

# 观念

工作可以更快乐

白崇贤(中国台湾) 著

无怨、无憾、无碍

「康师傅」的师傅

以三十年融通的管理智慧  
突围现代职业人灰色迷局  
助您快乐踏上职场成功路



清华大学出版社

观念不是一切，但却是一切的总开关

# 观念——

工作可以更快乐

白崇贤（中国台湾） 著

清华大学出版社

北 京

## 内 容 简 介

中国台湾管理大师白崇贤先生被誉为“第五代管理”的创始人，本书是白先生的管理智慧的结晶。作者融汇中国传统文化思想精华，结合西方现代管理思想，以及作者在亚洲 1000 多家企业咨询、策划、顾问的实战经验，从个人的职业观念入手，直面当代企业和企业人面对的文化和沟通困境，深入探讨了如何作个有素养、有文化、有效率的快乐职业人，给出了一条让人信服的现代职业人成功之路。书中贯穿以人为本的思想，指出了一条中国式的企业人与企业共赢之路。

本书说理深入浅出，语言通俗易懂，大量引用古今中外的故事和管理典例，读来引人入胜，在细节处体现出作者渊博的学识、丰富的管理经验和通达的人生智慧，给人深刻启发。

本书对于企图构建富有竞争力企业文化的机构领导，想提高自己管理水平和职业素养的职业经理人，想获得职场成功的年青职员，以及在职业生涯中出现问题的各阶层人士，都是一本值得一读的好书。同时，也是一本很好的企业内训教材。

版权所有，翻印必究。举报电话：010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术，用户可通过在图案表面涂抹清水，图案消失，水干后图案复现；或将表面膜揭下，放在白纸上用彩笔涂抹，图案在白纸上再现的方法识别真伪。

### 图书在版编目（CIP）数据

观念——工作可以更快乐/白崇贤著. —北京：清华大学出版社，2006. 11

ISBN 7-302-13845-1

I. 观… II. 白… III. 成功心理学 - 通俗读物 IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2006）第 113959 号

出 版 者：清华大学出版社 地 址：北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 客户服务：010-62776969

组稿编辑：唐凌云（tly\_mail@sohu.com）

文稿编辑：潘思亮

封面设计：王大龙

版式设计：杨 洋

印 装 者：清华大学印刷厂

发 行 者：新华书店总店北京发行所

开 本：185×230 印张：14 字数：229 千字

版 次：2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7-302-13845-1/F·1649

印 数：1~5000

定 价：26.00 元





## 作者简介：

白崇贤先生，中国台湾著名管理大师，第五代管理模式的创始人。亚洲企管顾问集团总裁，暨台湾台育企管顾问（股份）公司董事长。1996年台湾杰出企业家奖获得者。他的管理思想融会中西，自成一家，影响了东南亚、日本、中国台湾、香港和大陆数千家企业。常年担任华人富豪蔡万霖、林绍良及泰国正大集团、中国顶新（康师傅）集团、金利来集团、四川希望集团等著名企业的企管顾问。曾因全程策划「康师傅」进入大陆，而被誉为「康师傅」的师傅。

我研究过影响人一生成功的最佳模式莫过于三条：第一，“想办法帮真正成功的人做事”；第二，“想办法找真正成功的人跟你合作”；第三，“想法找真正成功的人为你做事”。

为什么世上真正“成功”的人那么少；相反地，失败的人却又这么多？……我想，人之所以会“失败”应该是离不开下列四个主要的原因：“善于巧辩”，“不忠于自己”，“没有明确的人生信念和价值观”“沟通态度不良”。

请永远记住：所谓“做人三无精神”的“无私”、“无怨”、“无障”以及“做事三无精神”的“无畏”、“无悔”、“无倦”正是你在任何职场中更成功的几把关键钥匙，有了这几把钥匙你当然就会更容易因着别人的支持和认同而成功！

所以“沟通”的成功，应该要掌握那最重要的“四换原则”，也就是凡事不但要学会“换位思考”，能够设身处地的站在别人的立场去想问题；还能“换个角度”切入问题，再进一步“换个念头”去碰撞问题；以及最后能“换个心情”去解决问题。

我很喜欢将惟觉法师的“慈悲没有敌人，智慧不起烦恼”这句话拿来作为我的人生座右铭。试想一个人在应对错综复杂的人际关系，不管是处于三种“人际关系”型态中的那一层关系，只要肯于与人真诚相待，终必能从最底层的“工具型”，经由“道义型”，达到“亲情型”人际关系最高境界。

# 自序



这 20 多年来，我一直在为亚洲各个国家和地区的企业和政府部门提供顾问、咨询与培训的服务。这当中，最令我印象深刻的是，企业老板们对自己企业的内部员工，尤其是职业经理人的不满。他们普遍认为，这一代企业从业人员很多都中了“四大心毒”而不知如何解套。比如说：“对人不知感恩”、“对己不懂得克制”、“对事不愿意尽力”、“对物又不肯珍惜”，导致人员流动率加大，企业资源的内耗和浪费，部门之间的冲突和对立不断，与真正的团队和谐有相当大的距离。

为此，他们特别要我为企业量身订做，推出了一系列足能启智迪能的培训课程，其中效果最显著，而且最能立竿见影的，当推两天一夜的“企业文化活力营”培训项目。在整个参与式互动的课程体验中，经由对人生信念与工作价值观的内观、自省和沉思，很多企业干部和老板，重新找到了自己的位置。老板向员工忏悔自己过往错误的领导和决策风格；干部向老板宣誓怎样洗心革面、自我革新，愿以无私的心态，追随老板、报效公司，以共谋企业“基业长青”的永恒成功。一幕幕感人的场面至今仍深留我心。

记得在为深圳万基集团进行“企业文化活力营”培训时，他们公司原任副董事长陈孝镛先生是出身广州《羊城晚报》的资深记者，称得上是见多识广，他在参加培训之后，很感慨地说：“白教授是人类灵魂的雕塑师，中国成千上

万的企业急迫需要的就是白教授提供的这些养分。”同样地，佛山东鹏陶瓷的何新明总经理，在连续四梯次的最后一梯次的“企业文化活力营”结训仪式活动的总结致词中，发出“瘦鹅之所以瘦，问题不在鹅，而在于养鹅人家”的感叹，并在报刊专访《展翅鹏飞》中，表达了对我本人的感谢。然而，我个人赖以打动人心的精彩培训内容是什么呢？其实就是“善念”思考与“感恩”行动的人生价值观。中间或许常会通过一个比喻、一则小故事展现出深刻的道理，进而深入每个人的内心世界，让他们认同，而愿意“自动自发地”将内心树立已久的“围墙”推倒，重新找回各自心灵中本来的“善念”和“感恩”。我也敢再度的确信，在这么多年来顾问工作中所辛苦积累的这些人生和工作的经验，是非常有价值的，所以会有遍及亚太地区超过 50 万人，参与和体验了这项培训。

2003 年一次偶然的的机会，出身山东北洋咨询集团的合易人力资源顾问公司陈明总经理，特意赶到广州，我们亚洲企管顾问集团在大陆地区的总部，说服我跟她合作，将我在“企业文化活力营”讲授有关“经营人生、经营新事业”的主题内容，发行 DVD 公开给企业界。我一则感念她的用心和真诚，二则，的确感悟到我们中国企业在加入 WTO 之后，一切运作模式必须快速与国际接轨。但技术好学，资金好找，好的创新产品也很容易取得其经营的 Know-How，唯独影响企业最深远的关键因素——“人才的素质和品德素养”，也就是“职业伦理和工作道德”等人性面因素，假如不能再加以重振的话，那么一味寻求 ERP、KPI、ISO 等所谓的经营利器以竞逐世界，将无异于缘木求鱼。

基于这些考虑，《赢在自动自发地工作》DVD 终于在山东省音像出版社的精心制作下，于 2004 年 9 月问世。同时，出乎意料地在广东沿海一带的东莞、深圳等地许多企业老总竞相抢购，并以它作为企业全体员工培训“新观念”、“新愿景”的教材。在湖南、辽宁等几个省级教育电视台更大力推广，在晚间 7 点至深夜 11 点间挪出电视台的黄金时段不断播放，激起了“品德管理”的浪潮。由于收看节目的观众佳评如潮，顺理成章地促成了上海、重庆、贵州、成都、

长沙、深圳、东莞、昆山、武汉、沈阳、北京、石家庄等地多家咨询同业的邀约，在当地进行为期两天的公开课讲座。尤其在各地区企业老板的认同及争相走告之下，场场讲座爆满。这时，又有湖北的中国网通、沈阳的国药集团、重庆的渝江压铸公司等十数家企业，要求将演讲主题导入企业进行“内训”，全国各地这股学习的热流和推进速度之快出乎作者意料。2005年7月的一个偶然的<sup>1</sup>机会，我接到北京清华大学出版社编辑的电话，盛情邀请本人能将电子版DVD的演讲内容重新修订，改成传统书籍方式正式发行出版，以扩大对企业的影响力。

在随后的几个月里，我特别将原先在全国各地演讲的内容加以调整，并增订了部分内容，把刚刚在2005年11月12日去世的一代管理大师彼得·德鲁克（Peter.F.Drucker），从1909—2005年所提出的重要理论观念加以汇整，并以“倾听德鲁克对经理人衷心的建议”这个专章来评析彼得·德鲁克一生对职业经理人和企业家的期许。我们也试图将GE前总裁杰克·韦尔奇（Jack Welch）的《成为有效主管的九项经验法则》专文，一并提供给急想追求卓越的职业经理人参考，期盼藉由纯西方人的理论观点来衬托出本书以东方人的角度所写出的内容，对华人的社会和企业来说，是否具有更大的适合性、可读性和价值性，希望读者们细心品味吧！

回想我在1992年，曾在台湾地区出版了一本《迈向另一座高峰》的企业伦理与励志的著作，一时在台湾企业界造成极大的轰动，光是一版就重印了8次之多，很多企业家将这本书定位为“企业人的圣经”，一次以数十、数百本的采购方式，提供给企业作为推动“学习型组织”的干部进修和培训会上的统一教材。今天，我仍将深信眼前这本结合企业管理和做人做事精髓的书，亦必能再现高潮，因为我一直确信：一本用尽心血所写成的好书终必会为读者认可。

在本书写作过程中，除了要感谢清华大学出版社编辑部的制作群不断给予我的鞭策与鼓励外，还要特别感谢亚洲企管顾问集团台北总部的江惠玲秘书以及广州总部的张隽、李爱萍等助理的不厌其烦、耐心的打字、编排和校对，使






# 观念

工作可以更快乐

本书得以顺利出版。当然，在写作过程，因经常在暗夜孤寂地独守一室，对家人的生活起居欠缺必要的关心和照料，也要借此向我的爱妻和子女们致上歉意。同时期盼广大企业界的先进人士和朋友，假如在阅读后，对本书内容上有任何的鼓励或评论指正，请通过 E-mail: [paicc@ms23.hinet.net](mailto:paicc@ms23.hinet.net) 跟我联系，我会更加欣然地接受和虚心地改正。

第五代管理创始人，“康师傅”的师傅——

 2006年9月1日于台北，亚洲企管总部

# 目录



一、“勤、俭、诚、朴、快”的东方职业精神.....	1
“勤、俭、诚、朴、快”五字诀与自动自发.....	1
从几个例子谈起.....	2
◇ 王永庆怎样卖米——吃“苦”与吃“补”.....	2
◇ 震旦企业副董郭进财如何做营销——四十九次拜访之后.....	4
◇ 福特汽车业务员如何感动顾客梅琳凯——良好的愿望还需有敏捷的行动.....	8
◇ 高清愿的十大信念与统一的成长之路.....	9
◇ “统一”员工的开源不忘节流.....	12
◇ 远大人的“一高、二强、三多、四稳”素养.....	13
二、从被动到主动——一个根本性的改变.....	16
自信——每个人都曾拿过冠军杯来到人间.....	16
自控——弱者任思绪控制行为，强者让行为控制思绪.....	17
自为——勇于改变自己，成就新的人生事业.....	19
◇ 高EQ才会有高效率.....	26
◇ 情商EQ能力自我检测表.....	27

三、不可忽略的人生基石.....	29
健康——“BMW”式健康.....	29
智慧——往往在聪明的反面.....	31
◇ 苏东坡的聪明和佛印的智慧.....	31
人缘——快乐人生需广结善缘.....	33
“四神汤”和“六神丸”.....	34
◇ 秀才赶考的故事.....	35
◇ 黄师傅的鸭子为什么一条腿.....	40
◇ 肚里能撑船的宰相刘宽.....	45
◇ 管仲对齐桓公的临终建议.....	46
四、心态决定命运之一：警惕人生三大陷阱.....	51
本位主义——用团队精神克服之.....	51
老大主义——用学习精神克服之.....	54
怨职主义——用敬业精神克服之.....	59
◇ 酒店大亨福富太郎的发家史.....	60
五、心态决定命运之二：“三凡主义”营造广阔人生.....	67
凡事善解.....	68
◇ 管鲍之交.....	69
凡事包容.....	70
◇ 楚庄王与蒋雄的故事.....	71
◇ 福特总统与胡佛的故事.....	73
凡事感恩.....	74
◇ 京华城老板沈庆京的报恩之举.....	76
◇ 川端康成的感恩哲学.....	79

六、做个快乐职业人.....	81
良性职业沟通与建立伙伴关系.....	81
互惠、互利、互助、互爱、互信.....	82
七、职业失败的四大主因.....	100
善于巧辩.....	100
不忠于自己.....	101
没有明确的人生信念和价值观.....	103
沟通态度不良.....	106
八、上班族的成功思维——“如果……那么……”.....	108
九、通往职业成功之路.....	111
目标是基础.....	111
沟通很重要.....	111
勤奋不可缺.....	111
敬业是态度.....	113
◇ 曼都美容院的起死回生.....	115
自信是关键.....	123
十、“三无”精神——一种智慧，也是一种境界.....	125
做人的“三无”精神——无私、无怨、无障.....	125
做事的“三无”精神——无畏、无悔、无倦.....	129
十一、水牛的“拙”——提升执行力的有效途径.....	133
敢负责，肯学习.....	133
勤动手，不怕错.....	133
面对困难，永不言败.....	134
顾全大局、不计小利.....	134





努力、努力、再努力.....	135
<b>十二、重塑现代企业人职业素养——摆正五大关系.....</b>	<b>136</b>
现代职业素养的根基——尊重与责任 .....	136
理顺好五大关系，做个“健康”的职业人 .....	139
把“头”摆正——对上司的辅佐与建议（尊重与责任） .....	140
伸展你的左手——与同事之间的“配合”与“请求” .....	143
伸展你的右手——对客户的“真诚”与“感谢” .....	145
踩稳你的左脚——对下属的“引导”与“爱惜” .....	145
踏实你的右脚——对亲人的“孝敬”与“泽被” .....	151
<b>十三、全情投入、全力以赴、自动自发地工作吧 .....</b>	<b>154</b>
你为什么工作.....	154
走向共赢之路.....	155
目标、方法、执行力.....	160
◇ “埋头苦干”与“昂首乐干”的差异.....	160
◇ 台达电子郑崇华的成功之道.....	164
<b>十四、他山之石之一：评析比尔·盖茨的十一个人生建议.....</b>	<b>167</b>
<b>十五、他山之石之二：倾听德鲁克给经理人的衷心建议 .....</b>	<b>183</b>
<b>附录：白崇贤创造“第五代管理” .....</b>	<b>206</b>

# 一、“勤、俭、诚、朴、快”的东方职业精神

## “勤、俭、诚、朴、快”五字诀与自动自发

有一本名为《给加西亚的一封信》的畅销书，曾对我们企业上班族和职业经理人的从业心态造成了很大的轰动与反响。这本书何以能如此畅销？我想主要是因为它打动了人心，让所有的上班族猛然觉悟：做一位现代的企业上班族，应该怎样求表现？怎样尽责任？才能让主管更放心地把重要的工作任务交给他！而《给加西亚一封信》的作者哈伯德先生，最近又再度推出一本更精彩的新书——《自动自发的的工作》，我想，很多朋友应该早就一睹为快了吧。在这本新书里，哈伯德先生所要强化的主题，是作为现代上班族及职业经理人，所必须做到的四件事情，那就是：

第一，要以加倍的“勤奋”来对待工作。

第二，要以“敬业”的精神来对待自己的公司。

第三，要以“忠诚”的态度来对待自己的老板。

第四，要以坚定的“信心”来对待自己。

事实上这四个核心的信念和价值观，赫然就是台湾台塑企业董事长王永庆先生以及统一企业董事长高清愿先生等国内外知名企业家们奉行的标准，他们一生所不断推动以及不断想要展现的企业核心精神就是：“勤”、“俭”、“诚”、“朴”、“快”五字诀。而这些精神也正是我个人多年来从事企管顾问工作，为国内外各大知名企业做内部培训或进行“企业文化活力营”等团队建设时，所一再强调的主题内容！这恰与哈伯德先生所倡导的精神不谋而合，真可谓是：“英雄所见略同”！其实，一些成功的企业，他们早就广泛推荐并实践了这些成功致富的“精神和法则”。

## 从几个例子谈起

### ◇ 王永庆怎样卖米——吃“苦”与吃“补”

早期台湾塑料大王——王永庆先生，他十四岁小学毕业，由于家贫，他的父母亲没有能力再供他继续上中学，所以不得不让他离乡背井到台湾中南部“嘉义”的米店去当学徒，学做卖米的生意。当时，台湾是在日本人的统治之下，王永庆受雇的米店隔壁正是日本人开设的规模较大、米质较好的米店，而一般农家收割的质优大米都被这些日本人开设的米店囤积着。王永庆先生所受雇的这一家民营米店所卖的米都是次级米。由于米中掺含的杂质非常多，身材瘦小的王永庆先生必须花很大的心力，一粒一粒地把米中的小石子、小沙粒等杂物拣掉，然后才能搬上店里的陈列架上出售。这种努力勤奋的工作精神绝对不是一般日本人所能比拟的。而且隔壁日本人的米店，开店姿态摆得很高，每天从早上八点开店，到晚上五点钟就关门不干了。而担当学徒角色的王永庆先生必须每天从早上八点钟开店，一直坚持到晚上十一点钟才能下班，甚至当半夜有人敲门要买米，王永庆先生仍不厌其烦地起身，亲切地开店门并把米卖给对方。假若来买米的人是一个家庭妇女或是有些顾客买的米比较多时，他会干脆建议客人：由他把米送到家。

有一次，一位中年妇人深夜来敲门，要买一斗米，而年轻的王永庆先生看到这种情形主动地说：“大嫂，我看深夜路不好走也不安全，不如这样吧，您要买的米我就帮您背到您家里去，然后我再回来。”中年妇人说：“好呀！那就麻烦你了。”于是王永庆先生就把米袋扛在肩上，跟随着这位中年妇人来到了她家。进门后，王永庆先生第一件事就是弯腰把米缸里还剩余的一点点米掏起来，然后从腰间拿出一块抹布把中年妇人家的米缸擦得干干净净，这才把所背来的那一斗米倒进去，然后再把旧米摆在新米上面，还不忘跟这位中年妇人讲清楚：“大嫂，现在新米和旧米摆在一起，久了可能会发霉，

所以请您最好先将旧米吃完。”中年妇人听了非常高兴。

临走时，王永庆先生还拿出纸笔来问：“请问大嫂，您家里有多少口人啊？”中年妇人说：“我跟我老公，加上两个孩子，四口人啊！”“好，那么再请问一下，您家里一天的用米量是多少？”由于中年妇人得到王永庆先生的帮助在先，所以非常乐意地告诉了他这些问题的答案。当王永庆先生记录完毕，并向中年妇人道别回到店里，第一件事情就是在他的客户资料卡上作记录：这户人家总共有多少人、一天用米量是多少、并测算出一斗米只能用五天。

五天后，当跟他买米的这位中年妇人正要准备下米做晚餐时，却发现米缸里已经没有足够的米，而正在焦虑着急的时候，王永庆先生却背着一袋米来到这位中年妇人家里。这位中年妇人和她的家人喜出望外地说：“王先生，我们正为米缸里面的米不够吃着急呢，你怎么知道要把米送到这里来？”王永庆先生微笑着说：“大嫂，其实那天我请教您那些问题后，我回去就把它记录下来，并测算出您上次所买的米用到今天应该已经差不多了，所以我就主动背着一袋米，送过来问您要不要买？”

试想，王永庆先生他对工作是多么的勤奋而敬业啊！而当年他只不过是一个十四岁的小孩子，一天的工资只有3元台币。而他从不会因自己薪水的微薄而感到不平和羞愧，因为他认为他这样做是为自己好。尤其对自己的老板能负一点责任，同时对客户能多一点的真诚并用心服务，也是一件很有意义的事情。每当隔壁那个日本人下班以后，马上走到对面那间酒店去好好的冲冲凉、洗洗澡时（洗一次澡当时的价格是2元，2元钱就等于卖出两斗米的所得利润），王永庆先生告诉自己，别人能这样享受而我却不能也不该，因为自己出身贫寒家庭，必须要比别人更节俭才有出头的一天。所以他每天下班后都是走到店门前面的深井边，自己用水桶把水提上来往身上就是一冲……不管是春夏秋冬，他都是这样。没想到，用这样简朴的生活习惯，却



让身材瘦小的王永庆先生活到今天九十多岁高龄，仍然非常健康，显得神采飞扬！所以有人说，吃亏原来就是占便宜！吃“苦”像在吃“补”，应该是非常有道理的事。

“勤”、“俭”、“诚”、“朴”、“快”的精神，在王永庆先生的身上，从很早就已经开始得到体现，乃至日后他能成为台湾经营之神，成就台塑企业集团。记得有一年，日本 NHK 国家电视台特别派了一队人马，到台湾来拍摄王永庆先生的居家生活，送回到日本 NHK 国家电视台去播放，好让全日本人来向他学习。而在所拍摄影片中，就有这样一个镜头，他们拍摄到王永庆先生洗澡所使用的香皂——竟然是将三块薄得不得了的香皂叠在一起继续使用，同时他所用的毛巾，也是已经用了快十年还在继续使用。像他这样拥有几千亿的资产，可以说是台湾最有钱的人之一，甚至在全世界富人排行榜都算得上富豪的人，却依然保持“勤”、“俭”、“诚”、“朴”、“快”的美德，这就是我们上班族最想知道的——“怎样让自己变成更有执行力的现代人”的最佳注脚。其实，只要我们能够学习王永庆先生的肯干、实干、洁身自爱而又不与人计较，并能处处为他人着想，而对待工作又非常勤奋、同时对待生活也非常俭朴，就一定跟他一样找到成功的快感并能成就一番事业的！

## ◇ 震旦企业副董郭进财如何做营销——四十九次拜访之后

在上海黄浦江边有一家非常著名的合资企业，在台湾公司的名称叫“震旦行”。而“震旦行”多年前曾有一位副董事长，名字叫郭进财。他当年考进震旦行的时候，只是备取第一名的业务员（因为震旦企业当时要招聘的是大学毕业生，而郭先生的学历只有高职，还是夜校毕业的，根本不符合震旦招聘的条件）。可是郭进财先生对自己非常自信，他认为，别人能我也能，别人行我也行。所以，他大胆地寄上履历表给当年震旦企业老板陈永泰先生。