

世界500强企业员工人手一册

超级畅销书《高效能人士的七个习惯》的实践手册

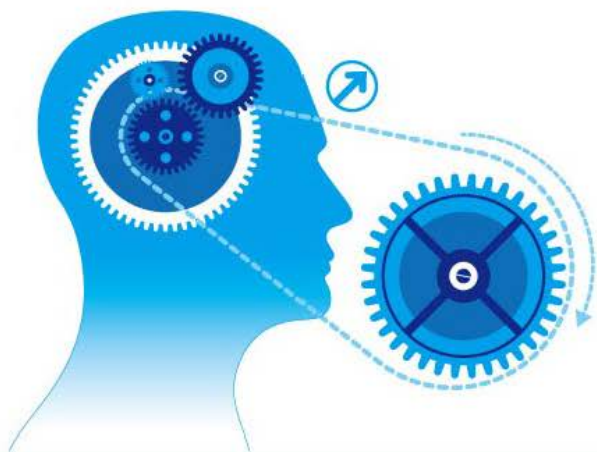
HIGHLY EFFECTIVE  
PEOPLE

成为

高效能人士的

21天行动

韩咪咪  
李素芳  
著



谷歌 (Google) 全球杰出经理人  
商业合作部高级经理 惠普商学院讲师

李东朔

倾情作序



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

## 作者简介

### 韩咪咪

惠普商学院讲师、  
报喜鸟商学院讲师、广  
东省移动外聘讲师。

国际教练联合会  
(ICF) 成员美国NLP  
教练技术学院的认证  
NLP教练。



国际阿梵达课程领袖。

中欧工商管理学院爱心基金联盟杉树计  
划公益教练和培训师。

国际教练联合会 (ICF) 上海分会大使。

曾在美国惠普 (全球500强) 工作10余  
年, 从事过销售、服务和培训管理工作。

一路从基层员工升到外企管理层, 个人  
成长经历为真人版的《杜拉拉升职记》。

曾为中国惠普售后服务部发起组建了企  
业内部大学——惠普金牌服务大学。

核心培训课程: 《员工的职业素养和效  
能提升》《做员工的成长教练》。

### 李素芳

在美国惠普 (全球  
500强) 工作, 负责惠  
普金牌服务管理。

惠普金牌服务大学  
高级讲师。

惠普金牌服务大学  
讲师团副团长。



中欧工商管理学院爱心基金联盟杉树计  
划公益培训师。

核心培训课程: 《客户服务关键时刻》  
《投诉处理和争议解决》。

策划编辑: 任淑杰

咨询电话: 010-88379708

插图: 刘贞汝

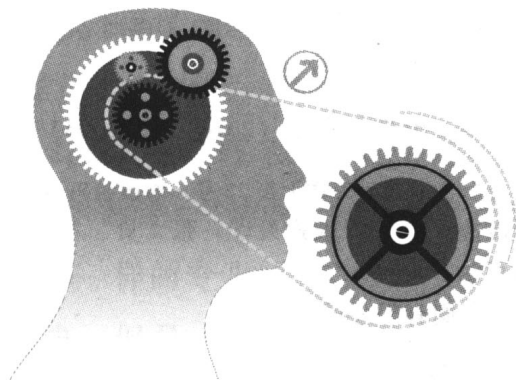


韩咪咪  
李素芳  
著

成为

高效能人士的

21天行动



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

《高效能人士的七个习惯》是一本风靡全球的畅销书籍，在美国的发行量仅次于《圣经》。

本书告诉读者养成高效能人士的七个习惯需要 21 天行动，并说明这 21 天怎样做：每天读一段小故事，再看看高效能人士对于故事的点评，最后做 3 分钟的练习。读者每天抽出 10 分钟阅读本书，坚持 21 天的训练，将高效能人士的七个习惯养成。

本书是职场新人成为高效能人士的 21 天行动手册。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

成为高效能人士的 21 天行动 / 韩咪咪，李素芳著。

—北京：机械工业出版社，2014.2

ISBN 978-7-111-45799-2

I. ①成… II. ①韩… ②李… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 026057 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑：任淑杰

版式设计：张文贵

插图：刘贞汝

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2014 年 4 月第 1 版·第 1 次印刷

148mm × 210mm · 9.25 印张 · 1 插页 · 199 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-45799-2

定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

## 序

韩咪咪是我在惠普多年的同事，也是一名非常优秀的培训师。在和她共事的过程中，我一直感受到韩老师身上优秀的品质，她极为用心努力地去工作，以极大的热忱和专业性去面对她的学员。印象最深刻的是，我第一次见到她的时候，她在惠普商学院内部的一个分享会上站起来做分享。当时她站起来之后，落落大方，面带微笑，把她的右手举起来，跟大家说：“下面有一段话要跟大家分享，有三个观点。第一个观点是……第二个观点是……第三个观点是……”她的手势和整个过程都非常专业，一看就是经过训练的。之后，我在课间跑过去找她，“韩老师，你一定在演讲方面受过专业系统的训练”。她说：“是的，这些都帮助我有一样的动作、一样的理念和一样的专业性。”

这是一个小故事，但是一直记在我的心中。在我看来，如果我们能在很多方面建立起一套专业的体系，让自己在一个很好的平台上、很棒的流程上努力地去工作，那我们就一定会有一个很好的结果，并赢得他人的尊重。《成为高效能人士的21天行动》恰恰解决了这样一个问题。通过对优秀习惯的了解、理解和培养，帮助每一位读者建立起一整套行之有效、非常专业的做事方法。可以像韩老师当时那样，让人一看就知道你受过专业、系统的训练。

很多人都说，习惯决定命运。习惯是由一系列可以重复的行为构成的。在我看来，如果你刻意地去做一件事情，那会很消耗你的心理能量。很多时候我们不去做一件事情，恰恰不是因为不会做，而是觉得今天干不动了，不是体力上的不足，而是心理能量上的不足。在这个过程中，我们也看到，养成一种做事习惯的重要性。习惯的意思就是你能够下意识地去去做这件事情。如果能够不假思索地去按照一套行之有效、非常专业的行为体系去做这件事情，那么你一定能够获得非常好的结果。在这个过程中，你也不会因为今天心理能量是否充足来决定今天做还是不做。而习惯的养成不是仅有意愿就可以的，科学证明需要一个刻意的练习才能让你形成下意识的行为，即习惯。所以在这个过程中，如果我们看到一个可以模仿、借鉴，可以按照对方讲的方式按图索骥去进行练习的体系，那将是非常有意义的。《成为高效能人士的21天行动》恰恰可以帮助我们按图索骥，帮助我们用刻意练习的方法去形成一种好的习惯，帮助我们每日的工作更加有效。

很多时候，我们都会觉得：说起来简单，做起来难。而韩老师恰恰是身体力行、知行合一的典范。不但她自己做到了高效能人士的七个习惯，学习了大量的相关知识和技能，有极为积极、优秀的态度和品格，而且她还结合自身经历，以及成长、成功的心路历程，跟大家做有益地分享。

韩老师来自于一个普通的家庭，也成长于一个普通的环境。恰恰是因为她的努力，因为她的这套体系，帮助她走向

了不普通，帮助她激励了更多的人，帮助她赢得了更多人的尊重。我相信，也祝愿每一位读者都能从本书中体会到韩老师的良苦用心，用 21 天养成高效做事的习惯，去获得更多的成功。感谢韩咪咪老师为我们的读者献上了这样一本精彩的书籍。

谷歌 (Google) 全球杰出经理人  
商业合作部高级经理  
惠普商学院讲师  
李东朔

## 自序

我出生于一个普通家庭，1999年大学毕业，来到上海打拼。从事过很多职业，推销过玫琳凯，做过记账员，还做过广告业务推销员，但都成绩平平。2003年非典期间，我还曾一度失业。

2003年非典过后，惠普在上海扩充其电话销售团队，我有幸加盟了惠普公司。我当时的职位是基层电话销售业务员，虽然是给惠普打工，但是因为惠普招聘编制有限，所以劳动关系隶属于上海市对外劳务公司。

因为编制的问题，所以在待遇上和正式员工是有一些不同的（注：2005年惠普进行了人力资源改革，此问题已经不复存在）。当时，我有两个选择，愤然离职或者是发愤图强争取转正。经过激烈的思想斗争，我选择了后者。我开始暗自努力，不断学习，不管做什么工作都争取做到最好。我听过一句话：“当你可以挑别人，而不是别人来挑你的时候，你再跳槽！”

我想，既然来了，就要好好干，公司给我的工资只能“吃”一个月，但是工作上学到的本领才能“吃”一辈子。

做电话销售的时候，别人都是白天给客户打电话，打完之后就on开始填写报价单。而我不是，我白天拼命打电话，利用晚上的时间来输入报价单。因为，我发现这样可以节约两个小时的时间出来接触更多的客户。当时我孤身一人在上



海，公司在金桥开发区。我就在开发区附近和别人合租了一套两居室，一个月房租 600 元，晚上到家大概 9 点，我就在家门口买一碗兰州拉面或者一份麻辣烫填肚子。两年的时间就这样一晃而过，有一天我低头洗头的时候，一起身忽然感到腰部剧疼，到医院一检查，腰椎间盘突出，那时我只有 27 岁。不过幸运的是我的辛苦付出得到了回报，2004 年我获得了惠普“全国最佳销售”的殊荣。

为了能够转正，我一直不停地留心惠普内部的招聘机会。终于在 2005 年，凭借在销售岗位出色的表现，我获得了一个很不错的职位——客户服务部区域管理专员。这个位置压力不大，没有销售指标的考核，有些同事在这个岗位上做了十多年，风平浪静。虽然看起来很好，但是我始终有一种忧患意识。我觉得这份工作不可能干一辈子，我一直在想下一站会是哪里，我如何才能平稳地过渡到下一站。

深思熟虑之下，我开始重新规划我的职业生涯（我建议大家尽早开始规划，而不要像我这样走了很多弯路之后，到 30 岁再开始考虑）。要想做好职业规划，首先要知道自己的性格特点。于是，我做了 MBTI 的职业性格测试，得出结论我是 ENFP 型人格，外向（E）+ 直觉（N）+ 情感（F）+ 知觉（P）。此类性格的人群被认为是健谈热诚，友善的；聪明好奇，爱玩的；关心体贴，温柔敏感；富有想象力，颇具创新精神；智慧乐观，适应能力强。但有时做事无条理。最适合的职业是企业培训师和人力资源经理。

于是，我未雨绸缪，在做客服工作的时候，我就不停地寻找与培训师和人力资源相关的内部机会。因为我没有培训技能，所以我向内部培训师请教要成为培训师需要准备什

么。他们告诉我需要上 TTT - 培训师培训这门课程，但是惠普内部的培训要等机会，还是个未知数，怎么办呢？我不放弃，就开始到互联网上搜索，强大的百度让我找到了很多类似的信息和光盘，学习的第一步就是模仿。我当时的偶像是余世维，于是我就买了他全部的光盘回家看，看他是怎么讲课的。我发现余世维大部分时间都是在讲故事和案例，于是我开始有意识地背很多故事，收集很多案例；我模仿他的手势和肢体语言，在家请家里人给我提意见；后来我开始联系大学生培训机构，去那里给大学生讲职业生涯规划和面试与简历制作等实用性课程。一方面帮助了大学生，另一方面也提高了自己的演说水平。后来反响很好，我在南京的十几所大学都讲了很多场次。有一次在南京财经大学讲课，一下来了几百人。我当时才 30 岁，看起来很年轻，好多学生都以为我是刚毕业的，对我投来了将信将疑的目光，我当时非常紧张，不过立刻开始使用 TTT 课程里面教授的克服紧张的方法，迅速调整了状态。后来越讲越顺，赢得了在场学生的掌声和好评。这么多的公益培训锻炼了我的培训能力，也让我越来越喜爱上了培训师这份工作。

当时我做这些都是利用业余时间进行的，公司并不知道。但渐渐地，同事和领导们发现我有语言表达方面的特长，就开始关注我，给了我更多的机会，让我做公司内部一些大型会议活动的主持人。再后来，公司还让我给新人进行一些业务知识的讲解和培训。

时机差不多成熟了，我开始和我当时的老板海宇沟通，希望他支持我加入惠普商学院。惠普商学院是惠普内部的一个高端培训机构，主要对外培训，里面的老师都很厉害。我

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.com>)

文档名称：《成为高效能人士的21天行动》韩咪咪、李素芳.pdf

请登录 <https://shgis.com/post/2485.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

