

改变全球千万人工作心态的完美读本

A letter to the postman

致邮递员的信

成为优秀员工的准则

(美) 威迪·斯太尔 著 陈书凯 编译

无论是商人、银行家、政府工作者，或者是企业员工，从根本上讲，每个人所从事的都是服务工作——为他人提供方便的工作。而良好的服务心态，不仅能够提升员工和企业的竞争力，更是让人生从平庸走向杰出的最佳选择。

最完美的
企业员工
培训读本

中国档案出版社

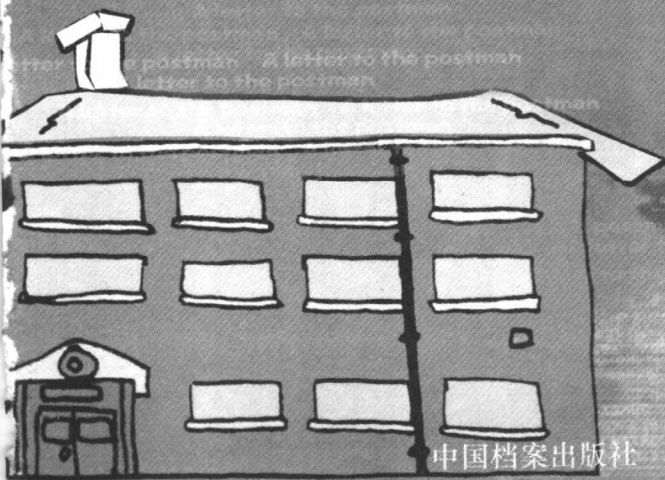
改变全球千万人工作心态的完美读本

A letter to the postman

致邮递员的信

成为优秀员工的准则

(美) 威迪·斯太尔 著 陈书凯 编译



中国档案出版社

总策划/夏立群

责任编辑/管辉

封面设计/启启

图书在版编目(CIP)数据

致邮递员的信/(美)斯太尔著;陈书凯编译. —北京:中国档案出版社,2004.7

ISBN 7 - 80166 - 426 - 4

I . 致... II . ①斯...②陈... III . 人生哲学 - 通俗读物 IV . B821 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 058759 号

致邮递员的信

ZHI YOU DI YUAN DE XIN

出版/中国档案出版社(北京市西城区丰盛胡同 21 号)

发行/中国档案出版社

印刷/北京印刷一厂

规格/880×1230 毫米 1/32 印张/5.5 字数/70 千字

版次/2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

定价/16.80 元

献 词

鲁塞·康维尔曾说过：“我们每个人被带到这个世界上来，全都是为了一个目的——帮助别人。”

谨以此书献给：

- 所有正在帮助和准备帮助别人的人；
- 所有正在为自己的工作完全付出的人；
- 所有从工作中得到快乐也能让别人感到快乐的人。

作者的话

首先，我要感谢史蒂芬先生，如果没有他的支持与帮助，我可能不会把这封信背后的故事传播开来，也不会在此把邮差艾瑞里的事迹记述下来。毕竟，在动笔之前，我只是以一位康涅狄格州哈特福特市第五大街的一名普通住户的身份在写这封信，而不是哈维尔管理顾问公司的总裁兼首席顾问。

史蒂芬先生是哈特福特市邮政总局局长，我们虽然相识，但交往并不深，但正是由于我写给他的那封信，我们成了不错的朋友。此后，我们经常会在一些集会与演讲中作为嘉宾被邀请，我们还曾就社会服务发展中的各类问题广泛地交流过意见，虽然时常会有一些分歧，但这并不影响我们的关系。而且，在生活中我们也是不错的朋友，经常会相约一起去河边钓鱼。每当有一些从事服务业、制造业的公司在邀请我为他们



的员工做演讲时，只要条件允许，我都会邀请史蒂芬做我的演讲嘉宾。每当我在演讲中提到这封信时，他都会尽量配合我，而在我与听众进行演讲外的交流时，他也会参与进来，告诉那些听众，邮差艾瑞里在工作中那种始终如一的服务心态已经深深影响了他的同事们，哈特福特邮政总局的员工们都在为能够向客户提供最优质的服务而努力。

要知道，我会接触到很多从事直接服务工作的人，这几乎构成了我生活和工作的一部分，他们当中有酒店的侍应、餐馆的服务员、航空公司的空中小姐……虽然他们的工作令你挑不出什么毛病，但是说老实话，他们并没有给我留下什么深刻的印象。

但是，邮差艾瑞里却不同，他使我产生了一种从来没有过的亲切感，尽管他只是一位普通的街区邮递员，但是每次与他的交流中，我都会获取很多信息，他会竭尽所能地帮助我。当然，这种帮助绝不是仅仅局限于邮政服务，他常常会给我带来意想不到的惊喜。我由衷地感到，艾瑞里就像我的一位老朋友。我相信，艾瑞里已经把这份工作，当成了生命中一项重要的使命，一份可以不断为他人提供帮助的使命。

每当我在演讲中讲起艾瑞里的故事时，场下的人

们都会受到极大的鼓舞，甚至有人曾写信告诉我，艾瑞里的故事使他重新找到了工作的意义所在。其实，我们每个人的工作岗位都是一个服务岗位，每个人的工作都是一项服务工作。令我感到欣慰的是，许多人都从艾瑞里普通而平凡的工作中找到了自我工作的真正含义与价值。

我想我应该把这件事写下来，让更多的人知道艾瑞里，让更多的人了解这位普通邮递员的故事并从中有所收益。当然，更重要的是，我希望人们知道，每个人都可以有所作为，无论是多么普通和不起眼的工作，也会因为从事这项工作的人而变得意义非凡。



目 录

作者的话/1

第一章 写给史蒂芬先生的信/5

第二章 艾瑞里令我大吃一惊/13

第三章 普通但很出色的艾瑞里/21

第四章 心态决定成败/31

第五章 热爱是最好的老师/45

第六章 诚实正直是良好服务的根本/57

第七章 有益的群体更有服务的氛围/67

第八章 升迁和奖励不会落在玩世不恭的人身上/79

第九章 使自己变得不可替代/101

第十章 提供最好服务的员工才是最优秀的员工/113

第十一章 实现自我管理/123

第十二章 不断学习/137

第十三章 利用环境,改变环境/145

第十四章 具有创新工作的能力/153

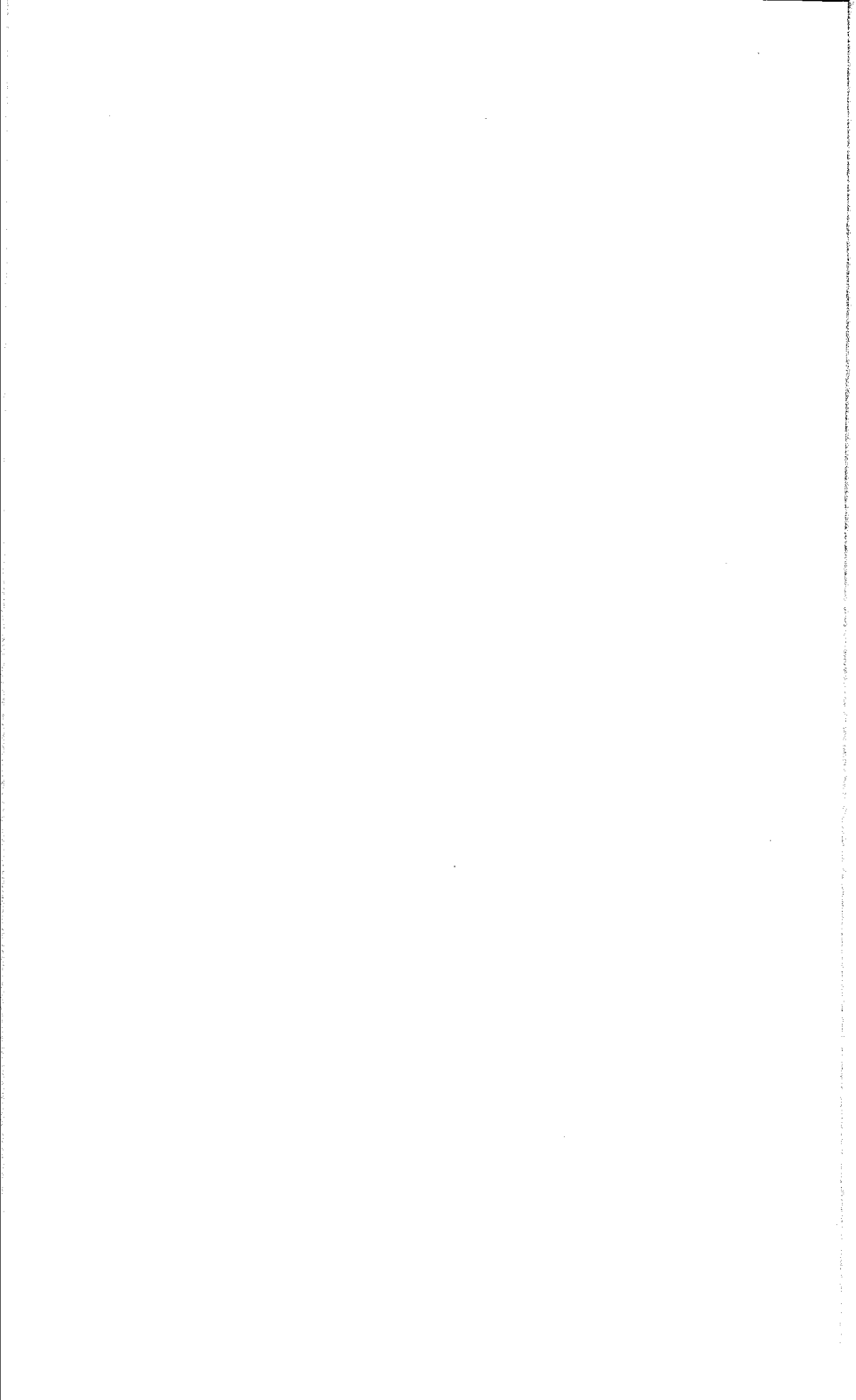
结束语/165

第一章

写给史蒂芬先生的信

珍惜每一天和你的生命，因为这给了你
机会去享受、工作、欢乐，去欣赏那美丽的星
空。

——亨利·范·戴克



在得到了史蒂芬的同意与支持后，我在每次的企业培训演讲当中，都会提起给史蒂芬写的那封信，给他们讲邮递员艾瑞里的故事。我相信把艾瑞里的故事告诉他们远要比讲一些大道理有用得多，事实也证明了的确如此。

我第一次在演讲中提到写给史蒂芬的信是在一次题为“如何让客户对你充满信任”的演讲中，对象是康涅狄格人寿保险公司的推销员。在接到康涅狄格人寿保险公司的邀请后，我把要在这次演讲中提起那封写给史蒂芬的信和讲述邮递员艾瑞里的故事的想法告诉了史蒂芬。说实话，在给他打电话之前我想他一定会拒绝我这么做的，可出乎我意料的是，他听到我的这个想法后十分赞同，并表示说一定亲自去参加这次演讲。

那次演讲取得了巨大的成功，人们为邮递员艾瑞里的事迹激动不已，也正是在那次演讲之后，我更加下定了决心要把邮递员艾瑞里的故事传播开来。

信的全文如下：



致邮递员的信

A Letter to the postman

亲爱的史蒂芬先生：

首先，我要声明的是，我是以一位接受美国邮政服务的普通公民的身份来给你写这封信的。可能你会有点担心，但事实上，我只是想表达对一位普通邮递员的服务精神的敬佩。我并不是在此夸耀任何人，请你不要怀疑我的真心，不仅仅是我，住在这个街区的所有人都对邮递员艾瑞里赞叹不已，拥有艾瑞里的服务已经成为整个街区的骄傲了。一位伟大的思想家曾经说过：“如果你信任某个人，那么就去为他做任何事；如果你肯为某人做任何事，那么你将赢得他的信任。”虽然艾瑞里始终只是一名普通的邮递员，但是他在我们的眼里，更是一个值得信赖的朋友，一个可以随时为我们提供最优质的服务的人，我想这个意义远不是一份普通工作所能赋予的。

可能你不会相信，我与我所居住的街区的邮递员艾瑞里是相当不错的朋友。我们的关系并不仅限于他为我提供邮递服务，虽然我只是他辖区内众多住户中的一位。

除了为我投递邮件与包裹外，我们会经常在一起聊天，我发现，他是一个很健谈的人，而且他会告诉我很多我不知道的事情。他对这个街区简直了如指掌，

他会告诉我，这个街区有几个停车场，如果有朋友来，车停在哪里比较方便；附近的一家大型百货超市和一家杂货店可以满足日常的生活所需；并且提醒我，由于街区中老年人比较多，最好不要在夜晚或清晨发出太嘈杂的声音；如果我出远门有宠物需要照顾，他一定会乐意效劳的。

除了提供一些生活信息外，艾瑞里还会提供一些令人意想不到的商业信息，他似乎变成了一个万事通，一个与我们的生活息息相关的人。说实话艾瑞里为我们大家所提供的服务已经远远超过了邮递工作本身。我们都把他当做可以信赖的朋友，并且亲切地称呼他“艾伦”。

而且我发现，艾瑞里从来没有因为自己是一位邮递员而感到有任何的渺小或微不足道，相反，他对街区里的每个人都会热情地打招呼，乐意帮助任何需要帮助的人。更重要的是，我发现他有一种非常好的服务心态，这是一种如金子般珍贵的心态。现在，他的服务热情已经开始影响到了很多居住在这里的人。

我慢慢地体会到，在艾瑞里身上所体现的价值，远不是一份邮递工作所能概括得了的。他的价值，已经远远超过了这份工作所能达到的限度。



A Letter to the postman 致邮递员的信

我相信，在美国，甚至在世界上其他发达或不发达的国家，邮递员或许是一份最不起眼的工作。尽管我们每天都会与各式各样的邮递员打交道，接受他们的服务，可是又不得不承认，我们其实并没有认真思考过一位邮递员的工作对我们到底意味着什么。

也许有的人会认为我的话有些言过其实了。他们并不认为邮递员对自己的生活能有多大影响，但是如果你一大清早打开信箱时，却发现里面杂乱无章地堆积着各种信件与包裹时，你也许不会再这么想了。如果你有一份礼物要赶在朋友生日之前邮递到德克萨斯去，而此时你却忘记了当地的邮政代码时，你肯定也不会再这样想。

要知道，世界上没有任何一份工作是毫不重要的，只要有人去从事它，这份工作就会变得重要，并因为从事这项工作的人而更有意义。

邮递员艾瑞里就是这样一个人，他让这份普通的工作具有了非凡的意义，而他本人也因为所提供的服务实现了人生的价值。

许多人在刚开始从事一份工作时，会很自然地想到：这份工作能给我带来什么好处？为此我需要付出多少？天哪！千万别太多了，那样我会得不偿失的。

如果这个人开始就能想到：任何工作都是一份服务工作，任何岗位都是一个服务岗位，现在我要用我的行动使这份工作变得与众不同，哪怕多付出一些又有什么关系呢！那么我要说，应该为这样的人颁发一个奖杯，他为一份工作赋予了生命，无数的人将从他的服务中受益，那么谁还会说他是一个平庸的人，尽管他的工作仍是那么的普通。

在这个社会上，人们都在从事着不同的工作，有的人可能每天出入高级写字楼，奔忙于各种谈判会议之中；有的人则可能会每日挨家挨户地去推销某种商品；还有一些人只是默默从事着一些并不会受人关注的工作，如清洁楼梯，搬运家具或是开着公交汽车整日穿梭于市区之间。

可是有一点是无法改变的，无论是商人、银行家或是政府工作者，无论是富有还是贫穷，每个人所从事的工作从根本上来讲，都是一份服务工作，一份为他人提供方便的工作。商人要为客户提供最好的商品；银行则要不断提高水平以提供给储户更方便更优质的服务；而作为一名政府官员也并不是高高在上，他的工作就是为市民解决问题。

服务在这个世界无处不在，懂得良好的服务、提



A Letter to the postman 致邮递员的信

供优质的服务，让服务变得更有价值……这些是所有人都应该努力去做的事情。这里所说的服务不会受年龄、地域、人种的限制，更不会因为从事何种工作而有所不同，“人生来就是为上帝服务的。”艾瑞里已经努力做到了这一点，他具有良好的服务心态，他甚至开始把服务融入生命之中了。

我多么希望社会上的每个人都能拥有艾瑞里那样的服务精神，为自己的亲人服务、为朋友与同事服务、为客户服务、为所有的陌生人服务、为上帝服务……

谢谢！

请恕我冒昧。

威迪·斯太尔

令我没想到的是，史蒂芬在收到信后很快就打电话给我，他非常坦率地告诉我，他对邮递员艾瑞里的故事非常地感兴趣，如果我不反对的话，他希望登门倾听邮递员艾瑞里的故事。我当然没有理由拒绝他，而且我认为确实应该让这位哈特福特市邮政局长知道，艾瑞里是多么优秀的一位邮递员。

也正是在与史蒂芬的这次谈话后，我第一次向人们讲述邮递员艾瑞里的故事。

第二章

艾瑞里令我大吃一惊

我仅有一次人生，因此，如果我对你有任何帮助，就让我现在这么做，因为我可能不再经过这条路。

——盖尔·赛耶斯