



世界五百强工作准则：沃森 (IBM 公司) 职业信条

IBM 实实在在的企业管理宝典
现代企业员工培训的经典教程
职业经理 MBA 提升管理技巧的最佳读物

如同每一位有野心的企业家一样，老托马斯·沃森也希望他的公司财源滚滚，然而，他最希望的是，借助这些“行为准则”把 IBM 公司培养成美国最强大的企业，把 IBM 的员工培养成为美国最优秀的员工。

序

无论你是管理者还是普通职员，请谨记下面这段话：

竭尽全力做好每一件事，尊重所有的人，穿着整洁，诚实率直，坦诚公正，永远保持乐观向上的积极态度。此外，最为重要的是，忠心耿耿。

——托马斯·约翰·沃森 (Thomas J. Watson) (IBM 创始人)

出版前言

作者：[美] 卡罗尔·汤普森

IBM (International Business Machines Corp.) 的创始人，全球最成功的商人之一的托马斯·约翰·沃森 (Thomas J. Watson) 出生在纽约州北部一个普通的农民家庭。沃森一家经济条件并不富裕，但是品德教育却异常严格。沃森的父亲要求他的孩子们一定要尊重所有人，穿着整洁、坦率正直、努力做好每一件事，始终保持一种乐观的积极生活态度。此外，最重要的一点是：忠诚。

在19世纪的美国，这是一种十分普遍的家庭教育方式，几乎所有的家庭都会对子女提出类似的要求，希望他们在童年时就坚守这些原则，以便在成人之后可以从中受益。

尽管大多数父亲都认为，这些家庭教育至关重要，但是，许多人并不能完全遵守这些原则，甚至慢慢地将它们抛之脑后，直至完全忘记。然而，托马斯·沃森，这个童年时并不怎么起眼的孩子，却

严格要求自己，始终一丝不苟地恪守着这些教义，他还发誓：应该不惜一切代价地捍卫这些原则，应该不断地向他人输送这些教义，应该在自己全部的职业生涯中，尽职尽责地贯彻执行。

如今，IBM已经是世界上最大的信息工业跨国公司。是的，正是这些“教义”成就了托马斯·沃森的一生。同样地，他也兑现了自己的诺言——坚持这些原则；不断地向他人输送这些原则；在全部的职业生涯中，始终不渝地贯彻执行这些原则。直到现在，IBM的所有员工对老托马斯·沃森当初创立IBM公司所坚持的理念与基本原则仍然始终不渝地坚决执行。许多员工也因此成就了他们各自非凡的人生。

序

行为准则的价值

在IBM公司（国际商用机器公司），自1914年以来，创始人老托马斯·沃森在就为公司的所有员工，包括管理阶层的人，设立了“行为准则”。这些“行为准则”被其受益者称为“沃森哲学”。

如同每一位有野心的企业家一样，老托马斯·沃森也希望他的公司财源滚滚，然而，他最希望的是，借助这些“行为准则”把IBM公司培养成美国最强大的企业，把IBM的员工培养成为美国最优秀的员工。因此，他把这些价值观标准写出来，作为公司的基石，在IBM工作的任何人，都以此“行为准则”为个人职业生涯的“座右铭”。

第一：尊重个人（Respect for the individual）

所有的员工都要知道，公司最重要的资产不是金钱或其他东西，而是人；

尊重每一个人，包括你的同事、顾客和你的竞争对手；

每一个人都拥有可以改变公司的能力，我就是公司的最需要的人；

用自己最优异的成绩去获得表扬、提升和奖金。

第二：提供品质最高的服务（Service to the customers）

为顾客提供最优秀的服务；

永远把顾客的利益放在第一位；

最成功的服务是使你的顾客再来惠顾。

第三：追求完美的工作表现（Excellence must be a way of life）

对所有的工作，都以追求完美的态度去对待；

争取第一次就把事情做好；

随时随地学习他人的长处；

在执行工作时，坚信一定能出色地完成。

事实证明，老沃森的“行为准则”造就了IBM独特的理念与基本原则，对世界众多知名企业的经营发展与员工培训产生了巨大的影响。现在，在美国乃至整个世界，IBM就是计算机的代名词，“蓝色巨人（Big Blue）”已经是全球IT第一巨头。而IBM的职员，无论是管理者还是普通职工，在全球众多500强企业中一直拥有“最佳雇员”的美誉。IBM的员工已经成为世界500强企业员工的“优秀典范”。IBM的全体员工都深刻地明白一个道理：不仅是公司的成功，还有个人的成功，都同样取决于员工对“沃森哲学”的严格遵循。其员工坦言，是老托马斯·沃森的“行为准则”使他们变得如此优秀。

在这个时代，每个人都应该有自己的“行为准则”。就像成功且优秀的企业一定有特质一样，成功 and 卓越的职员也有很多共同的特质。拥有健康的工作心态，热爱工作；诚实、忠诚敬业，有责任感；顾客至上；不断学习；在工作中不断创新，等等这些，构成了一名优秀员工的特质。中国有句古训：“不以规矩，无以成方圆”，同样的道理，没有“行为准则”则很难在生活与工作中有优异的表现。

要知道，“行为准则”并不是一个约束，它是一个目标，在时刻提醒我们，我们为什么工作？工作的目的是什么？同时，它也是一个追求的过程，在这个过程中，可以培养个人良好的职业习惯，养成良好的职业心态，为人生带来成功的机会。

现在，建立自己的“行为准则”吧，用它来鼓励自己的工作，改变自己的人生。成功是不会降临在没有人生原则者的身上的！

第 1 章：发挥个人最大的才华

Respect for the individual

除非你同意，否则任何人都不能改变你。

——爱莲娜·罗斯福

“征服世界的将是这样一些人：开始的时候，他们试图找到梦想中的乐园，最终，当他们无法找到时，就亲自创造了它。”

——乔治·肖伯纳

发挥个人最大的才华

在IBM，曾经广泛流传着一个关于“野鸭子”的故事。这个故事源于丹麦哲学家索伦·克尔凯戈尔。他讲述了这样一个故事：一个居住在新西兰海边的人，总是喜欢在每年深秋转冬时，一个人注视着野鸭子成群结队地向南方飞去。他觉得这些野鸭子很可怜，于是在附近修筑了一口池塘，并准备了一些鸟食，希望野鸭子们可以免去迁徙生活的劳顿。不久，有些野鸭子在每天深秋的时候就不再辛劳地飞往南方，而是在这个人准备的池塘里过冬。

渐渐地，越来越多的野鸭子来到这个池塘居住。它们不用再为生活发愁，也不用担心会被冻死或者是饿死。就这样，三年过去了，野鸭子们变成了十足的家鸭，臃肿而懒散，再也不能展翅高飞了。在这个故事的最后，克尔凯戈尔留下了这样的名言：野鸭或许能被人驯服，但是一旦被驯服，野鸭就失去了它的野性，再也无法海阔天空自由翱翔了。

IBM不需要被人驯服的鸭子，他们希望员工都是“野鸭子”，都能充分发挥自己最大的才华与潜力。

你属于哪种人

只有在工作中保持积极主动的人，才是公司最需要的人。他们会在竞争激烈的职业生涯中立于不败之地，并用自己的知识、热情和勤奋为公司创造更多的财富。

如同世界上没有完全相同的两片叶子一样，任何两个人的心态也不可能完全一样，对待工作也是如此。现在，让我们看看，在一个企业里，都存在着什么样的人。

第一种人：平淡本分、老实规矩。

这种人的工作哲学是：我付出多少就应该得到多少回报；自己的工作一定会完成；多余的工作绝不去做。此类人每天按时上班下班，做事中规中矩，职责之外的事一概不予理会。“不求有功，但求无过”是他们工作的座右铭。

此类人在遭遇挫折时，多是进行自我安慰：“我这点挫折算什么，很多人还不如我呢！”“反正成功只能是少数人，我这样平淡一点不是很好吗？”

第二种人：怨天尤人、牢骚不断。

这种人是典型的悲观主义者，消极倦怠的工作态度使他们难以有所作为。他们最常做的事就是抱怨，抱怨公司的老板太苛刻；抱怨同事不够热情；抱怨工作时间过长；抱怨公司管理制度过严……抱怨使他们摇摆不定，他们不停地为自己工作上的失误寻找借口，最后，他们自己的发展道路越走越窄。曾经有一个受过良好教育、才华横溢的年轻人曾经抱怨说，自己在公司长期得不到提升，同事对他很冷淡、老板对他的工作也视而不理，总之，他对所有的一切都不满意，认为是环境造成的，才让自己最后一事无成。抱怨使这种人思想肤浅，心胸狭窄，也使他们与公司的理念格格不入，最终只好被迫离开。

其实，这种人其实可能是一个有着优秀潜质的人，但他常常自我设限，让自己的潜力无法发挥出来。更何况，他思想中充满了对工作的不满，这样很难主动做事，最后只能一走了之。

第三种人：充满自信，积极主动。

在企业中，最忙碌的就是这种人，他们的身影无处不在，总是热情地和同事打着招呼；精力充沛，积极乐观，永远争第一。

在IBM公司曾经有过这样一件事情：在一间黑屋里坐着许多公司互不相识的员工，突然开灯后，IBM的员工能准确地认出自己公司的人。因为IBM的人脑门上都隐藏着一个蓝色标签。有人这样描述IBM的员工：“对工作充满了自豪感，有一种脱离优越感、盛气凌人、自以为是和傲慢无礼的自信。这种自信透露出的是热情与乐观，这种情绪不仅会感染其他人，也会使与之交往的人产生一种信赖。”

这种人才是公司的中流砥柱，一个公司的成败与否，与这部分员工有着直接密切的关系。

那么比较一下，你属于哪种人呢？

先来说说第一种人，他们会长年如一日地做着自己的工作，领导对他的评价不好不坏。他们总是比上不足，比下有余，虽无特长，但也不会坏事。可是，每当一年一度的大学毕业生涌入社会时，上司开始关注起公司的人事结构来，最终，在不久的将来，他们的位置被后进者替代掉。

至于第二种人，我曾经向一位有着很丰富管理经验的同仁请教，他如何甄别员工的。他说：“当我招聘这个员工时，会十分看重应征者如何评价自己刚刚离开的那项工作。如果前来应征的人只是说过去雇主的坏话，甚至恶意中伤，这种人我是无论如何也不会加以考虑的。”我想，这位同仁的做法，对第二种人的结局给予了最好的说明。

我曾遇到过许多失业者，发现他们充满了抱怨和痛苦。然而他们自己所抱怨的并不是导致失业的最主要原因。恰恰相反，这种抱怨的行为刚好说明他们倒霉的处境是自己一手造成的。

第三种人，才是公司最需要的。著名的出版家，作家阿尔伯特·哈伯德先生曾经说过：“每个雇主总是在不断地在寻找能够助自己一臂之力的人，同时也在抛弃那些不起作用的人——那些对公司发展起阻碍的，到哪个岗位都无法发挥作用的人都要被淘汰。在每个企业和工厂，都有一个持续的整顿过程。雇主会经常送走那些显然无法对公司有所贡献的员工，同时也吸引新的力量进来。不论业务怎么忙碌，这种整顿一直在进行着。只有当公司不景气，就业机会不多，整顿才会出现较佳的成绩——那些不能胜任、没有敬业精神的人，都被摒弃在就业的大门之外，只有最能干、最积极主动的人，才会被留下来。”

只有这第三种，会在竞争激烈的职业生涯中立于不败之地，并用自己的知识、热情和勤奋为公司创造更多的财富。

尊重工作和你自己

以人为本，尊重自己和每一个人，这样人们才能意识到工作对个人意味着什么。而实际上，尊重工作就是尊重自己，这是一个最基本的工作态度问题。

在什么样的工作环境中才能发挥自己的最大才华？首先，这个企业应该拥有一个和谐而平等的工作环境，这个环境并不是每个员工的办公室都要一模一样，而是每个人都要拥有一个平等的可以发挥才华的空间。

在IBM公司，所有人都是同等重要的，任何人都得到同样的尊重，无论你身处何等职位，无论你是新人还是三朝元老，IBM都会一视同仁。因为在IBM，最重要的并不是金钱或其他什么东西，而是人。

IBM的所有人都知道，IBM准则“必须尊重个人”的真谛如何。他们进入公司之初就会感到别人对待他们的方式是基于尊重的基础之上，只要他们一有问题，别人再忙也会来帮助他们。他们也看到，公司人员是怎样对待顾客的，也亲耳听到顾客对市场代表、系统工程师及服务人员的赞美。

以人为本，尊重自己和每一个人，这样人们才能意识到工作对个人意味着什么。而实际上，尊重工作就是尊重自己，这是一个最基本的工作态度问题。

著名顾问管理专家威迪·斯太尔在为《华盛顿邮报》撰写的专栏中曾经说道：“每个人都被赋予了工作的权利，一个人对待工作的态度决定了这个人对待生命的态度，工作是人的天职，是人类共同拥有和崇尚的一种精神。当我们把工作当成一项使命时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，

就能从全身心投入工作的过程中找到快乐，实现人生的价值。这种工作态度或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的是，当‘轻视工作’成为一种习惯时，其结果可想而知。工作上的日渐平庸虽然表面看起来只是损失一些金钱或时间，但是对你的人生将留下无法挽回的遗憾。”

是啊！工作本身没有贵贱之分，不同的只是人们对于工作的态度。看一个人是否能做好事情，主要是看他对待工作的态度。而一个人的工作态度，又与他本人的性情、才能以及道德品质有着密切的关系。可以说，了解一个人的工作态度，在某种程度上就是了解了这个人。因为，一个人所做的工作，是他人生态度的表现，一生的职业，就是他志向的表示、理想的所在。

如果一个人轻视自己的工作，将它当成低贱的事情，那么他绝不会尊敬自己。因为看不起自己的工作，所以倍感工作艰辛、烦闷，自然也不会做好工作。

在我们的身边，有许多人不尊重自己的工作，不把工作看成创造一番事业的必由之路和发展人格的助力，而视为衣食住行的供给工具，认为工作是生活的代价，是无可奈何、不可避免的劳碌。这是多么错误的观念！

那些看不起自己工作的人，往往是一些被动适应生活的人，他们不愿意奋力崛起，努力改善自己的生存环境。对于他们来说，在政府部门工作更体面，更有权威性；他们不喜欢商业和服务业，不喜欢体力劳动，自认为应该活得更加轻松，应该有一个更好的职位，工作时间更自由。他们总是固执地认为自己在某些方面更有优势，会有更广泛的前途，但事实上并非如此。莱伯特对这种人曾提出过警告：“如果人们只追求高薪与社会地位，是非常危险的。它说明这个民族的独立精神已经枯竭；说得更严重些，一个国家的国民如果只是苦心孤诣地追求这些职位，会使整个民族像奴隶一般地生活。”

反观那些严肃对待工作的人，在他们的心中，职业象征着一个人的尊严，工作使他们更深刻地理解了“人生来是平等的”意义。他们把工作当成人生中极为重要的一部分，兢兢业业，一丝不苟，竭尽全力做好每一件工作，在其所从事的领域中表现卓越，当然，他们的付出也得到了相应的回报，这是毋庸置疑的。

绝不要自以为是

自以为是的人多是因为他们确实有着可以自豪的地方，这使人们对他们产生一种佩服的感觉，甚至还去学习他们。但是，过分地自豪，甚至自大、狂妄，骄傲得不着边际，那就预示着一种危险，一种潜在的巨大危机。

古希腊有一位先哲说过这样的话：“傲慢始终与相当数量的愚蠢结伴而行的。傲慢总是在成功即将破灭之时，及时出现。傲慢一现，谋事必败。”一个人如果太骄傲了，就是藐视一切权威，藐视一切规则，变得妄自尊大，谁都瞧不起，谁都不在眼中，就算有人劝他该如何如何，他也仍旧固执地坚信自己的所作所为并没有错，听不进任何劝戒的话，就是“不承认世界上有比他更强更高的人，不承认客观实际，目空一切”，慢慢地整个世界变得似乎只有他一个人存在似的，严重

脱离实际，最后，只能是孤家寡人，走向人生的失败。

马尔科姆·福布斯在其所著的《思想》一书中曾援引巴尔塔沙·葛拉西安（Baltasar Cracian）的话说：“人若天天表现自己，就拿不出使人感到惊讶的东西。必须经常把一些新鲜的东西保留起来。对那些每天只拿出一招数的人，别人始终保持着期望。任何人都对他的能力摸不着底。”

钢铁大王卡耐基曾给一位即将登上经理之位的踌躇满志的年轻人这样的劝告：“这个位置很适合你，你也有能力做好这份工作。不过，请记住，你既然准备接任这份工作，就要马上着手解决问题。要知道，即使是一个陌生人，也能发现问题。全力以赴地去做好你的工作，但同时要注意你的后面，看看是不是有人掉队，如果后面没有人跟着你前进，你就不是一个称职的领导。别忘了，你并不是一个不可取代的人，在你感觉情况还不错的时候，要尽量冷静地思考一阵，你的幸运可能是你的机会好，交上了好朋友或是对手太弱。一定要保持足够的谦虚，不然的话现在有12个人可以胜任这个职位，我相信他们当中一定会有一两个会干得比你出色。因此，千万不要自以为是。”

从哲学意义上来界定，谦虚这种意识应该是对社会环境和自身价值的认识，它符合用客观、运动辩证的观点认识社会及人生。

在这个意义上，谦虚远远超过了道德范畴上的意义。同时，谦虚是一种人类特有的能力和自我反思，总结经验的能力。人类社会不断进步，只要我们时刻保持健康的心态，豁达的胸怀，那么成功就会与我们同在。

在工作中，一定要保持谦虚的工作态度，不要傲慢自大，但同时也要正视自己的贡献。卢梭曾经说过：“伟大的人是绝不会滥用他们的优点的，他们看出他们超出别人的地方，并且意识到这一点，然而绝不会因此就不谦虚。他们的过人之处越多，他们就越能认识到自己的不足。”

谈话之前请务必好好思考一下，对事情所涉及的人或事要有分寸，自己要诚实，属于自己的功劳，要多懂得与人分享。

设定目标，不断激励自己

有两种人永远无法超越别人：一种人是只做别人交代的工作，另一种人是做不好别人交代的工作。哪一种情况更令人丧气，实在很难说。总之，他们会成为第一个被裁员的人，或是在同一个单调而卑微的工作岗位上耗费终生的精力。

无论从事何种工作，都要首先有一个工作目标，如果你并不想从工作中获得什么，那么你只能在漫长的职业生涯的道路上无目的地漂流。只有目标在前方召唤，才会有进取的动力。在《爱丽丝漫游奇境》中，小爱丽丝问小猫咪：“请你告诉我，我应该走哪条路呢？”

猫咪说：“这在很大程度上看你要去什么地方。”

“去哪我都无所谓。”爱丽丝说。

“那么你走哪条路都可以。”猫咪回答道。

“这……那么，只要能到达某个地方就可以了。”爱丽斯补充道。

“亲爱的爱丽斯，只要你一直走下去，肯定会到达那里的。”

现实中，像爱丽斯那样去哪里都无所谓为员工大有人在。他们在工作中标榜努力工作，勤奋学习，但却从来没有一个工作目标，更谈不上职业规划，他们机械地工作，这种工作状态，是永远无法达到最高效率的。可以毫不过分地说，个人的发展会因此走更多的弯路，从平凡与卓越的前提是确定工作的目标。

目标只有在不断地努力过程中才会得以实现，这是一个人成功与否的关键所在。在工作中，有两种人永远无法超越别人：一种人是只做别人交代的工作，另一种人是做不好别人交代的工作。哪一种情况更令人丧气，实在很难说。总之，他们会成为第一个被裁员的人，或是在同一个单调卑微的工作岗位上耗费终生的精力。

拉里·希尔布洛姆（Larry Hillblom）是世界领先的快递公司敦豪（DHL）的三个创始人的头儿。创业之初，希尔布洛姆发现了巨大的商机。但是，大银行和大运输公司都不愿将他们全球的快递业务交给三个没有经验的毛头小伙来做。希尔布洛姆领悟到，创建敦豪全球网络绝对有必要。事实上，他们在获得大客户前就已经建好了大部分网络。希尔布洛姆说他们这样做的惟一原因是，“我们相信我们能做。”

曾有一位名叫Campbell的美国女子创造了一个奇迹——徒步穿越非洲，她不但穿越了森林和沙漠，也走过了400英里的野地。她的壮举令很多人感到吃惊。她的举动受到了世界各地媒体的广泛关注，当有人问她为什么这样做时，她回答说：“因为我说过我会。”当问她向谁说过这句话时，她的回答是“向自己说过可以做到。”

英格丽·褒曼，这位享誉美国影坛的电影明星在14岁生日那天，收到了一份珍贵的礼物——一本羊皮封面的厚厚的日记本，上面烫着她的名字，还带着一把锁和钥匙。褒曼决定把自己的理想和人生目标写上面，他在日记中写下这样一段话：“我相信有一天，我会站在奥斯卡剧院的舞台上，观众坐在那里，佩服地看着新的萨拉·伯恩哈特（当时著名的法国女演员）。”在褒曼23岁的时候，他实现了自己的人生目标，步入了世界著名影星的行列。

管理专家史沃尔·道奇在一篇文章中提出这样一种观点：“激励员工不再是管理者一个人的责任，员工必须与领导者一起迎接这个挑战，让他们自己也分担起激励的责任。”

是的，长久以来，在我们的头脑中始终存在这样的概念，企业要不断地想方设法激励员工，但却从来没对员工的自励问题提出过任何要求。而自我鼓励最好的办法就是为自己设定适当的远大的目标，并为之百折不回地努力。伟大的创业家，如利华、本田、福特和佩罗在他们的工作中展示了两种品质：一、他们热爱自己的事业，他们全心投入。二、在从事的事业上，他们总是自我激励要达到他们设定的目标！道理很简单，他们敢于面对结果，无论好坏，无论成败，他们都把自己的精力和时间引向坚定的目标。

美国通用公司的董事长罗杰·史密斯在进入通用之初，只是一个名不见经传的财务人员。罗杰初次去通用公司应聘时，只有一个职位空缺，而招聘人员告诉他，工作很艰苦，对一个新人会相当

困难。他信心十足地对接见他的人说：“工作再棘手我也能胜任，不信我干给你们看……”

在进入通用工作的第一个月后，罗杰就告诉他的同事，“我想我将成为通用公司的董事长。”当时他的上司对这句话不以为然，甚至嘲笑他自不量力，逢人便说“我的一个下属对我说他将成为通用公司的董事长。”令这位上司没想到的是，若干年后，罗杰·史密斯真的成了世界上最大的“商业帝国”通用公司的董事长。

在为工作目标奋斗的过程中，不断地激励自己是必不可少的一项内容。这时的激励，更多的是一种主观的行为，是一种内心的自我暗示。不要再去想我这样工作想会不会涨薪水；我要好好表现，争取下个月的公费旅游名额，等等诸如此类的事情。我们必须把目标放得更远一些，要知道，这些并不是你工作的目的，也不是为之付出努力的真正意义，要向更高的目标迈进。

不断地告诉自己，我可以做得更好，我可以让这份工作更具意义，那么你就是成为更加完美的员工。

像老板一样思考

当你以老板的角度思考问题时，应该对你的工作态度、工作方式以及你的工作成果，提出更高的要求与标准，只要你深入思考，积极行动，那么你所获得的评价一定也会提高，很快就会脱颖而出的。

在IBM公司，每一个员工都树立起一种态度——我就是公司的主人，并且对相互之间的问题和目标有所了解。员工主动接触高级管理人员，与工作的指挥人员都保持有效的沟通，对所从事的工作更是积极主动去完成，并能保持高度的工作热情。

“像老板一样思考”这种如此重要的工作态度，源于老托马斯·沃森的一次销售会议。那是一个寒风凛冽，阴雨连绵的下午。老沃森在会上先介绍了当前的销售情况，分析了市场面临的种种困难。会议一直持续到黄昏，气氛很沉闷，一直都是托马斯·沃森自己在说，其他人则显得烦躁不安。

面对这种情况，老沃森缄默了10秒，待大家突然发现这个十分安静的情形有点不对劲的时候，他在黑板上写了一个很大的“THINK”（思考），然后对大家说：“我们共同缺少的是——思考，对每一个问题的思考，别忘了，我们都是靠工作赚得薪水的，我们必须把公司的问题当成自己的问题来思考。”之后，他要求在场的人开动脑筋，每人提出一个建议。实在没有什么建议的，对别人提出的问题，加以归纳总结，阐述自己的看法与观点。否则，不得离开会场。

结果，这次会议取得了很大的成功，许多问题被提了出来，并找到了相应的解决办法。从此，“思考”便成了IBM公司员工的“座右铭”。

必须承认，许多企业的管理者与员工的心理状态很难达到完全的一致，角色、地位和对公司的所有权不同，导致了这种心态的产生。在许多员工的思想中，“公司的发展是由员工决定的”诸如此类的

话只不过是一句空话。他们经常会对自己说：“我只是在为老板打工，如果我是老板，会把公司做得更好。”但事实上，真的会如此吗？

杰克是我认识一位颇有才华的年轻人，但是对待工作总是显得漫不经心。我曾经就此问题和他交流过，他的回答是：“这又不是我的公司，我没有必要为老板拼命。如果是我自己的公司，我相信自己一定会比他更努力，做得更好。”

一年以后，他写信告诉我自己离开了原来的公司，自己独立创业，开办了一家小公司。“我会很用心地做好它，因为它是我自己的。”在信中的末尾他这样写道。我回信对他表示祝贺，同时也提醒他注意，对未来可能遭遇的挫折一定要有足够的思想准备。

半年以后，我又一次得到了杰克的消息，他告诉我自己一个月前关闭了自己的公司，重新回到打工族群体，理由是“我发现原来有那么多的事要我去做，我实在是应付不了。”

许多现在受雇于他人的人，他们的态度十分明确：“我是不可能永远打工的。打工只是过程，当老板才是目的。我每干一份工作都在为自己挣经验和关系。等到机会成熟，我会毫不犹豫地自己干。”这是一种值得敬佩的创业激情，但是如果抱着“如果自己当老板，我会更努力”的想法则可能适得其反。

其实，企业的管理者们希望员工“像老板一样思考”，树立一种主人翁意识时，并不是发出了所有的人都可以成为老板的信号，而是向员工提出了更高的标准。要知道，我们的工作并不是单纯地为了成为老板或是拥有自己的公司，我们既是在为自己的历史工作，也是为自己的未来工作。

“像老板一样思考”是对我们个人的发展提出的一种更高的要求。以更高的标准来要求自己，无疑可以取得更大的进步，这其中包括：具有更强的责任心，努力争取更上一层楼；更加重视顾客和个人的服务；心智得到更大的提高，赢得更加广泛的尊重；取得更多的合作机会等等。

哈里就是一位用老板的眼光来对待自己工作的人，他相信机会来自于努力工作，要有更大的发展空间，必须从现在开始做起。

哈里曾是一家贸易公司的部门经理，虽然他完全可以安排其他人去完成所有的工作，但他对进货出货的细节全部都要把关，在与客户的沟通中他也始终保持良好的服务态度；在内部问题的管理上，他也做得有声有色，井井有条，办公室的人际氛围十分和谐，员工在工作中都能抱成团。几年后，因为哈里的优异表现，他被调到了总公司工作，职位也得到了相应的提升。

那么在工作中，如何“像老板一样思考”呢？这需要我们对我们的行为准则有更为深刻的认识。请思考如下问题：

如果我是老板，会怎样对待无理取闹的顾客？

如果我是老板，目前这个项目是不是需要再考虑一下，再做是否投资的决定？

如果我是老板，面对公司中无谓的浪费，会不会采取必要的措施？

如果我是老板，对自己的言行举止是不是应该更加注意，以免造成不良的后果？

.....

我无法在此一一列举出一位老板应该思考的所有问题，但是毫无疑问的是，当你以老板的角度思考问题时，应该对你的工作态度、工作方式以及你的工作成果，提出更高的要求与标准，只要你深入思考，积极行动，那么你所获得的评价一定也会提高，很快就会脱颖而出的。

“像老板一样思考”，在平凡的工作中，为自己定下追求卓越的目标吧！

每个人都可以使公司有所变化

每个人都可以使公司有所改变，公司的每一个变化，每一个进步，都与个人密切相关。虽然这是一个十分简单的概念，但是却对所有的员工产生了巨大的影响。

在IBM公司的理念中，人是最重要的因素，无论这个人是管理者、普通员工、服务的顾客、还是同行业的竞争对手。IBM要求自己所有的员工对他们必须给予足够的尊重，即使这个人是公司的竞争对手，或者是个人工作中的竞争对象也不例外。IBM尊重每一个人的想法，在IBM，每个人都可以使公司有所改变，公司的每一个变化，每一个进步，都与个人密切相关。虽然这是一个十分简单的概念，但是却对所有的员工产生了巨大的影响。

不仅在IBM，世界上许多著名的企业都已经认识到员工发挥自身优势的重要性。

美国惠普公司创建于1939年，该公司不但以其卓越的业绩跨入全球知名的百家大公司行列，更以其对人的重视、尊重与信任的企业精神闻名于世。惠普的创建人比尔·休利特说：“惠普的成功，靠的是‘重视人’的宗旨。就是相信惠普员工都想把工作干好，有所创造。只要给他们提供适当的环境，他们就能做得更好。”

在苹果电脑公司，是一群富有激情的年轻人完成了麦金塔（McIntosh）操作系统的开发。

3M公司鼓励所有的员工提出新点子，可粘贴的小记事本就是一个普通员工的发明，现在它已经是办公室文员案头必备的办公用品。

还有一家小公司，每周都会评出一个“本周最佳创意奖”，虽然奖金不多，但员工因此得到的被重视的感觉是无法用金钱衡量的。

怎么样才能拥有改变公司的力量。首先，你要知道，你拥有无穷的潜力，这是一个不争的事实，

你拥有的智慧与创造力，足可以改变这个公司。伟大的心理学家詹姆斯说过：“我们所知道的只是我们头脑和身体资源中极小的一部分。”人的潜能就如悬浮于海洋上的一座冰山，人们只看到了它露出水面的那隐隐约约的极小一部分，而它绝大的一部分都被海水淹没，被我们忽视。

几年前，英格兰的报纸传出一则消息，说英国打算取消国家专利局，因为他们认为世界上所有应该有的东西都已经发明出来了，所以专利局就失去了它的作用。当然，这个消息更像一个笑话。人的大脑是一座取之不尽的宝藏，人类社会发展到今天，正是在自身的想像力与创造性的推动下完成的。人类的每一个发明创造，都可能影响这个世界未来的发展。

微软公司在招聘新员工的时候，一些话总是会被重复地问道：

“你对软件设计有兴趣吗？”

“你觉得软件是不是无所不能？”

“你认为软件的开发，对人的生活，会产生什么根本性的影响？”

.....

这些是进入微软的员工必须回答的问题。

一位微软的高级人力资源培训主管给出了解释：“软件设计是一种创造性的工作、微软又是一个特别注重工作效率的公司，它需要的人，除了具备基本的软件知识外，必须要有丰富的想像力，高超的创造力，因为自由创造就是微软的企业精神。”

在美国西南航空公司的宣传画册上打着这样醒目的文字：“我们有全美国最出色的驾驶员。”的确是这样，西南航空为他们的驾驶员感到十分自豪。他们用自己的智慧，为公司节省了大量的成本。

西南航空一年内在汽油上的花销大概是3.5亿美元，管理者想尽办法，都无法使这个成本降低。但是西南航空公司的驾驶员们却在不影响服务质量的前提下，使这一成本缩减了10%。因为西南航空的每一位驾驶员都知道在机场内如何走近路，他们十分清楚走哪一条滑行跑道最节省时间，正因为每一个飞行员在飞行时都能有意识地主动节省时间，而节省一分钟，就意味着节省8美元，这样算下来，这个数字是相当惊人的。

曾经有记者问爱因斯坦：“您取得了这样的成就，是不是因为您充分开发了自己的大脑？”

爱因斯坦回答道：“不，我大概只利用了10%的大脑能力。”记者十分震惊，继续问道：“那一般人能利用多少呢？”

“可能4%左右。”爱因斯坦平静地回答道。

人的创造力是无限的，如果我们能意识到这一点，就应对自己的创造潜力充满信心，就要唤醒自己心中潜在的创造意识，促使我们由普通人格向创造性人格转化，重新重视存在于我们身上的宝贵的创造资源。

创造良好的人际氛围

在一个人的职业生涯中，怎样强调拥有良好的人际关系的重要性都不过分。良好的人际关系有利于营造良好、愉悦的工作气氛，使公司充满活力和生机，不仅提高了工作效率，而且可让工作中的人心情舒畅，这样的结果是管理者与员工都希望看到的。

在一个企业当中，首要的任务就是塑造员工的个性，锻炼员工的独立工作能力，培养员工的团队协作意识；而作为一个员工的首要任务就是快速融入集体，进入工作状态，尽快熟悉工作环境，掌握工作内容，与部门同事与上司团结一致。

我们可以看到，许多在大企业工作的人，尤其是在那些以技术工作为主的企业中，他们都十分重视技术能力的学习与提高，甚至全身心地投入到技术开发之中，这固然也是成为优秀员工的重要一面，而值得提醒的是，个人英雄主义只会出现在那些不切实际的电影中，迷信完全以自我为主的人是不可能取得完全的胜利的，所以，绝对不可忽视团队合作精神与集体荣誉感的培养。

在IBM，每个人都在努力缩短人与人之间的距离，创造一个良好的人际关系氛围。小托马斯·沃森曾经说过：“没有任何事物能够代替良好的人际关系，以及这种关系所带来的高昂的士气和干劲。……良好的人际关系说起来很容易。我认为，真正的经验就是，你必须始终坚持全力以赴地塑造这种良好关系，此外，更重要的是，所有人必须形成一种团结的力量。”

有一个寓言，说的是严寒的冬天里，一群人点燃起一堆火。大火熊熊，烤得人浑身暖烘烘的。有个人想：天这么冷，我绝不能离开火堆，不然我就会被冻死。其他人也都这么想，没有一个人愿意离开火堆去寻找新的柴火。于是这堆无人添柴的火不久便熄灭了，这群人全被冻死了。

又有一群人点起了一堆火，一个人想：如果大家都只烤火不添柴，这火迟早会灭的。其他人也都这么想。于是大家都去拾柴，无人烤火，可是这火不久也熄灭了，原因是大家只顾拾柴，没有烤火，均陆续冻死在捡柴的路上，火最终因缺柴而灭。

又有一群人点起了一堆火，这群人没有全部围着火堆取暖，也没有全部去拾柴，而是制定了轮流取暖拾柴的制度，一半人取暖，一半人拾柴，于是人人都参与拾柴，人人都得到温暖，火堆因得到足够的柴源不住地燃烧，大火和生命都延续到了第二年的春天。

所有的企业管理者都不会否认，在任何组织和企业当中，要成为其中优秀的人必须具有合适的处理与协调人际关系的能力，或者说，就是要摆正自己在组织或团体中的位置，这是做好一份工作最基本的要求。正确处理人际关系，形成相互合作、相互支持发展的良性互动关系，创造利己利人的双赢局面，这也是个人成功的关键。

在一个人的职业生涯中，怎样强调拥有良好的人际关系的重要性都不过分。良好的人际关系有利于营造良好、愉悦的工作气氛，使公司充满活力和生机，不仅提高了工作效率，而且可让工作中的人心情舒畅，这样的结果是管理者与员工都希望看到的。

但是，许多知识水平较高的人由于心胸狭窄、眼界不开阔、遇事走极端，不会很好地与他人相处；

有的人则孤傲自大，太过表现自己，从而使自己处于孤立地位；有的人甚至完全不知道如何表现自己，从而无法充分发挥自己的才能。这些人的价值观、人生观与社会情况背道而驰，往往不能在企业中完全体现自身的价值，他们在企业中发展的空间和层次都是非常有限的。

实际上，是否能建立良好的人际氛围，关键在于自己的心态，坚持正确的工作态度，都会有良好的人际关系。英国首相休姆曾经因为一个政策，被持相反意见的国会议员和社会舆论连续在议会和报纸上，大肆批评了一个星期。朋友对休姆很同情，忍不住问他：“这种像轰炸机倾巢而出的报复行动，你怎么能够受得了呢？”

“还好我身上流着苏格兰人坚强的血液，”休姆笑了一笑回答，“最重要的原因是每当我听到别人批评我的政策时，我一定会这样想：嘿！骂吧！这种广告宣传是不用花钱的。”

除此之外，不可否认的是，人际交往都有一定的原则和技巧，例如为人所熟知的真诚、人际相互作用、维护别人的自尊，主动为人服务等原则，都要有意识的去实践，只有这样，才能拥有良好的人际关系。

第 2 章：提供最好的服务

Service to the customers

如果要一个人扫马路，他应该像米开朗基罗作画，贝多芬作曲，莎士比亚写诗一样对待他的工作。他应该干得如此之好，以至天上的神灵、地上的人们都驻足称赞：这儿有一个伟大的清洁工，他干得多么出色啊！

——马丁·路德·金

提供最好的服务

IBM在建立初期，曾经以这样的广告语宣传自己：“IBM就意味着服务”。直到现在，这仍是IBM最好的广告词。对于IBM的创始人来说，这意味着给客户“提供世界上一流的服务”。小托马斯·沃森十分明确地说：“服务的声誉是公司的主要资产之一。我相信在IBM，服务最终应成为一种‘本能反应’。”

在IBM，为客户提供品质最高的服务是所有员工的责任，所有员工的一举一动都要以顾客的需要为前提。因此，IBM公司对员工所做的“工作说明”中特别提到要对顾客、未来可能的顾客都要提供最好的服务。“客户永远是第一位的”观念已经是IBM员工最重要的行为准则之一。

你是否有服务意识

你的服务意识有多少，就会得到多少回报。如果你一点都没有，或是一点也不肯付出，而是工作散漫，以自我为中心，甚至孤傲自大，任何一个企业都不会把这样一个“毫无服务意识”的员工留在企业里的。

沃尔玛，这个以客户服务为主的公司的发展势头是惊人的。这一切都是怎么实现的？我们听说过沃尔玛先进的信息管理系统，也听说过它精明的采购策略，但这些都不是客户光顾沃尔玛的原因。真实的原因是：在沃尔玛，你能真正地感受到自己受到欢迎。

在沃尔玛公司的《员工手册》上对员工的服务提出了这样的要求：

——树立“顾客永远是正确的”观念，必须以使顾客满意的方式解决问题。

清楚顾客想要什么

管理者要知道自己的员工需要什么，如何为他们服务，为他们提供相应的培训与进修机会；而员工应该了解顾客，知道他们需要什么，并为其提供所需要的服务，这样顾客才有再次光顾的可能性。

“提供品质最高的服务”这个崇高而意义深远的目标源于老沃森早期所从事的职业，在老沃森还是一个年轻小伙子的时候，他往返于纽约州北部，四处兜售钢琴和缝纫机，在两年的销售中，老沃森深刻地领悟到，进行公平交易并让人们感到满意具有钻石般非凡的价值。正是从那时起，服务的观念开始在老沃森心中根深蒂固，在他创立IBM之初，便把服务列入IBM行为准则之中，要求所有员工必须严格遵守并执行。

对“品质最高的服务”这个概念很难界定，但是有一点，是每个人都要清楚，并且必须知道的，那就是“客户需要什么样的服务？”如果客户需要一把锤子，你却给他拿来了一把斧头，那客户一定会不满意，如果你能给客户一把方便耐用的锤子并免费赠送一盒钉子，那么相信你的客户一定会记住你，并极有可能会再次光顾你，因为你的服务已经发挥了作用。

在洲际大酒店（Inter-Continental）卡拉迪蒙俱乐部的会员资料中，每个人的家庭成员、兴趣爱好、工作性质都会被详细记录，他们在消费的过程中喜欢哪种饮食，喝咖啡还是果汁，喜欢住套房还是两人间，对门卫、洗衣员和侍从服务都有什么样的要求，他们全都了如指掌。每当客人带领家人或是朋友来到酒店渡周末或是假日时，他们会针对不同会员的特点提供最适当的服务。俱乐部对每一

个会员需要什么样的服务做到了提前掌握，正是基于这一点，这家酒店俱乐部的会员一直在不断增加，生意愈来愈好，许多酒店在经营上都借鉴了洲际大酒店的做法。

你现在是否已经理解什么是“顾客最需要的服务”这句话的涵义所在。这家酒店是如何去发掘并满足客人的一些个性化需求的呢？有这方面的制度和规定吗？没有。但是他们已经完全掌握了“顾客需要什么我们就提供什么”这个简单的道理。

我与全美酒店协会的一名理事谈论过这件事，这位朋友听后讲了一些自己的体会，他说：“酒店服务工作的灵活性很强，我相信各种服务行业的工作都具有这一特点。因此对培养员工服务心理的要求远大于制度的硬性要求。能够真正站在顾客的立场上为顾客着想，才是真正优秀的员工。这家酒店非常强调对员工服务意识的培养，先有了这样的意识，再具备相应的能力，就能实现优质的服务。”

有一家著名的公司提出：公司中的每一个人都要寻找自己的服务对象并真诚为其服务，如果你找不到你的服务对象，那就意味着你该离开公司。

斯坦里是美国沃乐连锁百货商店连续三年的“优秀员工”的得主，他把“留住顾客能产生价值”看作是他在零售业所学到的最重要的东西。曾经有一位女士向商店退回一件损坏的女式套装，很显然，衣服的损坏是由于她自己处理不当造成的。斯坦里并没有指责这位顾客，而是为那位女士退了足额的购物款，并且在整个过程中，始终保持着微笑。结果多年以来，这位女士在该商店总共消费了50多万美元。

松下电器创始人松下幸之助说过：“我的责任就是为公众提供卓越的产品，丰富他们的生活，并给他们带去乐趣。如果我们公司的利润下降、收入减少，就说明我们没有履行我们的社会责任。”

管理者要知道自己的员工需要什么，如何为他们服务，为他们提供相应的培训与进修机会，这直接决定了企业未来生存和发展的情况。而员工对工作和公司的态度会影响到员工在顾客面前的表现，这又直接影响了员工对顾客的所作所为，因此这又将直接影响到顾客是否再次惠顾和是否向其他人推荐产品的可能性，这也就预示着公司财务上的状况。

所以，无论是管理者还是员工，请记住：明确自己的服务任务，并始终坚持下去。

——克制自己，避免因感情影响工作，措词上要谨慎，要用缓和的速度来说话，争取思考时间。

——牢记自己代表的是企业形象，绝不能抱着“不关我事”的态度。

——处理顾客的抱怨时不要拖延，而且处理抱怨的行动也要让顾客能明显地感觉到你的努力，以止息顾客的愤怒。

——向顾客道歉时要有诚意，绝不能口是心非，应该发自内心地关心顾客的需要。

——对顾客的抱怨要以婉转的语气，心平气和地加以解释，如果没必要解释的，不说为宜。

这就是沃尔玛对员工服务所做的所有要求，这部分内容的核心就是“顾客永远是正确的”。在你工

作的时候，是否会以“顾客永远是对的”为服务指南呢？

作为一个企业，服务意识必须作为对员工的基本素质要求加以重视。每一个员工也必须树立起自己的服务意识。在一般情况下，一个重视服务，不断改善服务品质，提高服务质量的员工总是更能得到上司的重用，升职与加薪的机会也会增加。

即使你的上司并没有因为你提供的良好服务而对你有所改变，那么也请千万不要因此而灰心丧气、悲观消极，要记住：服务可以影响到工作的生死存亡，如果一旦因为没有从服务中得到应有的回报而放弃服务，那么一旦公司出现危机，你将是领导心中首选的解聘对象。

杰里特是通路证券公司的老员工了，在公司创立初期立下了汗马功劳。可是在公司进入成熟期，稳步发展的时候，他却接到了公司高层的解聘书。

在杰里特看来，公司这种做法是小人手段，“过河拆桥”，见利忘义。接到解聘书的当天，杰里特就在办公室大吵大闹，陈述自己的功劳并恶意诽谤他的上司与公司董事。

第二天，在公司的大门口的公示牌上，公司的总裁麦格·克劳尔留下了这样的话：

亲爱的同事们、朋友们：

说实话，我并不愿看到杰里特不得不离开公司的结果，他曾是一位十分优秀的员工、一位可以共同面对困难的伙伴。他在公司成立初期为公司所做的一切是我们不能忘记的。但是现在，公司的业务蒸蒸日上，大家都看到了公司的进步，可是杰里特却没有与公司“共同成长”，他变得孤傲和自以为是，迟到早退是常有的事，经常不经上司的同意，自做主张，更不可原谅的是，因为他堆客户的态度，公司已经损失了几个十分重要的客户。这一切，都对公司的成长不利，造成了不良的影响。

一个企业在生存和发展的过程中，必然会出现整合、竞争、新旧更替，甚至是巨大的变革，只有这样，一个企业才可能真正发展壮大，我们不会因为人情或是其他的什么东西，而做出任何对企业发展不利的事情。这一点，请各位同事铭记在心。

杰里特是一个典型的缺乏服务意识的例子。他没有认识到这样一个问题：无论你的资格有多老，无论你的学历有多高，也无论你的能力有多强，身为一名企业的职员，必须时刻提醒自己，要有服务意识，用服务意识来指导自己的工作，而不是缺乏约束，自私自大，否则的话，遭到淘汰也是必然的事。

你的服务意识有多少，就会得到多少回报。如果你一点都没有，或是一点也不肯付出，工作散漫，以自我为中心，甚至孤傲自大，那么企业怎么会把这样一个“毫无服务意识”的员工留在企业里呢？

做为一名企业的员工，你是否明白，服务意识应该牢牢扎根于自己的内心深处，尤其是已经成为团队的管理者，作为团队的核心，服务意识更是不可缺少的。当然，如果你是企业中层级最低的员工，那么你交往最多的，一定是可以直接打交道的顾客，对于这部分员工来讲，当然应该是提高对顾客服务的意识。

创新服务与超值服务最具价值

创新服务是一种能力的体现，但在更多情况下，创新所表现出的是一种态度，甚至是坚持一种习惯。超值服务更多的则是指对传统服务观念和服务行为的挑战。

著名的盖勒普咨询公司在全美企业中做过一项调查，调查的对象既有如通用电气、波音、强生等这样的世界级跨国公司，也有名不见经传只有十几个人的小公司，他们所从事的行业与性质也各异。但调查的结果却是惊人的相似。95%以上的企业认为，企业发展最关注的问题应该是：品质和服务。接近98%的企业领导对员工最渴望的是：在工作中的创新服务，以及能否提供给顾客超值的服务。

许多企业家在解释创新工作这个概念时，很难得出一个一致的答案。的确如此，我们很难简单地以一两句话来说明创新工作的真正涵义所在。创新既是质的飞跃，也是量的变化；既有大的突破，也有小的改革；既有内容的更新，也有形式的变革。好的服务创新意味着创造一群客户、一片市场，意味着更大的商业利益。但是首先，个人要不断地增强创新意识，敢于突破定势思维和老规矩，就一定能够不断开创服务工作的新局面。要知道，这个世界没有什么是不可改变的。

毋庸置疑，创新服务是一种能力的体现，但在更多情况下，创新所表现出的是一种态度，甚至是一种习惯。阿基勃特在刚刚进入美国标准石油公司时是一个默默无闻的小职员。可是他有一个习惯，就是无论到哪里，每当需要他签名的时候，都会在名字的下方写下“每桶5美元的标准石油”的字样，出差住旅馆登记、费用签单甚至是书信都是如此。他因此也被同事们称做“每桶5美元”，久而久之，他的真名几乎被人遗忘了。

洛克菲勒知道了这件事之后很吃惊，说：“这名职员在常人眼中的做的这种小事，却给公司做了极大的宣传。”于是，洛克菲勒邀请阿基勃特共进晚餐。后来，洛克菲勒卸任后，阿基勃特成了第二任董事长。

需求是创新服务的导向，通过市场调查，了解和搜集市场需求确立创新服务的内容与产品，是企业致富的根本手段。在这一点上很多企业做出了许多积极的举动，创造性地提出一些有特色的服务品牌和内容，例如福特汽车公司根据客户对动力系统的要求进行的改进服务；联邦快速公司针对个人客户与公司客户的不同要求，推出的特色服务，以及加州州立医院对老弱病残家庭实行的特需服务，这些都使企业的服务工作发生了很大变化，社会的整体服务水平也得到明显提高了，这些是整个社会组织成员都希望看到的事情。

那么，超值服务又是什么呢？借用管理学家奥雷罗·彼德·杰尔林的话说，“超值服务就是指超越常规的服务，也就是做到这个国家和这个企业规定的服务之外，自觉地使这种服务无限延伸，超越顾客的要求。这种超值服务，会使顾客深切感受到企业无微不至的关怀，从而使顾客和企业之间建立起友好、融洽的关系。这是对传统服务观念和服务行为的挑战。”

让我们再来看看IBM是怎么做的。IBM公司坚信“我们销售的不仅是产品，还是服务。”IBM有一整套有效的通讯服务系统，以保证在24小时内解决顾客提出的一切问题。有一次，一家公司用的IBM的

产品时发生故障，IBM公司在几个小时内便请来了8位专家，其中4位来自欧洲，一位来自加拿大，一位从拉丁美洲赶来，及时为用户排除故障。这件事之后，这家公司与IBM签定了长达8年的供货合同。

公司员工，尤其是销售部门的员工，在服务过程中应充分发挥主动性和积极性，增强工作投入感、责任感。在产品的售前和售后服务过程中要时时与顾客保持联系，当顾客有服务要求时，以最快的速度、在最短的时间内向顾客提供各种服务，努力和顾客建立良好稳定的关系。顾客对为自己提供的服务满意，那么就会把这种超值服务主动推荐给其他顾客，这样企业的顾客就会在超值服务的推动下逐渐增多，最终形成忠诚、可靠的“顾客群”。

有很多人认为，超值服务受益的是顾客，自己并没有什么收获。那么，请听一位古希腊的诗人曾经说过的话：“付出你的爱吧，让它生根、成长，这样你才能收获果实啊！”超值服务不仅使顾客感受到企业的贴心服务，同时也感染到企业每一位服务人员的愉快心情，因为，每当顾客笑容满面地离去时，都为企业的每一位服务者提供了更完美服务的强心剂，是对自我价值最大的肯定与鼓励，这是比金子还宝贵的力量，比钻石还珍稀的财富。

在一次次的超值服务中，员工会不由自主地把自己和顾客融为一体，从顾客的角度考虑问题，一切为顾客着想。久而久之，顾客在超值服务中与企业的销售人员成为了亲密无间的朋友。此时，你还会觉得自己毫无收获吗？

诚实正直是良好服务的根本

诚实正直具有强大的亲和力，它可以让你的服务对象和同行伙伴产生与你成为朋友的渴望，如果他们认为你对他们是公平公正的，他们就会无条件地接受你。

一个诚实正直的人首先应该是公正的。如果上司和同事偏离了正确的轨道，就应该及时加以阻止。一个诚实正直的员工，应该具有收集相关的事实，严密地考虑会出现的问题，然后做出判断的能力。

一家公司的老板因为生意上的问题而遭受到了很大的打击。但是，我却听到这家公司的职员在背后议论：“其实，我早就料到他会有这么一天。我不说，是因为我不想将自己掺和进去。”

他们的态度是：“这跟我有什么关系？那是他自己的问题，我自己的事情已经够多了。”你难道会说这样的员工是诚实正直的吗？我们怎么能期待他们在工作有创造良好的服务品质呢？

马克·吐温说过：“当你处在进退两难的境地时，就诚实地说出他们拥有的最有价值的东西。”如果你发觉老板或是你为之服务的顾客正滑向一个错误的方向，你就应该毫不犹豫地加以阻止，即使他不可能接受你的劝告，你也要表示出自己的诚实。你没有因为他是老板或是顾客而虚伪地迎合他，你

会因为说出真话而觉得心胸坦荡。

那些善于溜须拍马、阿谀奉承的人，或许短时间内可能会获得好处，但是绝对无法长久。无论伪装出一副多么诚实的面孔，老板和客户最终都会揭出虚伪者的真面目。

有的谎言有时并没有什么恶意，也不会造成什么危害。但是，久而久之就会养成撒谎的习惯，进而变成根深蒂固的劣性，你的心灵也将渐渐被黑幕掩盖。相反，诚实的人会逐渐形成宽容博大的胸怀。因此，说真话是获得别人信任和尊敬的最有效的方法。

虽然你可以由于优雅的风度、仁慈的行为、丰富的知识，或者其他美德，赢得他人的尊敬。但是，一旦你有谎话被拆穿，所有的优点就会烟消云散。只有真诚地袒露自己的心灵，才能真正做到诚实无欺，赢得别人的尊重和信赖。

做一个可以信赖的人，那么你的一举一动都是诚实可靠的，丝毫没有见不得人的地方。对自己的工作积极主动、尽心尽力，你会理所当然地得到升职和奖励的回报。这与你的职位和工作没有任何关系，也与男女、长幼和贫富没有任何关系。

在工作中，许多员工以为撒个小谎无伤大雅，从而抱着无所谓的态度，结果却十分糟糕。如果你正是这样想的，你会由此对工作不再认真，对公司和与自己的工作不再忠诚，随之而来的，你会失去诚实正直者所应得的回报。因此，永远都不要尝试说谎，只有这样，你的心灵才会纯洁，才能养成自律的习惯，工作和生活的环境才会变得宁静平和。

即使你不小心犯了某种事实上的错，那么最好的办法就是坦率地承认和检讨。并且在最短的时间内，尽可能快地对事情进行补救。只要处理得当，你一样可以立于不败之地。

诚实正直也许会使你暂时失去一些东西，有时候，也许会被人嘲笑，但是如果你能坚守这一品格，最后就会成为赢家。

真诚的人会赢得更多的机遇，机遇总是去寻找诚实可靠的人！人的天性不会善待不公正的待遇。如果你讨厌正直诚实，那么能给予你机会的老板和对你信任的顾客同样也会讨厌你。如果一开始你就让别人觉到你很狡猾，他人就会自然而然设立一道防护的屏障，来抵御潜在的威胁。

诚实正直而又十分睿智的员工最受老板的欢迎。如果你的上司确信你是一个诚实可靠的人，他们就会信任你，让你担负起重要的责任。如果你在和同事或顾客打交道的时候都诚实可靠，你也将得到丰厚地回报。

我曾看到那些刚刚得到升迁的人，被自我中心主义折磨着，内心充满欺诈，他们的同事既不喜欢也不尊敬他们，并且一有机会就会对他们施以报复，他们的好日子屈指可数！

一个诚实正直的人获得财富和晋升的速度可能不如弄虚作假、投机钻营、死吹每坎一切卜
牡娜瞬幻鞭祝 谒 嵌嗟玫揭环纸鹑 耐 保 丫 袅艘环制犯癰K 堑那 泄倘皇怯兴
鲜媪耍 堑娜烁祥醇醺土?聪明可能会欺骗你，而正直却不会。如果你是诚实正直的人，你的成功会是一种真正的成功。即使在金钱地位上一时达不到一定的程度，你的人格尊严和受人尊敬的地位已经永久地保持了。而人格和良好的声誉将会是你得到老板重用和客户依赖的最高保证。

经常回顾一下你的所作所为吧！你是否能毫无羞愧地说“我是诚实正直的”？如果不能，请立即改

变自己的行为方式吧！

服务与报酬永远是正比

服务的质量决定生活的质量。无论薪水高低，工作中尽心尽力、积极服务，能使自己得到内心的平安，这往往是事业成功者与失败者之间的不同之处。

一些刚刚进入社会不久的年轻人，总对自己抱有很高的期望值，认为自己一开始工作就应该得到重用，就应该得到相当丰厚的报酬。他们喜欢在薪水上相互攀比，似乎薪水成了他们衡量一切的标准。但事实上，刚刚踏入社会的年轻人缺乏工作经验，是无法委以重任的，薪水自然也不可能很高，于是难免他们会有许多的怨言。

在他们看来，我为公司干活，公司付我一份报酬，等价交换，仅此而已。他们看不到工资以外的东西，他们甚至对服务一无所知，在校园中编织的美丽梦想被“枯燥”的工作击碎。没有了信心，没有了热情，工作时总是采取一种应付的态度，能少做就少做，能躲避就躲避，敷衍了事，不要说去服务他人，自己的本职工作都很难顺利完成。他们想的只是对得起自己挣的工资，从未想过是否对得起自己的前途，是否对得起家人和朋友的期待。

刚刚步入社会的年轻人们，一定要放弃“做一天和尚撞一天钟”，“拿多少钱，做多少事”的想法。对于薪水的问题，不能简单地理解为“我们拿100美元的钱，就应该做了100美元的事”。如果反过来思考一下，我们做了100美元的事，是不是就只能拿100美元的钱呢？因为，主管找不到给我们加薪的理由。若拿1000元的钱，做了10000元的事，那么加薪是自然的事。小付出，小回报；大付出，大回报。

但在人的天性中，存在这样一个可悲的习惯，总是在见到具体的回报才愿意付出。如果一个人习惯这么想，可以说，他经常得到的很少，甚至，什么也得不到。只有明白了先付出，才会有取得的道理，勇于付出，乐于付出，先提供良好的服务，再期待相应的报酬一定不晚。

服务的质量决定生活的质量。无论薪水高低，工作中尽心尽力、积极服务，能使自己得到内心的平安，这往往是事业成功者与失败者之间的不同之处。工作过分轻松随意，缺乏服务意识的人，无论从事什么领域的工作都不可能获得真正的成功。将工作仅仅当作赚钱谋生的工具，这种想法本身就会让人蔑视。

道德品质比金钱重要万倍，因为它不会遗失也不会被偷。如果你有机会去研究那些成功人士，就会发现他们并非始终高居事业的顶峰。在他们的一生中，曾多次攀上顶峰又坠落谷底，虽起伏跌宕，但是有一种东西永远伴随着他们，那就是他们身上永远不变的优秀品质，这帮助他们重返巅峰，俯瞰人生。

有所施必有所获，这是社会生存的黄金法则。

无论如何，我们要相信大多数企业经营者都是明智的，都希望能吸引更多富有才干的员工，并且会根据每个人的努力程度和业绩来晋升、加薪。那些工作中能尽职尽责服务他人、坚持不懈的提高工

作品质的人，终会有获得晋升的一天，薪水自然会随之提高。

俾斯麦，这位德国历史上赫赫有名的人物，虽然有许多做法并不能引起我们的认同，在这一点上，他还是有值得学习的地方。俾斯麦在德国驻俄外交部工作时，薪水也很低，但是他却从来没有因为自己的工资低而放弃努力。在那里他谦恭处世，学到了很多外交技巧，结交了许多有权势的朋友，也锻炼了自身的决策能力，这些对他后来的政治活动影响很大。

世界上大多数人都希望在付出之前就得到回报，如果你能改变这种看法，你就超越了一份普通工作的意义，也就迈出了人生成功的第一步，你的职业生涯也必将有所成就。

关注服务中的细节

服务无小事，有些小事可能顾客并不在乎，有些需求可能连顾客本人都没有意识到。但如果服务企业和服务人员能够洞悉这些需求并满足他们，不仅仅能给顾客更多的满意，企业的赢利，员工自身的发展与提高，也都可以在这类小事中得到实现。

成功的员工会把一切都做得很完美。这种态度意味着对待小事和对待大事一样谨慎。

许多小事中蕴含着深刻的道理。一位名人说过，“每一天我们都被召唤带着挚爱去做一些小事情”。如果你认为小事可以被忽略，甚至可以完全不顾的话，那么这只会导致你的工作将永远留下遗憾，甚至会带来不可估量的损失。

卡瑞特公司是一家食品公司，他们的服务细致入微，他们能够跟踪自己的3000万个产品用户，这些用户在使用优惠券消费或者参加公司其他促销活动的时候，都提供了自己的姓名。根据他们在接受调查时所表达的兴趣，卡瑞特公司定期给他们赠送诸如营养和健身之类的知识小窍门，以及针对某一具体品牌产品的优惠券。

四季酒店在这一方面做得也非常出色，他们拥有客人完整的历史记录，上面汇集了客人的一系列数据和偏好。在四季酒店，客人的历史记录告诉了这些客人对房间风格的偏好、房价标准、个人愉悦的事情以及素食等特别要求。这些信息都用来为客人创造尽可能好的服务和体验。

有一次我从纽约飞到芝加哥去参加一个重要的会议，在飞机上我不小心弄脏了自己的衬衣，所以下飞机后我决定先去买一件衬衣换上，这样不至于让人以为我是一个邋遢的人。在商场的服装部，我很快挑选了一件合体的衬衣，并付好了钱，准备离开。这时，服务小姐叫住了我。

“先生，看您的穿着，一定是要出席某种重要的场合吧？”

“的确是这样！”我微笑地回答着，但并没有表现我对她提问的疑惑。

“好的先生，如果是这样，我认为您需要清理一下您的皮鞋，这一定会令您更加神采奕奕的。”她始终保持着微笑，“我们这里有免费的擦鞋机，如果你需要的话，我可以带您去。”

这真是一个意外的惊喜，而且在这之前我从来没有考虑过，参加这样的会议，我的鞋子是否应该清理一下。

这种来自细节上的关注给了我温暖的体验，我享受到了无微不至的服务。

还有一次，途经日本要停留一天，我选择了很普通的一家酒店休息，当侍应生帮我把行李送到房间时，我付给他10美元的小费，可没想到他只收了5美元，并坚持说他的服务并不值10美元，5美元已经够多的了。在我从日本回国后的第三天，我收到了一个加急速递，打开一看，是一支遗落在酒店的钢笔和一封致歉信，那家酒店在信中说明这是他们工作的失误，并对给我造成的不便表示歉意。这件事给我留下了很深的印象，我决定在下次去日本时，还住这家酒店。

在一份文摘上曾刊载过这样一则故事：某一个下雨天的下午，有位老妇人走进斯坦福的一家百货公司，漫无目的地在公司内闲逛，很显然是一副不打算买东西的态度。大多数的售货员只对她瞧上一眼，然后就自顾自地忙着整理货架上的商品，以避免这位老太太去麻烦他们。其中一位年轻的男店员看到了她，立刻主动地跟她打招呼，很有礼貌地问她，是否有需要他服务的地方。这位老太太对他说，“我什么也不需要”，即使如此，男店员一直表现得对她很欢迎。他主动和她聊天，以显示他确实欢迎她。当她离去时，这个年轻人还陪她到街上，替她把伞撑开。这位老太太向这个年轻人要了一张名片，然后径自走开了。

后来，这位年轻人完全忘了这件事情。但是，有一天，他突然被公司老板召到办公室去，老板向他出示一封信，是一位老太太写来的。这位老太太要求这家百货公司派一名销售员前往苏格兰，代表该公司接下一所豪华住宅的装潢业务。

这位老太太就是美国钢铁大王卡内基的母亲，她也就是这位年轻店员在几个月前很有礼貌地护送到街上的那位老太太。在这封信中，卡内基夫人特别指定这个年轻人代表公司去接受这项工作。这项工作的交易金额十分巨大。这个年轻人如果不是以这种细致入微的服务态度接待这位不想买东西的老太太，那么，他将永远不会获得这种极佳的机会。

伟大的生活基本原则都包含在最普通的日常生活经验中，同样，真正的机会也经常藏匿在看来并不重要的生活琐事中。

是的，无论是为客人清点账单还是在客人休息时递上一杯水，这些都是非常小的事情。正如我的一位朋友说的，就算你不为客人倒一杯水，客人也不会有太多的报怨的。但服务无小事，有些小事可能顾客并不在乎，有些需求可能连顾客本人都没有意识到。但如果服务企业和服务人员能够洞悉这些需求并满足他们，不仅仅能给顾客更多的满意，更大的惊喜，而且企业的赢利，员工自身的发展与提高，都可以在这些小事中得到实现。

从现在开始，关注身边的小事吧，当你把一件件小事都做好时，就会发现，其实真正的大事业就隐藏在这些微乎其微的小事当中。

对服务的错误认识

“人生来就是为上帝服务的”服务是多么地重要，但为什么我们接受的服务总是有好有坏，不能尽如人意呢？事实上，问题的关键还在于个人的心态，许多人虽然具备了服务意识，但是心里仍然存在着一些误区，这使他们的服务总是差强人意，阻碍了个人职业生涯的发展，也影响了他们成为企业中优秀的员工。

误区一：卑微的人才为他人服务

许多年轻人，尤其是那些刚刚迈出大学校门，怀里揣着各种证书的大学生，他们踌躇满志，满怀信心地步入社会。此时的他们，对工作有一种单纯的理解，认为工作是一种身份的象征，找一份体面的工作，几乎构成了他们选择工作时惟一的标准。

“我的目标是进入广告业、金融业或是什么其他的不错的行业，薪水一定要高，不用加班，夏天要有冷气，最好是一年两次假期。”这是一位大学生毕业时给他的指导老师的留言。

思想决定你的行动，如果你认为自己正在做着琐碎、无意义，而且自认为身份低微的事情，那么你可能在工作中表现得缺乏耐心、容易迁怒别人，得过且过。在美国，有85%的人不满意自己现在的工作，其中不乏一些中产阶级以及出入高档写字楼的白领们。在外人眼里，他们的工作十分地“体面”，可是他们认为自己还是在为他人服务，“这并不是我应该做的事啊！”是他们的口头禅，比起那些职位低下的小职员们，他们更觉得这份工作刺伤了他们的自尊心，是绝对不能接受的，如果有机会，他们一定要“跳”出“服侍”他人的圈子。

然而事实上，在那些优秀与成功者的眼里，服务绝不是一件只有身份卑微的才做的事。

曾有记者采访石油巨头洛克菲勒，“当首富的感觉怎么样？”洛克菲勒轻轻一笑，说：“我做过矿工、当过卡车司机，有了这些经历后，我想，即使我有一天什么都没有了，我也不怕，我还可以当工人。”洛克菲勒并没有看不起那些普通工人。

老托马斯·沃森总是在员工餐厅吃饭，人们常常见他静静地俯身拾起每一条掉落的餐巾。同样的，麦当劳的创立者瑞·克洛克也常常到处看，东看看，西看看，钻进一家连锁店，手里拿着一块他从停车场清除的垃圾，对连锁店经理说 he 也可以做这些服务他人的事情。

考夫斯湾麦当劳的所有者兼经营者克里斯·辛普森先生也有类似的举动，有一次在他的连锁店召开的早餐会上注意到停车场有狗粪，与会者惊讶地看到他立刻拿了把铁锹走出去，亲自清除了污物。其实他完全可以叫一位职位低的员工去干这种脏活，但他却用自己的行动向全体员工讲明了为他人服务并不只是位卑者的专利。

“服务为人而产生”，没有不重要的服务，只有轻视自己工作的态度。服务不会随着身份的不同而发生改变，无论是企业的最高领导者，还是最低层的小职员，服务是每个人都应该做的事。而作为企业的领导者，无论这是一种怎样的服务，更应该起到表率作用。

误区二：服务就是按规定办事

在生活中，你是否遇到过这样的情况：到一家百货商店去购买一件东西。在走到一个柜台询问时，可是店员却告诉你说：“对不起，我这没有你想要的东西”。在去银行申请一项个人贷款时，其中一个窗口的服务员告诉你：“这个窗口只负责存取款，不负责贷款。”

一位女士十分喜爱一家服装店的粉色连衣裙，可是这件衣服有一点瑕疵，于是女士要求服务小姐降低一些价钱，服务小姐的回答是“按照本店的规定，服装不降低”。结果，女士的这次购物没有成功。

对于他们的回答，本无可指摘，从工作内容上来讲，他们并没有犯错。但是，服务并不是按规定办事，如果将服务简单地理解为按规定、按制定的制度做好自己份内的事，死板地按程序，一步一步完成，那么就违反了“服务为人而产生”的重要原则。

员工从事的任何一个工作都是一个向他人服务的过程，作为公司的一员，不管你的工作是多么的“困难重重”，你都应该能清楚地感受到自己的存在，有作为公司员工的骄傲感和归属感。每个人都应该拥有一定的工作权利，只有这样，服务才能更完善。

误区三：这和我无关

人们总是喜欢将工作与服务划分开，“我是在工作，不是在为别人服务”这种错误认识，不仅会降低你的工作效率，更会影响到你未来的职业生涯。

一天，我站在一家商店出售手套的柜台前，和受雇于这家商店的一名年轻人聊天。他告诉我，他在这家商店服务已经4年了，但由于这家商店“目光短浅”，他的服务并未受到店方的赏识，因此，他目前正在寻找其他工作，准备跳槽。在我们谈话时，有位顾客走到他面前，要求看看帽子。这位年轻店员对这名顾客请求不理不睬，仍在继续和我谈话，虽然这位顾客已经显出不耐烦的神情，但他还是不理。最后，他把话说完了，这才转身对那名顾客说：“这儿并不是帽子的专柜。”那名顾客又问，帽子专柜在什么地方。这位年轻人回答说：“你问那边的管理员好了，他会告诉你怎么找到帽子专柜。”

4年多来，这个年轻人一直有一个很好的机会，但他却不知道。他本来可以和他所服务过的每个人成为好朋友，而这些人可以使他成为这家店里最有价值的人，因为这些人都会成为他的老顾客，会继续回来购买他的商品。但是，对顾客的询问不理不睬，或是冷冷淡淡地随便回答一声，是抓不住任何顾客的。

在本书中，我曾多次强调，无论是一个企业，还是一名员工，从根本上讲，都是服务性质的。这就决定了企业中的任何人在整个工作中都是在进行服务，如果没有这个意识，并将工作与服务坚决对立起来，那么，你的上司一定会因为缺乏服务行为而不得不将你的工作终止。可能到了那时，你会发现工作与服务是多么的密切。

与其造成如此的后果，不如现在重新开始审视工作与服务的关系，并在心中牢固树立起“工作就是服务”的观念。

误区四：服务是对顾客，不是给公司的人

无论你的工作职责是什么，在从事任何工作的过程中，都是一个向他人服务的过程，无论是公司里的人，还是顾客，还是一个陌生人，这一点是不会改变的。

在工作中，你如何对待你的同事，你的工作伙伴，甚至是你的下属？许多人在工作中都会不自然地流露出“高人一等”的感觉，轻视公司其他人的劳动，服务不受重视的现象在许多企业当中存在着。

一位经理询问他的培训主管，“最近员工反映培训效果并不是很好，要求加入新的培训内容，你清楚这件事吗？”

主管的回答是：“我认为员工最主要的是掌握熟悉的工作技能，这样才能适应公司未来的发展要求。他们要求的文化素质培养，我觉得并不是很重要。”

“我很理解你的想法，可是你要知道，他们有什么要求，一定要考虑，因为你是正在为他们服务！”

虽然这位培训主管接受了经理的建议，加入了员工文化素质培训的内容，但是在他心里始终想不通，“这是我的工作，这和服务有什么关系？”

如果你也认为服务是对顾客，与公司其他人无关，那么请仔细想想，你是否接受过同事的服务？如果接受过，那么你又有什么权利蔑视他们的劳动呢？如果有一天，你发现资料没有复印，没有打字员，送水工又请了病假时，你是否还会觉得他们的工作是微不足道，毫不重要的呢？

不要忽视身边的同事为你做的所有事情，哪怕是为你冲一杯咖啡，买一份午餐。同时，你也要竭尽全力地为他们服务，如果你无法为同事、朋友或是最亲近的家人服务，那么你怎么能够服务好顾客？服务是相互的，付出总是会有收获，只要你尊重他人的劳动，并回报他给你的服务，那么我相信，你的回报一定会更大。

第3章 竭尽全力做到最好

Excellence must be a way of life

世界上并不存在十全十美的工作，但富有意义的生活就掌握在我们每个人的手中。

Richard J. Leider, David A. Shapiro

竭尽全力做到最好

IBM希望所有的人对任何事物都以追求最理想状态的观念去对待。无论是产品质量，还是服务品质，都要永远追求完美无缺。老托马斯·沃森经常告诫自己的员工们“在工作中追求完美，就算没有做到也会比按照一般的标准做到了好得多。”小托马斯·沃森对于IBM的这一行为准则也曾表示说：“这个信念能够如变魔术一般引起人们对尽善尽美的狂热追求，当然，一个求全责备的完美主义者，几乎不可能成为一个让人感到舒服的人；一个要求人们达到完美的环境，也不会是一个舒适安逸的‘乐居’。但是，追求完美的工作表现，一直是我们不断发展进步的一种驱动力。”其实更重要的是，在这个过程中，一个企业的内部会形成一个健康的氛围，它必定是积极的、乐观的、充满热情并逐渐走向成熟的，这才是追求完美为企业和员工带来的最重要的东西。

不断地追求完美

追求完美的工作表现，并不是指单纯地追求工作业绩。它也不是一种生活标准。它是一种心理状态和存在。在完美的工作中，你可以将自己最擅长的才智发挥出来，应用到你孜孜追求的事业上，工作的环境正适合你的个性和价值观念。

在这个世界上，许多人对自己的工作并不如意。但他们却不努力去改变自己的现状，年复一年、日复一日地默默忍受着工作为他们带来的苦恼。当他们感到沮丧或精疲力尽时，他们便会自我安慰道：“唉！有什么办法呢？这就是生活！我还能做些什么呢？”言下之意，只要能赚钱养家，枯燥乏味的工作是可以容忍的。

事实上，他们对工作的意义缺乏深入的理解，要知道，毕竟赚钱再多也不能使人忍受得了所有乏味无趣的工作。其实你并不需要委屈自己的梦想。你完全可以使你的工作变成你所希望的理想状态。

“追求完美的工作表现”并不是指追求工作业绩。它也不是一种生活标准。它是一种心理状态和存在。在完美的工作中，你可以将自己最擅长的才智发挥出来，应用到你孜孜追求的事业上，创造出的工作环境正适合你的个性和价值观念。

不要满足于尚可的工作表现，要做最好的，你才能成为不可或缺的人物。人类永远不能做到完美无缺，但是在我们不断增强自己的力量、不断提升自己的时候，我们对自己要求的标准会越来越高。这是人类精神的永恒本性。

对于我们来说，顺其自然是平庸无奇的。为什么在可以选择更好的时候我们总是选择平庸呢？如果你不可以在一年之外弄出一天，那为什么不利用这365天呢？为什么我们只能做别人正在做的事情？为什么我们不可以超越平庸？

如果一个运动员顺其自然的话，那么他不会赢得奥林匹克竞赛。把金牌带回家的运动员必须超越

已有的记录。著名的思想家、演讲家鲁迪·康维尔曾说过：

“不要总说别人对你的期望值比你对自己的期望值高。如果哪个人在你所做的工作中找到失误，那么你就不是完美的，你也不需要去找一些理由。承认这并不是你的最佳程度，千万不要挺身而出去捍卫自己。当我们可以选择完美时，却为何偏偏选择平庸呢？我不相信人们说那是因为天性使他们要求不太高。他们可能会说：‘我的个性不同于你，我并没有你那么强的上进心，那不是我的天性。’”

对于“追求完美的工作表现”的人来说，他们的才华、激情和价值取向是一致的，而且他们时常有一种强烈的个人成就感。他们心存一个内在的指南，他们永远在追寻他们生活中的目标。他们对于时间和金钱这两项最宝贵的财富，有着明确的把握。面对生活中碰到的障碍，他们只当作这是生活的本色。

在《Small is Beautiful》一书中，E.F.Schumacher指出，工作具有3个关键功能：“给人们提供一个发挥和提高自身才能的机会；通过和别人一起共事来克服自我中心的意识；提供生存所需的产品和服务。”

我们需要找寻机会在工作中实现这三点。我们中间的多数人第三点做得相当好。但我们在与别人合作和共事方面能做得更好。事实证明如此做法才是发挥和提高我们才智的最好方法。

从现在开始，不断地告诉自己，我可以做得更好，我可以让这份工作更具意义，那么你就会成为更加完美的员工。

争取第一次就把事情做好

“第一次就把事情做对”是一种追求精益求精的工作态度。许多员工做事不精益求精，只求差不多。尽管从表现上看来，他们也很努力、很敬业，但结果却总是无法令人满意。

在行为准则的贯彻执行上“第一次就把事情做好”是一个应该引起足够重视的理念。如果这件事情是有意义的，现在又具备了把它做好的条件，为什么不现在就把它做好呢？每个人只有把事情一步一步地做对了，才可能达到第一次就把事情做好的境界。

“第一次就把事情做对”（Do it Right the First Time）。这个概念也许令人疑惑：怎么可能第一次就把事情做对呢？人又不是神仙，怎么可能不犯错呢？不是允许合理的误差吗？不是允许一定比例的废品吗？

但是从丰田公司的全面质量管理和准时化生产中来看，人们会惊奇地发现，原来，第一次就把事情做对不仅是可能的，而且是一定要做到的。想想看，整条流水线上，每一个零配件生产出来之后马上就被送去组装，因为没有库存，任何一个环节出了质量问题，都会导致全线停产，所以必须百分之

百地“第一次”就把事情做对。

实际上，进一步说，“第一次就把事情做对”是追求精益求精的一种工作态度。许多员工做事不精益求精，只求差不多。尽管从表现上看来，他们也很努力、很敬业，但结果却总是无法令人满意。

芝加哥市政厅的一份研究报告披露说，在芝加哥因工作马虎造成的损失，每天至少有100万美元。该城市的一位商人曾对我说，他必须派遣大量的稽查员，去各分公司检查，尽可能地制止各种马虎行为。在许多员工眼里有些事情简直是微不足道，但积少成多，积小成大，一些不值一提的小事影响了他们在老板心目中的形象，影响他们的晋升。

我曾经在一家公司的墙上看到这句格言：“在此一切都精益求精。”

精益求精！如果每个人都能恪守这一格言，其自身素质不知要提高多少！也不知道要减少多少灾祸！无论做什么事，都能尽善尽美地努力，以求得至美的结果，它不仅能提高工作效率和工作质量，而且能够树立起一种高尚的人格。

这是一句令人心生感触的话，值得每个人终生铭记！

我认识一个管理上千名员工的经理，以前他不过是一家家具店的学徒工。“不要在这件事上浪费时间了，它是毫无价值和意义的，查理！”他的老板常常对他说。而这个学徒一有空闲，就琢磨修理家具，很快地他就熟练地掌握了修理家具的精湛技术。他如此认真仔细，甚至连店主都觉得有些过分。不满足于良好状态，坚持做每一件事都精益求精——成为他的工作习惯，也正是这种良好的习惯将这位年轻人推上一个又一个重要的位置。

我曾几次拜访一位著名的雕塑家。每次去我发现他都在忙于同一件雕塑作品。“我一直在给它修改润色。”他指着雕塑对我说：“你看，现在是不是更有光彩了？面部表情也柔和了许多，还有……这里的肌肉也显得更加强健有力了。”

“这些细小的地方，别人不注意看，应该不会有太大的问题吧！”我心存疑惑地对他说。

这位雕塑家回答说：“也许你说的很对。但是，艺术的完美就在于精益求精。”

当你工作时，应该这样要求自己：能做到最好就不要做到差不多；可以努力达到艺术家的水平，就不要甘心沦为一个平庸的工匠。

以最大的勇气克服弱点

凡在职业生涯中有收获的人，都是能够清楚认识自己的人。他们在知识上与能力上也许并不是高人一等，但是他们清楚自己的弱点与不足，并能积极地发挥长处，扬长避短，克服自身的弱点。

一位伟大的商业领袖说过：“杰出的领袖、成功的人和成功的企业是一样的，他们知道别人的优点，他们利用别人的优点，他们也知道不知道自己知道什么，知道自己的弱点。而且，他们可以克服自己的弱点，并和其他的合作伙伴和其他人合作解决面临的难题。有缺点并不可耻，隐藏自己的缺点，不能与合作者彼此了解，这才是真正的可耻。”

一位曾经受过无数嘉奖的员工则这样说过：“我们应知道何时挺身而出，不畏惧工作中的艰辛，肩负起更多的责任，以减轻主管和组织的负担。例如，我们递交报告时，不是对主管说：‘这个问题需要解决。’而是去搜集具体的建议供主管参考。当然，在负起更多的责任时，我们必须认识自己，了解自己的优点和缺点，扬长避短，发挥自己的长处去辅佐主管。”

职业对我们大多数人来说，都是生活的重要组成部分。但是，职业既不像家庭那样成为我们出生后固有的独特的社会结构，也不像货架上的商品，可以供我们随意挑选。它更像一位朋友或一位合作伙伴一样。既存在，又不一定在眼前；与其结识不乏机缘，但更需要自我的设计和奋斗。

每个人都有优点和缺点。固然不会有十全十美的人，但更主要的是，一无是处的人也不会存在。但凡在职业生涯中有收获的人，都是能够清楚认识自己的人。他们在知识上与能力上或许并不是高人一等，但是他们清楚自己的弱点与不足，并能积极地发挥长处，扬长避短，克服自身的弱点。许多人虽然对自己的优点了如指掌，而对存在于自身的弱点却不敢承认和面对，害怕暴露弱点而被人看透，受到他人的嘲笑和蔑视。如此一来，这些弱点便在不断地发挥着它们的破坏作用，对个人的发展造成了极坏的负面影响。

其实，暴露自己的缺点，有时候并非坏事。对于相互合作来说，这一点尤其重要。如此，才能换取别人的信任和帮助，提高合作的成效。

在纽约一幢不怎么起眼的办公楼里，一群朝气蓬勃的年轻人成立了一家属于他们自己的公司，公司成立的当天，他们在公司最醒目的地方写下了这样一段话：

我们感谢过去的时光，因为她为我们带来欢乐和友谊。

我们感谢经过的困难，因为他们锻炼了我们的意志，提升了我们的能力。

我们感激我们所犯的错误，因为错误给了我们教训，提醒我们更好地前进。

他们是多么有勇气的一些年轻人啊！敢于直视自己的缺点，使其转化为行为的动力，这种精神，正是许多年轻人所缺乏的。

其实，我们在很多时候是“自己被自己吓住”了。大家常常会给自己做些假设：我做不好怎么办啦？做不成功太“丢脸”了吧？看样子这桩事情要“黄”了吧？这种内在的恐惧，阻碍了人的潜力发挥。企业培训的目就是要帮助员工把内在的潜力发挥出来，把阻碍减到最低。

如果把一个懂英语的大学生和一个不懂英语的6岁小孩一起送到美国去，半年后，谁的英语口语说得更好呢？小孩子！为什么？因为他对自己想知道的事情充满了好奇心，才不会因为担心自己说不好、让人笑话而心存恐惧。而大学生却可能因为害怕自己说得不好，羞于开口，长此以往，他仍然会保留着以前不太标准的发音。

美国银行的经理人们开会时，在还没摸清执行长的想法之前，没有人会发言。但是，在富国银行

和必能宝却看不到这样的情况，这些企业的员工花更多时间来操心可能受忽略的严重问题，胜于担心高阶主管的感觉。

有时候，弱点并不是想像的那么可怕，那么难以改变，它虽然顽固，但并非力量强大无力，不可撼动。无法战胜弱点多是出于我们对弱点的恐惧，有些事说起来也许会感到十分奇怪：人们的失败或不利，好多时候是因为自己未能把心中的恐惧和自身的缺点讲述或显示给别人，未能鼓起勇气和信心下决心战胜它。

一位非常成功的IT女精英在他人赞叹她的成功时曾经说过这样的话：

每个人在某些时候都会恐惧的。我曾经恐惧过，在我的生活和事业中都恐惧过，有的时候有人说我很勇敢，有些报纸说我是无畏的女人。但是勇气并不是没有恐惧，勇气是有了恐惧以后还敢采取行动。也许你现在害怕，将来会怎么样，能做什么事情，往什么地方走。但是尽管害怕还是需要走出第一步。

我的生活或者是职业生涯没有一个明确的路线图，我做的工作是故意找不好做的工作，我找到一个工作后，人们都跟我讲你不应该做这样的工作，人们都说这个工作你胜任不了，这样选择是不明智的。

其实，我做艰苦的工作是因为我可以证明我自己，并不是我知道终点，我想现在接受挑战做出不同的事情。但是我可以看到机会，所以要灵活，即使要恐惧也要采取行动，走出第一步，即使你不知道后面的路怎么走也要走出第一步，这些都是你可以做的非常重要的事情，现在是这样，20年以后也是这样。

放下心中的包袱，敞开心扉，敢于主动暴露缺点与不足，以最大的勇气和决心战胜自己的弱点。迈出这重要的一步，你会发现，其实弱点绝不是你想像的那么可怕。

不以任何借口为理由

“没有借口”应该成为所有企业追求完美的最有力保障，它强调的是每一位员工都应该对自己的职业行为准则奉行不渝并坚决执行，而不是为没有遵守行为准则去寻找任何借口，哪怕看似合理的借口。

在英语里，有一句话在许多企业广泛流传：NO Excuse——没有任何借口。这句话是在工作中追求完美的最有力的行动保证，也是优秀员工拥有完美执行力的根本所在。

千万别找借口！在现实生活中，我们缺少的正是那种严格遵守行为准则，坚决贯彻执行的优秀员工，而不是去寻找借口的人。在他们身上，体现出一种诚实、坚定的态度，一种负责、敬业的精神，一种完美的执行能力。

“没有任何借口”在众多知名企业得到了大力推广，它对提高企业业绩无疑是一剂强心剂。对每

个员工来说，如果贯彻这个理念，工作上无疑会取得很大的突破。更重要的是，他能够获得一种全新的工作理念，从而走向自己职业生涯的顶点。

寻找借口、斤斤计较一开始只是为了争取个人的小利益，但久而久之，当它变成一种习惯时，为利益而利益，为计较而计较，就会使人变得心胸狭隘、自私自利。它不仅对老板和公司造成损失，也会扼杀你的创造力和责任心。

很多人遇到困难不知道努力解决，而只是想到找借口推卸责任，这样的人很难成为优秀的员工。

休斯·查姆斯在担任“国家收银机公司”销售经理期间曾面临着一种最为尴尬的情况：该公司的财政发生了困难。这件事被在外头负责推销的销售人员知道了，并因此失去了工作的热忱，销售量开始下跌。到后来，情况更为严重，销售部门不得不召集全体销售员开一次大会，全美各地的销售员皆被召去参加这次会议。查姆斯先生主持了这次会议。

首先，他请手下最佳的几位销售员站起来，要他们说明销售量为何会下跌。这些被唤到名字的销售员一站起来以后，每个人都有一段最令人震惊的悲惨故事要向大家倾诉：商业不景气，资金缺少，人们都希望等到总统大选揭晓后再买东西等等。

当第五个销售员开始列举使他无法完成销售配额的种种困难时，查姆斯先生突然跳到一张桌子上，高举双手，要求大家肃静。然后，他说道：“停止，我命令大会暂停10分钟，让我把我的皮鞋擦亮。”

然后，他命令坐在附近的一名黑人小工友把他的擦鞋工具箱拿来，并要求这名工友把他的皮鞋擦亮，而他就站在桌子上不动。

在场的销售员都惊呆了。他们有些人以为查姆斯先生发疯了，人们开始窃窃私语。在这时，那位黑人小工友先擦亮他的第一只鞋子，然后又擦另一只鞋子，他不慌不忙地擦着，表现出一流的擦鞋技巧。

皮鞋擦亮之后，查姆斯先生给了小工友一毛钱，然后发表他的演说。

他说：“我希望你们每个人，好好看看这个小工友。他拥有在我们整个工厂及办公室内擦鞋的特权。他的前任是位白人小男孩，年纪比他大得多。尽管公司每周补贴他5元的薪水，而且工厂里有数千名员工，但他仍然无法从这个公司赚取足以维持他生活的费用。”

“这位黑人小男孩不仅可以赚到相当不错的收入，既不需要公司补贴薪水，每周还可以存下一点钱来，而他和他的前任的工作环境完全相同，也在同一家工厂内，工作的对象也完全相同。”

“现在我问你们一个问题，那个白人小男孩没有得到更多的生意，是谁的错？是他的错，还是顾客的？”

那些推销员不约而同地大声说：“当然了，是那个小男孩的错。”

“正是如此。”查姆斯回答说，“现在我要告诉你们，你们现在推销收银机和一年前的情况完全相同：同样的地区、同样的对象以及同样的商业条件。但是，你们的销售成绩却比不上一年前。这是谁的错？是你们的错，还是顾客的错？”

同样又传来如雷般的回答：

“当然，是我们的错。”

“我很高兴，你们能坦率承认自己的错。”查姆斯继续说，“我现在要告诉你们。你们的错误在于，你们听到了有关本公司财务发生困难的谣言，这影响了你们的工作热忱，因此，你们不像以前那般努力了。只要你们回到自己的销售地区，并保证在以后30天内，每人卖出5台收银机，那么，本公司就不会再发生什么财务危机了。你们愿意这样做吗？”

大家都说“愿意”，后来果然办到了。那些他们曾强调的种种借口：商业不景气，资金缺少，人们都希望等到总统大选揭晓以后再买东西等等，仿佛根本不存在似的，统统消失了。

这个例子告诉我们，借口是可以克服的。只有不断朝着卓越的工作目标迈进才能让你找到成就感。

“拒绝借口”应该成为所有企业追求完美的工作表现的最有力的保障，它强调的是每一位员工都应该对自己的职业行为准则奉行不渝，没有任何理由的坚决执行，而不是为没有做好工作去寻找任何借口，哪怕看似合理的借口。不以任何借口为理由并不是最终的目的。这种要求是为了让个人学会适应压力，培养自身不达目的不罢休的毅力。它让每一个员工懂得：工作中是没有任何借口的，失败是没有任何借口的，人生也没有任何借口。

随时随地地学习

要想做好本职工作，并且不断地得到工作上的提高，就必须不断地学习新的知识。书本上的要学，实践中更要学，只有常备一颗上进心，工作才能取得更高的目标，事业才能有发展。

在IBM的员工当中流传着这样一句话“无论你进IBM时是什么颜色，通过学习，你都会变成蓝色（IBM有“蓝色巨人Big Blue”的称号）。”IBM公司以其出色的员工培训而闻名遐尔，而IBM的员工则以其不断学习的能力变得出类拔萃。

要想做好本职工作，并且不断地得到工作上的提高，就必须不断地学习新的知识。书本上的要学，实践中更要学，只有常备一颗上进心，工作才能取得更高的目标，事业才能有发展。奥文·托佛勒曾说“在这个伟大的时代，文盲不是不能读和写的人，而是不能学、无法抛弃陋习和不愿重新再学的人”。

哈佛大学的学者们认为，现在的企业发展已经进入了第六阶段——全球化和知识化阶段。在这个阶段，企业将变为一个新的形态——学习型组织。在学习型的企业组织中，无论是分配你完成一个应急任务，还是反复要求你在短时间内成为某个新项目的行家，善于学习都能使你在变化无常的环境中应付自如。

曾在一家大型跨国公司担任销售经理的杰克，3年来一直忙于日常事务，在与形形色色的客户的应酬中度过了每一天。现在，他的下属——也是我的一位朋友，通过自学拿到了斯坦福大学的管理硕

士学位，学历比他高，能力比他强，在数年的商战中获得了丰富的经验，羽翼日渐丰满，销售业绩惊人。在公司最近的外贸洽谈会上，他以出色的表现，令一位眼光很高、很挑剔的大客户大为赞叹，也赢得了总裁青睐，委以经理重任，而杰克则惨遭淘汰。

巴里·杰林斯先生是美国电子产业协会的副主席。他始终知道自己要做什么，很早他就打算进入电子领域，他先是考取了经济学硕士，然后再去一家小公司充电，如愿以偿进了通用电气后，他发现大公司里的领导善于一只眼忙工作，一只眼看世界。他开始关注世界形势和宏观经济局面，对于老板分配的任务他总是及时完成，他的好学得到了老板的赏识，并得到升职的嘉奖。

这些都是好学者成功的例子，他们在开始时都干着一些普通工作，没有人注意他们，更没有人会认为他们是自己的竞争对手。可是他们并没有放弃，坚持学习，不断地充实自己，上帝就会为你多分一份面包。在这个世界上，上帝总是会偏爱那些刻苦勤奋的人，不断地努力付出总是会有回报的。

墨西哥人有一句谚语“给他一条大鱼，不如给他一根鱼竿。”同样的意思换个角度来说就是求鱼不如求渔，作为一个求学者，学习方法应该比结果重要得多。

曾经有人问牛顿，为什么会取得那么大的成功？牛顿意味深长地回答：“我之所以比别人看得更远，是因为我站在巨人的肩膀上。”曾经听过这样的故事，某科技人员经过几年、十几年的科学攻关，终于获得某项技术突破，等到成功之后，去申报专利，才发现其实是人家早已研究出来的成果。

而另外一个故事，则让我们看到主人公的聪明，凯特——一个在电子通讯刚刚兴起时很有名的人，在他20岁的时候，竟然出了一本20万字的书《电子通讯故障排除大全》，并且获得不错的市场反映。撇开对他的争议不说，他的方法倒是很值得我们学习：通过大量的实践与知识积累，广泛收集相关资料，并尽可能地深入学习，成为该专业的专家。其实，凯特做的事情，绝大多数人也可以做到。

真正善于学习和工作的人，一定是那些随时随地注意观察，吸收各种可能的、潜在的信息的人，他们拥有世界上最具活力与潜能的大脑，因为他们都如此地重视学习！

此外，你还必须清楚的是，学习绝不是简单的模仿，更不是原搬照抄。有一则寓言，讲一只乌鸦看到老鹰从天空中俯冲下来擒住了山羊，十分羡慕，也模仿老鹰的样子，从天空中俯冲下来，结果爪子插入岩石中不能自拔，被牧羊人捉回家中。乌鸦的学习精神令人佩服，但是乌鸦要认清自己，如果要想蜕变成了老鹰的话，必须付出艰苦的努力，而不只是简单的学习老鹰的姿势，它也许要锻炼自己的力量、反复磨砺爪子，练习眼力……只有这样，乌鸦才可能抓到山羊，变成一只威猛的雄鹰。

所以，学习一定要结合自己的实际情况，知识、专业、经验与社会阅历都要考虑进去，切勿简单模仿，弄巧成拙。

成为所在领域的专家

无论从事什么职业，都应该精通它，下决心掌握自己职业领域的所有问题，比别人更精通。如果你是工作方面的行家里手，精通自己的全部业务，就能赢得良好的声誉，也就拥有了潜在成功的秘密武器。

有一个关于成功的寓言故事，一直在各个公司的员工之间广泛流传。它取自于一个名为《飞向成功》的畅销书，作者之一便是唐纳德·克里夫顿博士。

这个寓言故事讲的是，为了和人类一样聪明，森林里的动物们开办了一所学校。开学典礼的第一天，来了许多动物，有小鸡、小鸭、小鸟，还有小兔、小山羊、小松鼠。而学校为它们开设了5门课程，唱歌、跳舞、跑步、爬山和游泳。当老师宣布，今天上跑步课时，小兔子兴奋地一下从体育场地跑了一个来回，并自豪地说：我能做好我天生就喜欢做的事！而再看看其他小动物，有噘着嘴的，有搭着脸的。放学后，小兔回到家对妈妈说，这个学校真棒！我太喜欢了。第二天一大早，小兔子蹦蹦跳跳来到学校。老师宣布，今天上游泳课，小鸭子兴奋地一下跳进了水里。天生害怕水，种群中从从来没有会游泳的小兔子傻了眼，其他小动物更没了招。接下来，第三天是唱歌课，第四天是爬山课……以后发生的情况，便可以猜到了，学校里的每一天课程，小动物们总有喜欢的和不喜欢的。

唐纳德·克里夫顿博士说，这个寓言故事寓意深远，它诠释了一个通俗的哲理，那就是“不能让猪去唱歌，让兔子学游泳”。要成功，小兔子就应跑步，小鸭子就该游泳，小松鼠就得爬树。成功心理学的理论告诉我们，判断一个人是不是成功，主要是看他是否最大限度地发挥了自己的长处。

一位思想家说过：“如果你能真正制好一枚别针，应该比你制造出粗陋的蒸汽机赚到的钱更多。”

许多人都曾为一个问题而困惑不解：明明自己比他人更有能力，但是为什么成就却远远落后于他人？不要疑惑，不要抱怨，而应该先问问自己一些问题：

——自己是否真的走在前进的道路上？

——自己是否像画家仔细研究画布一样，仔细研究职业领域的各个细节问题？

——为了增加自己的知识面，或者为了给你的老板创造更多的价值，你认真阅读过专业方面的书籍吗？

——在自己的工作领域你是否做到了尽职尽责？

如果你对这些问题无法作出肯定的回答，那么这就是你无法取胜的原因。如果一件事情是正确的，那么就大胆而尽职地去做吧！如果它是错误的，就干脆别动手。

无论从事什么职业，都应该精通它。让这句话成为你的座右铭吧！下决心掌握自己职业领域的所有问题，使自己变得比他人更精通。如果你是工作方面的行家里手，精通自己的全部业务，就能赢得良好的声誉，也就拥有了一种潜在成功的秘密武器。

此外，要想成为工人中的权威人物，要学会主动给自己“加压”，把工作中的压力变成学习的动力。到公司的第一年，你可能是个毛头小伙子，那第二年，第三年呢？要想增加自身“资格”的含金量，非得主动加压不可。

如果你是一个热爱写作的人，那么初到报社，你或许只能干干校对或者给读者回信的工作，但随着上司对你工作的认可，为什么不多写些稿子，朝记者的方向发展呢？情况熟了，“版面”广了，为什么不以版面编辑的职责来严格要求自己呢？主动给自己加压，任何努力都有回报，或许在你默默地、光明磊落地“表现自己”的时候，你的上司已在一旁微笑着注意你了。

一个年轻人就个人努力与成功之间的关系请教一位伟人：“你是如何完成如此多的工作的？”“我在一段时间内只会集中精力做一件事，但我会彻底做好它。”

如果你对自己的工作没有作好充分的准备，又怎能因自己的失败而责怪他人、责怪社会呢？现在，最需要做到的就是“精通”二字。大自然要经过千百年的进化，才长出一朵艳丽的花朵和一颗饱满的果实。但是在美国，年轻人随便读几本法律书，就想处理一桩桩棘手的案件，或者听了两三堂医学课，就急于做外科手术——要知道，那个手术维系着一条宝贵的生命啊！

这种人注定会是失败者，家人和同事也会为他们感到沮丧和失望。

一个人无论从事何种职业，都应该尽自己的最大努力，发挥出所有的优势，求得不断的进步。这不仅是工作的原则，也是人生的原则。如果觉得自己一无事处，毫无特长可言，没有了理想，失去了方向，生命就会变得毫无意义。一位先哲说过：“如果有事情必须去做，便全身心投入去做吧！”另一位明哲则道：“不论你手边有何工作，都要尽心尽力地去做！”无论你身居何处（即使在贫穷困苦的环境中），如果能以全部精力投入热爱的工作中，最后就会获得经济自由。那些在人生中取得成就的人，一定是在某一特定领域里进行过坚持不懈的努力。

做事情无法善始善终的人，其心灵上亦缺乏相同的特质。他不会培养自己的个性，意志无法坚定，无法达到自己追求的目标。一面贪图玩乐，一面又想修道，自以为可以左右逢源的人，不但享乐与修道两头落空，还会悔不当初。从某种意义上来说，全心追名逐利比敷衍修道好。

做事一丝不苟能够迅速培养严谨的品格、获得超凡的智能；它既能带领普通人往好的方向前进，更能鼓舞优秀的人追求更高的境界。

第4章：坚守自己的工作准则

hold your own principle

金科玉律已经深植于我们的脑海，现在则是奉行不渝的时刻。

——马克汉姆（美国诗人）

坚守自己的工作准则

使IBM发扬光大，成为IT世界霸主的小托马斯·沃森在其所著的《一个人的信念》一书中写道：

与技术能力、经济资源、组织结构、改革创新以及时机选择等因素相比，一个企业的基本理念、精神和驱动力，与这个企业所取得的相对的成就有着更加密切的联系。所有这一切在企业获取成功的过程中，处于举足轻重的位置。但是，我认为，这些因素又完全被企业员工对它们的信任程度，以及贯彻执行它们的忠实程度所超越。

勤奋——最强的工作态度

贪图安逸将会使人堕落，无所事事会令人退化，只有勤奋工作才是最高尚的，才能给人带来真正的幸福和乐趣。可以肯定的是，升迁和奖励是不会落在玩世不恭的人身上的。

古罗马人有两座圣殿，一座是美德的圣殿，一座是荣誉的圣殿。他们在安排座位时有一个顺序，即必须经过前者的座位，才能达到后者——勤奋是通往荣誉圣殿的必经之路。

勤奋与功绩是罗马人的伟大箴言，也是他们征服世界的秘诀所在。那些凯旋归来的将军都要归乡务农。当时，农业生产是受人尊敬的工作，罗马人之所以被称为优秀的农业家，其原因也正在于此。正是因为罗马人推崇勤劳的品质，才使整个国家逐渐变得强大。

然而，当财富日益丰富，奴隶数量日益增多，劳动对于罗马人变得不再是必要时，整个国家开始走下坡路。结果，因为懒散而导致犯罪横行、腐败滋生，一个有着崇高精神的民族变得声名狼藉了。

世界上到处是一些看来就要成功的人——在很多人的眼里，他们能够并且应该成为这样或那样非凡的人物——但是，他们并没有成为真正的英雄。原因何在呢？

原因在于他们没有付出与成功相应的代价。他们希望到达辉煌的巅峰，但不希望越过那些艰难的梯级；他们渴望赢得胜利，但不希望参加战斗；他们希望一切都一帆风顺，而不愿意遭遇任何阻力。

懒汉们常常抱怨，自己竟然没有能力让自己和家人衣食无忧；勤奋的人会说：“我也许没有什么特别的才能，但我能够拼命干活以挣取面包。”

许多人都抱着这样一种想法，我的老板太苛刻了，根本不值得如此勤奋地为他工作。然而，他们忽略了这样一个道理：工作时虚度光阴会伤害你的雇主，但受伤害更深是你自己。一些人花费很多精力来逃避工作，却不愿花相同的精力努力完成工作。他们以为自己骗得过老板，其实，他们愚弄的只是自己。老板或许并不了解每个员工的表现或熟知每一份工作的细节，但是一位优秀的管理者很清楚，努力最终带来的结果是什么。可以肯定的是，升迁和奖励是不会落在玩世不恭的人身上的。

一个人的品性是多年行为习惯的结果。行为重复多次就会变得不由自主，似乎不费吹灰之力就可以无意识地、反复做同样的事情，最后不这样做已经不可能了，于是形成了人的品性。

因此，一个人的品性受思维习惯与成长经历的影响，他在人生中可以作出不同的努力，作出善或恶的选择，最终决定一生品性的好坏。

有一位可怜的失业者，他为人忠厚，从不逃避工作。他渴望工作，却总是被抛弃在工作的门外。尽管他曾经努力地去尝试，结果依然是失败，如此看来，他有何善报呢？

回顾以前的工作经历我们发现，尽管他曾经做过许多事情，但总是觉得负担太重而逃避。他渴望过上一种安逸的生活，将无所事事看成是人生最大的乐趣。年轻的时候没有珍惜机会，现在他终于如愿以偿、梦想成真，可以无所事事地生活了，但是这个他原本渴望的“美好生活”，现在却变成了一枚苦果。

贪图安逸将会使人堕落，无所事事会令人退化，只有勤奋工作才是最高尚的，才能给人带来真正的幸福和乐趣。这个人终于意识到了这一点，开始改掉自己好逸恶劳的恶习，努力去寻找一份自己力所能及的工作，境况也逐渐有所改变。

如果你永远保持勤奋的工作态度，你就会得到他人的称许和赞扬，就会赢得老板的器重，同时也会获取一份最宝贵的资产——自信，对自己所拥有的才能赢得一个人或者一个机构的器重的自信。

自信——最佳的工作动力

自信心对一个人的成长有着相当重要的作用，它可以支持强者闯过难关，帮助弱者赢得成功。在一个人的整个职业生涯中，要对工作充满信心、保持热情与精力，这样才会有所成就。

小托马斯·沃森说过：“对任何一个公司而言，若要生存并获得成功的自豪感，必须有一套健全的原则，可供全体员工遵循，但最重要的是，大家要对此原则充满自信。”

自信心对一个人的成长有着相当重要的作用，它可以支持强者闯过难关，帮助弱者赢得成功。作为一名精明的主管，你要想有效地调动自己的下属，就要让他们在能够产生自我激励、自我评估与自信心的气氛中工作。而作为一个员工，而要对工作充满信心、保持热情与精力，这样才会有所成就。

凯斯特是一名普通修理工，生活虽然勉强过得去，但离自己的理想还差得很远。有一次，他听说底特律一家维修公司招工，决定前去试一试，希望能够换一份待遇较高的工作。他星期日下午到达底特律，面试时间定在星期一。

吃过晚饭，他独自坐在旅馆房间中，不知为什么，他想了很多，把自己经历过的事情都在脑海中回忆了一遍。突然间他感到一种莫名的烦恼：自己并非一个智力低下的人，为什么至今依然一事无成，

毫无出息呢？

他取出纸笔，写下四位自己认识多年、薪水比自己高、工作比自己好的朋友的名字。其中两位曾是他的邻居，已经搬到高级住宅区去了，另外两位是他以前的老板。他扪心自问：和这四个人相比，除了工作比他们差以外，自己还有什么地方不如他们？聪明才智？凭良心说，他们实在不比自己高明多少。

经过很长时间的思考和反思，他悟出了问题的症结——自我性格情绪的缺陷。在这一方面，他不得不承认自己比他们差了一大截。

虽然是深夜3点钟，但他的头脑却出奇的清醒。觉得自己第一次看清了自己，发现了自己过去很多时候不能控制自己的情绪，爱冲动，自卑，不能平等地与人交往等等。

整个晚上，他都坐在那儿自我检讨。他发现自从懂事以来，自己就是一个极不自信、妄自菲薄、不思进取、得过且过的人；他总是认为自己无法成功，也从不认为能够改变自己的性格缺陷。

于是，他痛下决心，自此而后，绝不再有自己不如别人的想法，绝不再自贬身价，一定要完善自己的情绪性格，弥补自己的不足。

第二天早晨，他满怀自信前去面试，顺利地被客户录用了。在他看来，之所以能得到那份工作，与前一晚的沉思和醒悟让自己多了份自信不无关系。

在走马上任的两年内，凯斯特逐渐建立起了好名声，人人都认为他是一个乐观、机智、主动、热情的人。随之而来的经济不景气，使得个人的情绪因素受到了考验。而这时，凯斯特已是同行业中少数可以做到生意的人之一了。公司进行调整时，分给了凯斯特可观的股份，并且加了他的薪水。

对生活充满信心的人，生活才不会令他失望。对工作充满信心的员工，工作便会赋予生命非凡的意义。许多员工在刚刚进入一家企业时，都在极力地表现自己，努力做好自己手头的工作，想以此换取上司的信任，从而求得工作的稳定。但是，他们往往过分专注于工作，而忽视了对企业文化、价值理念，包括员工行为准则的理解与认同。这样所造成的结果是，尽管他们工作很努力，无可挑剔，却始终与企业风格不相为融。

作为一个有生命力，并为员工带来希望的企业，都具有一个强大而核心的企业理念，这一点在美孚石油、IBM、强生、沃尔玛等跨国公司已经得到了印证。这个理念可以是一句话，一个动作，甚至是一种习惯。这在外人看来，可以是微不足道的一些事情，比起公司的发展战略、营销宣传、产品的创新，这些远不受他人的关注。但是，对理念的坚持，并始终不渝的奉行，才是一个企业得以长存发展的真正动力所在。

山姆·沃尔顿，这个名字在美国几乎家喻户晓。在50年的时间里，他把一间小杂货店打造成了商业帝国。在山姆·沃尔顿身上，我们发现了坚持信念带来的无穷力量。每一位走进沃尔玛零售帝国的员工，要做的第一件事就是，牢记并贯彻执行《员工手册》所列出的各项原则制度，并在工作之中坚信这些行为准则会令自己受益终生。

在本书的开篇，我既强调过“行为准则”并不是一个约束，它是一个目标，在时刻提醒我们，我们为什么工作？工作的目的是什么？同时，它也是一个追求的过程，在这个过程中，可以培养个人良好的职业习惯，养成良好的职业心态，为人生带来成功的机会。

在工作中，坚守个人的行为准则，对其充满信心，并奉行不渝地坚持到底，这是一名优秀员工所必须具备的基本品质。

忠诚——最有力的工作保障

缺乏忠诚度，频繁地跳槽直接受到损害是企业，但从更深层次的角度，对员工的伤害更深，无论是个人资源的积累，还是所养成的“这山望着那山高”的习惯，都使员工价值有所降低。

如果说，智慧和勤奋像金子一样珍贵的话，那么还有一种东西更为珍贵，那就是忠诚。对自己的公司，自己的工作忠诚，从某种意义上讲，就是忠诚自己的事业，就是以不同的方式为一种事业做出贡献。忠诚体现在工作主动、责任心强、细致周到地体察老板和上司的意图。忠诚还有一个最重要的特征，就是不以此作为寻求回报的筹码。

许多老板在用人时，既要考察其能力，更看重个人品质，而品质最关键的就是忠诚度。一个忠诚的人十分难得，一个既忠诚又有能力的人更是难求。忠诚的人无论能力大小，老板都会给予重用，这样的人走到哪里都有条条大路向他们敞开。相反，能力再强，如果缺乏忠诚，也往往被人拒之门外。毕竟在人生事业中，需要用智慧来做出决策的大事很少，需要用行动来落实的小事甚多。少数人需要智慧加勤奋，而多数人却要靠忠诚和勤奋。

当今社会忠诚已经变得越来越稀缺了。许多公司花费了大量资源对员工进行培训，然而当他们积累了一定的工作经验后，往往一走了之，有些甚至不辞而别。那些留在公司的员工则整天抱怨公司和老板无法提供良好的工作环境，将所有责任全部归咎于老板。但是，我们却发现，在管理机制良好的公司，跳槽现象也频繁发生，员工同样也不安分。因此，不得不使我们视线转移到员工本身的心态上来。结果发现，大多数情况下，跳槽并非公司和老板的责任，更多在于员工对于自身目标以及现状缺乏正确的认识。他们过高估计了自身的实力，以及对那些向他们频频挥手的公司抱有过高的期望。

当这种风气蔓延到整个商业领域时，许多具有一定忠诚度的员工也受到传染而投入跳槽大军中，使整个职业环境继续恶化。

缺乏忠诚度，频繁地跳槽直接受到损害是企业，但从更深层次的角度，对员工的伤害更深，无论是个人资源的积累，还是所养成的“这山望着那山高”的习惯，都使员工价值有所降低。这些人对自己的内心需求没有认真地反思，对自己奋斗的目标没有清晰的认识，自然无法选择自己的发展方向。

著名银行家克拉斯年轻时也不断在变动工作，但是他始终抱有一种理想——想管理一家大银行。他曾经做过交易所的职员、木料公司的统计员、簿记员、收帐员、折扣计算员、簿记主任、出纳员、收银员等，试了一样又一样，最后才接近自己的目标。

他说：“一个人可以有几条不同路径达到自己的目的地。如果能在一个机构里学到自己所需的一切学识和经验当然很好，但大多数情况下需要经常变化自己的工作环境。面对这种情况，我认为他必须懂得自己想做什么，为什么要这样做。”

“如果我换工作仅仅是为了每周多赚几块钱，恐怕我的将来早为现在而牺牲了……我之所以换工作，完全是因为现在的公司和老板无法再给我带来更多的教益了。”

一个频繁转换工作的人，在经历了多次跳槽后，发现自己不知不觉中形成了一种习惯：工作中遇到困难想跳槽；人际关系紧张也想跳槽；看见好工作（无非是多挣几个钱）想跳槽；有时甚至莫名其妙就是想跳槽，总觉得下一个工作才是最好的，似乎一切问题都可以用转移阵地来解决。这种感觉使人常常产生跳槽的冲动，甚至完全不负责地一走了之。

久而久之，自己不再勇于面对现实，积极主动克服困难了，而是在一些冠冕堂皇的理由下回避、退缩。这些理由无非是不符合自己的兴趣爱好啦，老板不重视啦，命运不济啦，怀才不遇啦，别人不理解啦等，幻想着跳一个新的单位后所有问题都迎刃而解了。

一位成功学家说：“如果你是忠诚的，你就会成功。”忠诚是一种美德，一个对公司忠诚的人，实际上不是纯粹忠于一个企业，而是忠于人类的幸福。

健全的品格使你不会为自己的声誉担忧。正如托马斯·杰斐逊所说：成功之人就是敢做敢当的人。如果你由衷相信自己的品格，确定自己是个诚实可信、和善、谨慎的人，内心就会产生出非凡的勇气，而无惧他人对你的看法。

忠诚是人类最重要的美德之一。忠实于自己的公司，忠实于自己的老板，与同事们同舟共济、共赴艰难，将获得一种集体的力量，人生就会变得更加饱满，事业就会变得更有成就感，工作就会成为一种人生享受。相反，那些表里不一、言而无信之人，整天陷入尔虞我诈的复杂的人际关系中。在上下级之间、同事之间玩弄各种权术和阴谋，即使一时得以提升，取得一点成就，但终究不是一种理想的人生和令人愉悦的事业，最终受到损害的还是自己。

对于企业来说，忠诚能带来效益，增强凝聚力，提升竞争力，降低管理成本；对于员工来说，忠诚能带来安全感。因为忠诚，我们不必时刻绷紧神经；因为忠诚，我们对未来会更有信心。

尽职尽责——最宝贵的工作财富

职业是人的使命所在，是人类共同拥有和崇尚的一种精神财富。不要相信什么“君权神授”之类的假说，你要做的只是对你的工作，对你所在的组织负责。

在不断追求完美的过程中，必须始终对工作怀有一种使命感与责任感。

德国是奔驰、宝马的故乡。面对奔驰、宝马，你一定会感受到德国工业品那种特殊的技术美感——从高贵的外观到性能优异的发动机，几乎每一个细节都无可挑剔，其中深深地体现出德国人对完美产品的无限追求。德国货是如此的高品质，以至于在国际上成为“精良”的代名词。

在历史上，日耳曼民族以近乎呆板的严谨、认真闻名于世，对于德国的工业产品而言，正是日耳曼民族独步天下的严谨与认真造就了德国产品卓著的口碑。

不过，很少有人知道，是什么造就了德国人的严谨与认真。要是不知道这一点，我们就永远无法学到日耳曼人打造精良产品的诀窍。

我想说的是，把工作当成使命，产品一定会好。“德国制造”之所以精良，是因为德国人不是因为受金钱的刺激，而是用宗教的虔诚来看待自己的职业，把工作当成自己的“天职”。

这一态度，可以说是造就伟大的日耳曼民族最宝贵的精神资源之一。考察一下“天职”这个词在文明语言中的历史，我们会发现，无论是在以信仰天主教为主的诸民族的语言中，还是在古代民族的语言中，都没有任何表示与我们所知的“职业”（一种终生的任务）概念相似的词，而在所有信奉基督教新教的主要民族中，这个词却一直沿用至今。

对于一个企业来说，任何一家想以竞争取胜的公司都必须设法使每个员工敬业。没有敬业的员工就无法给顾客提供高质量的服务，就难以生产出高质量的产品。

从世俗的角度来说，敬业就是敬重自己的工作，将工作当成自己的事，当成“天职”，其具体表现为忠于职守、尽职尽责、认真负责、一丝不苟、善始善终等职业道德，其中糅合了一种具有道德意义的使命感和责任感。这种使命感和责任感在当今社会得以发扬光大，使敬业精神成为一种最基本的做人之道，它也是成就个人事业的重要条件。

职业是人的使命所在，是人类共同拥有和崇尚的一种精神财富。不要相信什么“君权神授”之类的假说，你要做的只是对你的工作，对你所在的组织负责。

然而，无论我们从事什么行业，无论到什么地方，我们总是能发现许多投机取巧、逃避责任和寻找借口的人，他们不仅缺乏一种神圣的使命感，而且对敬业精神缺乏一种最广泛意义上的理解。他们的理解大多偏执，狭隘。

他们不能理解的是，敬业表面上看起来是有益于公司，有益于老板，但最终的受益者却是自己。

当我们将敬业变成一种习惯时，就能从中学到更多的知识，积累更多的经验，就能从全身心投入工作的过程中找到快乐。这种习惯或许不会有立竿见影的效果，但可以肯定的是，当“不敬业”成为一种习惯时，其结果也就可想而知。工作上投机取巧也许只给你的老板带来一点点的经济损失，却可以毁掉你的一生。

一个视职业为生命的人也许并不能获得上司的赏识，但至少可以获得他人的尊重。那些投机取巧之人即使利用某种手段爬到一个高位，也往往会被视为人格低下，无形中给自己的成功之路设置了障碍。不劳而获也许非常有诱惑力，但你将很快就会付出代价，他们会失去最宝贵的资产——名誉。

我认识一个颇有才华的年轻人，但是他工作散漫，缺乏敬业精神。一次报社急着要发稿，他却不急不慢，影响了整个报纸的出报时间。这种人永远不会得到尊重和提升，人们宁愿尊敬那些能力中等但尽职尽责的人。

不论你的工资多么低，不论你的老板多么不器重你，只要你能忠于职守，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成就感到骄傲和自豪，也会赢得他人的尊重。以主人和胜利者的心态去对待工作，工作自然而然就变成很有意义的事情。

一个对工作不负责任的人，往往是一个缺乏自信的人，也是一个无法体会快乐真谛的人。要知道，当你将工作推给他人时，实际上也是将自己的快乐和信心转移给了他人。

有人问一位成功学家：“你觉得大学教育对于年轻人的将来是必要的吗？”这位成功学家的回答发人深省。

“单单对经商而言不是必需的，商业更需要的是一颗责任心。事实上，对许多年轻人来说，大学教育就意味着丧失全力以赴的工作精神。很多人进了大学就开始了他一生中最惬意最快活时光，而当他走出校园时，正值生命的黄金时期，但此时此刻他们往往还很难将自己的身心集中到工作上，结果眼睁睁地看着成功机会从身边溜走，真是可惜啊。”

一旦你领悟了全力以赴地工作能消除工作的辛劳这一秘诀，你就掌握了获得成功的真理。即使你的职业是平庸的，如果你处处以尽职尽责的态度去工作，也能增添个人的荣耀。

第 5 章：学会自我管理

self-management

一个不能改变自己思维模式的人将永远不能改变现实，因此也永远不会取得任何进步。

——萨达特

学会自我管理

我们知道，IBM公司对员工的关心体贴以及其终身培训制度一直为业界所称道，还知道从小沃森

时代一直延续到现在的独具特色的经营理念。但是，可能有人不知道IBM的员工不仅能坚定不移地信守和奉行公司的价值理念、遵守既定的准则，同时还具有突出的创新精神。这是为什么呢？就是因为员工已经在很大程度上实现了自我管理

加强自我约束能力

对于自我管理的问题，诙谐作家杰克森·布朗曾经有过一个有趣的比喻：“缺少了自我管理的才华，就好像穿上溜冰鞋的八爪鱼。眼看动作不断可是却搞不清楚到底是往前、往后，还是原地打转。”如果你知道自己有几分才华，而且工作量实在不少，却又看不见太多成果，那么你很可能缺少自我约束的能力。

曾经有一位立下了赫赫战功的美国上将，有一次他参加一个朋友孩子的洗礼，孩子的母亲请他说几句话，以作为孩子漫长人生征途中的准则。将军把自己历经征战苦难，以至最后荣获美国史上崇高地位的教条，归纳成一句极简短的话：“教他懂得如何自制！”

从这样一位伟大的军人口中发出“自制”这一训言，真是出人意料！那个做了母亲的女子听了这话，不知将有什么感触。甚至再进一步，也有人会怀疑，这忠告会不会使当今的父母感到震惊？

在日常管理活动中，有许多禁止、不准和不允许，或者还有一些不主张、不赞同，等等。一直以来人们就认为这些东西应该是生硬的和冷冰冰的。但这样做的效果却未必好理想。

有一次我和朋友到一家很有名的法国餐馆用餐，在大厅里见到这样的字眼：“服务人员禁止在大厅抽烟、休息，违者记过”，意思固然很清楚，但员工并不喜欢，因为它明显带有不信任、带有强制性，令人压抑。对这家餐馆来说，这样做并不会实现员工的自我管理，反而可能适得其反。让员工进行自我管理过程中虽然可能无法避免地会出现一些倦怠或低效率的情况，但随着自我管理的不断加强，这种局面终将有所改观，而如果对员工自我管理进行粗暴干涉或听任不管都可能导致混乱。所以，对员工自我管理进行引导的方向和策略，应当成为企业战略规划的一个新的组成部分。

哈佛大学管理学院的迪克威博士曾经讲过这样一个案例，一个日本人受命去管理一家行将倒闭的美国合资工厂，仅仅用了三个月的时间，就使工厂起死回生并且盈利。原因是什么？他的解释令许多管理专家们大吃一惊，他说：“道理很简单，只要把美国人当作是一般意义上的人，他们也有正常人的需要和价值观，他们会自然地利用人性的态度付出回报。这远比督促或命令他们如何工作要有效得多。”

我们时代的许多伟大的思想学说，为管理学的发展开辟了极其广阔的空间。在员工应得到尊重、鼓励，应从工作中得到乐趣和满足这些人性化理念的推行和应用过程中，员工的自我管理也得到了推广。

毫无疑问，一个人的工作态度以及他与周围人的关系决定了工人的生产效率。拒绝或忽视运用自制力的人，实际上是把好机会一个又一个地浪费掉，而且，最糟的是，他们本身并不知道错过了这些机会。

在职业生涯过程中，大都数人很难在开始的时候，就具备出色的自我管理能力。往往是在经历了他律、协助性自我管理之后，才实现了真正意义上的自我管理。

少年时期，父母与老师负责我们的自我管理任务。我们大多数都是在督促中完成了自我管理，并不是主动去完成学习与生活的任务。虽然那时可能有朦胧的自我管理意识，但尚不具备自我管理能力，督促甚至是强迫则成了必要的手段。

踏入社会，开始了独立自主的生活以后，自我管理回归到独立进行的阶段。虽然有些时候我们仍然需要别人的协助与支持，但更多的是，要依靠自我。这既是个性不断完善的过程，也是我们职业生涯稳步发展所必经的阶段。

我曾在一篇《如何让你的效率高起来》的文章中看到过这样一个例子：一个工作效率很高的销售主管一直保持着将文档做得很工整的习惯，无论当时他有多忙甚至在周末也不例外，这个习惯让他受益匪浅，他很清楚所要完成工作的时间表和采取何种方式去做。在他的个人电脑里，他会跟踪每一件事，从而确保不仅按时完成自己的任务和落实各项细节，而且兼顾顾客和同事。如果他们没有承诺及时和他联系，他就会给他们发电子邮件。事实上，有一天一个人告诉这位主管：“我还不如主动跟你联系，因为我知道你如果听不到我的消息，一定会在我的语音信箱里留言的。”

我接触过很多的企业家、投资家以及一些金融家，从接触中我发现，他们大多比普通人懂得自制，他们一致认为在工作中闹情绪是非常有害的。

自律能力在完善一个人的个性方面起着巨大的积极作用。“如果一个人没有自律能力，那他在工作上的敬业程度就会大打折扣。”一家大企业的人事经理举了这样一个例子：我们的上班时间是7：30，有人7：20就到了，有人7：30到，也有人7：40才到。在平时是看不出这三类人有什么本质的区别。但是在关键时刻，或许就是因为这迟到10分钟的习惯，误了大事。这其实就是每个人的自律能力不同导致的不同后果。

当我们意识到自我管理的重要性时，并在工作中加以实现，那么你会发现，我的生活习惯与工作习惯都因此得到了一定的提高。无论做什么事，都会有条理可循，做事稳重，不留后患，在同事与上司眼中，你是一个严格要求自己的优秀员工，是一个可以让人放心和领事的人。所以，你的上司会放心地把重要的工作交由你去完成；你的同事在喜欢与你共同工作，并会主动与你交往。你的能力在上司交待的任务中得到了锻炼与提高，为你赢得了晋升与加薪的机会；你的人际网络在同事与你的工作过程中得到了扩大，这可能会为你带来许多意想不到的成功机遇。

有计划地工作

计划并不是对个人的一种束缚与管制，必须做什么或不应该做什么并不是由计划决定的。在制定计划的过程中，其实就是一个自我完善的过程，所以，对于计划一要坚持，并坚信会实现它。

我的助手有一个非常好的习惯，这也是我一直没有替换他的主要原因。他有一本形影不离的工作日记，每天早晨，他都会把前一天写好的工作计划再翻看一遍，而在一天的工作结束后，他要对这一天的工作进行总结，同时把下一天的计划再做出来。

这是一个多么好的习惯。

在很多人的心里都有这样一个误区，以为工作计划只是管理者们应该做的是，自己所做的一些不起眼，而又琐碎的事根本不值得去做一份计划。我就曾听一家食品配送公司的司机说过一句风趣的话：“老板每天上车的第一件事就是让秘书告诉他这一天的计划，而我只须按照老板说的去做就行了！”

不要以为自己的工作不重要就不去做计划，计划能让我们的工作感觉到明显的进步，虽然有时进步是微乎其微的，有时可能几天的计划都是一模一样，但是许多优秀员工的成功经验告诉我们，认真地做一份计划不但不会约束我们，还可以让我们的工作做得更好。

同许多其他重要的事情一样，执行计划并不是一件简单容易的事情。但如果你实现了制定的计划就一定会成为所在工作领域中的佼佼者。

计划并不是对个人的一种束缚与管制，必须做什么或不应该做什么并不是由计划决定的。计划多是为了能给自己带来好处这个目的而制定的。在制定计划的过程中，其实就是一个自我完善的过程，所以，对于计划一要坚持，并坚信会实现它。

许多人可能会有一些计划，每天什么时间学习，什么时间处理昨天遗留的问题，以及明天有哪些工作必须要做，但是许多人却并没有按照计划去做，计划变成了一纸空文。

执行计划是对意志品质与毅力的一次考验与挑战，许多人的计划，并没有得到坚决的贯彻与执行，多是由于他们缺乏勇气与毅力，或是对自己过于放任自流，从表面上看，这并不会对你造成多大的损失，但是在不断的在工作中，那些忠于计划，不断改进的人的进步会越来越明显，他们的行为也必将会吸引企业管理者的关注，甚至会成为集体中的榜样。而那些无视计划的人，整日仍然处于无序的工作状态之中，丝毫不见提高。

在你制定计划的时候，也许并不受关注，可能还会引来一些人的嘲笑，认为这是幼稚的办法，也就是说，能够给你鼓励与帮助的人并不多。因此，锲而不舍，并始终不渝地执行计划，是需要培养的品质。如果你对自己制定的计划有足够的信心与勇气，那么坚持下去，绝不放弃，无论遇到多么大的困难。

只要能坚持下去，克服所有的不利因素，那么一定会取得预期的理想效果，甚至会超出你的想像，受益无穷。想想龟兔赛跑中的兔子吧，最后的赢家并不是擅跑的兔子，而是绝不放弃，坚持到底的乌龟。

做一个职业生涯规划

对于一个人，职业生涯规划之所以如此重要，远远不仅限于它会为我们的工作带来什么，更关键的是，为自己的人生确立一个职业目标，我们的事业、家庭和人生都会拥有一个幸福美妙的将来。

我之所以将职业生涯规划的问题放在本书的最后进行独立说明，是想告诉亲爱的读者朋友，每个人都应该为自己的职业发展负责，每个人都应该进行职业规划。因为在一个人的一生中，工作几乎贯穿整个生命始终，而工作中的职业发展目标往往也就是一个人一生的目标。

几年前，美国作家盖尔·希伊出版了一部畅销书，书名叫《开拓者们》，他在撰写这部书的时候，通过一份内容十分广泛的“人生历程调查问卷”，间接地访问了6万多个各行各业的人士，他发现那些最成功和对自己生活最满意的人至少有两个共同的特点：

第一，他们喜欢有更多的亲密朋友；

第二，他们一开始就会致力于制定一个生涯规划，尽管一些目标并非当时能力所能达到。

根据希伊的研究，这些开拓者们觉得他们的生活很有意义，而且比那些没有目标驱使其向前的人更会享受生活。正像西方有一句谚语所说的：“如果你不知道你要到哪儿去，那通常你哪儿也去不了。”

你必须先知道自己想要什么，才懂得去追求。而许多人却没有认识到这一点，这其中有刚刚开始工作不久的年轻人，也有曾经在职场中打拼多年的“前辈”。他们消极面对自己的职业，自己的未来，根本没有对自己进行职业规划，这不仅是对自己不负责的一种表现，更是对你的职业，你的家庭，以及整个社会的一种轻视。

令人欣慰的是，仍有许多人认识到职业规划的重要性，但是他们的心中却存在许多的疑问：

“我该如何去做？”

“这样做是不是很麻烦，”

“说实话，我最后会不会一无所获？”

“这个目标太长远了，我要多久才能看到成果呢？”

世界上只有3%的人有自己的目标和计划，并且将它明确地写出来，还有10%的人有目标和计划，但却将它留在自己脑子里，剩余的87%的人都随波逐流，不知道自己该向何处去，自己的生活完全被人掌控着。

因为职业关系，我曾经拜访过许多事业有成的人，发现他们有一个共同特点，那就是在正确的时间做出正确的决策。这种选择并非因为他们拥有某种特殊的天赋，而是他们对自己的人生和事业有一个明确的目标和整体的规划。

一个人从受孕开始经过一段漫长的经历，一直到离世为止，虽然每个人都有其不等的生命长度，但是成长的阶段则是不变的，不同阶段的成长环境，需要有不同的阶段来配合，以符合我们的发展，所以我们必须要有“生涯规划”的观念。

从出生到死亡，一次就做好生涯规划是一件几乎不可能的事情，我们所要做的是在成长的转换点上来切割我们的人生。通过这种有意识的规划来矫正人生的偏差。

职业生涯规划实在是一个复杂而巨大的问题，再优秀的演讲家与规划大师也可能出现遗露的地方。的确，职业生涯中充满了不确定性因素，我们无法了解明天会发生什么。但是，毕竟还有许多东西是我们可控的，我们只要把握这些可控的因素，在面对一个又一个人生选择时，能抵制住一些诱惑，就能使我们的职业生涯不至于偏离得太远。

附录1：

在美国人事管理协会（ASPA）对公司员工的调查中，优秀的员工都具有如下素质：

坚持操守而虚心学习。

所谓操守，就是企业理念。只有始终不忘企业理念的员工，才可能谦虚，才可能与同事齐心协力，也只有这样，才能实现企业的使命，经常不忘初衷，又能谦虚学习的人，才是企业最需要的员工。

有责任意识。

这就是说，处在某一职位、某一岗位的干部或员工，能自觉地意识到自己所担负的责任。有了自觉的责任意识之后，才会产生积极、圆满的工作效果。没有责任意识或不能承担责任的员工，不可能成为优秀的员工。

积极主动、注重行动。

具有积极思想的人，在任何地方都能获得成功。那些消极、被动地对待工作，在工作中寻找种种借口的员工，是不会受到任何人欢迎的。

除了睡觉，每个人有一大半的时间是在工作中度过，企业是自己的第二个家。优秀的员工，都具有企业意识，能和企业同甘共苦。

处处多为团体着想。

每一个员工都应该清楚，所有成绩的取得，都是团队共同努力的结果。企业员工共同的凝聚力是最具价值和意义的。

具有旺盛的工作热情。

人的热情是成就一切的前提，事情的成败与否，往往是由做这件事情的决心和热情的强弱而决定的。碰到问题，如果拥有非成功不可的决心和热情，困难就会迎刃而解。

具有创新工作能力的员工。

我相信，每一个企业都欢迎这样的员工，因为创造力和创新能力是企业发展的永恒动力。

有正确的价值判断能力的员工。

价值判断包括多方面的内容，例如对人类的想法、对人生的看法，对公司经营理念的看法、对日常工作的看法等等。

有自主工作能力。

如果一个员工只是照上面交代的去做事以换取薪水，只会原地踏步。每一个人都应该有自我提高的意识，必须以预备成为老板的心态去做事。如果这样做了，在工作上一定会有种种新发现，其个人也会逐渐成长起来。

10. 能争取上司认同。

争取上司的认同主要指提出自己对工作的建议，并促使上司同意；或者对上司下达的任务提出自己的看法，促使上司修正。如果一个企业里连这样一个向上司谏言的人都没有，企业内部就有很大的问题；如果有10个人能在决策上对上司有所帮助，那么企业就会有光明的发展前途；如果有100个具备这种能力的人，那企业的发展会更加辉煌。

附录2：

根据美国著名的管理咨询公司奥恩公司（Aon Consulting）的调查显示，具有以下特点的员工，大多会遭到淘汰：

不良的工作习惯

不良的工作习惯自然会影响个人的职业前途。这样的习惯可能有很多：投机取巧、马虎轻率、浅尝辄止、寻找借口、嘲弄抱怨、吹毛求疵、消极被动、拖拉逃避……不管是其中的哪一种，都足以让你的上司和老板对你深恶痛绝。一旦你沾染上这些不良的习惯，你失业的日期也就屈指可算了。

漠视工作质量

质量可以说是一个企业的生命。产品质量或者服务质量不可靠，就等于把自己的出路给堵上了。一个漠视工作质量的员工就是在漠视自己的工作，他的工作不可能为企业创造任何有用的价值，相反，他为企业带来了损失。没有哪个老板愿意留住那些不能为自己创造有用价值的员工。

在人际交往上花费无谓的精力与时间

溜须拍马，讨好上司，或者拉帮结派，笼络同事的做法只能让人瞧不起。如果你把大部分的精力和时间花在这些无谓的人际上，你所得到的只是双重损失。你损失了别人对你的敬重，你损失了宝贵的工作时间和精力。最惨的是，不久，你将被上司当作“小人”一样被“炒掉”。

工作缺乏主动性

为什么不自动自发地工作呢？在没有人要求你、强迫你的情况下，自觉、主动而出色地把事情做好的人最能得到老板的信任和重用。相反地，只做别人交代的工作，或者连别人交代的工作都做不好的人，迟早会惹人厌烦。这种人会成为第一个被裁员的人，或是在同一个单调而卑微的工作岗位上耗费终生的精力。

沟通技巧很糟糕

好口才会有好命运，善沟通才能有好人缘。一个不能和别人顺畅沟通的人只能让自己的才能和业绩被淹没，只能和别人产生误会，淡漠和上司和同事之间的感情。一旦你成为一个可有可无的人，或者一个不招人喜欢的人，你的命运就是遭遇淘汰。

不能被依靠

不被他人所依靠，不被他人所需要，那恰好证明你没有多少价值，你的职位可以被别人轻易取代，即使炒你的鱿鱼也不会对老板有什么损失。

真正优秀的员工会让老板需要自己，在关键时刻依靠自己。因为有所求，会让老板铭记不忘。

不愿意从事自己工作范围之外的事情。

的确，任何员工没有义务做自己职责范围以外的事情，但是一旦临时有事，你坚持“不做自己工作范围以外的事情”的原则，推脱同事的求助和老板的安排，你将不得人心，长此以往，即便你不丢失自己的饭碗，也会原地踏步，得不到提升。