

酒店员工心态管理



旅游教育出版社

前言

爱因斯坦有一个成功的公式就是：成功=1%的天赋+99%的汗水。天赋是上帝给你的资源，你愿不愿去开发，能不能开发好，这是个心态问题；汗水是付出，你愿不愿付出，这也是一个心态问题。由此我们可以看出：成功是因为心态，成功100%是因为心态。这就告诉我们大家一个道理：“成功始于心态，态度决定你的一生”！

好心态决定好心情，好心情决定好命运。如果一个人没有了好心态，也就没有了开心快乐的理由，做什么事情都只有抱怨、忧郁，没有激情；如果一个人没有了好心态，也就失去了对成功的期盼，每天都得过且过，在事业征途中失去良机，最终绝望……想要摆脱事业与生活的无奈就需要驾驭心态，在面对失意的时候，调整好心态，不为失败而气馁，在市场经济的浪潮中勇敢搏击。好心态是尤其宝贵的，在狂风暴雨的逆境中，如果我们能驾驭自己的心态，挣脱心灵的枷锁，我们就能把握自己的命运。所以人的命运是可以自己掌握的，人的工作和生活不仅取决于能力，更取决于心态的倾向。比如说我们组织一次培训课，大家去还是不去，其结果就不一样。参加培训课——这在心理学上叫做积极的思维方法；从心态上——这节课很重要；从态度上——我一定要去参加；从行动上——及时赶到培训现场；从结果上——这节课收获很大。这就是说人的现状不是由周围环境造成的，而是由人的心态决定的。同样的一个事物和现象，不同的心态，就会导致不同的结果。

为什么酒店有些员工面对酒店管理层的批评总是消极怠工、更不愿去好好工作？——那是因为他不具备积极心态。

为什么酒店有些人总是抱怨工作困难多、工作压力大、酒店经营业绩下滑？——那是因为他不具备主动心态。

为什么酒店有些人面对痛苦、绝望、挑战、竞争……之时，只知一味地怨天尤人，最终一无所有？——那是因为他不具备感恩心态。

为什么酒店有些管理者总是高高在上、自以为是、总听不进别人的忠言逆耳？——那是因为他不具备包容心态。

为什么酒店有些人忍受不了痛苦、克服不了的困难，不能以意志征服道路，总是走在别人的后面？——那是因为他不具备自信心态。

为什么酒店有些管理者自己工作做的很出色，业务水平也很高，酒店整体管理水平还是不到位？——那是因为他不具备共赢心态。

为什么酒店有些人认为自己已经走向成功，最终还是以失败而告终？——那是因为他不具备学习心态。

为什么有些人给老板打工，工作得再多，自己也没有什么好处，受益者永远只有老板呢？——那是因为他不具备老板心态。

当今社会，竞争激烈，人们生存的压力越来越大，工作不再是过去的“铁饭碗”了，因为现在我们是市场经济时代了。生活在当今社会上的每一个人都需要一份工作，工作是我们的安身立命之本，是我们的幸福之源，更是我们实现人生价值的平台，展示自我的高台。在事业上面对同样的困境，你可以自强不息地争取，也可以碌碌无为地哀叹和放弃，这在于你对事业的珍惜，在于你对生命的尊重，调整心态面对事业与生活，把微笑留给自己，生活才会更美好，事业才会更上一层楼。每一个人都希望在事业上能得到成功，成功总要有方法，要想成功就要去找方法。本书就是一本通往你事业成功的康庄大道。

如果在酒店管理工作中我们要提升自我、提升酒店绩效，就必须端正自己的心态，要有积极心态、主动心态、感恩心态、自信心态、包容心态、共赢心态、学习心态和老板心态。要把迷茫变为行动，使酒店效益最大化，实施酒店管理到位。要做到这些就需要我们有驾驭自己心态的能力，在任何不利的环境里，都能把握好前进的方向，以造就酒店大批优秀员工，打造和谐高绩效酒店团队，进而使酒店一步步走向成功。

本书是一本采集极品心灵的礼物，可作为旅游饭店管理人员的培训教材，也可作为旅游院校学生的参考书籍，同时也可作为酒店员工学习和成为合格酒店职业人及优秀酒店管理者的行动指南。限于作者的水平，书中尚有许多缺点和错误，敬请各位专家、各位读者朋友批评指正。

余昌国 程新友

2009年11月

目 录

第一章 积极心态

打败你的，不是困难，不是挫折，不是拒绝，不是没有人，不是不会说，也不是不会做，而是面对问题时的心态。如果心态积极，你就会赢得成功。反之，则肯定会以失败告终。在这个世界上，没有任何人能够改变你，要想改变你的人唯一只有你自己。

——专家感悟

什么是积极心态

积极心态是心灵的汤剂

积极心态要求改变所能改变的一切

积极心态是幸福的门槛

积极心态造就成功品质

积极心态的表现

塑造积极心态

合理设定自己的目标

建立成功的自我形象

拒绝拖延，迅速行动

敢于尝试，永不说“不”

打破常规，积极创新

善待自己，欣赏别人

完善自我，树立信心

坚持不懈，学会舍弃

控制消极心态

把注意力转移到其它事情上

凡是往好的方面想

在挫折中寻找成功的影子

适当宣泄

审视自我

保持幽默，安慰自己

不做“鸵鸟”

本章小结

第二章 主动心态

总是抱怨别人不喜欢我，却不问自己为什么不去做一个受人欢迎和尊敬的人；总是抱怨环境不好的人，却不愿去问自己为什么不能适应环境；抱怨者总是消极怠世，任凭命运的宰割，却不问自己为什么不懂得积极改变，也不去与命运抗争；总是抱怨别人狭隘小气的人，却不问自己为什么不能豁达开朗；总是抱怨天气恶劣的人，却不问自己为什么没有做好准备措施，自己的抵御风险的能力不够……总是抱怨工作困难多，工作压力大的人，往往是那些不主动，找不到解决办法的人。

——专家感悟

什么是主动心态

主动是一种责任感的体现

主动是独立思考的开始

主动是成功的基本素质

主动是感染别人的一种气质

主动是自信的表现

主动可以赢得信任

塑造主动心态

展示自我，让别人了解自己

等待机会不如创造机会

停止抱怨，寻找突破，从我做起

不要只做份内的事情

不要成为按钮式的员工

不要只为了薪水而工作

不要只做上级吩咐的事情

主动工作

今天工作不主动，明天前途很被动

主动找方法才能脱颖而出

今天工作是辛苦，否则明天会命苦

本章小结

第三章 感恩心态

生活就是一面镜子，你笑，它也笑；你哭，它也哭。你感恩生活，生活将赐予你灿烂的阳光；你不感恩，只知一味地怨天尤人，最终可能一无所有！感恩，使我们在失败时看到差距，在不幸时得到慰藉，获得温暖，激发我们挑战困难的勇气，进而获取前进的动力。感恩是一种美德，也是一种生活态度。一个懂得感恩的人，才会珍惜周围的一切，珍惜自己目前所拥有的一切，并且善待别人；感恩也是一种力量，是获取能量和成功的途径。

对待工作要带着感恩的心态，感恩是平庸与卓越的分水岭，对你的工作倾注全部热情，将无限的激情投入到工作中去，才能迸发出无限的工作创意，体会到巨大而实在的成就感，体会到出色完成工作带来的快乐。总之，一个人要想在事业上获得更大的成功，就必须用感恩的心态对待工作。

——专家感悟

什么是感恩心态

感恩是人生必修的一节课

感恩是成就阳光人生的支点

感恩让我们坦荡的面对身边的人和事

感恩是生命美好的基础

感恩是一种发自内心的真情回馈

塑造感恩心态

感恩自然的恩赐

感恩国家和社会

感恩父母的养育和家庭的支持

感恩酒店和老板的栽培

感恩同伴的信任

感恩竞争对手或敌人的重视

感恩客户的肯定

感恩朋友的信赖

感恩生命中出现的所有事物

感恩生活

发现生活中的美
停止无休止的抱怨
赞美一切美好的东西
微笑着面对一切
关爱出现在我们生命中的所有人
知足常乐，感受生活
本章小结

第四章 包容心态

当你伸出一只手去谴责别人的时候，不要忘记余下的四指恰恰是对准自己的。金无足赤，人无完人，人非圣贤，孰能无过。每个人都有自己的长处和短处，取人之长，补己之短，才能相互促进共同发展。我们自我的世界有多大，那外面的世界就有多小。

包容是对他人的理解与谅解，包容就是对他人的宽容与接纳，包容就如大海的波澜壮阔，是一种看透的从容、自信和超然，包容是一种生存的智慧、一门生活的艺术。学会包容，就要学会站在对方的角度出发，我们的视野才会更大，才会获得更多的支持。忍片刻风平浪静，退一步海阔天空，互相包容的酒店团队一定是一个高绩效的、和谐的团队。

——专家感悟

什么是包容心态

包容是一种幸福的心态
包容是一种智慧
包容是心灵的净化剂
包容是一种勇气
包容是给自己和对方的一次机会
包容是成功者豁达的气质
塑造包容心态
放开心胸，不要自寻烦恼
包容别人要从包容自己开始
凡事不要斤斤计较
每天都是好日子
保持一颗平常心
过去的就让它过去吧
不要拿别人的错误来惩罚自己
退后一步海阔天空

包容他人就是要讲究管理艺术

和颜悦色有魅力
坦诚沟通
营造良好的人际关系
讲究表扬与批评的艺术
真正做到“以人为本”
平和的享受生活
心静了才能包容万物
拥有淡定才懂得享受生活
怀端平和才能接受变化

本章小结

第五章 自信心态

在这个世界上每个人都是独一无二的，是不可复制的，也是不可被替代的，即使是双胞胎、三胞胎也不例外。也许你的出身很卑微，也许你某个方面不及别人，也许你还没有实现未来的目标……但是你要永远记住，没有任何人能够取代你独有的位置，你要坚信自己是稀世珍宝，能够散发着金子般的光芒，如翡翠般的珍贵。只要你下定决心就一定成功，如果你已经下定了决心还没有成功，那是因为你没有真正的下定决心。

——专家感悟

什么是自信心态

自信是人生的太阳

自信是一种必胜的姿态

自信是一种无坚不摧的力量

自信让生命充满激情

塑造自信心态

不断的自我超越

在人生低谷时学会坚守

把自卑踩得粉碎

成功源于执着

走自己的路，让别人去说吧

以自信的姿态直面生活

相信你行，你就行

世上没有你做不成的

打造成功酒店管理者

十大铁律十二条工作作风八项注意

实现酒店管理到位

本章小结

第六章 共赢心态

酒店管理者不但要团结和自己意见相同的人，而且要善于团结那些和自己意见不同的人，还要善于团结那些反对自己并且已被实践证明是犯了错误的人。要达到共赢首先要开始合作，合作才能成就共同的事业。作为酒店管理者不能仅仅看重自身的实力，必须发挥团队的整体优势，带领团队协作创造最佳效益。只有团队的成功酒店管理者人才能获得成功，只有酒店企业成功才能使酒店管理者人获得更大的成功。一名酒店管理者人要想在事业上走向成功，除了自己努力之外，还需要与人的真诚合作。

——专家感悟

什么是共赢的心态

共赢要求团队成员有自主性

共赢要求团队成员有创造性

共赢要求团队成员有协作性

共赢是实现团队目标的催化剂

塑造共赢心态

肯定差异的存在

真诚待人，信守承诺

学会宽容

绝对服从
资源整合
踏上共赢之路
与宾客共赢
与竞争对手共赢
与酒店共赢
与老板和上司共赢
与同事共赢
与下属共赢
与各部门共赢
本章小结

第七章 学习心态

知识创造财富,学习创造未来!学习它是一个人适应新环境和再发展的能力。在知识经济时代,知识是安身立命之本。知识经济时代的到来,变革与创新成为主导潮流,我们要创造新的服务、新的管理、新的经营、新的文化……新的世纪,新的时代,我们必须用全新的理念去迎接新的挑战,这就需要我们不断地更新观念,不断地去学习与创新。学习不能好高骛远,要保持空杯的心态。

——专家感悟

什么是学习心态

学习心态就是挑战自我、永不满足
学习心态就是否定自我、不断扬弃
学习心态就是随时随地、忘却成功
学习心态就是清除头脑、明晰思路
学习心态就是与时俱进、终身学习

塑造学习心态

学习的三境界
永不自满,不断地挑战自我
尝试归零的感受
不停地倒掉大脑中的浑水
成功是失败之母
创造充满钻石的未来

开始学习人生

制定学习计划
选择一生受用的良师
掌握学习方法
结识学习伙伴
交流学习心得
总结学习经验

倡导团队学习与创新

提升学习能力
注重员工的培训
建立学习型酒店
在学习中创新
本章小结

第八章 老板心态

像老板那样高明，像老板那样思考，像老板那样大度，像老板那样追求，像老板那样执著，像老板那样奉献，像老板那样行动……尽管你现在不是老板，但是只要你具备了老板的素质和能力，只要你想，总有一天就会成为一名副其实的成功的老板。

——专家感悟

什么是老板的心态

把老板的钱当成自己的钱

把老板的事当成自己的事

把老板的公司当成自己的公司

塑造老板心态

勇于承担责任

做酒店的主人

从酒店发展的大局思考问题

这“酒店”就是你家“开的”

不断提升自我能力

对酒店忠诚

像老板一样工作

树立效益意识

提高工作效率

重视工作结果

要有问题意识

严抓服务质量

关注市场动态

思考酒店发展

维护酒店品牌

本章小结

积极的心态

—— 专家感悟

- 什么是积极心态
- 塑造积极心态
- 控制消极心态

阳光就是快乐，阳光就是幸福，阳光就是安详，阳光就是富足，阳光是一种哺育之美，然而，决定你的生活是否快乐并不是取决于你头顶的阳光是否直射。

而在于你心中的那一轮太阳是否冉冉升起。我们说只有拥有美好的心态才能欣赏到亮丽的风景。

其实积极的心态就是那轮朝阳，它能够温暖人心，催人奋发向上，让你全心全意地投入生活，让你充满激情地生活，让你感觉生命充满了乐趣，充满了欢声笑语，更为重要的是它能够让你迅速地茁壮成长。

【案例】

◎ 扫阳光

有兄弟二人，年龄不过四、岁，由于卧室的窗户整天都是密闭着，他们认为屋内太阴暗，看见外面灿烂的阳光，觉得十分羡慕。兄弟俩就商量说：“我们可以一起把外面的阳光扫一点进来。”于是，兄弟两人拿着扫帚和畚箕，到阳台上去扫阳光。等到他们把畚箕搬到房间里的时候，里面的阳光就没有了。这样一而再再而三地扫了许多次，屋内还是一点阳光都没有。正在厨房忙碌的妈妈看见他们奇怪的举动，问道：“你们在做什么？”他们回答说：“房间太暗了，我们要扫点阳光进来。”妈妈笑道：“只要把窗户打开，阳光自然会进来，何必去扫呢？”

打开你的心灵之窗，就能让阳光透过阴霾与困苦洒进心里的每个角落。积极心态就是指心理上和行动上表现出一种积极的情绪，也就是在思想上乐观，在行动上积极，凡事往好的方面想，并按照自己的意愿主动地把想法付诸于行动，这种心态也称 PMA 黄金定律，是拿破仑·希尔成功之路十七条定律里的第一定律。

【案例】

◎ 不就是离婚吗，有什么了不起

小张和小洪是大学时代的同窗好友，才貌双全，非常优秀。毕业后，两人踏上各自的工作岗位，和自己喜欢的人结婚成家，都过上了平凡而幸福的生活。五年后，两人在街头重逢，开始了她们的交谈。

小张：老同学，老朋友，好久不见，生活得可好？

小洪：唉，你看我满面愁容，一脸憔悴，怎么可能生活得好？

小张：你怎么了，发生什么事了？

小洪：我离婚了，伤心透了，我不知道我下半辈子该怎么过？

小张：是吗，其实我也离婚了，但我很开心。因为离婚对我来说是一种解脱，我自由了，可以重新追求幸福的生活。

五年后，两人再度在街头重逢，又开始了她们的交谈。

小张：一晃五年过去了，你的生活可有所改善？可找到相爱的人重组家庭？工作还顺心吗？事业上有成就吗？

小洪：我下岗了，没有爱人，没有朋友，连亲人也离我远去，我一无所有。你呢？

小张：我升职了，也加薪了，现在在读 MBA，有空做做美容和健身锻炼，偶尔邀请一些朋友到家来开开 Party，日子过得挺充实挺舒心的。我去年刚生了一个小宝宝，现在二岁了。

小洪：我真羡慕你，你太幸运了。

小张：你错了，我的幸福生活并不是幸运之神赐予我的，而是凭我的努力创造的。

“你有什么样的命运，取决于你想要什么样的命运，你是什么样的人，取决于你想做什么样的人”。就算是同样的遭遇，用不同的人生态度来面对，就会产生迥异的境遇。

一个人能否取得成功，关键在于他的心态。成功者与失败者的差别在于成功者能够用积极的心态去面对任何的问题，即 PMA (Positive Mental Attitude)，而失败者则运用消极的心态去面对人生，即 NMA (Negative Mental Attitude)，消极心态。成功者运用 PMA 黄金定律支配自己的人生，并且始终用积极的心态去思考，用乐观的精神和丰富的经验来支配和控制自己的人生，使自己在不断的前进中更加富有信心，从而走向成功；失败者总是受过去的种种失败与疑虑所引导和指使，他们空虚、自卑、悲观失望、消极颓废，最终只能走向失败。

酒店管理者要在工作过程中通过心态的调整，使自己在工作过程中保持积极乐观的心态。我们应该让自己拥有阳光的心态，以点亮职业的道路；让自己拥有感恩的心态，以发现生活的美好；让自己拥有必胜的心态，以创造事业的高峰；让自己拥有快乐的心态，以享受幸福人生。

► 积极心态是心灵的汤剂

【案例】

◎ 解梦

有这样一个故事：古时有一位国王，梦见山倒了，水枯了，花也谢了，便叫

王后给他解梦。王后说：“大势不好。山倒了指江山要倒；水枯了指民众离心，君是舟，民是水，水枯了，舟也不能行了；花谢了指好景不长了。”国王惊出一身冷汗，从此患病，且愈来愈重。一位大臣要参见国王，国王在病榻上说出他的心事，哪知大臣一听，大笑说：“太好了，山倒了指从此天下太平；水枯指真龙现身，国王，你是真龙天子；花谢了，花谢见果子呀！”国王全身轻松，很快痊愈。

积极的心态是一剂治心良药，可以治愈心理上的疾病，可以达到让人起死回生的神奇作用。我们现在所说的健康不仅指生理健康，还有精神健康，两者相辅相成，缺一不可，我们常常会说养生不如养心，也是这个道理。心是生之本，只有心情舒畅才能身体健康，只有拥有良好的心态，才能够保持身心愉悦。

常言道：身体是革命的本钱。日常的工作、学习、生活都离不开健康的身体。然而一提到健康，人们大多想到的都是多运动、多锻炼身体，或注意食补，或重视医疗保健等等。但我认为很多人忽略了一个更重要的问题，那就是健康源自良好的心态，心态对健康至关重要。只有心态健康，身体才健康。我们要把心态健康、心态平衡放在第一位。古人云：“养形不如养神，调身不如调心”，调整好人的心态，有了好心情、好心境才有健康的身体。

有研究表明，在积极的心态作用下，人的身体能把自身各系统、各层次、各方面的免疫力、抵抗力充分地调动整合起来，形成极为强大的用以对付各种细菌、病毒、癌细胞的综合抵抗能力，使全身生理机能稳定，疾病就不会发生，一旦发生了也能很快地进行恢复，许多抗癌明星的典型例子就都是有良好心态的结果。

► 积极心态是幸福的门槛

【案例】

◎ 老太太的烦恼

有这样一个老太太，她有两个儿子，大儿子是染布的，二儿子是卖伞的，她整天为两个儿子发愁。天一下雨，她就会为大儿子发愁，因为不能晒布了；天一放晴，她就会为二儿子发愁，因为不下雨，二儿子的伞就卖不出去。老太太总是愁眉紧锁，没有一天开心的日子，弄得疾病缠身，骨瘦如柴。一位哲学家告诉她，为什么不反过来想呢？天一下雨，你就为二儿子高兴，因为他可以卖伞了；天一放晴，你就为大儿子高兴，因为他可以晒布了。在哲学家的开导下，老太太以后

天天都是乐呵呵的，身体自然健康起来了。

成功学大师拿破仑·希尔说：“积极的心态，就是心灵的健康和营养。这样的心灵，能吸引财富、成功、快乐和身体的健康。消极的心态，却是心灵的疾病和垃圾，这样的心灵，不仅排斥财富、成功、快乐和健康，甚至会夺走生活中已有的一切，走向不幸。

一个人拥有良好的心态，是在长期的生活和实践中逐步积累总结出来的，也是个人素质和修养培养出来的，更是在逆境和困境中磨练出来的。

你曾觉得孤独？那么什么是孤独？你尝过幸福的味道？那么什么又是幸福？孤寂、幸福本就是形容词，而所有的形容词都是通过比较而成的。没尝过孤寂，又怎么知道什么样的人生是幸福的？人很奇怪，每每要到失去，才懂得珍惜。其实，幸福早就放就在你的面前。肚子饿坏的时候，有一碗热腾腾的米饭放在你眼前，就是幸福；累得半死的时候，有一张床睡，也是幸福；哭得要命的时候，身旁的朋友递来一张纸巾，更是幸福。幸福本没有绝对的定义，平常一些小事也往往能撼动你的心灵，幸福与否，只在乎你的心怎么看待。

如果你今天因为匆忙而没有将工作服穿得特别整齐，并且被领班看到扣分了，那么，你应该感到值得庆幸，这样的状况不是被客人看到了，更加不是被自己的女朋友或者男朋友看到了，而且你的领班提醒了你这个问题，也就更加不会被别的什么人看到了，不会引起男朋友或女朋友的牢骚，不会让客人感觉不舒服等。如果你能够这样想，今天被扣的分也就不会影响到你今天的工作了。

► 积极心态造就成功品质

【案例】

◎ 穷人最缺少的是什么

法国最年轻的媒体富豪巴拉昂因病去世，他在遗嘱中写道：我原来是一个穷人，可是现在却是以一个富人的身份走进天堂里。在走进天堂的时候，我想把我成为富人的秘诀留给后人，它现在就锁在法兰西中央银行我的一个私人保险箱里。如果谁回答出“穷人最缺少的是什么？”这个问题，并且能够猜中我的秘诀，他将能得到我的祝福。当然，那时我已无法从墓穴中伸出双手为他的睿智欢呼，但是他可以从那只保险箱里荣幸地拿走100万法郎，那就是我给予他的掌声。五花八门的回答中，只有一位叫蒂勒的小姑娘猜对了巴拉昂的秘诀，那就是野心。

美国成功学学者拿破仑·希尔关于心态的意义说过这样一段话：“人与人之间只有很小的差异，但是这种很小的差异却造成了巨大的差异！很小的差异就是个人所具备的心态是积极的还是消极的，巨大的差异就是成功和失败。”

一个人对成功的渴望往往会带来巨大的动力，而这种渴望，也可以用“野心”来形容或叫“手腕”。野心这个词语常常带有贬义的味道。实际上，纵观古今中外很多成功人士，他们的成功不是都源自于野心吗？我们经常说某某有“野心”，实际上就是说某某有“手腕”很高明，“野心”促使他们采取行动，实现目标；野心驱动他们勇往直前、不懈追求；野心激励他们夙心夜寐、闻鸡起舞。

酒店员工对于成功的渴望促使他们比别人更加努力，比别人的态度更加端正，更加明确自己的目标，更加知道方向。酒店员工的野心能够让他们忍一时之气，忍一时之委屈，以求得长远的发展，比别人更加注重自身的发展，比别人拥有更好的心态，比别人更加重视当前的岗位工作，比别人想的更多，做得更多，而说得少一点再少一点。野心的力量是我们无法想象的，就看你的野心有多大，对于实现野心的愿望有多么的强烈。

野心往往可以增强我们的斗志，勇气和热情，调动我们的活力、毅力和创造力，那么，酒店的员工应该要如何来增强自己的野心，让自己更有积极上进的企图心呢？

◆ 自我奖励，鼓励自己

每个人都需要认同和赞扬，认同和赞扬是一种能够产生强大作用的报酬与鼓励，但是，光靠别人的赞许还不够，别人也不一定会在适当的时候给你鼓励，那么，我们就需要学会自我鼓励，给自己一定的奖励，犒赏自己的努力与成绩。

一个人若不经常增加自信心，而只是永无止境地寻求别人的赞许，那么，他就不能建立持久而坚定的个人野心。

◆ 设定目标，坚定方向

目标是激励行动的马达，是你内在的动力源泉。一个人在生命中没有目标就会迷失自己，如果没有目标，那他在这个瞬息万变的时代里，一定常常会发现自己走错了路。拥有了正确的目标，那么，就算是千难万险都不会阻碍你前进的道路。

【案例】

◎ 面试的机会

有一个小伙子瘦瘦的，矮矮的，看到报纸上有一家公司正在招聘，就马上赶过去：“你们在招聘，我来了。”人家一看他衣衫褴褛，头发也没梳好，脸也没有洗干净，于是就打发他走人：“一个月以后再说吧！”一个月以后，他又来了，于是又打发他走人：“下个星期才开始！”可是，过了一个星期他又来了。没办法，招聘的人只好跟他说，“你要应聘的话，至少应该打扮得干干净净，也不要你穿得多好，整洁一点总应该的吧。”小伙子接受了意见。

第二天，小伙子穿得干干净净，头发也梳得很整齐。招聘的人跟他说：“小伙子，你真要应聘的话，我问你，电器方面你懂不懂？我们是搞电器的，你总要懂一点的吧。”“对不起，我不懂，但是我可以学。”六个月以后，他拿着一个小红本又去应聘了：“我读了一个特训速成班，已经毕业了，关于电器方面我已经懂了一些了。你看看，我还有什么地方没有做好？”最后人力资源部经理通知他被录用了，这个人就是建立起松下帝国的松下幸之助。

1949年，一位名叫爱德华·墨菲的空军上尉工程师，认为他的某位同事是个倒霉蛋，不经意间开了一句玩笑：“如果一件事情有可能被弄糟，让他去做就一定会弄糟。”这句玩笑话于是迅速地被流传，并且被演变成各种各样的形式。其实讲的就是当你非要做一件事情就是做不到，你不想做的时候却做成了，你要找一件东西，你不找了，它却自己冒出来了。某只股票你不买它就涨上去了，你还不买它就接着涨，你一买它就往下跌，你不抛它就不断地往下跌，你一抛它却往上涨，让你哭笑不得。这就是墨菲定律，这其中的道理就是告诉我们要忍耐，要坚持。谁能够真正坚持下去，谁就能够走得更远。

◆ 分析自己，发扬优势

对自己进行分析，进行“优势剖析”，可以使自己更好地认识自己。方法可以是列出自己的优点，比如热情、大方、乐观、自信心强，有勇气、记忆力好、有团队合作精神、诚信、脚踏实地等等，自己的优势，比如说语言表达能力，逻辑思维能力，写作、绘画、歌舞、表演和运动等等。然后分析哪一个优势对自己的帮助最大，在实际的工作中更加有用。

◆ 反复暗示，坚持信念

开水之所以能够沸腾，是因为不断重复加温的结果。如果加温到99度就停

止加温的话，仍然只是生水而不是开水。如果你不断对自己说一句话，反复做一个表情或者经常在心里重复一个想法，你就会对这句话，这个表情或者这个想法坚定不移，它们就会变成你的信念。

【案例】

◎ 第二十一次敲门

两个保险推销员第一次拜访客户上门推销，结果两个人敲了二十次，门始终没有打开。其中一个只得放弃说：“算了，保险这个行当我做不了，还是回家睡觉去吧。”于是他真的回家去了。而另外一个人并没有选择放弃，而是举起手又去敲了一次门，奇迹发生了，门竟然打开了。这可是一扇通往成功之路的门呀，此时的他非常激动，因为在他眼里看到了希望。果然，他顺利地签下了订单并得到了一笔丰厚的奖金。从中他悟出了一个道理，原来成功并不遥远，有时只有一步之遥。只要你坚持不懈、永不言败，那么你一定能够获得成功。若干年后，这个小伙子成为保险公司的总裁。而那个回家睡觉的小伙子呢，他还在睡觉吗？错了，他已经没有时间睡觉了，为了维持生计而不得不奔波于各个建筑工地到处找活干呢！

失败者有时候是比成功者更加聪明，只是因为他们总是见异思迁，不愿坚持到底，不愿把一个想法重复成信念。成功者之所以成功，是因为他们善于坚持，总是满怀信心，并在自我暗示过程中克服困难，消除潜意识里的负面信念，强化个人野心。

酒店员工往往要做很多的事情，一个月，两个月，一年，两年，上头的“空降兵”经理换了一个又一个，表面上看来，升职的机会微乎其微，也没有赚到什么钱，于是就想放弃，但是，也许下一个岗位轮换的时候，就轮到你升职了的。要学会坚持，学会忍耐，这是一种信念。

► 积极心态的表现

【案例】

◎ 两种认知，两种结果

有一常客进入一家酒店的时候，门口的三位服务员你推我让，谁也不愿意主动上前迎接，这时，备餐间的一位服务员小李看到了这位客人，主动迎上去服务。

为什么三位服务员都不愿上前迎接呢？原来是这位常客很“难弄”，喜欢挑