

谨以此书献给有追求的员工

企业员工培训首选读本

最精彩的
员工培训读本

谁是最值得 感激的员工



李晓林◎著

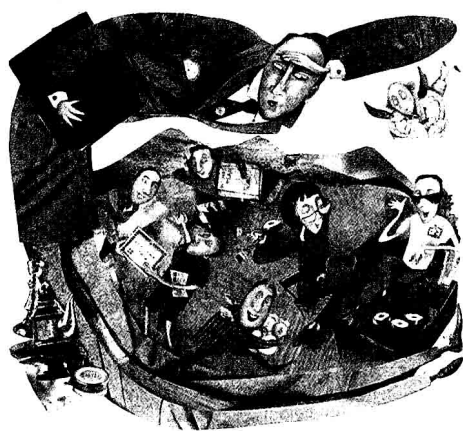
自我晋升不可忽视的经典读本

工作并不需要你 而是你需要工作
既然是栋梁之材 就不要做筷子

把工作视为牺牲和祭品，把自己变成公司的骄傲和自豪，将不会减少你的补偿。不论什么补偿，只要我们应该得到，最后都会得到。

金城出版社
GOLD WALL PRESS

谁是最值得 感激的员工



李晓林◎著

自我晋升不可忽视的经典读本

图书在版编目 (CIP) 数据

谁是最值得感激的员工/李晓林著. —北京: 金城出版社, 2009. 4
ISBN 978-7-80251-149-1

I. 谁… II. 李… III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 034864 号

谁是最值得感激的员工

编 著 李晓林
责任编辑 梁一红
开 本 680 × 980 毫米 1/16
印 张 15
字 数 150 千字
版 次 2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷
印 刷 三河市鑫利来印装有限公司
书 号 ISBN 978-7-80251-149-1
定 价 29.80 元

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编: 100013
发 行 部 (010) 84254364
编 辑 部 (010) 64210080
总 编 室 (010) 64228516
网 址 <http://www.jccb.com.cn>
电子邮箱 jinchengchuban@163.com
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

前 言

有一首歌名叫《感恩的心》，非常好听。每次听，我都忍不住心潮涌动，感激那些曾经给我恩惠的人。

生活中，感恩无处不在。在公司里，又何尝不是如此？

日本的原一平曾提出过著名的“三恩主义”，即“社恩、佛恩和客恩”。其中的社恩就是感谢公司。成功之后的原一平，时刻不忘公司的栽培。他说没有公司提供的平台，就没有他的今天。他十分尊敬公司，甚至晚上睡觉脚都不敢朝向公司的方向。除此之外，他还对公司董事长的知遇之恩念念不忘，他称这为佛恩。

原一平是站在一个员工的角度来感恩公司。而对于像他这样优秀的员工，老板又何尝不是心怀感激？华人首富李嘉诚的经商韬略可谓高妙，他却说：“是员工养活了公司，公司应该感激他们才对。”

尤其对那些为公司做出突出贡献的员工，无论任何时候，老板都不会忘记他们。

正是他们的忠诚敬业，公司才拥有了强大的竞争力，在市场上攻城略地、所向披靡！正是他们的拼搏进取，公司才拥有了非凡的创造力，实现了一次又一次的突破！他们是公司的中流砥柱、钢铁脊梁！是当之无愧最值得感激的员工！

对于这样的员工，公司不仅在物质和精神上给予丰厚的回报，还会为其提供更高的平台和更广阔的发展空间，让他们充分释放自己的能量，为公司做出更大的贡献！

每个公司都在寻找最值得感激的员工，每个员工要想在公司有

所发展，实现更大的人生价值，就必须让自己成为公司最值得感激的员工！那么，究竟谁是公司里最值得感激的员工？我们应该怎样去做，才能成为公司最值得感激的员工呢？

员工有了这些疑问，也就有了这本书。

思路决定出路！要创造出卓越的业绩，必先有卓越的工作理念。本书从职场的实际出发，结合精彩的案例分析，深入浅出、娓娓道来，为每个员工成为最值得感激的员工提供了科学的示范，本书也成了公司打造卓越员工的首选读本。

愿每一个员工都成为公司最值得感激的员工！

愿每一个公司都基业长青！

李晓林

2009. 2

目 录

第一章 业绩高于一切	(1)
1. 不同的员工，不同的工作效能	(3)
2. 业绩证明价值	(6)
3. 劳而无功，是耻辱	(10)
4. 工作绝不是完成任务	(13)
5. 公司业绩来自员工的工作结果	(16)
第二章 方法总比借口多	(19)
1. 没有办不成的事，只有不会办事的人	(21)
2. 打破常规，找到第三条路	(25)
3. 发现问题的实质	(29)
4. 清楚谁是主角	(32)
5. 从对方的角度看问题	(36)
6. 灵活多变的工作手法	(40)
第三章 忠诚是效命的开始	(43)
1. 忠诚是做人的第一准则	(45)
2. 忠诚，是最起码的职业道德	(49)
3. 责任面前没有借口	(53)
4. 工作就是责任	(57)
第四章 永远全力以赴	(61)
1. 满腔热忱地投入工作	(63)

2. 主动去工作	(67)
3. 只想付出, 不问收获	(71)
4. 清楚自己在为谁工作	(75)
5. 凡事都比别人多做一点点	(79)
第五章 没有最好, 只有更好	(83)
1. 时刻比对手快一步	(85)
2. 始终超过老板的预期	(89)
3. 做得最好的工作, 永远是下一个	(93)
4. 主动学习, 不断充实自己	(97)
5. 向更优秀的人请教	(100)
6. 每日反省自己的得失	(103)
第六章 执行就要有结果	(107)
1. 员工就是战士, 任务就是使命	(109)
2. 立即行动, 决不拖延	(112)
3. 凡是公司决定的, 就是对的	(116)
4. 先行动, 后完美	(119)
5. 执行一定要到位	(122)
第七章 把细节做到极致	(125)
1. 踏踏实实, 做好本职工作	(127)
2. 把小事做好	(131)
3. 不允许出现1%的偏差	(134)
4. 把简单的工作做到极致	(137)
第八章 信心比黄金更重要	(141)
1. 尽力而为远远不够	(143)
2. 相信自己是最棒的	(146)
3. 100个理由不如一个正确结果	(149)

4. 没有失败，只有暂时的失利	(153)
5. 不达目的，决不罢休	(156)
第九章 团队第一，个人第二	(161)
1. 我是一个兵	(163)
2. 主动与领导交换意见	(166)
3. 个人服从团队的需要	(170)
4. 为别人提供力所能及的支持	(173)
第十章 让客户由衷感激	(177)
1. 找到真正的客户	(179)
2. 了解客户的全部需求	(182)
3. 客户觉得好，才是真正好	(186)
4. 用真诚培养客户	(189)
第十一章 贯彻为首，原则至上	(193)
1. 有令必行，有禁必止	(195)
2. 先原则，后人情	(198)
3. 只对事，不对人	(202)
4. 先程序，后做事	(206)
第十二章 具有职业素养，正确做事	(209)
1. 保持良好的形象	(211)
2. 做事简捷，直奔主题	(215)
3. 更有魅力地表达	(218)
4. 随时保持微笑	(222)
5. 做一个忠实的听众	(226)
6. 给目标设定一个期限	(229)

第一章

业绩高于一切

任何一家公司要想生存和发展，必须依靠出色的业绩。没有业绩做支撑，公司的发展就会成为一句空谈。公司的业绩又是与每个员工的业绩分不开的。正是所有员工的工作结果决定了公司的兴衰成败。因此，那些业绩突出的员工，是公司兴盛的中流砥柱、钢铁脊梁，是最值得感激的人。他们带动了公司的发展；他们的付出，成就了公司的未来！

1. 不同的员工，不同的工作效能

一个优秀的将军，需要一群能执行任务的士兵；一个成功的老板，也需要一群能创造出色业绩的员工。一个人即使再忠诚于老板，如果不能为老板带来财富的增值，老板也无法对他委以重任。

——凯普

由于业务繁忙，一位建筑公司的老板不得不从人才市场招来三名业务助理，帮自己打理日常事务。

这三个年轻人都是刚从高校毕业的大学生。论业务能力，他们都是科班出身，水平自然没得挑；论干劲，他们都是血气方刚的年轻人。只要老板吩咐，他们都是随叫随到，从不拖延。在大家看来，三个人都同样优秀。

但他们的老板，却心里有数。

三个月试用期一过，老板就宣布：甲通过试用，转为正式员工；乙直接转正，并提升为部门主任，直接领导业务部的工作；丙另谋高就。

对此，甲和丙都大为不满。他们觉得同在一个办公室里工作，谁也不比谁差多少，这样的结果实在有失公平。

老板看出了他们的心思，随手从办公桌上拿出了三份材料：“不知你们还记得不？这是上个月你们给我写的行业分析报告。”

“这是你的，小甲。”老板拿出一份说道。

“老实说，你的这份报告很完整，你不仅为我搜集了大量详尽的数据，并发现了最新的行业动态。看得出来，你确实用心去做了。

但是，我觉得还是欠缺点儿什么……你想过没有，我为什么要让你来写这个行业分析报告？我的目的是什么？我想得到哪些东西？换句话说，你费尽心力为我提供了一份我并不需要、或者对我来说没有多大意义的报告。说得直白些，你只是在完成一个报告，从没有想过我要什么。”

老板一席话说得小甲目瞪口呆。

“这是小乙交上来的，你看看他是怎么写的？”老板把另一份材料交给小甲。

小甲一页一页地翻看，立即发现了自己和小乙之间的差距。小乙的报告不比自己写得多，只有自己的三分之一。但是，小乙写得条理清晰，重点突出。特别是在报告的后半部分，小乙结合本公司的特点和行业的发展趋势，提出了数条中肯的建议，每条建议都从可行性、成本、收益、风险控制等多个方面做了深入分析。毫不夸张地说，仅这几条建议，如果付诸实施，短期内就可为公司创造非常可观的效益。

趁小甲看材料的工夫，老板把目光转向小丙。

“小丙，可能你会觉得我很苛刻，没有给你一个工作机会。但是我要告诉你，换了任何一个老板，你都无法让他满意，更不用说感激。你每天是怎么在这里工作的？我想你心里最清楚。就拿这份报告来说，且不必说你是最后一个交上来的，单从这份报告粗糙程度，我就怀疑这是不是出自于你这高材生之手。我觉得你并没有真正把这当做一份报告来写，而且写完之后根本就没有检查。因为在这份报告里，有好几组重要的数据都是错误的。在我看来，你的工作很不在状态。有鉴于此，我们的合作到此为止吧。”

如今，三年过去了。小甲还在这家公司工作，职位由原来的业务助理变成了办公室的副主任。职位不同而已，算不上什么提升，只是工资比三年前多了一点而已。让他每每羞愧不已的是，小乙两年前就荣升分公司的总经理了。作为公司最重要的几位“封疆大吏”，据说由于业绩突出，他就要荣升公司副总裁了。小丙早已不知

在哪里了。

同一批员工，在同一办公室里工作，短短三年过后，三个人的命运却大不相同：有的步步高升，有的原地踏步，有的则早已黯然退出。是什么原因导致了他们之间的天壤之别？

是相差甚远的工作状态，是高低有别的工作效能。

在公司里，小丙式的员工并不少见。他们只是在上班，为了薪水混日子、熬钟点。若是在几十年前，他们或许可以在机关里滥竽充数，混口饭吃。但在市场决定一切的现在，企业不再是大锅饭、唐僧肉。企业必须做出优秀的业绩，有可观的利润才能在市场上生存下去。因此，这碗饭是注定混不到口里的。

当然，我们平常见得最多的是小甲式员工。他们虽然能够在公司里谋到一个职位，但因为他们是被动地工作，没有自动自发地创造业绩，所以顶多是维持现状、原地踏步而已。

只有小乙式的员工，才是公司最想要、最需要的。他们也许不是公司里最忙的一个，但是，他们时时事事都从公司最终的目标考虑，时刻把实现公司的目标放在第一位，并且把自己的利益和公司的利益紧密联系在一起，全力以赴为公司创造出新的利润和价值。这样的员工，哪一个老板不喜欢、不愿意重用呢？

这是一个以结果论成败的时代！一位著名的房地产公司老总曾说：“每一个企业的经营者，只认一样东西，就是你工作的效能。一个员工凭什么在公司里工作？凭什么获得提升？凭什么领取高薪？从根本上说，取决于员工的工作效能，取决于能否为公司带来更多的效益、更高的利润。”

只有那些扎扎实实做出了业绩、为公司的发展立下汗马功劳的员工，才是最值得老板感激的员工！除此之外，无论我们做得如何辛苦，说得如何天花乱坠，也无论我们学历如何之高，如果没有出色的业绩作为支撑，一切都将变得苍白无力。



2. 业绩证明价值

一名优秀的员工，并不是以外在的东西作评判的，学识、地位、经验，有时并不说明你就是最优秀的，在大多数情况下，业绩决定一切！

——哈里

古罗马有一位皇帝，名叫哈德良，人称“勇帝”，是罗马帝国五贤帝之一。在他的手下，曾经有一位虽然追随他多年的将军，但始终没有得到重用。

有一天，将军终于忍不住向皇帝提起了此事。他以自己多年服役开始了话题：“陛下，以我多年来积累的丰富作战经验，我应该得到更高的职位。”

“我至少参加过十次重大的战役。”他尽力做着补充。

哈德良不仅是一位博学多才的皇帝，而且眼光犀利，对手下的各种人才有着精准的判断力。在他看来，这位将军虽然忠诚尽职，但多年来从未获得过出色的战绩。他认为这位将军不应该、也不能担任更高的职位。

于是，他随手指向拴在不远处的一群托运军粮的驴子，说道：“亲爱的将军，你看到那些驴了吗？它们至少参加过 20 次战役了，可它们仍是驴子。”

在公司里，我们经常见到一些员工，他们总是在不停地抱怨，自己早已是工作多年的老员工了，论资历、经验都不在话下，可老

板为什么还是不给自己加薪呢？

上面的故事为我们做出了明确的诠释：一个将军只有凭借卓越的战功，才能获得皇帝的赏识；一个员工只有拿出骄人的业绩，才能获得老板的认可。

公司里那些最值得感激的员工明白，在得到提升、拿到高薪之前，自己必须先给老板一个充分的理由，让老板没有不委以重任的可能。那么，这个理由应该是什么呢？就是出色的业绩。

“天下没有倒闭的企业，只有经营不善的企业。”这是李·艾科卡的一句名言。作为美国汽车业的传奇人物，他曾在福特汽车公司担任总裁，为福特的雄起立下汗马功劳；后来他又担任克莱斯勒汽车公司的总裁，把这家濒临倒闭的公司从危境中拯救过来，奇迹般地东山再起。为此，他获得了“美国商业偶像第一人”、“野马之父”“第一位企业界的英雄”等等无数的美誉。然而，谁能想到，他也是由一个普普通通的推销员做起来的。

1946年8月，21岁的艾科卡来到底特律，成为福特公司的见习工程师。然而，实习尚未结束，艾科卡就对这份整天跟机器打交道的工作失去了耐心。经过一番努力，福特公司宾夕法尼亚州的地区经理终于给了他一个机会，让他做汽车推销。

开始时，艾科卡的业绩十分糟糕。有一次，在本地区的13个销售员中，他的业绩竟排在最后一名。艾科卡知道再这样下去，自己终有一天要走人了。为了打开销路，他挖空心思。他注意到许多顾客很想买车，但由于积蓄不够，一时难以凑足那么多钱，因此只能望车兴叹。

艾科卡想，如果这一问题能够解决，将能开发一大批潜在消费者，汽车的销售量必定会大增。

经过周密计算，艾科卡提出了一个“花56元买一辆56型福特汽车”的推销方案。根据这个方案，凡是购买56型福特汽车的顾客，买时只需先付售价20%的现金，其余部分按每月缴付56美元，

3年付清。“花56元买56型”的销售模式，一下子刺激了消费者，福特汽车在该地区的销量大增。仅仅3个月，艾科卡的销售业绩就跃居福特公司全国销售网点的第一位。

接着，公司把他的这个销售模式推广到各个销售网点，使得当年福特公司的汽车销量猛增了7.5万辆。从此，艾科卡名声大振。不久，公司就晋升他为华盛顿特区经理，很快又被调到公司总部。凭借非凡的管理才能，他开始崭露头角。他一次次提出极具创意的想法，深得上司股东赏识。1970年，艾科卡如愿以偿地登上福特汽车公司总裁的宝座，成为美国第二大汽车企业中地位仅次于福特老板的第二号人物。

我们的工作岗位可以很普通，却可以创造不普通的工作业绩。一个员工的价值，并不仅仅取决于他所在的岗位，而取决于他在这个岗位上究竟做了多少有价值的工作，为公司创造了多少效益。这直接决定了我们在老板心中的地位、在公司的待遇以及所有的一切。

只要做出了骄人的业绩，任何一个普通的员工，都可以成为最值得老板感激的人！也只有为公司做出了业绩，我们才有资本跟老板谈条件、谈待遇。

不要说老板如何的薄情寡义，不要说老板怎样唯利是图，我们必须设身处地从老板的角度想一想：如果员工不能创造利润，公司靠什么生存？

反过来说，如果不能为公司带来效益，我们又凭什么留在公司？公司聘用我们，是建立在我们能够为公司创造利润基础之上的。我们为公司创造利润，公司为我们提供薪水，这是大家都不可否认的一种对等关系。如果不能为公司创造更大的价值，我们就成为公司的一个负累，就失去了存在的必要，就没有一席之地，一天也待不下去。

总之，业绩是每个员工在公司进退去留的一个关键风向标。只

有业绩，才是我们在公司生存发展的唯一前提，才能为我们实现未来的宏图大志铺平道路。我们的每一步成长，都应该与业绩的提升同步进行。如果没有工作效能，没有优秀的业绩，我们的成长就成为无本之木、无源之水。