



# 职场二字箴言：谢谢



在我入职美泰 (Mattel) 时, 公司每天亏损将近 100 万美元, 奖金池空空如也, 股权激励名存实亡。但是, 我相信所有这些困难都是可以克服的。上班第一天, 在公司自助餐厅的员工大会上, 我这样讲: “我知道如何走出困境, 我们将扭转局面。作为外来的新 CEO, 我将因此备受赞誉。但是, 我知道应该真正感谢谁, 那就是你们所有人。对你们将取得的成就, 我深表感谢。”

领导美泰这家全球最大的玩具公司前, 我上一任东家是卡夫食品 (Kraft Foods)。在卡夫, 我从初级岗位做起, 经历了公司的每个层级, 整整工作了 23 年。诚然, 努力工作是一方面, 贵人相助也不可少。我的父母和师长曾深刻而积极地影响了我, 在卡夫时的 15 任老板都曾给予我支持、指导和教诲 (不过其中一位坏老板除外, 他也就在公司呆了一年而已)。我觉得自己一直以来从不吝啬说 “谢谢”。此外, 我还天生好学, 估计本专栏的大多数读者也都像我一样。由于效果显著, 我学会了更频繁地说 “谢谢”。

大多数人每天来上班时, 都期望做好份内工作 (即使我的那个坏老板并不这样认为)。大多数人确实表现不错, 大多数公司也因此运转良好。那么, 他们应该获得什么回报呢? 化妆品品牌玫琳凯的创始人玫琳凯·艾施 (Mary Kay Ash) 认为: “在金钱和性之外, 人更需要两样东西: 认可与赞美。”

要说明的是, 我并不盲目乐观。事实上, 同事们可以证明我相当强硬。

但是，这与认可别人工作做得不错相矛盾吗？为什么不经常地真心说出“谢谢”二字呢？

在美泰，我们利用“热情赞扬计划”（Rave Reviews）来落实这一点。具体做法是：员工可以互发一封简短的电子证书（e-certificate），表示对同事的认可和感谢。凭此证书可以免费获得一杯软饮料或咖啡。此外，我们还在场面最大的公司聚会中，向表现出众的高管颁发“董事长特别奖”（Chairman's Award）。在我看来，美泰公司之所以连续6年入选《财富》评选的“最佳雇主”，上述做法起了关键作用。同时，我还推崇让公司外部人士致谢的做法。比如，作为美国航空公司（American Airlines）的一名常客，我获得了“赞美奖”的颁发权限，可以用它来感谢那些提供一流服务的空乘人员。

无论我在何处表达谢意，以下做法都相当奏效：

- 每周都留出时间，专门用于感谢他人的辛勤工作。
- 尽可能手写感谢信。在数字时代，人性化的关怀更重要。
- 公开表扬，私下批评。公开表扬要及时具体。
- 记得把致谢邮件抄送给接收者的主管。他们受表扬时的心态往往是“别光跟我说，告诉我上司”。
- 培养感恩文化。这是维持上佳表现的制胜法宝。

最近，我从美泰退下来。顺便说一句，同事们相当不错地完成了这一过渡。当《哈佛商业评论》邀请我写一篇专栏总结自己的职业生涯时，一个念头浮现在脑海：这是一个多好的机会啊！我要向所有人公开致谢，感谢你们让我的工作变得妙趣横生。如果我已经做到了文中倡导的理念，你们肯定知道我要谢的是谁。（邓小莉/译 陈圆妮/校）

**预览已结束，完整报告链接和二维码如下：**

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_32224](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_32224)

