

中国执行力第一人周永亮博士
倾心打造的职业化标准

我是职业人

职业人10项行为准则



周永亮◎著

中国企业最迫在眉睫的问题是什么
——职业化！

中国国际航空股份有限公司董事长李家祥
中国企业联合会、中国企业家协会副理事长胡新欣
及众多企业家和专家学者

联袂推荐



机械工业出版社
China Machine Press

F272.92/216

2007

中国执行力第一人周永亮博士
倾心打造的职业化标准

我是职业人

职业人10项行为准则



周永亮◎著



机械工业出版社
China Machine Press

人力资源一直是困扰中国企业的一个根本问题，而本书作者的思考则更深一步，提出人力资源问题的核心是职业化程度不够，并基于自己从事管理咨询工作10年来的思考和总结，提出了衡量职业化程度的10项行为准则。职业化的员工必将造就更具竞争力的企业，而更具竞争力的企业也将为它的每一位员工带来一份伟大的事业。通过对这10项行为准则的阐述和分析，作者揭示了许多职场和企业运作问题的根源和症结，进而指出了职场人士提升自身职业化程度的方式和方向。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目（CIP）数据

我是职业人：职业人10项行为准则/周永亮著. —北京：机械工业出版社，2007.8

ISBN 978-7-111-22035-0

I. 我… II. 周… III. 企业管理—劳动力资源—资源管理
IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字（2007）第117979号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037）

责任编辑：李 玲 版式设计：刘永青

北京牛山世兴印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2007年8月第1版第1次印刷

145mm×210mm·6.5印张

定价：20.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换
本社购书热线：（010）68326294
投稿热线：（010）88379007

推荐序一

我们需要更多职业化的员工

近年来，中国企业发展迅速，不仅数量剧增，而且经营规模也在不断扩大。与此同时，高素质的人才需求日益迫切。从人力资源开发的角度看，我国企业目前最需要的，是建设一支职业化的员工队伍。一个人成为一名员工容易，但成为一名职业化的员工却需要修炼，因为一名现代企业员工不仅要有熟练的技能和相关的知识，更要有职业化的敬业精神和工作态度。最近几年，由于职业原因，我多次带团或随团出国考察欧美日韩以及港台地区的一些企业，其间，发现我们的企业与发达国家和地区特别是日本、韩国以及我国香港的企业有着很大的距离，其中最重要的一点，就是员工的职业精神。正是这种职业精神，直接决定着企业的潜在竞争力，甚至进而影响国家的竞争力。因此，我们需要更多职业化的员工。

周永亮博士是我年轻的老朋友，他工作之余笔耕颇丰，这本《我是职业人》又是顺应企业发展潮流的前沿之作。他通过自己的经历和观察体会到了员工职业化的重要性，并提出了10条职业化要求，很精练、很有说服力。应该说，周博士本人就是一个经历丰富的职业人，做过职业教师，在大型国有企业做过管理人员，在咨询公司做过操盘手，后来创建了在国内有一定影响力的国富创新咨询公司并成为主要负责人，他对于职业化的概念和内涵有着深切的感受和领悟，因此，周博士在书中提到的员工职业化标准都切中要害。更重要的是，这本书并未在理论层面做过多说教，而是通过故事和事例阐明道理，可读性强。

不过，中国员工职业化的道路是漫长的，需要改变我们传统中的许多不良习气，如随意、任性、差不多等。这种培育需要全社会更多人的努力，比如，企业领导人，不仅要关心你的产品和客户，还要下大力气推动员工的职业化建设；我们的教育机构，包括大专院校，不仅要关注受教育者的知识和技能，还要培养他们的专业精神，使他们以更加职业化的态度对待人生，对待未来。

胡新欣

中国企业联合会、中国企业家协会副理事长

推荐序二

职业化造就卓越服务

看到《我是职业人》这本书的第一印象就是很有同感！因为我从事的民航运营管理是一个非常讲究职业化的行业，需要职业化的机长、需要职业化的飞行员、需要职业化的空乘人员、需要职业化的地勤服务人员，当然，更需要职业化的中高层管理人员。可以说，没有职业化的队伍，就没有良好的航空服务！从某种意义上说，航空公司的竞争就是职业化程度的竞争！

我是一个非常重视职业化建设的人，也希望将国航团队打造成一支强大的职业化队伍！

“服务”是国航的主导产品，是企业赖以生存和发展的根本。在国航的企业文化体系中，国航人的价值观被明确为：“服务至高境界，公众普遍认同。”在国航人眼里，“至高境界”是一种动态的标准，是根据不断变化的客观需求，追求卓越的目标。在实际的服务过程中，就是把国航的“四心服务”真正落到实处，不谈空话、不说虚话，为旅客提供安全、顺畅、舒服、个性化的服务。而要达到卓越服务的至高境界，国航员工必须拥有追求“服务至高境界”的素质，这种素质其实就是我心中的职业化要求。

因此，我觉得周博士在书中提到的“永远以责任心证明自己的人品，忠诚于事业，坚守承诺；永远注意日常行为的细节，随意永远是职业的大敌；永远在与客户打交道的过程中保持主动与耐心，不耐烦就是不职业；永远以公司与团队的利益为重，

XIII

仅仅关注自己难以成功；永远将沟通能力视为不断修练的课程，相信沟通能够解决一切；永远追求行为始终如一，虎头蛇尾绝对是职业人的死敌”等职业化理念对于我们航空服务行业的从业人员都是至关重要的，其中的“永远”二字最为抢眼，也最值得回味！借用毛泽东主席的话说，服务业从业人员做一件好事不难，在一定阶段做到服务满意也不难，难的是始终如一的卓越服务！这就是我及我的团队的追求！

李家祥

中国国际航空股份有限公司董事长

推荐序三

现实呼唤职业化

作为企业或组织，每天面对问题，时时解决问题。有问题并不可怕，可怕的是同类问题的重复出现。深度剖析这些问题，其本质上大多是职业化不够所致。有资料显示，90%的公司认为，制约企业发展的最大因素是缺乏职业化员工；有86%的人认为企业领导者职业化素养亟待提高。目前中国企业与发展要求不匹配的一个很大问题就是职业化程度不够，已经直接制约着企业的发展。

管理实践中，企业的很多困惑和员工的很多困惑，表面看来有这样或那样的原因，但追根究底是职业化问题。由于职业化程度不够，对企业组织而言，增加了管理成本、造成不必要的误会、把简单问题复杂化、文化理念冲突；由于职业化程度不够，对个人而言，离开就业的企业、与机会擦肩而过、失去成长的平台、给自己带来诸多烦恼。由于职业化意识和职业化素养的普遍缺失，造成了这些牺牲效率和效益的代价。

那么什么是职业化？何为职业化本质？我是这样理解的：

职业化，是商业规则的基础之一，是企业与企业之间、企业与员工之间以及员工与员工之间必须遵守的道德与行为准则。

职业化是一种职业品质。作为职场中人，不仅要拥有专业的知识、丰富的经验，最重要的是要有优秀的职业品质。职业品质对于职场人来说就是职业化的操守，就是具有相应的职业水准、职业责任、职业道德和职业精神。

职业化是一种潜在的文化氛围，在职场上大家都用同一种语言说话，用同一种行为和道德准则来办事，有规则才有游戏，才

能运行流畅，协作默契。可以说职业化是一种教养、习惯、理念。

职业化是一种体制、一种机制。职业化的管理是一种制度，而不是一种人治。我们要有职业化的管理，我们要有职业化的管理队伍。

周博士的《我是职业人》就要付梓了，这是一件很有现实意义的工作。本书系统清晰地展示了职业化中的关键点：绩效导向、责任心态、解决问题、重视细节、团队协作、时间观念、沟通能力、尊敬他人等，给出了作为一个职场人如何达到职业人的操作手段。

严格来说，职业化问题不是理论问题，本质上是实践问题；不是逻辑思考的结果，而是体验感悟的结晶。

职业化的员工必将造就更具竞争力的企业，而职业化的员工也将为员工的自身成长创造更大的机会和空间。从个人角度来看，作为一个职场中人，职业化是每个人成长的标志，是职场人士提升自身的方式和方向。

虽然是一本小册子，但却是一个现实的读本。

虽然是一些行为准则，但却蕴含着深刻的道理。

与其说是一位管理专家的著作，毋宁说是一位长期与中国企业打交道的咨询人的感悟和观点。

周博士是我的同事。我们在为企业咨询服务的同时，也在管理着自己的团队、经营着自己的事业。长期的管理咨询服务、长期的企业现场驻点、长期的与企业家朋友交往，使我们更加了解企业家的生存状态和企业家的成功之道，事实上，这本书正是在企业界朋友的要求和推动下完成的。

李建立博士

国富创新管理咨询公司总裁

导言

您职业吗

“对不起，您不能进入下一轮投标了！”

“啊！为什么？”

“您未能在截止时间前送达标书！”

“可是，我只是晚了五分钟呀！”

“对不起，下次吧！”

您遇到过类似的场景吗？这是我们在一次项目投标过程中观察到的一个真实场景。就因为晚到五分钟，那么漂亮的标书白做了，那么多人的努力瞬间付之东流！当事人可能觉得委屈、窝火，甚至对招标单位有着这样那样的想法，但是，您知道守时是最基本的职业要求吗？！

“小伙子，您不用再来了，我们肯定将订单给你做！”

“谢谢！真的非常感谢！”

“不用谢！是你感动了我们，我们没有办法不给你订单。”

“为什么？”

“你知道你来了多少趟了吗？”

“嘿嘿，不知道！”

“46趟了。”

这是我们在江苏的一家电缆企业客户那里采

集到的一个真实情境！一个平凡、不善言语的业务员靠着自己的执著拿到了大订单，没有请客户吃一餐饭！您知道，这种面对客户的主动、耐心、执著也是最基本的职业素质吗？

“你的项目很不错，不过，我还是不能将资金投资在你的项目上。”

“为什么？”

“因为你的职业操守存在问题。”

“.....”

“我替你的老板开除你一次，因为你不能在为一个老板工作的时候，还再做自己的另一个网站。”

“.....”

“你应该为你以前的行为付出代价！”

这是在中央电视台《赢在中国》栏目中，几位投资界评委一致否决了一位网络界年轻创业者资金需求时给出来的基本理由。

实际上，我们在现实的世界里还可以知道很多这样的情况：一个看似愚笨的人靠着坚韧、不断耕耘成为出色的营销人员；一位教师拖着病重的身体站在讲台上，而且精神百倍；一个曾经看似胆小的警察面对多于自己数倍的歹徒毫不胆怯地保护着身边的市民。

我们还可以看到如此这般的情境：一个非常聪明能干的员工被开除了，因为他总是觉得付出太多而得到太少，到处发牢骚，四处散布着各种流言蜚语；一个看起来很热情、很能干的

人总是找不到长期的工作，因为没有人敢相信他，他总是会吧前面工作的单位说得一塌糊涂！

这些现象说明了什么？我们用一句话就可以得出结论：职业素养！

在这个世界上，一个人要想安身立命，就要从事一个职业，而要把一个职业做好，以至于能够一生托付，就要了解并遵守从事职业的本质要求，也就是必须职业化！因此，职业化是目前中国员工（无论受到多少高等教育、无论是博士还是小学生，也无论是海归还是本土学子，更无论是什么行业）最基本的修炼，职业文化建设是中国企业文化建设最核心的内容！笔者在本书提出的10项要求可以说是职业化的最基本要求，是职业人的最基本素质！

中国企业渴望职业化的人！

中国员工应该变得更加职业化！

没有职业化，就没有职业人！

目 录

推荐序一（胡新欣）

推荐序二（李家祥）

推荐序三（李建立）

导言 您职业吗

LESSON 1 结果证明价值

永远以结果证明自己的价值，职场没有苦劳，只有功劳 ……1

职场中的我是谁 ……3

职业人就是创造业绩的 ……7

将个人目标与公司目标相连才能创造良好业绩 ……10

将注意力放在对外部的贡献上 ……13

重结果，就要以事为本 ……17

LESSON 2 责任造就人品

永远以责任心证明自己的人品，忠诚于事业，坚守承诺 ……23

责任心是情商的核心 ……24

为我们的顾客负责 ……28

忠诚于我们的组织 ……32

忠诚不是要做“听话的员工” ……37

主动承担责任，不要寻找借口 ……39

LESSON 3 能力解决问题

永远把解决问题的技能作为核心能力，

而不是把知识丰富作为核心能力45

解决问题的能力是职业人生存的基石46

学习知识的目的是增强解决问题的能力49

解决问题的8种职业能力52

用创新思维发现问题，用智慧方式解决问题 ...55

用相对满意原则解决问题60

LESSON 4 重视日常细节

永远注意日常行为的细节，随意永远是职业人的大敌63

职业细节的魅力64

职业行为中的细节67

日常职业行为的细节72

职业人的形象细节75

细节，让你成为优秀职业人77

LESSON 5 耐心对待客户

永远在与客户打交道的过程中保持主动与耐心，

不耐烦就是不职业81

着眼于为客户创造价值是职业人的生存基础82

主动关注客户的需求是职业人的必备素质86

耐心对待顾客是职业人的天职90

客户满意是检验职业化原则的最高标准94

LESSON 6 遵守公司规范

永远把公司规范视为不可逾越的权威，

逾规不等于勇敢和创新99

遵守规范比勤劳和智慧更重要100

公司规范塑造职业精英104

公司规范就是天花板110

LESSON 7 团队利益为重

永远以公司和团队的利益为重， 仅仅关注自己则难以成功	117
团队成功是个人成功的前提	118
团队意识要从内心修炼开始	122
外在行为需要团队意识的支撑	126
通过认同力量增强团队精神	131

LESSON 8 精确时间观念

永远保持精确的时间观念， 没有时间观念就是没有职业感	137
树立精确的时间观念	138
明确的目标和执行计划是时间观念的体现	142
关注做事的效能是时间观念的实质	145
养成良好的时间习惯	151

LESSON 9 沟通解决一切

永远将沟通能力视为不断修炼的课程，

相信沟通能够解决一切157

沟通是职业人的生存技能158

说和听是沟通艺术的基本内涵160

准确把握沟通对象是沟通成功的前提165

LESSON 10 行为始终如一

永远追求行为始终如一，

虎头蛇尾绝对是职业人的死敌175

只有始终如一，才能获得职业成功176

只有心身合一，才能行为如一181

参考文献186

后记187

作者简介188