

IDG新经济工商实务傻瓜丛书



商务

Business Professional's Kit For Dummies

从业人员必备手册



〔美〕雪莉·林德塞·罗伯茨 著

韩劲 李国柱 王建瑞 白云 牛晓耕 译

贺卫华 译审

全美最著名的商务专家指导你进入现代全球化的商业社会！

- ◎ 现代商业竞争的完全手册
- ◎ 从经商技巧到商业礼仪
- ◎ 从电子商务到技术商务
- ◎ 从区域经济到全球经营
- ◎ 从全球工商业资源到商务工具尽在随书光盘



 **企业管理出版社**
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE


IDG
BOOKS
WORLDWIDE

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

商务从业人员必备手册

[美]雪莉·林德塞·罗伯茨 著
韩 劲 李国柱 王建瑞 译
白 云 牛晓耕
贺卫华 译审

本书附盘可从本馆主页 <http://lib.szu.edu.cn/>
上由“馆藏检索”该书详细信息后下载，
也可到视听部复制

企业管理出版社

北京市版权局著作权

合同登记图字 01—2001—1400 号

图书在版编目(CIP)数据

商务从业人员必备手册/[美]罗伯茨著;韩劲等译. —北京:企业管理出版社,2001.5

(IDG 新经济工商实务傻瓜丛书)

ISBN 7-80147-474-0

I. 商… II. ①罗… ②韩… III. 商务工作-手册 IV. F715-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 023358 号

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

书 名:商务从业人员必备手册

作 者:[美]雪莉·林德塞·罗伯茨 著

韩 劲 李国柱 王建瑞 白云 牛晓耕 译

译 审:贺卫华

丛书总策划:原 平

责任编辑:丁 锋

技术编辑:胡 晓 杜 敏 马晓光

书 号:ISBN 7-80147-474-0/F·472

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.ccc-ccda.org.cn/cbs>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644

编辑部 68428387 68701408

电子信箱:80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷:北京隆华印刷厂

经 销:新华书店

规 格:850 毫米×1168 毫米 32 开本 14.625 印张 320 千字

版 次:2001 年 5 月第 1 版 2001 年 5 月第 1 次印刷

定 价:36.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

中文版序言

——为第二辑 IDG 新经济工商实务傻瓜丛书出版而作

进入了新世纪，我国在继续完成工业化的同时要加快国民经济信息化的步伐。对于中国的广大企业，特别是经济发达地区的企业，提高信息化水平已成为顺应现代化潮流的首要选择。以信息技术为核心的知识经济正在全面冲击和改造我们已有的经济形态并塑造着 21 世纪新经济规则。我们应当学习新的知识，把握它的脉搏，迈开步伐，迎接知识经济的挑战。

源于 .COM 的网络经济扬弃了原有的生存方式，渗透到传统的经济组织体系，并构造着新经济的神经系统；而网络经济的全球化和借助信息交流完成商品交换的这种经济活动的本质已经导致在已有经济体系最深处世界范围的经济重组，新经济正在这个过程中催生，从生产领域到流通领域再到服务领域，正在发生自下而上的大变动。这一大变动涉及经济体系的组织构造、供应系统、配送体系、工作性质、工作时间及场所、消费市场、财务关系、指挥系统等，更加重要的是，这一大变动甚至涉及到商品交易的超高速化和变化的进行速度本身。除这些变化外，还有金融服务和金融制度的重组、支付体系的变化、各种产业间界线和上下结构的逐渐消除、世界规模的战略合作和向全球化急剧发展的潮流等。

在这种潮流的带动下，世界范围的经济重组正在地区与地

区之间、国家与国家之间、行业与行业之间、企业与企业之间全面展开，面对世界范围的经济重组，面对汹涌而来的全球化竞争，机遇和挑战从来没有像今天这样以高速的频率冲击着人们的选择，稍有不甚，即会南辕北辙。中国企业应该看到全球经济正重新洗牌，世界经济正走向全球化，而知识经济的来到正是这一切变化的原动力，应用和创造知识是当今知识经济的核心内容。教育是创造、获取、适应和运用知识的关键，也是在新经济中参与竞争的关键，技术以及适应性强的人力优势在全球化竞争中会充分显示出来。

21 世纪的企业，将通过创造和生产知识而盈利，因此，创新是企业永恒的主题。传统企业盈利的主要途径是通过规模生产降低成本，而新经济将从根本上改变未来企业的营运规则。新经济中的霸主将是那些建立在新知识基础上的企业。只有 3.1 万名雇员的微软，占据着 6000 亿美元的市场，而拥有 31 万名雇员的麦当劳，却只有 600 亿美元的市场占有量，同是美国的两大企业，按雇员平均的市场占有量计算，相差 100 倍。提高中国企业的竞争力需要运用创造性和创新性的方法，包括目标更明确的计划及提高劳动力的附加值。在知识经济里，人才是创造财富的最珍贵的资源。必须对我国庞大的劳动力予以更多关注，把劣势转换为优势，需要在提高自然环境资本的同时，增加人力资本和无形资产。

诺贝尔经济学奖的美国经济学家西奥多·W·舒尔茨经过对农业经济的长期研究，最后发现，从 20 世纪初期到 50 年代，促使美国农业生产率提高的重要原因，已经不是土地、劳动力数量或资本存量的增加，而是人的知识、能力和技术水平的提高。美国保罗·罗默教授提出了“生产四要素”的理论，认为经济长期增长取决于资本、非技术劳力、人力资本（可按接受

教育时间的长短衡量)和新思想(可按专利数量衡量)。哈佛大学的罗伯特·巴罗等人运用罗默的方法进行了调查,最后得出结论说:妨碍穷国赶上富国的是人力资本的缺乏,而不是缺少有形资本。一般说来,构成人力资本的是劳动者的知识存量、技能水平和健康状况。人力资本通过人力投资而形成,主要的人力投资包括正规教育和职业培训。

在知识经济时代,“无形资本”这一概念空前地引人注目。无形资本虽然不像土地、建筑物、机械等有形资产那样有着具体的形象,但却对企业的经营起着重大作用。它除了经营权、专利权等这些法律上的权利之外,还包括事实上具有货币价值的权利。随着知识产业的发展,无形资产的价值越来越高。软件、信息、教育、传播、娱乐等产业都具有极高的附加值。

我国企业应探讨在新经济环境下企业经营的新模式。以往经济的价值是以生产商品的数量,如一吨钢、一桶油来衡量。而今天,典型的商品则变成了某种计算机软件或基因序列测定方法等,越来越多的商品是以其包含的知识作价,而不是以它们的物质含量作价。我们已从很多商品中看到这一点:开发新软件、新药物或拍摄新影片都需要巨大的初始投资,但产品一经开发出来,生产“复制品”的成本就十分低廉。从传统经济过渡到新经济,其实质是从生产有形商品的经济变成以生产和应用知识为核心的经济,而新经济下需要新的思维方式;在新经济体系中对知识产权拥有的重要性,正像传统经济对资本所有权拥有的重要性一样,这种对知识的“垄断”能力是唯一的激励机制,若没有这种能力,将不能补偿产品最初开发的投资成本。因此,对这种知识产权“垄断”能力的不断追求,便是新经济的核心驱动力,这也是我们要特别重视保护知识产权(专利权、复制权和商标权)的原因。

正是人力资本和无形资产在新经济发展中的重要地位，我国企业在面临经济全球化的重组和竞争格局中，通过不断创新取得竞争优势的根本出路都要落实到对人力资源和无形资源的投资和保护上，从而形成企业自身的核心竞争力，大多数企业政策亟待改变以适应其新的特点；因此，企业将科研成果转化成商品的风险投资变得十分重要，对教育和培训的投资也比以往更为重要。

21 世纪的企业，将遵循新经济的规律而运行成长。在未来的新经济中，企业生存的原则将彻底改变。但有一点是永恒不变的，这就是企业在经营全过程中的知识创新，只有这样企业才可能永续经营，永续发展，这也是企业管理出版社面向企业，长期致力于传播新知识、新技能的原因。我希望这次第二辑 IDG 新经济工商实务傻瓜丛书的出版能为中国企业在创新发展中学到更多的方法，汲取更多的力量。

陈锦华
二〇〇一年二月

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

翻译委员会

主 任：尹援平

副主任：张瑞恒

委 员：(按姓氏笔划)

丁 锋	马晓光	王学斌	王贵基
田晓犁	玄肇清	刘国平	孙泽民
远松山	吕国建	朱凤鸣	杜 敏
肖震东	吴太刚	陈忠华	胡 晓
贺卫华	阎书会	谭繁华	

本书导读

.....

当我得到一点钱时，我就买书；要是有余，
我就买食物和衣服。

——伊拉兹马斯（Erasmus）

你手里的这本书是一本商务人士必备的生存手册。不论你是经验丰富的从业者还是刚走出校门的毕业生……不论你是为别人工作还是拥有自己的企业……不论你是技术熟练还是没有技术，或者在一定程度上拥有技术……《商务从业人员必备手册》都是你在风云变幻的商海中的一条救命的小船。

你生存的几率是多少

在这个科技发展一日千里、全球一体化的世界里，你工作时会觉得力不从心吗？做下面的小测验，看你的商业生存系数（BSQ）是多少。在问题后面的横线上回答“是”或“否”。如果你成绩不

佳，也没有关系。你会在读完本书的前言和有关章节后找到答案。

1. 当你正在办公室与一个推销员谈话时，公司总裁走了进来。你这样介绍他们认识：比绍特女士，我想请您认识一下推销员先生。这是介绍这两个人认识的正确方式吗？_____

2. 你在旅馆房间里打了一个免费电话，却在你的账单上发现电话费记录。你会向旅馆经理抱怨吗？_____

3. 你刚在欧洲一个上等餐馆里吃完饭，并留下餐费的 20% 的小费。与你共进晚餐的人说小费太贵了。你认为他说得对吗？_____

4. 你发 e-mail 总是尽量简短，有人由此认为你不说客套话太粗鲁。这种批评对吗？_____

5. 指出残疾人有残疾在礼节上合适吗？这真的妨碍吗？_____

6. 如果你让对方等着先别挂断电话，让他听你自己喜欢的唱片，而不放贝多芬的《第五交响曲》是缺乏教养的行为吗？_____

7. 你正在日本参观一个公司，收到一个日本同行的名片，名片上名字下面没有头衔。你注意到这个疏忽，并马上向坐在给名片人旁边的人询问。从这个人的反应看，你认为你犯了个错误。是这样吗？_____

8. 你刚收到你办公室同事送给你的一份可爱的礼物，但那的确是你不用的东西。换一份礼物会是不礼貌的吗？如果是这样，你会告诉你的同事

吗? _____

9. 许多外国政府要求你的护照从你进入他们国家的那一天开始算起至少有 6 个月的有效期吗?

10. 当你参加一个研讨会或者大型会议, 并接受一个别在外衣上的塑料名片夹, 你会一直把你的名片插在上面吗? _____

怎样使用这个手册

我知道这本手册的内容不会像畅销书一样让你一口气从头读到尾。从某种意义上说, 它是在工商界生存的参考工具书。你尽可以只读你感兴趣的主题或者能够帮助你解决遇到的问题部分。

把附带的光盘装在你的计算机上。你会在光盘上看到, 在每一章的后面都有该章所有要点的列表, 你还会发现一些网址、免费电话号码和一些有价值的信息列表。这类信息放在你的掌上电脑或其它便携式电脑中都是非常便利和适当的, 从而使你无论在家、在办公室或是在路上都拥有信息。

本书中出现的图标

全书出现许多图标, 这并不是为了花哨, 而是帮助你很容易地找到重要内容——起的是路标的作用。

用。每一个图标都可能是帮助你的企业生存的一根救命稻草。



该图标可以帮助你从我的亲身经历中受益——成功的经验、失败的教训以及介于两者之间的一切。有时我用这个图标就是因为我想跟你谈谈，作为一个作家，我是很健谈的，而我一个人坐在计算机前有时还真觉得寂寞。



这些简捷的提示能够帮助你成为一个睿智的专业人员，它们让你节省时间、减少挫折，总之，能让你活得更好。



它也许就像这样一种东西：当你推销某种东西时，总是把值钱的留给顾客；它也许就是一张纸，上面写着“对顾客有价值的十条箴言”。所以每当你思考问题时都可以参考它。



该图标指示你注意应该避免的陷阱。如果你没有注意它，不一定会引发全国性骚乱，但你可能会后悔当初没有注意。



它可能与一句谚语相左，那就是：“成功的都不是一样的（Nothing succeeds like success）”。你可能在聆听别人的成功故事中获益匪浅。



它用于帮助你与世界各地的人打交道，而不至于碰钉子（第十九章较为详细地讨论了欧洲、亚洲、拉丁美洲和中东等地区）。



每章最后都列出光盘上装载的本章重要内容。不要忘记将这上面的内容复制到你的掌上电脑里。



它为你指示网上的重要内容。

商业生存系数 (BSQ) 测试的答案

这里是导言开始处问题的答案：

1. 否。商务中的介绍一般崇尚经营状况和经济实力，重要的是要记住顾客第一。因此，正确的介绍应该是：“推销员先生，请您认识一下我们的总裁，比绍特女士。”（第十二章）

2. 否。宾馆有权对你使用宾馆的交换机收费，不管你打的是免费电话还是收费电话。（第十七章）

3. 很可能是。在许多国家，服务费是包含在总价款中的。如果你看到发票上写着服务费包含在内的字样，就意味着饭店已经加了 10% ~ 20% 的

服务费。如果你没看到，向服务员提出这个问题是完全没有问题的。如果服务费是包含在内的，除去其中 15% ~ 20% 的小费，正好相当于在美国支付的价款。

4. 是。对你的批评是对的。接电话时你就不能说声“您好”或者写信时用“亲爱的读者”开头吗？难道你就不能向打电话的人说声“再见”或写上“真诚的”作为信的结尾吗？你应该永远记住跟你联系的人打招呼和道别。（第四章）

5. 否。比叫什么更重要的是你的做法。一定要尊重别人，这样即便你用词不当，也不会惹人生气。（第二十三章）

6. 否。若是你让别人等着别挂电话，最好是借此向他介绍一些你经营上的经验，以便让他容易接受这种等待。如果你给对方放很好听的高质量的录音，也不会让对方感到被冒犯。同时，注意定期更换录音内容，以免让对方觉得听的都是老一套。（第二章）

7. 是。如果你从一个日本高层商务人员那里接受一张商务名片，而名字下面却没有头衔，那么，这个空白意味着他是个高层人物，每个人都应该知道他是谁，所以不要再想着问别人。（第十九章）

8. 否。换礼品不会被看作是不礼貌的，是的，你应该告诉你的同事，换成你喜欢的礼品，然后告诉你的同事你多么喜欢他送你的新礼物。（第十四章）

9. 是。要是下一年你的护照就到期，更新它是明智的。(第十八章)

10. 否。许多名片上的人名印得很小，以致于不拿放大镜都看不清楚。要是你的名片很小，离开一臂长的距离就看不清楚，那么，就把你的名字印在名片的背面，作上标记，递名片时背面朝上。(第二十二章)

目 录

第一部分 成功之路就在脚下

第一章 在永恒变化的世界中生存	(3)
永恒的东西是变化.....	(5)
管理知识.....	(6)
在那无边的智慧王国里.....	(7)
第二章 电话交谈艺术	(9)
带着微笑说话	(10)
处理棘手问题的窍门	(10)
如何应对脾气暴躁者	(11)
如何让人等待	(12)
如何让对方长话短说	(13)
如何摆脱电话推销者	(13)
打错电话	(14)
接听别人的电话	(16)
可视电话	(16)
打紧急电话	(17)

安排打电话	(17)
表明你自己的身份	(17)
省一分钱就等于赚一分钱	(18)
留言电话恐惧症	(19)
上好的留言	(19)
重新整理录入的信息	(20)
全球范围的电话	(22)
手持电话	(24)
选择一种适合你的手机	(24)
避免手持电话带来的危险	(26)
把打电话的“刺”拔掉	(27)
细细琢磨手持电话礼节	(27)
光盘上关于本章的内容	(28)
 第三章 正确使用你的办公设备	(30)
学会喜欢你那“脾气暴躁”的计算机	(31)
避免计算机瘫痪	(32)
唤醒你那“迟钝”的计算机	(34)
寻找丢失的文件	(37)
断电保护：给你更多电力	(38)
避免病毒入侵	(39)
加快网络接入速度	(40)
保护数据	(41)
从网上得到帮助	(41)
安全携带你的手提电脑	(43)
当复印机“吞食”你的原件时，要善待你的复印机	(44)
找到一种适合你的复印机	(46)