

DAVE'S WAY

戴维忠告

通往旧式成功的新途径

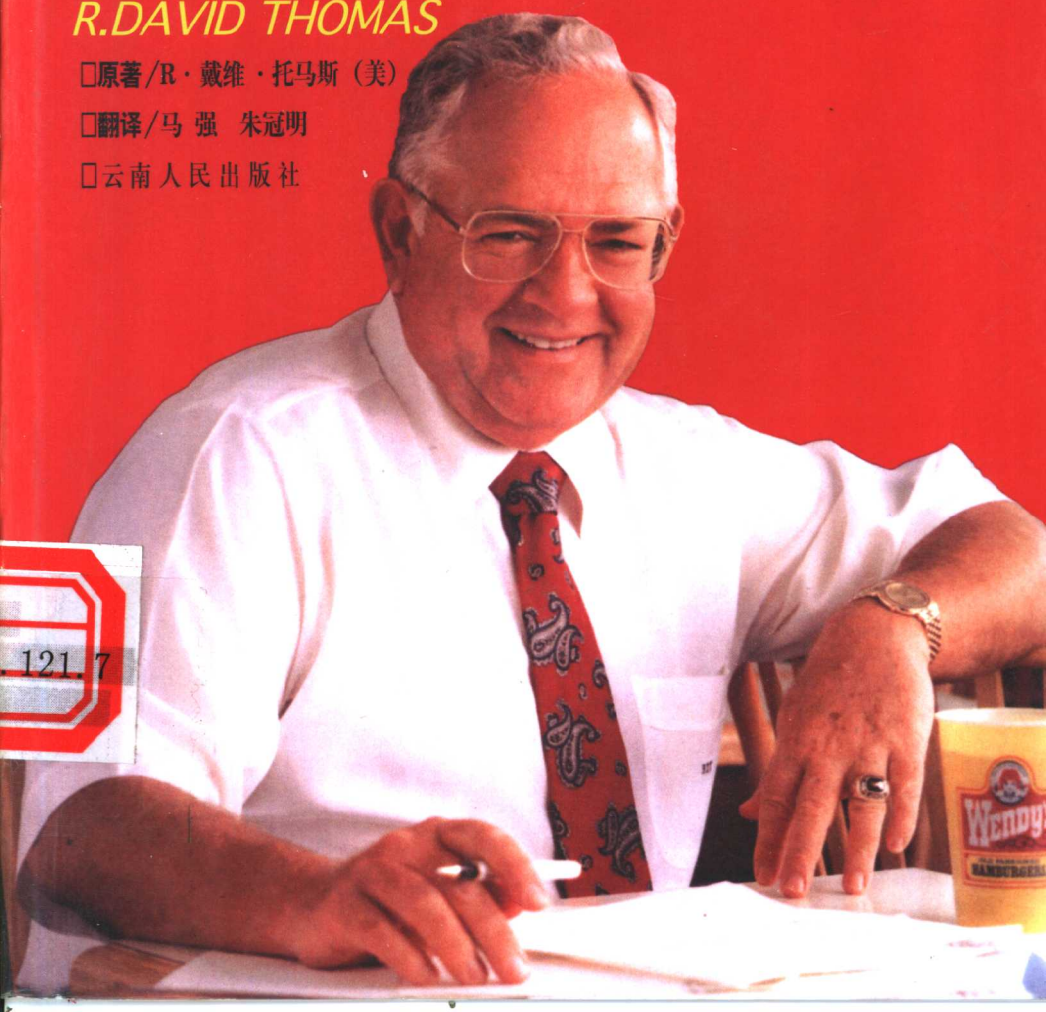
A new approach to old-fashioned success

R.DAVID THOMAS

□原著/R·戴维·托马斯(美)

□翻译/马强 朱冠明

□云南人民出版社



F-737.121.7/4

戴维忠告

DAVE'S WAY

通往旧式成功的新途径

A new approach to old-fashioned success

R. DAVID THOMAS

【原著/（英）戴维·托马斯】

【翻译/马强、李冠明】

【云南人民出版社】

图书在版编目 (CIP) 数据

戴维忠告: 通往旧式成功的新途径 / (美) 戴维·托马斯著;
马强 朱冠明译. —昆明: 云南人民出版社, 2002. 1
ISBN 7-222-03352-1

I. 戴... II. ①托...②朱 III. 连锁商店-商业
经营-经验-美国 IV. F737.121.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 088408 号

责任编辑: 段 雁

封面设计: 袁亚雄

责任印制: 洪中丽

Copyright (c) R. David Thomas, Simplified
Chinese language edition arranged with Reid
Boates Literary Agency through Amer - Asia
Books, Inc, All Rights Reserved.

著作权合同登记号为: 图字: 23—1999—083 号

版权资料: 戴维·托马斯版权所有, 中文简体版由雷
德波特图书代理商通过美亚图书公司授权, 版权所有。

戴维忠告——通往旧式成功的新途径
〔美〕戴维·托马斯著 马强 朱冠明译

云南人民出版社出版发行 (昆明市环城西路 609 号)
邮编: 650034

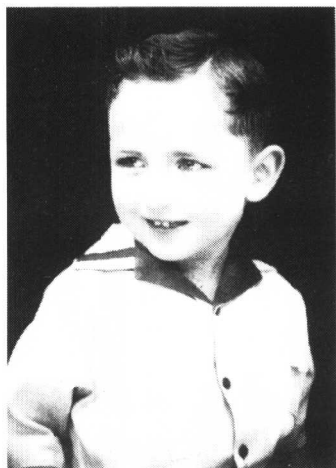
云南出版印刷厂印装

开本: 889×1194 1/32 印张: 7.25 插页: 4 字数: 160 千字
2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷
印数: 1—5,000 册

ISBN 7-222-03352-1/F·348

定价: 18.00 元

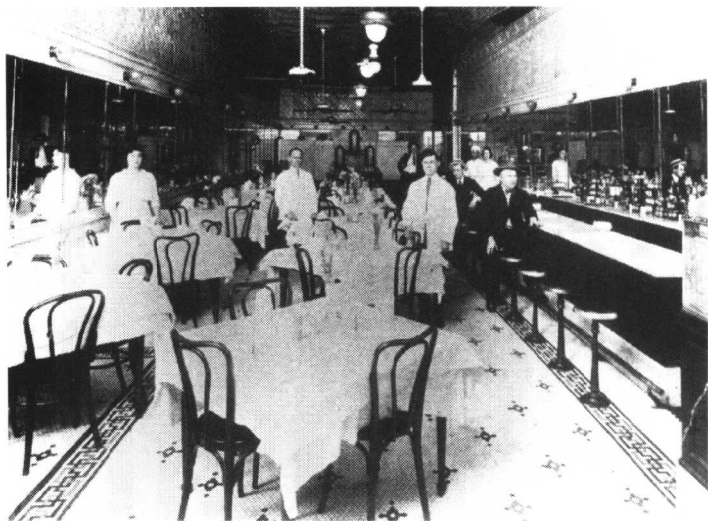
幼年的戴维·托马斯同外祖母明妮·辛克莱在一起。同她一起度过的时光是我童年最美好的记忆。



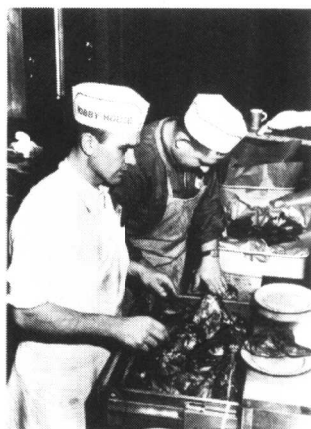
小男孩和他的梦想——我大概正在想着汉堡吧。



军旅生涯教我如何从各种处境中获得最大的收益，顺境也好，逆境也罢。照片蒙伦纳德·斯特尼基惠赠



12岁的时候,我开始在田纳西州诺克斯维尔的雷格斯餐馆工作。我上12小时的夜班,整晚站在右边柜台旁恭候客人。照片蒙雷格斯餐馆惠赠



做烧烤可真是件艰苦的工作!霍比牧场大厦餐馆灶坑里的核桃木余烬散发出的浓烟,呛得你在厨房待不住。右边那个是我,正在同工作搭档奥马尔·伍思里奇一起为客人准备食物。



1954年我同罗兰·巴斯柯克的婚礼,是一段恩爱关系的开端,37年以后,我们仍旧恩爱有加。照片蒙劳埃德·马夸特惠赠



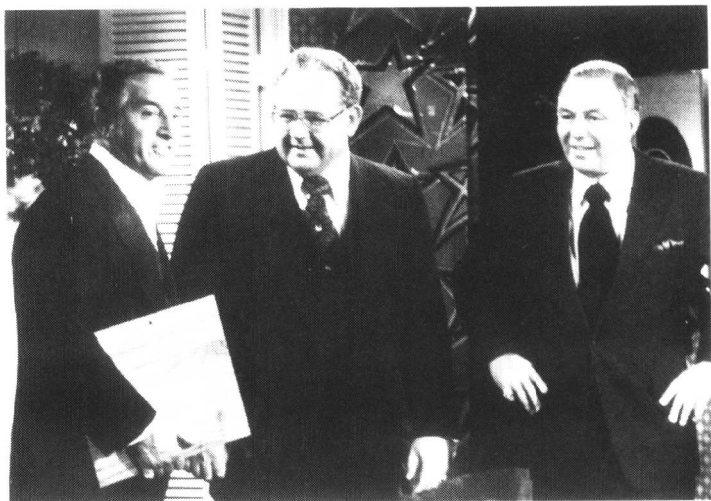
哈兰·桑德斯上校教我懂得了产品宣传的方方面面。照片中我们是在俄亥俄州的商品交易会上，同桂冠鸡在一起。我常常扎着狭领结，直到有人开始问我是为哪支乐队演奏的！



漂亮的八岁女孩梅林达·卢·托马斯，她那副模样正是我想要的旧式汉堡餐馆的形象标志。照片蒙拉里·菲利普斯惠赠



最初的温迪店徽设计于1969年，此后便再没作过什么更改。尽管我们一年后在头像上方环边加了一行字：“质量是我们的烹饪诀窍。”



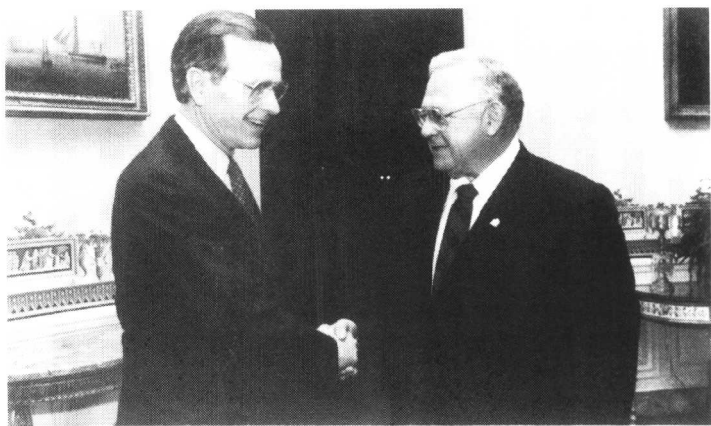
同大人物打交道……一个汉堡师同丹尼·托马斯和弗朗克·西纳特拉的“好莱坞”之行，时间是在一个为圣祖德儿童医院筹集资金的电视节目《少不更事》的摄制期间。



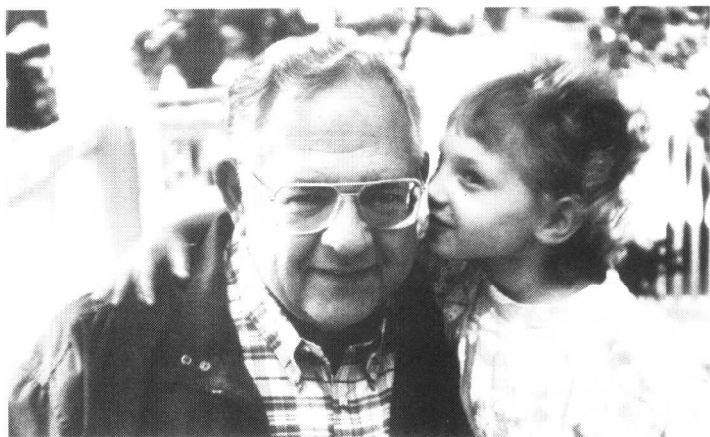
诺曼·文森特·皮尔博士，一位我衷心尊敬的敬仰上帝的伟人，1979年为我颁发了“霍雷肖·阿尔杰”奖。这次受奖使我梦想成真。照片蒙杰夫·贝茨拍摄惠赠



克拉拉·佩勒高喊“牛肉在哪里？”这句话变得家喻户晓，她也风靡全美。这位前修指甲师主演了电视史上最难忘的电视广告。照片蒙摄影明星马克·森尼特惠赠



在捍卫自己的信念上,我由衷地敬佩布什总统。总统让我发起一场主题为“收养工程……人人受益”的运动,以此来帮助大众的收养意识,这是我莫大的荣耀。白宫官方照片



收养的确行得通……问问巴巴拉·盖勒斯坦就知道了,她同我一起做过“收养公众服务宣言”中的主角。照片蒙第一摄影师乔·科德惠赠



托马斯的全家福：中间的是罗兰，然后左起为温迪，洛丽，肯尼，莫利，帕姆。他们给了我一生的爱，这份爱还在增多——已有九个孙子且还会增加！照片蒙莫利·J·托马斯·波斯尔思韦特惠赠

前言

我来简单说说写作这本书的过程。

在《戴维忠告》这本书里，我给读者提了些建议。并非每条建议对所有的读者都有用。我不是心理学家，也不是经济学家或者什么了不起的政治家。我只是想把生活给我的启迪同你们分享一下，而不是要装模作样地指点你们大家应该如何想问题，如何做事情。

事先要声明的是，这本书对你学习语法可能没什么用处。华盛顿语法规范办公室的人最终可能会在书上帖上一张警告标签，上写“注意：戴维·托马斯的书可能对你的句子结构造成不良影响”。因此，假如我写着“特激动”而不是“特别激动”，这是因为我说话就是这样儿的。（实际上大多数人都是这样说的，只不过我们还没习惯罢了。）因此，你大概准备将我这本书束之高阁，不让那些正在用图解法或其他什么方法分析句子的六年级学生们找着。话说回来，我的拼写还是无可挑剔的。

一本书要是没有众人的帮助，是怎么也写不出来的，我有幸得到了这种帮助，是他们使《戴维忠告》得以面世。

写这本书是我十年来的一个梦想，查利·拉斯接过这个梦想，并把它变成了现实。查利的幽默感同我非常相似。他能轻松地与人共事，还能娴熟地通过讲个故事来阐明某个道理，这些我深感佩服。他是个天生的生意人，自然懂得如何将信息传达到大街上的小伙子那里。在他不张扬的外表下，是一颗真正懂得大买卖以及如何与人交流思想的心。

丹尼·林奇以饱满的热情着手这项计划，一如他在温迪的工作。他对组织一项计划并确保每个细节明确无误有着过人的天赋。当然他也做了许许多多的实际工作……包括问清事情真相，并仔细研究这桩大事的相关问题。尤为重要的是，他是个完美主义者，在最后一个“者”字写好之前，他是决不会心满意足的。这点我很欣赏。

帕特南·伯克利出版集团的罗杰·库珀相信，我书中要说的那些话对他人会有裨益。

罗恩·贝马也助了我一臂之力，他帮我把那些零碎的想法整理成一部可读的手稿。他对散文的精通从中起到了关键作用，让我用简明的句子来表达思想。

里纳·沃尔纳和克里斯·佩珀，出版此书的帕特南集团的两位编辑，深知应如何编辑这本书，为的是使读者能很好地理解我从生活中得来的那些启迪。

在完成这项计划的过程中，我还得到过许多人中肯的建议和支持，包括我的经纪人里德·博茨，还有乔希·豪厄尔、南希·韦尔特切克，以及希尔——诺尔顿公司的安东尼·拉莫斯。只要有需要，鲍勃·迪伦希奈德，希尔——诺尔顿公司的总经理，总是能拿出深思熟虑的意见。威奇托州立大学的费兰·杰伯拉和比利·琼斯博士，两位自由企业制度的信徒，

最早提出了写作这本书的创意。此外玛丽·杰皮付出了近一年的时间，来调查研究我的早年生活及年轻时代的商务经历，并帮助我将这些情况公诸于世。

要是没有许多良师益友们对我伸出的热情的双手，《戴维忠告》可能永远也不会面世，他们是：明妮·辛克莱、乔治和弗兰克·雷格斯、哈兰·桑德斯上校、菲尔·克劳斯，还有肯尼·金。你将在本书中了解到有关他们的更多的情况。

在对我的毕生事业（温迪）作出过主要贡献的人中，有一位丹尼·托马斯（不是我的亲戚），他是最早投资支持我的人之一，也是我们早期连锁店的老板之一。他同 L. S. 哈特索格和杰克·马西一样，加入到我们这个家庭中来，为“温迪连锁店主”这一名称增添了信誉。他们曾是独立的企业家，后来成了连锁店的老板，是温迪的骨干力量。我万分感谢我们那三百余位连锁店主，是他们为我们的成就作出了巨大的金融资助。但愿我能列举出第一位连锁店主的姓名来，可那是做不到的。

说起温迪的成功，如不向鲍勃·巴尼致以高度的敬意，是不够完善的。他是我二十五年来合作伙伴，是我的好朋友。温迪从单独的一家餐馆扩展成为世界性的大公司，不管是让人忧虑的萧条时期，还是令人舒畅的发展高峰，他总是在我的身旁。祝愿他退休后的晚年生活快乐安宁。

还有另外两类人为《戴维忠告》做出了宝贵的贡献：

我们的股东们这些年来一直是温迪理念忠实的支持者，即便是在 80 年代中期，那时我们可能还不是一个很好的投资点。我感激这种巨大的支持，并决意在整个 90 年代给予他们开心的回报。

最后的话留给我最挚爱的人——全世界为温迪工作的男女职员们。本书中我多次写到“我”，但谁也别认为我们公

司的成就是我一个人的功劳。餐馆里我的同事们是温迪真正的功臣。他们每天都必须履行大量的职责，为的是心中那个最高的目标：让每一位顾客享受到最满意的服务。

对这些人以及支持我们的那些同行业公司的官员们，我怀有至高无上的敬意。

末了，我要感谢我们的顾客。一个被领养的孩子，几乎没受过什么正规教育，能用双手抓住自己的美国梦，原因就在于人们喜爱上餐馆用餐。是你，使得我建立起了以我女儿名字命名的快餐连锁店。而正是像我的梦想一样的，在这片国土上反复燃起过无数次的那些梦想，使得美国成为了世界上最伟大的国家。

戴维·托马斯

1991年9月

劳德代尔堡，佛罗里达

目 录

第一部

1. **你我都一样** 3
 外祖母明妮关于生活的教导 9
 夹缝中的孩子 15
 克服害羞心理 18
2. **从零开始** 20
 餐馆的雷格斯规则 28
 戴维的成功要诀——如果你年轻，孤身一人，
 而且独立 34
3. **参军，成为企业家** 36
 为国家、或其他任何人、事服务的同时也为你自
 己服务——这方面戴维的 6 条建议 37
4. **像上校一样** 48
 菲尔·克劳斯教室里的相互指教 52

肯德基的营销	58
上校的诀窍：如何做淳朴热情的管理	63
戴维对老年人的建议	65
5. 小人物的成功指南	67
戴维让濒临倒闭的企业回复生机的6个步骤	77
支持你的配偶	79
如何同大人物打交道：戴维的建议	83

第二部

6. 汉堡背后的事业	87
审时度势的秘诀	93
开家公司去——戴维的一纸建议：如何跻身商界	96
如何将连锁店情况调查清楚	105
7. 为顾客提供选择	112
温迪菜单中的历史经验	116
戴维关于为顾客提供选择的原则	124
以温迪的方式进行竞争	127
如何不靠对手眼珠获胜	128
8. 温迪成功的秘诀	132
蛇形队列背后的故事	133
驾驭波浪式的起伏	134
劈叭作响的扬声器事件	136
发牢骚的烧烤师	138
泄密的爆裂声事件	141
9. 色拉自助柜不擦窗户	143
温迪的顾客清单	145
一位名符其实的经营者的档案	152