

世界500强企业推崇的优秀员工工作态度

Nothing Is Too Small To Achieve

工作中无小事

《你在为谁工作》：世界500强企业推崇的优秀员工**思维理念**
10个月重印17次，一举成为2005年度最受企业欢迎的畅销书之一

2006年机械工业出版社再推新作：

《工作中无小事》

优秀企业
优秀员工
培训读本

世界500强企业推崇的优秀员工工作态度

世界500强企业推崇的优秀员工工作态度

工作中无小事

NOTHING IS TOO SMALL
TO ACHIEVE

陈满麒 / 著

优秀企业
优秀员工
●
培训读本



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书立足于当今企业中常见的轻视小事、做事浮躁等现象，从人性的弱点这一独特角度，挖掘出员工轻视小事的根本原因，具有深厚的人文关怀，极易引起员工的共鸣。它有助于员工端正心态，摒弃做事贪大的浮躁心理，把小事做好做到位，从而提高整个企业的工作质量。当重视小事成为员工的一种习惯，当责任感成为一种生活态度，他们将会与“胜任”、“优秀”、“成功”同行，责任、忠诚、敬业也将不再是一句空洞的企业宣传口号。

本书是一本提升企业竞争力、建设企业文化的指导手册，一本员工素质培训的完美读本，一本所有公务员、公司职员의 必读书。

图书在版编目 (CIP) 数据

工作中无小事/陈满麒著. —北京: 机械工业出版社,
2006. 1

ISBN 7-111-18225-1

I. 工... II. 陈... III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 154873 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 任淑杰

封面设计: 点睛工作室

三河市宏达印刷有限公司印刷

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

889mm × 1194mm A5 · 5.125 印张 · 1 插页 · 70 千字

定价: 16.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
本社购书热线电话 (010) 68326294

封面无防伪标均为盗版



前 言

促使我提笔写这本书的动机,源于一个让我深感震撼的真实故事:

当巴西海顺远洋运输公司派出的救援船到达出事地点时,“环大西洋”号海轮已经消失,21名船员也随之不见了;海面上只有一个救生电台有节奏地发着求救信号。救援人员看着平静的大海发呆,谁也想不明白在这个海况极好的地方到底发生了什么,从而导致这条当时最先进的船只沉没。这时有人发现电台下面绑着一个密封的瓶子,打开瓶子一看,里面有一张纸条,21种笔迹,上面这样写着:



一水理查德:3月21日,我在奥克兰港私自买了一个台灯,想给妻子写信时照明用。

二副瑟曼:我看见理查德拿着台灯回船,说了句“这个小台灯底座轻,轮船摇晃时别让它倒下来”。但没有干涉。

三副帕蒂:3月21日下午,船离港,我发现救生筏释放器有问题,就将救生筏绑在了架子上。

二水戴维斯:离岗检查时,发现水手区的闭门器损坏,用铁丝将门绑牢。

二管轮安特尔:我检查消防设施时,发现水手区的消防栓锈蚀,心想还有几天船就到码头了,到时候再换。

船长麦凯姆:起航时,工作繁忙,没有看甲板部和轮机部的安全检查报告。

机匠丹尼尔:3月23日上午,理查德和苏勒的房间消防探头连续报警。我和瓦尔特进去后,未发现火苗,判定探头误报警,拆掉消防探头交给惠特曼,要求换新的。

机匠瓦尔特:我就是瓦尔特。

大管轮惠特曼:我说正忙着,等一会儿再给你们拿新的消防探头。

服务生斯科尼:3月23日13点,到理查德房间找

IV





他,他不在,坐了一会儿,随手开了他的台灯。

大副克姆普:3月23日13点半,带苏勒和罗伯特进行安全巡视,没有进理查德和苏勒的房间,说了句“你们的房间自己进去看看”。

一水苏勒:我笑了笑,也没有进房间,跟在克姆普后面。

一水罗伯特:我也没有进房间,跟在苏勒后面。

机电长科恩:3月23日14点,我发现跳闸了,因为这是以前也出现过的现象,没多想就直接将闸合上,没有查明原因。

三管轮马辛:感到空气不好,先打电话到厨房,证明没有问题后,又让机舱打开通风阀。

大厨史若:我接到马辛电话时,开玩笑说:“我们这里能有什么问题?你还不来帮我们做饭?”然后问乌苏拉:“我们这里都安全吗?”

二厨乌苏拉:我也感觉空气不好,但觉得我们这里很安全,就继续做饭。

机匠努波:我接到马辛电话后,打开了通风阀。

管事戴思蒙:14点半,我召集所有不在岗位的人到厨房帮忙做饭,晚上会餐。



医生莫里斯:我没有巡诊。

电工荷尔因:晚上我值班时跑进了餐厅。

最后是船长麦凯姆写的话:19点30分发现火灾时,理查德和苏勒的房间已经烧穿,一切糟糕透了,我们没有办法控制火情,而且火越烧越大,整条船上都是火,火,火……

看完这张绝笔纸条,救援人员谁也没有说话,海面上死一样的寂静,大家仿佛清晰地看到了整个事故的过程。

21条生命,21个本职工作中的“小事”引起的一个大悲剧。

现实工作中的失败,常常不是因为“十恶不赦”的错误引起的,而是那些一个个不足挂齿的“小错误”造成的!在环环相扣的工作中,它不断地被放大,早已不再是微不足道的了!

我曾在美国的一份地方报纸上看到一则招聘教师的广告:工作很轻松,但要尽职尽责,重视教学工作中的小事与细节。

事实上,不仅教师如此,所有的工作都应该尽职尽责,重视工作中的小事与细节。这不仅是工作的原则,也是人生的原则。一件简单的小事情,所反映出来的是





一个人的责任心。工作中的一些细节,惟有那些心中装着“大责任”的人能够发现,能够做好。

在潜意识中,人们习惯于对要做的每一件事情都做一个值得或不值得的评价,不值得做的事情也就不值得做或不值得做好。在工作中,太多的人只关注有光环的大事情,能够满足虚荣心的出人头地的“大事业”,而将本职工作中的许多具体事情归类为不值得做的小事情,即便这些小事情是通往大事业的必经之路。

作为普通人,在大多数的日子里,很显然都在做一些小事,怕只怕小事也做不好,小事也做不到位。

你是书店的营业员吗,是否勤于擦拭书架上的灰尘?你是公交车司机吗,是否让车天天保持整洁了?你是教师吗,是否耐心批改了每一份作业或试卷?你是技术人员吗,是否认真编写了每一行程序或者细心焊接了每一块电路板?

当重视小事成为一种习惯,当责任感成了一个人的生活态度,我们就会与“胜任”、“优秀”及“成功”同行。

CONTENTS

目 录

前 言

第1章 为什么说工作中无小事

随处可见的“不胜任”/3

“不胜任”背后的小事情与大责任/7

小事决定成败/12

小事不是小人物的事/17

把每一件简单的事做好就是不简单/22

没有卑微的工作,只有卑微的工作态度/26

第2章 你重视工作中的小事了吗

你了解工作中的每一个细节吗/33

“差不多先生”的悲剧/38

“不值得定律”背后的人性弱点/43

“怀才不遇”是高学历者的借口/47

李嘉诚是如何做推销员的/53

拒绝浮躁,做事不贪大/59

CONTENTS

目 录

第3章 有些小事,不必老板交代

忠诚是一种职业生存方式/67

率先主动,不仅仅是听命行事/71

只有 100% 才算合格/76

一次就把事情做对/81

最佳的工作完成时间是昨天/89

不把问题留给老板/94

第4章 敬业,最卓越的工作态度

世界是对那些热忱工作的人的奖赏/101

一流员工找方法,末流员工找借口/106

停止抱怨/111

即使是小事也要做到最好/118

客户无小事/122

给客户增加 1% 的方便/125

CONTENTS

目 录

第5章 点燃激情,成就卓越

主动投入,用100%的热情做1%的事/131

主动改进,永远别说“已经做得够好的了”/135

主动请愿,挑战“不可能完成”的工作/139

主动学习,成为公司不可替代的人/144

主动负责,勇于承担/148

第1章

Chapter/1

为什么说工作中无小事

Nothing Is Too Small
to Achieve



随处可见的“不胜任”

“不胜任”的背后是什么？难道是能力有限，抑或是受其他因素的制约？

生活中随处可见“不胜任”。

你肯定看过这样的漫画：一位护士对着熟睡的病人大声喊叫：“喂！醒醒！吃安眠药的时间到了！”

你肯定见过这样的情景：医院在救治急诊病人前，要求患者将宝贵的时间花在填写大量的表格上。

你也许读过这样的报道：昨日，在强风的袭击下，某发电厂的三座巨型冷却塔倒塌了。你一定会奇怪，这些每座造价高达100万美元的冷却塔为什么连一阵强风的袭击也承受不住。



或许有人还“有幸”目睹过一座看似结实的大桥坠
落江中(尽管那座桥被一再勘验过),原因是桥墩的设
计根本不合理。

如果不胜任的情形仅发生在某些较大规模、较偏远
的基建设施比如公共工程上,也就罢了。然而,“不胜
任”还近在眼前、无处不在,使我们备受困扰和折磨。

我们的一生,都被“不胜任”包围着,诸如器械毛病
百出,服务人员疏忽大意,计算机老出差错,上司信口雌
黄等。

一位记者这样记述自己深受“不胜任”之苦:

“当我深夜写稿时,住在隔壁的女士正在打电话,
她说的每一个字我都听得清清楚楚。而住在另一侧的
男士因感冒提早就寝了,我不时地听到他间歇性的咳嗽
声。问题是我住的并非是廉价房,而是昂贵、现代化、混
凝土制的大厦住宅区,当初设计和承建这座楼房的那批
人是怎么搞的?”

“前些日子,我订购了 60 平方米的玻璃用作装修,
当时我站到订购柜台的职员身旁以确定她写的数量是
否正确,结果还是枉然!建材公司开给我 90 平方米的
账单,送来的货却是 80 平方米。”





抱怨世界上充满“不胜任”，会被人误以为是具有成见的极端挑剔者。

事实上，“不胜任”并没有时空限制。

例如，根据作家皮普斯的记载，19 世纪英国政论家麦考莱（Maculay）这样描述英国海军 1684 年时的情形：“海军总部的情况实在令人吃惊，到处都是贪污、浪费、无知、懒散……他们的判断不足信赖……他们从不履行合约……也从不执行巡检的任务……有些新兵散漫无能，要是长官不加紧训练和纠正他们，那些家伙甚至会在船靠岸时失足落海……此外，水手们因无法按期领到薪水，情愿将自己的配给券以六折贱卖给地下钱庄。至于大多数在海上往来的船只，其指挥统率者往往没有受过航海训练。”

英国名将威灵顿将军（Wellington）在前往葡萄牙参加 1810 年战役前，曾翻阅了随行的军官名单，然后说道：“我只有盼望敌人看到这份名单时，也能和我一样感到战栗不安。”

美国南北战争时期的名将泰勒（Richard Taylor）提到“七日战役”时评议道：“南军将领对地形根本不熟，在雷契曼城一天的行军情况就好比在中非洲行军一样



迷乱。”而另一位名将李将军(Robert. E. Lee)也悲痛地抱怨说：“我的命令简直无法执行。”

二战期间,一艘医疗船的澳籍指挥官在检验改装后的水槽时赫然发现,水箱内部的油漆,居然含有足以让船上每个人中毒的红铅。

上述事例,以及数以百计的类似事件,都向我们揭示了这样一个事实:“不胜任”无所不在!

“不胜任”的背后是什么,难道是能力有限,抑或是受其他因素的制约?

