

全球500强企业优秀员工培训读本

一种由主动性通往卓越的成功模式

A  
MESSAGE  
To  
GARCIA

把信送给加西亚  
行动版

路军 编译

执行力  
圣经

 企业管理出版社  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

---

一种由主动性通往卓越的成功模式

---

A  
MESSAGE  
TO  
GARCIA

把信送给加西亚  
——行动版——

 企业管理出版社  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

把信送给加西亚行动版 / 路军编译. —北京: 企业管理出版社,  
2009.6

ISBN 978-7-80255-180-0

I. 把… II. 路… III. 职业道德 - 通俗读物

IV. B822.9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 068972 号

---

书 名: 把信送给加西亚行动版

作 者: 路 军

责任编辑: 启 烨

书 号: ISBN 978-7-80255-180-0

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 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 中印联印务有限公司

经 销: 新华书店

成品尺寸: 145 毫米 × 210 毫米 32 开 7 印张 100 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 19.80 元

---

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

## 我们可以选择卓越

这是一个张扬人性和私人权利的时代，不要服从、谋求自我实现天经地义。然而，遗憾的是很多人没有意识到——个性解放、自我实现与主动性、敬业、忠诚决不是对立的，而是相辅相成、缺一不可的。他们以玩世不恭的姿态对待职责，对公司报以嘲讽，频繁跳槽，久之，可能就会堕落为老板稍加疏忽就偷懒懈怠的人。他们推诿塞责、固步自封、吊儿郎当，有这样员工的企业简直是灾难！而他们自己则空耗了年华，我想，无论是跳槽到哪家公司，结果不会两样——一事无成！

他们觉得在别人的企业中自己是在出卖劳动力，他们蔑视敬业精神，嘲讽忠诚，视之为老板盘剥、愚弄下属的伎俩，对能偷懒沾沾自喜，消极懒惰，自毁前程。他们最大的愚蠢就是不懂人类社会的最基本行为法则——互惠的交换：投入才有回报；忠诚才有信任；主动才有创新。

我们绝大多数人都必须在社会组织中奠基事业生涯，只要你还是公司的一员，就应当抛开任何借口，投入自己的忠诚和责任，一荣俱荣、一损俱损！当你把身心彻底融入公司，尽职尽责，处处为公司着想，对投资人承担风险的勇气报以钦佩，理解企业主的压力，那么，任何一个老板都会视你为公司的支柱。忠诚带来信任，你将被委以重任，获得梦寐以求的广阔舞台。

在这个“送信”的传奇故事中，那位名叫罗文的英雄接到麦金莱总统的任务——给加西亚将军送一封决定战争命运的信，他没有任何推诿，而是以其绝对的忠诚、责任感和创造奇迹的主动性完成了这件“不可能的任务”。他的事迹100多年来在全世界广为流传，激励着千千万万的人以主动性完成职责，无数的公司、机关、系统都曾人手一册，以期塑造自己团队的灵魂。

“送信”早已成为一种象征，成为人们忠于职守、履行承诺、敬业、忠诚、主动和荣誉的像征。这个故事传达的理念影响力之大是不可想象的，足以超越任何理论说教，它不局限于个人、企业、机关和一个国家，甚至于贯穿了人类文明，正如本书令人敬仰的作者阿尔伯特·哈伯德所说：“文明，就是充满渴望地寻找这种人

才的一个漫长的过程。”所有的组织，无论是企业、机关的管理者还是老板，看到这本书都会深有体会地发出这样的感慨——“到哪里能找到‘把信送给加西亚’的人”？因为，公司要想获得成功，其员工的主动性、责任感和忠诚都是至关重要的，那“送信的人”是他们梦寐以求的公司栋梁之才。

## 没有行动，一切都是空谈！

世界会给你以厚报，既有金钱也有荣誉，只要你具备这样一种品质，那就是自动自发。

什么是自动自发？就是不用别人告诉你，你就能够主动出色地完成工作。而要想把工作任务出色地完成，强大的执行力是必不可少的。没有行动，一切都是空谈；没有行动的技巧，一切也都是空谈！！

一户人家的后花园里摆着一颗大石头，宽约五十公分，高约十五公分。凡是到过花园的人，不小心都会碰到那颗石头，不是被绊倒就是擦伤。儿子于是去问他的父亲：“爸爸，那颗石头那么讨厌，我们为什么不把它挖走呢？”

父亲回答：“那颗石头从你爷爷那时起，就一直‘生’在那儿，它那么大，如果挖的话，不知道要挖到什么时候。与其费很大的劲去挖这块石头，还不如走路小心

一点。”

十几年后，当时的儿子已娶了媳妇，生了孩子。再后来，孩子又娶了媳妇。有一天儿媳妇也被石头绊倒了，于是她气愤地去找公公：“爸爸，花园那颗大石头，我越看越不顺眼，改天让人把它搬走好了。”

她的公公这样回答：“算了吧！那颗大石头很重的，可以搬走的话在我小时候就搬走了，哪会让它留到现在啊？”

儿媳妇心里很别扭，因为那颗石头已经不知道让她跌倒多少次了，她下定决心，即使是花上几天几夜的功夫也要把这块石头撬出来搬走。第二天一大早，儿媳妇就带着锄头和一桶水，将整桶水倒在大石头的四周。十几分钟以后，媳妇用锄头把大石头四周的泥土搅松，几分钟以后她就已经把石头撬松并挖了起来，结果两三天的时间就把石头“消灭”了。

一张地图，不论多么精确，它永远不可能带着它的主人在地面上移动半步；一个国家的法律，不论多么的公正，它永远不可能防止犯罪行为的发生；任何的一部宝典都无法让你真正的成功或是创造财富。只有行动才能使地图、法律、宝典、梦想和目标具有现实的意义。



生活中，我们随处可以见到一些“行动的矮子”，虽然他们想法很多，但总是不见其行动，他们要么武断地认为某件事根本不可能有什么结果，要么就是说行动的时机还没有来临。总而言之，他们会为自己的拖延找上许多种借口。有这样一位人事经理，他在新到一个公司时深感岗位职责和管理制度不规范，决定要为公司建立一套规范的管理制度。但一年过去了，这家公司还是没有建立一套完整的管理制度。按他自己的说法，他每天都被陷在一些人员招聘和劳动纠纷处理的事务当中，根本没有时间去考虑制度化建设。就是这种毫无道理的借口让他找到了碌碌无为的理由。试想一下，如果不对自己该做的事情付诸行动，公司什么时候才能走向规范？

阻碍我们行动的，往往是心理上的障碍和思想中的顽石，而不是事情本来有多么的困难。如果你认定一件事情值得去做，那就自动自发地立刻行动，不要拖延，最后你就会发现你确实能够做到。因为没有行动一切都是空谈，拖延才是让你停步不前的根本原因所在！

## 目 录

### 第一章 把信送给加西亚 罗文，主动负责的最佳典范/01

1. 要做就要做到最好/03
2. 拒绝平庸，选择卓越/09
3. 没有任何借口/17
4. 不是被动服从，而要主动开拓/25

### 第二章 为公司工作 创造价值，成为公司资产/35

1. 责任：对使命的忠诚和信守/37
2. 把能力转换成价值/42
3. 点燃工作激情，全力实现梦想/47
4. 没有完美的个人，只有完美的团体/51
5. 为公司创造更大的价值/55

### 第三章 最佳员工

成为公司不可或缺的人才/59

1. 归根结底，你是在为自己工作/61
2. 怀着感恩的心工作/67
3. 顾客永远是上帝/72
4. 如何成为办公室明星/76
5. 与上司相处的诀窍/79
6. 做好自己该做的事/83

### 第四章 像罗文一样自动自发

现在就干，马上行动！/87

1. 发扬新主人翁精神，做岗位主人/89
2. 这种事，不必老板交待/93
3. 不找借口，体现完美执行力/98
4. 自动自发地创造性执行/101
5. 任务≠结果！/106
6. 与老板站在一起：主动解决问题和承担责任/112

7. 如果你是老板：迈向更高层次的主动性/116

## 第五章 一板一眼做事 细节决定成败/121

1. 确定方向，不走冤枉路/123
2. 把简单的东西量化/126
3. 成为所在领域的专家/129
4. 方法总比问题多/133
5. 避免职场沟通的误区/136
6. 高效能人士的习惯/140
7. 巧织成功关系网/145

## 第六章 为生命工作 工作是生命的一部分/149

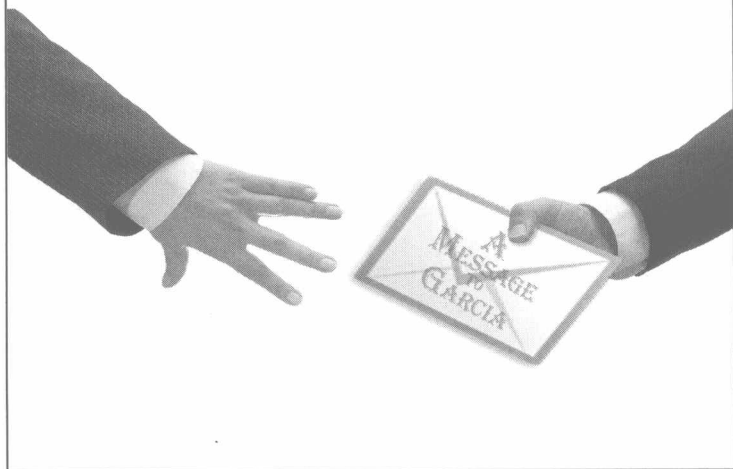
1. 工作是为了实现双赢/151
2. 挖掘自身价值，打造人生亮点/156
3. 工作是自我价值的体现/160

经典再现/165

1. 一本可怕的书/167
2. 把信送给加西亚/171
3. 信中的故事/178
4. 哈伯德商业信条/199
5. A Message To Garcia/201

# 第一章 把信送给加西亚

罗文，主动负责的最佳典范





## 第一章 把信送给加西亚

### 罗文，主动负责的最佳典范



## 1、要做就要做到最好

美国邮政服务公司曾在Dear Abby报业的一个专栏中声称，他们可以接受2%的失误率。98%的正确率，看起来很了不起，但这却使邮政公司被该报下一期的专栏发起诘问：倘若其他行业也允许2%失误率的存在，则每年将会有30000名新生婴儿会由于意外而死在医院内；医院会开错200000份药方；人们至少有四天会喝到被污染了的自来水；……

即使成功率达到99.9%，一年中还会有811000个质量差的胶卷，光一小时内银行就必须消除22000个支票账户中的坏账；而每天会有12个婴儿被错给了父母。

我们可以想象，若失误率增加，对飞行员、外科医生或者核电站的操作人员将意味着什么。

最后，美国邮政服务公司不得不在第三期的专栏中作出致歉声明。



其实，零缺陷是很多行业的要求，也应是所有行业员工的追求。企业要求员工们以零缺陷为标准是非常合理的，因为这才能让你在工作中对每件事都给予高度的重视。

对于公司职员来说，不管做什么事、担任什么职务，都要尽心尽力、全力以赴，把工作做到最好，这样才不会辜负自己的才能。

也许有人会说：“这样的工作，一点都不值得用心去做。我这么聪明，哪能做那样卑微的事情。”他们忽略现在的工作，三心二意，不快乐，而且不会掩饰情绪。长此以往，这种人将会丢掉这份工作。那个时候他们会意识到，真正受到损害的是自己，因为这无疑是在自毁前程。

没有任何工作是不值得好好去做的。

丽莎刚到旧金山时，想在出版社找事做，但是没有人要她，最后，迫于无奈，她只好在一个酒店当女服务员。

但是，丽莎并不气馁，她对工作相当尽责，永远带着微笑服务。几个月后，一位经常光顾的客人问她：“我觉得你应该不会一直做女服务员，是吧？你还打算做些什么事情吗？”