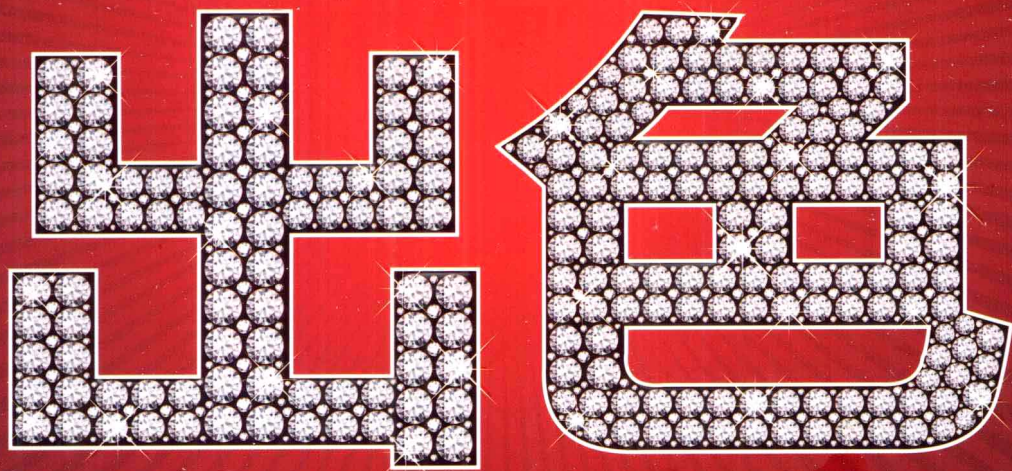


世界500强企业最为推崇的工作标准



把工作做



EXCELLENT
WORK DONE

李昊玮◎著

每一位员工和管理者必备的理念！

如果你是一名员工，你百分之八十的发展机会都来自于工作，而出色的工作会为以后的成功打下坚实的基础；如果你是一名领导，你应该给你的团队灌输正确的工作理念，让团队成员最出色，这样你的团队才能更优秀。



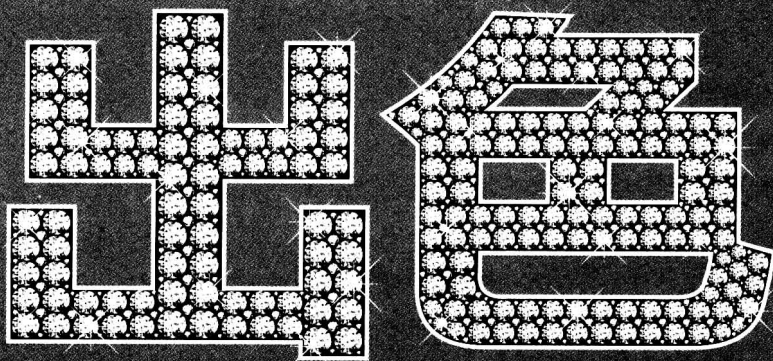
中华工商联合出版社



新浪网
强力推荐
优秀读本

世界500强企业最为推崇的工作标准

把工作做



EXCELLENT WORK DONE

李昊玮◎著

每一位员工和管理者必备的理念！

如果你是一名员工，你百分之八十的发展机会都来自于工作，而出色的工作会为以后的成功打下坚实的基础；如果你是一名领导，你应该给你的团队灌输正确的工作理念，让团队成员最出色，这样你的团队才能更优秀。



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把工作做出色 / 李昊玮著. —北京: 中华工商联合出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-80249-772-6

I. ①把… II. ①李… III. ①企业管理—职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第259894号

把工作做出色

作 者: 李昊玮

责任编辑: 胡小英 郑 婷

装帧设计: 凤凰书衣

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京中振源印务有限公司

版 次: 2011年11月第1版

印 次: 2011年11月第1次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 180千字

印 张: 12.5

书 号: ISBN 978-7-80249-772-6

定 价: 28.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915



英国前首相丘吉尔说：不要爱一行干一行，要干一行爱一行。海尔集团的张瑞敏先生也曾这样说道：什么是不简单？把每一件简单的事做好就是不简单；什么是不平凡？把每一件平凡的事做好就是不平凡。

的确，对于我们中国来说，我们最不缺的就是人，而且甚至还不缺少有学历有能力的人，可以说，我们现代所有的组织中真正需要的是那些能够把工作做出色的人。

在企业里，很多员工工作总是很“惜力”，凡事得过且过、应付了事，总是将把事情做得“差不多”作为自己的最高准则：他们能拖就拖，无法在规定的时间内完成任务；他们马马虎虎、粗心大意、敷衍塞责、投机取巧、眼高手低、虎头蛇尾……这些统统都是工作没有做出色的具体表现。

工作中，每一位员工都应有自己的一个工作标准，“做一天和尚撞一天钟”、“工作马马虎虎就行”……类似的工作标准早已不适应现代化组织的要求，也不是现代社会职业者应该具备的标准。在激烈的市场竞争中，消费者需要精品，企业也就要创造出精品，这就要求每个组织成员必须把工作做出色，如果用糊弄的方式来对待工作，那最终受伤害的则是自己——因为糊弄工作就等于糊弄自己。

工作中，企业中的每一个员工，都是企业运转的重要环节，每个人的工作质量都有可能给企业带来巨大的影响。任何环节做得不好，都将事关大局，影响深远。也许，因为前台的接待工作没有做出色，导致上门拜访的客户拂袖而去；也许，因为销售人员的沟通不出色，导致客户另寻他家；也



许，因为售后的服务工作不出色，导致合作多年的老客户也终止合作。为此，我们必须要求把做出色作为我们追求的工作目标，让每一个员工都牢记在心。

把工作做出色，既是对公司负责，也是对自己负责，同时还是对社会负责。如今，很多年轻人都梦想做一番大事业，其实天下并没有什么大事可做，有的只是小事，而且一件一件小事累积起来就形成了大事。《福布斯》杂志的创始人福布斯曾这样说：“做一个一流的卡车司机比做一个不入流的经理更为光荣，更有满足感。”

只有专精在一个领域，你在这个领域才能有所发展。无论你在任何行业，都要以做该行业的最顶尖为目标，只有当你能够专精、把工作做出色的时候，你才会出类拔萃地成长。

本书针对企业员工的工作态度和价值观念建设和实践的需求，阐述了把工作做出色的重要性，剖析了工作不出色的种种表现，最后告诉读者如何才能把工作做出色。

其实，把工作做出色并不难，只需要你端正工作态度，比别人多做一点，多些对工作的热爱，多些责任和主动，就可以把工作做出色。而决心将工作做出色的人，不但能为自己赢来无数成功的机会，而且还会拥有灿烂丰盈的人生！

李昊玮

2011年6月于上海



第一章 工作出色：优秀员工的工作标准

- 不满足平庸的工作表现 // 3
- 没有最好，只有更好 // 6
- 选择“随便”，就是选择被“淘汰” // 8
- 能者上，平者让，庸者下，劣者汰 // 10
- 成为行家里手，做不可或缺的人物 // 12
- 出色就是将平凡的事做到不平凡 // 14

第二章 自我反思：你的工作为什么不出色

- 浅尝辄止：只看到工作中的皮毛 // 19
- 虎头蛇尾：不能把工作做完整 // 21
- 投机取巧：不愿意付出相应努力 // 23
- 眼高手低：不能扎扎实实地做事 // 25
- 遇事拖延：在等待中完成工作 // 27
- 马虎轻率：工作做得差不多就行 // 29
- 偏离目标：没有做应该做的事情 // 31

第三章 端正心态：你是在为自己工作

- 不要只想着企业能给你什么 // 35

- 像老板一样思考和工作 // 38
- 为价值而不是为薪水工作 // 40
- 以主人翁心态贡献自己的力量 // 43
- 以饱满的激情投入工作 // 46

第四章 爱岗敬业：工作面前没有任何借口

- 工作是上天赋予的使命 // 51
- 今天工作不努力，明天努力找工作 // 53
- 借口的实质是推卸责任 // 55
- 第一次就把工作做对 // 58
- 加倍付出才有加倍收获 // 60

第五章 拒绝抱怨：怀着感恩的心去工作

- 抱怨是失败的一个借口 // 65
- 驱除心中抱怨的“恶魔” // 67
- 让浮躁的心在感恩中沉淀 // 70
- 与其抱怨，不如感恩实干 // 72
- 欣然接受工作的全部 // 75

第六章 注重细节：把简单的东西做到极致

- 不要忽视工作中的细节 // 79
- 看似“差不多”，其实差很多 // 81
- 把小事做细，把细节做透 // 84
- 认真对待每件平凡的小事 // 87
- 为客户提供最满意的服务 // 90

第七章 高效执行：用智慧和激情收获一切

- 没有落实力就没有战斗力 // 95
- 有效执行是迈向成功的阶梯 // 97
- 做正确的事，正确地做事 // 100
- 在行动中提升执行力 // 102
- 三分战略，七分执行 // 104

第八章 追求创新：只有想不到，没有做不到

- 企业需要用智慧工作的员工 // 109
- 思路决定出路 // 112
- 换一种思想，换一片天地 // 115
- 将创新思想融入工作中 // 117
- 打破思维定式 // 120

第九章 结果导向：让出色的工作业绩来说话

- 工作就是要用业绩说话 // 125
- 完成任务不代表提供结果 // 127
- 功劳胜于苦劳，业绩胜于资历 // 130
- 没有业绩就是在剥削企业 // 133
- 老板只为你的使用价值埋单 // 135

第十章 懂得节约：节约出来的就是利润

- 客户不会为你的奢侈埋单 // 139
- 节约是微利时代的撒手锏 // 142
- 用最小的成本完成工作 // 144

省钱比赚钱容易一百倍 // 147

把节约当成日常习惯 // 150

第十一章 融入团队：工作出色离不开团结协作

没有一个成功者是独行侠 // 155

任何时候都需要团队精神 // 158

真诚和尊重是合作的前提 // 161

沟通是团队和谐的润滑剂 // 164

个人优势与团队优势互补 // 167

第十二章 居危思进：学习助你工作更出色

拥有学习能力是最根本的应变之道 // 171

毕业不是学习的结束，是更重要学习的开始 // 174

危机是危险也是契机，经验是宝藏也是陷阱 // 177

小胜凭智，大胜靠德 // 179

以空杯的心态吸收人生智慧 // 182

附录

工作出色的典范 // 185

优秀员工出色工作宣言 // 189

第一章 工作出色： 优秀员工的工作标准

人能为自己心爱的工作贡献出全部力量、全部精力、全部知识，那么这项工作将完成得更出色，收效也更大。

—— 奥勃鲁切夫

不满足平庸的工作表现

职场中很多人认为，自己所干的工作对得起工资就可以了，这几乎成为了现在的职场流行病。不信你可以随便问问身边的朋友：“最近你工作怎样？”大家可能会千篇一律地回答道：“还可以吧！”刨除这里面的谦虚因素，我们会发现大多数人只满足于平庸的工作表现。

一名能真正把工作做出色的员工，一定是一个不满足于平庸的工作表现的员工。因为只有不满足于平庸，才会激励其自动自发地追求最好，成为企业需要的优秀人才。

诺思克利夫爵士是伦敦《泰晤士报》的大老板，被誉为新闻界的“拿破仑”。最初在他每月只能拿80美元的时候，他对自己的处境非常不满。后来，《伦敦晚报》和《每日邮报》都成为他的所有，他还是感到不满足；直到他得到了伦敦《泰晤士报》之后，他才稍稍觉得有点满足。

即使成了《泰晤士报》的大老板，诺思克利夫爵士还是不肯“善罢甘休”。他利用《泰晤士报》“揭露官僚政府的腐败，打倒了几个内阁，推翻或拥护几个内阁总理，而且不顾一切地攻击昏迷不醒的政府。由于他这种大胆的努力，提高了不少国家机关的办事效率，在某种程度上还改变了整个英国的政府制度”。

诺思克利夫爵士对于那些自我满足的人是很反感的。有一次，他在一个他从未见过的助理编辑的办公桌前停下来，和那个助理编辑聊了起来：“你到这里工作有多久了？”

“将近三个月了。”那个助理编辑答道。

“你觉得这里怎么样？你喜欢自己的工作吗？对我们的办事程序熟悉了吗？”

“我很喜欢我现在的工作。”

“你现在的薪水是多少？”

“一星期5英镑。”

“你对现在的状况满意吗？”

“很满意，谢谢您。”

“啊，但是你要知道，我可不希望我的职员一星期拿五英镑，就觉得很满足了。”

如果取得一点成绩就感到满足，那你自身的能力很快就会停滞，你的事业也将裹足不前。诗人格斯特曾说过：“现在的自己是永远有待完善的。”永远不知满足的优秀员工能清醒并深刻地认识到这一点，所以他们积极寻求完善自我、提升自我的方法，并且为了促进自身进步，不断地把工作做出色。

而另外一些平平庸庸，在竞争中处于劣势的员工之所以不能把工作做出色，原因就在于他们太容易满足了！他们以为人的一生所能获得的东西也就这么多了，他们对眼前的处境和自我能力等都感到十分满足，于是他们最终只能得到这些令他们满足的东西。

一位有钱人要出门远行，临行前他把仆人们叫到一起，并把财产委托给他们保管。依据他们每个人的能力，他给了第一个仆人十两银子，第二个仆人五两银子，第三个仆人二两银子。拿到十两银子的仆人把它用于经商并且赚到了十两银子。同样，拿到五两银子的仆人也赚到了五两银子。但是拿到二两银子的仆人却把它埋在了土里。

过了很长一段时间，他们的主人回来与他们结算。拿到十两银子的仆人带着另外十两银子来了。主人说：“做得好！你是一个对所有事情充满自信的人。我会让你掌管更多的事情。现在就去享受你的奖赏吧。”

同样，拿到五两银子的仆人带着他另外的五两银子来了。主人说：“做得好！你是一个对一些事情充满自信的人。我会让你掌管很多事情。现在就去享受你的奖赏吧。”

最后拿到二两银子的仆人来了，他说：“主人，我知道你想成为一个强人，想收获没有播种的土地。我很害怕，于是把钱埋在了地下。”

主人回答道：“又懒又缺德的人，你既然知道我想收获没有播种的土地，那么你就应该把钱存到银行里，以便我回来时能拿到我的那份利息。”

主人最后把他的二两银子也给了有十两银子的仆人，“我要给那些已经拥有很多的人，使他们变得更富有；而对于那些一无所有的人，甚至连他们所有的还要夺走。”

这个仆人原以为自己会得到主人的赞赏，因为他没丢失主人给的那二两银子。在他看来，虽然没有使金钱增值，但也没丢失，就算是完成主人交代的任务了。然而他的主人却不这么认为。他不想让自己的仆人顺其自然，而是希望他们能主动些，变得更杰出些。

不要满足于平庸的工作表现，无论做任何事情，务必竭尽全力，因为它决定一个人能否把工作做出色，以及日后事业上的成败。要做就做出色你才能永远领先他人一步。我们不可能把每件事情都做得完美无缺，但是我们可以不断增强自己的力量、不断提升自己，尽力把工作做出色。

没有最好，只有更好

没有最好，只有更好。在工作中，不满已经取得的成绩会驱使我们精益求精，不断地追求完美，向更高、更完善的境地攀登，这样的员工，不但把工作做得很出色，而且将会有无限的发展潜力，他们会不断刷新自己的纪录，以更好的表现凌驾在昨天的成绩之上。作为领导，自然会格外青睐这样的员工。

巴西足球名将贝利在足坛上初露锋芒时，曾经有记者问他：“你哪一个球踢得最好？”他毫不犹豫地回答：“下一个！”而当他在足坛上风云叱咤，已成为世界著名球王，并踢进了一千多个球以后，记者问道：“你哪一个球踢得最好？”他的回答仍然是“下一个。”

贝利的这“下一个”确实发人深省。有人认为这体现了他谦逊的态度，然而，更为重要的是反映出他不满足的精神，他没有满足今天的“这一个”，而把最好的一个球锁定在永无止境的“下一个”中。正所谓“没有最好，只有更好”。

工作就是这样，不厌精、不厌细，只有不断提高的标准，永远没有绝对的好。所以，我们只有努力把工作做出色。这样，领导会为你的努力和追求而高兴，也会为你的更好而感到高兴，并重用你，当然你也就有了升迁的好机会。

艾米是一个刚刚从大学里走出来的年轻人，她在美国著名的大学里接受了秘书的教育，由于她的刻苦努力，她在学校的成绩非常优秀，在毕业招聘会上，以优秀的成绩和绝对的自信击败众多竞争对手，顺利进入一家待遇优厚的外企担任经理助理。

到了工作岗位上，她优秀的专业知识和她的自信让她在工作中应付自

如，八面玲珑。所以也得到了同事的认可和称赞，她在这个岗位上也渐渐自豪起来，对于经理的日常事务，她能够很好地处理甚至分担，经理对她的能力也很满意，对一些事情也就比较宽容。

在这样的环境中，艾米越来越感到自信满满，工作起来如鱼得水，觉得什么都是可以胜任的。于是，在工作之余，她就只顾着忙自己的事情，聚会、游戏、旅游等，从来没有考虑过更多工作上的事情，因为，她觉得自己已经是做得最好的了。

有一次，艾米的大学同学举行了一次聚会，艾米兴冲冲地去了，在聚会中她吃惊地发现，经过几年的努力，大家都已经事业有成，有的比艾米职位高待遇好，还有的已经自己当上了老板，不再过为别人打工的日子了。而艾米自己还是在原地踏步。

从聚会上回来，艾米开始思索自己的工作 and 自己的行为信念，在刚开始做助理工作时，她非常努力，工作也越来越熟练。但是在能应付日常性的工作之后，她就开始自满了，并且安于现状，把“熟练”变成了“随便”。比如给上司起草文件，只要文字通顺就行；给上司整理办公桌，只要不脏不乱就行……

从那以后，艾米下决心掌握自己职业领域里的所有问题，还要努力使自己变得比他人更加精通。她不但协助经理的事务，对于其他同事和部门的业务，她也是有求必应，尽量在工作之中学习新知识。她发现，其实有很多的事情并不是像她所想象的那么简单，自己所拥有的知识和能力远远不够，她在业余的空闲时间也开始努力地学习一些对工作有用的知识。她常挂在嘴边的话就是“没有最好，只有更好”。大家对她的进步深感惊讶，不久，经理被提拔到另一个职位上，在经理的引荐下，艾米顺利地接替了经理的职位。

美国的马丁·路德·金曾经说过，“如果一个人是清洁工，那么他也应该像米开朗琪罗绘画、像贝多芬谱曲、像莎士比亚写诗一样，以同样的心情来清扫街道。他的工作如此出色，以至于天空和大地的居民都会对他注目赞美：瞧，这儿有一位伟大的清洁工，他的活干得真是无与伦比！”

一个优秀的员工应该时刻记住“没有最好，只有更好”。唯有如此，才能保持旺盛的工作热情，才能把工作做出色，也才能不断进步。

选择“随便”，就是选择被“淘汰”

在工作中，有一种很可怕的心态，那就是“随便”的心态：做什么事都是浮于表面，总是随便弄弄就行。具有这样心态的员工，很难把工作做出色。

要知道你对工作“随便”，工作却不会让你“随便”，没有要求和标准的工作，做了也是白做。换句话说就是选择“随便”，就是选择被“淘汰”。

“随便”会给工作带来麻烦，给自己的发展制造障碍。

张欣欣大学毕业后在一家办理出国留学的机构做文员。圣诞前夕，领导交给她一项任务：给国外的一些重要客户寄圣诞卡。

她想，这还不简单，不就是抄写一下吗，所以也没当一回事。但几百个名单抄下来，也不是件轻松的事。开始她还挺认真，但写着写着，就有些烦了，于是有点漫不经心起来。

贺卡寄出去之后，大部分客户以邮件的形式对公司表示了感谢，唯独德国某大学的负责人却迟迟没有回复。这位德国客户本来要和公司签一个合作项目，但圣诞卡寄出去之后也不见他的回信，合作的事也没有再提起。

开始领导还有些纳闷：这个客户做事一项很严谨，难道是没有收到贺卡？后来一了解，才知道贺卡是收到了，但客户为封面上自己的名字写错了一个字母感到不太高兴。本来他的名字最后一个字母是“L”，却被张欣欣写成了“I”。

这样一来，客户觉得，这家机构连名字都可以写错，那么其他的事情不可能很严谨了，所以不打算合作了。后来经过领导不断道歉，并且诚恳表态下，才挽回了这个客户。

这件事对张欣欣的影响很大，从那以后，她收起了“随便”的态度，无论做什么事情她都会再三地认真检查。