

安越下午茶

每周五的
职场舒心之旅

庸人工作都是点到为止
只有高手才会得寸进尺



前两天，我有一份文件要寄出，所以预约了快递上门取件，快递小哥到了之后，让我把信息念给他，他一边在携带的机器上录入。

后来输入到一半的时候，我突然想起要更改一下寄件人信息。

于是我问快递小哥：“能不能更改一下寄件人信息？”

快递小哥没有直接回答我，而是用不耐烦的语气反问我：“你下单的时候怎么不更改？”

我愣了一下，不明白他说这句话的意思，到底是能改还是不能改。

于是我接着问：“所以，到底能改还是不能改？”



他又加重了不耐烦的语气：“你下单的时候不想好，现在你突然说要改，我又得把信息重新输一遍。”

我说：“那就重新输呗，有什么问题么？”

他没吭声，动作激烈地把刚刚输过的信息删除，仿佛是要拿手上的机器泄愤似的。

本来只是小事，但他的反应把我的脾气也引爆了，于是把文件从他手中夺回去，跟他说了一句：“不要你寄了。”

气头上，我拨打了快递官方网站的电话，直接向客服投诉快递小哥服务态度恶劣，然后让他们重新再派另一个人来上门取件。



第二位快递小哥上门了，在我把文件交给他的时候，他给了我一个二维码，让我直接扫码自己填写就好，于是我扫码很快填好了寄件人、收件人信息。

在填的时候，他问我：“你之前是不是也让我寄过快递的？”

我完全没有印象，随便接了一句：“有吗？我不记得了。”

他说：“你是不是写东西的？一年前你找我寄过一个玻璃的东西。”

我特别吃惊：“你记性不会那么好吧？”

他说：“我应该还加过你微信的。”



结果他拿着手机把我的微信翻出来，我瞅了一眼，的确是我，还特意给我备注了：xx弄xx号xx室。

快递信息填好之后，小哥当着我的面把文件封装完毕。走之前，快递小哥还特意跟我说了一声：“以后要寄快递的话，直接微信上跟我讲就好了，不用打官方电话那么麻烦了。”

我不由地想对小哥竖个大拇指。

同样是寄快递，给我的印象截然相反。

第一个快递小哥，把情绪带到工作中不说，不仅解决不了问题，反而加剧了矛盾。



明明有优化的解决方案，譬如说让我自己扫码填写，但他没有说。

如果他不知道还有更优化的解决方案，只能说明他对自己的工作业务完全不了解；

如果他知道也可以让客户扫码填写资料这种方式但一时没想到，说明他做事不用心，不动脑。

结果搞得顾客不满意，他也被投诉。

而第二个快递小哥，服务态度自是不用说，虽然天气热，但是等待过程没有一丝不耐烦。最让人佩服的地方是，他能从我寄的东西当中判断出我的职业。



后来我才想起来，去年出书的时候，有很多本书要寄给读者，我想他大概是从书上的作者署名和寄件人名字是一样的，推测我就是那本书的作者，进而推断我的工作是和写作相关的。

第二个让我佩服的地方是，每天他要上门取那么多快递，不但没有想第一个快递小哥那样脾气不好，也并没有上门取完东西就完事儿。而是加了客户的微信，和客户建立了私人联系，为以后的长期合作做了准备。

后来我一直在想：同样是送快递的工作，为什么第二个快递小哥做得就比第一个好得多？区别普通员工和优秀员工的到底是什么？为什么有的人成功得理所当然，而有的人不管做什么都很难成功？



01 用不用心做事，一眼能看出来

经常听到一些人在抱怨：自己那么努力工作，但老板都看不到。

但用心做事的人，一眼就能看出来。

因为当你在强调努力的时候，其实只是在强调过程，老板为什么看不到？因为你的努力并没有体现在结果上。

记得某个自媒体号曾讲过一个事情：

有一次，他们公司要招一名实习生，有两个看好的候选人。给他们布置了一个小作业，让他们校正一篇文章，截止日期是第二天中午。



第一个实习生很快就把作业交上来了，他直接把文档里的错别字按照自己的理解更正了，但问题是，别人根本不知道他改了哪几个地方。

但另一个实习生提交上来的作业，以修订模式把自己更正的地方标注了，这样不仅能够让别人知道他修改的内容，而且也将自己的工作结果以「可视化」的方式展示出来。

结果可想而知，第二个实习生被录取了。

老板们的眼睛都是雪亮的，他们也许不了解你每天的工作内容，但他可以看到你交付的结果，这些结果，就是你用心做事的证明。光是努力但不出活，你的努力出了自我感动，没有任何价值。



02 用心做事的人，没有理由不成功

在北京读大三的时候，曾预约一家理发店做头发。门店并不大，两层楼，老板是个中年男人，在第二层，一般负责最开始的沟通和最后定型的部分。

做头发的过程中，陆陆续续有客人进来，很多人都是熟客，屋子里不一会儿就挤满了人，很多在沙发上坐着等。

在上到二楼做最后定型时，发现镜子周围挂满了老板与很多明星的合影，老板一边给我吹着头发，一边介绍说很多明星的发型都是指定自己来做的。

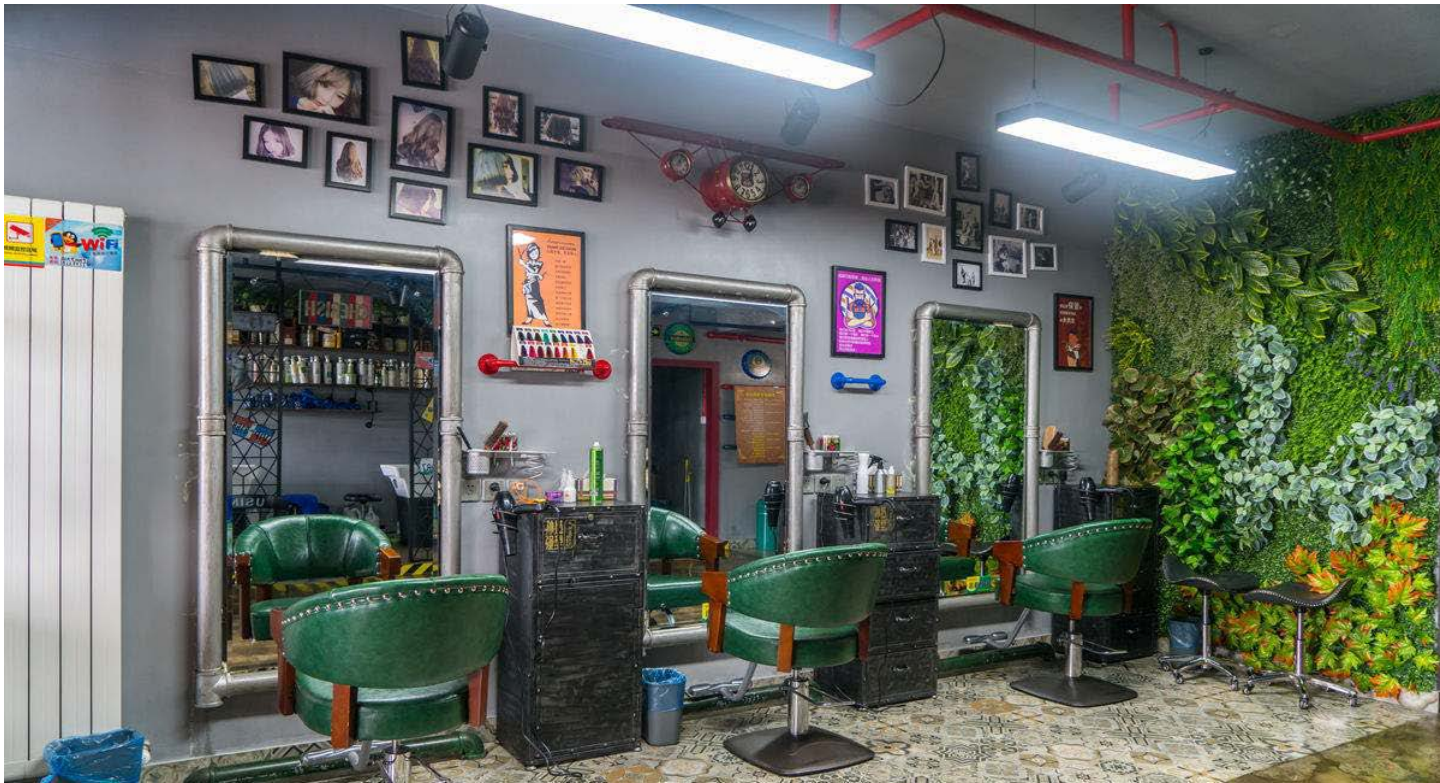


做完头发之后，他用手机给我拍了照，让我加了他的微信，说以后方便预约。

后来偶尔也会在微信上看到了他发的朋友圈，通常是一些顾客在他店里做头发的前后对比照。

直到一年后再次去他们家剪头发，没想到上了二楼和老板沟通想要的发型时，他拿出手机，竟然翻到了当时给我拍的照片，说了一句：“说不出哪里变了，不过感觉你比去年更好看了。”

那时候觉得很惊讶，没想到他还记得我，毕竟我也不是常客。现在想想，人家能开几家分店而且家家生意都很火爆也不是没有道理的。



他在墙上挂着和明星的合影，就是在塑造自己在客户心中的专业性；

他给顾客拍照，一方面可以作为自己的作品展示在朋友圈中，另一方面便于客户管理；

他善于经营自己的朋友圈，通过发自己的作品和明星的合影给自家理发店植入软广，增加了理发店的曝光度，潜移默化让朋友圈的客户只要一想剪头发就想到他的家，增加用户粘性。

工作中也是一样，能被老板大肆表扬的员工，不一定只会拍马屁，也因为每一件工作他都能比老板更提前想到，而且考虑得更加周到。

那么怎么才算是用心做事呢？



03 每天比前一天更「得寸进尺」

同样是工作，有的人做一遍和做一百遍没有任何进步，而有的人，每做一遍就能比上一遍更精进，关键在于，你是否刻意在日常重复的工作中投入创造性的部分。

就拿扫地这件事情说，比如，昨天你是从大厅的左边扫到右边，那么有的人第二天还是继续重复昨天的动作。

但你也可以考虑从四周向中间扫，或者如果发现用扫帚扫不干净，那用拖把试试怎样？如果用拖把效果也不好，那么向上司建议，花钱买台吸尘器如何？



即便是扫地这种看起来简单的事情，只要用心做，日复一日地钻研，也有可能取得意想不到的成功。

你打扫得又快又干净，也许某一天被大楼的管理人员看到，把整幢大楼地清扫工作都委托你负责；又或许，你可以成立自己的清洁公司。

稻盛和夫说过：无论多么渺小的工作，都积极去做，抱着问题意识，对现状动脑筋进行改良，能这么做的人和缺乏这种精神的人，假以时日，两者之间会产生惊人的差距。

即便是工作中做了千百遍的工作，也尝试着问问自己：有没有办法优化？有没有更好的解决办法？



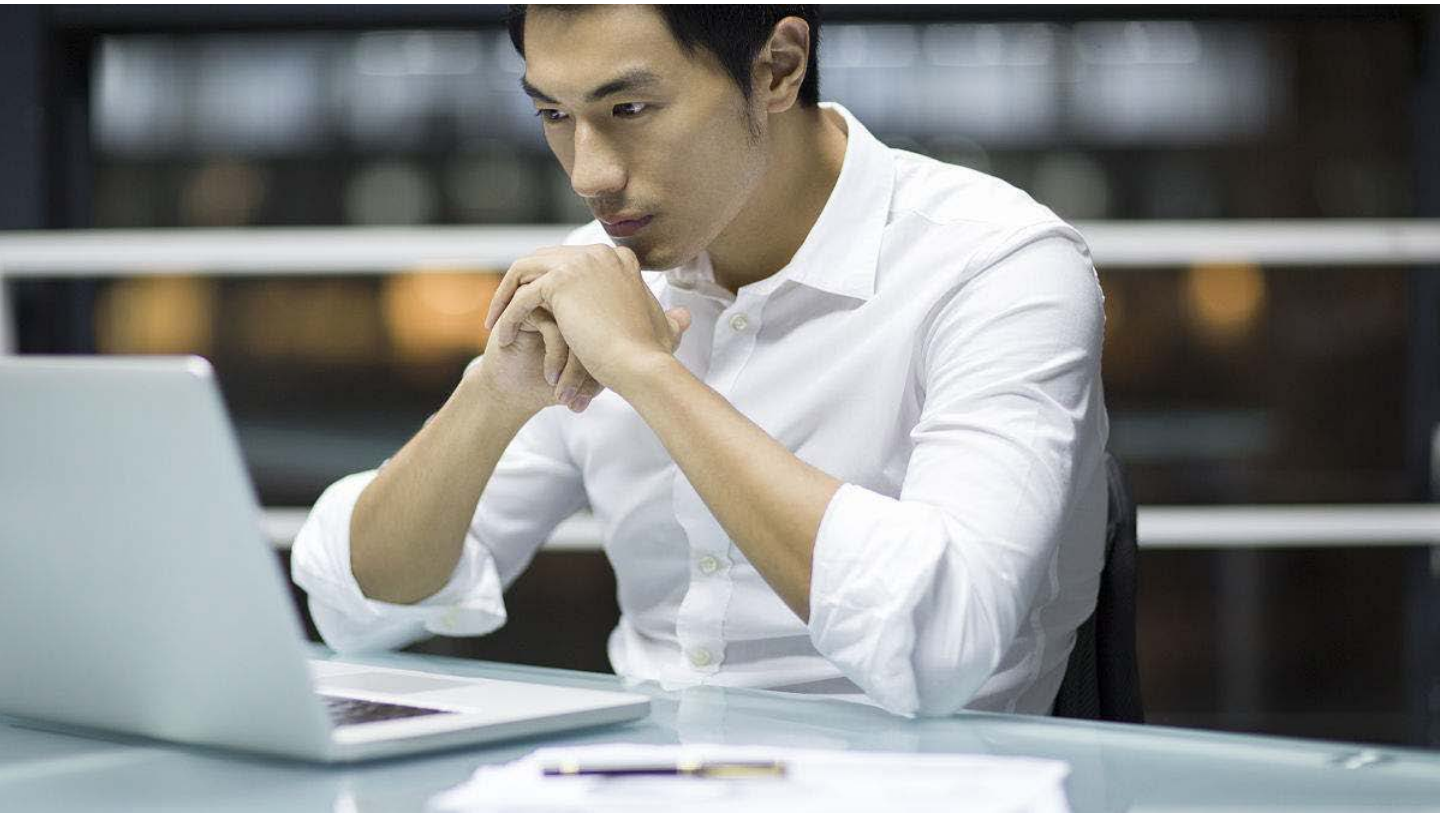
04 用心工作的人不存在抽离状态

有一次和朋友去重庆玩，去小吃街的时候看到一家店排了很长的队，味道想必应该很不错。

朋友是做销售的，一边排队，一边观察店家跟我说：

“这个店主很狡猾，你看，他给别人舀汤圆的时候故意动作很慢，明明锅里还有汤圆，却撒谎说没有了。就是为了让这些人排在这里，营造一种东西很好吃人很多的假象，这样就会吸引更多人排队来买。”

即便我们在旅行途中，他也会和店家聊天，了解他们的经营情况，并且给予改善的建议。



不管何时何地，他都带着工作视角去观察、学习身边的事物，看到别家做的好的，就想着我们自己能不能用，看到别人做的不好的，也反思自己是否可以避免。

一个好的产品经理，在使用一个App时，一定不仅是用来叫外卖或打车，而是着眼于使用的流畅性和用户体验；

一个好的设计，在逛淘宝时也不仅仅是在找一件心仪的衣服，而是着眼于配色和页面文字的排版；

一个好的文案，在等待地铁的时候，不仅仅是看着广告打发时间，而是在心里默读海报上的文案，思考哪里写得好，哪里可以更好。



一个用心做事的人，是不存在抽离的状态的，工作视野已经成为他们生活的一部分。

他们并不刻意将生活和工作分开，所以总是能从生活中发现工作的灵感和启迪，为工作注入了新的思考和激情。

就拿我写文章来说，每当看到一篇好的文章，我总会想他们的素材从哪里找的，文章结构是怎样的，文字风格哪里可以借鉴；

和朋友聊天的时候，对方的某个观点可能就会成为文章的选题；

平时周末看书的时候，也不仅试图理解书的内容，而是思考着某个小故事可以作为素材备用。



所以普通人每天工作8小时，但习惯在生活中也带着工作视野的人，24小时都在迭代刷新。

这其中的差别，就在于普通人和专高手之间的区别，普通人满足于入门，而专家从不满足于此。

因为庸人工作都是“点到为止”，而高手都是“得寸进尺”，持续迭代刷新。

如果把工作看作一种投资，那么，你用心做事的程度，决定了你的回报率。

你不把工作放在心上，工作就会对你敷衍以待。

安越 下午茶

每周五的
职场舒心之旅

一杯咖啡 一份甜点
一次10分钟心灵按摩
周末愉快
积蓄能量再前行

