

一本书学会做生意

终身受益的 12 种商务技能



〔韩〕李成容◎著 陈琳◎译

顶尖商业领导的成功秘籍！

贝恩公司亚洲代表李成容 20 多年商务经验大公开！

专为年轻一代商业领导打造的成功指南！

学校里绝对学不到的

无比珍贵的 12 种商务技能！

3 万名成功管理人认可和

强烈推荐的人生启迪书！

通过 20 多年现场咨询、接触 3 万余名企业管理层、

进行 1000 多个项目而获得的最高机密！

一本书学会做生意

终身受益的12种商务技能

〔韩〕李成容◎著 陈琳◎译



南海出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

一本书学会做生意 / [韩] 李成容著 ; 陈琳译 .
—海口 : 南海出版公司 , 2013.1
ISBN 978-7-5442-6185-2

I. ①—… II. ①李… ②陈… III. ①商业经营 - 基
本知识 IV. ①F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 249832 号

著作权合同登记号 图字 : 30-2011-155

12 biz skills you need for your life by Sunny Yi 李成容

Copyright © 2010 by Sunny Yi 李成容

All rights reserved

Simplified Chinese copyright © 2012 by Beijing Reader's Cultural & Arts Co., Ltd.

Simplified Chinese language edition arranged with GIMM-YOUNG PUBLISHERS, INC.
through Eric Yang Agency Inc.

一本书学会做生意

[韩] 李成容 著

陈 琳 译

出 版 南海出版公司 (0898) 66568511

海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编 570206

出 品 北京读书人文化艺术有限公司 www.readers.com.cn

发 行 新经典文化有限公司

电话 (010) 68423599 邮箱 editor@readinglife.com

经 销 新华书店

责任编辑 聂 敏

特邀编辑 唐兆敏

封面设计 水玉银文化

内文制作 乐阅文化

印 刷 三河市国源印刷厂

开 本 890 毫米 × 1280 毫米 1/32

印 张 8.25

字 数 186 千

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5442-6185-2

定 价 28.00 元

版权所有, 未经书面许可, 不得转载、复印、翻印, 违者必究。

序

“爸爸，怎么做才能成功呢？”

有一天，我的儿子浩俊突然这么问我。

7岁的浩俊正是对什么都好奇的年龄，语言表述、辨别是非的能力日渐提高，而且还懂得了比较昂贵与低廉、成功与失败、富翁与穷人。他的几近早熟的想法和提问有时会令我不知所措，或许和他同龄的孩子都是这样的吧。这不，他冷不丁地问起了成功的途径，让我不由得一愣。

大多数父母在听到这样的提问时，一般都会回答说“努力学习”、“听父母的话”、“结交良师益友”，等等，但孩子们显然对此并不满意。这些仿佛出自道德教科书的回答远远无法消除孩子们对于成功的困惑。其实，成人也往往苦于无法找到成功的秘诀，又怎么能痛快地解答孩子的疑问呢？

尚不懂事的孩子也开始“成功”长、“成功”短，更别提刚刚步入商业世界的职场新人了。他们经常会向自己的上司或培训师提出同一个问题——在错综复杂、充满不确定性的当今世界，怎样才能取得成功？虽然在用词和表述上可能存在一定的差异，但事实上这和 7 岁的浩俊提出的问题如出一辙。他们听到的回答往往也和父母对孩子的惯常答复大同小异——“认真工作”、“做自己真正想做的事”、“尽自己最大的努力”等一些极其抽象的话语。这样的回答自然是最合理、最安全的，但同时也是最逃避责任的，毫无建设性意见或指导意义的。

我经常受托给年轻的预备 CEO 们进行指导，即如何成为优秀 CEO 的经营管理学培训。大多数预备 CEO 们为人诚实、目标明确、工作勤奋、理想远大、事业心强，同时有着和常人无异的伦理道德意识和价值观。他们极度渴望有益的指导和培训，因为他们缺乏必要的商务技能，又找不到合适的学习榜样，不知如何开拓自己的未来。

有人会问，他们向成功企业的著名 CEO 们学习不就行了吗？但遗憾的是，这些 CEO 们所展示的商务技能并不是最好的，甚至是过时的、不适合现代管理的，他们已是过去的神话。年轻的未来 CEO 们十分渴望得到有关适应未来管理环境要求的商务技能的指导，我给它们讲课的核心主题也是围绕这方面内容展开的。

其实，这种渴望并不仅仅局限于未来 CEO 们，许多职场中人都发觉能够被学习和模仿商业技能的导师实在太少，为此深感苦恼。因此，我希望这本书能够成为他们解渴的源泉。

我是一个专门进行经营管理咨询的咨询师。我在韩国度过了幼年时光，但成长阶段和大部分职业生涯都是在美国和欧洲度过的，30 多

岁才回到韩国，现就职于贝恩公司（Bain & Company），担任亚洲区代表一职。

贝恩公司是一家全球领先的战略咨询公司，在世界各地都设有办事处，只聘用获得 MBA 学位的人，是世界上雇用哈佛 MBA 毕业生最多的企业。我很幸运能够进入这家汇集了全球精英的公司工作。作为第一个当选为贝恩公司全球理事会成员的韩国人，可以说到达了个人职业的巅峰。

全球理事会是贝恩公司的最高决议机构，高级合伙人的任期是 4 年。在刚刚步入职场的年轻人眼里，也许我可以说是成功的象征。我的主要工作职责是为众多企业中高层管理人员提供咨询、解决问题。

我粗略地估算了一下，这 20 多年来我曾与 1000 多个企业有过项目合作，遇到企业管理层的人数在 30000 名以上。在此过程中，我有一个感觉，那就是真正杰出的人通常具备与众不同的技能，我把这些技能称为“终身受益的商务技能”。这是适用于任何状况或环境的技能，也是在一个组织中获得成功所必需的基础技能。许多人认为商务技能是天生的资质，其实不然，商务技能是通过后天学习、磨炼而获得的。

后天的学习能够克服先天素质的局限，这个道理在韩国电影《格斗术》中得到了很好的印证。一个处处受人欺负的高中生拜暴力组织的前头目为师，向他讨教格斗的技术。师傅告诉他，要想成为一个真正的高手，需要的并不是华丽的技术，而是扎实的基础和勤奋的练习。

正如电影所诠释的那样，没有后天学习、训练的机会，将不可能

成为高手。当然，一点一滴磨炼技术需要极大的耐心和坚忍的意志，若非如此就会心生厌倦，但要想成为高手，这个过程是必不可少的。

为了便于读者对书中列举的状况进行具体分析，从而获得有益的启迪，本书的每一章都以具有现实意义、能够付诸实施的行动项（action item）来收尾。在咨询界，这被称为“周一行动计划”，也就是可以从下周一早上起便身体力行的计划。再有用的知识，如果没有被具体实施，人们还是很容易回归过去的习惯和做法。我希望本书的内容能够对读者有所启发。

最后，我想借这本书表达我心中的谢意。本书是对众多成功人士、商业领导的观察记录，大部分内容是我的亲身经历和调研结果，但俗话说“珍珠三斗，成串才为宝”，本书的出版凝聚了许多人默默的努力。首先，我要向担任本书企划工作的贝恩公司市场组、翻译组表示感谢，同时也感谢金宁（Gimm-young）出版社的专家给予的大力帮助，他们的工作使得本书的内容更为通俗易懂。感谢过去 25 年来和我一起工作的美国、亚洲和欧洲的客户，他们才是真正的英雄，我只是他们职业生涯的讲述者而已。最后，我还想将这本书献给我的 3 个儿子——承俊、永俊和浩俊，他们延续了我的生命，使我时时刻刻意识到自己存在的价值。

贝恩公司亚洲代表 李成容

目 录

目录

序 · I

第一章 人生必需的商务技能 · 001

► 成功人士的商务技能 · 003

把握决定性时刻 · 005

谁都能学会，但是要趁早开始学 · 007

练习、练习、再练习 · 009

明确的商业目标能够激发无穷的意志 · 013

4 种商业指数 · 015

第二章 商业志商 · 023

► 培养企业家精神 · 025

履历无法造就比尔·盖茨 · 026

树立一个行为楷模 · 030

向正确的方向努力 · 034

“无”中生“有” · 038

周一早晨课题1 · 049

► 生意人头脑？企业家头脑！ · 050

BAQ的第1阶段：生意嗅觉

——金钱嗅觉灵敏的鬼才、“机会主义追随者” · 052

BAQ的第2阶段：生意人

——点金神手、“机会主义发掘者” · 054

BAQ的第3阶段：生意通

——创意的开发者、“机会主义创造者” · 056

BAQ的第4阶段：经营感

——直觉经营的高手、“事业经营者” · 059

BAQ的第5阶段：责任经营

——受尊敬的商业领导、“事业构筑家” · 062

BAQ的5个核心要素 · 067

► 沟通技巧 · 072

不要说话，要谈话 · 073

动物会“听”，人类会“倾听” · 077

写和说，哪个更有效 · 078

留意非语言信号 · 081

学会“KISS” · 082

周一早晨课题 2 · 094

► 销售技巧 · 096

销售不是 3D 工作 · 097

消除被人拒绝的恐惧 · 099

寻求销售指导与培训 · 101

灵活运用销售技巧的 5 个诀窍 · 102

► 商业分析技能 · 112

礼仪是商业常识技能的基础 · 114

掌握解决问题的技能，成为万能解决师 · 118

锻炼解决问题技能的最好方法 · 121

周一早晨课题 3 · 125

第三章 商业领导商 · 127

► 领导技巧 · 129

战略技巧：麦克阿瑟型领导力 · 131

运营技巧：马歇尔型领导力 · 135

企划技巧：艾森豪威尔型领导力 · 139

关系技巧：布莱德雷将军型领导力 · 143

企业家技巧：巴顿型领导力 · 148

技术技巧：隆美尔型领导力 · 151

► 领导风格 · 156

我的领导风格类型是什么 · 158

领导风格的4种代表类型 · 161

充分利用你的领导风格 · 165

周一早晨课题4 · 168

第四章 商业共存商 · 171

► 管理上司的技能 · 173

为什么要管理上司 · 176

管理上司的五大原则 · 179

提升和上司关系的“丁字式账户” · 182

周一早晨课题5 · 187

► 水平技巧 · 188

商业是水平流动的 · 189

拓展非正式渠道 · 190

传球还是投篮，独霸还是协作 · 192

把同事变成朋友的水平技巧 · 193

周一早晨课题 6 · 199

► 社交技能 · 201

人脉需要分类管理 · 203

如何积累人脉 · 208

扩展商业人脉的“库内奥”单子 · 212

用电话代替面对面的谈话 · 214

周一早晨课题 7 · 217

► 个人品牌管理技能 · 220

天下没有免费的午餐 · 221

超越满意，赢得忠诚 · 223

如何辨别“粉丝” · 225

我的 NPS 是多少 · 227

不要自砸招牌 · 228

积极管理人脉组合 · 230

周一早晨课题 8 · 235

第五章 积极向上的生活 · 237

► 积极心态带来成功人生 · 239

克服消极心态 · 240

对成功作出具体规划 · 242

积极衍生积极 · 243

积极心态使人生反败为胜 · 245

周一早晨课题 9 · 248

后 记 · 249

第一章 人生必需的商务技能

Business Skills You Need for Your Life

○ 成功人士的商务技能

成功人士的商务技能

Business Skills for Success

20 多年来，我接触过 30000 多名成功的企业管理人员，我在他们身上发现了 3 个共同点：把握决定性时刻、及早开始、勤奋努力。这三者是商务技能的出发点。

“要是有一技之长，就能一辈子不愁吃穿。”

这是上了年纪的人经常对年轻人唠叨的一句话。掌握了一门特别技术，果真就能一生衣食无忧了吗？当然！一个人所拥有的别人无法轻易效仿的技术，是为其支撑变幻莫测的未来的强大力量。

一个人如果在商业领域有一技之长，展示出无人能敌的竞争力，那就不仅能够在激烈竞争的缝隙中生存下去，还能采撷到成功的果实。

事实上，在商业上功成名就的人物都掌握了这种富有竞争力的技术，即商务技能。凭借出色的商务技能，包括对商业的无限激情、杰出的商业智能、卓越的领导力、丰富的人脉网络等，他们成为了这个时代的风云人物。

但是，要想真正掌握一门技术绝非易事。一天到晚钻在房间里，埋头苦读各种技术书籍，不见得就能考取资格证。商务技能也是一样，不是拼命读书、到处参加研讨会就能掌握的，必须要在日常工作中发挥商务技能，通过模仿和再创造，摸索提升自己能力的方法。这种方法不是关在房间里就能学到的，需要到商业现场去寻找。

无论从事什么行业，也无论企业规模大小，大多数成功的商业领导都是善于驾驭商务技能的人。如果在商业领域也有“名誉的殿堂”，那么他们的成功事例足以被载入纪念册，因为他们把自己具备的商务技能灵活运用于商业现场，体现出珍贵的价值，留给后人宝贵的精神财富。

来自于丰富的商业环境和现场的知识与智慧是一种知识资产，这种知识资产正是企业和个人孜孜以求的，想象、创意、革新的价值也都蕴涵在其中。因此，知识资产已经成为经营管理活动中不可或缺的因素，其重要性不亚于传统的资本、劳动等。

多年来，我频繁穿梭于各个商业现场之间，进行咨询、培训等活动，接触到形形色色的商业案例。在和来自于各大企业的30000多名管理人员接触的过程中，耳闻目睹了无数成功经验和失败教训。在他们身上，我发现了3个有趣的共同点，即把握决定性时刻、及早开始、勤奋努力。这3个共同点正是商务技能的出发点，也是知识资产的价值在商业现场的体现。