

学术的优秀在于实用性
Academic Excellence Depends on Its Usefulness

中国亮点丛书

一句话，好的管理就是要做到三认同：

员工认同

客户认同

投资者认同

一句话管理

企业家职业性语言集

罗卫国/主编

与人之间的距离不在于相距有多远
在于你们双方是否有共同的价值观

management



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

学术的优秀在于实用性
Academic Excellence Depends on Its Usefulness

中国亮点丛书

一句话，好的管理就是要做到三认同：
员工认同
客户认同
投资者认同

一句话管理

企业家职业性语言集

罗卫国 / 主编

经济管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一句话管理: 企业家职业性语言集/罗卫国主编. —北京: 经济管理出版社, 2005

ISBN 7-80207-349-9

I. 一... II. 罗... III. 企业管理—通俗读物 IV.F270-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 075384 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京晨旭印刷厂

经销: 新华书店

责任编辑: 许 兵

技术编辑: 蒋 方

责任校对: 超 凡

787mm×1092mm/32

5.5 印张

108 千字

2005 年 9 月第 1 版

2005 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1-6000 册

定价: 15.00 元

书号: ISBN 7-80207-349-9/F·336

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部

负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974

邮编: 100836

为《中国亮点》丛书题

万众一心
共兴中华

程思远



程思远题词“万众一心 共兴中华”

12
学术的优秀在于实用性

罗卫

罗卫国亲笔手书“学术的优秀在于实用性”

序：看着对方的嘴巴说话

据说，男人喜欢一个女人的时候，会眯着眼睛看她，而女人喜欢一个男人的时候，正好相反，会放大瞳孔看着他。我常年奔波在祖国各地讲授《三管理》课程，一直有点儿迷茫——还真不好意思通过观察学员的眼神来断定学员对我课程的认同度，以此来迅速确定要当堂改进的授课方式。

凡事总是有办法的，我回来花了点儿工夫仔细研究我课堂的录像，意想不到地发现了一个量化认同度的模式——如果你说话的时候，对方的嘴巴张开的角度在9度到12度之间，那么他就是非常认同你的理念。比如：

关于员工认同，有学员问，知识型企业要注意什么？

我的回答是：Agree to disagree（学会同意不同意见）。

关于客户认同，有学员问，要搞公关但又不能行贿，怎么办？

我的回答是：请朋友吃一顿饭，不如请朋友出一身汗。

关于投资者认同，有学员问，家族式企业怎么管？

我的回答是：夫妻之间，距离产生美；距离也产生钱。

我把画面一一定格，仔细量过他们嘴巴张开的角度，大都在10度左右。

既然不好意思盯着对方的眼睛看，那从现在起就可以

看着对方的嘴巴讲了。读者有兴趣不妨也试着验证一下。

哦，对了，我必须很坦诚地告诉大家，《一句话管理——企业家职业性语言集》这本书大都是“集句”来的，也就是说这本书只有10%的内容是我原创的，其他的90%都来自搜集整理。

如果本书读起来有一种久违了的思考的乐趣，请帮我传播，谢了！

A handwritten signature in black ink, appearing to be '李敬' (Liang Jing), written in a cursive style.

2005年6月18日凌晨
写于北京西山大觉寺

目 录

第一篇 员工认同(01)

男性员工离职的主要原因在于上司事无巨细的管理,女性员工离职的主要原因在于她们受不了上司的自负。上司的以下行为也让员工心存不满:吝啬表扬的话;总是不给员工重要的信息;缺乏对下属的关心;喜欢用威胁的态度对待下属;只给负面反馈。

第二篇 客户认同(57)

培养、打造建设性的商业合作关系,就像婚姻一样要经历几个阶段。首先是求爱,然后是订婚,一旦成了家,就会有不和,就得相互适应,要有一定的机制来筹划未来,解决问题。伴侣之间要了解彼此的差异,互相学习对方的长处,但也要有思想准备,以防这种关系发生变故或戛然而止。

第三篇 投资者认同(85)

有的企业家把企业当老婆养,不容任何人插一足;有的企业家把企业当儿子养,小时候宠爱有加,淘气时巴掌伺候,青春躁动期严加管束,长大了稍加指点,自己老了则依靠儿子;有的企业家把企业当猪养,养一个,卖一个,养一群,卖一群。

第一篇 员工认同

1. 20%的时间说话，80%的时间倾听。让下属自动谈他们喜欢谈的话题；倾听能使你控制谈话的局面，因为你一旦开口，就可以把谈话带向你意愿中的任何方向。

2. Agree to disagree(学会同意不同意见)。

3. 别以为没人注意你的出勤情况，上司可全都是睁大眼睛在瞧着呢！提早一点儿到公司显得你重视工作。

4. 兵随将转，无不可用之才。作为一个管理者，你可以不知道下属的短处，却不可不知下属的长处。

5. 波克定理：只有在争辩中，才可能诞生最好的主意和最好的决定。

6. 波特定理：当遭受许多批评时，下级往往只记住开头的一些，其余就不听了，因为他们忙于思索论据来反驳开头



女博士在中国找老公的难度。也千万不要羡慕有三个博士头衔的人,因为只有找不到工作的时候才会一个接一个地读博士——一个没有博士头衔的留学生如是说。

14. 不要经常把工作带回家,留到晚上或周末做。超时工作经常是缘于时间管理不好,或缘于“让别人看到你很忙而以为你很重要”这种虚荣心。学会在工作时间高效地工作,以便你在业余时间可以放松、“充电”。不妨把你的电话转到前台或转为留言状态,集中精力,高效完成每一项任务。

15. 不要让紧张的情绪干扰你的注意力和效率。将要做的工作清晰地罗列出来,每完成一项就划掉一项,这会令你的心情愉快起来;别将棘手的工作不断推后,以免每天早上一上班都看到昨天遗留的难题,这将令你更加不安。

16. 参加商务会议时坐的位置能强化你在公司的形象。下面是两则专家建议:①早点儿到,选个正对会议主持人的位置。这样便有更多机会与公司领导进行目光交流。你想提问题或想说两句时,这种机会就会派上用场。②不要紧挨着老板坐。老板会吸引走所有注意力,别人会对你视而不见,你想有所参与便非常困难。

17. 嘈杂的会议常常是取得进展的表现,而“一团和气”的会议往往是将重要事务扔在一边不去讨论的典型“症状”。会议中你需要提防和制止人身攻击的言论,但是你的控制不

要达到抑制大家交换关键意见的程度。

18. 阐明工作的价值。不论是你安排，还是下属主动申请，清楚地告诉大家这项工作对公司是多么的有价值，能够有幸做这项工作的同事在公司里面是多么的重要。毕竟不是谁想做就可以做的。

19. 长官式人物常常盛气凌人，说话直截了当，既关心最终成果，也关心细节；但在工作中往往处理不好同事关系，容易发生争执。在跟他交流前，不妨先奉承几句，让他知道你对他的看法评价很高，要让他有机会验证你的看法。

004

20. 常有一些参加会议的人发布谣言，狡诈辩解，把别人的注意力从你身上转移到他们那里，从而挑战你的权威。对付的方法是：在众目睽睽之下，坦率地要求他们同大家分享他们的谣言和辩解，这样他们往往会感到无地自容，不攻自破。

21. 成功：一个成功的男人是这样一种人，他能够挣到比妻子花的钱更多的钱；一个成功的女人就是能够成功找到这种男人的人。

22. 诚实和勤勉，应该成为你永久的伴侣。

23. 吃零食的目的并不在于仅仅满足饥饿的需要，而在



management



于对紧张的缓解和内心冲突的消除。当食物与嘴部皮肤接触时,一方面,它能够通过皮肤神经将感觉信息传递到大脑中枢,从而产生一种慰藉,使人通过与外界物体的接触而消除内心的压力;另一方面,当嘴部接触食物并咀嚼和吞咽的时候,可以使人对紧张和焦虑的注意转移。

24. 持身如玉洁冰清,襟袍如光风霁月。

25. 穿上一条平时心爱的旧裤子,再套一件宽松衫,你的心理压力不知不觉就会减轻。因为穿了很久的衣服会使人回忆起某一特定时空的感受,并深深地沉浸在缅怀过去如梦般的生活眷恋中,人的情绪也为之高涨起来。与此同时,当人们穿上自己认为非常“顺眼”的衣服,自我感觉良好时,就会重新鼓起面对现实的信心和勇气。

005

26. 创新要求人们拓展思路、突破瓶颈、超越环境。你可以设想你来自另一个国度,也可以想像你年轻了20岁或老去了20岁,甚至你的性别也改变了,总之,越是大胆,你越能产生好的点子。

27. 创造激发灵感的氛围:可以把椅子堆在会议室外面,请与会者自行搬进去,自己决定坐在哪个位置。这些小环节上的任何限制都会影响或打断与会者的思绪。采取一些随意的做法也可以创造一种宽松的气氛,不妨播放一些轻缓的背景音乐或提供一些零食。

28. 刺激员工的最好办法是对他们进行表扬并且提高他们的生活水准。

29. 从心理学角度来说,两种工作态度反映了两种需要结构:一种需要体系是为了避免不满意,与此平行的另一需要体系则是为了个人成长。

30. 存住每一分钱,避开所有风险是你的首要目标。如果你将在近期内动用手中现金,就必须做个储蓄型的人。比如,你计划近期买房,就不该将房款投资在任何有风险的商品上,抱着再赚一点的幻想。你的理财区域只限于公债、国库券和储蓄等品种。

31. 错误可以让你认识事物,如果你懂得利用错误的话,更可以自我提高。因此,把错误记在你的小本子上,并准确地描述不对的地方:你对某事的错误反应,你错过机会的原因。无论错误的原因何在都要一一记下来。

32. 人可以不富有,但不可以不高尚。富有的人并不一定尊贵,而高尚的人必然尊贵。高尚的人有一个传之久远的无价法宝,远在名誉、地位、金钱之上,这就是一颗赤子之心;在这里,跳动着任何年代、任何地方的人都不会不为之所动的,美丽、善良的灵魂。

33. 大多数管理人员一直很忙,对这些人来说,一件最可



诚心诚意的赞赏；第三，引起他人内心的愿望。

40. 单个人才若能与他人的创造相汇合，他的表现会更加出色。

41. 当成功概率达50%时，人们取得成功的动力最大。换句话说，如果人们追求的目标或接手的任务具挑战性，但仍有极大可能成功时，人们追求目标或接手任务的动力最大。

42. 当错误被看成是学习的机会，企业员工感到工作富有意义，觉得他们自己在尽一份力时，就能得出这样的判断：这个企业具有精明强干的领导。

43. 当对付“这非我分内事”的思维方式时，首先要解释，在当今企业组织中，职责范围仅仅是对员工的最低工作要求。如果员工真的有事业心，他（她）就应该明白，成功者并不局限于做职责范围内的事，而是时刻在想方设法增加自己的知识并为企业做贡献。

44. 当两个或更多的人拥有共同愿景时，自然是件好事，但这不太可能也没有必要。找些方法，让别人也能从你的目标中获益，你就发现可以得到更多的盟友和支持者。经理人要重视培养设身处地为别人着想以及能用别人的眼光看问题的能力。





45 当你和上司意见相左的时候,首先,先分析一下自己的想法是否可行。其次,你可以有不同的意见,但首先应学会必要的服从。还有,要注意个人修养问题,你完全可以私下向上司提出自己与上司相异的想法,平心静气地协商,或者把你的建设性报告放在他的办公桌上。即使不被采纳,也让上司了解了你的诚心和勇气。这并非你的“圆滑”,恰是你令人认可的素养和应变的机智。

46 当我们对工作不再兴致勃勃时,就会产生职业倦怠。找最信任的朋友帮忙是个解决职业倦怠的办法。如果他们真是你的知己,就会提醒你善加运用自己已遗忘的重要特质,来增强你的自信。或者提出过去处理类似状况的经验,供你参考。当然,他们也可能认为你只需一个聆听者而不加以评说,这时你应该主动向他们征询。

47 倒U形假说:当一个人处于轻度兴奋时,能把工作做得最好。当一个人一点儿兴奋都没有时,也就没有做好工作的动力了;相应地,当一个人处于极度兴奋时,随之而来的压力可能会使他完不成本该完成的工作。世界网坛名将贝克尔之所以被称为常胜将军,其秘诀之一就是在比赛中自始至终防止过度兴奋,而保持半兴奋状态。所以,有人亦将倒U形假说称为贝克尔境界。

48 道不同,不相为谋。