

# 一、经商素质篇

# 第一计 诚信立足

## □ 借款要保证信誉

商业经营中，贷款往往出于投资的需要，但借贷投资是用人家的钱做自己的事，因而有许多人不懂得合理运用，他们甚至盲目举债，在企业经营不善的基础上又加重了企业的经营负担。因此，商业借贷必须是当投资人对一项投资计划充满信心之后，才将借贷投资提到议事日程中来，决不能盲目贷款。除此之外，借贷投资时还应主动做到如下几点：

- (1) 主动让对方、银行了解自身经营状况。
- (2) 掌握银行的信贷政策和投向。
- (3) 努力提高资金使用效率，赢得对方或银行的赞赏。
- (4) 保证借款信誉；有借有还，再借不难。”
- (5) 在每次借款申请的交往中，讲求实际效果。

## □ 千金易得 信誉难求

在商业活动中，军心与商品的信誉度是成正比的。50年代末，香港刮起了一股“共产党要对香港采取行动”的风潮，搞得人心惶惶。一度开始繁荣起来的市面，突然冷清起来，香港经济萧条了，对报纸出版商胡仙的打击也是沉重的。海外的代理商纷纷要求尽快中止合同，担心香港气数完了再采取行动来不及了。每天

送出一些，又要拉回一些头一天没卖出的报纸。公司亏损。面对着严重危机，胡仙不愧为胡仙。她没有惊惶失措。她到街上作调查，奔赴大陆“探行情”。回香港后给报社职员们一颗定心丸：“中共不会对香港采取任何行动。”她马不停蹄地飞往台湾、美国、巴黎、堪培拉，向代理商、经销商打保票，又对报纸的版面也作了改革，和社会生活贴得更近了。对稳定投资者，恢复和发展香港的繁荣，星系报起了很大作用。“稳住军心”这一招终于使报纸不但起死回生而且名声大振。

稳定军心是商业经营处于危机时期的重要措施，这不仅需要有周密的计划而且也需要有孤注一掷的勇气。例如，1965年，香港发生了银行的挤兑风潮，波及到每一家银行。明德银号的广东信托银行先后倒闭。一向声誉不错、业务兴旺的恒生银行，也被迫把股份的一半让给了英资银行。远东银行在风潮的影响下，日子也很难过。银行家邱德根觉得，远东银行的声誉和他本人的声誉是连在一起的。如果他撒手不管，不但远东银行可能垮台，他本人的声誉也会受到影响。于是他把自己控制的大部分资产投入了银行，使远东银行终于度过了难关。远东银行的声誉和邱德根本人的声誉都进一步提高了。

北京有家叫“旭日快运”的公司。一天，他们突接一趟火烧眉毛的差事，为一家外企公司火速送文件到另一家外企公司。其间行程近20公里而时间仅限定一小时，其时又逢车流高峰，快运人员立即驱车上路，然而他们又遇前方车祸，寸步难行。他们当机立断，决定一人留守车内，另一人怀抱文件弃车而去，步行数百米拦下一辆出租车，终于按时将文件送至客户手中。当然此趟业务定属赔本生意，但信誉是花多少钱能买得到的呢？

## □ 商务应酬应该以诚待人

商业交往的目的是为了结识合作伙伴，所以，以诚待人即可节省时间，又可给人以强烈印象，下列方法将对你有所益处：

(1)初次与人交往时，多要几张名片。如果你总是向别人要两张或三张的名片……而不是一张，你的生意伙伴会觉得受宠若惊，对你留下深刻的印象，并经常好奇地问：“你要两三张名片做什么？”此时你简单而又诚实地答道：

“我想留一张自己用，但是我认识的其他人可能会愿意跟你联系——我公司的同事、我们共同的朋友、还有生意上的伙伴，他们可能不认识你。我以前曾经遗憾自己只要了一张名片，以后决不会这样了。如果你给我两张名片，我们的会面就会事半功倍。”

(2)尽量使你的名片“长寿”。在散发你的名片之前，在背后写点什么。可能是你们会面的日期、讨论的内容，或是以后你能提供的信息或服务。注意措辞要恳切，表示愿意帮忙，而不是请求帮助！

大多数递出去的名片都会很快被丢弃。如果你的名片包含了“给予”的信息，就会幸存下来，成为孕育日后成功的种子。

(3)与人交往应全神贯注——在任何新的生意场合，要始终把注意力集中在对方身上。记下他所说的话，问他问题，了解他为人处事的原则。这样就等于告诉他你很重视他。

(4)与人交往时要做到有来有往。在接到每封信、每个电话或者在每笔私人业务及工作接触之后的 24 小时之内，要给当事人一个准确的回答。

(5)与人交往时顺水人情要做足。

河野一郎是日本的一位企业家，最会利用人们想念离别亲人心理。

1959年他在欧美旅行，在纽约遇到了多年不见的好友米仓近先生。两人互道近况，留下了在国内的住址和电话，知道彼此都已成了家。当晚，河野一郎回到旅馆第一件事，便挂了个长途电话给米仓近太太：“我是米仓近的老朋友，我叫河野一郎。我们在纽约遇到了，他一切都很好。”

米仓近太太感激莫名，一时热泪滂沱。米仓近后来知道了，特地专程去谢了他。

任何人总是关心着自己最亲近的人，如果一旦发现了别人也在关心着自己关心的人，大都会兴起一种亲近的感觉。而企业家们正是可以利用这种共同的心理倾向，使人有亲切感，增进人际关系。

## □ 货真价实永远是经商的宗旨

在现代商业竞争中，实战的制胜法宝就是货真价实，大多数有势力的商家在商战中，都打“实战”这张牌。

香港珠宝大王郑裕彤谈到发财之道时说：“以珠宝行业来说，每间分行均由一名经理负责，而一切业务则由总写字楼控制。逢星期日，我便召集所有经理来开会，共同研究业务的进展。我做生意的主要手法是：当客人一踏进店来，绝不会那么轻易就让他溜去。即使第一次他不光顾，但日后定会有所交易。因此职员对人待客的态度和礼貌最重要。同时，店铺的位置、装修，以及货品的款式也很重要，所以我全部的分行皆选择最旺的地点开设，装修美仑美奂，而物品款式必求新颖。”

郑裕彤这样说，也确是这样做的。现在郑氏的周大福珠宝金行除了中环华人行有 1 个总行外，在港九还有 10 个分行。都坐落在闹市如中环、铜锣湾、油麻地的弥敦道而旺角弥敦道就有三个分行。他们的口号是“周大福，一口价”意即“货真价实”，毋须讨价还价。难怪郑裕彤的珠宝生意在香港做得最大，信誉也最好了。

## □ 害人之心不可有，防人之心不可无

商业成功人士指出，商业销售中陷阱重重，害人之心不可有，防人之心不可无。防范他人的方法包括如下内容：

(1) 商场是个名利场，人人都非常现实，如果有个人表现得一无所求，只为兴趣与你合作，摆明是骗你，起码 90% 是如此。

(2) 在对方束缚住自己的时候，千万不要自己先作茧自囚。例如在双方没有书面合约或对方未投入一分钱资金时，自己不要先投入资金。

(3) 不贪小便宜。世上永远没有可白吃的饭，遇到此种情况就要先自问，为什么偏选了我捡这个便宜。尤其对你一见如故的人，更要小心。

(4) 交易的双方在利益上必然会有矛盾，如果对方觉得无所谓，不断让步，表现出生怕你不肯合作的样子，那么就肯定有问题。当然也未必一定有诈，但由于对方表现得太需要你，可以判定你的出价和条件有商榷之处。

## □ 言而无信是经商大忌

对公司进行的实地调查证明，下列 12 种公司经营者的不良行

为对公司的发展有着严重的消极影响，是导致公司内部管理混乱的重要因素。专家指出，在公司内部公司经营者应尊重下属，言而有信 禁忌以下 12 种言而无信、妄自尊大、家长作风的粗暴作法：

- (1) 忌言而无信，出尔反尔。
- (2) 忌轻易许诺，不予兑现。
- (3) 忌信口雌黄，妄加评论。
- (4) 忌喜怒无常，感情用事。
- (5) 忌凭己好恶，处事不公。
- (6) 忌心胸狭窄，妒能嫉贤。
- (7) 忌闻颂则喜，重用小人。
- (8) 忌贪名好利，巧取豪夺。
- (9) 忌谗过于人，怕负责任。
- (10) 忌对人苛严，于己宽松。
- (11) 忌家长作风，以势压人。
- (12) 忌妄自尊大，目无法规。

## □ 信用是最大的本钱

“老板的人格是金字招牌”。关键时刻，可以利用你的个人信誉，并以公司实力为后盾进行商业筹资。在市场经济发达的今天，利用商业信用筹资已逐渐成为小公司筹集短期资金的重要方式。其主要形式有以下几种：

1. 赊购商品，延期付款。在此种形式下，买卖双方发生商品交易，买方收到商品后不立即支付现金，可延期到一定时期以后付款。
2. 推迟应计负债支付。应计负债支付是指公司应付未付的负

债，如税收、工资和利息的推迟动支付。私营公司已经同意这些费用，但是尚未支付。在私营公司未支付这些费用之前，应计负债成为小私营公司的另一种短期筹资来源。

3. 汇票。小私营公司利用汇票，可以不立即支付银行存款，实际上是一种延期付款，也可以筹集一部分短期资金。

4. 预收货款。它等于客户先向私营公司投入一笔资金。通常，私营公司对紧俏商品乐于采用这种方式，以便取得期货。另对于生产周期长，订价高的商品，私营公司也经常向订货者分次预收货款，以缓解资金占用过多的矛盾。事实上，这部分预收货款就成为短期筹资的来源。

## □ 有诺必践 信誉至上

纵观已趋合理竞争的商业市场，信誉之战已成为企业生存的生死之战。取信于民实为企业发展的重要手段，“口齿也很重要，凡是应承的，一概都要做到。”这句由日本人商人藤田田所得出的告诫今天已成为商人们所必须做到的信条。

1968年，日本商人藤田田曾接受了美国油料公司订制餐具300万个刀与叉的合同。交货日期为9月1日，在芝加哥交货。要做到这一点就必须在8月1日横滨出货。

藤田田组织了几家工厂生产这批刀叉，由于他们一再误工，预计到8月27日才能完工交货。由东京海运到芝加哥必然误期。

藤田田就租用泛美航空公司的波音707货运机空运，交了3万美元（合日元1000万元）空运费，货物及时运到。虽然损失极大，但赢得了客户的信任，维持了良好的合作关系，并保证了信誉。

像藤田田这样的著名日本企业家，将信誉看成是企业的唯一

生命，似乎理所当然；然而，像朱万春这样的个体户为了维护信誉而自甘损失，这样的举动就更令人感到钦佩了。

1987年6月19日，四川绵阳市个体户朱万春，当众把一批价值1020元的假劣香烟、奶粉销毁，对于他来说虽然损失了1020元，但他不出售伪劣商品，赢得了信誉，赢得了社会赞许。这是比金钱更宝的。与此相比，一些企业为了眼前利益，大量制造，倾销低次产品，把自己很响的牌子砸了，这无异于杀鸡取蛋，只有愚人才这样做。

## 第二计 广结善缘

### □ 人际关系是经商的基础

“在家靠父母 出外靠朋友”这是中国人的至理名言，告诉我们人际关系是何等重要，做生意尤其如此。每一位做生意的人，都有一本名片册，把每一位和他们事业有关的人士的名片，系统地保存下来，包括货品供应商、设备供应商、设施维修、专业人士、客户等，这些人都可能成为帮助他们解决事业问题的资源。

创业者在开展自己的事业以前，先在行业内某些机构服务，同这个行业的知名人士，建立起人际关系，互相交换名片，互相认识，以作为重要的人事资源。未创业前，对你尚且大有帮助，在创业以后，还可以借助他们的力量，帮助解决业务上的问题，提高赚钱的能力。

制造业兴旺之时，工厂求贤若渴，很多行业的熟练工人都是厂家争相罗致的对象。你就是跳了槽，另有高就，原来的工厂也会继续保留你的名字和联络资料，将来公司接了大宗生意，需要加班，他们都会联络这个熟练工人，请他来帮忙，而这份熟练工人的名单，也是工厂解决劳动力需要的重要财富。

建立好人际关系之后再创业，更是事半功倍，减少许多风险。

## □ 建立和发展社会关系

生意场，也是公关场，没有一定的人际关系网，做生意简直寸步难行。人际关系包括人缘关系，业务关系，办事渠道，信息来源等。它是一种十分微妙的东西，可以说无处不在，无时不在。他深入到人潜意识之中，也影响着人的各种行为。人际关系是一张网，我们就是网上一个个的结点，这又是你的一笔无形资产，有了这样一张网，做起生意来会如有神助，会收到事半功倍的效果。

因此，在寻找自己挣钱之道时，不要忘记自己的社会关系网。把目光放在朋友多 门路熟 人际关系好 办事渠道通畅 信息来源广而快的行业，那么，事业兴旺就有了充分的条件。反之，如果你选择的行业领域人生地疏，信息闭塞，办事门路不熟，事业发展就会受到许多限制，这种情况应尽可能避免。当然，也不能过分夸大社会关系的作用。温州人靠“三把刀”——裁剪、菜刀、剃刀闯天下，在人生地不熟的地方创业，他们又有多少人际关系呢？另外，人是活的，没有关系可以逐步建立关系。但不管怎么说，广泛的、良好的人际关系是你的又一笔无形资产。

拿出笔和纸将你的人际关系一一排列出来，然后，认真评价和选择，选择可为你挣钱而用的各种关系而后重点发展。

## □ 人缘是最宝贵的财富

人缘佳是商人最宝贵的财富，推销的对象是人，不是死物，如果你态度和蔼 喜欢结交朋友 爱说话 也爱听人家说话 喜欢关心别人 经常保持笑容 而且礼貌佳 早安、午安、晚安、您好吗等等总

挂在嘴边，乐意为其他人解决困难，主动帮忙，那么你必定人缘佳，多朋友 左邻右里、楼下楼上、市场商场 没有一处没有朋友 朋友既多，生意就容易办成。

因此，生意人要建立人缘，要和所有人结缘，任何一个你认识的人都是你的朋友，你遇到的人都可能是你的顾客，或是对你的生意有帮助的人，也许他们今天没有光顾你的生意，明天却可能找你做买卖。只要人缘建立了，生意网络亦由此张开。

开设公司，趁新开张的日子，多结识一个朋友，对生意绝对有益，你可以主动接近他们，告诉他们关于你销售的商品，递上公司名片，若有宣传单或小册子，可以给他们一份，若公司有免费赠品，亦可以恭敬礼貌的奉上。

你吸引的顾客愈多，结缘的数目就愈多，在这方面，记忆力强的生意人，最能占优势。第一次见面，你记下他们的相貌，问问他们贵姓，当他们再次走进你的店，还未开声，你已经能亲切地称呼他们，知道他们的姓氏，他们可能会感到受宠若惊，对你一定会产生好感。

微笑和礼貌，是结人缘必不可少的态度，不管从事什么行业，都要保持微笑，待人要有礼，傲慢无礼会伤害顾客的自尊心，使他们不愿意再回来，结果，损失的还是自己。

## □ 良好的礼仪给人极佳印象

与仪表相同，礼仪也会大大地左右人的评价。成功的商人都非常懂得礼仪。其中虽然也有例外，但那些例外的人们看上去业绩有欠稳定的倾向。不懂礼仪的人得不到周围的协作，公司的成长也会受到限制。

礼仪首先从问候开始。在工作岗位，早晨和下班时间的问候最为重要。早晨要以开朗、振奋的声音说“早上好！”下班回家时，以愉快的心情清晰地道一声“我先走了。”实际上，真正做到这些问候的人，对工作也很认真。

一般来说容易出现差别的是对来访者的接待方式。即使与自己没有关系的客人，在走廊擦身而过，也要轻轻地点点头，在电梯前碰到一起时，要做出谦恭的姿态让客人先上下。要自然而然，不可故作地做这些事。有的人根据客人的身份不同，明显地改变接待方式，简直不通情理。不管什么客人，如果不是以礼相待，难免有一天会令自己造成损失。

初次见面时，通过礼仪会使我看出自己的人品，要特别注意。脱掉的鞋子零乱地摆放的人真是愚蠢透顶。不管穿的是多么高级锃亮的鞋子，给人的负面印象更大。

“他懂得一流的礼仪”为了得到这样的评价，希望平时在各个方面加以充分的留意。

一个人的社交形象不是一时就可以造就的，它要经过长时间的训练和培养，而得体的社交形象又包括多个方面，其中主要的方面的：

1. 出席晚会时，不要迟到，以免影响其他观众的视线。
2. 看文艺演出应保持安静，也不要吃带声响的零食，更不要喝倒彩。
3. 演出进行当中不要鼓掌，节目告一段落和终了时，应报以热烈的掌声。演出结束演员与观众见面时，应起立热烈鼓掌。
4. 若有人来拜访时，不要站在门口与客人谈话，要么请入室内，要么退到门外谈话。
5. 社交场合请人题字留念时，应注意把握分寸，一般不请泛泛

之交的人题字。

6.请名人题字时，要注意把握好时机。不要在对方与别人应酬时去打扰，以免引起对方的厌烦。

7.在别人忙于事务时纠缠着让人签字是很失礼的。

8.拨错电话时说：“对不起，打错了。”不要“砰”的一声就把电话给挂了。相反，受话的一方也不宜“砰”的一声将电话挂掉，甚至随口再骂一句“神经病”。

9.做了伤感情的事，例如失约，宜先打电话致歉，再附上一张致歉函，如能再送上鲜花、酒、水果、糖果等小礼物，将更能显示出致歉的诚意。又如会议迟到了，应主动向主席或主持人以及全体人员致歉。

10.临时交代他人大量的工作，并且要求马上完成，最好这么说：“请完成这份工作，这样要求你实在很抱歉，非常谢谢你的帮忙。”

11.疾走时撞到他人，马上说：“对不起，我真的不是有意的。”这一番话将可大大地冲淡对方被激起的敌意。

12.把同事的物品损坏了，宜竭诚地致歉，并尽量想办法加以修理，恢复原状。譬如在同事、客户或老板家里吃饭时，不慎弄脏了主人的高级桌布，宜送到好的干洗店清洗，再予归还；如果在他心爱的地毯上留下了肮脏的印子，务必送交专业清洗；打破某件东西时，尽可能将之修复为原样，如果没有办法做到，也可考虑再买新的来偿还。在别人家或办公室，无论损坏了任何东西，都要尽量加以修复，此外，再致上一封致歉函。

## □ 衣冠楚楚尽显商人风度

衣冠整洁令人赏心悦目，反之，凌乱的衣着令人不快。礼仪亦然。没有比不懂礼仪令人不快的人。令人不快的人不能成为好的商人。

拿破仑的话说得很妙。比如，穿上崭新的服装，情绪也会高涨。穿高级名牌，心情也会变得富有。谁都有这样的体验吧！服装不仅可以装饰外表，而且会对内心产生相当大的影响。

因此，向立志做创业者的人士建议，以服装为第一要务，仪表要尽量展现商人风度。这样，内心就会产生商人意识，就会更快地掌握经营感觉。

只是摆样子……也许有人会有这种看法吧！理所当然。但是，如果仪表离商人相差甚远，周围的人又会说“他没有做商人的风度”。周围的人怎么看非常重要。当然，首要的是工作能力得到高度评价，但仪表所酝酿出的气氛也是不容忽视的要素。

那么，商人的仪表是什么样的呢？首先，最重要的是整洁。衬衫领子污黑，皮鞋沾着泥点，西服皱皱巴巴，污迹斑斑，头发蓬乱，指甲满是污垢，这些都是把自己抛出商圈以外的仪容。

任何人对皮鞋脏和指甲蓄污纳垢的人都不会信任。很难说是出于本能还是生理反应，总之会极不愉快。

整洁的仪表与其说是具有商人风度，不如说是作为生意人的基本的、最低限度的精神武装。忽视这种基本事情的人，不可能出人头地。

另外，应该多多少少地表现出富有的气度。说穿了就是穿质地好的服装。没有必要穿高级名牌，但总穿降价处理品，难以令人

称道。80元的衬衫和980元的衬衫，看上去自然还是不同。首先，总是穿降价处理品，内心也会降价，如拿破仑所说的那样。

手表也很要紧。手表是与人交谈时常常落入眼帘的东西，稍微留心一下为好。学生带的那种便宜的运动表或几元就能买到的数字式手表令人扫兴。“他总是穿戴便宜的东西。”好像被人指着后背笑话似的，从气质上就封闭了作为商人的可能性。

## □ 积极参与社交活动

“感谢周围的人对我的帮助”，这是多数成功的生意人常常挂在嘴边的话。周围的人即人缘。是否有人缘，往往决定着事业的成功与否。所以经商者要注意建立人缘，寻求高层次的人际关系。

说到人缘，也许首先想到的是朋友吧！学生时代的同班同学、前辈、同乡朋友、朋友介绍的朋友等等。当然这些故交也是一种人缘。靠朋友的介绍建立起新客户是不够的。特别是，最好避开有直接生意利害关系的事。因为常有不太顺利时朋友关系遭到破坏的情形。把老朋友作为内心的朋友，与生意划开界线，长期交往为好。

立志经商做生意的人，不应该过分地依靠旧友，要不断地建立新的人缘。重要的是通过新的人缘扩大自己的世界，扩大视野。不同行业、不同职业的人，或者不同年龄段的人，层次越多越好。年轻的时候与长辈，年长以后与年轻人交往最好。

那么，怎样才能建立起新的人缘呢？为此，要有具体的行动。一言以蔽之，即积极地走出去，扩大与人交往的机会。睡着等，人缘是不会从对面走过来的。

公司以外的各种各样的聚会要率先出席。不仅是公司，自家

当地聚会也要参加，不要嫌麻烦。如果有不同行业的交流会这类，也要主动地参与筹划。加入有关兴趣的圈子也是极好的机会。

内向性格的人经常会回避这种聚会，其实这正是鞭策自己的场合。必须以坚强的意志克服自己的厌倦情绪，积极地参加。要有坚强的意志 具备“要当大商人”“要更加富有”的愿望。但只在内心包裹着是做不了生意人、不会富有的。因此，必须克服厌倦情绪。有人自认为属于人缘广的人，但实际上性格很内向。由于内向，回避与人的交往，做不了生意人，所以硬是强迫着创造了善于社交的自己。试着搞社会交活动，会发现人生实际上是很快乐的。想把内心封闭起来的躯壳，一经行动便会被打破。一经打破，其后的事自会容易得多。

## □ 给人良好的第一印象

有人统计，初次见面的人如果给人以良好印象，那么在今后的日子里，与人合作成功的机率则会大大增多。谁都知道，在事业上成功的主要先决条件，是要有一个良好的第一印象。当你意识到初次露面的重要性时，就很容易学习如何好好地利用它们。这里有五条基本原则能帮助你在这类场合给人一个良好的第一印象。

1. 有备而来。如果你是和不认识的人见面，那就要去了解有关他的情况。如果他们是商业界、某一专业领域或艺术界的著名人士，那么就可以查查相关资料。如果你能到图书馆去查阅各种报刊，那就看看索引里是否提到过你将要会见的人。即使是一个纯粹的社交场合，那也要试着了解一些你将要遇到的人的情况。如果这是商业聚会，事先一定要了解一些要点，例如公司的经营情况如何，面临着什么问题，在哪些方面是成功的等等。