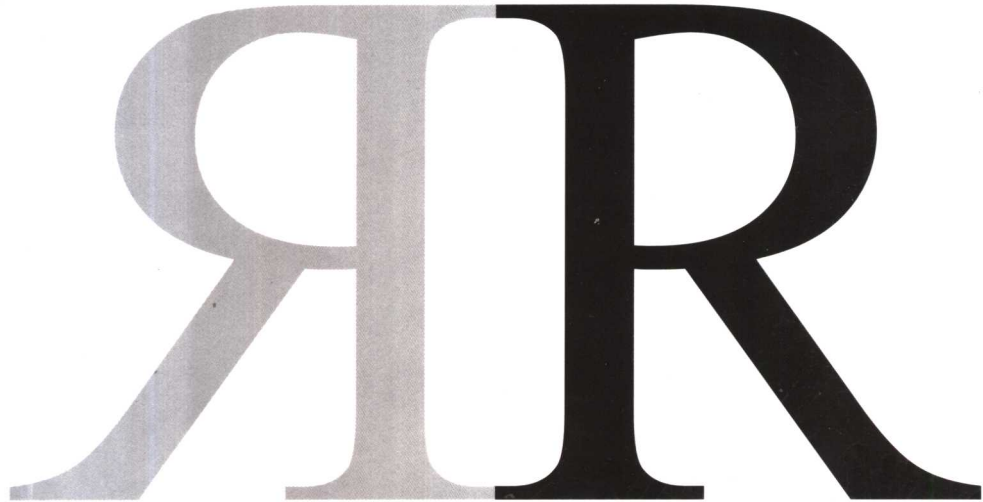




成功竞争新法则

高质量的人际关系令其他游戏规则失去效力

[德]斯蒂芬·F·格罗斯 / 著

岑颖寅 覃红波 / 译



 上海远东出版社

C912.1

S7081

RQ

成功竞争新法则

[德]斯蒂芬·F·格罗斯 / 著 岑颖寅 覃红波 / 译

912.1
S7081

http://www.yibook.com
1300136
1300136

上海遠東出版社
地址：上海南京路
電話：(021) 23101111
傳真：(021) 23101111
E-mail: yibook@163.com
www.yibook.com
1300136
1300136

上海遠東出版社

728038

图书在版编目 (CIP) 数据

RQ:成功竞争新法则/(德)格罗斯著;岑颖寅,覃红波译. —上海:上海远东出版社,2003

ISBN 7-80661-819-8

I. R... II. ①格... ②岑... ③覃... III. 人间交往 - 通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 051826 号

BEZIEHUNGSINTELLIGENZ by Stefan F. Gross

Copyright © 1997 Stefan F. Gross, GFT Gesellschaft für Führungstechnik und Erfolgsstrategie mbH, München

Obtained by HERCULES Business & Culture Development GmbH, Germany

本书中文简体字版由德国 Verlag Moderne Industrie 授权上海远东出版社独家出版。未经出版者书面许可,本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

版权所有 翻印必究

RQ:成功竞争新法则

著 者/[德]斯蒂芬·F·格罗斯

译 者/岑颖寅 覃红波

责任编辑/匡志宏 罗淑锦

装帧设计/张晶灵

版式设计/李如琬

责任制作/晏恒全

责任校对/周国信

出 版/世纪出版集团

上海远东出版社

(200336) 中国上海市仙霞路 357 号

<http://www.ydbook.com>

发 行/新华书店上海发行所

上海远东出版社

制 版/南京展望文化发展有限公司

刷/上海市印刷二厂

装 订/上海张行装订厂

版 次/2004 年 5 月第 1 版

印 次/2004 年 5 月第 1 次印刷

开 本/850×1168 1/32

字 数/173 千字

印 张/8.25

印 数/1-5100

目录

2

1 成功是怎样炼成的? / 5

成功人士最出色的能力无一不是 RQ。

界定成功 / 6

成功要素 / 12

2 成功策略的核心:RQ / 17

无论在大企业还是小公司里,浓厚的私人交情正是留住客户的主要原因。

事业生涯=人际关系生涯 / 18

战略目标:让客户和合作伙伴成为朋友和同盟 / 23

RQ 令你无往不胜 / 27

35 / RQ 五大原则

3

到了不得已的时候才开始争取一位伙伴的好感，这就好比你在纵身跃出机舱好一会儿之后，才开始寻找降落伞的使用说明书。

36 / 未雨绸缪

37 / 设身处地

41 / 坚持不懈

49 / 一视同仁

51 / 全面统筹

3

53 / RQ 的基础：尊重

4

对同伙不敬就好比是告诉对方，你如何对待他完全取决于利益权衡的结果，而你的友善和礼节也只不过是表面姿态罢了。

RQ 的第一条战略性成功秘诀：

54 / 尊重他人

- 表现出你的兴趣 / 70
- 表现出你的好感 / 80
- 热情投入 / 83
- 始终如一 / 88
- 莫论人非 / 91
- 重视团体内的每个伙伴 / 95

5

赞赏他人的艺术 / 101

严肃认真、令人信服地肯定并赞赏你的客户和合作伙伴。

- 人对肯定和赞赏的期望值是无限的 / 102
- 给予肯定和赞赏会使你与众不同 / 105
- 赞赏别人需要自信和决心 / 112
- 找到一切机会赞赏他人 / 114
- 真诚可信 / 124
- 赞赏他人的误区 / 129

139 / 维护他人的面子

6

有一种不当的举止方式,可以以最快的速度给你的工作和私人关系带来毁灭性的打击,这就是不给同伴面子。

140 / 傲慢自负,实在是愚蠢之极

154 / 风头主义让人难以忍受

160 / 不要表现出你的成功轻而易举

163 / 尽量避免对他人横加指责

168 / 真诚

5

171 / 展示你的格调和品味

7

在人际交往中,格调和品味发挥着积极的作用,它们是愉悦和吸引每个人的品质,让即使不大具备这种品质的人也赞赏钦羡不已。

172 / 格调和品味使人产生共鸣

178 / 确立自己的行事标准

友善亲切才有魅力 / 180
做个知礼的表率 / 195
控制自己的情绪 / 211
慷慨宽容才有格调和品味 / 219

8

做个善于致谢的专家 / 227

RQ 最重要的行为方式之一就是恰到好处、审慎周到并且专业化的致谢。

致谢：高瞻远瞩的行为 / 228
致谢的障碍种种 / 232
把致谢作为理所当然的举动 / 235
及时致谢 / 243
常做“总结致谢” / 249

结束语 RQ 的维护和提高是一生的课题 / 253

亲爱的读者：

我们都有各自的事业和生活目标，每个人都期望成功。如今职业生涯中的挑战和竞争日益激烈，个人生活中的人际关系也日趋复杂；你愈发忙碌，时间愈发不够用，而面临的压力却日重一日；工作领域越来越复杂艰深，可客户和合作伙伴对你的要求却在水涨船高。很多人为此愁眉苦脸或神经紧张。因此，有人就在问：到底有没有一种所谓的“成功能力”，可以使人工作顺利事业成功，个人生活幸福和谐，而且工作中充满愉悦？

回答是肯定的。这种能力确实存在。我在这里把这种能力称为“关系智商”(RQ)，或“人际交往中的才能和技巧”。

有了 RQ，你就可以成功地赢得工作同伴和私人伙伴，使他们成为你密切的朋友和同盟，并得到他们的赞赏肯定、他们的好感和他们的积极支持。RQ 让你具有难以抗拒的吸引力和说服力，它可以使你在与人交往、与人合作中始终具备一种领先的优势。

竞争越是激烈和残酷，产品和价格越是难分上下，工作的压力越大，RQ 就越显重要。它能让你脱颖而出，为你赢得优势地位。

工作以外，你的幸福和生活质量也取决于你的 RQ，即：你与人建立和保持真诚、持久的良好关系的能力。

本书的题目已表明了书的内容。本书详细讲述了 RQ 的含义，并探讨了什么样的言行举止和措施能让你获得和体现最高限度的 RQ。

本书将告诉你，如何在个人交流和合作中变成一名技艺娴熟的专家，怎样在与人交往中树立鲜明的“个人形象”。本



书可以向你提供确保你的成功和生活质量的种种策略和技巧。

RQ 不仅对你有好处，还对你的工作同伴和私人伙伴益处多多。它有利于进行自然、轻松、愉快和积极的相互合作，有利于人与人之间尊重而真诚的交往。请允许我在此简单介绍一下本书的内容和结构。首先要说的是，本书属于“指南式书籍”，建议你“如何做”。它不仅告诉你应该做的是什，更重要的是指导和帮助你如何去做，才能实现那些目标。

本书以分析成功的含义开始，前几章主要介绍“你成功的基础”和成功的中心目标。这些章节的主要任务是说明“真正的”成功究竟意味着什么。

2

本书第二部分的标题是“成功策略”，向大家介绍要获取持久成功的基本概念和 RQ 的确切定义。

此后的每一章节均涉及实际操作。RQ 的各个“维度”与“操作领域”都将一步步详细展开，你可以从中了解，用哪些言行举止和措施能使你的工作同伴和私人伙伴成为密切的朋友和同盟。

还要提一下的是，你在书中会读到很多例子，这里所有的举例都是完全真实的，在现实生活中发生过的。当然，出于众所周知的原因，所涉人物的描述与原型是有差异的，这是唯一的“虚假”之处，却也正符合 RQ 的原则之一——审慎行事。

就此打住。请开始慢慢细读、静静体会吧。你特别感兴趣或对你尤其适用的段落章节，可以用彩色笔画出来，以便以后翻阅时快速找到。本书的内容不仅是由思考得出的，而且大量的经验之谈。在我本人的职业生涯中，我有幸接触

过几千个各种各样的人。我所在的公司早在 1961 年就由我父亲一手创建,我们父子俩举办的有关交际方面的讲座和报告,迄今已有 23 万名经济界人士来参加过。

如果考虑一下其中的佼佼者,我可以很肯定地得出这样的结论:他们最出色的能力无一不是 RQ! 所以,我希望本书能给你阅读的快乐,并对你的实际应用有所帮助。

斯蒂芬·F·格罗斯



成功人士最出色的能力
无一不是 RQ。

1

成功是怎样炼成的？

界定成功
成功要素



界定成功

本书的主要目的在于：提高你事业的成功率和个人生活的质量。那么，就让我们从一个核心问题——成功的内涵入手吧。

你怎样理解“成功”？

6

几乎没有什么其他念头能像为了获取成功而进行的思索那样，对我们的生活产生如此深刻的影响。“获取更大的成功”，是我们中大多数人自觉或不自觉地思考着、并付诸行动的主要动机。

尤其在职业生活中存在着这样一种怪圈：

人们越是孜孜不倦地追求成功，就越容易忘记成功的内涵究竟是什么。

人们在追求一种自己也不甚明了的理想。因此，大多数人在追求成功时并无多少计划可言。虽然他们对希望达到的目标、或想要避免的发展态势有种直觉的设想，但他们主要还只是对面临的外界因素产生反应而已。他们满怀热情地去完成眼前的任务，为实现预定的目标、完成销售指标和利润额，带领属下或领导整个企业，而竭

尽全力。

总而言之，大多数人为了克服眼前的困难而全力以赴。几乎无一例外，他们仅仅为了找到当前问题的解决方法，或是以任何一种方式利用突然降临的机遇而劳心费神。

几乎所有人都感到，离他们长期梦寐以求的目标总是有一步之遥，可望而不可及。他们能做到的，就是希望他们努力的结果能给自己带来些许好处。

只有极少数人有空闲考虑：他们真正的目标是什么，他们的中期乃至长期目标是什么，用什么策略方式才能最有效地实现自己的理想，等等。

只有极少数人会仔细思索“事业成功”的真实含义是什么，以及成功由哪些要素构成。

成功是多元的

成功通常可被定义为“经自身努力而达到的积极效果”。这种解释恰恰暴露出界定成功内涵的困难所在。成功是个非常基本的概念，以致给它下定义时常常只能得到一个对我们无甚帮助的笼统的解释。

为了把成功当作本书的主题来论述，我们必须把它具体化实在化，并尽可能准确地阐述它。让我们来看看，个人的事业成功有哪些组成要素，又是什么使得真正的成功



人士卓尔不群。

经济目标的实现

某些目标你可以自由选择,其他的目标则是因你的职业要求而预先设定的。不管你从事哪个行业,“经济目标”的实现程度理所当然是衡量你成功的一把标尺。

这两者的关系是如此显而易见,以至于不少人对成功的认识也止步于此了。他们只根据收入数额高低,或自己在公司单位的影响力大小来衡量自己的成功。其实,不论这两个要素有多么重要,它们还不足以完整地阐释成功。许多人出色地实现了经济指标,但与真正的成功仍相去甚远。

个人的最佳成绩

成功人士往往“一直乐意并能够取得个人最佳成绩”,不断提出更高的自我要求,不断战胜自己,正是这些使他们显得出类拔萃。

而不充分发挥自己才能、不再挖掘自己的潜力而满足于平庸成绩的人,常常对自己的要求过低。他们心甘情愿地放弃机会,不在乎失去工作中同伴的肯定和尊重。长此以往,他们难以得到事业发展和个人生活上的满足。即使他们完成了分内的工作,也算不得真正意义上的成功。

相反,真正的成功者都具有强烈的不断获取成绩的欲望。他们选择有挑战性的目标,一心一意对待自己的任

务，不断超越自己。他们决心去获取最佳成绩，而不会仅仅满足于一般的或已过去的成绩。

具有这种精神和意念的人，不管他从事何种职业，都有理由自信地认为自己是该行业中的佼佼者。他们知道，自己的努力对工作伙伴来说具有何等意义，而且他们乐意给予同伴们最大的支持和帮助。他们把成绩看作自身的一种财富，并时时拥有超越自我的内在动力。

获取成功的效率

衡量成功的第三个标准可以通过以下几个问题表示：你为完成任务所采取的方法和措施的“有效比率”是多少？为了达到某一结果，你需付出多少时间、财力和精力？

9

整天忙忙碌碌，在工作压力下紧张地处于崩溃边缘的人，就算他最终完成了所有任务并被同伴赞誉为“工作英雄”，他离开真正的成功还是路途漫漫。

问题的关键在于，你是否能使“拟定的付出”和“最终的所得”比例合理，你能否不必花费过多的时间和力气就实现自己的愿望。简而言之，你的“效率”如何？

真正成功的前提是：你拥有高效的实现理想的方法和手段，并且能在各种压力下照样为自己留出足够和必要的闲暇，有条不紊，保持开朗镇静的情绪。

成功的持久性

我们所有的人都必须不断地证明自己的能力。没人