

<<QBQ!的五项修炼>>

图书基本信息

书名：<<QBQ!的五项修炼>>

13位ISBN编号：9787121025617

10位ISBN编号：7121025612

出版时间：2006-6

出版时间：电子工业出版社

作者：米勒

页数：138

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<QBQ!的五项修炼>>

### 前言

失败者为失败找理由，成功者为成功找方法 多普达通讯有限公司总裁兼CEO 李绍唐 2004年，在《QBQ！问题背后的问题》出版发行后的第一时间，我就读完了该书。读后感触很深刻，并且经常向朋友推荐这本好书。大家都一致推崇QBQ的正面态度与观念。在电子工业出版社希望转载我为《QBQ！问题背后的问题》的后续实践板——《QBQ！的五项修炼》所撰写的推荐文时，我便欣然答应，并乐意一同与中国大陆的读者分享关于QBQ的个人观点。在社会上，遇事推诿、没有个人责任意识的人并不少见，抱怨别人一无是处的人也不稀奇，不知上进不肯学习的人更是比比皆是。但是，要找一个肯吃苦耐劳、肯学习又认真负责，还具有创意，并凡事以服务为中心的人却少之又少！要做一个混同一般的人是很容易的，但要做一个与众不同的人，其实也并不难，就是观念转个弯，态度调整一下。出了校门，不再有人在你身旁耳提面命：态度应该这样，事情应该那样；进入社会，不再有人拿出十足的耐心教你做功课，给你宽裕的时间学习。一切得自己对自己负责，就像一艘从未出过港的新船，要自己去游历汪洋大海。经过多年的社会历练，我个人认为凡事在于“态度”。当一个人的态度出现差池，哪怕他再杰出，都有不为人认可的部分。虽然说QBQ是一套关于处世的工具法则，但是书中更强调QBQ的优势实践原则就是“态度”。态度摆正了，可说是成功者为成功找方法，而态度不正确，就叫做失败者为失败找理由。由于个人工作上的历练，在日常生活中，习惯对问题采取直接的“切片处理”。什么是“切片”呢？就是单刀直入，直接洞察问题。一个被自己定义成问题的问题，当然不能视而不见、听而不闻、思而不考，除非那是别人的问题，那就省着点，别管。话说回来，真正要严加管教的问题是关于自己。要是自己能管的问题，不就不是问题了吗？我们总是把全部的力气用在对付别人身上，也许从未试过“想办法对付自己”这个方式。当你把所有的力气花在别人身上时，你会发现，问题总是永无止境。如果你换个角度，把力气用在对付自己的缺点上、用在自我提升上，顿时所有的问题都不再是问题，因为你将会变成一个消融问题的人，而不是穷于应付问题的人。我在外商公司工作的24个年头里，心中酝酿出一把尺，这把尺可以标示成功、失败，可以度量优秀、平庸。我发觉常见的工作态度有下列三种：第一种，永远以个人利益为前提，脱开个人利益范围他漠不关心。这种工作者往往将自己导向失败。第二种，以部门利益为重心，凡是对他的部门有益处的，他举双手赞成；反之他事不关己，高高挂起。这种工作者通常有相当大的门户之见，遇到横向沟通时便会出现各种问题。第三种，以公司的利益为使命，懂得识大体，秉持这种人格局的工作态度，通常是公司最优秀的成员，也是可以担大任的精英。话说我个人的亲身经验，当年，我刚到上海的时候，想要买个日本进口的热水瓶，于是我就近到淮海路的一家百货公司去寻找。

## <<QBQ!的五项修炼>>

我接连问了三位售货员，他们都告诉我：“不知道。”

”我又继续去问第四位售货员，最后他才告诉我：“我们这里卖的都是国产品，你要买进口的热水瓶，应该到淮海中路的某家百货公司去。”

”这下我才豁然开朗，并且牢牢记住了这位售货员，心想下次要购买国产品的时候，一定会来找他。

这个故事虽小，却印证了QBQ的精神。

前三位售货员的服务态度就是标准的不管、不理、不说，第四位才真正懂得了服务的精髓，实践了QBQ的原则。

在科技发达且各行各业进步神速的今天，服务品质和工作态度更应该加紧脚步跟上时代。

在《QBQ！

的五项修炼》一书中，清楚地指出：个人要在生命过程中创造出自己的优势，只要确实掌握“学习、负责、创意、服务、信任”的五项原则，必定能为自己交出一张亮眼的“人生成绩单”。

我相信！

你呢？

何不试试呢！

2006年4月18日于上海

## <<QBQ!的五项修炼>>

### 内容概要

《QBQ的五项修炼：提高责任意识的最佳实践》是畅销书《QBQ！问题背后的问题》的高级版，是一本能助你摒弃拖延、抱怨、推诿的行动指南。米勒在《QBQ的五项修炼：提高责任意识的最佳实践》中将实践QBQ原则的行动方案进一步提升为：以正确的方法、明确的行动，确实去做必须做的事。作者所说的正确方法，就是《QBQ的五项修炼：提高责任意识的最佳实践》的核心——QBQ优势原则的五项修炼：学习、负责、创意、服务、信任。

## <<QBQ!的五项修炼>>

### 作者简介

QBQ公司的创办人。  
该公司致力于推动个人责任成为公司与个人的一项核心价值。  
米勒通过写作、演讲、以及全美国的QBQ认证顾问师网络，将QBQ理念传达给许多机构，包括：博士伦、百视达、美国富国银行、美国无线通讯网络巨头Verizon Wireless，波音公司、美国国防部、统一星巴克公司、中国胜利油田等超过500个组织、使全世界近100万人从中受到启发，改善了自己的工作态度以及生活质量。

## &lt;&lt;QBQ!的五项修炼&gt;&gt;

## 章节摘录

障碍一：例外心态 有一天晚上，我从圣路易斯市飞往堪萨斯市，大约一小时的航程。我用累积的里程数升级到头等舱。

就座的时候，我向坐在旁边的先生微笑，简单打了声招呼，而他也微笑响应。

坐定之后，我注意到他的名牌袖扣、烫得笔挺的白衬衫、整套深色西装、褐红色领带，还有高档的皮鞋，我很快就知道身旁坐的是什么人物——高级经理人。

我们开始闲聊，我才知道他是一家《财富》100公司的高级副总裁。

我拿出一本《QBQ！

问题背后的问题》送给他。

他向我道谢，但说他晚一点有空再看，因为他必须准备明天的演示文稿。

然而，过了没多久，他打开书阅读起来了，而且非常认真地一直阅读到飞机降落。

我心里挺高兴的，但我什么也没说，只是埋头看我手中的《今日美国》报。

就在飞机驶近闸门的时候，他向我靠过来，指着书上的一句话。

我看了一下，这句话是：“提出QBQ——我可以做什么？”

然后他问：“为什么不写‘我们可以做什么’”

“嗯，”我说，“这么多年来，我学到了我不可能改变‘我们’，但我确实可以改变‘我’”

他严肃地点点头，沉默了片刻，然后说：“你知道吗？我的老板需要读一读这本书！”

以后我每每想到这件事，都忍不住大笑。这真是例外心态的绝佳范例——这个有关提高个人责任的内容真的非常好，非常适合他，他，他……

读一读，但当然不适用在我身上！在这里，有个我们都应该牢牢记住的警言：我们要教别人的事，往往首先是我们自己需要学习的。

这句话的真正含义就是：如果我们听到一个观念，立即想到真正需要这一观念的是其他人，这往往表示我们可能比他们更需要这个观念。

这可能是个很难接受的想法，但我发现，在我自己的生活中确实如此。

看着我们家里排行老四的孩子(女儿莫利)，我总是忍不住纳闷，她为什么如此倔强而固执呢？

不过我心里也会有所触动，回想一下，嗯，似乎也有人向我说过这些话呢？

就在30年前、30天前，或甚至30分钟前。

是的，我们教别人的事，往往是我们自己需要学习的。

不要让例外心态的障碍挡住你的路。

当你想到，我真的知道有人需要听听这段话，这时候，你应该停下来想一想，能不能先应用在自己身上，问问这个QBQ：“我该如何将这个想法运用在我的生活上？”

## <<QBQ!的五项修炼>>

### 媒体关注与评论

在《QBQ！  
的五项修炼：提高责任意识的最佳实践》一书中、清楚地指 出：个人要在生命过程中创造出自己的  
的优势，只要确实掌握了QBQ的五项修 炼原则，必定能为自己交出一张亮眼的“人生成绩单”。  
我相信！

你呢？

何 不试试呢！

——多普达通讯有限公司总裁兼CEO 李绍唐 QBQ提出好问题的原则以及最佳问题“我能做  
什么”，不仅树立和强化 了个人责任意识，还能够帮助我们找到自身以及工作申的瓶颈、短板，  
从而 能够更好地利

## <<QBQ!的五项修炼>>

### 编辑推荐

"过去的领导人是懂得陈述的人，而未来的领导人是懂得提问的人" ——管理学大师 彼得·德鲁克 提高个人责任意识，最争决所有问题的核心，QBQ的五项修炼原则——学习、责作、创意、服务、信任 运用QBQ并且实践个人责任的人，比起这么做的人更有机会成功，这就是QBQ优势。

获得QBQ优势的五项修炼原则：  
· 学习：通过积极的个人成长与改变，活出有意义而且有活力的人生。

· 负责：成为解决问题的人，以解决问题为导向而达到目标。

· 创意：即使面临障碍，受到现有框架局限，也能找到达成目标的新方法。

· 服务：帮助他人成功，提高组织，产品、个人的附加价值、累积无形资产。

· 信任：诚恳踏实，表现关怀，坚守承诺，言出必行，投入时间建立牢固的信任关系。

《QBQ的五项修炼：提高责任意识的最佳实践》以生动鲜活的日常工作生活中的例子，诠释了能够切实行动起来，实践QBQ原则，提高个人责任意识的原则与方法，附录中的29个QBQ问题，还为读者提供了如何将修炼原则化为实际效果的行动指南。



<<QBQ!的五项修炼>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>