



最佳员工



成长法则

【美】史蒂文·R·韦伯 著
高增安 马永红 译

10 Timeless Principles of Professional Success

10
Timeless
Principles
of
Professional
Success



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

最佳员工

成长法则

【美】史蒂文·R·韦伯 著
高增安 马永红 译

10 Timeless Principles of Professional Success

10
Timeless
Principles
of
Professional
Success

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

最佳员工成长法则 / [美] 韦伯著; 高增安, 马永红译. —北京: 人民邮电出版社, 2005.3

ISBN 7-115-13048-5

I. 最... II. ①韦... ②高... ③马... III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第016542号

10 Timeless Principles of Professional Success

Authorized translation from the English language edition published by Executive Excellence Publishing. Original copyright © 2002, Executive Excellence Publishing. Translation 2005 by China Posts & Telecom Press. All rights reserved. This title is arranged by the Copyright Department, CNPIEC.

本书中文简体版由Executive Excellence Publishing公司授权人民邮电出版社出版。

内容提要

本书由国际一流培训专家讲述了阻碍人们在生活和事业上取得成功的10个最常犯的错误。本书共分10章, 每一章指出了一种错误的存在原因、解决办法以及通过解决它会给人们获取成功带来怎样的益处。本书的内容是阶梯形渐进式的。本书读者对象是那些刚步入社会和工作单位的年轻员工, 以及那些希望在工作中脱颖而出、成就一番大业的年轻人士。

最佳员工成长法则

-
- ◆ 著 [美] 史蒂文·R·韦伯
译 高增安 马永红
责任编辑 王莹舟
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
读者热线 010-51626398 (编辑部) 010-51626376 (销售部)
北京迪杰创世信息技术有限公司制作
北京展望印刷厂印制
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 7.25 2005年4月第1版
字数: 120千字 2005年4月北京第1次印刷
著作权合同登记 图字: 01-2004-6097
ISBN 7-115-13048-5/F·605
-

定 价: 28.00元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 51626398



前 言

过去20年来，我与全世界各行各业的数百家企业、数千名员工一起共事。培训的内容涉及食品、制造、信息技术、礼仪、政府管理、服务和卫生保健领域。我的工作把我引向幕后，去获取第一手的信息，以了解组织各个层次的员工是如何思考和行动的。我很快就了解到，不论什么行业的人员都在抱怨同样的问题。

出席研讨会的人常常会说，令他们伤心的那些事情往往是他们无法控制的。更重要的是，他们认为，其他人应该负责使一切事情都符合他们的要求。我经常听到这样的言论：“这不是我的错。”“我对此爱莫能助。”“只要条件具备，我就可以做工作了。”

他们有一种孤立无助的感觉，这也是令他们沮丧的原因之一。这些人都有某些共通的东西。他们不仅显得很迷惘，而且许多人还不能确信自己的人生取向究竟在哪里，更不知道应该如何



走向人生的终点站。

于是，我便开始更深入地思考这些问题。结果发现，人们抱怨的大多数事情其实都是他们能够左右的；可惜，他们不知道如何制定改进计划，并在改进的过程中持之以恒，不断努力。与一般人的看法不同，我认为，一个人可以通过做许多工作来改变自己当前的处境，成为自己职业生涯的主宰者。可悲的是，许多人坐以待毙，恭候“救急车”的出现，等待某人去“拯救”他们。但是，这种思维方式是有问题的：在现实生活中，这样的“救急车”根本不存在！

在我的培训课上，我跟踪记录了许多人的谈话内容、对工作的感受以及他们对同事和客户的看法。经过多年的研究，我总结出了人们常犯的、妨碍其事业发展的10大错误：

1. 不愿承担责任。
2. 工作目的不明确。
3. 没有制定自我发展计划。
4. 不能有效地与他人沟通。
5. 分不清事物的主次关系。
6. 不了解如何“遵守游戏规则”。
7. 观点保守，抵制变革。
8. 心态异常，态度恶劣。
9. 觉得工作枯燥且乏味。

10. 不愿意更好地为客户服务。

本书的目的，正是要明确地界定培训参与者经常提出的问题是什么，为什么会存在这些问题，如何解决这些问题以及何时解决。我希望能为你提供切实可行的工具和方法，它们将有助于你绘制在这些路障中穿行的路线图。

本书共分10章。每一章重点分析一种错误倾向。

第1章、第2章和第3章是围绕着在没有外来帮助的情况下，你自己可以为自己做的事情。这些章节有助于你为自己的个人成就和事业成功奠定内在的价值观基础。它们包括：

1. 勇于负责；
2. 明确目标，全力以赴；
3. 制定自我发展计划。

第4章和第5章的写作目的是提高你在组织内部有效开展工作所需要的技能。它们包括：

4. 有效沟通；
5. 主次关系管理。

第6章、第7章和第8章旨在丰富你的知识背景，这是你想在组织内部的较高层次取得成功所必不可少的。它们包括：

6. 遵守团队的游戏规则；
7. 欢迎变革；
8. 保持积极的态度。



最佳 成长法则

第9章旨在给你一个平和、安宁的心态，不论在何种情况下，这都是成功的必备条件。重要的是要做到：

9. 幽默风趣。

第10章是全书的总结，你应该用自己坚定的价值观以及知识和技能为他人服务。我相信，一名优秀的领导者就是一个优秀的服务员。因此，重要的是你要做到：

10. 以服务为导向。

在每一章的最后，你会看到一个罗盘，该罗盘的目的是概括本章的要点。取代一般罗盘上面的东、南、西、北4个点的分别是“什么”、“何时”、“为什么”和“怎么办”。在罗盘的每一个点下面总结的要点可以用来帮助你成功地遨游人生——如果你愿意的话，这也是你的工作罗盘。罗盘的每个点下面都有5个论点，当你查看工作罗盘时，请首先阅读每个罗盘点下的第1论点，把所有第1论点全部读完以后，再阅读每个罗盘点下的第2论点，依次类推，直至读完各罗盘点下的第5论点。这些论点很自然地从一个过渡到另一点，当你行走走在自己选定的事业发展道路上时，它们就是你的指路明灯。

在这本书里面，你不会看到高深的理论、让人迷惑不解的步骤、晦涩难懂的专业术语、行话、陈词滥调或者含混不清的抽象概括；相反，你发现的将是有助于你获得个人生活和事业双丰收的法则。如果你愿意打开自己的心扉，尝试各种各样的



可能性，相信自己，你就可以到达成功的彼岸。你的成就甚至会超越你最大胆的想像。我们就此携手踏上人生的征途，好吗？

史蒂文·R·韦伯

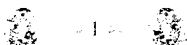
伊利诺斯州芝加哥市



致 谢

与许多人的看法不同，在我看来，写书的过程不是向世人显示作者的知识，而是告诉他们你在自我发现和个人成长中所积累的经验与教训。在我从事创作的道路上，我得益于朋友和家人的指点与鼓励。无论何时，他们不但是我的思想观点的宣传者，而且还是我的坚强后盾。除了我的家人和朋友等核心成员外，我还遇见了许多非常出色的人，他们同样为本书作出了重大的贡献。对于那些无私帮助过我的人，我心存无限的感激。能够结识他们并和他们一起共事，是我的荣幸。

感谢爱妻艾米（Amy），你一直是我人生的最佳搭档，是我的全部希望和灵感的源泉。感谢我的爱子布赖恩（Brian），你总是在恰当的时间给我以热情洋溢的鼓舞。感谢我的女儿米西（Missy），作为作家，你比我能干两倍。你的著作能够用奇特的方式触及到人类的心灵。无论在哪个方面，你都已经超越了我对你的期待。





最佳
成长法则

感谢我的父母亲杰克（Jack）和帕特·韦伯（Pat Webber），谢谢你们给了我任何孩子可能期盼的最好的童年。谢谢你们为我、为我的姐妹卡罗尔·费伯（Carol Faber）及其家庭、为我的兄弟马克·韦伯（Mark Webber）及其家人所做出的牺牲。

非常感谢我的会计主管和办公室主任米里亚姆·塔维尼亚（Miriam Tavegia）。谢谢你总能够帮助我完成任何棘手的工作。

谢谢卓越出版社（Executive Excellence）的社长兼总编辑肯·谢尔顿（Ken Shelton），他给了我如此难得的机会，可以通过本书来表达我的思想。同时，非常感谢本书的编辑内森·里昂（Nathan Lyon）、考特尼·哈蒙德（Courtney Hammond）和马克·杰森（Mark Jessen）。你们对本书的润色、修辞为本书增色不少。

最后，我还想谢谢你——亲爱的读者。我写作这本书的目的，是想帮助像你这样的人。如果你允许的话，这本书可以成为你在人生征途上不断前行时获取知识和灵感的源泉。这本书是用我的心血和灵魂写成的，但愿你能喜欢。

← 最佳员工成长法则 →

“这不是我的错。”

“我对此爱莫能助。”

“只要条件具备，我就会做点什么。”

我们都体验过因为不能控制局面而带来的挫败感。我们都曾迷失过方向，在何去何从的问题上拿不定主意。

但是，在生活中，摆在我们面前的事情都是我们能够左右的。我们所面临的挑战就在于，要制定改进计划，然后持之以恒地做下去。

本书辨识了大多数人易犯的10大错误，阐释了它们存在的原因，并就如何纠正这些错误提出了建议，从而帮助读者获取事业和生活的成功。本书有助于你：

- 奠定个人事业成功的内在价值观基础；
- 提高你在组织内部有效工作所需要的技能；
- 丰富你在组织高层获得成功所必需的知识；
- 使你情绪稳定，这是在任何情况下取得成功的必需；
- 利用你坚定的价值观以及技能和知识为他人服务。

在《最佳员工成长法则》一书里，你将会看到获得个人生活和事业丰收的法则。如果你愿意打开自己的心扉，尝试各种各样的可能性，相信自己，就可以到达成功的彼岸。你的成就就会超越你最大胆的想像。运用本书提供的工作罗盘，把自己的潜能发挥到极致。

10 Timeless Principles of Professional Success

作者简介

史蒂文·R·韦伯

史蒂文·R·韦伯是管理培训资源公司(Management Training Resources, Inc., MTR) 总裁。管理培训资源公司是一家专门从事管理技能培训的咨询与培训公司。史蒂文是闻名全美国的演讲者和咨询师, 具有二十多年的从业经验, 涉及的领域包括监管、销售、营销、工程、客户服务和管理培训等。

史蒂文曾经为服务业、制造业、卫生保健、礼仪、零售和保险行业的大量企业提供过培训与咨询服务。管理培训资源公司的客户包括: A·C·尼尔森公司、通用电气公司、中美洲银行、美国国家宇航局、西尔斯公司、联合包裹服务公司等。

除了举办培训研讨会以外, 史蒂文还在奥罗拉大学(Aurora University) 管理中心授课, 主要教监管、沟通与组织行为学等课程。此外他还是该大学顾问委员会委员。



咨询电话: (010)51626376



目 录

第 1 章 勇于负责	1
不要指责与埋怨	3
勇于承担责任	7
培养责任感	9
调整“我们对他们”的心态	11
做出好的选择	16
第 2 章 明确目标，全力以赴	23
明确生命的意义和目标	24
确定目标的作用	29
协调你的目标体系	33
确定你的价值观	34
关于伦理的问题	37



第3章 制定自我发展计划43

自我发展计划是人生的北斗星	44
北斗星的五个点是什么	45
描绘你的行动计划	54
执着——你成功的关键	55
身体——你成功的基石	57

第4章 学会有效沟通63

正确理解问题	64
应对信息过载	66
掌握沟通的要素	68
疏通价值观过滤器	69
什么是沟通的3V方法	73
与其他人建立融洽的人际关系	76
成为更加优秀的倾听者的三个关键	77

第5章 掌握要事优先原则87

你有选择余地吗	88
集中精力做好你能够控制的事情	89
区分活动的先后次序	94



乐于授权	98
让会议发挥作用	101

第6章 遵守团队游戏规则

109

理解PIP模型	111
在不同层面上营建自己的人际网络	118
与上司有效沟通	121
做一名有团队精神的人	123

第7章 欢迎变革

129

学会筛选你的信息	130
正确看待转型期的挑战	132
不要忽视“过渡期”管理	133
了解人们为什么会抵制变革	136
学会抑制你的恐惧	137
了解变革的四个阶段	139
管理层常犯的错误	141
变革期间应考虑的因素	142
重新建立信任	144

第8章 保持积极的态度 147

检点自己的态度 148

摒弃“权利”心理 150

了解态度来自哪里 153

奇妙的MOTHER模型 157

引导你的潜意识 158

检查你的“自我交谈”内容 161

第9章 幽默风趣，愉快工作 167

把欢乐带回工作场所 168

尽量从工作中获得最多的乐趣 172

确定你的人生目标 174

进行准确及时的自我评估 174

在你的工作中创造更多的选择机会 178

在你的生活中创造更多的选择机会 181

进行有效的压力管理 184

第10章 以服务为导向 189

了解客户服务的现状 190

使用电话的窍门 190



零售商场、航空公司和旅馆带给我们的启示	193
如何使你不同凡响	196
了解客户的需要	197
养成良好的客户服务习惯	199
结束语	200
作者简介	205
译者简介	207
译后记	209

