

SUPER STAFF'S

卓越员工 的12项修炼

TWELVE STUFF

成功新华 著

SUPER STAFF'S

卓越员工 的12项修炼

TWELVE STUFF

成功新华 著

图书在版编目(C I P) 数据

卓越员工的 12 项修炼 / 成功新华著. —北京:中国广播电视出版社, 2007. 12

ISBN 978-7-5043-5520-1

I. 卓… II. 成… III. 企业管理: 人事管理 IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 191081 号

卓越员工的 12 项修炼

作 者: 成功新华

总 策 划: 朱雪强

责任编辑: 刘川民

封面设计: CGXH 设计中心

监 印: 赵 宁

出版发行: 中国广播电视出版社

电 话: 86093580 86093583

社 址: 北京市西城区真武庙二条 9 号 (邮政编码 100045)

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京金星印务有限公司

开 本: 880 毫米×1230 毫米 1/32

字 数: 180(千)字

印 张: 7

版 次: 2007 年 12 月第 1 版 2007 年 12 月第 1 次印刷

印 数: 10000 册

书 号: ISBN 978-7-5043-5520-1

定 价: 18.80 元

(版权所有 翻印必究 • 印装有误 负责调换)

前 言

在企业里,存在着3种不同类型的员工:平凡员工、优秀员工、卓越员工。

这3种不同类型的员工区别是:

平凡员工整天无所事事、得过且过、不思进取、碌碌无为,工作效率低,团队协作及执行能力较差,喜欢找借口推卸责任,见利思迁,损公肥私,经常抱怨福利差、薪水少,不能与企业同甘共苦……

平凡员工对企业来讲是一种无形的负担,对企业的贡献少之又少,还拖企业的后腿。

优秀员工遵守企业规则,忠于职守,服从领导,协作同事,善待客户,能融入团队,能保质保量完成工作,注重细节,能把工作做得更好,不喜欢找借口,敢于承担责任,有一定的专业水平,遇到问题也会想办法解决,也会为企业提供好的建议,有维护企业形象的意识,能做好自己的本职工作……

优秀员工所获得的薪水与其为企业创造的价值往往成正比,优秀员工为企业的发展起到了一定的推动作用。

卓越员工敬业爱岗,忠诚守信,拥有良好的人际关系和团队精神,主动而且出色完成任务,注重细节,精益求精,不找借口找方法提升工作效率,具备较强的执行能力,时刻为企业提供好的建议,永远维护企业形象,与企业共命运……

卓越员工才是企业的真正核心竞争力,是企业走向成功、迈向卓越的源动力。

从平凡到优秀,由优秀到卓越,讲起来很容易,做起来却不那么容易,但是不去做,任何简单的事情都会更加难做。要把工作做到卓越这个程度也不算太难,正如海尔集团董事长张瑞敏所讲:把每一件简单的事做好就是不简单,把每一件平凡的事做好就是不平凡。张瑞敏所讲的“不简单”和“不平凡”实质就是卓越的最佳表现。成就卓越也并非是一件难事,要做到优秀就更加容易了。

如果你现在是一名平凡员工,正在转变为优秀员工而努力,你可以从本书中领悟到如何成为优秀员工的理念和方法;如果你现在是一名优秀员工,或者正在转变为卓越员工,同样你也可以从本书中发现如何成为卓越员工的捷径。

只要你按照本书为你提供的理念和方法,照此修炼,下一个成为卓越员工的人就是你!

让我们从平凡走向优秀,从优秀走向卓越,真正实现企业与员工的双赢发展。

CONTENTS

目 录

前 言

第1项修炼 敬业是最卓越的工作态度

1. 全心全意热爱工作/3
2. 今天比昨天更努力/6
3. 让敬业成为一种习惯/9
4. 要敬业,更要专业/12
5. 敬业会让你出类拔萃/16

第2项修炼 忠诚是无价之宝

1. 忠诚是无价之宝/21
2. 老板是你最关键的客户/24
3. 绝不出卖企业机密/27
4. 要忠诚,也要有业绩/30
5. 忠诚的最大受益人是你自己/33

第3项修炼 拥有良好的人际关系

1. 与上司协调好关系/39
2. 与同事协调好关系/42
3. 与客户协调好关系/45
4. 建立良好人际关系的技巧/48
5. 人脉就是财脉/51

CONTENTS

CONTENTS

目 录

第4项修炼 团队协作 优势互补

1. 没有团队精神的组织是一盘散沙/55
2. 没有完美的个人,只有完美的团队/58
3. 任何时候都需要团队精神/61
4. 个人优势与团队优势互补/66
5. 团队协作能取得巨大的成就/70

第5项修炼 积极主动地工作

1. 老板不在,依然努力地工作/77
2. 不要只为薪水而工作/80
3. 不要只做老板吩咐过的事情/83
4. 主动而且出色完成任务/86
5. 积极、主动地工作会让你获得更多/89

第6项修炼 注重细节 精益求精

1. 注重细节,工作中无小事/93
2. 注重细节,能把工作做得更好/96
3. 注重细节,才能精益求精/99
4. 注重细节,会带来成功的机会/102
5. 注重细节,能产生很好的效益/104

CONTENTS

目 录

第7项修炼 决不找任何借口

1. 没有任何借口/109
2. 工作中不要有对立情绪/112
3. 记住,这是你的工作/114
4. 千万不能为犯错误找借口/117
5. 决不能养成找借口的习惯/120

第8项修炼 具备较强的执行力

1. 执行力决定竞争力/125
2. 执行力的关键/128
3. 工作中有韧性/131
4. 善于分析判断,应变力强/133
5. 让自己成为执行高手/136

第9项修炼 用最好的方法提高工作效率

1. 一流的人找方法/141
2. 没有解决不了的问题/145
3. 不要把问题留给老板/148
4. 用对方法做对事/151
5. 主动找方法才能脱颖而出/154

CONTENTS

目 录

第10项修炼 多为企业提好建议

1. 时刻不忘给自己的企业提建议/159
2. “柯达建议制度”/162
3. 多为企业提好建议会体现你的价值/165
4. 好的建议,能给企业的发展带来机遇/168
5. 好的建议,让企业受益无穷/171

第11项修炼 永远维护企业形象

1. 以维护企业形象为荣,以损害企业形象为耻/175
2. 员工形象代表着企业形象/178
3. 善待、感动客户是维护企业形象的最佳表现/181
4. 以顾客的眼光看事情/184
5. 员工应该遵守的基本礼仪/188

第12项修炼 与企业共命运

1. 不要只想着自己的利益/195
2. 自己的发展离不开企业的发展/199
3. 随时保持高度的企业危机意识/203
4. 与企业同甘共苦/206
5. 企业兴亡,我的责任/209

结束语 致员工的一封信/212

附录 自我修炼测试/214

Super staff's twelve stuff

第1项修炼

敬业是最卓越的工作态度



1. 全心全意热爱工作
2. 今天比昨天更努力
3. 让敬业成为一种习惯
4. 要敬业,更要专业
5. 敬业会让你出类拔萃

我公司聘人的标准是敬业精神，当然，辞退的原因也是敬业。我认为，一个人的工作是他生存的基本权利，有没有权利在这个世界上生存，看他能不能认真地对待工作。能力不是主要的，能力差一点，只要有敬业精神，能力会提高的。如果一个人本职工作做不好，应付工作，最终失去的是信誉，再找别的工作、做其他事情都没有可信度。如果认真做好一个工作，往往还有更好的、更大的工作等着你去做。这就是良性发展。

——搜狐公司董事局主席兼首席执行官 张朝阳

1. 全心全意热爱工作

什么是敬业,通俗来讲,敬业就是敬重自己的工作,把工作当成自己的事情,具体的表现为忠于职守、尽职尽责、一丝不苟、全心全意、善始善终等职业道德,其中糅合了一种使命感和责任感。这种道德感在当今社会得以发扬光大,使敬业精神成为了一种最基本的做人之道,也是成就事业的重要条件。

敬业的前提条件是要热爱你的工作,要是你不喜欢也不热爱你的工作,在工作的时候没有饱满的激情,你的敬业精神也就无从谈起。

当我们在做自己喜欢做的事情的时候,很少感到疲倦,很多人都有这种感觉。例如周末的时候你到河边去钓鱼,在河边坐了整整11个小时,但是你一点都不觉得累,为什么?因为钓鱼是你的兴趣所在,从钓鱼中你享受到了快乐。要是你从事着你不喜欢的工作,不要说工作11个小时,可能工作1个小时,你心里就早盼望着下班了。其实产生疲倦的主要原因,是对生活厌倦,是对某种工作特别厌烦。这种心理上的疲倦感往往比肉体上的体力消耗更让人难以支撑。

你只有像喜欢钓鱼一样喜爱你的工作,你才能热爱你的工作并做好你的工作。在钓鱼的工作中你能得到乐趣,在工作中你也同样能得到乐趣。

有一位心理学家曾经做过这样一个实验:他把18名学生分成甲乙两个小组,每组9人,让甲组的学生从事他们感兴趣的工



作,乙组的学生从事他们不感兴趣的工作。没过多长时间,情况就不同了,从事自己不感兴趣工作的乙组同学就开始出现小动作,再一会就抱怨头痛、背痛,而甲组学生正干得起劲呢!

这个实验证明:人们疲倦往往不是工作本身造成的,而是因为对自己从事的工作产生了乏味、焦虑和气馁的感觉,这种感觉消磨了人对工作的活力和干劲。

是否竭尽全力,是否积极进取,就能表现出你是否热爱工作。竭尽全力,积极进取是敬业精神的核心。

一个人无论从事何种职业,都应该竭尽全力,积极进取,尽自己最大的努力,不断追求进步。这不仅是工作原则,也是人生原则。一旦领悟了全力以赴地工作能消除工作辛劳这一秘诀,那你就掌握了打开成功之门的钥匙了。能处处以竭尽全力积极进取的态度工作,就算是从事最平庸的职业也能增添个人的荣耀。

有一个年轻人去拜访毕业多年未见的老师。老师见了年轻人很高兴,就询问他的近况。

这一问,引发了这个年轻人一肚子的委屈。他说:“我对现在做的工作一点都不喜欢,与我学的专业也不相符,整天无所事事,工资也很低,只能维持基本的生活。”

老师吃惊地问:“你的工资如此低,怎么还无所事事呢?你应该努力工作增加自己的收入啊!”

“我没有什么事情可做,又找不到更好的发展机会。”年轻人无可奈何地说。

“其实并没有人束缚你,你不过是被自己的思想抑制住了,明明知道自己不适合现在的位置,为什么不去再多学习其他的知识,找机会提高自己呢?”老师劝告年轻人。

年轻人沉默了一会说:“我运气不好,什么样的好运都不会



降临到我头上的。”

“你天天在梦想好运，而你却不知道机遇都被那些勤奋和跑在最前面的人抢走了，你永远躲在阴影里走不出来，哪里还会有什么好运。”

老师郑重其事地说：“一个没有进取心的人，永远不会得到成功的机会。”

如果一个人把时间都用在了闲聊和发牢骚上，根本就不会想用行动改变现实的境况。对于他们来说，不是没有机会，而是缺少进取心。当别人都在为事业和前途奔波时，自己只是茫然地虚度光阴，根本没有想到去跳出误区，结果只会在失落中徘徊。

如果一个人安于现状，安于贫困，视贫困为正常状态，不想努力挣脱贫困，那么在身体中潜伏着的力量就会失去它的效能，他的一生便永远不能脱离贫困的境地。

贫穷本身并不可怕，可怕的是贫穷的思想，以及认为自己命中注定贫穷的意念。一旦有了这种可怕的思想，你就不会竭尽全力，就会丢失进取心，也就永远无法成功。从今天起，以饱满的激情全心全意地热爱你的工作吧，你才能振作起来，你的前途将充满光明。

阅读思考：

1. 你是否热爱你现在的工作？
2. 你是否全心全意投入你的工作？
3. 你热爱工作的具体表现有哪些？



2.今天比昨天更努力

一丝不苟、忠于职守是不够的，还应该更努力一点，还应该要求自己在做完本职工作后再多做些事情，比别人期待的更多一点。这样就可以做得更好，给自我的提升创造更多的机会。

你没有义务要做自己职责范围以外的事，但是你也可以选择自愿去做，以驱策自己快速前进。率先主动是一种极珍贵、备受上司看重的素养，它能使人变得更加敏捷，更加积极。不管你是管理者，还是普通职员，更努力的工作态度能使你从竞争中脱颖而出。你的上司和顾客会关注你、信赖你，从而给你更多的机会。

每天多做一点工作也许会占用你的时间，但是，你的行为会使你赢得良好的声誉，并增加他人对你的好感。做完自己职责份内的事情，再努力干其他事情的初衷也许并非为了获得报酬，但往往会有些意想不到的收获。

刘圆圆在一家期刊发行公司工作，刚进公司时只是一个打字员。打字是一件很枯燥无聊的事情，但是她和别的打字员不一样，原因是她在工作中找到一项新的乐趣——偷偷地和别的打字员进行一场比赛。她是一个对自己的工作要求很严格的人，每天都要求自己在工作上有所进步。

刚开始，刘圆圆每分钟只能打100个字，而她的同事每分钟的录入速度是120个字。



20个字的提高,对于刘圆圆来说是个挺容易实现的目标,可是,这却为刘圆圆的工作找到了无尽的动力,她再也不觉得工作枯燥无聊了,而是全力投入到自己设定的工作比赛中去了。很快,她的录入速度就超过了每分钟120个字。

一个月后,已经有每分钟140字录入速度的刘圆圆决定挑战自己的极限——向打字部的组长挑战,组长的速度是每分钟180字。经过一段时间的努力锻炼,刘圆圆的录入速度达到了190个字,竟然超过了打字部组长的录入速度。

刘圆圆的变化开始被周围的人发现,她一天比一天努力,并且总能快速地完成工作,而且错误率极低,整个公司的人都对她刮目相看。

到了年底,在公司照常进行的业务考核中,刘圆圆获得了第一名。而改变命运的机会也同时到来了,打字部的组长刚好调换工作,刘圆圆当然是最合适的接替人选。

这仅仅只是一个开始,刘圆圆并没有放松自己,她不满足于只当一个打字员,于是她又给自己定下了一个新的工作目标:成为一个优秀的编辑。

刘圆圆开始利用休息时间跑到公司的编辑部向编辑请教一些专业的问题,自己还买了有关专业的书,每天规定自己看一到两个小时。

一年以后,刘圆圆考取了北大中文系成人夜校,并最终获得了第2学历。

现在刘圆圆已经是这家期刊发行公司的正式编辑了,而她至今也没有放松对工作的要求,仍然不断地向专业水平更高的前辈挑战。

有付出就会有回报,这是一个世人皆知的因果法则。或许你



的付出不可能马上得到相应的回报,也不要气馁,应该一如既往地再努力多付出一点,回报可能会在不经意间,以出人意料的方式出现。最常见的回报是晋升和加薪。除了上司以外,回报也可能来自他人,以一种间接的方式来实现。

阅读思考:

1. 昨天你都干了些什么?
2. 今天你是怎样安排工作的?
3. 你是否每天都有进步?

