

== 揭示500强企业成功管理的核心准则 ==
培养优秀员工职业素质的经典读本

世界500强 企业员工的

12堂必修课

SHIJIE 500QIANGQIYE YUANGONG DE 12 TANG BIXIUKE

通往高薪、高职位、高成就的第一本书！

国际
企业培训
最新信息
大全

徐鹤隆 编著

- 12本职场励志畅销书的精华本
- 12堂打造卓越员工的必修课
- 12条通向职业理想的成功箴言

华夏出版社



揭示500强企业成功管理的核心准则
培养优秀员工职业素质的经典读本

世界500强 企业员工的 12堂必修课

SHIJIE 500QIANGQIYE YUANGONG DE 12 TANG BIXIUBE

通往高薪、高职位、高成就的第一本书！

国际
企业培训
最新信息
大全

徐鹤隆 编著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

世界 500 强企业员工的 12 堂必修课 / 徐鹤隆编著. — 北京: 华夏出版社, 2008.9

(世界 500 强企业金牌员工素质培训系列丛书)

ISBN 978-7-5080-4879-6

I. 世… II. 徐… III. 企业—职工—修养 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 098343 号



出品策划

网 址 <http://www.xinhua bookstore.com>

策划统筹 新华文轩

世界 500 强企业员工的 12 堂必修课

作 者 徐鹤隆

责任编辑 黄珊珊

出版发行 华夏出版社

(北京市东直门外香河园北里 4 号 邮编: 100028)

总 经 销 四川新华文轩连锁股份有限公司

印 刷 北京通州皇家印刷厂

开 本 787×1092 1/16

印 张 12

字 数 180 千字

版 次 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5080-4879-6

定 价 25.00 元

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

前言·····

一个企业之所以能成长为本行业的卓越代表，很重要的原因是它具有无可比拟的员工。比尔·盖茨曾说如果抽走微软核心的20个员工，微软将一钱不值。可见，世界500强企业之所以能创造出亿万价值，其成功不仅是因为管理者的经营有方，更是因为他们旗下汇聚了一大批极富价值创造力的员工。随着世界500强企业资产的不断攀升，这些员工也日益成为万众瞩目的员工楷模。企业想招揽这样的员工，以增强公司的竞争力，创造更多的价值；员工则梦想着成为这样的员工，以增强自身的竞争力，让自身更具有价值。

其实，抛开这些光环，500强企业的员工也是凡人，他们也都是从普通员工一步步走来的。他们的成功有自身努力的因素，也与企业的培养和历练有关，这两方面的因素成就了他们，同时也意味着他们的成长是有迹可循的。这让许多梦想招揽到这种好员工的企业以及梦想成为这类优秀员工的个人看到了希望。

即使如此，想复制这样的优秀员工仍非易事，因为这些500强企业员工的成长没有一个固定的模式。每个企业都有自己的特色，比如戴尔公司最看重员工的忠诚，IBM则注重员工的多元化团队合作意识，沃尔玛看重的是员工的沟通能力……同时，多姿多彩的企业文化也对员工的成长有着显著影响。如果全部照搬，不仅对员工个人来说并非易事，对企业来说也是不现实的。

然而，在这些不同的成长轨迹中，一些本质的东西却是相同的，那就是优秀员工应该具备的基本素质。这些基本素质是他们的成长之本、进步之源，把这些素质基础夯实了，优秀员工的长成只是一个时间问题。将这些基本素质总结出来供企业和员工参考，以期为企业培养更多的优秀员工，为众多有志于不断提升自身价值的员工指明一条道路，正是本书的宗旨所在。

本书将优秀员工应具备的基本素质分为12堂必修课逐一向读者讲述，

其中，既有“快乐工作”、“没什么不可能”的卓越心态，又有“忠诚胜于能力”、“恪守职业道德”的品行素质。同时，每一堂课都立足于近年来流行于世界知名企业的核心理念，并结合世界 500 强企业员工的真实案例，围绕每堂课的主题，从多个角度进行深入的剖析、清晰的阐述，篇前有言简意赅的“名家言论”引领，篇后有贴近员工的“员工启示”总结，使得本书更具可读性和操作性。此外，对于精当而深刻的内容采用加粗字体的方式注明，以便读者阅读和理解。

每个员工都梦想优秀，每个企业都渴望招募到优秀的员工，优秀不是天生注定的，却是可以复制和培养的，只要你用心去做，没有什么是不可能的。

愿本书成为你的良师益友，帮助你铸造自己完美的职业人生。

目录·····

必修课 1 领悟快乐工作的真谛 / 1

成功箴言 工作也可以像游戏，快乐工作可以让你在工作中如鱼得水！

选择自己的工作态度 / 2

把工作看做娱乐 / 5

学会享受工作的快乐 / 9

专注于自己的工作 / 12

必修课 2 做事先做人 / 15

成功箴言 做事一时的成功，不能称为真正的成功；做人永久的成功，才是真正的成功。

最重要的就是人品 / 16

低调做人，高调做事 / 20

做事是术，做人是道 / 23

突显本色更精彩 / 26

必修课 3 恪守职业道德 / 31

成功箴言 必须像遵守法律一样恪守职业道德自律规范。

职场中要恪守职业道德 / 32

做好工作不能“缺德” / 36

职场中不能说的秘密 / 39

一切建立在诚信之上 / 42

必修课 4 天下大事，必做于细 / 45

成功箴言 留心每个细节，抓住每个机遇，迎接精细化管理时代的到来。

天下大事，必做于细 / 46

“不拘小节”的代价 / 49

做大事从一点一滴开始 / 53

职场中留心“小恶”和“小善” / 56

必修课 5 没有任何借口 / 59

成功箴言 企业最渴求这样的员工：他们从不拖延和找借口，想尽办法也要完成任务。

要想成功，就不要找借口 / 60

把公司想成自己的公司 / 64

遵守纪律者无须借口 / 67

借口是拖延的温床 / 70

别抱怨，这是你的工作 / 73

必修课 6 服从，之后完美执行 / 77

成功箴言 要成功就必须全力以赴。

完美工作始于服从 / 78

不要为工作留一点余地 / 81

超越平庸，追求完美 / 85

尽职尽责才能尽善尽美 / 88

必修课 7 忠诚胜于能力 / 91

成功箴言 忠诚不仅是一种品德，更是一种能力，而且是统率其他能力的核心。

忠诚是员工的无形资产 / 92

企业呼唤忠诚的员工 / 96
一切责任都来源于忠诚 / 99
忠诚——升迁的捷径 / 102

必修课 8 没有什么不可能 / 105
成功箴言 一流员工找方法，末流员工找借口。
用成功的方法代替失败的理由 / 106
卓越者必是找方法之人 / 110
机遇总在风雨中 / 113
换一种思维，换一片天 / 117
找对方法走对路 / 121

必修课 9 工作中要积极主动 / 125
成功箴言 命运之神只会垂青富有主动性的人，他们总是在没有人告知的情况下做着恰当的事情。
不要仅仅为了薪水而工作 / 126
不妨多做点分外的事 / 130
让主动成为习惯 / 133
机遇从主动工作中来 / 136
用心做好每件事 / 139

必修课 10 战胜失去奶酪的恐惧 / 141
成功箴言 面对变化，我们必须战胜恐惧。
坦然面对一切变化 / 142
从改变自己开始 / 144
至少还有希望 / 147
用自嘲驱散恐惧和自卑 / 150

必修课 11 学习如何做一个弗雷德 / 153

成功箴言 创新服务、增值服务，实现从平凡到杰出的跨越。

任何工作都能闪亮耀眼 / 154

你也可以成为弗雷德 / 157

在工作中创造自己的品牌 / 160

必修课 12 每个人都能成为高效能员工 / 165

成功箴言 只有每一位员工都成为高效能人士，企业才会真正成为高效率企业。

团队协作效率高 / 166

拥有双赢思维 / 169

要事第一 / 173

善于自我管理 / 178

必修课 1

领悟快乐工作的真谛

美国著名作家斯蒂芬·伦丁的《鱼》为我们讲述了一个以鱼市场为背景的故事。故事的主人公叫玛丽·简，她肩负了严峻的任务，要让公司里一个多年来没有活力、奄奄一息的部门脱胎换骨，变成效率最高的团队。她靠活用从派克街学来的简单明了的工作哲学，凝聚了部属的力量，完成了艰巨的转型大业。

在这个过程中，玛丽·简逐渐领悟了“鱼市”快乐工作的方法和意义。她告诉我们，工作也可以像游戏，快乐工作可以让你在工作中如鱼得水！

领悟快乐工作的真谛，即使是碰上不喜欢的工作，我们也能心甘情愿地去做，而这样的工作态度将为你挖掘出内心深处一直存在的活力、热情及创造力。

..... 选择自己的工作态度

无论在什么地方工作，员工与员工之间在竞争智慧和能力的同时，也在竞争态度。一个人的态度直接决定了他的行为，决定了他对待工作是尽心尽力还是敷衍了事，是安于现状还是积极进取。态度越积极，决心就越大，对工作投入的心血越多，从工作中获得的回报也就越多。

——比尔·盖茨

在竞争激烈的现代职场中，有些人在众人之中脱颖而出，有着卓越的成就，成为时代的精英；而有些人在职场中却无人问津，他们碌碌无为、平平庸庸、辛辛苦苦地度过自己的一生，是什么造成他们之间如此大的差距呢？家庭出身？专业知识？其实都不是，决定一个人卓越与否的关键因素是他对待工作的态度，你选择什么样的态度对待自己的工作就决定了有什么样的人生。

从玛丽·简第一次走进派克街鱼市开始，她就常常听到关于“选择”的话题。人们提到这个词的频率之高令她震惊。鱼贩们总是谈到自己在工作中的选择——他们选择快乐地度过每一天。

有一天，她找到了那个快乐的鱼贩朗尼并和他交谈了起来。朗尼为她讲述了鱼市一天的例行工作之后，玛丽·简觉得鱼贩们的工作其实非常单调乏味，正因为如此，他们那种快乐的工作态度更令人惊奇。朗尼对此有着切身的体验。他谈道：“我和我的同伴们都很清楚，我们每天来到鱼市，同时也带来了自己对待工作的态度。我们可以闷闷不乐，无精打采地度过一天；我们也可以带着不满的态度，毫无耐心地去对待同事和顾客。但是如果我们带着阳光、带着幽默、带着愉快的心情上班，我们就会拥有美好的一天。我们可以选择一天的时光怎样度过。我们花了大量的时间来谈论这种选择，最终达成共识：只要我们工作一天，最好还是让这一天过得快乐。

“事实上，我们为自己的选择而兴奋不已，我们也决定要让派克街鱼市场扬名世界。在世界上著名的地方，度过一天总要比在平凡的地方度过一天更快乐。你会明白我的意思，在寒冷、潮湿、腥臭、污浊的鱼市场工作并不舒服，但我们可以选择对待工作的态度。”

玛丽·简被朗尼的话深深感动，她知道了一个深刻的道理：

你可以选择采用什么方式工作，即使你无法选择工作本身。这就是我们从世界上最著名的派克街鱼市场中得到的最宝贵的经验。我们可以选择自己对待工作的态度。

其实，对我们每个人来说，有时工作本身是无法选择的，除非辞职。但是如果你有责任心并且考虑到其他因素，也许频繁地变换工作并不是一个明智的选择。而从另一个方面来讲，你却总是有机会选择自己的工作态度。

比尔·盖茨曾经说过：“无论在什么地方工作，员工与员工之间在竞争智慧和能力的同时，也在竞争态度。一个人的态度直接决定了他的行为，决定了他对待工作是尽心尽力还是敷衍了事，是安于现状还是积极进取。态度越积极，决心就越大，对工作投入的心血越多，从工作中获得的回报也就越多。”态度的力量是神奇的，它胜过一个人的能力，主宰了一个人的成败，并最终决定一个人所能达到的人生高度。

有一位通用汽车公司的推销员，他在接受培训后，端正了自己的工作态度，制定了1个特殊的目标——获奖。要想做到这一点，他至少要在1周内卖出100份订单。

到了那一周星期五的晚上，他已经成功地销售了80份订单，离目标还差20份。于是，他下定决心：什么也不能阻止我达到目标，只要我相信心中设定的目标，我就能用积极的心态去完成它。虽然他那一组的另一位销售人员在星期五就结束了一周的工作，他却在星期六的早晨又回到了工作岗位上。

到了下午3点钟，他还没有做成任何一笔买卖。在培训期间他曾受过这样的教育：交易可能发生在销售员的态度而非在销售员的希望上。这时，他记起了卡内基先生的激励警句，满怀信心地把它重复了5次——“我觉得我健康，我觉得我很愉快，我觉得我会大有所为！”大约在那天下午5点钟，他做成了3笔生意，这时离他的目标100份订单，还差17份。

到了晚上，他终于做成了20笔生意，达到了自己所设定的目标，并获得了奖励。此后，他的工作就在这样的积极态度下，伴随着这样一个又一个目标的实现而走向成功。他就是伟大的推销员乔·吉拉德。

这个世界上几乎所有成就伟大事业的人，都拥有着一一种积极的、建设性的工作态度。

作为一种职业态度，热爱本职工作是各行各业职业道德的基本要求，也是成就个人理想的基本要求。如果一个人连他自己所从事的本职工作都不热爱，那么他就不可能敬业，也不会自觉地去钻研本职业务，这样，他的工作质量和效率也就不可能提高。尤其当一个人面临的是那种环境艰苦、劳累、单调而且重复性大的工作时，更是如此。但是，这一切都可以通过选择并改变自身的态度来改变，当一个人能够更好地适应自己的工作，一切也就变得有意义起来。

工作本身没有贵贱之分，但是对待工作的态度却有好坏之别。所有正当合法的工作都是值得尊敬的，只要你努力地劳动和创造，就没有人能够贬低你的价值，关键在于你如何看待自己的工作。

也许你的工作看起来并不高雅，工作环境也不尽如人意，工作成果一时得不到社会的承认，但是，请不要忽视这样一个事实：有用才是伟大的真正尺度。在许多人眼中，公务员、银行职员或者大公司白领才称得上是绅士，其中一些人甚至愿意忍受漫长的等待，就是为了去谋求一个“体面”的职位。但是，在同样的时间内他完全可以通过自身的努力，在现实的工作中找到自己的位置，发现自己的价值。

选择你的工作态度——如果你总是往坏处看，就会发现生活一无是处。反之，你就会觉得生活满是精彩。当你选择了积极乐观的工作态度和生活方式，你心目中最美好的愿望就有可能成为现实，而机遇也会不期而至。如果你发现自己目前的生活态度并非你想要的，你所要做的便是重新进行选择。

.....【员工启示】.....

工作有三百六十行，而我们却往往这山望着那山高。总觉得自己的付出与回报不成正比，羡慕着其他行业、其他岗位的工作。如果哪天真的让我们去从事那些我们羡慕的工作，我们就会发现那份工作本身也并没有想象的那样简单与光鲜。

所以，现在最重要的是要端正我们的工作态度，努力认真工作，而不是总想着跳槽。这样才能真正地在在一个岗位上做出一番成绩。相反，那种三天两头跳槽的员工最后只能一无所得。

把工作看做娱乐

如果一个人不能从他的工作中找出点“罗曼蒂克”来，这不能怪罪工作本身，而只能归咎于做这项工作的人。

——安德鲁·卡内基

把工作看做娱乐，就能以工作为消遣。在实际中很多人正是这样做的。请记住劳动和娱乐的不同就在于思想准备不同。娱乐是乐趣，而劳动则是“必做”的，假如你是职业足球运动员，如果把注意力放在娱乐上，你就可以和业余球员一样更加地投入比赛。这里不是说比赛本身不重要，而是不要把全部精力集中到比赛结果这个“赌注”上，而忘记了踢球本身就是娱乐。常常是忘记了“比赛”，获胜的机会才更大。

把工作看做娱乐、快乐工作是世界 500 强企业所推崇的最佳工作状态，一流的管理造就快乐的员工，优秀的员工必定快乐地工作。

鱼贩们从事的是一种很容易使人感到乏味而且平庸的工作。但是他们选择了制造快乐的工作方式，并时时创造出人意料的效果。他们会恶作剧地看一眼自己的顾客，然后对他们说：“别光看热闹，你也逗逗我！”每一个鱼贩都好似鱼市的主人。他们是一个工作团队，没有人会消极地等着别人告诉他该做什么。他们会不断尝试新的方法为自己的顾客服务。

鱼贩们知道“娱乐”可以激发创造力。以前，顾客挑选好自己要买的鱼以后，鱼贩们总是不厌其烦地完成同样的程序——从柜台后面走出来，拿起鱼，然后原路返回，将鱼包裹妥当，最后用收银机结账。但是有一天他们做了一件不同以往的事：一个鱼贩把一条鲑鱼从案板上空抛给他的同伴。就这么简单！一种新的行为艺术在他们的手上诞生了，而且由于减少了在柜台间来回走动的时间，工作效率也大大提高了。

玛丽也从鱼市上体验到了“娱乐”的魅力。

她总也无法忘记那一次在鱼市上看见的情景，成年人利用休息时间把鱼市变成了游戏场，大家抛鱼玩、相互开玩笑，顾客也大声叫喊着下订单，声音一浪高于一浪。整个现场让人情绪激动。

朗尼对此的解释是：“你看到的可能是鱼贩们的玩闹，其实我们有着自己的

目标。头一秒我们会晃着鱼的脑袋和顾客开玩笑，但当顾客决定采购一大单的时候，我们会完全投入自己的工作。不知不觉中，一天的时光就这样溜走了，而我们摊上的鱼也被顾客‘钓’走了很多。”

其实，派克街鱼贩们把工作当做娱乐实际上就是快乐工作。特别是当我们选择用一种愉快的、自觉自愿的态度去完成艰巨的任务时，就能得到更多的快乐。“娱乐”不仅仅是一种乐趣，它更是一种心境的体现。它为我们手头进行的工作注入新的活力，同时激发出我们的创造力。

刚做旋车工的萨姆尔·沃克莱日复一日的工作就是旋螺丝钉，看着那一大堆等待他去旋车的螺丝钉，萨姆尔·沃克莱满腹牢骚，心想自己干什么不好，为什么偏偏来旋螺丝钉呢？

他想过找老板调换工作，甚至想过辞职，但都行不通，最后他考虑能不能找到一个积极的办法，使单调乏味的工作变得有趣起来。于是，他和工友商量开展比赛，看谁做得快。工友们欣然接受了他的建议。

这个办法果然有效，他们工作起来再也不像以前那样乏味了，而且效率也大为提高。不久，他们就被提拔到新的工作岗位。后来，沃克莱成了著名的鲍耳文火车制造厂的厂长。

这种快乐的理念能够使我们的工作充满乐趣，进而也使我们的整个生活充满活力，虽然它不能调动我们百分之百的积极性，但它却会给你提供向美好的未来前进的可能性。

多恩·默力是凤凰城霍尼威尔卫星系统生产工程部的主管。多恩的同事们戏称她为“表现提升计划女王”。

当多恩在8月推广项目时，在办公室里举办了一个“新年晚会”。晚会上，她向大家提供充足的喇叭、宴会帽，还有一个新年蛋糕。“我在订这个新年蛋糕的时候，那个面包房的女店员觉得我是个彻头彻尾的怪人。”多恩回忆道，“我带来了塑料香槟杯，并往里面灌上了姜味汽水。大家都为工作周期的缩减而相互祝酒。因为是在8月的凤凰城，我的同事们都顺理成章地认为这闷热的天气可能会惹恼我的。但是，你知道，有时候你的老板看上去有点愚蠢倒也不错。因为那可以使大家都能说说笑笑地放松下来。我们的新年欢庆活动成功地帮助我的团队放松了下来，恢复了体力，并且准备好以更大的精力继续投入到这个项目中。”

每一次多思小组重新设计出更有效率的生产流程方案时，她总会在大墙上注出为公司省去的时日。随着墙历上日子的流逝，每当到了节假日，她总要确保整个公司能停下脚步来欢庆一番。

“8月里我们庆祝情人节时，我为每个员工度身撰写了小贺卡送给他们。我事先准备好所有的卡片，所以，在节日到来时，不至于措手不及。我本人始终坚信，对于员工总要及时给予关注。我还打算送给每个人几块‘好时’巧克力。有些团队成员不吃这些巧克力，而是把它们摆放在办公室中作为纪念，因为他们珍视团队工作中的每一项成功，并以此为荣。”

在9月复活节时，多思则会发糖果酱豆来庆祝。在“春日第一天”中，她会为小组成员们举办一个午餐会，还发给每个人一套经典的全球卡片。在“夏日第一天”活动中，她会举办一个比萨晚会，分发一些印有公司标志——霍尼威尔图案的太阳镜。

在多思实行该项目的两个月中，她的员工们庆祝节日的次数，相当于平时两年节日的总数。而霍尼威尔的送货准点率也由原来的75%增加到了87%。

从这个案例中我们可以总结出：是否能够把工作、生活看做是一种享受，从而在其中感受到幸福和快乐，这完全取决于你怎样去对待你所从事的工作和你所面临的生活。当你在完成领导交给你的一项任务时，只有全身心投入，只有千方百计地想办法做好，才能在工作中感知到享受。当然，聪明的人总会想方设法在自己的工作中找出乐趣，因为快乐是需要你自己用心去发掘的。

快乐心态可以使我们放宽心胸来看待许多事情，而不太计较得失，没有“必须怎么样”的迫切感和压力，往往就是这样的心态给我们带来运气。

诚如安德鲁·卡内基所言：“如果一个人不能从他的工作中找出点‘罗曼蒂克’来，这不能怪罪工作本身，而只能归咎于做这项工作的人。”

作为一名员工应该学会从工作中获得乐趣，即在苦中亦能寻乐，那将是你人生成功的又一秘诀。心中充满快乐时，自然感到身边的工作也有乐趣，终日自怨自艾，只是无益的自寻烦恼。

..... 【员工启示】

作为员工，要把工作当成一种乐趣并不是一件容易的事。现在，对于我们大多数员工来说工作还是一种谋生的手段。这是因为我们意识里就把它当做谋

生的手段。

从今天起，不要再为谋生而工作。想想我们自己的工作有什么价值，我们的工作给这个世界带来了怎样的影响。做这份工作之前和做这份工作之后，我们自身的能力得到了哪方面的提高。把这些问题想明白后，我们就会喜欢上自己的工作。因为正是我们的工作，让我们实现了自己的人生价值。我们的工作无论多小都是有意义的。当我们全身心地投入工作时，我们就好像在和自己的工作进行交流，可以在工作中学到更多的东西。工作就是这样一种东西，你对它越好，它对你回报越大。