

21世纪全球500强的真正王牌

榜样员工

优秀员工

应具备的 **15** 种品质训练

*Fifteen kinds of
qualities for training
excellent employees*

艾林华/编著

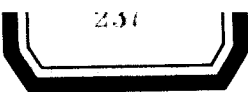


他们坚定、专注、出色，做事充满热情与力量，

他们具有无限的创意、学而至精，规划着企业与自己的长远目标。

他们将是带给企业和自己最大利益的人！成功者告诉我们：要想成为更优秀的人，

你的脑海里就应当有一种信念，那就是追求更卓越。这，就是榜样！

BANG Y  AN GONG

榜样员工

优秀员工应具备的  种品质训练

艾林华 编著

九州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

榜样员工/艾林华编著. —北京:九州出版社,
2005.2

ISBN 7-80195-279-0

I. 榜… II. 艾… III. 企业-职工-职业道德
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 008054 号

榜样员工

作 者 艾林华 编著
责任编辑 享 尔
责任校对 张 力
出版发行 九州出版社
出 版 人 徐尚定
地 址 北京市西城区阜外大街甲 35 号
邮政编码 100037
发行电话 (010)68992192/3/5/6
邮购热线 (010)68992190
电子信箱 jiuzhoupress@vip.sina.com
印 刷 九洲财鑫印刷有限公司
开 本 640×960 毫米 1/16
印 张 18.5
字 数 240 千字
版 次 2005 年 2 月第 1 版
印 次 2005 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 7-80195-279-0/B·134
定 价 25.00 元

目录 *contents*

第一章 改写“不可能”的人 1

1. 人生最精彩的章节莫过于战胜自己 << 3
2. 过分谨慎和鲁莽行事一样糟糕 << 7
3. 世上代价最高的三个字：我不行！ << 10
4. 成功或许就躲在第一万次努力的背后 << 13
5. 不要让你的潜能鼾睡 << 15

第二章 具有无限创意的人 19

1. 用石头去盖房子，石头便不再是石头了 << 21
2. 工作中不是缺少创意，而是缺少想像 << 25
3. 机会，需要你用创新的目光去发现！ << 28
4. 马上干起来，用行动去证实你的创意 << 32
5. 不断学习，用新知识去为你的创意充电 << 35

第三章 从不把球踢给同事或老板的人 39

1. 工作，就意味着你必须担负责任 < 41
2. 你逃避责任，机会也会同样逃避你 < 44
3. 记住，这就是你的工作 < 47
4. 在其位就要谋其事 < 50
5. 承担责任：职业生涯中永远的财富 < 53

第四章 无论何时都以公司利益为重的人 57

1. 为别人打工，更是为了自己工作 < 59
2. 让敬业成就你的灵魂 < 63
3. 适合自己的就是好工作 < 66
4. 像忠诚国家一样忠诚职业 < 70
5. 专心投入会使你成为公司的重要一员 < 73

第五章 好奇心与热情永在的人 77

1. 好奇心是效率腾飞的翅膀 < 79
2. 最好的祈祷莫过于让好奇心永存 < 81
3. 对工作毫无热情的人将会到处碰壁 < 85
4. 热情，永远是员工情绪的加油站 < 88
5. 永远不要放弃你的热情 < 91

第六章 永远和团队拧成绳的人 97

1. 企业，不需要罗宾汉式的独行侠 < 99
2. 团队，是汇聚所有力量的精神支柱 < 102

- 3. 让快乐的情绪挤满每一个角落 < 106
- 4. 敞开你的心，去容纳大海 < 109
- 5. 不要独占成果，分享才能共赢 < 114

第七章 在哪儿都出色的人 119

- 1. 机会，只有在适应中才能找到 < 121
- 2. 给适应注入机智的元素 < 125
- 3. 适应，要在沟通和交流上多下工夫 < 129
- 4. 主动，主动，还是主动 < 133
- 5. 经常给自己照一照镜子 < 136

第八章 视服从为天职的人 139

- 1. 没有任何借口地服从 < 141
- 2. 一二一进行曲 < 145
- 3. 用尽职尽责做服从的第一准则 < 149
- 4. 服从的最好表现就是主动去工作 < 152
- 5. 积极服从是成为榜样的开始 < 155

第九章 专注工作的人 159

- 1. 专注是一把神奇之钥 < 161
- 2. 专注能使你成为企业不可或缺的支柱 < 164
- 3. “精通”，能为你赢得良好的声誉 < 166
- 4. 学会拒绝，一次只答应做一件事 < 170
- 5. 专注于有效工作上 < 173

第十章 学而至精的人 179

1. 知识就是财富 < 181
2. 知识——应对一切变化的法宝 < 183
3. 别停下，学习是一个不间断的过程 < 187
4. 不要盲目，学习要有针对性 < 191
5. 死记是没有用的，要灵活地运用它 < 194

第十一章 具有长远目标的人 197

1. 成功？还是先确立你的目标吧 < 199
2. 有目标，但更要明确 < 202
3. 把你的工作当作事业来对待 < 205
4. 让使命感和目标与你一路同行 < 207
5. 长远目标会促使你加强合作 < 209

第十二章 拥有良好交际能力的人 213

1. 要和上司关系协调，就要把握好工作重心 < 215
2. 用亲和力去营造亲密的同事关系 < 219
3. 坚如磐石的客户关系，是榜样员工的资本 < 222
4. 与朋友相处的关键在于取与舍 < 226

第十三章 能自动解压的人 231

1. 和拉瑞·埃利森学减压 < 233
2. 让理想的火花点燃明天的希望 < 237
3. 减压的最好方式——变压力为动力 < 239

4. 有作为并让自己快乐着 << 243

第十四章 眼里有活儿的人 247

1. 先做最重要的活儿 << 249
2. 做事就要做到位 << 252
3. 职场永远没有“分外”的工作 << 255
4. 能洞悉上司的真正目的 << 258
5. 在细节上下工夫 << 262

第十五章 有道德良知的人 265

1. 要做事，先做人 << 267
2. 以感恩的心情对待工作 << 270
3. 什么才是榜样员工的人格魅力 << 274
4. 追求完美，别给工作留遗憾 << 277
5. 信誉，企业和你的生命 << 281

改写“不可能”的人

在麦当劳总部，许多主管的办公桌上都有一块铜牌，上面刻有麦当劳第二代掌门人雷·克雷克最喜爱的座右铭：

世上没有任何事能取代“坚定”。

“才能”不能，因为有太多有才能的人并未成功；

“天才”不能，因为被埋没的天才屡见不鲜；

“教育”不能，因为真的是受过高等教育的人。

只有“坚韧”和“决心”是无敌的！

1 人生最精彩的章节莫过于战胜自己

人生最震撼人心也是最令人难忘的，或许就是在某一关键的瞬间，你咬紧牙关战胜了自我。

你对现在的工作还满意吗？

你的老板是否对你赏识有加？

当老板交代给你一项在其他员工看来是不可能完成的任务时，你选择的是退缩？逃避？还是勇敢地接受挑战？

所有这些都是每个职场上的员工应该经常思考，也是经常会遇到的关键问题。

或许你在电视中看到过记者采访凯旋归来的竞技英雄的画面，当那些金牌得主被问及赛场上的切身感受时，那些被访者说得最多的一句话就是：“最强的对手就是我自己，只有战胜自我，才能战胜一切，赢得胜利！”

不光是运动健儿如此，对于职场上每一名优秀的榜样员工来说也是这样。

看似日复一日、年复一年平淡无奇形同流水一样的职场，其实也是个激烈的竞技场！每个员工绝不仅仅是观赏者，而且也是置身其中的参战者！

但是，对每个员工而言，在工作中出色表现的最大局限或者说敌人，是不能超越自我；创造辉煌业绩的主要障碍不是你的能力和学识，也不是你所处的环境，恰恰是不能挑战和打败你自己。

在过去，衡量一名员工是否优秀的标准大多看他能否任劳任怨、是否具备老黄牛般的吃苦耐劳的态度。随着时代车轮的滚滚向前，

企业已越来越注重员工的开拓精神，也就是越来越注重员工的拼搏意识，越来越推崇能用坚定的意志将“不可能”改写的人！

无可否认，企业里能让“不可能”改写的员工越多，它所潜在和面临的发展机遇也就会越多，腾飞的翅膀也就会更加强壮有力。

事实上，我们每个人的意志里都蕴涵着极大的力量，它能克服一切困难，不论经历的过程有多艰难，付出的代价有多巨大，在他们无坚不摧的意志里，永不言败的自信和勇气最终会帮助他到达成功的彼岸。

这种无坚不摧的意志和自信，就是能战胜别人，更能战胜自己的神奇力量所在！

勇于向“不可能”挑战的精神、信心和勇气，是一个员工获得成功的根本基础，也是他晋升加薪的重要砝码。

可以试想一下有这样一位员工，他的各方面条件都不错：不但颇有才学，也具备种种令老板赏识的技能。但他有个致命的弱点，那就是不敢面对挑战，或者是缺乏应对困难的信心，平日里总是循规蹈矩、谨小慎微和随遇而安。遇到一些“麻烦”事时他尽可能地躲得远些，唯恐自己会被“不可能”撞得头破血流。可以想象得出，这样的员工终其一生，一路播撒的只能是他越来越平庸的脚印。

荷兰壳牌石油公司人事部经理舒曼德·尤里因在描述他心目中的榜样员工时说：“我们所急需的人才，不是那些有着多么高贵的血统或者多么高学历的人，而是企求那些有着钢铁般的坚定意志，勇于向‘不可能’完成的工作挑战的人。”

这是多么掷地有声、发人深省的一句话啊！

每一位在职场中拼搏并希望获得成功的员工，都应该把这句话铭刻在自己的记忆深处！

西方有句名言：“思想决定命运。”不敢向高难度工作挑战，就是对自己潜能的画地为牢，自我设限。这种思想最终结出的果实只是让自己无限的潜能转化为被抛上沙滩的鱼——挣扎、干涸而死！

现在几乎家喻户晓的麦当劳，在世界 500 强企业中排名第 366

位。

说到它的崛起，就不能不令人缅怀它的创业元老麦当劳氏兄弟二人——莫里斯·麦当劳和查德·麦当劳。在上个世纪二十年代，这对心怀跳跃之心的“不安分”的小青年“初生牛犊不怕虎”，毅然告别乡村老家，勇闯美国著名影城好莱坞。

1937年，在历经多次挫折后的兄弟二人，抱着永不服输的念头，借钱办起了全美第一家“汽车餐厅”，由餐厅服务员直接把三明治和饮料等送到车上——也就是说，麦当劳兄弟二人最初办的是路边餐馆，定位于服务到车、方便乘客的这种经营方式。

由于思维创新特异，餐厅很快便一炮打响，一时间他们的“汽车餐厅”独领风骚。后来人们纷纷效仿，办“汽车餐厅”的业者日益增多，麦当劳兄弟的生意大不如初，而且每况愈下。

在困难面前，兄弟二人没有丝毫的退缩、沮丧和消沉，继续冥思苦想着再一次勇敢超越自己的良策。他们摒弃了原有的“汽车餐厅”服务理念，转而在“快”字上大做文章，以“想吃花哨和高档的请到别处去，想吃简单实惠和快捷的请到我这儿来”的全新经营理念，一举获胜，吸引了千千万万顾客蜂拥而来。

而兄弟二人并没有满足于现状，继续敢想敢干，敢在“冒尖”和“出奇”上制胜。比如后来推出纸盘纸袋等一次性餐具、进行了厨房自动化的革命等等来不断迎接新的挑战。

正是因为麦当劳兄弟有了这种不断战胜和超越自我的决心和勇气，并将这种决心和勇气付诸于实践当中，才使得他们把在一般人眼里已经很好或根本不可能的事，彻底推翻或改写，从而一步步迈向快餐业霸主地位。

那么，如何才能超越并不断地战胜自我呢？

当然，不用提醒谁都会明白，“战胜自我”这几个字要真正做到并非一件简单的事情。从上面提到的麦当劳兄弟的故事中就不难了解到，他们之所以能够战胜自己，成就一番伟业，主要靠的是他们拥有坚忍不拔和勇于探索的进取精神。

坚韧是解决一切困难，也是打开一切“不可能”的金钥匙。

你可以想想看，世上的诸事百业，又有哪一种不是经过坚韧的努力而获得成功的呢？

坚韧可以使乡村柔弱的女子们挑起养家的重担；

能让一个穷苦的孩子努力奋斗，最终坚强地找到生活的出路；

能使一些残疾人依靠自己的双手面对和挑战命运的不公！

就连人类历史上最伟大的功绩之一——美洲新大陆的发现，也要归功于开拓者哥伦布的坚韧。

同理，一位优秀员工战胜自己的先决条件，同样是要拥有坚韧的意志和坚强的品格。

在这个世界上，没有任何东西可以替代坚韧，教育不能替代，先辈遗产的馈赠和权势的垂青也不能替代，而所谓的命运则更不能替代！

秉性坚韧，是所有优秀员工都应具有的特征。这些人之所以能在企业中做出令人羡慕的业绩，也许可以缺少其他卓越品质的辅助，但肯定少不了坚韧的特性。

如果你是这样一位员工：面对各种各样的挑战都能应对自如，并不断地从自身挖掘能战胜自己的潜力，用斩钉截铁、义无反顾的态度去实施你的计划，丝毫没有“如果”、“或者”、“但是”、“不可能”的念头，那么你肯定会远离种种诱惑和借口，将来也必定会获得非凡的成功。

如果你想成为一名优秀的榜样员工而受到老板青睐的话，那么面对挑战时就不要总去想“失败”的后果。当一件人人都觉得“不可能”完成的艰难工作摆到你面前时，不要抱有“避之唯恐不及”的态度，更不要花很多时间去考虑、去设想最糟糕的结局——这无疑就等同于在预演失败。

有位记者曾在高尔夫球场问过莫里斯·麦当劳这样一个问题：“您在每次做出重大决策之前，想没想到过失败呢？”

莫里斯笑着指着脚下的高尔夫球说：“就好比是这只球，在你打

出去之前，你总想像着如果把它打到沙坑里怎么办，打到水里又该怎么办，球还没打出去，你的心里就在一遍遍预演着不成功的后果。试想，在这种心理的作用下，你所打出去的球该往哪里飞呢？”

人生最精彩的章节，并不是你在哪一天拥有了多少金钱，也不是你在哪一刻获得了美妙的爱情。最震撼人心也是最令人难忘的，或许就是你在某一关键的瞬间，咬紧牙关战胜了自我。

相信在你回顾自己人生旅途的所有事件中，那会是一次巨大的震撼和收获，也是一笔无法用金钱来衡量的精神财富！

勇敢地面对一切挫折和困难吧！知难而进，不怕失败，你才能够不断地挑战自我并超越自我；不要再受思想中旧的藩篱的束缚，相信用不了多久，你的老板肯定就会对你赏识有加，从此另眼相待——因为你已经迈出了走向榜样员工的第一步。

2 过分谨慎和鲁莽行事一样糟糕

危机 = 危险 + 机会。

在遇有解不开的疑难问题时，那些优秀的员工不会选择退缩，而是采取主动出击的方式加以解决。因为他们知道，所有的困难既是挑战也是机遇，战胜它，往往会让自己登上一个新的职场高度。

事实也正是如此，正是因为有了各种各样困难的出现，才为你提供了一展身手的绝佳舞台。

然而，就像过分的谦虚会有虚伪之嫌一样，遇事过分谨慎也和鲁莽行事一样的糟糕。

职场上没有人会告诉你什么时候是关键时刻，你所应该把握的是：这个任务很艰巨，那么我更要勇敢些，坚定些，大胆地迎上去，而不是在谨慎的幌子下，三思而不行动，从而错失良机。

这样的谨慎不是缜密的思考，而是举棋不定，犹豫不决，是不敢勇往直前的冠冕堂皇的借口。在它的掩护下，诞生的只能是庸才和懦夫，决不会是出色的榜样员工。

“金色拱门（M 麦当劳的标志招牌）后坐着麦当劳叔叔”，这是全球消费大众“第一认知品牌”麦当劳快餐业的著名形象标志。可是一般情况下，我们或许也就只是“知道了”，仅此而已。但对于雷·克雷克来说，他所做的就并不像我们所想的那样简单。

当麦当劳兄弟将快餐馆的生意经营得令人吃惊地火爆时，雷·克雷克还是一名美国芝加哥市经营纸杯和麦乳精搅拌机的推销商。

有一次麦当劳快餐店一下子订购了八架麦乳精搅拌机，这引起雷·克雷克注意。通过调查他发现，这么一个小小的快餐店，顾客竟能络绎不绝、熙攘盈门。由于顾客太多，麦当劳兄弟不得不请保安人员来维持秩序。

望着这些，雷·克雷克脑中闪电般地划过了一道的创意灵感。他一下子就认定了巨大的商机就在眼前，并且他很快就下定了决心。他慷慨地向麦当劳兄弟提出，如果他们肯特许给他麦氏快餐店专营权的话，他将按销售收入的5%付给麦氏兄弟作为利润回报。就这样，雷·克雷克开始同麦氏兄弟签约订盟联袂打造起麦当劳快餐业这块“金字”招牌来。

到1960年时，雄心勃勃的雷·克雷克已将麦当劳连锁店发展到280家，而他自己也成了当时名副其实的世界级首富，是当之无愧的麦当劳第二代掌门人。

从雷·克雷克的身上我们能悟出些什么呢？

那就是果敢！

一名优秀的员工，遇到问题或在机遇面前，决不会迟疑不决、优柔寡断。因为那样的话无论是对企业成功还是对自己的人格、修养和前途都有着极大的危害。

在哲学家眼里，危机两个字不但代表危险，同样也代表机会。

优柔寡断的人遇到问题往往会东猜西想，左右思量，即便被逼