

激发员工责任心
强化组织执行力的训练指南

责任到人 执行到位

吴浩

编著

ZEREN DAOREN
ZHIXING DAOWEI

没有责任心
→再好的成果
只是运气

没有执行力
→再好的制度
都是摆设

中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

责任到人 执行到位 / 吴浩编著. -- 北京: 中华
工商联合出版社, 2020.11
ISBN 978-7-5158-2856-5

I. ①责… II. ①吴… III. ①企业管理—责任感—研
究 IV. ①F272.921

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第175015号

责任到人 执行到位

作 者: 吴 浩
出 品 人: 李 梁
责任编辑: 关山美
装帧设计: 北京任燕飞图文设计工作室
责任审读: 于建廷
责任印制: 迈致红
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 制: 北京毅峰迅捷印刷有限公司
版 次: 2020年11月第1版
印 次: 2020年11月第1次印刷
开 本: 710mm×1000mm 1/16
字 数: 180千字
印 张: 15
书 号: ISBN 978-7-5158-2856-5
定 价: 49.00元

服务热线: 010-58301130-0 (前台)

销售热线: 010-58301132 (发行部)

010-58302977 (网络部)

010-58302837 (馆配部)

010-58302813 (团购部)

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19—20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

投稿热线: 010-58302907 (总编室)

投稿邮箱: 1621239583@qq.com

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量
问题, 请与印务部联系

联系电话: 010-58302915

目录

上篇 责任到人

第一章 没有做不好的事，只有不负责的人.....	002
对工作负责，就是对自己的人生负责.....	002
我们都是责任链上的一环.....	006
要做“最好的员工”，就得对工作“真心实意”.....	009
责任胜于能力.....	013
第二章 在责任面前，没有旁观者.....	018
躲得了责任，躲不了后果.....	018
借口是事业成功的绊脚石.....	021
敢于负责让你脱颖而出.....	025
摒弃应付工作的心理.....	029

第三章 不为责任找借口，勇于担当敢行动.....	033
用责任心对待工作.....	033
面对问题不找借口.....	036
没有解决不了的问题，只有不负责的人.....	038
工作就要解决问题.....	041
第四章 责任是心，忠诚是魂.....	046
忠诚是一种职业道德.....	046
员工要对企业忠诚.....	050
自觉维护企业荣誉.....	054
保守企业的秘密.....	058
第五章 承担责任，履行职责是最好的感恩.....	062
感恩与责任是职业精神的源头.....	062
履行责任是发自内心的感恩行为.....	064
感恩让你担负起责任.....	067
漠视责任是对感恩的最大亵渎.....	069
第六章 对结果负责，才算真正完成任务.....	072
工作不只是为了薪水.....	072
重视自己的工作，用心解决问题.....	075
用百分之百的责任心，解决百分之一的问题.....	079
带着工作热情去解决问题.....	084

第七章 小事成就大事，细节铸就完美.....	087
工作需要精益求精.....	087
再小的事也要认真去做.....	091
不要忽略工作中的细节.....	093
注重细节，提高竞争力.....	097
第八章 做好“分外”事，赢得分外彩.....	102
不是“要我做”，而是“我要做”.....	102
每天多做一点.....	105
找事做，不分分内分外.....	111
用认真的心态去工作.....	116

下篇 执行到位

第九章 工作是干出来的，不是喊出来的.....	122
收获成功要从积极行动开始.....	122
不要空喊口号，关键在于执行.....	126
提高执行力，增强问题解决力.....	130
实干才能实现梦想.....	133
第十章 执行不到位，结果一定会错位.....	135
执行到位是关键.....	135

凡事都可以做得更出色.....	139
变“差不多”为“精益求精”.....	141
有了问题立即解决.....	144
第十一章 做事要方法，落实讲策略.....	147
以“零缺陷”的标准去工作.....	147
找对方法做对事.....	150
讲方法，去浮躁.....	155
直面困难，工作让你更勇敢.....	159
第十二章 执行的关键，在于速度与力度.....	163
现在就干，马上行动.....	163
空想百遍不如立即采取行动.....	168
工作要在截止日期前完成.....	171
主动执行，机会更多.....	174
第十三章 提高效率意识，提升执行效果.....	178
你做到日事日清了吗.....	178
忙碌不代表有成效，执行不等于落实.....	181
做好时间管理，合理安排工作.....	184
掌握方法，化难为易提高效率.....	187

第十四章 智慧管理，增强团队凝聚力.....	191
提高执行力要善于借助团队的力量.....	191
团结就是力量，激发团队正能量.....	194
不要“凡事自己来”.....	197
学会分享才能共赢.....	200
第十五章 方法总比问题多，执行要懂变通.....	204
采取行动才是解决问题的关键.....	204
没有最好，只有更好.....	208
在工作中让自己强大起来.....	211
始终比他人领先一步.....	215
第十六章 只有干在实处，方能走在前列.....	220
不掩饰，不辩解，主动负责.....	220
工作总是超越领导的期望.....	223
一流的执行力，创造一流的业绩.....	225
始终走在别人前面，成为不可替代的员工.....	228

上篇 责任到人

第一章

没有做不好的事，只有不负责的人

对工作负责，就是对自己的人生负责

在企业里，我们可以看到形形色色的人，每个人都有属于自己的工作轨迹。有的人是领导重视的骨干员工，享受着高薪高职的优渥待遇；有的人一直碌碌无为，从未在岗位上做出任何成绩；有的人时常牢骚满腹，总觉得自己与众不同，可到头来却一无所成。众所周知，除了少数天才，我们大部分人的禀赋都相差无几，既然如此，那究竟是什么造成我们如今的差别呢？

答案当然是“态度”！每个人都有自己的工作态度，有的人对待工作敷衍了事，漫不经心，有的人对待工作认真负责，精益求精。可以说，工作态度决定我们的工作成果。相信每一位在职场打拼的人都有这样的体会：如果不按最高标准要求自己，自己就没有办法将工作做到完美。

女排精神曾被运动员们视为刻苦奋斗、勇担责任的标杆和座右铭，鼓舞着他们的士气和热情。更关键的是，它因契合时代需要，不仅成为体育领域的品牌意志，更被强烈地升华为民族面貌的代名词，演化成指代社会文化的一种符号。女排精神之所以备受推崇，最重要的是那种足以流芳百

世的不畏强敌、顽强拼搏、永不言弃的奋斗精神和担当精神。

中国女排的发展史，就是一部艰苦奋斗史。从白手起家到铸就辉煌，靠的是艰苦奋斗、勇担责任；从低谷再到巅峰，靠的仍然是艰苦奋斗、勇担责任。在国家经济基础薄弱、物资匮乏的年代，她们利用最为简陋的条件开展“魔鬼训练”，即使摔得遍体鳞伤也含泪坚持。

三十多年来，中国女排前进的道路上有辉煌也有挫折，但不论在什么情况下，中国女排一直顽强拼搏，坚持奋斗，勇担责任，永不言弃。处顺境就自强不息增创更大优势，处逆境则自强不息化劣势为优势，从不怨天尤人，始终以顽强拼搏的担当精神带给人们感动与鼓舞。即使是面对最强大的对手，她们也毫无惧色，一球一球拼、一分一分搏，直到比赛的最后一刻！

“努力不一定成功，但放弃一定失败。”正如中国女排，她们在经历了低迷期，仍然不放弃，责任感、使命感让她们努力坚持奋斗再次荣登世界之巅。勇担责任是一种态度，只有勇于承担责任、坚持不懈地奋斗，人生才能趋于完美。

一群人正在铁路上工作，这时，一列缓缓开来的火车打断了他们的工作。火车停了下来，最后一节车厢的窗户打开了，一个低沉的、友好的声音响了起来：“大卫，是你吗？”

大卫·安德森，这群人的负责人回答说：“是我，吉姆，见到你真高兴。”

于是，大卫·安德森和这条铁路的总裁吉姆·墨菲进行了愉快的交谈。在长达一个多小时的愉快交谈之后，两人热情地握手道别。

大卫·安德森的下属立刻包围了他，他们对于他是墨菲铁路总裁的朋友这一点感到非常震惊。大卫解释说，二十多年以前，他和吉姆·墨菲是在同一天开始为这条铁路工作的。

其中一个人半认真半开玩笑地问大卫，为什么他现在仍在骄阳下工作，而吉姆·墨菲却成了总裁？

大卫非常惆怅地说：“二十多年以前，我对自己的要求非常低，只做自己分内的事，有时候还会偷点儿懒，因为当时我的要求是每天能拿两美元就行了。而吉姆·墨菲对自己的要求非常高，他每天工作十几个小时，工作十分负责，从不敷衍，从不觉得累。而且他还说，他是为这条铁路而工作。”

成功学大师安东尼·罗宾说：“如果你是个业务员，赚一万美元容易，还是十万美元容易？告诉你，是十万美元！为什么呢？如果你的目标是赚一万美元，那么你的打算不过是能糊口便成了。如果你不能给自己定下更高的标准，请问你工作时会展奋吗？你会热情洋溢吗？”

这个最高标准怎么会有如此强大的推动力呢？归根结底，还是因为它里面蕴含了两个字——责任。对此，作家威廉·埃拉里·钱宁说过：“一个人不管从事哪种职业，他都应该尽心尽责，尽自己最大的努力谋求进步，只有这样，追求完美的念头才会在我们的头脑中变得根深蒂固。”

很多人觉得自己的工作做得很好了，可事实真的是这样吗？面对工作，我们真的已经发挥了自己的最大潜能吗？面对工作，我们真的已经全力以赴了吗？面对工作，我们真的按照最高标准严格要求自己吗？

要知道，成功者从来都不会以平庸的表现自满，不管做什么事情，他

我们都会带着强烈的责任感全力以赴。所以，面对职场日益激烈的竞争，我们应该不断提升自身的责任意识，制定高标准，并严格按照这个最高标准来要求自己，努力超越平庸，将自己的工作做到完美。

你认为自己是什么样的人，就能够成为什么样的人，这就是态度的力量。同理，当我们按照最高标准来严格要求自己时，我们就能渐渐蜕变成一位卓越的员工，这便是责任感的力量。总之，成功与否并不取决于我们是谁，而取决于我们究竟以何种态度来对待手头上的工作。

69岁的日本“推销之神”原一平在一次演讲会上，有人问他推销的秘诀，他当场脱掉鞋袜，将提问的记者请上台，说：“请您摸摸我的脚板。”

提问者摸了摸，十分惊讶地说：“您脚板上的老茧好厚呀！”

原一平说：“因为我走的路比别人多，跑得比别人勤。”

提问者略一沉思，顿时醒悟。

在不少战争片中，我们常常会见到这样的镜头，战役即将打响，常常有人向首长要求承担最艰巨、最危险的任务，并郑重承诺道：“保证完成任务！”当首长问有什么困难时，“没有困难！”

这四个字往往是他们的答案。其实，身为员工，我们就是要拿出这种“保证完成任务”的决心和态度，按照最高标准要求自己，我们才能在工作中充满干劲，为了达到目标，努力克服一切困难。

我们都是责任链上的一环

众所周知，具有责任感是一个人在职场上立足的重要资本。每一位管理者总是希望把工作交给那些有责任感的人，谁也不会把重要的职位交给一个没有责任感的人。原因很简单，有责任感的人在问题出现时，从来都不会想着怎么去逃避自己的责任，相反，他会想尽一切办法去解决问题。

企业家玛丽·凯·阿什提出：“承认问题是解决问题的第一步，你越是躲着问题，问题越会揪住你不放。”这就是著名的阿什法则。相信很多人都对此深有体悟。尤其在工作中，当我们犯错误的时候，脑子里往往会出想隐瞒自己错误的想法。其实，承认现在的处境，直面自己的错误，才是解决问题的第一步。而一味地回避问题，只会让事情朝着最糟糕的方向发展。

常言道，金无足赤，人无完人。任何一个人在工作中都难免有疏忽大意的时候，偶尔犯下错误也完全能够理解。其实，犯错并不可怕，真正可怕的是当我们因为粗心大意犯下错误时，脑子里想的竟然是如何合理地“落荒而逃”。这种不负责任、不愿担当的做法会让我们从此被打上“没有责任感”的标签，在工作中得不到他人的信任。

所以，在实际的工作中，我们必须清楚地认识到，我们每一个人都是企业这台大机器中的一个小零件，只要一个零件出了问题，这台机器就无

法正常运转。而越是这个时候，我们越是要携起手来，共同承担责任，一起解决问题。

20世纪70年代中期，索尼彩电在日本国内已经很有名气了，但是在美国却不被顾客所接受，因而，索尼在美国市场的销售相当惨淡。为了改变这种局面，索尼公司派出了一位又一位负责人前往美国芝加哥，可遗憾的是，被派出去的负责人一个又一个空手而归，并且他们都为自己的铩羽而归找各种理由。

但索尼公司依旧没有放弃美国市场。后来，卯木肇担任了索尼国外部部长。上任不久，他被派往芝加哥。当卯木肇风尘仆仆地来到芝加哥时，令他吃惊不已的是，索尼彩电竟然在当地寄卖商店里无人问津。卯木肇百思不得其解，为什么在日本国内畅销的优质产品，一进入美国竟会落得如此下场？

经过一番调查，卯木肇知道了其中的原因。原来，以前来的那些负责人曾多次在当地的媒体上发布削价销售索尼彩电的广告，此举让索尼在当地消费者的心目中贴上了“次品”的标签，索尼的销量自然会受到影响。

这个时候，卯木肇完全可以选择回国复命：前任负责人把市场破坏了，这不关我的事儿，不是我的责任！但他并没有那么做，他首先想到的是要如何做才能改变索尼在消费者心目中这种既成的印象，从而让销售现状有所好转。经过几天苦苦的思索，他决定找一家实力雄厚的电器公司做突破口，彻底打开索尼电器的销售局面。

当时，马歇尔公司是芝加哥市最大的一家电器零售商，卯木肇最先想到了它。然而，在求见马歇尔公司总经理的过程中，卯木肇可谓吃尽了

苦头，他连续三次登门拜访才求见成功，最后对方还是拒绝售卖索尼的产品。

可卯木肇还是不放弃，他一再地表示要立即着手改变索尼在消费者心目中的形象。回去后，卯木肇立即从寄卖店取回货品，取消削价销售，在当地报纸上重新刊登大面积的广告，重塑索尼形象。做完了这一切后，卯木肇再次敲响了马歇尔公司总经理的办公室大门。这一次，对方告诉他索尼的售后服务太差，产品卖不出去。为此，卯木肇立即成立索尼特约维修部，全面负责产品的售后服务工作，并重新刊登广告，附上特约维修部的电话和地址，24小时为顾客提供服务。

虽然屡次遭到拒绝，但卯木肇还是痴心不改。最后，在他的努力争取下，马歇尔公司总经理终于同意试销两台索尼彩电，不过条件是，如果一周之内卖不出去，卯木肇要马上将彩电搬走。

没想到，一周之内两台索尼彩电成功卖了出去，至此，索尼彩电终于挤进了芝加哥的商店。随后，进入家电的销售旺季，短短一个月内，马歇尔卖出七百多台索尼彩电，索尼和马歇尔获得了双赢。

有了马歇尔这只“带头牛”开路，芝加哥的一百多家商店都开始销售索尼彩电。不出三年，索尼彩电在芝加哥的市场占有率达到了30%。

卯木肇没有放弃，关键时刻，他并没有像那些前任负责人一样逃避问题、推卸责任、不愿承担，而是勇敢地直面问题，最终通过自己的不懈努力，成功让索尼彩电打入了美国市场。不难发现，卯木肇是一个极具责任感的员工，这种强烈的责任意识让他看到自己也是责任链条上的一环，唯有公司健康有序地发展壮大，自己才能拥有美好幸福的明天。

身为企业的一员，我们要多花点心思培养自己对工作的责任意识，一定要当好责任链条上的这一环，避免成为危及企业的害群之马。

要做“最好的员工”，就得对工作“真心实意”

责任愈大，机会愈多。谁承担了最大的责任，谁就拥有最多的机会。工作没我们想的那么可怕，成功也没有我们想的那么难。只要愿意去付出并敢于承担责任，愿意为自己的工作努力，我们就能做出业绩，取得成功。

1920年的一天，一位12岁的小男孩正与他的伙伴们玩足球，一不小心，小男孩把足球踢到了邻近一户人家的窗户上，一块窗玻璃被击碎了。一位老人立即从屋里跑出来，勃然大怒，大声责问是谁干的。伙伴们纷纷逃跑了，小男孩却走到老人跟前，低着头向老人认错，并请求老人宽恕。然而，老人却十分固执，小男孩委屈地哭了。最后，老人同意小男孩回家拿钱赔偿。

回到家，闯了祸的小男孩怯生生地将事情的经过告诉了父亲。父亲并没有因为其年龄还小而放纵，他板着脸沉思着一言不发。坐在一旁的母亲为儿子说情，开导着父亲。过了不知多久，父亲才冷冰冰地说道：“家里虽然有钱，但是他闯的祸，就应该由他自己对过失行为负责。”停了一

下，父亲还是掏出了钱，严肃地对小男孩说：“这12.5美元我暂时借给你赔人家，不过，你必须想法还给我。”小男孩从父亲手中接过钱，飞快跑过去赔给了老人。

从此，小男孩一边刻苦读书，一边用空闲时间打工挣钱还父亲。由于他人小，不能干重活，他就到餐馆帮人洗盘子刷碗，有时还捡捡破烂儿。

经过几个月的努力，他终于挣到了12.5美元，并自豪地交给了他的父亲。

父亲欣然拍着他的肩膀说：“一个能为自己的过失行为负责的人，将来一定会有出息的。”许多年以后，这位男孩成为总统，他就是里根。

后来，里根在回忆往事时，深有感触地说：“那一次闯祸之后，我懂得了做人的责任。”

在任何一家企业，只要你勤奋工作，认真、负责地坚守自己的工作岗位，你就肯定会受到尊重，从而获得更多的自尊心和自信心。不论开始情况有多么糟糕，只要你能恪尽职守，毫不吝惜地投入自己的精力和热情，渐渐地你会为自己的工作感到骄傲和自豪，也必然会赢得他人的好感和认可。以主人翁和责任者的心态去对待工作，工作自然就能够做得精益求精。

如果想要在事业上有更多收获，取得更大的成功，那就去做一个负责任的人。伟大并不是来源于惊天动地的辉煌，它可能只是最初的一个小小的愿望，这个愿望是想要对社会做一点点事，是要承担一点小小的责任。就是这样“小”的一个出发点，最后却能让人越走越远，收获越来越多。这是因为一个责任感越强的人，收获的也就越多，拥有的机会也就越多，