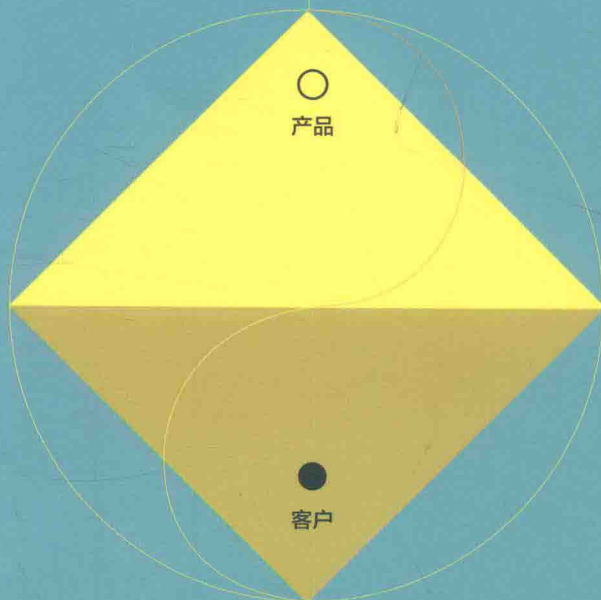


工作道系列丛书



立体金字塔

实现业绩翻倍的管理工具

朱俐安◎著

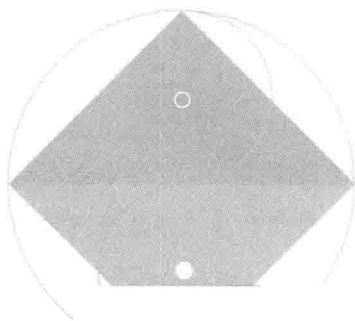
想法 / 方法 / 做法 / 三法合一

让个人和团队能量最大化

.....

漓江出版社

工作道系列丛书



立体金字塔

实现业绩翻倍的管理工具

朱俐安◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

立体金字塔：实现业绩翻倍的管理工具 / 朱俐安著 .

— 桂林：漓江出版社，2017.4

（“工作道”系列丛书）

ISBN 978-7-5407-8053-1

I . ①立… II . ①朱… III . ①人生哲学—通俗读物 IV . ①B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 070353 号

立体金字塔：实现业绩翻倍的管理工具

作 者：朱俐安

策划统筹：符红霞

责任编辑：关士礼 王成成

责任监印：周 萍

出 版 人：刘迪才

出版发行：漓江出版社

社 址：广西桂林市南环路22号

邮 编：541002

发行电话：0773-2583322 010-85891026

传 真：0773-2582200 010-85892186 邮购热线：0773-2583322

电子信箱：ljchs@163.com

<http://www.Lijiangbook.com>

印 制：北京大运河印刷有限责任公司

开 本：715×960 1/16 印 张：15.5 字 数：210千字

版 次：2017年4月第1版 印 次：2017年4月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5407-8053-1

定 价：58.00元

漓江版图书：版权所有，侵权必究

漓江版图书：如有印装质量问题，可随时与工厂调换

目 录

引 言 工作道与立体金字塔结构工具 // 001

第一章 金字塔结构的品项系统穿越 // 031

第一节 什么是品项? // 033

第二节 什么是品项管理? // 042

第三节 进入金字塔品项结构穿越之旅 // 049

第四节 如何打造盈利的品项结构 // 063

第二章 金字塔结构的客户系统穿越 // 091

第一节 如何理解客户是一个系统? // 093

第二节 找出建设立体金字塔使业绩翻倍的关键因素与动作 // 122

第三节 金字塔客户管理的体系的要素 // 128

第三章 金字塔结构的企业运营管理系统穿越 // 147

第一节 什么是立体金字塔的运营管理? // 149

第二节 通过立体金字塔结构看企业运营金字塔 // 164

第四章 金字塔结构的绩效系统穿越 // 195

第一节 什么是立体金字塔的绩效管理? // 197

第二节 立体金字塔的绩效管理是如何进行的? // 221

结 语 // 240

引言

工作道与立体金字塔结构工具

工作是工作者的信仰

在现代社会，没有人可以不工作而获得成功；没有工作才是人失去自我的开始。不热爱工作的人将失去幸福的可能，而离开工作的修行是人最直白的自欺。不论什么职业，只有工作才是每个人的本分，“一日不做一日不食”。

现代社会，协作与社会分工的精细化取代了原始的自给自足，大部分人正在这个迅速向前的现代化巨兽的齿轮中被裹挟而去，没有工作，就没有金钱，个人无法生活，家庭无法安宁，组织无法运转，国家没有前途。工作，已经成为现代人无法逃避的宿命。

工作如果能够成为每个人的本分，心安才能成为可能，生活的幸福才能成为现实。社会分工决定了我们每个人必须仰仗他人的付出才能生存，我们互相支撑。没有清洁工，城市将没有地方可以让人立足，没有任何行业，都将影响所有人的生活质量，而每一个其他人的生活质量都将影响与之相关的一切。每个人都要用自己的特长来与社会中其他人长短互补，才符合这个协作社会的本质。现代社会存在的问题是人们前所未有的迷失在概念交织的幻影中，网络上充满了迷失的呓语，还自称是“没有信仰的一

代”什么的，信仰是个人的事情，妄称一代什么的都是语言的假象，用语言暴力掩盖自己工作无能生活不快乐的事实。

人生通过工作获得收入。

现实是每个人都得用工作养活自己和家人，如果是企业就得给员工发工资，如果是国家，就得让自己的国民幸福。尽管很多人不喜欢工作但他们依然要靠不喜欢的工作谋生。那么，假如，能够通过工作获得我们需要的一切，人生岂不更简单、更快乐吗？假如，有一个工具能够衡量我们的现实与幻觉之间的差距，我们是否可以脚踏实地享受人生的价值？

通过工作获得身心自由的财富，比逃到山林在避世出世之间折腾显然更有乐趣，也更适合大多数人。

工作通过关系修行。

一旦工作，进入社会，意味着我们无法逃避自己与他人的关系，无法用更虚幻的语言与形式创造另一个假我。工作令我们脚踏实地找到自己的服务对象，通过服务他人实现自己的价值；工作令我们获得收入，没有对象的价值认可，我们的才能无从变现成收入，这能彻底打破自欺；工作令我们看见关系，你对他人有用，他人就用需要证明，你的工作让上司省心，就会得到重用，这逼你提高自己的能力；你能够帮助同伴，就被接纳，受欢迎，被尊重；你的产品对客户有价值，客户就用买单证明，你的服务足够好，客户就长期跟随。关系即是能量流动，即是金钱的交换，这个单纯的结论令我们看见工作的真相。

没有什么关系比工作关系更真实。没有什么能力不通过结果证明。所以，工作就是我们现代人的信仰，工作即是道！

关键是如何通过工作获得快乐？如何通过工作获得满足？如何通过工作提高收入？如何通过工作修行自己，提高能量与幸福指数？

通过立体金字塔的学习，我们将获得对于世界全新的认识；通过在工作中运用金字塔原理，我们将能更好地承担我们的责任；通过金字塔的管理工具，我们将令自己和整个团队提高效能。通过工作获得人生内在的圆满和外在的成功是工作道的目标。

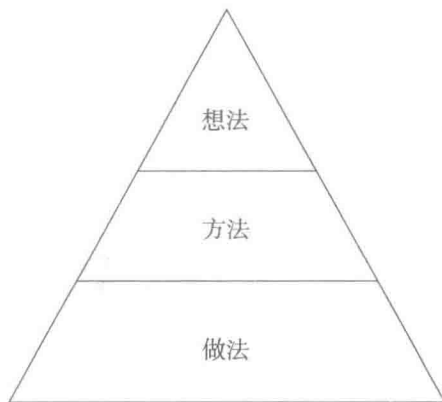
每个人都有自己的能量金字塔

我们每个人生来都有一个能量的金字塔，只是由于阴差阳错，它们发育得奇形怪状，一个合一的人是个没有疑义的人，对生命本身安适自如的人是没有抱怨的，而成功的人通常都是内在满足感非常高的人。也就是说，他内在的金字塔非常漂亮，稳固，均衡，没有能量上的失衡或浪费，这令成功的人非常积极、正能量、有爱。

如何成为内在平衡的成功者呢？

成功的人就是通过明确的目标把自己的能量空间扩大，建造自己内在明晰的生命路径，从而通过扩大帮助他人的范围不断提升自己能量级别的人。

关于个人的能量金字塔是这样的，我管它叫做领导者的结构思维工具。



在我们的生活中经常可以见到这三类人：第一类是只活在自己的想法空间的人，因为只有想法而无任何的方法和落地执行，想法成为他们的主要世界，因为缺乏工具和执行去验证自己的想法，最后变得一事无成。

那些所谓被知识或聪明所误的第二类人，他们都是方法论、辩证逻辑能力异常强大的人，虽然拥有所有成功的经验总结能力，却没有任何落地执行的想法或机会，知识在这里成为了最高的障碍，也成为我执的基础。

而底层只懂得做法的人，他们大部分只知道低头认真做事，却从未想过自己要为实现什么样的目的做事，终其一生都是兢兢业业，却一无所得。

在这样的结构中我们看到所有人都处在不同的能量层面。

没有明确的目标所形成的专注来使能量聚焦，没有把想法变成目标的能力，就会令自己淹没在天马行空的幻想或琐碎无聊的可能中。

有了目标没有方法，人就会坚持自我的习惯，或用自己的经验代替一切，隔绝了发现其他可能的机会。即使能够做到集思广益，没有具体做法和计划的目标也会流于形式，不能达成。

任何成功的人，皆是三法合一能量循环非常清晰的人

当混乱的想法被目标统筹，当个人的经验被探求的方法、博采众长的渴望所取代，当每一个试探被坚定不移的行动所替代，一个人就能成就任何他想成就的事业。这里的关键是，用目标来代替想法，多元的方法取代个人的经验，多变的做法被长期的坚持所替代。

假如我们看到了这个能量金字塔的结构，也就看到了我们自身的局限所在。每一个人生都要经历一个成长，这个成长也是一个能量流动和上升的过程，三法合一的人就是一个完整的活力四射能量流动的人。他们可以从自己现在所处的任何一个位置起步，用帮助其他层面的人实现共同的目标，穿越其他两个自己所不曾涉猎的或不擅长的层面，生命的能量就会连接起来，我们可以感同身受地成为其他人，我们是一个完整的整体。这样的人生就会成就圆满。

但这个针对个人能力训练的金字塔还不是立体的组织行为指南。它针对个人的认识提升，怎样令拥有金字塔的个人在组织金字塔中既能令自己能量提升，又能帮助到金字塔结构中的其他伙伴呢？令任何一个到任何层级的新手提升自己的超越于经验的价值呢？令那些个人的成长，直接从基层到中层、再到高层的修行，变得不那么盲目而是非常具有直接的指导意义呢？

有没有一个过程的、结构的、基于解决整体问题的目标指导工具用来进行组织管理、团队训练，在过程中实现工作效率与个人能力的提升呢？

立体金字塔出现了！关于它出现的故事我要留待自传中去详细描述，假如未来我要出一本自传的话。

为什么要管这个工具叫立体金字塔呢？因为任何真理都具有普遍性的指导原则，不会具有例外和特殊性。金字塔的立体结构工具具备了这一点，能够指导任何企业、组织和个人据此修订检视自己的事业与具体工作，能够用数据模型找到问题，并用上下统一的目标认识与工具语言减少沟通成本，降低团队内耗，摒弃个人好恶，增强团队凝聚力，实现业绩的倍增。

它是关于立体的空间的时间的数学的结构模型

通过学习立体金字塔结构，我们可以放掉一切已知的答案，直接通过工具看到数据后面的真相。在我眼中，宇宙就是数字，存在的一切都是数学。每一个事件都是由一步步推导得出来的，不可能有什么省略，一个想省略的人生就是失败的人生，一个一步一脚印行走的人生就是成功的人生。想用脑子省略动作的，都死了；凡是踏踏实实，一步一步前进的人，都站上了成功之巅。所以，千万忘掉头脑的概念，忘掉我们特别狭隘的人

生的建议，忘掉我们由模仿而产生的人生大道理。那些都是假想，企业和人一样，怎样才能扩展我们的世界，仅凭经验是远远不可能的，因为我们每个人的经验都是独一无二的，无法复制。

金字塔的结构论是教大家透过所有现象看到经营的本质，而这一定是超越我们的经验的。我们说人生最重要的源于你的经历，只有做过才不会忘，只有通过学习和实践，才能够让它真正转变成属于你自己的能力。

它可以被每个人运用

假如修行是为了离苦得乐，利益众生，那么，唯有工作离此目标最近。假如利他是利己的根本，工作恰恰通过服务他人获得价值；假如无我是大爱的标志，不断翻倍的业绩可以证明一个团结有力的团队是一体的，没有人置身事外。假如我执是能量的阻滞，目标是能量的证明，唯有通过用工具帮助整个组织和团队看见真相，我们才能够体会业绩翻倍的喜悦。所以，这本书是学习运用立体金字塔结构工具提升自己的能量、提高工作效率、完善管理能力、掌握系统运行逻辑的实践课堂。

在进入工具学习和具体实践之前，我们先来看一下本书的结构：

全书分为五部分：

第一部分：关于工作道与立体金字塔结构工具的介绍。

第二部分：以企业经营者为使用对象的产品系统穿越，完善盈利品项结构的金字塔应用方法；

第三部分：以找准服务对象为目的的客户系统穿越，帮助组织解决经营定位的客户贡献管理；

第四部分：以目标业绩翻番为样板的运营系统穿越，帮助企业或组织或个人掌握营销管理与业绩倍增的策略设计；

第五部分：以提高组织管理效能与效率的动作落地为焦点的绩效系统穿越，帮助企业精简结构，打破大锅饭或平均主义，令人才脱颖而出。

市场上关于管理经营的概念分析统计的理论介绍可以用浩如烟海来形容，每一个关于市场现象的描述与分析都足以构成一本专著。本书与总结性的理论最大的差异是这是个人、企业、组织经营过程的指导工具！它用结构化工具验证了所有理论的位置与价值，并通过模型令所有人既能远观全局，又能一门深入，直到你能够融会贯通，获得“自己就是全部的”了悟。那时，工作将成为我们的信仰，令我们通过利益团队与社会反过来使自己受益。

在系统学习与掌握这个大道至简的工具之前，我们需要强化一些概念与观点，以避免由于概念理解的差异，造成沟通的偏颇。

关键概念：能量是数字，是具体的产品与看不见的爱之显化
易经里讲：一生二，二生三，三生万物，是通过易显示宇宙万物生灭的永恒法则。但是它能用于验证企业家个人的见识高度却不能用于指导企业管理者团队的经营实践。而爱因斯坦的能量守恒定律则直接给出了能量公式： $E=MC^2$ 。这个公式中的能量当然用数字表示，M代表质量，C代表光。光的平方成为能量构成中最重要的部分。这也是学习与运用立体金字塔结构工具前必须掌握的基本观点。

观点一、能量是数字，质量是物质，光等于爱。那么，人类所有社会活动的本质都可以通过能量交换来解释。它将是我們后边学习的企业经营价值公式的基础。

观点二、能量只有高低的不同，没有对错的分别。任何一个个人、组织、企业的生命活力，都得通过交易和交换实现其最终的价值。而这价值一定可以通过数字来衡量。

观点三、每个人的能量都是心力的显化。影响数字最大的变量来自于看不见的部分，用心程度决定价值。宇宙中最奇妙的吸引力来自于心，心力决定能量！每个人的能量都是心力的显化。

如果能量用数字结果来量化，由于有了心的介入，它的形成就不是机械的加法、减法，而是乘法。

这个无限可能的能量之舞，给每个生命以无限机会。

这个能量价值公式可以用一个数学等式直观地被看到：

业绩 = 产品 * 价格 * 客户 * 运营建顶 * 绩效动作

本书的四个板块来源于此，奇妙的是它们构成了立体金字塔的四面，没有先后，从任意一个面向开始都可以到达目标的塔尖；

而每一个单元自成体系又各自相连，每个自成单元的体系都能够影响全局。

而每一个单元的穿越与改善都会极大提高公式等号对面的目标业绩，每个单元的因素与结构的缺失又会直接令金字塔的形状发生变化。通过数字建成的立体金字塔，可以直观指导管理者的运营管理，又可以令直接接触客户的员工及部门看见动作的结果，令产品研发部门直接对特定客户做出针对性的产品，可以令运营管理从上到下一条心。

关键概念：业绩是团队所有成员能力与能量的综合结果，没有人可以置身其外

每个人的人生目标都离不开数字和金钱，企业的经营更离不开金钱，国家和地区的活力也离不开经济数字。因为世界是能量构成，而且能量又是通过关系交易生生不息流动的，所以能量在商业社会的体现就是需求双方交易及交易结果体现的价值。落实到企业身上，就是企业经营的目标和利润。

决定做企业的人总是先要有具体的产品才能交易，具体的产品形式与功能，满足客户需要的部分。而决定一个产品，与其他一个同样功能产品之间价值的区别的，则是品牌，以及与其他产品相比投入了更多的用心、更多的时间、更多的创意。

决定企业组织与个人能量大小的关键、成功与否的关键，在于心，在于能否用心御心，万众一心！那个看不见却起关键作用的“心”，那个带

着大爱光芒的心才是决定能量大小的关键。产品谁来做？如何做？才是价值几何的关键。

带着利他的发心做大爱的事业之企业，容易破除万难获得成功，大部分都源于企业创建者有明确对象与目标的发心、愿景与出发点，经营符合金字塔的能量流动原则。而带着以不明目的的利己发心做快速成功美梦的投机者、只懂用钱证明自己的自私者、没有服务任何人的低头努力者，因为无法建立符合金字塔结构的盈利模型，不会获得稳定的经营成长，甚至很快就会陷于失败的泥潭，乃至再创业，再失败，似乎就是不能打开成功的大门。这其中的分别在于：诚实可靠的人总是以赚钱为目的，以满足对象为出发点思考自己所做的结果并行动，所以他们敬畏客户，珍惜金钱。华而不实的人总是以花钱和证明自己的面子来证明自己的重要，在这个认知区间里不存在客户二字，花钱买面子、无心做里子的事业终不长久。

古往今来一切修行者修的觉悟之心正在于此。

既然心是能量的源泉，如何通过有形的产品与服务获得企业、组织和个人的能量提升呢？

如何通过工作修心？如何通过工作御心？如何通过工作一心？

通过目标把个人能量的金字塔与企业、组织等等的大金字塔重合链接运转起来，就能成就所有。

让能量公式里这个 C 的平方活起来才是关键

企业或组织的运营管理书籍汗牛充栋，各种知识数据图表令人眼花缭乱。但现实中，大部分创业者都在摸索中试探，在这个摸索中，充满了创业初期盲人摸象般的试错，发展期组织扩张的痛苦与高速发展期多元投资的高低不平。而各种理论都是别人经验的总结，总是不能立刻指导企业运

营的整个过程，也不能帮助团队随时用一种语言讨论团队目标，减少沟通成本，提高运营效率，改善人际关系。

有没有一个工具可以令所有人修心、御心、一心，实现人生财富与工作自由呢？

有。答案是我们可以通过立体金字塔结构工具构建个人、企业、组织的管理目标实现路径，排除可能的个人经验盲区，指导企业、个人及人类组织的团队运营实践。它用清晰的结构和简明的表格把执迷于自我经验的人拉出误区，看到更多可能的人、可能的客户、可能的机会，从而节省精力，各司其职，令团队万众一心，完成业绩倍增的目标。

立体金字塔的价值，它是一个关于个人的组织的企业的一切生命的能量结构单位

立体金字塔结构工具既是原理也是工具，既是个人的能量状态，也是团队的工作结果，用它能看见行业的结构，也能清晰任何组织的现实状况。

它可以通过数字在这个结构下直接呈现金字塔的形状，凡是受限于单一思维和经验的结果都能通过金字塔的图形呈现，无法逃遁。

通过以业绩倍增为顶点的立体金字塔结构来呈现能量在特定的空间与时间内的循环变化。它的四个立面各属于企业运行的不同部门和业务板块，它们各自相对独立，又同时紧密链接、密不可分。在实际的企业经营中，我们所要学习的所有要素都完备，就如我们每个人都具有自足的智慧一样，不能看清欲望就会遮蔽人的智慧，没有方法修行就无法开启智慧。在社会企业、组织运行中，经营者和运营者、执行者们受各自经验的影响，也会令决策迷失在经验的大海里，从而无法在目标上找到能量突破的捷径。

而掌握了让业绩倍增的立体金字塔运营模型，能彻底改善企业惯性的经营方式，包括团队的工作习惯、目标制定方式、绩效管理方法。使用这个工具穿越梳理任何企业、组织、部门的工作现状，都能够以业绩翻番为目的获得极大的改善空间。

而在这个金字塔的数据中，其最重要的价值倍增的原动力是爱。工作而没有爱，结果一定是能量的消耗。通过工作修心，既能与能量源头链接，又要有心在具体目标上聚焦；通过工作用心，既能找到工具奔向能量的塔尖，又能在每个阶段清晰所有动作检视成果；通过工作齐心，既能通过目标统一认识，又能通过方法破除个体的经验局限，兼爱同事和客户。

看清了金字塔的万能结构工具，及其使用的前提与原则，我在本书的每一章中也提供了穿越每一个板块的具体操作方法与表格工具，令这个建立在数字逻辑基础上的管理工具能够帮助实际使用者按图索骥，避免经验误区的理解，直接检视动作，真正实现团队经营的过程管理。

任何创业期的企业、发展中的组织、想突破瓶颈的个人，都能够通过此书的工具与案例分析获得实现盈利的思考捷径，并能够通过金字塔工具的团队实践获得企业能量突破的最佳结果。在工作中，用立体金字塔的结构工具看见并穿越企业的运营管理过程，从而获得推动企业或组织实现运营目标突破的经营管理能力。

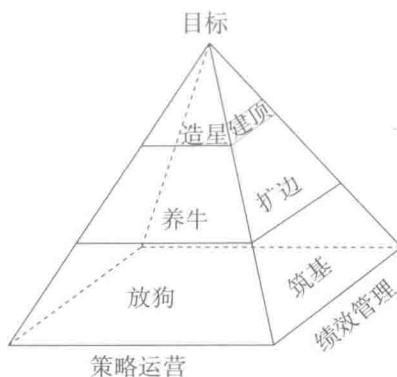
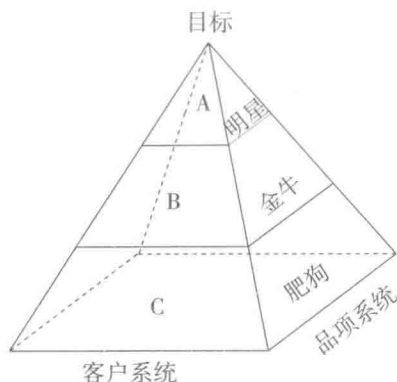
立体金字塔是把企业经营的价值公式用一个立体的金字塔的目标来统筹，塔尖是目标，四个面分别为客户、产品、运营和考核四个系统。展现企业能量的价值公式中的所有要点都会被目标严密的统筹起来，这样企业中每个界面、每个层级的人都在做着相应目标达成的事情，所以企业中所有的分工、计划、营销、客户及产品都被金字塔所统筹。那么在这个立体金字塔的工具下，所有的管理都是没有个人的，而只有目标存在。在一个目标下，伟大的企业是可以做成的，我们可以换人，我们可以换产品，我们服务的客户是可以流动的，当我们去服务那些生生不息的客户的时候，企业的能量和生命就将生生不息。

它同时是空的也是实的，它是具象的结构也是抽象的能量，它既是工具也是能力。

在这个金字塔面前，不存在个人，只存在目标。

在这里，数字没有好与坏，只有高与低的变化。金字塔会由于每个面的要素数字的变化而反应真相。令管理者看见误区和盲区。

金字塔顶端我们用目标数字表示，它既代表目标也代表结果！这个数字可大可小，它即可以代表个人的收入目标，也可以代表企业的营收目标。也可以代表组织的目标。它的四个面可以从任何一面开始，都是从高到低呈现出价值的不同与层级的区分。AB 两面，我们视为显性的产品与客户。他们是被企业或组织外部可看可感的结果部分，由于数量与价值的不同，他们呈现出位置与能量的差异。从上而下，我们可以看见产品系统的三种定位：明星、金牛、肥狗。客户系统对应的能量等级是 ABC 三个层级。金字塔的 CD 两面，我们把它们视为与外部对应的企业组织内部策略运营与绩效管理。它们也通过数字体现，它们分别是运营系统要解决的：造星、养牛、放狗。绩效系统要解决的：建顶、扩边、筑基。



为了学习和运用的方便，我们在本书中也是通过企业管理团队带着数据穿越企业管理运营的四个板块来梳理组织的产品品项是否能够盈利。（《金字塔结构的品项系统穿越》）

我们的客户构成是否受制于产品的局限从而不能够发现客户的根本需

求，从而浪费客户资源？（《金字塔结构的客户系统穿越》）

我们的运营是否远离目标，不过是在各自为政的局限中消耗能量？我们的执行力是否只是针对基层或中层而忽略了高层的策略价值？（《金字塔结构的企业运营管理系统穿越》）

我们的绩效管理是否为了满足管理部门的统计要求而做成了片面 KPI 或僵化的 360 度的平衡平均的大锅饭？为了绩效提升是否不得章法的一再扩大并不创造效益的管理团队与机构？机构臃肿却并不能推动目标的倍增？（《金字塔结构的绩效系统穿越》）

我们通过立体金字塔的结构工具进行的以上四个板块的数字穿越之旅，被叫作珍珠工程。

学习立体金字塔结构工具之前我们还需要统一几个关键词的含义，这样就不会因为对于概念理解的差异造成沟通的不畅了。

关键词：金钱

金钱是能量的媒介，也是流动的能量。

什么是金钱？金钱就是能量的显化。金钱没有对错，金钱是能量流动和交换的媒介。不认识金钱的本质，是大部分人无法实现个人抱负与能力价值的关键。

这样，我们就能够很好理解为什么我们生活在一个金钱导向的世界里；就能明白，为什么全世界各种排名都是通过运营业绩的大小来进行的。金钱是有生命的能量。人和人之间的价值与关系，本质上就是金钱的交换关系。任何人的价值都要通过工作收入变现，非如此，不能证明我们在这个群体社会里对他人有用。每个人通过自己的收入消费，又去证明他人的产品与服务的有用性。而金钱是社会肌体的神经元，被爱指挥，令所有组织保持活力。

对个人、组织、和企业或国家来说，都是如此。你使用金钱，它就会来服务你；你占有它，它将悄然的离你而去。金钱没有对错，很多人不能