

经管新概念系列

● 天才老板与非凡雇员 ●

比非常好 还好

[美] 戴尔·道腾 著
李薇 吴鸿斌 译

Better than
perfect

中国社会科学出版社

经管新概念系列

● 天才老板与非凡雇员 ●

比非常好 还好

[美] 戴尔·道腾 著

李薇 吴鸿斌 译

Better than
perfect

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图字: 01-2008-1659 号

比非常好还好/[美] 道滕著; 李薇、吴鸿斌译.

—北京: 中国社会科学出版社, 2009. 1

书名原文: Better than Perfeat

ISBN 978-7-5004-7435-7

I. 比… II. ①道…②李…③吴… III. 企业管理:
人事管理-激励 IV. F27292

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 192767 号

出版策划 任 明

特邀编辑 大 乔

责任校对 安 然

封面设计 弓禾碧

技术编辑 李 建

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010—84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京奥隆印刷厂 装 订 广增装订厂

版 次 2009 年 1 月第 1 版 印 次 2009 年 1 月第 1 次印刷

开 本 880×1230 1/32

印 张 6.375

字 数 103 千字

定 价 23.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

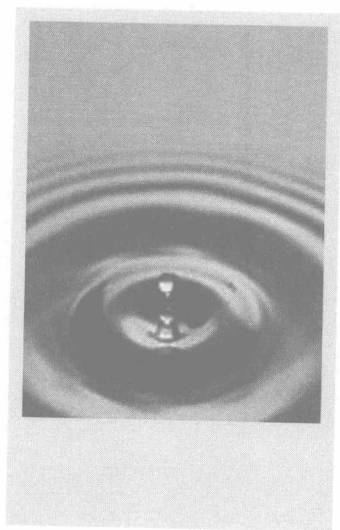
目 录

序	3
导言 公司的宝石	7
任务	17
总是最好的同事	19
第一章 创造力的脸孔或“能有多精彩?”	23
收藏品的宝石	26
我的宝石	31
安吉丽娜的宝石	34
曼克斯的宝石	38
小萨米·戴维斯印象	42
第二章 超越完美的同事、与众不同的想法	
或赞扬可爱的、不可理喻的人们	47
可爱的、不可理喻的客户	52
老妇人和建筑师	57
机敏的、不可理喻的雇员	63
更重大的工作——帮助循环链	67
可爱的、不可理喻的上司	70

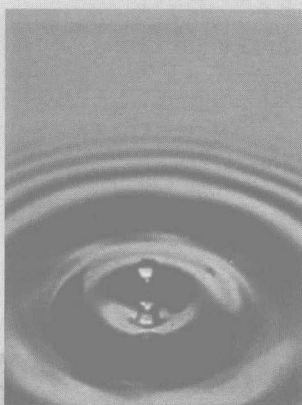
工作场所的难忘经历	72
米塔斯之触	75
第三章 超越完美的同事、与众不同的学习	
或性感的大脑	81
做我的华生	85
大脑，睾丸，心脏	90
大脑跳动	93
问题就是答案	94
实验从不失败	104
从伟大到优秀	107
开端和结束	109
性感大脑与呼叫匹配	111
接受批评的艺术	113
撕碎天才	114
和大脑谈情说爱	115
第四章 超越完美的同事的交流有何不同寻常	
或培养组织的第三只眼	121
从假使到及时	124
组织的第三只眼	127
奇迹般地销售	131
被爱的艺术	135

目 录

一个统一的理论	140
千万只眼睛	140
旅行车怎么拥有一张新床	141
记录手册	143
新交易	144
总结 曼克斯的演讲	147
后记	167
致谢和引用资料	173



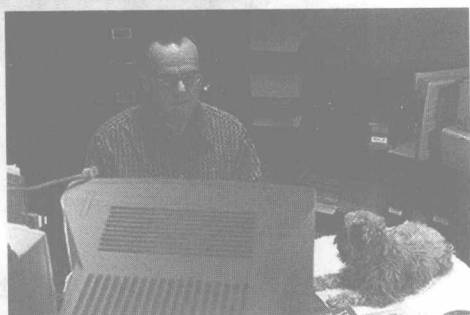
比非常好还好



序

“你让我想成为一个更好的男人。”杰克·尼科尔森^①（Jack Nicholson）在电影《尽善尽美》（As Good As It Gets）中说道。我为那些尽善尽美的人，为那些在改进他们的绩效上做得很好以至于不愿再提升周围绩效的各个阶层的男女们找寻工作单位时，这句最好的恭维一直萦绕在我的脑海里。

^① 杰克·尼科尔森，美国影坛实力派演员。曾十多次获奥斯卡奖提名，三次捧得金像奖。1994年荣获美国电影学院颁发的终身成就奖。在电影《尽善尽美》中表演出色，荣获第70届奥斯卡奖最佳男演员。



《尽善尽美》剧照

我最终想到这些人需要“超越完美”。为什么会有这样奇怪而且似乎有些不合逻辑的用语呢？为了解释这个，需要告诉你那次我遇到世界上最棒的法国长笛大师——让·皮埃尔·朗帕尔^①（Jean-Pierre Rampal）的故事。我当时住在洛杉矶郊外，听说大师将来市内的一所大学给高级音乐讲习班授课。虽然我并不演奏长笛，但我也决定去看看。就这样我走进了大师的课堂，众多天才超卓的音乐神童们为大师演奏并聆听大师对乐章的理解和演绎。大师的演绎有时候是如此引人入胜和与众不同，以至于我问他在拿作曲家所写的曲子做实验时，他将走多远？他想了一下，皱着眉头，然后回答说：“有些晚上我出去完美地弹奏了一曲，第二天晚上我弹奏得比前一天更好。”

从那天起我就开始思考像“超越完美”（better than perfect）这样超乎寻常的表演。

并且，那些伟大的人们——大师们，不是不仅仅做完自己的工作吗，他们还同同行试验，这样当你正好认为他们很完美时，他们会以一些更好的事情让你感到惊讶。这难道不是天才的精髓所在吗？

成为一个工作场所的英才需要什么呢？通过对成百上千这

① 让·皮埃尔·朗帕尔，法国长笛演奏家，法国管乐五重奏团和巴黎巴洛克合奏团的创始者。1947年荣获日内瓦国际比赛大奖。1956—1962年任巴黎国立歌剧院管弦乐团首席长笛。

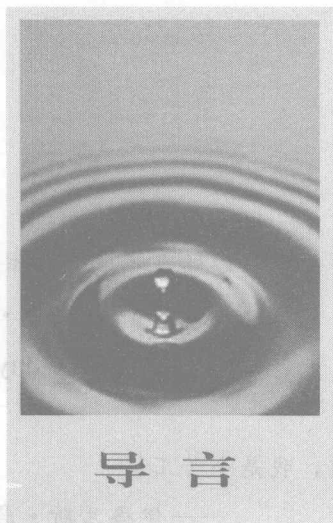
比非常好还好

样的人物的研究，我相信那些超越完美的同事具有我们都有其特征——他们只不过过得更鲜活些。这也是为什么我认为讲述他们的故事和他们的工作生活很重要——为了让我们记得我们中最杰出的那些人。

我们带着成为一个与众不同的人的决心来到工作场所，要特别，要贡献我们的才智并且因此而被大家所知。慢慢的，这些崇高的抱负被消耗殆尽，正是由于莎士比亚称为的“爆发的理由”。我们努力工作，我们胜任；某个时候我们忘记了，每一个工作的人都被人性的光辉之处所信托。

所以，用这本书，我邀请你加入到赞美伟大的执行官、雇员、供应商和顾客的行列。这样做，让我们不仅能从他们身上学习，而且能铭记我们中最优秀的分子。

为了用易读易记的方式传业授教，我曾经邀请商业天才曼克斯·艾尔默（Max Elmore）做我们的指导，这次请他的侄子做我们的三方式会谈的讲述者。



导 言

公司的宝石

我一直在寻求的就是能够毫不虚伪矫作的幸事。

——凯蒂·奥尼尔·柯林斯

(Kitty O' Neill Collins)

未成为天才前，我是个苦工。

——伊格兰斯·詹·帕德雷夫斯基

(Igrance Jan Paderevski)

公同的宝

“噢，赶紧来吧。”我坚持说，“这会让你精神振奋的。我会付账。”

安吉丽娜——我的女朋友兼准未婚妻——有点犹豫，但这并没有起作用。“如果你能为晚宴付账，这只会让事情变得更糟糕。”她反驳道，“你会成为精力充沛的先生，而我就是令人生厌的陪同。而且最终我会因为不得不佯装取笑你的故事而感到惭愧。”

“嗯。明白了。这样吧，计划 B。我会订些中国菜，然后用你的 Visa 卡付账。这样，而你就可以为你想要的生气。我也保证会闷闷不乐。不声张的、严肃的抑郁。想象下一个共产党员葬礼上的哑剧。”

“噢，当然了，那是大多数人认为的。但是，这只是因为成功的哑剧——知道这个秘密的人可是赚了大钱了——不说话。”

我可以感受到她正因强忍着咯咯大笑而咳嗽了起来。“回到你的提议，是不是‘我付账。这样，你会忧郁’成交了？”

“或许我会带一部压抑的电影。你看过《尘雾家园》^①（House of Sand and Fog）吗？”

“你让我郁闷了。”

^① 《尘雾家园》，美国文艺剧情片。根据 1999 年同名畅销小说改编而成。是一部关于人际关系中的孤独和孤立的故事，让人们回想并反省自己身边的相似经历。

吉定韵同公 言拜

典 韵音建村附亦其会玄“，附君组舞“，即来建形，即“



《尘雾家园》剧照

菜“成交。葱爆牛肉，锅贴……”

“还有锅巴汤。”

“我半小时后到。”

只是一次轻松愉快的简短谈话，而这正是一个开启我们的故事的出彩的开头。我擅长让别人高兴起来；毕竟，作为一名销售人员，我是一个十分快乐的人。

那天晚上安吉丽娜确实需要振作一下，因为那天中午她和高中朋友一起午餐，而那位朋友刚刚在她所任职的巨型企业中被升以重任。这不是一个了不起的表达吗——“升以重任”？它说明你不仅仅是升职得到一个的头衔，更是飞跃了一大步。安吉丽娜从没有体验过这种飞升的感觉，她不得不面对这样的事实。我也是，没有过。

在外面品尝中国菜的时候，我们谈起了曾经一起工作过的最成功的人士，谈到了让他们与众不同的因素。我们还没有谈得太深。这时我抛出了一个建议：“我们可以拜访我叔叔，和他仔细探讨这个问题。他经常跟我说他是多么想和我见面。他会给我们一些概念。这个老家伙可是个天才，真的！”

安吉丽娜表示怀疑，而我也没有责怪她。与我父母的见面对她来说是一场折磨。不过，和叔叔见面完全不同。安吉丽娜