

全球“正能量”的起源再度归来
10年畅销160万册励志经典的卓越延续

邮差弗雷德 2.0

追求卓越的旅途永不终止

(美) 马克·桑布恩 (Mark Sanborn) 著
王文卿·杨菲 译

Fred 2.0

*New Ideas on How to Keep Delivering
Extraordinary Results*



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

邮差弗雷德 2.0

Fred 2.0

*New Ideas on How to Keep Delivering
Extraordinary Results*

(美) 马克·桑布恩 (Mark Sanborn) ©著 王文卿 杨 菲◎译



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

邮差弗雷德又回来了！马克·桑布恩不仅带来了弗雷德的近况，更将追求卓越的新点子在这本书中进行了分享。超越平庸没那么难，人人都可以成为弗雷德，只要在生活中作出一点改变。不用花一分钱，甚至不用多花时间。“弗雷德法则”不仅能让工作变得更加卓越，还能打造一支弗雷德团队，以及惠及我们的孩子、社区乃至整个世界！

Originally published in the U. S. A. under the title:

Fred 2.0, by Mark Sanborn

Copyright © 2013 by Mark Sanborn

Chinese – Simplified edition © 2013 by China Machine Press with permission of Tyndale House Publishers, Inc. All rights reserved.

马克·桑布恩所著《邮差弗雷德 2.0》原书在美国出版。

Copyright © 2013 马克·桑布恩。

简体中文版权 © 2013 机械工业出版社，经由廷代尔出版股份有限公司授权取得。版权所有。

本书引进版权登记号：图字：01-2013-2974

图书在版编目（CIP）数据

邮差弗雷德 2.0 / (美) 桑布恩 (Sanborn, M.) 著；王文卿，杨菲译.
—北京：机械工业出版社，2013.6

书名原文：Fred 2.0: new ideas on how to keep delivering extraordinary results
ISBN 978-7-111-42635-6

I. ①邮… II. ①桑… ②王… ③杨… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 109255 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑：廖 岩 责任编辑：廖 岩

责任校对：舒 莹 责任印制：杨 曦

北京双青印刷厂印刷

2013 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

148mm×210mm·5.875 印张·2 插页·125 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-42635-6

定价：29.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

“马克·桑布恩又来了。不管你在哪个部门工作，不管你的职位描述上写着什么，《邮差弗雷德 2.0》告诉你，你能提供更多的服务、打造更好的人际关系、创造更多的价值。这不仅是在工作中找到更多满足感的良方，也是治理全球经济的蓝图。”

——迈克尔·海特（Michael Hyatt）

《纽约时报》畅销书作家、托马斯·尼尔森出版社前 CEO

“在 Zappos，我们这些年来一直都用《邮差弗雷德》这本书来激励员工全心投入客户服务，并通过他们自身的经验来成就卓越。”

——谢家华

Zappos 网站 CEO、《纽约时报》畅销书《传递快乐》

（*Delivering Happiness*）的作者

“如果你真的听取了马克·桑布恩的建议而且做得比弗雷德更弗雷德，我保证你会对自己刮目相看。”

——约翰 C. 麦克斯韦尔（John C. Maxwell）

备受欢迎的演讲家、畅销书《领导力 21 法则》（*The 21*

Irrefutable Laws of Leadership）的作者

“在《邮差弗雷德 2.0》这本书里，马克·桑布恩分享了很多致力于服务业的人的出色的例子。这本书鼓励我们个人和公司要坚守专注、激情、正直的原则。《邮差弗雷德 2.0》是一本服务行业的人都会想读而且想去分享的一本书。”

——詹妮弗 M. 格里菲斯（Jennifer M. Griffith）

美国国家商业银行主席

“马克·桑布恩第一次把弗雷德介绍给我们的时候，他就让我们挑战自我，把工作做得越来越好。现在，他又用《邮差弗雷德



2.0》来激励我们把服务提升到新高度。”

——哈维·麦凯（Harvey Mackay）

《纽约时报》第一畅销书《与鲨共泳》（*Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive*）的作者

“这本必读书继续传递着感人的故事，并为我们提供如何获得卓越生活的建议。《邮差弗雷德 2.0》分享了大量的弗雷德的故事，毋庸置疑，这些故事激励人心，甚至或许还能让人流泪。《邮差弗雷德》对我们的大学工作人员影响重大，《邮差弗雷德 2.0》也必定会产生更大的连锁效应。弗雷德身上所体现的文化和工作氛围正是我们中佛罗里达大学所追求的。”

——贝丝·施扎克（Beth Scheitzach）

中佛罗里达大学组织发展和培训经理

过程就是奖励

接到这本书翻译任务的时候，我们一开始只是意识到：“接下来，紧张而枯燥的日子又要来了！”但当真正读到这本书的时候，却有莫名的兴奋，每翻译完一段就期待着：接下来，马克·桑布恩又会给我们讲述什么精彩的故事。

没错，就是这样。马克·桑布恩是个很会讲故事的人。要做到这一点，实在很难。诺贝尔文学奖获得者莫言在斯德哥尔摩的领奖台上的演讲题目也正是“讲故事的人”。

翻译过程中，我们会感叹：桑布恩不是一位男士吗？可是他居然这么会讲故事，如此娓娓道来。桑布恩细心地搜集了这么多精彩的故事，提炼出了一些最为简洁有效的策略，试图去创造一些改变，改变读这本书的每一位读者，甚至改变这位读者所在的家庭、社区、机构……从这个角度而言，作者桑布恩本人也算得上是一位“弗雷德”。

弗雷德是最重要的主人公。然而这本书里所谈到的却不仅仅是我们所熟悉的邮差弗雷德，“弗雷德”成了那些乐观的、试图创造不同的人的代名词。他们或许是餐厅里的服务员，或许是足球



教练，也有可能是学校行政部门的一位职员……

桑布恩告诉我们，每一个人都能成为弗雷德。只要你愿意！

当然，成为弗雷德是有报酬的。这个报酬不一定是加薪、升职这些外在的名利。邮差弗雷德给邮线上的人们带去了感动和欢乐，也为他自己带来了幸福。不求回报、不求名利，付出的过程本身对于弗雷德而言就是一种奖励了。

没错，就是乔布斯的那句名言——过程就是奖励。更何况，大伙儿还都爱他！

翻译这本书于我们而言是一个心灵涤荡的过程，一直会反省着自己是不是能给别人提供更好的服务，给身边的人带去更多的微笑；但也会偶尔闪过一丝怀疑：真能有这么好的好人？不是傻子嘛！

在当下的社会，尔虞我诈、斤斤计较、怀疑、防备无处不在。倘若这本书能带给大家一点反省，至少尝试着去多一些友善、多一些发自内心的助人为乐，卸下一些防备、少一些计较，那么它就足够成功了。至少读完这本书，我们在尝试着这么做。

对了，不得不说，能把桑布恩的这些精彩的故事翻译给大家读，我们觉得很幸福。

王文卿 杨菲

致弗雷德·谢伊，
真实的你和我宝贵的朋友。
谢谢你的榜样。

序

我第一次听说真实的邮差弗雷德·谢伊（Fred Shea）是在几年前的一次会议上，当时马克·桑布恩在会议上进行了发言。马克那天讲授了几个原则——每一个人都能创造出不同；人际关系很重要；在每一个领域都有增值的可能；你能不断地创新。这些原则拥有改变生活和企业文化的能力。

我对他提到的这些原则深有共鸣，因为这也是我的跨国房地产公司 RE/MAX 所秉持的，我们公司在全球有将近 9 万名房地产经纪。若不是坚守马克所很好地传达的那些核心价值观，我们公司也不会轻易地有今天的成就。我还记得回到办公室和我的管理团队一起分享他的“弗雷德原则”时，他们都很震撼。

马克作品的一大好处是，它让你明白如果光知道如何成为弗雷德是不够的；你必须为此采取行动。让你的知识为你服务，而且，你终身都要把所有的一切用来打造新客户。

《邮差弗雷德 2.0》向着这个理念迈出了一大步。读完你会明白如何年复一年、在你的公司里让弗雷德精神保持活力。这本书就是一门高级课程，不管你从事什么行业，它都能指导你如何脱



颖而出，为你的客户打造卓越的体验；它也会教你自省，改变你的态度和观点，从而把弗雷德的启示分享给更多人。

《邮差弗雷德 2.0》阐述了对服务创新保持关注将如何最终使你如愿。我认为书里谈到的这些故事真的能让读者受益，不管他们是自己单干还是管理大公司。无非就是——把这些箴言听进去并落实到每一天的工作中。

马克的弗雷德原则富有洞察力、实用性，而且能鼓舞人心——它们还能让你的事业和生活变得不可思议。最后，我得说，马克所说的“生意得依赖人际关系”是绝对正确的。所以，当你正关注于为人们打造好的体验时——不管他是客户还是同事、朋友，或者甚至是陌生人，那么你同时也为自己打开了一个充满了各种可能性的世界和一个成功的人生。

玛格丽特·凯莉 (Margaret Kelly), RE/MAX 公司 CEO



为什么写《邮差弗雷德 2.0》？

此刻，我正在美国最繁忙的机场之一，和其他旅客一样漫无目的地打转。因为极端天气的缘故，我们全都在焦急地等待着航班起飞的最新消息——或者航班取消。

对于我而言，这（机场）不是什么陌生的地方，因为我得靠旅行吃饭——或者至少有时候如此。我曾经在销售和市场行业工作，如今却在“点子”行业——演讲、写作、为管理者提供建议。在过去的 30 年里，我对这个“好客”的行业总体上有了很深的了解，当然，对航空公司、机场尤其是酒店也都不陌生。

今天，我发现，尽管乘客们都很焦虑，航空公司的工作人员却视而不见，只有一个工作人员例外——登机口唯一的工作人员。

在过去因天气原因而耽误的两个小时里，航空公司其他来来往往的工作人员对于乘客的焦虑似乎很不解，但登机口的那个人



却真的表示关切和同情。她一直在通过不同的渠道希望获得尽可能多的消息。

当然，她也成了乘客们发泄愤怒的对象。天气原因当然不能怪她，但是有的乘客就是吹毛求疵、蛮不讲理。我们等待着她最新的通知。

“我很抱歉给不了你们更多的信息。”她特别诚恳地说道，“如果还有什么我能做到的，我一定会尽力。现在，我在等待我们的飞行

员的回复，航班是否能起飞，

什么时候起飞。我会每十分钟给大家

最新的消息，我能给出的最好

的消息只是：‘我仍然不知道。’”

四大弗雷德基本法则：

1. 每一个人都能创造不同。

2. 良好的人际关系是基础。

3. 你做的一切事情都有增值

的可能。

4. 你能不断地重塑自我。

我旁边是一位穿着运动装、没戴领带的男人，他几乎在自言自语道：“但愿航空公司有更多像她那样的弗雷德。”

弗雷德？

“抱歉，”我说道，“你刚刚说那位登机口的工作人员像弗雷德。那是什么意思？”

“噢，那是个比方，在我们公司，用来形容那些不管置身于什么环境下都工作很出色的人。我们的灵感来自前几年读过的一本书，叫《邮差弗雷德》，讲的是丹佛的一位不可思议的邮递员的故事。”^①

“我对这本书很熟。”我笑着说道，“是我写的。”

“不是开玩笑吧？嗨，见到你很高兴！”他伸过手来和我握手，

① 如果你想了解邮差弗雷德的真实故事，可以在这里免费下载：<http://www.marksanborn.com/fredfactorstory>。



“你的书让我们开始关注我们每一个人该如何实现更多的价值、为彼此或者为客户提供更多的服务。我们甚至还会颁发‘月度弗雷德奖’。”

停顿了一会儿，他接着说道：“但是，我只是很好奇，弗雷德身上后来又发生了什么故事？你打算再写一本书跟进吗？”

自从《邮差弗雷德》出版后，这个问题（或者类似的问题）我被问过很多次了。我收到过很多接纳了弗雷德哲学的个人、公司和学校的电子邮件、电话、信件、包裹。每一次听到有人通过我的书和演讲了解到邮差弗雷德并从中获得正能量，我都很欣慰。但是面对那些萦绕在耳边的后续话题，作为一名作者该怎么办？

我的想法是，如果类似的问题你被问了太多遍，那么你就得回答它。

弗雷德现在过得怎么样？

我该做些什么才能一直取得出色的成绩？

有什么把这些原则运用到我的工作和生活中的新办法？

好问题。我将在书中一一解答。

马克·桑布恩

CONTENTS
目录
CONTENTS

	过程就是奖励
	序
	引言 为什么写《邮差弗雷德 2.0》？
1	第一章 超越平庸没那么难
11	第二章 弗雷德后来怎么样了？
21	第三章 服务，还是服务
31	第四章 始于付出
41	第五章 满怀激情地工作
49	第六章 培养你的创造力
61	第七章 让自己与众不同
71	第八章 构建更好的人际关系
85	第九章 让体验升级
97	第十章 坚定决心
107	第十一章 如果你是弗雷德们的领头人？
119	第十二章 打造“弗雷德团队”



129	:	第十三章 培养“小小弗雷德”
141	:	第十四章 打造“弗雷德社区”
153	:	第十五章 永远做到最好!
163	:	后记
167	:	致谢
169	:	作者介绍

第一章

超越平庸没那么难



“每个人的内在都带有伟大的种子，为了让它们发芽，我们需要一个榜样作为努力的方向。”

——爱比克泰德（Epictetus）





弗雷德这个人物源自真实生活中一个名叫弗雷德·谢伊的邮递员，他为我递送了近十年的信件。我第一次见到他时，他就给我留下了深刻的印象。从那时起，我就开始关注他，记录有关他的故事，并在我的演讲和研讨会中不断提到他，最后开始写一本关于他的书。他日复一日地递送邮件，这个工作非常平凡，但是他却将平凡的工作变得不平凡，这让我们想起了那些我们曾经听说过或读到过的故事。

很难相信，关于邮递员的书竟然能获得这么大的成功。《商业周刊》的数据显示，《邮差弗雷德》于 2004 年出版后就成了当年排名第六的畅销书。到现在，这本书在美国国内和世界其他国家一共卖出了 160 万本。

我很关注，也很高兴，因为将平凡的工作做得不平凡对全世界的人产生了这么大的影响。

不要甘于平庸。要追求卓越。

这本书为什么会获得成功？我想主要是因为它写的不是比尔·盖茨、沃伦·巴菲特这样的大人物。当我们读到这些大人物成功的商业故事的时候，我们也许会想：“嗯，是的，他们都是天才。我只是一个做着普通工作的普通人而已。他们却是这个星球上最有钱的人！”

那弗雷德做的是什​​么工作呢？他穿着一身蓝灰色的制服，背着一个包。他离开邮局时就是这身打扮。但是就是他让平凡的工作成为了一门艺术。

如果弗雷德可以将这么无聊的工作都做得这么出色，那么不管你我做的是什​​么工作，我们为什么不能对我们的工作加以改造呢？