

员工软实力，职场硬道理

员工软实力 自我 提升与塑造

王晓联 常 桦◎编著

硬实力是生存的

是胜出的关键。

中国言实出版社

员工软实力，职场硬道理

员工软实力 自我 提升与塑造

王晓联 常桦◎编著

硬实力是生存的

胜出的关键。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工软实力自我提升与塑造/王晓联,常桦编著.

—北京:中国言实出版社,2011.2

ISBN 978-7-80250-407-3

I. ①员…

II. ①王… ②常…

III. ①企业—职工—职业道德

IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 228683 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次 2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 15 印张

字 数 200 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-407-3/F·334

前言

Preface



在职场中,每个人都希望自己能拥有实力,能在激烈的竞争中脱颖而出。但现在是职场软实力的时代了,你必须要有对“实力”的重新认识,才能有与众不同的表现。一个人的实力主要由硬实力和软实力两部分组成。学历和专业技能是硬实力,而态度、经验、人脉、个人形象等是软实力。

如今职场中有些员工自命不凡,眼高手低,言行脱节,说起来头头是道,做起来捉襟见肘,甚至吃不得半点苦,耐不得半点劳,责任感缺失,对工作漫不经心,不懂得待人接物的基本礼仪……这样的员工难以得到企业的青睐,即使已有一定的岗位,也会自己封杀了自己的发展空间。

求职者在步入职场时都盼望能有一本“职场宝典”,其实真正的“职场宝典”就在求职者自己身上,不仅求职时可以借其胜出,谋得职位后也能借其发展,而这个“职场宝典”,恰恰就是求职者的“非智力因素”——软实力。

个人软实力是指一个比较难以衡量的变量性层面。个人的硬实力相近于人的生存能力,而人的软实力则近似于人的心理承受能力及生物学能力的综合。个人的健康与否、长相优劣、家庭经济背景等是硬实力,而思想状况、思考能力、知识面、语言表达能力等则是软实力的具体体现。

个人的软实力一般包括执行力、学习力、交际力、合作力、沟通力、意志力、影响力、自信力、创造力、发展力、应变力和服务力。讲解这些软实力,期望能给希望在职场上有所成就的员工以切实有效的帮助。

平庸与卓越的区别其实很简单,就看有没有自我经营发展的能力。事业上的成绩和人生的成功都来自于自我能力的完善,优秀的员工把自己当企业一样去经营、开发,时刻不忘提升自己的能力。他们立足岗位,修炼自我,用能力创造业绩,用业绩推动企业的发展。

工作是一个施展自己才能的舞台。我们的应变力、决断力、适应力以及协调力都将在这样一个舞台上得到展示。除了工作,没有哪项活动能提供如此高度的充实自我、表达自我的机会,以及如此强的个人使命感和一种活着的理由。是什么成就了优秀的员工?是卓越的工作理念,强劲的工作势头,优秀的服务能力,高效的沟通力,卓绝的执行力,严格的自我管理能力以及团队协作等能力。如果你觉得自己还不够优秀,或想进一步提升自己的业绩,那么办法只有一个,就是不断地自我完善,从而提升自己的软实力。

本书为企业员工提供了软实力的修炼指南。日常工作中遵循这些修炼要旨,可以让你在不知不觉中跻身优秀员工之列。全方位的软实力修炼必然打造全面的高度职业化的优秀人才。正确的工作观、工作中的事业心、优秀的职业精神和高情商等内在素养的修炼,能够让你具备成功人士不可缺少的软实力;卓越的工作能力,高效的沟通力,优秀的服务力、合作力、学习力以及出色的社交能力,可以使你具备在职场上高人一筹的本领;另外,人脉拓展力、职业形象塑造力、健康管理等能力的修炼,更能使你在日常工作中游刃有余。

目 录 Contents



第一章 执行力：提升工作效率的法宝

一个人拥有强大的执行力,对于企业来说是非常重要的,因为这是把企业的愿景、战略、规划转化成为直接效益和成果的最有效的保证。再远大的目标,再好的项目,再英明的领导,如果没有员工的强大执行力,那么一切都是空谈。因此,任何一个企业都十分重视员工的执行力。

1. 态度决定执行力度 /002
2. 没有执行力就没有竞争力 /004
3. 有执行力的人不会逃避责任 /005
4. 专注是执行力的集中体现 /007
5. 自动自发地执行 /009
6. 追求完美的执行力 /011
7. 坚决执行,绝不拖延 /015
8. 执行到位,切莫敷衍 /016

第二章 学习力：业绩不断攀升的诀窍

对于今天的员工而言,学习已经成为不可忽视的一种需要,知识经济的增长带动的整个世界的变化是知识的快速更新和整个人类步伐的加快,在这样的社会,我们疲于奔命,却总会在某一个时刻发现自己已经不能适应这个社会的高速运转。时间在流转,我们在一天一天地变老,世界却在一天天更新,我们与世界的差距在不知不觉间扩大。于是,我们知道自己生活需要知识的填充,需要知识的完善和积累。所以,学习已经成为人们必须要做的事情。

1. 不能终生受雇,但要终生学习 /020
2. 把学习当一种习惯 /021
3. 做一块现代职场上的“充电器” /022
4. 主动学习,在升值中升职 /024
5. 拒绝淘汰,学会学习 /025
6. 让自己变得更优秀 /027
7. 向身边的人学习 /029
8. 优秀从培训中来 /032
9. 每天进步一点点 /034

第三章 交际力：合作共赢的捷径

不少人走上职场后,发现自己的能力并不差,却工作得并不很顺畅,而且看不到上进的希望;而有些人看起来能力并不比自己强,却生活得非常滋润,而且职场人生十分顺利。这其中的原因固然很多,但是交际力的强弱是其中的一个十分重要的原因。马上行动起来,与周围的人们建立并保持一个和谐的友好关系,你就会立刻拥有一个好人脉,成功与辉煌就会离你很近!

1. 朋友多多,机会多多 /038
2. 有人脉就有金矿 /040
3. 成功在于好人脉 /042
4. 播下种子就有收获 /045
5. 利用一切人脉成就辉煌 /048
6. 人脉越好,事情就越好办 /049
7. 善缘铺就成功路 /051
8. 用真心赞美他人 /054
9. 不要轻易制造“敌人” /055
10. 增强你的亲和力 /056

第四章 合作力：职场凝聚力的黏合剂

如今的时代,单打独斗无法给自己带来成功,任何成功都不会是孤立产生的。即使聪明绝顶的人,也离不开他人的支持。一个人的力量有多大,不

在于他能举起多重的石头,而在于他能够获得多少人的帮助。没有人可以独自成功,要想有所成就,就必须懂得如何与他人合作,取他人之长补自己之短。借助团队的智慧,让众人的力量成就你非凡的辉煌!因此,不管你做什么事,都会以某种方式与别人发生着关联。协作产生的合力不可估量。协作播下友谊的种子,收获丰硕的果实。

1. “独行侠”时代的终结 /060
2. 将个人目标融入团队目标 /061
3. 团结就是凝聚力 /063
4. 在合作中追求卓越 /064
5. 只有合作才能双赢 /066
6. 找准你的合作者 /068
7. 他人永远比你重要 /071
8. 满足别人就能满足自己 /072
9. 信任是航船的风帆 /074
10. 帮助别人就是帮助自己 /077
11. 借助他人力量,攀登事业高峰 /079

第五章 沟通力: 处理人际关系的最佳途径

沟通力是现代人所必备的重要能力,它是人与人之间进行信息交流的能力。沟通能力越强,对人们来讲,就越能进行有效的合作;就越有利于交流与合作,越有利于企业的长远发展。因此,沟通力是人们必备的能力之一。

1. 平等交流是有效沟通的保证 /082
2. 将交流建立在信任的基础之上 /083
3. 掌握与众不同的沟通方式 /085
4. 积累人脉资源,财富源源不断 /086
5. 沟通要注意场合和分寸 /088
6. 影响沟通的不良心理 /090
7. 给游说裹层糖衣 /093
8. 倾听带给你的礼物 /096
9. 用你的动作告诉对方 /100

10. 赞美如阳光,批评如雨露 /103

第六章 意志力:蕴藏在人体内的神奇品格

在人生的道路上,一些人聪慧过人,并接受过良好的教育,却事事失败;而另外一些人资质平平,命运坎坷,受教育的机会也较少,却最终走向成功。这是为什么呢?也许,意志力的差异可以解释这些。意志力是一个人品格和成就的体现。坚强的意志,会引导一个人在伟大目标和高尚动机的激励下,在理念与智慧的指引下,积极行动。凡是拥有强烈意志的人,一定是那种积极的、有建设与创造本领的人。每个人都想拥有成功,希望成就一番事业,但真正能做事、成事的,却只有那些怀有强烈意志或意志坚强的人。

1. 意志力创造人类奇迹 /108
2. 人的差异在于意志力 /110
3. 意志力是成功的向导 /112
4. 相信“能”的人就会赢 /115
5. 坚强的意志力让气馁无处藏身 /117
6. 将意志力集中在一个目标上 /118
7. 意志激发潜能 /120
8. 最高目标:强力中心意志 /123
9. 专心致志,全神贯注 /125

第七章 影响力:改变他人思想行动的才能

影响力指的是用一种为别人所乐于接受的方式,改变他人的思想和行动的能力。它表明了一种试图支配与统帅他人的倾向,从而使一个人采取劝说、说服甚至是强迫的行动来影响他人的思想、情感或行为。无论是观点的陈述,障碍的扫除,还是矛盾的化解,风险的承担,具备影响力的人都会以愿望或实际行动的方式推动其达成或实现。

1. 影响力是一种独特的魅力 /130
2. 影响力是凝聚众人的能力 /132
3. 提升自己的影响力 /134
4. 在平凡中打造自己的影响力 /137



5. 宽容大度,魅力十足 /140
6. 爱是征服一切的力量源泉 /143
7. 用微笑影响他人 /145

第八章 自信力：生活和事业长青的基石

自信是人立足社会的精神支柱,是人生不断求索和创造发展的动力。失败者往往不是被打败,而是自己放弃了成功的希望。没有办不成的事,只有甘于失败的人,自信是成功者和失败者的分水岭。自信是成功的第一秘诀,是人格的核心力量。自信能使人产生奋斗的力量和拼搏的毅力,能给人取之不尽、用之不竭的才干,使不可能成为可能,使可能成为现实。自信力作为一种强大的内在精神力量,是对自我能力和价值的充分肯定,其对个人成长、事业成就、人际交往、爱情婚姻等都有着基础性的支撑作用,是影响人生成败的首要因素。

1. 人生的关键在于自信 /148
2. 相信自己是最棒的 /151
3. 自信可以创造奇迹 /152
4. 成功永远属于自信者 /156
5. 信心是人生最珍贵的宝藏 /158

第九章 创新力：事业腾飞的引擎

这是一个充满竞争的年代,拥有一个职位不容易,保住一个职位就更不容易了。然而,事实上,要想真正地在企业中拥有自己的一席之地,就必须创造性地工作,最大限度地提高自己的竞争力,这样才能真正持久地行走的职场上。因此无论是正要走上职场的大学生,还是已经走上职场的员工,都需要创造力,因为这是职场可持续发展的关键能力。

1. 员工的核心价值在于创新能力 /164
2. 创新中的“多一盎司定律” /165
3. 在细节中发现创新的种子 /167
4. 学会思考,学会创新 /168
5. 大智大勇,力挽狂澜 /171

6. 锲而不舍,创新无限 /174
7. 承受挫折,“苦”中求“甜” /178
8. 绞尽脑汁,出奇制胜 /179

第十章 发展力：战胜逆境提升自我的关键

任何一个人在职场中都不可能是一帆风顺的,工作中遇到各种各样的困难在所难免。问题是面对困难应该如何解决,这才是人们所应该关注的。要明白在逆境中如何获得发展,要明白职场中的不良情绪是要不得的。要不断提升自己,时刻做一个有准备的人,这样才能获得发展。发展力是面临困难,毫不畏惧,积极面对,迎刃而解。因此,拥有发展力,是战胜逆境提升自我的不竭动力。

1. 逆风飞扬,自我发展 /184
2. 在发展中挑战自己 /186
3. 在沉静中突破困厄的包围 /189
4. 经受逆境是一种幸运 /191
5. 挫折是一种催人奋进的动力 /194
6. 走过发展中的“黑暗里程” /197

第十一章 应变力：创造非凡业绩的妙方

一个人成败的关键,往往在于在紧要关口能够灵机一动。善施计谋巧应变,以奇招绝技化解难题。在现实中,应变是一种艺术,一种快乐和幸福;在工作和事业中,应变是一门学问,是一种智慧和谋术。应变决定成败,应变成就辉煌。

1. 锻炼自身的承受能力 /202
2. 学会换位思考 /203
3. 做事要知道变通 /204
4. 跳槽不如卧槽 /206
5. 寻找“登天路”与“下楼梯” /207
6. 以科学方法为标尺检验一切行为 /209

第十二章 服务力：企业生存和发展的灵魂

我们正在步入一个服务经济的时代。相信每个人都能深刻地体会到，我们的工作、生活与服务越来越息息相关，服务正成为推动社会财富与经济增长的重要动力。企业的竞争力最终是要由一个个员工来体现的，如果每个员工都能提供最优质的服务，那么企业肯定能够战胜竞争对手，一定会拥有越来越多的客户。

1. 服务决定企业的生存和发展 /212
2. 成功源于服务精神 /213
3. 拥有优秀的服务态度 /215
4. 服务的黄金法则 /216
5. “服”于创新，“务”超所值 /218
6. 用心服务创造双赢 /220
7. 真诚让服务增值 /221
8. 完美服务没有止境 /223

第一章 执行力:提升工作效率的秘宝

一个人拥有强大的执行力,对于企业来说是非常重要的,因为这是把企业的愿景、战略、规划转化成为直接效益和成果的最有效的保证。再远大的目标,再好的项目,再英明的领导,如果没有员工的强大执行力,那么一切都是空谈。因此,任何一个企业都十分重视员工的执行力。



1

态度决定执行力度

执行力的强弱往往就取决于个人能力和工作态度。在这里,能力是基础,态度是关键。我们经常可以看到这样一种现象:在同一个企业里,做着同样的工作的人,多年以后,有的人被炒了鱿鱼,有的人仍旧做着同样的工作,有的人却能不断的进步,在企业里的薪水和地位日益提高,成为不可或缺的人物。是什么使一些人平庸,而使另一些人优秀?其实,就是态度!

许多年前,一个年轻人来到一家著名的酒店当服务员。这是他涉世之初的第一份工作,因此他很激动,自己也暗下决心:一定要竭尽所能,不辜负父母的期望。

可没想到的是,在接受新人培训的期间他竟然被安排洗马桶!当他听到这个消息后,他开始对工作变得心灰意冷来,甚至一蹶不振。

然而,就在这个关键时刻,有一位老同事出现在了她的面前,这位同事什么话都没有说,而是拉着他来到了马桶旁,亲自把马桶洗了一遍示范给他看。

在洗干净之后,更让他不可思议的一幕出现了,这位同事从马桶里盛了一杯水,当着他的面一饮而尽!这位同事要用实际行动告诉他:经他洗过的马桶,不仅外表光洁如新,里面的水也一定是最清洁的。

从此,这个年轻人就像脱胎换骨换了一个人一样,每一次的工作都达到了无可挑剔的水准。终于有一天,当酒店再一次招进新人时,他也当着接替自己工作的新人的面,从自己洗过的马桶里盛了一杯水,连眉头都没皱一下地喝了下去。他就是世界旅馆业大王希尔顿。他的那句话也成了现代职场上的至理名言:“就算一辈子洗马桶,也要做一个洗马桶最出色的人!”



对于企业而言，有时执行力的强弱取决于人的能力，但有时也取决于人对工作的态度。积极的工作态度就像汽车的油门，只要用力踩下去，便会产生巨大的冲力，推动我们不断向前。

有一群小孩正在公园里玩军事游戏，其中一个小孩被派为哨兵站岗，另一个小孩则扮演了军长，他“命令”演哨兵的小孩没有他的允许不准擅自离开。于是，这个“接受”了上级“任务”的小孩便一直在那儿站着。

后来，玩累了的孩子们都回家去了，竟然把他一个人给忘在了公园里“站岗”。天越来越晚了，“站岗”的小孩就哭了起来。

这时，公园管理员循着声音找到了还在那里“站岗”的这个小孩，要他赶紧回家去。但没想到的是，小孩虽然哭得很伤心，却一直站在那里不肯离开。他对公园管理员说：“我是士兵，我要服从军长的命令，军长要我不得擅自离开，我不能走！这是我的职责！”

管理员也被小孩给说得愣住了。随即，他想了想，便站直了身子，正色道：“士兵同志，我是司令员，我现在命令你马上回家去。”小孩“接受”完上级的“命令”，这才高高兴兴地回家去了。

执行力是一种能力，也是一种态度，有什么样的态度就会有什么样的执行力。很多时候，学历高的人往往想法太多，聪明过头，不但光说不练，而且瞻前顾后，遇到问题总是为自己找退路，结果很多事情都是半途而废。而学历低的人则不是这样，他们知道自己没有退路，必须服从命令，听从指挥，所以他们逼着自己往前冲，最后反而成功了，执行力反而变得更强。其实，这就是由于态度不同所带来的结果的不同。

事实证明，工作没有贵贱，但工作态度却有高低的区别。一个人对工作采取什么样的态度，就决定了这个人会得到什么样的结果。态度积极的人对工作投入的心血多，自然就能从工作中获得的回报多。相反，那些对工作不重视、轻视工作的人对工作的付出就会很少，自然也就不会得到相应的回报了。

态度就是一切，积极的态度就是企业前进的助推器。所谓执行力，指

的就是贯彻战略意图、完成预定目标的操作能力,就是对工作认真负责的态度。

2 没有执行力就没有竞争力

执行力对于个人、对于企业、对于任何一个组织乃至国家来讲,都是一种竞争力。打造执行力的目的只有一个:塑造核心竞争力。要懂得客户的价值,懂得专注,懂得放弃,才会有真正的执行力和竞争力。

一家国有企业破产,被日本财团收购,厂里的人都翘首盼望着日方能带来让人耳目一新的管理办法。出人意料的是,日本人来了,却什么都没有变,制度没变、员工没变、机器设备没变,日方就一个要求:把先前制定的制度坚定不移地执行下去。不到一年,企业就扭亏为盈。日本人的绝招是什么?执行,无条件地执行。

只有战略并不能让企业在激烈的竞争中脱颖而出,执行力才能使企业创造出实质的价值。失去执行力,企业就失去了生存和成功的必要条件。没有执行力,就没有核心竞争力。

企业在发展过程中会遇到很多问题,首先需要解决的是执行力不强的问题。执行力不强主要表现为:不能将好的思路落实于具体执行时间表上,导致好的思路和策略成为空谈,安排工作不到位,执行任务拖拖拉拉,执行过程敷衍了事。执行力低下是企业管理中最大的漏洞,再好的策略只有成功执行后才能够显示出价值。

企业经营成败的关键在执行。企业执行力差,将直接导致企业经营理念贯彻不力,经营目标大打折扣,更重要的是会削弱管理者、员工的斗志,破坏工作氛围,影响企业的整体利益。长此以往,它将断送企业的前程。

作为公司的一员,员工在工作中应当严格执行公司下达的每一项任务,严格复命,不打折扣,应想尽办法、竭尽全力把任务完成,培养“一步到



位”的执行精神，强化执行品质和效果。员工的执行力，决定着企业是否是一个好的团队，是否是一个执行有力的团队。做一件事有好的决策未必有好的结果，如果执行得不好，这个结果可能就是不好的。由此可见，执行力是企业竞争力的重要保证。

成功的执行者必不可少的一个素质就是，他们能够针对具体环境巧妙设计出解决问题的细节，这些细节体现着一个人处理问题的原创性和想象力，因而也是这个时代最稀缺、最宝贵的东西。企业很难靠战略取胜，因为战略是同质而且是易于复制的，差别恰恰就在于执行能否到位。追求卓越也好，卓尔不群也好，关键在于对细节的把握。所以，在员工的心中应该牢牢地记住：执行是最重要的，执行力就是竞争力。

3

有执行力的人不会逃避责任

无论生活中还是工作中，敢于承担责任都是一种永远不会褪色的光环。这种责任心就是对事情敢于负责、主动负责的态度，就是做好一切工作的首要条件，它是每个人都应该具有的一种基本素质，更是做好一件事情所必须的条件。

在执行力上，责任心的大小就决定了执行力度的大小，责任心的强弱也决定了执行效果的强弱。许多企业由于执行力不强，致使制定了一个好的战略没有取得好的绩效，这正是由于企业各层管理人员和员工在执行中没有负起责任所导致的结果。

2004年，吉林市中百商厦发生特大火灾，造成100多人死伤的重大事故，其经济损失是难以估量，而且对社会的负面影响也是难以用数字来形容的。那么，导致这场特大火灾的直接和间接原因是什么呢？

经事后查证，其原因有三：一是火灾是由中百商厦雇员于洪新在仓库吸烟所引发；二是在此之前，中百商厦未能及时消除火灾隐患，消防安全措施也没有得到落实；三是火灾发生当天，值