

员工

151 Quick Ideas
to Inspire Your Staff

[美] 杰里·威尔逊 著
龙桑田 龙洋波 译

也是兄弟

激励员工之151招



中国社会科学出版社

151 Quick Ideas
to Inspire Your Staff

员工

[美] 杰里·威尔逊 著
龙桑田 龙洋波 译

也是兄弟

激励员工之151招



中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图字: 01 - 2006 - 6061 号

员工也是兄弟: 激励员工之 151 招 / (美) 威尔逊 (Wilson, J. R.) 著; 龙桑田等译. —北京: 中国社会科学出版社, 2007. 1

书名原文: Quick Ideas 151 to Inspire Your Staff

ISBN 7 - 5004 - 5519 - 4

I. 员… II. ①威…②龙… III. 企业管理: 人事管理 - 激励 - 方法 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 137232 号

出版策划 任 明
特邀编辑 樵 夫
责任校对 张报婕
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 三河鑫鑫装订厂

版 次 2007 年 1 月第 1 版

印 次 2007 年 1 月第 1 次印刷

开 本 880 × 1230 1/32

印 张 10

插 页 2

字 数 188 千字

定 价 25.00 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

作者简介

25 年前开始打理一家汽车零配件小店的杰里·威尔逊，很难想象他会成为当今知名的营销专家，并且发展了一门新的营销和留住客户的哲学——客户学。

事实就是如此。杰里将他的小商铺发展成为当地收益非常好的零售集团。他不满足于简单的销售额增长，而是不断运用和扩展好的经验，因而很快就成为零售运营典范和知名的销售和管理顾问。

杰里也是一位作家，其中一些作品受到高度赞扬，并翻译成多种文字，在很多国家有售。比如，Word - of - Mouth Marketing; 138 Quick Ideas to Get More Clients; How to Grow Your Auto Parts Business。杰里还在美国和加拿大的许多协会和行业贸易杂志上发表过 100 多篇有关留住客户的专栏文章。

杰里根据自己的经验，发展了一门新的“学科”——客户学，以此帮助公司获得和留住满意的客户。作为一名顾问，杰里帮助过许多公司重新审视他们的客户哲学，重新制定服务策略，并帮助实施。杰里也是一家政府贸易协会的执行董事，为一些国家级或跨国公司的企业领导做

顾问。

例如，在新西兰，杰里让“彩虹之末主题公园”免于破产之后，帮助他们解决管理方面的问题。根据杰里的建议，这家主题公园对它的客户关系体系做了全面改变，结果比前些年增多了七万名观众，这种经营状况的明显好转都是源于杰里的客户学原理。

杰里还帮助过 Merchant 轮胎连锁店的管理层减少顾客抱怨问题。在实施了杰里的客户学之后，这家连锁企业的客户抱怨率直线下降了一半以上。

有了这些惊人的成功案例，许多地方邀请杰里去演讲。作为一名专业演讲者，杰里给一千多个集团做过演讲，行程遍及 50 个州，还去过加拿大、新西兰、印度尼西亚和南美洲。他的演讲和举办的研讨会让全世界无数的公司和组织受益匪浅。

杰里获得过美国演讲者协会赋予的公认演讲专家（CSP）称号，这种名誉在全球仅有四百人享有。杰里担任美国演讲者协会印第安纳分会的会长，同时还担任该协会的 CSP 认证委员会的主席。

杰里很荣幸地被列入 Who's Who Directory of the Midwest 和 World Directory of Men of Achievement 这两本名册之中。

前 言

如今，所有公司都期望能取得又快又好的业绩。那么，是什么能使某些公司以优异业绩胜出，而另外一些公司因为没有它只是表现平平呢？这就是杰里·威尔逊在本书中所要倡导的竞争优势。书中一些实用、有力的理念和实例在当今的商业实践中意义重大，且必不可少。这是一本教给你竞争优势的书，也是一本不愿让你的竞争对手来读的书！

杰里的书可以说是一些可直接利用的理念宝库，并且它们都是经过商场竞争实践得以验证的。杰里在整本书中采用多种方式反复传达这样的中心思想：你的员工雇来是怎样就是怎样，你给的鼓励有多少，他们就会有多棒。

杰里在书中强调的另一大真理是人们为何会做他们所做的：

鼓舞别人就是让别人去做你所想要做的事情，并且他们愿意为你去做。

领导就是建立一种氛围或文化，让人们在其中受到彻

底的鼓舞。受鼓舞的员工愿意看到他们所在的组织成功，因为组织成功也会给他们带来个人的成功，这便是企业获胜的法宝：鼓舞普通员工都取得非凡的业绩。《激励员工之 151 快招》为我们提供了让员工达到这种境界的战略。

在阅读本书过程中，你会从某个人的经历叙述中发现那些快速可行的理念，而不是理论上的说教。杰里也以他自己的成功创业证明了这些理念。此外，在美国、加拿大以及许多其他国家有数以千计的企业和专业人士听过杰里的演讲，他们都试用并证实了杰里的观点是可行的。

《激励员工之 151 快招》会令你重振旗鼓，也会令你精神抖擞，因为杰里不仅教你做什么，而且还教你如何做。你会乐意且能够鼓舞你的员工让他们达到各自的最佳状态。你会拥有好的心理状态，拥有得当的管理手段，并能够从这个妙招宝库中拣一些高效的技巧运用。杰里把他那些热情洋溢、令人鼓舞和可信的快速理念教给成千上万的人去鼓舞更多的人，而现在轮到你头上来了！读读这本书，同时关注你的前景，一切都会成为现实。

谢谢，杰里！

史蒂夫·汉斯

戴勒·卡内基培训中心

如何使用本书

本书中每个快速可行的点子都可以直接或间接地帮助你获得客户，并留住客户，建立友谊，以及打造一个成功的企业。

你不要幻想一次实施这全部 151 个招法，因为目前有些招法对你来说是不太合适的。通读这 151 招，然后只选择实施那些真正能有不同效果的。标出你的招法：

- ◆ 马上实施。
- ◆ 一个月后再回顾。
- ◆ 顺着该招法再转到别的招法上去。

在选择和实施这些招法的过程中，要将你的员工融入其中，并且在他们取得成功时别忘了给予他们赞誉！花点儿钱多买些这方面的书，然后分发给你的员工。让每个员工都参与到选择和推荐各种招法的过程中。

每隔三个月再看看这本书。当你的企业情况改变时，你会发现一些更适合目前情况的新点子，这样竞争力就会更强。

记住：本书中的所有招法都已经在美国及全世界的企业中得到证明是可行的。它们能为别人所用，相信也一定会为你所用！

目 录

前言	(1)
如何使用本书	(1)
1. 努力改进工作，而不是停留在工作中	(1)
2. 更好的思考、感觉和行动的方法	(3)
3. 我相信我自己	(5)
4. 我们关心你，而且你也很重要	(7)
5. 你的工作与他们息息相关	(9)
6. 人人忽视的“为什么”	(11)
7. 构想你那些有吸引力的故事	(13)
8. 你的工作就是不断重复宣传	(15)
9. 窃取成功经验，而不必去创造	(17)
10. 一心不可二用	(19)
11. 团队工作	(21)
12. 严格设定你的标准	(23)
13. 将每位员工变成客户关系管理者	(25)
14. 我对你的期望	(27)

15. 别做自己的竞争对手…………… (29)
16. 多听多问…………… (31)
17. 修女特丽莎的忠告…………… (33)
18. 岗位描述之 1-2-3 法…………… (35)
19. 回答你公司的“为什么”…………… (37)
20. 回答你的员工的“为什么”…………… (39)
21. 如何放下你的自我…………… (41)
22. 拥有他们的头脑、心和灵魂…………… (43)
23. 谁获得荣誉?…………… (45)
24. 收集和利用部落事迹…………… (47)
25. 如果你有时间去斜倚…………… (49)
26. 路障和资源…………… (51)
27. 强化你的品牌承诺…………… (53)
28. 显而易见：你在从事人的事业…………… (55)
29. 你永远都不懂别人…………… (57)
30. 没有谁会注意普通的东西…………… (59)
31. 关键的第一印象…………… (61)
32. 雇用胜者并解雇失败者——但要妥当处理…………… (63)
33. “必备”的核对清单…………… (65)
34. 在职员身上投资…………… (67)
35. 抓住机会的机会…………… (69)
36. 日常工作中的这种 3×5 小卡片…………… (71)
37. 马与人 = 得到的饲养和过去的业绩…………… (73)
38. 区别对待是灵活且可取的…………… (75)

39. 成为一块吸引最佳员工的磁石	(77)
40. 精明的雇用无须推销工作岗位	(79)
41. 在自己身上投资	(81)
42. 投资于团队	(83)
43. 投资于你的客户	(85)
44. 给职员极大的荣誉	(87)
45. 我们能成为朋友吗?	(89)
46. 应对“选择性记忆”的员工	(91)
47. 为什么管理和激励人员中没有“公平”	(93)
48. 三类动机	(95)
49. 我的工作就是相信你——“对，你一定 能行!”	(97)
50. 在激励他人中接受的重要性	(99)
51. 产生团队协作作用的三件事情	(101)
52. 为什么出色的领导从不轻易断定或对质 他们的员工	(103)
53. 只谈结果，那是愚蠢的作法!	(105)
54. 管理者给予批评的致命错误	(107)
55. 第一核心法则 = 第一情感需要	(109)
56. 祝贺：将微不足道的事变成大事	(111)
57. 掌握一个词——领导	(113)
58. 勇气与打破常规	(115)
59. 要高效，不止于“言出必行”	(117)
60. 满足他们的需求——“沙拉巴”模式	(119)

61. 积极的模式：你的路或高速路	(121)
62. 你的速度 = 他们的速度	(123)
63. 如何鼓励在消极情绪中的员工？	(125)
64. 不要成万事通	(127)
65. 铲煤与四个关键问题	(129)
66. 你的文化不是一种民主	(131)
67. 了解规章制度与指导方针的区别	(133)
68. 你不会被解雇，除非.....	(135)
69. 消除致命的危险！	(137)
70. 美国的承诺：平等权利	(139)
71. 请教——更容易避开麻烦	(141)
72. 你是遵奉习俗者吗？	(143)
73. 宣传你的独特之处——无临时解雇	(145)
74. 有样学样	(147)
75. 阅读你的岗位描述	(149)
76. 目的与行动同等重要	(151)
77. 获得员工尊重必须做的一件事	(153)
78. 镜子中的人	(155)
79. 真诚，伦理，合法，道德准则	(157)
80. 完整性：如果有两人知道某事	(159)
81. 妈妈、周日学校和傲慢的评审团	(161)
82. 信任、失败和宽恕	(163)
83. 内外监听机制	(165)
84. 时刻改进工作，不要陷入工作中	(167)

85. 老板，注意你自己——因为你就是问题 所在	(169)
86. 问题并非随时间推移而变好	(171)
87. 整容、最大限度美容——好上加好	(173)
88. 聪明人是如何学习的	(175)
89. 获取征兆	(177)
90. 你必须知道你所不知的	(179)
91. 核对清单是必不可少的	(181)
92. 零背叛和问题剖析	(183)
93. 一致性	(185)
94. 你的荣誉名册	(187)
95. 你的羞愧之墙	(189)
96. 群牛原理	(191)
97. 满意——死亡之吻	(193)
98. 改变你的思维 = 再培训	(195)
99. Keyoka 秘诀	(197)
100. ABC 和无数小事	(199)
101. 绿色在成长，红色在堕落	(201)
102. 是老师、传教士、辅导员，还是精神病 医师?	(203)
103. 不一样的沟通：利用“餐会”	(205)
104. 培训中的潜在回报	(207)
105. 限定元素解决方案	(209)
106. 你有理由或借口吗?	(211)

107. 什么是真正的授权？	(213)
108. 让我感觉重要	(215)
109. 人人都配有名片	(217)
110. 感受畏惧	(219)
111. 他们不知道你有多在意	(221)
112. 光说不够：表达出你对他们的爱	(223)
113. 友好且坚定地做到公平	(225)
114. 小 p 与大 E	(227)
115. 他们必须认同：自愿的精神	(229)
116. 强有力的问题：依你之见呢？	(231)
117. 如何遵循“明智判断原则”	(233)
118. 敞开你的大门	(235)
119. 含糊的话	(237)
120. 家族事务	(239)
121. 你最大的挑战——自我为中心	(241)
122. 挽回员工	(243)
123. 尽最大努力是不够的	(245)
124. 福利	(247)
125. 多做绩效审核	(249)
126. 你应当被捕！	(251)
127. 别等员工提出加薪请求	(253)
128. 改正错误并继续前进	(255)
129. 发掘别人的优点	(257)
130. 关注人的行为，而不是人本身	(259)

131. 什么时候该发火·····	(261)
132. 营造文化传统·····	(263)
133. 我在意，而且你对我也重要·····	(265)
134. 关心与共享·····	(267)
135. 古老的中国智慧·····	(269)
136. 别隐瞒·····	(271)
137. 我的薪酬体系公平吗？·····	(273)
138. 小心资历陷阱·····	(275)
139. 等级有其特权·····	(277)
140. 想要忠诚吗？养条狗吧！·····	(279)
141. 控制福利成本·····	(281)
142. 拿现金给我看看·····	(283)
143. 行动和结果·····	(285)
144. 将“我”变成“我们”·····	(287)
145. 成功的定义·····	(289)
146. 你的鼓舞 = 他们的汗水·····	(291)
147. 技术需要投资·····	(293)
148. 目标分段——今天、明天和将来·····	(295)
149. 如何解雇员工并让他们感谢你·····	(297)
150. 为已完成的工作喝彩·····	(299)
151. 购买我的书，并利用它们·····	(301)

1

努力改进工作，而不是停留在工作中

如果你真想提升你的企业，那么要关注那件非常明显、但却往往很容易被忽视的事情。如果你等着有时间再做事，那你永远也做不成事。通常，一些自然发展规律会充斥我们的日程。运用 kaizen（日本式不断改善经营管理的方法）和持续的改进意味着你必须花时间努力改进工作，而不是停留在工作中。如果你不花时间去这样做，你永远也没有时间。

杰克原来总是太过于忙手头工作，而无暇仔细思考营销战略以及培养潜在的客户。他的销售员也不能说服他放弃这种运作方式，因为他坚信该公司会一直稳定发展下去。当他们的最大客户投奔到竞争者那里去时，杰克陷

作 业

在一张3 × 5 寸的卡片上写下：“我要努力改进工作，并提升我的团队。”把它放置在你的办公桌上，以便你每次坐下来可以看到。

入了被动的局面之中。他只好做出仓促改变工作方式的疯狂决定或者解雇许多好销售员，而他可能再也雇不回那些销售员了。

人们往往很容易忽视眼前必需的改进，并且几乎可以肯定事后你会及时回头看，并说“真希望我已经那样做了”、“我应当那样”以及“为何我没有那样做”这类的话。当这些话成为你的言谈中的一部分时，你会总是说“我原本可以怎样，原本应当如何，原本将怎样”这些不切实际的话。

结 语

拖延使我们丧失了一样宝贵的东西——时间。今天就是开始改进工作和运用 kaizen 的时候。