

一分钟经理人

全新修订
大全集

姚常晓/编译

超值金版
29.00

北京工业大学出版社

超值金版
29.00

一分钟 经理人

全新修订大全集

ONE MINUTE
MANAGER

姚常晓/编译

北京工业大学出版社

一分钟经理人

姚常晓 / 编译

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

一分钟经理人 / 姚常晓编译. —修订本. —北京: 北京工业大学出版社, 2010.11
ISBN 978-7-5639-1118-9

I. ①一… II. ①姚… III. ①企业管理 — 通俗读物 IV. ①F270-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 186193 号

一分钟经理人

编 译: 姚常晓

责任编辑: 李 华

封面设计: 久品轩装帧设计

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010-67391106 010-67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 25

字 数: 450 千字

版 次: 2010 年 11 月第 1 版

印 次: 2010 年 11 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-1118-9

定 价: 29.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换

前言

《一分钟经理人》是一个系列，共四本书，通过新颖的形式、形象而活泼的语言介绍了现代人日常工作和生活中在时间管理、销售、领导、决策上如何处理、怎样思维和行动才能获得成功的基本法则和经验。

《一分钟经理人》系列图书 2002 年首版上市后，成为当年度经管类的畅销图书，被多家企业和培训机构选作管理教育的推荐读物。2004 年该系列推出双色印刷的修订版，继续受到读者的欢迎。

您手中拿到的这本《一分钟经理人》，是该作品的第三个版本，也是一个全本，它把该系列之前的四个分册容纳到一本书里，内容没有任何删节，而价格却不及原系列的一半。

本书以小说的形式来讲述职场和管理，主人公是一位叫斯蒂芬的 MBA 学生，他综合了我们日常生活中绝大部分人的影子。从学校毕业之后，他立志成为一名优秀的人才，渴望在事业上有所成就。但是，在现实生活中他碰到了我们每一个人都可能碰到的许多困惑和问题，这使他一度意志消沉……

后来他遇到了一位叫杰尔的一分钟经理人，从他那里不断地学到新的知识和经验，并且成功地解决了自己在生活和工作中的困惑，不断地使自己一步一步地向前发展。从“没信心、没能力”到“有信心、没能力”再到“没信心、有能力”最后“既有信心又有能力”，他成功了，也成为一名卓越的、有效率的经理人。

本书言简意赅，但是意义深远，它综合了现实生活中管理方面的成功经验，方法简单而行之有效。

本书用故事的形式来阐释管理学、解答困惑，并且提出了一些管理方式，具有普遍的意义；书中所提出的问题是日常性的，也许我们每天都会遇到，而提出的解答方式和观点也是常识性的，但往往也是最容易被我们所忽略的。

知识和经验是十分宝贵的。前人有过的错误，可以不必再犯；前人成功的案例，则可作为参考。我们编译本书是希望它启迪人们的智慧，提高人们驾驭生活和工作的能力。

目 录

第一部分 时间管理

引子	2
斯蒂芬的烦恼	4
有效时间管理一：明确目标	
树立你的时间观念	7
职业生涯设计	8
脚踏实地的短期目标	13
合理进行目标管理	14
有效时间管理二：分清轻重缓急	
时间运筹的标准	17
只做最重要的事	20
帕累托原则运用的诀窍	22
有效时间管理三：制订计划表	
2.5 万美元的故事	25
有效制订计划表	26
对待长期计划	28
如何推进计划	29
想象完成计划的喜悦	33
有效时间管理四：立即行动	
不如立即开始行动	35
克服拖延	36

做就做到最好，不要有头无尾	36
树立“今天”的观念	37
斯蒂芬的实践一：重视条理与节奏	
注意生活节奏	40
形成自己的工作规律	41
紧张感有助于集中精神	43
让自己有一种成就感	44
养成有系统的习惯	45
斯蒂芬的实践二：使时间增效	
用更少的时间做更多的事	49
善于把握零碎时间	50
不被琐事缠身	53
增效法则	54
斯蒂芬的实践三：学会休息	
学会搁置问题	61
多一点长远的眼光	62
不要忘记休息的威力	63
斯蒂芬的实践四：时间管理总结	
制订你的人生计划	65
伟大的人生取决于伟大的目标	65
动力从目标中来	67
关于“附”的思考	
附一：好习惯是一种力量	73
附二：磨砺性格与习惯养成	77

第二部分 销售训练

引子	98
意料之外	99

斯蒂芬的反思	101
第一封 E-mail：必备素质	
形象是走向成功的第一步	103
高效制作销售道具	105
成为沟通高手	107
不受欢迎的销售人员	111
与众不同的素质	113
第二封 E-mail：销售策划	
第一步：善于发现市场	117
第二步：发现客户	118
第三步：了解客户	122
第四步：合理的销售方案	124
第五步：恰当控制费用开支	125
第三封 E-mail：应对拒绝	
如何成功地约见客户	127
擅长开场白	130
成为谈判赢家	135
对症下药应对拒绝	138
达成成功交易的秘诀	142
第四封 E-mail：重视你的售后工作	
一项不可忽视的工作	147
售后服务要到位	151
学习客户调查	152
斯蒂芬的经验一：客户管理	
如何向客户送礼	155
取得客户的好感	158
有效管理扩大客户网	159
运用客户信用分级制度	161

斯蒂芬的经验二：超越自我

自我调节法则	164
技能训练法则	166
身体训练法则	166
观念训练法则	168
自我激励法则	169
尾声：崭新的开始	170

关于“附”的思考

附一：乔·吉拉德：世界上最伟大的销售员	172
附二：吉诺·鲍洛奇：因推销有道而腰缠万贯	184

第三部分 卓越领导

引子	192
上任伊始	193
真正的领导者	196

第一条法则：培养关键的领导素质

谁是最优秀的领导者	200
管理的全部不过如此	202
热爱变革	203
面对现实	204
小结：一分钟领导者的关键素质	204

第二条法则：一分钟树立个人威信

软硬兼施	207
认清因素	208
掌握 8 种方法	209
小结：一分钟树立威信	210

第三条法则：一分钟形象设计

光彩照人的第一印象	212
-----------------	-----

千变领导	212
小结：一分钟形象设计	216
第四条法则：一分钟沟通技巧	
冲突和矛盾	218
抓住关键	218
人和的法则	220
部门冲突	222
沟通误区	225
小结：一分钟沟通	225
第五条法则：一分钟用人技巧	
从目标管理开始	227
走动式管理	231
唯才是举	232
量才而用	233
鲇鱼策略，激活斗志	233
对女性成员的管理	236
1+1>2 还是 1+1<2	237
小结：一分钟用人技巧	238
一分钟经理领导实践一：改革的开始	
光辉背后的影子	239
开始行动	240
挑战官僚	241
“考验”员工	241
灌输自信	243
一分钟经理领导实践二：无障碍组织	
无障碍	245
像小公司一样精干	245
无障碍的 A 公司	247

一分钟经理领导实践三：以人为先

B 会议	249
奖励的妙用	250
利用员工的智慧	251
剔除“老板因素”	253
让员工自由发言	254

一分钟经理领导实践四：好学的团队

学习型组织	257
向员工学习	258
合法的抄袭	259
哈利特村	260

关于“附”的思考

附一：从 5 个方面培养和提升领导素质	263
附二：自我领导的 6 个关键点	269
附三：全面修炼人生境界	280

第四部分 成功决策

引子	292
不速之客	293
正确对待决策	296

一分钟经理眼中的五大决策

系统化决策	298
不失良机的决策	299
洞悉天机的决策	300
创新的决策	301
小结：一分钟经理决策观	303

决策技巧一：组建高效参谋班子

 小结：组建高效参谋班子 306

决策技巧二：科学决策

 什么是科学决策 307

 区分不同情况 309

 果断 310

 凭直觉 311

 模糊思维方式 312

 全面创新 314

 小结：科学决策 316

决策技巧三：抓住机遇

 “远见”也是关键 318

 对市场变化敏锐起来 320

 正确对待机会 323

 适度冒险 325

 管理职能 ABCD 327

 小结：机遇决策 330

决策技巧四：周密的决策思辨

 掌握正确的思路 331

 避免误导 334

 谨慎从事 335

 小结：决策思辨 339

决策技巧五：如何执行决策

 坚持 341

 恰当地改变 344

 小结：决策执行 345

一分钟经理的实践：遭遇危机

 突发事件 347

实用应变术	349
探险家的胆识	352
防患未然	353
成功决策实例	355
关于“附”的思考	
附一：认清自己	359
附二：做自己的主人	371
附三：培养创新意识，消灭未知恐惧	376

第一部分

时间管理

“任何财富都是时间与行动结合后的成果……”

成功是在时间中进行的。人要想才能得到充分的发挥，尽快踏上成功之路，若没有充分利用时间，提高工作效率的能力，那只是美好的愿望而已。

一分钟经理坦言：时间管理正是一分钟经理首要的观点。时间是成功者前进的阶梯，任何人想成就一番事业，都不可能一蹴而就，必须踩着时间的阶梯一级一级攀登；时间是成功者的资本；时间是成功者胜利的筹码；时间是衡量成功者成就大小的标准；时间是鉴定成功者成就的最伟大的权威。

成功者总是从认识自己的时间开始，从计划自己的时间起步。

引子

马上就要毕业了，斯蒂芬还始终处于烦恼之中，看着周围的同学一个个找到了满意的工作，斯蒂芬的心里真不是滋味。

斯蒂芬是一所名牌大学的 MBA。刚进学校的时候，斯蒂芬就暗下决心，一定要学出个样来，争取在毕业的时候找到一份让自己满意的工作，也让原来的同学们看一看，他斯蒂芬不是一个甘于平庸的人。

很快的，三年的学习生涯结束了，斯蒂芬终于以全优的成绩毕业了，他对自己的未来也充满了信心，但此时的斯蒂芬与入学时相比，却发生了很大的变化。MBA 教育，让他真正认识了企业的管理知识富于挑战性，像“JIT 管理”、“EOQ 模式”等新鲜的概念，斯蒂芬都是在课堂上才第一次知道，特别是他在暑期进行企业调研的时候，更让斯蒂芬对从事企业工作产生了一种非常浓厚的兴趣，斯蒂芬在想：总有一天自己也会成为一名真正成功的企业家。从那以后，斯蒂芬总是在想，他为什么要进入这所名校读 MBA，仅仅是为了获得高薪吗？当然，以斯蒂芬现在的学习成绩，要想找一个体面而又有着很高收入的工作并不是很难。事实上，他周围的同学每人所谈论的都是如何进入通用、摩托罗拉这样的大公司工作，一开始，斯蒂芬也在积极地参与这些讨论，因为这也是他所向往的工作。

进入大企业，再找一个漂亮的老婆，这些目标已经随着毕业日期的临近离斯蒂芬越来越近了。斯蒂芬对找到这样的工作充满了渴望与信心，女朋友也有了，是被大家公认的“校花”，斯蒂芬想象着自己毕业时即将在高级写字楼里工作的情况，禁不住也暗暗得意起来。

但是，一个讲座改变了斯蒂芬的想法，那是在毕业前夕，斯蒂芬已经拿到了惠普公司和通用公司的“OFFER”，即将成为一名高级管理人员，这时处于选择中的斯蒂芬天天跟女朋友商量应该去哪家公司。女朋友的意见是去通用，因为这样不仅可以进入她十分喜爱的公司，而且可以发挥斯蒂芬的才干，但斯蒂芬的倾向是去惠普，斯蒂芬的意见是：在 IT 时代，不进入名牌 IT 公司，就意味着落伍。两个人谁也说服不了谁，

好在一时也不用作出决断，因为离最后报到还有几天时间。

一天，斯蒂芬偶然看到了一个海报，他所佩服的企业界传奇人物拉菲尔先生正在他们学校进行演讲，斯蒂芬连饭都没有吃完就急急忙忙跑去。演讲的主题是“学会从业务员做起”。学生们听得聚精会神，演讲临要结束的时候，一位同学的提问引起了斯蒂芬的注意。

“拉菲尔先生，如果您处在现在这个年代，您还会选择从业务员做起吗？”

拉菲尔先生认真地思考了一下后，很肯定地回答：“是的，我想我还会选择从业务员做起，业务员并不可耻，比如说：MBA 是社会的精英，但是业务员同样也可以成为精英，我相信如果 MBA 去从业务员做起，那么也许他会获得更为快速的自我发展，所以我认为我们不应该只想着大公司，拿高薪，事实上，对一个有志向的青年人来说，应该学会从小事做起，或者选择去那些更能发挥你们才干的但在别人看来也许微不足道的业务员岗位干起……”

听完这段话，斯蒂芬只觉得自己脸上火辣辣的，似乎拉菲尔先生的回答是说给他听的。斯蒂芬开始了认真的思考，他想：“我为什么要选择 MBA，一个年轻人是否都该像拉菲尔先生所说的那样，活得才更有意义呢？”

当天晚上，他失眠了，他不知道，一旦改变自己的毕业选择，女朋友会不会有意见？会不会把他“一脚踢开”？毕竟，不是每个人都能拿到通用和惠普的“OFFER”。

第二天，斯蒂芬犹豫着把自己的想法跟女朋友说了，果然，女朋友一听就急了。谈到最后，女朋友下了最后通牒：要么明天去报到，通用、惠普哪个都成；要么就去寻找你的“奶酪”，咱们各走各的路。

斯蒂芬不想和女朋友闹翻，但“鱼和熊掌不可兼得”，斯蒂芬已经觉得自己内心的激情被演讲激发出来了，他意识到，自己之所以下决心不去通用或惠普报到，并不是因为选择的艰难，而是根本就没有触发他内心的激情，这才是最重要的。斯蒂芬觉得自己真是豁出去了，眼看着同学们一个个地去报到了，不是大企业就是大的银行，斯蒂芬的心里真的不是滋味。但决心已下，他也不想再做改变了。毕竟，这次选择对他来说，是非常不容易的。

接下来，斯蒂芬联系了一家他很早就接触过的公司，斯蒂芬要求从公司的最普通业务员做起，斯蒂芬对公司的未来发展充满了信心，对于自己的实力，他也毫不怀疑。公司的董事长詹姆斯先生对他的加盟表示了热烈的欢迎，但同时也告诉他，要做好吃苦的准备，公司打算先派他去做销售员。

没有和任何同学打招呼，斯蒂芬一个人静悄悄地离开了学校。他暗暗发誓：一定要创造一个奇迹，不仅是为了个人的成长，也是为了证明自己的选择。

斯蒂芬的烦恼

新的生活就这样开始了，斯蒂芬开始了忙碌而又充实的工作。作为最基层的业务员，首先要做的就是如何开拓市场，应该说，斯蒂芬的脑袋里也没有什么概念，因为课本里没有教给他。

公司里的同事告诉他：可以先从打电话做起，即从电话本里寻找目标客户，向他们讲解产品，然后再登门拜访。

很快的，斯蒂芬就找到了窍门，一天之内也可以联系上八九个客户，斯蒂芬将这些客户一一列在名单上，准备登门拜访。

斯蒂芬计划用一周的时间见一遍所有的客户，然后再选择有潜力的客户进行第二次、第三次的拜访，直至成交。

斯蒂芬希望能在最短的时间内完成这个任务。

一周的时间很快过去了，斯蒂芬始终处在忙碌状态。他每天的日程都排得满满的，工作的劳碌让他忘记了失去女朋友的烦恼。斯蒂芬几乎每天都在疲于奔命中度过，但是让他苦恼的是，计划的顺利执行远比他想象的要艰难。往往是一天计划见五个客户，但是到了晚上一盘点白天的业绩，却是没有一次能实现，甚至有的时候，一天只能见一至两个客户，这让斯蒂芬感觉时间非常不够用，而且常常自己已经精疲力竭了，但是别人却不认为你尽了全力。这些委屈压在心里，深夜的时候常常让斯蒂芬感到非常痛苦和烦闷。特别一想到爱姆士经理那张绷得越来越紧的脸，心中更觉得无奈。斯蒂芬陷入了他工作之后的第一次危机，甚至对当初离开女朋友，放弃那么好的工作而从事这么卑微的业务员工作的信念发生了动摇。

虽然痛苦，但是斯蒂芬必须强迫自己睡眠，因为他明天必须去见一位非常重要的客户。

第二天一大早，斯蒂芬匆忙走出了家门。半个小时之后，斯蒂芬已经站在市中心最繁华地带的一家咖啡厅门前，看了看门口的招牌“星巴克”，不由叹了口气。

“我为什么会在这里，曾经我也是咖啡厅的常客，可现在我实在没有

这个心情。还有很多客户要拜访，这个任务可能又要完不成，我已经忙得焦头烂额了，这样下去别说是当经理人，恐怕……唉，有什么办法，谁叫约我来的人是我的前辈，还是我目前最大的客户呢！”

斯蒂芬的思绪回到了一个星期前。当他踏进B公司的大门时，无论如何也想不到自己有多少好运，但是，就在这一天，他遇见了一个了不起的人，一个真正的成功经理人——杰尔先生。斯蒂芬很早就听说过他的大名，听说了他作为一名一分钟经理人的故事。

当时，他和一分钟经理杰尔先生的交谈是这样开始的。

“你好，我是C公司业务员，我受公司委托来向您推荐本公司新产品……”刚见到一分钟经理时，斯蒂芬有点紧张。一分钟经理笑了：“年轻人，刚开始做这一行吗？”

斯蒂芬愣了一下：“啊，是的，您怎么知道？”

一分钟经理没有回答，“我看你像是刚刚离开校门的大学生，是吗？”

“是的，我毕业于xx大学。”斯蒂芬有点儿骄傲。

“哦，是吗？我也在那里拿过学位，算起来我们是校友了。”

斯蒂芬有点儿吃惊，潜意识里，他觉得今天运气不错。

接下来的会谈轻松而愉快，斯蒂芬看着眼前这位轻松自信中透着威严的前辈和校友，不禁有一种非常亲切的感觉。斯蒂芬向一分钟经理谈到了自己的理想和抱负，刚出校门时的选择，以及自己目前的苦恼。看上去，一分钟经理对斯蒂芬的故事产生了浓厚的兴趣。确实，这使一分钟经理想起了自己拼搏进取的经历。“年轻真好！”一分钟经理暗想。不过，一分钟经理也意识到眼前的斯蒂芬遇到了人生的困境，但是这位年轻人有理想，有抱负，好学，有不可遏止的上进心，经过磨炼，必成大器。多年来对人才的爱惜，使一分钟经理动了恻隐之心，一分钟经理决定帮斯蒂芬一把。但一分钟经理知道，自己不可操之过急，要允许他犯错误，于是一分钟经理不动声色继续与斯蒂芬轻松地聊着，只是在斯蒂芬准备告辞时，一分钟经理看着他说：“年轻人，工作敬业是应该的，但是也要劳逸结合，身体是本钱呀！”斯蒂芬有点儿不好意思，连续几天早出晚归，已使他一脸的疲惫，满眼血丝。他无奈地说：“没办法，要跑这么多客户，还有很多琐事缠身，时间实在不够用啊。”

一分钟经理笑着摇了摇头：“时间对每一个人都是公平的。”

斯蒂芬很好奇地问：“我曾经听说过您的经历，了解到您是一位相当成功的一分钟经理人，您可以给我什么建议吗？”

“这样吧！周末我会去喝咖啡，你也来吧，放松一下，也许你就会找到掌握时间的金钥匙了。”就这样斯蒂芬现在站在了这里，并带着疑惑走进了“星巴克”。

听着轻松的音乐，品着咖啡，斯蒂芬的精神有了一点好转，但是心里却感到非常着急。看着一分钟经理不急不忙的神态，斯蒂芬真担心一个上午就这么过去了，