

对于不能事必躬亲的管理者来说，
得力员工显得是多么的不可或缺！



每个人都应该把自己看
而不是一个平庸的工匠，应

成是一名杰出的艺术家，
该永远带着热情和信心去工作。

郑一群◎著

卓越员工 素质修炼

Excellent

超越平凡，选择卓越

为什么在一个公司里总是有一部分人比别人更卓越？

对待工作尽职尽责；勤奋让你从平凡走向卓越

职场必备



地震出版社

卓越员工素质修炼

郑一群 著

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卓越员工素质修炼 / 郑一群著. —北京: 地震出版社, 2012.8

ISBN 978-7-5028-4093-8

I. ①卓… II. ①郑… III. ①企业—职工—修养 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 118739 号

地震版 XM2631

卓越员工素质修炼

郑一群 著

责任编辑: 范静泊

责任校对: 孔景宽

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

发行部: 68423031 48467993

门市部: 68467991

总编室: 68462709 68721982

<http://www.dzpress.com.cn>

邮编: 100081

传真: 88421706

传真: 68467991

传真: 68455221

E-mail: seis@mailbox.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印制: 九洲财鑫印刷有限责任公司

版 (印) 次: 2012 年 8 月第一版 2012 年 8 月第一次印刷

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 209 千字

印张: 17

书号: ISBN 978-7-5028-4093-8/F (4771)

定价: 29.80 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前言

平凡的员工安于现状，却因为放弃努力，不得不过平凡的生活。而卓越的员工不安于现状，他们经过不断的努力，最终成为了一名卓越的员工。超越平凡，选择卓越。这是一句值得每一个企业员工一生追求的格言。

在现在的很多企业里，有无数员工因为养成了轻视工作、马马虎虎的习惯，以及对手头工作敷衍了事的态度，终致一生处于企业的底层，没有出人头地的机会。每个人都应该把自己看成是一名杰出的艺术家，而不是一个平庸的工匠，应该永远带着热情和信心去工作。这样，你就会从平凡走向卓越。

在现实社会中，很多公司的老板都在抱怨公司里卓越的员工太少了，怎样才能让每个人都和公司里最卓越的员工一样，积极、主动、热情、负责地对待工作？而很多公司的员工也常常发出这样的感慨，同在一个公司，同样的学历，为什么有的人总是业绩比别人更好、工资比别人更高、待遇比别人更好、同时更能够获得老板的信任？

为什么在一个公司里总是有一部分人比别人更卓越？其实，每一个公司里的员工都可以成为最卓越的员工。无论在什么公司、无论在什么行业，一个卓越的员工总是有着某些共同的特质，这些特质完全是体现在他们的工作态度上，和他们所从事的工作无关。正是因为他们有了良好的态度，所以他们会做出正确的举动，获得想要的结果。

因此，如果你想成为一个卓越的员工，最重要的就是复制他们的心态、学习他们的方法，然后，不断地坚持，你也一定会成为公司里面最卓越的一员！

一个成功的公司，需要善于思考、勇于承担重任、不畏艰险、诚实敬业的卓越员工。当他们接到任务并知道任务的艰巨性与紧迫性时，

他们应该做到没有推卸责任，没有提出要求，只是自己克服重重困难，最后出色地完成公司给予的任务。

为此，要使自己成为卓越的一名员工，就必须保持一颗积极向上、绝不轻易放弃的心去对待工作，去面临各种困境，而不要让各种借口成为自己工作中的绊脚石。

对我们每一位员工而言，无论做什么事情，无论在什么样的工作岗位，都应该尽我们的责任，不要用任何借口来为自己开脱或搪塞，完美的执行是不需要任何借口的，因为“任何借口都是推卸责任，在责任和借口之间，选择责任还是借口，体现了一个人的工作态度。”

所以，要想成为一名卓越的员工，就要从现在做起，从工作中的每一件小事做起，用我们满腔的热情去完成每一项工作，为公司的发展与壮大做出我们积极的贡献。

本书从员工的角度出发，着重从正确认识自己的位置；做一个善于思考的员工；行动是通往成功的桥梁；懂得感恩，营造和谐环境；对待工作尽职尽责；勤奋让你从平凡走向卓越；增强自己的团队意识；拥有良好的人际关系；在追求卓越的过程中不断成长等九个方面进行详尽展开。通过本书，你将发现，只要经过自己的不懈努力，你也可以从一个平凡的员工转变成为一名卓越的员工。

目 录

第一章 正确认识自己的位置.....	1
--------------------	---

对于一个企业员工来说，如果不能正确地认识到自己的位置，不清楚自己的目标，就如同在大海中失去航标的轮船，永远也找不到成功的港口。所以，只有明确自己职场的定位，才能充分发挥自己的聪明才智，才能为企业创造更大的财富，才能站在成功的颠峰。

认清自我，确定心中的航线	1
职业就像鞋子，合适的才是最好的.....	4
放低姿态，从小做起.....	8
正确评估自己.....	10
良禽要择良木而栖	13
选自己所爱，爱自己所选	15
唯有“工作狂”才能成功	17
永不满足现状，继续奋斗	19

第二章 做一个善于思考的员工.....	22
---------------------	----

在工作中，员工的思路越来越成为企业衡量一个员工能力和素质高低的标准。一个没有思路的员工，在工作中往往只会跟在别人后面跑，而不会主动去思考、去创新，这样，就无法为自己和企业带来更大的利益。因为，在企业里，一个员工的思路越活跃，就越会捕捉身边的机遇，并且能不时地为企业带来新的点子，从而为企业赢得更大的利润。所以，善于思考的员工往往是比较受企业欢迎的员工。

好思路决定好出路	22
成大业不一定非要从基层做起	24
只要善思，出路就会有千万条	26
人生离不开思考	29
把你的职业当成事业.....	31
思路一转天地宽	34

用自己的大脑解决问题.....	36
智慧就是机遇.....	38
没有创新就没有发展.....	41
换个思路，便会海阔天空.....	44
突破固有的思维模式.....	46
第三章 行动是通往成功的桥梁.....	50

在工作中，只有立即行动才能把人们从拖延、低效率中拯救出来。面对自己的工作，一个卓越的员工会立即行动起来，因为他明白立即行动的重要性。当把立即行动起来养成自己的习惯时，他就掌握了进取的主动权。对于一个企业员工来说，实现目标的唯一途径就是行动。如果你不采取行动，即使成功的果实就在你的面前，你也是摘取不到的，只有行动了你才可能走向成功。

行动是撬起梦想的杠杆.....	50
想得再好，不如手脚动起来.....	52
积极主动，尽职尽责完成工作.....	55
拒绝拖延，立即行动.....	58
借口是失败的温床.....	61
一百个想法不如一个行动.....	65
不做行动上的侏儒.....	68
千里之行，始于足下.....	71
通过行动，走向卓越.....	74
第四章 懂得感恩，营造和谐环境.....	77

一名卓越的员工，必是一个心胸豁达的员工，必是一个懂得感恩的员工。他们在工作中将自己的切身利益与企业的发展视为“皮之不存，毛将焉附”的关系，在工作中他们感恩老板、感恩上司、感恩同事、感恩客户，他们感恩上天赐给自己的工作，所以他们在工作中能够营造一种和谐的工作氛围，从而使企业的利益最大化。

对待工作懂得心存感恩.....	77
对待公司学会心存感恩.....	82

对待老板懂得心存感恩.....	85
同情并理解自己的上司.....	88
与同事共同分享荣耀.....	90
学会善待自己的客户.....	94
对客户多一份包容和理解.....	95
第五章 对待工作尽职尽责.....	98

如果把智能比做金子，那比金子更珍贵的就是一个员工的负责任精神。对于一个员工来说，责任是一面永不褪色的旗帜。员工只有具有负责的品质，才能在工作中获得更多晋升的机会。责任对于公司和员工来说都是必要的，公司的发展和壮大都是靠负责任的员工来维持的，只有所有的员工都对公司负责，才能发挥出团队的力量，才能推动公司不断壮大。所以，一个卓越的员工首先必须是个负责的员工，责任是衡量一个员工是否卓越的标准之一。

忠诚是一种职业的责任感.....	98
敬业，你便会受益终身.....	101
忠于职守，不离不弃.....	104
以老板的心态对待工作.....	106
不要身在曹营心在汉.....	108
坚守自己的职业操守.....	112
贡献自己的一份心力.....	115
认真对待你的工作.....	118
服从是你的天职.....	121
第六章 勤奋让你从平凡走向卓越.....	125

勤奋是一个人成功的基础，是培养高素质不可或缺的一方面。伟大的发明家爱迪生说过，天才是 99%的汗水加上 1%灵感。古今中外，无论哪个成大事者都无不具备勤奋的品质，因为他们深知，勤奋是通往成功的捷径。所以，对于一个员工来说，要想在职场上有一番作为，就必须具备勤奋的品质，因为勤奋是你从平凡走向卓越的重要因素之

一。一个不勤奋工作的员工，就绝不可能是一个卓越的员工，那样，成功也就与他无缘了。

付出与得到成正比	125
不惜人力有人敬	128
尊重自己从事的工作	130
要想晋升，唯有勤奋工作	133
勤奋才能高效	137
努力创造佳绩	140
活到老，学到老	142
让自己跑起来	146
不断积累，力争上游	150
第七章 增强自己的团队意识	153

如今的社会已经不是那种靠单枪匹马打天下的时代了，一个人能力再强，如果没有团队精神做依托，他迟早也会以失败而告终的。因为现代社会的竞争，就是团队的竞争，真诚合作的团队精神是企业成功的保证。一个企业只有拥有了一流的团队，才能做出一流的业绩。对于一个企业员工也一样，只有依靠团队的力量，才能达到个人的目标。所以，作为一名卓越的企业员工，我们必须树立起自己的团队意识，只有这样，企业和个人才能不断地向前发展。

时代需要英雄，更需要团队	153
重视你所在的团队	155
弘扬团队精神，实现团队共赢	158
“以一当十”容易，难的是“以十当一”	161
如何使 $1+1>2$	165
互助实现双赢	168
学会与同事合作	170
合作是成功的法宝	173
团队合作永无止境	178
第八章 拥有良好的人际关系	182

世界著名的人际关系专家戴尔·卡耐基认为，一个人的成功，只有 15%是由于他的专业技术，而 85%则要靠人际关系和他的处事能力。本杰明·富兰克林认为，成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。一个人要想成为卓越的员工，要想再职场道路上达到无往不胜，首就得懂得处理好人际关系。

良好的人际关系是成功的基石	182
营造一个好人缘	185
广播人情的种子	187
多与出类拔萃的人交往	189
做人要灵活一些	192
寻找生命中的“贵人”	194
一个好汉三个帮	197
要善于结交良友	200
第九章 在追求卓越的过程中不断成长.....	203

追求卓越的过程，是不断成长、进步和超越自我的过程，是“没有最好，只有更好”进取精神的体现。只要你总有向上摸高的欲望，总认为自己未达到顶峰，总想刷新自己以往的纪录，始终保持着卓越的气质，你就能迈向卓越，保持你无人可替代的强势地位。

打造良好的职业心境.....	203
从优秀走向卓越	206
追求百分百的成功	210
以新人的姿态去工作.....	215
争做公司中的复合型人才	223
卓越员工要懂得自我管理	225
将工作做到出类拔萃.....	227
在竞争中强大自己	230

第一章 正确认识自己的位置

对于一个企业员工来说，如果不能正确地认识到自己的位置，不清楚自己的目标，就如同在大海中失去航标的轮船，永远也找不到成功的港口。所以，只有明确自己职场的定位，才能充分发挥自己的聪明才智，才能为企业创造更大的财富，才能站在成功的颠峰。

认清自我，确定心中的航线

几年前，报纸上曾刊登这样一则消息：日本有人不惜花大钱，要求私人侦探调查自己。相信大家一听这消息，都觉得日本人吃饱了撑得没事干，可仔细思量这却是件严肃的“工作”，因为一个人对自己往往不是太了解，只有旁观者才能看清自己的本来面目。

看清了自己，才知如何取长补短，才知什么位置适合自己，才有新的奋斗目标……

在一次参加同学聚会时，小韦突然被同学们要求谈一谈最近的国际形势。由于这是他头一次在众人面前讲话，所以话中常有中断和紧张的情况。但是同学会结束后，却有好几位老同学对他这次谈话给予了很高的评价，其中还有一位同学跑来跟他说：“你讲的内容非常有趣，希望今后有机会能再听你演讲。”在被同学恭维之前，小韦从未想过尝试在公众面前讲话。于是他开始觉得自己并不是那么差劲，而对自己的演讲才能多了一份信心。现在，小韦已经成为一名企业培训的讲师。

人生实在奇妙，不管我们是怎样地认定自己，哪怕是失败和痛苦的，最终我们的人生必然会跟着那个方向走。

每个人都具有特殊才能，既然如此，我们应该在各方面都能尽量灵活地运用自己的这项特殊才能。事实上，偏偏有很多人看不起自己所具有的这项才能，认为这只不过是一些难登大雅之堂的个人爱好。正因为我们怠于思考自己所拥有的才能，所以才荒废了上天赐予的最佳礼物。

要想在人生上有所收获，就必须正确认识自己，并尽力把自身的潜力发挥到极限，从自己的实际出发，确定自己的人生奋斗目标。

李扬是中国著名配音演员，被戏称为“天生爱叫的唐老鸭”。他初中毕业后参了军，在部队当一名工程兵，每天的任务是挖土，打坑道，运灰浆，建房屋。可他却明白，自己的专长在影视文艺和文学艺术上。于是李扬在工作之余，认真读书看报，博览众多的名著剧本，并且自己尝试着搞创作。退伍后李扬成为一名普通工人，但他仍然坚定不渝地追求自己的目标。没过多久，大学恢复招生，他考上了北京工业大学机械系，成为了一名大学生。在校期间，经几个朋友介绍，李扬在短短五年中参加了好几部外国影片的译制录音工作。这个业余爱好者凭借着生动、俏皮的配音风格，参加了电视剧《西游记》中美猴王的配音工作。

1986年初，他迎来了自己事业中的辉煌时刻，风靡世界的动画片《米老鼠和唐老鸭》招聘汉语配音演员，风格独特的他一下子被美国迪斯尼公司相中，为唐老鸭配音，从此一举成名。

任何一个人，哪怕你庸俗平凡，只要正确认清自己的专长，并充满信心、持之以恒地着力开发，最终一定可以实现你的理想。而有了正确的自我意识，就能对自己的发展经常进行自我监督、自我反省、自我强化、自我批评和自我控制，以保证自己确立的人生目标得以实现。

然而，有些人容易看到自己的优点和长处，而看不到自己的缺点和错误；有些人看到别人很多问题，但却看不到自己的问题；也有些人只看到自身的弱点和不足，却看不到自己的一点长处。可见，人对自己的认识也需要有一个了解和学习的过程，并不像照镜子那样简单。

另外，在日常生活中，我们也常处于各种不同评价和议论的包围之中，有人会被赞许称颂；有人会被批评责备；甚至还有人会被轻视。那么在各种议论中，究竟哪一个“你”是真实的呢？或许你抱着“走自己的路，让别人去说”的态度，对他人的评价置之不理？还是丧失了自主精神淹没在他人的议论之中？

可见，一个人想在人生中实现自己的抱负，客观地、透明地、正确地认识自己是至关重要的。下面几点建议有助于你发现和正确认识自己：

1. 独立思考的空间

如今，很多人总是陷于无穷无尽的日常事务和人际关系中不能自拔，这使得我们根本无暇去了解自己内心的需要，不知道这一切是不是我们内心的真实状态。人际交往中待人接客，你表现得热情周到和爽朗大方，而内心深处也许是想独自一人看书作画。也许你受现实生活所迫，硬着头皮精明强干纵横职场，拥有汽车洋房踌躇满志。而在纷繁复杂的高速度运转中，我们没有时间也没有机会给自己一片独立思考的空间。那么，你不妨给自己放个假，孤独地面对一个自己，没有上司和同事；也没有工作和应酬，看看自己的状态。

2. 冲破习惯的牢笼

每个人都有自己的习惯，这些习惯说不定正是蔽掩你真实个性的罪魁。比如你可能经常性地呆在家里看电视打发你的剩余时间；习惯于用打麻将的方法来排遣孤独。这些习惯很多并不是你自己的最佳选

择，而仅仅是习惯。如果你要发现自己的个性，不防打破这些习惯，发展更多的爱好，以挖掘自己的个性，你如果减少看电视的时间，改成看书，你会发现自己并不需要激情刺激，而更喜欢冷静的思维。你如果把打麻将换成散步，也许你会发现闲适的宁静正是自己的真实个性。勇敢地冲破习惯的牢笼吧！你会发现另一个“我”存在于自己的心中。

3. 放松自我

“天有不测风云，人有旦夕祸福。”人生不如意事十有八九，生活在现代社会的人也一定有很多不如意的地方。在不如意的时候，不过分压制自己，要放松自我，这样有助于正确认识自己的个性。

职业就像鞋子，合适的才是最好的

人的一生，目标对于自我的定位，就像空气对于生命一样重要。目标不但是你追求理想的最终结果，而且在你整个人生旅途中有着非常重要的作用。

对于一个人来说，他目前拥有多少并不重要，重要的是他打算获得多少。我们在世界上的价值相当于我们为自己预定的价值。一个心中有目标的普通员工，有可能成为创造性的历史人物；一个心中没有目标的员工，永远也都只能是一个普通的员工而已。

现代职场中，如果一个人有了目标，毫无疑问会比一个没有目标的人更有作为。虽然目标不能完全实现，但成功的概率要比那些没有人生目标的人要高出很多。

1953 年，美国耶鲁大学对毕业的学生进行了调查，主要是对有关人生目标的研究。研究人员向参与调查的学生们问了这样一个问题：

“你们有人生目标吗？”对这个问题的回答，只有 10%的学生确认他们有明确的目标。

接着，研究人员又对这些学生问了第二个问题：“如果你们有目标，那么，你们是否把自己的目标写下来呢？”这次，只有 3%的学生给出了肯定的答案。

20 年以后，耶鲁大学的研究人员在世界各地追访当年参与调查的学生，他们发现，当年白纸黑字把自己的人生目标写下来的那些毕业生，无论从生活水平还是从事业发展来看，都远远超过那些没有这样做的同龄人。余下 97%的人的财富总和竟然还没有这 3%的人多。

所以，我们应该清楚地认识到这一点，给自己制订一个适合自己的目标，选择适合自己的目标努力奋斗。

有这样一个小故事：

河边有一老渔翁在钓鱼，岸边有几个人在观看。只见老渔翁竿子一扬，钓上了一条大鱼，足有三尺长。可奇怪的是老渔翁却用脚轻轻压着大鱼，解下鱼嘴内的鱼钩，又把鱼放进了河里。

周围围观的人看到这样的情景，不禁一阵惊呼！这么大的鱼还不能令他满意，可见垂钓者有多大的雄心。

这个时候，围观的人屏息以待，老渔翁鱼竿又是一扬，这次钓上的是一条约两尺长的鱼，他仍是不看一眼，又一次丢进了河里。

老渔翁第三次扬竿时，钓到了一条不足一尺长的小鱼。众人以为这条鱼也肯定会被放回，不料老渔翁将鱼解下，轻轻地向自己的鱼篓中放去。

看到这种情况，围观的人不明白到底是为什么，就问老渔翁为何舍大取小。老渔翁的回答令在场的人都咋舌：“喔，因为我家里最大的盘子只不过有一尺长，太大的鱼钓回去，盘子也不能容下它。”

在人的一生中，给自己定的目标一定要选择适合的，而不是选择最好的。否则，将永远会挣扎于不满意的情绪之中。务实的人都会为自己树立一个能够实现的目标，因为他们懂得，如果把目标定得过高，不但会使自己无法脚踏实地地工作，而且也发挥不出目标的激励作用。因为当人们付出努力以后，仍旧无法实现时，人们容易灰心和懈怠，产生挫折感。

小张自从上班的那天起，就为自己确定了奋斗目标：先做一名比尔·盖茨式的企业家，然后再成为一名政治家。为了实现自己的人生抱负，小张只喜欢接手一些有难度、有挑战性的工作而不屑于一般的事务，但以他的现有能力又做不好这些，最后不到半年就被老板解雇了。

与小张不同，小李进入公司的第一天，就为自己定下了一个目标：用两年的时间当上部门经理。从那天起，“部门经理”就像一面旗帜激励着他。每一天他都是按部门经理的身份来要求自己。目标真是一个奇妙的东西，它使小李每天都被工作的疯狂激情驱使着。虽然这样工作起来有些累，但劳累过后，再回头看看自己的业绩，再苦再累也是值得的。

结果小李只用一年的时间，就走上了主管的岗位。从此以后他更加努力地工作，虽然为此他牺牲了很多娱乐和休闲的时间，但因有了目标，他也没感觉工作有多累，相反感到工作是一种享受。他的工作能力和工作业绩得到了公司总裁的肯定，在当上主管后不到半年，他就被提升为部门经理，成为公司里最年轻、提拔最快的部门经理。

小张失败的原因是因为他好高骛远，在确立目标的时候，没有认真分析自身条件和所处的环境，制订了一个不切实际的目标。而小李能从普通员工，迅速升为主管又任部门经理，除了他有一个随时鞭策

自己的目标外，还有一个重要的原因就是，他为自己设定的目标是可以实现的。

一个人如果制订的目标不切实际，与自身条件相差甚远，那就成了一种幻想，想要完成是很困难的。像小张一进入公司就梦想自己能成为比尔·盖茨一样，制订一个无法实现的目标，还不如没有目标，因为最起码可以少受一些挫折！

在我们的现实生活中，如不了解自己，目标制订得越大，挫折感也就越大。也许你该放弃那些大而美丽的目标，选择一个你力所能及的目标了。期望着遥不可及的事物，不如把宏大的计划分成几段，从容易的着手，为达到自己的目标而一步一步地努力着。

目标短小，往往会被眼前的利益所左右，迈不开前进的步子；目标过于远大，容易心情浮躁，常常会被轻微的挫折所打击，极有可能会失败。为一个不可能达到的目标而花费精力，也就等于浪费生命。

曾有人写这样一段文字：

小时候，我想改变宇宙，但不行；

上小学时，我想改变世界，也不行；

大学的时候，我想改变国家，还是不行；

有了工作，我想改变自己的城市，依然不行；

老了，我试图改变自己的家人，但他们都不听……

初看这段文字，大家都觉得好笑，但笑过后，得好好考虑其中包含的一些哲理：给自己制订目标要结合自身实际，在自己的能力范围之内。其实，如果在小的时候改变一下自己的思路，那么将来说不定就可以改变家人，改变城市，改变国家，甚至改变世界。这段文字告诉我们，目标不要制订得太大，如果目标太大，到头来可能是一事无