

致富路上流行的成功之道

# 总经理

General Manager 商道笔记  
Business notes 张俊杰·编著

商道真经



大老板是怎样炼成的



总经理经商成败教科书  
总经理把私营公司做大做强的12大机密  
总经理防止私营公司亏损倒闭的12大商道

商道，既是经商之道，也是经营智慧，经商成败之大道。

石油工业出版社

# 总经理商道笔记

张俊杰

石油工业出版社

# 目 录

前言.....	8
情商.....	11
1.人情——生意场上讲究人情投资 .....	11
2.自胜——最大的竞争对手是自己 .....	12
3.人格——人格魅力比什么都重要 .....	13
4.协同——团结也是一种生产力 .....	14
5.交心——要有和客户“谈恋爱”的本领 .....	15
6.自控——控制好自己才能领导别人 .....	16
7.理性——既要有野心，也要保持理性 .....	17
8.平衡——利益不在于多少，而在于平衡 .....	19
9.情感——感情投资花费最少，回报最高 .....	20
10.竞合——一流的企业家只合作，不竞争 .....	21
11.推销——每个大商人都是称职的推销员 .....	22
德商.....	24
1.诚信——信誉的推销才是根本 .....	24
2.散财——财散人聚，财聚人散 .....	26
3.吃亏——吃亏就是占便宜 .....	27
4.底线——守住做事的底线 .....	28
5.责任——心中常存责任与使命 .....	29
6.贵和——生意人最讲究一个“和”字 .....	30
7.做人——做生意会赔本，做人不能失败 .....	31
8.人缘——厚道做人，用人缘开辟财源 .....	32
9.分享——绝不亏待跟自己打天下的兄弟 .....	33

10.排忧解难——解除老员工的后顾之忧 .....	34
11.正道——走正道，讲正气，求正宗 .....	35
12.感恩——感谢对你“围追堵截”的人 .....	36
13.慷慨——困难时期的慷慨更让员工感动 .....	37
14.敬畏——尊重员工，尊重对手，尊重客户 .....	39
智商.....	41
1.头脑——办事靠脚，经商靠脑 .....	41
2.领先——不做思想落伍的总经理 .....	42
3.知识——企业家要成为“知本家” .....	43
4.若愚——保持饥饿，保持愚蠢 .....	45
5.借智——借助别人的智慧赚钱 .....	46
6.充电——不想断电就时时充电 .....	48
7.三思——做个会思考的“领头羊” .....	49
8.反思——做生意从解放思想开始 .....	50
9.智库——合理的知识结构最重要 .....	52
10.趋势——关注世界最新技术的发展 .....	53
11.博闻——知识的广度限制思维的广度 .....	54
12.致用——读完书不会用，是一种浪费 .....	56
13.守拙——在狡诈上做文章不是真聪明 .....	57
14.牌局——打出和别人不一样的牌 .....	58
15.明势——借势、造势成就大买卖 .....	59
财商.....	62
1.思路——思路决定财路 .....	62
2.财势——看清财势的走向 .....	63
3.投资——要投资，不要投机 .....	64
4.运作——将运气转化为财气 .....	65
5.节俭——节约的都是利润 .....	66
6.模式——赚钱模式并非越多越好 .....	67
7.心理——谈判其实是在拼心理 .....	69

8.增殖——“钱生钱”是创富的真谛 .....	71
9.戒贪——上当是因为自己太贪 .....	72
10.整合——整合资源，一加一大于二 .....	73
胆商.....	75
1.风险——风险越高的行业越有蜂蜜 .....	75
2.胆略——总经理要敢于班门弄斧 .....	76
3.周全——要敢闯，但绝不乱闯 .....	77
4.谨慎——越是冒险的时候越要谨慎 .....	78
5.逆势——在别人恐慌时进入市场 .....	79
6.果敢——一旦看准机会就果断出手 .....	80
7.践行——只要值得，就去“试一试” .....	82
8.迎难——经商没有万事俱备的时候 .....	83
9.愿景——敢于展望未来 20 年的愿景 .....	84
10.冒险——敢在无人涉足的领域掘金 .....	85
11.危机——危机管理是总经理的必修课 .....	86
12.掌控——在高速发展的同时不失控 .....	88
择商.....	90
1.拒绝——勇于对机会说“NO”.....	90
2.定位——做生意还是做企业 .....	91
3.多元——究竟要不要搞多元化 .....	93
4.事业——做“事”还是做“事业” .....	94
5.战略——先做大，还是先做强 .....	95
6.静心——头脑发热时不要做决定 .....	96
7.出新——设法变得与“第一”不同 .....	97
8.明察——要看真相，不听小道消息 .....	98
9.次序——做正确的事，再把事情做对 .....	99
10.心绪——情绪差的时候不要做决策 .....	101
11.转型——家长制管理，经理制管理 .....	102
12.眼光——哪怕是垃圾，也能淘到金子 .....	103

13.原则——把握“不熟不做”的原则 .....	104
14.无域——选择正确，什么生意都可以做 .....	106
逆商.....	108
1.适应——能当总经理，能睡地板 .....	108
2.逆行——像风筝一样逆风而上 .....	109
3.通达——再苦再难，也要笑一笑 .....	111
4.时间——总经理最大的对手是和时间赛跑 .....	112
5.坚忍——比“朱坚强”更坚强 .....	113
6.正视——真正的成功始于正视 .....	114
7.抗压——时刻修炼心理承受力 .....	116
8.野生——野蛮生长，更有竞争力 .....	117
9.绝境——打工没人要，只好做总经理 .....	118
10.守候——今天很残酷，后天很美好 .....	119
11.求胜——跌倒了，换个地方爬起来 .....	120
12.自欺——担心的事情，99%不会发生.....	122
13.坚持——只要继续挥棒，迟早会打到球 .....	123
14.乐天——“我栽跟头了”与“我学到了” .....	125
志商.....	127
1.志向——小志小成，大志大成 .....	127
2.加法——得到=想到+做到 .....	128
3.追梦——不要轻易扔掉梦想 .....	129
4.守恒——最后的 1%决定你的成功.....	130
5.胸怀——多大的心胸做多大的事情 .....	132
6.设限——没有期限的目标只是吹牛皮 .....	133
7.坚持——胜利者就是比别人能坚持的人 .....	134
8.理想——继续朝你“取经”的地方去 .....	136
9.远行——有出息的男人不会待在家里 .....	137
10.超越——在二次创业中走向卓越 .....	139
弃商.....	141

1.无为——有所为有所不为 .....	141
2.舍弃——有些东西必须放弃 .....	143
3.固守——不放弃自己的原则 .....	144
4.分内——只做自己应该做的事 .....	145
5.到位——放弃“管人”的欲望 .....	146
6.减法——果断砍掉拖后腿的业务 .....	147
7.进退——放弃你的个人英雄情结 .....	148
8.老二——当好配角也是一种成功 .....	149
9.转向——换个方向，你就是第一 .....	151
10.守法——挣合法的钱才心安理得 .....	152
11.踏实——退潮后才发现谁在裸泳 .....	153
12.取舍——有勇气舍弃眼前的小利 .....	154
13.牺牲——善于在两个方面做出牺牲 .....	156
心商 .....	158
1.自省——千万不要自寻烦恼 .....	158
2.养心——学会调节自己的心情 .....	159
3.对手——竞争有助于看清自己 .....	160
4.斗志——生意倒了，人要站起来 .....	161
5.驾驭——性情中人不宜感情用事 .....	163
6.低调——不露声色，闷声发大财 .....	164
7.沉稳——具备遇事不慌的心理素质 .....	165
8.榜样——总经理坐下，部下就躺下了 .....	166
9.压力——压力是机遇的另一个面孔 .....	168
10.火气——发火也有“该”与“不该” .....	169
11.淡定——不把一时得失放在心上 .....	170
12.心气——商界名利场，输钱不输心 .....	171
13.精细——决策时精明，执行时精细 .....	172
14.信任——猜疑，不该是总经理的所为 .....	174
15.专注——浮躁，让远大理想化为泡影 .....	175

灵商.....	177
1.念头——观念一变天地宽 .....	177
2.圆通——巧用规则成大事 .....	178
3.机变——做生意不能太死板 .....	180
4.顺势——永远别跟趋势对着干 .....	181
5.跃进——除了模仿，还要超越 .....	182
6.管理——管得少，又能管得住 .....	183
7.角度——大势不好未必你不好 .....	184
8.视野——做事与做市的区别 .....	185
9.低头——学会去接受和倾听 .....	186
10.敏锐——灵敏的商业“嗅”觉 .....	187
11.辩证——在危机中寻找商机 .....	188
12.炒作——生意靠做，也靠“炒” .....	189
13.情报——把信息变为金钱 .....	190
健商.....	192
1.疲劳——警惕疲劳信号灯 .....	192
2.停顿——给“工作狂”心理把脉 .....	193
3.运动——工作再忙也要运动 .....	195
4.饮食——告别不良饮食习惯 .....	196
5.放权——做“懒惰”的掌门人 .....	197
6.休息——小憩一会，精力更充沛 .....	199
7.透支——过度索取，终究要还的 .....	200
8.应酬——应酬不可少，但要适度 .....	201
9.持续——别让生命停在人生“中点” .....	202
10.惜命——和生命相比一切都微不足道 .....	203

# 前言

“商道即人道”，这是晚晴红顶商人胡雪岩的人生顿悟。

总经理踏上经商、管理之路，无论谈生意、处理危机，还是带队伍、定战略，都要与人打交道。期间，不管经历多少艰难与挫折，最后能够胜出，离不开总经理的“人道”。

做人与做生意是互为因果的。以做人的方式做生意，是一种信念，一种责任，一种境界，更是总经理的长赢基因。

麦当劳公司的创始人雷蒙·克罗克说：“高智商和成功并非一回事，我们时常碰到无所作为的高智商者和大有作为的智商平平者。聪明的人不能够成功的确是一件耐人寻味的事情。”

对此，心理学家霍华嘉纳说：“一个人最后在社会上占据什么位置，绝大部分取决于非智力因素。”

这句话对于企业发展同样适用，即一个企业的规模大小、实力强弱，绝大部分取决于总经理智商以外的因素，即情商、德商、财商、胆商、择商、逆商、志商、弃商、心商、灵商、健商等。

想成为一名优秀的总经理，带领自己的企业从小到大，由弱到强，这 12 种品质都非常重要。在企业发展的不同历史时期，在企业不同的经营状况下，这 12 种品质既是决定组织成败的关键，也是总经理经商的成功之道。

(1) 情商。高情商有助于塑造一个和谐、共生的人脉关系，构筑人们今后事业发展的坚实平台；能够妥善管理自己的情绪，进而形成有效的自我激励机制，使自己走出情绪的低谷。

(2) 德商。小胜在智，大胜在德。“德行定终身”想赢两三个回合，赢三五年，有点智商就行；要想做大生意，要想一辈子赢，没有“德商”绝对不行。

(3) 智商。世界上所有大商人，都是最会用脑子去管理和经营公司的，你

就是把他变成穷光蛋，他也能很快从另一个地方站起来，因为他的商业智慧是财富的源头。

(4) 财商。财商，就是指驾驭财富的能力，特别是投资收益能力。不会驾驭财富，不会投资，不熟谙商道，公司有多少钱也会慢慢花光的。

(5) 胆商。任何时代，没有敢于承担风险的胆略，没有勇闯天涯的勇气，都成不了气候。想把事业做大，把公司做强，就要敢想，敢往深里想，敢往远里想。大凡成功的总经理，都有非凡的胆略和魄力。

(6) 择商。最能反映一个总经理才华的，是他的“择商”，也就是面对选择能作出正确决策的能力。择商包括选择正确的道路，选择最能给公司带来效益的项目，选择正确的人去做，等等。

(7) 逆商。人要想获得持久的成功，在每一个阶段都很艰难，只是艰难的程度不一样而已。逆商低的人，就无法带领公司在逆境的环境下生存。

(8) 志商。很多时候，不是因为有些事情难以做到，我们才失去了斗志，而是因为我们失去了斗志，那些事情才难以做到。智商很高，但志商很低，意志很差，这样的人不会成大事。

(9) 弃商。千万不要有了点钱，认为什么生意都可做，什么行业的钱都想赚！选择是量力而行的睿智和远见，放弃是顾全大局的果断和胆识。

(10) 心商。任何时候，问题再多，困难再大，总经理的心都不能先垮下来。从某种意义上说，总经理心商的高低，直接决定了公司能否可持续发展，主宰着公司未来的成败。

(11) 灵商。人生最重要的是悟性和韧性。灵商，就是对事物本质的认识能力、顿悟能力和应变能力。修炼灵商，关键在于会思考，敢于大胆的假设，敢于突破传统思维。

(12) 健商。在这个和平时代，不管你有多么成功，有多少财富，如果以牺牲健康为代价都是不值得的。总经理若赚得全世界，却赔上自己的健康，又有什么用呢？

经营公司是一项长期的、充满挑战的事业。作为总经理，为人的原则不能变，为人的情操不能变，为人的信意不能变，必须把握好上面 12 个关键，才能带领自己的公司披荆斩棘，排除一切困难，不断前进，走向辉煌。

坚持你的梦想，保持持续的激情，不断完善自己、调整自己，像热爱生命那样热爱你的事业，那么，你就能成为像比尔·盖茨、李嘉诚、王永庆等那样成功的人，拥有令人震惊的财富，在回报社会中赢得尊重。

# 情商

在商场上，学识仅仅是基础，说明不了什么，公司能发展到什么程度，最后的成败如何，归根结底取决于总经理的情商，即控制自己情绪的能力，处理各种关系以及应对复杂状况的能力。卓越总经理最大的优势是情商优势。

## 1.人情——生意场上讲究人情投资

俗话说：“和气生财。”这是把利益的获取建立在人情的基础上。处理不好人情关系，不能让对方顺心、满意，谈合作、谈交易只能是痴人说梦。

对于大多数中国人来说，人情就是面子。给对方面子，对方才会认同你、感激你。红顶商人胡雪岩之所以功成名就，就在于他懂人情、明事理。当年，王有龄身无分文，胡雪岩冒着危险慷慨解囊，结交了这个“穷”朋友；日后，王有龄科考登第，步入官场，胡雪岩迎来的是千金难求的“贵人”。这就是“人情买卖”的典型例证。

生意场上的人情投资，是一门大学问，包含了无尽智慧。掌握其中的要义，关键是把握好下面三个原则。

### （1）慢工出细活

当你手中只拥有几张初交者的名片，你必须迅速出击，把它充实为十倍、百倍，这将是你的际交往的生命线，是随时可以启动和挖掘的“存贷”。这一点的难点是要放下清高和面子，打破不以任何方式主动与人交流的心理障碍；要点是不可太急于将陌生人变成为客户，而需要慢慢磨合生意之道是慢工出细活，不能操之过急，交朋友也是如此，要有耐心，通过事实、时间来争取别人的理解和信任。

### （2）真诚相待

从某种意义上说，“客户至上”并不是说给客户听，而是说给自己的内心听，让内心将其消化，然后散发到点点滴滴的行动中，“润物细无声”。这一点的关键

是对对方的理解，无论怎样的朋友或伙伴，他们所以与你相交、合作，都是或多或少有利益要争取的，切不可因此而看不惯。理解后才能真诚相待，才能平平淡淡地把人情做到点子上，让人真正感到你的友善。那种热情夸张、殷勤过火的行为，反倒显得过分勉强，不够真诚。

### （3）树立口碑

要树立你的个人口碑，进而树立公司的形象。通过品德的修炼，对惯例及规范的秉持，慢慢积累自身的影响力。直达到大家众望所归，说这个人很不错。当你的口碑很好，处理问题极其到位，这个时候你的社会资源就非常多，就会有为数不少的人愿意支持你，你的才能就能得到最大的施展。

生意人要树立对人际关系的长期投资的观念。有些短期内看似不重要的人和事，一段时间后就可能变得很重要。所以精明的生意人如果能把钱适时地投在人情上面，投在一些比较有能力的朋友身上，“弹指一挥间”，回报必定远远超过你的预期。

## 2.自胜——最大的竞争对手是自己

对生意人来说也一样，许多时候我们不是被别人击垮的，而是被自己打败的。“天令其亡，必令其狂”，用这句话来描述一些私营公司特别适用。有的公司取得一时的成功，便雄心勃勃，以为自己无所不能，把偶然的机遇当成了必然，结果栽了大跟头。

目前，我国私营公司在内部管理机制上存在着许多问题，使整个组织普遍患有“侏儒”症，主要表现在以下四个方面。

①缺乏凝聚力，员工主人翁意识不浓，劳动积极性不高，导致私营公司自我发展机制萎缩。

②分配中劳酬脱节，职级不符，使私营公司内部出现分配不公，员工内在动力激发不足、优化劳动组织难，导致私营公司运行不畅。

③产品销售处于劣势，营销思路不畅，产品销售不了，导致产品积压。

④公司管理上，内部出现“内蛀”，导致私营公司行为短期化。

显然，不解决内部存在的问题和矛盾，减少内耗，就无法反败为胜。要做到这一点，必须在私营公司内部人员的管理上下工夫，实现公司上下荣辱与共，齐

心协力。

①要向员工传递危机感，使他们意识到自己与私营公司荣辱与共、生死攸关的利益关系。

②私营公司经营者、管理者要与员工共患难，做到心心相印，不能为了摆脱私营公司困境，损害员工的利益。

③要有振兴私营公司的正确方案，使员工们看到私营公司的决心和前景，才能有众志成城的效果。

私营公司唯一的竞争对手、唯一的敌人究竟是谁？是过去的自己。正如阿里巴巴的创始人马云所说：“没有公司会对阿里巴巴构成威胁，真正的威胁只能来自自己。”为此，总经理要在内部管理上下工夫，减少内耗，防止出现经营危机，防患于未然。

### 3.人格——人格魅力比什么都重要

杰弗德从一个地位卑微的会计，后来任美国电报电话公司总经理，他常对人说，人格是事业成功的最重要的因素之一。他说：“没有人能准确地说出人格是什么，但如果一个人没有健全的特性，便是没有人格。人格在一切事业中都极其重要，这是毋庸讳言的。”

公司要发展，总经理要成功，一定要获得骨干部属的认可、信任、追随、配合。如此，员工面对机会、挑战和改革时，才能积极合作，实现众志成城的完美结局。

因此，一个组织的领导人不但本身具有超乎一般的意志，并且能将自己的意志力像电流一样传导给追随者，使整个团队具有同样坚强的意志力。

研究表明，绝大多数富豪都有自己独特的人格魅力。很多人恰恰没有认识到这一点，当他们把目光盯在富豪们的财富上时，张口闭口就是钱。他们没有意识到，那些情操高尚的财富拥有者的思想，往往比金钱本身更重要。

比如，个人所具备的个人能力、素质、人格魅力等都可以看做在社会丛林中生存立足的资本。这些隐性资本是用来创造显性财富的基础，其量的大小直接决定今后显性财富的多寡。学会如何积累并获取这些隐形资本，是决定我们今后生活质量的关键。

一个拥有魅力的生意人，在无形中就建立了自己的竞争优势，给很多人以深刻的印象，与客户建立合作的可能性也就大大增加了。对总经理来说，要注意在下属面前建立起三种“高大”形象。

①人格形象。人格形象就是领导者通过精神和内在性质的修养和陶冶而获得的一种无形人格力量与感召力。人格形象是人的内在精神和特质的展示与感知，没有高尚的人格就不会产生良好的人格形象。

②视听形象。视听形象是人格形象的外在表现形式，也就是我们平时所说的口碑。能否树立良好的领导形象，是证明领导艺术水平高低的重要标准。

③智慧形象。作为总经理，应该具备发展眼光和创造性思维，不但能看到事物的现状，还能预见事物的变化和发展趋势，从别人趋之若鹜的地方看到风险，从别人避之唯恐不及的地方看到利益。如此，才能率领团队领先一步，走在别人前面。

没有高尚的人格，就没有幸福的人生；没有高尚的人格，便没有崇高的事业。有人格魅力的人往往能够在成功的道路上畅通无阻，每个总经理都应当明白：一旦拥有了人格魅力，在无形之中就等于建立了自己的竞争优势，这就叫“人格魅力资本”。

## 4.协同——团结也是一种生产力

总经理最困难的工作是让所有员工凝聚于向心力，互相合作。

深得人心的领导了解并且能够激励下属，为完成共同的目标而努力。要想让大家的方向保持一致，前提条件是要先组织一个好的团队。

①个人再强大也敌不过团队，个人唯有融入高效的团队才能光芒四射。对每一位总经理来说，指挥好自己的队伍，才能把自己的商业才华施展出来，才能把自己的创意思维呈现出来。

②团队的目标应该是统一和一致的，合作应该是无私的，是需要具备奉献精神 and 拿来主义的，需要团队里的人都不吝惜拿出自己的个人能力。也许，在这种合作的过程当中会有争吵，有时甚至会很激烈，但那是一种非常态的合作，一些灵感或者火花就是在争吵中迸发的。

好的团队绝不是随随便便凑合在一起的乌合之众，而是为实现一个共同的目

标，按照必备的条件，经过严格的招聘挑选而组织起来的精干队伍。团队成员的特质主要应考虑以下几个方面：忠诚、能力、积极的态度、多做一点点的精神、信心、意志力。

一个总经理，几个员工，再加一间小屋，几个人同心协力，白手起家，终于独占鳌头，成就自己的事业大厦，这样的例子在富翁中数不胜数。

他们的成功靠的是总经理与员工同甘共苦、患难与共的创业精神。在这种情况下，心往一块想，劲往一处使，还有什么困难克服不了？又有什么能阻碍他们成功呢？

一位总经理说：“一个企业在遭遇困难的时候，上面的领导者要挺住，下面的员工也要挺住，只有这样，企业才能走出困境。而当企业处于困境时，领导者尤其要身先士卒，做好榜样，带给下属自信与保障。如果作为企业领导的你，能够与下属员工同甘共苦，和衷共济，那么相信你管理的企业是一个讲究团结、能够战斗的团队。”

“从心所欲而不逾矩。”大家都在统一的原则下协同起来，追求共同的目标，在无形当中就注定了公司的持续发展和长盛不衰。对企业来说，团结也是一种生产力。

## 5.交心——要有和客户“谈恋爱”的本领

每一位总经理都要懂得：“你的好面子和好生意都是你的顾客给的。”重视顾客，善于开发客户，才能掌握行情，赢得市场。

顾客就是上帝，客户是衣食父母，这是每个经营者都懂的道理。而在市场竞争中真正有实力的企业，在于他们能够紧紧抓住客户的心。

通常，企业应该定期与客户进行交流，了解他们最新的需求和心态。

在客户管理上，总经理要有跟客户“谈恋爱”的本领，心里时刻想着对方，才会了解对方的需求，对方才能把你放在心里。

### （1）脸皮厚点儿

追女孩常遭受拒绝，这是正常的，谈客户遭受拒绝也是经常都在发生的。取

信于客户，了解他们的需求，脸皮就要厚一点，不能因为遭到客户冷冰冰的拒绝，就灰心丧气，精神不振。当然，也要讲究策略和技巧。

### （2）勤快点儿

追女孩要勤快，谈客户也一样。常对客户献殷勤，如经常打个电话联络一下感情，经常拜访一下，增加良好印象等。心勤（常想客户）、嘴勤（常打电话给客户）、腿勤（常见到客户），有了这些努力，客户能不与你交朋友吗？

### （3）无论实力如何，都要真诚点儿

女孩子以经济实力衡量一个男人，是可以理解的。客户也会以企业实力评价你的产品和服务，丝毫不奇怪。你要让客户懂得，你的企业是具有广阔发展前景的潜力股，就要真心对待客户，真诚比什么都重要。

### （4）责任感强点儿

客户缺乏责任感的企业没有信任。产品卖给客户了，还要不断与客户沟通、帮助客户解决产品出现的问题，这样才能使对方成为固定客户、忠诚客户。

和客户“谈恋爱”的本领，不仅是赢得客户的信任与合作，做成交易的需要，而且还能从客户那里获得有价值的商业信息。这种重要性，主要表现在两个方面：第一，客户来自四面八方，他们能把各地不同的商情物价带来；第二，客户是购买者，他们最关心货物的质量和价格，在不同的货物比较中，他们最有发言权；他们道出的商情，真实而准确。

## 6. 自控——控制好自己才能领导别人

一个人最大的敌人不是别人，而是自己。对生意人来说，受到内心欲望、外部利益的干扰，就容易失去理性，在团队的领导上乱了章法，在商业决策上出现重大失误。

不能控制自己的人很容易受别人的影响，对自己的情绪状态很难进行调节，不能约束自己的行动，最后被别人控制。

事实表明，在商人中间，自控能产生信用。一个无法控制自己的总经理既不能管理好自己的企业，也不能处理好与别人的关系。

在各种不良情绪中，冲动是最无力也是最具破坏性的情绪。许多人都会在情绪冲动时做出使自己后悔不已的事情来，因此，总经理要懂得采取一些积极有效