

优秀员工的职业素养



备受推崇的工作态度



李金水 编著

为企业着想 就是为自己着想

公司的兴衰成败不仅和公司里每一位员工的切身利益有着直接的关系，
而且还维系在企业的每一位员工身上。

对每个人来说，与企业一起乘风破浪永远都是你的神圣职责。

优秀员工
必备读物



海潮出版社
HaiChao Press

优秀员工的职业素养



备受推崇的工作态度



李金水 编著

为企业着想 就是为自己着想

公司的兴衰成败不仅和公司里每一位员工的切身利益有着直接的关系，
而且还维系在企业的每一位员工身上。

对每个人来说，与企业一起乘风破浪永远都是你的神圣职责。



海潮出版社
HaiChao Press

优秀员工
必备读物

图书在版编目(CIP)数据

为企业着想就是为自己着想 / 李金水编著. —北京: 海潮出版社, 2009.8

ISBN 978-7-80213-773-8

I. 为... II. 李... 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 112727 号

书 名: 为企业着想就是为自己着想

作 者: 李金水

责任编辑: 张 慧

封面设计: 点滴空间

责任校对: 韩红月

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京市荣海印刷厂

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 16.25

字 数: 240 千字

版 次: 2009 年 8 月第 1 版

印 次: 2009 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80213-773-8

定 价: 28.00 元

(如有印刷、装订错误,请寄本社发行部调换)



前言

在西方,许多心理学家在论述做人的基本原则时,都会特别强调“同理心”这个词。有人甚至说:“没有同理心,就不可能知道什么是成功,什么是领导力。”所谓同理心,是在人际交往过程中,能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受并站在他人的角度思考和处理问题的能力。

在我国,孔子早在2500年前就说过:“己所不欲,勿施于人。”这句话的意思是:用自己的心推及他人,自己希望怎样生活,就想到别人也会希望这样生活不愿意别人怎样对待自己,就不要那样对待别人;自己希望在社会上能站得住,能通达,就也帮助别人站得住,帮别人通达。

从以上解释来看,同理心和“己所不欲,勿施于人”表达的意思是一样的,都是从自己的内心出发,推及他人,去理解他人、对待他人;你怎样对别人,别人就会怎样对你;你善待别人,就是善待自己。

做人方面,为别人着想就是为自己着想。以此类推,工作方面,为企业着想就是为自己着想。为什么这么说呢?

有这样一个事例:

1997年6月,当迈克尔·阿伯拉肖夫接管导弹驱逐舰“本福尔德”号的时候,船上的水兵士气消沉,人心涣散,很多人都讨厌待在这艘船上,甚至想赶紧退役。但是,两年之后,这种情况彻底发生了改变。官兵上下一心,整个团队士气高昂。“本福尔德”号变成了一艘王牌驱逐舰。迈克尔·阿伯拉肖夫用什么魔法使得“本福尔德”号发生了这样翻天覆地的变化呢?

引用他自己的话就是：“这是你的船！”迈克尔·阿伯拉肖夫告诉士兵：“这是你的船，所以你要尽全力与船共命运，你要与这艘船上的官兵共命运。”

同样，企业也是如此，它也是你的船，你的每一次航行都离不开它，是它载你驶进浩瀚的海洋，所以你要与它共命运。只有你的船安安稳稳地行驶，你才能踏踏实实，如果你的船出现了什么漏洞，那么一定会殃及你。

英特尔总裁安迪·葛洛夫曾应邀加州大学伯克利分校毕业生发表演讲。他在演讲中，对学生们提出了以下的建议：不管你在哪里工作，都别把自己当成员工，而应该把企业看作是自己开的。自己的事业生涯，只有你自己可以掌握。不管什么时候，你和老板的合作，最终受益者也是你自己。英特尔公司企业的6个价值观中有这样一条：创造最佳的工作环境，公司的管理层希望能创造出一个让员工主动参与公司发展的工作环境。因此，它的员工都运用“建设性对抗”来发表自己的不同意见，这些不同意见成为影响公司决策的重要因素。

只有企业不断地发展扩大，在企业里生存的员工才会得到发展。因此，员工应该树立维护和建设企业这个载体的意识，只有这个载体越来越大，越来越好，才能为员工创造更多的机会，提供更大的发展空间。从这个意义上说，公司的兴亡不仅和公司里每一位员工的切身利益有着直接的关系，而且还维系在企业的每一位员工身上。对每个员工来说，与企业一起乘风破浪永远都是你的神圣职责。

播种一个行动，你会收获一个习惯；播种一个习惯，你会收获一个个性；播种一个个性，你会收获一个命运；播种一个善行，你会收获一个善果。本书《为企业着想就是为自己着想》站在现实的角度，从多个方面讲述“为企业着想就是为自己着想”的观念，既有耳熟能详的经典案例，又有深入浅出的分析展开，希望能对大家培养良好的工作习惯、提升工作能力有所帮助。

书中难免错谬之处，敬请大家批评指正！这是作者的联系方式：
lijinshui@yahoo.com.cn。

李金水

2009年5月于北京

目 录CONTENTS

前 言

一 对企业负责

企业需要负责的员工 / 2

工作意味着责任 / 8

责任胜于能力 / 13

没有任何借口 / 22

责任体现在小事中 / 31

二 为企业着想

站在企业的角度看事情 / 42

像老板一样为企业着想 / 46

企业的事就是自己的事 / 54

与企业共同成长 / 62

三 为企业创造利润

创造利润是工作的使命 / 70

为企业节约每一分钱 / 73

处处维护企业的利益 / 77

成为企业最赚钱的人 / 83

目 录CONTENTS

四 帮企业提建议

- 好建议让企业受益 / 86
- 成为工作中的有心人 / 90
- 为老板分忧解难 / 94
- 修正老板的错误 / 98
- 与老板加强沟通 / 103
- 提建议时的注意事项 / 106

五 维护企业形象

- 员工形象代表企业形象 / 112
- 崇尚企业荣誉感 / 116
- 工作时应遵守的礼仪 / 118

六 为客户提供优质服务

- 为客户提供满意的服务 / 124
- 微笑是最好的服务 / 131
- 和客户建立良好关系 / 135
- 设身处地为客户着想 / 142

目 录 *CONTENTS*

七 干出你的工作绩效

拿业绩说话 / 150

制订绩效目标 / 155

不重苦劳重功劳 / 159

向效率要成果 / 166

八 解决工作中的问题

战胜对问题的恐惧感 / 178

越想放弃越不能放弃 / 185

把问题变为机会 / 195

方法总比问题多 / 201

九 提升职业的素养

诚信:企业对员工的基本要求 / 210

求实:踏实做好每件事 / 219

果敢:看准了就大胆出手 / 231

自律:出色的自我管理能力 / 238

感恩:对工作心存感激 / 245

一 对企业负责

Wéi Qǐ Yè Zhúo Xiāng Jù Shū Wéi Lì Jí Zhúo Xiāng

» 企业需要负责的员工

优秀企业都非常重视员工的责任感,强调负责的行为,更强调负责的态度。只有具有高度的责任感与使命感的员工,才是努力工作的人。他们面对困难坚持不懈,面对成功依然冷静,面对绝境毫不放弃。他们不仅不会推诿责任,相反还会自觉地去承担责任,正是他们推动了企业的发展与进步。

责任,对于企业而言有着极为重要的意义。华为公司企业文化的核心之一就是:“认真负责和管理有效的员工是我们最大的财富。”

IBM 公司也要求自己的员工:“在人际交往中永远保持诚信的品德,永远具有强烈的责任意识。”

◎ 负责是卓越企业的文化核心

美国著名的管理学大师彼德·德鲁克认为,企业的使命不在于现在能够赚到多少钱、利润几何,而是创造顾客!不管你的企业赚到了多少利润,当不能持续创造顾客的时候,你的企业寿命就到期了!而创造顾客,特别是持续创造顾客的基本要求就是责任,也就是你不能为顾客负责、为社会负责、为长远的发展负责!

人们会经常听到这样的新闻:联邦快递的一位客户经理为了给

遥远地区的新娘准时送去定做的婚纱而包租飞机,四季饭店的门童为了给已经登机离开的顾客送去丢失在酒店的行李而自己买了张机票将行李送到客户所去的城市……

我们不禁要问这些员工这样做是偶然的吗?当认真阅读这些故事的时候,我们发现,这类企业里有很多类似的事情发生。

一个人做件好事并不难,难的是经常做好事,更难的是将做好事作为自己的义务!如果一个人缺乏信仰,达到这种要求的是不可能的,甚至是难以想象的!一个人的信仰哪里来?如果没有良好的组织氛围和卓越的组织精神,怎会有人们强烈的信仰?卓越的员工行为一定是源于卓越的企业文化,而卓越的企业文化核心就是责任,只有强烈的责任感才能推动一个人持续地将做好事情视为自己的义务!

◎ 责任让名企基业长青

美国管理学家詹姆斯·柯林斯《基业长青》一书提到了许多企业的“长青”秘方:企业家和经理人应该是造钟人而不是报时者(让人们建造坚实的基础而不是仅仅实现眼前的目标)、注重利润之上的追求(利润仅仅是手段而不是目的,务实的理想主义是目标的原则)、保存核心、刺激进步、胆大包天的目标、教派般的文化、择强汰弱的进化、自家成长的经理人、永远不够好、起点的终点(强调永无止境)。在这些“长青”原则的背后有一个根本的动力,那就责任!是企业家和经理人不仅仅看重眼前更要看重长远的责任感!是企业家和经理人不仅仅追求物质的目标更要创造精神财富的责任感!

历史的事实证明,企业发展过程中总会遇到各种各样的危机和重大问题。一个能够长寿的企业并不总是一帆风顺的。企业不怕遇到危机,最怕遇到的是缺乏责任感的管理者和员工!危机可以度过,



缺乏责任感的管理者和队伍却是制造危机、扩大危机并终将危机转化为企业崩溃的源头！

一位法国商人购买了一辆劳斯莱斯汽车，兴奋之余，开车带着自己的家人去度假，刚刚走到法国南部一个偏远小镇的时候，车突然抛锚了，当地的汽车维修站一检查，是有个零件出了毛病，只能厂家更换，他们无能为力。法国商人当时就火冒三丈：都说拥有劳斯莱斯是一种豪华的享受，这算个什么东西？！他立即拨通了劳斯莱斯法国总部的电话，连声指责他们的车如何如何的拙劣，总部接听电话的女士在耐心听了法国商人的抱怨之后，平静地问了问几个问题，然后又客气地问了问当地维修人员关于车的问题，最后对这位法国商人说：“先生，首先为耽误您的行程以及为您及您的全家带来的问题表示道歉，我向您保证，我们的维修人员将在两个小时之内到达您所在的地点，给您送去零部件！”法国商人一听就又气又乐：“你们来点实际的，两小时？我自己开车就开了三个多小时！”接线的女士没有笑，重复了一句：“先生，我再次向您保证，我们的维修人员将在两小时到达您所在的地方！”

法国商人已经觉得有些滑稽了，半开玩笑半气恼地说：“好，我等着，如果维修人员不能在您说的时间到，我将起诉你们！”说完，他把电话挂掉了，开始给自己的律师打电话。

时间过去了一个多小时，法国商人看着远处的高速公路，嘴里叨叨着。突然，他听到了“轰隆隆”的飞机声，一架直升机出现在了上空，而且正在缓缓降落！正在大家不知发生了什么事情的时候，他看到了飞机上的“劳斯莱斯”标志！果然，是劳斯莱斯公司的维修人员开着直升机到了！

这位法国商人不仅不再抱怨，而且以后经常对人讲这段让他记忆犹新的往事，劳斯莱斯的这段坏事反而变成了好事的口碑！如果

不是强烈的责任意识,谁会开飞机去执行维修任务呢?如果不是这种超乎寻常的责任感,劳斯莱斯的品牌又会是是个什么样子呢?汽车再好也只是汽车而已,只有强烈的对于客户的责任感才是让客户感动的根源,也才是让企业长存的原动力!

如果读过日裔美籍学者威廉·大内的《Z理论》,大家就不难发现,大内先生提出的Z型公司文化的一个鲜明特征就是员工表现出来的那种强烈的责任感。他在书中写道:

“在Z型公司,利润本身并不是项目的终点,也不是在竞争过程中‘记分’的方法,相反,如果企业能继续给客户带来真正的价值、帮助雇员成长和帮助他们作为企业的一员表现出责任心,那么,利润就是对企业的奖励。Z型公司的一个突出特点是,这些价值观不是虚伪的东西,不是装饰品,而被奉为决策时参考的标准。”

如此说来,是不是说Z型公司不关注利润了,就大内的观察,IBM、惠普、宝洁等Z型美国大公司“是发展最快的、最赚钱的公司”。从今天的角度看,它们仍然是美国公司中比较长寿且盈利能力比较强的公司。看来,只有真正对客户负责任、对社会负责任、对员工负责任,才能让企业发展得更长久!

◎ 负责的人值得托付大事

一个人在工作之中承担的责任越大,证明其价值就越大。在公司里,只有那些勇于承担责任的员工才会得到老板的赏识和信任,才可能得到重用。

所以,一名优秀的员工应该为自己所承担的一切感到自豪。想证明自己最好的方式就是去承担责任,在工作之中富于责任感,因为这样的话不仅向自己证明了自己存在的价值,你还向老板证明了自



己的能力。

只有当一个人从心底改变了自己对承担责任的认识，意识到责任不仅是对企业的一种使命，也是对自己的一种负责，并且通过这种负责感受到自身的价值和自己所获得的尊重和认同时，他才能从承担责任中获得极大的满足。

承担责任，认真工作，对一个优秀的员工来说，感受更多的不是压力而是一种快乐和幸福；对企业老板来说，这样的员工才正是可以真正放心的员工。

试着去承担一些责任，并且为这份责任会出自己的努力吧。这样的话就会发现心情逐渐变得开朗，智慧会随之增长，在自己周围会聚集更多志同道合的同事，让自己在不知不觉中成为一个优秀团队的核心。

责任心是一名员工一生能否有所成就的一个重要考察条件。尤其是当老板不在的时候，员工的责任心就显得尤为重要。如果一个员工能够完全负起责任，那么他就是可托大事的人；反之，如果习惯于敷衍塞责，应付了事，那么这类员工可能永远做不出成绩来。

因此，一个人在工作中的实际表现，就能考验出一个人究竟是在责任心天平上的哪一端。

有这样一个真实的故事，很具有说服力。

那是 50 多年前，上海一家贸易公司的应聘现场人头攒动，应聘者络绎不绝。他们都有着深厚的学识背景和丰富的工作经历，个个表现得体的，举行投足都是那么自信。最后，经理把一个沉默不语的年轻人叫到跟前。很多人不明其故，经理微笑着解释：“当别人争先恐后显示自己的时候，只有他把别人碰掉的公司铭牌拾起来摆放好。”

结果可想而知，这个年轻人最终应聘到了这家公司。

在以后的工作中，这个年轻人的话不多，但是，凡他管理过的仓

库总会井然有序,货物清单条目一目了然。有人问他:“你怎么会做得那么好呢?”年轻人依旧微笑着说:“谁都愿意工作起来顺手啊,我只不过是想让大家省点力气罢了。”

后来,由于这个公司经营不善,很多员工另谋高就,他却坚持留了下来。主管问他为什么不走,他语气坚定地说:“经营不好的公司也需要人干活啊。”尽管薪水很少,可是他做起事情却依旧认真负责,一丝不苟。

他们的努力没有使公司起死回生,公司终于倒闭了。最后,经理看着年轻人递给他这些年的记录和往来账目,意味深长地说:“可托大事!”

后来这个年轻人凭借自己良好的声誉开了一家自己的公司。当年的经理由于财务纠纷身陷囹圄,临行前将所有地契、房产、股权证明都交给这个年轻人代为保管。

时光流逝,近半个世纪过去了。改革开放后,当年的经理已是耄耋之年,一天,忽然有位清朗少年来拜访,少年说:“家父过世,生前必要我将此转送先生。如先生不在了也要交给先生后人。”经理疑惑地打开布包,发现竟然是当年的房产、地契、股权证明。后来才知道当年的年轻人生意一度红火,但为了帮经理保存这些东西,他不得不买回被军阀强占的房子,最后反而弄得自己一贫如洗。

后来听说,当年的年轻人去世的时候,有近千人自发地来送别。这些人或者他们的家人都曾经在他的公司店铺里供职,他们中没有一个人因为经济萧条而被解雇,世道再艰辛也没有一家挨饿。他们每个人都记得他生前说过的话:“我有让大伙儿吃口饭的责任。”

这就是工作中责任心的问题。但是在现实工作中能够保持这份责任心却非易事。我们的责任心恰似一架天平,稍有偏差就会在工作中暴露无遗。



老板们对属下,员工的表现如何在他们的心目中比谁都清楚,究竟要把机会提供给哪些员工?自是那些富于责任感,敢于承担责任、“可托大事”的优秀员工了。

» 工作意味着责任

责任就是对自己所负责的工作的忠诚和信守,因而可以称之为使命。我们要将责任深深根植于内心,让它成为我们脑海中一种强烈的自觉意识。在工作的过程中,这种责任意识必然使我们更加卓越。

要懂得工作就意味着责任。一位著名作家如是说:有人说,假如你非常热爱工作,那你的生活就是天堂,假如你非常讨厌工作,你的生活就是地狱。因为在你生活当中,有大部分的时间是和工作联系在一起的。不是工作需要人,而是任何一个人都需要工作。你对工作的态度决定了你对人生的态度,你在工作中的表现决定了你在人生中的表现,你在工作中的成就决定了你人生中的成就。所以,如果你不愿意拿自己的人生开玩笑,那就在工作中勇敢地负起责任。”

面对自己的职业与工作岗位,每一个员工都要牢牢记住,这就是你的工作,不要忘记你的责任,工作意味着责任。

◎ 想清楚自己在做什么

在一个公司的组织中,每一个部门、每一个人都有自己独特的角色与责任,彼此之间互相合作,才能保证公司的良性运转。因此,我们学会认清责任,是为了更好地承担责任。首先要知道自己能够做

什么,然后才知道自己该如何去做,最后再去想我怎样做才能够做得更好。

另外,认清自己的责任,还有一点好处就是,可以减少对责任的推诿。只有责任界限模糊的时候,人们才容易互相推脱责任。在公司里,尤其要明确责任。

在一个公司里工作,首先你应该清楚你应该做些什么。只有做好自己分内工作的人,才有可能再做一些别的什么。相反,一个连自己工作都做不好的人,怎么能担当更重要的责任呢?总有一些人认为,别人能做的自己也能做,事实上,就是这样的一些人才什么也做不好。

一位成功学大师说过:“认清自己在做些什么,就已经完成了一半的责任。”

要想清楚自己在做什么,有什么责任,首先应该确认自己的位置。整个公司是一个大机器,每个零件的作用都是不一样的。你在整个机器上是个什么位置,自己应该清楚。比如你是一家公司的销售人员,与你直接打交道的一是经销商,二是商品。所以,你的责任是管理好商品,处理好公司与经销商之间的关系,让他们成为公司永久的“上帝”。如果,你不清楚自己公司产品的竞争优势和公司的经营战略,不清楚经销商的经营思路和资金实力,那么这就是你的失职。这种失职有两种原因,一是你没有认清自己的责任,二是不负责任。不过,归于一点就是缺乏责任感。

只有清楚自己在整个公司中处于什么样的位置,在这个位置上应该做些什么,然后把自己该做的事情做好,这才是承担责任,才是真正的有责任感。