

员工职场基本素质培训读本

职场金字塔 成功风向标

拿什么去工作

职场 6 种必备素质

陈建龙 著



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

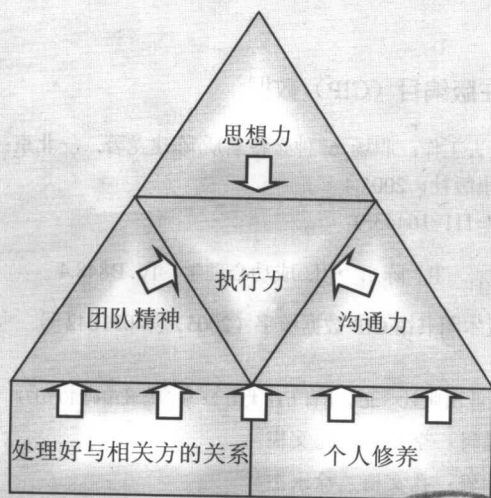


B848.4
C463

拿什么去工作

—— 职场 6 种必备素质

陈建龙 著



B848.4
C463



机械工业出版社

本书是作者多年外企工作的经验与感受,更贴近应届毕业生、在职员工以及管理者的实际,从一种全新的角度诠释了要成为一名优秀员工必备的职场基本素质。

本书以金字塔图为主线,形象、生动地说明了优秀员工必备的职场基本素质及其相互间的关系,是作者多年经验的提炼。金字塔图以处理好与相关方的关系、个人修养为基础,以思想力为灵魂,以团队精神、沟通力为支柱,以执行力为核心,帮助读者塑造良好职业形象,打造成功职场人生。

图书在版编目(CIP)数据

拿什么去工作:职场6种必备素质/陈建龙著. —北京:
机械工业出版社, 2005.4

ISBN 7-111-16443-1

I. 拿... II. 陈... III. 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第031042号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:李超群 孔文梅

责任编辑:孔文梅 徐永杰

责任印制:杨 曦

北京机工印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2005年4月第1版第1次印刷

890mm×1240mm A5·6.375印张·168千字

定价:16.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话(010)68326294

封面无防伪标均为盗版

前 言

1982年笔者大学毕业后，进入研究所，当过技术员、干部，后又到外资企业从事经营管理工作。其间，经历了不少挫折，积累了一些经验，得到了诸多感受。感受最深的是我国企业员工、经营管理者在职场基本素质方面与跨国企业员工、经营管理者之间的差距。与跨国企业员工、经营管理者接触越多，越觉得这种差距之大。如果这种差距不能得到有效的改善，势必会严重影响到个人和企业的持续发展，甚至会影响到国家的强大。因此，总有一种责任感、紧迫感缠绕着我，希望自身经验的总结能促使那些渴求成功的年轻人尽快具备企业要求的基本素质。

从现状看，全面提高我国企业员工的职场基本素质主要应从三个方面进行考虑。



拿什么去工作

第一，每年都有大量的应届毕业生进入社会。从学校走向社会是人生的一大转折点。此时，每名应届毕业生都会遇到这样、那样的问题，处理得好，就可在今后的工作中取得突飞猛进的发展；处理得不好，就可能无所建树。随着改革开放力度的加大，大量的外资企业进入我国，同时，国内企业的管理也存在国际化的趋势，对员工职业素质的要求越来越趋向于国际化标准。因此，摆在应届毕业生面前的问题是如何尽快具备职场的基本素质，完成从学生到社会人的转变。

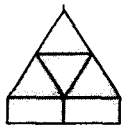
第二，很多在职者都是凭本能工作，缺少理想、目标和正确的人生哲学，更缺少工作方法等职场基本素质。就像一块好玉没有被精雕细凿，工作失败带有必然性，自然无法实现从平凡到优秀的跳跃。因此，在职者要进一步对自己的工作进行反思，审视自身已具备哪些职场基本素质，还需要增强哪些职场基本素质的修炼，尽快跳出平凡，迈向成功。

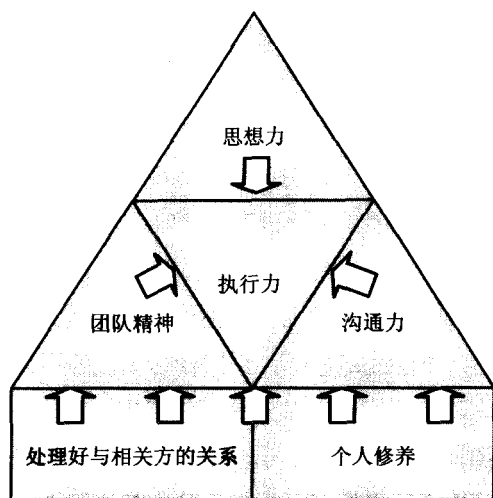
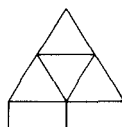
第三，据相关研究资料表明，目前人才市场上最缺少的就是优秀职业经理人。与国际上的职业经理人相比，我国的职业经理人缺乏企业管理哲学、价值观、沟通能力、风险意识等素质，知道如何用企业文化去培养员工的人则更少。国企改革及外资企业经营管理层本土化的难点就在于国内缺少合格的、优秀的职业经理人。

鉴于以上原因，笔者以职业化、国际化要求为标准，根据自身及一些成功者在国企、外企的工作经验，结合我国的实际情况，编写了《拿什么去工作——职场6种必备素质》一书，以供各位读者参考。

优秀员工应具备的职场基本素质如金字塔图所示。

职场6种必备素质





金字塔的基础是“处理好与相关方的关系”及“个人修养”。相关方的关系主要指个人与家庭、同事、客户、竞争对手等之间的关系。你如果能把与相关方的关系都按“客户”关系来处理，就会在职场中如鱼得水、游刃有余。处理客户关系的基本准则有两条：① 客户第一；② 站在客户的角度看问题。

个人修养体现在自信、诚信、对待失败的态度和个人形象管理等方面。每一名员工都应该熟知企业的责任并为之努力奋斗。

“企业经营者应具备的素质”一节给想成为经营管理者员工指明了加强修养、自我完善的努力方向。

综上所述，之所以把“处理好与相关方的关系”及“个人修养”作为金字塔的基础，是因为一个人如果不能以“客户第一”的原则去处理与相关方的关系，或没有自信、诚信及责任感，他就不可能是一名合格的员工。

金字塔的灵魂是“思想力”。思想力是一个人以价值观为准则，为达到理想、目标而应具备的分析能力及计划能力。

本书提出了优秀员工必须是自律员工的概念，即他必须自行考虑、计划、行动并承担责任。

“思想力”既是“执行力”必不可少的指路灯，又是源源不断的动力。强大的思想力必将把你带向成功的未来。

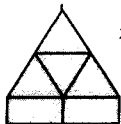
金字塔的支柱是“团队精神”及“沟通力”。俗话“三人一条心，黄土变成金”，是说团结就是力量；“一山不容二虎”，则是比喻两个能力很强的人在一起工作，由于互不服气、互不通气，而互相掣肘拆台，不能团结合作，结果什么事也做不成。可见团队精神和彼此间的良好沟通是做好事情的前提。

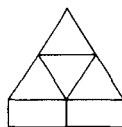
“团队精神”和“沟通力”是执行力的“血液”。没有健康的、畅通的“血液”循环作保证，根本无从谈起执行力。只有融入集体中，与大家进行良好的沟通及合作，你才会产生强大的执行力，达到既定的目标。

金字塔的核心是“执行力”。有些人很有主意，团队精神及沟通力都不错，但就是没有成果。为什么？就是因为缺少发现问题、解决问题的能力，缺少创新思维，更缺少“行动第一”的原则。纸面上的计划百分之一百二十的完美，如果不去执行或执行不力，就只能是纸面上的东西。在“执行力”一章中，你可以了解到能增强执行力的工作方法论，如“执行规定是为了改变规定”、“行动第一”、“既讲又做”、“三现主义”、“三新活动”、“授权与工作时段”和“如何进行风险管理”等。

当你踌躇满志，准备在职场大显身手时；当你工作停滞不前，埋怨领导不能慧眼识珠时，你是否曾问过自己“拿什么去工作？”

如果你是刚踏上社会的应届毕业生，可以从头至尾地阅读，有些看不懂的章节可以略过。以后碰到困难和烦恼时，可参看相





关章节，必会给你一定的帮助。

如果你已工作多年，你既可以从头到尾读一遍，也可以只看感兴趣的章节。

如果你觉得单独做事时很干净利落，但加入团队一起工作时，总是意见不统一，速度慢，成果少，不妨看看“沟通力”及“团队精神”这两章。

如果你觉得工作做得相当不错，但迟迟得不到提拔，可以看看“处理好与相关方的关系”和“沟通力”这两章。

如果你经常遭遇失败，缺乏自信，可以从“个人修养”和“执行力”这两章中得到一些启示。

如果你有好的理想、计划，但不知怎样做才能实现，“执行力”及“个人修养”这两章能提供给你一些答案。

如果你能让本书成为你的朋友，你必然会成为成功的朋友。

本书既可以作为应届毕业生的职场入门指导教材，也可以作为公司对新员工的培训教材。对于渴望进一步发展迈向成功的员工及职业经理人，本书不失为一本很好的启示录。

有人在职场中如鱼得水；有人在职场中黯然失色，消磨时光，上班仅仅是为了生存。平凡与优秀、成功与失败之间的差距实际上反映了每个人在职场基本素质方面的差距：个人思维方式、工作习惯、个人修养、对外部环境的适应性等。如果你想走向成功，请慢慢阅读本书吧！它一定会提高你的个人修养，增强你的思想力，有助于你养成一个良好的工作习惯，用你的智慧及强大的执行力去超越竞争对手，帮助你取得事业上的成功，度过有意义的人生。

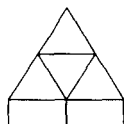
陈建龙

目 录

前言

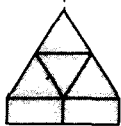
第一章 处理好与相关方的关系	1
● 认清你的相关方	2
● 把你的家看成是一号客户	5
● 不要与你的领导称兄道弟	8
● 不要让你的领导犯错误	9
● 向你的领导学习	10
● 了解了你的客户，也就知道了你的将来	12
● 下一个岗位是你的客户	14
● 向竞争对手学习	17
● 尊重他人	18
第二章 个人修养	20
● 树立自信心	21

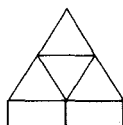




● 怀有感激之心.....	24
● 失败、原因、对策.....	28
● 诚信.....	31
● 要控制自己的情绪.....	35
● 穿得体的服装.....	37
● 保持良好的个人形象.....	39
● 吸烟要注意场合.....	42
● 每个月去一次书店.....	43
● 频繁跳槽对你没有好处.....	45
● 企业的责任及企业经营者应具备的素质.....	50
第三章 思想力.....	54
● 认清公司的价值观, 调整自己的价值观.....	55
● 要成为一个自律的员工.....	62
● 没有目标就没有辉煌.....	67
● 要理解自己的工作.....	68
● 每天思考一小时.....	70
● 正确理解什么叫问题, 如何解决问题.....	73
● 方针、问题、战术、战略、营业方式.....	77
● 要善于领会上级的意图.....	81
● 自身能力和工作表现分析.....	83
● 加分主义原则.....	84
● 核心能力与强项强化原则.....	85
● 3C 思维方法.....	87
● 适者生存.....	89
● 选择与集中战略.....	91
● 用长远眼光来看事物.....	94
● 每年在你的生活中加进一件大事.....	96
● 大的目标, 小的计划.....	97
● 忘记昨天, 珍惜今天, 计划好明天.....	99

第四章	沟通力	100
●	沟通的基础	101
●	报告、商量、联系	104
●	写好报告的4个要领	107
●	要善于看、听、停	110
●	用数据说话	113
●	不要让你的领导大吃一惊	115
●	关键时刻要能表现自己	116
●	要勇于说“是我的错”	118
●	要敢于说“NO”	120
●	写一些文章	122
●	标识与看得见管理	124
第五章	团队精神	126
●	离开“办公室政治”	127
●	积极关注其他部门的工作	129
●	积极地指导别人	130
●	任何合作都要考虑双赢	132
●	不能明哲保身	134
●	让大家分享苦恼	136
●	开好团队会议	137
●	学会使用白板	140
第六章	执行力	142
●	按规定的去做	143
●	执行MBO的误区、MBO的本质及制定原则	146
●	按计划进行	149
●	三现主义：现场、现状、现实的对策	151
●	行动第一	155
●	早到半小时，晚走一小时	156



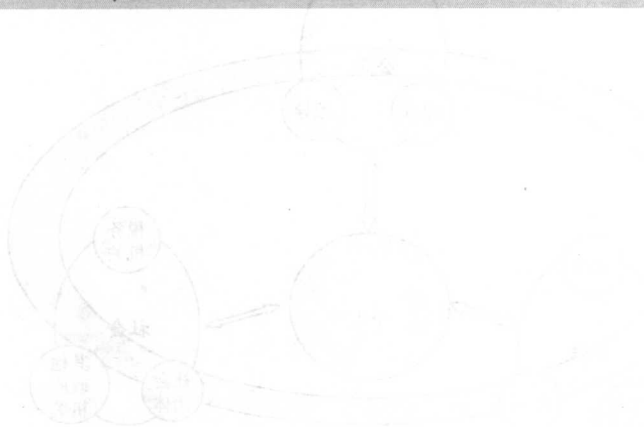


● 既讲又做.....	157
● 不要让“完美”使你丧失机会.....	159
● 守、破、离.....	161
● 养成善于整理的习惯.....	162
● 要勇于承担责任.....	164
● 如何面对上级领导所定的目标.....	166
● 如何让你领导的部门产生更大的成果.....	167
● 授权与工作时段.....	170
● 如何在组织中获得权力.....	172
● 分清事情的轻重缓急.....	174
● 不要成为一个工作狂.....	177
● 再多跑一个客户.....	179
● 三新活动.....	180
● 痛苦小于快乐.....	182
● 300 事故规则.....	184
● 如何进行风险管理.....	185
附录.....	188
● 附录 A 自身能力和工作表现分析表.....	188
● 附录 B 外部环境分析提示表.....	191
● 后记.....	192

第一章 处理好与相关方的关系

本章内容

- 认清你的相关方
- 把你的家看成是一号客户
- 不要与你的领导称兄道弟
- 不要让你的领导犯错误
- 向你的领导学习
- 了解了你的客户，也就知道了你的将来
- 下一个岗位是你的客户
- 向竞争对手学习
- 尊重他人



● 认清你的相关方

当你进入一家公司（企业）以后，就成了一个“社会人”，你的生活不像在学校那么单一了。你每天要接触各种各样的人和组织，其中包括政府机关等。应该如何认识并处理与这些人和组织之间的关系？在处理这些关系时又应遵循什么样的原则？这是我们这些刚走上职业生涯的人首先应该思考的问题。遗憾的是有些人已经工作几年、十几年甚至一辈子了，对这些关系还没有一个清楚的认识，更谈不上处理好这些关系了。这样他们在工作中屡遭挫折、平庸一生也就不足为奇了。

本章、本节标题中的“相关方”就是指与你的职业生涯发展密切相关的各方。相关方对你的满意度将对你的整个职业生涯产生巨大的影响。所以，你每天工作的宗旨就是要让所有你的相关方都满意。

对任何人来说，相关方都包括以下几方面，如图 1-1 所示。

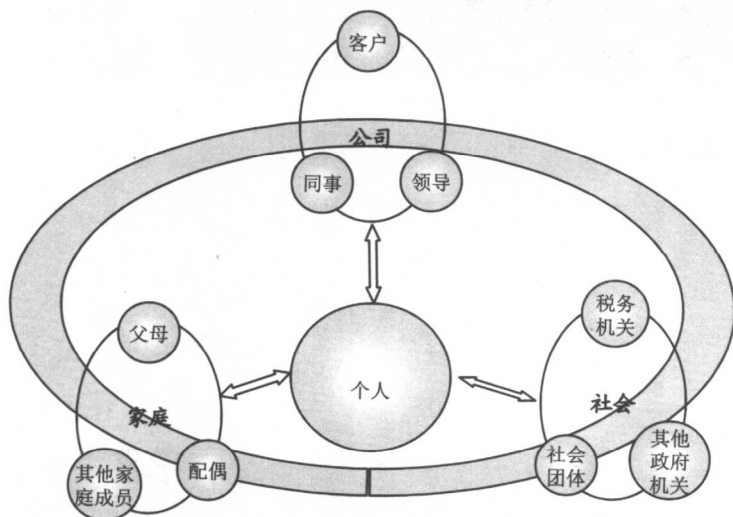
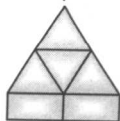
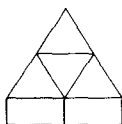


图1-1 相关方示意图





1. 家庭：你的父母、配偶及其他家庭成员

你的父母、配偶及其他家庭成员是你最重要的相关方。父母倾注毕生精力养育你、培养你，就是希望你将来能有一个美好的未来。当然，如果有经济上的回报就更好了。如果你发展得好，你就是父母的资产，资产能不断产生回报。如果你发展得不好，你就是父母的负债。虽然你已经参加了工作，父母还要为你的生活和工作，为你的婚姻大事和购买住房等操心，不断地为你投资。因此，你的发展对他们来说至关重要。

任何人离开家庭的支持，都很难顺利地发展自己的事业，也不会体验到人生的真正幸福。在一些欧美国家中，如果一个人的家庭关系不好还会影响到他参加总统、议员等的竞选。

2. 公司：你服务的对象

你加入的某个公司是你的一个合同方，即：如果把你个人看成是一个公司的话，你加入的公司就是你的一个合作伙伴，是你最重要的相关方，也是你最重要的一个客户。“客户第一”是现代市场经济社会中最基本的原则。

公司中的领导、同事、客户可以看成是你的间接相关方。

➤ 领导

从某种意义上来说他们一方面代表公司执行与你签订的合同并监督合同的进展情况，另一方面又是你工作上的教练。与领导的关系如何，你的工作是否能使领导和公司——你最重要的客户满意，对你的发展是至关重要的。有些人能力很强，工作也有一定成绩，但因与领导关系不好而始终得不到重用。

➤ 同事

同事既是工作中的合作者，又是事业上的竞争者，在合作中竞争，在竞争中合作。良好的同事关系有利于互相提高。

➤ 客户

如果有人问：“你的工资是谁给的？”许多人可能会这样问答：“是老板给的。”这个回答是错误的。正确的回答应该是：“我

的工资是客户给的。”请问：如果没有客户，哪来的销售利润？没有销售利润，哪来的工资？所以，在市场经济社会中，所有的公司、企业及其每一个员工都必须树立“客户第一”的基本观念。否则，你就会被市场无情地淘汰。就员工个人来说也只有了解、掌握、创造和满足了客户需求，使客户满意，个人价值才能得到体现。

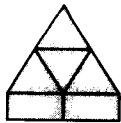
3. 社会：各类政府机关，如税务机关等

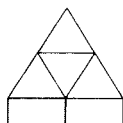
社会满意表现在以下几个方面：

- 遵守国家的法律、法规。
- 遵守社会公共道德和职业道德。
- 为社会做出一个公民应有的贡献。

现在社会上有一些人抓住改革开放的机会，在某一方面取得了一定的成功，但却是昙花一现，有的还沦为阶下囚，原因是侵害了国家和社会利益，触犯了法律，如偷税、漏税或侵吞国家财产，等等。

作为一个社会人，你应该清楚地了解你的相关方，并尽最大努力使相关方满意，这样你才会有一个灿烂的前程。





● 把你的家看成是一号客户

一个真正成功的人应该是一个让家庭、公司和社会三个相关方面都满意的人。忽视任何一个方面，都很难获得成功。目前在我国，忽视家庭，甚至因为忙于工作而把家庭忘掉的现象非常普遍。而且各种大众传媒也倾向于鼓励人们“忘我”、“忘家”地工作。一个司空见惯的现象是：在很多家庭里，除了买房、购车这类“大事”外，很少有人考虑每月、每年的计划时，把家庭活动也列入日程。在他们的时间管理本中，记得尽是与工作有关的事情。

下面列举的一些情形，相信你不会感到陌生：

一个颇富裕的家庭，有宽敞的房子、豪华的汽车，物质生活上什么都不缺。但就是在这样的家庭中，在他们正在上学的孩子身上，往往会发生许多问题：有的学习成绩不好；有的品性表现不佳；有的性格孤僻，存在严重的心理障碍；等等。造成这些情况的一个很重要的原因是孩子的父母整天忙于工作，根本不管孩子。孩子从小就享受不到家庭的温暖，得不到父母的关爱，缺乏良好的家庭教育。

在“六一”儿童节时，一位孩子说，每天司机接我上下学，很多同学用羡慕的眼光看着我。其实坐在车里的我心里不知有多么羡慕他们：为什么他们能拉着爸爸妈妈的手上学、放学，而我却不能？我知道，爸爸妈妈很忙，是他们辛勤的工作，让我不愁吃、不愁穿，可以用最好的书包，玩最“酷”的玩具……他们为我付出了很多，可我还是不开心。

一个曾经让同事们羡慕的美满幸福的家庭，由于夫妻双方或一方长期“忘我”、“忘家”地工作，年复一年，夫妻间的感情淡了，共同语言少了，最终引发了家庭危机。

现在，社会上空巢老人越来越多。多数老人也许经济上并不困窘，甚至还很富裕，但他们生活得也很不开心。载载子立，形