

# 目 录

第一章 成功悟语 .....	1
得失闪念间.....	1
美丽是一种错.....	3
知人与盲人摸象.....	4
第一印象易误人.....	5
“屡战屡败”与“屡败屡战” .....	7
接纳你的身体.....	9
拼命地玩 玩命地学？ .....	11
厌倦与角色定位 .....	13
400 家连锁店老板的成功秘笈 .....	14
不断改进通向成功之路 .....	21
不能忽略的原则 .....	22
技术能帮助你实现目标 .....	23
第二章 你的性格怎么样 .....	24
交际碰壁本寻常 .....	24
小心莫做此类人 .....	27
有人骂街,你是否回头？ .....	29
你的心态平衡吗？ .....	30
不做性格偏激的关羽 .....	33

办公室里哪些事情说不得 .....	35
上下级之间的交谈技巧 .....	38
缄默(MUM)效应 .....	40
<b>第三章 营销技巧 .....</b>	<b>41</b>
水平营销是传统营销的必要补充 .....	41
水平营销的步骤和结果 .....	42
让顾客打开你的直邮信封 .....	45
运用信封上的每一个元素 .....	45
几种不同类型的直邮信封 .....	46
成功营销 .....	49
品牌翻新的怀旧思维 .....	51
“长尾”理论颠覆“二八法则” .....	56
“长尾”现象的市场机会 .....	57
“回头草”要怎么吃？ .....	61
品牌“五觉”演绎感观营销 .....	64
17招让订购单更受欢迎 .....	70
直效营销中国生存法则 .....	74
网络广告效果评估 .....	76
从需求出发衡量网络广告价值 .....	80
<b>第四章 避开成功陷阱 .....</b>	<b>82</b>
成功的陷阱一：自暴自弃 .....	82
成功的陷阱二：虚荣心 .....	85
成功的陷阱三：掉以轻心 .....	88
成功的陷阱四：骄傲 .....	90

成功的陷阱一 为成就而放弃.....	91
成功的陷阱五 真实的失败.....	93

# 第一章 成功悟语

## 得失闪念间

人生中,得与失,常常发生在闪念的一瞬间。到底要得什么?到底会失去什么?见仁见智。我以为,随着年龄的增长,阅历的充实,人应该随时调整自己,该得的,不要错过;该失的,洒脱地放弃。都得,一定他人为你放弃?都失,也太对不起自己。

几年前在海外中文电视台,曾看过深圳电视台对一位事业成就卓越的女子采访,当问及有关的家庭生活时,她非常自豪地赞美了一番支持她的丈夫,而且,以相当自豪的口吻说:“女儿已经两岁,但是,我从未给她洗过衣服。”而且,她几乎对女儿最基本的爱好一无所知。访谈一闪而过,甚至过去了数年,然而,母亲与女儿穿插的画面,一直留在我的脑海中。

前一阵,无意之中看到国内对一位名演员的生平报道,其中一段讲到她的幼儿患了急性阑尾炎,躺在医院的病床上,奄奄一息。作为演员,这位母亲无法放下当晚的演出,为了对得起几百位观众,她不得不含着眼泪,离开了病中的儿子。读到此,我再也读不下去了。

我不懂,假如当时出事的不是她的儿子,而是她,难道这台戏就没有应急的候补演员吗?作为母亲,在儿子最需要的时候,能守而未守在身边,难道后半生会活得心安?再有,作

为“大公无私”的典范,无私的时候,无的是个人的什么?公的里面,有无个人的“名利”?

一位平日工作繁忙的父亲,来纽约见客人,那几天,也正赶上女儿学校放假。他已经安排出整个周五晚到周日,陪女儿游玩纽约。其间,他纽约最重要的客人,邀请他周五晚到美国富人集聚的纽约长岛鱿鱼湾赏夜景。他思索了一下,还是婉言谢绝。“因为我已经跟女儿有约在先,所以绝不可让她失望。”这个故事,是他的女儿长大后讲出来的,她说:生命中,最最尊敬的人,是她的父亲,因为父亲在她最需要他的时候,没有失言。

还有一次,我们二十几位主管坐在会议室等着其中一位老板出现,原来这位老板在与太太讲电话。另一位大老板对他气急败坏地喊:“你给我把电话放下,即使对方是美国总统,你也要放下。”但是,他没有放下,还是心平气和地安慰着太太。表面来说,那个讲电话的老板,自私无比,但是,局外人怎知晓局内发生的真相呢?也可能最后的几句话关系到他们之间的“生与死”呢?

爱迪,一位不爱笑的部下,大家都不喜欢他,希望我在年终把他“赶”走。直到有一天我们深谈后,我才感悟幕后的真实。两年前,圣诞节前夕,刚刚走进办公室的爱迪,突然接到太太从医院急诊室来的电话,说她开的车早晨被公共汽车撞倒,车已经报废,可她本人感觉还正常,但是必须要留在医院观察24小时。太太请爱迪不要担心,丈夫可以下班后再来看她。爱迪想,反正还有几个小时就下班了,再说,圣诞节前,正面临涨薪、发奖金的关键时刻。但是,从下午3点起,他再也坐立不安,4点半的时候,医院打来电话,说他太太由于内伤,

突然昏迷 抢救不及 ,已经离开人间。婚姻路上 ,七个年华 ,许多朋友早已离散 ,惟有他们相爱至今 ,可是在太太最后的一刻 ,竟然让她一个人孤独地离去。他不知问过多少假如 ,骂过多少不该。两年过去了 ,那番心灵上无尽的悔恨 ,如何让他再笑得起来呢 ?

## 美丽是一种错

自古红颜多薄命 ,因为美丽的女人为众多男人所追求 ,必然引发事端。同理 ,如果一个漂亮的男人被许多女人追求 ,也不一定是件好事情。

宙斯的儿子、众神使者赫尔默斯与山林仙女生有一个名叫达佛尼斯的儿子 ,便属于这种美男子。他是一个牧人 ,善于吹奏排箫 ,很多山林水泽仙女都追求他 ,这是令男人们羡慕不已的。最后 ,一个叫吕克的仙女同他终成眷属。像许多讨了漂亮老婆不放心的男人一样 ,吕克也对太漂亮的老公不放心 ,知道外面的世界充满诱惑 ,生怕老公另有所爱。于是 ,吕克让达佛尼斯发誓 ,如果他同别的女人相好 ,就要让他变成瞎子。达佛尼斯正处于热恋中 ,相信能够管理好自己 ,很爽快地答应了。他也果然经受住了一次又一次诱惑 ,对妻子保持着忠贞。

一次 ,达佛尼斯到很远的地方打猎 ,来到一座富丽堂皇的宫殿 ,公主亲自出门迎接这个著名的美男。达佛尼斯浓眉大眼 ,令公主深深爱慕 ,于是 ,就在那晚欢宴的酒里 ,公主给达佛尼斯下了骚动丸。

虽有誓言约束 ,达佛尼斯也不是钢筋铁骨 ,终于无法抗拒骚动丸的药力 ,用今天的话讲是与公主“发生了不正当的两

性关系”。

吕克知情后,又气又恼,立即履行了她的诺言,让达佛尼斯变成了瞎子。美男子达佛尼斯从此失去光明,失去快乐。一天晚上,他在外面走路时不幸从一块岩石上坠下身亡。一代美男落得香消玉散、玉碎冰融的结局。

吕克的做法有些过分,达佛尼斯只是一夜欢情,并没有爱上公主的成分。而且这一夜情又是在人力无法抗拒的情况下发生的,她完全可以教育老公一番,继续过好日子,甚至使他对自己总存一份愧疚,未尝不是有利于“管理”的好事。而吕克一手酿造的结局,可见她是个好嫉妒、不容人的女人。同时,和公主一样,也都具有某些女性解放思想,不满足于任凭男人来安排命运。但是,这份自觉似乎走向了极端,两个女人不约而同地选择了安排男人的命运。

可见,美女的薄命,是因为男人欲操纵她们的结果;美男的不幸,同样是因为女人想操纵他们。

人确实是一种很脆弱的生物,我们在许多时候真的没有能力控制自己的欲求,特别是像性欲、金钱欲、权利欲这些东西。

## 知人与盲人摸象

《涅槃经》中有一则“群盲摸象”的故事,说的是几个瞎子以各自摸到的象牙、耳朵、腿和尾巴为依据,说大象的形状象萝卜、簸箕、柱子和绳子等,他们各自以为是,争个不休。它使人们在忍俊不禁之时,得到启示:识物、知人,应当力戒“以偏概全”。

由此告诉人们知人不是一件容易的事，苏东坡就曾感慨地叹惜道：“人之难知也，江海不足以喻其深，山谷不足以配其险，浮云不足以比其变！”但是，人们不可如此悲观，人的内心虽然看不到，却并非不可捉摸。白居易在《放官》中诗云：“赠君一法决狐疑，不用钻龟与祝蓍；试玉要烧三日满，辨材须待七年期。”还有“知人知面要知心”，“路遥知马力，日久见人心”，“听其言，观其行”等许多前人总结的识人经验值得借鉴。

一般来说，知人应当全面感知，深入了解他人的人品和学识，既要了解其气质、性格、能力，还要了解其兴趣、信念、理想及世界观，着重了解性格特征和品行修养。识人的正确途径是经过较长时间的观察。客观观察，不能大而化之，要细心，关于察微知著，从细小的外在表现发现内心的甜蜜；不能从主观臆想出发，以己之心度其之腹，要实事求是，贵准、贵实，不道听途说，不被假象所迷惑。

知人、选择朋友，只有在其工作和学习的过程中，在他不是刻意表现自己的时候去观察他，不仅要听其音，更要观其行；不仅要看他对自己是否体贴入微，还要看他对其他人和事态度如何；不仅直接观察他本人，还可以观察所接触交往的其他人。这样，就能较深入地了解一个人，看到人的本来面目。

## 第一印象易误人

毫无疑问，良好的第一印象会为以后的人际交往和工作条件带来诸多便利。所以，与人接触时，一定策划好第一印象。

所谓第一印象效应,也就是日常生活中所说的“先入为主”,它是指人们初次交往接触时,各自对交往对象的直觉观察和归因判断。在现实生活中,首因效应所形成的第一印象常常影响着人们对他人以后的认知。对某人第一印象好,就乐意与之接近,并能较快地取得和相互沟通,甚至“一见钟情”。反之,第一印象差,便会产生反感,即使以后由于各种原因难以避免与之接触,但也会很冷淡,甚至“告吹”。第一印象一旦形成,对后来观察和感知到的内容则往往不大注意或被忽视,即使后来的印象与最初的印象有差距,也会服从最初印象。毫无疑问,良好的第一印象会为以后的人际交往和工作条件带来诸多便利。所以,与人接触时,一定策划好第一印象。

但是,就是这偏执的第一印象,若真的在头脑中被“定格”,也往往把人际交往关系引入误区,陷入“表层”的认识之中,而忽略其交往对象的真正的本质内涵,甚至被人故意伪装的假象所迷惑而上当受骗,从而影响到人际关系的正常发展。

子羽曾是孔子的学生,第一次拜见孔子时,孔子见他其貌不扬,印象不好,觉得长相这么丑的人怎么会有才气呢?所以对子羽态度很冷淡,不愿尽心教他。子羽感到没趣,只好退而自学。以后他刻苦自励,终有所成。孔子知道后深为后悔地发出了“以貌取人,失之子羽”的感叹。应该说,作为卓越的教育家,孔子对于怎样知人是有一套较为深刻的见解的,可遇到具体问题,有时也会忘了知人应取的客观标准。这说明,知人、识人应当力戒“以貌取人”。

## “屡战屡败”与“屡败屡战”

在历史上有一个很有名的故事,说的是一个在外与敌国作战的将军,由于种种原因总是吃败仗。在又一次被敌人打败之后,他急奏皇帝,一方面报告情况,一方面寻求对策,要求援兵。他在奏折上有一句话是“臣屡战屡败,……”,他的上司看到这个奏折,觉得不妥,于是拿起笔来,将奏折上的这句话改为“臣屡败屡战,……”,原字未动,仅仅是顺序的改变,顿时将原本败军之将的狼狈变为英雄的百折不挠。

这里我们不关心这个故事表达的权谋方面的含义,我们探究的是为什么“屡战屡败”会传达给人失败和痛苦的感觉,而“屡败屡战”则带给人希望。

心理学家曾经做过一个有点残忍的实验。将小白鼠放到一个有门的笼子里,笼子的底是金属的,然后,给笼子底通低电流,使小白鼠受到虽然不致命,但是会引起相当痛楚的电击。如果将笼子门打开,小白鼠会立刻跑出笼子以逃避电击。但如果用一个玻璃板将笼子门堵住,那么小白鼠在遇到电击往外跑的时候,就会在玻璃板上撞一下,然后被挡回来。重复给笼子底通电,使小白鼠一次又一次地在企图逃跑的时候受到玻璃板的阻碍。最终,小白鼠学会了屈服,它匍匐在笼子里,被动地忍受着电击的折磨,完全放弃了逃跑的企图。这时,即使笼子门上的玻璃板移走,而且让小白鼠的鼻子从门伸出笼外,它也不会主动逃出笼子,而是放弃所有努力,绝望而被动地忍受着痛苦。小白鼠的这种状态,在心理学上被称为“习得性无助”。

习得性无助是描述动物——包括人在内——在愿望多次受到挫折以后,表现出来的绝望和放弃的态度。这时的基本心理过程是退缩和放弃,对人来说,还有自我怀疑、自我否定和自我设限等,使人变得悲观绝望、听天由命,听任外界的摆布,任自己的命运随着外力的强弱而波动起伏。

有人可能认为,人和小白鼠不一样,人如果看到有获救的希望,不会连试都不肯试一试。这个结论在类似刚才那个实验的情况下大概是成立的,但是换一种情况,很多人的表现却和小白鼠有惊人的相似。当我们说“理想已经被现实磨平了”的时候,当我们说“现实带给我的是一次次打击,我终于放弃”的时候,我们的表现就是“习得性无助”。

人成长的过程中,如果在某一方面总是受到其他人的批评或负面评价,他倾向于渐渐形成一种信念,认为自己在这方面真的不行,从而放弃努力。同样,人在做一件事的时候,如果一次又一次地遭到失败,他也会倾向于放弃再试一次的努力,认为自己无论如何也做不好这件事。就像那只小白鼠——玻璃板其实不是挡在笼子门口,而是挡在它的心里。

但是,人终究是人,是有智慧的生物,在我们的历史上,的确有很多这样的人,他们决不轻言放弃,决不会被挫折击倒。失败对他们而言,是学习和吸取教训的机会,是下一次努力的台阶。这样的人克服了内心的恐惧和障碍,从而具备了顽强的意志和高远的智慧。他们不是“屡战屡败”的愚人,而是“屡败屡战”的斗士。

命运之神也许可以像实验者对待小白鼠那样操纵着我们,然而人却不一定要像老鼠一样活着。人可以思考,更重要的是,人可以通过驾驭自己的情感和意志来征服命运。这是人

性光辉的地方,是人类英雄主义的根本特征之一。正是有这样的价值,“屡战屡败”和“屡败屡战”的含义才会有这样巨大的差别。

## 接纳你的身体

“……第四点,同学要珍惜校荣誉……”我的天啊!校长已经讲了25分钟啦!才讲到“第四点”。他说,今天“只有”五点要“提醒大家”,等他讲到第五点,岂不是整节周会都要在这里罚站了?

“咚!”忽然,隔壁班有个人昏倒了,引起一阵骚动。我们很高兴——对不起!不是幸灾乐祸,实在是因为校长的训词永远是那些,我都快要会背了,真是够无聊,所以,有人昏倒、被扛出去,至少可以吸引我们的注意力五分钟,打发一些时间嘛!

过一会儿,校长终于要讲“第五点”了,我突然看到站在我面前的廖梅莉摇摇晃晃地,好像要昏倒的样子。她旁边的施怡欣马上扶住了她,我也赶快速住这个机会(你说,还有什么机会可以“光明正大”地离开操场),抢上一步扶住廖梅莉,往健康中心走。她的脸色苍白,额头直冒冷汗,看起来很吓人呢!

到了健康中心,护士阿姨帮我们把她安顿在床上,就开始问她:“现在觉得怎么样?”

廖梅莉虚弱地说:“头晕”。

护士阿姨帮她量了体温、血压,才拿下听筒,继续问她:“你吃过早餐了吗?”

廖梅莉的眼睛里涌上一层泪光,她轻轻地摇头,泪水就滑下了脸颊。

施怡欣抢着说:“她不只是没吃早餐,连昨天的午餐、晚餐也没吃呢!”

“为什么?”我好惊讶!“廖梅莉来自单亲家庭”的传闻又回到我脑中。难道她被爸爸、妈妈都抛弃了?好可怜哟……

我正沉浸在对廖梅莉的同情和哀伤中,忽然听到施怡欣说:“还不是为了‘减肥’嘛!她听说什么‘断食疗法’,每天可以减掉一公斤,就说要试一试。我跟她说,你又不胖,干嘛减肥呢?她说她的小腿好粗,脸也太圆了,如果可以减五公斤,就会刚刚好。你看,减出毛病了吧?对第二天,身体就受不了啦!”

施怡欣说到这里,导师刚好走进健康中心来看廖梅莉,我们只好把刚刚的话再讲一次。老师听了,没说什么,只叫廖梅莉好好休息,就要我和施怡欣回教室上课了。

廖梅莉在健康中心躺了一个早上,下午就回到了教室。她回来的时候,老师正在黑板上写作文题目——《我和我的身体》。老师放下粉笔,看了廖梅莉一眼,意味深长地说:“你的身体,是要和你相伴一生的。你喜欢你的身体吗?很多人不满意自己的身体,千方百计地要改造它;有些人却可以跟自己的身体和平共处。这和美丑没有关系,而和你赋予自己的‘身体形象’有关。今天同学们就用这个题目,写一篇文章。”

老师讲完后,男生在底下罗罗嗦嗦地抗议:“好难写喔!老师,换个题目啦!”“老师,我们又不像女生那么爱漂亮,到底要写什么?”他们叫叫叫,老师还是那副“一号表情”——紧抿着唇,一副“绝不妥协”的样子。

没有多久,大家就“认命”地开始写了。巫茂奇把作文的草稿纸拿过来,问我:“喂!蓝毓慧,这题目要怎么写啊?教我们!帮我写大纲。”

我问他:“你对自己的身体满意吗?”

巫茂奇说:“不满意,但是可以接受。”

“什么外交辞令嘛!我是说真的。”

“嗯,大部分满意啦!小部分,唉!难免有些遗憾。”哟!巫茂奇说话难得这样文诌诌地。

“比方说——”

“比方,我那双萝卜腿,唉!走在路上大概会引来一大群兔子。还有,我的胸肌不够发达、身体不够魁梧、声音不够低沉、眼睛……”

“这还叫‘小部分’啊?你简直没有一个地方满意的嘛!”

“哦!”巫茂奇也发现了,自己觉得很好笑。

我又问:“那你打算怎么办?”

“什么东西怎么办?”巫茂奇一脸的莫名其妙。

“这些不满意的地方啊!”

“顺其自然嘛!”巫茂奇潇洒地说:“像声音,可能过两年就变了,胸肌,就要多运动啦,萝卜腿嘛,没药救了,管他的!”

我笑笑,把草稿纸还给他:“对呀!就是这样。你把这些都写进文章就行啦!”

## 拼命地玩,玩命地学?

电影院搞经典影片回顾活动,在放映一部不大容易看到的好莱坞影片,喜欢电影的阿华犹豫再三,终于还是没去看,

还有 86 天就到外语过级考试了,阿华曾经起誓:通过六级之前决不上电影院。

阿华是那种绝对的用功学生,他的日程表从早上六点钟起床,到晚上 11 点半上床(真正的睡觉时间是在床上听完半小时外语磁带之后),除了一日三餐,其余的时间被不同的学科交替分割了,阿华就是我们在校园里很容易见到的一个类型的代表:他们脚步匆匆地从教室到图书馆到自习室,坐下去就是大半天,不论什么时候手中总是捧着一本书,甚至走在路上口里还念着外语单词,吃饭时耳朵上还塞着练听力的耳机,如果你告诉他们有一个名叫张建伟的青年记者提出“拼命地玩,玩命地干”,他们一定会大摇其头:怎么能把学与玩并列呢?学习是重中之重。

于是,我们开始对我们这类人的学习方式及产生这种方式的深层思想意识进行反思。我们这类人大都具有非常强烈的超越意识,我们知道,求知是我们“超越”的凭借,所以我们格外珍惜学生这样一种身份,对知识孜孜以求,而且,就如大翻译家傅雷所说“我们的时间观念,或者说 timesense 和 space-sense 比别人强,人生一世不过如白驹过隙的话,在我们的确是极真切的感觉,所以把生活看得格外渺小,把有知觉的几十年看做电光一闪似的快而不足道,”所以我们就尽量把时间用到学习上,要闲着一事不做,至少是不务正业,实在很不容易……好像虚度一日便对不起自己,对不起一切,于是,我们就成了没有闲暇的人,所有个人的爱好,与别人的交流都不在我们生活的范围之内了。学习就是我们生活的一切,学习就是我们的生活。

但生活本身不是学习,生活是休息、娱乐、学习、与他人交

往的集合。当休息这个因素被剔除之后,人就成了一台高速运转的机器,生活便成了机械运动,生产家对产品做的毁灭性实验证明,一台启动了就不停止的机器,虽然短期内可能创造更好的效益,但使用寿命往往只是正常使用的同类的几分之一,甚至几十分之一,我们选择近似修行的方式,以达到“超越”的目的,看似合理,实际上,除了证明我们对目标的热忱之外,对目标的实现并无实际的意义,与人交往、交流是维持友情、亲情、爱情的纽带,时间是与人交往的必要条件,这段时间从生活中剔除之后,人生便失去了感情维度,成为被抽空的人生。由此看来,不仅在实现“超越”采取的方式上我们错了,在出发的方向上,我们也错了。我们的学习方式实际上是一种高投入,低产出的粗放式“经营”,唯一可取的是我们对投入的忠诚和热情。

也正是从这个意义上看,“拼命地玩,玩命地干”给予休息、娱乐、感情交流和学习,工作以同等重要的地位(当然这并不意味着在两者上花费同样的时间和精力),也许可以据此推导一个公式:集约化学习 = (学习 + 娱乐) × 忠诚和热情。

## 厌倦与角色定位

我认为,工作有厌倦期这种说法不准确。首先,对工作产生厌倦与心理期望有关。当一个人的梦想放到现实中反差太大,或者根本不是想象中的那么回事时,就容易产生疲劳感,用心理学的概念,这是“角色模糊”导致的,角色定位不准确。

其次,对所从事的职业适应能力不强,也会疲倦,特别是

那些压力大、挑战性强的职业,对人造成的心理压力是巨大的。当职业目标实现总是让人感到非常困难,甚至没有实现的可能时,人也会厌倦,哪怕原本很热爱的工作。这就好比,一个人老是跳着才能拿到东西,那么他很容易就会劳累。

另外一种情况就是工作太轻松。也就是说,当工作要求远远低于能力的发挥时,也易厌倦,因为这种情形下的人能够做到游刃有余,就会把工作看成一种简单而枯燥的重复。

所以,即使做自己喜欢的工作,也不要对其幻想太多,干工作别干伤了。

## 400 家连锁店老板的成功秘笈

在东北地区提起姜伟涛,几乎无人不晓。除了他拥有资产千万,连锁店有 400 多家外,更重要的是他那传奇般的成功经历。

诚实 使他初闯商海获成功

1968 年,姜伟涛出生在吉林省辽源矿务局一名煤炭工人的家里。1984 年,姜伟涛初中毕业,总成绩在全校名列前茅,但因外语成绩差而被重点高中拒之门外。懂事的他不愿因自己的复读而拖累本就贫寒的家庭和多病的母亲,年仅 17 岁就顶替父亲下井成了一名煤矿工人。

走上工作岗位之后,为了充实和提高自己,他先后报考了创作刊授、乐理函授和法律专业自学考试,很快,他的音乐特长和自学精神引起了所在单位工会领导的重视,经常让他半脱产去搞一些文艺宣传活动,但因此也遭到一些人的非议。1989 年春,颇具个性的他愤然辞职,拿着自己所有的积蓄 -