

大胆试错



张瑛 著



我的职场关键词

给人生一个新的机会。
精彩，从改变当下开始。

从旅游行业的门外汉，
快速成为年销售额
超过**4000万**
的行业掌舵者。

足迹遍布
7大洲40多个国家
不断践行心灵旅行



中国工信出版集团



电子工业出版社
<http://www.phei.com.cn>

大胆试错



张琰 著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING



未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

大胆试错 / 张瑛著. —北京：电子工业出版社，2016.1
ISBN 978-7-121-27115-1

I. ①大… II. ①张… III. ①职业选择—通俗读物 IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第214336号

策划编辑：白 兰

责任编辑：张 轶

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：710×1000 1/16 印张：12 字数：168千字

版 次：2016年1月第1版

印 次：2016年1月第1次印刷

定 价：38.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

自序

出书？没搞错吧！

我这样一个一年 365 天，有 300 天在路上的忙人，连 140 字的微博都顾及不上，竟也要下定决心写书了。

事情的机缘，源自一年前望京咖啡馆的读书分享会。我拿着《乔布斯传》，兴致盎然地同一个出版界的朋友分享我的读书笔记，她突然郑重其事地说：“亲爱的，你自己也写一本书吧。”

我喜欢看书，尤其是商业传记。遇到喜欢的书，我会在办公室和家里各备一套，随时拿起就读；我也喜欢看美文，能在旅途小憩时，看一段舒适妥帖的文字，是人生中一大乐事……可我从没想过要自己去写一本书。第一，我不是多么成功的商业奇才，我没有什么“管理铁律”或者“创业传奇”值得分享；第二，我也没有资深到足以能与大家谈人生、谈理想的地步。

回想我的职场故事，如果说真的有什么“独特”的，我在朋友和同事的眼中，大概是个任性的存在吧。外表文静稳重的我，在创业上，常常表现出低于年龄的激情与冲动。我不怕吃苦，不怕犯错，连我的下属都说，“张总只要一工作起来，就像个刚入社会的年轻人”。这十几年，从职场三级跳，到创业、失败、再创业的奇葩历程，我没停止过折腾，也从没放弃过。

面对全球范围创业失败率高达 70% 的残酷环境，很多创业者的热情半路熄火，可是我却越挫越勇，折腾的事情，也越来越大。爱折腾的人不少，像我这么十几年如一日地“享受折腾”的人，大概少见。我把这个叫“试错成长”，或者你可以叫它“磨难教育”。但说到写书，我还是找不到说服自己的理由。我以为“试错”，是人类不学自通的生长模式，没什么可说的。

朋友这样回答我：“并不是所有创业者，甚至职场人，都是像你这样思考问题的。扩大点讲，其实人生中‘正确’是偶发的，而‘错误’才是永恒的。人们都抢着去看成功学，你嘛，就应该研究错误的价值。”

自谦过后，朋友的一番话，确实让我心中的小火苗不安分地窜动。最终，也成就了我的这本“个人商业试错记”。虽然是个人故事，但我相信，这其中每件大大小小的事情，都和创业场上的每一个人相关。很多人以为“创业”是件舒坦的事儿，没有人管束，不用朝九晚五地上下班，很快就能实现财务自由。可创业的压力，是与职场工作完全不一样的，它的高风险、高失败率，也让很多人望而却步。我的这本书，不是想鼓励大家去创业，而是鼓励大家放开自己在职场上的脚步。从小，我们就都被灌输一种“正确”的价值观。只做正确的事，要保持优秀，尽量避免任何有可能失败的尝试。以致于我们很难面对挫败，不会在挫败面前维护尊严。想到这里，我已经信誓旦旦地告诉了朋友，我已经想到要写什么了。

每一年，都有很多前途未卜、但满怀梦想的年轻人踏入社会。他们的青春，其实就是犯错的资本，这样说起来似乎很残酷。盲目冒险是不理智，但为了力求安逸保险，放弃了尝试，才是遗憾中的遗憾。如果我的经验和教训真的值得分享，我想将这些故事娓娓道与大家听。我想与大家分享我的试错历程，与大家去共同回顾那些颇有启发的职场故事。你最终会发现，那些职场上的成功者，并不是“永不犯错”，而是懂得如何去“正确地犯错”。

最后，愿此书微言，能在奋斗路上，伴君一程。

目录

自序

第一章

大胆试错吧！给人生一个新机会 \ 1

- 1 完美使人停滞，缺憾才令人成长 \ 2
- 2 从零开始？不，从心开始 \ 8
- 3 有点野心是好事 \ 13
- 4 老板的“批评式”教学 \ 19
- 5 去勇敢犯错，才有机会反省 \ 24

第二章

职场，创业者必经的练兵场 \ 29

- 1 做好小助理，再做大老板 \ 30
- 2 问题就是机会，工作就是报酬 \ 35
- 3 从市场到销售的成功转换 \ 40
- 4 安全感来自于比他人更好 \ 44
- 5 优秀员工的自我修养 \ 48
- 6 想说离开不容易 \ 53

第三章

创业：不错爱，怎深爱 \ 59

- 1 难忘的创业首败 \ 60
- 2 只和志同道合者共事 \ 64
- 3 先做事，再做人 \ 70
- 4 你的错误，将成为对手的机会 \ 75
- 5 创业试错，最疼的成长方式 \ 81
- 6 我梦想中的百年老店 \ 85

第四章

高端旅游，不是谁都能尝的蛋糕 \ 89

- 1 高端旅游是什么？ \ 90
- 2 高端服务非你想象的那么简单 \ 94
- 3 追求品质的偏执狂 \ 99
- 4 危机公关的终极武器是真诚的道歉 \ 104
- 5 到位，是个什么标准？ \ 109

第五章

失败一小步，习得一大步 \ 115

- 1 做朋友，别谈钱 \ 116
- 2 放下的力量 \ 121
- 3 离开职场的你，仍在我的朋友圈 \ 125
- 4 找对的人，做对的事 \ 130
- 5 为梦前行，不忘初心 \ 136

第六章

错后反思，成就每天一个新的自己 \ 141

- 1 学会管理自己的 24 小时 \ 142
- 2 与强者为伍，见弱者修心 \ 147
- 3 投资自己，永不亏本 \ 151
- 4 创业路上不孤独 \ 155

第七章

我的创业试错报告 \ 161

- 1 不是每个人都适合创业! \ 162
- 2 只做喜欢的事，一定做到最好 \ 167
- 3 当你不知道自己想要什么时，先告诉自己不要什么 \ 171
- 4 任何当下都美好，因为它影响着未来 \ 176

后记

试过，错过，才是自由人生 \ 181

过来者说…… \ 184

他们曾经这样说—— \ 185

第一章

大胆试错吧！给人生一个新机会

——精彩，从改变当下开始

完美使人停滞，缺憾才令人成长

从零开始？不，从心开始

有点野心是好事

老板的“批评式”教学

去勇敢犯错，才有机会反省

1 完美使人停滞， 缺憾才令人成长

英国杰出剧作家肖伯纳曾说过，在这个世界上，取得成功的人，往往是那些不安分的、努力寻找机会的人，如果找不到机会，他们就去创造机会。不安分的人喜欢打破传统、打破规则，对于这个世界来说，不安分在很大程度上意味着创造力。

安分的人看到树上掉下苹果，会暗喜免了攀爬采摘的麻烦，欢喜地捡起苹果吃掉；不安分的人非要去研究苹果为什么是往下掉，而不是飞上了天。

安分的人有一辆代步的马车就已经知足安乐了，不安分的人却嫌它不够快，就去造汽车，当汽车不够快时，又去造飞机。

安分的人总觉得生活已经够完美了，不安分的人却总觉得生活还有缺憾。安分的人看着不安分的人折腾，最终会分享他们折腾出的“果实”，被他们引领着生活。

所以人们说，这世界是由不安分的人创造的。而我，显然就属于那不安分的一员。

我是湖南人，天生“吃的苦，霸的蛮”，性格火辣直接，做事从不拖泥带水。很幸运的是，我想要完成的目标，至今都有条不紊地实现了。作为一个刚刚大学毕业就找到一份在大学当教师工作的漂亮女孩，我的生活和

事业，也显得额外体面、端庄。无疑，我是父母的骄傲，我完美地完成了他们的梦想。

2001 年的一个傍晚，我上完一整天的课，回到宿舍收拾随身用品，从湖南文理学院乘车回家。此时，我已从湖南科技大学毕业一年半，以优异的成绩被分配到当地最好的本科院校之一，成为了一名大学英语老师。一年半的教师日子，我过得安稳恬适。在这个小城市里，大学老师是一份令人艳羡的职业：收入不低，压力不大，工作环境好，社会地位高，未来的结婚对象非富即贵。邻居眼中看到的，永远是父母满足的神色。而我，则时常陷入沉思。

然而这似乎只是他们的梦想，别人眼中的完美生活，而不是我的。

“不安分”对 2014 年，这个急剧变化的时代来说，是一种被倡导的潮流。广告语里常说“趁年轻，远行吧”，微博上人们时常发起这样的话题，“再不疯狂就老了”。似乎大家都在苦口婆心地劝彼此，换种活法吧，人生如此短暂。可在世纪之初，“不安分”还多少显得有些扎眼，是特立独行，甚至是不务正业，是要扛过父母兄弟、亲朋好友的唇枪舌战，不屈不挠，才有可能斗争成功。但那天，我下定了决心。

从我任教的大学到家，只需要不到一个小时的车程。父母一如往常，做了一桌子我喜欢的饭菜。我洗了手坐在饭桌边，挟了几口饭菜，看爸妈吃得差不多时，深吸一口气对他们说：

“我想辞职。”

这句话犹如一颗地雷扔在了我家的饭桌上。爸妈愣住了，似乎不敢相信自己的耳朵：

“辞职？你想什么呢？”

是啊，在父母眼中，经过自己不懈的努力，已经拥有完美生活的我，到底还有什么不满足的。

后来，我听说过这样一个故事：有人这样对马云说，我佩服你能熬过那么多难熬的日子，然后才有今天这样的辉煌。你真不容易！马云说，熬过那些很苦的日子一点都不难，因为我知道它会变好。我更佩服的是你，明知道日子一成不变，还坚持几十年照常过。换成我，早疯了！

当时的我，根本不知道马云这个人的存在，但是我却和他有着同样的感受，如果我从现在看到了我50岁时的样子，我还能不能心无旁骛地向着那个安详但似乎无趣的晚年，一步一步走过去？那种斩钉截铁的決心，几乎突然迸发。我明知道这样的日子将一成不变，我没有勇气坚持下去，我会疯掉。

爸妈问我，你的同事，你的大学同学，一辈子都这样过，为什么你就不可以？我没有回答，别人怎样不知道，但自己的女儿，他们其实非常了解。用父亲的话说，这个丫头骨子里就有不安分的因子。

考大学时，我选择了当时最时髦的专业——英语。每天坐车、路上、课间抱着随身听练听力，练口语。爸妈不知道英语专业将来到底能干什么，有那么多踏踏实实的专业不去考，为什么非要学英语。可是看着我一副“拼了”的劲头，就由我了。

大二那年，我开办了学校里的第一家洗衣店。那时我在担任学生会宿管部部长，当时宿管部的办公室里，有一台闲置的洗衣机，平时部里的同学都会拿自己的衣服来洗。我跟大家商量说，洗衣机闲着也是闲着，干脆拿出去给大家用，顺便赚一些活动经费。于是，我们拟了个价目表，贴在宿舍楼里，结果这成了我们校内的第一个“洗衣店”，一年下来，给部里赚了好几千块的部门经费。

除此之外，学校组织的各种活动都能见到我的身影。建校45周年庆，校方找学生会开会讨论策划方案，我们提议由学生会以学校名义与往届的校友联系，邀请回校同庆，结果竟然为学校拉回了几十万的赞助费，这个天文数字，可是我们这些穷学生想都没敢想过的。

假期里，我也没闲着。大一的暑假，我的一个小妹妹小升初考试结束后，请我为她做英语启蒙，我觉得假期闲来无事，便答应了。谁知这一答应，教学效果很好，妈妈单位同事家好几个孩子都主动迎上门来，说服我说，一个也是教，一群也是教，索性一起教了吧。这样一来，家里的客厅不够用了，我灵机一动，索性开个教育班吧。那时的新东方教学模式，可没有现在这么如雷贯耳，而我，也是完全自发地形成了这样的想法。于是，我跟爸妈商量在小区对门的小学租一间空教室，开办小型英语培训班，课桌黑板等都是现成的，环境氛围也好，周围也安静。妈妈听我这么一说，很赞成，马上又提议，那就再多招几个学生，教室那么大，反正空着也是空着。就这样，爸妈成了我的私人秘书，负责电话招生接待，而生源则多到一发不可收拾，我的英语启蒙班成了县城第一家非官方的英语启蒙培训机构，学生一年比一年多。第一年假期，我还会去找小学毕业班的老师帮我

宣传；第二年假期，我还没开始发招生广告，毕业班的老师就把一批小初升的学生主动送上门要求我带。到大四那年的假期，我已成功地经办了四个班，还请了三个大学同学来当老师，帮我分担讲课的压力。

四个学年下来，我用办培训班的收益支付了我大学四年的学费。那时手机才刚刚兴起，不要说什么 iPhone、Sumsung，大学生中有手机的人都是凤毛麟角，电脑还都是 486，刚毕业的时候，我就用自己赚来的钱，买了我人生的第一个手机和第一台电脑。

赚钱，是这个世界上最快乐的事情。尤其对于还没有正式成为“社会生产者”的大学生来说，赚钱的意义，不仅在于可以购买前卫的电子产品，这件事儿最大的意义在于，它能带来极大的成就感和自信心。

它让我认识到，只要我想要的，只要我肯去努力，原来我可以做很多事，我可以拥有无限可能的未来。所以，如果一定要问我，在他人看来已经足够完美的生活，对我来说还有什么缺憾，那么我想说，我唯一缺少的，就是一个不可知的未来。

然而，如果我不放弃这份工作，那么我在 24 岁时就清清楚楚地看到了未来几十年的样子：日复一日到教室上课，写写教案，带带学生，到我 50 岁时，无非是位成功的女教授，带几个研究生，研究课题，跟着学校的同事们到全国旅游景区走走。

这样的生活虽然舒适，但并不是我想要的。

于是，我毅然辞掉了这份工作，告别讲台来到北京，走进了 IT 行业，接触了中国最先进的互联网营销理念，经历了业务月度销售额从 100 万到 4 个亿的市场喷发，服务了中国最高端的客户群体，创建了公司，走遍了世界各地，每年都要往返于地球的两极之间……虽然这一切的一切，是我当年在饭桌边，鼓起所有信心和勇气，竭尽所能说服父母我要辞职时，从未曾想到的。

所以我要感谢我身体内的不安分因子，是它，让我不断试错，突破自我，获得自信。我也要感谢我的自信，它让我相信自己可以不只如此，所以义无反顾地选择了走向未知的人生。感谢我的义无反顾，不然我不会知道我会荣幸成为中国第一批涉足电子商务的十个人之一，我亦不知道不久后的一天我会创建自己的公司，会对我的 50 岁生活寄予无数憧憬、希望。

多么值得庆幸，我没有被完美的生活束缚住，我找到了我内心的缺口，

我清楚了我想要什么，我也认真地去争取了。可是我知道，要真的把自己内心的“不安分”释放出来，改变当下的生活甚至是自己的人生是非常困难的，外界的客观压力且不说，首先克服掉我们自己身上的惰性、拖延和犹豫就是极为艰难的一关。

我身边常有这样的朋友，每次见面聊天都是唉声叹气的抱怨，专业不对口，工作不喜欢，人际不轻松，工资不如意，听那架势，辞职就是近在眼前的事儿了。结果数日之后再聚，话题多半还是上次的话题，而工作还是那份工作，实在不能理解了，问她“那为啥不辞职？”，她先是愣住，然后想了想说：“再等下，下周就要发工资，总得拿了钱再走。”于是，这句话也就成了每次抱怨之后回答“为啥不辞职”的标配答案。每次见面，工作仍旧不如意，而还未辞职的原因仍旧是在等着发工资的日子。

还有一位朋友，大学时是典型的文艺女青年，别人聚会唱K的时间，她都是拿着相机在小城的胡同里一个人游荡，这样的女孩子毕业后嫁给了商业精英，从此成为了这个男人背后的女人，洗尽铅华煮饭煲汤，一桌热饭一盏灯，等着男人回家。每次朋友见面，各自说起自己天南地北的趣事，她都一脸羡慕地感叹，真想来一场说走就走的旅行。可是，回到家里，丈夫又要出差，衬衫，领带，内衣，药片，充电器，甚至路上打发时间的书刊杂志都得换上最新的一期，就这样，日复一日打点着男人的行李箱，却从未收拾过自己的行囊，那场说走就走的旅行，不过就是说说罢了。

我相信，大多数人都是如此，当下的生活或许也不完美，然而因为生活的惯性，因为行为上的懒惰，因为思想上的保守，让我们守在生活的安全区里不敢越雷池一步，虽然明知有些缺憾让内心不甘，却没有勇气去突破，去改变。朋友真的需要那下一个月的工资？男人真的无法自己打理一次行李么？当然不是，她们怕的是不安全，怕的是冒险，怕的是犯错。

生活中没有“当下的完美”。如果生活和工作都令你太舒适，无需突破和挣扎，那么50年后，也许你还会是25年前的你。人生的缺憾，往往恰是任你发挥才能的留白。如果你不想让这短暂的一生数十年如一日，那就去大胆试错吧。虽然你永远无法保证结果尚好，但至少几十年后，你一定不会再是原来的自己。

试错箴言

人生唯一的安全感，
来自于充分体验人生的不
安全感。踊跃地跳出舒适
的生活区去闯荡闯荡，感
受一下“危机四伏”的社
会，体验一下“惊心动魄”
的生活，这样的生活才有
重量和质感。



2 从零开始？ 不，从心开始

如果说人的一生是一条蜿蜒前行的弯道，那么在这条路上的无数个拐点中，总有一个拐点意义重大。一次决定，就这样改变了你的人生轨迹。我的这个拐点，发生在 2001 年的 10 月份。

2001 年 10 月之前，我的人生蓝图可能是这样的：在一座地方城市，一位年轻美丽的大学教师，可以在高官富贾门弟中选择一位如意郎君，成就一段小城佳话。从此相夫教子，事业平顺，岁月静好，最终成为一名遍地桃李受人尊敬的大学教授，做课题，带研究生，旅行，安稳平静地度过知性优雅的一生。

但我选择了辞职。

“辞职后的生活能比现在好吗？”……

这问题确实让我难以招架。那时的我只清楚一点——在我还不知道我想要什么的时候，至少我明白我不想要什么。

声声讨伐中，我忙乱地抓住了一个自认为有足够说服力的理由——爱情。

当时，我的男友刚和我交往不到一年，他就这样被我拉到家人面前。我和父母说，我要跟他去北京。这种冲动的做法，无异于火上烧油。要知道，所有母亲在女儿的终身大事上，一直是深谋远虑的。可我的冲动，却把这份计划和期许彻底破坏了。即便他在北京的一所知名大学工作，即便他为人忠厚，他也不能轻易地带走自己的宝贝女儿。母亲如临大敌。木讷的男朋友还没有反应过来，妈妈就撂下一句狠话：

“除非你们俩结婚。否则，休想把她带走。”

有人说，结婚是淬炼爱情的那团火。母亲的意思，我很明白，两个孩子是不是认真的，是否因为事业产生了一时冲动，结婚这个行为，一下便能测试出来。既然要重新规划人生，步步未知，那就从这最重要的一步开始。这是母亲为我人生的路加上了另一层保险。背井离乡的女儿，除了爸妈，至少还有一个人能接替他们，做我的避风港。看，这就是当妈的智慧。

老妈的条件一开出，我们第一次开始考虑起结婚这件事儿。男友出自一个有教养的家庭，性格踏实沉稳，懂得尊重和包容。我理想中的婚姻状态是，我们不是互相依附的藤蔓，而是两棵比肩而立的树，我们的根在土地之下紧紧交握，而在地面之上的身躯和思想是独立的，是可以向着蓝天无尽伸展的。在这点上，这个男人，与我达成了高度的共识。我觉得，我可以选择他。

但，如果这个选择是错的怎么办？

婚姻的试错，会造成可怕的后果。“最坏的结果不过是分手。”我这样天真而笃定地想着。但是成功的概率至少有50%，我愿意去试。人生如果是一场赌博，胜算一旦达到50%，我就要下注，这就是我的人生信条。更何况，我们的婚姻，还有互相认可和倾心的保障。

奇妙的是，在很多重要的人生节点，总会有一些巧合，让你不得不相信命运的馈赠这回事。恰逢此时，当我们决定结婚不久，男朋友的单位有了一次福利分房，如果是已婚状态，拿到指标的可能性会增大很多。机缘巧合中，我们在北京有了自己的小窝。

2001年10月之后，我的人生开启了全新的旅程。

来到北京，一切从零开始。男朋友变成丈夫，我从湖南的优秀教师，变成了一个普通的北漂女孩。丈夫鼓励我着手找工作，我清清楚楚地意识到了什么是“清零”的状态。没有推荐好的单位，除三尺讲台以外，没有

任何工作经验和社会阅历，我甚至从来没有投递过简历，更不要说参加什么面试。要知道，我从大学毕业后被分配到大学任大学教师，这个过程简直就是顺风顺水。我甚至从来没有意识到，要获得一份工作到底有多难。

现在，困难就摆在我面前。我找来简历的模板，认认真真填写好自己的简历，再找到招聘会的信息，把简历投递出去。这个过程中，“把我带来北京”的先生，在他工作的学校里帮我联系了一份后勤部门的教务工作，工作很清闲，还是在大学里工作，我能够很快适应。可是他的好意被我拒绝了。我当然明白，他是想近距离照顾我，但是我对他说：“如果我还是要做这样的工作，我就不会闹个天翻地覆地跟你来北京了。”先生选择了理解和支持。

不再做教师，就意味着换行。在职场，跳槽的情况司空见惯，但“换行”，却不是英明之举。所有人都知道，职场换工作意味着两件事：

第一，以前的工作积累和成功案例能帮助自己升职加薪。

第二，找到一个更好的平台，挖掘出自己没被开发出的潜能和发展空间。

但如果是“换行”，这两条都不存在了。不管你曾经做出过多么辉煌的业绩，都到此清零。

不可否认，我有些焦虑，我从活跃的学生会领导，到优秀的大学教师积累起来的自信，此时动摇了起来。摘掉所有光环，我是什么样子？

幸运的是，这份焦虑没有持续过久，我很快就拿到了一个公司的 offer。这是一家信息技术公司，而且还是一家上市公司的下属分公司。拿到面试通知后，我犹豫着要不要去。之所以犹豫，一方面是因为，这是一个我完全不了解的领域；另一方面，这家公司是我从未接触过的高端平台。可我转念一想，只要不当老师，哪个行业不是完全陌生的行业？再说了，高端的平台也是对方先选择了我，说明我是符合他们要求的，自己又有什么好质疑的。

伸头一刀，缩头也是一刀，我早晚总得找工作，有啥可怕的？！想到这，湖南妹子的拧劲上来，我做好充分的心理准备就去面试了。女人似乎都有一种习惯，在自己年轻时刻意把自己打扮得成熟老练，而当自己年长后又希望自己年轻有活力。我也一样，面试那天我穿了职业正装，当老师养成的重视着装形象的习惯，以及站在讲台上讲话的状态，都让我在面试中表现得落落大方，举止有度。面试官是总经理，他对我朝气蓬勃，却又穿着