

聚成资讯集团推荐优秀员工读本

好习惯决定

高亚龙◎著

好业绩

优秀员工要养成的50个好习惯

- 业绩是检验优劣的标准
- 习惯是决定业绩的关键
- 业绩是证明能力的尺度
- 习惯是创造业绩的前提
- 业绩是走向成功的基石
- 习惯是赢得业绩的保障



好习惯
决定

高亚龙◎著

好
业绩

优秀员工要养成的50个好习惯

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

好习惯决定好业绩：优秀员工要养成的50个好习惯 / 高亚龙著.
—北京：新世界出版社，2009.8
ISBN 978-7-5104-0487-0

I. 好… II. 高… III. 习惯—培养—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133014号

好习惯决定好业绩：优秀员工要养成的50个好习惯

作 者：高亚龙

责任编辑：杨艳丽 许长荣

责任印制：李一鸣 黄厚清

出版发行：新世界出版社

社 址：北京市西城区百万庄大街24号 (100037)

发行部：(010) 6899 5968

总编室：(010) 6899 5424

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部：+86 10 6899 6306

版权部电子信箱：frank@nwp.com.cn

印刷：北京中印联印务有限公司

经销：新华书店

开本：787×1092 1/16

字数：180千字 印张：14.75

版次：2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

ISBN：978-7-5104-0487-0

定价：28.00元

版权所有，侵权必究

凡购本社图书，如有缺页、倒页、脱页等印装错误，可随时退换。

客服电话：(010) 6899 8638

在竞争激烈的现代社会中，业绩越来越成为评判和衡量企业及个人价值的重要标准。无论从我自身多年的创业经历还是从身边许多成功的企业界朋友的经验来看，业绩都是决定企业和个人前途的硬指标。企业没有业绩，无法在市场中生存；个人没有业绩，无法在职场中立足。作为企业，都希望拥有更多能创造佳绩的优秀员工；作为个人，都希望自己业绩突出，得到社会的承认，踏实地迈向成功。那么，怎样着手才能有效提升业绩呢？在此，我郑重推荐亚龙老师的这本新书《好习惯决定好业绩》，相信会给大家带来启发。

人在工作、生活中的许多行为常常是习惯使然，而非刻意。古人云：“天下大事，必作于细。”习惯看似微不足道，却是一个人思想与行为的真正领导者，没有什么比习惯的力量更强大。良好的工作习惯能极大地提高工作效率，而坏的工作习惯则常常拖后腿，成为工作中的障碍。培训业界的研究表明：要成为一名优秀员工，你无须高智商或者高明的社交技巧，只需在实践中不断地培养和运用好的习惯，就能将自己的潜能最大限度地发挥出来。许多事实也证明：一个人无论在哪个行业从事何种工作，要做出骄人的成绩，获得成功，就必须重视习惯的作用和力量。只有养成并坚持良好的习惯，才能最大限度地发挥自己的才能，把事情做好。

好习惯决定好业绩。例如，我们通过细心的观察和分析就会发现，优秀的销售人员之所以业绩卓越，正是因为他们有做事细心周全、处处从满足客户需求的角度出发等好习惯，客户往往是被这种源自习惯的细节打动，建立起对销售人员、产品、服务和企业的认同及信任，从而成为企业

的产品或服务的忠实消费者和口碑传播者，快速帮助销售人员实现好业绩。

如何摒弃坏习惯，培养和保持好习惯，是提升业绩的关键。亚龙老师的这本书从常见的职场现象切入，结合大量生动、经典的故事和案例，提炼和总结出了有效提升业绩的50种习惯，观点简约睿智，介绍的方法简单实用，让读者得以在轻松的阅读中对照、思考、学习和借鉴，优化自己的工作习惯和行为方式。

希望每个阅读过本书的人都能从中受益，从细节做起，培养好习惯，在这个以业绩论英雄的时代，成为受企业欢迎的、不可替代的、业绩卓越的员工。

谨为序。

刘松琳

聚成资讯集团董事长

01 一分主动换得十分业绩：主动工作的习惯 /1

主动工作是一种极为难得的美德，一个主动工作的员工，不仅能够提升自己的业绩，而且可以为企业创造出更多的价值；一名优秀的员工最重要的职责就是积极主动地做好工作中的每一件事，在工作中培养自己的主人翁精神。

02 永远做最有价值的事：“要事第一”的习惯 /6

“要事第一”是指我们在工作中要善于发现决定工作效率的关键的事，在第一时间解决排在第一位的问题。著名的逻辑学家布莱克斯说过：“把什么放在第一位，是人们最难懂得的。”永远做最有价值的事，养成要事第一的习惯，这将成为你的业绩不断提升、工资不断上涨的砝码之一。

03 成为工作中的专家：职业化的习惯 /10

一个成功的经营者曾经说过：“如果你能专注地制作好一枚针，应该比你制造出粗陋的蒸汽机赚到的钱更多。”作为一名职场人士，我们无论从事什么职业，都应该精通它。要下决心掌握自己职业领域内的所有问题，让自己成为一个职业化的人。

04 跳出员工的身份考虑问题：像老板一样思考的习惯 /15

像老板一样思考是对员工能力的一个较高层次的要求，它要求员工站在老板的立场和角度思考、行动，把公司的问题当成自己的问题来思考。它不仅是员工个人能力提升的重要准则，而且也是提高企业工作绩效的关键。

05 拿业绩说话：不把问题留给老板的习惯 /19

英国有一句谚语是这样说的：“如果你不能成为解决问题的一部分，那么你就是问题的一部分。”当工作中出现问题时，要挺身而出，尽快将其妥善处理，而不是把问题留给老板。不把问题留给老板的员工，具有极强的任务意识，他们从来都是拿业绩说话，他们具有把远见转化为现实的能力。

6 执行决定一切：高效执行的习惯 /22

企业石油公司总经理皮埃尔·荣格尔斯曾说：“通向最高管理层的最迅捷的途径是主动承担别人都不愿意接手的工作，并在其中展示你出众的创造力和解决问题的能力。”所谓“出众的创造力和解决问题的能力”，就是高效的执行能力。大多数业绩佼佼者，不是因为他们有多少新奇的想，而是因为他们无论做什么事情，都能够高效彻底地执行。

7 谦逊是一种成熟：谦虚的习惯 /28

教育家戴维·艾萨克写道：“谦逊不但可以使我们认识到自己的不足，还可以使我们认识到自己的能力所在……”谦虚的习惯很重要，它代表一种成熟，是一种积极有力的特质，妥善运用这个好习惯，将使一个员工获得非凡的业绩，也将使人类在精神上、文化上或物质上全面地、不断地提升与进步。

8 务实才能出业绩：实干的习惯 /32

实干，既是对一种精神的概括，又是对一种作风的总结。实干是一所高贵的学校，职场中所有想取得好业绩的人都必须进入其中。业绩都是干出来的，实干的精神是创造好业绩的重要一环。

9 在平凡的岗位上做出不凡的业绩：勤奋工作的习惯 /35

韩愈曾说：“业精于勤，荒于嬉。”任何事业的成功都离不开勤奋。勤奋是一种积极向上的态度，是企业长盛不衰的重要保证，是员工成长的必经之路，是企业生机和活力的源泉。勤奋地工作，在平凡的岗位上作出不凡的业绩，勤奋将使你获得成功。

10 热情是业绩的催化剂：热情工作的习惯 /38

成功学大师卡耐基认为，对工作热情的人具有无穷的力量。对于每一个员工来说，热情是业绩的催化剂，持久不变的工作热情和激情会驱动卓越高效的实现。热情是工作的灵魂，是工作中的加油站，对工作充满热情，你的工作会生机盎然；对工作充满热情，你的业绩会不断提升；对工作充满热情，你就会成为最有潜质、最值得信赖的人。

11 沟通帮你玩转绩效魔方：有效沟通的习惯 /42

沟通是传达、倾听、协调，是团队成员必须具备的素质。在工作中，良好的沟通能力是不可缺少的，我们要善于与每个团体成员进行有效的沟通，并保持密切的合作，只有这样，才能扫清沟通障碍，化解矛盾，澄清误会，才能玩转绩效的魔方。

12 计划保证业绩：制订计划的习惯 /46

“凡事预则立，不预则废”，要高效做事，就要养成事前多制订计划的好习惯。不仅仅是工作，对于人生来说，计划都至关重要，只有有计划地工作，制定一套明确、具体而且可以衡量的目标和计划，才能保证工作中的业绩。

13 最充分的准备换来最好的业绩：积极准备的习惯 /50

曾任葡萄牙波尔图足球队主教练的穆里尼奥说过一句很著名的话：“当准备的习惯成为你身体的一部分时，它就会永远在那里，并帮助你取得令人惊讶的胜利。”准备是一切工作的前提，对于每一个职场人士来说，准备应该成为一种习惯，只有最充分的准备，才能换来最好的业绩。

14 越专注，越高效：专注工作的习惯 /55

著名的效率提升大师博恩·崔西有一个著名的论断：“一次做好一件事的人比同时涉猎多个领域的人要好得多。”古往今来，凡是卓有成就的人，都有一个共同点，那就是将注意力集中在一件事上，专心致志，集中突破。专注的力量是惊人的，专注的习惯是一个员工纵横职场的良好品格，也是他取得好业绩的关键环节。

15 变通创造非凡业绩：灵活变通的习惯 /58

员工与企业是命运紧密联系的利益相关者，为了个人的进步，为了企业的发展，每个员工都应该具备随机应变的思维与变通的行为能力，只有善于运用巧妙的方法解决问题，并且具有主动创新的意识与能力，才能成为新时代的一流员工。

16 做时间的优化大师：合理利用时间的习惯 /62

爱迪生说过，世界上最重要的东西是“时间”。美国著名的管理大师德鲁克说：“时间是最短缺的资源，除非严加管理，否则就会一事无成。”做好时间管理，对于每个人来说都是有实用价值的。有效的时间管理可以使你创造出更好的业绩，可以为你带来美好的生活。

17 拖延会把业绩拖到“万劫不复”的地步：绝不拖延的习惯 /70

全球著名的GE公司前CEO杰克·韦尔奇曾说过这么一句话：“拖延势必将你拖入一个万劫不复的境地。”确实，在企业中，员工对工作时间的拖延是最大的浪费，最后被拖垮的也只能是员工自己。果断止损，废除拖延的习惯非常重要，它是业绩一路提升的重要因素。

18 拒绝借口，堵住业绩漏洞：不找借口的习惯 /75

拒绝借口不仅仅是员工的发展之本，也是除掉人性顽疾、顺延人类文明、固守道德家园的一部分。拒绝借口，堵住业绩漏洞，才能在职场上获得长足发展，实现与公司的共同成长。

19 责任贵在落实，感恩要讲业绩：学会感恩的习惯 /78

斯图尔特说过，恩典是上帝的赐福。工作就是这样的一种恩典。作为企业的一分子，无论是才华出众的领导，还是默默无闻的小职员，都应当对自己的工作、对企业、对老板保持感恩的态度。始终抱有感恩的态度，你就很容易成为一个品德高尚的人，也就会更有亲和力和影响力，这会为你的工作带来很大的益处。

20 让人脉成为签单的助推器：积累人脉资源的习惯 /83

人脉是一个人获得财富、成功的敲门砖。对于业绩优异的销售人员来说，人脉等于财富，积累人脉资源就是一个挖井的过程，付出的是一点点汗水，得到的是源源不断的财富。

21 洞察人性，站在客户角度考虑问题：换位思考的习惯 /90

换位思考是工作中常用且最有效的思考方式之一。在工作过程中，只有善于进行换位思考，多站在客户的角度来考虑问题，把握客户的真实需求，有针对性地开展工作，才能更有效地突破业绩关。

22 投客户所好，成功签单：关注客户的习惯 /93

成功销售，除了业务员本身的能力和努力之外，更重要的是投客户所好。作为一名销售人员，在与客户打交道的过程中，都要与对方交谈，而交谈双方需要配合才能将谈话继续下去。这个时候，销售人员一定要注意投客户所好，如此便能将客户的话匣子打开，从而获得更多自己想得到的信息。

23 与客户先做朋友后做生意：和客户交朋友的习惯 /96

在销售工作中，遇到客户的拒绝在所难免，这时候，推销员要能发挥自己卓越的沟通能力，尽力地鼓励和关心客户，使客户感到一种温馨，化解客户的“反推销”心理，进而把你当成知心朋友，这对你的推销工作会起到积极的作用，同时这也是关系营销建立的一种方式。

24 耐心倾听，打动潜在客户：积极倾听的习惯 /100

沟通技能是一项非常重要的销售技能。而沟通中最重要的不是察言观色，也不是能言善辩，而是许多推销员可能都知道的答案——倾听。良好的倾听技巧，可以帮助推销员解决推销中的许多实际问题，越是善于聆听的人，销售成功的可能性就越大。

25 电话行销，一线万金：有效电话沟通的习惯 /103

信息时代，电话已成为最普及和最快捷的销售工具之一，养成有效电话沟通的习惯非常重要。在用电话与客户沟通的过程中，既需要提前准备，也需要随机应变，这样才能实现预期的效果。

26 留着悬念，让谈判对手“束手就擒”：有效谈判的习惯 /110

我们置身于一个“谈判的时代”，周围生活、工作的一切，几乎都和某种形态的谈判有关。对于销售人员来说，在与客户谈判的过程中，如果能留一点悬念给客户，让客户对你的下一步行动感到好奇，那么，在揭示悬念的同时，交易也自然会完成。

27 反向思维，突破销售僵局：不断创新的习惯 /114

世界万物无不处于千变万化之中，时代和社会不断变化，人们的消费心理也在不断改变与更新。思路决定出路，及时转化思维才有利于推销，优秀的销售人员应该突破自己的思维定式，把创新作为自己思考的特质之一，让创新成为竞争力，在不断创新中努力创造非凡的业绩。

28 深入思考，苦练“绝技”：养成开拓市场的好习惯 /120

当今世界已是信息时代，精明的商家如果能从纷繁复杂的信息里，去伪存真，去粗取精，敏锐地捕捉商机，就能成功地开拓市场。同样，在销售工作中，善于开拓市场的销售人员往往是善于主动捕捉信息和创造新的市场需求的人。

29 坚定执著创造佳绩：执著的习惯 /127

执著精神是一个员工恒心与毅力的综合体现。执著的员工不仅具有不怕挫折、永不言败的顽强精神，更拥有坚忍不拔的强大执行力。在工作中培养坚定执著的习惯非常重要，执著的好习惯是创造佳绩的源泉和力量，只要拿出执著的精神，坚持不懈地去努力，就一定能够在工作中取得好业绩。

30 简单是解决问题的最好办法：简化问题的习惯 /130

“管理效率出自简单。”这是通用电气前总裁杰克·韦尔奇的一句名言。简单，可以产生绝妙的主意，简单是解决问题的最好办法。在工作中，养成简化问题的习惯，有助于我们解决问题，更有助于我们取得好业绩。

31 只要思想不滑坡，方法总比问题多：寻找方法的习惯 /134

一位优秀员工在谈到自己的成功经验时说：“我之所以能有这样的发展，都源于我凡事都愿意找方法解决。”方法总比问题多，在销售过程中，要想成功地接触到客户，并让客户接受自己的产品，推销人员就必须发挥自己的优势，运用多种方法，促使顾客做出购买的决定。

32 管理好自己是高效率的前提：自我管理的习惯 /138

哈伯德在《致加西亚的信》中说：“我欣赏的是那些能够自我管理、自我激励的人，他们不管老板是不是在办公室，都会一如既往地勤奋工作，从而永远都不可能解雇，也永远都没有必要为了加工资而罢工。”的确，管理好自己是高效率的前提，也是创造业绩的重要条件，只有具备良好的自我管理能力和才能称得上是一名真正的优秀员工。

33 他山之石，可以增效：善于借助他人力量的习惯 /141

在现代职场中，靠个人单打独斗的时代已经过去，无论是游刃职场，还是处世做人，我们必须寻求他人的帮助，借他人之力，取人之长，补己之短。只有与别人进行良好的合作，我们的事业才可能更上一层楼。如果你想成为一名出众的职场人士，如果你想让自己的业绩如芝麻开花，就应当养成善于借助他人力量的好习惯。

34 用压力弹簧弹出高业绩：合理对待压力的习惯 /145

有压力才有动力，这是自然界的生存法则，也是职场上的生存法则。压力是业绩的弹簧，承受住压力，向高难度的工作挑战，这是对自己生命的提升，也是让人生价值最大化的捷径。

35 改进永无止境：不断改进、优化工作的习惯 /149

改进是一种最杰出的工作态度，是一个人迈向卓越的起点。每一个人都拥有难以估量的巨大潜能，对于每一位在职人员来说，只有认真负责并适时地不断改进和优化自己的工作，把自己身上的潜能最大限度地发挥出来，才能创造骄人的业绩。

36 没有最好，只有更好：追求卓越的习惯 /152

成功最怕“卓越”二字。成功永远需要不懈的努力，追求卓越的习惯就是一个不断坚持的过程。卓越，总是在优秀员工那里熠熠生辉；一个追求卓越的职场员工，他会随时保持卓越的好习惯和执行力，随时抓住稍纵即逝的机会，永远具有竞争力。

37 在反省中提升自我：自我反省的习惯 /157

每一个人都应该永远记住这个真理，只有不断挑战自我、超越自我的人，才是一个前途远大的人。反省是一个人不断完善自我的最佳途径，一个人只有不断反省自我的不足，才能够在问题中不断进步，才能在工作中取得好业绩。

38 用业绩超越老板的期望：积极进取的习惯 /162

进取心代表了一个人的发展方向和他所能达到的人生高度，进取心决定了一个人取得业绩的程度，是一个人向上的动力，在工作中，努力进取的人才会创造佳绩，积极进取的人，才会用业绩超越老板的期望，其生命的价值才能够不断地升华。

39 学习让你的业绩不断攀升：学习的习惯 /166

对于一名优秀的企业员工来说，高效的学习习惯在当今社会显得尤为重要。在工作中，学习是每一位职业人士的必修课，要想在当今竞争激烈的商业环境中胜出，要想在职场中取得好业绩，就必须学习从工作中吸取经验，要把工作视为学习的机会，在工作中不断提升自己。

40 向优秀者看齐：保持优秀的习惯 /171

古希腊伟大的哲学家亚里士多德曾经这样阐释优秀：“我们每一个人都是由自己一再重复的行为所铸造的。因而优秀不是一种行为，而是一种习惯。”优秀，是一种习惯；优秀，是一种潜质。在职场中，向优秀者看齐，你将无往而不胜，好习惯决定好业绩，在工作中，优秀将为你的业绩鼓掌。

41 职业形象无小事：维持良好职业形象的习惯 /175

在职场中，职业形象既能体现个人的职业风采，也能提高组织和团队的形象。树立个人职业化的形象，是组织中职业化员工的具体体现，也是赢得客户信任、增强团队凝聚力的重要方式，更是提升个人业绩的关键因素。

42 注意细节，创造骄人业绩：注重细节的习惯 /178

“天下大事，必做于细”，细节就像人体的细胞一样举足轻重，在工作中，从细节着手，把每一件细小的事做到最好，把小事做到位，好业绩的取得才会有坚实的基础。

43 忠诚，以业绩来证明：信守忠诚的习惯 /182

忠诚是一个人高洁品质的亮点。忠诚，不仅仅能换来好业绩，对事业的忠诚还能够赢得朋友的高度评价，甚至能够赢得竞争对手的尊敬。忠诚是人们在这个社会上生存的本钱，只有“我口言我心”的人才能找到真正的自我。

44 责任胜于能力：担当责任的习惯 /186

工作意味着责任。对于一个人来说，责任心是他在工作中能否取得业绩的重要砝码；而对于一个企业来说，员工的责任同样具有非凡的意义和价值，这是企业制胜的精神堡垒，是企业能够在激烈的竞争中保持岿然不动的态势的坚实根基，也是一名员工取得佳绩的关键因素。

45 保证完成任务：自信工作的习惯 /190

爱默生说过：“人无所谓伟大或藐小，任何一个人都会由自己来主宰并且走向成功，任何一个人都有大于自身的力量，这就是你自己。”自信，是一个好习惯；自信，是一个人做好工作和取得好业绩的关键因素，也是获取事业成功的重要特质。

46 敬业，让业绩一路领先：敬业的习惯 /195

敬业是被现代职场人士普遍认可的一种高尚品德，它使我们对自己所从事的职业怀着一份热爱、珍惜和敬重的心情，为之付出和奉献；同时，敬业是业绩的源泉，是具有职业素质、职业精神的表现，是做事、做人的一种境界。

47 节约才能成为永远的赢家：节俭的习惯 /198

节约是一种美德，也是一种成功的资本，更是企业的竞争力。在微利时代，每个企业都把节约作为自己降低成本的重要手段。只有具有成本意识、懂得为公司节约，才能为公司赚得更多的利润，也只有这样的人才能让业绩和机会更加垂青于你。

48 信念是业绩的驱动器：自我激励的习惯 /203

信念是明灯，照耀着期盼的心灵；信念是路标，指引着前进的方向。信念之于人生，如同舵手之于航船；信念之于人生，如同羽翼之于飞鸟。信念是业绩的驱动器：养成用信念激励自我的习惯，你才可以乘风破浪，驶向成功的彼岸。

49 纪律至高无上：严守纪律的习惯 /206

纪律，永远是忠诚、敬业、创造力和团队精神的基础。纪律至高无上，一个优秀的公司，必定有着出色的团队，它富有战斗力、团结协作的精神和进取心。在这种团队中必定有纪律观念很强的员工，他们一定是积极主动、忠诚敬业的员工。

50 健康是业绩的本钱：保持身体健康的习惯 /209

人的生命只有一次，健康是创造业绩和成就一切事业的基础。保持身体健康是每一位职场人士都必须重视的习惯；健康是业绩的本钱，只有拥有健康的身体，好业绩才显得更有意义。

一分主动换得十分业绩： 主动工作的习惯

主动工作是一种极为难得的美德，一个主动工作的员工，不仅能够提升自己的业绩，而且可以为企业创造出更多的价值；一名优秀的员工最重要的职责就是积极主动地做好工作中的每一件事，在工作中培养自己的主人翁精神。

在西方国家，有句谚语说：“你看见主动自觉的人了吗？他必定站在君王的身边。”的确，主动的人才可以得到赏识，主动是一个人提升业绩的关键。

小李是一家IT公司的销售部经理。一天，他到一家销售公司联系一款最新的打印设备的销售事宜，因为是一款定位为大众化的新产品，并且厂家即将开展大规模的广告宣传，为争取更大的市场份额，对经销商的让利幅度非常大。小李决定在媒体大量宣传报道之前同一些信誉与关系都比较好的经销商敲定首批订单。

不巧的是，同他一直保持密切业务关系的那家公司的老板不在。当他提起即将推出的新产品时，一位负责接待他的员工冷冷地说：“老板不在！我们可做不了主！”

小李继续把厂家准备如何做该款新设备的宣传，需要经销商如何配合进行渠道开拓的设想向这位接待人员讲解，试图得到他

的理解和回应。令小李失望的是，那个接待人员根本不听他的解释，只用非常简单的一句话搪塞：“老板不在！”

小李没有任何办法，只好悻悻地走了出来。

他来到有业务联系的第二家公司。不巧的是，这家公司的老板也不在。虽然很失望，小李还是想试一试，看能否说服接待他的人。

接待他的是一位新来不久的女员工，当得知小李是一家著名IT公司的销售经理时，她马上倒了一杯水给小李，还主动介绍了自己的情况。

小李向她说明了来意，她以自己刚刚学到的营销知识，敏锐地感觉到这是一个不错的商机，不能因为老板不在就让它白白溜走。她主动要求第二天就给他们公司送货，其他具体事宜等老板回来以后再由老板定夺。

结果很清楚，第二家公司老板虽然不在，由于那位女员工的热情接待，为公司促成了一桩生意，这款产品在整个S市市场上只有该公司一家经营，不到一个月就销售了近3000台，净赚了6万多元。

上面的案例形象地反映了存在于职场中的对工作抱有不同态度的两种人。第二家公司的女员工以其主动的精神为公司促成了一桩生意，同时，也赢得了可观的销售业绩。工作需要热情和主动，工作需要努力和勤奋，工作需要一种自动自发的精神。只有以这样的态度对待工作，我们才能在工作中取得好业绩。

在很多人眼里，晓莉的运气特别好。

她的专业在这个行业里并不占什么优势，长相一般，能力也并不出类拔萃，但她在进入公司短短的两年时间里，在每一个部门都做得有声有色，每一次调动都令人刮目相看。关于她的升