

★ 全球所有组织奉为圭臬的工作准则 ★

成功新华◎著

用心去 工作

Intentions to work

做任何工作，只要你用心去做，一定能把它做好，用心去做工作，最大的受益者是自己。

——[美]史蒂夫·乔布斯

成功新华经典培训丛书

★ 全球所有组织奉为圭臬的工作准则 ★

成功新华◎著

用心去 工作

Intentions to work

做任何工作，只要你用心去做，一定能把它做好，用心去做，最大的受益者是自己。

——[美]史蒂夫·乔布斯

图书在版编目(CIP)数据

用心去工作/成功新华著. — 北京: 中国广播电视出版社, 2012.1(2015.7重印)

ISBN 978-7-5043-6597-2

I. ①用… II. ①成… III. ①职业道德—通俗读物
IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第002510号

用心去工作

成功新华 著

责任编辑 刘川民

封面设计 CGXH 设计中心

出版发行 中国广播电视出版社

社 址 北京市西城区真武庙二条9号

邮 编 100045

发 行 成功新华国际文化传播公司

电 话 010-51664648 85832458

网 址 www.cgxh.com

电子信箱 cgxhbj@sina.com

印 刷 北京通天印刷有限责任公司

开 本 880毫米×1230毫米 1/32

字 数 175(千)字

印 张 7

版 次 2012年2月第1版 2015年7月第3次印刷

印 数 20001-40000册

书 号 ISBN 978-7-5043-6597-2

定 价 26.00元

(版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换)

前言

修好一颗心，用心去工作

做任何工作，只要你用心去做，一定能把它做好，如果你不用心去做，那肯定做不好。

不要看“用心”两个字很简单，请你将“用”和“心”二字分开来读一下，并将重音放在“心”上，就会更真切地感受“用心”二字的妙意。用“心”工作，在于关心，在于发现，在于思考，在于创意，在于唯美，在于超越，在于情感的融入，在于做心的工作，尤其在于一个爱字。对工作不爱，你不会用心去做，更不会自觉去做。用心去工作就会成为一句空话。

工作中真正用心就会产生：细心、信心、雄心、恒心、热心、诚心、专心、宽心、善心、爱心、公心、忠心、潜心、静心等。工作中不用心就会产生：粗心、灰心、歪心、贪心、懒心、烦心、迷心、私心、呆心、祸心、邪心等。

平心而论，关心、真心、贴心、责任心，心心相印，就叫用好了心。哭声、骂声、闹声、埋怨声，声声入耳，就叫没安好心。

工作不用心，往往会导致我们就工作而工作、就做事而做事，呈现出一种机械、重复和被动应付的状态。在具体工作中，看不出问题，找不出原因，拿不出措施，有可能还会引发新的问题；在完成任务时，容易出现敷衍了事，执行不到位、贯彻不彻底的现象。

而用心去工作，在工作时就会用巧力、想办法，创造性地干，具有主动、积极的工作意识；在工作标准上追求的是完美而不是完成，在相关问题的思考和处理上，会及时总结经验、吸取教训，发现不足、找出原因、拿出办法，具有工作的使命感和责任感。

修好一颗心，把内心中不好的东西去掉，让心灵纯净、美好，然后用心去工作，就能把工作做好。

用心去工作，最大的受益者是自己；不用心工作，最大的受害者也必定是自己。

用心去工作应该成为我们每一个人做任何一项工作的标准。无论我们在从事多么枯燥、多么单调、多么细微的工作，都要竭尽全力，用心去做，以求得尽善尽美的结果。只有这样，我们自己、我们所工作的单位、我们的社会才会取得进步。

那么如何才能做到用心去工作呢？我们只有始终保持一颗事业之心、进取之心、责任之心、专注之心、感恩之心、宽容之心、公正之心、平常之心、平静之心、和谐之心，才能把精力用在事业上，多谋工作、少想自己，多讲付出、少虑得失；才能把平生所学用在工作上，全心投入，聚精会神，竭尽所能。

用心去处理工作中的事情，就要用心想事、用心谋事、用心干事，要专心专意、一心一意、全心全意、诚心诚意地去做事。要善于多做小事、多干苦事、多解难事、多做实事，多干一些新事和好事，把小事做好、做精，把大事做成、做大。

来看一个发生在我们身边的用心工作的故事。

为了发展海尔整体卫浴设施的生产，1997年8月，海尔公司派魏小娥去日本学习，希望她能掌握世界先进的整体卫生间生

产技术。在学习期间,魏小娥注意到,日本人试模期废品率一般都在30%~60%,设备调试正常后,废品率为2%。

“为什么不把合格率提高到100%?”魏小娥问日本的技术人员。

“100%? 你觉得可能吗?”日本的技术员反问。

从对话中,魏小娥意识到,不是日本的技术员能力不行,而是思想上的桎梏使他们停滞于废品率的最低极限只能降到2%。而作为一个海尔人,魏小娥的标准是100%,即“要么不做,要做就要做到最好”。她拼命地利用在日本的每一分每一秒刻苦学习,3周后,她带着先进的技术知识和赶超日本人的信念回到了海尔。

半年后,日本模具专家宫川先生来海尔公司访问。他见到了曾经的“学徒”魏小娥,此时魏小娥已是海尔集团卫浴分厂的厂长。面对着一尘不染的生产现场,操作熟练的员工和100%合格的产品,宫川先生惊呆了,反过来向“学徒”魏小娥请教相关的生产问题。

宫川先生问魏小娥:“有几个问题曾经使我绞尽脑汁地想办法解决,但最终没有成功。日本卫浴产品的现场脏乱不堪,我们一直想做得更好一些,只是难度太大了。你们是怎么做到现场清洁的? 100%的合格率是我们连想都不敢想的,对我们来说,2%的废品率、5%的不良品率天经地义,你们又是怎样提高产品合格率的呢?”

“因为我们是用心去工作。”魏小娥简单的回答又让宫川先生大吃一惊。

用心去工作,看似简单,其实不简单。

原来,魏小娥从日本学习归国之后,便开始重点抓卫浴分厂的模具质量工作。魏小娥在实践中把2%放大成100%去用心研究。

比如她发现,有的产品成型后有不易察觉的黑点,就马上召集员工商量对策。有的员工说:“这个黑点不仔细看根本看不见,再说,经过修补后完全可以修掉……”

魏小娥说:“这些有黑点的产品万一流向市场,就会影响海尔的美誉度,用户能拿着放大镜、听诊器去买冰箱,也会拿着这些东西来买卫浴设施。所以,既是‘白璧’就不能有‘微瑕’,产生这个小黑点的原因就是我们的现场不能做到一尘不染。”

不管是工作日还是节假日,魏小娥紧绷的质量之弦从来没有放松过。有一次在试模的前一天,魏小娥在原料中发现了一根头发,这无疑是操作工在工作中无意间掉进去的。一根头发丝就是废品的定时炸弹,万一混进原料中就会出现废品。魏小娥马上给操作工统一制作了白衣和白帽,而且要求大家统一剪短发。

用心去工作的魏小娥终于做到了产品合格率达到100%。

在工作中,如果我们都能够像魏小娥这样用心,也一定能成为第二个“魏小娥”。只要用心去做,我们同样能把工作做到最好!

用心去工作的员工是单位里的宝贵财富,也是单位里真正需要的人。用心去工作并不是高不可攀的难事,用心去工作不仅是一种工作态度,更是一种工作方法和工作哲学。把工作做得很出色,其实只有一个秘诀,那就是在工作中:要用心一点,多用心一点,再用心一点,更用心一点。只要用心去做,每个人都能把工作做得很出色,都能成为单位里最优秀的员工。

目 录

CONTENTS

前言：修好一颗心，用心去工作

第一章 用事业心去工作

1. 把心放在事业上，把事业放在心上/3
2. 降低对薪水的奢求，提高对事业的追求/9
3. 拥有事业心，就会忙得快乐，累得欢喜/16
4. 一心一意做工作，全心全意干事业/22

第二章 用进取心去工作

1. 进取心是成功的起点/29
2. 将进取心根植于内心/34
3. 爱上你的工作，带上你的进取心/40
4. 做最充分的准备，抱最大的希望，尽最大的努力/43

目 录

CONTENTS

第三章 用责任心去工作

1. 把责任心融入你的工作标准/53
2. 对工作负责,才能进入用心的状态/58
3. 负责大境界,担当最辉煌/64
4. 拥有一流的责任心,才能做出一流的成绩/69

第四章 用专注心去工作

1. 认真细心,才能专注一心/75
2. 持之以恒,专注用心/82
3. 精心做准备,全心去投入/90
4. 专心致志,才能精益求精/94

目 录

CONTENTS

第五章 用感恩心去工作

1. 用感恩之心取代抱怨之声/101
2. 用感恩的心回报工作/109
3. 常怀感恩之心,常做有益之事/113
4. 心存感恩,才能成就事业/121

第六章 用宽容心去工作

1. 对任何人不怀恶意,对一切人宽大仁爱/127
2. 学会宽容,更要学会包容/132
3. 欣赏别人的长处,包容别人的短处/140
4. 心里放不下自己,是没有智慧;心里容不下别人,
是没有慈悲/145

目 录

CONTENTS

第七章 用公正心去工作

1. 对自己要严格自律,对别人要公平公正/157
2. 听不到批评是一种危险,听不到奉承是一种幸运/161
3. 品行正派的人,琢磨事;心术不正的人,琢磨人/168
4. 心中没有成见则处事公平,心中没有自我则正大光明/175

第八章 用平常心去工作

1. 平常心不等于平庸心/181
2. 用平常心看待职位和薪水/186
3. 拥有平常心,就会拿得起,放得下/193
4. 事事平常心,事事皆平常;人人平常心,人人不平常/200

附录:领导给员工的13条职场忠告/204

第一章

用事业心去工作

1. 把心放在事业上,把事业放在心上
2. 降低对薪水的奢求,提高对事业的追求
3. 拥有事业心,就会忙得快乐,累得欢喜
4. 一心一意做工作,全心全意干事业

什么是事业心呢？所谓事业心，就是有想法、有理想、有抱负，指一个人对自己从事的工作和事业的执著、百折不挠的性格特征。事业心是指人们对自己所从事的事业执著追求的情感，坚定不移的信念。

成就一番伟业的唯一途径就是热爱自己的事业。拥有一颗事业心，跟随自己的心，努力去工作，总有一天你会成就一番事业。

——苹果公司创始人史蒂夫·乔布斯

1.把心放在事业上,把事业放在心上

事业心是推动人们前进的巨大动力和精神支柱。正是由于有着对事业的不懈追求,人们方能在实现理想的过程中自觉地增强责任感和使命感,做到遵章守纪,对工作兢兢业业、踏踏实实,明白自己该干什么、不该干什么,力求把工作做实、做好。

事业心是一种精神,是一种力量,是一种动力。强烈的事业心可以影响、带动、感染其他人。事业可以凝聚人心,事业可以增强积极性,事业可以催人奋进。

1993年10月25日,在厦门中山路美都商厦B1楼麦当劳的“M”LOGO下,汇聚着一大批求职者——这里是厦门市第一家麦当劳餐厅。一个单纯、青涩、削瘦的小伙子也挤在人群当中,他叫缪钦,时年20岁,福建省南平市人,五个月前才中专毕业。当时他已经应聘到南平市一家银行做财务,月薪八百多元。在亲戚朋友们的眼中,他找的这份工作是一份很体面的工作,可缪钦偏偏觉得它缺少挑战,便辞职来到厦门闯荡。

缪钦想应聘这家麦当劳店的见习经理,当时的招聘主管却告诉该店的见习经理已招满,是否愿从服务员干起。缪钦果断回答:“我愿意!”做出这个决定,是因为他对麦当劳这样的跨国大公司非常向往,佩服它的管理和用人制度:麦当劳的高级管理人员,很多都是服务员出身,麦当劳用人不强求学历,只看素质和能力。

就这样,缪钦和八十多个新伙伴一起开始了他们的“麦当劳之梦”。然而,不久很多人就“梦醒”了——虽然培训经理曾告诫过他们:从见习员工到见习经理必须经过员工、训练员、见习组长、组长这几个级别,而这些级别是没有定薪的,全是计时工资。要想闯过这几关,至少要半年,而且在这期间得轮岗,炸薯条、做汉堡包等都要学会。但缪钦他们这批人当中还是有很多没经得住考验,半个月后,就有人辞职;两个月后,又有十多人离开……

缪钦仍在坚守,每月不到300元的薪水使他只能和另三个同事在郊外合租一间月租70元的民房;舍不得花五毛钱坐公交车,他就早早起床,跑步去上班;每天,他早上比别人先到半小时,晚上下班比别人晚一小时。回家后,他还会仔细阅读麦当劳的《工作手册》,他从没在凌晨一点钟前睡过觉……

然而,三个月后的首批升职名单中却没有缪钦,而四个室友中,已有两个升了训练员。在木叶萧萧的街头,他一遍遍告诫自己:一定是我做得还不够好,那就再给我一段时间吧。他上班又往前提了半小时,下班又往后推迟了一小时。然而两个月后,他再次榜上无名!

缪钦觉得再这样“耗”下去不行了,便开始利用周末出去找事做,并很快在一家酒店里找到了一份高薪的工作。他立马写

了辞职报告：“麦当劳不是一个公平的地方，我比别人做得多，做得好，为什么得不到升迁？我要辞职！”经理没有正面答复，只是请他帮个忙：“你已经告诉了我你做得比别人好的地方。那么现在，你能不能换到对方立场上，找出他们比你做得好的地方？给你一天时间，如果你把这个问题想明白了，你仍觉得麦当劳不公平，那你再来辞职也不迟。”

最后，经理语重心长地对缪钦说：“你好好想想，想通了，你就会发现，很多事情你之所以做得不如意，阻碍你的不是两只眼，而是一颗心！在工作中，你要尝试着去做个有心人，去做个用心的人。”

通过换位思考，缪钦顿时就发现：阿刚虽然不加班，但做事效率奇高；阿群特别讨小孩子喜欢；而大刘永远不会跟客人发生摩擦……第二天，缪钦告诉经理，他愿意继续留下来端盘子。

1994年4月，缪钦终于被提拔为训练员。5月底，他又晋升为见习组长，一个月后升为组长。9月，他成功通过升级考试，升任见习经理，次年3月，缪钦再次被提升，成为第一副经理。至此，在不到一年的时间里，缪钦创造了连续升迁的奇迹！

奇迹的背后，是缪钦始终坚持做一个用心去工作的人，他把对顾客的服务放在首位。缪钦记得在刚升任第一副经理后的一天，两位顾客的孩子在儿童游乐区打起架来，随即两位家长也开始互殴。缪钦赶过去劝阻，却被一个家长一拳打在鼻梁上，顿时鲜血长流。但他却顾不得去医院，而是招呼员工给两个孩子各送了一瓶饮料，此举感动了两位家长，各自拉回了自己的孩子。

由于在第一副经理的位置上缪钦总能出色地化解各种危

机,他很快就引起了高层的注意。1995年5月,他和公司另外四名培养对象一起被选派到美国总部培训了半个多月。到了美国他才知道,参加此次培训的,还包括其他国家的中层管理干部——而他们,大都用了很多年的时间才到现在的位置。培训结束后,缪钦一回国就被委以重任,去厦门莲花区负责第二家麦当劳店的创建。餐厅开业后,他顺理成章地被任命为该店经理。

1997年4月,缪钦被调到福州市做营运督导,同时管理着四家餐厅。员工们都担心他会大“换血”,一开始弄得人人自危。缪钦非常理解这种心理,所以他上任的第一件事情不是“放火”,而是“浇水”——逐一找员工谈心,了解他们的特长,再把他们放到合适的位置上。此举让员工们打消了顾虑,凝聚力大增。他上任的头一个月,四家店的营业额全部增长。

1998年10月,缪钦再升一级,成了营运部经理。1999年4月,缪钦被调往湖南长沙开辟市场。长沙人喜辣,但传统麦当劳食谱则偏清淡,新店开张一段时间客人的新鲜感消失后,生意一下就萎靡了。缪钦于是和湖南员工琢磨适合当地人口味的配方,不断开发新品。截至2004年,他在湖南组建了19家麦当劳餐厅。不仅如此,湖南的单店效益也成了全国最佳。

2004年3月,缪钦被调到杭州升任营运高级经理,负责浙江市场。两个月后,他获得由麦当劳总部颁发的“全球总裁奖”。当年在中国,总裁奖获得者只有3个。获奖者可以带一位亲人赴美领奖,并享受几天观光旅游。缪钦带着母亲去了美国,在芝加哥最豪华的酒店,在记者们的闪光灯下,缪钦手捧奖杯,与台下的母亲泪眼相望时他知道,他足以让妈妈骄傲了:她的儿子虽然洗