

第一部分

成败就在一念间



激情和狂热的巨大效应

激情将让你消除恐惧感，让你的事业更成功，让你更富有、健康而且快乐。

激情百倍地投入到工作中去吧。从现在开始，告诉自己这一切我都能做到。一定要使自己满腔热情，尽力表现激情。

我做职业棒球手不久，就遭受到了一次不小的打击，那是在 1907 年，当时，我参加三州联赛，在宾州的约翰斯顿打球，那时年轻气盛并渴望出人头地的我却被无端地解雇了。要是那时我没有去向解雇我的球队老板问个明白，我的全部

生活可能又是另一个样子了，而且我也不可能写这本书了。

我问老板解雇我的原因，他答道，这只是由于我太懒散，打球时有气无力的样子，简直就像是一个厌烦了打球的老队员，而且他还说要是懒得话，根本不会表现出那副样子。我不服气地争论道，那只不过是因我在场上时有些紧张，以至于想躲在人群中不出场，当时我保证会尽自己最大努力克服自己的紧张感。可是老板说，那对我不会有帮助，相反，那只可能拖我的后腿，根本不会出成绩。

“弗兰克，工作要倾注热情和活力，离开这里后，不管你走到哪里，都要努力振作精神，好好干。”

在约翰斯顿队效力时，我每日可以挣到 175 美金，离开那里后，我加盟了宾州的切斯特队参加大西洋联赛，每月只能挣 25 美元。两次的悬殊差距以及这极低的薪水怎么也提不起我的热情，不过我始终都在认真努力地做着每件事。加入切斯特队的三天后，队里的老队员丹尼对我

说：“弗兰克，你为什么打如此低级别的联赛呢？”我回答道：“要是我明白如何找到更好的工作的话，我真是什么地方都愿意去。”

一星期后，在丹尼的劝说下，康州的纽黑文队试着接纳了我。我加入该队的第一天成为我生活中久久不能忘记的重要事件，甚至可以说是终生难忘。联赛中的每一个人都对我不熟悉，当然也没有人批评我太懒惰。在这次联赛中，我下定决心要做一名最有热情和活力的队员，我决不能违背自己的诺言。

自那刻开始，我就像被充了电一样在球场上激情有加，掷球时，我速度那么快，那么有力量，以至于差点震落内场接球的同伴的手套。有一次进行比赛时，酷暑难耐，温度不下华氏 100 度，我奋力要与对手斗智斗勇，利用对手接球失误的机会不顾一切的向主垒跑，为队里赢得了有决定性意义的一分。要是那时因害怕中暑而中途退却的话，这一分就不可能得到了。

“啊，激情！它神奇般地在我身上产生了三种作用：

1. 彻底消除了我在打球时的恐惧心理和紧张情绪，以至于发挥得比自己想像中的还要好；
2. 我的热情就像一把火，点燃了其他队员，他们也变得和我一样激情澎湃；
3. 在烈日当头的酷热中比赛，我的感觉真是好极了，比以往任何时候都好。”

让我感到更加吃惊的是第二天早晨的报纸上醒目地刊登上了有关我的报道，报纸对我大加赞扬：“这个充满激情的新手感染了我们的小伙子，他们最终不但赢得了比赛的胜利，而且看上去比其他任何时候要好。”这家报纸还给我起了个名为“锐气”的绰号，把我夸为是队里的“灵魂”。剪了那一份报纸中写我的部分，我把它寄给了开除我的约翰斯顿的老板，不知你是否想像得到他在看到报纸时会是怎样的一种表情？三星期以前，他炒了一个他认为懒惰的队员的鱿鱼，而如今，这名球员的绰号竟然是“锐气”。

接着我每月的薪水也从 25 美元涨到 185 美

元。除了“激情”以外，别的还有什么能在 10 天内使我的月薪上涨 700% 呢？事实上，使我的月薪激增 700% 的，还不仅仅是我超人的球技或者是出众的能力，在倾注热情打球以前，我对棒球所知不多。三个星期里，从切斯特队的 25 美金到纽黑文队的 185 美元，都是靠着激情，我的月薪猛增，除了“激情”以外，没有别的什么能让我获取如此令人羡慕的成功了。

很快，两年过去了，一次，我在芝加哥队与当地的“出租车”队比赛时，受了重伤，弄伤了手臂。当时，在快速奔跑中，我接住了对方的一个短打球，可当我用力把球抛出去时，突然胳膊上产生了让人撕心裂肺般的疼痛，我的胳膊骨折了。由于这次意外事故，我被迫中断了棒球生涯，另觅他途。在那时，这对我来说不啻于是一道晴天霹雳。不过现在回想起来，这件当时是悲剧的事反过来看也是一件幸事。

放弃职业棒球生涯以后，我又回到老家费城。在那儿，我成为一名分期付款卖家具的收款员，每天从早到晚骑着自行车在街上逛，一天挣

到 1 美元的血汗钱。两年就是在这样的沉闷与无聊中度过的。两年后，我打算去一家人寿保险公司应聘，专门推销人寿保险。我一生中最漫长和最令人灰心丧气的十个月就是我初涉保险行业的那十个月。十个月的沉闷推销结束后，我觉得自己根本不适合做一名人寿保险推销员，于是我又开始查找招聘广告，那时我以为做一名船员也是份不错的工作——那时我已意识到无论我做什么，始终都被一种不可名状的，很复杂的恐惧感支配和控制着，因而接下来我去听由戴尔·卡耐基先生主持的演讲。一次我发言时，卡耐基先生打断了我的话，他说道：“等一等，等一等，贝塔哥先生，你的发言怎么如此缺乏激情呢，你如此缺乏生气的乏味发言如何能提起人家的兴趣呢？”卡耐基先生以鼓励的口吻向我解释了“激情”一词，讲到忘形处，他竟拎起一把椅子狠狠地摔在地上，当时就折了一条椅子腿。

当天晚上，我躺在床上左思右想，辗转难眠。我的思绪回到了在约翰斯顿和纽黑文打棒球的日子。我终于明白：毁了我棒球生涯的恶习正

在吞噬我的推销员生涯。我决定以初入纽黑文队时的热情来从事推销工作。正是这一决定，改变了我一生的命运。

第二天，旭日高升。我一辈子也忘不了那天打的第一个电话。当时，我下定决心要在工作中充满激情。那真是一次速战速决的电话。我的热情很快征服了接电话的人，他答应与我面谈。

在以后的面谈中，我注意到他挺直了身子，瞪大了眼睛，并开始向我问起有关人寿保险的情况，不过，他并没有打断我的话，最后他没有拒绝我推销的保险，买了一份人寿保险保单。这个人就是爱尔安蒙斯，他是费城的谷物商。在爱尔先生购买完人寿保险后不久，他就成为我的好朋友和最忠实的支持者。从那天起，我真正意义上的推销生涯开始了。在我的工作中，“激情”再一次奇迹般地在我身上发挥了作用，这就如同它在我的棒球生涯中发挥过的作用一样。

我希望读者不要从我的讲述中得出这样的结论：激情可以随意产生。但是，如果你有意激发内心的热情，“激情”似乎可以油然而生。因为，

我的经历告诉我，当你强迫自己具有激情时，你很快就可以感到激情已到。而且，在我 12 年的推销生涯中，我亲见许多推销员凭借激情成倍地增加了收入，同时也看到更多的人因为缺乏激情而一事无成。

无论如何，我认为激情是促使推销成功的最重要的因素。我认识一个保险方面的权威，他学识渊博，可以以保险为题著书立说，但却无法依靠卖书而体面地生活。这是什么原因呢？最根本的原因在于他缺乏热情。而我所认识的另一个人，虽然对保险知之甚少，干推销却极为成功。工作 20 年后，他退休了，现在住在佛罗里达州的迈阿密海滨，过着优哉游哉的生活。这人之所以成功，显然不是靠保险方面的知识，而是靠推销时的热情。

激情是生而有之的还是后天获取的？当然后天因素最重要。那位成功人士就是一个典型的例子，每天，他都要求自己要以满腔的热情投入到工作中去。在他推销生涯的 20 年中，几乎是每天早晨他都在心中默诵着一首诗，这已成为他每

日生活和工作不可缺少的一部分。这首诗的确可以让你变得亢奋不已，我把它在卡片上抄录了上百次，这首诗是由赫伯特·卡尔曼写的，诗名为《胜利之歌》的诗。

胜利之歌

曾经你感到自豪
一天你获得巨大成功
你只想表现
自己的所能
你想证明自己的非凡
又过了多少年，你又有什么新思
想
你又成就何等功业
又是十二月的美好时光
你将如何享用
机遇和胆量
你是否又将错过
为什么没有机会

你缺的只是冲动

背诵它吧！每天默诵这首诗，你可能就会成功。

有一次，我读了一本沃尔特·克莱斯勒写的自传，确实有趣，于是便随身携带了好几个星期，我敢保证在我熟记之前，我至少读了它有40遍。每个推销员其实都应该熟记这本书的内容。书中，当沃尔特·克莱斯勒被问到什么是他成功的秘密时，他说出了能力、职位、权力等一系列因素。不过他认为激情才是真正的秘密。他说：“不错，我宁可把热情说成激情，我十分想看到人们激动。一旦他激动了，这会极大的感染客户，使他们也变得富有激情，双方达成一致也就可以成交了。

世界上最宝贵最富有感染力的感情就是热情。当你给自己注入了极大的热情，你谈话的对象才容易变得激情万分，即使你的表达不怎么顺利，他也可以理解。如果缺乏激情，在推销时，你所说的每一句话将毫无新鲜感和活力。

当你获得了激情时，它会牢牢地占据你的内心，它不仅仅是外在的表现，你在家静坐冥思，突然想出了一个新主张……完善，成熟……最终你被热情点燃，根本不存在可以阻止你的东西。

激情将让你消除恐惧感，让你的事业更成功，让你更富有、健康而且快乐。

激情百倍地投入到工作中去吧。从现在开始，告诉自己这一切我都能做到。一定要使自己满腔热情，尽力表现激情。

只要你充满激情地生活一个月，觉得生活沉闷乏味的你会立刻变得充满活力。



让我获得新生的念头

假如你工作很努力，推销算是世界上最容易的工作；可是，假如你一开始想当然地认为推销很容易，把它当成是一件容易的工作，那么它就会成为世界上最难做的工作。

说起来大家可能不信，改变我沉闷生活的都是一些微不足道地事情。正如我在前面所讲的，经过 10 个月沉闷的、无望的推销人寿保险，我已经被彻底击垮了。我对推销任何东西都失去了希望。最后，我向公司递交了辞呈。小的时候，我曾给美国散热器公司干过装钉箱子并装船运走的活儿。我所受的教育不多，干船员正好合适，

于是，我决定找一份船员的工作。奔波了好几天，结果处处碰壁，没有一家公司给我重新生活的希望。

船员干不成了，又能做什么呢？我意气消沉，陷入深深的绝望。也许应该重操旧业，去干骑车收款的活，虽然每周只挣 18 美元，这在当时却是我的最高奢望。

后来，一件琐事改变了我的命运，一天早上，当我回保险公司拿我在辞职时落在公司的钢笔、铅笔刀等一些我自己的东西时，本来只打算在公司呆上几分钟就行了，可当我正在收拾办公室时，总裁沃尔特·拉马·塔尔伯特走了进来，随后在办公室的外间召开了一个所有推销员都参加的会议。为了避免受窘迫之苦，我没有立刻就离开。我坐在那儿听推销员们的说话，他们所讲的全是我根本没有做到的。而后，我听见塔尔伯特先生说了一句影响了我整个推销历程的话。他说：“先生们，全部的推销工作归根结底是要与“人”打交道，假如一个很普通的推销员，每天坚持以诚恳的态度向 5 个人做推销的话，我相信

他的推销工作定能做得锦上添花，越来越好。”

我听了他的话后为之精神振奋，我坚信塔尔伯特先生所说的这句话。塔尔伯特先生从 8 岁起就开始在四通公司工作了，他几乎在每个部门都尝试过，甚至还有几年是在街头上推销保险。我明白他说的话的深刻内涵。塔尔伯特先生的那一席话就像是阳光驱走了乌云，我下定决心要按照塔尔伯特先生所说的那样去做。我告诉自己：“看看！弗兰克·贝塔哥，只要你每天以虔诚的态度向四五个人做推销。你也可以像塔尔伯特先生指出的那样，做得一天更比一天好！”

那年的最后两个半月，我又干上了推销工作。我要求自己每天至少见 4 个人。这样的工作日复一日、周复一周，其实无比繁重。为了创个记录，我决定做一个电话推销的记录。

两个半月的时间，51000 美元的人寿保险。虽然这并不算多，却超过了我先前 10 个月推销的总和。我相信自己领悟了塔尔伯特先生话中的真谛。

我意识到自己所花费的时间还是有价值的。

两个半月就创出了 51000 美元的成绩，啊，不能再浪费时间了，我决定不再做电话推销记录。

然而，后来的几个月，我又开始重蹈覆辙，销售业绩大幅度滑坡，大不如以前了。一个星期日的一个下午，我把自己锁在屋里进行 3 个小时反省。我不停地质问自己，到底发生了什么事？究竟是哪个环节出了问题？慢慢地，我理清了自己的思路，也找到了这些问题的答案。我没有在真正意义上面对面地与客户交流，这一点我的确没做好。

“面对客户我应该怎样做呢？”我想，我有充足的条件，我要挣钱，我一点也不会偷懒。

这样，我又重新决定继续记录电话推销的情况。

第二年，我骄傲地立在公司门口激动万分地讲述我的经历。在 12 个月中，我总是暗地里把电话推销的相关数字记录下来。所有这些数字都是很精确的，而且是我还计算出每天的平均值是多少。我一共打了 1849 个电话，与 828 个人见了面，完成成交的生意数是 65 家。我的代理提