

Fongxin Zuoshi
Fongqing Zuoren

学习型员工·素质工程教研中心◎编著

用心做事 用情做人

用心做事，以责任收获成功；
用情做人，用真情收获感动！



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

Hongxin Zuoshi
Hongqing Zuo

用心做事 用情做人

学习型员工·素质工程教研中心◎编著

用心做事，以责任收获成功；
用情做人，用真情收获感动！



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

用心做事 用情做人 / 学习型员工·素质工程教研中心编著. —北京: 企业管理出版社, 2015.9

ISBN 978-7-5164-1124-7

I. ①用… II. ①学… 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(2015)第 217899 号

书 名:用心做事 用情做人

作 者:学习型员工·素质工程教研中心

责任编辑:周灵均 田天

书 号:ISBN 978-7-5164-1124-7

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:总编室(010)68701719 发行部(010)68701816 编辑部(010)68701408

电子信箱:80147@sina.com

印 刷:北京柯蓝博泰印务有限公司

经 销:新华书店

规 格:170 毫米×240 毫米 16 开本 15.75 印张 150 千字

版 次:2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

定 价:35.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前言

人生在世，不外乎两件事：一曰做人；二曰做事。这是亘古不变的人生主题，也是一个人是否有所成就的关键。所谓做人，就是一个人如何立身处世，如何让自己成为一个堂堂正正、磊落光明、令人敬服、受人尊重的人；所谓做事，就是如何把一件事情做得有效率、有成绩，让每一件事情都圆满、完美、无可挑剔。做人和做事，看似两方，实则一体，二者相辅相成，密不可分。做人是基础，做事是结果。只有做人和做事都达到极致的人，才能有所成就，两方面都做得出彩出色，才能绽放出精彩的人生。那么，如何才能正确地做事和做人呢？很简单：用心做事，用情做人。

用心做事，才能把事情做好。做事唯以心，有心者事竟成。全国劳动模范李素丽曾经说过：“认真只能做对工作，用心才能做好工作。”用心，是做好事情的关键。责任心、自信心、专注心、细心、慧心和恒心等，都是做好事情的重要前提。不管什么事情，只有用心，才能认真、负责、细致、专注、执着地去做，有这样的态度，不管什么样的事情都一定能做好。无论是台前还是幕后，无论是身处高层还是做一名普通员工，用心来做，就绝不会允许自己粗心大意，绝不会允许自己心不在焉，就会专心投入、全力以赴，所以不管什么事都能做得完美无缺，做到十全十美。

做事先做人，做人是做事的基础。做任何事情，都是从做人开始的。一个人不管他才华多么出众，家境多么优越，财富如何雄厚，地位如何显赫，倘若不懂得如何做人，最终也还是会一事无成，甚至受人唾

弃。做人的关键，在于用情。人是有感情的，人是情感动物，人与人的交往，人与人的沟通，人与人的爱恨，皆因一个“情”字而起。“人情”，离开了情，人就不称其为人，就与其他的动物没有什么区别。人因情而亲切，因情而温暖，因情而浪漫，因情而意趣万千；社会也因情而丰富，因情而博大，因情而包罗万象。有情有义、重情重义正是做人的要诀，也是一个人成功的前提和基础。待人要有真情，立身要有激情，对人要讲恩情，以诚待人，真心对人，心怀激情，懂得感恩的人，才能拥抱成功的人生。

做事是基础，做人定成败。只有用心做事，才能事事圆满；只有用情做人，才能处处受欢迎。用心做事，用情做人，是为人处世的忠告，也是趋利避害的箴言，是先贤的智慧结晶，也是后学的成功秘宝。懂得这一点，无论你身在庙堂还是远处江湖，无论你初涉社会还是老于世故，无论你雄心万丈还是甘心平淡，都会让你受益终身。

第一章 做事要用心，用心才能优秀

世上无难事，只怕用心人！有心者，事竟成。只要用心，任何事情都能做好，任何岗位都能胜任。用心是一种工作态度，是一种境界，更是一种责任。用心做事，就能把事情做好，做对，做得圆满无缺，十全十美。

1. 做任何事情，都需要用心 / 002
2. 世上无难事，只怕有心人 / 005
3. 用心就不会放过任何问题 / 009
4. 用心去做就会热爱自己的岗位和工作 / 012
5. 越用心，越优秀 / 014
6. 用心做事最大的受益者是自己 / 018

第二章 树立责任心，敢于负责是做好事情的根本

用心做事，首要的就是要有责任心。世界上没有做不好的事情，只有缺乏责任心的人，高度的责任心是做好事情的前提和根本。拥有责任心、勇于负责的人，任何时候都能对自己的工作负责，不管做什么事情也都能做到最好。

1. 责任心是能不能把事情做好的关键 / 024
2. 没有做不好的事，只有缺乏责任心的人 / 027
3. 勇担责任，不逃避不退缩 / 032
4. 主动积极，比别人多做一点点 / 035
5. 带着责任心去做事，把每一件事都做得圆满完美 / 038

第三章

拥有自信心，自信是成功的第一秘诀

爱因斯坦说：“自信，是成功的第一秘诀。”不管做什么事情，自信心都是至关重要的。我们做事失败，很多时候不是因为才能不够，而是因为信心不足。世界上所有的成功都是为充满自信、敢于追求成功的人而准备的。只有拥有足够的信心，才能得到机遇的垂青，获得命运的馈赠。

1. 要做好事情，首先要相信自己 / 044
2. 别害怕，困难是只“纸老虎” / 048
3. 强大的内心足以战胜一切困难 / 051
4. 自卑只会削弱做事的底气 / 054
5. 我相信，我肯定行 / 058
6. 大胆尝试，办法总会有的 / 060
7. 扬长避短，利用一切力量让事情成功 / 064

第四章

培养专注心，专心致志更能把事情做好

专注心是做好事情的又一重要前提。常言说得好：“欲多则心散，心散则志衰，志衰则思不达。”不能专心致志、一心一意来做事，是做不好的。《荀子·劝学》中说：“蚓无爪牙之利，筋骨之强，上食埃土，下饮黄泉，用心一也。”只要专心致志，盯紧一个方向，咬住一个目标，集中所有的精力，全力而为，像蚯蚓这样无爪

无牙、无筋无骨的软体动物也能闯出一方自己的天地，我们又有什么事情做不好呢？

1. 只要认真，就没有做不好的事 / 070
2. 心无旁骛，一次只做一件事 / 073
3. 水滴石穿，贵在坚持 / 077
4. 三心二意只会一事无成 / 080
5. 拒绝浮躁，踏踏实实做事 / 082
6. 专心致志，把工作当成事业来做 / 088

第五章 保持细心，粗心大意做不好事情

老子《道德经》上说：“天下难事，必作于易；天下大事，必作于细。”粗枝大叶、马虎大意是做不好事情的。做事情就要细心，认认真真对待每一个小问题，每一个细节，把小事做细，把细节做实，事情才能真正完美。

1. 注重细节，把小事做细 / 094
2. 越是小事越要细心，做事从来不马虎 / 096
3. 用做大事的心态来做好每一件小事 / 100
4. “差不多”心态是把事情做好的大敌 / 105
5. 一丝不苟，精益求精 / 107
6. 改掉敷衍了事的坏习惯 / 109
7. 小心翼翼，把每一件小事都做到完美 / 112
8. 安全更需要用心和细心 / 114

第六章 别具慧心，能苦干更要会巧干

我们常说，苦干不如巧干，因为“巧干能捕雄狮，蛮干难捉蟋蟀”。巧干实际上是一种分析判断、解决问题和发明创造的能力，是

敏锐机智、灵活精明的反映，也是充满活力、随机应变的智慧。别具慧心，懂得巧干，做事情时的辛苦才有价值，汗水才有意义。

1. 能干苦干不如会干巧干 / 118
2. 事有轻重缓急，重要的事情要先做 / 121
3. 洞悉做事的时机，忙要忙在点子上 / 126
4. 用最少的时间做更多的事情 / 129
5. 寻找巧妙方法，方法对了事就成了 / 131
6. 随机应变，灵活做事 / 134
7. 借他人之力，成自己之事 / 138
8. 善于合作，共赢大事 / 141

第七章

要有恒心，坚持到底绝不轻言放弃

要想让事情完美，一曝十寒、半途而废显然是不行的。“锲而舍之，朽木不折；锲而不舍，金石可镂。”一点小挫折、一点小困难就畏缩不前，不会将事情做好。所以，要把事情做好，恒心不可少。只有那些不屈不挠、执着努力、不怕失败、坚持到底、不达目的誓不罢休的人，才是最终的成功者。

1. 明确工作目标，向着目标执着努力 / 146
2. 半途而废不可能做好事情 / 150
3. 不怕失败，把失败看成成功路上的一次小憩 / 153
4. 再试一次，成功就在眼前 / 156
5. 越挫越勇，百折不挠 / 159

第八章

做人不能无情，有情有义才受欢迎

人非草木，孰能无情。亲情、友情、爱情，孝亲之情、舐犊之情、恩爱之情、道义之情……我们时刻都被情包围着。若不顾念情

分，不讲情面，不懂珍惜，无情无义，只会受到大家的鄙视，被大家抛弃。只有有情有义的人才会受到大家的欢迎。

1. 无情无义之人无从立足 / 164
2. 热情对人，乐于助人 / 168
3. 守护亲情，给家人最深的爱 / 171
4. 珍视友情，以坦诚之心对待朋友 / 174
5. 呵护爱情，呵护世间最纯真的柔情 / 178

第九章 做人需要真情，付出真情才能收获真情

情之一字，唯真永恒。虚情假意只会让人生厌，真心真情才会收获真情。所以，处世做人，务必将心比心，以己度人，务必情字当先，真诚为本，才是一个真正有情有义的人，一个受到他人欢迎的人，一个成功的人。

1. 将心比心，以情度人 / 184
2. 心怀善良，与人为善就是与自己为善 / 187
3. 诚实守信，一诺千金 / 190
4. 控制自己的情绪，微笑对人 / 193
5. 宽容大度，不必斤斤计较 / 195
6. 多成人之美，少坏人之事 / 198

第十章 做人充满激情，人生因激情而精彩

激情是人生的增色剂，让生命多姿多彩；激情是生活的添加剂，让生活有滋有味。激情是无坚不摧、无所不能的强大力量！人生因激情而精彩。我们需要激情，需要在激情中感动自己。没有激情的人生是黑白的人生，会平添很多人生的遗憾。

激情是上天赐予我们的财富，是根植于内心中的火种，我们所

需要做的，就是拥抱它、点燃它、燃烧它、挥洒它，将激情带入生活、工作中，将激情传递给每一个人。

1. 激情是一种无所不能的力量 / 204
2. 激情是梦想开始的地方 / 206
3. 激情是内心永不熄灭的火种 / 209
4. 拥抱激情，塑造积极的心态 / 212
5. 燃烧内心的激情，激发自己的潜能 / 214
6. 让激情激荡心灵，收获精彩的人生 / 216

第十一章

做人不忘恩情，懂得感恩的人幸福满满

现实生活中，一个人不能孤立地存在于这个世界上。小到家庭，大到社会，都给了我们生存与发展的土壤，可以说我们是在别人的帮助下成长、成才、成家、立业。懂得感恩，这是做人的根本。当我们步入社会后，作为员工，感谢那些让我们获得工作机会的人。我们应该要感谢企业，感谢老板，因为工作为我们提供了实现人生价值的舞台。

感恩是一种积极的心态，同时也是一种奉献的精神，当我们以一种知恩图报的心情去工作时，会工作得更愉快，也会更出色！

1. 受人点滴之恩，当以涌泉相报 / 222
2. 工作就是恩惠，感恩工作就要努力工作 / 225
3. 感恩老板，忠诚敬业回报知遇之恩 / 227
4. 感恩同事，同事的帮助铭记心中 / 230
5. 感恩客户，为客户提供最好的服务 / 233
6. 感恩对手，与对手一起进步 / 235
7. 感恩生活，回报无穷 / 238

第一章

做事要用心，用心才能优秀

世上无难事，只怕用心人！有心者，事竟成。只要用心，任何事情都能做好，任何岗位都能胜任。用心是一种工作态度，是一种境界，更是一种责任。用心做事，就能把事情做好，做对，做得圆满无缺，十全十美。





做任何事情，都需要用心

“用心”，这个词对于多数人来说并不陌生，从上学到参加工作就被父母或者领导教导，做任何事情都需要用心。那么，“用心”一词该作何解释呢？在新版《现代汉语词典》中，对“用心”一词的解释为：集中注意力；多用心力。其实也就是说，不管做什么事情，都要把心思放在这件事情上，才能有所成就。哪怕是最普通平凡的事，只要用心了，也会有成就。



有个孩子长得瘦弱且性格内向，不喜欢跟人说话。家中亲人都十分担心他以后是否能养活自己。

19岁那年，和许多同龄人一样，他辗转多地来到农村插队，农场的场长安排他养猪。这是一份肮脏的工作，每天都需要跟猪粪打交道，很多人都避而远之。

令人不解的是，那臭气熏天的味道，并没有让他烦心，相反，那些瘦弱的猪崽儿全被他养得肥肥胖胖的。

后来，全国艺术院校纷纷开始招生。他想去当一名演员，于是他请假回到城里专心准备考试，却因为从未接受过专业的训练，结果屡战屡败。

后来农场的场长想让他回去继续养猪，因为后来顶替他的那个人工作不用心，导致那些猪崽儿日渐消瘦。恰逢考试屡屡

不中，使他心灰意冷。他决定再也不考了，还是养猪去吧。

临行前一天，有个朋友来家里串门，说文工团正在招生，叫他去试试。萌生退意的他，在朋友再三劝说下，留了下来参加了文工团的招生考试。

面试时，他演一个小品《喂猪》，在众多的考官面前，他发现自己两年多的喂猪生涯，仿佛就是为这次报考准备的。他充分调动了自己的生活体验，把小品演得活灵活现，受到考官的一致好评。结果，他奇迹般地被录用了。

十年后，这个长相一般、性格内向的青年，从文工团渐渐走向银幕，并最终成为国内外知名的影星。他就是葛优。

★★★★★

这个故事说明一个道理：无论什么人，只要用心去做事，就一定能获得成功。从字面上去解读，所谓“用心”指的是：专心，心无旁骛，长时间专注某件事情，用脑筋去想办法等。从实际内容上去分析，用心是一种人生观，“人过留名，雁过留声”，一个人来到世间，总要做出一番事业，实现自己的人生价值，所以对自己所做的任何一件事情，都要认真真地来做，才能对得起自己；用心是一种责任感，人生在世，总要有所担当，为自己、为别人，担当一份责任，履行一份义务，创造一些美好。用心也是一种积极向上的精神，一种振奋人心的力量，它能让你沿着既定的目标奋勇前行。

★★★★★

有这样一则新闻，报道了一客户在酒店所遇到的事情：

住在酒店的一位老太太，说要出去买点东西，问附近有没有超市，服务员李明告诉老太太最近的超市是在香港中路的阳光百货和家乐福。李明看老太太岁数大了，走路也不方便，经过老太太的同意，李明让这位老人稍等片刻，给她叫了一辆出租车。老太太说自己不常出门，李明把老太太的意思和出租车司机说明白，但是老太太上车后说的一句话引起了李明的注意，老太太说：“麻烦师傅到超市后等我一段时间，

我不认识路，不知道怎么回来。”司机显然不愿意，称可以自己打车回酒店。老太太很尴尬，这时李明跑过去说：“奶奶，您稍等一会儿，我去给您拿张名片。”然后李明告诉老人回酒店的时候把名片拿给出租车司机看就可以了。老太太开心地笑了，说“谢谢你小伙子”，李明说：“不用客气，这是我们应该做的。”

★★★★★

在平时生活中，我们也时常遇到客户寻求帮助的事情，当客户需要帮助时，作为服务人员不能只是默默看着事情发生。假如我们换作客户，心里也许会想，这家酒店以后再也不来了，这无形之中会损失潜在的利益。我们讲服务，服务是什么，服务就是用心。一个善意的举措，可以赢得客户的满意，也可以为公司赢得良好的口碑。所以每位在岗的员工，做任何事情，都需要用心。

★★★★★

傍晚总台收银员秦伟正在核对账单，一位先生带着他的朋友来到总台办理住宿，登记手续，客人无意的交谈引起了秦伟的注意，一位客人非常想品尝山东特产“煎饼卷大葱”。引领客人至楼层后，秦伟立即拨通餐饮部电话，得知没有此菜品后，他立即请示主管外出购买煎饼，并联系员工餐厅制作大葱和蘸酱。当秦伟端着煎饼卷大葱来到客人住宿的房间时，客人感到非常惊讶，尤其是那位先生的朋友，很感动地说：“我第一次来你们酒店，就能享受到贵宾的服务，我很感动，你们的服务让我感动，山东人的热情更让我感动。”看到自己的朋友如此开心，那位先生也感到很是高兴，称酒店替他尽到了地主之谊。

★★★★★

做任何事，都需要用心，用心意味着专注、思考、创新、唯美、超越、发现、关爱……没有用心，书中再美的句子都似烂草一堆；没有用心，工作中的你就像一台上了发条的时间机器；没有用心，你的生活就

像一片荒芜的沙漠，连海市蜃楼都不会出现；没有用心，再小的成功也不会属于你。因为心在，所以热爱。正是有了热爱，鲜花才更鲜艳，掌声才更响亮，成功才更有意义。



世上无难事，只怕有心人

工作中每个人都有遇到困难的时候，但千万不要因为一时困难，就对自己的能力产生怀疑。当你遇到困难的时候，请记住一句话——世上无难事，只怕有心人。没有永远的困难，也没有解决不了的困难，只要你用心去做，就一定会得到解决。困难与人生相比较，只不过是一种为人生增添色彩的颜料而已。当工作遇到困难的时候，只要用心去做，那么世间再困难的事情也难不倒我们，也会被我们攻克。

海伦·凯勒就是一个很好的例子。



凯勒于1880年6月27日出生于亚拉巴马州北部一个叫塔斯喀姆比亚的城镇。她19个月的时候因患猩红热被夺去了视力和听力，不久就丧失了语言表达能力。也就是说，这个时候的凯勒，又聋又哑又盲，听不到看不到更说不成。这对于一般人来说，几乎就是一个废人，除了在被人遗忘和厌弃中度过一生外，别无选择。如果有人说，这样一个残疾的人不但变成一个会听、会说、会读、会写的人，而且最终成为一名作家，相信所有的人都认为这个人一定是疯子，因为这根本就不可能。

然而，海伦·凯勒做到了，这个伟大的奇迹就这样不可思议地发生在这样一个重度残疾的小姑娘身上。她在导师安妮·莎文努力下，不仅学会了读书和说话，会听会说会读会写，还以优异的成绩考上了美国最著名的高等学府哈佛大学，并且成了一个举世闻名的作家！



“世上无难事，只怕有心人”，世界上还有什么事比又瞎又聋又哑的海伦学会看书、说话、写字更难的事情呢？只要有心，用心，尽心尽力去做自己想做的事情，世界上就不再有困难。其实很多时候，困难并不可怕，可怕的是在困难面前低头。只有用心去做，战胜困难，才能走出一条属于自己的广阔道路。

但是在职场中，很多人并不是这样的，他们漫不经心，并没有那种攻坚克难的勇气和坚持不懈的毅力，而是一遇到困难就绕道而行，一遇到挫折就选择放弃，并没有把心思全部用在自己的工作上。这样的态度，当然是不可能成功的。成功永远属于那些知道用心、懂得用心、不管做什么工作都全心全意的人。



齐飞22岁那年大学毕业，像所有的年轻人一样，他怀着对未来的美好愿望进入社会。那时，他希望能做一名教师。他从小就向往这个职业，觉得它很伟大很神圣，也很有意义，受人尊重。

于是，他选择到北京发展。之所以选择这个城市，是因为他觉得北京是最有文化底蕴、教育资源最丰富的地方，学术氛围浓厚。能成为这个城市里的一名优秀教师，那是他一生最大的幸福。

但现实不遂人愿，他一连向几所中学发出求职简历，可没有任何回音。后来，他降低求职标准，把目光转向小学。可这个城市仿佛容纳不下他似的，他又被各所小学拒绝。

那段时间，他心情糟糕透了，甚至怀疑自己的能力。没有