



职业励志培训必修课



X

IANG JINGSHEN
YIYANG JINGY

职场就是道场，职场就是舞台

E



像敬神一样敬业

乔宪金 / 著



工作是每个人的图腾，它既是人们谋生的手段，又是实现自我价值的有效途径。前半生我们为工作加油充电、储备能量，后半生我们在职场尽情释放自我、演绎人生。工作满足了我们的衣食需求，工作赐予了我们生活及生命的保障，工作给了我们群体互动的快乐，工作替我们搭建了展示自我的平台。工作是可爱的、神圣的、高尚的，我们应像敬神一样敬畏它，忠于它，热爱它！

职场就是道场，职场就是舞台

像敬神一样敬业

—— 乔宪金 / 著 ——

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

像敬神一样敬业 / 乔宪金著. —北京: 北京工业大学出版社, 2010.11

ISBN 978-7-5639-2541-4

I. ①像… II. ①乔… III. ①职业道德—通俗读物
IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 198119 号

像敬神一样敬业

著 者 乔宪金

责任编辑 石莎莎

封面设计 赵兴华

责任校对 王莹

版式设计 杨利伟

出 版 者 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 北京工业大学校内 邮编: 100124)

发 行 者 北京工业大学出版社(电话: 010-67392308 67391106)

经 销 全国各地新华书店

制 版 远流图文工作室

印 刷 者 辽宁星海彩色印刷有限公司

开 本 720mm×960mm 1/16

印 张 10.5

字 数 140 千字

版 次 2010 年 11 月第 1 版

印 次 2010 年 11 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5639-2541-4

定 价 20.00 元

如图书有印装质量问题, 请与本社联系。

版权所有, 违者必究。

目 录

第一章 职业就是生命

第一节 人生的两次“格式化”	002
第二节 用职业塑造人	003
第三节 职业化的标杆	004
第四节 工作规范化	005

第二章 职业化理念

第一节 自我定位	008
定向：选择比努力更重要	008
定位：把自己的事情做到位	009
定性：把职业化进行到底	011
第二节 敬重职业	012
敬畏是智慧的开始	012
痴业：用老板的心态做事	014
专业：术业有专攻	022
修业：把工作当成最好的老师	028
乐业：工作就是游戏	037

第三节 服务客户	046
把工作相关者当成你的客户	047
客户的需求就是你工作的目标	048
用心感动客户	049
诚信是最好的资本	050
管理客户期望	052
不管怎样，总是爱他们	053
十维服务	054
第四节 读懂老板	064
把老板当成你的客户	064
以上司为榜样	065
想在上司的前面	066
创造性地执行	067
学会服从	069
主动帮助老板	070
管理你的上司	070
第五节 尊重同行	074
从动物法则到森林法则	074
尊重优秀的竞争对手	075
学习对手的优点	076
把对手变成帮手	078
第六节 团队协作	079
团队可以完美	080
海纳百川，有容乃大	080
你能对多少人负责	081
无缝衔接	082
团队怎样沟通更有效	083



贝尔宾眼中的团队	087
第七节 尊重规则	091
西方人的“死板”	091
没有底线的创新是越位	093
执业准则	094
在潜规则面前守住道德底线	097

第三章 职业化技能

第一节 概念创新	100
第二节 规则设定	101
第三节 流程设计	103
第四节 标准提炼	104
第五节 脉客经营	106
我们需要哪些人脉	106
建立关系	107
投资关系	110
整合关系	110
维护关系	111
创新关系	112
第六节 目标管理	113
没有目标什么风都不是顺风	113
确立明晰的目标	114
第七节 时间管理	114
方向比速度重要	115
猴子管理艺术	115
时间管理技巧	117
第八节 关键点管理	120

第九节 简单化管理	121
概念简单	122
目标简单	122
结构简单	124
方法简单	125
精简	126
第十节 模块化与集成	128

第四章 职业化形象

第一节 推销产品先推销自己	132
第二节 绅士是怎样炼成的	133
第三节 国旗护卫队训练秘籍	134
第四节 培养贵族气质	135
内心的高贵才是真正的高贵	135
培养高雅气质	136
提升生活品位	137
尊重他人	137
第五节 你的脸对得起观众吗	137
第六节 眼睛是心灵的窗户	138
第七节 微笑是最好的名片	139
第八节 手是第二张脸	143
第九节 职业装是组织符号	145
第十节 用身体语言说话	146
形体	146
站立	147
鞠躬	147
下蹲	147



第十一节 距离产生美	148
亲密距离	148
个人距离	149
社交距离	149
公众距离	149
第十二节 让语言充满阳光	150
低	150
甜	150
感	151
谦	151
黏	152
软	152
谐	153

■ 第一章 ■

职业就是生命

职业是生命的核心，人的前半生的抚育、教育、学习、锻炼、投资，几乎都是围绕着工作来展开，是在为工作、为职业化作必要的准备；我们人生最辉煌的业绩和美好的回忆，都是在工作中创造的；我们心目中的英雄、伟人、大师、巨匠都是在职场、战场、商场中涌现的。当我们暂时或永久告别工作时，又情不自禁地使用“离职”、“辞职”、“失职”、“退休”、“退役”、“失业”这些毫不情愿的语词。职业化成为我们永远挥不去、斩不断的情结，成为人类刻骨铭心的集体记忆。

第一节 人生的两次“格式化”

在我们的骨子里，好像向来不缺少什么“化”的，中国人血液里流淌着汉唐大国的血脉，对外界事物持宽容态度，有兼容并包的雅量，有时亦不拒绝被“格式化”，诸如“民主化”、“政治化”、“工业化”、“现代化”、“信息化”、“网络化”，有时我们心甘情愿被它们同化，以此显示我们思想前卫、与时俱进。

我们中的一些人在不断被各种新生事物同化、“格式化”的时候，却一直与“职业化”保持着一定的距离，生怕被它同化、融化。在一些人的印象中，职业化很“低端”，从属于劳动技能层面，是很多劳动工人的事，与我们大多数人没有干系。我们是事业单位工作人员、老板、经理人，用得着职业化吗？

人的一生经历过两次大的改造：一次是社会化改造，从不谙世事到通达为人处世之道；另一次是职业化改造，从一个社会人变成企业人或组织人。

在第一次改造中，家庭和学校扮演了主要角色，孩子的父母、学校的老师教授孩子基本的生活技能、社会规则和礼仪常识，使孩子适应了社会角色要求和上一代人的习惯，为他们步入社会奠定了基础。

在第二次改造中，个人完成了第二次转变，即由一个社会人变成了一个组织人，由社会化转变为职业化，由简单的适应社会变成能独立做事、自食其力。国际标准职业分类把职业由粗至细分为4个层次，即8个大类、83个小类、284个细类、1506个职业项目，总共列出职业1881个。其中8个大类是：专家、技术人员及有关工作者；政府官员和企业经理；事务工作者和有关工作者；销售工作者；服务工作者；农业、牧业、林业工作者及渔民、猎人；生产和有关工作者、运输设备操作者和劳动者；不能按职业分类的劳动者。

在人生的第二次改造中，企业、政府、军队、教会及其他组织扮演了重要角色，它们通过强力灌输价值观和企业文化，制定赏罚分明的管理制度，树立榜样人物，组织合作导向的团队训练，把一个个自以为是的独立个体变成了重视团队协作、讲究办事效率的组织人。顺利完成这次改造者，被定义为职业人；没有接受这次改造或改造没有成功者，被喻为社会游民，并被社会边缘化。

第二节 用职业塑造人

中国古语云：“三岁看大，七岁看老。”

其实，这句话过高估计了家庭教育的影响，而忽略了此后的学校教育和企业教育对人的不断作用。

职业化是关乎每个人的事。一个人要生存离不开工作，要养家糊口离不开工作，要成就自我离不开工作，工作已经渗透进我们每个人的血液，成为我们生活的一部分。职业既体现着个体的价值，也决定着其收入和地位。人的一生几乎都与职业血脉相连——从出生到成人阶段，学习、训练、受教育，都是围绕着就业这个核心，并为就业作准备；从长大成人到劳动能力丧失这个阶段，个体几乎都是处在工作中，即使短期离开，也被说成“失业”、“待业”。

我们很难想象没有职业的人生是什么样的人生，没有工作的岁月会如何度过。没有职业的人生是不可思议的，即使存在一生没有从事过任何工作的人，也很难融入主流社会并被社会认可的。在传统政治社会，没有职业的人被定位成“盲流”，备受歧视；在现代社会，尽管人们的包容性越来越强，没有职业还是很难被人接受，“无业”、“无业游民”几乎与二流子画等号。人与其说是思想的动物，不如说成是人是有职业的动物。

战场成就了英雄，舞台造就了偶像，工厂缔造了模范，讲台锤炼了大师，职业成就了人生，创造了人间奇迹。如果说生活离不开工作，那么生

命则会因工作而更加绚丽多彩！

职场是人生的重要舞台。在这里，人们学会了如何工作，如何与他人合作，如何提高工作效率。正是在这种意义上，军人把部队喻为学校，员工把企业叫做学校，公职人员把机关单位看做学校。

日本经营之神松下幸之助始终把松下公司视为培育人的学校。有一次，他问公司一个中层干部一个问题，即松下是一家什么样的公司，中层干部不假思索地回答说：“松下是电器公司。”松下马上纠正说：“松下是培育人的地方，兼做电器生意。”

从表面看，社会组织都有其直接的功能定位，比如企业的功能就是为消费者提供产品和服务。但同样是企业，台塑集团在四川汶川地震时慷慨解囊一亿元相助，而三鹿集团却因三聚氰胺污染事件而宣布破产，何也？企业是人格化的企业，它们不同的价值观、信仰决定了它们不同的做事方式，而不同的企业文化又会塑造出不同类型的人。

职场形同大染缸，在不同的组织工作，就会打上不同组织的烙印，所以君子当择木而栖。

在优秀乃至卓越的组织中，员工学到的是团结、友爱、协作、沟通、分享、成长；在糟糕的组织中，员工接触到的是拆台、暗斗、贪婪、自私以及人性的其他丑陋面。人的生命是有限的，有限的生命不能浪费在无谓的争斗和错误的积累上，而要更多地投入到价值的创造和价值的提升上。

第三节 职业化的标杆

提到职业化，人们往往能联想到菲佣、印度门童，他们堪称职业化的标杆。

菲佣素有“世界上最专业的保姆”之美誉。据说，在埃及，如果没有菲律宾女佣，即使很富有，也不会被看成上层人；在意大利，菲女佣更因“干净、诚实、笃信天主教”而成为“抢手货”。有的国家，请个菲佣看孩

子，被认为是高雅、有地位的象征。

菲佣为什么受欢迎？

菲佣具有得天独厚的四个优势：一是精通英语。菲律宾实行双语教育，英语为官方语言，是菲律宾的通用语言。二是菲律宾人大都安分守己、乐观淳朴，易于融入异域文化和陌生环境，性格温顺、不温不火，总挂着微笑。三是菲佣绝大部分拥有高中或大专以上学历，还接受过一定的家政专业培训，近年来更有不少本科毕业生甚至硕士生都加入到此行列。四是菲佣讲卫生，早睡早起，生活习惯好。

印度门童是国际一流大酒店的标志之一。19 世纪，印度完全沦为英国的殖民地，印度本土的一些英国饭店开始雇佣印度人为其把门。1947 年印度摆脱英国的殖民统治后，英国的饭店依然热衷于聘用印度人，欧洲一些酒店业发达的国家开始效仿英国的做法，印度门童声名鹊起，逐渐成为国际一流酒店的一道风景线。

第四节 工作规范化

2008 年 1 月 30 日，香港国泰航空公司机长威尔金森驾驶着重达 230 吨的巨型波音 777-367ER 客机，执行从西雅图到香港的首航飞行任务。飞抵香港机场上空后，为了娱乐机上的贵宾，威尔金森在不放下起落架的情况下，以 515.2 千米的时速在距离地面 8.54 米的高度飞越香港机场跑道，当时飞机上搭乘了数十名贵宾，国泰主席白纪图和民航处高层官员也在机上。当飞机完成飞越跑道的壮举并最终安全着陆之后，他受到了香槟的礼遇，而远在美国西雅图的波音总部也为他的行为欢呼雀跃。

但威尔金森很快被国泰航空解职，失去了自己年薪 25 万英镑的工作。国泰航空在声明中称：“威尔金森是一名资深的高级机长，但是他在进行那疯狂举动的时候似乎把这一切都忘记了。”价值 1 亿英镑的波音客机并不是被设计来完成这种高危动作的。



一时冲动让威尔金森付出了被解职的惨痛代价。

随着社会分工的形成及职业的细分，人们对工作的期望值越来越高，并进而形成系统的价值观和方法论。职业化是工作的专职化、专业化，是工作的规范化、标准化、程序化，职业化意味着将工作角色化、标准化、流程化、精细化，意味着要排除随意性和不定性，增加计划性和可控性。搭乘航班出行时，航班上有时只有几名乘客，况且都是清一色的中国人，航班工作人员播音时也用中英文两种语言提示乘客，尽管显得多余，但这是在执行制度的硬性规定，这样做能有效避免人为判断的误差，这就是规范化。

■ 第二章 ■

职业化理念

职业化理念是以工作为核心而形成的价值观和认识论，其内容涵盖了职场伦理、工作道德、职业思维，如我们如何认知企业，如何定位自我，如何对待同事，如何解读老板，如何认识团队，如何服务客户，如果看待工作，如何协调同业和竞争关系，如何对待规则等内容。职业化理念是职业化的核心和向导，有什么样的职业化理念，就会产生什么样的企业文化和企业行为，就会塑造出什么样的团队。

第一节 自我定位

从某种意义上说，人生的过程就是持续职业化的过程。职业化是人生的湍流，它要流向何方、流得多远、流得多长，这是每个职场人士都要面对的问题。中国人都相信命运和运气，其实，命运和运气并不是宿命，用管理术语来说，命运就是战略，运气就是准备。想要拥有一个风生水起、气势磅礴的职业人生，首先要有一个美好的职业规划和职业战略。

职业战略就是要对职业人生进行规划和设计，对职业人生进行定向、定位、定性。

定向：选择比努力更重要

一位中国留学生向西方同学讲述中国愚公移山的故事，他的同学听完后大惑不解：“宁愿花那么大的精力去移走房前的大山，为什么不换一个没有山挡路的地方重建一座房子呢？显然后者比前者成本低啊！”

选择比努力更重要！

你选择什么，最后就会成为什么，人生就是无数选择的集成。选择对了，前途一片光明；选择错了，会白白浪费宝贵时光。更要命的是，人生也就几万天，没有多少时光供我们蹉跎。用HR（人力资源）圈内流行的一句话说，职业规划最怕的就是，你好不容易爬到楼顶，结果发现爬错了梯子，其结果很严重，足以让人崩溃。

职业定向的过程，是选择社会需求、个人兴趣、个人优势交集的过程。有人用“玩”字诠释职业定位很有道理。“玩”字是什么？左边是个“王”，右边是个“元”，意味着用愉悦的心情做事，既能把事情做好，称王称霸，又能有钱可赚，充分照顾了人的兴趣、能力及社会需求，岂不是三全其美的事情？

定位：把自己的事情做到位

国内有家大型油漆企业在自己的厂区内辟出一块地，与美国一家企业成立合资公司，在派谁去的问题上犯了难。员工觉得在国有企业端的是铁饭碗，到了合资企业可能随时会下岗，结果谁都不爱去。企业没有办法，最后决定抽调平时在单位表现不好的员工去。被抽调的员工平时打架斗殴，说话粗声大气。这些被认为表现不好的员工进入合资企业几个月后，国企的员工发现他们变了，与原来的表现大相径庭：这些员工说话时不再粗声大气，而是尽量压低声音；走路时不再结伙横晃，而是沿马路右侧依次行走；看人时不再横眉冷对，而是面带友善，目光柔和……

国企的人事经理好生奇怪，主动与这些员工交流，想知道他们为什么发生了这样大的变化。这些员工解释道：“原来在国企的时候太不懂事了，总以为自己是主人，把谁都不放在眼里。到了合资企业后，终于弄明白了自己的角色，知道了自己是谁，应该做什么，不应该做什么。”

国内一家企业的老总在招聘员工时开出的条件就是三点：会说话，会走路，会办事。说白了，就是招聘的员工要“懂事”，要对自己的角色有明确的认知，该干的要干到位，不该干的不能越雷池一步。

在职场中，许多人缺乏定位意识，对自己的角色定位不准或不清晰，经常造成角色错位、角色越位、角色缺位等现象。

角色错位是职场中最常见的现象。老板与员工站错队形，老板整天思考员工的具体技术问题，员工每天想着老板该想的公司发展战略问题，前锋去踢后卫的位置，后卫又跑去踢前锋的位置，两者都忧心忡忡而又力不从心，导致“种了人家的地，荒了自己的田”。

有时，员工站对了队形，可是又抑制不住自己的冲动，经常越过“楚河汉界”，造成角色越位。员工越级向上级的上级汇报工作，拒不执行或消极应付领导安排的工作，完全忘记了自己是一个执行者的角色，造成职场关系的混乱。经理人及员工的角色是执行而非决策，工作到位而不越位