

—— 打造强悍执行力的三项基本训练 ——

承诺 责任 细节

承诺体现责任

细节成就承诺

责任关乎细节

思维导图
+
职业测评

Promises Responsibility Detail

徐 斌◎著

全球卓越人士
都恪守奉行的职业素养与行为准则



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

承诺 责任 细节

承诺体现责任

细节成就承诺

责任关乎细节

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

承诺 责任 细节/徐斌著. —北京: 人民邮电出版社, 2011. 5
ISBN 978-7-115-25210-4

I. ①承… II. ①徐… III. ①责任感—通俗读物
IV. ①B822. 9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 053846 号

内 容 提 要

本书以“承诺、责任、细节”这三个基本职业素养为核心理念, 辅以十余幅独特的思维导图及大量生动案例来启迪、引导企业员工的思维方向, 塑造员工积极高效的职业心态和生活方式。书中最后部分还为企业员工量身提供了简单易用的“承诺、责任、细节”能力指数测试工具, 以便更好地将员工的职业素养和工作能力的提升落实到任。

本书适合所有渴望在生活、事业上取得卓越成就的人士阅读, 尤其适合于企业内部员工和政府公职人员的职业素养培训。

承 诺 责 任 细 节

-
- ◆ 著 徐 斌
责任编辑 王飞龙
执行编辑 廖 毅
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700 × 1000 1/16
印张: 11.5 2011 年 5 月第 1 版
字数: 150 千字 2011 年 5 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-25210-4

定 价: 25.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223
反盗版热线: (010) 67171154

前言

其实，这本书是为你宏伟的未来蓝图而写的！

我之所以选择“承诺、责任、细节”这三个关注点，是基于对千百名读者需求的理解：你们也许要与你的朋友、亲人在这些方面交流点什么，如果你们愿意改变现状的话！

我从事咨询、培训、教育工作已经有 25 年的时间，在与企业家、政府官员、大学生、企业员工的交流中，他们乐观、积极的精神就如同一块具有非凡吸引力的磁铁，不断地吸引着我不同的领域作着深刻的思考和研究。

在与这些热爱生活的朋友们交流时，我特别关注三个方面的问题，这些问题一直在推动着我的思考。

1. 人们为什么要重视承诺？
2. 人们为什么要承担责任？
3. 人们为什么要关注细节？

我无数次地看到企业家、经理人越来越职业化和专业化的表现——兑现承诺；看到了企业项目组成员为了完成一个紧急项目而日夜加班的献身精神——实践责任；也理解了一个普通员工不平凡的力量——关注细节……

我们的脚步已经迈入了人类历史上最富有激情、创造力和挑战性的时代——激发自我、激发他人、激发团队的时代！

如果我们不能够勇于履行承诺，一切又从何谈起？如果我们不敢于承担责任，一切又从哪里开始？如果我们不坚定地关注细节，一切又从哪里做起？这三个关键要素，是我本人从外企的管理经验、国企的领导岗位、民企独立董事的经历，以及大学教授的历练中总结出来的，带有很多真实的实践烙印。

曾有一位集团董事长对我说：“有些单方面的论述，如仅仅说某一个方面决定成败是危险的。”诚然，当我们把某一方面决定成败当成足可依赖的法宝时，只是把复杂问题简单化的个人愿景而已。但事实是——系统思考才是迈向成功的关键，千万不能片面地探求成功的捷径，而忽略了成功所包含的各要素之间的系统联系……

我在世界 500 强的调查和实践以及我 20 多年社会实践的观察，都向我深刻地阐释和证明了“承诺、责任、细节”这三个关键要素，在几乎所有的 500 强企业中都有着举足轻重的影响和卓有成效的体现。当前，此三个要素所引领的指导、咨询、培训项目已风靡欧美等许多国家的知名企业，并给这其中的绝大多数企业带来了数以百亿计的收益。

本书以什么是承诺、责任、细节，以及如何理解、训练、实践它们为主线，形象生动地总结和“构筑”了承诺的模型、责任的模型、细节的模型，组成了完备、坚实的“信念三角”，我把它称之为“三模”。

本书提供了大量关于“三模”在员工提升工作能力方面的具体案例，全面、系统、客观地讲解了“三模”在日常工作中的具体应用。同时，我在本书的最后还提供了相应的思考工具供读者延伸思维，为读者提升独立思考能力提供了必要的帮助。

全书引用了许多成功企业的理念和实践经验，通过对这些内容的学

习，相信读者的能力可以得到全面、快速的提升，并在最短时间内成为一个卓有成效的实践者和执行者。

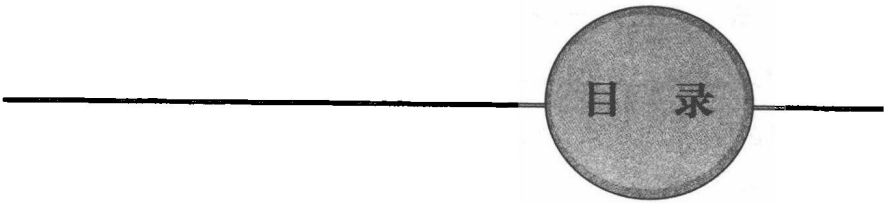
本书将带领读者共同领略一场全面、全新的“承诺、责任、细节”风暴，经历这场风暴的洗礼之后，你内在的潜能、外在的活力、工作的目标都会有一个如同涅槃重生般的全新优化！我们热切期待着不久之后，你的成功的到来！

这本书的出版应归功于我的智囊团。非常感谢乌兰托娅、房春杰的结构设计、指导和文字斟酌，有了她们思想的融合，本书的很多内容才深获拓展。也因为有了她们的细心，本书的很多错误才得以避免。还要感谢魏婕、张士成、郭琳，有了他们对内容的增补、细致的绘图以及对案例的精辟分析，本书才更添精彩。我还要感谢刘宇、王蕊的沟通，没有他们的帮助，这本书不可能全面而具体。

非常感谢我们的客户、学员，尤其是他们一直以来对我的信任和鼓励。这些卓越的领导和团队一直是我思考与创作的源泉，没有他们的关照，本书是不可能诞生的！

徐斌（国际劳工组织专家）

2011年4月于北京



目 录

导读 完美“金三角”

关于承诺 / 3

- 孔子说承诺 / 3
- 诚实守信的林肯 / 5
- 古人的诚信故事 / 6

关于责任 / 10

- 责任成就伟大的生命意义 / 10
- 责任是一种人生使命 / 11

关于细节 / 14

- 追求完美 / 14
- 个人发展离不开细节 / 15

完美“金三角”的构建 / 19

承诺篇 践行承诺，通向成功

第一章 诚信，一份给自己和社会的承诺 / 25

- 诚信是为人处世的根基 / 25
- 承诺既是对自己的，也是给社会的 / 30

第二章 忠诚，一份给客户的承诺 / 36

- “人人都会用”的柯达 / 39
- “帮顾客省钱”的沃尔玛 / 44

第三章 信任，一份给老板、员工和客户的承诺 / 48

- 员工的忠诚是对企业的承诺 / 48
- 如何留住核心人才 / 52
- 牢记你对公司的承诺 / 57

责任篇 履行责任，持续获得成功

第四章 责任，不因时光飞逝而磨灭 / 63

- 职业精神的源头是责任 / 64
- 细微之处见责任 / 71
- 团队凝聚见责任 / 76
- 主人翁精神与责任感 / 79

第五章 靠责任感成就卓越的事业 / 84

- 贵在敢于承担 / 84

●提高员工责任心——看看 IBM 是怎么做的 / 87

●敬业是责任心的最佳体现 / 92

●企业同样需要敢于担当 / 99

第六章 责任需由员工和企业共同承担 / 102

●员工的责任心，企业的防火墙 / 102

●培育员工责任感的“四步法则” / 111

细节篇 关注细节，决不含糊

第七章 钥匙往往藏于细节之中 / 123

●靠细节获得成功 / 123

●细节，是开启一切的密码 / 125

第八章 细节关乎成败 / 134

●魔鬼在细节 / 134

●人际交往中的细节 / 136

●千里之堤，溃于蚁穴 / 141

●为细节自我刁难 / 143

●细节体现关怀 / 146

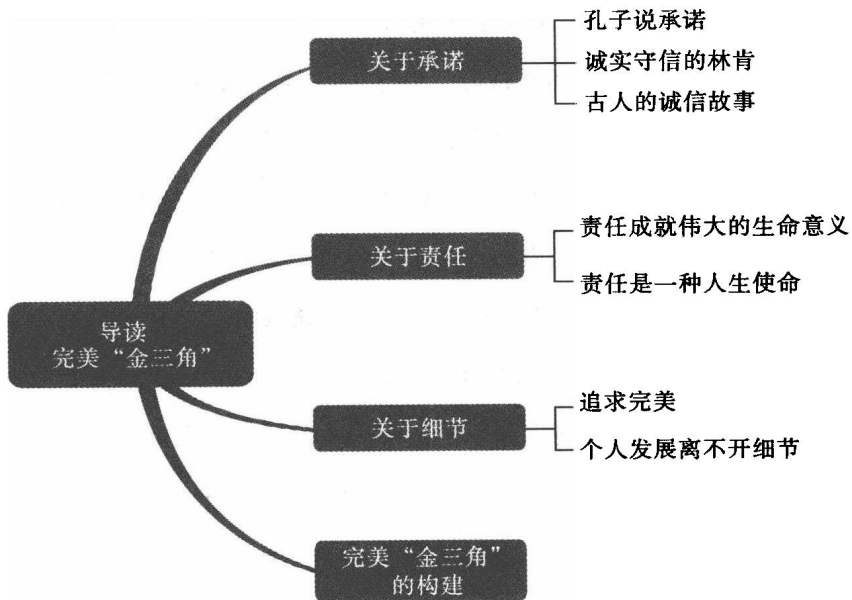
●成功源自细节 / 148

附录 测试你的“承诺、责任、细节”能力指数 / 153

参考文献 / 171

导读

完美“金三角”



《道德经》中有云：“道生一，一生二，二生三，三生万物。”

“一、二、三”这三个数字在我国文化中使用率非常高。当我们提到一些里面带有“三”的成语时，其意义便远远超过了数字“三”。比如说：一日三省——每天多次地自我反省；余声三日——形容乐声余韵无穷，不绝于耳；事无三不成——谓办事非经多次努力不会轻易成功。

在这本书中，我们也要提出三个关键词，分别是：承诺、责任、细节。通过本书，读者将会发现这三个词不论是在我们日常的生活中还是工作中，都起着至关重要的作用。从这三个词语中延展出一系列的准则，若是忽略了这些准则，那么等待人们的就只有“失败”二字了。



关于承诺

承诺，词典释义是：①人与人之间，一个人对另一个人所说的具有一定憧憬的话，一般是可以实现的；②对某项事务答应照办。

孔子说承诺

公元前496年，夏历八月二十七日，这一天是孔子56岁生日。孔子当时在卫国游历，住在卫国大夫蘧伯玉家里。孔子怕蘧伯玉因为要为其庆寿而兴师动众，大清早便带着他的弟子们到帝丘（当时卫国的国都）郊外的一片树林里去游玩。

在一棵老柏树下，孔子最器重的弟子颜回来到老师面前，恭恭敬敬地施了一个大礼，说：“请夫子上坐，受弟子们一拜！”接着他搀扶孔子来到老柏树下早已摆好的小桌子旁。

孔子不解地问：“颜回啊，你要干什么？”

颜回说：“今天是夫子的生日，弟子们怎敢忘记！”

说话间，弟子们已七手八脚地在桌子上摆出了酒肉和新鲜的寿桃，接着，颜回和子路率领大家一起跪倒在地，向夫子磕头拜寿。

孔子忙说：“都快快请起，师生之间不必拘礼！”

弟子们磕完了头，拜完了寿，众星捧月似地把孔子围了起来，或说，或笑，或敬酒，但草地上却还有两个人跪着不肯起来，其中一个子贡，另一个大家都不认识。

原来子贡当时在卫国做官，卫灵公看中了他的辩才，便常派他出使各国，办理外交大事。子贡前不久出使鲁国，今天是为了给孔子庆寿而连夜赶回来的。另一个跪着的青年叫樊迟，他一身农民打扮，憨厚朴实，少言寡语，见人还羞得满脸通红。这次子贡去鲁国，碰上樊迟到处拜师求学。子贡见他虽然腼腆，但十分聪明，便自作主张地领他来拜师。

孔子知道这些以后，忙将樊迟扶起，问道：“樊迟啊，你想学习什么本领呢？”

樊迟低声说：“我想学习种植五谷杂粮。”

孔子说：“种植五谷杂粮，我还不如一个普通的老农。”

樊迟又说：“那就向夫子学习种植蔬菜。”

孔子说：“种植蔬菜，我还不如专门种菜的农夫。”

“那……”樊迟茫然地盯着孔子，“那夫子能教授我什么样的学问呢？”

孔子耐心地说：“樊迟啊，君子要有雄心壮志。身居高位的人如果礼贤下士，老百姓没有不佩服他的；如果诚实守信，老百姓没有不诚恳地对待他；如果能做到知书达礼、诚实守信，那么四面八方的老百姓都会领着妻子儿女来投靠他的。”

樊迟连连点头说：“那弟子就学习礼，学习信。”

孔子收学生，首先自己会认真地做出承诺，做不到的，便不会答应

学生。我们常说的一诺千金，正是类似的道理。对别人承诺的事情就一定要信守，遵守对别人的承诺，这才是最有价值的事情。

诚实守信的林肯

1809年2月12日，亚伯拉罕·林肯出生在一个美国农民的家庭。林肯小时候家里很穷，他没机会上学，每天跟着父亲在西部荒原上开垦、劳作。他自己说：“我一生中进学校的时间，加在一起总共不到一年。”但林肯勤奋好学，一有机会就向别人请教。他放牛、砍柴、挖地时怀里也总揣着一本书，休息的时候，一边啃着粗硬的冷面包，一边津津有味地看书。晚上，他在小油灯下常读书到深夜。

长大后，林肯离开家乡独自一人外出谋生。他什么活儿都干，打过短工，当过水手、店员、乡村邮递员、土地测量员，还干过劈木头的重体力活儿。不管干什么，他都非常认真负责，诚实而且守信用。

他十几岁时当过村里杂货店的店员，有一次，一个顾客多付了几美分，他为了将这几分钱退还给顾客，跑了十几里路。还有一次，他发现少给了顾客2两茶叶，就跑了几里路把茶叶送到那名顾客家中。他诚实、好学、谦虚，每到一处，都深受周围人的喜爱与尊敬。

1834年，25岁的林肯当选为伊利诺伊州议员，开始了他的政治生涯。1836年，他又通过考试当上了律师。

当律师以后，由于他精通法律，口才很好，在当地很有声望，很多

人都来找他帮着打官司。但是他为当事人辩护有一个条件，就是当事人必须是正义的一方。许多穷人没有钱付给他劳务费，但是只要告诉林肯：“我是正义的，请你帮我讨回公道。”林肯就会免费为他辩护。

一次，一位富豪请林肯为他辩护。林肯听了富豪的陈述，发现他是在诬陷好人，于是就说：“很抱歉，我不能替你辩护，因为你的行为是非正义的。”

那个人说：“林肯先生，只要我胜诉，您要多少酬劳都可以。”

林肯严肃地说：“只要使用一点点法庭辩护的技巧，你的案子很容易胜诉，但是案子本身是不公平的。假如我接了你的案子，当我站在法官面前讲话的时候，我会对自己说：‘林肯，你在撒谎。’谎话只有在丢掉良心的时候才能大声地说出口。我不能丢掉良心，也不可能讲出谎话。所以，请你另请高明，我不会为你效劳。”

富豪听了，什么也没说，默默地离开了林肯的办公室。

林肯是美国历史上极受人民爱戴的一位总统，因为他诚实守信，始终如一。如果一个人能够敢于作出承诺并努力将其兑现，那么这个人也同样非常值得人们尊敬和信赖。

古人的诚信故事

关于承诺的事例古今中外都有很多，我们从中挑选一些与大家共同

分享。我们也不难发现承诺渗透于我们生活中的每一个细微之处。

☆曾参，春秋末期鲁国著名的思想家、儒学家，是孔子门生中七十二贤之一。他博学多才，且十分注重修身养性，德行高尚。一次，他的妻子要到集市上办事，年幼的孩子也吵着要去。曾参的妻子不愿带孩子去，便对他说：“你在家好好玩，等娘回来，将家里的猪杀了煮肉给你吃。”孩子听了非常高兴，不再吵着要去集市了。这话本是哄孩子的，过后曾参的妻子便忘了。不料，曾参却真的把家里的一头猪杀了。妻子看到曾参把猪杀了，就说：“我是为了让孩子安心地在家等着，才说赶集回来把猪杀了烧肉给他吃的，你怎么当真呢。”曾参说：“孩子是不能欺骗的。孩子年纪小，不懂世事，只会学别人的样子，尤其是学父母。今天你欺骗了孩子，明天孩子就会欺骗你、欺骗别人；今天你在孩子面前言而无信，明天孩子就会不再信任你，你看这危害有多大呀。”这就是“曾参杀猪”的典故。

☆秦末有个叫季布的人，一向信守承诺，信誉非常高，许多人都同他建立起了浓厚的友情。当时甚至流传着这样的谚语：“得黄金百斤，不如得季布一诺。”（这就是成语“一诺千金”的由来）后来，季布得罪了汉高祖刘邦，被悬赏捉拿。结果他昔日的朋友不仅不被重金所惑，而且还冒着灭九族的危险来保护他，遂使他免遭祸殃。

一个人诚实有信，自然得道多助，能获得大家的尊重和友谊。反过

来，如果为贪图一时的安逸或小便宜而失信于朋友，表面上得到了“实惠”，但为了这点实惠毁了自己的声誉就得不偿失了。所以，失信于朋友，无异于丢了西瓜捡芝麻。

☆韩信落魄的时候，一位洗衣服的老妇人常给他饭吃，韩信离开她的时候，告诉她以后一定来报答她。后来韩信做了楚王，不忘旧恩，果真奉上黄金千两以赠此人。

☆春秋战国时，秦国的商鞅在秦孝公的支持下主持变法。当时处于战争频繁、人心惶惶之际，为了树立威信，推进改革，商鞅下令在都城南门外立一根三丈长的木头，并当众许下诺言：谁能把这根木头搬到北门，赏金10两。围观的人不相信如此轻而易举的事能得到这么高的赏赐，结果没人肯出手一试。于是，商鞅将赏金提高到50金。重赏之下必有勇夫，终于有人站出来将木头扛到了北门。商鞅立即赏了他50金。商鞅的这一举动，在百姓心中树立起了守信的名声，而商鞅接下来的变法很快在秦国推广开了。新法使秦国渐渐强盛，为以后秦国统一六国奠定了强大的基础。

而同样在商鞅“徙木为信”的地方，在早它400多年以前，却曾发生过一场令人啼笑皆非的“烽火戏诸侯”的闹剧。

周幽王有个宠妃叫褒姒，为博取她的一笑，周幽王下令在都城附近20多座烽火台上点起烽火——烽火是边关报警的信号，只有在外敌入