

这样的员工最受欢迎

Zheyang De Yuangong Zuishou Huanying

严家明 吕国荣◎编著

- 员工素质自我提高的必备书
- 成为企业最受欢迎的人，你的成功就有了保证
- 企业对员工进行培训的优秀教材
- 员工从平凡走向优秀的最佳读物

中国物资出版社

这样的员工最受欢迎

Zheyang De Yuangong Zuishou Huanying

严家明 吕国荣◎编著

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

这样的员工最受欢迎/严家明, 吕国荣编著. —北京: 中国物资出版社,
2009. 11

ISBN 978 - 7 - 5047 - 3234 - 7

I. 这… II. 严… III. 企业—职工—职业道德 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 178933 号

策划编辑 王云龙

责任编辑 王云龙

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 杨小静

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

北京京都六环印刷厂印刷

开本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 11.75 字数: 205 千字

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 3234 - 7/F · 1277

印数: 0001—5000 册

定价: 22.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前 言

在现代企业里，什么样的员工最受欢迎？什么样的人能成为最受企业欢迎的人？企业最受欢迎的人有哪些标准？

所谓最受企业欢迎的人，就是那些具有强烈的主人翁意识，关心集体，关心企业发展的人；在工作中能及时发现并反馈生产、技术、管理等各方面存在的问题，能提出合理化建议的人；能以集体利益为重，不过分追求个人的利益，积极主动地为企业的发展、生产、管理出谋划策的人；勤于思考，能用大脑工作的人；胜任本职工作，能独当一面的人；有责任意识，敢于承担的人；能干一行，爱一行，精一行的人；注重工作细节，做事能做到位的人；有效运用时间，卓有成效地工作的人；懂得开源节流，能为企业赚钱的人；时刻维护着企业的形象，与企业共命运的人……

一家著名企业的老总在谈到“谁是最受企业欢迎的人”时说：“他（她）必须是一个富有团队合作精神的人、一个敢于负责任的人、一个敬业并善于创新的人、一个诚实并勇于进行自我批评的人、一个能在工作中不断从一点一滴进行改进的人、一个能全心全意做好本职工作的人……只有这样的人，才能成为最受企业欢迎的人。”

成为企业最受欢迎的人是我们每个人的心愿与梦想，也是现代企业所希冀和期待的。因为现代企业的竞争，归根结底是人才的竞争。企业的任何高效活动都离不开优秀员工的不懈努力和追求。对企业而言，那些最受欢迎的人无疑是一笔宝贵的财富。这样的人除了能在企业的生产、管理上起到积极的作用外，还能产生良好的榜样作用并带动其他员工，从而促进企业的发展。

本书以全新的视角，分别站在企业、老板和员工的角度，从分析最受企业欢迎的人才应该具备的关键素质入手，深入阐述和例证了最受企业欢迎的人是什么样的人，以及在现代职场中，一个员工如何去做才能成为最受企业

欢迎的人。

做一个优秀员工，应该具备的、需要做到的很多，只要你能做好本书所说的这些，你就能成为企业里最受欢迎的人。

本书是广大企业对员工进行培训的优秀教材。对照本书，你可以找到员工还存在哪些问题，还需要进行哪些相应的培训和指导。你的企业会因为拥有许多最优秀的员工而充满活力，不断发展壮大。

本书也是员工从平凡走向优秀、从优秀走向卓越不可或缺的读物，它能为有志于创造一番事业的职业人士指明了一条道路。一旦你拥有了本书所提及的品质和能力，你最终将会成为最受欢迎的人，你的职业生涯也将会一片光明。

“未来始终掌握在自己手中，关键是你如何把握。”其实，成为企业最受欢迎的人并不难，翻开本书，你就能找到答案！

作 者

2009年8月

目 录

第一章 企业最受欢迎的人必备的关键能力与素质

- | | |
|------------------------------|----|
| 1. 具有过硬的专业技能素质 | 2 |
| 2. 具有不断学习和掌握新知识、新技能的能力 | 4 |
| 3. 具有良好的职业素质与道德品质 | 9 |
| 4. 具有较强的人际交流素质和人际交际能力 | 11 |
| 5. 具有职业人士必备的积极心态 | 14 |
| 6. 具有自我定位与职业规划能力 | 18 |
| 7. 具有健全的体魄和良好的身体素质 | 24 |
| 8. 具有较高的综合素质和能力 | 28 |

第二章 企业到底欢迎什么样的人

- | | |
|---------------------------------|----|
| 1. 工作自觉主动的人 | 32 |
| 2. 有吃苦耐劳精神的人 | 37 |
| 3. 能勤奋工作，更能聪明工作的人 | 42 |
| 4. 悟性好，能迅速理解老板意图的人 | 48 |
| 5. 胜任本职工作，能独当一面的人 | 51 |
| 6. 不安于现状，勇于进取的人 | 53 |
| 7. 有责任意识，敢于承担的人 | 58 |
| 8. 时刻关注企业的发展，能及时提出合理化建议的人 | 62 |
| 9. 随时随地都能保持工作热情的人 | 65 |
| 10. 勇于打破常规，开拓创新的人 | 70 |
| 11. 具有良好的团队合作精神的人 | 76 |

第三章 谁能成为企业最受欢迎的人

1. 能为企业赚钱的人	82
2. 能把信送给加西亚的人	86
3. 凡事马上行动的人	89
4. 乐观自信的人	94
5. 诚实可靠的人	98
6. 把诚信当做生命的人	105
7. 勇于承认错误, 勇于改正错误的人	111
8. 敬业, 更精业的人	114
9. 树立主人翁精神, 处处为公司着想的人	118

第四章 做企业最受欢迎的人

1. 不放过任何一个展现自己的机会	124
2. 培养良好的工作习惯	129
3. 将微笑变成习惯	132
4. 注重工作细节, 追求尽善尽美	137
5. 做一个严格遵守纪律的员工	142
6. 认同公司的企业文化	146
7. 合理、有效利用时间, 卓有成效地工作	149
8. 与时间赛跑, 比别人跑得更快	153
9. 做解决问题的高手	156
10. 关键时刻, 挺身而出帮助老板渡过难关	160
11. 保持锲而不舍、百折不挠的工作精神	164
12. 具有冒险精神	169
13. 每天多付出一点点	173
14. 带着一颗感恩的心去工作	176
15. 成为企业里不可替代的人	179

第一章

企业最受欢迎的人必备的关键能力与素质

1 具有过硬的专业技能素质

联想集团高级副总裁、联想神州数码总裁郭为在谈到一家企业最受欢迎的人应该具备什么样的素质时指出：一个优秀员工应该具有很好的专业技能素质，专业技能要过硬。

郭为说：对于任何一家企业而言，所雇用的员工一定要为其所用，也就是说作为员工，必须有一套能拿得出、摆在前面的技术，或者说是专业，而且这技术，必须是过硬的。中国有句俗话，“家有百万，不如一技在身。”在任何时候，过硬的技术或专业都是你立身企业的最重要资本。近年来，人力资源竞争越来越激烈，要想在如此激烈的竞争中求得生存，过硬的技能是必不可少的。

有一技之长，才能成为职场上的一匹黑马

员工要有适应本岗位工作所需要的技术理论知识和专业技能，这样的员工，才能成为职场上的一匹黑马，为企业最受欢迎的人。

有个人在参加当地一家报社的招聘考试时，面对学历高、专业对口的众多竞争对手，却意外地成了一匹黑马。原来这个人擅长撰写新闻评论，多年的潜心经营使他在当地小有名气，形成了个人特色鲜明的“职业品牌”，而招聘方正缺这种在某个领域能独当一面的专业人才。

我们常常遇到这样的情况，一些求职者虽然学历高、知识面广，却还是被人拒之门外，重要原因在于他们十八般武艺，样样都通晓一二，但没有一样拔尖，不能成为出奇制胜的利器。

聂灵是一所普通大学的大专生，学的是计算机专业。大三那一年，在父

亲朋好友的帮助下进入一个大城市的一家科研机构实习。刚去的时候他干坐着，领导看他有点可怜，就扔给他一个东西，说：“三个月内完成就行了，到时给你个实习鉴定。”

三天里，他几乎住在单位，然后——完成了它。

当天上午，领导吓了一跳。对他刮目相看了。又给他几个任务，并且规定很少的时间，而他居然都提前完成。

实习结束，领导没多说什么，但不久，到他的学校要人，点名要他。

这之前，机构的上级部门很奇怪：我这有好几个本科生以及研究生，你都不要，要一个普通的大专生，不是开玩笑吧。

“不是开玩笑，他有专长。”那个领导说。

后来，有一次上级临时借调他去帮忙，结果是：这个部门以前的报表都是最后交，并且还让返工，但这一次，是第一个送上去的，成为少数几个一次通过的。上面点名要他，下面不愿意放，但硬是调走了。

有一技之长本身就说明个人素质，尤其是在职业素质上超过一般人，如果能够创造一个恰当的环境，他就可以成为企业的骨干，甚至成为老板们的得力助手。就价值而言，这些人的含金量高，是企业蓬勃发展的依托。

员工有了一技之长，不仅受用人单位的欢迎，还会得到重用。随着市场化进程的加快，用人单位肯定会越来越精于核算用工“成本”，招来就能用的人当然受企业的欢迎。

成为领域内的专家

一个优秀员工除了具有一般员工的基本素质和职业道德之外，最大的特点就是具有一门过硬的专业基础和专业技能（包括企划、行政管理、财务管理、人力资源管理、系统设计或应用软件开发专业等），可以在专业技术上独当一面。

这类人才对企业的价值就每个人而言，体现了“敬业和出彩”，但从整体上来看，则反映了整个企业的技术实力和专业特长。有位外企的 HR 主管曾在两周的时间内面试过 200 多名所谓的专才，发现功底不足或知识老化者占绝大多数，能够在技术上独当一面（例如：独立完成某行业解决方案）者寥

寥无几，大约只有 15%。

专业技能过硬是一个优秀员工必备的素质，无论你从事什么工作，没有过硬的专业技能，其他条件再优越也不能委以重任。

美国福特汽车公司是世界上一家大名鼎鼎的公司。一次，公司有一台大功率电机坏了，公司所有的工程技术人员都未能修好，只好另请高明，这个人叫思坦因曼思，原是德国的工程技术人员，流落到美国后，一家小工厂的老板看重他的才能雇用了他。

福特公司把他请来，他在电机旁听了听，之后要了一架梯子，一会儿爬上去，一会儿爬下来，最后在电机的一个部位用粉笔画了一道线，写上几个字“这儿的线圈多了 16 圈”。把这 16 圈线圈一去掉，电机马上运转正常。

亨利·福特因此对这个人非常欣赏，一定要他到福特公司来。

思坦因曼思却说：“我所在公司对我很好，我不能见利忘义而跳槽到福特公司来。”

福特马上说：“我把你供职的公司买过来，你就可以来工作了。”

福特为了得到一个专业技能过硬的人才竟不惜买下一家公司。

一个好的员工应该要形成自己的优势，只有当你成为所从事行业的专家时，你才具备了自己的优势。

一定的文化素养和专业技术水平是现代企业对员工的基本要求。当今世界，科学技术突飞猛进，企业的每一项活动离不开员工充分运用自身的知识和专业技术来处理大量事务。一个人现有的文化素养和专业技术水平不但决定了其在工作中的分析、判断、组织、指挥、疏通、协调等各方面的工作能力，而且也直接影响着自我完善、开拓创新等方面的能力。在知识经济时代，只有具有一定的文化素养和专业技术水平的员工才有可能胜任现代企业的各项工作，才能委以更重要的工作任务。它是优秀员工应具备的最基本技能品质。

2 具有不断学习和掌握新知识、新技能的能力

当今世界的知识有两大特点：一是积累多，知识量大，多得叫人眼花缭乱，目不暇接；二是增长快，发展快，快得千变万化，任何一项知识和技术

都只有暂时性的意义，这使得人才资本的折旧速度大为加快。

西方白领阶层目前流行这样一条知识折旧定律：“一年不学习，你所拥有的全部知识就会折旧 80%。你今天不懂的东西，到明天早晨就过时了。现在有关这个世界的绝大多数观念，也许在不到两年时间里，将成为永远的过去。”

现在知识老化得很厉害，每 10 年甚至更短的时间内知识就要翻一番。每个人都不能光靠过去所学的知识，而要不断地学习。

人的核心竞争力源于创新能力，创新能力来自不断的学习。因而，学习能力是一个优秀员工必备的素质。

学习能力远比其他能力更为重要。一个现时有能力的人，不论他是博士、硕士，还是高级工程师，如果不注重学习，也会落后，变成一个“能力平平”的人；而一个暂时能力不是很强的人，只要坚持学习，善于学习，一定会成为一个能力出众的人。因此，会学习的人是最有前途的人，也是最有希望成为企业最受欢迎的人。

不断学习是最佳的工作保障

竞争在加剧，实力和能力的打拼将愈加激烈。谁不学习，谁就不能提高自己的能力，谁就会落后。职场中有些人，不去学习，不去提高自己的能力，而是去抱怨公司、老板对自己的不够重视。实际上，问题出在你自己身上，你不养成学习的习惯，不提高自己的工作能力，老板怎么会青睐你呢？

比尔很不满意自己的工作，他愤愤地对朋友说：“我的老板一点不把我放在眼里，改天我要对他拍桌子，然后辞职不干。”

朋友问他：“你对那家贸易公司完全弄清楚了吗？对他们做国际贸易的窍门完全搞通了吗？”

比尔摇了摇头，不解地望着朋友。

朋友建议道：“君子报仇十年不晚，我建议你把商业文书和公司组织完全搞通，甚至连怎么修理影印机的小故障都学会，然后再辞职不干。”

看着比尔一脸迷惑的神情，朋友解释道：“公司是免费学习的地方，你什么东西都通了之后，再一走了之，不是既出了气，又有许多收获吗？”

比尔听了朋友的建议，从此便默学偷记，甚至下班之后，还留在办公室研究写商业文书的方法。

一年之后，那位朋友偶然遇到比尔，问道：“你现在大概多半都学会了，准备拍桌子不干了是吧？”

“可是我发现近半年来，老板对我刮目相看，最近更是不断加薪，并委以重任，我已经成为公司的红人了！”

“这是我早就料到的！”他的朋友笑着说：“当初你的老板不重视你，是因为你的能力不足，却又不努力学习；而后你痛下苦功，通过学习以后，工作能力不断提高，当然会令他对你刮目相看。”

学习是不断提高自己的阶梯，只有通过学习才能更好地为企业服务，学习的目的不是为了追求高学历，而是不断提高自己的能力，为企业服务的能力。机会属于那些有准备的人，而准备的过程就是努力学习，不要老是抱怨没有机会，不要老是抱怨没有伯乐，只有通过学习，通过执著的努力，才能成为企业栋梁之才。

未来的竞争就是学习的竞争

“未来唯一持久的优势，是比你的竞争对手学习得更好。”这是管理学家彼得·圣吉对职场人的忠告。学习已经成为职场人赖以生存的手段。

未来的竞争实质就是学习的竞争，谁学习得更快、理解得更深，谁就会走在发展的前列。在竞争日趋激烈的今天，职场人面临着社会、技术高速发展和高频变革的挑战，面临着更新观念和提高技能的挑战，因此要建立终身学习的目标。

某科技公司挑选产业部经理，该职位的热门人选刘吉意外落榜，该职位被公司新招的一个“外人”获取。

刘吉在该公司已工作4年，平时工作勤恳，连年获得“优秀员工”称号。上司有意栽培她，多次提出送她去进修，但刘吉每次都以工作太忙、并有家庭拖累为由，婉拒上司的美意，从不为自己“充电”。

一个多月前，老总得知原产业部经理有离职意向后，开始筹备挑选“接班人”，尽管有人提议刘吉为候选人，其他员工也一致看好她，但老总最终却

新招了一名计算机操作水平和外语水平俱佳的“外人”填补空缺。

随着社会发展速度日益加快，职场人士只有不断更新自己的知识，才能在职场中立于不败之地。像刘吉这种任劳任怨、埋头苦干的员工，只满足于完成本职工作，而无“充电”、学习的意识，就只有做“老黄牛”的份，是与升职无缘的。

学习是一种修养，一种进步，一种提高，一种责任，一种需要。在计划经济转变为市场经济的时代，人们才感受到什么叫做“下岗”。市场经济在暴风骤雨中按正常的轨道持续稳定健康地向前发展，我们又怎能停住进取的步伐呢？停止不前，等于后退。就像部队上流行的说法：“当兵不习武，不算尽义务；武艺练不精，不算合格兵。”当一个优秀员工，就应该不断地学习，对自己的工作精益求精。这不仅仅是眼前工作生活的迫切需要，也是面向未来，迎接未来挑战的长远需要。

对于优秀员工的成长来说，学习是十分重要的。从不懂到懂，直到成为专业能手，就是一个不断学习、实践的过程。不学习将失去竞争力，优秀员工永远把“学习、学习、再学习”作为自己的座右铭。在勤奋和好学的基础上，员工也自然而然会在实际工作中产生新思路、新做法，这样的员工才称得上是优秀的员工。

掌握新知识、新技能才能把握未来

学习是我们发展的基础，因为只有不断地学习，掌握新知识、新技能，我们的视野才会更开阔，思路才会更清晰，我们才能紧跟时代发展的脚步。

在企业里，无论你从事的是何种岗位，都有义务在自己的岗位上，体现出最大的价值，所以我们要不断地完善自己的专业技能和不断进行业务创新。如今的事物发展之迅速，是我们始料不及的，这就要求每个员工都有一个更新的思想，不断地接受新的事物，更好地充实自己。固守已有的知识，到最后只能被技术所淘汰，被社会所抛弃，也不可能有更好的创造，更谈不上为企业、为自己带来更多的效益。

新知识、新技能是把握未来的金钥匙。作为一个员工，你已经掌握了工作所需的一切知识和技能了吗？即使你今天可以胜任工作，并保持工作高效

率，那么明天呢？明天你是否掌握了能推动公司不断向前发展的知识和技能？

当今时代，知识更新越来越快，唯有不断学习新的知识和技能，充实和提高自己的能力和水平，才能适应实际工作的需要。

20 世纪 70 年代，世界发生了石油危机，日本体积小又节油的汽车迅速抢占美国汽车市场。就在日本汽车横扫美国市场时，许多独立营业的汽车经销商不再经销美国底特律出品的各型汽车，转而代理丰田、本田和马自达等品牌的日本汽车。

卡特就在这样的一家汽车经销商店工作。他曾推销克莱斯勒的汽车 20 年，对它的各种车款，甚至活塞的位置都了如指掌。当老板宣布现在开始改销丰田汽车时，卡特很不以为然，他不愿了解这些汽车的有关知识，也完全不知如何推销这些外形古怪的小东西。这种排斥心理影响了他的表现，导致他在向顾客推销时，最后总是说：“老兄，这种车和我们过去销售的大不相同。如果你决定不买，我绝不会怪你。”

不用说，卡特的业绩和薪水直线下降。

另一名推销员汉姆则不然。他看出自己对美国车的知识即将失去效用，于是利用业余时间，请教丰田汽车的业务代表，尽心学习有关新车的种种知识，因而了解到自己公司代理的这种新车将给市场带来极大的震撼。事实上，汉姆正是劝说老板改销日本车的人之一。由于他的热心推荐和乐观态度，汉姆不久就成为业绩最好的业务员。也正是由于他提议改销日本车这一举措使老板大为赏识，最后老板竟邀请他成为合伙人。

社会经济发展迅速，科学技术日新月异，各行各业对人才素质的要求更新更全面。只有不断学习新知识，努力掌握多种技能，才能获得更多的机遇。

“活到老，学到老”的箴言在现代社会被充分地体现了出来，技术再好也有变的时候，而且在现代变得很快，能力再强，也有不适应新兴产品的时候。因此，拥有良好的教育是现代企业员工所不可缺少的东西。而且这种教育是持续的、变化的、多角度的，只有如此，才能适应多变的社会。

3 具有良好的职业素质与道德品质

道德品质是判断一个人“好”与“坏”的重要标志。崇高的道德品质直接决定了个人对待事业和工作的自觉程度及其发展方向，是一个优秀员工应具备的基本品质。

职业道德素质是员工所有必备素质中最重要的素质，也是越来越多的公司最看重的素质。

企业员工道德品质的好坏直接影响到企业的整体素质，一个员工有能力，但道德品质不好，迟早会给企业带来极大的损害。某企业招聘了一位大区经理并把这位大区经理派到内蒙古，让这位大区经理负责整个内蒙古市场，四个月后，这位大区经理却携带公司 8 万多元的现款消失。不但给企业造成了直接的经济损失，还给企业的声誉带来了一定的影响，该企业后来在内蒙古市场再也没有辉煌。

道德品行是现代企业选拔员工的重要条件。有些公司，在招收员工的时候，就要求有原辞职单位的工作表现证明，以证明他以往工作中的职业道德素质水平。

既要有才，更要有德

古人说，有才无德不为才，有德无才也不为才，只有德才兼备才是真正的人才。

作为一个员工，既要有职业能力，又要有职业道德，而有些人最缺少的可能就是职业道德。

某白酒企业从 1995 年由一个白酒小作坊起家，发展成为了一家中型白酒企业。员工人数从当初的 5 人发展到 200 人，因为坚信质量和诚信，生意越来越红火。年销售额从过去 10 多万元到现在 6 千多万元。

该公司销售中心聂经理是一个能说会道、很有办事能力的人，因和公司

高层产生意见分歧，双方一直未能达成共识而提出辞职报告，可是就在辞职报告刚通过的那一刹那，聂经理开始了他的报复计划。

他把公司的机密文件和客户电话全部打电话及传真给各市场经销商，使得市场乱成一团麻，并引发很多纠纷，各地市场上电话几乎将公司四部电话打爆。使得该公司经过多方面的努力和付出了相当的代价才平息事件。

同时，聂经理又打电话给当地的工商及税务部门，告之其公司账目有某某嫌疑。一时之间这两个部门齐齐来到该公司进行调查，虽然最后查证无此嫌疑，但毕竟给公司带来了无形的伤害，那不是能用语言来形容的。

因为个人利益或一时意气用事，想尽办法来对企业进行报复，无论你报复成功与否，都会让你失去更多，失去了领导对你的信任，失去了尊敬你的同事，失去了自己的无形资产——个人品牌资产。如果同行业知道你曾经是如此这般对待老东家还会录用你吗？还愿意和你这样危险的人交往吗？答案不言自明。

一个再有能力但缺乏良好职业素质与道德的员工，会随时对企业构成威胁和伤害，是企业最难以容忍的。

深圳有家电子企业拥有一批得力的技工，这批企业生产骨干，很能解决问题，老板对这批骨干宠爱有加，频频加薪宴请，嘘寒问暖，劳资双方真个如胶似漆，宛如蜜月情侣。

谁知好景不长，那个技工头目本是老实人，但几年下来满脑子只有钞票美酒，本分的他逐渐变得自私贪婪，眼珠子整天贼溜溜地转。和老板酒酣耳熟之际竟萌生了歪念：我有一批骨干，老板没我不行，何不敲他一杠？开始时借意暗示，果然得手；继而便公开讲数，得寸进尺，私欲一发不可收拾。稍不遂意便带头怠工，再以集体跳槽相威胁，最后竟然在外商验货之际做了手脚，使企业损失惨重。老板怒不可遏，把这批技工全部炒掉，企业元气大伤。而那批被炒的人今后要改邪归正、做个有技术有品德的优秀员工，恐怕也不易了。

每个人，无论是从事哪种职业，在职业活动中都要遵守道德。如教师要遵守教书育人、为人师表的职业道德；医生要遵守救死扶伤的职业道德等。

一个优秀员工，不仅要技术良好，而且还要有良好的道德品质。没有好品质，就谈不上干好工作，做一个良好道德品质的人是一个优秀员工的前提。