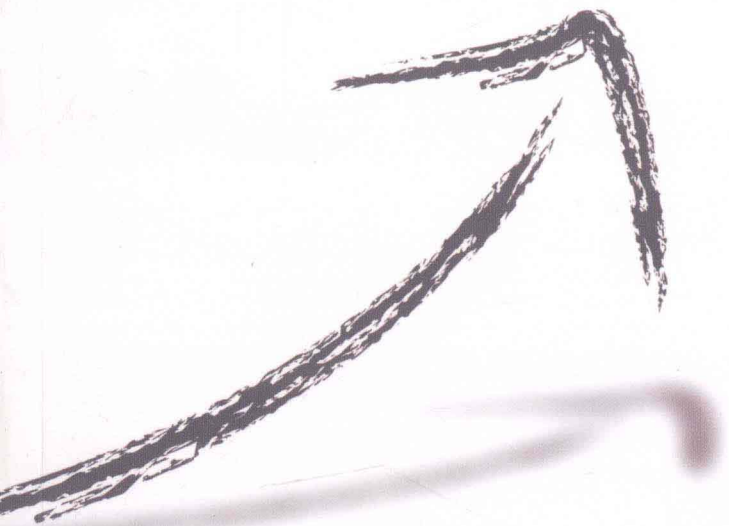


自我提升路线图



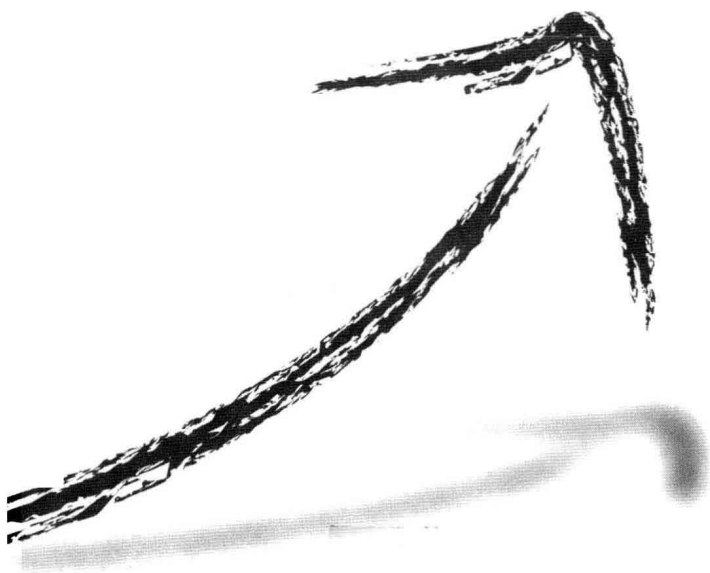
金正昆

ZIWOTISHENG LUXIANTU

著

当代世界出版社

自我提升路线图



金正昆

ZIWOTISHENG LUXIANTU

著

当代世界出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

自我提升路线图/金正昆著. —北京: 当代世界出版社, 2011. 5

ISBN 978 - 7 - 5090 - 0153 - 0

I. ①自… II. ①金… III. ①职工教育: 素质教育 IV. ①G726

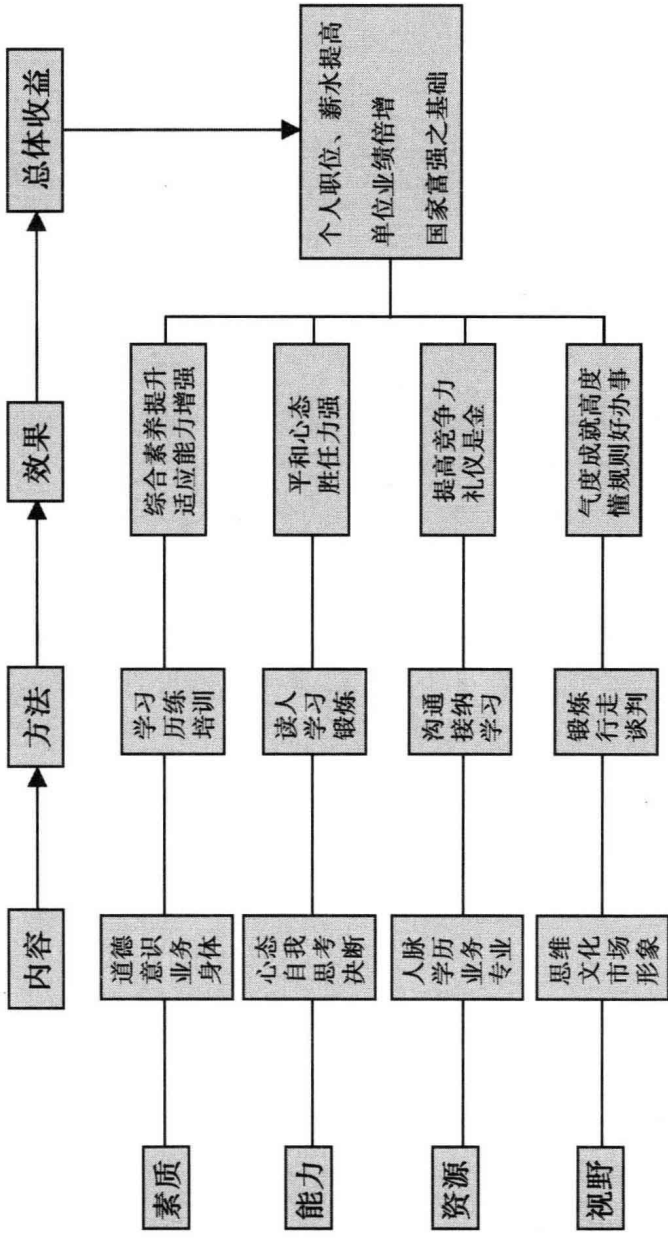
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 052778 号

书 名	自我提升路线图
出版发行	当代世界出版社
地 址	北京市复兴路 4 号 (100860)
网 址	www. worldpress. com. cn
编务电话	(010) 83908403
发行电话	(010) 83908410 (传真)
	(010) 83908408
	(010) 83908409
	(010) 83908423 (邮购)
经 销	新华书店
印 刷	北京天正元印务有限公司
开 本	880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张	5. 625
字 数	100 千字
版 次	2011 年 5 月第 1 版
印 次	2011 年 5 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5090 - 0153 - 0
定 价	25. 00 元

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系调换。

版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载!

《自我提升路线图》学习提示



目 录

第一章 建构良好的职业素质 / 1

第一节 素质之基——职业道德 / 1

一、认识职业道德 / 2

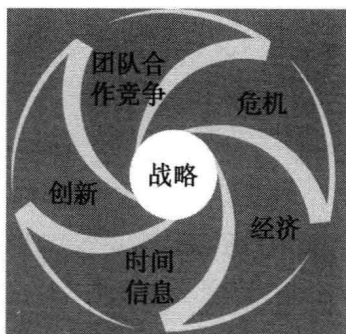
二、职业道德的主要内容 / 3

诚信——敬业——自律——忠诚

第二节 素质之本——职业意识 / 12

一、职业意识的含义 / 12

二、职业意识的内容 / 12



第三节 详解职业素质 / 25

一、何谓素质 / 26

二、个人的基本素质 / 26

三、个人的综合素质 / 27

政治素质——道德素质——业务素质——身体素质——心理素质

四、提升综合素质的有效路径 / 28

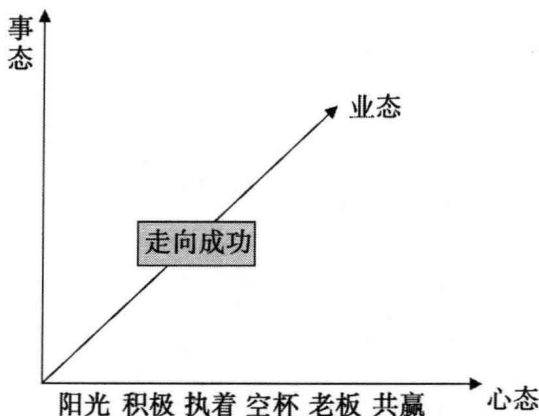
学习——历练——培训

第二章 提升能力的途径 / 32

第一节 心态决定事态 / 32

一、时刻关注心态 / 33

二、心态种种 / 34



三、心态塑造 / 49

改变态度——享受过程——活在当下——情感独立——“天堂”、“地狱”皆由心造——学会折腰

第二节 自我发展能力 / 53

一、学习能力 / 54

二、人脉经营能力 / 55

三、与人合作的能力 / 58

家庭合作——岗位合作——社会合作——与客户的合作——和媒体的合作

四、影响力 / 60

权力性影响力——非权力性影响力

第三节 思考与决断能力 / 64

一、惊人的洞察能力 / 64

二、决断能力 / 65

三、突发事件处理能力 / 67

四、创新能力与战略远见 / 67

第三章 营造有效竞争的资源网 / 70

第一节 人际关系是竞争力 / 70

一、处理人际关系的基本规则 / 70

要学会理解别人——要懂得适应别人

二、敬人者 人恒敬之 / 75

自尊——尊重交往对象

第二节 有效沟通 / 77

一、既要理解别人，更要使自己被交往对象所理

解、所接受、所认同、所欣赏 / 78

二、换位思考是有效沟通的重要方法 / 83

三、如何赢得好感或缩短交际距离 / 92

主动跟别人打招呼——懂得赞美别人

四、有效沟通能力 / 95

语言沟通能力——演讲表达能力——组织协调
能力

第三节 让多数人接纳 / 100

一、善待他人从赞美开始 / 101

欣赏他人——善待他人

二、别苛求自己 / 109

第四节 交际礼仪 / 111

一、礼仪是交往的艺术 / 111

礼仪的涵义——礼仪的重要性——交往艺术的基本
理念——交际礼仪的规则——礼貌待人

二、着装礼仪 / 116

符合身份——区分场所——遵守常规

三、交谈礼仪 / 118

谈话要有内容——谈话要讲究形式——电话交谈

四、见面礼仪 / 125

问候——握手——介绍——使用名片——位次
排列

第四章 放眼世界采取行动 / 132

第一节 俯视定全局 / 132

一、提升国际视野 / 133

需要树立形象意识——细节决定成败

二、确立规则意识 / 133

遵守国际惯例——具备有效沟通意识

第二节 打破常规 / 136

一、国际化思维 / 136

二、超越本土文化的限制 / 137

具备多元化的文化视角——拥有全球化的市场视
野——树立国际化的经营理念——坚持走出去

第三节 全球营销 / 139

一、发现海外市场 / 139

二、拓展海外市场能力 / 140

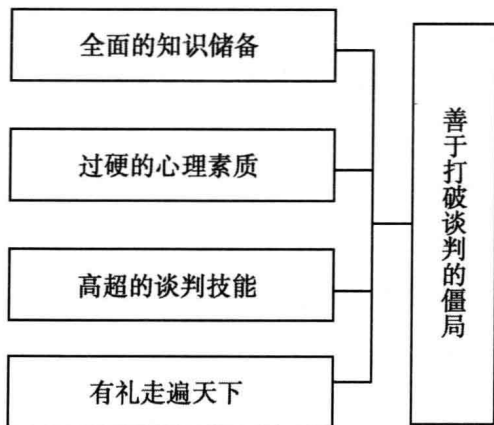
商品贸易型——契约交易型——直接投资型——
战略联盟型

第四节 国际化管理与沟通能力 / 148

一、跨文化的管理能力 / 148

文化上的理解和融合——跨文化管理能力的培养

二、国际商务谈判艺术 / 157



后记 / 169

第一章 建构良好的职业素质

在现代社会上，所有的人对个人素质的问题都普遍地关注，就一个企业发展而言，内强素质，才能外塑形象。作为企业的中坚，我们的个人素质问题令人重视。

比尔·盖茨在20世纪末谈到未来企业的发展和竞争的时候曾经说：“从总体而言，企业的竞争，将是企业形象的竞争；就个体而言，企业的竞争，将是员工个人素质的竞争。”

第一节 素质之基——职业道德

【阅读专栏】

某航空公司返航事件

2008年3月31日一天内，某航空公司云南分公司从昆明飞往大理、丽江、西双版纳、芒市、普洱市和临沧六地共14个航班返航。航班飞到目的地上



空后，乘客被告知无法降落，又都飞回昆明，这导致昆明机场更多的航班延误。航空公司方面当时给出的解释是“因天气原因”，而同一天飞往上述地区的其他航空公司航班则正常降落。事后调查表明，航班集体返航事件，是由于飞行员与航空公司在薪酬待遇方面的矛盾以及机师跳槽遭遇天价索赔事件等因素引起的。

这一事件当时造成了广泛的社会影响，不仅引发了关于如何处理公司利益、员工利益以及顾客利益的思考，更引发了关于职业道德的探讨。

从本案例中折射出三个方面的问题：

1. 当员工个人利益与公众利益发生冲突的时候，应当以公众利益为先。
2. 当员工利益与企业利益发生冲突时，应当采取协商的方式解决，而不是以牺牲公众利益来要挟企业。
3. 案例中的飞行员罢飞实质上是职业道德缺失的表现。

一、认识职业道德

职业道德，指人们在职业活动中应遵守的符合职业特点要求的行为准则与内在品质。

职业道德，乃是社会道德在职业生活中的具体化。

不同职业具有不同的职业道德内涵，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等。

职业道德在表现形式方面，往往采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例以及标语口号等等。这些灵活的形式既易于为从业人员所接受，也易于养成一种职业的道德习惯。

二、职业道德的主要内容

我们以契约的方式与公司建立聘用关系，因此，我们的职业道德主要指契约签订之时、履约期间以及契约解除之后一段时间内我们在职业行为方面，所应遵守的职业行为规范。

我们的职业活动，大多与其从事的行业、服务的公司、同事以及顾客紧密相关。因此，我们的职业道德亦涵盖与之相关的几个方面的内容。

（一）诚信

【阅读专栏】

春秋战国时，秦国的商鞅在秦孝公的支持下主持变法。当时处于战争频繁、人心惶惶之际，为了树立威信，推进改革，商鞅下令在都城南门外立一根三丈长的木头，并当众许下诺言：谁能把这根木头搬到北门，赏金十两。围观的人不相信如此轻而易举的事能得到如此高的赏赐，结果没人肯出手一

试。于是，商鞅将赏金提高到50两。重赏之下必有勇夫，终于有人站出将木头扛到了北门。商鞅立即赏了他50两。商鞅因这一举动，在百姓心中树立起了威信，而商鞅接下来的变法就很快在秦国推广开了。新法使秦国渐渐强盛，最终统一了中国。

商鞅立木取信的典故传为千古美谈。同样的道理，诚信对管理者和企业来说都是至关重要的。日本藤田公司在遇到意外困难的情况下，为了按时交货，曾两次改船运为租用专机将货送往美国，致使公司受到巨大损失，然而，消息传遍全世界，藤田赢来了客户高度的信任，订单源源不断，生意越做越红火，最终发展成为世界著名的餐具生产商。

信誉是无形的力量，也是无形的财富。以信取人，诚信致胜是商业经营活动中一条不败的经典哲学。

1. 诚信的含义

诚信的本义，就是诚实、守信；显然，它与隐瞒、欺诈相对。

我们的诚信内涵，主要指我们对合约、承诺和规则的自觉遵守。我们的诚信，主要表现在对公司的诚信、对客户的诚信和对社会的诚信等几个方面。

2. 我们对公司的诚信

我们对公司的诚信，可以解释为我们与雇主之间利益

博弈中对于合约的执行状况。该合约包括我们和雇主之间的正式契约、非正式契约、达成的默契以及业内的一些潜规则，诚信度也就是对这些合约的遵守程度。

3. 我们对客户和社会的诚信

我们对客户的诚信，具体表现为在产品和服务的数量、质量、时间期限等方面严格遵守合约的规定及承诺，不为了个人或公司的利益欺骗客户。

我们对社会的诚信表现为自觉遵守公司或自己对社会的承诺。

(二) 敬业

【阅读专栏】

一个女大学生利用假期到东京帝国饭店打工，分配到的工作是洗厕所。当她第一天伸手进马桶刷洗时，差点当场呕吐。勉强撑过几日后，实在难以继，决定辞职。但就在此关键时刻，大学生发现，和她一起工作的一位老清洁工，居然在清洗工作完成后，从马桶里舀了一杯水喝下去。大学生看得目瞪口呆，但老清洁工自豪地表示，经他清理过的马桶，是干净得连里面的水都可以喝下去的！

这个举动给大学生很大的启发，令她了解到所谓的敬业精神，就是任何工作，不论性质如何，都有理想、境界与更高的质量可以追寻；而工作的意义和价值，不在其高低贵贱如何，而在于从事工作

的人能否把重点放在工作本身，去挖掘或创造其中的乐趣，发挥积极性。

于是，此后再进入厕所时，这名女大学生不再引以为苦，却视为自我磨练与提升的场所，每清洗完马桶，也总自问：“我可以从这里面舀一杯水喝下去吗？”

假期结束，当经理检查工作时，女大学生在所有人面前，从她清洗过的马桶里舀了一杯水喝下去。这个举动同样震惊了在场所有人，尤让经理认为这名学生是绝对的人才！

毕业后，这名女大学生果然顺利进入帝国饭店工作。而凭着这种敬业精神，她成为日本帝国饭店最出色的员工和晋升最快的人。37岁以后，她步入政坛，得到小泉首相赏识，成为日本内阁邮政大臣。这位女大学生的名字叫野田圣子。据说她每次自我介绍时总是说：“我是最敬业的厕所清洁工和最忠于职守的内阁大臣！”

同样在海尔，敬业精神是其企业文化最重要的组成部分。张瑞敏强调：“把每一件简单的事情做好就不简单，把每一件平凡的事情做好就不平凡。”

可见，敬业精神对员工、对企业都有重要作用。作为合格的管理者也需要具备强烈的敬业精神，敬业精神是事业成功的基本保证。

1. 敬业的含义

对于我们来说，敬业就是敬重自己的工作，将工作当成自己的事。其具体表现为忠于职守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、一心一意、任劳任怨、精益求精、善始善终等职业道德。

2. 提升我们的敬业意识

必须承认：我们的敬业意识，是逐步提升的。

(1) 营造“敬业”的企业文化

企业应将敬业精神作为考核员工的重要标准，只有具备敬业精神的员工才能得到晋升和重用，这样才可能形成敬业的企业文化。

(2) 我们应明确自己的工作职责

我们要具有敬业精神，不能主要依靠思想工作，而要通过“明确工作职责”来实现。我们要明确自己工作的职责，知道自己应该达到的目标。这样更有利于我们敬业精神的提升。

(3) 确立合理的薪酬制度有助于提升我们的敬业意识。

企业必须有合理的薪酬制度，才能激发我们的工作热情，从而提升我们的敬业意识。

(4) 雇主的关心和信任可以促进我们的敬业

人的需求除了物质需求，还有更高层次的精神需求。我们在物质需求得到满足以后，更需要精神上的满足。这时雇主应该更关注、信任他们，多沟通了解，让

