

Mc
Graw
Hill
Education

世纪畅优

发“25716”到
106900292251
成为世纪畅优会员，可阅读更多图书，获得增值在线课程(教学资源)

Emotional Vampires at Work

Dealing with Bosses and Coworkers
Who Drain You Dry

不为 同事抓狂

[美] 阿尔伯特·J·伯恩斯坦 (Albert J. Bernstein) 著
李文远 译



应对职场中的难缠和危险人物的技巧

反社会型吸血鬼 | 表演型吸血鬼 | 自恋型吸血鬼 | 强迫型吸血鬼 | 偏执型吸血鬼

让情绪吸血鬼从你的职业生涯中彻底消失



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

**Emotional Vampires
at Work**

Dealing with Bosses and Coworkers
Who Drain You Dry

不为同事抓狂

〔美〕阿尔伯特·J·伯恩斯坦 (Albert J. Bernstein) 著
李文远 译

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Albert J. Bernstein: Emotional Vampires at Work: Dealing with Bosses and Coworkers Who Drain You Dry

ISBN: 978-0071790932

Copyright©2013 by McGraw-Hill Education.

All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

This authorized Chinese edition is jointly published by McGraw-Hill Education and Publishing House of Electronics Industry. This edition is authorized for sale in China Mainland.

Copyright©2015 by McGraw-Hill Education and Publishing House of Electronics Industry.

版权所有。未经出版人事先书面许可，对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播，包括但不限于复印、录制、录音，或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本授权中文简体字翻译版由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司和电子工业出版社合作出版。此版本经授权仅限在中国大陆销售。

版权©2015 由麦格劳-希尔（亚洲）教育出版公司与电子工业出版社所有。

本书封面贴有 McGraw-Hill Education 公司防伪标签，无标签者不得销售。

版权贸易合同登记号 图字：01-2014-6675

图书在版编目（CIP）数据

不为同事抓狂 /（美）伯恩斯坦（Bernstein,A.）著；李文远译. —北京：电子工业出版社，2015.8

书名原文：Emotional vampires at work:dealing with bosses and coworkers who drain you dry
ISBN 978-7-121-25716-2

I. ①不… II. ①伯… ②李… III. ①办公室—人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 051987 号

责任编辑：刘淑敏

印 刷：三河市华成印务有限公司

装 订：三河市华成印务有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：14.5 字数：250 千字

版 次：2015 年 8 月第 1 版

印 次：2015 年 8 月第 1 次印刷

定 价：45.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

译者序

对于许多职场人士，尤其是初入职场的新人而言，身边时常出现的某些人际关系“怪相”让他们感到困惑、尴尬，甚至于愤怒。例如：为什么上司总是对我很冷漠，或者总是对我颐指气使？为什么有的同事表面上与我称兄道弟，背后却捅我一刀？为什么我的上司或同事能力没我强，他们却总是能够得到赏识？为什么我总是那个背黑锅的人？为什么我已经做得很完美了，但别人总是对我吹毛求疵？其实，所有的问题都可以归结为一点：到底是他们有问题，还是我有问题？

借用朱德庸的话来回答这个问题，那就是“我们都有病”。当我们认为别人已经偏离了正常的行为轨迹，并给予我们不公平或不公正待遇时，我们的反应在他们眼里又何尝不是病态的。人人都有人格障碍，无人能幸免，就好比你用食指指责别人的时候，另外三个指头是指向你自己的。所以，一些职场“菜鸟”刚任职时似乎很“单纯”，在成长的道路上受尽各种心理上的“蹂躏”，当他们华丽转身成为“老鸟”时，会有意识或无意识地把自已当初受过的各种委屈和困苦转移到后来者身上。

这是一个循环结，一个死扣。它与你是否善良无关，而与人格障碍有关。正如本书作者所说的那样，在魔幻世界中，当你被人格障碍者咬了一口，带有人格障碍者 DNA 的血液进入了你的体内，你也变成了和他们一样的人，或愤世嫉俗、或矫揉造作、或自以为是、或偏执，或控制欲超强。

这些都是人性的原罪。

我不是人性本善论者，也不赞成人性本恶之说。一个人从出生到死亡，他的一生就像游走在一个巨大的天平上，天平的一端是善，另一端则是各种原罪。至善或至恶之人总是少数，我们大多数人其实都在寻找着善与恶的平衡点，也就是

在寻找自身存在哪些人格障碍，并加以修正。

但如果要我们看充满专业术语的心理学专著，恐怕过于“脑洞大开”，没多少人有耐心看下去。阿尔伯特·J·伯恩斯坦的这本书刚好提供了一个完美的解决方案。作为一名临床心理学家、演说家、专栏作家和演说顾问，阿尔伯特懂得如何用生动的例子来阐述高深的心理学理论，他教我们辨识职场中各种披着善良外衣的人格障碍者，并告诉我们应对之策。在我看来，本书的主题虽然是“应对工作中给你负能量、令你头痛的上司和同事”，但它并不是像《九阴真经》那样的“武林秘籍”，让你学会以后在职场上掀起腥风血雨，与同事和上司钩心斗角；而是教你如何擦亮双眼，不被心怀恶意者所伤，且懂得自省，以人为镜，不要变成自己憎恶的那些“人格障碍者”。望各位读者莫负作者一番苦心。

本书得以完成，要感谢我的家人，尤其是我妻子的大力支持。没有你们的呵护和付出，恐怕此译作难以及时和读者见面。我爱你们。

此书由汤恒英、钟德威、李致远、杨慧、朱旭辉、蒲晓梅、李晓明、彭全全翻译了部分文章初稿，我负责了本书绝大部分内容的翻译和全书的审校工作。此外，我还得到了电子工业出版社王娜老师的大力支持，一并感谢。

由于本书涉及心理学的专业内容，尽管本人在翻译过程中已尽力做到审慎推敲，仔细求证，但水平有限，若有不足或疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

李文远

2015年1月20日于浙江慈溪

序

从《人格障碍者》首次出版至今，已经过去了13个年头。在这些年里，我收到了许多读者发来的电子邮件和书评，他们感谢我写了这样一本解释日常生活和职场中各种复杂人际关系的书，并且向我提出了两种截然不同的要求。一种要求我多说一说职场中的人格障碍者，另一种则要求我多聊聊日常生活中的人格障碍者。

我的出版商麦格劳-希尔教育出版集团一直把读者的这些要求挂在心上。在它看来，经过13年以上的实践和深入研究，读者的要求恰好给了我一个重新审视这两个论题的机会。我倒是很乐意接受这一要求。

首先，我修订和更新了初版的《人格障碍者》，此书只探讨如何应对私人关系中的人格障碍者。

现在，我很高兴为各位献上这本专门论述如何应对职场中的人格障碍者的新作。

无须我多说，大家都知道，如今的职场与20世纪末相比已经有很大不同。无论是企业、非营利组织，还是政府和军队，都发生了显著的变化，但是，人格障碍者却没有改变。在过去几年的困惑和不确定当中，人格障碍者变得更强大、甚至变得更危险，除非你能把它们识别出来，并有效地对付它们。我希望你们能从本书学到想要的知识，从而更好地保护自己。

在我40年的心理学家和商业顾问生涯中，我一直认为，假如人们真正了解人类思维的运作方式——无论是他们自己的思维还是别人的思维，那么他们就能利用这些知识，从工作和生活中得到更多想要的东西。

我的工作，就是用浅显易懂的方式向人们解释心理学概念，让他们每天都能

用上这些心理学知识。这本书是我的最新一次尝试，在这里，我要给大家描述职场中最难对付、最让你心力交瘁的人，并告诉你如何在与这些人格障碍者打交道的过程中掌握控制权。

我提供的资料都是严谨的，但这并不意味着我要以一种严肃的方式来呈现这些资料。我希望你们在看这本书的时候，能够不时地发出会心的笑声。多年来，在与人世间的苦难进行面对面交锋的过程中，我逐渐意识到幽默有着治疗伤痛的无穷力量。如果人类失去幽默感，就离灭亡不远了。

谨此奉上《不为同事抓狂》，希望大家能从中找到有益自身的东西。

阿尔伯特·J·伯恩斯坦
于美国俄勒冈州波特兰市

鸣谢

本书得以付梓，有赖于以下人士的帮助和支持：

明迪·拉尼克，是她帮我想到了这本书的书名，并且在我创作“人格障碍者”系列书籍的时候给予我无限的支持。

我尊敬的同事比尔·凯西和温迪·佩克，他俩慷慨地给予我许多深刻的见解；更慷慨的是，他们还允许我使用他们的某些很有创意的想法。

瑞克·基施纳博士，他的真知灼见让我这本书的观点更加鲜明。

卢阿娜·乌德和鲍勃·普尔，这是两位有着超凡才智的临床医生，他们一直在帮我寻找那些最善于伪装的人格障碍者。

我的经纪人，来自雪莉-拜科夫斯基顾问公司的珍妮特·罗森女士，她总能适时地给予我建议。

我的责任编辑凯西·埃布罗，他在本书的创作和出版过程中给予我无微不至的帮助。

我的朋友彼得·贝萨斯、桑达里·西塔拉姆、唐娜·舍伍德和珍宁·罗宾斯，他们在这个项目的各个层面都给予我莫大的帮助和支持。

最需要感谢的是我的家人，卢阿娜、杰西卡、约什和克拉拉。在写作过程中，他们陪伴我在午夜拜访了卡尔法克斯修道院（传说中人格障碍者曾出没过的地方——译者注），这需要极大的勇气和忍耐力。谢谢你们对我的宽容。

目录

第 1 章 那些人格障碍者们	1
何为人格障碍者	
反社会型人格.....	4
表演型人格.....	7
自恋型人格.....	10
强迫型人格.....	12
偏执型人格.....	13
识别人格障碍者.....	15
人格障碍者如何让你失去自我.....	16
人格障碍者的催眠术.....	16
如何破除魔咒.....	17
第 2 章 成熟与心智健康	18
保护好自己，比人格障碍者的想法慢一步	
如果说人格障碍者是小孩，如何才能让他们长大.....	18
如何区分慢思考与快速思考.....	20
人们为何成为人格障碍者.....	24
幼稚与邪恶.....	25
关于评估.....	25

第 3 章 你是谁.....	27
你是叛逆者、信徒、还是竞争者.....	28
叛逆者.....	35
信徒.....	36
竞争者.....	37
第 4 章 反社会型人格障碍者.....	39
法拉利与丰田的窘境.....	40
如何识别反社会型人格障碍者.....	42
反社会型人格障碍者心理测试题.....	42
这些问题要测试什么.....	43
这些毫无责任感的人是如何上位的.....	46
第 5 章 反社会型恶霸与酒鬼.....	47
对付恶霸型人格障碍者应三思而后行.....	48
摆脱支配模式.....	52
酒鬼上司.....	56
对付恶霸上司的其他建议.....	59
第 6 章 反社会型骗子.....	62
对付骗子应三思而后行.....	64
摆脱催眠模式.....	65
骗子的“疏导”手段.....	70
第 7 章 反社会型组织文化.....	77
第 8 章 表演型人格障碍者.....	79
表演型人格障碍者心理测试题.....	82
这些问题要测试什么.....	83
第 9 章 表演型人格障碍者的魔法世界.....	86
魔法式管理.....	88

如何让你那位爱作秀的经理改变管理方式.....	92
如何进入人格障碍者的世界，同时又不被他们同化.....	93
用对待“老师”的方式对待他们.....	95
把这一切结合起来.....	96
上司或一辈子的好友.....	99
第 10 章 表演型人格障碍者的被动攻击型人格.....	102
被动攻击型人格的功夫.....	104
摆脱戏剧化模式.....	109
被动攻击型人格与流言蜚语.....	110
被动攻击型人格与疾病.....	113
第 11 章 表演型组织文化.....	116
第 12 章 自恋型人格障碍者.....	119
自恋型情绪吸血鬼的特点.....	120
自恋型人格障碍者的窘境.....	121
自恋与自尊.....	122
职场中的自恋型人格障碍者.....	122
自恋型人格障碍者心理测试题.....	123
这些问题要测试什么.....	124
第 13 章 自以为是的自恋型传奇人物.....	128
一些不管用的方法.....	131
一种很有用的方法.....	134
自恋型人格障碍者的愤怒.....	138
自恋型企业家.....	144
第 14 章 自恋型超级巨星.....	148
自恋型超级巨星上司的关怀与照顾.....	150
性与自恋型超级巨星.....	162

第 15 章	自恋型组织文化	168
第 16 章	强迫型人格障碍者	172
	强迫型人格障碍者的特点	174
	如何才算适度	174
	强迫型人格障碍者心理测试题	175
	这些问题要测试什么	176
	强迫型人格障碍者的窘境	178
第 17 章	强迫型完美主义者与清教徒	179
	如何成为控制狂的安抚者	184
	强迫型清教徒的伦理观	190
	与清教徒人格障碍者友好共处	192
第 18 章	强迫型组织文化	196
第 19 章	偏执型人格障碍者	200
	偏执型情绪人格障碍者心理测试题	202
	这些问题要测试什么	203
第 20 章	偏执型人格障碍者是梦想家	206
	为爱国者效力	206
第 21 章	偏执型文化	212
第 22 章	危险而病态的文化	214
	吸血鬼运营组织的 15 种迹象	214
	在这种文化中生存下来	219
后记	220

第1章

那些人格障碍者们

何为人格障碍者

在我们交谈的时候，人格障碍者会悄悄地潜伏到你身边，他们可能存在于隔壁的小房间里或者在楼下大厅、楼上房间甚至在转角的办公室里。他们要吸走你的情绪能量。我所说的，既不是日常生活的烦恼，也不是在《如何对付难缠之人》读书研讨会上讨论的那些粗暴无礼、无心上进的愚蠢家伙，而是一些真正的负能量人物。他们不但会激怒你，还能用虚情假意蒙蔽你的心智，并且对所有人进行催眠，让大家相信无论做什么工作，他们都是最佳人选。他们先引诱人们上钩，然后吸干人们身上的能量，让所有人心力交瘁、精疲力竭，并且在半夜里辗转难眠，思考这样一个问题：到底是他们在作怪，还是我自己有问题？

没错，就是他们——人格障碍者在作怪。

人格障碍者充斥于各种组织当中，甚至连最顶尖的组织也不能幸免。他们外形千变万化，而且善于掩人耳目，他们能够在重视外表甚于重视本质的组织文化中茁壮成长。实际上，我们随后会看到，创造这种组织文化的，正是人格障碍者本身。

无论你在哪里工作，都摆脱不了人格障碍者。你在组织当中对付人格障碍者的方式，将对你的职业生涯和生活质量产生深远的影响。

人格障碍者是一个有着心理缺陷的特殊群体。但是，他们比常人更具魅力和吸引力。虽然他们可能性格不成熟而且危险，但我们却很容易爱上他们、选举他们进入政府部门、聘请他们管理大型企业及在电视真人秀上看他们表演。

首先，具有人格障碍的人总是与众不同。他们似乎比常人更优秀，可是行为却比常人更恶劣。他们当然会做一些伤害他人的事情，但这不是他们成为危险分子和令人心力交瘁的原因，让我们受伤最深的，恰恰是我们长久以来的期望。如

果我们假设他们会按我们的方式去思考和行动，那就常常会低估其中的风险，认为他们这次会听从劝告。但实际上他们不会这样做，而且每次都能抓住我们的弱点。只有知己知彼，才能保护自己。为了不被他们拖垮，我们必须知道他们是与众不同的，而且要知道这些不同点在哪里。

在攻读研究生的时候，我学会了一种简单的区分方法：如果有一个人把自己逼疯了，那他肯定是患上了神经官能症或精神病；而如果他逼疯了别人，那他所患的肯定是人格障碍症。在精神病学界，人格障碍症的本质和真正叫法都存在争议。美国第五版《精神疾病诊断与统计手册》是一部新的精神疾病诊断手册，它正在筹备当中，很快就会面世。这本新手册把 10 种常见的人格分为 5 大类。近年来，出于政治原因，人格障碍症的命名数度更改，但诊断标准所描述的思考方式和行为方式却始终保持一致。我在本书中使用的术语取自当前生效的诊断手册，也就是美国精神病协会在 1994 年发行的第四版《精神疾病诊断与统计手册》。根据该手册，人格障碍症的定义是：

个人的内心体验与行为特征在整体上与其文化所期望和所接受的范围明显偏离，这种偏离是广泛的、稳定的、长期的，并体现在以下至少两个方面上。

1. 对自我、他人和事件的感知及解释方式的异常偏离；
2. 情绪反应的范围、强度、脆弱性及适应性的异常偏离；
3. 人际关系的异常偏离；
4. 冲动控制的异常偏离。

以上对人格障碍的描述充分解释了患有人格障碍症的人难以相处的原因，但却并没有解释为什么这些人如此有吸引力，并且常常能在他们所效力的组织中取得相当大的成就。为了弄清楚这一点，我们得具体分析一下人格障碍症的症状及其来源。

情绪反应不稳定、缺乏冲动控制力、感知扭曲，这三者不但是人格障碍症患者的特点，也是普通婴儿的特点。情绪反应不稳定是指从一种情感状态迅速转变为另一种情感状态，而感知的扭曲就像是把自己看作宇宙的中心。我们首先要明白一件事情，人格障碍者其实真的就是小顽童而已，他们还不够成熟，还不会设身处地为别人着想。他们就像嗷嗷待哺的婴儿一样，认为其他人和他们不一样，其他人都是为了满足他们的需求而生的。

婴儿很善于让自己的需求得到满足，未成年人在这方面更胜一筹。前一分钟，

他们还像小孩一样可爱和讨人喜欢，到了下一分钟，他们就会变得毫不顾及他人的感受，并且对自己想要的东西总是缺乏耐性。

人格障碍症患者无论做什么事情都很容易取得成功，因为他们愿意不惜一切代价得到自己想要的东西。与常人相比，他们很少会感到羞耻、难堪，也不会担心自己的行为对别人造成的影响。他们最关心的是自身的底线，而且这通常是他们唯一的关注点。

人格障碍者可能心智不太成熟，在心理上也有缺陷，但他们并非一事无成的怪物。由于他们表面上看起来具有超凡的能力，所以他们通常是公司招聘或内部选拔时被优先考虑的人选。你的上司和你所在组织的总裁很可能也是人格障碍者。

你不但要直接和他们打交道，而且还会发现，当人格障碍者拥有权力地位时，在他们控制下的部门和组织的文化会体现出他们的个性特征，你根本无处可逃。为了自保，你得学会辨认人格障碍者，并了解他们的想法。

现行版本的诊断手册描述了 10 种人格障碍症的思维模式和行为模式，其中，我们认为有 5 种人格障碍会给你的工作带来麻烦，它们分别是：反社会型人格障碍、表演型人格障碍、自恋型人格障碍、强迫型人格障碍及偏执型人格障碍。

对于人格障碍症的命名，我想在这里多说两句，或许会对大家有所帮助。人类身上的一切事物都是有其连贯性的，构成人格障碍的特征也不例外。每个人都会体现出某种程度的人格障碍特征，但绝大部分人的特征并不明显，不足以诊断为患上了人格障碍症，因为甚至连正常人也难免有一些小怪癖。我所说的人格障碍者，是指那些符合特定症状、或者接近这些特定症状的人。人格障碍者心理测试题能帮助你确认这些症状。你或许会发现，有些人在不止一种症状上得分很高，如果真是这样，那你可得当心了！

人们通常把具有人格障碍症状的人称为精神病患者，这种不甚严谨的说法有时候被人们滥用了。精神病是最严重的一种情形，绝大多数时候，精神病患者是极端反社会型患者，但也有可能是自恋型或偏执型患者。我希望在你工作的地方没有这种人。假如你真的遇到了在人格障碍者心理测试题上得高分的人，我劝你尽量远离他们，因为他们可能会对你的身体健康、财产安全和心智的健全带来极大的危害。

在职场中，你必然会遇到人格障碍者。他们虽然不是精神病患者，但仍然相当危险。如果你没有意识到他们所遵循的游戏规则和你不同，就很可能麻烦缠身。

了解人格障碍症患者的最佳方法，就是认清驱使他们做出人格障碍行为背后的欲望。每种类型的人格障碍，都是由特别不成熟、不实际的需求所驱动的，而对人格障碍症患者而言，这种需求是世界上最重要的东西。这种奇特的驱动力，既是人格障碍症患者的成功秘诀，也是他们失败的根源。我们稍后要对这些人格障碍类型作逐一探讨。或许能让我们聊感欣慰的是，虽然人格障碍者在某些领域相当成功，但总体而言，他们的幸福感并不强。这世上没有任何东西可以完全满足他们的需求，最终，他们通常会走上自我毁灭之路，但这一过程会引发巨大的附带伤害。

人格障碍者不一定能意识到自己被一些不合理的需求所驱使。他们就像小孩一样，不会经常自我审视，而是随心所欲地追求自己想要的东西。你必须利用他们这个弱点。如果你知道人格障碍者的需求，就能完全了解他们；如果你知道将要发生什么事情，也就能更好地保护自己。

了解人格障碍者是有必要的，但却不足以保护好自己。你还要了解你自己。正如我们在这本书中所看到的那样，在与不同类型的人格障碍者打交道时，你自身的人格类型会体现出它特有的优缺点。在第3章里，你将有机会更了解自己。

现在，让我们来了解一下人格障碍者的类型。

反社会型人格

反社会型人格障碍者喜欢沉溺于令人兴奋的事物当中。他们之所以被称为“反社会”，不是因为讨厌社交聚会，而是因为他们无视社会规则。反社会型人格障碍者不但喜欢聚会，而且喜欢性爱、毒品、摇滚、赌博及任何惊险刺激的事物。在内心深处，他们宁愿以身犯险，也不愿过着无聊的生活。他们理想中的人生状态就是每天都玩得很开心、不用做太多事情、拥有一大笔钱、并且每一个愿望都能立刻得到满足。

在所有类型的人格障碍者当中，反社会型人格障碍者是最性感、最令人兴奋、最有趣的一类人。人们很容易喜欢上他们，而且他们也会很快被人们所接受。但除了娱乐大众之外，这类人格障碍者没有太多东西回馈给喜欢他们的人。

哦，他们还是会回馈一些东西的！就像所有类型的人格障碍者一样，反社会型人格障碍者会让你陷入一种进退两难的境地。如果说这世界到处都是丰田车，

那他们就好比是横空出世的法拉利，天生就要追求速度与刺激。如果你想他们成为那个靠谱本分的人，那你注定会失望的。

人格障碍者亚当是诺斯法拉图软件公司的顶尖销售员。他正与一家科技公司的区域副总裁、区域经理和代表开会。这家公司是他的潜在客户。会议是在一场奢华的晚宴中进行的，席间充满了欢声笑语，宾主双方你吹我捧，喝了不少葡萄酒。其间大家还聊到了体育运动。虽然亚当是外地人，但他是当地一支球队的铁杆粉丝（实际上，他从来没到现场看过这支球队比赛，但他访问过球队的网站）。大家都认为，如果队员的伤病少一些、训练水平再高一些，那么球队这个赛季的前景不错。

最后，话题转到了亚当的产品。

“我们的系统目前处于领先水平，只有少数一流公司才使用类似产品。”亚当说，“由于贵公司是我公司产品的最先使用者，所以，等我们的系统成为行业标杆的时候，就可以给贵公司提供更优惠的价格。”（事实上，这个系统已经面世差不多一年了，但一直没有成为主流产品。它和市面上现有产品相差无几，只是多了一些华而不实的功能，让整个系统表面上比较好看而已。）

“有什么售后服务吗？”这家科技公司的经理问道。

“全天 24 小时电话及远程服务，全年无休；在接到贵公司售后要求 24 小时内我们会有专人赶到现场服务。”（如果亚当所在公司的技术服务人员听到这话，他们恐怕要大吃一惊。但现在不要告诉他们，因为已经下班了，你只能收到他们的语音留言。）

“产品价格呢？”区域副总裁问道。

亚当犹豫片刻，然后报了一个价格。看到对方没有立即作出反应，他继续说道：“我们可以通过‘不满意全额退款保证’的方式进行交易，全程无风险。如果您今晚签合同，我们明天早上就可以派一名技术人员来为贵公司安装系统。”亚当从他的 LV 公文包里抽出一份合同，眼里充满期望。（不用说，他所谓的退款保证并没有写在合同里。）

区域副总裁感到一丝失望，他身体往后靠在椅背上，然后要求价格降 40%。

“成交！”亚当边说边把合同递给了区域副总裁。