

如何在工作中增加业绩 如何在职场中脱颖而出



最佳员工

◆ BEST ◆
EMPLOYEE

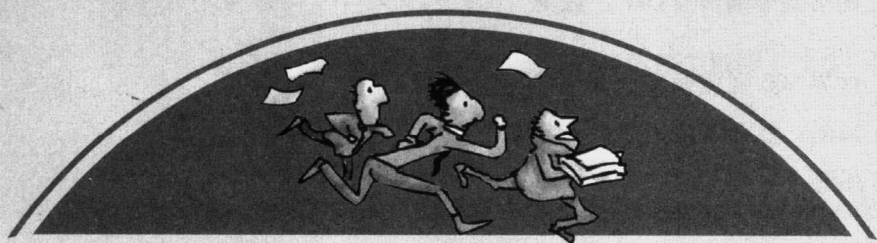
成成★编著



世界500强职业素质训练全书

• 优秀的员工是免费的，平庸的员工最昂贵 •

江西人民出版社



最佳员工

◆ BEST ◆
EMPLOYEE

成成★编著

江西人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

世界 500 强职业素质训练书/成成编著.
—南昌: 江西人民出版社, 2005. 12
ISBN 7 - 210 - 03301 - 7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 145128 号

世界 500 强
职业素质训练全书
成成 编著

江西人民出版社出版发行

北京北七家印刷厂印刷 新华书店经销

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月 第 1 次印刷

开本: 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张: 20.75

字数: 350 千字

ISBN7 - 210 - 03301 - 7/F · 535 定价: 32.00 元

江西人民出版社 地址: 南昌市三经路 47 号附 1 号

邮政编码: 330006 传真: 6898893 电话: 6898893 (发行部)

E-mail: jxp-ph@163.net web@jxp-ph.com

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 请随时向承印厂调换)

序 言

职业化是成功的基石

哈佛大学曾对《财富》前 100 强企业的 CEO 作了相关的调查研究，试图寻找使他们取得成功的原因。研究的结果令人惊讶：接受调查的 700 个人里，因为专业技能超越群伦而获得成功的，只占 15%，而另外 85% 则是因为他们的职业观念和工作态度获得成功。

哈佛大学紧接着就反省自己的教育体系，结果发现：人们通常花掉了 80% 的时间和精力去提升自己的专业技能，而对于观念态度的投入只有 20%。换句话说，很多人没有使对劲，反而在“专心致志”地走向失败。这就难怪为什么成人教育机构那么多，而能获得职业成就的人却又那么少了。

据调查资料显示，90% 的企业认为，制约企业发展的最大因素是缺乏

高素质的职业化员工。因为一家成熟的企业必须拥有一批具备良好职业素质的员工：产品要通过技术人员开发出来；市场要通过调研和销售策略开拓出来。但是这一切都要以职业化为基础。在任何一家企业中，如果员工的职业化程度不高，就会阻碍企业的发展。有鉴于此，本书作者提出“职业化是企业发展的核心竞争力”这一观点。

另外，职业化态度之所以能够获得普遍认可，是因为越来越多的管理者发现，很多职员虽然受过高等教育，可思维方式、待人处世和行为言谈却如同低能。因此，除了学历、证书、技能之外，职业化态度正在成为职业竞争力最为重要的部分，被越来越多的公司作为评判员工是否优秀的基本要素。

对于一件商品而言，除了它本身的品质外，其最重要的竞争力当然是顾客的认可。广告中大量的顾客见证、明星见证，就是为了告诉你：他们用了都说好，你为什么不一试呢？只有使用的人认为它物有所值，甚至物超所值，这才是有竞争力的商品。

从业者也是如此，学历、能力和资历当然是一种竞争力，可是老板花钱聘人，都有自己的期望值。当你的表现和他的期望基本吻合，他会认为你物有所值，当你的表现超出了他的期望，他会认为你物超所值。真正的竞争力不只是几张“质量证书”，而是你做事的表现和老板的满意度。

所以，在你打算推销自己之前，最好先搞清楚老板对你的期望值。如果你是管理者，率领团队达成目标似乎是理所当然的，月月如此，你自然物有所值。要是你还能训练员工、激励员工、营造高效的工作氛围，那就身兼领队、教练和队长的角色了，自然就是物超所值。

如果你是职员，把工作做好，帮上司“救火”，那些只是你份内的。懂得自我教育、始终保持成长、主动沟通、积极合作的人，才是物超所值、有竞争力的员工。目前很多公司聘人的标准已经从原来的看学历、看技能、看资历，到现在看态度、看价值观、看综合素质。

在今天的市场，要想获得高额回报并且甩开竞争者，就得提高产品和服务的附加值。这条规则在职场同样有效，拿多少钱做多少事的年代早就过去了。竞争迫使你不得不去思考自己的附加值是什么。

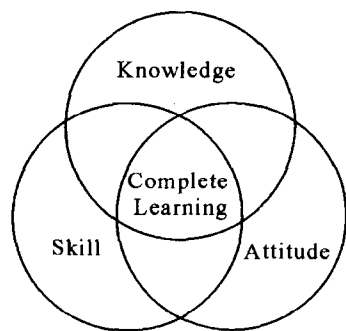
如果你总是能把份内的事做得保质保量，却总是因为没能获得更多的发展空间而困惑，建议你想一想，除了自己份内的事，你还应该做些什么？对你的老板来说，一个有着更高附加值的员工意味着效率、价值和榜样。而对你来说，它意味着机会、成长和实力。用不着抱怨什么，其实没有什么可以阻挡你，只要你的表现能够超出老板的期望。

前言

员工职业素质全面训练方案

培训是人力资源中一个重要的方面，对培训进行适当规划，有利于企业做好培训工作。培训的目的无外乎是为了提升企业员工的三个方面：态度、知识、技能。知识、技能、态度这三个方面有机统一在一起就是我们常常说的“素质”一词。素质是指一个人行为习惯和思维方式的内在特质，分为能做什么（技能、知识）、想做什么（角色定位、自我认知）和会怎么做（态度、价值观、品质、动机）的内在特质的组合。

反过来说，员工的“完全学习”（Complete Learning）就应该是包含知识（Knowledge）、技能（Skill）和态度（Attitude）三项内容在内的学习。如果缺少了其中的哪怕一项内容，则此学习必定是有缺陷的或不完备的。如下图所示。



The KAS Framework For learning

1. 知识是一个员工在过去的经历与学习中所掌握的各种对生活工作等方面的认识的综合素质。因此，知识是一个学习过程，只有透过外在的教育与学习以及内在的思考与筛选，浩瀚的信息才可变成系统的知识。

2. 技能是一个员工对本岗位所要求掌握的技术能力的反应，技能直接体现了该岗位的员工对工作的熟练程度，这种熟练程度与员工的工作经历和经验相关。

3. 态度是一个员工长期工作过程中形成的对工作的认识与行为表现。态度包括员工对公司文化的认同、自己的价值观以及人生理想等。

员工所掌握的职业素质可以进一步分为专业素质和通用素质。例如，专业知识和技能指的是员工选定的岗位上所必备的知识和技能，这种知识和技能可以通过学校的专业学习以及企业的上岗培训来获得。而通用知识和技能则是指在一个组织机构中所有岗位都必须掌握的关于组织和职场的知识和技能。专业知识和技能固然不可少，但通用知识和技能也是十分重要的。一个缺少通用知识和技能的员工就是人们常说的“专业呆子”，因为缺少了通用知识和技能，他会觉得做人和做事处处都有障碍，非常影响他的专业水平的发挥。

态度也可分为专业态度和通用态度。专业态度指的是特定的工作岗位所需要的特定的态度。例如服务人员需要有比研发人员更好的服务精神，而研发人员则需要有比服务人员更多的创新精神。

本书中所说的培养的职业素质指的就是通用的知识、技能和态度，也

就是所有员工无论何种岗位都必须具备的知识、技能和态度。

本书作者说,作为一个合格人才,知识、技术、态度三种素质一个也不能少。知识靠学习,技能靠历练,态度则“与你的本质有关”。

在本书作者看来,知识只占成功因素的20%，“如果你在学校学习很好,那只能得20分”,余下的80分中,技能和态度各占40分。学习无捷径,积累知识也不能只靠网络之类的新工具,“还是要靠阅读和思考,阅读使人成熟,思考使人深刻”。

技能的获得非有实战经历不可,如同一只幼狮,“让它在非洲大草原上为生存挣扎是培育技能的最好方式”。公司要给人才指定教练,给他树立目标。他得到人生第一个成功的经验,就可以不断复制。

态度是本书作者讲得最多的东西。本书作者认为:“一个人的能力来自于三个方面,知识、技能和态度。其中态度最为关键:首先要有这种忠诚敬业的态度;然后他才能提升相关方面的知识和技能;进而就会获得企业的信任而被托付重任;最终达到职业生涯的成功。”

因此,学习绝不仅仅只是学习一些“知识”或某种“技能”,还要学习恰当的“态度”。“态度(Attitude)”原指人的身体或行为的姿态,又指人的心态和性情,在这里则可以泛指人的世界观、价值观和人生观。关于世界观、价值观和人生观,宏论多多,但综括起来,无非涉及以下几个方面:①对待自己的态度:比如你是谁?你的独特性在哪里?你准备以何种方式立世为人?你的人生理想是什么?每个人对此都要有一个清醒的认识;②对待他人的态度:比如如何与他人和睦相处?对待上级和对待下级的态度应该是一样的吗?学习一些有效沟通的技巧是绝对必要的;③对待自然的態度:比如自然是被“掠夺”的对象?还是“共生共存”的对象?你是如何对待一只受伤的狗的?又是如何处理你家中的垃圾的?这些看似很小的事情关乎一个人的世界观。一个人对待这些问题的不同态度可以渗透到他的所有学习活动之中,而通过不断的学习,一个人也是可以改变自己的某些态度的。实际上,态度的学习可以简单地归结为一句话,那就是学习如何“做人”。

下面我们以“爱若和布若”的故事为例，详细解释职业素质的构成。

爱若和布若差不多同时受雇于一家超级市场，开始时大家都一样，从最底层干起。可不久爱若受到总经理的青睐，一再被提升，从领班升到部门经理。布若却成长不快。终于有一天，布若向总经理提出辞呈，并抱怨总经理用人不公平。总经理耐心地听着，他了解这个小伙子，工作肯吃苦，但似乎缺少了点什么，缺什么呢？他忽然有了个主意。

“布若先生”总经理说：“请您马上到集市上去，看看今天有什么卖的。”布若很快从集市回来说，刚才集市上有一个农民拉了车土豆在卖。

“价格多少”？布若再次跑到集市上。

总经理望着跑得气喘吁吁的他说：“请休息一会吧。您可以看看爱若是怎么做的。”说完叫来爱若对他说：“爱若先生，请您马上到集市去看看今天有什么卖的。”

爱若很快从集市回来了，汇报说到现在为止只有一个农民在卖土豆，有10袋，价格适中，质量很好，他带回几个让经理看。这个农民过一会儿还有几筐西红柿上市，据他看价格还公道，可以进一些货。考虑到这种价格的西红柿总经理可能会要，所以他不仅带回了几个西红柿样品，而且还把那个农民也带来了，他现在正在外面等回话呢？

总经理看了一眼红了脸的布若，说：“请他进来。”

爱若由于比布若多想了几步，于是在工作上取得了成功。

我们常说，“把产品推销出去之前是先要把自己推销出去”。这就是要求业务员要不断地提升自己的素质，因为业务员行为对外往往代表公司形象，其为人处事、与人交往协调，举手投足之间所反映的个人素质都会给客户留下印象，显然，个人素质就非常重要了。再则，一个业务员的能力和长期业绩都是建立在“全面素质”基础上。爱若事业的成功就是建立在这种全面的素质之上的。

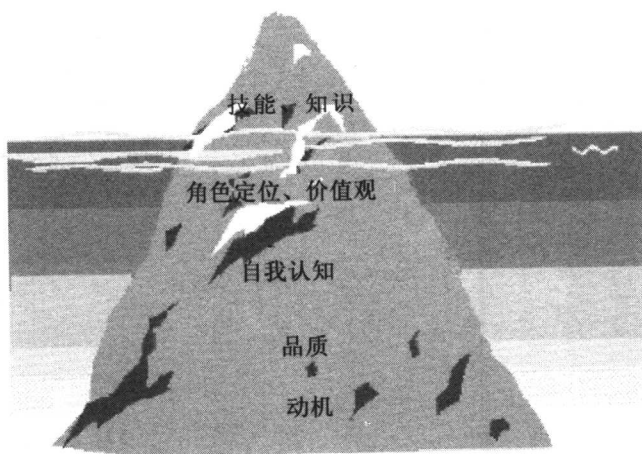
首先，看业务员的知识素质。市场知识、营销理论、企业、相关产品和知识、客户、行业等相关知识和资料是必须的；历史、人文、社会等知识积累得越多越好，所以我们强调：业务员必须读书。爱若显然在这

方面比布若更有优势，他了解企业和行业的相关知识，也具备相当的营销的基本理论，因此能够更了解供货商和把握市场。

再次，看看他的技能。发现问题和分析问题的能力、交往沟通能力、灵活创新能力、决断能力等等，都需要在日常工作中培养和加强。爱若这一方面的技能毋庸置疑。没有这些技能就不可能获得卖土豆的农民的信任并获取丰富的市场信息。

最后，再说说他的态度。可以分为思想和心理。思想方面，作为业务员，品行、人格、职业道德、态度的重要性和影响是显而易见的。心理方面，不说心态健全、承受压力、遭受白眼需要极强的心理承受能力，一个心理健康向上的人起码具有强烈的感染性。把您的自信、自强、公正快乐带给人家，本身就是一个受欢迎的人。从“爱若和布若”的故事中，我们不难发现，爱若的这种“多想几步”的积极进取的态度为他的工作增添了光彩。

在这里，为了强调一下态度对一个人成就的重要作用，我们向大家介绍一下“职业素质的冰山模型”：这种模型认为，一个人的素质就好比一座冰山，技能和知识只是露在水面上冰山的一小部分，他的自我认知、动机、个人品质以及价值观这些东西，都潜藏在水面以下，很难判断和识别。如下图所示。



素质体系的冰山模型

因此，我们总结说，态度之于人，犹如水面上的冰山之于整座冰山，原来真正浮于水面的庞然大物只不过是它的小小的角尖而已。决定人成功的不仅仅是技能知识，更重要的是价值观、态度等冰山潜伏在水下的部分。这就启示我们不仅要提高我们的技能知识，更要通过自我批判和自我提升，改善自己的职业精神，以不断的自我修养来将个人的成功和组织的成功更好地融合起来。

所以，品质的成熟铸就事业的成功，任何一个伟大的成功者首先都是一个伟大的“人”，要成功，首先就要学会做人，要不断地修炼自己。

Contents

目 录

序 言

职业化是职业成功的基石 (1)

前 言

职业素质的全面训练方案 (1)

第一部分 知识篇

第一章 高效办公 (2)

轻松步入办公室 (2)

办公桌也会说话 (5)

职场礼仪有学问 (7)

主动融入新公司 (9)

名片的使用要慎重 (11)

这样打电话最有效 (15)

熟练使用电子邮件 (17)

让总结为你说话 (19)

第二章 应对上司	(22)
讨上司喜欢的诀窍	(22)
学会婉拒上司的错误指令	(23)
适当管理你的老板	(24)
增加工作的可见度	(26)
别擅自替上司做主张	(27)
与上司保持良好的沟通	(28)
获取上司赏识的方法	(30)
瞄准老板身边的位置	(32)
与上司相处要注意细节	(34)
第三章 经营同事	(37)
同事之间的最佳距离	(37)
增加同事对你的认同	(39)
同事谈话掌握分寸	(41)
与同事相处的技巧	(42)
同事之间的九大禁忌	(43)
如何成为办公室明星	(46)
与人方便，与己方便	(47)
先退一步，再往前跳	(48)
职场上，不可忽视这些人	(50)

第四章 做好自己	(53)
只要人好了,世界也就好了	(53)
你对世界如何,世界对你如何	(54)
具备人格魅力的人受欢迎	(55)
谈话是一种综合能力	(57)
积累知识比积累金钱更要紧	(59)
做自己情感的至高统治者	(61)
投资时间才能节省时间	(63)
设定目标,不断激励自己	(64)
倾听听不见的声音	(67)
职场七个自信准则	(68)
学会给自己减压	(70)
做好情绪管理	(72)

第二部分 态度篇

第一章 忠诚敬业	(74)
忠诚是商业发展的基础	(74)
服务顾客是每个人的职责	(76)
与同事保持良好的协作关系	(79)

CONTENTS

你的工作是帮助上司成功	(81)
热爱工作才能发展事业心	(85)
成功就是做好每一天的事	(87)
必要的功夫不能省略	(87)
唯有埋头，乃能出头	(88)
第二章 主动进取	(90)
这种事，不必老板交待	(90)
以自己的名义去工作	(93)
提出建议是你的职责	(95)
建立良好的人脉关系	(97)
制定一个高于他人的标准	(101)
超越平庸，选择完美	(103)
把目标定得远一点点	(105)
把重要的事情放在第一位	(106)
第三章 承担责任	(108)
首先管理好自己	(108)
其次做一个好下属	(110)
成为优秀的小头目	(112)
有效进行团队作业	(113)
见问题，更要见目标	(114)

用上所有的力量	(115)
感激你的冤家和对手	(116)
第四章 积极思维	(119)
满怀信心，大获全胜	(119)
自尊自爱，享受工作	(121)
一个人赢不算赢	(124)
学会感恩，学会宽容	(126)
用100%的热情做1%的事情	(128)
与别人分享你的财富	(131)
不要轻易说不可能	(132)
重要的是心态	(133)
把身后的门关上	(134)
清除心灵的污染	(135)
第五章 勇于行动	(137)
做个行动上的巨人	(137)
明确行动的目标	(139)
每天都要有进步	(141)
坚持每天做六件要事	(143)
珍惜时间，高效工作	(145)
聚集成功，坚持不懈	(147)