

世界

超值白金版

29.80

500强 企业培训

大全集 TOP 100

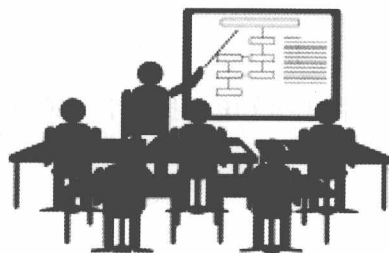
本书从世界500强企业不同员工竞争力中找出一些本质的东西，即优秀员工应该具备的基本素质，精辟地阐述了这些优秀企业的管理和阐释出这些企业员工的核心准则，理了职业培训师日常工作中可能需要掌握的相关技能工具，是一部权威、规范、科学、全面、系统、实用的培训经典。

沧海明月 编著

职业培训师的理想教材 人力资源开发的最佳参照
企业管理者的必备指南 员工自我提升的经典读本

中国华侨出版社

世界



500强

企业培训大全集

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

世界 500 强企业培训大全集/沧海明月编著. —北京: 中国华侨出版社, 2010. 3
ISBN 978 - 7 - 5113 - 0261 - 8

I. ①世… II. ①沧… III. ①企业管理—职工培训—经验—世界 IV. ①F279.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 035562 号

世界 500 强企业培训大全集

编 著: 沧海明月

责任编辑: 张天翀

封面设计: 王明贵

文字编辑: 郭永林

美术编辑: 马文武

经 销: 新华书店

开 本: 1020mm × 1200mm 1/10 印张: 44 字数: 737 千字

印 刷: 廊坊市兰新雅彩印有限公司

版 次: 2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5113 - 0261 - 8

定 价: 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 58815875 传真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

PREFACE

前言

一个企业之所以能成为本行业的卓越代表，很重要的原因就在于它拥有无可比拟的员工。比尔·盖茨曾说：如果抽走微软核心的20个员工，微软将一钱不值。可见，世界500强企业之所以能创造出亿万价值，其成功不仅仅是因为管理者的经营有方，更是因为他们旗下汇聚了一大批极富价值创造力的员工。随着世界500强企业资产的不断攀升，这些员工也成为万众瞩目的员工楷模：企业想招揽这样的员工，以增强公司的竞争力，创造更多价值；员工梦想着成为这样的员工，以增强自身的竞争力，让自身更具有价值。

当今时代是知识经济时代，企业要想在日益激烈的国内外市场竞争中占得先机，员工素质的提升是关键。著名企业管理学教授沃伦·贝尼斯也说过：员工培训是企业风险最小、收益最大的战略性投资。在这样的背景下，企业如何留住人才、用什么办法留住人才就显得至关重要。那么，如何吸引和留住企业的核心人才呢？德鲁克认为，现代员工主要有两种需求：正规教育与继续教育。能否在企业当中得到足够的培训，从而保持自身的不断成长，成为现代员工选择企业的一个重要的因素。由于企业通过培训还会提高每个人的管理素质、管理技能，最大限度地提高组织效率，因此，对企业来说，培训不但是实现组织发展、保持竞争优势的需要，也是吸引员工、保证员工个人职业生涯得到发展的重要手段。

而据中国人力资源协会和北方通鉴市场调查公司所做的调查显示，国内有28%的企业高层认为“培训没有必要”，认为“培训是给别人作嫁衣”的占18%，认为“招来的人就应当合乎要求，不必再培训”的占10%。这说明国内相当多一部分企业没有充分重视企业的员工培训，没有洞悉培训的真实涵义。而一些跨国公司诸如雀巢、宝洁等为国内培养了一批职业经理人，但是他们本身依然强大。相比之下，我们的企业担心“为他人作嫁衣裳”则显得短视。

基于培训对企业的重要影响以及我国目前企业的培训现状这两方面的考虑，我们的企业界当前急需一套具有高水平的员工培训教材。在培训员工方面，世界500强企业无疑是最值得我们学习的楷模。500强企业的员工也是由普通员工一步步成长起来的。他们的成功有自身努力的因素，也与企业的培养和历练有关，是这两方面的因素成就了他们，同时也意味着他们的成长是有迹可循的。这让许多梦想招揽到这种好员工的企业以及梦想成为这类优秀员工的个人看到了希望。

同时，我们也要看到，500强企业员工的成长没有一个固定的模式，所以想复制这批优秀的员工也不是一件容易的事情。500强企业都有自己的特色，比如戴尔公司最看重员工的忠诚，IBM则注重员工的多元化团队合作意识，沃尔玛看重的是员工的沟通能力……如果全部照搬，不仅对员工来说不切实际，对企业来说也是不现实的。然而，我们可以在不同的成长轨迹中寻找一些本质的东西，那就是优秀员工应该具备的基本素质。这些基本



素质是他们的成长之本、进步之源，把这些素质基础夯实了，优秀员工的成长只是一个时间问题。为了将这些基本素质总结出来提供给企业和员工参考，以便为企业培养更多的优秀员工，为众多有志于不断提升自身价值的员工指明一种途径，我们编写了这本《世界 500 强企业培训大全集》。

本书立足于世界 500 强企业的实战经验，精辟地阐述了这些优秀企业的管理精髓，总结和阐释了这些企业的员工准则，是一本即学即用的全员培训经典。它根据职业培训师的需要，从职业精神、思维观念、黄金心态、服务质量、业绩提升、完美执行、效能管理、创新学习、生存发展、健康管理、经典品读、工作规范等方面全面系统地梳理了职业培训师日常工作中可能需要的案例以及需要掌握的相关技能工具，为企业培训专员、专业培训师等人士提供了一本实用、系统的培训全书，为企业人力资源开发、培训师培训提供了很好的参照；同时也是员工提升自我、丰富自我的优秀读本，使员工不断提升自己的职业素养，加快自身的职业化进程。

如果你是职场新人，你可以把本书作为你职业生涯的导航图，它将引领你正确步入职业新生活，传授给你成为优秀员工的理念。

如果你已经“扬帆起航”，正在为工作中的难题所困扰，它将帮助你找到适合你的发展道路和组织环境，帮助你从优秀走向卓越。

如果你已是一个管理者，那么，请将这本书送给你的下属，让他们认真遵守这些优秀的员工准则，你会发现，每一位员工的潜能都是无穷的！

如果你已拥有属于自己的企业，并正在寻找扭转困局、实现突破的圣经，那么，就请好好借鉴本书里那些成功企业的员工守则，汲取最优秀的管理理念，让自己的企业创造辉煌。

.....

不管你身居何处、身兼何职，有些共同因素一直都是推动你走向事业成功之路的要诀，其中一个要素就是必须具备卓越的员工精神，将优秀的企业员工准则融入自己的工作中。

手捧这本书，会让你知道怎样才能把自己的工作做得更好。你绝对不需要任何人的许可，就可以把工作做得相当出色。当然，读这本书的时候，需要你 100% 的虚心、100% 的细心、100% 的上进心和 100% 的热情，最后再去收获 100% 的成功！



CONTENTS

目录

第一篇

职业精神篇 500 强企业员工应有的精神风貌

- 第一章 敬业爱岗，驱动自我的内在动力 / 2**
 - 敬业爱岗，源自对工作的信仰 / 2
 - 敬业才能心安 / 3
 - 在其位，谋其政 / 4
 - 守住岗位，绝不玩忽职守 / 6
 - 敬业才能立业 / 7
- 第二章 落实责任，打造你的核心竞争力 / 10**
 - 让责任成为自己的习惯 / 10
 - 对工作负责，让你更受益 / 11
 - 责任就是竞争力 / 12
 - 没有做不好的工作，只有不负责的人 / 13
 - 尽职尽责才能缔造完美工作 / 14
- 第三章 履行忠诚，做工作最大的受益者 / 17**
 - 忠于公司是员工的本分 / 17
 - 忠诚本身就是一种能力 / 19
 - 一盎司忠诚 = 一磅智慧 / 20
 - 忠诚的员工才会认同公司 / 21
 - 忠诚是与公司同命运、共患难 / 22
- 第四章 严守纪律，成为公司最需要的员工 / 24**
 - 纪律至高无上 / 24
 - 纪律意识，执行力的根本保证 / 26
 - 为什么要淘汰不守纪律的员工 / 27
 - 时刻行走在公司要求的轨道上 / 29
 - 服从——纪律——战斗力 / 30
 - 纪律保证你能“飞到更高处” / 32
- 第五章 团队作战，汇集所有力量的精神支柱 / 34**
 - 没有完美的个人，只有完美的团队 / 34
 - 分工合作：现代职场高效工作的成功模式 / 36
 - 用沟通击破合作的“壁垒” / 37
 - 分享是最聪明的生存之道 / 39



借助他人力量征服工作高峰 / 40

团队合作成就大事业 / 41

第六章 诚信节俭，员工安身立命之本 / 43

承诺是用全部力量去做的事 / 43

诚信是你一笔巨大的无形资产 / 44

失去信用，你的职业大厦就会摇摇欲坠 / 46

节约让企业淡季不淡 / 47

帮公司节约，为自己谋福利 / 48

为企业节约每一分钱 / 49

第二篇

思维观念篇 500 强企业员工遵循的职业理念

第一章 树立危机意识，告别“无所谓”文化 / 52

欢迎工作中的“坏消息” / 52

危机来临前，准备好你的“诺亚方舟” / 53

因为看重，所以施压 / 55

把工作危机变成成长机遇 / 57

危机是个人成长的良机 / 59

第二章 给自己的工作上“卓越”的标签 / 61

每一次任务都是一次机遇 / 61

升职从升值开始：务实走向卓越的每一步 / 62

卓越是标准，更是行动 / 62

平庸者只把事情做完，卓越者却把事情做棒 / 63

为自己来一场革命：与自甘平庸者划清界限 / 64

第三章 变通意识是职场成功的万向轮 / 66

从改变自己开始 / 66

在变化中“充电” / 67

改变工作中的“不可能” / 68

没有做不好的工作，只有不会变通的员工 / 69

变通缔造双赢 / 70

第四章 薪水背后的成长意识 / 72

没有问题就没有机遇 / 72

机遇来自每一次行动 / 73

把公司的事当成自己的事 / 75

你在为自己的未来工作 / 76

和工作一起成长 / 77

第五章 融入公司价值观 / 79

站在公司的角度看问题 / 79

把公司当成自己的产业 / 80



像老板一样思考 / 81

培养老板心态 / 82

第三篇

黄金心态篇 500 强企业员工拥有的完美心态

第一章 拒绝抱怨，积极行动 / 84

抱怨是一种恶习，越抱怨越退步 / 84

别抱怨，这是你的工作 / 85

莫让不良情绪主导你的工作 / 86

与其抱怨，不如自省 / 87

有怨气不如有志气，化抱怨为抱负 / 88

用行动代替抱怨 / 90

第二章 脚踏实地，低调务实 / 93

踏实工作，全力以赴心中的梦 / 93

脚踏实地，才能跳得更高 / 94

多一点务实，少一点浮躁 / 95

养成务实的习惯 / 97

低调做人，高调做事 / 98

第三章 学会认真，雕琢细节 / 101

认真细致，确保工作万无一失 / 101

差不多就是差很多 / 102

严谨的工作态度决定完美的工作细节 / 103

零缺陷管理：只有 100% 才是合格的 / 105

职场中留心“小善”和“小恶” / 106

细节磨练你的能力 / 106

第四章 勤奋刻苦，自动自发 / 108

胜利来自于比别人早走一步 / 108

天道酬勤，多做一点见彩虹 / 109

老板不在，勤奋不减 / 110

主动汇报你的工作进展 / 111

自动自发，用心做好每件事 / 112

不妨多做点分外的事 / 113

永远别说已经做得足够好了 / 114

第五章 保持最佳工作状态 / 116

用你的热情感染所有的人 / 116

提高自己的激情“指数” / 117

积极做好每一份工作 / 118

专注于自己的工作 / 118

把工作当成娱乐 / 120

学会享受工作的快乐 / 121

第四篇

服务质量篇 500 强企业员工秉承的服务理念

第一章 人品决定产品 / 124

大长今的职场启示：做菜时，想着吃菜人的样子 / 124

奥康：人品决定鞋品 / 125

同仁堂：诚实无欺，逐利有道 / 126

迪斯尼乐园：把你该做的事做好 / 127

第二章 人品修炼之道 / 129

自律自制：优秀人才必备的素质 / 129

正直如山：为人处世的根本 / 130

善良如水：给工作带来无限生机 / 132

自我反省：只有经常反省的人才能进步 / 133

适者生存：调整不了工作，就调整好心态 / 135

中庸之道：完美的做人智慧 / 136

以德报怨：人生的立世之法 / 137

第三章 质量零缺陷的秘诀 / 140

惠普：把质量设计进每个产品 / 140

美国旭电公司：追求完美、超越顾客期望 / 141

可口可乐：质量管理体系 / 142

摩托罗拉：质量文化变革 / 142

奔驰：保持产品优良 / 143

阿姆斯特壮建材公司：质量领导小组的领导体系 / 144

第四章 做好客户服务 / 147

人性化服务是你的最佳卖点 / 147

留心洞察——投其所好，关注客户的习惯 / 148

真诚地把顾客当成自己的朋友 / 149

超出客户的期望值，建立长期的客户关系 / 150

建立客户档案，管好客户资源 / 151

第五章 像他们一样为客户服务 / 153

格兰仕：努力让客户感动 / 153

香格里拉大饭店：记住每一位客户的名字 / 154

中国移动通信：让话筒的另一端感受到你的微笑 / 155

万科：让客户微笑 / 156

全聚德：让顾客享受到的不只是烤鸭 / 157

IBM：服务从一点一滴做起 / 157

宝洁：把消费者当成自己的老板 / 158



第五篇

业绩提升篇 500 强企业员工应有的业绩思维

第一章 向行动要业绩 / 160

天下没有白吃的午餐 / 160

一次行动胜于百次空谈 / 161

在行动中成熟计划 / 162

在执行中创造佳绩 / 163

积极行动，一切皆有可能 / 164

第二章 向细节要业绩 / 166

公司、客户无小事 / 166

损失，就在细微之处 / 167

工作中无小事 / 169

注意细节，创造骄人业绩 / 170

小事到位，工作才能完美 / 171

第三章 向困难要业绩 / 173

在困难中创造业绩 / 173

学会为老板分忧解难 / 174

勇于向高难度任务挑战 / 175

坚忍不拔，终会成功 / 176

蔑视困难让你“锐不可阻” / 178

超越自我，充分发挥个人潜能 / 179

第四章 向智慧要业绩 / 181

创意为王：问题迎刃而解 / 181

方法成就高效 / 182

用简单的方式获得丰美的硕果 / 184

智者找助力，愚者找阻力 / 185

问题也能变机会，成功一定有方法 / 186

第五章 向决心要业绩 / 188

要业绩，靠自己 / 188

要做就做最好 / 189

专注于业绩，全力以赴成大器 / 190

树立自信心，保证完成业绩 / 191

第六篇

完美执行篇 500 强企业员工履行的落实标准

- 第一章 服从，之后完美执行 / 194**
 完美工作始于服从 / 194
 要为工作全力以赴 / 195
 超越平庸，追求完美 / 197
 尽职尽责才能尽善尽美 / 198
- 第二章 带着思考去工作 / 200**
 会思想的大脑比千万资金更重要 / 200
 没有做不到，只怕想不到 / 201
 优秀员工必是善于动脑之人 / 202
 工作的结果是由思想决定的 / 203
 多一点怀疑精神 / 204
- 第三章 成为解决问题的高手 / 206**
 找对方法走对路 / 206
 不畏惧问题才能解决问题 / 208
 找对病根，才能下药 / 209
 主动解决问题，不要让自己成为问题的一部分 / 209
 提升重点思维，找到解决问题的关键 / 210
- 第四章 找对方法方能做对事 / 212**
 方法藏在角度里 / 212
 换一种思维，换一片天 / 213
 分解难题，把大目标分解为小阶段 / 214
 方法是技巧，但不是投机取巧 / 216
 另辟一条“同质化突围”的路径 / 217
 采用迂回策略赢得业绩突破 / 218
- 第五章 每个流程做足 100 分 / 220**
 量化你的工作 / 220
 让你的工作系统化、程序化 / 221
 越有操作性，执行越到位 / 222
 圆满：执行的最高境界 / 223
- 第六章 执行到位很关键 / 225**
 科学的程序是执行力的保障 / 225
 敢于承担责任，关键时刻挺身而出 / 226
 工作绝不打折扣 / 227
 最后步骤不到位，前面就是白执行 / 228
 员工执行能力的 5 大误区 / 229
- 第七章 复命：视任务为使命，用行动去落实 / 231**
 任务是一种使命 / 231



愿景——使命——行动力 / 232
坚决履行“4 小时复命制” / 233

第七篇

效能管理篇 500 强企业员工推崇的效能定律

第一章 时间管理 / 236

掌握你的时间节奏 / 236
节约时间是在为自己赚钱 / 238
合理利用零碎时间 / 239
赢取时间的 19 个办法 / 240
运用 80/20 法则 / 241

第二章 效能思维 / 243

要事第一：给你的工作排号入座 / 243
4 个妙招让你摆脱组织惯性 / 244
善用信息过滤器 / 245
制定任务清单，让工作条理化 / 245
遵守 OEC 法则：做到日事日清 / 246
善做日常备忘录 / 247
以繁化简，简单取胜 / 248

第三章 自我管理 / 251

摆脱约拿情结，充分发挥潜能 / 251
学会展现自己 / 252
对工作要精益求精 / 253
站好最后一班岗 / 254
懂得家庭和工作的和谐平衡 / 254
工作时间对私事免疫 / 256

第四章 办公区管理 / 258

注意工作形象，保持办公桌的整洁有序 / 258
掌握基本技能，熟练操作办公设备 / 259
细处见礼，不忽视电话小细节 / 260
认真细致，对重要文件和档案作备份 / 261

第五章 效能工具箱 / 264

把握复命中的 5 个关键问题 / 264
掌握 7 大沟通法宝，让合作打通落实的经络 / 265
培养有效落实责任的 7 个习惯 / 267

第八篇

创新学习篇 500 强企业员工的自我提升之道

- 第一章 创新是不可推卸的责任 / 270**
创新是一种能力，更是一种责任 / 270
工作在不断改进中完美 / 271
树立超前意识，把握未来趋势 / 272
呼唤危机感，激活变革之心 / 273
- 第二章 在工作中融入创新智慧 / 276**
在细节中挖掘创意 / 276
策略退一小步，业绩进一大步 / 277
多提合理化建议，让自己成为企业的“创意金库” / 277
巧用时机做宣传 / 278
问题面前，多一套解决方案 / 279
- 第三章 引爆潜能，成为创新天才 / 281**
展开想象力的翅膀 / 281
擦亮创新的慧眼 / 282
学会在困境中快速“抓拍” / 283
挖掘思考“软”资源 / 284
给自己的“知识库”升级 / 285
- 第四章 成为拉着企业奔跑的人 / 287**
做受企业欢迎的人，更要做拉着企业奔跑的人 / 287
要么卓越，要么出局 / 288
成为企业的灵魂人物 / 290
成为可托大事的人物 / 291
- 第五章 用创新基石奠定个人品牌 / 293**
用创新基石奠定自己的核心竞争力 / 293
激发非凡的创意，创造非凡的业绩 / 294
挥舞创新之剑，成为不可替代的人 / 295
创新之盾：树立职场中的常青品牌 / 296
- 第六章 创新型员工的 4 大素养 / 298**
质疑：问题是创新的最佳导师 / 298
求实：创新既要顶天，又要立地 / 299
主动：创新源于“整天想着去发现” / 300
坚韧：只要精神不滑坡，方法总比困难多 / 302

第九篇

生存发展篇 500 强企业员工的自我完善之策

- 第一章 职场礼仪不可小视 / 304**
 仪表很重要，懂得服饰搭配的技巧 / 304
 弄清自己的位置，遵守办公礼仪 / 305
 吃出形象，不容忽视的进餐礼仪 / 306
 关注小节，细节之处见礼仪 / 307
- 第二章 雕塑完美的职业形象 / 310**
 面子很重要，注意修饰自己的仪容 / 310
 魅力不是“魔力” / 311
 拥有更好的职业气质 / 312
 昂起头来，自信一点 / 314
- 第三章 步出社交围墙，掌握人际交往分寸 / 316**
 编织你的人脉关系网 / 316
 慧眼识珠，开发你的关键客户 / 317
 老客户搭桥，开发新客户 / 318
 平时做好“情感投资” / 319
 善于利用你周围的关系资源 / 320
- 第四章 钻研职业技能，成为专家员工 / 322**
 学习专业知识，让自己成为一名专家员工 / 322
 打造核心技能，让你不可替代 / 323
 超越期待，追求比公司要求更高的工作绩效 / 324

第十篇

健康管理篇 500 强企业员工的健康守则

- 第一章 办公室健康的小细节 / 326**
 办公室简易健身法 / 326
 午睡片刻有奇效 / 327
 上班第一件事：打开门窗通通气 / 328
 热恋办公桌，当心颈椎病 / 328
 鼠标在“咬”你的手吗 / 329
 计算机操作引起关节损伤 / 330
- 第二章 压力的疏导和管理 / 331**
 学会自我调节，释放自己的忧虑 / 331
 懂得缓解压力，变压力为动力 / 332
 学会享受工作 / 333

通过运动，进行减压 / 334

第三章 调整情绪：智者的法门 / 335

工作中，学会控制自己的情绪 / 335

愤怒使你陷入他人制造的漩涡 / 336

拥有海阔天空的生活 / 337

第十一篇

经典品读篇 500 强企业员工的智慧经典

第一章 国学课堂，沉淀职场智慧 / 340

《大学》：修身为本，止于至善 / 340

《中庸》：不偏不倚，恰到好处 / 342

《论语》：以德服人，以礼待人 / 343

《孟子》：养浩然正气，塑造完美人格 / 346

《荀子》：学以致用，精诚专一 / 348

《周易》：生于忧患，死于安乐 / 350

第二章 阅读经典，滋养心灵 / 353

《羊皮卷》：开启智慧之门的钥匙 / 353

《智慧书》：存乎一心的职场生存智慧 / 355

《世界上最伟大的推销员》：闪耀着蓝钻光辉的成功艺术 / 356

《沉思录》：洗涤灵魂，沉淀人性精华 / 358

《塔木德》：智慧是财富的源泉 / 360

《谁动了我的奶酪》：改变，学会应对危机 / 361

第三章 职场寓言：成为企业的主人翁 / 364

泥瓦匠的愿景 / 364

黑带的真义 / 364

仓库管理员 / 365

离家出走的狗 / 365

土豆和土豆是不一样的 / 366

不要忘记身边的宝藏 / 366

责备猫的厨师 / 367

樵夫的斧头 / 368

第四章 总裁语录：汲取总裁的工作智慧 / 369

马云：有梦想才能无所畏惧 / 369

柳传志：团结一心跃龙门 / 369

李彦宏：以用户体验为核心 / 370

王石：居安思危，时刻寻找人生信念 / 370

杰克·韦尔奇：倾听每一位员工的意见 / 370

张朝阳：公司文化决定了是否有持续创新的能力 / 371

马化腾：在探索的路上善于接招 / 371



史玉柱：有效执行是关键 / 372

第十二篇

工作规范篇 500 强企业员工的工作规范

第一章 500 强企业选人标准 / 374

GE：技能 + GE 价值观 + 潜力 / 374

丰田：注重综合素质 / 374

微软：青睐“聪明人”、“失意者”、“冒险家” / 375

英特尔：“6 大价值观” / 375

摩托罗拉：4 个 e 和永恒的 E / 376

西门子：看重 3 素质 / 376

苹果公司：看学历，更看能力 / 377

松下：个人素质 + 适应能力 / 377

佳能：关注情商、专业 / 378

三星：善用奇才、怪才 / 378

柯达：术、才、德 / 379

壳牌：发现未来的老板 / 379

Google 中国：实干、内功与人品 / 380

普华永道：找优秀、有领导能力的人 / 380

宝洁：注重 7 原则 / 381

欧莱雅：寻求“诗人与农民的完美结合” / 381

麦当劳：用人有 7 招 / 382

耐克：寻找有想象力和创造力的员工 / 383

第二章 500 强企业员工守则 / 384

丰田：坚忍不拔是一种无声的力量 / 384

摩托罗拉：越艰巨的任务越要做好 / 385

宜家：为普通大众创造美好生活的每一天 / 385

联合利华：给自己一面镜子 / 386

戴尔：聚集你的全部力量 / 387

第三章 500 强企业工作规范 / 389

联邦快递：扩大员工的职责范围 / 389

麦当劳：“SQC&V”精神 / 389

耐克：销售真正始于售后服务 / 390

丰田：把节约成本进行到底 / 391

福特：团队价值管理系统 / 391

三星：首重责任心 / 393

IBM：沃森哲学 / 393

戴尔：黄金 3 原则 / 394

思科：服务至上 / 395

附录一 职业精神测试 / 396

- 测试题一：责任心测试 / 396
- 测试题二：敬业精神测试 / 397
- 测试题三：忠诚度测试 / 398
- 测试题四：对工作的尽责度测试 / 398
- 测试题五：落实能力测试 / 399
- 测试题六：测测你是否能够勇于承担责任 / 399
- 测试题七：开拓能力测试 / 400
- 测试题八：计划能力测试 / 400
- 测试题九：抗压力测试 / 401
- 测试题十：创新能力测试 / 403
- 测试题十一：解决问题能力测试 / 405
- 测试题十二：领导能力测试 / 408
- 测试题十三：交往能力测试 / 409
- 测试题十四：沟通能力测试 / 411

附录二 500 强企业面试官和你谈心 / 414

- GE：做好小事，成就大事 / 414
- 微软：思路 + 眼光 = 机会 / 414
- 摩托罗拉：性格、能力需达标 / 416
- 西门子：应聘职位莫“花心” / 417
- 飞利浦：表现最自然的自己 / 417
- 惠普：诚实胜于技巧 / 418
- IBM：把事做到点子上 / 418
- 松下：细节决定结局 / 419
- 百事：先给自己定位 / 419
- 安利：品质、自信，一个也不能少 / 420
- 家乐福：欣赏聪明和热情 / 421

