

WHAT MAKES THE
CLERK SO CHARMING

小职员有大魅力

——隋晓明◎主编

成为公司最受欢迎的人

是做一名无人问津的普通上班族，还是做一名
左右逢源的明星职员？命运由你自己把握！



做好一名小职员不需要费什么心思吗？那可不一定！君不见：有的人职场得意，左右逢源；有的人庸庸碌碌，原地踏步。是什么让职员与职员之间有如此大的不同？



金城出版社
GOLD WALL PRESS

CLERK SO CHARMING

小职员有大魅力

——隋晓明◎主编

成为公司最受欢迎的人



图书在版编目(CIP)数据

小职员有大魅力:成为公司最受欢迎的人/隋晓明主编.

—北京:金城出版社,2011.2

ISBN 978-7-80251-846-9

I. ①小… II. ①隋… III. ①企业—职工—修养—通俗读物

IV. ①F272.92-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 014516 号

Copyright©2011 GOLD WALL PRESS, CHINA

本作品一切中文权利归**金城出版社**所有,未经合法许可,严禁以任何方式使用。

小职员有大魅力:成为公司最受欢迎的人

主 编 隋晓明

责任编辑 雷燕青

文字编辑 王 欣

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 12.25

字 数 162 千字

版 次 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

印 刷 北京正合鼎业印刷技术有限公司

书 号 ISBN 978-7-80251-846-9

定 价 29.80 元

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编 100013

发 行 部 (010)84254364

编 辑 部 (010)84250838

总 编 室 (010)64228516

网 址 <http://www.jccb.com.cn>

电子邮箱 jinchengchuban@163.com

法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

前言

为什么有的职员到处受欢迎，甚至常受到其他公司高薪聘请，而有的职员到哪儿都平平淡淡，甚至总被淘汰？

为什么有的职员晋升很快，薪水很高，而有些职员却总是原地踏步，总得不到晋升和提薪？

在现代企业之中，卓越职员与普通职员在事业成就上形成了巨大差异与鲜明对比。那么，是什么造成了这两种职员之间如此巨大的差异呢？实际上，这就是职员的内在品质起了最后的决定性作用。

能够受到企业青睐与赏识的职员，往往是那些具有卓越品质的职员，他们往往拥有快速成长的平台、脱颖而出的机会、高人一筹的身价、同事的认可与赞誉，以及客户的肯定与支持。

而那些与卓越职员身处于同一职场环境，甚至是从事同一工种、同一岗位，工作数年依旧平淡无奇、庸碌无为的职员，他们虽然经历同样的职场历练，但最终能在能力、素质、业绩甚至薪酬诸方面的收获上，却是与之有天壤之别，相差甚远。

这就是不同的职业素质带来的不同结果。

职员从胜任到优秀再到卓越，都必须遵循一些赖以生存和发展的法则，如能力过硬、态度积极、善用方法、立即执行、注重协作、善于沟通、勇于负责、保持忠诚等。

如今，市场经济的飞速发展，人才竞争的日益加剧，现代企业与职员都不得不开始面对这样的问题：现代企业需要什么样的职员？现代企业所欢迎的卓越职员应具备什么样的品质和能力？职员应以怎样的态度对待工作和企业？怎样成为一名备受企业青睐的卓越职员？

其实，每一个人都具备成为卓越职员的潜质，都可以成为公司里最有魅力的人。为了帮助现代企业与职员解答这些需要立即解决的问题，揭晓答案，本书以上面陈述的八种法则为主线，阐述、例证了成为企业最受欢迎的职员应具备的品质和能力。

这是一本能给企业职员指明成长方向的最佳读物，也是一本为企业老板寻找真正人才的标准读物。如果你是企业的普通职员，想提高自己的能力，不甘心碌碌无为，渴望在企业受到同事的认可和老板的器重，本书将告诉你怎样做才能改变自己的命运，成为企业里最受欢迎的人。如果你是企业的老板，正在为企业有大量“问题”职员烦恼并束手无策，本书将帮助你教导职员，为企业职员指明努力和成长方向，使“问题”职员转变成合格职员，平凡职员转变成优秀职员，优秀职员转变为卓越职员！

只要你是个有心人，只要你真正理解本书阐述的这些简单的职场道理，你就会成为下一个拥有大魅力的人！

第一章 练就过硬的工作能力:是金子永远不会被埋没

在现代企业制度下,许多企业在招聘时都看重应聘人员的综合能力和素质,将能力素质作为其判断个人潜力的标准。微软前总裁比尔·盖茨说:“作为一个独立的员工,你必须自动自发地提升自身的能力。”因此,每一名在职人员都应大力培养及提高自身的综合能力及素质,使自己成为职场的常青树。

具备过硬的综合能力/3

专业技能要精益求精/6

创造力是你一生的资本/9

善于为自己解压/12

机智冷静处理危机/17

迅速适应新环境/20

第二章 态度就是竞争力:对工作激情无限

工作首先是一个态度问题。态度决定一切,在激烈的市场竞争中,热情主动的工作态度最具有竞争力。

托尔斯泰曾说:“人生的乐趣隐含在工作之中。”

作为员工,必须要学会从工作中寻找快乐和激情。而一个人只有知道自己工作的意义和责任所在,才能不再把工作当成一种负担,即使是最平凡的工作也会变得意义非凡,并会保持一种持久地自动自发的工作态度,为自己的行为负责,从而成为最受企业和老板器重的人。

今天要比昨天更努力/31

工作需要主动精神/34

热情是前进的动力/38

专注于你的工作/44

重视平凡的岗位/47

不把工作当苦役/50

做事必须严谨细致/54

第三章 带着思考去工作:善用方法,高效做事

成功的职场人士,都善于思考,喜欢积极地寻求解决问题的最有效方法,经常问自己:“怎样才能将工作做得更好?”当一个人具有了这样的自我鞭策意识后,自然能够了解自己的不足之处,培养自己的创新精神,并掌握各种方法提升自己的工作业绩。

会思考、能积极寻找解决问题方法的员工,对于企业和老板来说,才是最有价值的员工。

因此,作为员工,应带着思考去工作,让自己成为一个思考的智者,从而为企业创造利润,并实现自己的人生目标。

一流员工,不找借口找方法/59

善于思考,追求高效率/63

分清工作的轻重缓急/67

一次只做一件事/70

复制他人的成功经验/73

用创新打破方法的桎梏/76

高效工作,要经常为自己充电/81

第四章 执行力重于一切：立即行动，注重结果

阿里巴巴总裁马云及全球顶级风险投资商孙正义认为：“三流的点子加上一流的执行力，永远比一流的点子加上三流的执行力更好。”

的确，任何规划做得再好，设想再独到完美，如果不付诸行动，抢占先机，是不会有结果的。作为员工，必须要服从企业的安排，在执行过程中重视结果，用业绩说话，注重细节，坚持不懈地做下去，才能最终抵达自己的目的地。

服从要不折不扣/87

纪律保证执行力/90

立即行动，绝不拖延/93

结果第一，用业绩说话/96

紧扣细节，要做就做到最好/100

第五章 协作是高效团队之魂：力量集中， $1+1>2$

面对快速变化的环境，要想在纷繁复杂的竞争中占有优势，对于企业来说，团队协作确实是一项行之有效的工具。一个人再完美，也只是一滴水，一个优秀的团队，才是大海。

职场之中，成功与效率的获得，永远离不开团结与一致性。对于任何一家企业而言，如果人心所向，众志成城，就会以最小的投入，获得最大的成功；而团结协作的员工，也会因此而收获人生的蓬勃发展。

合作与事业成功紧密相连/105

学会欣赏你的合作伙伴/109

建立和谐的合作环境/114

与客户进行优质合作/118

第六章 善于沟通:让你成为上级眼中的佼佼者

作为一名员工,能否在团队之中取得出色的成绩,赢得老板的青睐,成为最受企业欢迎的员工,在很大程度上取决于你的沟通能力。良好的沟通能力有助于你掌控自己的情绪和心态,积极的心态能够影响行动,有效行动可以改变你的命运,帮助你打造自己卓越的人生。

老板都喜欢常与自己沟通的人/125

要敢于表达自己的想法/127

适应老板是交流的前提/130

懂得巧妙地向老板“进谏”/137

第七章 责任至上:永远没有分外的工作

比尔·盖茨说:“人可以不伟大,但不可以没有责任心。”

德国大众汽车公司的训言是:“没有人能够想当然地‘保有’一份好工作,而要靠自己的责任感去争取一份好工作!”

的确,对于任何一个企业而言,具备高度责任感、怀有强烈地责任心、能积极主动工作的人,才是确保整个企业正常运行及健康发展的最受欢迎的优秀员工。而作为一名员工,只有履行自己的职责,尽心尽力投入工作之中,才能成为独当一面的老板最需要的得力助手。

工作就意味着责任/143

收起你的借口/146

让责任感强烈起来/151

主动承认“这是我的错”/154

敢担他人之不敢担/157

第八章 忠诚无价：休戚与共，与企业共同发展

有一位成功者说过：“自身价值的创造和实现依赖于忠诚。”

忠诚是众多知名企业选人、育人、用人、留人的重要标准。对于企业来说，员工的忠诚是无价的，忠诚的员工是任何一个企业都欢迎的优秀员工。而对于员工来说，只有高度忠诚于企业，时刻捍卫企业的利益，与公司共命运，为荣誉而工作，用生命去执行，才能使企业正常运作，使团队的利益得以充分保障，并通过忠诚得以彰显自己的人生价值。

双赢法则：保持忠诚/163

以企业利益为先/167

与企业同呼吸，共命运/172

维护上司的权威/177

不做缺乏忠诚的“跳槽狂人”/181

第

一

章

练就过硬的工作能力：
是金子永远不会被埋没



在现代企业制度下，许多企业在招聘时都看重应聘人员的综合能力和素质，将能力素质作为其判断个人潜力的标准。微软前总裁比尔·盖茨说：“作为一个独立的员工，你必须自动自发地提升自身的能力。”因此，每一名在职人员都应大力培养及提高自身的综合能力及素质，使自己成为职场的常青树。



具备过硬的综合能力

优秀人才永远紧缺，综合素质与能力过硬者胜出。

在现今激烈的竞争环境中，优秀的人才永远紧缺，综合能力与素质过硬的员工永远是备受企业青睐的人。

“优秀人才永远紧缺。”美国伟世通亚太区人力资源总监麦康葆在面对记者的采访时这样说道，“我们所指的优秀人才，是在聘用过程中一名员工体现出的综合素质和发展潜力，而不仅仅是以往的工作成绩。”

和伟世通公司一样，很多企业也都这样来定义自己所需要的优秀人才，在招聘时更看重应聘人员的综合能力和素质。

随着人力资源考评系统的日益完善，许多企业正推崇一种开放性竞争。这种开放性竞争不限应聘者学历、不限应聘者专业、不限应聘者经历，而把关注点聚集在求职应聘者本身的能力与素质上。他们希望这种开放性竞争能够激发每个应聘者的潜能，充分展示自我才华，做自己想做的事。

将能力素质作为判断个人潜力的标准，即企业为了实现自己的战略目标，获得成功，而对企业内员工所需具备的职业素养、能力和知识的综合要求。如：智能水平、工作主动性、人际关系等。能力则是指员工为了实现工作目标、有效地利用自己掌握的知识而需要的能力，通过反复的训练和不断的经验累积，员工可以逐渐掌握必要的能力，熟悉某项业务流程的运作，从而以最快的速度投入到工作中去，并且能够带来新的想法和思路。

欧姆龙公司在招聘人才时，不会去看学生的毕业学校，也不会问他的父母是谁，一切由他本人的能力与素质说话。在该公司设计的综合评判表上，所有学生的毕业学校是隐去的，这就避免了成见和偏见。这种不问大学名称的录用方式，吸引了更多应聘者前去应聘。

IBM 是一家技术背景很强的跨国公司，但在招聘人才时，对应聘者的专业背景也并不严格要求。IBM 招聘人才的第一关是笔试，主要测试学生的综合素质，而且笔试题中没有任何关于计算机知识的内容。IBM 这样做这有两方面原因：一是招聘的岗位覆盖面较广，不是所有的人员都从事 IT 技术，如果应聘技术岗位，在将来的面试中会有专门部门来进行考核；二是 IBM 更看重应聘者的潜能，看他是不是一块可造之材。笔试题目类似于 GRE、GMAT 考试，时间很短，有一些题目要求应聘者在一组数字和图形中排序、找规律等等，由于时间紧迫，在压力之下，有的应聘者由于紧张，头脑变得混乱；而有的应聘者却有很好的心理素质，十分冷静。通过这样的笔试，便可以测试出应聘者的综合反应速度、判断能力以及心理素质等综合素质能力。

有着百年悠久历史的大型跨国石油公司荷兰皇家壳牌集团，在招聘员工时，也尤其看重应聘人员的本质性的综合能力。面试过程中，面试官根本不会问应聘者专业方面的知识，而是抛出一个工作中的业务案例，这个案例不一定有正确的答案，主要看应聘者将用什么样的思路去分析、去解决这个问题，能不能从千丝万缕的联系中发掘出主要矛盾，从中看到潜在的机会和威胁，并利用这些机会同时规避潜在的威胁，看到业务可能的走向，并能举一反三，预期到更长远的发展。有时公司提出的问题会显得不着边际，应聘者完全要凭自己的想法去判断而不能依靠书本上的知识去分析去解决，这样面试官就会看到应聘人员潜藏的真正能力。可见，公司完全不是从应聘者所学的专业入手，而是从综合能力上去判断他是不是壳牌所需要的员工。

在许多优秀企业招聘的衡量要素中，能力素质始终是被关注的重点。这是因为，能力素质才是一名员工发展潜力的最突出表现。也因此，那些综合能力及素质过硬的员工，往往是最受企业欢迎的员工。

实际上，对于任何企业来讲，优秀的人才永远都需要，综合能力与素质过硬的员工永远是一块金子，走到哪里都会闪光。所以，每一名在职人员和即将步入职场的人，都要重视自身综合能力及素质的培养与提升，从而让自己成为企业最需要的人才，走到哪里都受人欢迎。



专业技能要精益求精

工欲善其事，必先利其器。

专业技能过硬是所有员工的立足之本。

随着经济的迅速发展和科学技术的进步，各行各业的分工越来越细化。据统计，中国已经有了 1838 种职业，并且还有逐年增加的趋势。分工越来越细，专业化程度越来越高，使得每一个企业对那些拥有专业技能、掌握精湛技术的人才求贤若渴。企业对员工在专业方面的要求更加精湛，旧的专业技能不断被淘汰，取而代之的是新的专业技能。除了具有渊博的专业知识、娴熟的岗位技能、丰富的工作经验外，具备高、新专业水准将是竞争者必须具备的能力。专业资格认证、阅历、知识水平、观念等因素都在影响一个人的职位和薪水，谁掌握了新的专业技能，谁就掌握了竞争的金钥匙，用来开启高薪、高职的大门。

富士通公司招聘的人员统一的要求是专业性，但专业性与专业背景是不同的两个概念。即对自己即将从事的工作，应聘者要有扎实的专业基础，而专业背景可能指的是应聘者是否在大学里曾经学过这一专业。相对而言，公司更在乎应聘者是否具有专业性，而不是他的专业背景。对于设计开发人员和非设计开发人员，公司均同样强调应聘者精于此道，有发展的雄厚基础和广阔前景。

分工的发展，要求每个在职人员工作必须要有精业精神，必须在某个领域具备一技之长，正如管理学大师汤姆·彼得斯所说：“一切价

值都是由专业服务创造的。”当今企业里缺少的并不是那种空而全的管理型人才，而是那些在某个领域有特别高的专业技能的人才。

一位思想家也曾经说过：“如果你能真正制好一枚别针，应该比你制造出粗陋的蒸汽机赚到的钱更多。”的确。职场之中，作为员工有一技之长本身就说明个人素质及职业素质上超过一般人，如果能够创造一个适当的环境，就可以成为公司的骨干，甚至成为老板们的得力助手。就价值而言，具有专业技能的员工含金量高，是公司蓬勃发展的依托。

美国福特公司的一台机器某一次发生故障，各方人士检查了3个月，竟然束手无策，最后无奈请来了德国著名的工程师斯坦门茨。他经过研究和计算，用粉笔在电机上画了一条线，说：“打开电机，把画线处线圈减去16圈。”照此做了，一切恢复正常。福特公司问要多少酬金，他说要1000美元。人们惊呆了——画一条线竟然这么高的价！他坦然地说：“画一条线值1美元，知道在哪个地方画线值999美元。”

这就是专业技能带来的可观价值。作为一名员工，要想在人才济济的职场之中脱颖而出，就必须在自己的专业技能上有过硬的本领，这样才能引起老板的注意，并受到同事的钦佩，从而奠定自己业务骨干的地位，为今后的发展打下坚实的基础。

洛克菲勒最初在石油公司工作时，既没有学历，又没有技术，被分配去检查石油罐盖有没有自动焊接好。这是整个公司最简单、枯燥的工序。每天洛克菲勒看着焊接剂自动滴下，沿着罐盖转一圈，再看着焊接好的罐盖被传送带移走。半个月后，洛克菲勒忍无可忍，他找到主管请求改换其他工种，但被拒绝了。没有办法，洛克菲勒只好重新回到焊接机旁，既然换不到更好的工作，那就把这个不好的工作做好再说。

洛克菲勒开始认真观察罐盖的焊接质量，并仔细研究焊接剂的滴