

◆《打造成功企业的秘诀》为你深挖优秀企业创造优良绩效的秘诀

SECRETS

for Creating EXCELLENT ENTERPRISE

打造

刘晓荻 雪青◎编著

成功企业 的秘诀



旅游教育出版社

SECRETS

for Creating EXCELLENT ENTERPRISE

打造

刘晓荻 雪青◎编著

成功企业的 秘诀



旅游教育出版社

· 北京 ·

策划编辑: 赖春梅

责任编辑: 赖春梅 朱海犀

图书在版编目(CIP)数据

打造成功企业的秘诀/刘晓荻, 雪青编著. —北京: 旅游教育出版社,
2008.7

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1721 - 7

I. 打… II. ①刘…②雪… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第079607号

打造成功企业的秘诀

刘晓荻 雪 青 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	12
字 数	153千字
版 次	2009年1月第1版
印 次	2009年1月第1次印刷
印 数	1-5000册
定 价	28.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

打造成功企业的秘诀

企业完成原始积累后，必然会追求进一步的发展；而进入成长期的企业在经营管理上又会面临许多以前所没有遇到过的新问题，这些新问题极大地影响着企业的持续发展。

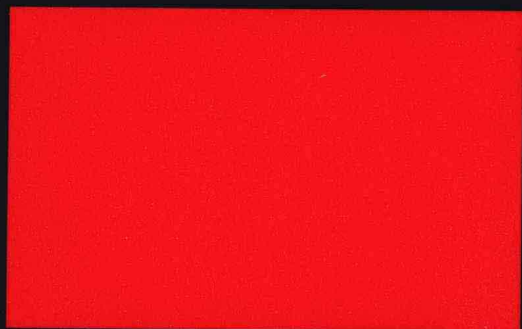
为数甚多的企业普遍的情况是：主观上积极采取了各种措施来解决企业发展中存在的问题，以追求进一步发展，但却没有获得预期的效果。

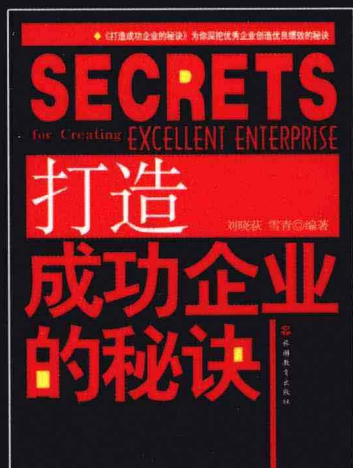
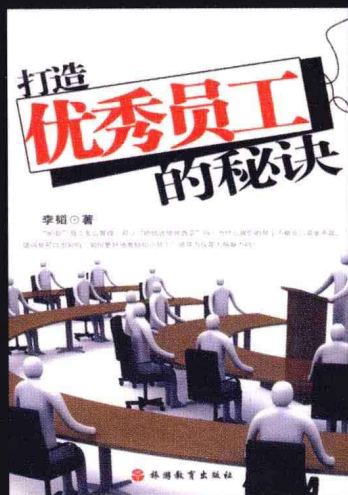
针对企业在追求发展过程中可能面临的问题，本书广引“他山之石”，全面解读成功企业的经验，从市场营销、品牌建设、管理和决策等几个基础方面深挖优秀企业打造自身优良绩效的秘诀。我们在以下的篇章中将全面地向您展示！

SECRETS

for Creating EXCELLENT ENTERPRISE

打造成功企业的秘诀





策划编辑：赖春梅

Lailai0715@yahoo.com.cn

责任编辑：赖春梅 朱海犀

封面设计：四磨坊视觉传达
010-51264077

目录 contents

秘诀一 学会营销，让公司的商品更畅销	1
一、平凡人的创业路	2
学会放权	3
我不是老板	4
二、成功推销的诀窍	5
总会有人在挡你的道	5
破解决窍	5
与客户沟通难	6
破解决窍	6
三、成功营销金点子	8
金点子一	8
金点子二	9
金点子三	10
四、创意营销猛点子	13
五大基本概念	13
猛点子营销 17 项基本法则	14
五、建立推销信心小妙方	15
妙方如下，简单操练	15





六、明明白白四分法	17
什么是四分法	17
四分法的实际运用	18
七、出奇制胜破死棋	20
传统思考模式让你误入“死棋灾区”	20
借力使力的合气道营销法	20
摘采受光面的果实	21
造新瓶装旧酒	22
反其道而行的手机干扰业	22
创造差异，反将一军	23
八、十大销售技巧	24
知道顾客真正想要的东西	24
服务人员的仪容整齐清洁	24
顺从顾客意见，解决顾客抱怨	24
对所有顾客都一视同仁	25
不要同时接待两位以上的顾客	25
选择正确的服务时机	25
可别成为让人望而却步的商店	26
把顾客当成朋友	26
热忱对待你的顾客	26
主动告知商品信息	26
九、终极营销法则	27
终极营销	27
终极营销破除八项营销误区	27
十大终极营销法则	29
十、推销常犯的九大错误	30
滔滔不绝，只顾讲而忘了听	30
客户不信任你，也不信任你的商品	30
不听不问，不了解顾客	31



无头苍蝇，劳劳碌碌无目标	31
急于报价，急于降价	32
担心说服不了客户，商品优点如数家珍	32
空口讲白话，没提出证据	33
缺乏创意，死板板不可能销售成功	33
过度承诺，招惹抱怨	33
十一、增加销售的五大黄金法则	34
法则一：货不在多，以精取胜	34
法则二：让顾客感受新的价值	35
法则三：为顾客解决长久以来的烦恼	35
法则四：以顾客需求来开发商品	36
法则五：加强消费者“自我价值”的消费导向	36
十二、改造供应链的启示	37
忽视供应链管理带来的弊病	37
重新设计供应链	39
 秘诀二 打造品牌，让你的公司更有竞争力	 41
 一、长寿畅销商品是如何打造出来的	 42
《日本经济周刊》的发现	42
二、Google 成功启示录	45
创业初期	45
经营与资金	47
管理成长	48
三、KrispyKreme 传奇	50
KrispyKreme 品牌的流行	50
四、建立网站品牌六大策略	53
策略一：找到可给人信任感的网站名号	53





策略二：建立网站商标	54
策略三：建立网站识别系统	54
策略四：加深网站品牌形象	55
策略五：建构网站品牌形象	55
策略六：网站品牌的延伸	56
五、箭牌口香糖奋斗史	57
挑战父亲的保守思维	57
改革是永远的主题	57
不犯错误就不会有创新	58
口香糖在变革中成长	59
六、韦尔奇的制胜人生	60
伯乐识马，贵人相助	60
笑骂由人，一切尽其在我	61
人才培养	61
七、雷富礼让宝洁再创辉煌	63
雷富礼变革	63

秘诀三 善于经营，让你的公司立于不败之地

一、大公司怎样向 Google 学创新	66
创新小组的运作	66
二、科技商战中的兰彻斯特法则	68
软件业市场占有率应“适可而止”	68
借力使力突破包围	69
效法特拉法加进攻策略	70
借平方定律有效瞄准目标	71
赢家由并购杀出樊篱	71



三、美国康宁公司多角化经营的启示	72
只有舍才能得	72
远见与洞察	72
核心专长不能单一	73
四、韦尔奇谈成为成功企业领导人的秘诀	74
好的领袖必须想尽一切办法去提升你的小组	74
好的领袖会确保小组不只是看到目标，更要为目标而奋斗	74
领袖要散发出正面能量，保持乐观态度	75
领袖必须以公正、透明度及诚信来博取信任	75
领袖要敢于作出不受欢迎的、大胆的决定	75
领袖要近乎怀疑主义般打破沙锅问到底	75
领袖自己要不怕风险、好学不倦，为下属做个好榜样	76
领袖应该多为员工庆祝	76
五、成功是失败之母	77
一个成功的企业为什么会走向毁灭	77
面对环境的改变，企业领导人要怎么处理	78
六、小公司怎样赚大钱	80
弱者战略绝对与强者不同	80
科技是小公司的“最佳员工”	81
七、量身订做你的成功策略	82
企业制定策略时应该注意四个要素	83
能够获胜的策略必须与众不同	83
策略除了要创新，还要持久	84
特别注意弹性的问题	84
八、留住宝贵的知识财富	85
老员工是公司的宝	85
留住老员工的知识	85
留住知识有秘诀	86





九、迈向成功的心理素质	89
坚信	89
期望	89
情绪	90
因果性	90
吸引	90
重复	90
累积	91
相关性	91
专注	91
需求性	91
十、怎样才能赢	92
第一字秘诀——亡	92
第二字秘诀——口	92
第三字秘诀——月	92
第四字秘诀——贝	93
第五字秘诀——凡	93
记住下面的关键细节	93

秘诀四 抓住人心，让你的公司再造奇迹..... 95

一、请员工帮你找员工	96
请员工推荐人才的三大优点	96
员工愿不愿意帮忙有不同的原因	96
二、部属为什么不会管理时间	98
这是心理方面的因素	98
教授的建议	98
三、胜任主管的三大法宝	101
带头做	101



做中学	101
诚意沟通	101
四、谈话高手是怎样炼成的	102
一般人需要具备的谈话术	102
提供他人被服务的感受	103
说个故事与学会闭嘴	103
五、识破谈判的谎言	105
掌握欺骗的三种类型	105
抓住欺骗的四个线索	106
不被欺骗的五项原则	107
六、谈判中常见问题的破解之道	109
常见的价格问题	109
关于人的常见问题	112
看破谈判马脚的四个方法	115
如何营造谈判的双赢	116
七、进行员工意见调查常犯的五大错误	118
调查没原因	118
员工没兴趣	118
问题没问对	119
结果没意义	120
时机没抓对	120
八、开好会议十大秘诀	121
九、批评员工的十种策略	124
十、人气指数助你成功	126
有好感度的人让人想付出更多	126
这样的老板值得我卖命	127
如何提高好感度指数	127





秘诀五 定见远谋，让你的公司把握成功的机会..... 129

一、公司董事应该知晓的十个问题	130
公司怎么赚钱	130
客户付清欠款了吗	130
未来几年什么问题可能会真正威胁公司的运营乃至生存	131
与竞争对手相比，我们做得怎么样	131
如果明天首席执行官出了车祸，谁能管理这家公司	131
我们如何增长	132
我们是否量力而行地过日子	132
首席执行官的薪水是多少	132
坏消息通过什么渠道传递给高层管理人	133
对于前九个问题的回答我理解了吗	133
二、公关在企业危机处理中的应用	134
多数组织危机起因于不良管理	134
越隐瞒真相，危机越扩大	135
卓越公关的四项基本原则	135
三、决定企业分治还是整合的八个关键	137
新公司是否只生产某项不同的产品或专门针对一部分市场	137
新公司依靠的竞争优势的来源是否相同	137
新老公司的文化是否相同	137
实现协同作用究竟有多难	138
责任制怎样实行才最好	138
我们是否拥有所需的人才	138
灵活性有多重要	138
合并或独立还有没有其他约束或限制	139
四、导致企业失败的十大错误	140
成功冲昏了头脑	140



看不到危险	141
惧怕老板甚于惧怕竞争	142
冒过度的风险	143
并购贪欲	143
相信华尔街甚于自己的雇员	144
摇摆不定的策略	145
危险的企业文化	146
新经济的死亡螺旋	146
丧失功能的董事会	147
五、企业陷落前的七大预兆	148
缺乏管理信息系统	148
未有效控制管理费用	149
过度依赖少数重要顾客	149
缺少财务知识与技能	149
企业过度预支，负债居高不下	149
现金流量管理不当	150
管理阶层不寻求协助	150
六、别让知识库变成垃圾桶	151
推动知识管理不应掉以轻心	151
敝帚自珍——不清楚核心竞争力	151
矫枉过正——不了解人性与科技面	152
一线之间——避免边际效用递减	153
知识管理沦为垃圾的七大征兆	154
七、变革的勇气	156
不敢越雷池的猴子	156
成功变革的五项原则	157





秘诀六 终极参考 161

一、杰出 CEO 的成功感言.....	162
我必须彻底铲除蓄意破坏的人	162
领导公司就像教育子女：你得不断后撤	163
我先是倾听，随后便立即行动	163
作为领导，你必须不惜一切，你得让别人敬畏你	164
最不该的就是太把自己当回事儿	165
寻找正直的人。我认为这是最基本的条件	166
透明度非常重要	166
二、智慧箴言.....	168
勇敢面对困难的工作	168
认清你自己没有的专长和特质，然后雇用这样的人	169
当你谈判的时候，留一些东西在谈判桌上	169
当所有人都知道什么东西是对的，事实上是没有人 知道任何事	170
清楚地描绘未来	170
不要被自己过去的期望限制	171
三、欧美家族企业兴旺不衰的秘密	172
家族企业业绩优越	172
家庭关怀特质渗入管理制度	173
长期相处自然默契	174
仍需有与时俱进的观念	174
后 记	176

秘诀一

学会营销，让公司的商品更畅销

成功的企业家，在市场经济大潮中一定是凭借实力与智慧而独占鳌头的大家，是能很好地适应和融入市场的高手。这里有没有你的身影？你是否愿意参与其中？打造成功的企业，首先，你必须学做一名市场营销专家，让你公司的产品畅销。

你能在公平的市场上随心所欲、纵横驰骋吗？

究竟有没有现代企业营销密码？

——这是你必须要知道的。