

WISDOM

成功人士的十一个能力特点

成功营销人的必备条件

智慧 改变人生

获取事业成功的九种必备品质

陈武刚◎著

CHANGES LIFE



西南财经大学出版社
Southwest University of Finance & Economics Press

智慧 改变人生

WISDOM CHANGES LIFE

陈武刚◎著



西南财经大学出版社
Southwest University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

智慧改变人生/陈武刚著. —成都:西南财经大学出版社,2016.3

ISBN 978-7-5504-2212-4

I. ①智… II. ①陈… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第251218号

智慧改变人生

陈武刚 著

责任编辑:王艳

责任校对:杨婧颖

特约编辑:明明

封面设计:李尘工作室

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街55号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028-87353785 87352368
印 刷	上海秋雨文化印刷有限公司
成品尺寸	165mm×230mm
印 张	17.75
字 数	170千字
版 次	2016年3月第1版
印 次	2016年3月第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-2212-4
定 价	38.00元

版权所有,翻印必究。

智慧改变人生

作者：陈武刚

| 第一章 获取事业成功的九种必备品质

一念之间，人生迥异 002

热情与感恩是成功的臂膀 008

“人者，心之器也” 015

野百合也有春天 020

吃苦就是吃补 025

以美德赢得未来 029

忠厚做人才会有好报 034

“利者义之和” 039

心量拓宽通路 043

| 第二章 成功人士的十一个能力特点

改变自我，成功才能恒久 050

超越自我，做最好的自己 054

强健内心，为成功夯实基础 060

明确目标，为生命注入原动力 064

高效执行，建立竞争优势 069

提高应变力，让危机变为转机 073

“闭嘴”，有效沟通的前提	077
分享与合作，再进化的原动力	082
用知识创造财富	086
好习惯带来一生好运道	091
经营友谊，能使泥土变黄金	096

| 第三章 赢得成功人生的六种心态

一念之间，成败悬隔	102
人生需要逆境的淬炼	108
笑对挫折，再创事业高峰	114
归零与学习	118
积极主动，方能独领风骚	124
把握当下，珍惜拥有	130

| 第四章 强化服务意识的七大原则

将专业做到极致	136
善用骑士精神服务客户	141
顾客乃心之所属	146
懂得用心，顾客才能归心	151
利他之人，必为赢家	157

心念是打破僵局的钥匙 162

为顾客创造价值 167

第五章 “一粒麦子缔造一个王国”

新时代，新营销 174

“一粒麦子缔造一个王国” 180

营销，政治和生活的统一 186

朝阳行业，助力人生 192

开拓通路，赢在起点 198

新的事业，开启人生新舞台 204

撒播希望的种子，开创人生的春天 211

第六章 一眼心泉，涤荡灵魂的信仰

“六大信条”，撒播希望 216

“五大原则”，践行成功 223

克缇理念，充实人生 229

蓝海策略，创新经营 234

成功营销人的必备条件 239

竞争中取胜的秘密 245

| 第七章 善植无形，丰收有形

播种理想和奉献 252

点亮信心与勇气之灯 257

爱与分享创造人生奇迹 262

居安思危的企业“健康长寿” 267

善植无形，丰收有形 271

第一章

获取事业成功的九种必备品质

“木以绳直，金以淬刚”，成功的路途上注定不能春光无限，现实不会给我们所谓的心想事成。无论身处何境，心有何求，我们都要真诚地感恩生活的惠赐与拥有，用博大的心和忠厚的美德笑看漫漫人生的坎坷与不幸，收藏源自心灵的体会和感悟，风轻云淡，宠辱不惊。杨柳曼妙的舞姿，不是春风的召唤，而是它在历经寒冬之后的绚烂。

一念之间，人生迥异

美国密执安大学教授卡尔·韦克曾经做过一个实验。他将6只蜜蜂和6只苍蝇装进一个玻璃瓶中，然后将瓶子平放，让瓶底朝着窗户，然后观察发生的情况。

卡尔·韦克看到，蜜蜂执着地向着瓶底最亮的地方寻找着逃生之路。最终在一次次的碰壁中力竭，或者因饥饿而死。但是，他发现苍蝇却在没头没脑地胡乱飞着，一般在两分钟之内就能误打误撞地找到瓶口的出路而逃生。卡尔·韦克认为正是由于蜜蜂对光亮的喜爱，认为光亮代表着出路，才最终导致了它们的灭亡。

蜜蜂在不停地重复着它们认为合乎逻辑的行动。殊不知它们的观念里却没有对玻璃的认识。因为受到固有观念的局限，忽略了或者不能正确地认识玻璃的阻隔，而无法顺利地逃生。

与之相反，在苍蝇的观念中，没有哪些因素是代表着出口，在毫无逻辑地胡打乱撞中寻找着自己的好运气。表面看来，苍蝇确实

没有蜜蜂的智力高，但正是苍蝇这种看似愚蠢的观念却能够让它们重新获得自由和新生。

“观念”是推动历史不断演进的最大力量，而符合时代潮流的做法与观念，足以引导你取得“物竞天择，适者生存”的胜利。

每一个时代都有不同的背景，凡适应力较强的人大多懂得在不同的时空环境下扮演不同的角色，而每一个角色都能演得尽善尽美。相反，若不能很好地适应环境则会遇到很多困境，使当事者不胜其扰，终至灰心丧志、穷困潦倒。

举目四望，能主动适应环境或个性强势的人，大都是大时代里的佼佼者。他们在任何时代都能与社会水乳交融，展现自己的才华；而不同的适应能力也造就了人们迥异的人生故事。

这样的道理在我们的事业里被验证得十分清楚。愈是能够不断调适自我的人，也就愈能够挑战新的职位和角色。如果他能够积极地应对并适应挑战，即成为至高无上的成功者，名誉与财富已注定和他的人生长相伴左右。

因此，要想成功，就不能一成不变地因循前一个角色所需要的观念。当你接受新挑战时，你需要的是崭新的观念与做法，唯有如此才能赢得至高无上的胜利。曾经畅销一时的《穷爸爸与富爸爸》一书正是这种理念的最佳写照。背景条件相同的两个人，因为对财富的观念、态度和反应大不相同，多年后造就了一个贫穷、一个富

裕的两极化结果。事实上，起初的差异仅在一念之间，由于心念的方向有所不同，人生的际遇也就大相径庭了。

或许我们都很精于为居家环境做清扫的工作，但又有几人懂得经常清点自己的头脑，革除已陈旧过时的心念污垢呢？

一般人很难逃脱被自己的习惯奴役的命运。而所谓习惯，就是重复不自觉地做某些事情，包括思想、举动、感觉、反应……值得探究的是，既然我们转换观念就可以过精神和物质上都更为富足的生活，为什么还是有很多人不肯弃少寻多、抛劣从优呢？

其中理由不可尽数，心理上的懒惰是其一，缺乏耐性与毅力是其二。人总是喜欢安逸而恐惧改变，对失败者而言，往往轻微的挫折都足以令他丧失奋斗的勇气，但现实却是唯有放弃旧的包袱才能找到新的希望。

当你革除一个错误的旧观念时，内心难免或多或少会有焦虑感，不过这只是过渡时期的暂时现象。只要你愿意让自己站到积极与光明的心念这边，你迟早会成为成功的英雄人物。

有了符合时代需要的观念，你还需要付诸实践，这样才能知行合一，真正抵达成功的彼岸。行动有两层涵义：一是有清晰的目标；二是使用正确的方法。

爱因斯坦就是通过努力达到成功的榜样之一。20世纪最伟大的科学家爱因斯坦，通过不断更新、演进方程式，才有了相对论、质量和能量等价等惊人发现。在实验室里不眠不休工作的同时，

爱因斯坦也身体力行，为人类解开了成功科学的谜团。爱因斯坦译码成功，他所留给世人的方程式是：成功=努力+正确方法—废话。

我们从许多富豪、企业高层，以及那些在体育、音乐等不同专业和技能领域卓有成效的人士身上发现，没有一个人天生注定会成功，正确的观念加后天的不懈努力才是成功的主因。有些国际级棋王的智商只有九十（正常人是一百），其高超的棋艺全是艰苦练习的成果；全球知名的投资高手巴菲特的成功也不是一蹴而就的，他花费了大量时间研读上市公司的财务报表，才能在股市中无往而不利。

有学者指出，一个人想要成功起码要努力十年。例如，十六岁就成为国际象棋巨星的博比·菲舍尔（Bobby Fischer），他固然在下棋方面有天赋，但不能忽视的是早先他有九年学艺经历的磨炼。不少令人羡慕的成功人士往往需要数十年的锤炼才能获得后来的成就。

目标清晰的价值在于：没有目标的努力会让人穷其一生而不得入成功之门。美国著名的成功大师拿破仑·希尔在其所著的《成功法则》一书中指出，设定明确的目标是成功的关键，九成以上的人正是因为缺乏清晰的目标而失败。目标清晰有以下五大益处：

1.培养成功意识

人很容易因为要达到目标而产生信心、进取心、主动性等有助

于达到成功的特质。

2.培养专业技能

一旦目标清晰，你就会专注于有助实现目标的事情，有时还会自我训练相关的专业技能，这会很快拉近你和目标之间的距离。

3.对机会更有敏感性

目标明确会使人对有助于成功的事更加敏感，因此会比其他人容易抓住机会。

4.提高决断力

世间瞬息万变，有明确目标的人碰到机会后，可根据自己的计划迅速做出决定，且不会经常改变主意以致影响大局。

5.促进结盟与合作

有明确目标的人会在言谈与行为中散发出一种特质，令别人注意并信赖他，愿意与之合作，增加彼此成功的机会。

“天生我才必有用”，每一个人都有独特的长处和成功的潜能，问题在于我们是否有获得成功的决心，以及所定的目标和所用的方法是否恰当。支持你成功的条件，必会因为时空背景的变换而需要不断更新，唯有不断掌握新的方法才能保证你能在成功的大道上继续向前迈进。

从事国际营销这个行业后，无论在何时何地，我最常与人分享的美好经验都是：善用信念的力量，改变旧有的习气，采取具体的行动，成功必将属于你！

事实上，上面这段话经过实践证明是行之有效的。所谓“水往低处流，人往高处走”，古往今来，人们总是盼望一代传承一代，能够过上更优裕的生活，获得更高的成就。不过，如果人们始终固守旧观念和旧习惯，而不能“苟日新、日日新、又日新”，历史将不会有所改变，文明也不会有所进步。换句话说，当时代的巨轮永不停歇地前行时，人类必须不断地转换观念，主动自我提升与转变，才能开创光明的未来。

热情与感恩是成功的臂膀

2008年年底的一天，一位顾客走进台湾的一家7-ELEVEN便利店，刚进店便体会了服务人员彭小姐的朝气和亲切。顾客拿起牛奶问她：“有没有保存期限到1月30日的牛奶？”

彭小姐确认没有后，立即向顾客致歉，并表示如果真的需要， she 可以打电话询问附近的分店。

顾客又以感冒为由，要求彭小姐用微波炉替他加热牛奶。彭小姐笑着询问：“您是要很热的，还是温温的即可？”

加热完成后，彭小姐还进一步提醒，“牛奶瓶底较烫，千万要小心”。接下来顾客故意向彭小姐借购物篮，表示希望把东西拿到车上，这样就不用浪费塑料袋。彭小姐依然亲切地回应：“好的，没问题。”

她立即拿出购物篮，并协助顾客将物品放入篮内，还不忘询问顾客，“需要我帮您提到车上吗？”彭小姐热情周到的服务让顾客

感动不已。

其实，这位顾客有着特殊的身份——营销服务业调查员。当时，台湾《远见》杂志针对营销服务业进行了一次服务质量大调查。他们找来包括这位调查员在内的数十位拥有服务验证执照的调查员担当神秘顾客，让他们走进为消费者服务第一线的现场，最后选出给他们留下了最深刻印象的十位“天使服务员”与十位“魔鬼服务员”。

获选的十位“天使服务员”分别具备以下特征：

守护天使：顾客优先，客人的利益重于一切。

耐心天使：在他们眼中，没有挑剔无理的客人；在他们的脸上，不会出现不耐烦的神色。

专业天使：专业好感度足以让产品更具有价值。

信赖天使：只要建立了信任与尊重，不怕顾客不上门。

细心天使：在必要的时候伴随在顾客身旁，为他们精打细算。

同理心天使：不说官样文章，设身处地为客户分忧、解难。

热忱天使：态度主动、积极，把顾客的事当成自己的事。

窝心天使：小事物大体贴，服务周到得令人心暖。

微笑天使：笑容传递商品，服务加量不加价。

而获选的十位“魔鬼服务员”则有以下特征：

无心魔鬼：服务沦为形式，没有热情，脸上总是带着明显的