

WO DE QIYE WO DE JIA

若将员工的工作能力喻为“术”，以企业为家的精神
则应是“道”。道不通，则术不行。



我的企业 我的家

王超◎著

把企业当家是成为卓越员工的第一步

以企业为家，最大的受益者是自己；把企业与家对立，最大的受害者也必定是自己。一个以配角心态工作的人，只能勉强合格，而以主人翁心态工作的人，才能成就卓越。

北京工业大学出版社

WO DE QIYE
WO DE JIA



我的企业 我的家

王超◎著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

我的企业我的家 / 王超著. —北京: 北京工业大学出版社, 2014.1

ISBN 978-7-5639-3727-1

I. ①我… II. ①王… III. ①企业管理
IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第293802号

我的企业我的家

著 者: 王 超

责任编辑: 刘学宽

封面设计: 国风设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市九洲财鑫印刷有限公司

开 本: 787毫米×1092毫米 1 / 16

印 张: 15

字 数: 182千字

版 次: 2014年1月第1版

印 次: 2014年1月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3727-1

定 价: 28.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

怎样才叫作把企业当成家？我们可以回想一下自己对家的感觉，想想自己可以为家做些什么。答案很简单，家是我们心灵的港湾，越是困难的时候我们越对家充满依赖和信任，无论艰难困苦，我们都会为家坚守，不惜付出我们的一切。所以，把企业当成家就是能够把自己全部的精力和资源都投入到工作中，为企业的发展贡献出自己所有的力量。

作为员工，很多人都认为自己所在企业的管理存在问题，不是太严厉就是太苛刻；还有很多人认为老板小气，领导霸道……这就是几乎所有企业都存在的管理者与被管理者之间的矛盾。自古以来，几乎无人能解。原因很简单，一般人都想多拿钱少干活，行动自由。但是，如果我们换一个角度来看待，一切都会豁然开朗。

我们不妨回想一下小时候被父母管的感觉。我们调皮、叛逆、顶嘴，总觉得父母对自己管得太严，最渴望的就是自由，希望父母“别管我”。然而，等到我们长大，自己做了父母之后，承担起了家庭的责任，就会发觉家长难当。对孩子管得松了，怕他们闯祸难成才；管得严了，会换来他们的反感。每个父母对自己的孩子都怀着一颗慈爱的心，却不得不狠心地管他，只为他们能够早日成才！

其实，企业也是一个大家庭，老板就是这个大家庭中的家长，员工就是家中的孩子，严格的管理、苛刻的制度也只是为了让孩子能够在企业中获得成长，得到最大的利益。任何一个能够把企业当

成家的员工必然都能够理解老板的一片苦心，并愿意为企业的发展贡献出全部的力量，和企业共进退。

把企业当成家是一种与企业血肉相连、命运相系的感觉，是用心做好每一件事、热情面对每一个客户的工作状态。这其中固然有忠诚、奉献的一面，但在为企业带来正面帮助的同时，也为自己输入了正能量。这不仅积累了丰富的工作经验，提升了工作能力，还使自己的精神气质保持在一种积极热情的状态下，这才是真正“属于自己”的终生财富！

一个把企业当成家的员工，从本质上来说，他们具有一种超凡的品质和一种最高级的人生信仰！他们能够把工作当事业，视事业为己任，关心、爱护企业的一切，尽心尽力地维护企业的一切利益。如果企业中每一个员工都能够把企业当成家，把企业中的事当作自己家的事来做的话，企业就会形成强大的凝聚力和竞争力，从而产生巨大的影响力，激发每个人带着强烈的责任心去思考、执行每一件事。对于这样的一个团队，每个人都像家的主人一样，认真负责、积极热情，无论走到哪里，都能在竞争中立于不败之地。

本书从企业是员工安身立命的平台所在切入，分十章深入浅出地阐述了“把企业当成家”对员工自身发展的重要作用，以及在实际工作中应该怎样做才算是“把企业当成家”。本书凝聚了作者多年的培训经验和心血，语言通俗易懂，娓娓道来，同时结合经典、真实的案例，让读者在轻松的氛围中感受到“把企业当成家”的能量，激发出读者内在的感恩之情，从而提升读者对企业的责任心和忠诚感，是企业员工培训以及员工自我提升的最佳读本！

目 录

第一章 以企业为家，安身立命

中国人都有浓厚的家庭观念，家能牵动每一个人的神经。现代企业作为员工实现理想的平台，同样是员工的家。以企业为家，全身心地付出，员工就能够在工作中快速成长，进而凭借自己的能力和身后的企业，在社会中争得一席之地。

中国企业离不开家文化 003

企业是你发展和成长的平台 007

为企业着想，就是为自己的未来着想 009

像关心家一样关心企业 012

个人因团队而变得更加强大 016

没有谁能独自取得成功 019

和企业一起成长，实现双赢 022

第二章 子不嫌母丑，把问题当成机会

俗话说，“子不嫌母丑，狗不嫌家贫”。作为企业的一员，对于给了我们生存平台的企业，无论它存在怎样的问题，我们都不应该嫌弃，甚至背弃，而应该把问题当成机会，在推动企业发展的同时，让自己拥有更高的平台。

没人会嫌弃有问题的家庭和父母 027

企业的问题不只是老板的问题 030

不要用放大镜看企业的问题 034

把问题解决在自己手中 037

善用团队的力量解决问题 040

第三章 扎根企业，在历练中成长

没有员工一点一滴的奉献，就不会有企业的辉煌成就；没有企业提供的舞台和机会，就不会有员工的华丽演出。员工只有扎根企业，做好自己的分内事，在工作中不断地历练自己，才能获得更好的发展。无论什么样的企业、工作，无论顺境还是逆境，只要脚踏实地，就一定会有“一分耕耘一分收获”的喜悦。

好家经不起三搬，好工作经不起三跳 045

常挪的树长不大，珍惜我们的工作 049

成绩是做出来的，不是“跳”出来的 052

爱岗敬业才能找到家的感觉 055

用主角的心态跑龙套 058

负起百分之百的责任 062

企业更信任忠诚度高的员工 065

第四章 家有家规，有序方能安稳和谐

孟子说：“不以规矩，无以成方圆。”自古以来，每个家庭都有它独特的家规。这些规矩成为家庭的灵魂，烙刻在每个家庭成员的心头，成为促进其家族发展的根本。

对于企业这个大家庭来说，制度和纪律同样是其稳定发展的根本。员工只有严格执行，才能保证企业高效运转，有效推动企业的发展。

- 严格遵守公司制度和岗位纪律 071
- 绝对服从，没有任何借口 074
- 长幼有序，永远尊重领导的权威 077
- 群而不党，构建健康和谐的工作关系 080
- 甘当配角，顾全大局才能双赢 084

第五章 有礼有节，成为高素质员工

所谓“有礼有节”，通俗点讲就是有礼貌、懂人情、知世故、识大体、明伦理。一个彬彬有礼、注重形象、不树敌、有教养的人无疑会事事顺利，更容易取得事业上的成功！

- 维护企业利益，做有“家教”的员工 089
- 勿以善小而不为，勿以恶小而为之 093
- 学会使用基本的礼貌用语 096
- 保持良好形象，随时准备为企业形象加分 099
- 彬彬有礼，维护企业的声誉 102
- 言而有信，人无信则不立 105
- 克己复礼，让自律成为一种习惯 108

第六章 互助互爱，凝聚力就是战斗力

从古至今，任何时代都有英雄，他们的成功都不是依靠个人的力量就能获得的。需要战士们英勇拼杀；需要各个部门管理者和普通员工兢兢业业地付出。英雄虽有过人之处，但也必须通过团队的力量才能获得真正的成功！

团队赢才是真的赢 113

与人为善，顾全大局 116

优势互补，欣赏他人，配合他人 119

感谢批评和指责我们的人 122

懂得换位思考，为他人着想 125

信任是合作的前提 128

成人之美，助人就是助己 131

吃亏是福，会吃亏才会赢 134

第七章 善于创新，和团队一起进步

杰克·韦尔奇说：“变革是永恒的，管理人员和员工不仅要学会忍受它，更要学会欢迎它。”不管是一个企业还是一个人，只有持续不断地创新，才能保持旺盛的生命力和活力，才能拥有强大的战斗力和竞争力。一个创新型的团队是企业的创造力之源，能够使企业在竞争中永远立于不败之地！

创新是一种能力，更是一种责任 139

打破头脑中的思维枷锁 142

细节创新，在小地方做出大文章 145

激发创新潜能，让危机变成转机	148
不断学习，给自己的“知识库”升级	152

第八章 永不放弃，点燃团队激情

每个人心中都有坚忍不拔、坚持到底的正能量。它来自于我们的内心深处，关键在于我们到底是不是积极的、乐观的、坚强的，跟别人没有太大的关系。外界环境对它也没有太大影响，关键在于自己的内心。然而，这种来自内心的力量却有着强大的魔力，能够感染我们身边的每一个人，点燃整个团队的工作激情！

完成每一个被赋予的任务	157
将不可能变成可能	160
心怀希望，才能有坚持到底的勇气	163
在心中放个不倒翁	166
只要再坚持一下，转机就来了	170
停止抱怨，坚持再做些努力	173
用积极的心态去看待所有问题	176

第九章 把客户当成家人，用爱心维护企业

我国的传统文化是一种伦理文化，特别注重家庭关系、人际关系，并且主张依靠亲情来联络成员、稳定秩序、传承家业、教育子弟。企业要想赢得客户的信赖与忠诚，就必须依靠其员工把客户当成家人一样去关心、爱护。

尽可能多地了解客户	181
-----------	-----

给客户一点尊重，给自己一个机会 184

平等对待每一位客户 187

理智对待客户的责难与抱怨 191

微笑是把万能的钥匙 195

以爱人的态度对待客户 199

第十章 营造家的氛围，凝聚人的力量

企业要想留住人才，形成强大的凝聚力，就必须懂得感情投资，让员工把企业当成自己的家，把工作当成自己的事业！每个员工都需要来自企业的关爱，员工也只有从企业的温暖中才能提升自我的满意度。营造一个家一般温暖和关爱的企业氛围，是给予员工良好的工作环境，给予员工足够的工作支持，使员工安心工作、忠诚企业的重要前提。

投入真挚的情感关怀，像关爱家人一样关心员工 205

把员工当作自己的家人一样培养 209

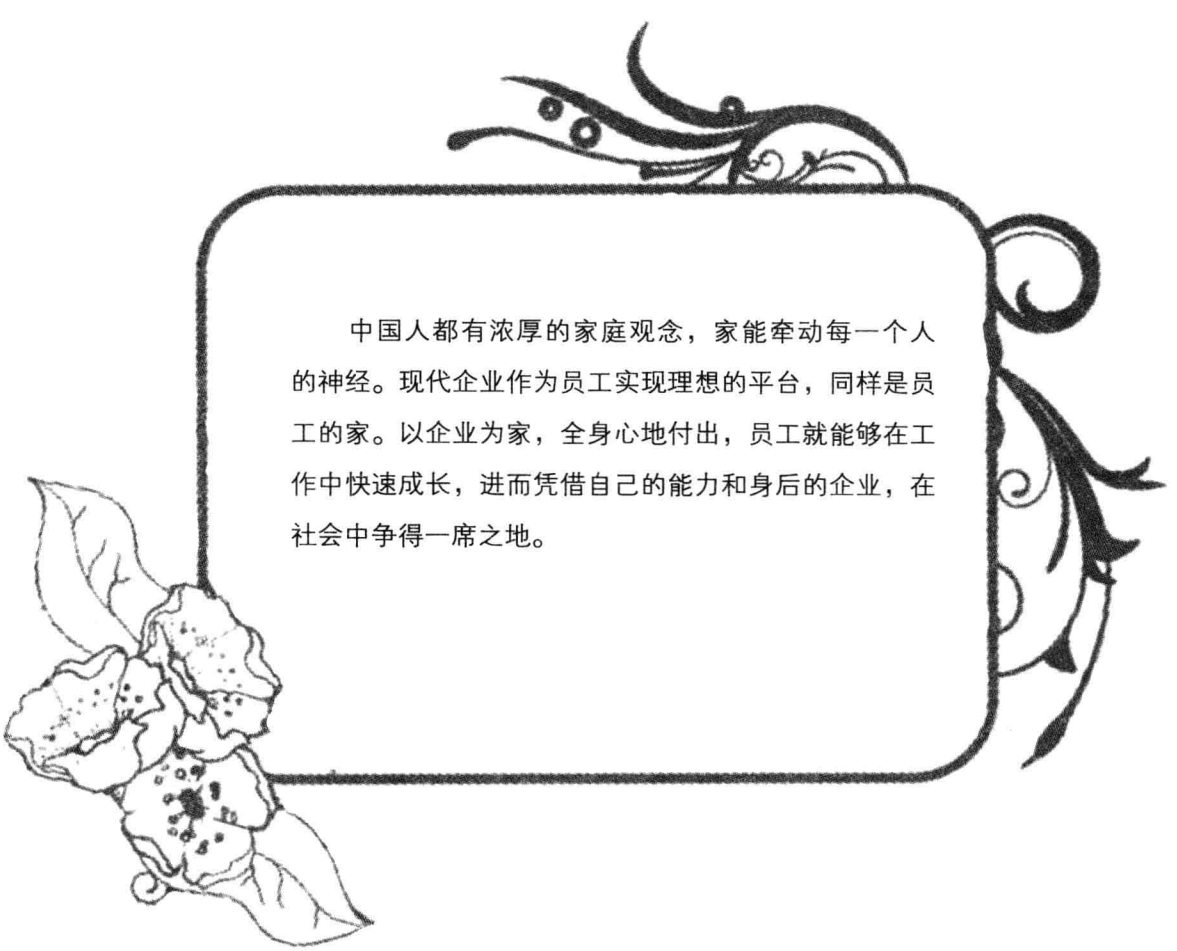
量才而用，让合适的人做合适的事 213

让团队成员拥有广泛的参与性 217

拥有优秀的团队领导 221

永远与企业共进退 225

第一章 以企业为家，安身立命

A decorative border featuring stylized flowers and swirling vines. One flower is in the bottom left corner, and a vine with leaves and berries arches over the top of the text box. Another vine with leaves is on the right side.

中国人都有浓厚的家庭观念，家能牵动每一个人的神经。现代企业作为员工实现理想的平台，同样是员工的家。以企业为家，全身心地付出，员工就能够在工作中快速成长，进而凭借自己的能力和身后的企业，在社会中争得一席之地。

中国企业离不开家文化

“家”对中国人来说，有着特殊的意义。从家庭到家族，从家族到国家，从小家到大家，中国人以“家”为纽带，安身立命，世代传承。

在中华文明中有着举足轻重地位的儒家文化强调“修身齐家治国平天下”，认为只有先管理好自己的家和家庭的人才能做好更大的事情。所谓“齐家”就是结婚生子，承担起父母子女的角色，遵守家庭的规范，做到“父慈子孝”，即父母对子女要慈爱、关怀，子女对父母要孝顺、忠诚。

俗话说，“家和万事兴”。只有做到“父慈子孝”，才能规范好家庭成员之间的关系，才能使大家和睦相处，整个家族才会兴旺发达。归根究底，“父慈子孝”实际上强调的就是凝聚力的问题，而“家文化”实际上就是团队文化。

其实，企业就是一个大家庭，老板就是家长，各级管理者就是不同级别的长辈。家庭成员之间凝聚力的强弱决定了企业能走多远。要想提升企业的凝聚力，就必须使其成员之间建立一种相互信任、团结互助的亲密的“家庭”关系，在企业中建立一种

“家文化”。

相对于其他民族来说，中国人是最重感情的，对家的眷恋也最强烈。然而，随着知识经济时代的高速发展，现代人把生命中的大部分时间都用在了工作上，能够享受家庭温暖的时间越来越少。如果企业能够为员工提供一个和谐、平等、信任、温暖的工作环境，营造一种“家”的氛围，满足他们对家庭情感的需要，而不是单纯地要求他们机械地完成任务，相信员工会更加忠诚于企业。

潘洁是一个心地特别善良的女孩。她之前公司的部门领导，借她的身份证办信用卡套现，欠下了银行两万多块钱，然后就逃之夭夭了，再也没了消息。银行找不到套现的人，就让潘洁承担所有的责任。

那时候，潘洁刚来巨思特公司不久，销售业绩也很一般，她又是一个性格内向的女孩，所有的事情只能自己默默承受，从此变得更加沉默寡言，业务也下滑了。在一次月末的业务分享交流会上，王敏老师知道了这件事，带头捐款5000元，并号召大家解囊相助。就这样不少的同事为潘洁凑钱，最让大家感动的是有一个叫全秀勇的同事，刚来公司没两天，一听说这件事，立马就把钱包里全部的现金1000元给了潘洁，场面非常感人。

全秀勇是广东人，普通话说得不够标准，做销售很难，而且他刚毕业，一个人从广东来到北京，举目无亲，仍然拿出了1000元帮助潘洁。事后有人问秀勇：“你当时为什么会拿1000元？”他说：“我在这里，真的体会到了家的感觉，我愿意为这个家付出一切。帮助同伴摆脱困境是我们每一个巨思特人的责任，最重要的是能够让潘洁感受到我们这个大家庭的温暖，摆脱沉重的心理包袱，全力以赴地去工作。”就是这些勇于承担、彼此信赖、包容和照顾的同事们，构成了巨思特独一无二的“家文化”。

人人好公，则天下太平；人人营私，则天下大乱。“家文化”具有灵活性和内向性，强调一种非制度的执行文化。在中国企业内实行“家文化”，更加适合中国人关系为先、感情为先的思维模式。在企业初创阶段和中小企业内，“家文化”对增强企业凝聚力十分有效；而对大企业来讲，家文化则有更深的含义。一方面大企业由小团队构成，一个个层级就相当于一个个家庭。另一方面整个企业构成了一个大家庭，每个成员都是大家庭的一分子，有责任有义务为企业的永续经营献计献策。

走进巨思特公司，你会发现他们有一项特别温馨的文化——天使文化。每个人都有真心帮助自己的天使，同时每个人也都是帮助别人的天使。

在巨思特的团队内部有很多小小的约定。比如感恩，得到对方帮助，都要马上道一声“非常感谢”；反之，如果自己没做好，都要马上道一声“非常抱歉”。在巨思特有一句大家最常说的话：高官不如高薪，高薪不如高寿，高寿不如高兴。

“家文化”的根本意义在于把企业构建成和谐的大家庭，使企业与员工实现和谐的平衡。正如“品牌金手指”麦奎尔所说：“优秀的企业领导者是用情感、心灵来管理企业的。”一个好的企业应该注重“家文化”的建设，培养员工“以企业为家”的意识，给予员工“家”的温暖，使员工在企业中有足够的安全感和归属感，让员工心中充满爱。

“家文化”的内涵主要体现在“家和”上，目的是营造一种企业和员工之间以及员工和员工之间和睦、互助、共进的和谐氛围。

“家和”既强调尊重人的个性，又强调人与人之间的和谐。对于企业来说，“家和”就是使企业形成团结、凝聚、协调的整体。内和才能外顺。企业内部和谐共进有利于企业适应不断变化的内外部环境。

境，在激烈的市场竞争中立于不败之地。

“家文化”是中华民族五千年文明培育的中国式管理智慧，在今天仍然具有非常重要的意义。对于中国企业尤其是家族企业来说，只有把“家文化”注入企业文化中，用“家”的温暖来留住人才，用“家和”的思想来指导管理，才能促进企业长期、稳定、和谐的发展。