

要想世界公道，不如会打交道！

机遇、朋友、财富、职位、爱情由谁决定？

一个陌生人改变你的一生！



陌生人 经济学

MOSHENG REN
JINGJI XUE

韩明媚/编著



電子工業出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



陌生人 经济学

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

我们在购物、就餐、休闲娱乐的时候少不了要跟陌生人打交道,无论何时何地,我们都应该面带微笑,说一些让人内心温暖的话,力所能及地给予别人帮助,让其成为我们的朋友,从而扩大自己的人脉圈,同时我们也可能从陌生人那里得到不少类似优惠券、最低折扣、升职等好处。

本书告诉读者:如果你有成功的念头,你就必须掌握这样十个要义:总是说好话、记住他人的名字、投他人所好、掌握人的从众心理、从不吝啬自己的微笑、真诚待人、善用言论效应、总是热情洋溢、将自己的付出最大化、让感动产生经济效益。

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

陌生人经济学/韩明媚编著. —北京:电子工业出版社,2010.7
ISBN 978-7-121-10968-3

I. ①陌… II. ①韩… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 096630 号

责任编辑:刘真平

文字编辑:王凌燕

印 刷:河北固安保利达印务有限公司

装 订:河北固安保利达印务有限公司

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:680×960 1/16 印张:13.75 字数:148.5 千字

印 次:2010 年 7 月第 1 次印刷

定 价:26.00 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。

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

服务热线:(010)88258888。

■ 前 言 ■

仔细回忆一下,你在哪些地方经常失利?因为说话口无遮拦;脸上的表情经常保持僵硬;讲个笑话像是在搞学术研究;还是经常伸手跟别人索取,却从不知道付出为何物?不要觉得这很搞笑,浪费时间,假如你是一名职场人员,在销售、保险、律师、银行等领域工作,或者你正在经营一家公司的话,那么你就必须去思考这些问题。

你一定要相信,你所有的努力、付出、奋斗与争取,最终得到的回报,并不是你说了算,而是由他人决定。想想吧,加薪升职的事明明轮到你了,可同事们偏偏将宝贵的一票投给了别人;同样在商场促销,工作结束时,你销售出去的产品却没有别人的一半多;同样的客户,你的同事就能将自己昂贵的产品推销出去,你却连客户的门都敲不开;同样是卖保险,你费了九牛二虎之力,弄得自己口干舌燥,着急上火,客户就是不动心,而有些人没有做任何努力,客户却主动找上他,不但购买了他的保险,还为其介绍了不少客户。难道这仅仅是对方运气好吗?还有,你的工作能力明明很强,付出的比任何



人都多,工作中的细枝末节你都能做到尽善尽美,但你拿到的酬劳却与他人无异,甚至更少……你一直被此类问题困扰,你以为这个世界不厚道,老天对你不公平,你的付出没人能看见,甚至你低头于命运,以为命运决定了你与高薪、好人缘、成功、优质生活无缘,所以你成了愤青,愤世嫉俗,悲观厌世。

其实,你被客户拒绝,付出未能得到相应的回报,业绩总是无法突破,个人业务、人际关系一团糟等等不幸,并不是你真的命运不济,实质上仅仅是你的交际出了问题,你未能掌握一门叫“陌生人经济学”的学问。这门学问的内容就出自你身上,而今的你不但放着自身的优势不去用,还眼红他人善用自身资源得来的回报,活该你痛苦难受。

罗伯特·庞德说,大多数不成功的人之所以失败是因为他们首先看起来就不像成功者。再者,他们看起来就不想成功;或者根本不知道什么是成功;或者当成功的机会到来时,他们不知道如何把握成功。如果你只是像那坐在板凳上整日打盹的老大爷一样,浑浑噩噩,过一天算一天的话,那么你就继续打盹吧!但如果你有成功的念头,哪怕只有那么一丝,尤其在销售、律师、银行、保险等行业拼命奔走的话,你就必须掌握这样十个要义:总是说好话、记住他人的名字、投他人所好、掌握人的从众心理、从不吝啬自己的微笑、真诚待人、善用言论效应、总是热情洋溢、将自己的付出最大化、让感动产生经济效益。也许此时你有些好奇,你会问:凭什么让我这么

做,这样做对我有什么好处?那么我们就分三种人群告诉你原因。

(一)普通大众

与陌生人之间的交往,如果你率先迈出一步,势必得到对方的积极回应。陌生人中存在着经济价值,也许你觉得那不值一提,实质上陌生人不但决定着你得到的快乐指数,你的付出得到的回报,你事业的成败,还决定着你命运的转折。

作为一名普通人,也许你从未意识到陌生人中还存有经济效益。但是有一天你就见识了。你跟随一位朋友去了咖啡厅,这已是你第三次光临该店,而你的朋友仅仅是第一次。可是,奇怪的是朋友就那么善意地夸赞了一下服务小姐,对方不但为你们送来了免费的蛋糕,还送了好几张优惠券给你的朋友,下次他再光顾时,就能喝到免费的咖啡,而你却不能。同在一家商场购物,别人一个亲昵的小动作,一个甜美的微笑就能享受售货员给出的最佳折扣,而你却蒙在鼓里,为能买到一件新衣服而乐观,直到你不小心扫到登记的价码,才恍然大悟。

也许,传统的观念告诉你,只要我花了钱,去做对双方都有好处的事情,目的最终就能达到,至于陌生人能带来什么好处,这根本没有研究的价值。你错了,很多时候陌生人不但决定着你得到的快乐指数,也决定着你得到的报酬,甚至决定着你的成败。举个简单的例子来说:

A和B两人都想报一个网球班,A在网络上查询了一家



离家较近的体育馆,咨询了有关事宜后,办了一张一千元
的半年卡,然后找教练训练。过程很简单。B 又是怎么做的呢?
他曾注意到自家院子里有位男士经常带网球拍外出,于是找
到这个人,询问报班事项,男士便爽快地带他去附近的体育
馆报班,因为此人是这家体育馆的 VIP 会员,所以 B 所办的
半年卡竟意外得到了八折优惠。在办卡小姐登记时,B 夸赞
小姐手上的戒指很漂亮,跟她纤长的手指很般配,小姐非常
高兴,在递上卡的同时,附送了两张免费的攀岩体验卡,并偷
偷告诉 B,某某网球教练教得最好,B 可以去找他。

想想看,报相同的项目,A 和 B 得到的好处竟然有着巨
大差别。A 花了一千元,仅仅得到了一张半年卡,而 B 办卡仅
花费了八百元,还得到了两张免费的攀岩体验卡,以及找到
了最好的网球教练,另外,别忘了,他还认识了已经打网球有
一段时间的男士,以后他们可以结伴打球,让对方指点自己
也不是没有可能,这种情况下,B 学会网球花费的时间肯定
会比 A 短上很多。这就是陌生人带给 B 的好处,而 B 所付出
的仅仅是友好的微笑,溢美言辞。

对于这样的利益,你大概不屑一顾,这能有多少?然而,
积少成多,假如你从十个不同职业、不同身份的陌生人身上
分别得到一点点好处,累积起来可就是一笔巨大的财富。

我们并不能用几个简单的数字来形容陌生人带给你的
潜在好处,也不能狭义地将他们规定在对你有好处或者没有
好处的范围上。实质上,我们主张的是,假如你没有高贵的出

身,没有超强的工作能力和交际能力,那么就用你的微笑、赞叹的语言、友善的双手,累积你命运的转折。

一位山村教师坐火车回老家探亲时,睡在她对铺的是一位七十多岁的老人,半夜里这位老人突然发起了高烧,教师主动爬起来为老人联系医务人员,向车厢乘客索要退烧药品,为其更换降温毛巾,等等,来来回回折腾了一晚上都没有睡,当然,在她的照顾下,老人总算安然无恙。到站后,为了表示感谢,老人记下了教师的联系方式。一个月后,这位在山村任教十年的教师被调到了省城招生办,后来又成了省办公厅主任。她原本已成定局的命运之所以突然有了三百六十度大转弯,起到关键性作用的就是那位曾发烧的老人,她是省长的母亲。

看完这个故事,大多数人会觉得,那山村教师运气真好。其实,不是她运气好,是她有一颗日行一善的心,习惯性地帮助陌生人,使得她最终捡了一个大便宜。如此看来,把握陌生人中存在的机会,就是你懂得用光辉、善良的外表、言行迎合别人的内心,让陌生人心情愉悦的情况下,力所能及地给予你帮助和照顾。人都是情感动物,陌生人经济学的精髓就是你的言行和举止感动别人,使得他们甘愿为你掏腰包,尽可能地为你服务。

我们每天穿行于陌生人群中,购物、就餐、休闲娱乐少不了要跟陌生人打交道,无论何时何地,我们都应该面带微笑,说一些让人内心温暖的漂亮话,力所能及地给予别人帮助,

那么,我们的行为不但能打动对方,让其成为你的朋友,从而扩大你的人脉圈,同时我们也可能从陌生人那里得到不少类似优惠券、最低折扣、升职等好处。

(二)公司老板

如果你是老板,你必须先热情,你的热情是员工热情的动力,而员工的热情能为你换来效益。你也要努力让自己成为诚实、善良,又善于编制品牌故事的人,因为你的诚信会影响你的员工,而一个讲诚信的员工,必定会有无数信赖他的客户。

有人说,企业发展健康与否,与老板息息相关。一个诚实善良、执行力强的老板,必定会培养出跟他一样优秀的员工,毕竟有什么样的老板就有什么样的员工。但是,如果一个老板整日阴沉着脸,说话做事缺少该有的热情,更要命的是他不讲求诚信,对他人做出的承诺从未兑现过,那么,他手下的员工要么忍无可忍,炒他鱿鱼,要么变得跟他一样,不但工作没有热情,且总是欺骗自己的客户,这样的公司能有怎样的发展前景,不言自明。

对于一家公司来说,其发展的决定性作用不在公司产品,不在员工,而在客户那里。没有客户的产品,即便是世间珍宝,一样毫无价值。我们一直信奉“客户就是上帝”这句话,也知道维护老客户,开发新客户是公司不断发展壮大的前提。但是,如果老板总是对自己公司的产品精益求精、只想用自己的产品打动客户,却从不在培养员工的诚信、热情、为

客户着想等方面下工夫,员工仗着产品的优势,抱着爱买不买的态度,甚至跟客户发生争执和打斗,这种情况下,客户还能因为产品的精致而继续购买吗?答案肯定是否。

根据英国的一项调查显示,自1983年以来,英国的服务投诉增加了400%,但96%的情况下,人们并不向这家公司投诉,而是转向其他公司,转向的原因跟职员的忽视、怠慢、没有展示出高度的职业化行为和可信度息息相关。这样的情况在中国的商场里也存在,之所以顾客在一个柜台前徘徊片刻后最终离开,并不是产品不好,而仅仅是柜台人员要么冷若冰霜、趾高气扬,要么埋头修剪指甲或忙碌别的事情而对客户怠慢造成的。甚至有项调查还显示,原本一些服装店、快餐店、咖啡厅每月的收益可以更多一些,但之所以总是徘徊在一个不太理想的数字,完全是因为店内的员工服务态度不好,缺乏热情,微笑次数不够,不爱说漂亮话造成的。追究员工不热情,服务态度差,不讲求信誉的原委,要么是企业文化本来如此,要么就是老板从未注重过这方面的培养,实质上他的无意识代表着他本人也是个不善经营客户关系的人。有机会你可以关注一下,门可罗雀的那些店面,远远望去,十有八九的店员是一脸的苦相,让人还未进入店内,早已被一股寒气逼退千里。

当然,正面的例子也存在。韩国的一家大公司新招了一批员工,上班第一天其中一位女孩收到了一束鲜花,鲜花中的小卡片写道:“欢迎你加入我们的团队,我深信你会是一名



出色的员工。但是,我最害怕的是让员工应得的奖励迟到,所以我宁愿早点给你。我想你不会介意吧!”落款署名是部门经理。因为这样一束花,让这女孩工作热情倍增,就像是为了回报对方的热情一般,她努力工作,从不懈怠自己。当有一天她成长为一名优秀的员工被其他公司挖角时,她因为当初的那束玫瑰,以及获得业绩后公司给予的奖励,拒绝了挖角公司开出的诱人薪水和职务。

都说老板的热情是员工热情的动力,而员工的热情能为公司带来效益。假如老板对于任何一位员工的加入都抱着一种不闻不问的态度,也未能在公司形成一种热情的文化氛围,那么员工的热情势必得不到调动,如果员工对工作不热情、对客户不热情,就无法将工作做到完美,也无法全心全意为客户服务,客户不满意,自然没有销售业绩,最终损失的不仅是员工,还有公司自己。

站在自己的立场上想一想,与你打交道的对方,你是希望他亲切、和善、热情、讲求诚信、对人尊重,还是态度傲慢、自以为是、不求诚信、总想着玩手段为己牟利?包括你在内的所有人都喜欢第一种人。如果你讨厌一个人,还会跟他合作,或者购买他的产品吗?绝对不会!所有的销售和合作几乎都建立在他人喜欢你的基础上,也就是说因为喜欢,所以才有销量。

无论是怎样的一个人,当他花钱购买东西时,希望的是得到对方的热情相待,能让自己体会购物的快乐,也总希望

提供服务的人能以己为中心,所以,进入一个消费点消费时,他会迅速捕捉店内的信息,如果店内生意清淡,店员懒懒散散,到这家店消费的兴趣就会大打折扣。进入店内,店员无论是说话、表情、举止,哪怕表现出一丝的怠慢,也都会影响他消费的决心。

所以,作为老板,你所要做的就是树立一个好榜样,争取让你的员工从你身上学到正面的、客户喜欢的东西,也应该努力地去营造一种积极向上的公司文化氛围,让“微笑”、“好话”、“诚信”、“热情”成为公司的标签,让员工拿这些东西时时为公司创造效益。

(三) 普通职员,尤其从事销售、律师、银行、保险等一切与人打交道的行业

如果你的微笑能换来一份合同的签订,你的热情能为你带来无数客户,你的诚信能让你得到晋升,你的投其所好能换来自己命运的转折,而你对感动心理的正确把握能带来公司经济的繁荣昌盛,那么你还会吝嗇自己的微笑,做个僵硬而不苟言笑的人吗?

对于从事销售、律师、银行、保险等一切与人打交道行业的人员来说,你的命运几乎就由陌生人决定,你推销不出产品、保险、服务,就拿不到薪酬,如果你在公司规定的时间内达不到公司要求的量,那么你就要面临失业。造成你生活贫困,失业在家的就是你的客户,因为她们不愿购买你的产品。为什么客户不愿购买你的产品呢?是因为客户不需要吗?但



是有些人却能将梳子推销给没有头发的人；因为你的产品不好？但是有些人连陈年的旧品都能按最高价卖出去；因为你运气不好？但是你的命运就掌握在你的手里。那么到底是什么原因造成了你的困扰？原因仅仅是你的微笑不够真诚，不善夸赞别人，总是记不住别人的名字，不知道投客户所好，不愿用自己的热情感染顾客，而且你也不会利用人的从众心理、感动心理和被尊重心理。当你对这些东西一头雾水时，注定你的推销路漫长而黑暗。

身处职场，我们的生活越来越多地跟陌生人挂着关系，无论你从事怎样一份工作，最终的目的就是让自己获利的同时，也让公司获利，但这个利润从哪里来？来自对你工作感兴趣的客户。编辑审校一篇文章，文章发表在杂志上，因为文章精彩购买杂志的人增多，销量增加，杂志社就有利润，编辑自然就能得到报酬。所以，但凡你在工作，你就要想到带给你最终报酬的人，也要想着怎么样对待对方，得到的利润会最大。假如你的微笑、甜言蜜语、诚信、热情等与生俱来的东西能帮你换来高额利润的话，你还会吝啬它们吗？

日本推销之神原一平，在他初入保险行业的时候，连续七个月没有业绩，但是他一直保持着乐观的心态，无论是行走在路上，还是在公司，他总是微笑着跟认识与不认识的人主动打招呼，那从骨子里散发出来的快乐和热情，最终打动了一位陌生的老板，这位老板在得知原一平是卖保险的后，不但主动买了他的保险，还为其介绍了不少客户。最终，原一

平在进入保险业的第一年就做了十万元的单子，为公司带来了不少利润，当然，他也得到了应得的提成。

也许很多人觉得，我在为别人打工，我没必要付出我的所有热情，如果能推销出去就推销，推销不出去就拉倒，反正饿不死人。当你怀着这样的心态时，那么你就别指望有所提升。假如你想着早日摆脱你的老板，将你的智慧和精力留给自己换得更多收益的话，你在为别人工作的那段时间就要付出十二倍的努力，你付出的努力越多，拿到的报酬越多，摆脱打工命运的日子就越早，到时你便有更多精力和金钱投入到自己的事业上，当然在工作中养成的良好习惯也能一直延续下去。但是，如果你怀着为别人干活不用太努力的情绪，想着力所能及地做好工作，却从未有过竭尽所能的想法，尤其在产品、保险、服务推销时，被陌生人的一两次拒绝就打败，那么你的业绩如何能得到突破，成功何时才能到来？

有人说，假如给你十美元让你记住一个人的名字，你会怎么做？一定是疯狂记忆，并以记住为最终目的。如果我们把从陌生人那里可能得来的效益估计成一个数字，比如推销一件产品你能得到一百元，这一百元给了你，现在你去推销，推销成功，钱就是你的了，推销失败，钱就要被收回。在这种情况下，你还会怠慢这次推销，觉得推销出去与否都无所谓吗？绝对不会，你会方法施尽，克服种种困难，誓以推销成功为准则。

通常电话联系业务时，如果听上去对方的声音有气无力，声音中没有热情，对于你提出的问题也无法给予满意的



答案时,你就会失去耐心,并以恶劣的态度挂断电话终止交流。想想看,如果联系业务的那个人换成是你,在别人咨询相关产品的信息时,你的声音也是毫无热情,甚至听上去还有点刺耳,那对方也一样会挂断你的电话的。更糟糕的是,他会将这个信息传达给别人,告诉对方“那是一家服务极差,毫无诚信的公司,我见识过,无论服务还是产品都很差。”可怕的言论效应下,原本你身上的一个小瑕疵连累了整个公司乃至产品,以往公司花费一切努力营造的良好口碑,以及积极研发的新式产品,却因你毁于一旦。公司毁了,你自身的发展也就没了着落。

也许对你来说,消费者很难伺候,实质上他们需要的也许就是你的一份热情,一点诚信,一份尊重。如果你能满足他们这点要求,他们也会满足你的要求。

说了这么多,你是否了解了陌生人经济学?了解的程度到底有多深呢?那么通过以下问题,我们做个简单的测试吧!

◆你对别人微笑时,是否是发自内心的、真诚的?

◆你在夸赞别人时,你自己也获得了快乐吗?

◆什么样的语气和表情让你觉得忍无可忍?因为讨厌所以你从不对别人做这样的表情吗?

◆在一家商场消费时,如果服务员态度恶劣,你还会购买这家的东西吗?

◆当你用你的热情服务带给别人快乐后,你自己什么感觉?

◆如果商家敲碎你看过而没有选择的商品,目的是不想

将不好的产品留给其他客户,你会因为对方这样的举动而更喜欢这家的产品吗?

◆你相信感动中一定存在巨大的经济效益吗?

◆你在一家鱼铺得到了店员的热情招待,在一个腥味十足的地方,你竟然获得了巨大的快乐,下次你再买鱼时,还会为了快乐绕道来这家鱼铺消费吗?

◆你购物是自己看中什么就买什么,还是提前跟使用过的人咨询,对方说好后才下定决心购买?

◆如果一家烤鸭店的鸭肉很贵,但你听说只要吃过鸭子的人都能得到一个编号,也听说尼可·基德曼的编号是10001,在这种情况下,你会为了一个编号去吃一只昂贵的鸭子吗?

◆你相信微笑有时价值百万吗?

也许你也不能确定自己会怎么做,那就翻开本书,寻找可参考的答案吧!

目 录 | contents

前 言

第一章 凭什么陌生人愿意送蛋糕给你？

如果一家咖啡厅有十张限量版的赠券，哪些消费者可能会得到呢？其中一些人到底跟服务生说了什么，竟然能得到免费赠券的同时，还能得到对方的珍贵礼物？从陌生人那里得到实惠前，你首先应该做出怎样的反应？如果你先向一位陌生人投以积极的表扬，那得到的回报是否也是积极的？所有答案将在本章为你揭晓。

案例：意外收到手工戒指 /003

解析：什么让她获得了免费蛋糕和珍贵礼物 /006

揭秘：人人都爱听好话 /010

问题：怎样说好话，说对话？ /015

第二章 什么人一张嘴吓走万元装修业务？

到手的装修业务，一次碰面泡了汤；一大笔投资，仅仅因为接待方念错了一个字而花落他家；一位相貌平平的小伙子仅仅因为背全了公司的名称，击败所有应聘者，赢得机会……