



THE SUNDAY TIMES

《星期日泰晤士报》 经理人智慧丛书

Business Etiquette

良心向導

市场规范的黄金法则

〔英〕大卫·罗宾森著

张建平译 / 上海遠東出版社

5C

5C

735

226
1986



《星期日泰晤士报》经理人智慧丛书

良心向导

市场规范的黄金法则

〔英〕大卫·罗宾森著
张建平译

上海遠東出版社



© David F Robinson 1994, 2000

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, in any form or by any means, without permission in writing from the publishers.

本书由英国 Kogan Page Limited 授权上海远东出版社独家出版。

未经出版者书面许可,本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

良心向导 市场规范的黄金法则

著 者/[英]大卫·罗宾森

译 者/张建平

责任编辑/章 雷

装帧设计/王月琴

版式设计/李如琬

责任出版/晏恒全

责任校对/吴明泉

出 版/上海远东出版社

(200336) 中国上海市仙霞路 357 号

发 行/新华书店上海发行所

上海远东出版社

制 版/上海希望电脑排印中心

印 刷/上海出版印刷有限公司

装 订/上海虎林装订厂

版 次/2000 年 12 月第 1 版

印 次/2000 年 12 月第 1 次印刷

开 本/850×1048 1/32

字 数/109 千字

印 张/5.75

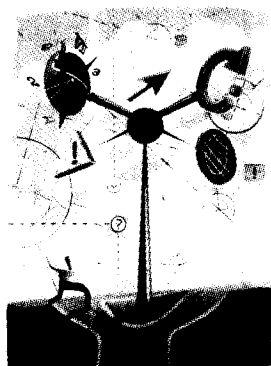
字 数/1-6000

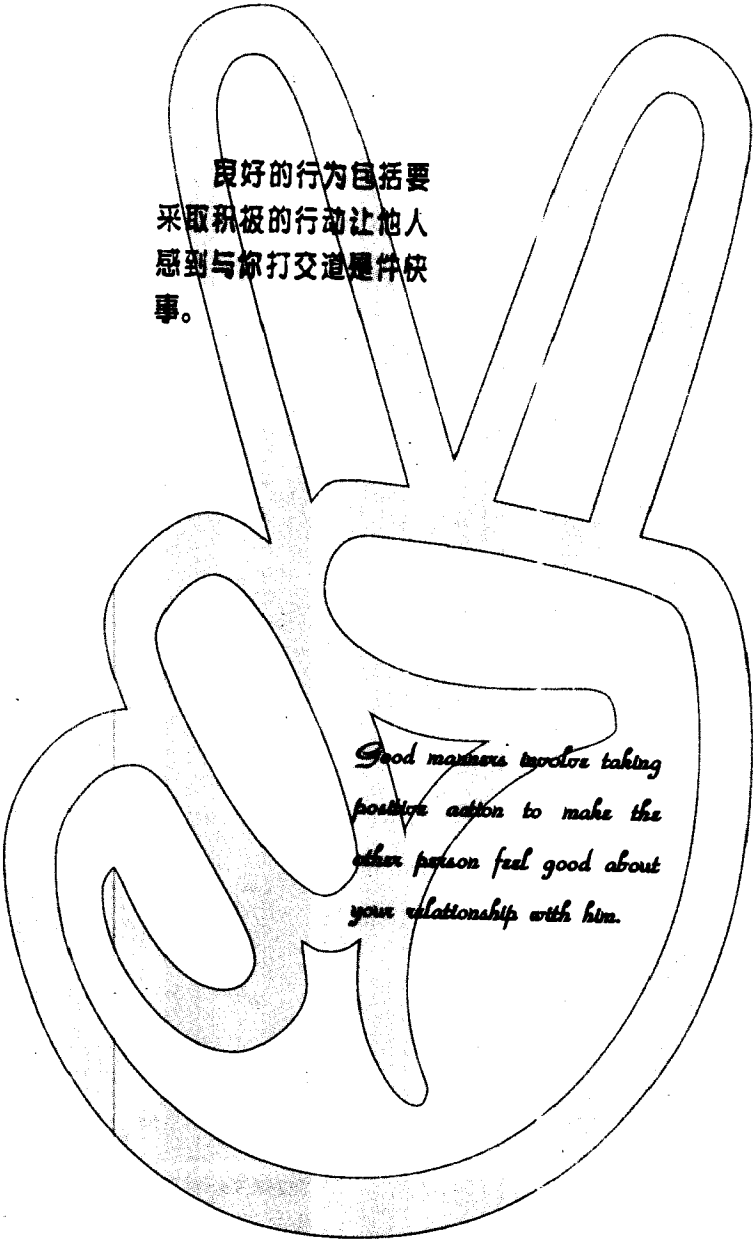
图字: 09-2000-530 号

ISBN 7-80661-130-4

F·37 定价: 12.00 元

良好商业行为的黄金法则





良好的行为包括要
采取积极的行动让他人
感到与你打交道是件快
事。

*Good manners involve taking
positive action to make the
other person feel good about
your relationship with him.*

良好的商业行为的基本准则是：无微不至地考虑他人的利益和感受。换句话说，就是你的一言一行都要显示出你关心与你打交道的人就像关心你自己一样。这倒不是说你在必要的时候或不合规矩的时候也不能表现得强硬——没人喜欢或尊重那些对同事和合作伙伴奉承拍马，甜言蜜语的人。而对他人的关心源自于你基础牢靠的个人价值观念，这种价值观念的基础就是对他人的尊重，它影响着你做的每一件事。所以，如果你要平定一个争议，处罚一个部下或开除什么人，你的态度不仅要坚定、公平，还要对他们各自的情况表示同情。

很多情况下，面对比你地位低的人，你总会有一种优越感，这是人的一种自然本能，要克服这种本能，实在需要艰苦的努力和坚强的意志。但你一旦这么做了，你就不仅赢得了他人的尊重，也增强了你的自信和自尊。行动前考虑一下他人的想法，会让你受益无穷！

黄金法则

在商业行为中显示出你对他人感受的关心，可

以用“**IMPACT**”这个词来概括,这个词涵盖了黄金法则的内容:

I ntegrity	(诚实)	用诚实、可信的方式行事
M anners	(行为举止)	切勿自私、粗鲁或不受约束
P ersonality	(个性)	向人交流你自身的价值观念、你的态度和意见
A pppearance	(外表)	永远把最好的一面展示出来
C onsideration	(为他人着想)	站在别人的立场上看自己
T act	(机敏)	三思而后言

诚实就是要用你的言行来证明你是个诚实、可信、值得信赖的人。诚实的声誉得来不易,失去却是很快的。如果一个人的诚实度缺少基本、肯定的估价,那么很多生意都难以做成。当一个人或他的公司受到刺激或引诱,试图不那么诚实地行事的时候,这对他或公司就是一种考验。作为一种良好的商业行为的黄金法则,切记你的诚实度绝对不能受到质疑——不管怎么样的假面具都难以掩饰诚实度的匮乏。

行为举止是你的商业表现的样板，向那些与你打交道的人表明，他在与你做生意的时候，是否可以完全相信你会正确、公正地行事。如果他认为你粗鲁、自私、不受约束，你们之间的关系就很难维持。同样，如果你的言行中有种族歧视或性别歧视的成分，或者表现出对自己公司或同事的不忠，你的行为举止就会被认为是难以接受的。避免这种消极因素只做对了一半。良好的行为包括要采取积极的行动让他人感到与你打交道是件快事。本书很大一部分论述的就是这项黄金法则。

你的**个性**是只有你才能提供给你供职的公司的。你的目标应该是保证你的表现让你的各种素质得到最好的让人欣赏的机会。比方说，你可以对生意有激情，但不能感情用事；你可以表现得无礼，但不能不忠；你可以有趣，但不能轻浮；你可以自信，但不能自负。不要因为对他人考虑不周，做事欠思量，不机敏，或者没能遵守商业活动中的礼仪，而使自己失分。

你的**外表**也许不是最有价值的方面，但也绝对不能轻视！着装整洁，打扮得体，站有站相，坐有坐姿，注重体形，这些都是给你的生意场上的同行留下好印象的要素。尽管只是下意识的，我们都会对与我们打交道的人的相貌作出反应。别让你的外表让你逊人一筹！

为他人着想是生意场上所有良好行为的基本原则。成功的谈判者在与对手见面前，时常扮演他们的角色，考虑他们会有怎么样的行动。这样做的目的很简单——随时准备应付可能出现的新的情况。同样，生意人如果在事先预想到他将与之见面，写信或通电话的人的反应，就能立即更加细心和敏捷地跟他打交道。

机敏是黄金法则中最后一项但并非最不重要的一项，因为它将是“守门员”，保证我们三思而言，三思而行。生意圈里每一个人都知道，有一种诱惑是难以抵制的，那就是在遇到刺激时立即作出反应，或者占取一些预料之中的优势，而如果我们凭冲动行事的话，接下来的往往就是后悔。所谓机敏，不仅是用一种可以接受的方式来处理一些不愉快的事情，它还包括细心地为他人的利益着想，然后才是用最能令人接受的方式将这种想法表达出来。这项黄金法则的潜台词就是，当对一件事拿不定主意的时候，千万别开口！

你的 IMPACT 的成绩如何？

以下的自我测试只为你一个人而设。实事求是地回答问题，看看你的商业行为的达标程度如何。请对照 10 ~ 12 页上的得分表检查得分情况，最好的回答得 5 分，最差的得 1 分。

1. 你的诚实程度

- (a) 言出必行。
- (b) 为了避免让他人难堪，
说一些善意的谎话。
- (c) 对自己的实际付出略作
夸大。
- (d) 遇到压力时，为了公司
的利益我会违背法则。
- (e) 我的商业同行对我的诚
实评价很高。

2. 你的行为举止

- (a) 与异性打交道时我殷勤
周到。
- (b) 不管是对我不喜欢的人
还是激怒我的人，我都
尽力表示客气。
- (c) 我欣赏流言蜚语，尤其是
关于我的同行的。
- (d) 我忠实于我的公司，甚至
当我觉得公司决策错误
的时候。
- (e) 我用当时看起来最合适的
方式将我的权威强加于
我的下属。

3. 你的个性和风格

- (a) 我相信幽默是与人搞好关系的最重要因素。
- (b) 我喜欢把我的家庭生活和兴趣爱好告诉我的同事。
- (c) 同事间应该交流对一些引起争议的事件的看法，比如政治、宗教、性。
- (d) 我的观点和态度都鲜明地表示我不与众人为伍。
- (e) 我受到同行的爱戴和尊重。

4. 你的外表

- (a) 我只穿适合我的衣服，不在乎别人的看法。
- (b) 我在与圈外人见面时跟与同事相处时一样注重外表。
- (c) 对我来说工作做得怎么样比做工作时的外表怎么样更重要。
- (d) 我与那些穿得最好的同

事比较我的外表。

- (e) 我根据人们的穿着打扮对他们进行判断。

5. 你对他人的关心程度如何？

- (a) 我会考虑他人的感受，并采取相应的行动。
- (b) 生意场上充满竞争，我利用一切可以得到的机会占取优势。
- (c) 我铭记他人对我的恩惠，并在力所能及时给予回报。
- (d) 我喜欢先听取别人的意见再表达自己的看法。
- (e) 当我有急事时我会打断别人的讲话，不管在当时看来这么做有多粗鲁。

6. 你的机敏程度如何？

- (a) 我试图用同情的方式把坏消息告诉他人。
- (b) 如果我觉得我有非常重要的事情要说，我会不

惜打断他人。

(c) 对于我所知道的那些可能会伤及同事们的生意或私生活的信息，不向他人透露。

(d) 当一个上司当着圈外人说一些蠢话的时候，我会安静地坐着。

(e) 我不会提醒人们他们以前犯过的错误或遇到过的问题。

1. 你的诚实程度

(a)	5	3	1
(b)	3	5	1
(c)	1	3	5
(d)	1	3	5
(e)	5	3	1

2. 你的行为举止

(a)	5	3	1
-----	---	---	---

(b)	5	3	1
(c)	1	5	3
(d)	5	3	1
(e)	1	3	5

3. 你的个性和风格

(a)	3	5	1
(b)	3	5	1
(c)	1	5	3
(d)	3	5	1
(e)	5	3	1

4. 你的外表

(a)	1	5	3
(b)	5	3	1
(c)	1	5	3
(d)	5	3	1
(e)	3	5	1

5. 你对他人的关心程度如何?

(a)	3	5	1
(b)	1	3	5
(c)	5	3	1
(d)	5	3	1
(e)	1	3	5

6. 你的机敏程度如何?

(a)	5	3	1
(b)	1	5	3
(c)	5	3	1
(d)	3	5	1
(e)	5	3	1

那么你的得分是:

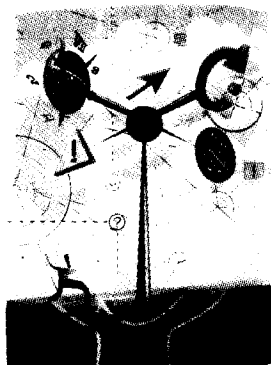
121 ~ 150 分 你属于最周到的商人。你什么都不担心, 不过本书的其余部分或许能给你补充一些日常经历中难得一遇的部分。

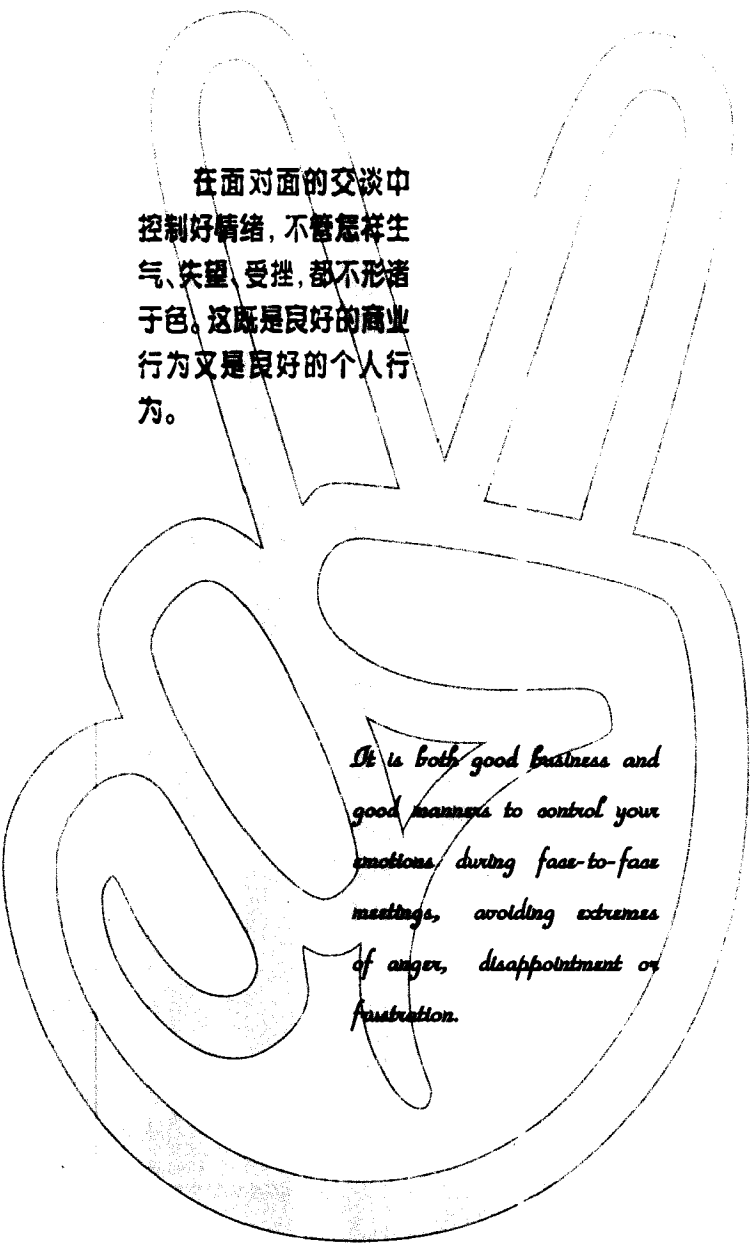
81 ~ 120 分 你做得不错, 但是有些方面尚需改进。别甘于二流——看看能不能加入第一流的圈子。

51 ~ 80 分 你的商业行为有问题, 急需改进。
现在继续往下读!

30 ~ 50 分 你的得分不能低于 30 分, 所以如果你处于这一档的话, 你要么就是没有认真给自己评分, 要么就是还不得要领。为什么不把这一章再读一遍, 然后再计算一次呢。

面对面与人打交道





在面对面的交谈中
控制好情绪，不管怎样生
气、失望、受挫，都不形诸
于色。这既是良好的商业
行为又是良好的个人行
为。

*It is both good business and
good manners to control your
emotions during face-to-face
meetings, avoiding extremes
of anger, disappointment or
frustration.*