却能得到重用、成绩斐然？”他说：“我就是死心塌地、全力以赴。”我又问：“你为什么要死心塌地、全力以赴？”他说：“既然来打工了，本来就是要做最好的员工。你怎么对待企业，企业也会怎么对待你；你怎么对待老板，老板也会怎么对待

你。而且我们公司很优秀，在温岭是标杆，在全国农用泵行业也是领军企业。我们许总更是一个特有魅力的老板，开明、仁爱、经营有道、管理有方，我们不死心塌地、全力以赴说不过去啊。”

张先生已经告诉我们答案：做最好的员工就要全力以赴。

谨以此书献给职场员工和企业老板，希望职场更光明、劳资能双赢。

连云尧

2011 年 11 月 11 日于杭州云鹤园

目 录

前言

第一单元 最好的员工如何做人

第一章 最好的员工最忠诚

忠诚才被信任，信任才能担当重任 / 4

忠于企业，也忠于上司，归根到底还是忠于企业 / 8

在忠于企业和忠于自己之间找到最佳结合点 / 11

第二章 最好的员工最敬业

敬业因为热爱，这是你的选择 / 16

敬业你就要干一行、爱一行、精一行 / 18

敬业体现在平凡工作的点点滴滴中 / 21

第三章 最好的员工最主动

最好的员工不拖拉、不推诿 / 26

主动向前一步，超出老板的期望 / 29

主动贴近上级的思路，上级没想到的你要帮他想到 / 31

第四章 最好的员工最负责

你的事情你负责，做对、做好、做到位 / 36

永远对企业负责，把企业利益放在第一位 / 40

面对客户你代表企业，你是企业的代言人 / 42

第二单元 最好的员工如何执行

第五章 最好的员工最讲效率

让效率思维贯穿执行的全过程 / 48

做好计划，并充分估计可能的变化 / 52

二八法则——把精力集中在最出成果的事情上 / 54

第六章 最好的员工最讲方法

能干 = 苦干 + 巧干 / 60

只要你肯想，一个问题会有千万种解决办法 / 63

把复杂的问题简单化 / 65

永远别忘记双赢思维 / 68

第七章 最好的员工最讲结果

准备充分一点、再充分一点 / 72

承诺 ≠ 结果 / 74

结果出来前多“费心”，结果出来后才“省心” / 76

第八章 最好的员工目标不打折、执行不走样

唯一的目标就是做到最好 / 82

“差不多”就是“不及格” / 85

一个问题也不能留下，一个漏洞也不能扔给别人 / 88

第三单元 最好的员工如何与人合作

第九章 最好的员工高举“团队精神”大旗

企业要“孤胆英雄”，更要“狼性团队” / 94

最好的员工像服务客户一样服务同事 / 96

最好的员工善于激励同事，甚至甘当他们的垫脚石 / 98

第十章 最好的员工超越“部门本位主义”

部门之间，第一是尊重，第二是尊重，第三还是尊重 / 102

跨部门合作，越能为对方着想，越能解决问题 / 104

合作也好，竞争也好，都是为了企业整体利益 / 107

第四单元 最好的员工如何沟通

第十一章 与上级沟通：倾听+执行

汇报工作，既要主动也要讲究技巧 / 112

反映问题时，带上解决方法和建议 / 115

用心领会上级意图，保证执行不走样 / 116

第十二章 与同事沟通：倾听+尊重

说话时微笑的人最美 / 122

善于倾听的人最得人心 / 124

赞美别人，成就自己 / 126

第十三章 与客户沟通：倾听+守信

失去信用就会失去客户 / 132

许下一个承诺，就面临一次考验 / 133

对客户说话请“三思而后言” / 137

第五单元 最好的员工如何修炼自己

第十四章 最好的员工有永不满足的超越心态

永远保持“空杯心态” / 144

失败是成功之母，反省是成功之父 / 147

学习是一辈子的事情 / 150

第十五章 最好的员工有谦谦君子的感恩心态

感谢上司的“知遇之恩” / 154

感谢企业，感谢同事 / 156

感谢生活，感谢家人 / 158

参考文献

第一单元

最好的员工如何做人

第一章 最好的员工最忠诚

- 忠诚才被信任，信任才能担当重任
- 忠于企业，也忠于上司，归根到底还是忠于企业
- 在忠于企业和忠于自己之间找到最佳结合点

忠诚才被信任，信任才能担当重任

职场如战场，我们每个人都身处激烈而又残酷的竞争之中。作为一名在职场上打拼的员工，要想在这个没有硝烟的战场上如鱼得水，就必须遵守职场游戏规则。在任何一个企业里，如果你希望得到老板的信任，得到提拔的机会，第一法则就是你必须忠诚。

在一项针对全球五百强企业部分总裁进行的调查中，当被问到“您认为员工最应具备的品质是什么”的时候，这些在商界叱咤风云的巨头们给出了同一个答案：忠诚。

最好的员工一定是把忠诚奉为圭臬的人，是以忠诚为生存方式的人。在他们眼里，企业就像是一艘在大风大浪中疾驰的船，老板是船长，指挥着这艘船前进的方向；而自己则是水手，在老板的领导之下，为这艘船的高速行驶贡献自己的力量。最好的员工一旦登上企业这艘船，就会与企业同心同力，把企业的目的地当成是自己努力的方向，把企业的生死存亡与自己的命运联系在一起。

忠诚不只是一种付出。对于员工来说，你必须忠诚才能在职场上站稳脚跟，忠诚的最大受益人其实是你自己。忠诚是企业的需要，是老板的需要，但更是员工自己的需要。对企业忠诚，你不仅能够得到财富和荣誉，还能不断地充实自己，使自己的最大价值得到体现。同样，如果所有的员工都对企业忠诚，团队的力量才能够充分地发挥出来，大家才能拧成一股绳，心往一处想，劲儿往一处使，推动企业走向成功。

忠诚赢得信任

做事先要学会做人。在为人处世方面，忠诚是一个人应该具备的最基本

的品质，更是一个人在社会中获得他人认可和信任的标准之一。具体到职场中，忠诚度是一个人人格的最鲜明体现。

一个品牌之所以能够在市场上站稳脚跟，最重要的是赢得了消费者对这个品牌的信任。比如说，如果你到商场购买普通手表，只需花几千元甚至几百元就能买到一块；但如果你买的是劳力士，可能就要花上几万元甚至几十万元。然而，即使劳力士手表的价格如此昂贵，顾客却依然络绎不绝。因为在这里，你买到的不只是一块手表，还有劳力士百年精良品质的保证。正是因为劳力士对顾客的忠诚，顾客才会对其高度信任。同理，一个员工要想在职场上有所成就，就必须拥有值得老板信任的个人品牌。当今社会，已经是一个凭借个人品牌进行竞争的社会，而忠诚度则是个人品牌的核心。

“人有信则立，事有信则成”，忠诚是建立彼此之间信任关系的基石。只有忠诚才能得到信任，只有得到信任才能担当重任。

把超市开到世界每个角落的零售业巨头沃尔玛，在选择员工时有十大准则，在这些准则中，“忠诚”是排在第一位的。沃尔玛的管理者认为，员工的学识与经验都可以通过后天的努力得到弥补，然而忠诚的品质却不可能在短时间里形成。在沃尔玛公司，每个员工都拥有十分强烈的责任感，忠诚度非常高。得益于此，沃尔玛的人才流动率在零售业中是最低的。

当别人感受到你的忠诚以后，你获得的机会将会比那些视忠诚为儿戏的人多得多。员工的忠诚和老板的信任，总是相辅相成的。你在工作中投入的“忠诚”越多，收获到的“信任”也就越多。

一个始终秉承着忠诚原则的员工，才会是老板愿意并且敢于信任的人。其实，在老板的心中，对于企业里每位员工的价值，都会有一个基本的评判。如果你能做好自己应该做的，并且一直忠于职守，老板就一定不会令你失望。在赢得老板信任的同时，你才有可能为自己的职业生涯带来意料之外的收获，你的发展空间才变得越来越广阔，在这样一步步前进的过程中，成功的天平也将快速向你倾斜。

忠诚才能被委以重任

在与一些人力资源管理者探讨如何评判一个员工好坏以及在企业中的受重视程度时，他们认为，鉴别一个员工是否优秀，可以通过各种各样的方式方法，然而有一点却是肯定的：任何一个老板都更愿意相信和重视那些忠诚的员工。

能力方面有所欠缺的员工可以逐渐培养他们的能力，使他们最终能够胜任自己的工作。然而，如果没有忠诚度，即使员工拥有再强的能力，对企业也不会有太大价值，而且，这些人还有可能对企业造成潜在的威胁。总之，缺乏忠诚的人想得到老板的重用几乎是不可能的。

任何一个企业都需要忠诚的员工。忠诚能够为你赢得老板的信任，更是你能够被委以重任的前提条件。

职场实例

梅德韦杰夫曾经是普京最得力的助手，多年来，他一直追随普京左右。1999年，梅德韦杰夫被任命为总统办公厅副主任，跟随代总统普京一起搬进了克里姆林宫。2003年10月，普京又把梅德韦杰夫推上了总统办公厅主任的重要职位。

在俄罗斯政治领域，总统办公厅一直发挥着“中枢神经”的作用，它的权力甚至能够与政府相提并论。在激烈的政治斗争中，身为总统办公厅主任的梅德韦杰夫始终与普京站在同一个战壕里。在日常工作中，梅德韦杰夫也是普京的好管家，他不但亲自为普京安排好每天的工作日程，而且还会为他接听每一个重要电话。

后来，普京成功卸任，梅德韦杰夫则顺理成章地成为了俄罗斯历史上最年轻的总统。普京说，将国家政权转交给梅德韦杰夫是一个明智的选择，梅德韦杰夫将会成为一个优秀的总统，他能够胜任国家最高职位

的工作。

梅德韦杰夫凭借什么获得了普京的信任？正是他身上所拥有的最重要的特质——忠诚。

有人曾这样评价：梅德韦杰夫似乎每时每刻都在准备着捍卫普京的利益。2000年2月，作为普京竞选总部的总指挥，他向媒体表示，有人正在把总统竞选导向一场信息战。他宣布：“如果有人胆敢向总统发起战争，我们一定会采取有效的方式应战。”后来的举动表明，他并不是闹着玩的。

老板愿意在那些忠诚的员工身上投资，把他们当做培养对象，为他们提供培训机会，提高他们的工作技能和素质，不断提拔他们，使他们获得更大的发展空间。有的老板甚至在自己卸任以后让忠诚度最高的员工接过自己手中的接力棒，因为老板信任这样的员工，把他当做“自己人”，知道他对企业的忠诚，并相信他值得被委以重任。

不忠诚将“命”丧职场

在残酷的职场上求生存，忠诚是根本。不忠诚的员工在职场上是没有“市场”的，更别指望能够得到老板的信任与重用。更有甚者，有人甚至会因为自己的不忠诚而“命”丧职场。

A君在某企业工作了三年多，在工作中积累了很多的经验和教训，他将重要的数据和公式都记录在一个U盘里。行内有个老板看中了他拥有的资源，许以高薪挖走了他。A君带着U盘入职以后，新老板极其热情地对待他，A君用自己以前的经验解决了这家企业的同类问题，并在老板的催促下把U盘中的资料拷给了他。然而，两个月以后，老板客客气气辞退了他。事后，老板说，他能带着原来公司的东西来我这儿，我哪敢久用、重用啊！

现在是一个资讯极度发达、信息传播速度极快的时代，如果你在一个企业有劣迹，只要原企业把你的劣迹在行内发布，行业里就很难有人再信任你、

给你新的机会；如果发布到互联网上，那么，可能全世界的人都会因知道你的恶行而远离你！你的职业生涯也将不得不草草了结。

忠于企业，也忠于上司，归根到底还是忠于企业

你对谁忠诚？

每个老板都希望自己的员工忠诚，然而，说到忠诚的对象，却又十分模糊。对于那些规模较小的企业，你可以说你是对老板忠诚，只要对老板负责，做老板的好员工就可以了。但在大型企业里，各级管理者多如牛毛，到底要忠诚于谁呢？

要回答这个问题，我们先来理顺一下思路：在一个企业中，作为一个好员工，你到底要忠于谁？

忠于企业

员工的利益是以企业效益为基础的，因此，要想获得更高的工资收入、更优厚的福利待遇、更良好的发展机遇，我们就必须以主人翁心态来对待企业，把自己当做企业的一分子，处处维护企业的利益——这就是忠诚。

忠诚是对归属感的一种肯定。当你确定自己是某个集体中的一员时，你就会自觉地知道自己应该做些什么、怎样做才能为这个集体作出最大的贡献，只有通过这种方式，你才能得到集体的认可。对于企业的情感，也是如此。

职场实例

李·艾柯卡是世界著名的管理专家，当福特汽车公司濒临倒闭时，他临危受命，精简公司机构，在公司里大刀阔斧进行改革，使之东山再