

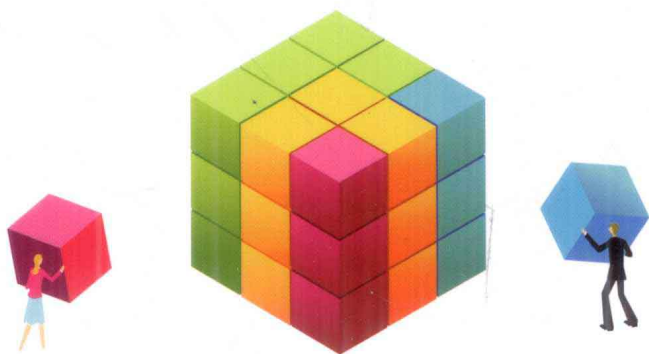
职业化员工优秀培训读本

把工作当做**一生的事业**，
让用心做事成为**一种职业习惯**！

用心 才能优秀

| 升级版 |

赵文明 · 编著



世界上勤奋的人不计其数，
但只有那些懂得用心工作的员工才是企业最需要的人。
心工作，最大的受益者是自己；**糊弄工作**，最大的受害者也必定是自己。



机械工业出版社
China Machine Press

认真做事只是把事情做对 用心做事才能把工作做到出色

一个用心工作的员工，我们应该发给他双倍的薪水。用心工作的员工是企业的财富，也是企业真正需要的人。

——华人富豪 王嘉廉

世界上没有卑微的职业，只有不用心工作的平凡人。

——希尔顿大饭店创始人 希尔顿

不管你在哪里工作，都别只把自己当成是一名普通员工，你应该把工作当成你的事业，用心去做到最好。

——英特尔总裁 安迪·葛洛夫

一个优秀的员工，应该是一个积极主动去做事，用心去提高自身技能的人。这样的员工，不必依靠管理手段去触发他的主观能动性。

——微软董事长 比尔·盖茨

图书上架建议 企业管理

ISBN 978-7-111-37124-3



ISBN 978-7-111-37124-3



9 787111 371243 >

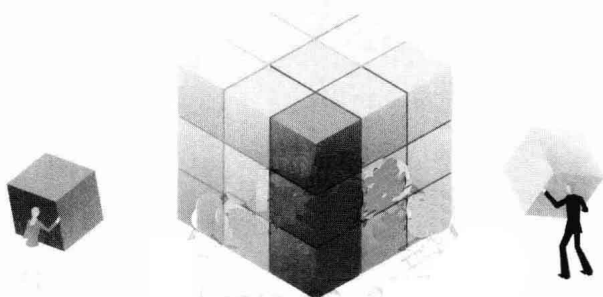
地址：北京市百万庄大街22号 邮政编码：100037
电话服务 网络服务
社服务中心：(010)88361066 门户网站：<http://www.cmpbook.com>
销售一部：(010)88326294 教材网：<http://www.cmpedu.com>
销售二部：(010)88379640
读者购书热线：(010)88379203 封面防伪标均为盗版

定价：28.00元

用心 才能优秀

| 升级版 |

赵文明·编著



世界上勤奋的人不计其数，
但只有那些懂得用心工作的员工才是企业最需要的人。
用心工作，最大的受益者是自己；糊弄工作，最大的受害者也必定是自己。



机械工业出版社
China Machine Press

用心工作，最大的受益者是自己；糊弄工作，最大的受害者也必定是自己。用心是一种工作态度，更是一种工作方法和工作哲学。用心工作的人是企业最需要的人。本书以“用心”为主线，以工作为载体，深入浅出地阐述了“用心才能优秀”的理念。

本书是培养员工责任心，提升企业凝聚力，实现企业和员工双赢的指导手册和员工培训读本。

图书在版编目（CIP）数据

用心才能优秀：升级版/赵文明编著. —2版.

—北京：机械工业出版社，2012.1

ISBN 978-7-111-37124-3

I. ①用… II. ①赵… III. ①企业-职工-职业道德
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 006877 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：贾秋萍

责任编辑：贾秋萍 王 慧

版式设计：张文贵

责任印制：杨 曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2012 年 2 月第 2 版·第 1 次印刷

170mm×242mm·11.75 印张·1 插页·118 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-37124-3

定价：28.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服 务 中 心：(010) 88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销 售 一 部：(010) 68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销 售 二 部：(010) 88379649

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

用心工作，最大的受益者是自己；糊弄工作，最大的受害者也必定是自己。

——题记

职业成功的方法其实只有一个，那就是用心用心再用心！只有用心才能优秀！

所有成功的职业人都是懂得怎样用心去工作的人。用心工作是一种工作态度，更是一种工作方法和工作哲学。

华人富翁王嘉廉说：“一名用心工作的员工，我们应该发给他双倍的薪水。”这告诉我们用心工作的员工是企业的财富，也是企业真正需要的人。

用心工作指的是既要有全力以赴的工作精神，又要有头脑、有智慧，并带着思考去工作。要想做好工作、创造业绩、赢得赏识，既要会“低头拉车”，也要会“抬头看路”，更要会“三省吾身”。车拉得好，在更大意义上取决于路看得好和思想反省得好，善于将这“三好”合成“一好”的人才是用心工作的人。然而令人遗憾的是，职场上真正懂得用心工作的人并不多见。

我们应该记住下面的几句话：

- 一个没把心思用到工作上的人，永远只是个小角色。
- 一个用力去做工作的人，只能说他还称职。
- 只有用心去工作的人，才能达到优秀。

要想成为一名优秀的员工，必须持有的工作信条是：

- 用心做好每件事，做每件事情都要用心。
- 认真做事只能把事情做对，用心做事才能把事情做得更好。
- 全力以赴是做好任何工作的前提，更是用心工作的最佳表现形式。
- 用心工作，就要全身心地投入到工作中，在工作中多动脑筋、多想办法，以期找到最好的解决问题的方案。

我们常常发现，一起到一个公司工作的人，同样的起点，然而，一段时间后他们之间却产生了巨大的差距，有的人成为公司里的核心员工，受到老板的赏识；而有的人却总是碌碌无为，工作一直不见起色……

众所周知，除了少数天才，大多数人的禀赋都相差无几。那么，是什么造成了如此巨大的差距呢？答案是是否用心！用心，可以让一个毫无背景、普普通通的人脱颖而出，创造出非凡的业绩；不用心，则可以让一个能力过人、才华横溢的人碌碌无为，成为一个被社会淘汰的对象。

在职场上有两种人：一种是富有激情的人，他们对待工作非常用心，能够认真去思考工作中的每一个细节，而且敢于创新，对其他部门的工作，只要自己能够帮得上忙，他们也会全力以赴；另一种是做事敷衍塞责的人，他们每天只是忙着应付领导交代的工作，从不考虑怎样才能把工作做得更好和如何去改进工作。

这就是用心和不用心工作的差距。从平凡到优秀再到卓越其实只有一个秘诀，那就是工作上要用心一点儿，再用心一点儿。只要用心去做，每个人都能成为最优秀的职业人！

目 录

前言

第一章 全力以赴，把心思用在工作上	1
工作出现问题的根源——不用心	3
把工作当事业，还是仅仅当“饭碗”	7
用心，决定你是人力还是人才	10
多用一份心，就会多十分业绩	15
用心思考，工作才会更完美	19
第二章 “将心比薪”，薪水并不是工作的全部	25
不要把薪酬作为努力工作的唯一理由	27
大河水涨，小河才能水满	29
自动自发做好每一份工作	32
共渡难关，少一点儿工资又何妨	36
工作超出老板的预期，工资必超出你的预期	40
给自己准确定位：你在为谁工作	44
第三章 学会用心，肯干实干更要巧干	49
要低头拉车，更要抬头看路	51
记住：方法总比问题多	54

心中有点子，工作才会有路子	59
要事第一，效率飙升	63
处处留心，业绩舒心	66
合理安排你的时间	70
“巧干”并非投机取巧	74
 第四章 8 小时工作，24 小时思考	 79
做一个善于思考的智者	81
停止工作，但不要停止思考	84
用心，就要“时刻准备着”	87
有效的思考才会创造更高的价值	92
积极充当老板的“备用脑”	96
优秀来自于比别人“多想一点儿”	99
 第五章 心灵不设限，像乔布斯一样创新	 103
乔布斯法则：把创新做到极致	105
创新的基础：用心思考	108
可以犯错，但不可以不创新	111
反过来想一下，你会豁然开朗	113
不要让传统观念封住心门	118
你是“按钮式”员工吗	121
创新没有最好，只有更好	125
 第六章 少抱怨多努力，以感恩的心态工作	 129
抱怨无济于事，只会让你更心烦	131

感恩心态让你更优秀·····	134
不妨把工作看成是免费的培训·····	138
明白公司给了你什么，清楚你给公司带来了什么·····	141
严厉的老板是你的最佳教练·····	145
懂得感恩的员工永远是公司的重点培养对象·····	150
感恩能激发你对工作的激情·····	152
 第七章 用心做好小事，要成“天才”，先当“地才” ···	157
从基层干起更要用心·····	159
注重细节，工作才能做到完美·····	161
用心，必然见微知著·····	164
优秀来源于细节的累积·····	167
工作中没有小角色，只有小演员·····	170
学会从细节上下工夫·····	173

第一章

全力以赴，把心思用在工作上

一个没把心思用到工作上的人，永远只是个小角色；一个用力去做工作的人，只能说他还称职；而只有用心去工作的人才能达到优秀。这里所说的“用心”是指，不单要把心思全部放在工作上，而且还要积极主动用心去创造。任何公司、企业都需要这样的人才，而也只有这样的人才能够备受企业的青睐。

工作出现问题的根源——不用心

一个错误的决定、一次失败的行动、一件劣质的产品、一个惨重的损失……问题看起来都可能出自外在环境，但仔细分析，我们就会发现，所有问题的根源都在于不用心。

有个非常优秀的木匠，一生中盖过无数坚固漂亮的房子。老了的时候他准备退休，就对老板说要离开建筑行业，回家与妻子儿女享受天伦之乐。

老板舍不得他走，就问他是否能帮忙再建一座房子，老木匠说可以。

但是，在建房子的过程中，归心似箭的老木匠明显地加快了施工的速度，放宽了标准，平常要凿三下的地方凿两下，木料能用就将就着用。不久，一座粗制滥造的房子就建成了。

当房子建好的时候，老板把大门的钥匙递给他，并且说：“这是你的房子，作为我送给你的退休礼物。”

老木匠惊得目瞪口呆，羞愧得无地自容。

多么具有讽刺意味！一个一生都敬业的木匠，在即将退休的时候怎么会做出一个“废品”呢？关键在于他没有用心，他的心已经不在工作上了，而是想着如何尽快享受天伦之乐。

其实，在工作中，这种不用心的员工不在少数。他们马马虎虎

虎，敷衍了事；粗枝大叶，丢三落四；虎头蛇尾，有始无终；消极怠惰，不思进取；墨守成规，不善变通；遇事不主动，做事不灵活；胸襟狭隘，目光短浅……凡此种种，不一而足。他们是低效率和低质量的代名词，是安全事故和工作麻烦的制造者！

贝内特是一位火车后厢的刹车员，由于他聪明、和善，常常面带微笑而受到乘客们的欢迎。

一个冬天的晚上，一场暴风雪不期而至，火车晚点了。贝内特不停地抱怨着，因为这场暴风雪不得不使他在寒冷的夜里加班。就在他考虑怎样才能逃掉夜间的加班时，另一个车厢里的列车长和工程师对这场暴风雪警惕起来。

这时，两个车站间有一列火车发动机的气缸盖被风吹掉了，不得不临时停车，而另外一辆快速车又不得不拐道，几分钟后要从这一条铁轨上驶来。列车长跑过来命令贝内特拿着红灯到后面去。贝内特心里想，后车厢还有一名工程师和助理刹车员在守着，便笑着对列车长说：“不用那么急，后面有人在守着，等我拿上外套就去。”列车长非常严肃地说：“一分钟也不能等，那列火车马上就要来了。”

“好的！”贝内特微笑着说，列车长听完他的答复后又匆匆忙忙向前面的发动机房跑去了。

但是，贝内特没有立即就走，他认为后车厢有一位工程师和一名助理刹车员在那替他扛着这件工作，自己又何必冒着危险和严寒，那么快跑到后车厢去。他停下来喝了几口酒，驱了驱身上的寒气，这才吹着口哨，慢悠悠地向后车厢走去。

贝内特走到离后车厢十来米的地方，才发现工程师和那位助

理刹车员根本不在里面，他们已经被列车长调到前面的车厢去处理另一个问题了。他加快速度向前跑去，但是，一切都晚了。那辆列车的车头已经撞到了自己所在的这列火车上，受伤乘客的嘶喊声与蒸汽泄漏的嗤嗤声混杂在了一起。

后来，当人们去找贝内特时，他已经消失了。第二天，人们在一个谷仓里发现了他。此时，他已经疯了，不停地叫喊：“都是我的错……”

看了以上的故事，我们是否明白工作中的问题为什么随处可见？问题员工为什么比比皆是？其实，哪怕只多想一点点，多做一点点，多把心思放在工作上一点点，都不会有这么多问题存在。是到了我们反省自己工作的时候了，是到了我们自我纠正调整的时候了。

但遗憾的是，很多人并没有找到工作出现问题的根源，他们总是认为社会有问题、同事有问题、领导有问题……把工作中出现的问题归咎于他人及其他外在因素。他们常常会为自己找一些冠冕堂皇的借口：

“如果不是领导没布置清楚，我一定会干得很出色。”

“如果不是同事给我设置了障碍，我一定会顺利完成任务的。”

“如果不是客户太挑剔，我一定会签下这笔订单的。”

“如果不是天气的原因，我一定不会迟到的。”

“如果不是……”

当工作出现问题时，首先考虑的不是自身的原因，而是把问题归咎于别人或者外界，强调如果别人或外界没有问题，自己肯定不会出现问题的，用以减轻自己的责任，这是大多数人在出现问

题时经常抛出来的理由。

为什么不问问我们自己是否用心了、是否尽责了、是否问心无愧？为什么我们会有那么多的“如果”？

如果我们立志高远，是一个堪称优秀的人，那么我们就必须抛掉所有的“如果”，把问题归结到自己的身上来，仔细地反省自己，用心地对待每一份工作。

记住：用心，是我们避免工作出现问题的安全阀；用心，将把我们送上优秀的最高峰！

工作箴言：很多工作中的大问题，源于我们不用心的工作态度。

想一想，做一做：

一场众人期待的音乐剧演砸了，剧院经理特别生气，为了弄清楚究竟哪些方面出现了问题，他把剧组的工作人员全部都叫来。经理首先问导演：“说说你的看法。”

导演说了一大堆理由：编剧设计的台词过于拗口、服装师迟到了20分钟、演员的表演欠火候、灯光和美工没能按照要求工作等。

经理听了之后说：“作为该剧的导演，我认为问题的根源就是你，因为你根本没有用心去解决问题。”

导演解释说：“出现这样的问题根本不关我的事……”

没等他说完，经理又说：“那么，从现在开始这里再也没有你的事了。”

结合这个故事，把自己的感想写出来。

把工作当事业，还是仅仅当“饭碗”

微软公司创始人比尔·盖茨先生曾经说过这样一句话：“如果只把工作当做一件差事，或者只将目光停留在工作本身，那么即使是从事你最喜欢的工作，你依然无法持久地保持对工作的激情。但如果把工作当做一项事业来看待，情况就会完全不同。”

在企业中，我们不难发现这样一些人：每天上班、下班，被动地应付工作、机械地完成任务，日复一日、月复一月、年复一年，然后到了固定的日子领回自己的工资。在他们看来，工作就是“饭碗”，当然也仅仅是“饭碗”——一种谋生的手段而已。这样的人，不但无法为企业创造更多的利益，自己在工作中也会感到超乎寻常的艰辛、枯燥、乏味。

而那些能够将工作作为一项宏伟事业来做的员工，则会迸发出无尽的活力与热情，自己的潜能也会得到最大限度地发挥，并且会发自内心地觉得自己所从事的是一份有前途、有价值的工作。继而信心和干劲越来越足，不管别人还是他自己都会从他的工作中感受到一股持久燃烧的激情，所有的懈怠、消极、困难和牢骚也都会在这个熔炉里化为灰烬，并最终取得出色的业绩。

肖伟高中毕业后随表哥到深圳打工。几经辗转，他和表哥在码头的仓库找到了一份给别人缝补帆布的工作。肖伟非常勤恳能干，做的活儿也非常精细，看到别人丢弃的线头、碎布，他就

会随手拾起来，留做备用，好像这个公司是自己开的一样。

一天夜里，暴风雨骤起，肖伟从床上迅速爬起来。外面电闪雷鸣，表哥也从睡梦中醒来，当知道肖伟想要去仓库后，他对肖伟说：“你傻啊，这又不是你家的，再说咱们拿的是缝补帆布的钱，管他仓库进不进水，货堆被不被泡呢，拿多少钱做多少事……”哪知等他再一回头，肖伟已经拿着手电筒冲进了大雨里。

在露天仓库里，肖伟像个水人一样，察看一个又一个货堆，加固一个又一个被风掀起的篷布。这时候老板正好开车过来，看到完好无损的货物，老板感动不已，当场表示要给肖伟加薪。肖伟说：“不用了，我只是看看我缝补的帆布结不结实。况且，我就住在仓库旁，顺便看看货物只是举手之劳。”

老板见肖伟如此诚实，如此仔细认真地对待工作，就让他到另一家公司当经理。

肖伟刚上任，就需要招聘几个文化程度高的大学毕业生当业务员，肖伟的表哥跑来，说：“给我弄个好差事干干。”肖伟深知表哥的个性，就说：“你不行。”表哥说：“看大门也不行吗？”肖伟说：“不行，因为你不会把公司的事当成自己的事干。”表哥说他：“笨蛋，这又不是你自己的公司！”临走时，表哥说肖伟没良心，肖伟却说：“只有把公司当成自己的公司，把工作当成是自己的事业，我们才能用心把事情干好，这才算有良心。”

几年后，肖伟成了一家公司的总裁，他的表哥却还在码头上给别人缝补帆布。