



世界500强

优秀员工标准

为世界众多企业提供了学习范本的优秀商业著作

The Standards of Fortune 500 Outstanding Employees

优秀员工成就了优秀企业
优秀的理念则成就了优秀的员工

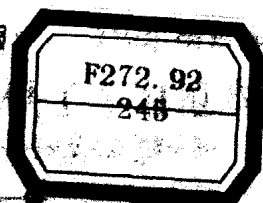
宏超 编译

中国广播电视出版社

《纽约时报

》评语

为世界众多企业提



的优秀商业著作

世界500强 优秀员工标准

The Standards of Fortune **500**
Outstanding Employees

宏超 编译

中国广播电视出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

世界 500 强优秀员工标准 / 宏超编译. —北京: 中国广播电视出版社, 2005.1

ISBN 7-5043-4285-8

I. 世... II. 宏... III. 企业 - 职工 - 修养
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 138471 号

世界 500 强优秀员工标准

编 译	宏 超
责任编辑	刘跃钊
封面设计	红十月工作室
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条 9 号(邮政编码 100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	中铁十八局一处涿州印刷厂
开 本	880 毫米 × 1230 毫米 1/32
字 数	120(千)字
印 张	7
版 次	2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-5043-4285-8/F · 362
定 价	18.00 元

(版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换)



自序

世界 500 强优秀员工什么样？

多年以来，我们一直身处世界 500 强的企业之中。为世界上最优秀的企业工作，一直是我们最引以为傲的事。在我们看来，世界 500 企业之所以成为世界 500 强企业，的确是，他们创造并拥有比其他企业更优秀的管理理念、技术优势乃至人才优势。

为什么世界 500 强的企业看起来总是拥有一大批一大批的优秀人才？为什么一个在别的企业看起来很平庸的人才，在世界 500 强的企业中就能发挥超越自身的潜力？为什么一个努力工作的普通公司的职员，却总是没有在相同位置上世界 500 强企业的员工干得好？



优秀的员工成就了优秀的企业，而优秀的理念则成就了优秀的员工。

要想成为优秀的员工，首先要有优秀的工作理念。

金融界巨子罗基尔·基奇说：“一个年轻人，如果既无阅历又无背景，只有自己可以依靠。那么，他最好的起步方法是：首先，获得一份工作；第二，珍惜你的第一份工作；第三，培养勤奋、忠诚敬业的习惯；第四，认真学习和观察，获取真经；第五，要努力成为不可或缺、举足轻重的人；第六，成为一个谦虚、有修养的人。”

因此，要让自己在现代职场中脱颖而出，让自己成为一个公司必不可少的人，就要以良好的职业道德秉持先进的工作理念去开拓自己的人生天地，成功也只属于这样的人。

从根本上来说，你接受了什么样的理念，你就会成为什么样的人，你站在多高的台阶上，你就能看得有多远。

我们在研究世界500强企业的优秀员工成才之道后，归纳总结出世界500强企业的10大员工标准。这些员工标准，一直是世界500强企业员工遵循的行为准则和行动指南，许多企业甚至将这些准则作为员工职业标准培训

标准，并奉为主臬。

这些10大标准是——

标准一：狂热执著的“传教士”

标准二：高度适应的“变色龙”

标准三：积极进取的“探索者”

标准四：独行千里的“信鸽”

标准五：务实尽职的“蜜蜂”

标准六：无孔不入的“窃听器”

标准七：善于表现的“孔雀”

标准八：咬定青山不改的“翠竹”

标准九：不惧压力的“铁砧”

标准十：工作高效的“专家”

失败的教训各不相同，成功的经验则大抵相似。世界500强在企业界的号召和影响力不容置疑，500强的用人理念，对其他企业而言，是不可多得的学习范本。

世界500强优秀企业员工标准，给我们提供了努力的目标和成功的方向。任何在职场打拼的人，只要自觉地去领悟、体会、遵循并按照这些标准来要求自己，就能成为自己想成为的人，成为企业心目中的优秀员工，就能在现代职场中立于不败之地！





目 录

自序：世界 500 强优秀员工什么样？

标准一：狂热执著的“传教士” / 1

1. 热爱公司及产品的员工 / 2
2. 热情工作的员工 / 4
3. 热爱并专注于自己工作的员工 / 14
4. 为客户着想的员工 / 17
5. 提供最完善服务的员工 / 18
6. 干一行爱一行并能成一行的员工 / 25

标准二：高度适应的“变色龙” / 29

1. 认同企业价值观的员工 / 30
2. 适应企业文化的员工 / 36
3. 服从的员工 / 43



4. 能为公司赚钱的员工 / 45

5. 有团队精神的员工 / 47

标准三：积极进取的“探索者” / 53

1. 对公司的产品具有好奇心的员工 / 54

2. 勇于创新的员工 / 56

3. 敢于冒险和勇于发挥的员工 / 60

4. 乐于让产品更贴近客户的员工 / 63

5. 能妥善解决问题的员工 / 71

6. 敢于犯错误的员工 / 73

标准四：独行千里的“信鸽” 75

1. 跟随公司目标的员工 / 76

2. 工作自觉主动的员工 / 79

3. 帮助老板成功的员工 / 86

4. 带着思考工作的员工 / 89

标准五：务实尽职的“蜜蜂” / 93

1. 勤奋工作的员工 / 94

2. 尽职的员工 / 96

3. 尽责的员工 / 104

4. 不仅仅为奖金和薪水工作的员工 / 111



5. 每天多做一点的员工 / 114

标准六：无孔不入的“窃听器” / 117

1. 敢于竞争的员工 / 118
2. 关注本行业发展的员工 / 122
3. 善于学习对手的员工 / 124
4. 能洞察周围事物的员工 / 127

标准七：善于表现的“孔雀” / 131

1. 利用机会发展自己的员工 / 132
2. 具备沟通能力的员工 / 135
3. 能用行动创造机遇的员工 / 138
4. 抓住每一个机会展现自己的员工 / 141

标准八：咬定青山不改的“翠竹” / 145

1. 忠诚敬业的员工 / 146
2. 诚实的员工 / 154
3. 守信的员工 / 159
4. 节俭的员工 / 161
5. 处处为公司着想的员工 / 164
6. 维护公司利益和荣誉的员工 / 167
7. 善待客户的员工 / 170



标准九：不惧压力的“铁砧” /175

- 1.挑战压力的员工 /176
- 2.会“减压”的员工 /181
- 3.乐观自信坚强的员工 /184
- 4.为目标坚持到底的员工 /186
- 5.对自己心狠的员工 /190

标准十：工作高效的“专家” /193

- 1.专注于自己专长的员工 /194
- 2.不断学习的员工 /196
- 3.学习经营管理之道的员工 /202
- 4.有效利用时间的员工 /204



标准一
狂热执著的“传教士”



THE RULES OF FORTUNE 500
OUTSTANDING EMPLOYEES

★★★★★ 世界500强优秀员工标准 ★★★★★



尔·盖茨在被问及他心目中的最佳员工是什么样时，他强调了一条：“一个优秀的员工应该对自己的工作满怀热情，当他对客户介绍本公司的产品时，应该有一种传教士传道般的狂热！”

一句话，将你的职业当成一门事业来做，它的荣誉感和使命感会立即将你工作中的一切不如意一扫而空。工作越干越有劲，人越活越年轻，道路越走越宽广，生活越来越美好。

职场中的“传教士”永远是公司和老板的宝贝，他们热爱自己的产品，因此也就能把更多的完美带给别人；他们热爱自己的工作，也就能在工作中更好地体现人生价值，他们热爱自己的公司，并愿意全力以赴。

1.热爱公司及产品的员工

职场中的“传教士”之所以能成为企业的优秀员工，就在于他热爱公司的产品，就像热爱自己的恋人一样，朝思暮想，并渴望与别人分享自己的快乐。凡是业绩比较好的员工，都是对公司、对产品有热情的人。

有一位销售人员，他最初的工作就是在公司销售部里销



售空调，虽然只是一份基础销售工作，可是这位销售人员却非常热爱公司、热爱公司生产的空调，他每天都认真向顾客解说产品，积极销售产品，他的业绩是所有销售人员里面最好的。后来，由于工作出色，他逐渐被提拔为组长、经理和企业高级主管，他的收入也从最初做销售员时的几百元上升了几十倍。可见，只要热爱公司、热爱产品，就会有成功的机会。

只有热爱自己的产品，销售才会有热情。不管是销售人员，还是公司的生产或管理人员，都应该放宽眼界，热爱自己的产品，从手上的产品看到未来。

一个成功的总裁说：“作为一个优秀的销售人员，首先要热爱自己的产品，真正认识自己的产品。在此基础上，在与客户打交道的过程中，能做到善于倾听，了解客户的真正需求。没有激情，是无法爱上自己的产品的；同样，没有激情，也是做不好销售的。”

其实，抱着激情，怀着“热爱公司、热爱公司产品”的心态，这不仅仅是对优秀销售人员的要求。优秀的市场人员，优秀的企业管理者以及一线的生产者，何尝不需要激情，何尝不需要抱着“热爱公司、热爱公司产品”的心态工作呢？

微软，世界500强排名130位，总市值全世界第一的企业。微软的宗旨：激发个人潜力，实现企业潜力。微软员工的共同个性特点：敏锐、聪明，有激情和富有进取心。用人标准：雇用和提拔勇于征战而不是偷安的人。

美国标准石油公司曾经有一位小职员叫阿基勃特，他在出差住旅馆的时候，总是在自己签名的下方，写上“每桶4美元的标准石油”字样，在书信及收据上也不例外，签了名，就一定写上那几个字。他因此被同事叫做“每桶4美元”，而他的真名倒没有人叫了。

公司董事长洛克菲勒知道这件事后说：“竟有职员如此努力宣扬公司的声誉，我要见见他。”于是邀请阿基勃特共进晚餐。

后来，洛克菲勒卸任，阿基勃特成了第二任董事长。

所有的企业，所有的老板都在寻找“热爱公司、热爱公司产品，对工作充满激情”的员工。要成为一个优秀的员工，你应该利用一切机会，表现你对公司及其产品的兴趣和热爱，不论是在工作时间，还是在下班后；不论是对公司员工，还是对客户及朋友。当你向别人传播你对公司的兴趣和热爱时，别人也会从你身上体会到你的自信及对公司的信心。当你从内心产生对公司、对产品的兴趣和热爱，世界回报给你的将是拥有成功。

2. 热情工作的员工

比尔·盖茨说：“一名优秀员工应该热爱自己的工作。”在微软，比尔·盖茨用这句话来概括每一位员工的热情：“每天清晨当你醒来时，都会为技术进步及其为人类生活带来的发展和改进而激动不已。”



由此，微软的企业文化欣赏这样的员工精神：激情、技术至上和勤奋工作。

比尔·盖茨对他的研发人员的要求是：要考虑到你的研发成果是否对人类有用，是否能改变人类的生活。这是被微软研发人员广泛接受的，并焕发出个人的工作热情，正是这种热情形成微软内部强大的推动力量，即人们常常惊叹的“微软的力量”。实际上在微软，每一位员工都是“热情”和“技术”的信徒，他们对工作的狂热，已经融入到血液之中。

微软的招聘官员曾说：“我们愿意招的‘微软人’，他首先应是一个非常有激情的人：对公司有激情、对技术有激情、对工作有激情。可能在一个具体的岗位上，你会觉得奇怪怎么会招这么一个人，他在这个行业涉猎不深，年纪也不大，但是他有激情，和他谈完之后，你会受到感染，愿意给他一个机会。”

微软善于雇用从学校刚毕业的“新鲜人”，他们几乎占到被录用人员总数的80%以上。这主要是因为他们投入工作中的热情很高，更善于掌握新知识，对问题更敏感，更能发现各种不同知识领域间的联系，负担和压力较少，容易激发对工作的狂热，发挥自身的潜力。

美国标准石油公司为洛克菲勒所创，1911年因涉嫌“垄断”被分为埃克森石油和美孚石油公司，1999年又重新合并，世界500强排名第3位。

其员工精神标准为：以老板的心态对待公司。

世界500强著名企业可口可乐公司对优秀员工的第一条要求就是热情。可口可乐公司的高级人力资源经理认为，“可口可乐为了始终保持在行业内领先，不断对企业能力和员工能力进行培养。我们的员工要充满激情、不断追求成绩和卓越，而且要遵守对公司工作的承诺，员工始终是我们企业的核心与灵魂。”

但是，毋庸讳言，目前的职场中，有这样观念的员工还不多，他们大多数将工作仅仅当成一门养家糊口的、不得不从事的差事，谈不上什么荣誉感和使命感，甚至有很多人认为，我出力，老板出钱，等价交换，谁也不欠谁的，谁也不用过分认真，于是在工作中，只想做企业的老人，而不是做企业的功臣。他们没有一丝创新的热情，而是像老牛拉磨一样，懒懒散散，不求有功，但求无过。只是想“熬啊熬，直到熬成了阿香婆”，便自以为功德圆满。

成功与其说是取决于人的才能，不如说取决于人的热情。无论出现什么困难，无论前途看起来是多么的暗淡，一个充满热情的人总是相信能够把心目中的理想图景变成现实。当你兴致勃勃地工作，并努力使自己的老板和顾客满意时，你所获得的利益就会增加。在你的言行中加入热情，热情是一种神奇的要害，吸引具有影响力的人，同时也是成功的基石。

发明家、艺术家、音乐家、诗人、作家、英雄、人类文明的先行者、大企业的创造者——无论他们来自什么种族、什么地区，无论在什么时代——那些引导着人类从野蛮社会走



向文明的人们，无不是充满热情的人。

如果你不能使自己的全部身心都投入到工作中去，你无论做什么工作，都可能沦为平庸之辈。你无法在人类历史上留下任何印记；做事马马虎虎，只有在平平淡淡中了却此生。如果是这样，你的人生结局将和千百万的平庸之辈一样。

当年轻人以这种状态来工作时，他们一定犯了某种错误，或者错误地选择了人生的奋斗目标，使他们不能全力以赴地发挥自己的精力。他们需要某种内在力量的觉醒，应当被告知，这个世界需要他们做最好的工作，我们应当毫无保留地把各自的才智发挥出来，根据个人的能力，使它增至原来的10倍、20倍、100倍。

最好的劳动成果总是由头脑聪明并具有工作热情的人完成的。在一家大公司里，那些吊儿郎当的老职员们嘲笑一位年轻的同事的工作热情，因为这个职位低下的年轻人做了许多自己职责范围以外的工作。然而不久他就被从所有的雇员

准：可口可乐，世界500强排名237位。可口可乐优秀员工的九大标准：

- 1.正直、诚实
- 2.强烈的成就动机
- 3.决策中的良好判断能力
- 4.战略性思考能力
- 5.创新的工作态度
- 6.提升消费者和顾客价值
- 7.适应变化的能力
- 8.责任心
- 9.团队精神