

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

50个工作细节

SHIJIE 500QIANGQIYE YUANGONG DE 50GE GONGZUO XIJIE

掌握顶级工作细节，让老板看见你就喜欢！

国际
企业培训
最新信息
大全

何耀明 编著

- 失去工作热情，就永远无法获得成功
- 提高专业技能，就不会被工作甩出局
- 保守公司秘密，就能赢得老板的信赖
- 做事要做到位，就能永立于不败之地

华夏出版社



揭示500强企业成功管理的核心
培养优秀员工职业素养的经典

1 7 0
F272.92/263

:2

2008

世界500强 企业员工的

50个工作细节

SHIJIE 500QIANGQIYE YUANGONG DE 50GE GONGZUO XIJIE

掌握顶级工作细节，让老板看见你就喜欢！

国际
企业培训
最新信息
大全

何耀明 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 50 个工作细节 / 何耀明编著. —北京: 华夏出版社, 2008.6

(世界 500 强企业金牌员工素质培训系列丛书)

ISBN 978-7-5080-4768-3

I. 世… II. 何… III. 企业—职工—工作方法 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 070249 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 50 个工作细节

作 者 何耀明

责任编辑 张秋红

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 11

字 数 190 千字

版 次 2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5080-4768-3

定 价 24.00 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·····

如今是一个细节制胜的时代。那些凡是在各行各业出类拔萃、独领风骚的企业，他们都有一个共同的也是最基本的特点：关注细节，把小事做到完美。点点滴滴的小事，汇集起来就是企业成败的关键。

美国绝大部分企业家都知道一些十分精确的数字：比如全国平均每人每天吃几个汉堡包、几个鸡蛋。之所以要了解得这么清楚，是因为他们想确保细节上多方面的优势，不给竞争者可乘之机，哪怕是一些细枝末节的漏洞。

类似的以细节取胜的经营之道逐渐成为一种流行的趋势，伟大始于平凡，无论经营企业还是经营事业，都应当从做好每一个细节开始。

一个人手头的小工作是大事业的开始，能否意识到这一点意味着你能否做成一项大事业，能否取得成功。

美国福特公司名扬天下，不仅使美国汽车产业在世界独占鳌头，而且改变了整个美国的国民经济状况。谁又能想到该奇迹的创造者福特当初进入公司的“敲门砖”竟是“捡废纸”这样一个简单的动作？

当时，福特刚从大学毕业，到一家汽车公司应聘，一同应聘的还有好几个人，他们的学历都比他高，在其他人的面试时，福特感到没有希望了。但他想既然来了就应该去试试。当他敲门走进董事长办公室时，发现门口地上有一张纸，于是他很自然地弯腰把它捡了起来，看了看，原来是一张废纸，就顺手把它扔进了垃圾篓。董事长把这一切都看在眼里。福特刚说了一句话：“我是来应聘的福特。”董事长就说：“很好，很好，福特先生，你已经被我们录用了。”这个让福特感到惊异的决定，实际上源于他那个不经意的动作。从此以后，福特开始了他的辉煌之路，直到把公司改名，让福特汽车闻名全世界。

正是对工作细节的注意使福特取得了如此骄人的成就。由此可见，在工作中注重细节对个人所产生的巨大作用。决定人命运的往往是一些看似无关

紧要的细节，而这些细节体现的恰恰是一个人的教养、人格和胸襟。就算你已经成了一个大人物，也不可忽略细节的作用，正如柏拉图所说：“对于将军或政治家来说，如果他们只注意大事而忽略小节，他们的结果也不会太好；如果没有小石头，大石头也不会稳稳当当地矗立着。”

个人的成败有赖于对细节的重视，企业的成败更是有赖于对细节的执行。俗话说：“成大业若烹小鲜，做大事必重细节。”

当零售业巨子沃尔玛以 2198 亿美元的年营业总额稳坐 2002 年美国乃至世界企业界的第一把交椅时，《财富》杂志记者不无惊叹地写道：“一个卖廉价衬衫和钓鱼竿的摊贩怎么会成为美国最有实力的公司呢？”其实，沃尔玛的成功没有秘密，仅仅是因为注重了细节。沃尔玛曾经以“天天平价”著称，但今天人们发现其实它的东西也并没便宜多少，但它的服务却是一流的。例如对于职员的微笑，沃尔玛规定，员工要对三米以内的顾客微笑，甚至还有量化的标准：“请对顾客露出你的八颗牙。”为提高服务水平，沃尔玛规定员工认真回答顾客的提问，永远不要说“不知道”，哪怕再忙，都要放下手中的工作，亲自带领顾客来到他们要找的商品前面，而不是指个大致方向就了事。正是注重了这些细节，沃尔玛才有了今天的成就。

古人云：“勿以善小而不为，勿以恶小而为之。”纵观中外的许多知名企业，最后走向没落的原因大多不是在是大是大非问题上出现失误，而是在一些细节上没有做到位。细节的背后往往牵动着一个企业的命脉。一个细节的内涵，往往预示着企业的兴衰成败。

本书从世界 500 强企业员工注重工作细节的案例出发，共选取了世界 500 强企业员工的 50 个工作细节。结合理论，详细地介绍世界 500 强企业注重工作细节所取得的成效，对职场人士进行有益的启发，使所有职场人士都能触类旁通、举一反三，根据自己工作的实际，从成功的经验中不断总结创新，得到收获。

注重工作细节是良好工作态度和工作作风的重要表现形式。事业上的成功除了取决于一个人的精神能量、有决断力、能影响他人等因素之外，还有一个重要的方面就是注重细节。细微之处见精神，从一定意义上说，真理贮藏于细处，伟大沉淀于具体，有时细节往往可以成为影响成败的关键因素。

目录·····

- 细节 1 从最小化的具体行动开始 / 1
代表公司：福特公司、沃尔玛

- 细节 2 让工作条理化 / 4
代表公司：美国西北铁路公司

- 细节 3 养成把每件事写下来的习惯 / 7
代表公司：IBM 公司

- 细节 4 拒绝拖延 / 10
代表公司：东芝公司

- 细节 5 为公司节约每一分钱 / 15
代表公司：戴尔公司

- 细节 6 以极大的热情投入工作 / 18
代表公司：英特尔公司

- 细节 7 坚持记好工作日记 / 21
代表公司：三星公司

- 细节 8 对重要文件和档案作备份 / 24
代表公司：美国电话电报公司

- 细节 9 每天提前几分钟开始工作 / 27
代表公司：摩托罗拉公司
- 细节 10 主动与老板沟通 / 30
代表公司：英特尔公司
- 细节 11 妥善处理废弃文件 / 34
代表公司：中国人寿保险公司
- 细节 12 不泄露公司的秘密 / 36
代表公司：米其林轮胎
- 细节 13 保持办公桌的整洁、有序 / 39
代表公司：东京电力公司
- 细节 14 每天补充专业知识 / 42
代表公司：中国石油公司
- 细节 15 不放过零碎时间 / 45
代表公司：惠普公司
- 细节 16 做最重要的事，而非最容易的事 / 49
代表公司：宝洁公司
- 细节 17 不要招揽互相冲突的工作 / 53
代表公司：中国人寿保险公司、戴尔公司
- 细节 18 主动汇报你的工作进展 / 57
代表公司：本田汽车公司

- 细节 19 遵守自己的承诺，说到更要做到 / 59
代表公司：联想集团
- 细节 20 工作中不犯相同的错误 / 62
代表公司：肯德基
- 细节 21 工作时间对私事“免疫” / 65
代表公司：雀巢公司
- 细节 22 工作中没有“分外”之事 / 67
代表公司：丰田汽车公司
- 细节 23 拒绝迟到早退的恶习 / 71
代表公司：沃尔玛
- 细节 24 及时提醒同事的疏漏 / 74
代表公司：惠普公司
- 细节 25 不要因利益而忘掉忠诚 / 77
代表公司：西门子公司、福特公司
- 细节 26 对工作要精益求精 / 80
代表公司：微软公司
- 细节 27 做事做到位 / 83
代表公司：联邦快递
- 细节 28 比老板更积极地工作 / 86
代表公司：沃尔玛

- 细节 29 不公开批评他人 / 89
代表公司：戴尔公司
- 细节 30 只要还能坚持上班就不请假 / 92
代表公司：本田汽车公司
- 细节 31 最后一分钟干好六十秒 / 95
代表公司：花旗集团
- 细节 32 多用“我们”这个词 / 98
代表公司：索尼公司
- 细节 33 千万不能越权 / 101
代表公司：杜邦公司
- 细节 34 一次只做一件事 / 104
代表公司：三菱电器公司
- 细节 35 善于向同事请教 / 108
代表公司：沃尔玛
- 细节 36 每天反省五分钟 / 111
代表公司：通用电气公司
- 细节 37 将自己的思考模式“转个弯” / 113
代表公司：亚马逊、摩根财团
- 细节 38 给别人说话的机会 / 117
代表公司：飞利浦公司

- 细节 39 把公司的钱当自己的钱花 / 121
代表公司：奥克斯集团
- 细节 40 不要独享功劳 / 123
代表公司：IBM 公司
- 细节 41 不可忽视的电话小细节 / 126
代表公司：爱立信公司
- 细节 42 善于原谅别人的错误 / 129
代表公司：德国联邦铁路公司
- 细节 43 能够与你的同事精诚合作 / 134
代表公司：松下电器公司
- 细节 44 着装的小细节 / 138
代表公司：西门子集团
- 细节 45 微笑着面对每个人 / 142
代表公司：美国联合航空公司
- 细节 46 记住别人的名字 / 146
代表公司：卡内基钢铁公司
- 细节 47 避免成为小道消息的传播者 / 150
代表公司：三星公司
- 细节 48 不要轻易打越级报告 / 152
代表公司：百事公司

细节 1

从最小化的具体行动开始 ·····

很多很多的成功并不神奇，只不过有的人不以其小而坚持做了下去，因为他们从来不会总想着大问题而忽略了小事情。

推荐指数：☆☆☆☆☆

汤姆在有着“汽车王国”之称的福特公司里起初只是一名杂工，但却在短短几年时间内就升到总领班的职位，他是怎么做到的呢？

汤姆刚进工厂时，就对工厂的生产情形做了一次全面的了解。他知道一部汽车的生产大约要经过 13 个部门的合作，而每一个部门的工作性质都不相同。

他心想：既然自己要在汽车制造这一行做一番事业，就必须对汽车的全部生产过程有深刻的了解。于是，他主动要求从最基层的杂工做起。杂工不是正式工人，也没有固定的工作场所，哪里有零活就要到哪里去。杂工的工作使他对各部门的工作有了初步的了解。

后来，他申请调到汽车椅垫部工作。不久他又先后申请调到点焊部、车身部、喷漆部、车床部等部门去工作。在不到 5 年的时间里，他几乎把这个厂的各部门的工作都做过了。最后，他又决定申请到装配线上去工作。

汤姆的父亲十分不解，便质问汤姆：“你工作已经 5 年了，总是做些焊接、刷漆的小事，怎么能成就一番大事业呢？”

“父亲，你不明白。”汤姆笑着说，“我并不急于当某一部门的小工头。我以能胜任领导整个工厂为工作目标，所以必须花点时间了解整个工作流程。我正在最有价值地利用现有的时间，我要学的，不仅仅是一个汽车椅垫如何做，而是整辆汽车是如何制造的。”

汤姆这种通过小事锻炼自己的做法是正确的，否则他很可能一直都是福特公司一名不起眼的员工。

在工作中，很多人渴望发现自己的价值，渴望成功，但他们却总是在冥思苦想，而不是从简单的工作细节做起，这样就失去了许多展示自己价值的机会

和走向成功的契机。

不屑于做平凡小事的人，即使他的理想再壮丽，也只能是一个五彩斑斓的肥皂泡。要想获得成功，必须脚踏实地，专注于每一个工作细节。

沃尔玛超市的前身是一家开在美国西北部本顿维尔小镇上的普通商店，30多年后，它已发展成为全球最大的商业连锁集团。它成功的秘诀是什么？

很多人第一次走进沃尔玛连锁店时，都会先对它巨大的面积感到震惊，继而为它的便宜价格所打动。同样一件商品，沃尔玛的售价至少会比其他店便宜5%，但是给人印象最深的还是每一个售货员的微笑，那样亲切自然。让人每次去沃尔玛店购物时，都能得到内心的满足。

其实沃尔玛经营宗旨之一便是“天天平价”。老板沃尔顿常常告诫员工：“我们珍视每一美元的价值，我们的存在是为顾客提供价值，这意味着除了提供优质服务外，我们还必须为他们省钱。我们每为顾客节约一美元，就会使自己在竞争中抢先一步。”

为了不浪费一美元，沃尔顿率先垂范。他从不讲排场，外出巡视时总是驾驶着最老式的客货两用车。需要在外住旅馆时，他总是与其他经理人员住的一样，从不要求住豪华套间。

为了赢得这一美元的价值，沃尔玛实行了全球采购战略，“低价买入，大量进货，廉价卖出”。沃尔玛中国采购总监芮约翰每到一地，都要察看各家商店，认真比较价格，选择合适的商品。

价格与服务是沃尔玛赢得竞争的两个轮子。已在中国工作了五年的采购总监芮约翰说：“你知道我们有一个微笑培训吗？必须露出八颗牙齿才算合格。你试一试，只有把嘴张到露出八颗牙齿的程度，一个人的微笑才能表现得最完美。”这让人不禁想起初识沃尔玛时的印象。原来售货员的微笑都有着如此严格的规定。

做生意自然要追求利润的最大化，而实现最大化的目标则要从最小化的具体行动开始。经营节约一美元与微笑露出八颗牙，抓好工作中的每一件小事，企业方能彻就通向成功的阶梯。

其实，很多很多的成功并不神奇，只不过有的人不以其小而坚持做了下去，因为他们从来不会总想着大问题而忽略了小事情。千里之行，始于足下，想要别人认同我们，就要从身边的小事做起。

作为普通员工，在大量的工作事务中，很显然都在做一些小事，怕只怕小

..... 从最小化的具体行动开始

事也做不好，小事也做不到位。其实身边本无小事，很多人不屑于做具体的事，不屑认真对待小事和细节，总盲目地相信“天将降大任于斯人也”。殊不知，只要把自己所在岗位上的每一件事都做好、做到位，就能为成功打下良好的基础。

美国前国务卿鲍威尔在他任参谋长联席会议主席时写了传记。他是一个牙买加黑人，开始时的第一份工作是进一个大公司当清洁工，因为在这种大公司里，牙买加黑人只有一个工作可以做，那就是清洁工。他做每一件事都很认真。很快，他就找到一种拖地板的姿势，能把地板拖得又快又好，人还不容易累。这一切被老板看在眼里，他观察一段时间后便断定这个人是个人才，然后就破例地提升了他。这就是鲍威尔人生的第一个经验——认真做好每一件事。

与此类似，麦当劳的经理都是从打扫厕所的清洁工做起的，而绝大多数员工，只想着怎么能干出一番轰轰烈烈的大事业。那些成功者们，无一不是从一个平凡的岗位上成长起来的。他们都是从工作中的一些小事中学会如何做事，并为“做大事”养成了扎实的工作作风。

..... 【细节提升】

从简单的工作细节做起，就能赢得许多展示自己价值的机会和走向成功的契机。

让工作条理化

美国管理学者蓝斯登说：“我赞美彻底和有条理的工作方式。一旦在某些事情上投入了心血，带着明确的目的去做事，就可以减少重复，这样就能够大大提高工作效率。”没有一个合理有序的工作秩序，做起事来必定像无头苍蝇一样乱撞，这样，要想高效率地工作就不可能了。

推荐指数：☆☆☆☆☆

美国西北铁路公司前总裁每天埋头在办公室里，处理着好像没完没了的工作。他第一次到心理诊所的时候，已处在精神崩溃的边缘，他的脸上写满了焦虑、紧张。他告诉医生，在他的办公室里有三张大写字台，上面堆满了东西，他每天都把全部的精力投入到工作中，可工作似乎永远都做不完。

在与医生仔细地交谈之后，他回到办公室的第一件事就是清理办公桌，最后只留一张写字台，更重要的是他改变了自己以前的工作方法。现在他在做每一项新计划前，都会先结束手头的计划，让自己的思路更加清晰，工作也更加有条理了。从此，他再也感觉不到没完没了的工作压力了，工作效率也提高了，身体也逐渐恢复了健康。

有秩序是一个人做事有目的的重要前提，也是成为一名优秀员工必须要注意的工作细节。美国管理学者蓝斯登说：“我赞美彻底和有条理的工作方式。一旦在某些事情上投入了心血，带着明确的目的去做事，就可以减少重复，这样就能够大大提高工作效率。”没有一个合理有序的工作秩序，做起事来必定像无头苍蝇一样乱撞，这样，要想高效率地工作就不可能了。试想，如果一个经理一上午要见客户，要处理资料，又要写年度报告，而他又不懂得合理安排自己的工作秩序，就是找个材料都会花半天时间，这样怎会有效率呢？所以，要提高工作效率就必须注重使工作条理化这一工作细节。

工作的有序性，体现在对时间的支配上，首先要有明确的目的性。明确的办事目的将促使你正确地掂量各个工作之间的不同侧重点，弄清工作的主要目

标在哪里，防止不分轻重缓急，耗费时间又办不好事情。

有一种使自己工作明确化的最简单的方法，就是列一个任务清单。在一张纸上毫不遗漏地写出你需要做的工作，且不管它的重要性和顺序怎样。一项也不漏地排列出来，然后按这些工作的重要程度重新列表，先问自己：首先做哪一件事？然后再问自己：接着该做什么？用这种方式一直问到最后一项。之后，对每一项工作应该怎么做，根据以往的经验，总结出你认为最合理有效的方法。

为了使工作条理化，不仅要明确你的工作是什么，还要明确每年、每季度、每月、每日的工作及工作进程，并通过有条理的连续工作，来保证以正常的速度执行任务。为日常工作和下一步要进行的项目编出目录，不但是一种节约时间的措施，而且是一种提醒人们记住某些事情的手段。可见，制定一份合理的任务清单是多么重要。

工作日程与计划不同，计划是对工作的长期打算，而工作日程表在于明确怎样处理现在的问题。有许多人抱怨工作太多又杂乱，其实是由于他们不善于制定日程表，无法安排好日常工作，有时候还抓住没有意义的事情不放，因此他们被工作压得喘不过气来。

为了使自己的工作更加有条理，我们可以根据人力资源管理专家的意见自制一张任务清单。清单的内容主要分为三部分：任务分类、任务安排、任务总结。

任务分类的主要目的是向自己传达一种对待任务的态度。任务可被分为四类：必须及时完成的工作，必须完成但可以稍微拖后的工作，完全没有必要完成的工作，时间允许的情况下最好能够完成的工作。这样，在填写清单的时候，你可以根据自己的工作内容把自己的任务分门别类。

任务安排有些类似于工作日志，其主要目的就在于明确每天的工作内容。

任务总结是指每个星期结束的时候，你根据自己实际任务的完成情况填写这部分内容，这样便可以检查自己工作的完成情况。

我们在自制清单时，可以参考下面的表格：

任务清单

任务分类 \ 时间	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
必须及时完成					
必须完成但可以稍微拖后					
完全没有必要完成					
时间允许的情况下最好能够完成					
任务总结					

..... 【细节提升】

有秩序是一个人做事有目的的重要前提，也是成为一名优秀员工必须要注意的工作细节。

细节 3

养成把每件事写下来的习惯

养成把每件事都写下来的习惯，在做事之前认真思考，整理出一套简单而严格的工作步骤，这样你就会少走弯路而直达目的地。

推荐指数：☆☆☆☆☆

怀特先生是 IBM 公司的一名秘书，几年来他工作得非常出色，这应该归功于他的绝活儿——“每日备忘录”。在这个备忘录里，记录了他要处理的每件事情，这是他想记却又不愿长久记在脑海里的信息、文件和资料的存储器，而且是在需要时随时都可以找到的地方。

为了让“每日备忘录”成为一种有用的工具，他每天早上都看看自己记了些什么事情。他还把自己所能想到的，以及以后自己想要提及的事都记在上面。

比如说如果怀特 8 号要参加某个会议，而他想带些重要资料去，那他就会把文件放进“8”号的纸夹里，并在上面注明会议的地点、时间、与会人员、性质和原因。也许他偶尔会忘了开会或一时找不到资料，可是只要他记得每天早上查对自己的“每日备忘录”，他就能想起这些事情。

像怀特一样，养成把每件事都写下来的习惯无疑对你的工作是大有裨益的。虽然，这在某些人看来只是微不足道的细节，但是它对工作而言却是至关重要的。

有这样一个广泛流传的管理方面的故事：一群伐木工人走进一片树林，开始清除矮灌木。当他们费尽千辛万苦，好不容易清除完一片灌木林，直起腰来准备享受一下完成了一项艰苦工作后的乐趣时，却猛然发现——不是这片树林，而是旁边那片树林才是需要他们去清除的！

工作中有许多人，就如同这些人，看似忙忙碌碌，最后却发现与目标背道而驰，这也是许多效率低下、不懂得卓越工作方法的人最容易犯的错误，他们