

THE EMPLOYERS LIKE THIS KIND OF EMPLOYEES

老板喜欢 这样的员工

赵文明 / 编著

优秀员工必须具备的16种能力



现代员工必读书

中国致公出版社

现代员工必读书

老板喜欢 这样的员工

赵文明 / 编著

优秀员工必须具备的**16**种能力



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

老板喜欢这样的员工:优秀员工必须具备的16种能力/赵文明编著. —北京:中国致公出版社,2005.6

ISBN 7-80179-422-2

I. 老… II. 赵… III. 企业—职工—修养
IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第004895号

老板喜欢这样的员工——优秀员工必须具备的16种能力

作者:赵文明

责任编辑:李娟娟

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话66168543 邮编100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京市通州大运河印刷有限公司

开 本:680×964 1/16开

印 张:20

字 数:220千字

版 次:2005年8月第1版 2005年8月第1次印刷

ISBN 7-80179-422-2 定价:26.80元

版权所有 翻印必究

前言

老板喜不喜欢你，对员工来说这绝对是个大问题。企业需要什么样的员工，员工需要什么样的素质，这些以前只由企业领导考虑的问题如今已经越来越受到员工的重视。为了提高自己的能力，员工们可谓八仙过海，各显其能，有的左右逢源，有的突显忠诚，有的标新立异，他们企图炼就金刚不坏之身，成为职场上的常青树。然而正所谓“盲人摸象”，有些人只是片面地对待这个问题，不能站在老板的角度进行深入分析，不知道老板究竟喜欢什么样的人。

同在职场修炼，有的员工青云直上，步步高升，甚至很快就能自己创业，步入老板行列。而更多的则仍然是“只会撞钟的和尚”，也许不为五斗米而愁苦，但是他们总是走不出自己为自己设定的怪圈，随波逐流，循规蹈矩，倦怠、烦躁始终与他们为伍，渐渐的，他们就会在大脑中重复“我就是这样了”，而将自己的整个人生就此终结在毫无生气的工作中，只做一个行尸走肉。越是工作顺意的员工，他们的升迁、加薪的机会越多；而越是没有起色的员工，他们的“不幸”似乎越多，他们甚至稍不留神就滑入被企业淘汰、被社会淘汰的深渊。

其实，优秀的员工也会历经职场上的沉浮兴衰，他们也有恐惧，也有不顺意，然而他们能够化解，他们能够利用自己的资源获得自己追求的东西。他们知道自己需要什么，他们知道企业需要什么，他们知道老板喜欢什么，他们会去塑造，他们会去取舍，他们会去沟通，他们会去竞争。他们将自己看做是企业的一面鲜亮的旗帜，他们会时时处处注意自己的言行，因为他们认为这些都代表企业的形象。表面上看，他们和另一类员工没什么区

别，然而大浪淘沙，机会属于他们，未来属于他们。

成功的企业会和优秀的员工相辅相成、共同成长，企业的成功成就员工的成功，员工的工作又推动了企业的发展。优秀的员工正是与企业站在同一起跑线上，积极地看待工作中的难题，努力营造和谐的团队氛围。他们有着超越雇主关系的观念，他们有推理预见的能力，他们有危机处理的能力，他们是企业的开路先锋，他们是企业的擎天柱，他们是企业的跨海桥。

那么到底怎么样才能将自己打造成一名优秀的员工呢？本书从心态、职业素养、个人品质、合作与沟通、思考问题、创造性工作、敢于承揽任务和承担责任、为自己和公司创造机遇、终生学习以及公关和职员规划等等方面系统地勾画了员工的16种能力。

它是一个老板和员工交流的平台。如果你是一名职员，现在正在为你不能晋升、不能加薪而苦恼，那么你可以从本书中发现优秀的员工是怎样一步一步进入“成功的殿堂”的；如果你是一名老板，正在为你的企业始终不见起色而烦忧，那么你可以从本书中找到为你工作的员工还需要哪一方面的修炼；如果你已经很努力，而且工作也很有建树，但是你总是得不到老板的重用、赏识，那么你可以从本书中查阅到让老板对你刮目相看的绝招。

它是一本员工如何备受老板赏识的秘籍，你不用阿谀奉承，以损坏你的人格来赢得老板的青睐，只要你将本书中所呈现给你的这16种能力都悄悄地修炼成功，那么重新站在老板面前的就是一个全新的你，一颗光彩夺目的新星。

目 录

能力一 积极的心态和适应能力	(1)
第1节 工作时永远充满激情	(1)
第2节 以不变应万变	(5)
第3节 接受不可改变的事实	(8)
第4节 优化每天的工作心态	(10)
第5节 做情绪的主人	(13)
第6节 放下包袱才能更好地前行	(15)
第7节 工作着并快乐着	(18)
能力二 劳而苦干的能力	(21)
第1节 敬业勤奋，尽职尽责	(21)
第2节 忠于职守，任劳任怨	(24)
第3节 严守规则，工作第一	(26)
第4节 积极主动，绝不拖延	(29)
第5节 不骄不躁，谦虚谨慎	(32)
第6节 坚强自信，追求上进	(35)
能力三 与别人合作的能力	(38)
第1节 完善自己，欣赏别人	(38)
第2节 多做一点，少说一点	(40)
第3节 协调好同事之间的关系	(44)
第4节 巧借东风，取长补短	(48)
第5节 建立人情储蓄账户	(51)
第6节 树立正确的竞争意识	(54)
第7节 巧妙避开办公室矛盾	(57)
第8节 深刻理解同事文化	(60)

能力四 与上司沟通和协调能力	(64)
第1节 与上司步调一致	(64)
第2节 主动替上司排忧解难	(68)
第3节 善于领会上司的意图	(72)
第4节 积极赢得上司的赏识	(75)
第5节 接受批评态度要诚恳	(78)
第6节 有维护上级形象的意识	(82)
第7节 辨识上司的禀性	(86)
第8节 与上司之间的“一米阳光”	(92)
第9节 巧妙地向上司“进谏”	(95)
能力五 熟练的工作能力	(98)
第1节 工作套路娴熟精道	(98)
第2节 制定计划使工作条理清晰	(100)
第3节 设立合理的工作目标	(103)
第4节 在工作中磨炼自己的危机处理能力	(106)
第5节 强化提高综合能力	(109)
第6节 做一个敢于挑战的人	(112)
能力六 职业生涯规划能力	(115)
第1节 发现自己的金矿	(115)
第2节 不断提升职业品位	(118)
第3节 树立自己与众不同风格	(120)
第4节 毛遂自荐有新法	(123)
第5节 轻松驾驭自己的优势劣势	(125)
第6节 明于决断鱼和熊掌	(128)
能力七 善于独立思考问题的能力	(130)
第1节 思考越多进步越快	(130)
第2节 做事不凭主观臆断	(132)
第3节 遇事多问几个为什么	(135)
第4节 每天留给自己半小时	(137)

第5节	有效的思考才能创造更高价值	(139)
第6节	别具一格的思考方式	(142)
能力八	创造和创新能力	(146)
第1节	创造性是员工的必备能力	(146)
第2节	创新员工的四大要素	(148)
第3节	缺乏创新的几种因素	(154)
第4节	为规则念“松箍咒”	(157)
第5节	打破“方法”的桎梏	(160)
第6节	创新的几种渠道	(162)
能力九	敢于承揽任务和责任的能力	(166)
第1节	不因怕担责任而拒绝任务	(166)
第2节	拒绝任何借口	(168)
第3节	敢担人之不敢担	(171)
第4节	具备高度责任心	(174)
第5节	变被动为主动	(177)
第6节	勇敢地说“这是我的错”	(180)
第7节	不要嫁祸于他人	(182)
能力十	为自己和公司创造机遇的能力	(185)
第1节	准备是第一步	(185)
第2节	为公司创造额外利润	(187)
第3节	善于创造机遇	(190)
第4节	善于发现身边的机会	(193)
第5节	为受到老板赏识创造机遇	(196)
能力十一	终生学习的能力	(200)
第1节	学习是自我超越的永恒动力	(200)
第2节	优秀员工的知识结构	(202)
第3节	强化“个人学习力”	(206)
第4节	有效利用企业和社会培训机会	(209)
第5节	学习没有尽头	(213)

能力十二 善于改变自己的能力	(215)
第1节 外在形象是第一张名片	(215)
第2节 学点穿戴搭配小规则	(219)
第3节 去掉“不拘小节”的恶习	(221)
第4节 打造完美的仪态	(226)
第5节 保持工作场所整洁美观	(228)
第6节 有良好的职业道德	(230)
第7节 展示自己的工作潜力	(234)
能力十三 对危机的预见和处理能力	(238)
第1节 永远心存危机意识	(238)
第2节 随机应变能让你摆脱危机	(240)
第3节 从清理自己到突破自己	(243)
第4节 从容应付社会性事件的能力	(246)
第5节 掌握充足的信息	(248)
第6节 推理预见让你防患未然	(252)
能力十四 独当一面的能力	(256)
第1节 做一面企业的大旗	(256)
第2节 助老板完成决策	(259)
第3节 办好老板交代的难事	(262)
第4节 独冠群雄的行事准则	(265)
第5节 让你的业绩去说话	(268)
能力十五 不断完善自我的能力	(271)
第1节 工作就是成就自己的事业	(271)
第2节 走出为工作而工作的围城	(274)
第3节 确立一个适合自己的目标	(277)
第4节 永远不要敌视老板	(280)
第5节 执行力——超越雇主关系的阶梯	(283)
能力十六 语言沟通和公关能力	(286)
第1节 沟通需要轻松得体的语言	(286)

第2节	赞美是语言沟通的艺术	(289)
第3节	巧用语言这把双刃剑	(291)
第4节	交际应酬有学问	(294)
第5节	掌握谈判的艺术	(297)
第6节	与人交往的几种方法	(300)
第7节	会说话才会受欢迎	(303)

能力一 积极的心态和适应能力

第1节 工作时永远充满激情

优秀员工之所以优秀，很大程度上取决于他的工作心态和适应力。良好的工作态度是职业成败的关键所在，正所谓态度决定一切，态度更决定着你的职业的高度。而现代职业人面对越来越大的竞争和挑战，对环境变化的适应能力也成为优秀员工的一个基本素质。所以说对于现代职业人来说，心态和适应力已经成为优秀员工职业的基础要件。

据说，出身名门的野田圣子，37岁就当上了日本内阁邮政大臣。她的第一份工作是在帝国酒店当白领丽人。不过，在受训期间，圣子竟然被安排去清洁厕所，每天都要把马桶抹得光洁如新才算合格。可想而知，在这段日子里，圣子的感觉是多么的糟糕。当她第一天碰到马桶的一刹那，她几乎想吐。很快，圣子就开始讨厌起了这份工作，干起工作来马马虎虎的。一天，一位与圣子一起工作的前辈，在抹完马桶后，居然伸手盛了满满的一大杯厕水，然后当着她的面一饮而尽，以此向圣子证明，经他清洁过的马桶，干净得连里面的水都可以用来饮用。前辈这一出人意料的举动，使圣子大吃一惊。她发现自己在工作态度方面出了问题，根本没有在社会上肩负起任何责任。于是，她对自己说：“就算这一辈子都在洗厕所，也要当个洗厕所洗得最出色的人。”训练结束的那一天，圣子在抹完马桶后，毅然盛了满满的一大杯厕水，并自豪地喝了下去。这次经历，也成了野田圣子日后工作的精神力量和源泉。

对待工作不应有任何借口，应该具有足够的激情。很难想像，一个没有热情的员工能始终如一高质量地完成自己的工作，更别说做出创造性的业绩了。

以最佳的精神状态工作不但可以提升你的工作业绩，而且还可以给你带来许多意想不到的收获。

微软的招聘官员曾对一位媒体记者说：“从人力资源的角度讲，我们愿意招的‘微软人’，他首先应是一个非常有激情的人，对公司有激情、对技术有激情、对工作有激情。可能在一个具体的工作岗位上，你也会觉得奇怪，怎么会招这么一个人，他在这个行业涉猎不深，年纪也不大，但是他有激情，和他谈完之后，你会受到感染，愿意给他一个机会。”

世上许多做得极好的工作，都是在热忱的推动下完成的。关键所在，是要有把工作做好的热情，并能善始善终。拉·封丹指出：“无论做任何事情，都应遵循的原则是：追求高层次。你是第一流的，你应该有第一流的选择。”

刚刚进入公司的员工，自觉工作缺乏经验，为了弥补不足，常常早来晚走，斗志昂扬，就算是忙得没时间吃午饭，依然很开心，因为工作有挑战性，感受也是全新的。

这种工作时激情四射的状态，几乎每个人在初入职场时都经历过。可是，这份激情来自对工作的新鲜感，以及对工作中不可预见问题的征服感，一旦新鲜感消失，工作驾轻就熟，激情也往往随之湮灭。一切开始归于平淡，昔日充满创意的想法无影无踪了，每天的工作只是应付了事。既厌倦又无奈，不知道自己的方向在哪里，也不清楚究竟怎样才能找回曾经让自己心跳的激情。在老板眼中，你也由一个前途无量的员工降到了一个比较称职的员工。

激情是实现愿望最有效的工作方式。如果你能够让人们相信，你的愿望确实是你自己想要实现的目标，那么即使你有很多缺点别人也会原谅你。只有那些对自己的愿望有真正热情的

人，才有可能把自己的愿望变成美好的现实。

那么该怎样培养自己的激情呢？

1. 对工作保持新鲜感

保持对工作的新鲜感是保证你工作激情的有效方法。可是这谈何容易？不管什么工作都有从开始接触到全面熟悉的过程。

(1) 改变对工作的单一认识

改变工作只是一种谋生手段的认识，把自己的事业、个人价值的实现和目前的工作联系起来。

如果认识不到工作的真正目的，工作只是为完成任务，那么自然少了一份激情，多了一份懈怠。要不断激发热情，让工作更富活力。

(2) 不断确立新的目标

清楚地写下你的目标、达到目标的计划，以及为了达到目标愿意做的付出。

立即执行你的计划。

正确而且坚定地照着计划去做。

(3) 挖掘新鲜感

每天都是新的开始，每天都有新的收获。

切勿在过完一天之后才发现一无所获。你应将热忱培养成一种习惯，而习惯需要不断的补给。

2. 保持积极的心态

随时保持积极心态，在充满恐惧、嫉妒、贪婪、怀疑、报复、仇恨、无奈的世界里不可能出现热忱，热忱需要积极的思想和行动。

成功的人很少，但失败和庸碌无为的人却很多，而且，成功者越活越充实、潇洒，而失败者却过着空虚、艰难的生活。能否唤起心中的热情，拥有积极的心态，很大程度上决定了一

个人的成功与否。

3. 对一切充满热情

松下幸之助常常对处在各个岗位上的负责人这样讲道：“在你的部门，有种类繁多的工作。那么多的工作，即使你是部长，你也不可能什么都会做。甚至有时候就某一项工作来说，你的部下更有才能；在别的什么方面，他比你更了不起。所以，你作为负责人、领导者，不是每个方面或在专业技术上都能指导别人的。然而，由于你处在领导的地位上，你还必须领导，必须管理。在这种情况下，什么是重要的？那就是对你所在部门的经营要比谁都更有热心，不能亚于任何人。知识、才能不及人家是常有的事，但是，做好几项工作的热情你应该是最高。这样大家会行动起来。如果不具备这一点，做部长就不合格了。”

4. 自己创造工作成就感

为自己的工作设立一级一级的小目标，在你解决了一个又一个问题后，自然就产生了一些小小的成就感，这种满足后的感觉就是让你时刻充满激情的最佳良药。

如果工作太简单了，没有挑战性，激发不起热情；工作太难，能力不够，这种差距容易使人自信心受挫，丧失工作热情。选择与自己能力相符的工作是很必要的。

如果你遭遇到失败，应再仔细地研究一下目标，必要时应加以修改，让你的小目标是一种“跳一跳就够得着”的目标。

总之，一名优秀的员工总会给人这样的感觉：

每当他走进房间，他都是容光焕发，好像生活又焕然一新；他热情活泼，乐观开朗，总是非常振奋人心；他不管在什么场合，做什么事情，都是尽其所能、全力以赴；他对一切事情都尽心尽力。

充满激情是工作成功的要素之一，全身心地投入到工作中，用激情创造辉煌吧！

第2节 以不变应万变

职场风云，变化莫测。俗话说：树挪死，人挪活。一名优秀的员工应该有较强的环境适应能力。

优秀的员工是如何适应工作环境，在单位吃得开，成为单位的一把硬手的呢？

1. 不频繁跳槽

频繁地更换工作环境并不会给自己带来多少利益，特别是在现在的企业中，加薪升职完全是看你能否为公司发展做出贡献来定的。干不到一年就离开公司连奖金都挣不到，怎么说代价也太大了点儿，因此，一个优秀的员工一定要有适应环境的能力。

有的员工有才气、有能力，对自己手头的工作也能够胜任，可总以为自己没得到重用，总以为自己的付出与收入不成比例，因此当听说某某人到什么单位拿了多少钱和升了什么职时，便也跟着频频跳槽，几年下来工作换了一个又一个，仍然没有找到合适的工作单位，白白浪费了青春年华。要知道，许多资历和经验，是要在一个相对稳定的工作环境和工作中才能积累起来的，老是这山望着那山高，只能是一误再误。

2. 自己不“耍”个性

“我不懂这是为什么？”一位员工苦恼地说，“我总是早来晚走，即使有时必须在晚上和周末加班，以保证如期完成所有的工作，我也毫无怨言。你绝不会看到我在走廊里与同事们聚在一堆闲聊，或者在公司全体会议上哗众取宠。我做好本职工

作，领取应有的报酬。我比与我同时进公司的大多数人聪明，工作更有效率。但是为什么他们都当了部门的头头，甚至公司的总裁，而我却被打入冷宫，几年来职位原封不动，一直做着同样的工作？”

同时，他在无可奈何中带着些许自傲的神情说：“我这个人个性太强了。”

其实，他尚没弄明白正是他这种“个性”使他丧失了很多机会。

晋升的是未能胜任本职工作的人，十分胜任本职工作的员工未能达到他们所想晋升的职位，而其根源正在于他未能找到适应其工作环境的位置，没能正确担当所应扮演的角色，或没能去做与这个角色相适应的事，也就是角色错位。

上面发牢骚的这位员工正是处处表现他的积极、他的与众不同，而没有团队合作精神，以为要自己的个性可以得到加薪、晋职，殊不知“要”个性正是走入了工作的死角。

3. 尊重别人的个性

新到一个单位上班，你所面对的是一群新的面孔。怎样快速融入这个新的集体，是许多初次参加工作的人感到困惑的一个问题。首先，应该对单位的每一个人表示尊重。

对于新同事的问话，你应尽可能认真回答，但是要简短。那些主动向你提问的人，往往并不是真的有什么问题，他们或许只是想同你接触。所以，你在简短而又认真地回答他们之后，要留心他们有什么反应。他们可能会发表一些看法，你要认真听，并适时地把话题引导到与他们有关的事情上。如果你能这么做，你会发现，他们往往会滔滔不绝地告诉你许多你不知道的东西，并会给你一些好的建议。他们之所以会给你好的建议，并不是因为他们本来就愿意帮助你，而是因为你对他们的谈话内容表示出了兴趣，使他们感觉到了快乐。刚开始的时

候，如果他们已经知道你的某些优势（诸如学历、技术特长乃至与领导的关系），你最好是努力使他们淡化这种印象。你要避免谈论这些敏感话题，并且在工作方面多向他们请教，尽量把自己“隐藏”起来。要给他们一种印象：你不如他们。

另外，多听多看，多请教，多思考，尽可能快地熟悉他们的性格，有助于你更快地与他们融为一体。

对于刚刚参加工作的你，与同事相处的时候，要避免出现以下几种情况：傲慢、冷漠、话太多、大大咧咧、反应迟钝、干活不积极。你应学会尊重每一个人，这是让你迅速适应环境的法宝。

4. 淡化自我意识

刚参加工作的员工，总是渴望在好的工作岗位上一展自己的才华，许多员工大都要求工作单位考虑自己的专长，其实仔细想想，这恰恰是没有自信心的表现，为什么除了专长就不能做点别的什么？优秀员工往往更侧重于加强自己的综合素质和对不同岗位的胜任能力。因为用人单位更期待那种一专多能的人才，在机会合适的时候才考虑员工的专业。通常情况下是用员工的非专业才能。

即使真的有一技之长的优秀员工，也会在主观上淡化自我意识，从基础工作做起，因为开始的工作对于以后干本专业工作将起着良好的铺垫作用。这是许多工作多年的优秀员工经验的总结。

无论你的能力如何，在工作上都要虚心地向老同事请教和学习，遇到不明白或不会做的工作，要及时地向资深的老同事求教，万万不可不懂装懂，凭着自己的感觉去做，要避免给公司造成损失。在工作中与同事有摩擦属于正常现象，只要不是原则性的问题，得过且过，不要斤斤计较，争取尽快与同事们搞好关系，以便更好地工作。