

亚马逊CEO贝索斯传

高文品·编著
电子商务的
恐怖海盗 与 新教主

谁是互联网 下一任帮主

天赋得来很容易，而选择却颇为艰难。
——Jeff Bezos（杰夫·贝索斯）

中国华侨出版社

亚马逊CEO贝索斯传

高文喆·编著



谁是互联网 下一任帮主

天赋得来很容易，而选择却颇为艰难。
——Jeff Bezos（杰夫·贝索斯）

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

谁是互联网下一任帮主:亚马逊 CEO 贝索斯传 / 高文喆
编著. —北京:中国华侨出版社,2013.2

ISBN 978-7-5113-3242-4

I. ①谁… II. ①高… III. ①贝索斯,J.-传记
IV. ①K837.125.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第019345 号

谁是互联网下一任帮主:亚马逊 CEO 贝索斯传

编 著 / 高文喆

责任编辑 / 尹 影

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/17 字数/240 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-3242-4

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言



我们无法估量每一个 IT 人的未来，每一个人都有可能成为下一个贝索斯，至少，我们有这个可能性。作为现如今全球最大的在线零售商亚马逊的掌门人，杰夫·贝索斯在创业前也想不到自己可以成为现在的样子，所以说，所有人的能量都是无法估量的，就比如贝索斯，谁会知道哪一个富有激情的创业者也可以创造如此的奇迹。

贝索斯，亚马逊公司总裁，《时代周刊》的风云人物，打垮不可一世的巴诺，吓坏美国音像的龙头 CDNOW 和 N2K，一统了美国电子商务的江湖，亚马逊成了武林正统，而贝索斯则成了武林盟主，而那年，他还不过只是一个毛头小子。在外界看来，贝索斯是个神奇的火星人，因为他总在传统眼光的关注当中一次又一次地挑战传统，并打破传统的理念，还获得了让人觉得不可思议的成功。这个无所畏惧的年轻人，在互联网界用自己的方式谱写了亚马逊的历史。

亚马逊上市 15 年，亚马逊的收获几乎让所有人折服，2011 年的收益高达 480 亿美元，净利润也有 603 亿美元，市值更是接近千亿美元，贝索斯给所有亚马逊投资者的回报超过了百倍。亚马逊几乎已经是互联网界新的精神领袖。曾有一句著名的话说：“先有梦想家再有实践者。”这句话用来形容贝索斯这个凭借自己的梦想创造了互联网奇迹的人，实

在是太贴切不过了。这个商业奇迹让亚马逊被推崇为“电子商务之王”，他的进取心和广阔的视野，以及他所拥有的无限扩张能力都已经帮助后来的人们构建了一个完整的电子商务世界。

贝索斯几乎革命性地改变了全球消费者的传统购物方式，而且他在亚马逊内部所推行的创新机制也让业界改变了对员工的管理模式，以及对企业的经营模式，这不但为未来电商界的发展指明了道路，也激发了众多投资者对互联网购物和网站的创建热情。

IT界是一个创造奇迹的地方，贝索斯就是这个奇迹，无论是英雄造时事，还是时事造英雄，贝索斯就是这个英雄，而如今这个IT时代便是时事。无论是比尔·盖茨、马克·扎克伯格还是正如上面所提到的这位贝索斯，每位都英雄出少年，凭着一个想法、一个主意创造一个帝国。除去英雄和时事之外，还有最重要的两点，一是创造力，二是对技术的执着力。曾经有一个教授说过：在知识领域，最关键的是创新速率和探研深度。他们的成功就是这个道理。

当所有人都还不知道“电子商务”是何物的时候，还在讨论“电子商务”的定义的时候，贝索斯已经用自己的行动向所有人证明了什么是电子商务，还证明了只有他的模式可以为电子商务带来历史性的变革，亚马逊也成了网络上的第一个电子商务品牌，而这个品牌的背后就是贝索斯，他用一种惊人的方式和速度缔造了亚马逊的神话。

或许在未来的某一天，我们可以看到这么一位年轻人，不修边幅地坐在巴诺的咖啡厅里，勾画着一个IT帝国的蓝图。这个年轻人，可能是贝索斯，也可能是你。

目 录



上 篇

神奇和无所不能的火星人

第一章 坚决拆掉婴儿床的个性小子——贝索斯的童年

善良比聪明更难	2
今天的亚马逊与童年的贝索斯	4

第二章 创立“梦想”协会——青年岁月的创业萌芽

选择缔造伟大	10
主动挑战机遇	12
缔造梦想的青年	14

第三章 从华尔街到西雅图——走上无所束缚的创业路

远见+坚韧	18
跻身精神领袖	23

第四章 互联网时代的“吹牛大王”——面对能否获利的质疑

利益在于平衡	27
电子商务的“圣经”	30
如何创造超高销售额	36

第五章 Kindle Fire——一个终结人类砍树造纸印书历史的产品

改变历史的发明	43
只做唯一,不做第 101	46
亚马逊的新世界	48

第六章 从只卖书到无所不卖——亚马逊将来还会卖什么

无所不能的亚马逊	55
拥有技术基因的零售公司	57
人才争夺的压力	60
“90%以上持股”	63
发明的力量	66
快速成长的海外市场	69
创造企业平台与生态系统	72

第七章 出资建造宇宙飞船——亚马逊之外的投资

亚马逊的生存秘籍	76
贝索斯的投资增值	78
云计算是亚马逊的一粒种子	80
贝索斯与他大胆的宇宙飞船投资项目	83

下 篇

贝索斯的 10 个领导力

第八章 准确定位——将战略构筑在恒久不变的事物上

笃定长期战略	90
探索和创造新战略	93
路在自己脚下	97
勇于承担	103
如夸父一般追日	108
没有最好,只有更好	111

第九章 坚信自己——不怕长时间被人误解

信仰是盏不灭的明灯	114
要有一个独立的头脑	118
挣脱自我	121
向传统宣战	125
两耳不闻窗外事	129

第十章 客户至上——永远执着于客户体验

以服务提升布局	133
---------------	-----

用户总是对的	136
站在客户的立场上行动	139
从细节做起	141
像对待恋人一样对待顾客	143
个性化服务为企业带来的效益	144
卓越的服务使客户忠诚	146

第十一章 节俭出利润——坚定不移地向浪费“开战”

向浪费“宣战”	151
淡定自若的简单哲学	154
时间就是效率	159
巧妙的加法原则	164
有舍才有得	168

第十二章 服务与营销——70%用于优化服务,30%用于吆喝

服务是根本	172
掌握命脉的外部环境	176
服务他人就等于服务自己	180
聆听周围的声音	184
不去争论	188

第十三章 企业文化氛围——既和睦融洽又紧张激烈

普通人不普通	192
--------------	-----

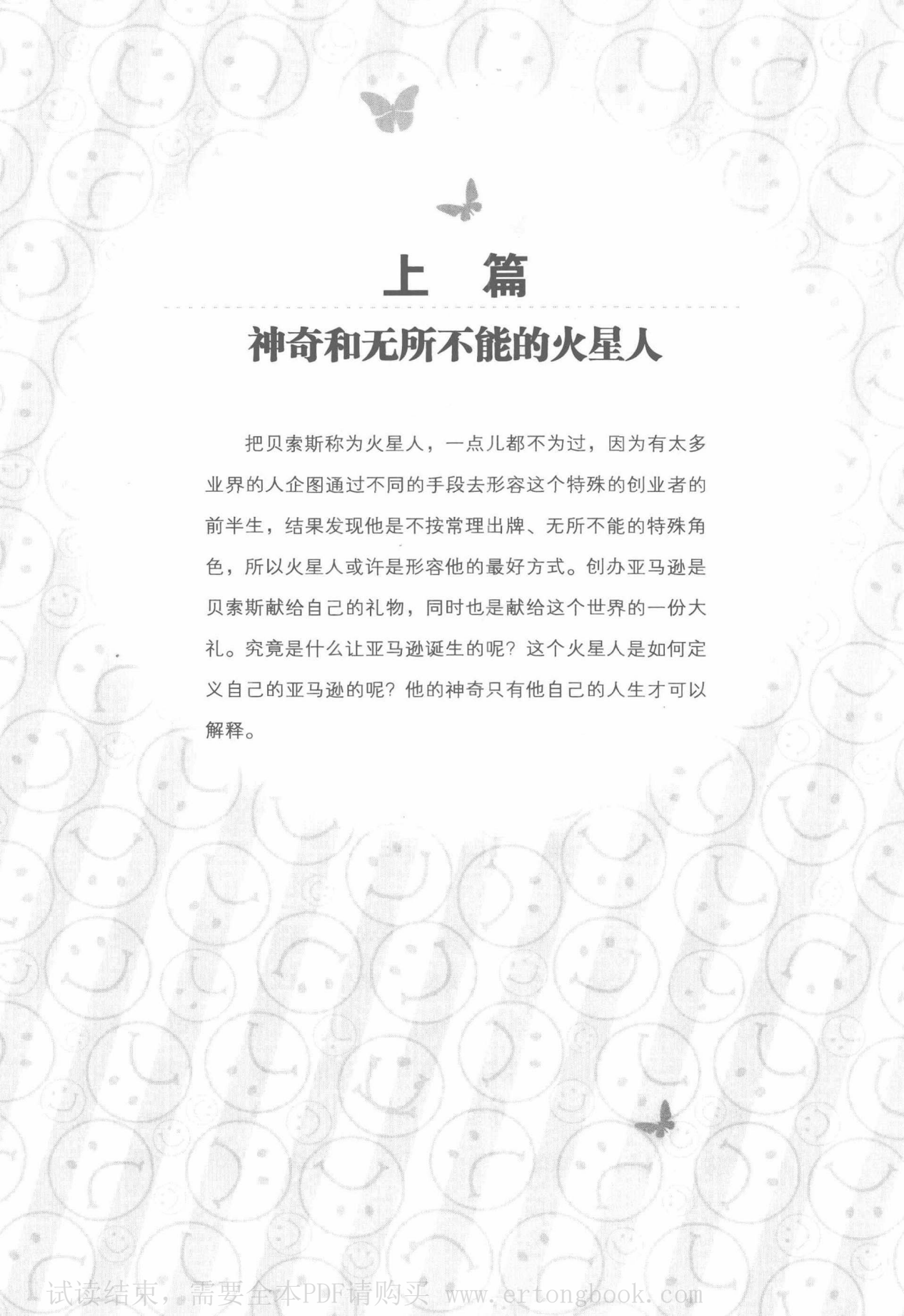
管理不只是关心人	197
授人以渔	202
人才和团队的动态管理	207
反省自己胜于指责他人	211
取长补短	214

第十四章 创造力——用接受失败的代价去换取

无所畏惧的勇者	219
创新高于一切	222
创新需要机制做保障	227
创新在于培养核心竞争力	232
在创新中实现自我	236
劳逸结合,张弛有道	241

第十五章 危机感 & 学习——今天只是互联网发展的第一天

崇高的使命感	244
主动学习	248
没有永远的强者	252
失败不过只在一念之间	253
别让危机感成为危机	257



上 篇

神奇和无所不能的火星星人

把贝索斯称为火星星人，一点儿都不为过，因为有太多业界的人企图通过不同的手段去形容这个特殊的创业者的前半生，结果发现他是不按常理出牌、无所不能的特殊角色，所以火星星人或许是形容他的最好方式。创办亚马逊是贝索斯献给自己的礼物，同时也是献给这个世界的一份大礼。究竟是什么让亚马逊诞生的呢？这个火星星人是如何定义自己的亚马逊的呢？他的神奇只有他自己的人生才可以解释。



第一章

坚决拆掉婴儿床的个性小子

——贝索斯的童年

童年对一个人的影响是深刻的，一个人成长以后的行事风格很多都源于他童年的记忆，贝索斯也不例外。作为亚马逊的创始人，神奇的贝索斯拥有一个爱自由的童年，而这一切个性都在他创立亚马逊的过程中也充分得到了反映。

善良比聪明更难

在贝索斯的记忆中，童年时的夏天都是和德州的祖父母一起在农场中度过的。那些在农场里度过的夏天里，他常常帮祖父母做些力所能及的家务，例如修理风车或是给牛接种疫苗。每天下午，他还会和祖父母坐在一起看肥皂剧，印象最深的就是那部《我们的岁月》。贝索斯记得他的祖父母曾参加过一个房车俱乐部——一个由一群常常驾驶 Airstream 拖挂式房车的人们所组成的俱乐部，俱乐部的成员最经常做的就是相邀

驾车游遍美国和加拿大。贝索斯曾回忆说，小时候的他每隔几个夏天也会亲身参加一次这样的俱乐部活动。那个时候，祖父家的房车是挂在自家的小车后面的，一家人由祖父驾车，跟随由 300 多名俱乐部探险者一同出游。

对于儿时的贝索斯来说，这样的旅行是他真心向往参加的，只因为他喜欢和他所崇敬的祖父母一起出游。他还很清楚地记得 10 岁的那次旅行，依旧是祖父驾车，祖母坐在祖父的身边，吸着烟，而自己照例坐在小车后座的长椅上，那时候的他是极讨厌烟味的。

当时，小贝索斯立刻想起了自己曾看过的一则广告。其实，贝索斯自己也曾经提到过，儿时的自己最爱干的事情就是找一些小借口或是理由来进行一些小算术和小估测，例如计算日常的汽车油耗、计算日常生活的杂物开销，等等，这都是童年时的他经常做的事情。这一次，他想起的这个香烟广告，大致内容无非是举出例子，人每吸一口香烟便会减少大约两分钟的寿命，以此来劝说人们减少吸烟的次数。而对于小贝索斯来说，这是个绝好的计算公式，他决定为祖母做一次测算。他想了想祖母一天要吸几支香烟，而每支香烟大致要吸多少口，再借用那个广告里的公式，心满意足地推算出了一个合理的结论。于是，他捅了一下坐在前排的祖母的头，还拍了拍她的肩膀，很满意地宣布自己计算出的结果：“如果你每天吸两分钟的烟，那么你将少活 9 年。”

接下来发生的事情就有点儿出乎小贝索斯的意料了。正当小贝索斯还在为自己的计算结果期待获得祖父母的赞许的时候，不料，他的祖母却大声地哭了起来。此时，原本默默开车的祖父把车停靠在了路边，走下车来，打开了后排的车门，等着小贝索斯跟他一起下车。下了车的小



贝索斯跟在祖父后面，内心忐忑不已，不知道是不是自己做错了什么惹怒了一直都很有智慧却有些沉默的祖父，他害怕祖父会因此严厉地批评他，毕竟此前慈祥的祖父从未因为什么事情批评过小贝索斯。这难道会是第一次？小贝索斯不禁想到。就在困惑着的小贝索斯还在担心祖父会不会要求他回车里跟祖母道歉的时候，祖父突然在房车前停下了脚步，注视着小贝索斯，沉默了一会儿，很平静地说：“杰夫，我的孩子，总有一天你会明白，善良要比聪明重要得多，也更难得多。”

今天的亚马逊与童年的贝索斯

正是因为有了贝索斯的童年，才有了亚马逊的创始，应该说贝索斯个人的童年生活对日后创始亚马逊有着深刻的影响。贝索斯是个极爱宠物的人，直到现在亚马逊仍是为数不多的允许员工可以带着宠物上班的公司。

亚马逊的发展不到 20 年，却已经将自己的影响推广到了世界各地，这正如贝索斯当初选择“亚马逊”一词作为自己的公司名称一样，自己的公司确实如那条历史悠久、水量巨大的河流一般，誉满全球。其实最初贝索斯给自己的公司注册了一个很是雷人的名字——Cadabra，很多人将其认为是 Abracadabra 的缩写，而 Abracadabra 的中文意思是胡言乱语，当然也有不少人认为这个和尸体“cadaver”一词发音相近的词语背后应该是个和殡葬服务业务相关的公司。

公司创立初期，贝索斯对自己的公司尚未有长远的规划，这一点从他公司的选址上就可见一斑。亚马逊最初创立于西雅图，而非加利福尼亚，理由是贝索斯认为加利福尼亚这种靠收取销售税为主要赢利渠道，且人口密集的州与他公司的邮购业务理念不符，相比之下，离大型图书批发中心更近的西雅图显然更适合他公司业务的发展和扩大。在这样的理念之下，贝索斯带着他的家人，驾驶着自己的老式雪佛莱汽车在西雅图开始了自己的创业梦想。

生于 1965 年的杰夫·贝索斯（Jeff Bezos）出生在美国新墨西哥州的一个普通家庭，而后在普林斯顿大学获得了电子工程学和计算机双学士学位。大学毕业以后就任职于纽约的一家银行家信托公司，4 年后就凭借着自己的努力成为了华尔街最年轻的公司副总裁。但随着互联网经济的兴起和发展，越来越多的人看到了这其中的商机，其中也包括了年轻的贝索斯。确切地说，贝索斯和互联网结缘并不是从亚马逊开始，在信托公司工作时，贝索斯就在自己老板的安排下主要负责开发公司互联网方面的新业务，只不过当贝索斯向器重自己的老板提出要发展图书在线销售业务时，老板拒绝了他的建议。

贝索斯对互联网销售感兴趣之处在于他默默在心里列举了多达 20 种可能适合进行互联网销售的商品，其中有图书、音像制品、杂志、家用电脑和软件，等等。经过反复考虑之后，他还是锁定了图书，他之所以这么做的原因只是源于他看到了当时美国庞大的图书市场。当时美国的图书年出版量将近 130 万，而音像制品仅有 30 万种，况且这些数量远远不及图书的音像制品还被六大音像公司所控制，而图书市场尚未形成垄断，这是一块还未开垦过的处女地。贝索斯正是把自己的创业梦想



种植在了这块处女地上，他不但看到了年出版量 130 万的美国市场，更是盯上了全球 300 多万图书的年出版量。被自己的老板拒绝了了的贝索斯最终决定离开信托公司，为自己的图书网络世界而奋斗。

1994 年，从信托公司辞职了的贝索斯凭借 30 万美元的启动资金注册了名为 Cadabra 的公司，不久以后，对该公司不满意的贝索斯就有了新的想法，后来亚马逊的第一代员工回忆起当年的情景时说道，有一天，贝索斯对公司的所有员工说，自己想用世界上最长的河流亚马逊——Amazon 来命名自己的公司，用意是希望自己的公司在将来的发展当中不论规模还是内容都可以是最好的。此外，更重要的一点是这个名字是以 A 开头的，这使得亚马逊在各大搜索引擎中都可以位列首位，也预示着亚马逊的前景。

从 1995 年 8 月贝索斯通过互联网卖出第一本书开始，贝索斯的自主创业梦想就从开垦这块处女地开始，一步一步走到今天。如今的亚马逊已从当年仅有 3 名员工的小公司发展到现在拥有上万名员工的跨国公司。

童年时期的贝索斯就是个很善于动手的孩子。3 岁的贝索斯就试图用螺丝刀拆掉自己睡的小床周围那些在他看来很是多余的围栏。他是个喜欢自由的人，更是个喜欢小动物的人，这或许和他儿时在外公的牧场里长大有很大的关系。除此以外，在外公的牧场里，童年时的贝索斯还学会了修理水泵等技术活。

亚马逊第一代的员工，主攻编程的 Shel 曾经回忆过这么一件事情，某天早上他刚到办公室时，贝索斯就拍拍他的肩膀说：“今天大家放假吧，一起去雷尼尔山，再不去，那今年就要过去了。”随后 3 人放下了

手上的工作一同到了雷尼尔山痛痛快快地玩了一整天。不少曾经在亚马逊工作过的员工都知道，他们的老板贝索斯经常表现出顽童的一面，时不时就会趁员工下班走出办公室时用玩具水枪喷他们。

贝索斯在学生时代写过这样一篇日记：“当我拿自己和其他同学比较的时候就会发现，我身边有3个同学的物理成绩比我好，且物理天赋也比我强，他们可以不耗费比我多的时间就可以取得比我好的成绩，因此我知道自己是成不了物理学家的。”认识到自己这一不足的贝索斯最终选择了计算机，很明显他这么做是为了取长补短。清晰地认识到自己的缺陷，从而更好地发挥自己的优势比什么都重要，对于这一点，贝索斯在自己身上做到了，并且在亚马逊的发展初期也做到了。

亚马逊的发展初期也不是一帆风顺的，和众多创业者一样，贝索斯也面临了创业初期的资金问题，还有互联网的技术问题。互联网经济最主要依靠的是互联网，贝索斯和他的亚马逊遇到的第一个困境就是没有人曾经摸索过如何编写网站程序，他们必须在公司经营的过程中边摸索边前进。此外，亚马逊作为一个在线销售图书领域第一个吃螃蟹的公司，在短期内也很难得到出版商的充分认可，贝索斯当时能做的就是磨破自己的嘴皮子一家一家地去游说出版商。

很多人在接触网络图书销售的初期就认为网络不过是虚拟的事物，号称有百万个图书商品在售，看起来不过就是百万个书名罢了。更有人认为若是有其他人和贝索斯有相同的创业理念，也开始经营网络图书销售业务的话，亚马逊存在的时间就不会太长，然而时间证明了贝索斯的决定并没有错，亚马逊在很短的时间内就创下了销售奇迹，让曾经不把亚马逊放在眼里的人看得瞠目结舌。亚马逊仅仅用了3周的