

杰出员工提升自己的工作理念
优秀企业员工培训首选读本



三分能力 七分责任

责任就是机会 · 责任胜于能力

一个员工能力再强，只要他不愿付出，或者疏忽大意、敷衍塞责，

龙小语/编著

杰出员工提升自己的工作理念
优秀企业员工培训首选读本



三分能力 七分责任

责任就是机会 责任胜于能力

龙小语/编著

图书在版编目(CIP)数据

三分能力 七分责任(提升版) / 龙小语 编著. —北京:海潮出版社,2010.10

ISBN 978-7-80213-728-8

I. 三… II. 龙… III. 企业—职工—职业道德
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 190484 号

书 名: 三分能力 七分责任(提升版)

作 者: 龙小语

责任编辑: 陈开仁

封面设计: 点滴空间

责任校对: 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969747(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京金秋豪印刷有限责任公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 22

字 数: 210 千字

版 次: 2011 年 01 月第 1 版

印 次: 2011 年 01 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80213-728-8

定 价: 33.00 元

(如有印刷、装订错误,请寄本社发行部调换)

前言

现代企业用人,不仅重视员工的知识与技能,也同样重视员工的责任感与使命感。责任与能力并存的员工才是企业真正需要的人才。只有那些勇于承担责任的人,才会得到公司与老板的认可,才会受到上司的赏识与重用,才会为同事所接纳与尊敬。责任与能力,共同打造一名员工在职场上的核心竞争力。

对于企业而言,员工的责任感比能力更加重要。一个员工能力再强,如果他不愿付出,或者疏忽大意,敷衍塞责,不但不能为企业创造价值,相反还会产生负面影响。而一个有责任意识的员工,即使在能力上稍逊一点,但他忠于职守,尽心尽力,每天比别人多做一点,久而久之也能够为企业创造价值。因此,评价一个员工,责任是第一位的,能力只是第二位的因素。

优秀企业都非常重视员工的责任感,强调负责任的行为,更强调负责任的态度。只有具有高度的责任感与使命感的员工,才是为着心目中的理想与信念而去工作的人。他们面对困难坚持不懈,面对成功依然冷静,面对绝境毫不放弃。他们不仅不会推诿责任,相反还会自觉承担责任,正是他们推动了企业的发展与进步。

责任,对于企业而言有着极为重要的意义。华为公司企业文化的核心之一就是:“认真负责和管理有效的员工是我们公司最大的财富。”IBM公司也要求自己的员工:“在人际交往中永远保持诚信的品德,永远具有强烈的责任意识。”

责任对于企业意义非凡，但归根结底，员工自己才是真正的受益者。责任伴随着成长。一个缺乏责任感的人，将会失去社会与他人对自己的基本认可，失去自己的信誉与尊严，也可能与许多大好的机会擦肩而过，空留遗憾。因为有了责任，我们为社会和企业创造价值的同时，也为自己争取到了更多的机会，自己的职业道路自然会变得越来越顺畅。

当然，强调责任并不意味着可以忽视能力，空有忠诚与责任，但是缺乏专业知识与业务能力，同样不能给企业创造价值，反而会成为企业的包袱。换言之，一个员工的责任感只有在自身能力的展示中才会得到淋漓尽致的体现。责任与能力并存的员工才是企业真正需要的人才。

本书站在员工的立场，着重从什么是责任、责任与能力的关系、忠诚、细节、方法、绩效等多个方面展开论述，全面揭示了“三分能力 七分责任”的职场理念。

责任就是对工作的完成，就是对职位的坚守，就是对人性的升华；责任意味着付出，意味着奉献。希望通过阅读本书，能对您在责任与能力的认识上有所裨益。

谬误之处，敬请批评指正！

目 录 CONTENTS

第一章 工作就是责任

第一节 企业需要负责的员工/2

负责是著名企业的文化核心/2

责任让名企基业长青/3

负责的人值得托付大事/5

第二节 工作意味着责任/8

想清楚自己在做什么/8

主动承担更多的责任/9

对工作负责是最好的出路/11

第三节 责任就是忠诚/13

忠诚是安身立命之本/13

忠诚第一,能力第二/16

莫谈条件,忠诚自有回报/18

怎样做才算得上忠诚/21

忠诚不是让你当“奴才”/23

成功垂青忠诚的人/25

不要频繁地跳槽/27

第四节 责任体现在小事中/29

牵一发而动全身/30

小事情大责任/33

不放过任何一件小事/35

拒绝差不多,小事也要做到位/37

目 录 CONTENTS

第五节 责任隐藏在细节里/39

成也细节,败也细节/39

细节反映一个人的修养/41

追求细节上的完美/43

在细节处下工夫/45

所有意外都是疏忽细节引起的/46

小节伤大雅,边幅该修还得修/48

第六节 与企业共同成长/51

关注整个行业的动态/51

树立共同愿景/53

和企业一起成功/55

第二章 责任高于一切

第一节 责任比能力更重要/58

三分能力,七分责任/58

明白自己的责任是什么/60

责任所在,不要推辞/64

对工作负责就是对自己负责/67

如何培养责任心/69

负责任时的注意事项/71

如何做好职责管理/73

第二节 站在企业的角度看事情/75

站在企业立场思考/76

坚持正确的事/77

目 录 CONTENTS

别和老板对立/77
第三节 像老板一样为企业着想/79
像老板一样思考/80
问自己能为企业做什么/82
珍惜现在的工作机会/85
第四节 企业的事就是自己的事/87
企业就是你的船/88
对企业有强烈的认同感/89
从内心热爱自己的企业/92
主人翁精神/93
第五节 为老板分忧解难/95
多掌握信息给老板当参谋/96
正确认识自己的工作/97
设法自己创造职位/98
第六节 修正老板的犯错误/98
说出自己的真实想法/99
善于给老板台阶下/100
灵性对持老板的错误指令/101
第七节 公司兴亡,员工有责/103
像爱家庭那样爱公司/103
决不出卖公司机密/106
公司兴亡,员工有责/107
第八节 停止抱怨,开始工作/108
这个世界有太多的不公平/109

目 录 CONTENTS

抱怨起不到任何作用/112

抱怨太多使人厌烦/114

抱怨让你一无所获/115

学会正面思维/119

用勤奋为抱怨画上句号/122

第三章 责任胜于能力

第一节 员工形象代表企业形象/125

员工的行为影响企业形象/125

员工的谈吐影响企业形象/126

像珍惜自己的声誉一样维护企业的声誉/127

第二节 树立企业荣誉感/129

以自己的工作为荣/129

第三节 工作时应遵守的礼仪/131

公司内应遵守的礼仪/132

日常工作应遵守的礼仪/134

业务交往中应遵守的礼仪/135

第四节 帮企业提建议/136

善于提出合理的建议/136

善于提出金点子/138

提建议时的注意事项/140

第五节 成为工作中的有心人/142

寻找灵感,推陈出新/143

发散思维,天堑变通途/146

目 录 CONTENTS

第六节 和老板加强沟通/147

没有沟通就没有效率/147

没有沟通就没有理解/148

如何与老板进行有效沟通/150

第七节 不为失败找借口/151

从失败中吸取教训/151

挫折是你人生的经验/154

善待失败/155

在失败面前要屡败屡战/158

面对现实,用行动改变现状/160

不放弃就不算输/162

碰到困难绝不后退/164

危机里的机会/166

第八节 只为成功找方法/168

成功属于找方法的人/168

方法为王,方法总比问题多/169

开动脑筋,寻找方法解决难题/176

一流员工与末流员工的区别/178

想办法才会有办法/182

方法比态度更重要/185

第四章 责任确保效益

第一节 为企业创造利润/188

为企业创造更多的利润/188

使财富增值是员工的天职/190

目 录 CONTENTS

第二节 为企业节约每一分钱/191

要具有成本意识/191

减少开支,杜绝浪费/193

节约的都是利润/194

成为企业最赚钱的人/195

为企业赚钱才是硬道理/195

第三节 处处维护企业的利益/196

顾全大局/197

不做损害企业利益的事/199

正确处理个人利益与企业利益的关系/200

第四节 干出你的工作绩效/202

拿业绩说话/203

拿业绩证明能力/204

把能力转化为业绩/206

制定绩效目标/207

把工作任务变成目标/208

目标具有指导意义/209

目标要清晰明确/210

不重苦劳重功劳/211

完成任务不等于获得结果/212

苦劳不是功劳/214

市场只相信结果/216

结果才是真理/217

向效率要成果/218

目 录 CONTENTS

“老黄牛”也要插上绩效的翅膀/219

第五节 做好时间管理工作/220

时间无限,生命有限/220

具备时间观念/222

精确地计算时间/223

时间的价值/226

认识时间陷阱/227

支配属于自己的时间/232

珍惜时间,高效工作/234

把 24 小时变成 48 小时/237

活用下班后的业余时间/241

利用空当时间的技巧/243

节约交际时间的妙招/245

第一次就把事情做对/247

第六节 为客户提供满意的服务/249

力争让每个客户都满意/250

用优质服务打动客户/252

在细节上给客户增加方便/252

处理好客户的抱怨/254

服务客户的黄金法则/256

第七节 微笑是最好的服务/257

微笑让你事半功倍/257

你今天对客人微笑了没有/258

第八节 和客户建立良好关系/261

目 录 CONTENTS

- 真诚对待客户/261
- 热情对待客户/262
- 尊重每一位客户/263
- 和客户加强沟通/264
- 让客户感受到你的“重视”/265
- 拓展新客户,留住老客户/266

第九节 设身处地为客户着想/267

- 知道客户需要什么/267
- 给客户提出消费建议/269
- 忠诚于客户/271
- 对客户负责/273

第五章 责任造就卓越

第一节 敬业:全身心地投入/275

- 敬业和敬业精神/275
- 不做懒惰者/277
- 今天比昨天更努力/279
- 干一行,成一行/282
- 当职业和爱好发生冲突时/285
- 在工作中脱颖而出/286
- 点燃工作的激情/288

第二节 主动:你在为自己工作/291

- 把信送给加西亚/291
- 自动自发的态度/292

目 录 CONTENTS

主动和被动的差异/294

薪水算什么,要为自己工作/296

有些事不必老板交代/299

老板不在于得更好/301

给社会新鲜人的忠告/304

第三节 诚信:企业对员工的基本要求/306

诚信是做人做事的根本/306

诚实的人容易获得信任/308

不讲诚信将付出大代价/310

塑造诚实可信的形象/312

准时赴约也是讲诚信的表现/313

第四节 求实:踏实做好每件事/315

好高骛远的人做不成大事/315

踏踏实实地工作/318

千万别浮躁/321

重视积累过程/323

第五节 自律:出色的自我管理能力/325

工作中学会控制情绪/326

集中注意力是自律的标尺/329

自律的人善于抵御利益诱惑/331

第六节 感恩:对工作心存感激/333

感谢生活的赠予/334

感谢老板的折磨/336

第一章

工作就是责任



第一节 企业需要负责的员工

优秀企业都非常重视员工的责任感,强调负责的行为,更强调负责的态度。只有具有高度的责任感与使命感的员工,才是为着心目中的理想与信念而去工作的人。他们面对困难坚持不懈,面对成功依然冷静,面对绝境毫不放弃。他们不仅不会推诿责任,相反还会自觉去承担责任,正是他们推动了企业的发展与进步。

责任,对于企业而言有着极为重要的意义。华为公司企业文化的核心之一就是:“认真负责和管理有效的员工是我们最大的财富。”IBM公司也要求自己的员工:“在人际交往中永远保持诚信的品德,永远具有强烈的责任意识。”

》负责是著名企业的文化核心

美国著名的管理大师德鲁克认为,企业的使命不在于现在能够赚到多少钱、利润几何,而是创造顾客!不管你的企业赚到了多少利润,当不能持续创造顾客的时候,你的企业寿命就到期了!而创造顾客、特别是持续创造顾客的基本要求就是责任,也就是你能不能为顾客负责、为社会负责、为长远的发展负责!

有这样的故事:联邦快递的一位客户经理为了给遥远地区的新娘准时送去定做的婚纱而包租飞机,四季饭店的门童为了给已经登机离开

的顾客送去丢失在酒店的行李而自己买了张机票将行李送到客户所去的城市……

我们不禁要问：这是员工偶然的行爲吗？当仔细研究这些案例的时候，我们发现，这类企业里有很多类似的事情发生。

一个人做件好事并不难，难的是经常做好事，更难的是将做好事作为自己的义务！如果一个人缺乏信仰，达到这种要求的是不可能的，甚至是难以想象的！一个人的信仰哪里来？如果没有良好的组织氛围和卓越的组织精神，怎会有人们强烈的信仰？卓越的员工行为一定是源于卓越的企业文化，而卓越的企业文化核心就是责任，只有强烈的责任感才能推动一个人持续地将做好事情视为自己的义务！

责任让名企基业长青

读过詹姆斯·柯林斯《基业长青》一书的人不会忘记他在书中提到的“长青”秘方：企业家和经理人应该是造钟人而不是报时者（让人们打下坚实的基础而不是仅仅实现眼前的目标）、注重利润之上的追求（利润仅仅是手段而不是目的，务实的理想主义是目标的原则）、保存核心、刺激进步、胆大包天的目标、教派般的文化、择强汰弱的进化、自我成长的经理人、永远不够好、起点就如终点（强调永无止境）。如果真的仔细分析了这些“长青”原则后，你就会发现，这些原则的背后其实有一个根本的动力，那就责任！是企业家和经理人不仅仅看重眼前更要看重长远的责任感！是企业家和经理人不仅仅追求物质的目标更要创造精神财富的责任感！

历史的事实证明，企业发展过程中总会遇到各种各样的危机和重大问题。一个能够长寿的企业并不总是一帆风顺的。企业不怕遇到危机，最怕遇到的是缺乏责任感的管理者和员工！危机可以度过，缺乏责任感