

Do Best With Heart

★ 一本写给所有员工的工作方法和行动指南 ★

用心才能做好

— 员工培训新理念 —

吴 盈◎编著



用力做事，可以把事情做完；
用脑做事，可以把事情做对；
用心做事，可以把事情做好。

员工
最佳培训
读本

 中国纺织出版社

Do Best
With Heart

用心才能做好

— 员工培训新理念 —

吴 盈◎编著



用力做事，可以把事情做完；
用脑做事，可以把事情做对；
用心做事，可以把事情做好。

员工
最佳培训
读本

内 容 提 要

用心做事是一种责任,一种心态,一种动力,一种境界,一种精益求精的精神,一种执著追求的品格。用心做事不仅仅是每个员工必备的基本准则,更是一个人做人的基本要求。本书以“用心做事”这一全新观念为主线,不仅叙述了“用心做事”的意义,更多的叙述了“用心做事”的方法,以此来调动、激励员工的工作热情,提高企业的竞争力。

图书在版编目(CIP)数据

用心才能做好/吴盈编著. —北京:中国纺织出版社,2008.4

ISBN 978-7-5064-4858-1

I. 用… II. 吴… III. 人生哲学—通俗读物 IV. B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 018568 号

策划编辑:曲小月 杨 婕 责任编辑:王 慧 责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

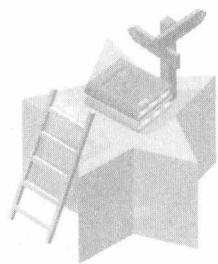
三河兴达印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2008年4月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:10.5

字数:83千字 定价:19.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



序

成功就是你比别人多用心

“用心”这个词对每个人来说都是非常熟悉的，我们从小就被父母或老师教导，做事要用心。那么，到底什么是用心？在第五版的《现代汉语词典》中，给了“用心”这样两个释义：其一是形容词，形容集中注意力，多用心力；其二是名词，指怀着某种念头。

在我们工作和生活中，将用心作为名词也许更为贴切些。念由心起，不管萦绕于心的那个念头是什么，它始终与心紧紧缠绕在一起。也就是说，心在念头就在，别人可以阻止你做什么，但没人能阻止你想什么。只要保留住这个念头，就如找到深水的源头，任由外面干旱少雨，源头也不会枯竭。有了“心”的参与，念头会格外清晰。做任何事都会围绕着这个念头，一言一行、一举一动都散发着生命力的气息，从中都能听到坚强有力的心脏跃动的声音，这就是用心。

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，再美的爱人也无法成为你眼中的西施。因为

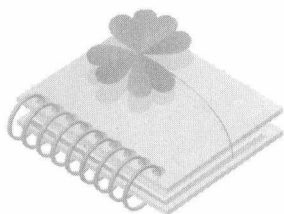
心在,所以热爱。正是有了热爱,鲜花才更鲜艳,掌声才更响亮,成功才更有意义。

美国的钢铁大王卡耐基的成功可以说是从一次用心开始的。儿时因家境贫寒,卡耐基不得不早早走上了社会。他得到的第一份工作是送电报,而工资少得可怜,于是他非常想成为一名接线员。为了实现这个目标,他晚上自学电报知识,清晨早早跑到公司练习。一天,还未到上班时间,却突然收到一封紧急电报,由于真正的接线员没在岗位上,所以卡耐基代为接收了,并赶紧送到收报人手中。为此,卡耐基得到了提升。这是他人生当中非常重要的一个转折点。但这个机遇并不是从天而降的,而是卡耐基通过用心和努力获取的。

每个人都渴望成功,但并不是每个人都能用心做事,这就是有人功成名就、有人却一事无成的原因。“用心”二字笔画很少,易写易读易懂,也很易做。只要诸事融入感情,带着那颗“心”去做,就没有什么难于上青天的事,而人生,也将因为用心而展示出无穷的生命价值。

编著者

2008年2月



目 录

第一章 世上无难事,只怕用心人 / 1

1. 用心为你赢得尊重 / 3
2. 幸运来自努力和用心 / 7
3. 效率在用心中得以提高 / 11
4. 调动你的内在潜能 / 15
5. 成功就是你比别人多用心 / 20

第二章 做事用心,才能做最好 / 25

1. 用力做事只能做完,用心才能做好 / 27
2. 工作中无小事,事事做到位 / 31
3. 拿出勤奋和敬业的精神 / 36
4. 保持专注,全力以赴 / 41
5. 学会经营时间 / 46
6. 用心解决问题,借口于事无补 / 51
7. 未雨绸缪,事前多思考 / 56
8. 改变行为模式,改变拖延习惯 / 59
9. 不要过分依赖经验 / 64
10. 借助外力,共创辉煌 / 68

第三章 用心对待工作,永远不平庸 / 73

1. 工作可以平凡,心态不能平庸 / 75
2. 因为用心,所以耐心 / 80
3. 像珍惜自己一样珍惜工作 / 84
4. 思考,让你变得更有智慧 / 88
5. 把目标放在心里 / 92
6. 超越平凡,超越梦想 / 96

第四章 用心体验生活,活出人生精彩 / 99

1. 以真诚之心对朋友 / 101
2. 以热情之心对同事 / 105
3. 以务实之心对工作 / 110
4. 以进取之心对事业 / 115
5. 以淡然之心对生活 / 121
6. 以关注之心对健康 / 126

第五章 用心做事,享受愉悦 / 131

1. 努力是一种享受而非负担 / 133
2. 为用心带来的收获而高兴 / 137
3. 学会犒劳自己 / 142
4. 感恩会让你更加幸福 / 147
5. 因为用心,所以充实 / 153

主要参考书目 / 158

第一章

do the best with heart

用 心 做 事 不 仅 仅 是 一 种 态 度 ， 更 是 一 种 责 任 ， 一 种 境 界 。 “ 世 上 无 难 事 ， 只 怕 有 心 人 ” ， 无 论 做 什 么 事 情 ， 只 要 我 们 用 心 去 做 ， 将 情 感 和 责 任 融 入 其 中 ， 一 切 问 题 都 会 迎 刃 而 解 。

世上无难事， 只怕用心人

用力做事，可以把事情做完；用脑做事，可以把事情做对；用心做事，可以把事情做好。用心做事不仅仅是一种态度，更是一种责任，一种境界。“世上无难事，只怕有心人”，无论做什么事情，只要我们用心去做，将情感和责任融入其中，一切问题都会迎刃而解。

1. 用心为你赢得尊重

用心，是一个看似平凡的字眼，但实际上却包含着非常深远的意义。一个人在做事情时如果不用心，就不会精益求精；一个人在生活中不用心，就不可能体会到生活的多彩乐趣。因此有人说，用心工作、用心做事是万千收获的根本源泉。

在整个社会中，每个人都在从事不同的工作。通过工作，我们不仅可以生存、取得收入，还能够让我们的才华得以展现，自身价值得以实现。我们多年辛苦学来的知识、我们的创造能力、应变能力、决断能力，都可以通过工作这个舞台得以体现。工作可以给我们提供高度的充实自我、表达自我的机会以及立业养家的使命感。从一定程度上说，我们的社会地位和尊严来自于我们的工作，游手好闲的人不会赢得尊重，把工作做得一塌糊涂的人也不会获得欣赏。

然而，做好自己的本职工作离不开“用心”二字。在工作中用心，是一种精益求精的态度，是一种高度的责任心和对事业执著追求的精神。用心工作的人不仅会将工作做完、做好，还会赢得别人的尊重。

有这样一个故事：

在美国,有一个9岁的小男孩,他不忍心看着爸爸独自为一家生计奔波,于是他找了一份送报的工作以贴补家用。送报工作需要借助自行车,但这个小男孩不会骑自行车,于是他就借来了妈妈的两轮手推购物车用来送报。尽管推着小车送报比骑自行车一路递过去要慢很多,但他不在乎。

在送报的过程中,小男孩把小推车停放在人行道上,然后从容地拿起一沓报纸,准确地投递到各个订户家。遇到门廊在二楼的订户,他就先投送二楼的,转过来再取报纸投送一楼的。在星期的时候,报纸会又多又重,于是他就抱着报纸爬上楼梯挨个投递。当遇上雨雪天气的时候,他会用自己的旧雨衣把小推车裹起来,小心翼翼地把报纸放在订户的厅内,以免弄湿报纸。

渐渐地,小男孩和住在附近的人们熟识了。这里的人有来美国务工的意大利人,还有早年移民美国的德国人和波兰人的后裔,他们总是十分友好地和小男孩打招呼。8个月过去了,小男孩的订户从36家增加到了59家,这些新增加的用户大多是老订户介绍的。由于左邻右舍的推荐,以至于经常有人在路上拦住他,要求订阅报纸。在以后的很多时,订户总能给他五分到一角的小费,一月下来的小费和工资的数量差不多都持平了。小男孩为能为爸爸减轻负担而非常开心。

在圣诞节前的一个星期天,小男孩照例又去收报款,但却发现每家都没有人应答,他想可能是圣诞节前大家忙,要去购买礼物,把报款的事给忘了。最后,当他走到戈登先生家门前时,听到他家传出了音乐声。他非常高兴,因为他觉得至少还

能收到一家的报款，于是赶紧按门铃，戈登先生笑容满面地把他拉进屋子。小男孩一看，客厅里竟然围坐了满满一屋子的人，59家订户都坐在这儿。客厅中央放着一辆崭新的名牌自行车，车把上挂着鼓鼓囊囊的帆布包，里面塞满了五颜六色的信封。

戈登先生对他说：“这是大伙儿送给你的。信封里装着圣诞贺卡、本周的报款，还有可观的小费。”这份惊喜让小男孩不知所措，这时一位夫人轻轻地把他引到屋子中央，对他说：“你是我们见过的最负责的报童，我们的报纸从未丢失或迟到过，也从未弄湿过。我们都见过你推着购物车冒着雨雪送报的样子，我们认为你应该有一辆属于自己的自行车。”

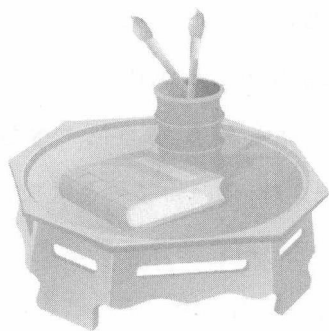
小男孩推着崭新的自行车回到家，清点了信封内的小费，竟有一百多美元，这笔不小的财富使小男孩成了全家的英雄。那个圣诞节，他们全家过得异常愉快。过完圣诞节，当小男孩去老板那里取报纸的时候，老板正在门外等他。老板说：“明天上午10点把你的自行车推来，我教你骑。”等车技逐渐熟练以后，老板又分派给他一条新的线路，有42家订户。因为有了自行车，送两条线路比以前用购物车送一条线路还要快。

后来，这个小男孩参军了，但当他回想起那些热情善良的订户们送给他自行车时，他明白了一个道理：只要用心去做，即使是最低微的工作也一样能为你赢得尊重。

小男孩凭着自己的用心挖到了自己人生中的第一桶金，更重要的是他明白了用心可以赢得尊重的道理，相信他在以后的人生路上，肯定会用心对待每一件事。

在工作和生活中,有很多人往往缺乏系统的思考和理性的判断,做事只图一时热情,有时草率马虎,只求把事情做完。长此以往,工作成绩原地踏步,甚至不断倒退。岂不知,用心工作不仅可以赢得信任和尊重,还可以赢得效益。很少见有人工作不用心,收入却越来越多的。

用心工作是人生在世求得生存发展的基本准则,是我们敬业爱岗的基本条件,是构建我们社会地位和人生尊严的基础。在现在开放的社会中,工作本身并不能决定一个人是否能赢得尊重,能决定这一点的是我们对待工作的态度。用心工作,则勤、则细;马虎工作,则惰、则粗,两者的结果是有天壤之别的。著名作家陈学昭说:“工作着是美丽的。”其实,用心工作着才是最美丽的。用心对待自己拥有的工作是对自己的爱惜,对生活的尊重;用心工作着是美丽的,它可以使别人认识你,可以使社会承认你,也可以使你实现不断发展、不断开拓的人生价值。



2. 幸运来自努力和用心

我们经常说，努力做事能把事情做完，用心做事才能把事情做好。实际上，尽管这两种做事的心态导致的结果不一样，但两者也是不可分的，只是努力而不用心，或者只是用心而不努力，都是不行的。无论做什么事，都要用心地想怎样去做好，然后再努力做到最好。

用心加努力，往往意味着幸运与机遇。有这样一个故事：

一天，一家知名企业在人才招聘会上招聘会计人员，人力资源主管收到大量的求职简历。经过初步筛选，主管约了40位投递简历的应聘者到公司进行面试。最终，一位其貌不扬的女孩被录用了。相对于其他应聘者，这位女孩看不出有什么特别之处，甚至有些条件还不是非常符合公司的要求，所以在主管把她介绍给同事后，一位同事告诉她说，你非常幸运，像你这样的条件，公司一般是不会录用的。

就这样，这位女孩带着幸运在公司工作了两年。这时，董事长的秘书因为怀孕休了产假，她的工作需要立刻有人接手。公司里的人都知道，董事长脾气不好，而且有不少的个人习惯，一般的秘书很难适应他，所以大家认为可能得过一段时间，才

能定下来秘书的人选。结果没想到,人事部很快发布委任令,选中那位幸运的女孩接任秘书。于是,幸运的说法再次传遍公司上下,羡煞了她的同事们。

但是,这位女孩幸运并没有到此结束。由于公司与国外许多公司进行合作,经常会和外国公司的高级主管接触,其中有一位华侨,是公司非常重要的合作公司的高级主管。这位华侨中文讲得很流利,每次到中国时,都喜欢下国际象棋消遣,刚好公司中只有这位女孩会下国际象棋,于是两人在工作中认识,在棋艺交流中渐渐滋生情愫,最后缔结良缘,之后她自然更加受到公司的重视。

在婚礼上,同事们实在按捺不住地问她说:“能不能请你稍微透露一下,你有什么联络幸运之神的秘诀吗?”听到这里,新娘子说:“我的一切都来自于我的用心和努力。在当初去公司应聘的那一天,我早早地就到了公司,在大家没有上班之前就在门口等待。之所以这么做,是因为我不知道公司担任面试的主管是谁,如果我面试之前和到公司上班的所有员工们亲切地打声招呼,而这里面一定也有主管人员在内,这样我便能让他们建立起对我的好印象。我问候的对象也包括了你们在内,但你们也许不记得了。”

同事们试着回想当时的情景,感觉是有那么回事,但却说:“你故意这么做,不见得保证就会被录用啊。我们还是觉得,你幸运的成分多。”

女孩一笑,继续说:“我当初接到面试通知后,就马上去查阅公司的资料,包括成立背景、经营团队、财务状况、产品走

向、市场布局以及最新的新闻等，以作充分的了解。这样一来，当其他面试者还在关心能否通过面试时，我已经作好了随时可以上班的准备，这自然能提高我被录用的机会。我之所以能接任秘书，也不是我比别人幸运，而是平时我花了很多的心力去观察、记录公司中每一个重要人物的工作态度和工作流程。我知道前任秘书每天早上会替董事长泡一杯咖啡，加两块糖和一匙鲜奶油。到了下午两点，换成薰衣草茶包，一定要是法国原装进口的才行。如果董事长情绪不好，递上一条冰毛巾是绝对不能稍有迟缓的。”

听到这里，众人已经明白了：“照这么说来，你有可能不是原来就会下国际象棋的，而是临时突击学会的，对不对？”

女孩又是一笑：“当他第一次来公司的时候，我注意到他有空时会一个人下国际象棋，这引起了我的好奇。后来，当他第二次来的时候，我对国际象棋已经了解了不少，在下过几次棋之后我们变成了好朋友。不过当时我只是想通过这样的方式增进工作交往上的融洽，没有对他存有男女感情的妄想。如果说这整个过程中有属于你们所谓的幸运的部分，大概就是指他对我的爱情了。但我也必须说我的幸运来自于我的努力和我的用心，当我越努力越用心时，也就越幸运。”

看了这个故事后，你还觉得那个女孩是幸运的吗？其实，机会和运气永远都只会青睐那些有准备和最用心的人。巴斯德说：“机遇只偏爱那些有准备的人，如果你没有飞翔的翅膀，十次幸运鸟飞临，也会像流星似的在你面前转瞬即逝；而你若时刻准备着，即使九次落空，只要一次机会出现，你就是成

功者。”

时常听到有人在感叹,好像幸运和机遇从没有敲过他们的大门,事实是这样吗?在大多数情况下,由于你没有用心而迟于行动,当机遇来临时根本没有留意,从而与其失之交臂。要知道,机遇会在粗心中流失,在懒惰中消散。相反,用心的人会在工作和与他人交往中发现许多需要去做的细节,然后付诸行动和努力,从而抓住机遇,紧握幸运女神的双手。

成熟的果实要伸手才能摘取,丰收的麦田要弯腰才有收获。不管是工作还是生活,有许多事情值得我们去努力和用心地做好,当然也需要付出精力和时间。用心去努力的时候我们会发现,工作中有许多乐趣,生活中有很多精彩。同时,当我们不断地付出努力,不断地用心做事,幸运与机遇也会接踵而至,回报都只是付出努力和用心之后的一个点缀。

10

^^
^^
^^

第一章 世上无难事,只怕用心人

