

具有中国特色的员工成功学

成就精英

优秀员工恪守的8种行动准则



MAKE
FRAMEWORK

刘焯 / 编著

六问于四问已的员工成功学

成就精英

优秀员工恪守的8种行动准则



*make
framework*

刘焯 / 编著



中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成就精英：优秀员工恪守的 8 种行动准则 / 刘烨编著.

北京：中国财政经济出版社，2005. 1

ISBN 7 - 5005 - 7816 - 4

I. 成... II. 刘... III. 企业管理：人事管理
IV. F272 - 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 133066 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com>

E-mail: cfeph @ drc.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码：100036

北京人卫印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 32 开 5 印张 100 000 字

2005 年 2 月第 1 版 2005 年 2 月北京第 1 次印刷

印数：1—10000 册 定价：16.80 元

ISBN 7 - 5005 - 7816 - 4/F·6864

(图书出现印装问题，本社负责调换)

序 言

谁是公司精英？著名的贝尔实验室和 3M 公司经过数年的研究，终于发现了一条令人吃惊的结论：要成为一名优秀员工，你无需较高的 IQ 或者圆滑的社交技巧，你需要的只是态度，做人做事的正确态度，态度决定成败！用有中国特色的话来说，就是：“别把自己当爷——低调做人、高调做事”！

研究发现，时下许多员工自恃“天赋较高”、“能力极强”，他们锐气旺盛、锋芒毕露，处世不留余地，待人咄咄逼人。他们时刻以“爷”的面貌出现，以为这样就能得到认可、受到尊重，结果却事与愿违，他们在职场中处处碰壁。更为可惜的是，他们自视颇高，总认为自己得不到赏识、才能得不到施展，抱怨不断，对工作提不起精神，抱怨成了推托的借口，于是白白丧失了许多宝贵的机会。这种人恐怕与“公司精英”无缘了。

清华有言曰：行胜于言，精益求精！事必做于细，只有踏实才能成事！做人要低调，不可张扬，切不可浮躁，不要怕做孙子。只有做得了孙子的人，才能当爷！放下架子，降低姿态，你的成功地平线会因此悄然提高，成功系数也会水涨船高！

除了睡觉的时间，人花在工作上的时间占了绝大部分，除非是意外生财，他就不得不依靠他的工作来支撑几乎所有的生命活动。于是，人的一生是否幸福，很大程度取决于他的工作！所以，我们要敬业，更要和我们所在的公司同舟共济，自动自发地工作，决不找借口！公司发展、壮大了，员工的利润自然水涨船高。

我们都知道，国富民强，同样道理，只有与公司共命运，用饱满的激情尽职尽责地高效工作，最大量地为公司发光发热，只有这样的人才得到天下所有老板的赏识，所有的公司都会不惜重金得到这样的人才——公司精英！

聪明的人会像信仰上帝一样信仰自己的职业，像热爱生命一样热爱自己的工作。既然只有工作才能带给我们一切，为什么不尽力呢？当然，光靠忠诚、主动、踏实等敬业精神还远远不够，我们还需要执行力，需要完成任务的学问，最终目的自然离不开最大限度地创造价值：利润！利润，是任何一家在市场中生存发展的公司的根本目的，是公司老总和所有员工的共同目标。作为员工，一定要为公司创造财富，而且要把为公司创造财富当作神圣的天职，当成自己不可推卸的光荣使命！只有这样的人，对自己的职业和工作赋予了神圣感和使命感，那才是真正上升到敬业的高度。这样的人，才称得上“公司精英”。

货真价实的公司精英从来不摆架子，从来不倚老卖老，“低调做人、踏实做事”是他们的行动准则；“行胜于言、精益求精”是他们的信条。

以下是对公司精英的基本要求，我们不妨问问自己，“我是吗？”

成就精英

Make Framework

1. 虚心，你永远是对的。

虚心的人对自己一切敝帚自珍的成见，只要看出同真理相冲突都愿意放弃。虚心使人勇于承认错误、正确地面对批评、用积极化解抱怨……虚心的人能赢得团队的尊重。

2. 不找借口，尽快把信送给加西亚。

“最优秀的员工是像凯撒一样拒绝任何借口的英雄。”不找任何借口，当一个人把全部的精力倾心投入到一项伟大的目标时，他就会拥有一种巨大的力量，任何困难都将阻挡不了他取得成功。

3. 不问薪水，没人会亏待你。

工作不必太计较薪水的多少，我们要看到比薪水更高的目标。工作本身所给予我们的报酬，如发展我们的技能，增加我们的经验，使我们的人格为人尊敬，都比追求薪水有意义得多。

4. 事必做到细，勇于接受挑剔。

注意细节做出来的工作一定能抓住人心，即使是最挑剔的老板也会满意。这种细心的态度，来源于敬业的精神和杰出的工作方法，它是使人获得发展的营养剂。

5. 同室不操戈，与同事和平相处。

要想让自己与同事融洽相处，我们就要把同事视为自己的朋友、自己的兄弟。只有这样，我们才能从同事那里获得支持和鼓励，也才能拥有轻松的工作环境。

6. 和你的产品谈恋爱，把你的客户当朋友。

客户是“上帝”。一个全世界最顶尖的销售人员所销售的产品，不是产品本身，而是他自己。当客户喜欢我们，了解我们之后，他才会开始选择我们的产品。

7. 学会做领导、主管，做“领头羊”不做“离群狼”。

一名出色的领导者，有统御下属的能力。既能充分信任下属，让他们各尽所能发挥自己的才干；又能有效地管理、领导下属，以保证团队在一个良性的轨道上运转。做“领头羊”而不做“离群狼”，自己才不会受到孤立，才能得到下属的尊敬。

8. 从对手那里学习。

真正能成大事者，他们不只是把对手当作自己的敌人，他们时刻把对手当作自己的伙伴，在竞争中提高自己的智慧和能力——借鉴对手成功的秘诀，在对手失败处寻找机遇，从对手那里学习好的方法以帮助自己达到目的。

刘 焯

2004 年 12 月 1 日

斯宾塞说：“成功的第一个条件便是虚心，对自己的一切敝帚自珍的成见，只要看出同真理相冲突都愿意放弃。”虚心的人勇于承认错误、正确地面对批评、善于用积极化解抱怨……虚心的人能赢得同事的尊重和老板的赏识。

Make Framework



目录

CONTENTS

第一章 虚心,你永远是对的

1. 谦虚能让你赢得团队的尊重 / 2
2. 用服从和理解赢得老板的赏识 / 4
3. 主动与老板沟通 / 6
4. 找准自己的职场位置 / 9
5. 期望不要太高 / 10
6. 勇于承认自己的错误 / 11
7. 正确地面对批评 / 13
8. 请教,让你少走弯路 / 15
9. 给自己留有余地——得意不忘形 / 17

查尔斯·狄更斯说：“天才就是注意细节的人。”工作上的细节不容忽视。注意细节做出来的工作一定能抓住人心，即使是最挑剔的老板也会满意。这种细心的工作态度，来源于敬业的精神和杰出的工作方法，它是使你获得发展的营养剂。

Make Framework



目录

CONTENTS

第二章 事必做于细，勇于接受挑剔

1. 在细节处下功夫 / 20
2. 小地方容易出现大纰漏 / 22
3. 脚踏实地做好每一件事情 / 25
4. 做事有条理、有秩序 / 27
5. 把 80/20 法则运用于每一件事 / 29
6. 不断地实践 ABCDE 方法 / 32
7. 工作不马虎 / 34
8. 老板要 80 分，你交出 100 分 / 36

“最优秀的员工是像凯撒一样拒绝任何借口的英雄。”借口是失败者无聊的自慰,它会让你失去挑战的勇气,意志消沉,丧失积极的工作心态。不找任何借口,当你把全部的精力倾心投注到一项伟大的目标时,你就会拥有一种巨大的力量,任何困难都将不能阻挡你取得成功。

Make Framework



目录

CONTENTS

第三章 不找借口,尽快 把信送给加西亚

1. 莫为逃避找借口 / 40
2. 能力比抱怨重要得多 / 42
3. 摒弃“依赖别人”的心理借口 / 44
4. “过去”不应成为理由 / 47
5. 没有万事俱备的时候 / 49
6. 最理想的任务完成期是昨天 / 51
7. 勇于挑战“不可能完成”的工作 / 53

不只为薪水而工作,工作将回报你更多。
如果一直努力工作,不断进步,你将获得一份美好的人生记录,并使自己获得大量的知识和经验,这将伴随你一生,为你赢来无数财富。

Make Framework



目录

CONTENTS

第四章 不问薪水,没人会亏待你

1. 做一个不为薪水的职员 / 56
2. 机会比薪水更重要 / 58
3. 让自己为自己加薪 / 60
4. 养成自动自发的好习惯 / 62
5. 将敬业意识深植于脑海里 / 64
6. 抛弃“为老板打工”的思想 / 66

在工作中,能否处理好与同事的关系,会直接影响你的发展。许多人处世很懂得技巧,他们在与同事交往中不用花言巧语,却能赢得大多数人的喜爱。这些人具有很强的号召力,他们总是态度谦逊、做事从容、应对得体,从不感情用事。

Make Framework



目录

CONTENTS

第五章 同室不操戈,与同事和平相处

1. 把同事看作是自己的兄弟 / 70
2. 大大咧咧的福气 / 72
3. 君子之交淡如水 / 74
4. 重视和同事的合作 / 76
5. 维护同事的自尊 / 78
6. 与各类难以相处的同事愉快共处 / 80
7. 尽量避免争论 / 83
8. 保守同事的秘密 / 85

做一名出色的领导者,要有统御下属的能力;既能充分信任下属,让他们各尽所能发挥自己的才干;又能有效地管理、领导下属,以保证团队在一个良性的轨道上运转。做“领头羊”而不做“离群狼”,你才不会受到孤立,才能得到下属的尊敬。

Make Framework



目录

CONTENTS

第六章 学会做领导、主管, 做“领头羊”不做“离群狼”

1. 把下属当朋友 / 88
2. 能屈能伸才是好领导 / 90
3. 管好不同类型的下属 / 93
4. 善于化解下属间的矛盾 / 95
5. 如何对待下属的牢骚话 / 97
6. 批评下属的艺术 / 99
7. 部下乐意主动服从的“八要诀” / 102
8. 做个留住人心的领导 / 104

一位著名的行销专家告诉我们：“每一个全世界最顶尖的销售人员所销售的产品，不是产品本身，而是他自己。”的确，你是客户与产品之间的媒介，当客户喜欢你、了解你之后，他才会开始选择你的产品。

Make Framework



目录

CONTENTS

第七章 和你的产品谈恋爱， 把你的客户当朋友

1. 先为客户考虑，客户才会为你考虑 / 108
2. 倾听客户的要求 / 109
3. 用肯定和赞赏让你的客户不再疑虑重重 / 111
4. 从语言速度和肢体动作上去模仿、配合对方 / 113
5. 运用“AIDMA”法则引导客户的消费欲望 / 115
6. 探知客户的7个拒绝原理 / 117
7. 理智应对客户的抱怨 / 121
8. 诚恳地道歉，积极挽回差错 / 123

真正能成大事的人,他们不只是把对手当作自己的敌人,他们时刻把对手当作自己的伙伴,在竞争中提高自己的智慧和能力——借鉴对手成功的秘诀,在对手的失败处寻找机遇,从对手那里学习好的方法以帮助自己达到目的。

Make Framework



目录

CONTENTS

第八章 从对手那里学习

1. 你的对手不只是你的敌人 / 126
2. 巧妙包容你的对手 / 128
3. 从对手那里学习 / 130
4. 学习同事的优点 / 134
5. 做不了孙子,当不了爷 / 137
6. 该软就软,该硬就硬 / 140

第一章

Make Framework



虚心,你永远是对的

斯宾塞说:“成功的第一个条件便是虚心,对自己的一切敝帚自珍的成见,只要看出同真理相冲突都愿意放弃。”虚心的人勇于承认错误、正确地面对批评、善于用积极化解抱怨……虚心的人能赢得同事的尊重和老板的赏识。

谦虚能让你赢得团队的尊重

谦虚，是一个优点，是一种高尚的品格，那些谦虚的人能赢得好人缘，而那些妄自尊大、轻视别人的人总是令人反感。

日常工作中你是否遇到过这样的同事，他才华横溢，但总令人感到狂妄，所以别人很难与他合作相处。这种人多半是因为太爱表现自己，总想让别人知道自己很有能力，处处想显示自己的优越感，以为这样就能得到他人的认可和钦佩，结果却事与愿违，反而在团队中失去威信。

科维大学毕业后到一家研究所从事标准化文献的分类编目工作。他认为自己是学这个专业的，自以为比其他同事懂得多，刚上班时，领导也让他多提意见，这让科维受宠若惊。于是为了让领导知道自己的才华，不到一个月，他就给领导递上了洋洋万言的意见书，上至单位领导工作作风与方法，下至单位员工的福利，都一一列举了现存的弊病，提出了周详的改进意见。领导点头称是，同事也不反驳，可结果呢，不但没有一点改变，反倒让自己的人缘变得很差。他空怀壮志，一年中，领导竟没有给他安排什么具体的工作。后来科维听取了朋友的意见，主动递交了辞呈。临走时，领导拍着他的肩臂，说：“太可惜了，我真不想让你走，