

# 老板经典

——成功老板必备

主编 李润发  
执行主编 汪福建

企业管理出版社

北京

**图书在版编目(CIP)数据**

老板经典:成功老板必备/李润发主编. -北京:企业管理出版社,1996. 2  
ISBN 7-80001-652-8

I. 老… II. 李… III. 商业经营-商业管理-经验 IV. F715  
中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 23844 号

**老板经典**

——成功老板必备

李润发 主编

**企业管理出版社**

(社址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 100044)

\*

新华书店北京发行所发行

北京飞达印刷厂印刷

\*

787×1092 毫米 16 开 108 印张 3000 千字

1996 年 2 月第 1 版 1996 年 2 月第 1 次印刷

印刷:1—5,000 册

定价:298.00 元

ISBN 7-80001-652-8/F·650

## 前 言

商海横流，明礁暗礁常出没；大浪淘沙，知者智者显英雄。

在祖国挺向二十一世纪的道路上，在实现市场经济的今天，老板将成为经济发展的中坚。市场将造就千千万万成功的老板，祖国需要千千万万成功的老板。未来的时代，是新一代老板改天换地的时代！祖国的明天，是新一代老板顶天立地的明天！

老板成功之路充满艰难险阻。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。为了探索老板的成功之路，我们探访了上百家成功企业，访问了上千位大小老板，翻阅了几千本有关资料和书籍，终成此书。我们希望本书的出版对老板步入成功之路有所裨益。

我们认为，老板的成功秘诀是：

其一，老板应具备全面的能力和综合素质。老板如同战场上的指挥员，需要统观全局和洞察秋毫的能力，需要想像力和创造力，需要恒心和耐心，需要激情和理智，更需要胜不骄败不馁的气度。老板如同大海航行中的舵手，在阳光灿烂时，应预见到狂风暴雨的侵袭；在海浪翻天时，应能团结水手顶住困难，拨正航向，驶向光明。

其二，老板应具有综合知识，知识就是力量！知识是现代老板的护身符！知识是现代老板腾飞的翅膀！礼仪知识的具备，会使老板温文尔雅，魅力无穷；公关知识的具备，会使老板柳暗花明，处处得意；谈判知识的具备，会使老板气度高贵，谈笑风声；国际交往知识的具备，会使老板走向国际大舞台，春风得意，一展雄才；自我形象设计知识的具备，会使老板笑傲江湖，独步天下；法律知识的具备，会使老板依法经营，走向成功。

其三，老板应洞悉经营之道。成功老板步入成功，无一不是妙解经营之道，活用经营要诀。在经营中，对企业经营总体战略的精细规划；对企业形象的独特设计；对营销理论及战略战术的精通；对竞争规则的合理利用；适时进行新技术和新产品的开发；步入国际经营的大潮流，将会使老板有备而战，使企业傲立群雄。而老板对于合同规则的掌握，更会使其如虎添翼。

其四，老板应掌握管理方略。企业的成功离不开成功的管理，老板的成功也离不开成功的管理。管理本身就是效益。成功的人事管理、财务管理、质量管理、信息管理以及对成功的管理方法的掌握，将是老板步入成功的必要条件。

商战没有眼泪。一步不慎，老板将会前功尽弃；一步得益，老板将会前程无量。老板应胸有韬略，兵法商用。本书记载的世界著名商战谋略案例，将会使你感到空穴来风，启迪无穷；本书记载的犹太商人经商术、华侨商人经商术、日本商人经商术、美国商人经商术，将会使你领悟到商道经纬，受益无边。

商战是人的商战，较量是人的较量，成功的经验值得总结和借鉴。本书记载的世界著名商人的成功之路，将会使你积累经验，步入成功；本书记载的著名商战，将会使你身临其境，熟稔商战韬略。

我们就是怀着使老板走向成功的美好心愿来编写《老板经典——成功老板必备》这本书的。其内容和编排顺序是：第一编——老板必备知识，内容包括商界“论语”、老板能力必备、老板素质必备、老板领导艺术必备、老板形象必备、老板礼仪知识必备、老板公关必备、老板国际

109756/05

交往知识必备、老板谈判知识必备、老板法律知识必备。第二编——经营之道，内容包括企业经营总体战略、企业形象、营销、竞争、企业兼并、技术开发与新产品开发、企业国际经营、合同。第三编——管理方略，内容包括管理结构、人事管理、财务管理、质量管理、信息管理、成功管理方法。第四编——商战韬略，内容包括兵法商用、商战谋略案例集锦、世界第一商人——犹太商人经商术、白手起家——华侨商人经商术、宇宙英雄——日本商人经商术、美梦成真——美国商人经商术。第五编——商战精英，内容包括世界著名商人、著名商战。第六编——走向二十一世纪，内容包括我国总体规划、产业政策、投资政策、科技政策、企业政策、财务会计政策、工业产权政策、金融政策、税收政策、价格政策、房地产政策、劳动政策、外贸政策、风险管理政策、市场规划政策。本书集权威性、知识性、趣味性和可读性于一体，是一本真正的老板成功必备。

历史的航船正在驶向二十一世纪，我们全体编写人员在本书即将付梓之际，祝愿老板们创造辉煌，步入成功。

由于我们水平有限，书中错误在所难免，敬请读者批评指正。

编者

1995. 12. 10

## 目 录

## 第一编 老板必备

第一章 商界“论语”	(3)
一、工商巨子名言	(3)
(一)老板素质	(3)
(二)用人之道	(6)
(三)决策与情报、信息、目标	(8)
(四)在创新中求发展	(9)
(五)营销与顾客	(11)
(六)效率、成本与质量	(14)
二、智者格言	(16)
第二章 老板能力必备	(19)
老板能力要求	(19)
老板能力的提高	(19)
老板的驾驭全局的能力	(20)
老板的决策能力	(20)
老板决策时机	(21)
老板的社交能力	(21)
老板应如何进行社交	(22)
老板的用人能力	(22)
老板与智囊团	(23)
老板沟通能力	(23)
老板协调能力	(23)
老板协调技巧	(24)
老板表达能力	(24)
老板口头表达方式	(24)
老板口头表达技巧	(25)
老板口头表达能力的提高	(25)
老板文字表达能力	(26)
老板文字表达能力的提高	(26)
老板的创造能力	(27)
老板创造方法之一:头脑风暴法	(29)
老板创造方法之二:卡片式智力激励法	(30)
老板创造方法之三:特尔非法	(30)
老板创造方法之四:综摄法	(30)

老板创造方法之五:集思广益法	(31)
老板创造方法之六:提问法	(31)
老板创造方法之七:形态分析法	(32)
老板创造方法之八:N M 法	(33)
老板创造方法之九:换位法	(33)
老板创造方法之十:希望点列举法	(33)
老板创造方法之十一:缺点列举法	(34)
老板创造方法之十二:缺点逆用法	(34)
老板创造方法之十三:类比法	(34)
老板创造方法之十四:联想法	(35)
老板创造方法之十五:模仿创造法	(36)
老板创造方法之十六:移植法	(37)
<b>第三章 老板素质必备</b>	<b>(38)</b>
老板的素质	(38)
老板的政治素质	(38)
老板的知识素质结构	(38)
老板的专业素质结构	(39)
老板的心理素质结构	(39)
老板与勇气	(40)
老板的自信与意志	(40)
老板的心理健康标准	(41)
老板易患的心理疾病	(41)
老板排除精神紧张的办法	(42)
老板心理平衡法	(42)
老板战胜挫折的方法	(43)
老板与良好习惯	(43)
老板与夫妻关系	(44)
日本老板的素质	(44)
<b>第四章 老板领导艺术必备</b>	<b>(45)</b>
老板的领导方式	(45)
老板领导权威	(45)
老板与企业凝聚力	(46)
成功老板的授权艺术	(46)
老板的遥控艺术	(47)
老板的用人艺术	(48)
老板的激励艺术	(48)
老板的谈话艺术	(49)
老板的表扬艺术	(49)

老板的批评艺术 .....	(50)
老板的开会艺术 .....	(50)
老板的思考艺术 .....	(51)
老板调解纠纷的艺术 .....	(51)
老板处理意外事故的艺术 .....	(52)
老板留人艺术 .....	(52)
老板辞退员工的艺术 .....	(53)
老板应注意的七种危险人物 .....	(54)
<b>第五章 老板形象必备 .....</b>	<b>(56)</b>
老板形象塑造 .....	(56)
老板形象的构成 .....	(56)
老板形象的形成 .....	(58)
老板应树立良好的第一印象 .....	(58)
老板在最初 4 分钟树立形象的艺术 .....	(58)
老板应利用对别人的赞扬来树立自己的形象 .....	(59)
老板应用劝说技巧树立自己的形象 .....	(59)
老板否定对方观点的艺术 .....	(59)
老板应利用道歉艺术树立自己的形象 .....	(59)
“三”规则 .....	(60)
“时间”规则 .....	(60)
老板形象与服饰 .....	(60)
老板形象与姿态 .....	(60)
老板形象与神态 .....	(61)
老板形象与仪容 .....	(61)
老板形象与体态语使用艺术 .....	(61)
老板迎宾送客时的形象塑造 .....	(62)
交谈中老板应避免的不良形象 .....	(62)
老板进餐时的形象塑造 .....	(62)
老板形象与交际技巧 .....	(63)
老板社交中的言谈技巧 .....	(64)
老板讲演身姿的配合方法与艺术 .....	(66)
老板讲演中应注意的事项 .....	(67)
老板在特殊场合下的形象塑造 .....	(68)
<b>第六章 老板礼仪知识必备 .....</b>	<b>(70)</b>
<b>一、各种礼仪 .....</b>	<b>(70)</b>
迎送礼仪 .....	(70)
会见礼仪 .....	(70)
交谈礼仪 .....	(71)

参观礼仪 .....	(72)
馈赠礼品礼仪 .....	(73)
交往礼节 .....	(73)
见面礼节 .....	(74)
电话联系礼节 .....	(74)
出席文体活动礼节 .....	(75)
宴请礼仪 .....	(75)
赴宴礼仪 .....	(76)
中餐礼仪 .....	(76)
西餐礼仪 .....	(78)
喝茶礼仪 .....	(80)
喝咖啡礼仪 .....	(80)
饮酒礼仪 .....	(81)
酒吧礼仪 .....	(82)
吃水果礼仪 .....	(82)
作客礼仪 .....	(83)
待客礼仪 .....	(84)
谈话礼仪 .....	(85)
服饰礼仪 .....	(86)
<b>二、礼仪的象征</b> .....	(89)
<b>第七章 老板公关必备</b> .....	(91)
<b>一、老板公共关系技巧</b> .....	(91)
老板宣传型公关技巧 .....	(91)
老板交际型公关技巧 .....	(91)
老板服务型公关技巧 .....	(91)
老板社会型公关技巧 .....	(92)
老板征询型公关技巧 .....	(92)
老板维系型公关技巧 .....	(93)
老板进攻型公关技巧 .....	(93)
老板防御型公关技巧 .....	(94)
老板矫正型公关技巧 .....	(94)
<b>二、企业公共关系领域</b> .....	(95)
企业内部公众沟通 .....	(95)
企业内部联谊活动 .....	(95)
企业与政府的关系 .....	(96)
企业与消费者的关系 .....	(96)
企业与经销商的关系 .....	(97)
企业与竞争者的关系 .....	(98)
企业与股东的关系 .....	(98)



企业与社区的关系 .....	(98)
企业与新闻媒介的关系 .....	(99)
<b>三、公关专题活动</b> .....	(99)
公关专题活动的策划与实施程序 .....	(99)
公关专题活动的举办要求 .....	(100)
展览会 .....	(101)
新闻发布会 .....	(102)
社会赞助活动 .....	(103)
开放参观 .....	(104)
<b>四、危机公关</b> .....	(104)
危机公关处理 .....	(104)
企业危机预防 .....	(106)
<b>五、公关战略与促销策略</b> .....	(107)
进攻型公关战略 .....	(107)
防御型公关战略 .....	(107)
退却型公关战略 .....	(107)
活动型公关广告 .....	(107)
新产品推广的公关策略 .....	(108)
适应消费者心理的公关策略 .....	(108)
巧借新闻媒介的公关策略 .....	(109)
让利于人的公关策略 .....	(109)
巧借名人的公关策略 .....	(109)
参与公益事业的公关策略 .....	(110)
参与社会活动的公关策略 .....	(111)
自我保护的公关策略 .....	(111)
<b>第八章 老板国际交往知识必备</b> .....	(112)
<b>一、国际交往知识</b> .....	(112)
国际交往中的见面介绍 .....	(112)
国际交往中的礼节性称呼 .....	(112)
国际交往中的礼貌用语 .....	(112)
国际交往中“女士优先”原则 .....	(113)
国际交往中出入娱乐场所的注意事项 .....	(113)
国际交往中的言行禁忌 .....	(113)
国际交往中的卫生禁忌 .....	(113)
国际交往中的拍照禁忌 .....	(113)
与基督教徒交往的知识准备 .....	(113)
与伊斯兰教徒交往的知识准备 .....	(114)
与佛教徒交往的知识准备 .....	(114)
如何接待外国记者 .....	(114)

对外国客人迎送活动的组织·····	(115)
涉外洽谈安排·····	(115)
涉外签字仪式的组织·····	(115)
开幕式的安排·····	(115)
涉外宴会程序的安排·····	(116)
涉外宴会注意事项·····	(116)
涉外招待会的安排·····	(116)
涉外酒会的安排·····	(116)
涉外茶会的安排·····	(117)
涉外工作餐的安排·····	(117)
涉外家宴的安排·····	(117)
涉外礼仪祝辞的撰写·····	(117)
如何写涉外礼仪电信·····	(117)
如何写涉外请柬·····	(118)
如何写涉外聘书·····	(118)
护照基本知识·····	(118)
因公护照申办·····	(118)
申办外国签证所需材料·····	(119)
签证的有效期、停留期和入境次数·····	(119)
申办签证的程序·····	(119)
前往未与我国建交国家的签证方法·····	(120)
使用旅行支票需注意事项·····	(120)
国外乘车注意事项·····	(120)
<b>二、国际交往规则</b> ·····	(120)
国际交往中的称呼与姓名·····	(120)
国际交往中的名片·····	(121)
国际交往中的“准时”概念·····	(121)
国际交往中的吃饭规则·····	(122)
国际交往中的饮酒规则·····	(122)
国际交往中的着装规则·····	(122)
国际交往中交谈规则·····	(123)
国际交往中会谈时间选择规则·····	(123)
国际交往中尊重对方宗教文化规则·····	(124)
国际商务活动中男女交往规则·····	(125)
国际商务活动中女性规则·····	(125)
<b>三、世界各地的风俗礼仪</b> ·····	(125)
(一)欧洲·····	(125)
奥地利·····	(126)
比利时和卢森堡·····	(126)

保加利亚	(126)
捷克和斯洛伐克	(126)
丹麦	(126)
英格兰、苏格兰、威尔士	(126)
芬兰	(127)
法国	(127)
希腊	(127)
匈牙利	(127)
冰岛	(127)
爱尔兰	(128)
以色列	(128)
意大利	(128)
荷兰	(128)
挪威	(128)
波兰	(128)
葡萄牙	(129)
罗马尼亚	(129)
西班牙	(129)
瑞典	(129)
瑞士	(129)
土耳其	(129)
德国	(130)
(二)非州	(130)
阿尔及利亚	(130)
埃及	(130)
加纳	(130)
象牙海岸	(130)
肯尼亚	(130)
利比亚	(130)
摩洛哥	(131)
莫桑比克	(131)
尼日利亚	(131)
塞内加尔	(131)
南非	(131)
坦桑尼亚	(131)
乌干达	(131)
赞比亚	(131)
(三)中东	(131)
伊朗	(132)

伊拉克	(132)
约旦	(132)
黎巴嫩	(132)
沙特阿拉伯	(133)
叙利亚	(133)
阿拉伯联合酋长国	(133)
(四)亚州与太平洋地区	(133)
澳大利亚	(133)
孟加拉国	(133)
斐济	(133)
香港	(134)
印度	(134)
印度尼西亚	(134)
日本	(134)
马来西亚	(134)
新西兰	(134)
巴基斯坦	(135)
菲律宾	(135)
萨摩亚群岛	(135)
<b>第九章 老板谈判知识必备</b>	<b>(136)</b>
<b>一、谈判一般</b>	<b>(136)</b>
商务谈判的原则	(136)
谈判前的一般市场调查	(137)
对方经济情报的搜集	(138)
谈判前有关资料的掌握	(139)
谈判人员的“T”字型知识结构	(139)
谈判人员的品质要求	(140)
谈判人员的气质、性格	(140)
谈判人员的仪表	(140)
谈判人员能力结构	(141)
商务谈判人员的经验积累途径	(142)
谈判的理想人数及构成原则	(143)
谈判人员的层次构成	(143)
谈判人员的倾听艺术	(145)
商务谈判人员的察言观色技术	(146)
商务谈判人员的表演艺术	(148)
投资谈判	(149)
商品供求谈判	(149)
技术引进与转让谈判	(150)

商务谈判的基本程序	(150)
口头谈判	(152)
书面谈判	(153)
谈判目标的选择	(153)
谈判对象的确定	(155)
谈判计划的主要内容	(156)
谈判人员安排艺术	(157)
谈判地点选择艺术	(157)
谈判时间选择艺术	(158)
<b>二、谈判技巧与策略</b>	<b>(158)</b>
商务谈判中谋求一致的技巧	(158)
商务谈判中皆大欢喜的技巧	(159)
商务谈判中以战取胜的手段	(159)
商务谈判应变绝招	(159)
商务谈判中僵局破解策略	(163)
入题技巧	(164)
阐述技巧	(164)
提问技巧	(166)
答复技巧	(168)
说服技巧	(169)
避免争论策略	(170)
抛砖引玉策略	(171)
留有余地策略	(171)
避实就虚策略	(171)
沉默策略	(172)
忍耐策略	(172)
多听少讲策略	(172)
情感沟通策略	(172)
最后期限策略	(173)
先苦后甜策略	(173)
炫耀姿态法	(173)
先攻为上法	(174)
坚持原则法	(174)
拖延攻势法	(174)
撒切尔夫人的谈判法	(174)
谈判制胜的秘诀	(175)
处理对方反对意见的艺术	(176)
向对方施加压力的艺术	(176)
让对方逐渐放弃立场的方法	(176)

战胜强硬对手的方法·····	(177)
要价技巧·····	(178)
抬价策略·····	(179)
“投石问路”技巧·····	(180)
“严格要求”策略·····	(180)
付款方式技巧·····	(180)
价格谈判中的“抱怨”处理技巧·····	(181)
价格谈判中的“让步”技巧·····	(181)
<b>三、各国商人的谈判风格</b> ·····	(184)
美国商人的谈判风格·····	(184)
加拿大商人的谈判风格·····	(185)
拉美商人的谈判风格·····	(185)
英国商人的谈判风格·····	(186)
德国商人的谈判风格·····	(187)
法国商人的谈判风格·····	(187)
意大利商人的谈判风格·····	(187)
西班牙商人的谈判风格·····	(188)
希腊和葡萄牙商人的谈判风格·····	(188)
荷兰和比利时商人的谈判风格·····	(189)
北欧商人的谈判风格·····	(189)
俄罗斯商人的谈判风格·····	(190)
日本商人的谈判风格·····	(191)
东南亚商人的谈判风格·····	(192)
韩国商人的谈判风格·····	(193)
阿拉伯国家商人的谈判风格·····	(194)
大洋洲商人的谈判风格·····	(195)
<b>第十章 老板法律知识必备</b> ·····	(196)
<b>一、民法知识</b> ·····	(196)
法人的概念及成立条件·····	(196)
法人的法定代表人及其法律责任·····	(196)
法人的终止·····	(196)
企业法人·····	(197)
联营·····	(197)
联营合同中的保底条款·····	(198)
民事法律行为的涵义及其有效条件·····	(198)
民事法律行为的形式·····	(198)
无效民事行为·····	(199)
可变更和可撤销的民事行为·····	(199)
无效的和可撤销的民事行为的法律后果及当事人应承担的民事责任·····	(199)

附条件的民事法律行为	(200)
代理的涵义及特征	(200)
委托代理	(200)
代理人的义务	(200)
委托人的义务	(201)
复代理	(201)
代理关系的终止	(201)
代理关系中的民事责任	(201)
财产所有权	(202)
财产所有权的取得	(202)
财产所有权的转移	(203)
民法保护财产所有权的方式	(203)
国家财产所有权	(203)
劳动群众集体所有权	(204)
全民所有制企业经营权	(204)
国家自然资源的使用经营权	(204)
承包经营权	(204)
按份共有	(204)
共同共有	(204)
共有财产的分割	(204)
相邻关系	(205)
单一之债和多数人之债	(205)
按份之债和连带之债	(205)
选择之债和不可选择之债	(205)
特定之债与种类之债	(206)
保证	(206)
定金	(206)
抵押	(206)
留置	(207)
抵销	(207)
提存	(207)
姓名权、名称权及其保护	(207)
肖像权及其保护	(208)
名誉权及其保护	(208)
荣誉权及其保护	(208)
隐私权及其保护	(208)
民事责任	(208)
承担民事责任的方式	(209)
诉讼时效	(210)

诉讼时效期间的开始和中止·····	(210)
诉讼时效的中断·····	(210)
诉讼时效的延长·····	(210)
<b>二、知识产权法知识</b> ·····	(211)
申请商标注册的条件·····	(211)
申请商标注册的一般程序·····	(211)
注册商标的变更、续展·····	(212)
注册商标的转让·····	(212)
注册商标的使用许可·····	(213)
注册商标的使用管理·····	(213)
商标权的保护·····	(214)
注册商标争议的处理·····	(214)
专利的概念及种类·····	(215)
专利与专有技术的区别·····	(215)
授予专利权的条件·····	(215)
申请专利的原则·····	(215)
申请专利的条件·····	(216)
申请专利的程序·····	(217)
专利申请审查制度·····	(218)
专利权人的权利·····	(219)
对专利权的限制·····	(219)
专利权的保护·····	(219)
<b>三、企业公司法律知识</b> ·····	(220)
(一)国有企业·····	(220)
国有企业的法律地位·····	(220)
国有企业经营权·····	(220)
国有企业生产经营计划权·····	(220)
国有企业物资采购权·····	(220)
国有企业产品销售权·····	(221)
国有企业产品劳务定价权·····	(221)
国有企业进出口权·····	(221)
国有企业留用资金支配权·····	(221)
国有企业资产处置权·····	(222)
国有企业的工资奖金分配权·····	(222)
国有企业投资权·····	(222)
国有企业拒绝摊派权·····	(222)
国有企业机构设置权·····	(223)
国有企业劳动用工权·····	(223)
国有企业对国家应履行的基本业务·····	(224)



国有企业对职工的义务	(224)
国有企业承包制	(224)
国有企业租赁制	(225)
(二)集体企业	(225)
集体所有制企业概念	(225)
农民股份合作企业	(225)
农村合作基金会	(225)
乡村集体所有制企业的设立	(226)
乡村集体所有制企业的权利	(226)
乡村集体所有制企业的义务	(226)
城镇集体所有制企业的权益	(226)
乡镇企业办理建设用地所需手续	(227)
(三)私营企业	(227)
哪些人可以申请开办私营企业	(227)
申办私营企业的条件和程序	(228)
私营企业开业登记应准备的材料	(228)
私营企业可以从事的生产经营活动	(228)
私营企业不可以从事的生产经营活动	(228)
私营企业开立帐户的手续	(228)
私营企业财务会计制度	(229)
私营企业申请贷款手续	(229)
私营企业在生产经营活动中的权利	(229)
私营企业有权拒绝摊派的费用	(229)
私营企业的用工制度	(229)
私营企业的生产安全制度	(230)
私营企业在生产经营中应承担的义务	(230)
私营企业变更登记的办理	(231)
私营企业经销企业登记的办理	(231)
私营企业与外商举办合资、合作企业的程序	(231)
私营企业涉外经营方式	(231)
私营企业违反工商管理法规的行为和处罚	(231)
(四)合伙企业	(232)
合伙企业概念和特征	(232)
合伙企业中财产的归属	(232)
合伙企业的字号	(232)
合伙企业的经营范围	(232)
合伙企业的盈余分配	(233)
合伙企业的债务负担	(233)
(五)中外合资经营企业	(233)