

关于敬业、勤奋与自我完善的励志书

WATSON'S WORK ETHIC

沃森职业信条

世界五百强企业奉行不渝的工作准则

(美)卡罗尔·汤普森 著 陈书凯 编译



最权威
的企业员工
培训读本

中国档案出版社

关于敬业、勤奋与自我完善的励志书

WATSON'S WORK ETHIC

沃森职业信条

世界五百强企业奉行不渝的工作准则

(美)卡罗尔·汤普森 著 陈书凯 编译



中国档案出版社

责任编辑/ 管 辉

封面设计/ 晴 天

图书在版编目(CIP)数据

沃森职业信条/(美)汤普森著;陈书凯编译.

北京:中国档案出版社,2004.9

ISBN 7-80166-485-X

I.沃... II.①汤... ②陈... III.企业文化

IV.F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 092756 号

WOSEN ZHIYE XINTIAO

出版/中国档案出版社(北京市西城区丰盛胡同 21 号)

发行/中国档案出版社

印刷/北京师范大学印刷厂

规格/880×1230 1/32 印张/5 字数/70 千字

版次/2004 年 11 月第 1 版 2004 年 11 月第 1 次印刷

印数/5000 册

定价/16.80 元

无论你是管理者还是普通职员,请谨记下面这段话:

竭尽全力做好每一件事,尊重所有的人,穿着整洁,诚实率直,坦诚公正,永远保持乐观向上的积极态度。此外,最为重要的是,忠心耿耿。

——托马斯·约翰·沃森(Thomas J.Watson)(IBM 创始人)

出版前言

IBM(Internation Business Machines Corp.)的创始人,全球最成功的商人之一的托马斯·约翰·沃森(Thomas J. Watson)出生在纽约州北部一个普通的农民家庭。沃森一家经济条件并不富裕,但是品德教育却异常严格。沃森的父亲要求他的孩子们一定要尊重所有人,穿着整洁、坦率正直,努力做好每一件事,始终保持一种乐观的积极生活态度。此外,最重要的一点是:忠诚。

在 19 世纪的美国,这是一种十分普遍的家庭教育方式,几乎所有的家庭都会对子女提出类似的要求,希望他们在童年时就坚守这些原则,以便在成人之后可以从中受益。

尽管大多数父亲都认为,这些家庭教育至关重要,但是,许多人并不能完全遵守这些原则,甚至慢慢地将它们抛之脑后,直至完全忘记。然而,托马斯·沃森,这个童年

时并不怎么起眼的孩子,却严格要求自己,始终一丝不苟地恪守着这些教义。他还发誓:应该不惜一切代价捍卫这些原则,应该不断地向他人输送这些教义,应该在自己全部的职业生涯中,尽职尽责地贯彻执行这些原则。

如今,IBM 已经是世界上最大的信息工业跨国公司。是的,正是这些“教义”成就了托马斯·沃森的一生。同样地,他也兑现了自己的诺言——坚持这些原则;不断地向他人输送这些原则;在全部的职业生涯中,始终不渝地贯彻执行这些原则。直到现在,IBM 的所有员工对老托马斯·沃森当初创立 IBM 公司所坚持的理念与基本原则仍然始终不渝地坚决执行。许多员工也因此成就了他们各自非凡的人生。

序

行为准则的价值

在 IBM 公司(国际商用机器公司),自 1914 年以来,创始人老托马斯·沃森就为公司的所有员工,包括管理阶层的人,设立了“行为准则”。这些“行为准则”被其受益者称为“沃森信条”。

同每一位有野心的企业家一样,老托马斯·沃森也希望他的公司财源滚滚。然而,他最希望的是,借助这些“行为准则”把 IBM 公司塑造成美国最强大的企业,把 IBM 的员工培养成为美国最优秀的员工。因此,他把这些价值标准写出来,作为公司的基石,在 IBM 工作的任何人,都以此“行为准则”为个人职业生涯的“座右铭”。

第一,尊重个人(Respect for the individual)

所有的员工都要知道,公司最重要的资产不是金钱或其他东西,而是人;

尊重每一个人，包括你的同事、顾客和你的竞争对手；

每一个人都拥有可以改变公司的能力，我就是公司最需要的人；

用自己最优异的成绩去获得表扬、提升和奖金。

第二,提供品质最高的服务(Service to the customers)

为顾客提供最优质的服务；

永远把顾客的利益放在第一位；

最成功的服务是使你的顾客再来惠顾。

第三,追求完美的工作表现 (Excellence must be a way of life)

对所有的工作,都以追求完美的态度去对待；

争取第一次就把事情做好；

随时随地学习他人的长处；

在执行工作时,坚信一定能出色地完成。

事实证明,老沃森的“行为准则”造就了 IBM 独特的理念与基本原则,对世界众多知名企业的经营发展与员

工培训产生了巨大的影响。现在,在美国乃至整个世界,IBM 就是计算机的代名词,“蓝色巨人”(Big Blue) 已经是全球 IT 第一巨头。而 IBM 的职员,无论是管理者还是普通职工,在全球众多 500 强企业中一直拥有“最佳雇员”的美誉。IBM 的员工已经成为世界 500 强企业员工的“优秀典范”。IBM 的全体员工都深刻地明白一个道理:不仅是公司的成功,还有个人的成功,都同样取决于员工对“沃森信条”的严格遵循。其员工坦言,是老托马斯·沃森的“行为准则”使他们变得如此优秀。

在这个时代,每个人都应该有自己的“行为准则”。就像成功且优秀的企业一定有特质一样,成功和卓越的职员也有很多共同的特质。拥有健康的工作心态,热爱工作;诚实、忠诚敬业,有责任感;顾客至上;不断学习;在工作中不断创新,等等,这些,构成了一名优秀员工的特质。中国有句古训:“不以规矩,无以成方圆”,同样的道理,没有“行为准则”则很难在生活与工作中有优异的表现。

要知道,“行为准则”并不是一个约束,它是一个目标,在时刻提醒我们,我们为什么工作?工作的目的是什么?同时,它也是一个追求的过程,在这个过程中,可以培养个人良好的职业习惯,养成良好的职业心态,为人生带

来成功的机会。

现在,建立自己的“行为准则”吧,用它来鼓励自己的工作,改变自己的人生。成功是不会降临在没有人生原则的人的身上的!

Watson's Work Ethic

目录

CONTENTS

出版前言

序：行为准则的价值

第一章 发挥个人最大的才华

你属于哪种人/3

尊重工作和你自己/8

绝不要自以为是/12

设定目标,不断激励自己/15

像老板一样思考/20

每个人都可以使公司有所变化/25

创造良好的人际氛围/30

Watson's Work Ethic

目录

CONTENTS

第二章 提供最好的服务

你是否有服务意识/37

清楚顾客想要什么/42

创新服务与超值服务最具价值/46

诚实正直是良好服务的根本/51

服务与报酬永远是正比/56

关注服务中的细节/60

对服务的错误认识/65

Watson's Work Ethic

目录

CONTENTS

第三章 竭尽全力做到最好

不断地追求完美/75

争取第一次就把事情做好/79

以最大的勇气克服弱点/83

不以任何借口为理由/88

随时随地地学习/93

成为所在领域的专家/98

Watson's Work Ethic

目录

CONTENTS

第四章 坚守自己的工作准则

勤奋——最强的工作态度/105

自信——最佳的工作动力/109

忠诚——最有力的工作保障/114

尽职尽责——最宝贵的工作财富/119

第五章 学会自我管理

加强自我约束能力/127

有计划地工作/132

做一个职业生涯规划/135

第 1 章

发挥个人最大的才华

Respect for the individual

除非你同意,否则任何人都不能改变你。

——爱莲娜·罗斯福

征服世界的将是这样一些人:开始的时候,他们试图找到梦想中的乐园,最终,当他们无法找到时,就亲自创造了它。

——乔治·肖伯纳

在 IBM,曾经广泛流传着一个关于“野鸭子”的故事。这个故事源于丹麦哲学家索伦·克尔凯戈尔。他讲述了这样一个故事:一个居住在新西兰海边的人,总是喜欢在每年深秋转冬时,一个人注视着野鸭子成群结队地向南方飞去。他觉得这些野鸭子很可怜,于是在附近修筑了一口池塘,并准备了一些鸟食,希望野鸭子们可以免去迁徙生活的劳顿。不久,有些野鸭子在每天深秋的时候就不再辛劳地飞往南方,而是在这个人准备的池塘里过冬。

渐渐地,越来越多的野鸭子来到这个池塘居住。它们不用再为生活发愁,也不用担心会被冻死或者是饿死。就这样,三年过去了,野鸭子们变成了十足的家鸭,臃肿而懒散,再也不能展翅高飞了。在这个故事的最后,克尔凯戈尔留下了这样的名言:野鸭或许能被人驯服,但是一旦被驯服,野鸭就失去了它的野性,再也无法海阔天空自由翱翔了。

IBM 不需要被人驯服的鸭子,他们希望员工都是“野鸭子”,都能充分发挥自己最大的才华与潜力。

你属于哪种人

只有在工作中保持积极主动的人，才是公司最需要的人。他们会在竞争激烈的职业生涯中立于不败之地，并用自己的知识、热情和勤奋为公司创造更多的财富。

如同世界上没有完全相同的两片叶子一样，任何两个人的心态也不可能完全一样，对待工作也是如此。现在，让我们看看，在一个企业里，都存在着什么样的人。

第一种人：平淡本分，老实规矩。

这种人的工作哲学是：我付出多少就应该得到多少回报；自己的工作一定会完成；多余的工作绝不去做。此类人每天按时上班下班，做事中规中矩，职责之外的事一概不予理会。“不求有功，但求无过”是他们工作的座右铭。

此类人在遭遇挫折时，多是进行自我安慰：“我这点

发挥个人最大的才华