

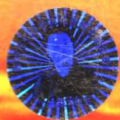
企业培训的第一课

方与圆 3

观念是一切

丁远峙 著

观念左右思想
思想决定行为
行为导致结果



海天出版社

B848.4

258=2

:3

2007

方与圆 3 (修订版)

观念是一切

丁远峙 著

海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

方与圆. 3, 观念是一切 / 丁远峙著. —修订本.
深圳: 海天出版社, 2007
ISBN 978-7-80697-888-7

I. 方... II. 丁... III. 个人—修养—通俗读物
IV. B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 001816 号

海天出版社出版发行
(深圳市彩田南路海天大厦 518033)
<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 班国春 责任技编: 卢志贵
装帧设计: 海天龙

深圳市海天龙广告有限公司设计制作输出 Tel: 83461000
深圳市福威智印刷有限公司印刷 海天出版社经销
2007 年 2 月第 1 版 2007 年 2 月第 1 次印刷
开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 12
字数: 100 千字 印数: 1-50000 册
定价: 18.00 元

海天版图书版权所有, 侵权必究。
海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

人的思想、行为、成功与失败、快乐与痛苦，都是观念的反映，所以，观念是一切！

——丁远峙



三流的企业做产品，紧跟市场；二流的企业做品牌，领导市场；一流的企业做文化，定标准，引领市场。





《方与圆》被读者票选为“影响我人生的一本书”活动的第一名

前言

曾读到过哈佛的校训：一个人的成长不在于经验和知识，更重要的在于他是否有正确的观念和思维方式。

我在国外生活过一段时间，因此总有人问我：中国为什么落后？我们落后在哪里？其实中国最重要的落后不是科学和技术的落后，最重要的落后是我们做人观念上的落后。

不仅国家如此，一个地区的落后，一个企业的落后，最重要的原因，也一定是因为这个地区、这个企业人的观念落后。甚至一个人的贫穷、不成功，最重要的原因，也还是因为这个人的观念落后。

《穷爸爸富爸爸》一书告诉我们，穷爸爸之所以穷，富爸爸之所以富，都是源于观念，例如穷爸爸告诉孩子“努力学习能在好公司工作”，这是为钱而工作，而富爸爸则告诉孩子“寻找工作时要看能从中学到些什么，而不是只看能挣到多少。不要为钱而工作，要学会让钱为你而工作”；穷爸爸说：“我不富有是因为我有孩子”，而富爸爸则说“我必须富有的原因是我有孩子”等等。所以，我们在探讨企业的活力和竞争力、执行力等问题时，一定要追溯到根源上，也就是观念。因为每一个人的思想、行动都是受观念支配的。



观念左右思想，思想决定行为，行为导致结果。要改变结果，就要改变行为；要改变行为，先要改变思想；要改变思想，关键是要改变观念。

就像一个小孩成绩不好，差的老师认为他是不努力，所以天天罚他补课，做作业，用强制改变行为的方式来改变结果。其实这是治标不治本。优秀的教师会努力去转变学生的观念，让他认识到学习的重要性，他观念变了，思想上愿意学，行动上就会努力学习，努力学习了，成绩就会提高。

其实我们很多管理者，都是治标不治本。我们常说“要对事不对人”，我不喜欢这句话，对事不对人实质上是你搞不定这个人，才说对事不对人，我们就是要通过事来帮助人进步，转变他的观念，从而转变他的思想和态度，进而改变行为。

可能很多人都听过下面这个故事：

有两个推销员到非洲去推销鞋子。到了非洲之后，他们发现原来非洲人是从来不穿鞋子的。其中一个沮丧地说，这里的人没有穿鞋的习惯，肯定没有鞋的市场；另一个则非常高兴，他说，非洲人没有穿过鞋，正说明了这里很有潜力，市场大得很呢！

可以想像得到，第二个人在事业上比第一个人更容易成功。因为只要你愿意去积极地发掘，就有可能性、就会有机会。

不同的观念带来不同的行动，而不同的行动又会带来不同的结果。我们在管理中往往都只是在规范行动，但如果观念没有改变的话，效果是有限的。

1. 改变观念，从而端正态度

人做事情有两种不能，一种是技术上的不能，一种是态度上

观念是一切

的不能。大多数人并不像爱因斯坦和那些高科技工作者，做的事情其实是很简单的，所以技术上的不能，可以通过不断学习加以改善，而态度上的不能，则注定了你不会认真工作，也就注定了你必将失败。所以态度上的不能才是致命的。而大多数人的不能，追根溯源，正是态度上的不能。

美国心理学之父威廉·詹姆斯说：“这个世界上最伟大的发现是：人们可以通过改变自己的态度，从而改变人生。”这句话是至理名言。改变行为的关键是转变态度，而要转变态度，首先就要从转变观念着手。

我去过很多保险公司讲课，我感觉很多保险从业人员的不能，正是对保险业没有正确的观念，从而导致态度上的不能。我一问他做什么工作时，他就很不好意思，羞答答地难以启齿，好像这份工作丢了他的人一样。实际上，抱这种态度工作，是永远不可能做好的。而产生这种态度的原因，正是源于对保险业没有正确的观念。我在这里不是推销保险，我常跟他们说：“实际上保险工作非常有价值，是在为国家分担负担。如果一个人没买保险，他老了，病了，伤残了，国家就会负担，而买了保险，保险公司就会负担，从大家共同的基金中负担。每卖一份保险，就为国家减轻了一份负担。”

其实从事任何行业的工作都是如此，改变观念，从而端正态度，永远是第一位的。所以无论是个人培训还是企业培训，培训观念和态度往往比培训技术更为重要。

美国西南航空公司的用人哲学是“态度最重要，本事靠培训”。公司在招聘员工时最看重的就是这个人是否有正确的做人做事观念，是否有趣、是否具有某一特殊品质，然后再对其进行培训。

良好的工作态度和行为习惯，首先就来自有正确的观念。真

本事来自好观念！

观念其实是一切，它是你对生活和做人的根深蒂固的自我认知，它决定了你每天对生活和工作所作的回应。作家罗本森说：“观念是一个人的信仰、想像、期望和价值的总和。它决定了事物在个人眼中的意义，也决定了人们处理事情的方式。”

每个人在这纷纭复杂的世界中生活，都会形成自己的观念和对人生、对工作的看法。错误的观念，会让你步入歧途，唯有正确的观念，才能帮助你拥有正确的人生态度，做正确的事。

每个人每天会产生 5 万个左右的想法，其中每一个都会影响我们所有的细胞，这也是观念会对我们有全方位影响的原因。如果带着积极的期望工作，我们就会处处表现得乐观、主动、有责任心且富创造性；如果是抱着消极被动的观念工作，在处理问题时，我们就会显得乏力、软弱、缺少突破，工作中也不可能得到快乐。

所以首先必须树立正确的观念，学会正确处理头脑中的想法，学会用一种有益而不是有碍你生活和工作的方式去思维。

2. 观念决定一切

所有的问题都是观念的问题，这句话是绝对的。无数企业的成功也证明，他们的成功正在于他们的经营理念——理性的观念，能符合时代的要求，领先于时代。

我们常说胜败一“念”之差，按现代的说法就是胜败在于观念的一念之差。

亨利·福特在汽车还只是富人们炫耀金钱的年代，就豪迈地宣称：“我要为大众造一种汽车。”为了实现诺言，他坚信只要将汽车生产标准化、系统化、规模化，就能大幅降低生产成本，从而降低汽车价格。他有一句狡猾的名言：“你可以拥有任何颜色的 T 型车，只要它是黑色的。”

为此他大力改进汽车，使汽车在耐用性、易操作性和维护上都变得很简单，还创造性地在世界上首次运用了流水装配线，而后，这也为世界工业生产带来了一场大革命。

他的标准化、系统化、规模化生产汽车的理念十分成功，终于让汽车真正成为了普罗大众都能买得起的普通交通工具，让人类步入了汽车时代。

幽默家勒克·麦克勒克评论：“6个月内，两只苍蝇可以生产出48876532154只新苍蝇，但跟两家福特工厂相比，它们相形见绌。”福特公司几乎垄断了当时的美国汽车市场。

亨利·福特的成功，正是他的标准化、系统化、规模化生产理念的成功。

还有麦当劳公司。当年克洛克看到麦当劳的生意十分红火时，他找到麦当劳的老板迪克兄弟，要求将麦当劳店用连锁的方式扩大经营。但迪克兄弟却摇着头，指着窗外不远处的山坡说：“看到上面那栋房子了吗？那就是我们的家，我们都喜欢那边，如果我们多开几家分店，搞连锁生意，我们就永远不会有闲暇回家了。”

于是克洛克投入了自己的全部财产，买下了麦当劳的连锁经营权，并利用自己的经营天才，严格规范各个连锁店，将生产过程标准化，以便于能更大范围地连锁经营，从此麦当劳的黄色“M”标志，便开始遍及了全世界。

麦当劳的成功，也正是克洛克标准化制作与连锁经营理念的成功。

成功的企业，往往在于有正确的经营理念；而失败的企业，也往往源于其不合时宜的经营理念。

亨利·福特后来的失败就是如此。T型车给他带来了巨大的成功，但他没有危机意识，在成功面前不思变革，他的统一的黑色、

标准化生产的汽车将“顾客标准化”了，使顾客没有选择的余地。

当经济发展后，人们的生活水平越来越高，个性化的需求越来越强烈，通用汽车公司的董事长斯隆从历史的角度描述了他所观察到机会：汽车生产的第一个时代是“档次”时代；第二个时代是福特创造并统治的“规模”时代；第三个时代则是“规模加个性化”时代的来临。

斯隆成功地抓住时机，用将“顾客定制化”的经营理念，生产多性能、多样化的汽车，最终成功地打败了福特公司，使通用汽车公司的市场份额最高时曾占到了全美市场的84%，并一举成为了美国第一大汽车制造商。

所有的成功，都源于成功的观念，能符合时代潮流的观念。太多的失败，特别是在一个较为完善管理机制下的失败，也源于失败的观念，没能跟上时代发展的步伐。

所以我在企业做咨询时，就经常告诫那些总裁，每隔三五年一定要对自己的经营理念做一番深刻的反省，检讨自己的观念是否落后，是否符合时代发展的趋势。

不更新观念，就没有真正的进步。

其实从我们自身的经验来看，改革开放，我们也是首先解放了思想，改变了观念，突破了旧观念的束缚，将中心任务从阶级斗争转向了经济建设，从而迎来了几十年的经济高速增长，使人民的生活水平不断提高。

去改变我们的观念，有些事，便会在一夜之间被彻底改变。有位专家说：21世纪，不是一场技术的革命，也不是一场产品的革命，而是一场观念的革命！

对个人而言，那就是：一切皆起因于观念。改变观念，你就能改变命运！

目 录

开 篇

1. 期待激励	4
2. 学会思考	10
3. 坚守核心理念	15
第1章 追寻生命的意义	25
第2章 做最好的自己	31
第3章 为工作而自豪	39
第4章 工作当玩乐	45
第5章 责任心	61
第6章 没有任何借口	71
第7章 这是你的工作	79
第8章 积极主动	87
第9章 凡事认真	97
第10章 唯有规则能给你自由	103



第 11 章 永远追求持续不断地改善	111
第 12 章 做好工作是人的一种尊严	115
第 13 章 要有团队意识	123
(一) 团队利益高于个人利益	131
(二) 互相尊重、信任、关心, 有坦诚精神	132
(三) 互相帮助	147
第 14 章 要提供比满意更满意的服务	153
(一) 良好的服务体现你良好的素质	154
(二) 顾客至上	155
(三) 服务, 要超越顾客的期望	157
(四) 销售就是服务, 服务就是爱	162
第 15 章 教育要随人、随事、随时、随地	165
结束语	175

开 篇

一次我应邀去某部队给即将退役的士兵讲课，该部队可称得上我军王牌中的王牌，江主席、胡主席都视察过该部队。讲完课后，在参观部队的文化设施时，政委告诉我：“这批退役士兵已全被地方企业要去了，现在还有很多企业和地方保卫部门的领导人在会议室里等着，看还能不能要到人。”

我问：“为什么你们部队的退役士兵这么紧俏呢？”

政委回答：“我们是有着优良传统的部队，我们的训练严格有素，士兵们不论是思想品德还是作风都很过硬，历次退役的士兵在企业中表现都很好，有良好的口碑，所以每次有老兵退役的时候，我们部队的门槛都会被要人的企业踏破。”

我也去过很多优秀的企业，我发现他们的员工在因各种原因离开公司后，都被别的企业抢着要，因为这些员工已在这些优秀的企业中树立了正确的做人做事观念，养成了良好的工作品德和作风。

其实任何一个企业，不仅是员工谋生的场所，还要成为培养人、锤炼人的一个大学校。要让来这里工作的人都养成一种良好的工作态度和行为习惯。这样的企业才算得上是一个伟大的企业。

而要培养出良好的工作态度和行为习惯，首先就要树立正确的



观念。但没有哪种转变比观念转变更艰难，也没有哪种转变比观念转变更重要。

总有人谈到时间管理的问题，实际上这个世界上最好的时间管理，就是用最好的状态做最有价值的事情。

学习这本书一定是一件很有价值的事情，所以首先要保持一种好的状态。《圣经》里有一句话：凡要承受神国的，若不像小孩子，断不能进去。意思是说，没有一个孩子的心态，是绝不能进天堂的。

要进天堂就要保持一颗童心。同样的，在读这本书的时候，你首先要放下你的矜持、你的地位、你的固见，保持一种开放的童心状态。这本书并不厚，看完它不需要很长时间，但只要你能全心地投入，并保持开放的心态，我可以保证从你看完这本书的那一刻起，你就会发现有很多新的东西进入到你的内心中，你会感觉到你生命中一种崭新的变化。

但现实生活中，总有些人固执自己对自我、对人生的看法，拒不接受一些积极的思想、有益的知识，关闭自己的头脑，封闭自己的心灵，还自认为有个性，有主见。其实那就像那些生了病的病人，在对医生说：“你医得了我吗？我就要死了，有本事你来救我试一下。即使你现在医好了我，一出去，我就再病给你看。”

有这样一个故事：

有一个人，有些精神失常了，他总认为自己正在变成僵尸，每天都在惊恐中生活。妻子见他如此，就带他去看医生，医生给他进行了各种检查来说服他，但他就是不信。妻子只好带他去看心理医

生，但心理医生解说了半天，他仍然认为自己就要变成僵尸了。为了证明他不是僵尸，心理医生情急之下，就拿刀在他手上用力划了一下。

“哇，”他说道，“我流血了。”

心理医生说：“这下你明白了吧？”

他说：“我明白了，原来僵尸也会流血的。”

如果你要证明自己没得救，就没有人能救得了你。

一切变化都源自于内心。内因决定外因。只有你内心有了改变的欲望，那么再加上外力的推动，改变才可能发生。否则，一切都是空谈。

不要忽视一点一点的渐变，成功的职业之旅就像是砍伐一棵大树。你无数次地挥舞斧头，只看见一点点进展；如果只挥舞几次，就根本看不到进展。看起来，似乎只有最后一击才让大树轰然倒下，但这是因为有了之前的成千上万次挥舞斧头，大树才能被砍倒。每次挥舞斧头，无论它当时的效果看上去是多么的微不足道，在整个过程中都是重要的。

当你改变观念，开始采取行动的时候，你可能看不到什么直接效果。但是，就像每次挥舞斧头一样，这并非是徒劳无功之举。在职业生涯中，成功应该用积极的行动来衡量，而不是直接的效果。在短期内，回报与具体的行动并非紧密相关，但是从长期角度看，它们是密不可分的。就像按照复利方式来计算利息一样，随着时间的延长金额将急剧增加，遵循本书的观念做事也是如此。