



马云情商课



创业导师、演讲天才、电子商务教父的高情商密码

王拥军◎著

中国商业出版社



马云情商课

创业导师、演讲天才、电子商务教父的高情商密码

王拥军◎著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

马云情商课/王拥军著. —北京:中国商业出版社,2014.5

ISBN 978-7-5044-8458-1

I. ①马… II. ①王… III. ①情商-通俗读物

IV. ①B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第088332号

责任编辑:唐伟荣

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京嘉业印刷厂印刷

*

710×1000mm 1/16 18.5印张 250千字

2014年5月第1版 2014年5月第1次印刷

定价:38.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

在中国商业史上，马云绝对是一个异类。他一没资金，二没背景，三没技术，却凭借出色的做人智慧、口才技能、创意思维等，取得了石破天惊的成功。显然，这一切都归结为他独一无二的高情商。

作为一种“情绪智力”，情商指人在情绪、情感、意志、耐受挫折等方面的品质。对此，有人说过，“情商是骑手，智商是赛马，没有骑手，马的速度和力量都是枉然。”回望马云 50 载人生沉浮，20 余年创业风云，这个传奇人物在情商方面的成功带给我们怎样的启示呢？

在青少年时期，马云确实是个顽童。作为一名普通人，他长相不讨喜，智力上也看不出有过人之处，基本上就是一个不被看好的普通孩子。但最后，他硬是凭着自己与生俱来的不用麻药直接缝针却不哭的强硬劲，以及坚持不懈的努力，打造出一个震撼世界的互联网帝国。他的成功让很多人跌破眼镜。

马云的成功来源于什么呢？许多人觉得是好的运气，而他们却忽视了马云自身的情商。其实，成功不仅取决于你的谋略才智，在很大程度上，还取决于你正确处理个人情感、个人与他人情感之间关系的能力，也就是自我管理和调节人际关系的能力。

事实上，智商并没有我们想象的那样重要。智商很高而情商很低的

人，事业通常都不会很成功。因为智商只能决定一个人的专业能力，而事业的成功，不仅仅依赖于专业知识，还需要你与周围的人建立起良好的人际关系。纵观古今中外成功的政治家，他们无论有什么样的出身、受过什么样的教育，最终之所以获得成功，无不建立在情商高这一基础上。刘邦如此，曹操如此，林肯如此，克林顿、奥巴马也都如此。

再看看我们身边，总会存在一些极其聪明却又郁郁不得志的人，他们都有一个共同的弱点：情商太低，无法与他人建立起和谐的人际关系，他们不能掌控自己的情绪，反而成为情绪的奴隶，所以生活通常也不会幸福圆满。比如，有的人因为一言不合就与人吵架甚至大打出手直至闹出人命，有的人因为对方的一句无心之语就郁郁寡欢，还有的人则自找烦恼，没事也要想出一堆事来，最终把自己搞得苦闷不已。

许多人问马云：“很多其他的企业家以及企业也具备了像你和阿里巴巴同样的素质，但为什么不如你成功呢？”马云回答说：“很多人都非常聪明，比我聪明，也非常努力，但为什么我成功了？我认为，第一是毅力，第二是坚持。”这就是我们所说的“情商”，它是一种洞察人生价值、揭示人生目标的悟性，是一种克服内心矛盾冲突、协调人际关系的技巧，是一种生活智慧。所以，我们有理由说：高情商的人比高智商的人更容易获得成功。

情商的力量无处不在，情绪的管理至关重要。一个情商高的人，被恶劣环境影响的几率会小很多，与人相处也会比较融洽。在现实生活和工作中，有90%的高绩效者同时也是高情商者，情商作为绩效倍增器，其功效远远大于智商。若一个人本已经拥有了一定的智商，再拥有高情商的话，那此人基本上就会有比较好的发展。

可以这样说，情商是一种能力，是一种创造，又是一种技巧。如今，已功成名就的马云，继续带领着他的团队铸就“阿里帝国梦”，同时，也积极地与他人分享自己过往那些或成功或失败的经验与教训。

总之，情商在我们的工作和个人生活中扮演着十分重要的角色。在智商均等的情况下，拥有高于常人的情商，你就更容易成功。我们要掌控并利用情商，像马云那样不断进取，希望这本《马云情商课》能够为读者的成功之路提供有益的帮助。

目 录

PREFACE

第一章 马云的做人情商：记住别人的好，忘记别人的坏

1. 不装，做自己 (2)
2. 勇于承认错误，不为面子活受罪 (6)
3. 诚信绝对不是一种销售，而是一个人的最高资产 (10)
4. 放低才能看到别人看不到的 (14)
5. 用委屈撑大自己的胸怀 (18)
6. 不要在乎别人说什么 (21)
7. 可怕的不是距离，而是不知道有距离 (24)
8. 永远不要怪别人 (27)

第二章 马云的说话情商：演讲，就是讲自己

1. 你说得好，是因为你做得好 (32)
2. 拿自己开涮，是一种成功的交流模式 (36)
3. 讲述自己的观点，让全球人去复制粘贴 (39)
4. 谈话少点优越感，对方会开心一点 (42)
5. 手到擒来的幽默，无不让人欢喜 (45)
6. 忠言也可以不逆耳 (49)
7. 该说“不”时要说得坚决果断 (53)

第三章 马云的社交情商:没有员工、客户和对手, 就没有阿里巴巴

1. 永远要相信边上的人比你聪明 (58)
2. 每个人成功的背后都有一帮很棒的人 (61)
3. 永远把别人对你的批评记在心里 (64)
4. 从每个人身上找到各种机会 (67)
5. 会讲故事才能让人为你驻足 (70)
6. 高情商创造强大气场 (74)
7. 挖空心思帮助客户成功 (78)
8. 尽可能多地结交同行业中的大老板 (82)

第四章 马云的创业情商:没有优秀的理念, 只有脚踏实地的结果

1. 情商是你困境中的救命稻草 (88)
2. 永远不要忘记最初的梦想 (92)
3. 看准行业,义无反顾 (96)
4. 兔子的速度,乌龟的耐力 (100)
5. 创业不能停留在理念与幻想上 (104)
6. 我们应该为结果付报酬,为过程鼓掌 (108)
7. 创业要有一种“疯”劲,只有偏执狂才能生存 (112)

第五章 马云的决策情商:最优秀的模式 往往是最简单的东西

1. 赚钱模式越多越说明你没有模式 (116)
2. 永远不要让资本说话,要让资本赚钱 (119)
3. 面对金钱诱惑不要动心,面对快速扩张不要动心 (122)

- 4. 机会很诱人,但有时候要敢于拒绝 (126)
- 5. 领导者的决策就是“舍”和“得” (129)

第六章 马云的工作情商:做事情要讲究策略和原则

- 1. 成就事业要有道德心 (134)
- 2. 深入市场,了解客户 (138)
- 3. 不快乐工作就是对自己不负责 (141)
- 4. 好的团队必有和谐的内部环境 (145)
- 5. 使命感是行动的助推器 (149)
- 6. 允许犯错,善于纠错 (153)
- 7. 先做正确的事,再正确地做事 (156)

第七章 马云的管理情商:人尽其才, 别把飞机引擎装在拖拉机上

- 1. 什么都想自己干,这个世界上的事你干不完 (160)
- 2. 做唐僧一样的领导 (163)
- 3. 创业要找最适合的人,不要找最好的人 (166)
- 4. 用领导个人魅力吸引人才 (169)
- 5. 把优秀的人才黏合起来 (173)
- 6. 不聘用一个经常在竞争者之间跳跃的人 (176)
- 7. 外行人要用“尊重”领导内行人 (179)
- 8. 不让“雷锋”穿补丁衣服上街 (182)

第八章 马云的竞合情商:合作伙伴成功,你才能成功

- 1. 成功从了解市场和客户开始 (186)
- 2. 为客户提供贴心服务 (189)
- 3. “冬天”要从客户那里寻找能量 (192)

4. 逢敌亮剑,光脚的不怕穿鞋的	(196)
5. 永远把对手想得强大一点	(199)
6. 善于合作,寻找共同成长的合作者	(202)

第九章 马云的逆境情商:苦难时,学会用左手温暖右手

1. 天下没有难做的生意	(206)
2. 逆境锻造真正的领导力	(209)
3. 今天很残酷,明天更残酷,后天会很美好	(213)
4. 放弃就是最大的失败	(217)
5. 坦然面对各种诱惑,心性平和最重要	(221)
6. 挫折可以为你的情商增值	(224)

第十章 马云的创意情商:倒立看世界,一切皆有可能

1. 唯一不变的是变化	(228)
2. 不走寻常路,不按套路出牌	(232)
3. 标新立异,永远不做大多数	(235)
4. 创新是被“逼”出来的	(238)
5. 做客户所需要的,你就有市场	(241)
6. 创新必须要扛得住压力	(244)

第十一章 马云的财富情商:想赚钱就应该把钱看轻

1. 不造首富,造群富	(248)
2. 不为赚钱才能把事业做大	(251)
3. 融资的最高境界是“我不要钱”	(254)
4. 财散人聚,要懂得分享成果	(257)
5. 风险的背后就是财富	(260)

第十二章 马云的幸福情商：耐得住寂寞， 才能守得住繁华

1. 别躺在过去的荣耀里长睡不醒…………… (264)
2. 将身份看淡，路才会越走越宽…………… (267)
3. 不为名利所累，保留内心的纯粹…………… (270)
4. 放下贪欲，明白什么是你不能要的…………… (273)
5. 商人有所为，有所不为…………… (276)
6. 永远不去抱怨生活…………… (280)

第一章 马云的做人情商：

记住别人的好，忘记别人的坏

人生就是一本书，一本厚厚的书，需要细细品读才能领悟其中真谛。倘若一个人只知道工作、打拼，而忘记享受生活，忘记如何做人，他就没有真正活过。经历生活中的酸甜苦辣才是我们最重要的财富。马云说：“不管事业多成功、多伟大、多了不起，记住我们到这个世界就是享受经历这个人生的体验。忙着做事一定会后悔。”



1. 不装，做自己

“上帝用模型造人，塑造了你之后，就把模型捣碎了。因此，你是唯一的。”一位哲人曾这样说。大千世界里，每一个人都是一道风景，所以我们不必过多地在意别人的言论和评价，只要走好自己的路，做好自己就足够了。

做自己，就不必随世俗之波逐流，就不必为别人的言语行为左右。做自己，就要保持心灵的洁净，别让雨下进自己真实的灵魂里。正是因为有做自己的信念，梅花才能经一番寒彻骨的磨砺，在冰雪中独自翩跹起舞。也只缘做自己的坚守，我们才能守住心中的一方净土，在尘世做一股清流。

当然，做自己决不意味着放纵自我，一意孤行。在必要的时候，听取别人的忠谏，做出适当的调整，也是完善自我的一条捷径。

马云在创立阿里巴巴时曾直言不讳地说：“阿里巴巴一直想做一个影响全世界经济或者是亚洲经济，至少是影响中国经济的一家公司。”最初人们听了这话，都暗想：马云真是不知天高地厚，放出这样的狂言，最后一定会搬起石头砸了自己的脚。可谁想到，经过几年的努力，马云真的让自己的话变成了现实。

1995年，马云在美国第一次接触互联网之后，很兴奋地回到中国，立刻创办了当时最早的网站——中国黄页网站。在当时那个年代，全中国人民对“因特网”是什么东西，毫无概念。

当时的马云也对互联网一窍不通。可马云是个有头脑的家伙，他借用

比尔·盖茨的名号大胆预言道：“互联网将改变人类生活的方方面面。”于是，他像大多数做业务的人一样，学兔子，先吃起了“窝边草”。从他身边的朋友开始“骗”起，走遍杭州城的大街小巷，直到“骗”到京城权威媒体。一路的坚持不懈和努力，马云得到了越来越多的认可。就这样，马云跌跌撞撞地在互联网的道路上摸爬滚打，最后却真的走出了一条自己的路，创办了阿里巴巴，并获得空前的成功。

有人这样评价道：“马云是‘骗子’也好，是‘传教士’也罢，无论如何都不可否认这样一个事实：这个小个子的浙江企业家，身上有一种特异的、让人无法抗拒的魔力、威力、魅力。如果我们非要用‘骗子’这个词来形容的话，也许应该加几个修饰词——一个有着相当高的‘骗术’的、讲究‘技术含量’的‘超级骗子’。”

除了“骗子”这个称号，还有人这样称呼马云，说他是一个“疯子”，因为他敢于舍弃自己已经拥有的，为了梦想从头做起；还有人说他是“狂人”，因为同别的成功人士一比，马云实在是不够谦虚，讲起话来，经常是“赚不赚那几个亿没什么了不起的”。小小个子，却是财大气粗的样子。这种“狂”，在马云的身上并不少见。在创业之初，他就说过：“我们要做全球前十名的网站。”后来，从“每天盈利100万元”到“每天交税100万元”，再到“现在赚的只是零花钱而已”，马云的“狂言”从来没有停止过。他也丝毫不掩饰自己公司的实力与良好的盈利前景，并说阿里巴巴是“拿着望远镜也找不到对手”。

这就是马云。他说：“我可能疯狂一点，但绝不愚蠢！因为我有目标，我做的都是我自己想做的。”马云的经验告诉我们：坚定地走自己的路，让别人说去吧！勇敢地做自己，没什么不可以！

尽管中国有句俗话叫“枪打出头鸟”，但是在今天日新月异的社会中，传统的那一套早已经不那么好用了，越来越多的人希望能够成为一只引人注目的“出头鸟”。只有冲破了传统的牢笼，才能够拥有真正属于自己的天空。这些人，不仅有敢于做自己的勇气，更具备了比一般人都要高的情



商，这也正是他们能够成功的关键。

在1988年的时候，法国巴黎科学院举办了一次征文活动。在这次征文中，有一篇来稿获得了大家的一致肯定。在文章的结尾处，作者写着这样一句话：“干自己应干的事，做自己想做人！”而这篇文章的作者，也就是数学史上的第一位女教授——苏菲·柯瓦列夫斯卡娅。也正是她，在妇女备受歧视和奴役的19世纪，第一个带头走出了巴黎科学院的大门！当时的苏菲·柯瓦列夫斯卡娅已经有38岁了，但是，勇敢做自己的信念却一点也没有消失。“走自己的路，让别人去说吧！”但丁这句富有力量的至理名言，至今仍鼓舞着许多人奔跑在追逐成功的路上。

关于独一无二，莫里斯曾经这样定义它：“沿着你自己最深刻倾向和最强烈特性的路线前进，并仍然忠实于体现自己人性的可能。”在莫里斯看来，人与人之间如果失去了独特性，那么也就无所谓差别了。对此，他说道：“个人之间的差别很大，很顽强，也很重要。”即使在我们与人打交道时，在我们为群体、为他人服务时，也不意味着你该把自己混同于别人，也没必要强求自己完全融入到人群里去。即使要体现人的共性，仍然是以你自己认为最合适的方式表达为好，这样才能把自己具有“深刻倾向”和“强烈特性”的自我发展与社会发展融为一体，使自己成为一个健康、完整、独立的人。具体而言，我们应做好以下几点：

(1) 当面对事情迷茫时，在众说纷纭中乱了方向时，要做自己！

实际上，做自己需要勇气，你是否敢于面对外人的冷眼旁观？做自己需要耐力，你能否忍住外界的冷嘲热讽？人生如一条船，勇气做帆，耐力做桨，方可乘风破浪。

(2) 在困难中无数次跌倒，在黑暗中处处碰壁时，要做自己！

坚强些，勇敢地面对探索路上的困难；乐观些，用微笑去征服人生路上的挫折。善于发现并改正自己的错误，你就会在一点一滴中进步。善于总结经验和吸取教训，你就会在磨炼中日益成熟。

(3) 遇到创新的萌芽被扼杀，成功的案例难以超越时，要做自己！

要知道，时间将是最公正的裁判，先进的事物会渡过时间的长河，日益显露；落后的事物却只能葬身于时间的惊涛骇浪，永远沉寂。人们往往乐于发表对新事物的看法，但这些意见与建议是对是错只有你自己最清楚。择优而从，取其精华，创新才能逐渐进步。

像马云一样，正因为敢与习惯势力决裂，敢与多数人相悖，所以才发现了新奇的路，才取得了创造性的成功，也才吸引了多数人的关注。而这也是那些有特殊心理素质的人的共同特点：不装，做自己。让迷途的心灵之船找回正确的航向；让风雨中的心灵之花永远顽强地绽放；让我们一步步走向成功，迈向辉煌！



2. 勇于承认错误，不为面子活受罪

人非圣贤，孰能无过。对于每一个人来说，犯错误并不可怕，可怕的是明知是错误却不摆正心态去改正，这只能使人在错误的道路上越走越远。很显然，勇于承认错误，不为所谓的面子活受罪，是人生的必修课！

当我们犯错以后能够听进别人的意见，并勇于纠正错误——这就是“吃一堑，长一智”的成长智慧。人的一生中难免会做错事。假若你硬是梗着脖子，不肯启齿表达歉意，那么必定会寸步难行。

贝多芬曾说过：“一个人最难堪的事情莫过于被迫去为自己的失误而自咎自责。”一个人如果能在知道自己错误的情况下，真心悔改，道出发自内心的歉意，这又何尝不是“知耻近乎勇”的表现呢？如果你认为这是一种怯懦或软弱的表现，那就大错特错了！

一个能够知错道歉的人，才是对家人友人、对社会有责任感的人，因为那种真诚的歉疚，必然也会是知错改错的开始。以这样的姿态做人做事，何愁不成功呢！

同样的，对于每一位创业人士而言，这个道理也是适用的。马云认为：“创业者应该多去看别人失败的经历，成功的原因千千万万，失败的原因就这么几个。更要学会正确看待失败，勇于承认错误，不要为了面子活受罪。创业者去看别人失败的时候，要仔细观察自己是否有犯同样的错误，下次，如果自己遇到，是否应该换一种方式来做？而看人家成功以后，你千万不要以为可以去模仿，后果可能是死得更快。很多人觉得借着这块石头，成功是这么爬上去的，以为自己也可以爬，但事实是也许你的