

畅销书《成为企业最受欢迎的人》姊妹篇

世界500强企业选才用才的终极标准

谁是企业 最受欢迎的人

要么赢得青睐，要么遭到淘汰

沈一飞◎著

WHO

IS THE MOST POPULAR FIGURE
IN THE COMPANY

受欢迎的人，不会失业！
受欢迎的人，获得提升！
受欢迎的人，不可替代！

21世纪
企业管理培训
黄金版



中华工商联合出版社

谁是企业 最受欢迎的人

、、、 要么赢得青睐，要么遭到淘汰 、、、

沈一飞◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

谁是企业最受欢迎的人 / 沈一飞著. — 北京: 中华工商联合出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 80249 - 232 - 5

I. ①谁… II. ①沈… III. ①企业管理 - 职业道德 - 通俗读物 IV. ①F272. 92 - 19

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 239417 号

谁是企业最受欢迎的人

作 者: 沈一飞
策 划: 王 静 王 欢
责任编辑: 李建科
封面设计: 奇文堂
责任审读: 郭敬梅
责任印制: 张 萍
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 刷: 三河市华丰印刷厂
版 次: 2010 年 1 月第 1 版
印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷
开 本: 787mm×1092mm 1/16
字 数: 150 千字
印 张: 13.5
书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 232 - 5/F · 125
定 价: 25.00 元

服务热线: 010 - 58301130
销售热线: 010 - 58302813
地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19 - 20 层, 100044

http: //www. chgsclbs. cn
E-mail: cicap1202@sina. com (营销中心)
E-mail: gslzbs@sina. com (总编室)

工商联版图书
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。
联系电话: 010 - 58302915

前言

Preface

在21世纪，人才之间的竞争已经变得越来越激烈，许多企事业单位的员工都感觉到了空前的竞争压力。如何让自己变得更优秀，如何在企业谋求更好的职业发展成了人们共同思考的问题。与此同时，人才作为企业最宝贵的资源也越来越凸显出其重要性。那么，企业究竟最需要什么样的员工？如何让自己成为企业最受欢迎的人？

要回答这个问题，我们可以先看看各大知名企业的择才标准。

GE（通用电气）甄选人才时有两个最基本的要求：一是具备某个职位必需的专业技能；二是个人价值观与GE价值观要吻合。坚持诚信、注重业绩、渴望变革是GE价值观的主要内容。

3M中国有限公司总经理余先生认为，一个刚毕业的学生，既有高学历，又有社会经验，工作能力还很强，这几乎是不可能的。“我们主要关注他的态度，他是否真心喜欢具有创意的工作，对自己的工作是不是有很多设想。我们对求职者的要求是热爱公司，能够接受并融入公司的文化。”

Google中国区前总裁李开复表示，招聘人才时，Google最看重人才的实干精神、内在素质和人品。

这些知名企业在择才、用才上有着惊人的相似。概括起来，知名企业普遍都欢迎这样的人才：

首先，他们身上具备优秀的职业精神，并能够将这些职业精神化为自己的实际行动，用行动促进企业的发展；他们在工作中拥有责任感；做任

何事都从企业的利益出发，积极担负起自己的责任，切实地用自己的责任心和行动力来实现企业的愿景。

其次，他们以业绩为导向，能够在工作中创造非凡的业绩，能够用行动和业绩证明自己的价值。

另外，崇尚创新和不断学习也是他们的特点。他们善于在工作中融入创新思维，能够在工作中不断改进自己的工作方法，能够为自己设定较高的目标，激励自己不断进步。

最重要的是，他们具备高尚的人品，无论在什么时候都能做到忠于企业，以公司利益为先。

正是这些职业素养造就了一个又一个优秀员工；实践这些职业理念，让无数普通员工成为最受企业欢迎的“金牌员工”。

既然这些职业素养对一个员工的成长和进步如此重要，那么我们如何练就这一身本领，切实地让它为我所用，成就自我呢？基于这个需求，我们出版了《成为企业最受欢迎的人》系列图书，长期以来受到企业各界的好评。本书在前书的基础上，在内容和理念方面做了新的提炼和更新，以期为广大企业及培训机构提供更好的读本。

他山之石，可以攻玉。阅读本书，可以有效地促进个人和企业的发展，使企业和个人共同成长，实现双赢共荣。希望各位读者朋友通过阅读本书，掌握职场发展的精髓，真正成为企业中最受欢迎的优秀员工，开拓出自己崭新的事业天地。

最受 500 强企业欢迎的好员工

一流的企业，必定有一流的人才。在做企业管理培训的时候，很多企业老总经常问我一个问题：怎么样成为企业最受欢迎的人？为了回答这个问题，我特意让助手整理了相关材料。这些材料是世界 500 强企业的用人标准，透过这些标准，我们能感受到世界 500 强企业欢迎的是什么样的人。

麦当劳：用人的七招

麦当劳的成功是与其用人方面的几个观念分不开的。

1. 人才的多样化

麦当劳的员工不是只来自一个方面，而是来自不同渠道。麦当劳的人才组合是家庭式的，在麦当劳有年纪大的人，也有年轻人——年纪大的可以把经验告诉年轻人，同时又可被年轻人的活力所带动。因此，麦当劳请的人不一定是大学生，而是各个层次的人都有。

2.不用天才

麦当劳不用天才，因为天才是留不住的。麦当劳请的是最适合的人才，是愿意信守承诺、努力工作的人。

在麦当劳里取得成功的人，都有一个共同的特点：从零开始，脚踏实地。学会炸土豆条、做汉堡包是在麦当劳走向成功的必经之路。脚踏实地、从头做起是在这一行业中成功的必要条件。

3.不用“靓女”

当今服务行业招工，对雇员的外貌、身材特别讲究，尤其是女性，漂亮的容貌是首要条件。但麦当劳绝不讲求外表漂亮，它所录用的员工可以相貌平平，但是必须能吃苦耐劳。

4.用“生”不用“熟”

麦当劳聘用的人才几乎全是初出茅庐的年轻人。麦当劳在几十年的创业中积累了一整套成功的管理经验，录用新员工时宁用“生”不用“熟”，因为他们要用自己的经验培训员工，而不希望被他人的框框所束缚。

5.招聘不搞暗箱操作

为了确保求职者准确无误地了解工作岗位和工作条件，所有考核全部通过后，求职者将在餐店里进行为期3天的实地实习，之后，双方将第二次见面，最后确定是否录用。

一位年轻的毕业生在成为经理之前必须担任4~6个月实习助理。麦当劳认为，快餐店的良好管理来源于对生产全过程的深入了解。基于这个原则，公司要求实习助理熟悉各部门的业务；从付款台到薯条，每位麦当劳人将掌握各工种的诀窍。在这段短暂的时间里，实习助理应该掌握达到最佳质量、最佳服务的所有方法。

6.一般不“炒鱿鱼”

麦当劳首先是一个培养人的学校，其次才是快餐店。在麦当劳精神下培训出来的人，即使离开了，也是一个对社会有用的人。

7.工作时间不搞死限制

麦当劳录用了你，你可以在工作时间上自由选择；可以当全职员工，也可以当兼职员工；工作时间从早上7时到晚上11时，任你挑选。

IBM：1个“I”和3个“C”

IBM的用人标准为1个“I”和3个“C”。“I”表示一个人的品德（Integrity），3个“C”分别代表“沟通（Communication）”、“协作（Collaboration）”和“投入（Concentration）”。

一个人的品德是最关键的，技能、工作方法都是后天可以学到的东西。但品德是一个人的根本，若品德不好，就难以符合IBM对员工的最基本要求。此外，沟通能力、团队协作精神和对工作的投入也是考核员工的重要指标。

IBM很重视评估，尤其看重自我评估。员工通过自我评估，不断修正自己的行为，塑造符合公司要求的风格，成长为具有领导才能的员工。

每年年初，员工会写出自己的工作目标，制定出全年行为准则，员工按照这个准则进行工作。每位员工的工作目标都由公司内部的管理系统来完成管理，由其主管进行考核。年中时，员工需要自己小结一下，看什么地方没有做好，需要改进的地方是什么；年末时，员工再进行总结，直接主管也要参与总结，指出优点和不足，最后得出一个评估结果。在此过程

中，员工可以根据需要修改自己的工作目标。

这种评估结果也是员工考绩、升迁、加薪的主要依据。能否将公司的价值理念贯穿到工作中是员工工作成果的最好体现。

在IBM，衡量员工的工作有3个标准：

一为独立性，员工是不是具有独立作业的能力，能不能独立完成工作，在做一件事情的时候是需要几个人的帮助，还是能单独完成一项工作。

二要看员工是否有前瞻性，能否对未来有预见性，能否预测到未来的发展。

三是“从无到有”。所谓从无到有就是在一项工作开始的模糊状态，员工自己很快地找到一个清晰的方向，并按照这个清晰的方向有目的、有创意地完成工作。

IBM建立了“紫禁城”、“温布敦富”、“3DJam”、“Circuit City”等多种数字小区和虚拟岛。在这里，员工可以与家人、合作伙伴、校友自由交流，相互“挤压”想法。为什么IBM这么热衷于虚拟世界？答案就是希望留住优秀人才。

索尼：学历无用论

如同许多国际知名的成功企业一样，索尼公司选用人才的标准除了出众的聪明才智、良好的知识和业务背景之外，对认真负责、创新务实的工作态度尤为看重。索尼公司是一家一贯倡导“创造新的生活方式”的企业，“创新”这个词不仅体现在其世界顶尖的技术和产品研发领域，同样也体现在用人的理念上。在招聘的环节中，索尼创始人之一的盛田昭夫先生就最先

提出“学历无用论”的口号，这样的魄力在今天看来依然令人敬佩。

鼓励创新——打破陈规、充分发挥个性与创意的企业文化，使索尼几乎成了研发高手、营销精英们的天堂，更使很多人以“自我实现”为目标，全身心地投入到工作中。这一切都基于一个简单而朴素的道理，这就是要求每一位员工总是以自信与积极的心态，应对每一个好或坏的变化！索尼鼓励创新，同时又强调务实。“创新可以焕发斗志与激情，然而必须佐以务实才能脚踏实地、将效率达到极致。”

在索尼的高层看来，现在的年轻人独立思考的意识越来越强，但往往是“想法”很多，“做法”不够。因此，他们提醒年轻人，在任何一家企业、任何一个岗位上工作，都会有许多所谓的“杂事”需要处理，这些基本层面的工作，无所谓大与小；全身心地投入、做好手头的每一件事，才是表明自己能力与实力的最有效的方法。

通用电气：专业、道德、潜力

美国通用电气公司（GE）主要是从三个方面来选拔人才、要求人才的。第一，在专业技术方面，要看应聘者的专业素质和专业标准是不是符合GE对这个岗位的基本要求。第二，在道德品质方面，主要是看应聘者是不是符合GE的价值观，这些价值观包括：坚持诚信，渴望变革，注重业绩等。第三，要看这个人有没有发展的潜力。

GE招聘员工并不仅仅是为了满足某个岗位的需求，并不是把一个人招进来，他就会在这个位置上坐一辈子。GE是通过不断地招聘来发现人才和培养人才，所以在招聘的时候除了看应聘者能否胜任这个工作的基本条件和能力之外，还要看他将来是否有潜能来做更高一些位置的工作或更广范

围的工作。对于一些领导人培养项目，GE还希望应聘者积极参加社会活动，有担任领导、组织工作的经验。

GE公司对人才除了专业技能的“硬件”要求外，同时也看重应聘者的“软件”素质，包括团队合作能力、沟通能力、逻辑思维和分析能力、创造能力（对工作的前瞻性把握、自身激励能力）。公司欢迎那些符合GE价值观的、有工作热情的、对个人充满自信的人。

GE公司在全球招聘时采用的是同一种尺度来衡量未来的员工，不管在哪一个国家工作，GE员工都具有相同的特点和素质，例如对客户充满热忱，放眼世界，主动出击，不懈地追求更快、更好。

安利：7项才能要素与五大要求

正是基于优秀的企业文化，几十年来，安利从它全球的优秀员工身上总结出7项安利才能要素，即负责的行动、创新的精神、坦诚的沟通、周详的决策、团队精神、持续学习的态度和有效的程序管理。

独特的企业文化及业务发展的需要，应运而生了安利的五大要求。

优良的品格。诚信是安利事业得以成功的根本，安利对员工的诚信度要求很高。营销人员无论在任何时都应将言必信、行必果作为基本信条，从而为安利赢得广泛的信任和良好的声誉。

良好的沟通能力。由于安利是以“店铺销售加雇用推销员”方式经营，所以营销人员经过产品知识的培训，必须能面对面地与顾客交流、解释产品用途，通过对顾客需求的了解实现互惠互利。

卓越的团队精神。安利本身就是建立在伙伴关系的基础上的，所以鼓励员工团体合作，从而增进相互之间的信任。为保证提供优质产品，每个

人都应全力以赴帮助公司或伙伴实现共同的目标。

优秀的专业水准。安利的员工不仅要具备良好的专业知识和沟通合作能力，还要懂法律知识。能人太多了，安利不可能网罗所有的优秀人才，只能针对公司的企业文化和生意特色，聘请到最适合的人才。

良好的服务意识。21世纪，各大公司都希望用最好的产品和服务来赢得顾客，因此安利要求销售人员在给顾客亲自作产品演示时，不仅要让顾客感到亲切，更要将健康和美的理念传递给顾客，提供全方位的服务。

绪章 最受 500 强企业欢迎的好员工

01 最受欢迎员工的几大标签

第一课 懂得感恩的人收获更多 / 3

从“X 理论”到“Y 理论”：

激发人性“善”的一面 / 3

感恩使人“增值”，抱怨使人“贬值” / 5

不懂感恩，就会错失机遇 / 7

第二课 热情点燃希望，希望铸就梦想 / 10

没有热情，你能打动谁 / 10

你竭尽全力了吗 / 12

激情为双赢创造机会 / 15

对工作充满热情的人永远不会失业 / 18

第三课 忠诚：最受欢迎的永恒法则 / 21

忠诚比学历和能力更重要 / 21

忠诚，打造最闪亮的职业品牌 / 24

企业的形象就是自己的“脸面” / 26

02 端正心态，做企业的主人翁

第一课 转变角色，从员工到老板 / 31

我在企业我当家 / 31

你的薪水从企业的利润中来 / 33

岗位股份制，你和老板都是大股东 / 36

花企业的钱像花自己的钱 / 40

第二课 对工作负责就是对自己负责 / 43

三鹿奶粉事件：责任关乎企业生死 / 43

人所能负的责任，我必能负；

人不能负的责任，我亦能负 / 45

荣事达启示：责任保证结果“零缺陷” / 48

“破窗效应”的启示 / 50

第三课 企业的愿景，我的梦想 / 53

将个人目标融入企业目标 / 53

企业不断成长，薪水自然水涨船高 / 55

我的明天因企业而更加精彩 / 57

跟随企业前进的节奏，决不掉队 / 59

03 拿业绩说话，业绩让你更受欢迎

第一课 执行力上身，拿业绩说话 / 65

没有落实力，就没有战斗力 / 65

接到任务，4小时复命 / 67

执行任务不打一分折扣 / 69

以结果为向导，优化工作流程 / 71

第二课 方法为王，有序忙碌让效率提高 / 74

奥卡姆剃刀“出鞘”，简化你的工作 / 74

每天列张任务清单，按部就班地实施 / 77

有效安排时间，让自己的一天“48个小时” / 79

日事日清，今日之事今日毕 / 81

第三课 在变通中提升业绩 / 84

思路决定出路，好思路收获好业绩 / 84

三分苦干，七分巧干 / 86

工作中敢于标新立异 / 88

第四课 带着思想工作 / 91

带着思想工作，用思考提升业绩 / 91

做正确的事>正确地做事 / 93

人与公司是一种“智猪博弈” / 96

工作中没有不值得的事情 / 99

04 企业最看重员工的人品

第一课 人品铸就事业高度 / 103

比金钱更贵重的东西 / 103

诚信是一笔巨额的无形资产 / 105

铸就品德：立足长远的投资 / 108

第二课 做事先做人：会做人受欢迎 / 111

先做朋友，后做生意 / 111

工作时间对私事“免疫” / 113

小道消息不可传 / 116

第三课 恪守道德底线 / 118

不因私人利益损害企业利益 / 118

崇德还是崇利：把握利益与道德的平衡 / 120

对企业的秘密守口如瓶 / 122

其诚可嘉，无信不立 / 124

第四课 建立互信关系，和谐相处益处多 / 127

不要太张扬 / 127

虚心向你的同事学习 / 130

学会分享，受欢迎的秘密 / 132

人和事方成：和谐员工，和谐团队 / 134

05 自我提升，让自己更受欢迎

第一课 自我管理，打败最大的敌人 / 139

自动自发，自驱力让你成为明星员工 / 139

学会倾听，给别人说话的机会 / 140

多一点反省，少一点得意 / 142

学无止境，知识型的员工是企业的常青树 / 145

第二课 创新，做别人没做过的事 / 147

逆向思维，换个方向你就是第一 / 147

多提合理化建议，
让自己成为企业的“创意金库” / 150

第三课 勇于挑战，机遇来自每一次努力 / 153

机遇是自己创造出来的 / 153

你不放弃任务，机会就不会放弃你 / 155

有能力系鞋带，就有机会摘星星 / 157

第四课 追求卓越，成功源于不断进步 / 160

成功就是“今天比昨天进步” / 160