

舒庆◎著

做好员工

ZUO HAOYUANGONG
DEYISHU | 的艺术

企业最需要的12种好员工

优秀员工成就非凡企业

最完美
的员工
培训读本

领导送给员工的最佳礼物

无论危机是现在还是将来，都离不开优秀员工的加入，
因为只有优秀员工们才能创造出优秀企业，
才能让企业走出困境，走向未来！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

舒庆◎著

做好员工

ZUO HAOYUANGONG
DEYISHU | 的艺术

企业最需要的12种好员工

优秀员工成就非凡企业

领导送给员工的最佳礼物

最完美
的员工
培训读本

图书在版编目 (CIP) 数据

做好员工的艺术/舒庆著. —北京: 中国经济出版社, 2009. 5

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9168 - 2

I. 做... II. 舒... III. 企业管理—职工培训 IV. F272. 92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 045812 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 崔清北 (010 - 64471642)

责任印制: 常毅

封面设计: 画子中子画艺术设计

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京东光印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 20. 75

字 数: 220 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版 印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 9168 - 2/F · 8110

定 价: 29. 80 元

版权所有 盗版必究 举报电话: (010) 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624



序言：企业最需要什么样的员工

优秀的员工对于企业而言，无疑是一笔宝贵的财富。他们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。特别是在当前这样一个经济寒冬的形势下，企业为了增强竞争力，渡过这场危机，迫切需要大批能够很好地适应企业发展需要的好员工。

那么，时代发展到今天，企业究竟需要什么样的员工？好员工应该具备什么样的素质和能力？职场有哪些与社会不同的规则？这些问题不仅仅是企业希望员工思考的，也是我们每一位员工需要了解的。试想一下，如果连企业究竟需要什么样的好员工我们都不知不晓，企业会接纳什么吗？我们能够在企业这个平台上得到发展和晋升的机会吗？

据一项最新调查表明，在现代企业中，企业最需要的是那些具有责任心、忠诚、敬业的员工，也需要那些随着时代的发展，适应企业需要，通过不断学习提升自我，在实际工作中实干加巧干的员工。他们热爱自己的工作，尽职尽责于本职工作，而且时刻以主人翁的思想来考虑企业的效益，时刻关注企业的发展，积极主动地为企业的发展、生产管理出谋划策。他们知道企业需要什么，他们知道单靠一己之力，绝不可能成就一番辉煌的事业，但只要坚守忠诚，忠于企业、忠于事业、依靠企业提供的平台，就能最大限度地

发挥自己的聪明才智，并为企业创造良好的效益。一旦拥有这些企业所需要的美好素质，我们将成为一个值得信赖的人、一个可以委以重任的人、一个最终获得成功的人，归根到底，最大的受益者还是我们自己。

在这个不断进步的时代，如果我们能够紧跟时代和企业需要的步伐，用事实来证明自己的优秀与称职，成为企业所需要的优秀员工，那么，我们将永远不会“失业”。

本书通过翔实的经典范例和最新的职业理念，给读者以积极有益的启示，书中涵盖了成为企业最需要的好员工必须拥有的一些优秀的素质：责任、学习力、执行力、勤奋敬业、自信心、团队协作、服从精神、良好的适应性、工作技巧等内容，凝聚了各行各业的好员工的成功经验，这是一本能给企业员工指明成长方向的最佳读物，也是一本为企业领导选拔优秀员工的标准读本。

相信读过此书后，所有的朋友们，如果你能静下来重新思考一下，找一找自己的差距，并将本书所呈现给你的12种职业素养学以致用，你就一定会成为企业最需要的好员工！同时，我们对参与本书编写的成员：张志军、贺子锦、韩媛媛、王振伟、杨国辉、闫博、李忠良、赵静、李绍玲、李光亮、孙占领、呼建朝、张艾莉、杜延起、张萍、刘芳、刘俊义、翟龙顺、张志勇等人表示感谢！

舒 庆

2009年5月18日于北大光华管理学院



目录 CONTENTS

序言	(1)
第1章 以高度负责的态度,把工作做得更完美	(1)
对工作负责,就是对自己负责	(3)
锁定责任就是锁定机会	(9)
尊重生命,坚守责任	(15)
困难当前,不找借口推卸责任	(19)
自动自发,全力以赴	(24)
第2章 直面困境,永不言弃	(31)
工作不仅仅是为了薪水	(33)
在危难中忠诚于企业	(38)
设身处地为领导着想	(44)
坚信自己有排除万难的能力	(49)
跳槽不是扭转困局的良药	(53)
第3章 居危思进,在学习中不断超越自我	(59)
机会青睐不断学习新知识的人	(61)
拥有学习能力是最根本的应变之道	(66)

不断学习，超越自我	(72)
虚心向领导和同事学习	(78)
向竞争对手学习	(82)
第4章 不抱怨，不偷懒，用实干赢得一切	(89)
以敬业的态度对待工作	(91)
远离抱怨，学会感恩	(96)
傻人有傻福	(102)
一切凭业绩说话	(108)
天道酬勤，笨鸟先飞	(113)
第5章 与时代同行，与企业同步	(117)
没有最好，只有更好	(119)
善于反省自己的不足	(124)
发现自己的优势，经营自己的长处	(129)
可以平凡，但拒绝平庸	(135)
让自己“物超所值”	(140)
第6章 保持一颗自信心，积极面对压力和挑战	(145)
自信是出色完成工作的保证	(147)
永不低估自己	(153)
相信自己是最棒的	(157)
勇于接受挑战性工作	(163)
第7章 融入团队，与公司共成长	(169)
公司的事就是自己的事	(171)
与团队共进退	(176)



帮助别人等于帮助自己	(182)
求同存异，与同事打成一片	(188)
树立正确的竞争意识	(193)
第8章 主动汇报，善于沟通，赢得领导支持	(199)
主动与领导沟通	(201)
善于理解领导的意图	(207)
与领导沟通中讲究技巧	(212)
妥善化解与领导的误会	(217)
第9章 乐于服从，执行高于一切	(223)
视服从为天职	(225)
工作就是要用结果说话	(230)
立即执行，决不拖延	(235)
不找借口找方法	(241)
创造性地完成任务	(246)
第10章 无论身处何种环境，都能积极地适应	(251)
工作没有高低贵贱之分	(253)
以饱满的热情投入工作	(258)
做情绪的主人	(263)
在适应中寻找机会	(268)
第11章 视细节为生命，决不允许粗枝大叶	(273)
工作无小事	(275)
细节之处定乾坤	(280)
失之毫厘，谬以千里	(285)
小事做到位，工作才能完美	(290)

在细节中求创新	(295)
---------------	-------

第12章 用大脑工作，用智慧做事	(301)
------------------------	-------

用最小的成本完成工作	(303)
------------------	-------

高效合理地分配时间	(307)
-----------------	-------

把复杂的工作简单化	(313)
-----------------	-------

抓住关键点做事	(317)
---------------	-------



第 1 章

以高度负责的态度,把 工作做得更完美

职责是与职业同步而行的,工作本身就意味着责任,就意味着既要有把工作干好的责任心,也要有承担风险的责任心,而且更要敢于在工作出现失误的时候,主动承担属于自己的责任。在危机四伏,却又满载着希望的工作征途中,这样的员工才是企业最需要的员工。



对工作负责，就是对自己负责

在危机中，最受欢迎的员工往往是这样一些人：对待工作，他们从不挑剔，有着高度的责任心；对待同事，他们热情有加，兼收并蓄；对待客户，他们不卑不亢、有理有节……一句话，只要是与公司有关的事情，他们都会毫不犹豫地去做并做到最好。因为他们非常清楚，面对严峻的经济危机，首要一点就是必须要对自己的工作承担起相应的责任。如果做不到这些，那么企业将无法顺利渡过难关，自己就会面临失业的风险。

松下幸之助说过：“责任心是一个人成功的关键。对自己的行为负责并勇于承担这些行为的后果，这种素质不仅是企业最基本的需要，即使到社会上，这样的人也大受欢迎。”可见，要想在危机中做一个好员工的话，最不能缺少的就是责任心。任何一个员工都应该在自己的岗位上尽职尽责，尽最大的能力将工作完成得尽善尽美。当我们做到了这些，还用担心因经济危机而被企业裁员吗？

石井大学毕业之后在一家保险公司做业务代表。这本来就是一项很棘手的工作，再加上最近的全球金融危机，很多人都对保险业

务员敬而远之，所以，刚开始的时候，石井的工作进展很不顺利。

对于这种情况，公司的其他业务员包括老员工整天抱怨不停：“这不是人干的活儿，每天跑断腿也拉不到一个买保险的，都是经济危机造成的。”“如果有好的工作，我肯定不在这里干，找一个不受经济危机牵连的行业。可惜啊，目前找工作太难了。”当然，这些员工也只能拿到最基本的薪水混日子，而且很多消极的老员工已经进入了公司准裁员的名单。

唯有石井和他们不一样，虽然他对工作现状也不是很满意——薪水不高，地位不高，大的经济环境不好。但是石井并没有放弃，因为他知道，与其说是放弃工作，还不如说是在放弃自己。在这个世界上，没有人强迫你放弃自己，除非你自己放弃你自己。石井相信，努力是没有错误的，只要肯努力，就一定会有收获。

于是，石井开始主动寻找客户源。他熟记公司的各项业务情况，以及同类公司的业务，对比自己公司和其他同类公司的不同，让客户自己去选择。虽然一些人很希望多了解一些保险方面的常识，但是他们对保险业务员的反感使他们在这方面的知识很欠缺。石井知道这些情况之后，主动在社区里办起了“保险小常识”讲座，免费为人们讲解危机时代更需要保险的原因及相关知识。这样一来，人们对保险有了更多的了解，也对石井有了好印象。这时，石井趁热打铁向这些人推销保险业务，大家不但没有反感，反而乐于接受。从2008年到2009年上半年，短短的一年时间，石井的工作业绩不但没有受到经济危机影响，相反是突飞猛进，给危机中的保险公司擦亮了希望，同时石井被破格提拔为公司主管。

石井的成功说明了这样一个道理：努力工作就是对自己负责，



这也是同在一个公司，为什么石井能获得成功，而其他人依然碌碌无为，害怕被裁员的根本原因。

另外，一个人要想有所作为，也必须具备高度的责任心，这是因为要达成人生的成功目标，除了健康的情感和独立的思想必不可少之外，高度的责任心也不可或缺。同样，员工在工作中更要有责任心，具体说来，危机下企业最需要的员工首先要对客户、团队和企业高度负责：

● 对顾客负责

顾客购买任何一家公司的产品和服务，都是建立在充分地信任的基础之上，因此对顾客负责的公司，也必然能够赢得客户的认可，其业绩不言而喻。所以，公司中负责与顾客接触的员工，必须对顾客尽责，以体现自己的职业道德水平和公司的整体实力，从而实现危机下企业的发展。

去年，小王技校毕业后被一家商场聘用，他的任务就是负责维修“保修期”内的家用电器。由于商场地处闹市，价格也公道合理，所以家电销售一直不错，当然，小王与其他几个维修人员的工作就比较累，每天都是从早忙到晚，一些比较笨重的电器如冰箱等他们还要上门服务。

一天下午，一位顾客打来电话说，自己刚买了三个月的电视机出现了故障，问能不能在最短时间内修好，因为这位客户是个球迷，而当晚还有一场很重要的球赛。说句良心话，当时小王已经很累了，而且也快下班了，但他明白一场经典的球赛对于一个球迷来说意味着什么。于是他带上工具就奔向了顾客家。好不容易找到了

顾客家，小王顾不上满身的汗水，甚至连顾客的一支烟都来不及抽就开始检查电视机。经过半个小时的紧张工作，小王终于将电视机修好了。当顾客打开电视时，球赛刚刚开始。对此，顾客感激不尽，后来逢人就说小王所在商场售后服务好，为公司带来了一大批忠实顾客，小王也因为技术高、服务态度较好而被提升为维修部负责人。

● 对团队负责

一个人只有从团队的角度出发来考虑问题，才能获得团队与个人的双赢，才能帮助企业顺利渡过经济危机。否则，既会损害团队利益，也会阻碍个人职业发展。

查尔斯是一家营销公司的优秀营销员。以前，他所在的部门因为团队工作的精神十分出众，从而使得每一个人的业务成绩也特别突出。后来，这种氛围被查尔斯破坏了。

事情是这样的，公司的高层把一项重要的项目安排给了查尔斯所在的部门，虽然查尔斯的主管反复斟酌、考虑，但是最终没有拿出一个可行的工作方案。与此相对的是，查尔斯有了对这个项目十分周详而又容易操作的方案。为了表现自己，他没有与部门主管商量，更没有向他贡献出自己的方案，而是越过了他，直接向总经理说明自己愿意承担这项任务，并向他提出了可行性方案。

查尔斯的这种做法，严重地伤害了部门经理的感情，破坏了团队精神。结果，当总经理安排他与部门经理共同操作这个项目时，两个人在工作上不能达成一致意见，产生了重大的分歧，导致了团队内部出现了分裂，团队精神一盘散沙，再加上外部的全球性经济



危机，项目最终也流产了。

于是，查尔斯第一个被裁员。

作为一名员工，我们要从团队的角度出发，树立起自己对团队工作认真负责的信念。每一个公司都好比一个大家庭，每个员工都是其中的一分子。只有每个员工都具备团队工作的精神，才能对团队的工作认真负责，对自己的人生和事业负责。

● 对公司负责

一名员工若想赢得企业领导的赏识，使企业领导相信你是可造之才，最直接的办法莫过于积极寻求并抓住实现公司利益的每一个机会，即使不关你的事，你也要主动负责，认真做到最好。只有积极主动对自己的行为负责，对公司和领导负责，对公司的客户负责的员工，才是领导心目中最佳的员工，当然也是最受欢迎的人。

小王大学毕业后，在一家工厂任技术员。经过几年的实践锻炼，在老同志的帮助下取得了一定的成绩，并且被提拔为车间副主任，负责车间的生产技术工作。这位副主任春风得意，渐渐地滋生出一种自以为是的心态，总觉得自已了不起，看不起别人，也不尊重别人的意见。

有一次，车间的生产线出现了一些问题，产品质量也受到了影响。小王到车间看过之后，立即断言是某一道工序中化学原料的配比不合适，他认为，在使用新的一家企业提供的原材料后，原有的配比必须改变。根据他的意见，工人们做了调整，但情况仍不见好转。此时，另一位技术人员提出了不同的见解，认为问题并没有出

在新原料或原料配比上，而在于设备本身。对此，王副主任从内心觉得技术员的看法很合理，但是，他觉得自己是负责全车间技术与工艺的 leader，如今自己的判断出现了失误，反而不如一位普通技术员，如果随便地承认或接受，岂不是太丢人，太没有面子了。为了顾全面子，他继续坚持自己的看法，没有对设备进行必要的维修和调整。一个月后，问题不可避免的爆发，给公司造成了巨大损失，王副主任在羞愧之中提出辞职。

本来，如果王副主任能听从那个普通技术员的意见，勇于面对自己的失误，承担自己该承担的责任，那么周围的同事不仅不会看不起他，反而会觉得他能勇于改正自己的缺点和错误，是一位有胆识的干部，更能赢得大家的尊敬。可是他却偏偏害怕丢面子，试图维护自己在人们心中的权威和形象，而完全不考虑公司利益，不仅导致公司蒙受巨大损失，也导致自己被淘汰。

因此，不论是不是你的工作职责，只要关系到公司的利益，就应毫不犹豫地加以维护，主动承担。无论走到哪里，这样的员工都会受到企业的欢迎。