

30天成为 骨干员工

30个职业化细节让你成为中坚力量

光教人改变心态已经不够了，
这本书提供**行为菜单！**

职场进阶的具体路径，
提高实力的高效读本

穆晓军◎著



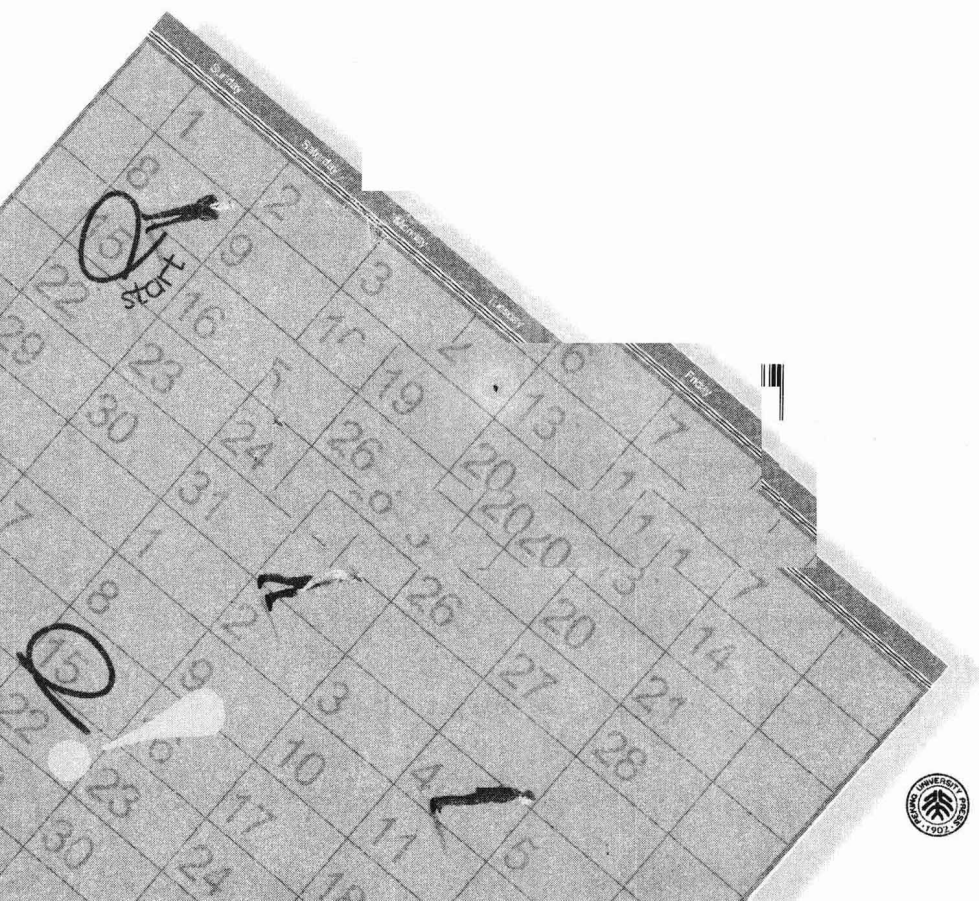
北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



30天成为 骨干员工

30个职业化细节让你成为中坚力量

穆晓军◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

30 天成为骨干员工: 30 个职业化细节让你成为中坚力量/穆晓军著.

—北京: 北京大学出版社, 2011. 2

ISBN 978-7-301-18365-6

I. 3… II. 穆… III. 企业管理—职工培训 IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 260833 号

书 名: 30 天成为骨干员工——30 个职业化细节让你成为中坚力量

著作责任者: 穆晓军 著

责任编辑: 于海岩

标准书号: ISBN 978-7-301-18365-6/F·2695

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京市密东印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 11.5 印张 165 千字

2011 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

职业化需从细节做起

“职业化”这个词，听起来并不新鲜，不过要是让你在100个字以内说清楚是什么，估计很困难；如果有人要你在几个月之内达到职业化标准，更是难上加难。

职业化是一个职业人从站定脚跟到成为中坚力量的根本路径，一个优秀的员工、主管、领导，不可能是一个仅仅个性飞扬、能力出众，而职业化根本不过关的人。我这些年的培训和咨询经历屡屡证明，职业化并不是一个时间问题，工作三年的员工不一定就比工作三个月的新员工更职业化。事实上，很多业务能力已经比较出色的人，抑郁不得志，频繁跳槽，甚至职业生涯受到重创，恰恰是因为职业化这最初级的一关没有过，一些低级的错误会让他们错失机会，得到很低的评价。而很多人并不认为问题出在这里，更倾向于认同职场阴谋、陷阱，领导的阴险和品德低下，于是这些人就在失败的道路上越走越远。

职业发展是人生幸福的根本保障，所以，快速拥有卓越的职业能力、迅速推进自己的职业化进程，应当也必须是所有职场人最正确的选择！职场人如果能够在短时间内快速培养出较高的职业素养和职业能力，迅速从职场新人成长为“职场达人”，这是对企业和员工双方都非常有利的事情——这个道理应该是不言自明的，关键问题是如何实现快速成长，怎样做才是高效职业化进程。

绝大多数职场人都有进步的动机，但普遍缺乏方法和路径。简

单地向职场人推销“做最好的自己”、“自信就能成功”之类的理念，似乎很难产生建设性的帮助效果。心态和信念很重要，但不是万能的，在过分迷信心态的人那里，一种虚张声势的自信更如同迷幻剂。其实一个职场人的进步更需要具体的路径。

职业化过程是由细节的持续改善、不断修正构成的，细节修炼也是人的社会化过程。细节不能决定成败，但是注重细节可以构建健康的职业风范。在培训过程中，我确实能感到人的悟性的区别，对于一个规范行为的理解，有的人能举一反三，有的人仅仅是照猫画虎，前者的职业空间往往要大很多，机会也更多。

每一个职场人都应该了解的是，没有任何一个组织机构是以埋没人才为组织目标的，不管它看起来是多么效率低下，都仍然为职场人提供着自我进步的空间。在一个营利性的组织机构中，上级更是在处处关注和审视其中可担当大任的角色。每个行当的专业领域不同，但是职业化道路不会有区别。专业化和职业化是一个人在成长路上飞奔的两条腿。

本书写给所有正在或即将进入职业化历程但还不够卓越的职场人，尤其是参加工作三到五年的员工，书中内容对工作八年以上的“职场老江湖”或者承担培训下属责任的资深经理人也很有裨益。

本书精选了我在职业化培训和职场中遇到的多位职场人的数十个职业化案例，总结、升华成一部“职场攻略”，通过对前人得失经验的归纳阐释，为职场人提供参考和借鉴。本书侧重于介绍职业适应能力、学习能力、社会交往能力和自我管理能力的培育方法，还提供“自测问卷”、“沟通公式”、“情境讨论”、“执行菜单”、“自我管理检查表”等具体的操作方法和工具，使职场人能够“一边读书、一边践行”，真正做到学以致用、知行合一。

企业是讲求效率的社会组织，人生何尝不是如此！每一个职场人都应该追求职业生涯的“投入产出比”，致力于成为知识工作者或者管理者，所以，书中运用了大量的管理原理和管理方法，帮助读者掌握如何以企业化、职业化的操作方式“经营”自己的职业生涯，包括如何尽快成为一个专业领域的专家、如何掌握职业化的学习能力、如何确定和实

现自己的目标、如何与上司和同事协作等。

高效成长是必然的人生选择，工作能力是人生幸福的基本保障，人的一生绝不会缺乏机会，缺乏的只是把握机会的能力。职业化初期是人生最关键的时期，这一时期锻炼出的职业素养和各种能力，决定着人生发展的大致方向，奠定了职业高度的基础。

一切因学习而获得，职业素养和职业竞争力都是学习的产物，其中最重要的是当事人的自我学习能力，这个学习过程就是从校园开始的职业化过程，在进入职场之后增速，并将持续终生。从细节开始的职业化，是最有效的成长路径，而它们对行为的改变，最终将形成质变，武装头脑，让人完成对自己人生的规划。

成功不是突然出现的，而是从决定去做的那一刻起持续累积的结果，所以卓越不是单一行为，而是一种习惯。心理学规律表明，人培养一种习惯需要21天以上的持续坚持，而培养卓越的职业化习惯，相信应当需要更多时间的强化，“强行者有志”，具备勇毅精神的职场人能够在本书的辅助之下，通过一个月左右的高效修炼快速成长为高价值的骨干员工，通过奉献价值的能力呈现自我价值，通过职业进步赢得生活的力量！

本书是来自现实世界的真实反映，鲜活生动，轻松“悦读”，具体实用，能够帮助那些愿意经营自己、投资自己的职场人，在初涉职场后快速修炼出高效成长能力，从而获得远超同侪的职业化发展优势，进而有能力在职场中充分地奉献、成长和证明自己，有能力在毕业五年就接到猎头公司的第一个征询电话！

现在是伟大的，因为它有未来！

前言 职业化需从细节做起 /V

第一章 | 成为众人期待的角色

——从无所用心到心中有人

职业化发展最重要的第一步,就是了解和理解职业角色的特定要求,理解了角色,才能扮演好角色。

- ① “菜鸟员工”的专业短信 /5
- ② 高级人才的低级错误 /8
- ③ 有备而来的青年编辑 /11
- ④ 大三女生的“职业作品” /15
- ⑤ 起初都是行政,最终都是管理 /18

第二章 | 为何选择比努力更重要

——绩效导向、目标第一的工作原则

员工应该做的,不是从表面形式上去履行这项任务,而是要以任务目标为核心,为了实现任务目标而去执行这项任务的每一项内容和每一个环节。

- ① 少交差,多尽责 /32
- ② 职场无小事,找准目标再行动 /36

- ③ 都是态度惹的祸 /39
- ④ 准备万全,成功不难 /44
- ⑤ 为了目标想办法 /48
- ⑥ 确立“大体则有、具体则无”的职业目标 /53

第三章 | 积累成就卓越

——在工作中学习,在学习中成长

初涉职场的新人必须尽快围绕自己的工作任务,高效地积累自己的作业信息,并在工作阅历中不断修订和升级,尽快成为工作领域内的专业人士。这个职业成长路径称为“积累作业、成就卓越”。

- ① 通过作业积累成就卓越 /64
- ② 成为专业领域的专业人士 /68
- ③ 把简单的事情做到不简单 /71
- ④ 想积累作业,先学会如何积累 /74

第四章 | 比别人做得多一点

——职业能力增长的诀窍

多做工作,持续改善,比别人多做一点,客观为企业,主观为自己,成功不是突然出现的,多数情况下,赢就赢在多一点。

- ① 与其表演,不如改善 /89
- ② 多做一点,你就能与众不同 /92
- ③ 机会总会降临主动的人 /96
- ④ 让上司因你而骄傲 /100
- ⑤ 超额付出才有超值收获 /102
- ⑥ 既要会表现,又要会凸现 /105

第五章 | 上司是你最好的老师

——学会与上司相处

上司是最重要的同事,要想提高自己的社会交往能力,锻炼自己与人相处合作、培养人脉资源的能力,那么,首先就要学会与上司相处。

- ❶ 准备好方案再请示 /118
- ❷ 养成主动汇报的美德 /122
- ❸ 用20%的时间和上司在一起 /126
- ❹ 与上司保持正常的同事关系 /129

第六章 | 同事是我们的生存环境

——职场人的交往准则

只要职场人需要发展、提升,就必须掌握人际交往的知识和能力,因为别人是我们的生存环境,理解适应环境、经营改善环境,是职业化过程中不可或缺的基本要素!

- ❶ 勤于做事,乐于助人 /139
- ❷ 不要挑战职场的游戏规则 /143
- ❸ 慎入小团体,对事不对人 /146

第七章 | 卓越是一种习惯

——做好自己的职业规划

对职场人而言,除了持续学习不断提升自己的职业能力之外,没有其他通往幸福的路径,任何既定的条件、资源、环境、诉求都会发生变化,只有学习力是唯一永久有效的人生保障。

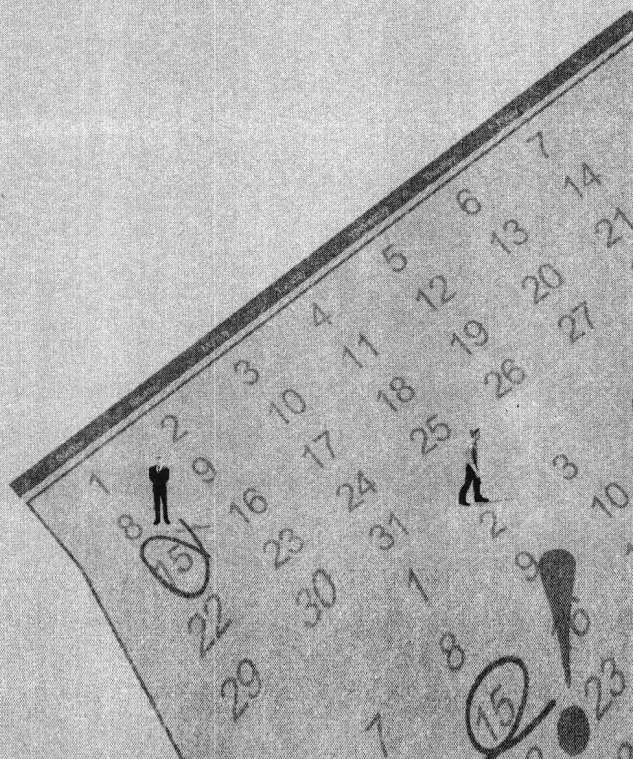
- ❶ 不是“要我学”,而是“我要学” /156
- ❷ 没有好工作,只有好员工 /160
- ❸ 你拥有的条件决定你能拥有的结果 /163
- ❹ 优秀的人战胜别人,卓越的人战胜自己 /165

跋 /169

第一章

成为众人期待的角色

——从无所用心到心中有人





在一家五星级酒店吃饭，看到一位美女服务员干脆利落地用筷子撬开酒瓶盖。从这个技术动作的角度看，她是非常专业的，但从职业角色的角度，她是不合格的，职业化程度明显不足。道理很简单，按照社会共识和企业管理的常规要求，五星级酒店服务员的“职业角色脚本”应该是“美丽、优雅、亲切、周到”这样的关键词，“筷子撬瓶盖”是一种带有“江湖味道”的粗犷的行为方式，当然不符合人们对这个职业角色的理解和期待。

这位美女在日常生活中与朋友一起聚餐之时，如果干脆利落地用筷子撬开瓶盖，很可能会引起酒席上一片喝彩，因为朋友聚餐本来就是“饭醉团伙”的高兴事儿，美女精彩的动作是给热闹气氛锦上添花。但是，当这位美女离开日常生活而走进工作领域，在职场中的表现就必须符合这个职业角色的要求，精致端庄是五星级酒店服务员的基本形象和行为规范。



所谓职业化，就是你多大程度上符合职业角色的要求。每一个岗位、每一种工作分工都是一种社会角色，有对应的知识结构和行为方式，一个人的形象、态度、知识、技能都符合工作角色的要求，就是职业化程度高——如果你做事待人的一言一行都非常符合人们对这个社会角色的理解和期待，人们就会评价你“非常职业”。

每个职场人首先要做的就是完成从学生角色到职业角色的转型，这种转型不仅是知识结构的变化，更重要的是态度理念和整个行为方式的变化，这是一种“喜看淑女成佳妇，从此奇男已丈夫”式的社会角色、社会关系的全面变迁。

要想做到这一点，职场人就必须首先了解职业角色与生活角色、学生角色的区别，了解什么是“企业化”的工作方式和行为方式，了解企

业会对一个职场人有怎样的角色期待，这是职业化的真正起点。

个人生活和职业工作之间的角色区别，与业余球员和职业球员或者女朋友和媳妇之间的区别，是一样的。

不了解角色差异和不符合角色脚本的要求是职场人最常犯的错误。比如，一份应聘简历中求职者留下的电子邮箱是 wangj1111111111@*.com，使招聘者费尽眼力也数不清邮箱到底有几个“1”。或者在求职邮件的主题中写“人才应聘简历请转交贵公司总经理”，这会让招聘经理感觉“很雷人”——所谓“雷人”，就是你的表现不符合人们对这种社会角色的预期，不符合社会共识对这个职业角色的理解和要求，也就是你的职业化程度不够。很多人初入职场时，还留有不少行为随意、称呼不当的习惯，这也是常见的。这些雷人表现会给公司领导和同事留下这样的印象：这个人要慢慢教，太嫩，不懂事。对于一个急需在公司站稳脚跟的新人来说，显然很不利。

职业化发展最重要的第一步，就是了解和理解职业角色的特定要求，理解了角色，才能扮演好角色。

“人生没有彩排”，所有人都必须在日常生活中完成自己的社会化过程，好在我们的生活环境本身就是一个商业化社会，所以，每个人在日常生活中稍加留意，也能有效地学会理解企业化的工作方式和行为方式，通过生活中的所见所闻，稍加追究琢磨，就能初步了解职业化的基本原则和工作方法。

比如，我们去邻居家串门，如果对方家中安装的是木地板，我们通常会进门换鞋，但多数人家不会给上门送水或维修电器的工人预备拖鞋，所以，正规的水站或者电器商的工人都会自备鞋套。这个鞋套属于工人“工作装备”的组成部分，这就是企业化的行为方式，从侧面体现出企业的服务质量。

再比如，我们在自家厨房摆放食品，可以按照自己的习惯偏好摆放，与他人无关。但超市摆放商品则要充分研究货架空间和消费者的购买习惯、行为习惯。在酸奶货架上，即将超过保质期的货品，会被摆放在货架中上部位稍靠右侧的位置，因为这是消费者拿起来最便利的位置，可

以使消费者优先选择保质期最短的产品，以免出现货品过期浪费。

也就是说，在家里摆放酸奶是日常生活，个人可以随意而为，超市员工摆放酸奶就是职业工作，要进行货架分析和消费者研究，采取职业化的方式进行。

一个人从进入职场懵懵懂懂无所用心开始，要融入一个体系中去工作，最直接的路径就是把心打开，把关注他人的需求、他人对自己的要求和想法当成改变角色的头一项任务。

1

“菜鸟员工”的专业短信

初冬的一天，我应邀去广东一家上市公司做管理讲座，这家公司的一位女职员从广州为我预订了机票，并在起程当天早上给我发来了手机短信：

尊敬的穆老师，我是××公司的小陈，非常欢迎您莅临我们公司讲授管理课程，现已为您预订了今天（11月9日）15点10分的机票，航班号CA××，首都机场3号航站楼出发，您可以凭身份证直接到机场办理登机手续，请您提前安排好行程。今天广州地区的气温是30度，晴，您穿一件衬衫即可。晚餐由执行董事为您接风。我会在广州机场第8号出口位置接站，我穿蓝色上衣，手持接引牌。预祝您一切顺利，期待您的到来！

这条短信令人油然而生钦佩之情，这种钦佩既是对这位职员的，也是对这家企业的。这条短信并不长，但内容热情、周到、清晰，充分关

注了我各方面的需求，其中对北京、广州两地温差的提示和着装建议，令人感到细致的关怀。短信体现出这位负责接待、安排行程的普通员工具备很高的职业素养，也从侧面反映出这家企业管理的精细化程度，员工的行为为公司带来荣耀。

当天傍晚到达广州之后，我在预定地点与这位陈姓女职员顺利会合，她把事先准备的矿泉水递给我，然后接过我的书包，客气地引导我走向停车场。

攀谈中，我得知这个女孩是湖南人，本科毕业后刚刚来到广州的这家公司工作，正式入职的时间还不满四个月。这种情况令我有点诧异，我本以为发短信的是一位相当资深的职业经理或主管人员，因为这条短信体现的行为素养在中国企业员工中已经堪称一流，没想到这件优秀的“作品”却出自如此“菜鸟级别”的员工之手。

我正想追问这个职场新人如何能做到快速成长的时候，我刚刚开机的手机中传来收到短信的铃声，打开一看，又是这个女孩发来的信息：

穆老师您好，我是××公司的小陈，我已经到达机场接站，得知您乘坐的航班会晚点，请您不要着急，我会在预定位置等您，请放心。

原来，小陈到达机场后得知我乘坐的航班晚点，就发送了一条短信给我，不料我通常下飞机后都不着急手机开机，所以，此时才收到这条短信，但我还是对小陈的细致周到表示谢意。

应当说，作为一名应届毕业生，经历四个月的职业生涯，小陈就能把接待安排工作处理得如此妥帖高效，这是非常难得的。我常讲的一句职场格言叫“做人好，做事一定好”，一个人的工作表现和工作成果就是这个人人格的象征，因为一个人的素养总要外化为具体的行为，才能被他人认知、为企业带来效率，而这两条短信就是小陈职业素养最好的证明。

后来我得知，这位新员工之所以有这样优秀的表现，一方面是本人好学上进，另一方面是企业卓越的培训工作造就。这家企业通过总结和培训，把一线员工很多优秀经验和成果予以“程式化的复制”，培育出大量基层岗位的骨干员工，比如发给我的第一条短信，就是这家公司行政部门和培训部门的经理人在集体讨论之后形成的“信息模板”，负责执行的员工只要态度认真地执行，就能达到稳定高效的工作效果。

这种“信息模板”在企业管理中称为“作业管理”，是一种标准化的流程执行程序，企业通过无数的作业成果，把管理运营中的事物尽量全面总结出来，形成操作程序，这是企业积累成功、复制成功最主要的工作方式。这种优质“模板”和优质范例的大量存在和使用，能够快速提高员工的工作能力和工作绩效，也能够快速塑造员工的行为习惯，使员工能够很快养成关注别人、持续改善的职业素养。也就是说，作为一家上市公司，这家企业不但大量生产具有竞争力的产品，并且大量生产具有竞争力的骨干员工。

我觉得小陈是幸运的，作为一名“菜鸟”员工，在职业发展初期进入一个非常优秀的工作环境，能够得到企业很好的培训和辅导，仅仅四个月的时间，企业的工作方式已经塑造了她的职业习惯，使她习惯于处处留意、尽职尽责。据小陈介绍，她发给我的第二条短信，就是她自己的“个人行为”，因为她觉得在那种情形下“应该给老师发一条信息”，接下来小陈想做的事情是，明天上班之后要把“出现航班延误的情况下应该追加一条短信”这个经验，增补到公司的模板库中去，为其他同事提供参考。

这意味着，企业的理念陶冶了员工的品格，企业的规范、要求、模板，已经内化为员工个人的行为习惯，在这个良性循环当中，企业与员工都在不断地进步，不断地复制成功。