

《纽约时报》《华尔街日报》《商业周刊》畅销书作者、国际知名管理及领导力大师肯·布兰佳
《纽约时报》畅销书《与鲨鱼共泳》作者、国际知名的演说家、管理及人脉专家哈维·麦凯
《纽约时报》畅销书《与你在巅峰相会》作者、国际知名的演说家、培训与激励大师金克拉

联袂推荐

The Trust Edge:
How Top Leaders Gain Faster Results,
Deeper Relationships, and a
Stronger Bottom Line

机关和企业
人力资源培训课
个人与组织人际关系
必读书

产出 道德 保持力 生产力 创新 忠诚度 受益

信任

成本 难题 怀疑论 损耗 上市时间 压力

信任的力量

商业和生活中的真正通货
不是金钱，而是信任！

帮助你在个人生活中和机构组织内与重要的人建立信任！

【美】戴维·霍萨格/著 汤颖怡/译


金城出版社
GOLD WALL PRESS

shiwentbooks

信任的力量

商业和生活中的真正通货不是金钱,而是信任!

[美] 戴维·霍萨格 / 著 汤颖怡 / 译

 金城出版社

图书在版编目(CIP)数据

信任的力量/(美) 霍萨格著; 汤颖怡译. —北京: 金城出版社, 2013.4

书名原文: The Trust Edge

ISBN 978-7-5155-0724-8

I. ①信… II. ①霍… ②汤… III. ①成功心理-通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 069801 号

中国大陆中文简体字版出版 ©2013 金城出版社
 全球中文简体字版版权为世文出版(中国)有限公司所有

信任的力量

作 者 [美]戴维·霍萨格
译 者 汤颖怡
责任编辑 雷燕青
开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张 16
字 数 115 千字
版 次 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷
印 刷 三河市祥达印装厂
书 号 ISBN 978-7-5155-0724-8
定 价 36.80 元

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 邮编:100013
发行部 (010)84254364
编辑部 (010)84250838
总编室 (010)64228516
网 址 <http://www.jccb.com.cn>
电子邮箱 jinchengchuban@163.com
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

特别鸣谢 Dedication

感谢我的妻子丽莎，我最信任的伙伴。
To my wife, Lisa, my most trusted partner.



感谢我的父母克拉伦斯和玛丽，
To my parents, Clarence and Mary,
你们教会了我关于信任的点点滴滴，
who taught me more about trust than,
这不是一般的学术研究能教给我的。
any amount of research ever would.



感谢我四个宝贝孩子，
To my four precious children,
瓦内萨、艾塞亚、玛利亚和迈卡
Vanessa, Isaiah, Maria Claire, and Micah.
我对你们最大的希望是
One of my greatest hopes is that you will earn
你们能从此书中有所收获。
and enjoy *The Trust Edge.*



感谢上帝，最值得信赖的神。
To God, who is worthy of my trust.

THE TRUST EDGE

Original English Language edition Copyright © 2009 by David Horsager

**Published by arrangement with the original publisher, FREE PRESS, a Division of
Simon & Schuster, Inc.**

Simplified Chinese Translation rights

© 2013 by SHIWENBOOKS (CHINA) CO., LIMITED.

All Rights Reserved.

目 录

简介	3
----------	---

第一部分 关于信任

第一章 信任的力量	9
第二章 信任的影响力	17
第三章 需要跨越的障碍	31

第二部分 信任的八大基础支柱

第四章 支柱 1: 清晰	41
人们信任清晰,不信任模糊	
第五章 支柱 2: 关爱	63
人们信任关心他们的人	
第六章 支柱 3: 品行	83
人们注意坚持正义的人,而不是投机取巧的人	
第七章 支柱 4: 能力	103
人们信任有活力、有能力、切中要害的人	
第八章 支柱 5: 承诺	125
人们信任在逆境中恪守承诺的人	
第九章 支柱 6: 关系	141
人们喜欢追随朋友、买朋友的东西、在朋友身边	
第十章 支柱 7: 贡献	155
人们对成果有迅速的反应	

信任的力量

第十一章	支柱 8: 一致	179
	人们喜欢看到为人处世的一致性	

第三部分 转变信任

第十二章	传递信任	193
第十三章	重建信任	207

第四部分 平坦世界中的高度信任

第十四章	全球化与信任	221
第十五章	互联网时代的信任	233

第五部分 无所畏惧的信任

第十六章	强大而持续的力量	245
	增强信任力量的五种方法	249
致谢	250

Trust, not money,

商业和生活中的

真正通货不是金钱

而是信任

is the currency

of business and life.

Trust is the single largest driver of public attitude on a whole range of issues from globalization to terrorism to the role of governments. Trust also is the prime driver of corporate and country brands.

As goes trust, so goes the world.

从全球化到恐怖主义到政府职能，
信任是推动公众对一系列事件
态度的最大动力。信任也是建立公
司或者国家形象的最原始动力。有信
任，才有世界。

——全球扫描公司董事长道格·米勒

简介



企业兼并、裁员和全球化加速了企业机构的变革进程，导致了上一代人未曾面临的信任危机。

——福特汉姆大学罗伯特·F.赫尔利

我们正面临危机，而这种危机并非来自金融领域。在2009年全球经济论坛上，来自世界各地的领袖们一针见血地指出：当今世界，我们面临的**最大危机是信任的匮乏**。我们处于信任匮乏的危机之中，但企业、机构似乎尚未意识到它将导致的后果。

信任在成就任何事业的过程中都扮演着极为重要的角色。然而，人们过去似乎并没有认识到这一点，也没有将信任视为一种需要学习和练习的能力。今非昔比。几乎是在一夜之间，信任的重要性浮出水面成为焦点。因为大量的商业欺诈和政界丑闻，“信任正在日益流失”这一当代社会的顽疾成为了各大报纸的头版头条。同时，世界在诸多方面变得越来越“平”，文化以前所未有的方式互相交融，不断传播。但是，全球化并非免费列车。大型兼并和开放市场引发了人们的怀疑和误解。我们能够自由地跨越国界，却不知道如何获得对方的信任。在21世纪的今天，信任成为了世界最重要的资源。

信任能够促进发展，而缺乏信任则具毁灭性，这无论对于商业机构还是人际关系都是如此。信任度越低，则耗时越久，成本越高，忠诚度也越低。相反，信任度高，则带来更多创意、更多自由、更强士气以及更高收益。

信任是建立深厚友谊、幸福家庭和成功企业的不可或缺的因素。

在我开始对“信任”展开深入研究之前，我尝试着找到卓越领袖和机构之所以成功的特殊原因。卓越的领袖是指那些不仅在经济上取得成功，而且还能对周围的人产生重要而积极影响的人。在他们的带领下，个人和机构都取得了比以前更大的进步。是什么让他们如此出众？他们都具备同样的特点——信任。我发现，信任并不是一种软实力，它是能够带来巨大收益的可量化的能力，它能在一个机构的策略、目标和文化中体现出来。

这一新发现激励着我去探索信任的重要性。于是，我踏上了奇妙征程，去研究最受信任领袖和机构所具备的共性。这段征程成就了这本书，它通过实际案例的分析与读者分享获取信任的可行方法。

请认真阅读《信任的力量》的每一章节，思考您如何将之付诸实践。您大可慢慢来，可以反复阅读，多思考。每一章节最后都有思考题帮助您理顺思路，找到合理的方式运用到实际情形中去。另外，我也建议您发起小组讨论，引发头脑风暴。我希望您能受益于书中的策略，从而欣喜地发现信任给您的生活和工作带来的裨益。

关于八大信任基础支柱

如果您游览过罗马废墟，或者迦百农的犹太会堂，你会看到建筑有许多坍塌的区域，但是支柱仍然矗立。坚固的支柱有很强的支撑作用，不因年代久远而倒塌。在我研究成功与信任之间的联系时，我发现了八个关键领域，称之为八大基础支柱。它们支撑起信任的力量，对追求成功的人士具有重要意义。

信任对您的影响

无论您从事什么行业，信任是您获得成功的重要因素。无论在何种事业中，全球 500 强亦或是家庭作坊，信任都有着极大的影响力。它影响教育成果也影响政治选举。得到信任的人更易成功。

没有信任，影响力无从施展。

——澳大利亚管理专业、作家瓦奈萨·霍尔

信念优势的影响：

- * 领导者们会发现影响面的扩大和士气的提升
- * 经理们会获得更大的收益和团队忠诚度
- * 销售人员会得到更多客户，创造更高业绩
- * 服务业专业人员会获得更好的口碑和忠诚的客户
- * 家长朋友们能营造平静而自由的家庭氛围
- * 老师们能得到更多尊重，自如掌控课堂

关键点

我们稍后也会讨论如何信任他人，而帮助个人和机构获得信任是本书的关键点。不要急于对他人评头论足，也不要掂量他们是否值得信任。首先为自己负起责任。当你关注于提升自己的信任优势，你会获得更大的成功。当你开始自我改变，你就同时开始影响团队、家庭和人际圈，甚至整个世界。

第一部分

关于信任

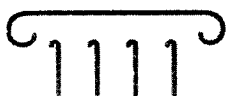
THE TRUST EDGE

Three black arrows of varying lengths and curves point from left to right. The middle arrow is the longest and is straight, with the text 'THE TRUST EDGE' overlaid on it. The top and bottom arrows are shorter and curve upwards and downwards respectively.

Everything of value
is built on trust,
from financial systems
to relationships.
从金融系统到
人际关系
一切的价值都
依存于信任

第一章

信任的力量



信任是比爱情还要珍贵的奖赏。

——苏格兰作家、诗人、神学家乔治·麦当劳

每 每我下班回家，我的孩子都会在门口迎接我。我的小儿子会兴冲冲地跑过来，拉着我的裤管，兴奋的小眼睛一眨一眨的，脸上露出大大的笑容，嚷着喊着：“爸爸，爸爸，快把我抛到空中，抛得高高的！”小家伙特别喜欢我把他举起来抛到空中再接住。“爸爸，快把我抛得很高很高！”于是，我就把他抛到空中。

多数时候……我是能把 he 接住的。不，确切地说是 he 相信他的爸爸能把 he 牢牢接住，而每一次我确实都做到了。这就是信任最纯粹的样子。

其实，在生活和工作中亦是如此。没有信任，生活和工作都无法顺利地进行；没有信任，影响力就会被破坏；没有信任，领导者将失去团队；没有信任，商业交易就无法进行；没有信任，机构就没有生产力，没有团队关系，没有出色人才，没有忠诚的客户，没有创造力，没有士气，没有产出，没有收入；所谓机构也将徒有虚名，毫无优势。哥伦比亚商学院戴明质量管理中心主任约翰·欧·怀特尼就说过：“误解会让做生意的成本翻倍。”

沃森·怀亚特曾做过一个调查，该调查称得上史上规模最大、最昂贵的调查之一。他对各主要工业领域中身居各个层次的12750名美国工人进行了研究。结果显示：“具备高信任度的公司所得产出是具备较低信任度的公司的三倍”。不论你是一名学生还是公司首席执行官，是一名教师还是一位家长，或者是一名政客，又或是一名护士，信任能帮助你获得更多倍的影响力。在展开深入讨论之前，让我们首先给出对于“信任的力量”的定义。

在我公司里，没有什么比信任更重要。

——麦凯信封公司首席执行官哈维·麦凯

信任的定义

信任是指人们对某人或某事具备坚定信心：

- * 做正确的事
- * 履行承诺
- * 在任何环境中都保持一致性

信任意味着可依靠，有能力。想想你坐着的那把椅子，你很可能肯定它能够承载你身体的重量，你不必专门浪费时间去检查一下它是不是具备这种能力，你也不必担心它会想出什么法子来占你便宜或者直接把你扔出去。你对这把椅子的信任直接决定了你们双方“交易”的速度、持久度和忠诚度。

人们对你的信任取决于你有多少能力，多少持久力，多少正直，多少忠诚以及多少执行力。人们信赖你吗？上述的几个“多