那些琐碎的小事

案例编号：TJVI-EO-003

案例名称：那些琐碎的小事

发生部门：行政办公室

案例描述：

2013 年 8 月 8 日下午 1 点 30 分，某酒店行政办公室主任收到了来自行政秘书小李的辞职信。小李是酒店精挑细选，从 20 个应聘者脱颖而出的佼佼者，她形象气质好，口齿伶俐，并且还毕业于国内某重点大学，发展潜力无限。王主任非常纳闷，怎么才来两个月，小李就提出离职。王主任觉得小李确实还不错，不留住挺可惜的，于是就找来小李了解情况。小李向王主任抱怨到："我都来酒店两个月了，啥也没有学到，不是给这个部门经理送文件，给那个部门经理打电话，就是给总经理贴那些破发票，帮他报销，整天就是这些琐碎的破事。我觉得我的能力远远不止于做这些，我的价值也没有在酒店体现出来，工作做的太没有劲了。"王主任听完小李的牢骚后，微笑的说道："孩子，我跟你分享一个故事。多年前，我刚来公司的时候，也是每天做这些跟你一样的活。那时，我也觉得很繁琐，整天需要帮总经理报销各类发票。但做这个活时，我就多留了一个心眼，我将总经理的发票信息做成表格，经过长时间的整理，我从中发现了一些信息点，比如总经理一般消费的特点、费用支出、经常宴请的客户信息，于是在之后的工作中，我利用收集的信息，经常能在总经理开口之前把相关工作做好，这让总经理很诧异。之后，总经理就开始逐渐交代我一些比较重要的事情，一步一步，也就到了我今天的位置。这就是我的故事，我希望你能够慎重考虑一下。"两天后，小李从王主任那拿回了辞职申请书。半年后，小李就提升为了酒店的行政主管。

案例分析：

小李最终仅用了半年时间，就被提升为酒店行政主管，这肯定是与她的个人努力分不开的。综合分析她职场生涯能够获得成功的原因，离不开一下四个方面：（1）小李自己能够迅速调整工作心态，积极向上；（2）工作作风严谨，能够脚踏实地的做好每一件琐碎的小事，看到自己工作的价值；（3）工作方法灵活，善于从王主任那儿学习总结，在简单的工作中寻找规律，加以运用；（4）王主任的慧眼识人，通过有效的沟通，既为酒店留住了优秀的人才，又帮助小李摆正了工作价值观，让小李获得了半年后晋升的机会。

事件解决：

小李在与王主任谈过话后，回去认真思考了谈话内容。她认识到自己现在确实年轻气盛，心比较浮，需要沉淀。在摆正了心态之后，小李在工作中经常向王主任虚心学习，请教经验。对于每一件琐碎的小事再也没有抱怨过，反而做的更加仔细，以谨慎的态度去完成。小李发现通过做这些繁琐的日常工作，自己变得更加冷静，善于思考，之前大大咧咧的性格也变得细致严谨了。小李出色的工作被王主任看在了眼里，也记在了心里，于是便有了晋升的机会。

案例反思：

1.虽然行政工作事项繁多，其中还有一大部分都是比较琐碎细微的事务。但是见微知著，各项行政工作的完成情况是行政工作人员个人工作能力和工作效率的体现。

2.案例中的小李如果当初执意离职，那么有可能半年后她仍然在抱怨自己的工作，或者在找工作的路上。因为任何成功都源于一步一步的积累，脚踏实地的沉淀。

3.案例中的王主任在小李的职业生涯道路上起到了良性的引导作用，若王主任认为小李离职与她无关，直接批示了小李的离职申请，那么不仅小李会失去后来的晋升机会，酒店也会花更多的成本去筛选、培养一个合适的员工。作为酒店的管理者，王主任的责任心以及对后辈的包容都是需要学习的。

案例启示：

1.行政工作，事无巨细，贵在用心；

2.细节决定成败，行政工作也是如此，机会常常留给有准备的人；

3.行政办公室公室是酒店的综合管理部门，是总经理的参谋助手，起着至关重要的作用，保持良好的工作效率离不开每一位部门员工的努力。