

不轻言放弃 不怨天尤人

以前参加过很多次的专业和职业素养方面的培训,这次舒凡老师的培训给我的印象最深。讲课方式深入浅出,诙谐幽默,一个个小故事和小案例看似平凡,实则寓意深远,其中讲到十八种必备的职业心态和职业素养八道关,不禁让我回首过去,感慨万分。

入职湘银近十年,就像司歌中所唱到的,“经历过春夏秋冬日月光华,饱尝着寒来暑往风吹雨打”,我亲身经历了张家界湘银置业发展的曲折历程。还记得 2016 年初,公司总经理杨理实初来张家界时,房地产形势和公司现状均不尽人意,正处于集团转型的启动阶段,各项工作万分艰难。杨总在这样的形势下临危受命,迎难而上,以一种不畏难、不服输的精神,带领我们一路前行,2016 年首先是续建 66-67 号栋,采取各种办法确保主体进度促进销售;同时狠抓品质,让 64-65 栋园林景观面貌一新。

到了 2017 年初,迫切需要解决小区唯一主入口的道路问题,虽然在此之前也有修建计划,但需要建一座桥,且与航院无法协调道路占用问题,耗资巨大,一直被搁

浅。杨总以积极的心态面对,从常态中寻找突破,从问题中发现机遇,她看到连接小区主入口的武陵山大道开工,于是大胆提出由政府来修建。这在以前是我们都不敢想象的事情。

在得到董事长的批准后,我们向主管道路的政府部门递交了修建天门壹号小区主入口的请示。但修建这条路的资金高达两千万以上,当时的武陵山大道已经开始施工,这意味着政府不但要追加投入,还要从设计环节开始变更,要得到批复可以说难上加难。报告递上去以后,杨总与政府长时间的反复协调,经过漫长的沟通,克服重重阻力,最终得到了政府的批准,纳入了政府工程。

2017 年 12 月 30 日,被命名为“学院路”的小区主入口道路正式建成,一条双向四车道的高标准柏油路呈现在天门壹号业主面前,结束了小区主入口长达八年的脏乱差形象,大大提升了项目品质,赢得业主好评如潮。

2017 年 3 月起,公司的开发策略大幅调整,开发节奏明显加快,开发量剧增。为了确保开发计划的顺利实施,

杨总带领张家界公司的团队雷厉风行地启动设计、报建、招标、销售推广等一系列工作,白天上工地,前往政府各职能部门来回奔波;晚上回办公室进行图纸把关,杨总的办公室几乎每天都亮灯到凌晨。最终,我们以不可思议的速度完成了 2017 年的所有工作目标,并在 2018 年上半年工作中取得了阶段性的突破,两年不到的时间,我们顺利走出经营困境,天门壹号当之无愧地成为了全市第一楼盘。

在杨总的带领下,公司团队涌现出了一大批拼搏进取、甘于奉献的湘银人。正是由于大家团结一心,没有轻言放弃,也没有怨天尤人,张家界湘银置业才取得了这一年多以来的可喜成绩。

回首过去,泪水和汗水交织;展望未来,机遇与发展并存。让我们用最高职业标准要求自己,以业绩为导向,以良好地职业心态为指引,为实现自我价值而工作,为确保完成全年目标而努力奋斗,加油、加油、再加油!

(张家界湘银置业 宋小青)

欲修其身者 必先正其心

踏上职业道路已十年有余,我也学会了不少的知识、技能以及做人的道理。但这些远远不够,常言道:“书山有路勤为径,学海无涯苦作舟。”无止境地学习,是每一位智者所必需的,人要想不断地进步,就得活到老、学到老,绝不能自足自满。非常感谢我们的舒老师,给了我们这么好的学习机会,能让人听到不觉得厌烦、那么生动又有活力的培训。这些极其平凡的语句,给了我以后的人生莫大的动力。

我每看完一部奋斗励志的电视剧或者一本内涵丰富的书,总会有一定的感想:我要怎么怎么样改进自己的工作,丰富自己的生活……但是好景不长,懒惰的心理过不了多久就会出现,至今都没有实现自己的目标。直到今天听完了这次培训,让我的心灵再一次受到震撼。的确,一个人职业心态的好坏会决定了这个人的一生。

良好的职业心态对一个人的成长进步、事业成功

具有十分重要的意义,只有以积极的态度面对工作,才能看到别人看不到的生机。正能量的心态对生活、事物充满希望,从而开拓思维,去发现别人不能发现的问题,解决别人不能解决的问题。积极的职业心态是心灵坚实的盾牌,它能让你在逆境中不屈不挠,坚持不懈,让你在顺境中中驱直入,完美的达成目标。上半年,张家界公司面对严峻的外部环境,在杨总带领下,取得了张家界市区销量第一的成绩,就是充分展示了积极心态的强大力量,彰显了湘银人不畏艰难、越战越勇的企业精神。

在今后的工作中,无论是我个人还是我们部门,都要倡导这种积极向上、正能量的职业心态。面对工作,积极改变不良作风和态度,把本次培训内容应用到实际工作中,用心工作,用心服务,为完成张家界公司年度经营计划和集团战略转型贡献自己的力量。

(张家界湘银置业 彭辉选)

贡献于企业的发展 谋求自我价值的实现

参加舒凡老师的培训讲座,刚开始的时候,认为这无非就是那种千篇一律、可复制的,自以为通过做游戏、喊喊口号、讲讲励志故事、宣扬宣扬心灵鸡汤,就可以实现员工的思维转变,实现员工绝对服从的洗脑式培训,所以,当时还带着一丝丝反感和完成任务的心态。

慢慢的,却发现培训没有那么多的口号,也没有那么多的心灵鸡汤,有的只是简短的、耳熟能详的小故事。通过故事,不需要老师的引导就能联想到事物的本质。于是,兴趣越来越浓,几个小时的课很快就完成了,心里却波澜起伏,突然发现自己职场成功与失败都是那么的必然。通过认真反思,将从以下方面找出自己的长处,继续发扬;更要找出自己的短处,努力改正,2018,我将重新出发。

慢慢的态度、重视责任、重视个体,态度、责任、个体的力量是不容忽视的,如果在日常的工作中,我们每个人都端正态度,了解和记住自己的责任,做好职责工作,那么我们的团队力量必然会更加大。

学会控制负面的心态和行为,杜绝不能认同他人、总以自我为中心的负面心态,不要小聪明,不以自我为中心,不动不动挑别人的刺,要积极创造对自己有利、对公司有利的职业形象和职业环境,更要摆正

自己的位置,反省自己的消极心态,用一种积极的心态去工作、去生活。不轻言放弃,更不怨天尤人。要在工作中去学习,更要在工作中去学习,时刻保持“空杯”的心态,要主动完成本职工作,也要主动协助同事完成工作,更要主动参加和完成对公司对团队有利的的事情。主动思考、主动协调和主动承担。

要养成并坚持以诚信的精神对待职业、全力维护公司品牌、严格遵守职业规范和公司制度的职业道德,缔造人格魅力。

要养成并坚持制定清晰的职业目标、善于沟通把话说到恰到好处、善于学习,适应变化、突破打工思维,具备创新精神的职业技能。

要养成并坚持面对问题借力与合作、帮助别人就是帮助自己、懂得分享,不独占团队成果、与不同性格的团队成员默契配合的团队意识。

2018 年对于张家界公司来说是奋斗的一年,我们有清晰的目标,有优秀的团队,有各种保证工作完成的保障措施,只要我们都坚持认真的态度,主动去发现问题,解决问题,主动完成月度、季度、年度计划,张家界公司的年度目标一定会实现,我自己的价值也会实现。

(张家界湘银置业 黄鑫)

团队进取

追求卓越



企业使命：创造生活品位 致力共同成长 企业精神：团队进取 追求卓越

编者按：

2018 年 7 月 27 日,集团组织召开上半年经营活动分析会。本次会议较以往在形式上进行了创新。上午半天是工作总结与分析;下午则邀请了省内知名的人力资源专家、省人力资源协会执行会长舒凡老师为参加会议的管理人员授课;晚上召开民主生活会,对集团转型升级战略、制度与执行力等重大经营课题进行研讨。

一天的议程安排得紧密而又充实,尤其是舒凡老师《2018 从心出发》的课程获得了强烈的反响。参加学习的近百名管理人员从各自的角度出发,在后续的交流探讨中提交了近 80 篇心得体会,其中有许多观点与我们的企业文化、发展战略契合度非常高。本报特辑录如下,请全体湘银人认真组织学习。



从心出发 决胜未来

2018 年过去一半了,为了给集团各分子公司、各专业线的核心骨干在思想上进行迭代、充能,借本次于 7 月 27 日召开的半年度经营分析会之机,集团特别邀请了行业资深的人力资源管理专家舒凡老师来给大家分享《2018 从心出发》课程。这堂课让人深有体会。

近三个小时的课程分享下来,能感受到的是那满满的干货,接地气、易理解,深入人心,引起共鸣。尤其是分享过程中那些精彩的案例:广岛亚运会的警示、李云龙性格传奇,能够直接让人感受到职业心态与职业发展、职业素养、职业行为之间的联动关系。

从分享过程中可以体会职业心态对于职业成长的重要性,以小见大,足可见良好的心态于我们的生活影响也同样重大,甚至更为凸显。

每个人都有趋乐避苦的本能。渴望生存的愉悦,追求生命的快乐,是人的天性,也是人的权利。但是,一个人生活在这个大千世界中,怎么会没有烦恼和苦楚。尤其是生活在现代社会的我们,面临着生存竞



湘银集团
SHINING GROUP



- 湘银集团主办
- 第 148 期/2018 年 8 月 9 日 星期四
- 内部刊物 免费交流 / 准印证号:湘 B(2015)020 号

站在转型新起点 重新从心再出发

2018 年上半年经营分析会,给我一次深深的职业感悟,职业化心态即为人对事业、工作中应保持的心态。通过培训,我认为职业化心态是:知方向、懂规则、善学习;具备积极向上、热情、对工作认真负责、不断提升完善自我的心态。通过培训我感触较深的是以下几点。

第一,是要敬畏规则。在工作、生活中我们一定要懂规则,运用好规则,因为规则无处不在,我们的行为都是以此为导向的。不遵守规则或许能得一时的便利,但一定会留下后患。

第二,心态决定职业发展的格局。心态改变,命运就会改变。积极的心态能带动周边的人。积极快乐是可以影响周边每一个人。要想每个员工都能积极热情地工作,那么就需要我们每个人都积极工作,用心对人、用心做事,才能带大家营造积极地工作氛围,好的心态可以更好的拓展职业发展的广度和深度。

第三,热爱学习,更新知识,及时归零。我们处于信息、知识竞争的时代,要想赢得成功,仅有积极的心态是不够的,还需要及时更新知识。这个竞争的社会,不进步就等于倒退,不热爱学习,将会被淘汰。在今后的生活中,要不断的学习,充实自己,及时清零自我的认识和经验,以新的视角、新思路、新措施去学习、生活,迎接未来的挑战。

第四,主动出击,坚持不懈,绝不放弃。

在我们的生活工作中,一定会遇到很多难题,很多的挫折。这就需要我们有敏锐的洞察力,面对困难主动出击,坚持不懈,直至攻克难关。在这个时代不能做到主动出击,那么就有可能被对手击垮。在工作中一定要有这种精神面貌,决不放弃。

通过这次培训,让我们明白,必须在集团战略转型的关键时期,坚持目标不动摇,不断学习,调整心态,做优秀的职业经理人,引领一支优秀的职业化团队,站在转型新起点,重新从心再出发。让我们每个人在追求美好生活的梦想之路上,在不断的自我修行中,能走得更高等,走得更远,为集团转型升级和实现公司经营目标贡献力量!

(张家界湘银置业 卢高远)

主动思考 主动作为 主动承担

舒老师的课生动活泼,深入浅出,使我们受益匪浅。

其中把主动思考、主动作为、主动协调、主动承担作为积极向上的职业心态,对我触动最大。在我们工程系统中,特别需要我们的每一位工程人具有这样的职业心态,或者说是职业素养。

首先,作为工程人,掌握现行国家规范,熟悉设计图纸是我们的必备技能,但是,光有这些技术知识的掌握还远远不够,需要我们在实际过程中去主动思考,一丝不苟的执行国家规范、严格要求施工方按图施工。同时对工程施工过程中施工单位会出现哪些纰漏,操作工人会有一些什么习惯对工程质量造成影响进行仔细思考,杜绝由此而引起的一些不必要的反工现象及质量隐患。因此,主动思考才能主动作为,为公司的项目质量管理奠定坚实的基础。

其次,天门壹号在建工程达到 35 万平米,管理难度较大。尤其是在目前阶段,随着下半年交房日期渐渐临近,各分包队伍陆续进场施工,工序衔接非常紧凑,协调工作成为重中之重,需要每一位工程师在工作中都有主动协调、主动承担的意识,才能保证各分包单位工作顺利开展,才能保证交房工作的顺利进行。

作为湘银人,每个员工的责任担当与主动作为,凝聚成一股力量,将无往而不胜,创造一个又一个建设的奇迹。

(张家界湘银置业 周灿)

用诚信提升服务

舒凡老师趣味横生的用小故事、案例阐述了职业发展中的素养要求、规律原则,让我受益匪浅。现仅从物业行业最基础的“服务”两字谈谈我的心得。

过程决定结果,细节决定成败、态度决定命运,对于物业服务公司来说,服务就是一切,并且服务必须以诚信为基础。随着物业行业的不断发展,市场竞争也越来越激烈,企业的服务质量和服务水平逐渐成为行业竞争的焦点、企业的生命线。

目前,我们面临的市场竞争越来越激烈,沿海一流物业服务企业及全国性的环卫企业,特别是五大企业相继进驻株洲市场,世邦魏理仕牵手华晨神龙湾,第一太平洋戴维斯进驻尚格广场,第一物业联姻当代尚品湾,碧桂园、万厦园丁等物业迅猛扩张,对本土市场带来巨大冲击。本地同行业竞争对手不断提升服务品质和市场拓展能力,业主及甲方单位对物业服务的期望值越来越高,我们的优势资源一步步被压缩,危机凸显。同时人才竞争激烈、经营成本持续上涨、机制变革滞后等因素也让我们困难重重。

湘银物业要的是市场,业主要的是服务,连接的命脉就是诚信。诚信是服务的基本要求,只有讲诚信才能得到客户的信赖;只有用心服务,才能使客户在享受湘银服务中体验到温馨,我们也就能够不断赢得业主的理解和信任,不断提升品牌形象和市场美誉度。

唯有诚信经营、用心服务,才能让我们顶住压力,从容地面对复杂局面;才能让我们在集团的指导下,有底气、有办法从机制改革与转型、团队建设、品质提升、信息化、风险管理等方面采取针对性地改进措施,不断提升经营管理水平、不断拓展经营规模,从而保障年度经营管理指标的全面达成、战略转型升级的稳步实现。

(湘银物业 陈艳冰)



刚进小学的时候,女儿体现出一些领导才能,渐渐在他们班级中崭露头角,得到了老师和同学们的信任。然而时间长了,她的缺点也暴露出来:粗心、浮躁、不愿意承担。女儿那个时候最多的问题就是:妈妈,为什么某某某可以这样优秀,我却不呢?每次被问到,我第一时间会给她肯定,同时还告诉她:别人的优秀是因为他们付出了更多努力,如果你也想像他们那么优秀,你只需要做好一件事情,那就是做好自己。

接下来的一个学期,我每天和她说道“诚实、勇敢、善良、有担当”的含义,告诉她怎样才是说好话、怎样做才是有个担当的人……坚持了一个学期,终于初显成效。同学们都很喜欢她,老师给出了“极具领导力”的高度评价,一年级下学期还获得了“三好学生”、“童说古今剧组小演员”等一堆荣誉。女儿很开心,我也很开心。

正好放暑假,昨天就带着女儿一起到 C 市,参加朋友的龙凤胎百日宴暨公司 10 周年庆典。朋友的公司专给政府及大型企业提供声光、舞美业务,在行内深受好评。席间谈笑过往,说起 10 年前他只身一人来到 C 市,陪伴他的也只是一对破音响。他说,只要心中有梦想,一切从零开始都不是问题。从第一场活动到现在的 N 场活动,通过他坚持不懈地努力,今天他的公司在 C 市活动执行领域内首屈一指。他用鲜活的经历再次证明了这一点:做好自己一切都会有的。

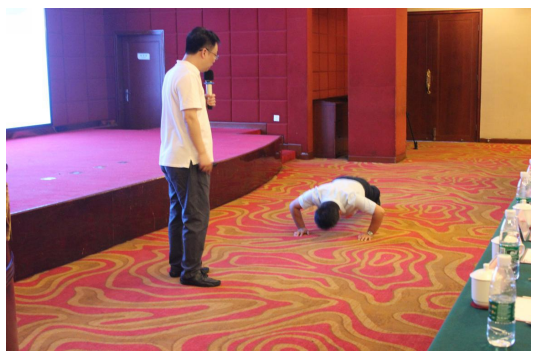
这又让我想起了上周五舒老师那堂名为《从心开始》的职业心态课程。好的职业心态是营养品,会滋养我们的人生,积累小自信,成就大雄心;积累小成绩,成就大事业。公司需要积极心态的员工,上下同心、上下同欲,共促转型升级,我们的人生更需要向阳的心态去积极面对生活。

任何时候,无论做什么事,都要把注意力放在自己的身上。如果将注意力放在他人身上,期许他人的赞赏,在乎他人的评价,渴望他人的爱,只会给自己带来压力和不安,令自己陷入焦虑和恐慌。这样做,不但分散精力,消耗了自己做事的能量,还选择了一条与自己初心相反的路。当意识到这一点,我们需要提醒自己回来,把注意力放在自己身上,放在自己所做的事情上,踏实做事,心无旁骛,在这里寻找答案,在这里回归本心。当我们用对了心,我们不是走向某种成功,而是某种成功在迎向我们。

幸福或许会迟到,但却从来不会缺席。请相信花若盛开,蝴蝶自来;你若精彩,自有安排!

(湘银物业 冯柳)

团队需要自律的个人



《从心出发》整个培训非常贴近我们的工作实际。老师在开讲前提出要选 2 个组长,如果每个小组的成员在培训中违反会议的纪律,组长就要做 5 个俯卧撑。这和工作中学员没有按时完成工作目标,领导就要承担责任是一个道理。个人要依靠团队的力量来完成工作,这个道理每个人都懂,但是执行中往

往就不是这么回事。比如老师要求在会议中不能碰手机,但还是发现有一些人不自觉的违反纪律,于是组长被罚做俯卧撑。这种情况在我们的实际工作中也经常遇到。

看着组长做俯卧撑,大家都哈哈一笑。但其实在内心里,我相信大家都深切体会到了个人服从团队的重要性。一个团队里面,哪怕只要有一个成员犯一点小错,甚至他还是无心的,就会影响到整个团队的整体形象和工作效率。

我想,这种游戏的形式会让大家更直观地领会到这一点。只要大家从心里认识到了,我们的行动就会有改变,有提升,会促使我们的工作更加自觉、自我要求更加严格。这对个人是一件好事,对团队意义更加重大。坚持下去,湘银人一定会携手变得更好!

(虹桥公司 张纓)

没有规矩不成方圆

不论在管理上,还是在日常工作中,我们都要有日臻规范和完善的制度来约束。在民主生活会上,有人提出上下班打卡要有灵活性,比如打卡离上班的地方很远,可以适当变通。概括起来就是想说,人上班就行了,打卡的手续不必太麻烦。我认为,只要是制度硬性规定的,即便再繁琐,我们也要遵守规章去做。

前段时间,一张海关女性工作人员穿吊带装办理业务的图片在网上热传,并被网友吐槽。其实这位工作人员原本是请假的,就在她准备离开时,突然有群众要办事。按理说,工作人员遇事不推诿,主动为办事群众分忧解难,这本来也算好事一桩。但就因为她没有及时更换工作服,遭到广大网友一番热议,还受到单位的处罚。

如今上班统一着装,不仅是职场人士的工作标配,同时也是塑造单位良好形象的一种有效形式。作为具有执法权威的海关人员,更应把个人形象和单位形象融为一体,时刻把塑造个人和集体良好形象内化于心,外化于行。唯有这样,自己在群众面前才有威望,单位整体形象才不至于走形变样。

这件事情的发生固然有个人的原因,但同时也说明单位在统一着装、规范上岗等方面,还存在管理漏洞。事情虽小,发人深省。因此,我们要以此为戒,举一反三,补齐管理短板,以制度为准绳,以客户为中心,严格执行制度,做好本职工作。

(集团 陈沛)

一点点受益 一点点提升

半年度经营分析会开始前,有一件事让我深感愧疚。物业公司总经理因为几位团队成员请假未按制度执行受到了处罚,其中就有我的原因。其实这件事是完全可以避免的,我们部门下属的一位项目经理休假、一位在外地培训,如果我提前向行政部申请,如果人事部、行政部相互提醒一下,如果……但是我们都没有做到。制度就是制度,违反了就必须严



(湘银物业 黄新蕊)

格处理。这同时也给所有人上了一堂培训课,制度是用来执行的,每一个人都必须维护它、遵守它。舒老师的《从心开始》培训,印象深刻的有两点,一是职业心态。“小人无错,君子常过”,揭示了职场中常常遇到的心态问题,员工不要总是认为自己是正确的、是无辜的、是别人的问题,而不懂得反省自己。抱着这种心态的人是永远不能取得成功的。

二是懂得尊重他人。“别人尊重你不是因为你优秀,是因为别人很优秀”,这句话让我更深层次的理解了如何尊重他人。作为一名从业近二十年的物业服务者,如何培养自己的素质,如何调整自己的心态,如何在业主面前保持微笑,我想这句话就是最好的诠释。

这次的培训学习学到了很多,但只要能有一点点能够对自己有益就是矣,积少成多,不断提升自己,这才是培训的良好效果。

服务多一点 主动多一点

因为公司目前尚处在孵化期,规模不是很大,部门还只有我一个人。平时做完本职工作后,很少主动与领导、同事沟通。这一次参加半年度经营分析会,听了《从心出发》这堂培训课,有两点触动很大。

有的人只是为了工作而工作,而有的人会想尽办法把工作做到极致,“7 日转正的总经理”案例深深撞击了我的心,成功者的背后,一定是付出了超过常人的努力。对比自己,在工作沟通不畅时内心便负能量爆棚,甚至与同事发生争论,现在想来十分汗颜。天下哪有容易的工作,唯有端正自己的心态,本着服务与奉献的意识,想办法排除万难,才是正确的解决之道。

“保姆价值”的故事明确指出,做好本职工作是最基础的要求,但如果你能在这种基础上主动做出贡献,那么不论是自己还是我们的团队,肯定都会获得更好的发展。想想自己,以前老觉得做好本职工作足矣,对本职工作以外的事都不太关心,这显然是一个误区。给自己划一个圈,躲在里面不出来,成长肯定就遥遥无期了。

我给自己总结了一下,今后的前进方向就应该是:“服务多一点、坚持多一点、主动多一点、学习多一点”。这样坚持下去,相信自己前进的道路一定会越走越宽。

(国汇新材料 丁淑琴)



摆脱负面心态

《从心出发》为主题的职场心态培训课,主讲舒老师演讲生动、深入浅出,让我很受触动。老师以一种朋友聊天的方式娓娓述说着一个个小故事,引领我们去感悟、思考。

听完老师的课,想想我们从事的物业服务行业,工作繁琐又单调,总是日复一日、年复一年的重复着同样的工作,难免不出现厌倦的心理,走入职业的困扰——负面的职业心态与负面职业行为。

态度决定命运,细节决定成败,过程决定结果。这时就要摆正位置,不断反省自己的消极心态,沉下心来去抓好简单但需要重复的日常工作,踏踏实实做好手头的每一件事情,而不是急于求成。同时也要制定好长期目标,为自己的职业发展指明方向。

对照老师所讲的,我感觉自己的差距很大,同时更深刻的体会到物业工作需要脚踏实地、注重细节,必须经历时间的积累,不断地进取。随着社会发展趋势不断地变化,还要加强各个方面的学习,学习新知识,接受新事物,多和优秀的人有效交流与互动,学人所长补己之短。唯有这样,才能成为一个有准备的人,才能抓住出现在我们面前的机会。

(湘银物业 刘燕群)

创造生活品位 致力共同成长

从心激发执行力

个人认为,大部分高规格的培训,都是管理培训而不是技术性培训,目标是提高企业的凝聚力、团队的向心力、员工的工作态度及执行力。对于工程部门来说,要提高执行力,首先要解决的问题就是思想问题,即心的问题,其次才是综合能力问题。从这个角度出发,对于此次培训,我有以下几点感受。

其一,责任心。选择有责任心的工程师,管理会达到事半功倍的效果。责任心对有些人来说是与生俱来的,但大多数情况下,要通过适当的管理措施才能激发出来。良好的工作氛围、有效的企业文化是稳定员工思想的第一步。员工到一个企业后,最初感受到什么样的工作氛围,自然的就会影响到他下一步的行动如何展开。有序的管理、合适的薪酬待遇与激励措施、良好的领导作风,这是第二步。领导态度明朗、遇事果断、办事公正、目标清晰会给予下属带来信心;管理层次分明、把权力下放、对矛盾的评判正确,则会给员工带来工作热情。

其二,信心。作为管理者,提高抗压能力,保持信心是一项重要的素质指标。积极的心态能持续向下属提供正能量,一是能创造轻松的解决问题的氛围;二是能有条理的逐项解决和预测各种困难;三是能以积极的姿态思考

解决问题的方法;四是可以充分发挥下属的主观能动性。我们既要避免保姆式的管理,也要避免背后不经思考地在供方面否定下属的处理方式。当周边氛围让你感觉陷入绝境时,一定要避免情绪扩散,影响下属的工作积极性。

其三,突破常规思维方式。工程管理工作中有两点需要打破常规,一是难以解决的技术问题,有时需考虑在经济与安全、规范之间相互转换思考;二是工作协调方式,当不同单位之间矛盾难以解决,各持一端,争执不下时,换个话题,放开问题,通过其他的事物来影响大家对问题的看法,可能会意外解决问题。我想这种方式应该叫做突破常规。

其四,关于执行力的一些想法。执行力是一个系统工程,横向涉及到建设方、供方、职能部门;纵向涉及到从上至下各层级管理者。比如,供方能力弱,会影响计划的执行情况;成本部招标工作的及时性也会影响到现场工作安排;作为工程部经理,决策不及时就会影响下属执行力度。因此,工程板块的执行力需要公司全方位协同。

(张家界湘银置业 谭伟平)

做好细节的执行者

听了舒凡老师的培训课,对我个人来说真的非常有震撼力。虽然是一个职业心态的老话题,但是舒老师没有说那些深奥的道理,主要是讲各种成功和失败的案例,每个案例都告诉我们一个浅显的道理——不管是企业或个人,如果他想发展壮大、有所成就,都必须从细小的环节做起。只有每个环节、每个部位、每个点都做的非常到位,才有可能取得成功。

细节是平凡的、具体的、零散的,如一句话、一个动作、一个会面……很容易被人们所忽视。但它的作用不可估量。舒老师讲的那些小故事充分说明了这一点,带给我们很大的震撼。特别是我们做物业行业的,有时候觉得我们已经很努力了、很专心了,但是通过这些故事的启发,我觉得我们做的还远远不够,还没有真正正的沉下心来去做,有许多的环节我们都忽略了。而那些被我们忽略的,却正是决定我们成功与失败的根本。

对个人来说,细节体现着素质;对部门来说,细节代

表形象;对公司来说,细节决定着成败。因此,无论做人还是做事都必须从小事做起,注重每一个细节。一个成功的人必定是一个注重细节的人。因为细节往往反映一个人的品质和操守,直接关系到别人对自己以及自己管理团队的客观评价。而做好细节的功夫,往往又都在平时自己的一言一行,作为管理人员,我们必须从细小处着手,以身作则,模范带头,真正成为精益求精、不折不扣的执行者。

(湘银物业 农卢飞)

学习如何培训

在培训课件的组织形式上,舒老师采取了大量的案例来给大家分享,触动大家的心灵,启发大家自行思考,从心态方面予以分析。这种培训方式,少了严肃的说教,使课堂更加生动,教学效果更好。作为人力资源工作者,如何在分管的培训工作中,协助讲师制作启发式学习课件,这一点非常值得借鉴学习。



(湘银物业 黄健)

在培训课堂的激励方式上,舒老师将全体学员分成两组,自选一名组长,组长的主要职责就是承担组员违规或回答问题错误的惩罚。这种方式充分调动了两组学员,激发了团队的凝聚力、向心力,大家的热情和荣誉感逐步提升,课堂活跃。

企业组织的内部培训,通常都有沉闷的毛病,所以效果往往不尽如人意。回过头来想想,其实舒老师所讲的内容,并没有做什么理论创新,那些原则、要求,我们自己培训的时候多少也都提过,但培训的效果差距却十分明显。

所以我想,听完这堂课,我们不仅要学习课程的内容,更要认真学习课程的设计与讲授。物业公司的“常青藤”训练营正在组织学习,我们要活学活用,把这些宝贵的经验和技巧立即运用到工作中去。

服务从心出发

作为物业公司的一员,我们深知物业提供给业主的服务不是短时间的,而是持续的,变化的。随着时代的发展,业主对服务的要求也会越来越高,越来越细。

怎样才能尽自己最大的努力用心服务呢?我认为,首先必须不断提高自身的素质。摆脱不能认同他人、总以自我为中心的负面心态,摆正自己的位置,从心出发,重新认识自己。个人的良好素质是通过我们的知识、我们的工作、我们的待人接物、我们丰富的个人内涵等方面综合体现的。业主首先感受到的就是我们员工的言行举止,这些看似细小地行为无不代表着我们湘银人的素质。作为湘银人,我们一定要主动服务好每一位业主,让业主能够享受到最热情的服务。

用心服务的第二点就是感动业主,让业主能从我们湘银物业的服务中感到惬意、真诚和关爱,让业主与物业没有陌生感和距离感,无论公建、商住、环卫项目,对待业主都一个样。其实有时仅仅一句亲切的问候,一个灿烂笑容,就足以感动业主。

用心服务的第三点,我认为也是最重要的一点,服务到心,就是走进业主的心里。优质的服务其实是心与心的交流。走进业主的心,从业主的真正的需求出发,想业主所想,真心诚意为主业服务。偶尔承受的委屈并不要紧,有时更能得到业主的理解,在业主心中留下非常深刻的印象,他们会在经意或不经意间把这些服务的感动传递给他人,在无形当中给我们的服务作一个免费的宣传。

服务是一种无形的感觉,只有精通人性的人,才能掌握服务的精髓;只有懂得用管理来建立标准的人,才能在无形的服务中创造有形的价值。千万不能只重视外在的训练,忽略了内心的修炼,优质的服务是内外兼修的结果。

(湘银物业 陶蓉)

自我反省

《从心出发》,顾名思义,就是遵从本心、立足本心,在职场中保持一个良好地心态。

负面情绪、消极心态对工作和人际交往都会产生不良影响,培训中,舒老师提到了一个观点:“小人无错,君子常过”。这句话指的就是遇到工作难题和不顺心的事情,要多自我反省,看到自己需要改进和提升的地方,而不是一味地去责怪别人。这样不仅可以大事化小、小事化了,也会赢得他人的尊重。如果凡事要和他人争对错,即便你赢了,也是输了。如果你喜欢和别人争来争去,你必定是个不受欢迎的人。

自我反省,是一种自律,让自己不断提升;自我反省,是一种胸怀,时刻为别人着想;自我反省,是一种美德,让彼此之间的心更近;自我反省,是一种难得的修为,自净其意,长养身心。

(集团 沈洁)