



20几岁 要懂点 自我管理

提升竞争力的黄金法则

中山叟●编著

为你开启晋升之门
帮你创造财富传奇



石油工业出版社



20几岁 要懂点 自我管理

中山叟●编著

提升竞争力的黄金法则



石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

20 几岁要懂点自我管理：提升竞争力的黄金法则 / 中山叟编著.
北京：石油工业出版社，2010.7
ISBN 978-7-5021-7791-1

I . 2...

II . 中...

III . 自我管理学 — 青年读物

IV . C936-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 083475 号

20 几岁要懂点自我管理：提升竞争力的黄金法则
中山叟 编著

出版发行：石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址：www.petropub.com.cn

编辑部：(010) 64523616 64523714

营销部：(010) 64523603 64523604

经 销：全国新华书店

印 刷：石油工业出版社印刷厂

2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

710×1000 毫米 开本：1/16 印张：12.25

字数：185 千字

定价：19.80 元

(如出现印装质量问题，我社发行部负责调换)

版权所有，翻印必究



管理出一个成功的自己

一个人的成功源自正确的自我管理，二十几岁的我们尤其如此，因为年轻人渴望获得成功，但却浮躁、缺乏经验。

要想在生活中活出真正的自己，要想在激烈的职场竞争中脱颖而出，必须练就一身过硬的本领。因此，首先就得学会有效的管理自我。李嘉诚说过，“自我管理是一种静态管理，是培养理性力量的基本功，是人把知识和经验转化为能力的催化剂。”

自我管理的第一项就是自我素质的修炼，即要管理出一个向上的自己，一个自信的自己。在这个变化莫测的世界中，我们要知道自己是谁，要清楚自己要成为一个什么样的人。年轻的我们要经常扪心自问：我有什么心愿？我有宏伟的梦想，但我懂不懂什么是热情？我有与命运拼搏的决心，但我有没有面对恐惧的勇气？我有信心、有机会，但有没有智慧？我自信能力过人，但我有没有面对顺境、逆境均能够恰如其分行事的定力？

当我们勇于承担起自己命运的责任、学会管理自我时，我们就有智慧去面对各种意想不到的问题，进而建立起自信。修炼成一个向上、自信的强者只是朝成功迈出了第一步，接下来还要对自己的时间进行有效的、科学的管理，以便让时间发挥出最大的效能，让自己成为时间的主人。

管理大师彼得·D·杜拉克说：“时间是最紧缺的资源，除非善加管理，否则一事无成。”每位穿梭于职场的人士都需要时间来处理公事，也需要时间在繁重的工作与休闲的生活之间取得合理的平衡。实际上，多数人对时间管理的概念是十分模糊的。管理时间的真谛，并不是要我们用最短的时间，做最多的事情，而是要我们选择对的事情来做，甚至要我们避免做不必要的或不该做的事情，让我们人生的每一秒过得有滋有味。

具备良好的自我修养和有效的时间管理能力是一个人成功的重大保

障。有了这个保障，我们在做人、做事的过程中才能有的放矢。但，是不是有了这个保障后，我们的事业就一定会取得成功？答案当然是否定的。因为身处职场的我们，无时无刻不在跟自己的客户和上司打交道，所以我们的成功在很大程度上要受到二者的制约。为此，我们就必须要处理好自己与客户、自己与上司的关系。

“客户就是上帝”这句话对我们来说应该是再熟悉不过了，并且许多企业也将其视为客户服务的理念。其实，客户不一定是上帝，也不一定是企业的朋友，甚至有些正在“坑害”我们。

这绝非危言耸听，如果一个客户不能持续为我们创造价值，相反却在增加我们的成本、吞噬我们的利润、损毁我们的形象，我们还能把这样的客户当成自己的上帝吗？因此，对于那些消费观念不健康的客户，我们绝不能一味地投其所好，而是要正确引导他们，最终让他们成为我们忠诚的优质客户。客户管理关乎一个人甚至是一个企业的成败，但也并不像某些专家和学者说的那样玄妙深奥，只要我们掌握了其中的精髓和诀窍，在实际工作中有意识地加以运用，即可收到很好的效果。

客户管理对我们非常重要，而准确处理自己与上司的关系同样不容小觑。在我们的职业生涯中有一个人会直接影响自己，虽然他和自己一样，也是一个普通的职场中人，但他却掌握着我们的“生死大权”并直接影响自己在公司的业绩和职业前途，这个人就是自己的上司。因此，处理好自己与上司的关系就成了一个不可回避的问题，而解决这一问题最好的方法就是学会管理自己的上司。

“上级领导下级，下级服从上级的领导”，这是被国人一向奉为合理的职场规则，也是评选优秀上级和下级的一个重要标准。看到“管理自己的上司”，许多人也许会觉得匪夷所思。对于上司，我们只有服从的份，谁敢犯上去谈管理？管理上司，还要管好？怎么可能呢？

书中的“管理上司”不是职权意义上的管理，而是一种与上司相处的方法或者技巧，是一种职场生存智慧。管理上司其实是管理自己与上司的关系，只有上司和下属的关系融洽了，下级才能更好地领会上司的意图，

不折不扣地完成上司交给的任务，从另一方面来说，这也是更好地在服从上司的领导。每位职业人士都需要与自己的上司进行有效沟通与互动，所以，管理上司能力的高低不仅决定了自己与上司相处的融洽程度，对自己事业的成功与否也有着重大的影响。

年轻的我们要在以上几个方面努力提升自己，只有这样才能管理出一个成功的自己，一个与众不同的自己。

笔者通过十几年的职场亲身经历和对职场的长期关注与研究，从自我修养、时间管理、客户管理及上司管理等不同角度较深入、全面地剖析了当下困扰年轻人的一些问题，相信这本小书会让你受益匪浅！也欢迎大家与我交流：wangjianlong1125@126.com

中山叟

2010年6月于北京香山

目录

CONTENTS

第一章 优秀，从自我管理开始

我能.....	3
有选择地走自己的路.....	6
我们不是在孤军奋战.....	9
简朴让你赢得好人缘.....	11
记着时常清空杯子.....	13
错误也可以成为奇葩.....	16
用不着跑在任何人后面.....	18
不欺骗生活的人，生活也会善待他.....	19
视折磨自己的人为良师.....	21
包容别人就是善待自己.....	23
冲破逆流才能看到美景.....	25
强大是不断积累的结果.....	27
经住诱惑，才能活出自己.....	29
只要不死心，一切都是美好的.....	31
野马不能脱缰.....	34
别让猜疑迷惑了心智.....	36
选择一颗最适合自己的种子.....	38
三重门.....	41
以诚待人是职场的必修课.....	43

20几岁要懂点 自我管理 · 提升竞争力的黄金法则 ·

及时共享会让价值倍增.....	44
两种价值观，两条人生路.....	46
善于求援才能如鱼得水.....	48
离开还是靠近，选择很重要.....	50
距离产生成功.....	53
潜力不能长期“潜伏”.....	54
我的事情我做主.....	56
走自己的路，让别人去说吧.....	58

第二章 让时间的价值倍增

第一次就把事情做对.....	63
在行动之前，要做好充分的准备工作.....	64
让时间喘口气.....	66
将时钟拨快一分钟.....	68
六点优先法.....	70
中国式的莫法特休息法.....	72
麦肯锡30秒电梯理论.....	74
捷径未必省时.....	76
十年规划应从现在开始.....	78
时间比金钱更珍贵.....	80
莫把时间浸泡在琐事中.....	82
“6+2” > “4+4”.....	84
成功不能复制.....	86
复杂的事情简单做.....	88

小秩序，大时间.....	90
--------------	----

第三章 客户管理新论

三洋电机的客户管理之道.....	95
让热情不断升温.....	97
“因祸得福”还是“逢祸必福”.....	99
站在顾客的立场想问题.....	101
学会做客户的学生.....	103
小损失赢得大客户.....	106
客户不请自来的秘诀.....	108
像周杰伦一样引导顾客.....	110
如何赞美客户.....	112
看似无情实有情.....	115
巧舌如簧不如笨嘴拙舌.....	117
培养客户的思维惯性.....	119
通过故事感染顾客.....	121
巧用彩色心理学引导客户.....	123
“天价”策略.....	126
替顾客算笔账.....	128
替顾客寻找借口.....	130
急客户之急.....	132
广告为什么有作用.....	134
节约能提升竞争力.....	137
你给客户机会，客户还你业绩.....	139

树立大客户思维.....	141
经营出自己的个性.....	143

第四章 与上司的相处之道

脑袋里装着老板的思维.....	149
了解上司的关系网络.....	151
熟悉上司的习惯.....	154
给上司制造难题等于给自己挖陷阱.....	156
随便拍胸脯，信任打折扣.....	158
要勇于对上司说“不知道”.....	161
在理解上司意图的基础上要敢于超越.....	163
纠错，让上司刮目相看.....	165
在合作者面前要时刻想着公司.....	168
你给上司台阶下，上司给你台阶上.....	170
主动向上司汇报你的工作进度.....	173
假如“得罪”了上司.....	175
上司有矛盾，下属怎么办.....	177
怎样对待新上司.....	180

我能

有选择地走自己的路

我们不是在孤军奋战

简朴让你赢得好人缘

记着时常清空杯子

错误也可以成为奇葩

用不着跑在任何人后面

不欺骗生活的人，生活也会善待他

观折磨自己的人为良师

包容别人就是善待自己

驴子的生存哲学

1 和100万的人生哲学

第一章

优秀，从自我管理开始

选择一颗最适合自己的种子

三重门

以诚待人是职场的必修课

及时共享会让价值倍增

两种价值观，两条人生路

善于求援才能如鱼得水

离开还是靠近 选择很重要

距离产生成功

潜力不能长期“潜伏”

我的事情我做主

走自己的路，让别人去说吧

我能

有选择地走自己的路

我们不是在孤军奋战

简朴让你赢得好人缘

记着时常清空杯子

错误也可以成为奇葩

用不着跑在任何人后面



要想成为一名优秀者，首先要学会自我管理。在这个变化莫测的世界中，要清楚自己是谁，要清楚自己想成为一个什么样的人。

在人生的不同阶段，要经常自问：我有什么心愿？你或许有宏伟的梦想，但缺乏激情；你或许有与命运拼搏的决心，但缺少勇气；你或许有信心、有机会，但没有智慧……

当我们学会自我管理时，我们就有智慧去应对各种意想不到的问题，就能进入“超越自我、创造自我、欣赏自我”的良性循环，进而让自己拥有一个灿烂辉煌的人生。



我能

看到“我能”，许多人会想到某通信公司的广告。其实，“我能”是任何人在遇到困境时都应该对自己说的话。当我们遇到困难时多对自己说声“我能”、“我一定能”，那么你一定会信心倍增的。因此，“我能”不是商家的专利，更不应成为商标注册者的财富，它应成为我们每个人内心的声音。

在竞争激烈的职场上，那些刚刚参加工作的新人血气方刚、干劲十足，内心深处有一种“我超能”的强大力量。可是，现实并不像他们想象的那么一帆风顺，时间不长就遇到了挫折，于是他们就开始怀疑自己的能力，内心的“我超能”来了个180度大转弯，变成“我不能”，由极度自信变为过分自卑。

上述情况在很多刚参加工作的人中间经常发生。他们没有工作经验，从来也没受过什么打击，理想中的社会必然跟现实社会有一定的差距。这种差距往往会动摇很多人的信心，而那些坚持“我能”的人，往往会将不可能的事情变为可能。

1968年，美国百米短跑选手吉姆·海因斯在墨西哥奥运会上打破了世界纪录（10秒），闯进10秒（9.95秒）大关。海因斯激动地挥舞着双臂，仰天长啸后，自言自语了一句。由于声音不大，当时他身边也没有麦克风，因此谁也不知道他到底说了什么。

16年之后，一位记者在资料上看到了海因斯的那个镜头。他想，海因斯当时一定说了非常重要的话，于是，决定去采访海因斯。

面对记者的提问，海因斯笑了笑，说：“我当时冲着天上说‘上帝啊，原来那扇门是虚掩着的！’”

海因斯接着对这位记者说，自从欧文斯创造了10.3秒的百米跑世界

纪录后，科学界断言，人类肌肉纤维所能承载的运动极限不会小于10秒，人类不可能跑进10秒大关。看到自己跑进了10秒大关，他突然明白，原来10秒大关这个门并没紧锁，它是虚掩着的，一推就开。

一扇无形的大门将人类的很多奇迹挡在门外，只有少数相信自己、心存“我能”的人才敢伸手去推那扇看似坚实的大门。海因斯以自己强健的体魄和坚韧的信念推开了虚掩的大门，所以他创造了人类的奇迹。

有人可能会说，海因斯之所以能创造奇迹除了他坚强的心脏，更重要的是他拥有超越常人的身体素质。这话的确有一定道理。可是，假如就连一个高位残疾的人都能创造人生奇迹的话，那么身心健全的我们又有什么理由不能获得成功呢？

1969年，澳大利亚的一所医院里，当年轻的父亲第一眼看到自己刚出生的儿子时，心都要碎了。小家伙只有可乐瓶子那么大，腿还是畸形的，更可怕的是没有肛门，躺在观察室里奄奄一息。医生断言，这孩子不可能活过24小时。

悲痛欲绝的父亲给孩子准备好小衣服、小棺材、小墓地后，回到医院发现儿子居然还活着。医生又对这位悲伤的父亲说，孩子不可能活过一周。上天有好生之德，小家伙挣扎着，活过一周又一周……小家伙居然顽强地活了下来。父亲将他带回家，取名约翰·库缇斯。

小库缇斯实在太小了，一切对他来说都是庞然大物。胆怯的小家伙对任何比他大的东西都心生恐惧。然而，家人并没有因他的恐惧而多出几分宠爱。相反，父亲经常对他说：“你必须自己面对一切恐惧，勇敢起来！”

几年后，小库缇斯上学了。当他背起比他个头还大的书包、坐在轮椅上开始新生活时，他压根儿也没有想到等待自己的却是一场噩梦。

学校里有很多调皮的学生，个头矮小的库缇斯几乎成了他们的玩偶。他们掀翻他的轮椅，弄坏他轮椅上的刹车，让他从学校走廊直接“飞”进教师的办公室，甚至将他绑在教室的吊扇上转动。更为恶劣的一次是，几

个调皮的学生绑住他的手，用胶纸封住他的嘴，将他扔进垃圾箱里，并在垃圾箱外点了火；滚滚浓烟令小库缇斯窒息。他恐惧极了，瘦小的身体拼命挣扎，直到一位老师将他解救出来。

后来，库缇斯上了高中。一次幻灯课上，库缇斯出来上厕所，在黑暗中每移动一步，掌心都会感到钻心的疼痛。当他来到光亮处，才发现自己手上扎满了图钉，鲜血直流。

库缇斯再也无法忍受了。回到家，望着镜中的自己，想着自己一次次被折磨、被羞辱的场景，他放声大哭。想到死亡，想到自杀，但他还是舍不得疼爱他的父母。

1987年，库缇斯做了腿部切除手术。因为那两条从来也没有派上用场的畸形腿像尾巴一样翘起来，给他的行动带来很多不便。两条“尾巴”被切除后，库缇斯成了“半”个人，但行动却比以前灵活多了。

高中毕业后，库缇斯决定找个工作。每天早晨，他爬在滑板上，去敲一家又一家的店门，问店主是否愿意雇用他。可是当店主开门时，根本就没有发现几乎趴在地上的库缇斯，于是就又把门关上了。

经过无数次失败后，库缇斯终于在一家杂货铺找到了自己的第一份工作。后来，他又做过销售员、技术工人。他每天凌晨四点半就得起床，赶火车到镇上，爬上滑板，从车站赶往几公里外的工厂。

尽管生活极度艰辛，但是能够自食其力，库缇斯勇敢而快乐地活着。从12岁起，库缇斯开始打轮椅橄榄球。由于长期使用上肢，他的手臂有着惊人的力量。

命运从此开始转变。1994年，库缇斯成了澳大利亚残疾人网球赛的冠军；2000年，库缇斯拿到澳大利亚体育机构的奖学金，并在全国健康举重比赛中名列第二。他用自己的成绩回击了所有的嘲笑和羞辱。

在一次午餐会上，库缇斯应邀作简短的演讲，他将自己特殊的经历第一次公布于众。“我一定要把最勇敢的一面呈现给大家！”演讲结束之后，他的经历和现状让所有现场观众热泪盈眶，掌声如雷。一个女生跑到台上，哭着告诉库缇斯，她非常不幸，正准备自杀，听了他的演讲后，她要好好

地活下去。

这时，库缇斯忽然清晰地发现，到讲台上，讲出自己的不幸和拼搏，给他人以启迪，真是一件非常重要的事情。于是，他尽自己所能去做自己想做的事情，开车出游、健身、游泳，到世界各地演讲，过着幸福的生活。

约翰·库缇斯有句名言：别对自己说不可能。正是因为有了这种信念，他可以开着经过改装的汽车周游世界，可以去潜水，可以大胆地追求自己的爱情，并赢得了幸福的家庭和世人的尊敬。

美国大发明家爱迪生说过，“自信是成功的第一秘诀。”只要我们像约翰·库缇斯一样坚信“我能”，我们就会真正地实现“我能”。

老叟箴言

自信是成功的基石，“我能”是自信的外在表现，成功的人一定是自信的。

当我们遇到困难时，我们要说“我能”；当我们孤独困惑时，我们要说我能战胜孤独、战胜困惑；当我们对自己所设定的目标失去信心时，我们更要对自己说“我能”。

有选择地走自己的路

走自己的路，让别人去说吧！但丁的这句名言，相信大家都不会陌生的，甚至被一些年轻人做了很多有趣的改造，诸如“走自己的路，让别人无路可走”，“走自己的路，让别人打车去吧！”，等等，先不说这些话有无意义，单就这种现象来说，现在很多人已经开始意识到自我发展的重要性了。可是，真正能按照自己的想法做事，而不在意或不太在意周围人的目光的，又有多少人呢？

古今中外，大凡成功的人，都是在走自己的路，而不被周围人的口舌所左右。

安哥拉·默克尔小时候是一位品学兼优好学生，她思维敏捷，兴趣广泛。14岁的时候，小默克尔满怀信心地参加学校学生会主席职位的竞选。可是，一向受人宠爱的小默克尔却遭到人生的第一次失败，同学们指责她不苟言笑，缺乏亲和力，思想保守，缺乏创造性，不适合担任学生会主席。小默克尔难于接受同学的批评，伤心得连学校都不愿意去。父亲卡斯纳尔是一名知识渊博的教会牧师，他非常了解自己的女儿，并且对女儿寄予很高的期望。为了让女儿能够以正确的心态对待这次失败，卡斯纳尔给女儿讲了一个小故事。

那是一个隆冬的清晨，室外寒风凛冽，室内温暖如春。卡斯纳尔在卫生间镜子的一角发现了一个小黑点。凑近一看，原来是一只大个头蚊子，样子非常难看。他举起手臂，想拍死它，就在手掌刚要落下的一刹那，蚊子却抖动翅膀，在空中盘旋了几圈，飞到卫生间的角落里去了。

这时，卡斯纳尔隐隐有一丝感动，想放它一条生路。因为有三条放生理由：一、这是一只顽强的蚊子。隆冬季节，天寒地冻，它的同类早已销声匿迹，而它却能挑战自己的身体极限，坚强地生活着。二、这是一只充满活力的蚊子。隆冬时节，它依然肢体强壮，灵敏如常。三、这是一只热爱生命的蚊子。在同类都已经死去的情况下，它还能乐观地活着。

卡斯纳尔把这件事告诉了妻子，妻子想法却是大相径庭。妻子说：“假如，我们家卫生间的温度与外面一样，它还能生存吗？显然，这是一只贪图温暖安逸而不知危险将至的愚蠢的蚊子！”说着，妻子拿起一瓶杀虫剂，将卫生间喷了个遍。结果，那只孤独的大块头瞬间摔在地上，没作挣扎就死去了。

小默克尔静静地倾听着父亲的故事。卡斯纳尔语重心长地说：“同一只蚊子，我和你妈妈对它却有兩種截然不同的认识。亲爱的，当有人赞扬我们是英雄或者贬低我们为狗熊的时候，只不过是他们把自己的想法强加