

GONGZUO DE ZHIHU

工作需要智慧，会工作的人成绩卓著，
轻松快乐。本书告诉你，智慧工作的秘密。

工作的 智慧

陈 浩 / 编著

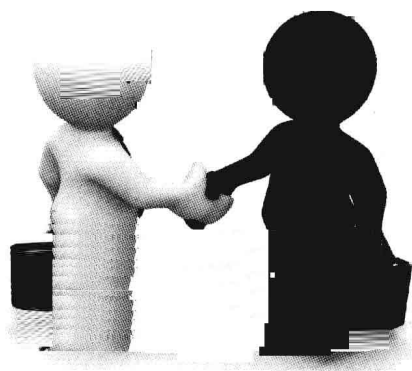


北京工业大学出版社

GONGZUO DE ZHIHUI

工作的 智慧

陈 浩 / 编著



北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作的智慧 / 陈浩编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2012.7

ISBN 987-7-5639-3139-2

I . ①工… II . ①陈… III . ①成功心理—通俗读物 ②工作方法—通俗读物 IV . ① B026-49 ② B026-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 113765 号

工作的智慧

编 著: 陈 浩

责任编辑: 刘学宽

封面设计: 尚世视觉

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市春园印刷有限公司

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张: 17

字 数: 233 千字

版 次: 2012 年 7 月第 1 版

印 次: 2012 年 7 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 987-7-5639-3139-2

定 价: 32.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

著名成功学大师拿破仑·希尔曾经说过：“给他人一本励志的书，就是为他带来一些使他生命充满奇迹的东西。”人生是一段丰富多彩的旅程，当你工作之余驻足观望时，你又在期待什么呢？你是否具有工作的智慧呢？你是否已经在工作中实现了成功呢？

对每个人来说，工作应是义不容辞的责任，而不是负担。每个人除了要认真对待自己的工作之外，更应该在工作中寻找到快乐和充实。

职场中的每个人，都想得到上司或老板的肯定，都想晋职加薪，都想在工作中实现自我价值。那怎样才能顺利快捷地完成工作任务？怎样才能少走弯路？应该如何在细节上下工夫，使工作做到尽善尽美呢？那就来看看这本为工作增加“智慧砝码”的图书吧！

“从细节中做精彩”——本书将引领读者关注细节，以最高的认同感和满意度来要求自己，把工作做完美、做细致。

“责任重于能力”——本书将精辟讲解工作智慧中的最重要环节“责任意识”，只有负责任，才能把工作做好、做到位。

“养成良好的工作习惯”——俗话说，习惯成自然。再好的工作愿望如果没有好的工作习惯也只能是一场空。好的工作习惯包括勤奋、踏实、专注、好学、诚信、有进取心、有创新意识等。养成良好的工作习惯，将帮助读者达到事半功倍的效果，好习惯更是成功的加速器。

.....

本书以经典故事为例，生动地介绍了工作智慧中的“金点子”，让读者在明确工作的方向和目标后，运用工作智慧解决所遇到的困难和问题；



工 作 的 智 慧

运用工作智慧的技巧和原则，进行良好的人际交往，实现工作的成功；让工作智慧帮你抓住机遇、即时行动、不怕困难，以积极的心态面对每一项工作，在工作过程中体会快乐与满足；让工作智慧帮你增长为人处世的学问，成就你人生的辉煌！

工作智慧，尽在此书。

作 者
2012. 3. 5

目 录

第一章 细节决定成功	1
做好每一件小事	1
养成注重细节的好习惯	7
主动改进自己的工作方法	13
积极面对每一项工作	16
把自己的工作做好	19
激情使工作充满生机	21
尽职尽责才能尽善尽美	23
小地方容易出现大纰漏	25
不会休息就不会工作	27
学习比收入重要	29
利用挨骂的机会给老板留下好印象	32
 第二章 找到症结才能解决问题	 35
工作中常见的通病	35
了解自己的工作，并发现其中的问题	42
改变态度，才能解决问题	47
把敬重自己的工作当成习惯	49
抓住解决问题的关键	54
把问题转化成机遇	57



不要把问题推给别人	61
尽本分在素位中	62
找到浪费时间的原因，提高工作效率	66
换个角度看问题	69
及时发现问题并报告	71
好的角度等于成功的一半	74
学会从正面思考问题	77
第三章 把自己融入工作团队	79
任何成就都来自团队协作	79
集思广益，听取他人的建议	84
建立自己的人际网络	87
尊重同事，增强合作精神	92
团队意识不容忽视	96
巧妙帮助别人	98
切莫搬弄是非	100
赞美他人也是种智慧	103
沟通的学问	106
摆正心态，切莫错误地去“合群”	109
学会拒绝同事的请求	111
别让才华误了自己的前程	113
第四章 责任胜于能力	117
勇于负责可以改变一切	117
热爱工作，增强自己的责任感	121
推卸责任的人将被淘汰出局	123
先舍后得，责任使你出类拔萃	134
要有强烈的使命感	139

忠诚地对待工作	141
敬业是一种使命	146
热情是职场人士的生命	148
 第五章 看事说事不如做事	 155
办公时间少说多做	155
没有自己私人的时间	157
不做牢骚满腹的人	159
发自内心地喜欢自己的工作	162
做时间的主人	163
想做事圆满，需了解上司的想法	166
做事要为单位着想，为上司着想	169
宁当傻子，不做“精明人”	170
简单的行动比复杂的思想更有用	172
 第六章 必备工作智慧囊	 175
勤奋——永不过时的工作精神	175
诚信能赢得别人的信赖	181
勇气是成功的催化剂	185
谦虚使你进步更快	188
专注——才会挖掘出自身的能量	191
永葆进取心	193
要学会在工作中独立思考	196
工作中要学会“制怒”	198
严格遵守时间限定	202
主动创新，主动改变	205
变“要我做”为“我要做”	209
“多一盎司定律”	213



忠诚胜于智慧	216
立即就做	218
第七章 做事做到位，从优秀到卓越	223
勇于向高难度的工作挑战	223
发掘自己内心的精神力量	225
寻找自己的最佳位置	227
独立思考，做对的事情	230
做全公司最赚钱的职员	235
主动做事	237
退一步是为向前	242
把复杂工作简单化	244
平凡岗位出人才	249
想，才会有办法	251
当你感到没有问题时，你就出问题了	254
不在于时间的长短，而在于动作的快慢	257
转化劣势为优势	260

第一章 细节决定成功

做好每一件小事

工作之中无小事。每一个微不足道的小事都可能会影响你的业绩，使企业遭受损失。对小事无所谓是不敬业、不负责任的表现。一个不愿负责、不敬业的人又怎么能做好大事呢？所以，小事能够更真实地表露出人的素质和精神。

工作智慧之一：做事不在于大小

每一件事情都是大事，而每一件事情又都是小事，关键是你把它摆在什么位置。如果一根头发不小心掉到某件精密仪器之中，也会影响到这台机器的正常运行，从而造成整个实验的失败。一丝毫发，在这个地方也是一件非常大的事情，问题是你怎么理解这件事情。

现在的人都知道“从低层做起，然后干大事”这句话，因为人们大都雄心万丈，一踏入社会就想一口吃个胖子。如果真能如此，应该具备下面这些条件：

一是具备过人的才智。也就是说，你应是一块天生“做大事，赚大钱”的料！

二是具有优越的家庭背景。如家有庞大的产业或企业，因为这样的背景，所以一踏入社会你就可“做大事，赚大钱”。

三是要有好的机遇。有过人才智的人需要机遇，有优越家庭背景的人



也需要机遇，才能真正“做大事，赚大钱”！

如果你有这些条件，那你的情况如何呢？

你的才智如何，是“上等”、“中等”还是“下等”？别人对你的评价又如何呢？你的家庭背景如何呢？有没有可能助你一臂之力的人？你对自己的“机遇”有信心吗？

实际上，很多成大事者并不是一走上社会就取得很好成绩的。很多大老板就是从伙计当起的，很多政治家是从公务员做起的，很多将军是从小兵干起的。人们很少见到一走上社会就真正做大事的！所以，当你的条件很普通，又没有良好的家庭背景时，那么先做小事，绝对没错！你绝不能拿“机遇”赌，因为“机遇”是难以预测的！

那么“先做小事”有什么好处呢？

“先做小事”最大的好处是可以在低风险的情况之下积累工作经验，同时也可以借此了解自己的能力和能力。当你做小事得心应手时，就可以做大一点的事。赚小钱既然没问题，那么赚大钱就不会太难！何况小钱赚久了，也可累积成“大钱”！

此外，“先做小事”还可培养自己踏实的做事态度和金钱观念，这对日后“做大事”以及一生都有莫大的助益！

你千万别自大地认为你是个“做大事”的人，而不屑去做小事、赚小钱。你要知道，连小事也做不好，连小钱也不愿意赚或赚不来的人，别人不会相信你能做大事！如果你抱着这种只想“做大事”的心态去投资做生意，那么失败的可能性会很高！

如果你连小事都不会做，小钱都不会赚，那别人怎么会认为你能赚大钱，成大事呢？“一屋不扫，何以扫天下！”

工作智慧之二：做好小事是每个员工的责任

有一家学校招聘教师，经过一轮竞争之后，剩下了几位应聘者，校方决定通过试讲从他们中选择一位。在讲课前，这几位试讲者都做了精心的准备。铃声响了，应聘者分别微笑着走上了讲

台，互相致意后，便导入新课，讲授正文。最后轮到一位年轻人，由于紧张，他事先设计好的许多环节都没有实施，学生们对他的反应也很平淡。讲完之后，这位年轻人有些心灰意冷，他感觉自己和其他竞争者相比没有留下来的可能性。

谁知，第二天他却接到了录取通知。惊喜之余，他问校长为什么选中了他。“说实话，论那节课的精彩程度，你确实稍逊一筹，”校长微笑着说，“不过，在课堂提问时，你叫的是学生的名字，而他们都叫学号或用手指。试想，我们怎能录用一个不愿去了解 and 尊重学生的教师呢？”

努力记住学生的名字，在讲课时叫学生的名字而不是学号或用手指着学生，这虽然是一件小事，却反映了讲课老师对学生的尊重。

每个人所做的工作都是由一件件小事构成的，因此对工作中的小事绝不能采取敷衍应付或懈怠的态度。很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的一个突破，甚至改变商场上的胜负。所以，在工作中，对每一个变化，每一件小事你都要全力以赴地做好。

阿基勃特是美国标准石油公司的一名小职员。他出差时，每一次住旅馆都会在自己签名的正文写上“每桶标准石油 4 美元”的字样，连平时的收据都不例外，签了名就一定要写上那几个字。因此，同事给他起了个名叫“每桶 4 美元”的外号。渐渐地，他的真名倒没有几个人叫了。

公司董事长洛克菲勒听到这件事后十分惊奇，心里想：“竟有如此努力宣传自己公司声誉的职员，我一定要见他。”于是，他邀请阿基勃特共进晚餐。后来，洛克菲勒卸任后，阿基勃特成了公司的第二任董事长。



在签名的时候，署上“每桶标准石油4美元”，这是一件非常小的事，严格来说，它不在阿基勃特的工作范围之内，但他全力以赴地一直坚持着，并把它做到了极致。尽管遭到了许多人的嘲笑，他也没有放弃。在嘲笑他的那些人中，肯定有不少人的才华和能力在他之上，可是最后，只有他成了董事长。

为什么呢？因为这件微不足道的小事很好地表现出了阿基勃特的责任感和敬业精神，而这正是取得卓越成就的基础。

工作智慧之三：小事到位，工作才能完美

有这么一个故事：

在开学的第一天，苏格拉底对他的学生们说：“今天你们只做一件事，每个人尽量把胳膊往前甩，然后再往后甩。”说着，他做了一遍示范。

“从今天起，每天做300下，大家能做到吗？”

学生们都笑了，这么简单的事，谁做不到？可是一年后，苏格拉底再问的时候，全班就只有一个人坚持下来。这个人就是后来的大哲学家柏拉图。

“如此简单的事情，谁会干不好？”这是许多人的心态。可依上面事例所述，真正做到的又有几个？于是，“小事做到位，工作才能完美”成了优秀员工对本职工作的态度。“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”，作为第一线的员工，我认为，只有从大处着眼，小处着手，无论工作大小均全力以赴，才能确保工作顺利进展，并以高效结束。

如果你留心观察身边的优秀员工，就会发现他们在开始的时候也与你一样，做着同样简单的小事，唯一的区别就是，他们从不因为他们所做的是简单的小事，而不全力以赴。

如果你想使绩效达到卓越的境界，那么你今天就可以达到。不过你得

从这一刻开始，摒弃对小事无所谓的恶习才行。因为每个人所做的工作，都是由一件件小事构成的，对小事敷衍应付或轻视懈怠，将影响你的工作成绩——一个年轻时就身居高层的成功人士在总结自己的成功经验时说。

但在工作中，真正能体会到其中“三昧”的人却少之又少。那些成绩平庸的人都或多或少沾染上了无视小事的恶习。许多人在接到一项新任务后，首先做的事情是——剔除穿插其中的诸多烦琐的细节。他们认为，这些琐碎的细节只会浪费宝贵的时间和有限的精力，结果“聪明反被聪明误”。整项工作由于缺少细节的连贯，在衔接上出现了脱轨现象，进而导致工作进度一再受阻，难以高质量地按期完成任务。

作为一名员工，你必须真正了解“平凡”中蕴藏着的深刻内涵，关注那些以往认为无关紧要的平凡小事，并尽心尽力地认真做好它。

任何人踏上工作岗位后，都需要经历一个把所学知识与具体实践相结合的过程，需要从一些简单的工作开始这种实践，并从实践中不断学习。所以，面对一件不起眼的小事，你要一丝不苟地扎扎实实做好，并虚心向他人请教，积累经验。

另外，以认真的态度去做平凡的工作，还有助于你建立良好的人脉关系，使你得到周围人的支持和帮助。无须多言，一个拥有良好人脉关系的人，自然更容易处理工作中的棘手问题，把工作完成得更好、更快。

工作智慧之四：借助“平凡小事”创造不平凡的业绩

要想摆脱对小事无所谓的恶习，你必须做好以下几点：

首先，在接到一项任务时，对其中的各种细节千万不要产生轻视的心理。你要把它看成一件重要的大事。这样，你才会真正重视它，并开动脑筋、发挥潜力做好它。事实上，要做到这一点并不容易，你需要时时提醒自己：“别看它简单、不起眼，对整项任务能否顺利完成却起着至关重要的作用。”做不好它，你就不可能高质量地完成任务。

其次，工作时一定要细心、认真。扎实地处理好每一个环节和细节，一丝不苟地去完成它。只有这样，你才能借助“平凡小事”的力量推进工



作进度，做出不平凡的业绩。

再次，与周围的人分享你的工作成果。不管你所负责的工作多么平凡、不起眼，如果你细心工作，发挥你的聪明才智，你就可能做出让周围人惊讶的成绩来。比如，你创造出一套行之有效的好方法，能提高工作效率，或者提高工作质量，这无疑是平凡的工作对你的回报。这些好的想法和创意对于你更好地完成更富挑战性的工作是相当有利的，同时它也为你提供了一个成功的契机。很多人在得到这些“回报”和“馈赠”时，习惯于把它藏起来自己独享，事实上，这种行为并不可取。这个时候，你最好将这些成果与分享周围的人分享，切忌保密。与人分享成果有利于得到别人的好感，提高你的人脉指数，而良好的人际关系则会使你的工作速度和工作质量得到进一步提高。另一方面有助于上司正确地认识你的能力，使你早日获得晋升的机会，而且这样做还有助于提升整个团队和企业的绩效。

总之，一个人能否成就卓越，取决于他是否做什么事都力求做到最好，其中自然也包括那些再平凡不过的小事。所以在工作中，哪怕事情微不足道，你也要认认真真地把它做好。能做到最好，就必须做到最好，能完成100%，就绝不只做99%。

希尔顿饭店的创始人康·尼·希尔顿对他的员工说：“大家牢记，万万不要把忧愁摆在脸上！无论饭店本身遭到何等的困难，大家都必须从这件小事做起，让自己的脸上永远充满微笑。这样，才会受到顾客的青睐！”正是这小小的微笑，让希尔顿饭店遍布世界各地。

不要小看小事，不要讨厌小事，只要有益于自己的工作和事业，无论什么事情你都应该全力以赴。用小事堆砌起来的事业大厦才是坚固的，用小事堆砌起来的工作才是真正有质量的工作。“勿以善小而不为，勿以恶小而为之。”细微之处见精神。有做小事的精神，才能产生做大事的气魄。

养成注重细节的好习惯

这是一个细节制胜的时代。公司要想成就卓越，对于细节必须精益求精。而对于每一个员工来说，工作中的智慧也往往体现在细节之处。

微软公司之所以会投入几十亿美元来改进开发每一个新版本，就是要争取每一个细节都不出现纰漏，不给竞争者以可乘之机。对于细节的注意，使得微软的产品处于领先地位，从而确定了其在竞争中的优势地位。

迪士尼公司为游客提供的优质服务，使游客在离开迪士尼乐园以后仍然可以感受得到。迪士尼的一项调查发现，平均每天大约有2万游人将车钥匙反锁在车里。于是迪士尼公司雇用了大量的巡游员，专门在公园的停车场帮助那些将钥匙锁在车里的游客打开车门——这一切，无须给锁匠打电话，无须等候，也不用付费。这一颇重细节的服务为迪士尼公司带来了更多的游客。

世界著名的管理大师韦尔奇，在管理学基础理论上并无发聋振聩的东西，但是他在GE公司20年的管理实践中身体力行的、为人们津津乐道的一些管理细节却令人敬佩。这些细节包括手写“便条”并亲自封好后给基层经理人甚至普通员工，包括能叫出1000多位通用电气管理人员的名字，还包括亲自接见所有申请担任通用电气500个高级职位的人，等等。在世界级的大公司中，很少有几家公司的老板能做到这一点。

企业的经营，只有重视细节，并从细节入手，才能取得好的成效。企业经营的核心在于“顾客满意度”，细致入微的服务可以打动顾客的心。市场竞争越来越注意服务的竞争，谁注意服务的精细化，谁就会在市场上更胜一筹。美国西南航空公司的毋须转机的“点到点”服务以及戴尔公司的直销服务都取得了相当好的效果，在竞争激烈的市场环境中为企业创造了发展的机遇。在细节制胜的时代，企业不必从策略上进行根本改变，只需通过产品或服务革新以及改进运作系统，从细节上进行细化，就能够确



立企业的发展优势。

同样，注重细节的员工是最具责任心的员工。

对于企业来说，注重细节是至关重要的。同样，对于一个员工来说也是如此，注重细节其实就是一种工作态度。看不到细节，或者不把细节当回事的人，必然对工作缺乏认真的态度，对事情只是敷衍了事。这种人无法把工作当做一种乐趣，而只是当做一种不得不受的苦役，因而在工作中缺乏热情。他们只能永远由别人分配给自己工作，甚至即便这样也不能把事情做好。这样的员工永远不会在企业中进步。考虑到细节、注重细节的人，不仅认真对待工作，将小事做细，而且注重在做事的细节中找到机会，从而使自己走上成功之路。

优秀员工与平庸者之间的最大区别在于，前者注重细节，而后者则忽视细节。

工作智慧之一：细节之中潜藏着机会

胡永和张军同时应聘进了一家中外合资公司。这家公司前途光明，待遇优厚，有很大的发展空间。他们俩都很珍惜这份工作，拼命努力以确保试用期后还能留在这里，因为公司规定的淘汰比例是2:1，也就是说，他们俩必然有一个会在三个月后被淘汰出局。

胡永和张军都咬着牙卖劲地工作，上班从来不迟到，下班后还要经常加班，有时候还帮后勤人员打扫卫生，分发报纸……

部门经理是一个和蔼可亲的人，他经常去两个人的单身宿舍交流、沟通，这使他们受宠若惊。所以两人特别注意个人卫生，都把各自宿舍整理得一尘不染，把专业书都摆在桌面上，以示上进。

三个月后，胡永被留了下来，张军悄无声息地走了。过了半年，胡永被提升为部门主管，和经理的关系也亲近了，他问经理当初为什么留下了他而不是张军。经理说：“当时从你们中选拔