

【成功的商人大都得益于成功的人际关系】

BUSINESS RELATIONSHIP

【商场】 关系学

华 阅 / 编 著

- ◆ 做生意就是**做关系**
- ◆ 从**关系**中找到商脉，
- ◆ 找到做生意的**契机**



商场如战场，战场制胜必须讲究**天时、地利与人和**的各种关系，而商场制胜也同样必须讲究**天时、地利与人和**的各种关系。所谓“人和”，其实就是与人交往的**和谐水平，密切程度，关照层次**，商场关系学不仅阐述了经商所必需的“和气生财”的人际环境，而且也**解析了商场所必备的人脉走向和相处分寸**。

中国商业出版社

【成功的商人大都得益于成功的人际关系】

【商场】

关系学

华 阅 / 编 著



中国商业出版社

【关系学入门必读】

【社商】

图书在版编目(CIP)数据

商场关系学/华阅编著. - 北京:中国商业出版社,

2009.11

ISBN 978 - 7 - 5044 - 6685 - 3

I. 商… II. 华… III. 商业经营 - 人际关系学 - 通俗读物

IV. F715 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 205729 号

责任编辑:陈朝阳

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www. c - cbook. com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

*

700 × 1000 毫米 16 开 18 印张 220 千字

2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

定价:36.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

征战商场的人无不希望自己的生意越做越大，越做越红火，然而，哪怕是在相同条件下，做生意的成就也各不相同：有的人不可谓不努力，但生意始终在一个小圈子里打转；有的人却能高歌猛进，在激烈的市场竞争中脱颖而出。究其原因，就在于是否理解和把握了“关系”对于生意的重要意义。

商场如战场，战场制胜必须讲究用兵与天时、地利、人和的各种关系，而商场制胜也同样必须讲究经商与人际交往、合同信誉、产品质量以及销售艺术等方方面面的关系。商场经营关系纷繁复杂，如果理顺不好，差在哪一个环节都可能导致与财富失之交臂。

商场经营的核心是牟取财富，但这个财富不是抢来的、偷来的、骗来的，“君子爱财取之有道”，它必须遵守商场关系中的“显规则”与“潜规则”，哪一个规则的欠缺和应用不当都必定会给为商人造成或多或少的财富损失、信誉损失，甚至人格损失。

所谓“显规则”，即指商场经营过程中合法的、符合各方利益的、人人都要遵守的条约、规则、要求，如正当的商品购销渠道、正常的商业人际交往、公平的利益分配、合法的经营手段，等等。所谓“潜规则”，即指与“显规则”相反、相对的，隐藏在“显规则”之下、却在实际上支配着商场运行的规矩，它所表现出来的有许多是不正当不正常的，不公平不合法的，它掺杂着人情世故、投机取巧的成分。人们虽然反对“潜规则”，但一旦置身其中又必须遵循它，它有时确实起着“显规则”所不能发挥的作用。如果说“显规则”是商场正道，那么“潜规则”就是旁门左道（但决不能是歪门邪道，搞歪门邪道的人最终是站不住脚的，是要自取灭

亡的)。商场关系中,善于把握“显规则”和“潜规则”并能相辅相成运用的人,才可称得上是经营之神。这就要求每个商场经营者做人做事不能稀里糊涂,而是要知进知退、能高能低、可方可圆,理顺金钱与商品所涉及到的各种各样的关系,把自己逐步培养成为一个高明的生意人。

本书依据商场经营的关系规律,综合古今中外商界名流成功的经验与失败的教训,对商场经营中遇到的各种“显规则”和“潜规则”进行条分缕析,试图拨云见日,帮助商海中劈波斩浪的弄潮儿洞察经商的大智慧,破解谋财致富的人际关系密码,进而使他们勇立潮头,自由驰骋。真诚祝愿每一位商场有志之士财富如潮滚滚而来!

编 者

2010年1月于北京

目 录

上篇 显规则

古语说,“君子爱财,取之有道。”无疑,这里所说的“财道”乃是指经商牟利的正道,即能摆在桌面上、挂到墙壁上、令入人都遵行的经营规则、条约,也即社会上常说的“显规则”。这些“显规则”,一是由政府部门为规范经营秩序而制定的,二是商场长期以来约定俗成的,三是由生意关系的双方从共同的利益出发制定的共同遵守的协定。有道是“人间正道是沧桑”,只有认真、严肃地遵循这些商场的“显规则”,“买卖兴隆通四海,财源茂盛达三江”的美好理想才能变成美丽的现实。

第一章 遵守通行的生意规则	(3)
合法经营才是硬道理	(4)
公平交易才能买卖兴隆	(7)
质量是商场经营的生命线	(9)
“一锤子”买卖做不长久	(11)
义以生利,利以平民	(14)
和谐竞争才会共赢	(16)
顾客永远是上帝	(20)
严格执行合同	(23)

第二章 做生意先做“生意人” (25)

- 商人与钱的关系就是老鼠与大米的关系 (26)
- 商人重要的是眼光 (29)
- 商人必须有良好的心态 (32)
- 商人需要系统思维 (35)
- 善与各界搞好关系 (38)
- 商人必备的七种素质 (40)
- 成功商人必备的八条规则 (47)
- 绝不做强心生意 (50)
- 除了有赚钱的欲望，更应有赔钱的勇气 (52)

第三章 生意的生命是互利双赢 (55)

- 有钱要与大家一起赚才行 (56)
- 善于进行商业合作 (58)
- 处理好公司与股东的关系 (61)
- 同行是同一棵树上的叶子 (66)
- 不要为了小利润而伤大和气 (68)
- 能够共赢才能真赢 (70)
- 在利益一致中寻求合作 (72)

第四章 人脉决定财脉 (75)

- 人脉是一笔无形资产 (76)
- 把生意网建立在关系网的基础之上 (78)
- 有了人脉就如同与财脉挂上了钩 (81)
- 人脉是事业发展的情报站 (84)
- 先交朋友后谈生意是个聪明的选择 (86)
- 人脉中多贵人即多财路 (89)

让大老板在自己的人脉网上坐大堂	(92)
第五章 别一见利就眼热	(95)
不要挡人财路	(96)
面对不仁者也不宜撕破脸皮	(98)
赚钱了要懂得分享	(101)
切忌利令智昏见钱不见人	(104)
避免与人结成仇敌	(106)
人是钱的主人，这个关系永远不能颠倒	(108)
保持良好的求利心态	(110)
第六章 商场上的竞争拒绝火药味	(113)
竞争要避免“鸡蛋碰石头”的悲剧	(114)
与竞争对手共寻发展之路	(117)
以德报怨减少竞争中的火药味	(120)
扩张相争也要以和为贵	(123)
共赢的局面多是在双方的妥协下实现的	(126)
软竞争更有助于硬性竞争	(130)
第七章 面对顾客永远是笑脸	(133)
喜欢听顾客的抱怨	(134)
保证服务无微不至	(137)
让诚信牵手顾客	(140)
把每一位顾客都当成贵宾	(142)
态度决定生意的成败	(146)
让生意场成为顾客之家	(148)
做顾客的消费顾问	(150)

下篇 潜规则

“潜规则”是相对于“显规则”而言的，是看不见的、明文没有规定的、约定成俗的，却又是广泛认同、实际起作用的、人们必须“遵循”的一种规则。创造“潜规则”这一概念的吴思先生说：所谓的“潜规则”，便是“隐藏在正式规则之下、却在实际上支配着中国社会运行的规矩”。“潜规则”是商场中“秘而不宣”的经营谋略。黑格尔说：在纯粹光明与在纯粹黑暗中一样，看不清什么东西。这个世界有白也有黑、有正亦有邪，谁也不可能歼灭另一方，这是世界的规则和秩序。商场中只有“显规则”与“潜规则”相辅相成，才能纵横捭阖，取得更大的成功。

第一章 关系利益是商场利益的重要部分 (155)

- “811”利益分配原则 (156)
- 到什么时候经商都别忘了官 (158)
- 生意的成败有时取决于几个关键人物 (160)
- 有精英相助生意自然好做 (162)
- 尽量挂上金字招牌 (165)
- 通过别人的圈子扩大自己的朋友圈子 (168)
- 做生意要把与社区建立关系放在首位 (170)

第二章 做好公益会获得更大收益 (175)

- “无形资本”更值钱 (176)
- “事不关己，高高挂起”的结果是害自己 (179)
- 仁中取利真君子，义内求财大丈夫 (182)
- 悄悄地为他人做点好事 (184)

助人就是助己	(186)
扶危济困, 仁者无敌	(188)
善于吃亏是一种远见卓识	(190)
给顾客一个意外	(193)
把劳资关系当做合伙人关系	(196)
根据地的生意好做	(199)
第三章 用情感做建立关系的催化剂	(203)
先赚人心后赚钱	(204)
培养广泛的亲和力	(207)
交流中找到双方利益的共同点	(209)
用透露点缺点的方法亲近对方	(211)
借助感情拉近与陌生人的距离	(213)
先与对方进行心理交融	(216)
甘受委屈以图大赢	(218)
钱与关系一块赚	(220)
第四章 “无商不尖” 的经营艺术	(223)
用礼物叫“芝麻开门”	(224)
在同行排座次上首选“老二”	(227)
必要时装出屈服对方的样子	(229)
调侃中让人觉得自己是个儒商	(231)
揭短示诚, 吸纳取宠	(234)
故作姿态、声东击西	(236)
第五章 在广告与营销之间善用“托”的促销艺术 ...	(239)
让满意的客户替你说话	(240)
让局外人为你做“证”	(243)

表演“双簧”	(245)
一提商品名字就让人觉得顺耳	(247)
虚张声势迷惑对手	(249)
假戏真唱	(252)
在名份上要宣传对方	(254)
售出一流价格的四个要诀	(256)
第六章 明里促关系，暗里抓防范	(259)
经商不能没有戒备心	(260)
商业机密是不能与同行交流的	(263)
要始终保持高度的警惕性	(265)
掌握必要的防诈技巧	(267)
所有生意伙伴的实力自己都应了解	(271)
做交易宜先小人后君子	(274)

商场关系学

商场关系学

○ 上篇 显规则

古语说，“君子爱财，取之有道。”无疑，这里所说的“财道”乃是指经商牟利的正道，即能摆在桌面上、挂到墙壁上、令人人都遵行的经营规则、条约，也即社会上常说的“显规则”。这些“显规则”，一是由政府部门为规范经营秩序而制定的，二是商场长期以来约定俗成的，三是由生意关系的双方从共同的利益出发制定的共同遵守的协定。有道是“人间正道是沧桑”，只有认真、严肃地遵循这些商场的“显规则”，“买卖兴隆通四海，财源茂盛达三江”的美好理想才能变成美丽的现实。

SHANG CHANG GUAN XI XUE

SHANG CHANG GUAN XI XUE

商场关系学

第一章 遵守通行的生意规则

社会要发展，要兴旺，必须“书同文，车同轨，行同伦”。同样，要建立和谐有序、健康发展的商场关系，经营者也必须遵守通行的生意规则。这些通行的生意规则把握着商场经营的方向和秩序，维护着多方共同的权益，平衡着个人欲望与法律的关系。违背了这些生意规则，在商场纵横交错的产销之路上必然处处亮起“红灯”，难以“通行”。因此，经营者只有认真严谨地恪守、执行这些生意规则，才能在复杂多变的商场中由小到大、由弱到强。

SHANG CHANG GUAN XI XUE

合法经营才是硬道理

金钱是财富的代表，是由劳动、经营所创造的，获取金钱必须以合法手段为基础，任何一个企业、公民，只有遵纪守法，通过诚实劳动、合法经营，才能求得集体、家庭和个人的物质财富，才能利国利民。这种获取金钱的方式是受国家法律保护的。谋取不义之财，用贪污受贿、行窃抢劫、走私诈骗、掺杂使假等非法手段谋取钱财，必将受到法律的制裁。

2009年，闻名国内外的国美公司将陆续关闭百家门店，声称要壮大旗舰店和优质门店，进一步提高门店的差异化水平。尽管有这些美好的说法，但也不能掩盖一个事实，那就是国美电器的经济效益一定意义上在下滑。自从国美电器创始人黄光裕涉嫌经济犯罪被抓以后，国美一度陷入困境。

应当看到，国美当下遇到的困难，不仅仅是经济危机下市场低迷的结果，也是国美发展过程中所带的“胎里”疾病发作的结果，这是一种与生俱来的疾病，与企业家的所作所为联系在一起——国美在发展的过程中，并不是完全依照市场规律办事的，而是和正在调查中的权钱勾结、官商勾结等嫌疑，以及违规操作、操纵股市等情节密切联系在一起的。如果完全走市场化道路，这类企业能以如此快的速度发展吗？能在如此短的时间内积累出庞大的财富吗？

当下国美效益下滑，也和从前的所作所为不可分，如果没有这些历史，也许就没有国美眼前的困境。一个企业要真正发展，还得走合法的道路。只有合法经营，企业才能够更加长久，更加发展壮大。而那些与权力勾结、与腐化联系在一起的企业，没有良好的未来，更没有发展前途。

合法不仅是要合乎国家法规，更要符合人们的利益，任何侵犯、坑害国家、个人权益的行为都要受到国家政府法规的制裁，这样的企业、个人定会在畸形发展中走向消亡。相反，一个合法经营的、给国家和人民带来利益的企业也定会赢得政府的帮助，走上健康的强大的兴盛之路。

姚庄镇展幸村的柯学林是远近闻名的科学养猪专业户。走近他，人们很难相信这名乐观、精明、干练的农民还有一段特殊的过去……

柯学林 18 岁就开始跟养猪业打交道。改革开放后，柯学林看到人家很快富起来，就动起了歪脑筋，凭着他的“聪明”劲，在猪的饲料中添加了“瘦肉精”，指望靠此增加养猪效益。但事与愿违，2003 年，柯学林被有关部门查处，判了缓刑，也被罚了款，快速致富的梦想落空了。

在致富路上碰了壁的柯学林一度有些灰心。但是，政府的教育、鼓励，使他重新树立起了信心。柯学林参加法制培训，学习农产品和食品安全的相关法律、法规，懂得了，要致富也得懂法、讲法、守法。于是，柯学林决心走科学养猪的路，用养良种猪的方法来发展事业，走自繁自养的路子。想法不错，但是办起来困难不少，要发展，就要有投入，就需要资金和知识。这时，政府向他伸出了援助之手，帮他上下联系，镇信用社及时为他发放了贷款，兽医站也给予了业务技术上的指导，他本人更是起早摸黑，认真学习养猪知识。由于他发展的方向对路，几年下来，科学养猪得到了回报，他真正走上了致富之路。

现在，柯学林的养猪场已发展为有良种母猪 200 多头，常年存栏肉猪 2600 多头。2008 年净收入达到 50 万元，市、县农经部门也组织养殖户来参观柯学林的养猪场，柯学林成了远近闻名的科学养猪专业户。富起来的柯学林不忘搞好环境污染整治工作。在治理养猪污染时，投资 10 多万元，并首批通过了县级验收。他还不忘

回报社会，2008 年出资 5000 元带头赞助了村举办的“大往圩杯”篮球邀请赛。对村里的文化体育活动，他总是积极赞助。

社会需要的是一个文明的市场、法制的市场、透明的市场，“浑水摸鱼”只是一种短视行为，“投机取巧”赚取的只是蝇头小利，只有身份合法、经营合法、贸易正规化、手续规范化，才能做大、做好、做强，才能在如林的商场中赢得一席之地，获得恒久不衰的发展。合法经营才是发展的硬道理