

一流的企业必须要让员工最满意，一流的人才必须要让老板最满意！

ZUOLAOBAN
ZUIMANYIDEYUANGONG

做老板

最满意的
员工

高定基◎著



为什么有的人在职场走得很顺利，有的人走得很艰难；为什么老板对一些员工很满意，可对另一些员工却不满意；为什么有的人很有才华，却得不到重用；有的人水平一般，却平步青云……这其中当然有机遇的原因，有努力的因素，对于我们来说，最重要的是想办法获得老板的认同，让老板和上司对我们的工作感到满意。

因此，本书从团队目标出发，关注组织任务，阐述如何在工作中尊重老板，别让老板担心我们的工作，从而获得老板的认同和赞赏。然后，我们探讨了如何让工作做得更好，获得更多的技能和知识，以提高自己的能力。最后，我们提倡要用一颗平常的心去面对现在和未来。可以说，本书囊括了如何做老板最满意员工的点点滴滴，是一本用实践素材结合管理学理论阐述员工成长之道的指导性读本和实践指南。

中国铁道出版社

ZUOLAOBAN
ZUIMANYIDEYUANGONG

做老板

最满意^的
员工

高定基◎著



中国铁道出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

做老板最满意的员工/高定基著. —北京: 中国铁道出版社,
2008. 1

ISBN 978 - 7 - 113 - 08423 - 3

I. 做… II. 高… III. 企业—职工—能力培养
IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 185989 号

书 名: 做老板最满意的员工
作 者: 高定基 著

责任编辑: 王淑艳 电话: 010-51873027

封面设计: 大象设计工作室

责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社

地 址: 北京市宣武区右安门西街 8 号 邮政编码: 100054

网 址: www.tdpress.com

电子信箱: 发行部 ywk@tdpress.com

印 刷: 北京市兴顺印刷厂

编辑部 bjgy@tom.com

版 次: 2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 10.75 字数: 154 千

书 号: ISBN 978-7-113-08423-3/F·507

定 价: 25.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部调换。

打击盗版举报电话: (010) 63549504

前言

这是一个竞争的时代，靠守株待兔和走一步看一步的想法几乎不可能获得职业发展。在企业工作，我们必须有职业目标，没有目标，就是飘荡的浮萍。要实现目标，必须懂得自我控制。1954年，现代管理学之父德鲁克创造性地提出了“目标管理和自我控制”，并把这一管理原则视作“管理哲学”。目标管理可以使人控制自己的成就；自我控制意味着更强的自我激励和自我鞭策，意味着一种要做得最好而不是敷衍了事的愿望和能力。很多人达不到自己的目标，往往是因为没有有效地自我控制，而自我控制需要讲究原则和方法。

铁打的营盘，流水的兵，在一个企业一个岗位上呆上一辈子的时代已经没有了。由于某种原因，你可能会离开一个企业。但在你离开的时候，如果你没有任何的业绩，没有养成一些优秀的工作习惯，对你一定是失败的经历。如果你离开的时候你都不知道如何工作让老板满意，那一定是最大的遗憾。

优秀不是与生俱来的，而是后天塑造的。让老板和上级满意不是谁的专利，而是一种精神，一种方法，谁都可以学会，谁都可以做到。在职业道路上，很少有人指出你的错误，老板也不可能明明白白告诉你这个怎么做，那个怎么做，也很少有人去研究在我们的传统文化下，员工如何才能做得更好，才能让老板非常满意，才能成为卓越的下属。从理论上说，相关的书也不少，关于职场励志的书也充塞于图书市场，但能深入到细节并注重实践的并不多见。

我在企业工作多年，具有很多的基层工作经历，在工作中发现了很多问题，分析了很多员工的工作特点，探索了那些员工多年没有成长的原因。不是因为他们不聪明，也不是因为他们个性孤僻，而是他们没有关注和思考工作方法和工作精神，没有从老板满意的高度从事工作。我经过多年的观察和身体力行的工作，总结了符合实际具有可操作性的一套方法。

如果你是一个刚刚走出学校的毕业生，或者你现在还是企业里的一个普通员工，想提高自己的能力；如果你是不甘心碌碌无为，渴望在企业里受到同事的认可和老板的器重；如果你想更上一层楼的干部，那么你应该好好地阅读这本书。从这本书中你能发现怎样做会使一个平凡员工转变成为一个超级优秀员工，成为一个让老板和上级绝对满意的人。如果你是老板，正在为企业员工的成长和考核无比烦恼甚至心急如焚的时候，相信这本书会给你带来意想不到的帮助。从这本书中你可以找到你企业的员工还存在哪些问题，还需要进行哪些相应的学习和修炼。

本书用非常翔实的案例叙述了工作态度和工作方法，以及和同事、上级的沟通技巧，为大家提供了自我控制的原则、方法和途径。可以说，该书囊括了员工让老板满意的点点滴滴，是一本用实践素材结合管理学理论阐述员工成长之道的指导性读本和实践指南。有了这本书，你一定能做好工作，让老板满意，而是绝对的满意。

高定基

2007.11 于顺德

目 录

第一篇 忠于企业，融入团队

第 1 章 爱企业就像爱自己 03

没有荣誉感等于看不起自己/04

你的言行是企业的形象/06

保守公司的秘密/07

让企业以你为荣/09

第 2 章 不当理由专家 11

先想想自己应该承担什么/11

不让借口成为习惯/12

岗位的名字叫责任/15

一人做事一人当/16

第 3 章 别忘了帮助别人 18

同事关系在帮助中升华/18

相互帮助是团队融合的需要/19

帮助别人就是帮助自己/20

第 4 章 同事如同你的客户 24

协助同事也是你的工作/25

下一道工序是上一道工序的客户/26

客户导向离不开换位思考和换位体验/27

第5章 哪怕只是节约一张纸 30

节约应成为公司不可或缺的文化/30

节约就是创造利润/32

节约是一种优秀品质/35

第二篇 精益求精，绩效飞扬

第6章 看得起自己的工作 39

勿以基层而不为/39

重视自己和自己的工作/41

不管做什么都要成为最优秀的/43

第7章 每天改变一点点 45

最好的方法在改善中发现/45

改善并不是很难的事/47

懂得分享更容易改善/48

改善要赶在上司提出建议之前/50

第8章 克服对上帝的依赖 53

依赖阻止进步/53

克服依赖的关键是检查再检查/55

崇尚完美就可以远离依赖/56

第9章 工作从拒绝开始 59

敢于对拒绝说不/59

正确的事坚持到底/61

咬住青山不放松/62

第10章 好员工不只是完成任务 64

发现工作和完成任务一样重要/64

主动发现是一种责任/66

像老板一样思考/68

适当怀疑领导的批示/69

第 11 章 不要害怕犯错误 72

害怕犯错误是最大的错误/72

犯过的错误属于你的工作成绩/74

错误中成长是更快的成长/76

第 12 章 学习是一生的习惯 78

学习也是硬道理/78

工作岗位就是学习场所/79

处处留心皆学问/81

学习的最高境界/83

第三篇 尊重上司，营造和谐

第 13 章 对上司的安排快速到位 87

紧急事情迅速反应/87

机敏应对突发事件/89

不能违背指令，对抗上级/90

第 14 章 主动及时报告工作进展 93

上司想及时了解你的工作情况/93

及时报告可消除误解和委屈/95

提前完成也提前报告/96

不要轻易擅作主张/97

第 15 章 越级汇报不要太随意 99

越级汇报会伤害上司/99

越级汇报会影响工作/100

正确对待越级沟通/101

养成抄送的习惯/103

第 16 章 即使小欺骗也不能有 105

- 十次真话也弥补不了一次假话/105
- 真相永远不会被掩盖/107
- 把别人当傻瓜的人是最大的傻瓜/108

第 17 章 上级的心思你别猜 110

- 懂点“马屁味道”酿造技术/110
- 对企业多一点忠心/113
- 荣耀归于上司/113
- 别太计较个人得失/115
- 关键时刻挺身而出/116
- 不在背后说三道四/117
- 不冒失提出意见/118
- 保守上司的“秘密”/119
- 适当地表达自己的意见/120
- 请教上司也是尊重/121
- 赞扬欣赏也不可少/122

第 18 章 谦恭不会过犹不及 123

- 谦恭让你更完美/124
- 谦恭须表现于细节/125
- 低调柔和是谦恭的延伸/127

第四篇 历练心智，笑对未来

第 19 章 拒绝出卖未来 131

- 工作第一，薪水第二/131
- 懂得放弃就会获得收获/133
- 小利益可以影响大前程/134

第 20 章 别动不动就跳槽 136

- 工作环境总是令人难以满意/136

过于急躁会失去机会/138	
坚持成就未来/139	
跳槽并不是人才升值的唯一途径/141	
第 21 章 具有承受委屈的能力	143
委屈与工作相生相随/143	
忍耐是委屈的镇静剂/144	
老板希望员工能承受压力/145	
第 22 章 训练出承受压力的能力	148
适应“骂”式管理是情景所需/148	
挨得骂是一项基本功/149	
骂也是一种激励手段/150	
处理好与上级的关系/151	
第 23 章 吃点苦没什么了不得	153
敢于接受任何工作/153	
像休息一样工作/154	
不畏困苦全力以赴/156	
第 24 章 避免把情绪带进工作	158
不让别人看到你的忧伤/158	
带着情绪工作容易产生误解/159	
情绪不佳暂时放下重要工作/160	
要学会调节消极情绪/161	

第一篇

★忠于企业，融入团队★

只有热爱企业，才能全身心地投入，才能把个人的发展和企业的发展联系在一起。爱企业是天职，如果不热爱这个岗位，不热爱这个企业，就不会全身心地投入，也不会创造好的业绩，那么个人也不会获得好的发展。

爱企业，就要真心实意为企业付出，企业发展了，壮大了，才能回报员工，收入才能提高，生活才能改善；相反，如果员工不爱她，不为她付出，做一天和尚撞一天钟，企业的业务上不去，收入上不来，靠什么来增加收入，改善生活？到头来吃亏的还是我们自己。



第1章 爱企业就像爱自己

不管你在哪个企业工作，都要看得起自己的企业，爱自己的企业，要维护企业的形象，要有企业荣誉感。你要认为，在这样的公司工作是一种荣誉，这样才会体会到自己的尊严，别人也会更加尊敬你。

也许你会说，我们不是大公司，不是著名企业，我们是小工厂，谈不上什么荣誉感。对这种观点我是不赞同的。这就像一个有钱人和一个穷人，一位名人和一位清洁工，难道穷人就没有尊严，不可以有自信？难道清洁工就不可以有情感，不可以有荣誉？荣誉感不能以公司的大小和著名与否衡量，如果可以这样衡量的话，那么那些只有几十万人口没多少人知道的小国家的国民，就不会有国家荣誉感了，就不会爱自己的国家了？显然上面的说法是不成立的。

爱企业，就得满腔热情，全力以赴，好好工作，给上司以支持，给同事以帮助，为客户着想，为企业分忧，像老板一样思考，遵守公司的规章制度，维护企业的利益。

这里有几个问题，你一定会想到：我只是拿点死工资，工作很平淡，也没有什么特别的职业梦想，凭什么要去爱自己的企业？企业对我们又不好，老板又抠门，没有眼光，企业难以发展，凭什么要爱企业？我不会在这里呆多久，只是学学经验，随时可能走的，凭什么要爱企业？我在这个企业没有发展机会，有力也没处使，心情很郁闷，凭什么要爱企业？公司换了一个老板，我不喜欢现在的老板，凭什么

做老板最满意的员工
ZUOLAOBAN
ZUIJIANMEIYUANYUANCONG



要爱企业？因为个人意志和家庭原因，我在这里只是权宜之计，凭什么要爱企业……

这样的问题你可能还会有很多。是的，这些问题我也想过，有些问题我也遇到过，但为什么还需要这样的观念？后来我想清楚了，在某种意义上，与其说是爱企业，倒不如说是爱自己。如果一个人连自己都不爱，那就没什么好说的了。但爱自己需要载体，需要表现的媒介，而企业是一种介质，一个平台。在企业工作，你只有通过爱企业才能体现出对自己的爱，你只有在这个平台上舞出你最好的舞姿，获得别人的掌声和鲜花，你才能更好地爱自己。我们常用的比喻是，企业是一艘船，员工是舵手，不管舵手的技术有多好，也只有在船上才能发挥。

任何一种素养、一种能力、一种精神都是通过具体的行为结果表现出来，否则，就是自吹自擂，虚假浮夸。就像一位歌唱家，她爱音乐只能通过演绎出优美的乐符来表现；一位优秀的教师一定具有优秀的教学素养和教学精神。

如果你要让自己变得优秀，要让老板对你满意，要实现自己的职业夙愿，就必须爱企业，爱自己的岗位，爱自己的工作。也就是说，通过努力和适当的方法在你的工作岗位上表现出优秀的职业素养和职业操守。即使你明天就要离开，今天也应该负起你的责任。如果你离开一个企业，没有什么值得别人认可的东西，没有一点让同事和老板怀念和惋惜的事情，那么对你对企业一定是个很大的遗憾。

没有荣誉感等于看不起自己

在企业工作，我们可以把它看成一种荣誉，一种自豪。我在这个公司工作，这是我的家，我的荣誉，我感到自豪。不管公司怎么样，我要以公司为荣。在这里，我们锻炼了自己的能力，获得了成长；在这里，我们认识了很多的朋友，是一种缘分。每次亲戚朋友问我，公司怎么样，我都说很好。如果你在小公司，不出名的小公司，也要有这种观念。这其实是对自己的一种承认，也是一种自信的表现。没有几个人会在一个公司干一辈子，但这并不妨碍一个员工对企业的尊重



和爱戴。

没有荣誉感，等于看不起自己，自己把自己看得低人一等，别人也不会把你看得多么了不起。人都具有势利的一面，如果他在联想集团工作，你问他，他会回答很快；如果在没有名气的小公司，你问他，他一般不会直接告诉你，只是说我在某某地方上班，我是做会计的，这样避实就虚的回答。其实这是人的一种本性，一种虚荣心，但我们要尽量克服虚荣心，这样可以培养我们的情操，提升我们的气度，增强我们的自信，促进职业生涯的发展。

我的一个同学，以前在健力宝工作，我问他在哪里工作，他回答很快，底气十足：健力宝。后来去了一个不知名的公司。我再问他时，他没有立即回答，过了一会，才说：一个你不知道的公司。我也没有追问他到底在哪里工作，因为他底气不足，好像在这个公司工作很没面子。

遇到别人，不要说公司的坏话，而是应该告诉别人你所供职企业的名称，并介绍企业的基本情况，介绍企业的发展，这样别人不仅了解你的公司，还可能了解你公司的产品，可能成为你的客户。也就是说，你在为自己的公司做义务宣传，这当然是爱企业的表现。

在做市场时，总会认识一些其他公司的业务员，双方之间总会有一些交流，偶尔会听到对方几句不经意的话。有一次，长虹公司的一个业务员说，长虹公司是一个垃圾公司。我听了很震惊。这个业务员来长虹公司两年有余，长虹公司待遇不高，他不满意现在的工作，有些抱怨情绪也无可厚非。但我相信，一个对自己所供职的公司如此诋毁的员工是不可能成为一个优秀员工的。俗话说，儿不嫌母丑。在某种意义上，公司就像自己的母亲一样，需要去敬重，需要去孝顺。“母亲”肯定都会有很多缺点，但她“养育”着我们，给我们衣食，培养我们。从这一点上，我们应有一颗感恩的心，而不是去发泄，去诋毁公司。如果你有本事，你就使出来；如果你真的是怀才不遇，就做好职业规划，跳槽试试看。

另一个员工也是长虹公司的员工，在长虹工作了18年，从一个业务员做起，做到分公司总经理的位置。在河南工作6年之后，被调

回总部绵阳，担任总公司的总经理助理。

在这位员工身上，我看到一种精神，一种对企业忠贞不渝的敬业精神。我相信，他不会认为长虹是一个垃圾公司，如果他这样认为，那他自己一定是一个垃圾，因为在垃圾堆里呆了18年，如果不是垃圾谁都不会相信。

你的言行是企业的形象

在公司，你的一言一行体现了公司的形象，代表了企业文化的个体折现。在某个特定的情景下，你这个个体就代表了公司，你的言行能折射出你对企业的荣誉感和责任心，能传达出企业形象的信息。尤其是在对外交往上，由于首因效应的存在，别人倾向于根据员工的言行特征去评价企业的形象，甚至企业的服务和产品。你的言行表现出良好的职业素养，别人的评价就高；言行表现一般甚至令人反感，别人对企业的印象一定不会好到哪里去。

电话响了，你拿起来接。

——喂，找哪位？

——您好，麻烦你找一下小刘。

——哪个小刘啊？

——刘华。

——他不在。（语气生硬）

——哦，那他什么时候回来？

——不知道。（语气僵硬）

——那好吧。

——啪，挂了。

不要以为这个例子很过分，不相信你打几个电话试一试，很容易碰到这种情况。我们不是故意要这样，只是我们没有去注意。我们会注意自己的形象，注意自己的穿着打扮，却往往忘了为公司的形象做好分内之事。



如果是公司外面的人遇到这样接电话的人，他可能会说：太差劲了，我肯定不买他们公司的产品，态度这么差，产品也不会好到哪里去。然后他还把这种刻板印象说给他的朋友听，他的家人听。于是，企业的品牌形象受到不应有的消极影响。

如果打电话的是一个大客户，那你可能从此失去这个客户。

其实我们的产品是一流的，我们的服务也是首屈一指的，但因为你的这样一个行为，公司的形象就受到了损害。你伤害了顾客，伤害了公司的每一个人。你说你那天心情不好，难道别人也应该受牵连吗？

广州一个朋友在电话里告诉我，他去广州××房地产公司谈业务，走到大厅，前台的接待小姐一个个懒洋洋的，伸懒腰，打哈欠，对客人爱理不理。朋友说，这个企业给人的感觉太差，员工这种状态，说明公司的管理很差，公司好不到哪里去，产品和服务肯定有问题。果然不出所料，朋友了解到，这家企业确实出了很多问题，据说老板每天的一个重要工作就是收看法院的传票，因为公司经常被起诉。

保守公司的机密

这个观点其实是说要遵守公司的规章制度，不要随意地去违反公司的制度。尤其是公司的秘密，一些机密的技术文件和需要保密的资料，不要向外人透露和传送，即使是最好的朋友也不要随意透露。（如今，公司培养他，他还要出卖公司的资料，秘密赚取友情和外快，这样的人并不是没有，甚至不少见诸报端。

有一次，微软中国一位总裁面试一位应聘者。该应聘者无论在技术还是管理上都十分出色。在交谈过程中，应聘者主动向李开复表示，如果录用了他，他将把原来公司的一项发明带过来。该总裁说，不论这个人的能力和工作水平怎样，微软都不能录用他，因为他缺乏最基本的处世准则和最起码的职业道德。

每一个行业都有很多的竞争对手，每一个企业的员工都会有自己的朋友在竞争对手那里供职。朋友见面难免谈一些各自公司的事情，这无可厚非。但你的朋友可能会要你提供你们公司的某个文件和资料看一看，这种要求，也很正常。你的朋友要你提供的东西，如果是涉