

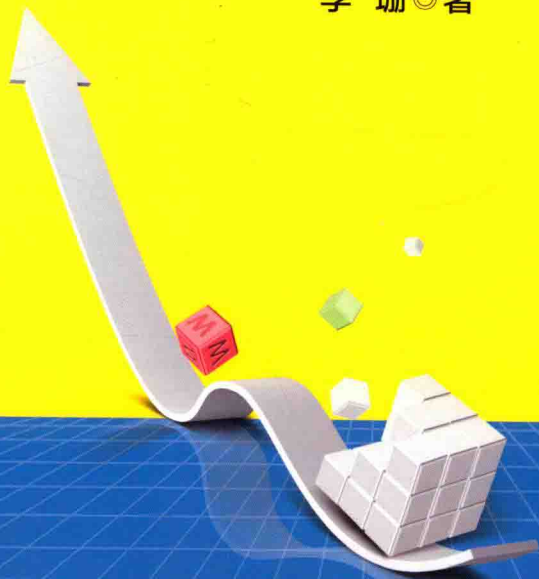
优秀员工职业素质培养经典读本

优秀员工的 九堂素质提升课

提高自我素质 打造职场核心竞争力
素质就是一种能力 素质就是你的未来

—— 职场必备 ——

李 珊◎著



 中华工商联合出版社

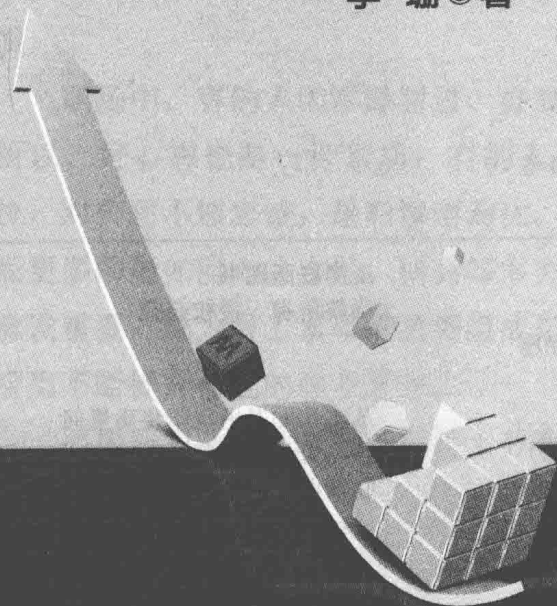
优秀员工职业素质培养经典读本

优秀员工的 九堂素质提升课

提高自我素质 打造职场核心竞争力
素质就是一种能力 素质就是你的未来

—— 职场必备 ——

李珊◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

优秀员工的九堂素质提升课 / 李珊著. — 北京 :
中华工商联合出版社, 2017. 1
ISBN 978-7-5158-1910-5

I. ①优… II. ①李… III. ①企业-职工-修养
IV. ①F272.921

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第009513号

优秀员工的九堂素质提升课

作 者: 李 珊
责任编辑: 付德华 俞 芬
封面设计: 安然设计工作室
责任审读: 于建廷
责任印制: 迈致红
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 刷: 三河市祥宏印务有限公司
版 次: 2017年2月第1版
印 次: 2017年2月第1次印刷
开 本: 787mm×1092mm 1/16
字 数: 140千字
印 张: 13
书 号: ISBN 978-7-5158-1910-5
定 价: 35.00元

服务热线: 010-58301130
销售热线: 010-58302813
地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

Http://www.chgslcbs.cn
E-mail: cicapl202@sina.com(营销中心)
E-mail: gslzbs@sina.com(总编室)

工商联版图书
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。
联系电话: 010-58302915

前 言

毫无疑问，这是一个竞争激烈的社会，无论是企业还是个人，都需要努力在竞争中立于不败之地。对于企业而言，它们需要加强管理、招募更多的人才、避免决策失误，以此来提升企业的竞争力；个人则需要不断地提高自己各方面的素质，让自己成为一名企业需要的高素质人才。

员工素质是什么？简单来说，就是指一个人在职业活动中所体现的职业技能、职业道德、职业精神等。我们都知道，现代社会衡量人才的标准已经出现了诸多变化，例如，在职场当中，一个有能力但品德败坏的人已经不再被人当成是可用的人才了；而一个刚毕业的学生，就算他的能力再差，只要他肯学习，那么，他也可以被称作是“人才”。也就是说，一个合格的人才需要拥有多方面的素质。

职场中，有的人因浮躁冒进、好高骛远而频频在职场中失利，所以，好心态也是一种素质；有的人总是把自己的利益摆在第一位，对公司不够忠诚，最后惨遭淘汰，所以，忠诚也是一种素质；而更多的诸如能力、人品、情商等多方面的素质也在职场当中变得愈发重要，成为员工素质的重要组成部分。所以，一位合格的员工应当不断提升自己的职业素养。

而提升职业素养对个人也是十分有益处的。当一个人拥有良好

的心态、强大的能力、无可挑剔的人品，对企业忠诚，在工作中尽职尽责，与人相处融洽，并且懂得团队合作时，他就已经拥有了强大的竞争力。

本书从心态、忠诚、能力、人品、敬业、尽责、执行力、情商、合作九个方面入手，告诉读者怎样提高自己的职业素质。由于时间有限，本书在编写的过程中可能会出现一些不到之处，希望各位读者雅正，谢谢！

目 录

第一章 心态——提升素养从心开始

积极心态带来更多机会 /3

自信是一种软实力 /7

工作中永不抱怨 /10

学会自我激励，不断取得进步 /14

在工作中寻找乐趣 /18

冷板凳更要好好坐 /22

不怕犯错，学会从错误中提升能力 /26

拒绝浮躁，脚踏实地去工作 /30

第二章 忠诚——职场的立身之本

忠诚是保住饭碗的第一步 /35

求职靠能力，升职靠忠诚 /39

忠于企业，以企业为家 /42

忠于老板，做老板的左膀右臂 /46

忠诚也要讲方法 /50

第三章 能力——用实力来证明自己的价值

任何时候都别忘了学习 /55

向能力更强的人取经 /58

与时俱进，更新自己的能力 /61

学以致用，将知识转化为能力 /65

主动找事做，锻炼自己的能力 /68

第四章 人品——小赢靠智，大赢靠德

说话做事，诚信为先 /73

克服嫉妒心理，学会欣赏他人 /76

抛弃疑虑，互相信任 /78

别让自私之心害了自己 /81

严守企业机密，坚守道德底线 /84

第五章 敬业——必备的职业素养

对工作保持热情 /89

永不轻视自己的工作 /93

培养自己的职业荣誉感 /96

把职业当成自己的事业 /99

严格遵守企业的制度 /103

专注于自己的工作 /107

第六章 尽责——责任提升个人品牌含金量

责任使人勇于担当 /111

责任有多大，事业就有多大 /114

事事为企业着想 /118

职责所在，工作不分内外 /121

拒当“差不多”员工 /124

不找借口，只找方法 /128

提高自己的核心竞争力 /132

第七章 执行力——成功都是干出来的

学会做问题的“终结者” /137

光“做了事”不行，关键要“做成事” /140

把工作当成一件迫切的事情去做 /146

找准目标才能完美执行 /149

管理时间，提高执行效率 /152

戒除拖延症，增强执行力 /156

第八章 情商——人际关系也是一种生产力

善于沟通，说话要有分寸 /161

停止抱怨，与同事精诚合作 /164

学会赞美，不要吝啬你的好话 /167

换位思考，将心比心 /172

学会与别人合作 /176

懂得自控，掌控自己的情绪 /180

第九章 合作——在团队中成就自己

懂得分享，不独占功劳 /185

帮助他人就是成就自己 /188

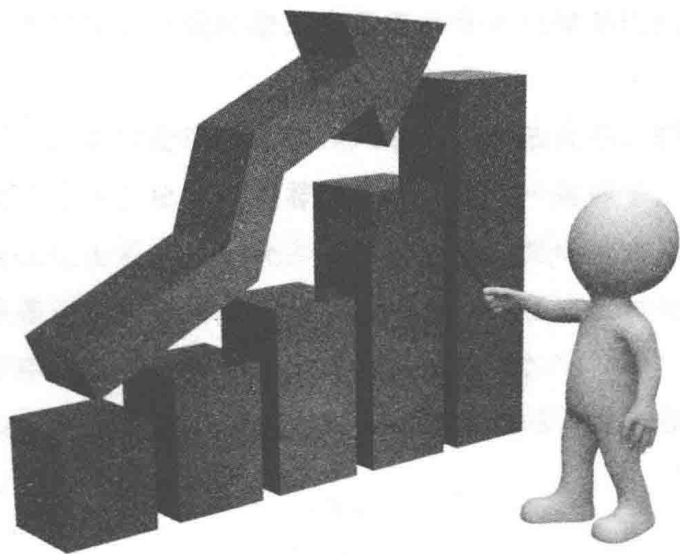
融入企业，协作共赢 /191

协调步伐，融入团队创高效 /194

把团队当成自己的家 /197

第一章 心态——提升素养从心开始

一个拥有良好素质的人，首先应该是一个心态非常好的人。一个人要想在工作中取得成绩，必须要从心态上改变自己，成为一个积极主动、自信、不抱怨、不浮躁的员工。



积极心态带来更多机会

美国著名社会心理学家亚伯拉罕·马斯洛曾说：“心态若改变，态度跟着改变；态度改变，习惯跟着改变；习惯改变，性格跟着改变；性格改变，人生就跟着改变。”没错，心态决定成败。积极乐观的心态，能使人奋发上进，从容应对各种挑战，从而获得更多的发展机会；而消极悲观的心态，则会使人萎靡不振、不思进取，从而失去许多宝贵的发展机会。

有两位住在乡下的陶瓷艺人，一位叫杰克，一位叫亨利。他们听说城里人喜欢用陶罐，便决定将自己烧制的最好的陶罐卖到哥伦比亚特区去。经过十多年的反复试验，他们终于烧制出了自认为最好的陶罐。他们雇了一艘轮船，准备将所有的陶罐都运到哥伦比亚特区去。

没想到，轮船中途遇到了强烈风暴，等风暴过后，轮船靠岸，陶罐全部成了碎片，他们的富翁梦也随着陶罐一起碎了。

杰克提议先去酒店住一晚，第二天再去城里四处走走。亨利捶胸顿足，痛苦极了，他问杰克：“你还有心思去城里四处走走，难道你就不心疼我们辛辛苦苦烧出来的那些陶罐？”

杰克心平气和地说：“我们失去了那些陶罐，本来就够不幸的

了，如果还因此不快乐，岂不是更加不幸吗？”

亨利觉得他的话有道理，于是，两人就去城里好好玩了几天。在游玩的过程中，他们意外地发现，城里人用来装饰墙面的东西很像他们烧制陶罐的材料。于是，他们索性将那些陶罐碎片全部做成了马赛克，出售给了城里的建筑工地。结果，他们不但没有因为陶罐的破碎而亏本，反而因为出售马赛克而大赚了一笔。

在实际的工作中，我们应该学习故事中的杰克，不管遇到什么事情，始终保持积极乐观的心态。要知道，机会向来都青睐拥有好心态的人。

现代成功学大师拿破仑·希尔说过：“人与人之间只是很小的差异，但这种很小的差异却可以造成巨大的差异。很小的差异即积极的心态或消极的心态，巨大的差异就是成功或失败。”

拿破仑·希尔之所以会发出这种感慨，是因为他曾有过一段令人难忘的经历。他曾遇到过两个心态完全不同的年轻人，让他感到震惊的是，不同的心态竟然导致了两个年轻人完全不同的命运。

第一个年轻人已经在一家百货公司工作了4年。一天上午，拿破仑·希尔和他在柜台边交谈，年轻人说，这家公司没有器重他，他正准备跳槽。

在谈话中，有个顾客走到年轻人的面前，要求看看帽子，但他却置之不理，继续和拿破仑·希尔谈话。直到说完了，他才对那位显然已不高兴的顾客说：“这儿不是帽子专柜。”顾客又问帽子专柜在哪儿，年轻人懒洋洋地回答：“你去问那边的管理员好了，他会告诉你。”

拿破仑·希尔感叹说，4年来，这个年轻人本可以使每一位顾客成为百货公司的回头客，从而展现出他的才能，获得晋升的机会。但是，他从来没有好好把握自己的机会，从而一直在工作中表现平平。

另一个年轻人也是这家百货公司的店员。一天下午，外面下着雨，一位老妇人走进店里漫无目的地闲逛，显然，她并不打算买东西。大多数售货员都没有搭理这位老妇人，而那位年轻的店员则主动向她打招呼，很有礼貌地问她是否需要帮忙。老妇人说，她只是进来避避雨，并不打算买东西。这位年轻人安慰她说，没关系，即使如此，她也是受欢迎的。当老太太离开时，年轻人还送她出门，并体贴地替她把伞撑开。这位老太太向他要了一张名片后，就转身走了。

后来，这个年轻人完全忘了这件事。直到有一天，他突然被公司老板叫到办公室，老板向他出示了一封信，是那位避雨的老太太写来的。在信中，老太太要求这家百货公司派一名销售员前往苏格兰，代表该公司接洽一宗大生意。老太太还特别指定让这位年轻人接受这项工作。

原来，那位老太太就是美国钢铁大王卡耐基的母亲。而这位年轻人由于热情、积极的心态，获得了一个极佳的晋升机会。

在实际的工作中，很多人都觉得自己之所以一事无成，是因为公司不给自己机会，或是运气不好。很显然，这种将自身的失败归结于外界因素的想法是不对的。实际上，我们必须改变自己的心态，首先转变自己的工作态度，才能获得更多的机会。

诚然，我们不能延长生命的长度，但我们可以扩展它的宽度；

我们不能改变天气，但我们可以左右自己的心情；我们不能控制环境，但我们可以调整自己的心态。总之，心态决定我们的工作状态，有什么样的心态，我们就有什么样的职场未来。身为员工，我们要想提高自身的职业素养，首先还得从改变心态开始，树立积极乐观的心态比什么都重要。在积极乐观的心态的指引下，我们会与更多、更宝贵的机会相遇，我们的职场前景必定会灿烂无比。

自信是一种软实力

自信是一种积极的心态，是一个人对自我价值和能力的肯定。通过对自己的信任以及对自我的肯定，大脑会建立一种潜意识的思维模式，那就是自己会成为一个成功的人。正是因为有了这种积极的心理暗示，当我们遇到困难时，才不至于丧失勇气和信心，才可以战胜困难和挫折，笑对人生。

可以毫不夸张地说一句，信心是我们精神大厦的基石。只要有信心在，我们的精神就不会垮掉，不管遇到什么问题，我们都能积极地应对。一些人之所以没有成功，并非他们没有能力，很多人都是因为对自己没有了信心，于是阻碍了自身能力的发挥，从而使自己与成功失之交臂。

德国哲学家谢林曾经说过：“一个人如果能意识到自己是什么样的人，那么，他很快就会知道自己应该成为什么样的人。但他首先在思想上得相信自己的重要，很快，在现实生活中，他也会觉得自己很重要。”对一个人来说，当他正确地认识了自身的能力和价值观时，他就会产生一种积极的心态，促使自己将自身的才华展现得淋漓尽致，从而收获成功。

如今，杨澜是家喻户晓的明星。不过，起初杨澜只是北京外国

语大学一个普通的大学生。她的人生转折点是应聘中央电视台《正大综艺》主持人，这对她来说是一次机会。杨澜是怎么掌握这次机会的呢？

其实，杨澜并不特别漂亮，但是，她那清纯、自然、自信的气质，赢得了评委们的青睐。但是，与漂亮的人选相比，评委们还拿不准最后的主意。

关键的时刻来临了。电视台主管节目的领导都到场了，他们要在杨澜与另一位连杨澜也不得不承认“的确非常漂亮”的女孩中选择一人。这将是最后的选择。

杨澜的好胜心一下子被激起，她想：“即使今天你们不选我，我也要证明我的能力。”于是，她带着强烈的自信心登场了。

这次考试的两个题目是：一、你将如何做这个节目的主持人；二、介绍一下你自己。

杨澜说：“我认为主持人最重要的不应是容貌，而是看她是不是有强烈的与观众沟通的愿望。我希望做这个节目的主持人，因为我特别喜欢旅游。人与大自然相亲相近的快感是无与伦比的，我要把这个快感讲给观众听……”

在自我介绍时，杨澜这样说：“父母给我取‘澜’为名，就是希望我的胸襟像大海开阔，我相信自己能做到这一点……”

杨澜一口气讲了半个小时，她的语言流畅，大家全都被她出众的口才吸引住了。

这次面试改变了杨澜的一生，她从一个寂寂无闻的学生，摇身一变，成为全中国无人不知、无人不晓的主持人。

自信是一种软实力。杨澜无疑具备这种软实力。在与强有力