

赢 从平凡 到卓越

WIN
THE
KEY
PRINCIPLES
TO
TAKE
YOUR
BUSINESS
FROM
ORDINARY
TO
EXTRAORDINARY

美国总统奥巴马致敬的
当今最耀眼人际沟通专家
弗兰克·伦茨
揭示事业登顶秘诀

Frank I. Luntz
[美国] 弗兰克·伦茨 / 著
韩波 / 译

美国英才
分享15项可以复制的
成功品质

译林出版社

· 014043848

B848.4
815

赢

从平凡
到卓越



WIN
THE
KEY
PRINCIPLES
TO
TAKE
YOUR
BUSINESS
FROM
ORDINARY
TO
EXTRAORDINARY

Frank I. Luntz
[美国] 弗兰克·伦茨 / 著
韩波 / 译



B848.4/875

译林出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

赢: 从平凡到卓越 / (美) 伦茨著; 韩波译.
—南京: 译林出版社, 2014.5
书名原文: Win: the key principles to take your
business from ordinary to extraordinary
ISBN 978-7-5447-4630-4

I. ①赢… II. ①伦… ②韩… III. ①成功心理
—研究 IV. ①B848.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第257572号

WIN: THE KEY PRINCIPLES TO TAKE YOUR
BUSINESS FROM ORDINARY TO EXTRAORDINARY

by DR. FRANK I. LUNTZ

Copyright: © 2011 BY THE WORD DOCTORS, LLC.
This edition arranged with HYPERION
through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.
Simplified Chinese edition copyright: ©
2014 Phoenix-Power Cultural Co., Ltd.
All rights reserved.

著作权合同登记号 图字: 10-2012-578号

书 名 赢: 从平凡到卓越
作 者 [美国] 弗兰克·伦茨
译 者 韩 波
责任编辑 王振华
特约编辑 娜 日 何 婷
原文出版 HYPERION, 2011
出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司
译林出版社
出版社地址 南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
电子信箱 yilin@yilin.com
出版社网址 <http://www.yilin.com>
印 刷 三河市华润印刷有限公司
开 本 710×1000毫米 1/16
印 张 20
字 数 273千字
版 次 2014年5月第1版 2014年5月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5447-4630-4
定 价 32.80元

译林版图书若有印装错误可向承印厂调换

致 谢

在将书稿发给我的编辑供她审阅之前，我再次研究了对所有专家的采访。在此过程中，我意外而又高兴地意识到，在福布斯富豪榜上的400位富豪中，有十几位从事过慈善捐助。在本书中，我应该感谢他们，因为我永远无法报答他们传授给我的经验。不论是在正式的采访中，还是在我与其中几位富豪的多年交往中，他们的评论、建议和回忆解释了我作为个人的成功，以及我作为职业经理人的不足。我无法用金钱酬谢他们，但我可以通过与您分享他们的经验来感谢他们。

写本书的想法来自我的编辑格蕾琴·扬。我希望我的决定是正确的。她完成了自己的任务，即把我从政治评论员转型为商业分析师。从此，财富500强中的十几家企业与我签约，多亏了她。幸亏她没有因此向我收取佣金。

迈克·菲佛对本书的语言贡献最大。没有他的帮助，我根本无法完成初稿，而且我深信不疑，他不久将是美国公认的非小说类伟大作家之一。艾米·克雷默与洛厄尔·贝克也为本书的文稿做出了巨大贡献，有些最佳语句就是出自他俩之手，还有利兹·比勒和谢福德·皮特曼。

三十多位商界、政界与体育界的卓越偶像坐着（或站着）接受了我的采访，本书将分享从这些采访中获得的经验，其中包括入选美国职业篮球名人堂的篮球传奇人物拉里·伯德，前纽约市长迈克尔·布隆伯格，美剧《绝望的主妇》

制作人马克·切里，韦斯利·克拉克将军，私募股权天才吉姆·戴维森，安利创始人之一里奇·德沃斯，演员理查德·德赖弗斯，J. Crew 公司首席执行官米基·德雷克斯勒，电视传奇人物大卫·弗罗斯特爵士，管理大师迈克尔·乔治，圣母院队的传奇橄榄球教练卢·霍尔茨，电台个性人物唐·伊穆斯，吉布森公司的首席执行官亨利·尤什凯维奇，派拉蒙影业的前总裁谢里·兰辛，汽车业领袖鲍勃·鲁兹，发现王国的首席执行官迈克·梅尔德曼，娱乐明星鲍勃·纽哈特，冰球名人堂成员迈克·里克特，前国防部长唐纳德·拉姆斯菲尔德，脸谱首席运营官谢里尔·桑德伯格，前加州州长阿诺德·施瓦辛格，冰球传奇人物布伦丹·沙纳汉，费城飞人队与 76 人队的老板埃德·斯奈德，凤凰城大学的创始人约翰·斯伯灵，NBA 前总裁大卫·斯特恩，以及篮球名人堂成员杰里·韦斯特。

我还想特别感谢几个人，不仅因为他们抽出宝贵时间接受我的采访并与我分享很多智慧，这都体现在本书的字里行间，而且因为这些智慧对我生活的影响：

罗杰·艾尔斯是福克斯新闻的创始人兼首席执行官，他非常热爱美国，他可能还没有意识到，美国也同样非常爱戴他。他是电视新闻节目中最风趣的人（不好意思，布莱恩·威廉姆斯，你是亚军）。

史蒂芬·克鲁贝克是钻石度假村的总裁兼首席执行官，他教给我“是的意义”，而且让我教他度假村主人的待客语言。今后的十几年里，克鲁贝克的名字将与马里奥特和希尔顿并列。

吉米·格雷是卓越的体育赛事现场解说员，他使我得以在许多场合将我对体育的热爱与对沟通的热爱结合起来。他确实有许多好主意，我希望体育界能够倾听他的建议。

汤姆·哈里森是多样化代理服务公司 DAS 的主席兼首席执行官，DAS 是宏盟集团最大的子公司，宏盟集团是全球营销巨头。汤姆指导我完成了我的第一次公司并购，至今，他仍在指导我如何思考。他对本能和人类行为的



深刻理解无与伦比。

马克·蒙哥马利是美国海军最年轻的少将，他精通国家安全策略，而且愿意用我能听得懂的语言讲给我听。从他身上，我看到了一个伟大的美国人形象。

鲁伯特·默多克教我不要在原有的框架内思考，而要在假设根本不存在条件限制的情况下思考。我一直无法理解他这句话的深刻含义，但我一直遵循他的足迹。

吉姆·米伦是米高梅国际度假集团的总裁兼首席执行官，由于他的睿智、激情和为手下拼搏的意愿，他把公司从破产的边缘拯救了回来，挽救了六万多个就业机会。

罗伯·罗萨尼亚是恒星管理公司的联合首席执行官，他将客户满意原则应用在之前对此很不在乎的行业中，从而改善了成千上万公寓居民的生活质量。

杰西·沙夫是美国最锐利、最勤奋的房地产律师，我与他相交已经 30 多年。

比尔·沙恩、约翰·芬利和西恩·汉尼蒂都是福克斯新闻频道的员工。如果不是西恩对我电视讨论小组的大力支持，我的观众可能至今都寥寥无几，而非几百万人或更多。同样非常感谢比尔和约翰，他们一直在幕后工作，没能被观众认识。

赫伯·西蒙是西蒙产业集团的退休名誉总裁，还负责拉斯维加斯论坛商场，他努力而勤奋地工作了大半生，使每件事看起来都那么简单。他可能是你见过的最友善的亿万富翁。

弗雷德·史密斯是联邦快递的创始人，被称作首席执行官中的首席执行官。如果有人问我如何研究美国梦，我会让他们去研究弗雷德·史密斯。

布特·舒格曼和玛丽·哈特，在我对话语研究的过程中，一直不断地赋予我智慧和帮助。无论我何时有幸见到他们，总会受到他们的谆谆教导，沉浸在风趣幽默的气氛中。



史蒂夫·韦恩是我见过的首席执行官中最出色的语言大师。他演讲的造诣堪比毕加索的艺术造诣。

莫特·朱克曼是波士顿地产的总裁，并且拥有《美国新闻与世界报道》和《纽约每日新闻》，他在书面文章方面取得的成就，就像史蒂夫·韦恩在口语方面的成就一样出色。

目 录

致 谢 // 001

第 1 章 什么是赢家？

——赢家的15项品质 // 001

每一个成功者都会优先考虑措辞，并且精益求精。本章提出了赢家的15项品质，通过分析在真实世界中获得成功的企业、杰出人士与政客的案例，揭示其中的成功奥秘，并展示从他们的言谈内容、方式与原因中获得的经验。

第 2 章 关于赢的9P原则

——攀登高峰的秘诀 // 015

实际并不像看上去那么难，赢家从不满足于现状，总是追求超越自己。这九项原则可能不是与生俱来的，可能需要多年的实践，可能你不会马上具备所有的能力，但是你掌握得越多，越有可能在激烈的工作与市场竞争中脱颖而出。

第 3 章 以人为中心

——人性化你的管理之道 // 035

我们身边凡是以人为中心的同事都更可能到达成功的巅峰，因为他们熟悉人们的需要，知道努力的方向，也知道如何发问以了解未知的领域，即人们没有意识到的、潜在的需求。以人为中心的赢家们能够同时解决人们的希望感和恐惧感，创造产品、服务，提出解决方案，让人们在日复一日的生活中感到更稳定、更安全。

第4章 打破常规

——勇夺第一的价值 // 069

赢家不会简单地接受身边存在的世界，他们时刻想象这个世界应该是怎样的，以此作为动力。他们的愿景成为一种使命，这个使命重塑了人类的现实。作为赢家，你的任务是新的常规创造价值，这些新常规可能目前尚未存在，你要通过建筑信任而创立这些新常规。

第5章 分清轻重缓急

——一步一步地创造自信 // 107

赢家们能够强烈关注并倾其所有资源，全力以赴地完成其优先需要解决的事项。这使他们能够努力比其承诺的做得更好。明确什么是最要紧的，安排紧要任务，根据通常所理解的轻重缓急分配资源，这些能力都取决于有效的沟通，这并非什么秘密。

第6章 追求完美

——为何伟大还不够好 // 137

要获得成功，你就必须在事业的各个方面及追求的每个要素方面力争完美。如果你对所做的事情没有激情，完美对你来说就总是遥不可及。

第7章 善于合作

——用言语和行动创建联盟 // 163

最卓越的公司的领导者往往能明白，公司之所以能够存在并成功，是因为他们与客户、员工和公司所在的社会之间的合作关系。公司就像是一个四条腿的凳子，缺哪条腿都不成椅子。破坏这些合作关系中的某一方面，就意味着摧毁了整个凳子。赢家们心中始终牢记一件事——他们从不会冒犯自己最需要的人。

第8章 充满激情

——强烈的力量 // 187

赢家与其他普通人的最大区别在于前者用激情感染周围的人。你必须最大限度地利用你的激情，本章将教你如何表达和控制你的激情。如果你渴望赢并且按照本章中的简单提示去做，那么你就会激励别人跟随你的脚步。



第9章 善于说服

——在政界和商界建立声誉、赢得信任 // 215

赢家们之所以能赢，并不是仅仅通过告诉人们“就是这么回事”或“这是它的未来走向”。他们让我们相信，他们所言属实，他们是可信赖的，从而使我们心甘情愿地服从他们的领导。

第10章 坚持不懈

——从失败中吸取教训 // 255

不管面临什么样的外部形势，最卓越的赢家能够激发内在的力量和智慧，以此实现赢的目标。有了这种意志，人们会不断奋斗，实现梦想。有了这种坚持，人们会自始至终保持旺盛的精力。为了在员工中培养持之以恒和不可动摇的“我们不放弃”的信条，你必须帮助他们看到隧道那头的光明。

第11章 结论：做事讲原则

——赢之有道 // 283

赢家也不是十全十美的人，他们也会犯错。事实上，他们一旦犯错，通常错误会比其他人更大，后果更严重，因为他们通常承担更大的风险。但是，真正将赢家与普通入区分开的还是一天结束的时候，他们依然会争取做得更好。做得更好，做得更多，用有原则的方式应用赢的原则。



第 1 章

什么是赢家？ —— 赢家的15项品质

每一个成功者都会优先考虑措辞，并且精益求精。本章提出了赢家的15项品质，通过分析在真实世界中获得成功的公司、杰出人士与政客的案例，揭示其中的成功奥秘，并展示从他们的言谈内容、方式与原因中获得的经验。

换个角度思考：如果成功不那么难，成功的喜悦就不会那么大了。

——迈克·里克特

我为何成功？三个原因：我来到了美国；我勤奋努力；我娶了个肯尼迪家族的人做妻子。

——阿诺德·施瓦辛格

本书旨在从全新的角度研究今天美国的有效沟通问题，正如美国许多伟大的沟通专家提出的那样。

市面上充斥着大量商业书籍，声称可以“让你占据制高点”，或者告诉你“抓住时机”，但都没有真正告诉你该如何做。通过分析在真实世界中获得成功的企业、杰出人士与政客的案例，本书为您揭示其中的成功奥秘，并展示从他们的言谈内容、方式与原因中获得的经验。从根本上说，生命就是一场竞赛，人们参赛的目的就是赢。本书从美国商界内外最伟大赢家的角度，阐释成功的哲学、策略与语言。

所以在我们进一步讨论之前，问自己两个简单的问题：第一，你想赢的欲望有多大？第二，你肯为成功付出艰辛的努力吗？如果两个问题的答案都是肯定的，那么请接着往下看。

本书的观点来自对 30 多位顶级成功人士的采访，他们有的名列福布斯全球 400 富豪榜，有的是财富 500 强公司的领导者。他们领导自己的公司登上了巅峰，带领团队取得了辉煌的成就。他们为举世所瞩目，是各行各业中备受尊敬的佼佼者。梳理过几百页的访问记录后，一种共同的态度与行为模式凸显出来，这一模式适用于并贯穿于赢家们的整个职业生涯。本书系统地梳理整合了这些赢家的“成功秘诀”，你也可以把它们融入自己的生活中。

我曾与 20 多家财富 500 强公司合作过。在此过程中，我不断惊讶于这些公司里居然有那么多人想跳槽，至少想为别的老板工作。然而他们并未付诸行动，他们并非生活的赢家。还有一些人，他们热爱从事的工作，认为这是一种

成功的定义

赢家的15项共同品质

吉姆·戴维森是银湖公司的首席执行官之一，这是美国最成功、最负盛名的私人股权公司之一。吉姆在判断其140亿美元的资金应该投向何处时，有一个简单的方法：从过程的最后一步开始，往后倒推。我从事公司与政治沟通领域的研究已经20多年，接触过美国众多的商界、政界、体育界和娱乐界的精英，如果让我把这20年的心得体会概括为一个简单的列表，那么可以说真正赢家的与众不同之处就在于：

- ◎ 在每种场合，把握人性因素的能力；
- ◎ 知道问什么问题以及何时发问的能力；
- ◎ 看到目前不具备的成功要素，并创造出它们的能力；
- ◎ 从各个角度看到挑战及解决方法的能力；
- ◎ 区分轻重缓急的能力；
- ◎ 想要做得更多更好的实践能力与动力；
- ◎ 充满激情并有说服力地与他人沟通其远景的能力；
- ◎ 当周围所有人都犹豫不前甚至退缩时，激流勇进的能力；
- ◎ 自发地与他人沟通的能力；
- ◎ 对未知事物的好奇心；
- ◎ 对人生冒险的激情；
- ◎ 与同事或想影响的人迅速融合的能力；
- ◎ 不怕失败，敢于再次尝试的勇气；
- ◎ 相信好运的乐观精神；
- ◎ 对生命本身的热爱。

快乐，而不仅仅是一份工作。有些人也承认，他们努力工作，或者说在职业生涯中必须牺牲掉一些其他的事情，但他们都认为自己很满足、很幸福，并且/或者觉得很幸运从事当前的工作，也不想跳槽。

之前所列的15项赢家的品质是赢家九原则（或者说9P原则）的根本，本书将逐一探讨。下面结合具体事例加以分析。

赢家有自知之明。他们能够认识到自身的优势和劣势，并据此对不同的形势做出不同的反应，不要低估这一点的力量。从雷曼兄弟到通用汽车，再到电器专卖店电路城，无数公司经历过困境挣扎或者进退两难，原因就在于领导者总是自闭在安全区内，没在恰当的时间采取恰当的行动，因为他们害怕迈出错误的一步，踩到雷区。“不要以为我在任的这五十年，公司的发展是一帆风顺、没有任何失误的。”鲁伯特·默多克在其位于曼哈顿第六大街的首席执行官套房中如此说道，“你将如何提问自己？你打算从镜子中审视自己吗？当你发现事情出错时，你打算去纠正吗？或许你无法纠正这些错误。你必须对自己说，‘我当初做错了’，然后尽量减少损失。我知道何时该减少我的损失。”

赢家还重视关注他人的需要与欲望，而这种外向的关注焦点使他们能够创造出革命性的解决方案。^①他们能够认识到，如何利用其优势满足他人的需要，然后不辞辛苦、加倍努力地实现其最大价值。简而言之，赢家之所以成功，在于他们对最高荣誉的真知灼见以及不懈的追求。

赢家们能够认识到，即使他们不出售产品，他们也总是在推销自己。人们交流的每一个场合都是供他们推销自己的良机。多样化代理服务公司（DAS）的主席兼首席执行官汤姆·哈里森如是说。DAS是宏盟集团最大的子公司，后者是全球最大的集广告、营销与交流于一体的公司。作为美国广

① 在我们公认的赢家身上具备的15种态度、行为和特征中，贯穿每个行业的莫过于读懂别人。不管你投身政界还是商界，从事体育还是娱乐，知道人们真正想要什么以及他们的反应方式，是能够预测未来的关键。而如果你能预测未来，你就拥有未来。



告业最富于创意的人之一，他全凭“直觉”（这也是他关于人类行为的重要著作的书名）把握说话的内容以及说话的时机。赢家通过有效利用人们的畏惧与抱负，能够认识到激励人们的动力。通过倾听，然后仔细琢磨所听到的内容，赢家们就知道如何清晰地表达引人注目的需要——以及满足这些需要的产品——而人们甚至根本不知道自己有此类需要。哈里森说：“我可以留意人们的一言一行，并且透彻地领悟他们所说的内容，这时的制胜权在他们手里。但是，一旦我诠释了这些内容，我就掌握了主动权——这就是其他人失败的原因。”

波诺在任何方面都堪称赢家。他可以说是那一代人中最有特点的演出者，也是全球最负盛名的人之一。一场 U2 乐队的表演会让您感觉余音绕梁三日不绝。但波诺最大的成功在于对数代人的影响。这是一种社会规模的影响，这使他成为一个真正的赢家而非只是一个摇滚传奇。看到他与著名脱口秀主持人拉里·金坐在一起谈笑风生，与世界各国的领导人谈话自若，主持峰会时自信有加，你立即就能明白他是如何用那种从容而严肃的责任感，为世界众多不幸的人筹集到数百万美元。是的，他块头大、很健壮——但这也是众多摇滚明星的写照。他赢得了其他明星们所没有的，不是因为他的力量，而是因为他引人注目且平易近人的魅力。

赢家不会传道，他们只是说服。赢家们能够清楚地表达自己的原则，然后友好且巧妙地让你接受，但选择权在你自己手中。当然，他们引导而你追随，但你最终也会融入他们的观点中。

对赢家们而言，其重心永远不是简单的游戏、产品或演出。他们知道如何通过坚持不懈的努力取得长远的成功。他们信奉马克·吐温的观点：“无法忘记远比无法记忆的破坏力更大。”失败的下一站便是成功。或者，对于那些喜欢体育运动胜过文学的读者而言，韦恩·格雷茨基的这句话更有道理，他曾说：“如果你不尝试，你就错失了百分之百的机会。”

赢家们普遍具有的另一个品质就是他们不怕失败。这并不稀奇，其突出



之处在于如何看待失败。正如乔治·奥威尔的小说《一九八四》描述的 101 房间中的人，他们每个人对失败都有鲜明的认识。多数赢家不能清楚地表达失败对他们情绪产生的影响，有些赢家甚至不愿回答相关的任何问题，好像他们的精神词典中根本没有“失败”一词，但他们能够明确地认识失败。对于有些人，那只是童年不愉快回忆的再现。^①而对于其他人，那是糟糕时刻的一个特定瞬间。我个人比较喜欢网球神话吉米·康纳斯的一句话：“输掉网球比赛最糟糕的事情就是握手。我看到打败我的人的面部表情，对此感到厌恶。真是耻辱。”

赢家们从来不放弃，也不接受失败。为了把工作做好，他们不辞辛苦、坚持不懈。所有的赢家都会充满激情地投入到他们的事业中，充满热情地与人交流。这种热情极富感染力。它会让别人感知你所感知的，想你所想，然后自愿做你所做的。这并不是盲目顺从、溜须拍马；这是领导魅力，使人甘愿诚服。赢家们采用“蓝热”，因为它可以更持久，燃烧释放的热量更多，也比天然的橙色火焰更加精密。

赢家很少谈论底线、利润，甚至很少讨论成功。相反，他们谈论更伟大的目标，并邀请你来参与。他们找出并解决人类经验中的不足之处，填补别人未曾注意到的空白。他们找出影响别人的障碍，克服并超越它们。

全球私人投资公司银湖集团，专注投资科技行业，旗下资产高达 140 亿美元，其联合总裁吉姆·戴维森的话更为微妙：“取得巨大成功的人和仅仅取得成功的人之间的区别不在于如何解答问题，而在于前者明白哪些问题值得解答。事实上，那些明白哪类问题值得努力，哪类问题值得提问的人将会取得更大的成功。”

本书中为数众多的富豪们还有另一个共同的特点：贫穷。你无从得知他们何以有今天的成就，缺钱，及缺乏最基本的生活必需品的记忆，清晰

① 我们这一代人中很多成功人士都出自破碎或贫穷的家庭，经常居无定所，在学校中表现不好，或者经历了其他富有挑战的童年时光。

