

# 如何成为优秀员工

授课老师：晏世乐

## 【课程目的】

促使学员培养职业习惯，提升职业素质，进而提高工作效率，促进事业发展，实现人生价值，达到个人、单位双赢。

## 【授课方式】

课堂讲授、案例分析、讨论练习、实景体验、选边辩论、心理测验、游戏参与等。

## 【授课时间】

0.5—1天，5—6小时/天。

## 【授课对象】

所有职场人士。会根据授课对象，适当调整授课内容（侧重点）。

**【课程大纲】**（课程大纲仅为课程部分内容纲要，具体内容见课程讲义）

课前达成共识，确保培训效果：学习为己、学乐精神、空杯思想、学以致用。

### 一、养成路径

（一）个人角度：发自内心践行。

(二) 单位角度。

1、健全制度、奖罚分明。【案例】德国闯红灯、新加坡吐痰。华为：“以奋斗者为本！”杰克·韦尔奇的活力曲线。

(1) 问题：长官意志。对策：民主。【案例】《猫鼠游戏》：弗兰克·阿巴内尔。

(2) 问题：模棱两可。对策：明确。【案例】插队。多报销的士费、酒店费。

(3) 问题：生搬硬套。对策：结合实际。【案例】郭沫若：“吃狗肉是为长人肉，而不是为长狗肉。”

(4) 问题：朝令夕改。对策：成熟稳定。

(5) 问题：有令不行。对策：令行禁止。【建议】以身作则。【案例】破窗理论。

2、切实有效的教育。

二、基本原则：我为人人、人人为我

上班——我为人人；消费——人人为我。

(一) 无论哪种职业，工作实质就是 2 个字：服务，只是服务对象、内容各不相同。

(二) 树立长期服务思想。否则，永远找不到满意工作。【案例】同学频繁跳槽。

三、基本规范

不同行业的具体要求不尽一样，但是也有一些共同的基本规范。

(一) 在岗爱岗，敬业乐业。

1、爱岗敬业的重要性。爱岗敬业，到底是为了谁？

(1) 不爱岗敬业：单位有损失，员工损失更大。【论证】工作不仅得到工资。“有所为，有所位”。

(2) 薪水高低由谁决定：员工自己还是别人？【案例】10年工资不变。华为清退34岁员工？查尔斯·施瓦布的传奇。

(3) 平凡岗位能否学到东西？【案例】李嘉诚。

2、如何培养爱岗敬业的精神？

(1) 认识工作价值。【案例】3个石匠的故事。钱学森、邓稼先。台湾老教授的一封信、中学生关于国货的言论。

(2) “假装哲学”。假装喜欢——订出目标——努力实现——真正地喜欢。【案例】本人离开劳动局的经历。

(3) 树立危机意识，由危生爱。【案例】国企下岗。

(4) 心怀感恩，快乐工作。

用人单位——经济源泉——成功阶梯。【案例】各城市中位数工资。

感恩激发工作热情：远离抱怨，勤恳做事，踏实做人。

3、爱岗敬业的具体要求。

(1) 忠诚单位。

第一，忠诚胜于能力。【案例】阿里十八罗汉。吕布。

第二，维护单位信誉，保守商业秘密。

第三，增强责任意识。单位是船，老板是船长，员工是水手。【案例】童文红从前台小妹到菜鸟网络董事长。

第四，老板心态。【案例】新娘前后对比。

(2) 熟悉业务、掌握技能。【案例】我家修热水器。

第一，加强学习。【案例】有没有时间学习？自己经历。

第二，围绕客户需求。【案例】技术导向——客户导向。

(3) 积极进取。积极进取——做出成绩——超越期望——获得机会。

第一，执行力。“除非违法，坚决执行！”不抵触、不应付、不拖延、不推诿。【案例】商场如战场。

第二，自主性。要我干什么——我要干什么。

第三，提升性。复盘——不断精进！【案例】我手下2个研究生的对比。

(4) 勤劳节俭。【案例】任正非。

(5) 开拓创新。“不创新，就死亡。”

第一，创新意识：发散、聚焦思维。

第二，创新方法：满足客户需求。【案例】华为“小改进，大奖励；大建议，只鼓励。”

(6) 乐于奉献。【案例】海底捞“三无”谢英。

(二) 诚实守信，平等竞争。

1、以诚待人。

(1) 做老实人、说老实话、办老实事。【案例】老实 VS 老实巴交。

(2) 先信人一步。【案例】长沙同学。

2、以信立业。

(1) 信是个人立业的基础。劳动合同——劳动力买卖。

(2) 信是单位的生命。

3、以质取胜。

(1) 单位不断提高产品（服务）质量。

(2) 个人不断进步。【案例】“我站不起来，你也得趴着”。

(三) 办事公道，遵纪守法。

1、秉公办事，不徇私情。不以贵贱取人、不以亲疏取人。【案例】程序公正——分蛋糕。

2、维护公众利益，抵制行业歪风。

3、遵守用人单位的规章制度。【案例】《劳动合同法》。

4、遵守法律。【案例】反腐现状。

(四) 顾全大局，团结协作。

1、团结协作的重要性。

(1) 决定个人前途。水平再高——恃才傲物——孤立排挤——遭受失败。互相学习、共享资源。【案例】山雀 VS 知更鸟。马化腾等的聚餐。

(2) 决定单位前途。“不怕虎生两翼，就怕人起二心。”【案例】德国科学家瑞格尔曼拉绳实验。楚汉相争。

2、团结协作的基本要求。

互相帮助、互相支持、密切配合、互相协作。【案例】团结协作的4个指标——对照反思。

3、人际交往关键——心好。【论证】口乃心之门户。

(1) 培养同理心。“人同此心，心同此理”。投其所好、对症下药。【案例】本人劝服父母。

第一，最好做到：人之所欲，施之于人！【案例】甲之蜜糖，乙之砒霜！兔子钓鱼。

第二，中间水平：己欲立而立人，己欲达而达人！

第三，至少做到：己所不欲，勿施于人！

(2) 培养欣赏心。

第一，使用别人喜欢的称呼。【案例】我女儿 VS 你女儿。

第二，记住对方名字。【案例】与习近平同志合影。因称呼错误被老婆惩罚。

(3) 培养赞美心。人人都需要赞美。我们对别人的评价，对他的行为会有引导作用。【案例】罗森塔尔效应。

【朗诵】赞美誓言。

第一，表达出来。【案例】车队长心形卡片。

第二，真诚。【建议】不要过度。

第三，赞美公式（话术）：行为（具体）+感受+评价（定性：动机、能力、品质、身份）。

第四，适当间接赞美。

第五，夸到点子。【案例】“左公威猛，人不敢欺；李公精明，人不能欺；曾公仁义，人不忍欺。”

4、人际交往的三大原则。

(1) 平等待人是人际交往的前提。

平等待人要懂得自尊与尊重别人。

第一，自尊体现在不卑不亢，这是赢得别人尊重的前提。

第二，尊重别人，不以权压人、以强凌弱，不拿架子、不摆资格，不表现出优越感，维护别人的脸面。【案例】“放低姿态、放软身段”。萧伯纳和玛莎。

(2) 宽容谦让是人际交往的粘合剂。

第一，宽容大度能缓和人际关系。【案例】“容言”“容过”“容异”。

第二，谦虚礼让能化干戈为玉帛。【案例】六尺巷。

(3) 互利互惠是人际交往的润滑剂。

第一，人际交往的本质是社会交换。【论证】既有物质上的相互扶持，更有心理及情感上的相互慰藉和满足。

第二，“将欲取之，必先予之”。

第三，“礼尚往来”，“来而不往非礼也”。

5、人际交往的基本要求。

(1) 从自己做起。【案例】修己安人。

(2) 积极主动，扩大交往。

第一，主动联系。

第二，主动支援。【案例】王永庆。

四、自我修炼

(一) 树立职业理想。

(二) 向先进人物学习，激励自己。

(三) 从良好行为习惯入手，在日常生活中培养。

(四) 参加庄重的集体活动。

(五) 经常自我反思，增强自律。【案例】曾国藩。