

优秀员工的行事准则

解决企业长青问题的第一智慧

DO
AT ONCE

马上就办

▶ 世界长青企业终结问题的第一智慧和员工守则

你们立刻、现在、马上去做！立刻！
现在！马上！

云南出版集团公司
云南人民出版社

DO
AT ONCE

马上就办

▶世界长青企业终结问题的第一智慧和员工守则

邱元晖 / 编著

云南出版集团公司
云南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

马上就办/邱元晖编著. —昆明:云南人民出版社,
2012. 3

ISBN 978 - 7 - 222 - 08959 - 4

I. ①马… II. ①邱… III. ①职业—应用心理学—通俗读物 IV. ①C913. 2 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 045122 号

责任编辑:马清 黄河飞

责任校对:唐俊

装帧设计:逸品堂书装设计

责任印制:段金华

书名	马上就办
作者	邱元晖 编著
出版	云南出版集团有限责任公司 云南人民出版社有限责任公司
发行	云南人民出版社有限责任公司
地址	昆明市环城西路 609 号
邮编	650034
网址	www. ynpph. com. cn
E - mail	rmszbs@ public. km. yn. cn
开本	710mm × 1000mm 1/16
印张	13. 5
字数	170 千
版次	2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
印刷	北京嘉业印刷厂
书号	ISBN 978 - 7 - 222 - 08959 - 4
定价	28. 00 元

序言

十万火急，马上就办

“马上就办”是犹太人的座右铭。

犹太人正是凭着这种理念，这种高效的工作法，使得犹太人在全世界范围内成绩卓越，更使犹太民族成为一个影响世界的民族。

而在 2011 年 2 月，相关媒体报道山东省济宁市多个部门成立“马上就办办公室”。据济宁市优化办宣传处负责人说，“马上就办”是一种提高行政效能的精神，市政府没有要求各部门成立马上就办办公室，只有少数单位自己成立了这一机构。“马上办”，就是解决组织或机构或企业事事可以拖着办、缓其办、爱怎么办就怎么办的最佳途径，也是解决机关效能差，执行力不行，办事拖拉，越位失位严重。

对于一个企业而言，如果每个员工都养成了“马上就办”的工作习惯，都以“马上就办”作为工作的座右铭，这样的员工怎能不是优秀的员工？这样的企业怎能不是有希望的企业？

不马上就办，一切理想都毫无价值，计划渺如尘埃，目标也不可能达到。

马上就办可以实现一切，马上就办可以达到你想要的结果，只要你不断地努力，一直坚持不懈地行动下去，永不言弃，就一定会达到你所要达到的目标。因为马上就办是达到目标的唯一途径。

艾维·李是美国的现代时间管理之父，他认为只有计划好每天的工作才能逐步实现自己的职场目标。“把你明天必须要做的最重要的工作记下来，按重要程度编上号码。从早上一开始上班，马上就开第一项工作，一直到完成为止。再检查一下你的安排次序，然后开始做第二项。如果有一项工作要做一整天也没有关系，只要那是最重要的工作，就坚持做下去。”

一个优秀的员工应该是以“没有借口”的态度去工作，以“马上就办”的方式去执行！

在美国西点军校，有一个广为传诵的悠久传统，新生学员遇到学长或军官问话时，只能规范的选择回答：“报告长官，是”；“报告长官，不是”；“报告长官，不知道”；“报告长官，没有任何借口”。新生除了这四种标准回答方式，不能再多说一个字。让学生明白，要成为一名最优秀的军人，首先必须学会服从和忍耐，也就没有任何借口，人就会更加尽心尽力的把事情做得圆满，只有秉着这种信念，才能激发出人的全部能量，产生出最大的效果。

职场如战场，失去了时间紧迫感，目标就会离你越来越远。

很多人都有过这样的经验，刚制定目标时，往往信誓旦旦、干劲冲天，但没过多久，就没有后劲了。所以，当你拟订了一项目标之后，最重要的就是马上就办，行动起来，向着实现目标的方向迈出坚实的脚步。

在激烈的商业竞争中，必须头脑清楚、动作敏捷，统筹时间、高效工作。长时间泡在“会客”之中，会使“敏捷”和“高效”大打折扣，失去商机。

犹太人深知这一点，所以他们在很大程度上避开了毫无意义的推

杯换盏，代之以精炼的工作语言、干练的工作作风、不拖泥带水的“马上就办”来处理问题。

人生伟大目标的实现在于马上就办，今天就是你未来人生的新起点。定好了目标，马上就办吧！

编者

2010年5月13日

目录

第一章 为什么必须得马上就办

- 假如你是老板又该如何 / 3
- 老板需要完美解决问题的人 / 5
- 老板只为员工创造的价值买单 / 7
- 工作成果最能证明能力 / 9
- 职场中，实力是最有威力的 / 12
- 员工最好具备特长或专长 / 13
- 拥有自己的核心竞争力 / 14
- 让自己成为不可替代的一员 / 16
- 优秀员工必然独当一面 / 17

第二章 为什么问题在你哪儿

- 正确做事，做正确的事 / 21
- 问题的根源是你自己 / 24
- 老板批评，该如何应对 / 27
- 是什么导致工作拖延 / 29

- 如果你能力有限怎么办 / 30
- 遇问题别生气要争气 / 32
- 成就是检验一切的标准 / 34
- 解决问题而不是简单工作 / 35
- 优秀员工是追求结果的 / 38
- 细节是工作的生命线 / 41
- 没有借口，完全执行 / 44
- 记住，每天多付出一点点 / 46
- 心里有工作，眼里有事情 / 48
- 工作里没有什么是小事 / 50

第三章 马上就办，绝无借口

- 拖延是一种借口 / 58
- 立即行动永远是成功的法则 / 61
- 该做的事必须马上去做 / 64
- 每一分钟都很重要 / 67
- 不要等到条件都具备才行动 / 70
- 工作最忌讳犹豫不决 / 73
- 最有效的行动是现在 / 77
- 速度才是制胜的关键 / 80

第四章 马上就办，别等问题来找你

- 日事日清，把工作完成在昨天 / 86
- 自动自发是优秀员工的特质 / 88
- 面对问题，而不是逃避问题 / 90

在问题提出前已有行动答案 / 92

激情是工作的荷尔蒙力比多 / 94

全力以赴百分百地工作 / 97

第五章 马上就办，有序进行

公司的效益与你的利益是一致的 / 102

不可忽视“工作日志” / 106

首先做好分内的事 / 110

最先适应环境的人离成功最近 / 116

使你的点滴工作都紧跟公司发展的步伐 / 122

坚固时间之堤，从小处做起 / 126

第六章 马上就办，做问题的终结者

提出问题只是解决问题的一半 / 130

回避问题实质是推脱责任 / 131

解决问题没有“不可能” / 133

做勇于向问题挑战的员工 / 134

每一件事都值得用心去做 / 137

做问题的“修路者” / 138

第七章 马上就办的最高天职：完成任务

先做最重要的事 / 142

必须遵守工作时间 / 149

分内分外的工作都出色完成 / 154

- 每天多做一点 / 160
- 为自己的公司提出合理建议 / 164
- 将工作做得出类拔萃 / 165
- 敢于挑战高难度的工作 / 168
- 让自己在竞争中不断成长 / 172

第八章 做个马上就办的智慧型员工

- 关键问题，关键掌控 / 178
- 路径依赖，重新激活 / 182
- 问题有自己的本性 / 184
- 问题一定有方法解决 / 187
- 与其授鱼，不如训渔 / 190
- 利用一切，解决问题 / 193
- 事实入手，问题出手 / 195
- 坚信方法总比问题多 / 197
- 总有另外一种答案存在 / 198
- 客观彻底的解决办法 / 199
- 确保解决的是正确问题 / 200
- 解决方案总是有的 / 202
- 终结问题才是最佳行动 / 203

第一章

为什么必须得马上就办

不马上就办，一切理想都毫无价值，计划渺如尘埃，目标也不可能达到。就好比一张地图，不论描绘多么详尽，比例多么精确，它永远都不可能带着它的主人在地面上移动半步。在我们的生活中，实现目标的方法就在于马上就办。马上就办可以实现一切，马上就办可以达到你想要的结果，只要你不断地努力，一直坚持不懈地行动下去，永不言弃，就一定会达到你所要达到的目标。因为马上就办是达到目标的唯一途径。

艾维·李是美国的现代时间管理之父，他认为只有计划好每天的工作才能逐步实现自己的职场目标。“把你明天必须要做的最重要的工作记下来，按重要程度编上号码。从早上一开始上班，马上就开第一项工作，一直到完成为止。再检查一下你的安排次序，然后开始做第二项。如果有一项工作要做一整天也没有关系，只要那是最重要的工作，就坚持做下去。”

伯利恒钢铁公司总经理西韦伯正是使用这套方法，在5年的时间里，使他的公司成为了美国最大的没有外援的钢铁公司，他本人也成了世界有名的钢铁巨头。

职场规划可以不断地修改，但千万不能中断，一旦中断就再没有信心继续；时间可以延长，但不能无限延长，失去了时间紧迫感，目标就会离你越来越远。

很多人都有过这样的经验，刚制定目标时，往往信誓旦旦、干劲冲天，但没过多久，就没有后劲了。所以，当你拟订了一项目标之后，最重要的就是马上就办，行动起来，向着实现目标的方向迈出坚

实的脚步。

人生伟大目标的实现在于马上就办，今天就是你未来人生的新起点。定好了目标，马上就办吧！

假如你是老板又该如何

如果我是老板，一定不会要员工加班；如果我是老板，一定不会开除员工；如果我是老板，一定不会……说这些话的一定不是老板，就是将来真正做了老板也难长久。

同一个问题，往往会因为身处的位置不同，看待问题的角度不同而出现千差万别的答案。凡是帮别人打过工的人都有这样一种感觉：似乎总有干不完的事，因而认为老板不近人情；而当有一天角色互换，你也成了老板时，你却会认为员工处处不积极主动。

成功守则中最伟大的一条定律——待人如己，也就是凡事为他人着想，站在他人的立场上思考。当你是一名雇员时，应该多考虑老板的难处，给老板多一些同情和理解；当自己成为一名老板时，则需要多考虑雇员的利益，给员工多一些支持和鼓励。

这条不仅仅是一种道德法则，它还是一种动力，能推动整个工作环境的改善。当你试着待人如己，多替老板着想时，你的善意就会无形之中表达出来，从而感动和影响包括你的老板在内的周围的每一个人。你将因为这善意而得到应有的回报。任何成功都是有原因的，不管什么事都能悉心替他人考虑，这就是你成功的原因。

每一位老板在经营公司的过程中都会碰到很多出乎意料的事情，老板时刻都面临着公司内外的各种压力，而他在压力大的时候偶尔发泄一下，犯点错误，这是正常的。任何人都不可能达到完美，老板也一样。明白了这些，我们就应该以一种普通人的眼光来看待老板，而不要把他们当作雇主，应该同情那些以全部精力打理公司的人，他们

往往下班了还在继续工作。

一些人认为，自己在公司处处受气，是因为老板鼠目寸光，没有识别人才的慧眼，而且还嫉贤妒能。他们认为在自己的老板手下做事，不仅不能实现自己的价值，还会使自己变成庸才，远离成功。而事实上，这些人是“以小人之心，度君子之腹”，用自己的个人私心来揣度老板，从而认为是老板阻碍了自己进一步发展。

有人说客户是老板的衣食父母，而老板是员工的衣食父母。其实，只要员工做得出色，为什么不能成为老板的衣食父母？我的一个朋友在广州长期从事智能卡销售业务，业务做得非常出色。在他曾经工作过的一个公司的全年业务里，他一个人的单占了60%。你说，我这个朋友是不是他老板的衣食父母？他的老板会动不动找他的碴儿？想要老板看重可以理解，想少受些老板的指责与训斥可以理解，但你最好是让老板觉得你足够优秀，你是一只无缝的蛋。北京一家人才管理顾问公司针对老板身边的“红人”做过一项专题调查，发现“红人”们大多具有如下基本素质。

- 刻苦的敬业精神

所有的职场“红人”都认为他们成功的重要因素是敬业。他们的共识是：如果你只是同别人一样朝九晚五、按部就班地工作，是不会有成功的一天的。如果你想获得老板的看重，就应该花更多的时间与精力在工作上。

- 不断学习的进取精神

绝大多数事业有成的职场“红人”都在填写问卷中“未来五年你最需要什么”时，选择了“培训”。在当今市场竞争尤为激烈，优胜劣汰更为剧烈的时刻，每个事业有成的工薪人士都感到压力，大家心中都明白不进则退的简单道理，所以需要不断学习的进取精神。

- 合理的知识结构

大部分职场“红人”都不认为学历高是其获得赏识的根本原因。

综合分析来看，主要是因为今天很多人学非所用，而是从工作中边干边学。因此，只有努力地优化自己的知识结构以更好地匹配本职工作，才能使自己摆脱平庸。

- 优秀的品质

这种优秀品质体现在许多方面。几乎所有比较成功的工薪人士都有一个共性，即以比较低的姿态对待自己，能正确认识自己，给自己一个明确的定位，同时还有忍耐力强等品质。

- 良好的人际关系处理能力

几乎所有的职场“红人”在处理人际关系方面都特别有优势，受调查的人群中有不少是长期从事销售的地区经理和销售总监，他们大多能够洞察个人细微的情绪变化，能妥善处理同每一位员工的关系。

看了以上五点，你不妨对比一下，看自己做得怎样。我们很难改变老板找碴儿的喜好（不找碴儿能当好老板吗），却可以改变自己的形象。做得更出色一点，是我们应对老板找碴儿的最佳法则。之所以说“最佳”，因为这样做既利于老板，也利于自己，是一个典型的双赢策略。

老板需要完美解决问题的人

据说刘永行先生到韩国考察了西杰集团的面粉加工厂后，非常震撼地发现：同样的生产线同样的产量，他的工厂需要的工人是西杰集团的6倍！而刘永行之前还为自己工厂的高效率而自豪——他的工厂效率在国内已经是佼佼者了。

刘永行在仔细地对比中韩工人的差距后，发现导致效率云泥之别的原因在于：国人做事做不到位！

这种感叹，其实不仅刘永行有，许多企业经营者与管理者都有相同的感触。

不少员工只管上班不问贡献，只管接受指令不管结果，普遍缺乏对结果负责的认真态度，中国正与世界接轨，中国企业与国外企业技术、规模、营销方面越来越接近，在生产管理、流程设计方面也并不比许多国际大公司逊色，但是彼此之间为什么会存在着如此大的工作效率差距呢？为什么一名普通中国员工每月薪水只有一两千元人民币，甚至更低，而发达国家的工人却有几千美元呢？仅仅是因为经济发展的程度不同吗？回答是：国人做事做不到位。

任何单位的领导者都希望员工做问题的解决者而不是挑剔者，根据调查，当管理者被问到最希望拥有的员工类型是什么样的时候，90%的管理者回答：最希望拥有能发现问题，然后及时解决问题的员工，那种只知道找问题，不分场合当检察官的员工不受企业欢迎。

作为公司的一员，你要想让老板器重自己，就必须想方设法，使他信任自己，而要想使老板信任自己，就必须能够化问题为刺激、为发现更高境界的推动力，做到面对任何问题都能声色不变，处之泰然，并妥善解决。这样，就有可能使老板加深对你的印象。善于动脑子分析问题并能妥善解决问题，给老板的印象是金钱买不到的。

如果面对问题，你总不能妥善解决，那么问题就会成为你工作的负担，这样，不只是你本人的不幸，也是老板的不幸。因为企业在发展过程中，总会不可避免地遭遇到各种问题的困扰。它们的出现，就像太阳日升夜落般自然。所以，老板们迫切需要那种能及时化解问题的人才。

从根本上讲，老板欣赏处事冷静，善于解决问题的员工，正是惺惺相惜。因为老板们之所以能达到老板的位置，敢于直面问题、能够妥善解决问题正是其中的一个重要原因。

所以，工作中遇到林林总总的问题时，不要幻想逃避，不要犹豫不决，不要依赖他人意见，要敢于做出自己的判断。对于自己能够判断，而又是本职范围内的事情，大胆地去拿主意，不必全部禀明老

板。否则，那只会显得你工作无能，也显得老板领导无方。让问题在你那儿解决掉吧。解决了这些问题，你才能迎向新的契机。否则，你一辈子注定要被打入冷宫。而当周围的人们都喜欢找你解决问题时，你无形中就建立起善于解决问题的好名声，取得了胜人一筹的竞争优势，老板也知道你是个良才。

老板只为员工创造的价值买单

很多职场中人都觉得自己应该拿更多的钱，却很少想自己到底值不值那个价。大多数公司的老板都是十分精明的，他们都希望拥有能给企业带来更多利润的优秀员工。

如果你能够把自己的工作做得富有成效，为公司创造比你自身价值更大的价值，那么总有一天，你的老板会重视你，提拔你，给你相应的地位和丰厚的回报。

在现实的工作中，有很多员工很卖命地在为老板工作，但是他们做的事情并没有给公司带来任何经济价值，最后的结果是被公司“炒鱿鱼”。

有一位经济学博士在学术界非常有名，曾经被很多大公司争相高薪聘请。可奇怪的是，他无论在哪家公司工作的时间都不长，总是没干几个月就被辞退了。

这个经济学博士感到很苦恼，于是就找到他的老师问：“张老师，为什么我不管到哪家公司都干不长呢？我可是一个对工作很认真的人啊。”

张老师帮他分析了原因，终于发现：别人争相聘请他是因为看中了他的学问。可工作中发现，他的学问只是书本上的，在实际工作中根本就没有什么用处。

而他呢，也经常死抱着自己的一套理论不肯撒手，纸上谈兵。当