

本书的主要动机之一就是大面积撒种，
以造就大变革时期成功的执行官和经理。

——作者

leadings 工商管理译库
丛书主编：廖理

激情

CLICKS AND MORTAR

本书恰恰能告诉我们如何通过故事、
惯例以及形象来培育并维系强大价值基石
的企业文化。

——柳·普拉特，惠普公司前董事长兼 CEO

**未来商务领袖之圣经。实为激发企业万丈激情之绝
好脚本。**

——斯科特·库克，Intuit 公司创始人及管理委员会主席

创造激情四射的企业

[美] 戴维·S·博扎克 (DAVID S. POTTRUCK) 著
特里·皮尔斯 (TERRY PEARCE)

美国嘉信理财公司全球总裁、首席执行官博扎克全新力作

惠普前首席执行官柳·普拉特倾情推荐

特别附录微软总裁史蒂夫·巴尔摩、布什总统国家安全顾问赖斯
沃顿商学院前院长汤姆·格瑞蒂等八大管理界精英与本书作者对话

激情领导引领企业未来

《纽约时报》、
《商业周刊》、
《华尔街日报》
最佳畅销书

中国社会科学出版社

社会科学文献出版社

激情

CLICKS AND MORTAR

创造激情四射的企业

PASSION DRIVEN GROWTH IN
AN INTERNET DRIVEN WORLD

戴维·S. 博扎克 (DAVID S. POTTRUCK) 著
特里·皮尔斯 (TERRY PEARCE)
胡 泉 宋海晓 译 何曾楣 校

Clicks and Mortar: Passion Driven Growth in an Internet Driven World

by David S. Pottruck, Terry Pearce

Copyright © 2001 by John Wiley & Sons, Inc.

Simplified Chinese translation Copyright © 2003 by Social Sciences Documentation

Publishing House in Conjunction with China Social Sciences Press.

All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition published by Jossey - Bass, a John Wiley & Sons, Inc. company.

本书中文简体字版专有翻译权由 John Wiley & Sons, Inc. 授权社会科学文献出版社, 由中国社会科学出版社与社会科学文献出版社联合出版, 该专有出版权受法律保护。

版权贸易合同登记号: 图字: 01 - 2002 - 3055 号

图书在版编目(CIP)数据

激情: 创造激情四射的企业 / [美] 博扎克、[美] 皮尔斯著; 胡泉、宋海晓译. —北京: 中国社会科学出版社, 2004.3 (Leaders 工商管理译库)

ISBN: 7 - 5004 - 4327 - 7

I. 激… II. ①博… ②皮… ③胡… ④宋… III. ①企业文化—研究
IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 122597 号

责任编辑 路卫军
特邀编辑 郭燕峰
责任印制 戴宽
责任校对 张纳 刘平
封面设计 十亩工作室

出 版	中国社会科学出版社	社会科学文献出版社
发 行	中国社会科学出版社	
社 址	北京鼓楼西大街甲 158 号	邮 编 100720
电 话	010 - 84029453	传 真 010 - 84017153
网 址	http://www.csspw.cn	
经 销	新华书店	
排 版	北京中文天地文化艺术有限公司	
印刷装订	中国文联印刷厂	
版 次	2004 年 3 月第 1 版	印 次 2004 年 3 月第 1 次印刷
开 本	787 × 1092 毫米 1/16	
印 张	15.5	插 页 2
字 数	232 千字	印 数 1 - 10000 册
定 价	29.80 元	

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

编辑部联系电话: (010)64059527; (010)64041536

作者简介

戴维·博扎克为美国嘉信理财公司现任总裁、轮职首席执行官及董事，全面负责管理公司业务及全球发展战略。1984年加入公司。

作为嘉信理财公司的轮职首席执行官，戴维领导着公司，从单一经营贴现票据成长为美国首屈一指的共同基金经纪商。1996年他负责公司在互联网方面的投资。1998年，斯韦伯公司被公认为网上投资的世界先锋及传统企业整合网络及现实分销系统，实施企业再造的楷模。1999年，戴维被《晨星报》(*Morning Star*)评为“年度最佳首席执行官”，次年被《投资秘诀杂志》授予“2000年共同基金业最有影响力的执行官”称号。

在加盟嘉信理财公司之前，戴维是西尔森/美国速递公司负责客户营销及广告的高级副总。此前在花旗银行供职。他毕业于宾西法尼亚大学，获文学学士学位，继而又以优异成绩获沃顿商学院工商管理硕士学位。

他在营销及管理领域的建树包括：发表了数篇论文及在几所大学（包括纽约州立大学、加州大学伯克利分校哈斯商学院）教授研究生课程。戴维现同时任职于英特尔公司董事会、麦金森HBOC公司、预旅股份有限公司、全国证券交易商协会及美国滑雪、滑板队基金会。他同时还是宾西法尼亚大学理事，曾任国会及总统电子商务顾问委员会成员。

戴维还担任旧金山艾滋病基金会领导宴会的前任联合主席，1994年获该基金会领导成就奖。他也是七山学院（Seven Hills School）前任理事会主席。

戴维生于纽约，目前和妻子埃米莉定居在加利福尼亚旧金山市，他们有两个子女，皆已成年。

特里·皮尔斯创建了旧金山海湾地区领导沟通公司，提供面向公司、政界及社区领导的一对一的培训并教授领导沟通课程。培训内容及方法与传统方式截然不同，旨在推动人们的参与（而不仅仅是寻求服从），从而激励人们做出更多的贡献，进行更好的创新。

特里曾在IBM担任经理及主管达17年之久，有良好的从商背景。他的客户包括财富500强企业的经理、高级业务员及待任领导。他率先发起的沟通项目曾同时获得国际商务沟通协会“金羽奖”及美国公关协会“指南针奖”。

他的著作《大胆领导》被“管理精要”评为“1995年度最佳的30部商务书籍”之一及“有关演讲的最佳书籍”之一。特里设计了一门领导与沟通的课程，并在加州大学伯克利分校哈斯商学院以及伦敦商学院讲授，受到广泛好评。他有关真诚的演讲录像被收入斯坦福大学管理摘要目录。他还经常就领导艺术、沟通学问及企业文化的自觉培育发表演讲。

特里曾任加州大学伯克利分校社会转变研究院“健康城市工程”主任及“加州戒毒伙伴行动”主任。在20世纪80年代中期，他频繁造访当时的苏联，率先在苏联开展商务活动。他是伙伴（Partners）公司的创始人之一，该公司一直致力于促进美国在俄罗斯建立合资企业。

特里就读于俄勒冈路那·卡劳得的林菲尔得大学，获工商管理学士学位，后来在比利时拉·哈尔普接受哈佛商学院培训，获IBM高级财务管理证书。

特里现居加利福尼亚诺瓦托，有三个已经成年的子女。

让激情驱动企业成长

柳·普拉特

惠普公司前董事长兼 CEO、肯道·杰克逊酿造公司首席执行官

戴维和特里第一次邀请我作此前言时，我刚从惠普首席执行官的位子上退居二线还不满一周。接连三天，我都是去一个僻静之所办公，我开始感觉到在自己留任的最后四个月中，我的日常活动似乎将沉浸于反思和笔耕之中。回想当时的情况，我似乎是命中注定要阅读此书，因为我刚一应允，桌上的电话就响了，让我感觉到，接下来的四个月似乎将如同四分钟一样稍纵即逝。我不禁诧异，我为什么会答应为一本未及细读的书作序呢？要知道此事非同小可。

很快，我找到了答案！

《激情》探讨了过去 33 年中我所经历的重大商业变革。互联网及其相关技术正改变着公司的疆域，并使我们从根本上重新定义了“公司”。这场革命的影响波及商务领域的每一个角落：金融模式、领导方法、业绩考核以及市场营销。它还改变了公司与其所有相关者的关系：从供应商、投资者到雇员及最重要的——客户。在过去将近十年中，我每天都亲历这些变化。戴维和特里得其要领，推出了这一基础读本，阐释了成熟行业中的知名企业如何才能成功地迈向新千年。

此书内容全面，且重点突出，语言简洁。书中有两位叙述者，一位是深思熟虑、经验丰富的商务顾问兼教练，另一位则是成就非凡、建树颇丰的企业家，他经营着美国一家主要公司。二者的珠联璧合使读者既能得到概念及理论上的点拨，又能够获得活生生的实践案例的补益，从而加深理解。我们毋庸置疑这些构想是否奏效，因为它们正在作为全球最佳金融服务商之一的嘉信理财（Charles Schwab）公司大行其道，且硕果累累。两位作者不仅有着以互联网重塑企业的从业经验，而且把他们

的经验梳理成册，供他人选择、运用及批评。

《激情》按重要性——至少在我看来如此，依次论述了企业转型中的三个重大问题。首先是建立并维系以强大价值观为基础的企业文化。比尔·惠里特和戴维·普卡特（惠普公司创始人）对此笃信不疑，他们将公司的价值观诉诸文字并付诸实践。而那些价值观正是“惠普文化”的基石。我深信，对这种文化的维系正是惠普 60 年来得以革故鼎新、与时俱进的根本原因。

在当今的书海籍林中，很少有一本书像这本一样强调激发人们激情的重要作用。但是我知道，强有力的价值观能够改变一切并释放出无尽的激情，因为人们关注它们，并希望投身其中。而《激情》恰恰能告诉我们如何通过故事、惯例以及形象来培育并维系有着强大价值基石的企业文化。

互联网使每一个人都能知其所欲知，闻其所愿闻。这一现实使公司领导及公司本身的责任大为加重。当客户和员工对你的一举一动都历历在目时，培育他们的忠诚就成为了一个全新的课题。在本书的第二篇，戴维和特里探讨了在个人的日常行为及企业的日常经营中，我们应当如何去。与前网络时期相比，我们要进行的变革将是大刀阔斧的。

在接下来的第三篇中，作者们分析了企业经营的一些基本原则，并就传统商业理念如何适应新形势提出了指导性建议。他们认为，在未来十年中，企业考核机制、营销策略以及技术管理将是至为重要的三原则。我赞同他们的看法。考核机制将发生翻天覆地的变化，因为我们更进一步地认识到了事物的关联性——它们是如何相互影响、相互作用的。营销将从大众化的宣传转变为一对一的关系经营。至于技术管理，无可否认的是，要么我们领导技术，要么技术领导我们。这既是难得的机遇，又是严峻的挑战。戴维和特里双管齐下，一并做了分析。

在惠普转折时期以及我今后的工作中，我将甘冒剽窃之名采用《激情》中的某些观点，仅举几例：

- 正如强大的企业文化能检验出企业领导的优劣，互联网则是企业品牌的试金石。你必须言必信、行必果，否则将被视为欺骗并遭受惩罚。
- 一个真正富有远见的公司在其创始人离去后仍能兴旺发达。比尔·惠里特和戴维·普卡特早就洞悉此点，所以从一开始就致力于

在企业中建立合理的价值观和机制，从而让他人也能有效地领导公司。这一点在本书中也得以体现。

- 有意而为的文化建设比之无心插柳更加困难。这一开始也许让人感觉奇怪，但日久经年，成熟的公司比之那些不注重价值建设的新兴企业就会有明显的优势。新兴企业也许在技术上略胜一筹，但成熟企业也许在更为关键的地方高人一招。

最后，我想说一说本书第八章和第九章衔接部分提到的一个观点。事实上，在戴维和特里邀请我为本书作序之前本人就对此深信不疑。而他们的概述让我再次认识到它的重要性。他们是这样说的：“激情是通过提出美好的承诺，然后美好地实现这些承诺，从而使个人和集体对你服务他人、为他人谋福利的美好心愿做出美好的回应而得以实现的。”

在互联网时代到来之前，这是一个绝好的观点，而一旦进入互联网时代，这就是一个行动指南。

我的女儿，希拉里，现正在非洲帮助当地人们建立网吧。什么是网吧？网吧就是一个能帮助人们获悉来自世界各个角落的各种信息的地方，而在此之前，他们的信息来源仅限于自己所在的狭小社区。而一旦有了网吧，人们就可以随时从街边蹩进来，登录网络，随心所欲地聊天并浏览自己想要的信息。这会对社会产生重大影响吗？当然会——就像信息技术对东西方冷战铁幕产生影响一样。人们将实实在在地通过互联网认识真理，久而久之，这些真理将使人们获得解放。当然，其中不可避免地会遭遇这样或那样的困难。

在本书的最后一章，我有幸与戴维、特里及其他七位声誉显赫的同行一起就未来和上述的一些问题展开了一次讨论。但不用读到最后一章，你就能体会到难得的乐趣。尽情享用吧！

平装版序言

《激情》初版时正是“网络经济”先后被风险投资商及赶互联网第一轮浪潮的股票交易商炒得灼热的一年。互联网使许多事情第一次成为可能。很多行业的进入障碍消失了，亚马逊书店和 eBay 就是“纯粹”虚拟经营的最佳模式，他们最低限度地利用有形设施，而主要通过互联网来开展经营。思科、英特尔及其同行们通过提供构成网络支柱的硬件和服务而业绩卓著。其他企业引领网上 B2B（企业到企业）模式的潮流，通过互联网为面向最终用户的其他企业提供软件和各种服务。还有一些企业计划发展新的商业模式，免费向用户提供各种有价值的信息，以其网站广告和广告主为创收来源。人们狂热地寻找网络应用的新领域，并狂热地进行投资。

面对这一基本上自由开放且精彩新奇的国际网络，许多知名企业——尤其是那些一直在传统的“鼠标 + 水泥”环境中，通过开设商场、分支机构、办事处、办公室及仓库进行经营的企业进退维谷，不知所措。

这种对网络的渲染、激动和困惑构成了对我们写作的严峻考验，在这种情况下，许多公司得出结论：“鼠标 + 水泥”——把网络和实体相结合——才是正途，而像盖特威（Gateway Computer）这样的公司及诸如美林和潘韦伯等大型金融服务机构却如鱼得水，趁机通过商店或办公室以及网络为客户提供多样化的产品和服务。

尽管渠道多样化是必要的，却不是马到成功的关键。关键在于企业经营者的激情，这是粘合整个企业的“水泥”，对任何类型的企业都是如此。这也正是本书的中心议题。现在来谈这一问题真是再适当不过了。

早在 2000 年夏，笔者有幸出席在硅谷举行的家庭晚餐会，会见许多网络公司首席执行官及风险投资商，当时大部分网络公司的股票在市场上正遭受重创。晚餐会讨论的主题是：价值观、价值和估价（values, value, evaluation），哪个最重要？在场头脑清醒的人最后得出结论：尽管估价

(以预期收益为基础的市场资本化)看上去至关重要,而且价值(对客户的股票价值陈述)对于筹集更多资金也非常关键,但只有价值本身(公司宗旨中所表述的原则)及企业创始人激励员工创造实实在在、富有意义的东西的魄力才能确保企业的成功。

互联网之于商界的影响主要有两方面:其一,它已成为一种崭新的,不受地域和政治限制的买卖和沟通渠道,在这一点上,互联网作为一种电子工具在营造各种关系方面尤为有效;其二,它扩大了员工和顾客个人的力量,使其得以令企业为自己的行为负责,使企业的凝聚力每天都接受考验。无疑,它对企业领导者提出了新的更高的要求。

尽管互联网在不断改变着社会,我们原先设定的前提,至少大致上,至今仍然是成立的,因此我们对第一版的文字几乎未作任何改动。不过在此我们想进一步澄清在第一版中所做的两处区分。书中第一章阐述了文化的四大功能,而且认为功能一是根本的、不变的,而其他各项都是变化的,现在我们可以用下面这句话来表达这一观点:人们讨厌变化但都热爱进步。二者的区别就在于有无目标性——由自觉建立的文化所带来的共同目标。

书中第四章认为,性格对外表和观念的依赖程度与其对现实的依赖程度基本一致。现对这一观点重新解释如下:领导者通过动机来认识自己,而他人则通过对领导者言行的理解去认识他。因此,尽管有些领导者本意要激励下属,而他的职位、体征、举止或行为却让人感到威胁而不是激励。所以每个领导者不仅要对自己的动机负责,而且必须认识到别人对其动机可能的理解,而后因势利导,顺势而为。

本书最后一章(“关于未来的对话”)的部分编写者已经改换了头衔和职位,因未对该章进行修改,故本书所列仍为他们当时的工作单位和职务。

写作《激情》一书的主要动机之一就是大面积撒种,以造就大变革时期成功的执行官和经理。在此,谨向克里斯蒂·唐及布雷森·怀特公司策划和执行小组的工作人员表示感谢,感谢他们创造并提供了这一极为成功的项目,其质量之高,影响之大,甚至超出我们的预料。前面有关本书的评论也表明这一小组所设计的“电影”事实上比本书更有说服力。

希望《激情》同时能为您的生活带来长久的价值。

于加利福尼亚,旧金山

创造激情四射的企业文化

佛家言之有理：世事皆无常，万物皆因果。在 20 世纪最后 20 年中，变化和关联就一直是商界中的两个中心话题，随着越来越多的国家加入互联网领域，世界各地越来越多的人开始拥有改变现状的力量，变化自然加速了。网络产生了使其自身成长的需求，也催生了许多新兴产业，对所有依靠提供知识和技术进行拓展的公司都产生了重大影响。

这种新环境对知名企业同样有着深远的影响，这些企业仍涉足于和以前相同的基本领域，却面临着适应全球科技网络所带来的新环境的挑战。5 个工作人员共用一个电子邮件系统是对生产率的一种提高，而 100 万人——其中不乏你的很多客户通过网络进入你的中央系统则是一种全新的生活方式。互联网似乎早已成为外部环境的一部分，它不仅决定领导者必须做的工作，而且决定着他们的工作节奏。许多领导，不管从事何种行业，都开始感到局势失控，不适应被不断催逼着奔向未来。

变化速度的加快，控制力的减弱……一切都说明，来者可不是传统理论所能解释的动力。变化速度之迅猛，表象之嘈杂，给工作领域的方方面面、里里外外提出了无数问题，在《激情》一书中我们所涉及的种种问题可以归结为：如何使技术和人相结合以开创一个激励人心的工作场所？在当今环境中推动企业继续成长需要什么条件？对此，我们的中心预设是：在这样一个环境中，人的精神和激情对于组织的成功必不可少且至关重要。

为什么取名《激情 (Clicks and Mortar)》呢？

“点击”代表互联网，因为只要点击，便可以遨游信息世界。但驱动并激励我的并不是纯粹的数字神话，也不是互联网上浩如烟海的信息，而是我们要从中提炼价值，去芜取精而别于他人的激情。激情推动着成

长，而在当今世界弥足珍贵，因为，在互联网时代，正是激情和信念才把员工、公司和客户维系在一起。激情能开拓商机，激情能激励员工，激情能带来忠诚的顾客——那就是我们所谓的“凝聚力”。

新兴企业似乎会自动用创始人从车库到豪宅之类的梦想来激励员工的热情和信念，但问题在于如何维系？现存的公司当如何寻找并激励人们的激情和信念？他们中部分人也许习惯于较稳定可靠的环境，这些公司又当如何用激情来推动变革和成长呢？这些问题及其答案部分地源于我们与世界上成长最快、最具创新性的金融服务公司之一的共同合作。

为什么由我们写这本书？

我们目睹并亲历了计算机网络给商务环境带来的重大转变，通过亲身经历，我们认识到激情是这个时代至为重要的“凝聚力”。由于有着综合的背景，我们得以从一个独特视角来审视这一话题。简言之，我们七人有着学术、咨询及经营等方面的经验，曾在研究、教学、咨询及在各种情况下不得不实际应用我们这里所探讨的原理。

1992年底我们相逢时，戴维已是嘉信理财公司的总裁及其主要分公司——嘉信理财有限公司的首席执行官。特里当时在大学任教兼任某公司沟通顾问，对主管们进行真诚和励志方面的培训。后来戴维升为整个公司的轮职首席执行官，与查尔斯·斯韦伯（绰号“查克”）平起平坐。这时特里集其实践经验，著成《大胆领导》，得到了社会各界的高度评价。我们就注定要在接下来的几年中成为合作伙伴。在IBM一个小部门的不同阶层呆过几年后，特里认识到让数字技术代劳而不必事事躬亲的关键所在。在过去20年中，他最强调的还是通过他人来实现领导。他的视角是概念化的，几乎没有任何战争创伤的印记。实践和教学使他有充分的机会研究理论并观察在不同组织及不同领导身上发挥作用的原则。

相反，戴维把一切概念付诸检验。他曾有做大学助教的经历，但他最大的成功还是在经营上，在领导的实践中。他曾对一批又一批的员工发表讲话，而且年复一年探索激励员工的方法，有时甚至对经营决策提出广泛质疑。他培训了公司中的许多经理，偶尔会得出这样令人沮丧的结论：他们中有人无法及时进步以适应新形势，必须由他人取代，他参与了新产品发布、价值百万美元的项目融资、新业务开拓等多项重大决策，不时也要“赌一把”。

我们一同探究了在行业经历前所未有变化的时期拉动及改造企业所要涉及到的一系列难题，由于有诸多有利条件，尤其是经历相同，我们来探讨有关未来的这些问题就再合适不过了。

首先，没有其他行业比金融投资服务业更能引领新经济，信息就是力量，而快速变化就是其媒介。由于电子信息和交易的日渐普及，嘉信理财公司就所供产品本身几乎已无任何竞争优势可言，因此，惟一能真正克敌制胜的只剩下公司服务客户的方式及为客户利益而进行革新的速度。无论客户在什么地方买进 IBM 100 股，这笔交易对其投资组合的影响都是完全一样的，但这项服务的提供方式——包括客户在该交易过程中的全部经历，客户对交易公司的信任度，以及公司先于其竞争者进行革新的能力，却使一家公司有别于其他公司。

其次，由于嘉信理财公司及其所处行业依靠技术、人才及二者的互动。要使公司成长并赢利，领导层就必须建立内外人员对公司的忠诚，创造能使公司与雇员及顾客的关系在一种相互信任、相互尊重、相互激励的氛围中不断发展、稳固的良性环境，这需要富有激情的领导艺术。

鉴于其在商务领域的重要性及我们在那方面涉足的深度，我们所提供的许多例子都是来自我们最近在嘉信理财公司的经历，但这并不是嘉信理财公司的故事，尽管我们也非常希望将来有一天那个故事能被公司的创始人及精神领袖——查尔斯·斯韦伯先生亲自写下来。但这本书所描述的在很多层面上远远超出了嘉信理财公司，在进行分析，得出结论及提供建议时我们也引证了其他公司成功和失败的案例。此外，虽然这本书很大一部分讲的是商务，但着笔同样多的还有伴着我们的思考，作为人类的我们在生活中所面临的问题以及如何在生活中获得更高层次的幸福和意义。我们曾花了很长时间来讨论自以为最重要的东西：我们的家庭，工作之外的人际关系，精神实践及原则以及我们的心智成长，正是在把商务和生活结合在一起的过程中，我们发现了激情和信仰这两个要素——把一切维系于一体的“砂浆”。客观和主观浅显与深入，融为一体，使本书的视野更加开阔，而不仅仅局限于如何提高市场份额和营业收入之类的问题。

在本书的写作过程中，我们发挥了各自的优势，利用了各自的经历，相互补充，相得益彰。因为特里长于语言而戴维长于经营，所以各篇的篇首语及各章之间的衔接语都是以特里的口吻来写的，而各章的正文部分则是以戴维的口吻来叙述的。我们实在无法简单地区分我们的观点。

我们的关系一直发挥着真正的增效作用。我们记不起谁最先说了什么，我们只知道特里的主要任务是写，而戴维的主要任务则是做。这种人称混合叙述读起来会更有趣味。

和所有的作者一样，我们还得处理所谓的“代词问题”。尽管我们觉得最合适的做法是根据情况交替使用“他”和“她”，但为方便起见我们索性不分男女，同样称呼。如果这种用法让我们早先的语法老师感到震惊，那也只能如此了。打破旧框框值得一试。须知这仅仅是即将发生变化的一小部分。

本书内容简介

经验告诉我们，建设出色的公司，必须培养忠诚感，树立使命感，激发能量与勇气，而要激励这种激情，有三点是至关重要的，即培植企业文化，树立独特的领导力，建立并实践一种领导模式管理原则。本书所介绍的正是这种组织转型，而且当今的形势决定了这种转型也必然引起个人的转变，促使个人把握“为服从和控制”而“管理与为激情和使命而领导”之间的区别。

我们分三部分来探讨这一话题，每一部分均以特里的口吻来引述。第一部分“文化的核心地位：培育“鼠标+水泥”时代激情四射的企业文化”，探讨企业文化是企业发展的第一推动力。第一章讲述如何在企业远景及价值观的基础上自觉培植企业文化。第二章阐述如何借助故事、形象及仪式来维系一种富有意义的企业文化，不断把人们重新团结在他们所关心的事情周围，实现人尽其才，为达到企业目标做出自己最大的贡献。第三章讨论多元化在培植与维系后现代企业文化中不可替代的作用以及高明的领导如何利用多元化激励企业的每一位员工。

第二部分“领导艺术：激励激情驱动的成长”围绕着激情驱动的企业文化中所必需的崭新领导模式，探讨人性化的领导如何均衡技术的内在客观性，从而形成一种视风险和失败为企业成长过程一部分、把沟通作为企业兴旺发达重要一环的模式。第四章讨论领导的示范作用，指出随着当今信息传播的不断扩大及隐私的日渐减少，领导的品行端正对于企业成功至关重要。第五章详述领导沟通的要求及其作为激励员工奉献于企业的手段而别于“其他”沟通的地方。第六章探讨了革新本身的重要性，以及领导怎样才能使企业真正成为催生全体员工突破性创新思维的

发源地。

第三部分“管理实践：把激情引入互联世界”，从众多的管理方法中精选出那些我们认为最关键、在互联网时代受竞争速度影响最深的方法。逐一探讨那些经常被认为是官僚的、分析性的及令人厌烦的企业传统功能，如广告、营销、创立品牌、预算、招聘及绩效考核如何能够用来激励员工建立更高层次的使命感。其中第七章对衡量企业和衡量企业管理者作了区分，进而阐述了如何确立二者动态、许可性而非被动、抑止性的标准。第八章讨论技术管理及技术人员之间合作的重大任务，考查在人才短缺的时代企业如何才能保持技术人员的热情和参与。

第九章讨论网络时代的企业营销。此时，人们的信息之多前所未有，选择多得以至不知所从，关注的广度渐窄。第十章讲的是客户经验本身，分析人际关系的重要性是如何随着与企业非人际交往的增多而日益增加。前十章均以特里的语气结尾，概括了对本章内容寓意的思考及对下章或者下篇内容的引介。此外还提供了实际运用本章所讨论原则的要点。

在本书的最后，我们和其他八位商界和学界知名人士共同展望，对我们在私人聊天室内就互联网及其发展对我们的影响日益深远的背景下，未来商业成长的关键因素这一话题所做的讨论作了一个概括性的小结。

在开始写作本书时，有人就要求我们明确本书的要旨，即对读者最重要的信息。简而言之，其要旨大抵如此：本书从各个方面讲述了领导的成长，并以一个知名企业在变革世界的经营为背景阐释了领导艺术。它既包括我们所知道的增强能力及信任度的方法，也包括了增加企业或个人收入的途径，如果您在读完《激情》这本书时，找到了发展的新方法，同时悟出了发展自我的一些途径，而且强烈感受到二者不可分离，那么我们的目的就达到了。

戴维·博扎克

特里·皮尔斯

于加利弗尼亚，旧金山

【作者简介】

戴维·S. 博扎克 (DAVID S. POTTRUCK)

美国嘉信理财全球总裁、轮职首席执行官。1999年被晨星报 (MORNING STAR) 评为“年度最佳首席执行官”、2000年被《投资秘诀》杂志授予“2000年共同基金业最有影响力的首席执行官”荣誉。在加盟嘉信理财之前,担任西尔森/美国速递公司高级副总。

特里·皮尔斯 (TERRY PEARCE)

旧金山海湾地区领导沟通公司创建者。曾担任IBM高级经理及主管达17年之久。其著作《大胆领导》被《管理精要》评为“1995年度最佳30部商务书籍”之一及“有关演讲的最佳书籍”之一。

 中社博雅

策 划: 路卫军 (genesis2001cn@yahoo.com.cn)
耿华军 (kabi@sina.com)

封面设计:  十雷工作室 裴海斌

CLICKS AND MORTAR

10/20/03

中社博雅新书

