

职业化员工优秀培训读本

汪 洱◎著

金牌习惯

职业化培训手册

一部透析职场，引导成功的经典著作
一部让人相见恨晚的职场胜经
一堂职业化团队的核心培训课程

GOOD HABITS PROFESSIONAL DISCIPLINES



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

**GOOD
HABITS
PROFESSIONAL
DISCIPLINES**

职业化员工优秀培训读本

汪 洱◎著

金牌习惯

职业化培训手册



机械工业出版社

本书以电影大片加故事案例的形式,揭示了职场的4条生存底线、4项职场规则、6种职业态度、7个职业习惯和10大必备能力,汇集了实用的工具、诀窍和方法,如制定目标SMART、自我激励的7个方法、要事第一的4D原则、脱颖而出的8个诀窍、5步训练解决问题能力、解决拖延问题的5点建议,分析自己SWOT、职业规划“十字架”原则、4W沟通法等,用真实案例揭示成功经验,是电影电视的视觉盛宴,生动有趣、实用有效。

本书帮助职场人士了解职场生存的逻辑和晋升法则,了解职场的规则和潜规则,拥有融洽的人际关系,成为领导真正欣赏的人,突破发展瓶颈,赢得声誉和提拔,成为受重用的核心人才。

本课程帮助企业训练高素质团队,指明了职业素质的培养方向 and 标准,企业可以将本书作为长期使用的培训手册,帮助员工理解和扮演好自己的角色。

图书在版编目(CIP)数据

金牌习惯:职业化培训手册 / 汪 洱著.

—北京:机械工业出版社,2008.4

(职业化员工优秀培训读本)

ISBN 978-7-111-23837-9

I. 金… II. 汪… III. 企业管理—职工培训

IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第045082号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:徐 井 责任印制:李 妍

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2008年4月第1版第1次印刷

170mm×240mm·12.75印张·1插页·168千字

标准书号:ISBN 978-7-111-23837-9

0001—8000册

定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379001

封面无防伪标均为盗版

前 言

FOREWORD

素质决定成败

如果你是职场人士，本书可以帮助你系统了解职场潜规则，成为领导真正欣赏的人，突破发展瓶颈，成为受到提拔和重用的核心人才。

如果你是用人单位，可以培训本课程，将本书作为长期使用的培训手册、提升执行力的核心读本，帮助员工理解和扮演好自己的角色。

年轻人晋升的职场攻略

职场人要谋生，还希望谋得好，渴望获得成功；但也有很多困惑和不如意：学历高或身怀绝技却没人赏识，整天忙碌却看不到成果，有能力却不受重用，干了很多活领导却不待见，不了解职场潜规则，不知道如何表现自己，不清楚到底怎么干才能进步，不知如何处理上级、平级和下级的关系，不知道哪些事该请示，哪些该自己作主，抱怨工作差、工资低，处于发展瓶颈。这些职场难题困住了多少年轻人！

为什么有的人如鱼得水，屡创佳绩，有的人却唉声叹气，进退维谷？如何认识职场？如何得到领导的赏识？如何与团队融为一体？如何缩短“磨合”期，更好地适应职场、适应社会，决胜职场黄金5年？如何在职场中找到位置，为未来事业打造良好的开端，以最快的速度驰骋在前途与

“钱途”之上？

成功者千差万别，成功却有一定之规。成为优秀的人需要修炼，要有良好的习惯和心态，要有熟练的技能和知识，更要了解职场规则和潜规则。

职业素养的高低关系到一个人一生的成就。人要想安身立命，功成名就，就要了解并遵守职业的基本要求，即必须职业化，成为职业人。本书及课程揭示了职业化的标准，揭示了职场的制胜攻略：

- 4 条生存底线
- 4 项职场规则
- 6 种职业态度
- 7 个职业习惯
- 10 大必备能力

帮助你掌握实用的工具、方法、诀窍、技巧和策略，如制定目标 SMART、自我激励的 7 个方法、与众不同的 8 个诀窍、要事第一的 4D 原则、5 步训练解决问题能力、解决拖延问题的 5 点建议，分析自己 SWOT、职业规划“十字架”原则、4W 沟通法等，了解职场生存的逻辑和晋升法则，了解职场中人际关系的处理技巧，帮助你养成良好的习惯，让你少走弯路，在正确的道路上越走越顺。

企业培养职业化团队的核心课程

用人单位认为年轻人素质不高，不够职业化，迫切需要职业化、高绩效的员工团队，迫切希望提升员工的素质。

说教或难以产生共鸣的案例不容易被接受，重复多次“养成良好习惯”、“有团队精神”不一定取得预期的培训效果，而发生在成功者身上的故事更容易让人汲取经验。本书从员工的角度出发，着眼于个人的职业发

展，从企业业绩提升与员工自身价值实现相结合的角度，介绍了怎样克服职业发展中常见的问题，具有深厚的人文关怀，是员工的职场实用指南和培训手册。

本书的职业化标准切中要害。以讲故事和看电影的方式，用生动有趣的案例，展示了职场的各个方面，提供了有价值的建议，指导年轻人完成向职业人的转变，找到成功的捷径。用人单位使用本书及课程，可以帮助员工了解职场规则，训练职业化员工，建立高素质的队伍。

本书是名企和名校经验的总结，提供了一整套解决方案，周到实用，有趣有效，有针对性，可操作性强。

阅读本书的收益

清华园里、未名湖畔、长江黄河岸边，在我曾培训的企业和校园，很多年轻人期望有过来人能够帮助自己，让自己走得更顺利。我剖析了数十年人力资源管理和职业辅导经验，用来自实践第一线的经验，帮助年轻人成为：

- 一个既聪明又有胸怀，既有勇气又有激情，既自信又成熟的人；
- 一个深谙与人相处之道、善于沟通又有口才、受人欢迎和欣赏的人；
- 一个掌握职场胜经，既懂规则又善用技巧，既有价值又受重用、得到快速晋升的人。

希望有好工作、好收入、好发展的职场人士、渴望揭开升职神秘面纱的人值得读读本书，会得到有益的启迪。

汪 洱

2008年5月

目 录

CONTENTS

前言 素质决定成败

第 1 章 牢记 4 条生存底线	1
1. 用业绩说话，作“会下蛋的鸡”	2
用业绩证明价值	2
职场不看苦劳，只看功劳	5
【工具】制定目标要 SMART	6
作“会下蛋的鸡”，别当“不拉马的兵”	7
2. 别只做领导让你做的，应该做需要做的	9
多想一点多走一步	9
站在领导的立场想问题	9
母牛、公牛和金牛	10
3. 让客户满意，超越客户期望	11
以客户为导向	11
客户是给我们发工资的人	14
一切都是为客户服务	17
超越客户期望	18
4. 人品第一，大胜靠德	20
诚信正直	20
小胜靠智，大胜靠德	23

忠诚是第一竞争力	25
忠诚决定收入、地位和权力	27
有感恩之心	28
第2章 遵守4项职场规则	31
1. 遵守制度规范	32
不犯职业化“大忌”	32
遵守时间	33
上班不做私事	34
保守秘密	34
2. 遵守人际交往规则	34
学会与人共事	34
尊重他人	35
理解他人	37
不低估任何人的价值	40
接受别人原来的样子	40
主动帮助别人	42
请别人提建议或帮忙	45
不作“长舌妇”	47
坦然面对竞争者，别成他人眼中钉	47
3. 服从——听话照做，没有任何借口	49
服从是无条件地立即行动	50
没有任何借口	52
4. 责任——承诺并兑现	54
责任心是认真负责	54
责任心是关注结果	57
勇敢承认“我是责任者”	58
承诺就要兑现	60
【工具】如何对不合理的要求说“不”	61

第3章 培养6种职业态度 63

1. 敬业——忠诚于你的职业 64

以忠诚敬业证明人品 64

完成任务，履行职责，坚守承诺，承担责任 68

2. 勤奋——持续付出才有回报 70

积极努力，自动自发 70

树立积极心态，消除消极心态 72

为自己创造机会 73

3. 执著——永不放弃 74

执著、主动、耐心，永不言败 74

坚持不懈，拼搏才能成功 76

承受压力，困难时别忘了鼓励自己 79

困难和挑战意味着机会来敲门 81

像雪松那样有弹性 82

4. 有激情——一切皆有可能 83

自我激励，释放激情 83

领导都喜欢有激情的人 84

【工具】7步找回激情 85

【工具】自我激励的7个方法 88

自信——别对自己说不可能 89

要有一点儿阿Q精神 92

5. 有老板心态——做领导真正欣赏的人 93

如何让老板把我们当成自己人 93

成为领导真正喜欢的人 94

知道自己到底想要什么 95

6. 有使命感——你在为自己工作 96

把自己的工作与事业联系在一起 97

工作不是为别人，而是为自己 98

第4章 养成7个职业习惯	101
1. 精益求精	102
“敬业”先要“精业”	102
不怕千招会，只怕一招绝	105
【诀窍】成为专家——不是最好，而是与众不同	106
2. 要事先做	107
工作多，干不完，怎么办	108
【工具】把事情按重要性、紧迫性分为四类	109
【工具】把事情按重要性排序，每天都有一张优先表	111
3. 寻找方法	112
方法总比问题多	112
【工具】5步训练解决问题的能力	113
【工具】解决拖延问题的5点建议	114
4. 关注细节	115
细节决定成败	115
天下难事，必做于易；天下大事，必做于细	118
5. 团队合作	119
团队精神的定义和标准	119
展现出你的团队精神	123
有全局观念	126
6. 换位思考	127
你帮领导，他也会帮你	129
换位思考强化你的领导力	131
职业经理人与老板换位思考	131
7. 职业规划	133
职业生涯从做好本职工作开始	133
【工具】分析自己用SWOT	134

设定平衡的人生目标	134
【工具】制定职业规划“十字架”原则	135
不要“跳槽”要“跳高”	136

第5章 提升10大必备能力

139

1. 沟通能力	140
【工具】4W沟通法	141
如何与上级沟通	142
如何与平级沟通	143
如何与下级沟通	143
成为沟通高手的8把金钥匙	144
提高口头和书面表达能力	145
2. 处理人际关系的能力	148
如何面对吹毛求疵的上级	150
如何面对越级指挥的上级	151
如何在上级发言后补充意见	153
如何面对上级与上级之上级的冲突	155
3. 学习能力	157
有空杯心态	159
定期让自己清零	160
终身学习，提升职业能力	160
4. 创新能力	161
创新就是“模仿”加“改良”	161
创新，让一切皆有可能	164
创新就是不断创造新的经验	165
5. 推销能力	167
学会推销自己	167
【工具】推销自己的实用5步法	170
塑造个人品牌	171

提升个人信任度	171
研究客户的“买点”	172
6. 解决问题的能力	173
分析判断能力	173
关键是确定真正的问题和目标	176
【工具】解决问题的 8 种能力	176
跳出常规发现问题	179
变换角度思考问题	180
7. 应变能力	182
【工具】提高应变能力的 4 种方法	183
8. 计划执行的能力	184
9. 组织协调的能力	187
10. 影响力	189
后记 感恩 感谢 感动	191

第 1 章

牢记 4 条生存底线

本章要点

- ▶ 用业绩说话，作“会下蛋的鸡”
- ▶ 别只做领导让你做的，应该做需要做的
- ▶ 让客户满意，超越客户期望
- ▶ 人品第一，大胜靠德

所有人都想成功。究竟什么样的人容易成功，能得到信任、受到重用，获得加薪和提拔，成为老板或领导的左膀右臂呢？这个人可以，那个人却没有，职场是否有潜规则？当然有！那就是要用业绩说话。

1. 用业绩说话，作“会下蛋的鸡”

用业绩证明价值

职场就是生意场。人与人是合作伙伴，相互交换价值。用人单位不是要学历高、成绩好的所谓“人才”，而是要能创造价值、带来利益、愿意贡献的人，要能胜任的人，要实干家。单位只为员工的“使用价值”买单。我们今天能创造价值他就用，明天不能创造价值他就不用。员工的期望是：哪里合适我就去哪里，反正我只能靠自己；领导的期望是：谁能干、谁合适，我就用谁，我又不是你爸爸。

用人单位会核算对每个人的投资和收益、付出和回报，重用提拔的永远是能创造最大价值的人。创造的价值包括销售人员卖了多少货、赚了多少钱；市场人员提高了多少知名度，市场占有率增加了多少；研发人员研发新产品的质量数量；人事部人员招人的数量、质量，人员流动率高低等。



用人单位的人工成本即对人的“投资”，通常是一个员工工资的2倍，包括以下四部分：

(1) 工资福利费。包括工资、社会保险、商业保险、医疗费、交通费、通信费等，仅社会保险，单位要上缴的费用就达到工资的40%。

(2) 招聘培训费。包括广告费、笔试面试费、培训费。使用应届生，人均培训费七八千元至两三万元不等。第1年，单位的投资大于员工的回报；第2年，投资、回报基本持平；从第3年开始，员工的回报才有可能大于单位的投资。

(3) 办公管理费。包括办公室、办公设备、电话费、上网费、会议费、差旅费。

(4) 离职损失费。包括离职时的经济补偿金。一个员工离职的成本大约是其年薪的 1.5 倍，包括对其他员工的心理影响、带走客户、带走信息、去竞争对手那里给单位造成的损失以及经济补偿金。

有些单位不愿意录用大学生，是因为他们平均 1.5 年就离职。用有经验的人虽然贵，但马上能干活，能出成绩；有些用学生，是基于新人容易适应企业的文化，更忠诚于企业。

根据态度好差和能力强弱，“人 cai”可以分为以下四类，如图 1-1 所示，看看你属于哪一类。

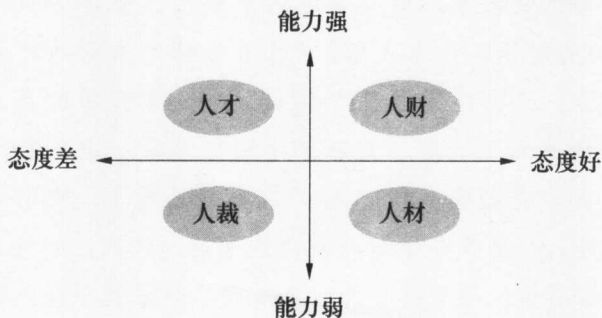


图 1-1 人“cai”分为四类

根据人才的价值高低和稀缺程度，人才也可以分为以下四类，如图 1-2 所示，看看你属于哪一类。

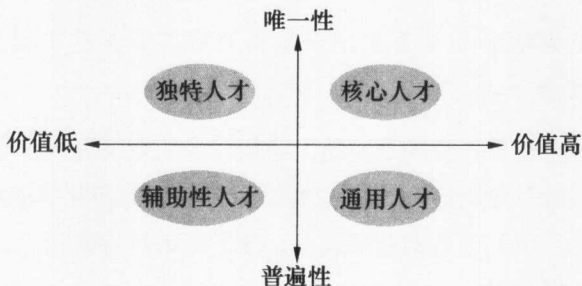


图 1-2 用人单位对人才的定义

知识、经验、能力、文凭和人脉资源是我们谋生的工具，拥有了以上这些也只能说明我们有了创造业绩的资格。资历不是能力，惟有业绩，才能证明我们的价值。

案例链接

前惠普中国区总裁谈业绩

前惠普全球副总裁兼中国区总裁孙振耀，十几年前从中国台湾来到大陆，只是小小的部门经理。在其随后的职业生涯中，惠普换了4任CEO，而他则连升4级，不仅稳坐中国区最高领导的位子，还任职“全球副总裁”。当年，惠普CEO卡莉力主并购康柏，孙振耀是积极行动的马前卒，成为中国区总裁。当卡莉下台、马克上台成为新CEO的时候，许多人想：“你孙振耀是卡莉的红人，都说一朝天子一朝臣，这回要完了吧！”可是，令大家吃惊的是，马克上台不久，孙振耀就成了全球副总裁兼中国区总裁。当记者问“您为何官运亨通”时，孙振耀平和地说：“在我的领导下，中国区的业绩连续两位数增长，是惠普全球增长最快的地区。您说，哪位老板不喜欢我这样的打工仔呢？不管领导怎么喜欢我，如果我不能创造良好的业绩，走人的肯定是我。”

同为跨国公司杰出经理人的高群耀也有同样的感受：“最好的经理人是拿结果说话的人，数字决定一切，我们是以功劳算数而不是以苦劳算数的人。”

华为公司总裁任正非直截了当地用通俗的语言对中层干部说：“不打粮食的干部要下台。”

企业要的是结果，要的是业绩。结果导向、业绩导向是多数单位在考核、晋升员工时一致的原则，把业绩作为考核、加薪和晋级的重要指标，甚至唯一指标。我们创造的业绩越多，创造的市场价值越大，自己就越有价值，竞争力就越强。

数字决定一切。业绩是评价的底线，结果才能证明价值，证明自己价

值的唯一途径就是业绩。要有竞争力，就要展现业绩，我们要永远以结果证明自己的价值。只有出色的业绩，才能使我们成为不可被替代的重要人物，成为核心人才。把自己的努力与单位的需求挂钩，先让自己的付出超过报酬，然后报酬就会跟随我们的付出而来。

正如足球队，不看队员训练多刻苦，只看是否能进球。没有哪家单位只为了给员工发工资、培训、做职业规划而录用员工，单位只为员工的贡献大于其工资的人提供岗位。

职场新人没经验，领导不会马上把重要的工作交给我们；但不管领导交给的任务多么微不足道，领导都在观察我们是否能任劳任怨、保质保量地完成。天道酬勤，每天努力工作，必能得到回报。如果我们总能找出效率更高的做事方法，就能提升自己在领导心目中的地位，就能受到信任和重用。如果我们业绩不好，迟早成为被弃用的棋子。领导心目中分数高的人，一定是业绩出色的人，这样的人将获得丰厚的奖赏——加薪、晋级。

职场不看苦劳，只看功劳



影视故事

《穿普拉达的女王》 找哈利·波特尚未出版的手稿

影片中，安迪刚从大学毕业，得到了知名时尚杂志《Runway》（天桥）的面试机会，被聘为主编马琳达·普雷斯利的初级助理。

据说，只要为马琳达工作一年，以后想去哪儿就能去哪儿！安迪兴奋地开始了工作，然而她发现这份工作简直是噩梦！她的顶头上司——马琳达，是个严厉、苛刻、对下属喝来唤去的“女魔头”！安迪为此饱受折磨。她每天要应对马琳达不分早晚、一大堆公事私事的指令。一心想得到肯定的安迪虽有怨言，倒也任劳任怨。

安迪处于四面楚歌的绝境之中。安迪头天因闯入“女魔头”家的禁区而得罪了马琳达，马琳达有意炒她的鱿鱼，同事也因为她能