

青少年

百科博览

经济卷（中）

QING SHAO NIAN

BI KE BO LIAN



青海人民出版社

青少年百科博览



经济卷(中)

田晓娜 主编

青海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

百科博览/田晓娜主编. —西宁:青海人民出版社, 2004. 6

ISBN 7 - 225 - 02289 - X

I. 百… II. 田… III. 科学知识—青少年读物 IV. Z228.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 005223 号

责任编辑:喇海永

封面设计:姜 浩

百科博览

田晓娜 主编

出 版 行:青海人民出版社(西宁市同仁路 10 号)

邮政编码 810001 电话 6143426(总编室)

发行部:(0971)6143516 6123221

印 刷:北京密云胶印厂

经 销:新华书店

开 本:850mm × 1168mm 1/32

印 张:180

字 数:360 万字

版 次:2004 年 6 月第 1 版

印 次:2004 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1—2000

书 号:ISBN 7 - 225 - 02289 - X/Z·139

定 价:398.00 元(共 24 册)

版权所有 翻印必究

(书中如有缺页、错页及倒装请与工厂联系)

出版说明

现代社会知识爆炸,图书资料浩如烟海,学生既没必要,也不可能一览无余。然而,千百年来古代先哲积累的经典文化;今人智慧产生的科学、知识和技能,皆蕴含其中。学生需学习、掌握其中之精华,贡献于当代社会。然而,在烟海般的图书资料中,有些晦涩难懂,需高深的专业知识才能阅读,有些过于肤浅轻白,读后收益甚微。目前尚无一套较系统的、完整的、能够在轻松阅读中掌握大量古今中外各门各类知识的丛书。为此,我们试图以平易轻松的风格,分门别类地对古今中外各门各类的知识做一介绍,以使学生在轻松开卷的同时,饶有兴趣地学到知识。

我们在选编时,意图侧重选编其它书籍中不常见到,但又极具价值的量料。

我们希望学生读完此套书后,能够步入神奇的科学殿堂,迈入奇妙的精神世界。

编 者

目 录

经营管理	(1)
成功管理者的四大要素	(1)
管理人员的十项品德	(2)
现代管理者的形象	(4)
管理的五个“C”	(5)
成功管理七“M”	(6)
七S理论	(7)
美国式的“职工参与”体制	(7)
日本式企业目标成本管理制度	(8)
本田公司实行“自我革命”	(10)
充满人情味的面对面管理	(11)
日本企业提倡团体精神	(12)
美国的“自我管理班组”	(13)
麦道公司的“谈心部”	(14)
美国麦当劳的管理秘诀——QSC + V 观念	(15)
英国马狮公司经营技巧	(16)
国外的几种工作时间制	(17)
日本企业经营管理的七大战略转变	(18)
日本企业的战略推销术	(19)
日本企业怎样刺激工人生产热情	(20)
“老板”如何鼓励员工贡献心力	(21)
日本经济管理的成功秘诀	(23)
美国经营管理新潮流	(24)

美国实业界人士如何看待权力	(25)
怎样做一个受部属拥戴的老板	(28)
赢得部属的艺术	(29)
“经理”的含义	(31)
激发创造力的十种方法	(31)
与上级相处的艺术	(34)
上司的体态语	(36)
主管者怎样运用情感力量	(38)
领导艺术的三个层次	(39)
领导者保持决策超前性的四种本领	(40)
有效工作六诀	(40)

经营之道

要善于“投机”	(42)
商业谈判的实用对策	(43)
微妙的心理公平价格	(44)
经商者应有的五种能力	(45)
经商者必备的五种心理素质	(46)
经商的十条法则	(47)
成功经营者的八大秘诀	(49)
经商理财十八则	(50)
当你与外商洽谈生意时	(51)
世界三大商业民族的生意经	(52)
同日本人做生意要诀	(53)
美国商界奇才的经营秘诀	(54)
商业贸易谈判技巧	(55)

国外商品生意经集锦	(61)
商品名牌命名的几种形式	(62)
买卖谈判的六种方式	(63)
美国人的生意经	(64)
讨价还价的技巧	(65)
市场陈列商品的学问	(66)
设计力就是竞争力	(67)
如何使资金周转得更快	(68)
巧布商品,事半功倍	(69)
商品要有个好名称	(70)
怎样进行店面设计	(71)
给商店起个好店名	(72)
商品的“脸面”——商标	(73)
包装:无声推销术	(74)
赚头蚀尾的生意经	(76)
借光经营——明智的选择	(77)
留住顾客就是留住金钱	(77)
小商品也可做成大生意	(79)
与顾客适当保持“距离”	(80)
颜色与生意	(81)
各国生意经集萃	(82)
德国人的生意经	(82)
日本人做生意无孔不入	(83)
美国最大百货公司的经营之道	(84)
日本企业的生财之道	(86)
值得借鉴的经营方针和商业礼貌服务	(87)

以“沉默”求成功的 5 种秘诀	(90)
增加用人的 4 点忠告	(90)
开好销售业务会议 2 要点	(91)
克服顾客排斥心理的 2 种方法	(92)
留住顾客的 17 条通则	(93)
做好售后服务的 8 个要点	(94)
处理顾客抱怨的 12 种技巧	(95)
处理顾客抱怨的 5 个步骤	(95)
妥善收款的 5 项原则	(96)
寻找生意伙伴的 9 种方法	(98)
与上级部门交涉的 10 个要点	(98)
组织展览会的 15 条妙计	(99)
企业竞争的“十二诀”	(100)
“造势”——一种高明的经销手段	(101)
经商:资金管理是关键一环	(102)
美国最易赚钱的行业	(103)
外国优良企业的十个条件	(103)
日本企业讲究色彩战略	(104)
创新活动的五个步骤	(105)
 市场营销	 (107)
什么是市场营销	(107)
市场销售组合四要素	(108)
搞活销售五个“W”	(109)
掌握消费者的购买动机	(110)
销售者如何对待不同类型的消费者	(111)

市场分析:成功生意的灵魂	(112)
“经营之神”的经商战术	(113)
国际市场营销的五个环节	(116)
成功行销八部曲	(118)
西方商店经营的新门道	(121)
创新时代的行销策略	(122)
市场策略赢得机先	(124)
销售术种种	(126)
价格上涨时的销售术	(130)
国外形形色色的销售术	(132)
推销战术十谈	(134)
美国最佳推销员群像	(136)
奔驰汽车何以成为世界名牌	(138)
波尔图酒驰名世界的秘诀	(141)
世界流行的七种市场经营形式	(143)
“但愿人长久”——树立良好的经商信誉	(144)
创造赏心悦目的购物环境	(145)
和气生财——生意人永远不变的信条	(146)
跟着“上帝”的感觉走	(147)
竞争的法宝——定价策略	(148)
不可忽视的“店内决定”	(150)
经营也要出奇制胜	(151)
“无中生有”和“人无我有”	(152)
名牌产品的经营之道	(153)
五花八门的行销术	(154)
经营“五知”、“五忌”	(156)

市场调查 6 大要点	(157)
确立销售政策的 5 个诀	(158)
企业文化	(160)
何谓企业文化	(160)
企业的功能	(161)
关于企业文化的五个层次	(163)
企业文化能提高职工素质	(164)
企业文化的产生及其要素	(165)
重视企业文化理论的研究	(168)
建立公司文化的典范	(169)
国际化时代企业的经营文化	(171)
重构企业文化	(173)
儒教在亚洲经济中的作用	(174)
儒学:日本经济之宝	(175)
公关	(181)
公共关系——富有魅力的事业	(181)
“公共关系”的定义	(182)
国际公关人员的基本素质	(183)
国际公共关系协会行为准则	(187)
英国公共关系协会(IPR)职业行为准则	(188)
美国公共关系协会(PRSA)职业规范守则	(190)
海外非商业性机构的公共关系	(192)
公共关系之父——李艾维	(193)
美国公关之王——鲍勃·格雷	(194)

“PR”并不特指“公共关系”	(197)
公关人员扮演的四种角色	(198)
技巧性策划十法	(199)
思维十度与公关设计	(203)
国际商务活动中的礼仪	(206)
外国商人社会习俗	(208)
企业公关常见病“诊断”	(209)
企业公关“六忌”	(211)
日本企业中的 X 公关效应	(213)
公关的语言	(214)
美国军队的公共关系	(217)
公关部当司何职	(218)
西方对公关人员素质的要求	(219)
公关的实质——真善美	(220)
怎样让人接受你	(222)
公共关系不同于拉关系	(223)
公关学与服饰	(225)
你有“公关”才能吗?	(225)

经营管理

成功管理者的四大要素

一个成功的管理者可以为企业带来生机和活力,带来良好的经济效益。那么,怎样才能成为一位成功的管理者呢?他主要应具备下列四大要素。

1. 基本技术技能。管理人员必须经过必要的技术训练,通过实践,熟悉自己管理的经营项目的各个层次和环节,掌握管理程序,了解各种因素,对经营环境、经营活动的影响。例如你是一们零售店店主,就必须熟悉货物进出的渠道、零售方法和财务管理知识等。

2. 人事协调技能。作为管理者,要与企业所有的成员建立合作、信任关系,要善于理解下属的言行和思想,用其所长,知人善任,灵活而有原则地与员工们打交道,并想方设法发挥员工的积极性和创造性。在管理事务上,要注意不要让人个的主观情绪的变化,影响到严肃公正的业务监督。管理者与员工保持正常的思想感情沟通,是企业保持活力的重要因素。

3. 经营决策技能。企业经营能否成功,决定于管理者的决策能力。管理者应当在变幻莫测的市场风云中,预见自己企业该如何行动,如何增强竞争能力,在作出决策后,必须周密计划,妥善安排,使企业内部各层次,各环节都围绕管理者的决策采取相应的措施,尽快实现决策目标。

4. 时间运筹能力。时间就是金钱,效率就是生命。不善于

运筹时间、不讲工作效率的人,决不可能成为成功的管理者。所以,作为管理者,必须学会运筹时间。例如:首先把一天里该做的事按其轻重缓急先后排列出来,然后一件件按顺序去做;在一周内把重点工作按周六顺序排出,尽量赶前完成;把最难办的事情放在自己精力最充沛、工作效率最高的时候去干;把相关联的几件事排在一起处理等等,诸如此类,都可收到事半功倍的效果。

当然,管理者的基本素质必须通过反复实践和强化学习才能更好的掌握并不断提高。

管理人员的十项品德

作为管理人员,首先应该注意是否有自我管理的能力,如果管理人员有了什么过错,就会被人指责为“他没有管理能力”。对管理人员进行教育的中心课题,是提高管理能力。人的行动是受品德和性格左右的,管理人员应该具有管理人员的品德,这是不容轻视的问题,作为管理人员来说,必要的品德是很多的,以下谈到的十点,是管理人员最起码应该具备的。

1. 使命感。管理人员的使命感应该强。什么是使命感?给予的任务无论有什么困难,都应有一定要完成的坚强信念。如果缺少这个“使命感”,作为管理人员来说就是不称职。

2. 信赖性。搞好同事之间的关系,互相信赖是非常必要的。管理人员不仅与上下级有关系,在横向联系中,人与人之间出现问题也会是致命的。要保持人与人之间良好的关系,使大家对管理人员信赖。所谓“信赖性”,不仅是管理人员对他人的信赖,也包含着受到他人的信赖。要想提高信赖性,首先是信赖

他人。

3. 诚实。诚实的态度无论是谁都会欢迎的。这是在上下级之间、在左右的关系中都应该注意的。管理人员在与他人交往的时候,一定要有诚实的态度。

4. 忍耐。管理人员的工作是有很多困难的。有时刚开始进行一项工作,上级又来了新任务;也有时出现被下级顶撞的现象,这时管理人员需要的是“忍耐”。要想越过障碍,也必须有忍耐才行。

5. 热情。对工作热情就是要有坚韧不拔的精神,也就是对任何事情“都不认为是那么简单的”,“无论在什么地方、对什么事情都要抓住,毫不放松”。要有不达目的誓不罢休的精神。“热情”和“忍耐”相似,但不相同。

6. 责任感。对工作负责任是管理人员不可缺少的品德,管理人员有权力,同时也负有责任,换句话说,权限和责任是同一体的关系,但是,在管理人员当中,有的人要求权限的劲头很足,可是却忘掉了自己应负一责任。

7. 积极性。对任何工作都应有一个积极的态度,这是十分重要的。在管理人员中,“积极性”是指对任何工作都主动地、以主人翁的态度去完成精神。管理人员不象一般的操作人员那样,一定要按着上级非常具体的指示和命令工作,并且在工作中也不受监视,正因如此,管理人员更应该自觉地进行工作。

8. 进取心。(向上的精神)管理人员的工作是随着时代而变化的,以前掌握的知识和技术渐渐地变得陈旧了,应该不断地学习新的知识和技术,使自己不断地得到提高,这种进取心越强,对现状越不满足。要进行自我启发,努力掌握更高的知识和技术。

9. 公平。管理人员对下级公平是一件值得重视的大事。

公平不是对特定的人才公平,如果不公平就不会得到下级的信任,特别是年轻人,对这种问题感觉更敏锐。年轻人如果看到上级有不公平的地方,无论你的能力有多大,也不把你当领导来看待。

10. 勇气。管理人员对于有危险的工作应亲自动手。但是,很多管理人员遇到有危险的工作时往后退,害怕出问题,说穿了,就是被自己的地位吓住了。这样的管理人员是保守的、消极的。如果没有同困难挑战的勇气,就不能承担新的任务,完成困难的工作。

现代管理者的形象

诸葛亮足智多谋、料事如神,堪称中国古代管理家。他的管理有一个特点:事无巨细,事必躬亲。在他的影响下,很多人心目中的管理者形象,比如厂长一类,就应该是“身上的油和工人一样多”,“起五更睡半夜”,忙得要命。这是现代管理者的形象吗?否!

现代化建设需要理代化管理方法,现代化管理方法要有“现代人”来掌握。和群众同甘苦、同劳动,固然不错,然而指挥员不满足于和战士一样的摸爬滚打;摸爬滚打不是指挥员应有的主要品格。被人誉为“精明强干的工业指挥员”的鞍钢无缝钢管厂厂长王泽普说得好:“一个企业的领导,如果经常起五更、睡半夜,那就说明生产杂乱无章,事情多得干不完,如果大事小事都找厂长,那就说明下属干部不负责任,厂长用人不当。”王泽普善于辞令,衣冠整洁,在鞍山有人认为他身上没油,作风飘浮,不懂技术,不深入生产第一线,送他一个外号“花花公子”。殊不知厂

长是“将”不是“兵”，他从事的是脑力劳动，不是体力劳动，厂长的职责是提高经济效益，抓好经营管理。有一套职责分明的管理机构，有一批精通技术的总工程师、工程师，厂长就能得心应手地工作，完全没有必要去顶班顶岗。顶班顶岗，事必躬亲，势必昏头昏脑，精神不振。昏头昏脑的厂长是最没出息的。王泽普在扭转了工厂的被动局面之后，每天工作八小时，而且坚持上函授大学。奥妙就在于他把进攻的力量组织好——建立严格的工作秩序，从上到下各司其职，各尽其责。一个经济效益很低的厂，短短几年就跃到了全国同类企业的前列。

全面的知识。卓越的组织才干，强烈的战略观念，健全的思维路线，高超的综合、分析、解决问题的能力；“超然物外”，胸有全局，运筹帷幄，决胜千里——这才是现代企业家必备的品格。

管理的五个“C”

五个“C”系指，沟通（Communications）、变革（Change）、冲突（Conflict）、创造性（Creativity）和指导训练（Coaching）。这五个“C”的焦点都集中在人这个最难管理的资源上。

沟通：管理者除应该了解正式的和非正式的组织关系以及这些关系的意义外，还必须了解企业中工作小组内部和小组之间如何沟通。

变革：管理者不应该认为变革是未来的事，要掌握、管理企业的变革，要懂得如何计划、实施各项变革。

冲突：管理者应看出冲突不可避免，冲突是与富有创造力的人以及企业连在一起的。他应积极控制冲突，使之朝着有利于

企业的方向发展。

创造性:企业需要鼓励所有人员的创造性。如何创造条件了解雇员的想法?企业在哪些方面妨碍了创造性的发挥?如何创造一个发挥创造性的途径?这些都是管理者必须考虑的问题。

指导训练:现在,管理者的作用是“帮助”人们去工作,而不是“迫使”人们去工作。因此,了解、掌握指导训练下属的方法就很有必要。

成功管理七“M”

1、**人事(MAN):**包括企业员工的招聘、培训、考核、奖惩、晋升、任免、辞退等内容。这是企业管理中的最重要方面,是企业劳动管理的缩影。

2、**资金(MONEY):**指企业资金的筹集和运用,年度预算的编制及执行,费用控制与成本核算,通过财务分析引导资金流向等。这构成了企业财务管理的全部内容。

3、**方法(METHOD):**指实现企业目标的计划,实施计划的办法,采取的组织措施,以及为提高劳动效益的生产工艺改进等。通常也包括企业产品的质量跟踪和良好的服务。

4、**机器(MACHINE):**企业运营所需的机器、设备、厂房等固定资产的管理,包括购置、使用、维修、折旧、更新、布局等内容。

5、**材料(MATERIAL):**指企业的原材料,在产品生产过程中的采购、供应、生产、运输、储存、销售等环节的管理。

6、**市场(MARKET):**是买卖关系的总和。企业经营的好坏,很大程度上依赖于对市场供求关系的预测和掌握,以合理确定