

一则道破天机的商业传奇



THE HIDDEN

盈利中心
隐藏在关系背后的
盈利中心
PROFIT CENTER

借助安妮和电脑幽灵布鲁斯的这些课程，

一位深陷重围的首席执行官从看似不可能的地方

发掘到了巨额利润！

所有的首席执行官都该看看这本书，

你会发现，除了减少预算，还有其他省钱的途径。

而藏在故事背后的深刻涵义在于

不重视人际关系的公司，必将损失惨重。

[加] 海伦·薇奇 Helen Wilkie 著 刘胤之 唐果 译

中国社会科学出版社



一则道破天机的商业传奇

利润 隐藏在关系背后的 个利个

[加] 海伦·薇奇 Helen Wilkie 著 刘胤之 唐 果 译

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

隐藏在关系背后的利润/[加] 薇奇著; 刘胤之、唐果译. - 北京: 中国社会科学出版社, 2004. 7

书名原文: The Hidden Profit Center

ISBN 7 - 5004 - 4219 - X

I. 隐... II. ①薇... ②刘... ③唐... III. 企业管理 - 沟通
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 029883 号

The Hidden Profit Center by Helen Wilkie

copyright©2003 by Helen Wilkie

This edition arranged with MHW Communications, through Beijing International Rights Agency Co. Ltd.

Simplified Chinese edition Copyright ©2004 by China Social Sciences Press.

All Rights reserved

中国社会科学出版社享有本书中国大陆地区简体版专有权, 该权利受法律保护。

版权贸易合同登记号 图字: 01 - 2004 - 1391

责任编辑 张 剑

责任印制 戴 宽

装帧设计 周小齐

出版发行 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>

排 版 北京中文天地文化艺术有限公司

经 销 新华书店

印刷装订 中国文联印刷厂

版 次 2004 年 7 月第 1 版

印 次 2004 年 7 月第 1 次印刷

开 本 880 × 1230 毫米 1/32

印 张 3.125

字 数 55 千字

定 价 20.00 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

来自各界的掌声



这本《隐藏在关系背后的利润》一书给您带来的洞见，
可能不仅真的能改变您公司的财务底线，
而且还可能影响到和您一起工作着的人们。
——肯·布兰查德 (Ken Blanchard)，《一分钟经理人》一书的作者之一

看这本小书，
只需要一丁点儿时间，
而你的收益将是终身的、无与伦比的。
——伊恩·珀西 (Ian Percy)，心理学家，《激情团队的十一项修炼》
一书的作者



来自各界的掌声

本书借助于形象鲜明、活泼生动的主要人物，
使我们切实领悟到：实际操作中的改变以及
思想态度上的革新，

对于任何公司来说都必不可少。

如果你想给你所领导的团队充电、

改变现状，那么，我建议你读一读这本书。

——莉亚·莱斯理 (Leah Leslie), Toronto Marriott Eaton Centre

营销部经理

我要为公司董事会成员和高层管理人士每人准备一本

《隐藏在关系背后的利润》，因为该书淋漓尽致地

写出了沟通交流对于公司盈亏的重要性。

——爱德华·巴瑞沙 (Edward Barisa), 安大略房地产协会首席执行官

所有的首席执行官都该看看这本书，

你会发现，除了减少预算，还有其他省钱的途径。

这本书讲述了一个生动具体的故事，

而藏在故事背后的深刻涵义在于：

不重视沟通与交流的公司，必将损失惨重。

——彼得·乌斯·班德 (Peter Urs Bender), 《成功演讲的秘诀》、

《直觉》的作者

《隐藏在关系背后的利润》是一则为商界人士而写的浅显寓言，

但其中却蕴涵着丰富的信息。

作者薇奇通过这则故事
向读者揭示了效率低下的沟通交流带来的
各项硬性、软性开支，及其如何在不知不觉中
给您的生意造成了损失。

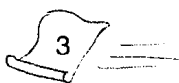
除此以外，她还向读者奉献了
可以化解这场经营危机的锦囊妙计，
依计行事，便能化险为夷，
给公司股东带来实在且稳定的利益。
这很可能是 21 世纪商界投资回报率最高的方案。

——迈克尔·H. 马克依那奈 (Michael H. McInerney),
The Resonance Consulting Network 首席执行官

海伦·薇奇创作了一个既可爱又实用的故事，
它能让公司意识到简洁高效的沟通的必要性。

实际上，她不仅一针见血地点出了
良好沟通在战略上的优势所在，
更举重若轻地阐明了其对公司盈亏的影响。

——艾斯特·依云 (Esther Ewing)，变革联盟负责人



隐藏在关系背后的利润



《隐藏在关系背后的利润》是一则为 21 世纪商界所写的寓言。

本书中的首席执行官发现自己与现实中的许多首席执行官一样，处于相似的尴尬境地。他的公司，虽然有着辉煌过去，却面临着严重的问题。

他的同事和顾问们希望通过裁员这个屡试不爽的“特效药”来迅速解决危机，但理查德·潘伯顿天生的正义感以及他的商业常识都在告诉他，裁员虽然是眼前最好的办法，但却决非长远之计——而且他不愿他



的员工因裁员而遭致不幸。

于是，在这非同寻常的一周时间里，两位非同寻常的专职“顾问”帮助他了解到了糟糕的沟通每天会给他的公司带来多少不必要的花销。当他意识到通过纠正这些问题可以节省下多少开支时，他终于领悟出：在商业中，沟通就是货真价实的隐藏在关系背后的利润。

在欣赏完理查德的故事后，您一定会迫不及待地想知道作者对于寻找与发展隐藏在你公司里的利润中心有些什么意见，并且想将此付诸实践。

销售此书所得的一部分款项将会捐献给“劳拉的希望 (Laura's Hope)”

——一个致力于促进亨廷顿症 (Huntington's Disease) 的临床试验与治疗的慈善机构

详情可访问网站 www.laurashope.com。

目 录



1 来自各界的掌声

1 隐藏在关系背后的利润

1 星期一晚上

隐藏的利润藏在**哪**? “试着相信我的话, 只要一小会儿。”

9 还是星期一晚上

隐藏在**会议**里: 一次无效的会议需要浪费 6981 美元!

而每星期都要开一次这样的会议,
加在一起每年将近要花费 35 万美元!

21 星期二晚上

隐藏在**和客户的沟通**里: 没有给客户带来效用的销售沟通
将会使你们公司损失 1120 美元!



31 星期三晚上

隐藏在**写便笺**里：低下的书面表达能力（包括商业信函、便笺、电邮）给公司带来了超过 2500 美元的损失！

43 星期四晚上

隐藏在**交际场合**里：在各种酒会、俱乐部中，
那个费尽心思想和你攀谈的人
也许就能给你们公司带来一桩大买卖，
两年内可赚 320 万美元！

53 星期五晚上

隐藏在**团队沟通**里：员工是优秀的，
但如果没能力相处好和完成高效率的团队工作，
并且他们觉得离开是惟一的解决办法，
离职就会让你的公司花费 180 万美元！

69 星期一早晨

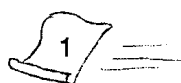
挖掘出隐藏在关系背后的利润：好——让我们开始行动！

75 尾声——一年以后

我们不仅是意识到了通过发掘隐藏在关系背后的利润
能获得巨大的财务利益，而且在这一过程中，
我们公司员工的合作度和忠诚度都提升到了一个
不敢置信的高度。

M onday Night

星期一晚上





星期一晚上 10 点。

理查德·潘伯顿忧心忡忡。

在他的办公室窗外，数千幢大厦的灯光点缀着夜空——这片钢筋水泥丛林组成的商业区永远是无眠的。他俯视着窗下那片他再熟悉不过的风景，想着在其他的大楼中不知有多少男男女女正在办公室里做着他们此刻做的一切——愁眉紧锁。

环顾四周，他看见了象征成功的标志。他的办公室位于市区最高大楼之一的顶层，比许多小型公寓都

要更大。其中摆放着高雅的家具和昂贵的艺术品，都明显地昭示着这是一个成功公司领导者的办公之所。在他的办公室门口挂着一块精心抛光过的铜牌，上面写着：

理查德·潘伯顿，总裁兼首席执行官

自从两年前他坐进了这间办公室以来，一直都保持着出色的业绩。在业界，公司树立起了良好的声誉，而且在他的领导之下，公司声誉更是依靠着几条创新的生产线风生水起。过去的两年间，公司财政状况一路上扬，从中得利的三种人——无论是股东、客户还是职员——都有理由感到心满意足。

但现在这种美景却受到些震荡。经济状况迅雷不及掩耳的转变影响了其他的公司，也一样影响了他的公司。节约开支势在必行，所有的人都在设法推行大规模裁员。所有的人，除了这位首席执行官。

理查德痛恨这个主意，因为它使得许多好人不得不成为公司财富减少的受害者，而他始终坚信，这种下滑只是暂时性的。他们曾努力地工作，为公司的成功贡献了力量，他确信有朝一日公司业绩重整旗鼓，仍将需要这些员工。但此时此刻，他们却要遭受痛苦，他不愿自己成为他们的苦难制造者。他所需要的是一个变通的方法——另一个大量减少支出的方式。



连续几个小时的搜肠刮肚，使得他几乎不曾注意到一个清洁女工轻轻敲了敲门，静静地走了进来。但当她小心地拿着她的水桶和拖把，手臂下夹着一个掸子，径直走过铺向他书桌前的昂贵地毯时，还是引起了他的注意。她放下了手中的清洁用具，伸出手来并自我介绍道：“您好，我叫安妮。”

理查德被这突如其来的转变震惊了，本能地回答道：“你好，安妮。我叫理查德。今晚是不是打扫得晚了些？平时我留到这么晚，一般是见不到其他人的。”

“哦不，”安妮微笑着说，“这其实正是平时最需要我的时候。”理查德对她的回答一头雾水，但出于礼貌，他并没有问她是什么意思，于是什么也没说。

他不想再多作交谈，于是埋头看面前的报告，对着那些毫无起色的文件皱起了眉头。但安妮可不好打发。“没错，”她继续说，“通常就是这个时候，他们正为不知何去何从而大伤脑筋呢。”

理查德忍不住好奇，问道：“你所说的‘他们’是指谁？”

“哦，总裁们和其他头儿们。毕竟你们看待一个问题的方法只有那么多。而通常当他们在这个时间还想不出一个解决的方法出来的话，他们就会开始忧心忡忡了。我能看出来你也是这样。”

“我无可否认，安妮。”理查德说，边说边后悔自己搭理了她，暗暗希望她快点走开。安妮会心一笑。他不安地感觉到似乎她看穿了自己的心思。

“为什么不告诉我你在想什么呢？”她提议道。虽然他没法不觉得这很可笑——坐在这里和一个清洁女工谈论生意，但她的表达方式却令这一切显得相当自然。甚至在他自己意识到以前，他已经开始对她和盘托出，包括公司遭受的挫折，以及由此引发的财政困境。当谈及不愿开除任何自己的员工时，他的真挚一览无遗。他谈起自己有多么希望找到一个变通的方法来切实节省开支，而不需要令任何一个他的员工失业。

“如果我开除这些人，这会毁了他们的生活，也会伤害他们的家庭，”理查德皱着眉头说，“而且这甚至不是个好的商业决策。至少，我知道生意肯定会走出低谷，到时我们还会再次需要他们的——那时这些优秀的员工早已流失到其他企业去了——而我们却可能连真正的节省开支都做不到，因为解雇员工也是要花钱的。在我们与员工终止合同时，我们必须支付违约金，这样我们实际能省下的钱就会远远低于我们的期望值。不仅如此，这还只是一时之计——如果我們还需要一些时间来恢复呢？总不能解雇所有的人吧！”

当他诉说自己的烦恼时，安妮一直静静地听着，

现在她又再次令他大吃一惊了。

“请您听清楚，试着相信我的话，只要一小会儿，”她正色道，“也许我看起来像个普通的清洁女工，但我确实有与众不同之处。除了整理办公室，我也帮助像您这样值得帮助的人整理所遇见的问题。您会相信我吗？”

理查德不知自己怎么会接受了这一切，但安妮眼中的某些东西使得他不得不认真对待。他发现自己开始相信她了。

“打开你的电脑。”安妮命令道。与往常的开机顺序不同，他那最新的 23 英寸纯平显示器打开了，一幅画面逐渐清晰地显现出来。理查德认出这是他们公司的诸多会议室之一，从他的办公室走出去穿过大厅就是了。他充满疑惑地看着这一切。大门打开了，他的合作发展部副总裁戴维·布林顿走了进来，紧随其后的是他的助理杰妮斯。当杰妮斯开始往桌上分放咖啡和油炸圈饼时，直接向戴维汇报工作的主管们和一批职位低些的部门成员们三三两两地进来了。“我认出来了！”理查德惊喜地喊起来：“这些人正就我们新的英特网辅助营销策略开每周例会呢。但这个会议应该是今天早些时候召开的呀——我以为他们通常在周一早晨开会。”

安妮没有作答，而是伸出手来拉住了理查德的手。莫名其妙地（事实上他完全没有反应过来到底发生了什么），他已经站起身来随她向电脑走去。她轻轻地用她的掸子在屏幕上一碰。

他感到脑子里“嗡”地一声，接着是一片明亮的光线，然后他发觉自己被一股不可抗拒的力量向前吸去，直接进入了电脑屏幕！短短几秒后，这位惊讶得目瞪口呆的首席执行官发现自己与安妮一起身处会议室中，站在门边看着每个人各就各位。

从自己过去的经验里，安妮感觉到了他的紧张，于是松开他的手说：“别紧张。他们看不到也听不到我们，但我们却能亲见亲闻整个过程。我想，你所将看到的情形，会叫你吃惊的。”