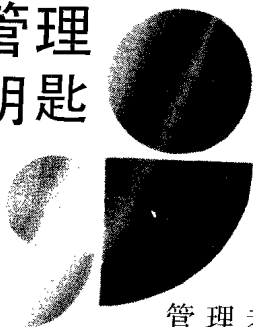


经营 管理 的金钥匙



管理者丛书

主编 赵宏

JING YING

GUAN LI

DE JIN YAO KHI

郑伟章 赵宏

管理者丛书

赵宏

经营管理的金钥匙

郑伟章 赵宏 主编

解放军出版社出版、发行

(北京平安里三号)

新华书店经销

昌平环球科技印刷厂

787×1092毫米 32开本 9.875印张 211千字

1988年9月第1版 1988年9月(北京)第1次印刷

印数 1—15 000

ISBN 7-5065-0616-5/C·13

定 价：2.95元

题词：薄一波 余秋里 王首道 程子华
张劲夫 宋 健 杜润生 陈野苹
郝建秀

顾问（按姓氏笔划为序）：

王青林	冯岭安	有 林	吕 枫
阮崇武	李 勇	李人俊	李华忠
邵华泽	周 杰	周小川	郝建秀
郝盛琦	贺光辉	徐瑞新	高登榜
陶 力	康一民	谭旌樵	黎 虹
滕文生			

本书题词：程子华 郝建秀

BPS 16

管理者要熟谙
管理知识,精通管理技能,才
可在管理过程中扩展视野,
驾驭全局,处变有方,开拓
前进。

程子华
一九八七年十月。

开拓创制. 发挥潜能

迎接挑战. 报告中华

为《管理者丛书》题

郭生录, 1999.24

总 序

历史的列车即将把我们载入伟大的21世纪！

在新世纪到来的前夜，新的科学技术革命和管理领域的革命，正以方兴未艾之势震荡着整个国际社会。这个革命进程，空前地展示出人类无穷的创造潜能，深刻地影响和改变着当今世界的经济社会生活，为迎接人类光明而神奇的未来升起了瑰丽的曙光。

管理领域的革命，在我国是从管理体制的全面改革开始的。改革的目的，是要在经济和社会生活的各个领域建立起科学的管理体制，实现管理的现代化科学化。在改革的实践中，一代富有创造活力的新型管理者正在迅速崛起。他们以新的思想装束和知识装束，出现在充满挑战的管理舞台上。他们必将成为中国现代管理的栋梁，必将为建设有中国特色的社会主义做出重要的历史贡献。

管理体制的改革，给管理科学的发展与繁荣带来了强大动力和勃勃生机。在中华管理科学的园地上，一个百花争妍、群芳吐艳的春天已经来临。如果说装扮这个“春天”的能工巧匠是广大管理工作者和管理科学研究者，那么竞相问世的管理方面的文章、专著、丛书，就是吐艳的群芳、出墙的红杏了。

当我们编写的《管理者丛书》，终于也要加入管理科学的这个百花园时，我们感到非常欣慰。但愿她以自己绚丽的

色泽，为这块园地增添几分春色。

《丛书》不仅展现着我们对管理科学的追求和探索的足迹，同时也带去了我们对一切献身祖国管理工作的同志和朋友的良好祝愿。希望大家关心她，喜爱她。期待她能成为您在管理战线上开拓前进的挚友。

《丛书》以通俗流畅的语言，不拘一格的形式，从管理的不同学科和不同侧面，既阐发有关的原理，又剖析实践的经验 and 技巧，力求体现理论和实际的统一。读者朋友无论是从中获取自己所需要的知识，还是得到有益的启示，都将是对我们最好的报偿。

《丛书》编写过程中，始终荣幸地受到老一辈领导者和专家学者的关怀与支持，有的还亲自题词赐教。在此我们衷心致谢！相信《丛书》的读者也会从他们深情的勉励中得到巨大的鼓舞。

赵 宏

1988年4月于北京

前 言

爱默生曾说，你最好的思想都是取于他人的。

《经营管理的金钥匙》这本书同其他书一样，归根到底是集体智慧与经验的结晶。

一个企业的盛衰枯荣，关键在于管理人才的优劣和管理方法的优劣。世界上一些经济发达国家对这个问题，早已给予极大的关注。有关探讨、研究这个问题的书籍，象雨后春笋般地大量问世。

为了适应我国当前经济发展和改革的形势，提高企业经营管理水平，我们编写了这本书，把它奉献给经济界、企业界的领导者、管理者和广大读者。

全书由一个个生动活泼的故事联袂而成，每个故事都包含和寓意着一个经营管理上的成功的原则、方法、经验和诀窍。读起来既不枯燥乏味，富有生活情趣，又发人深思，从中可以得到哲理性的启迪。这可以说是本书的一个特色。在编写过程中，我们参阅了海外和国外的有关著作，获益不浅。为了简练篇幅，对于利用他人研究成果的地方，就不一一注出了，谨在此向他们表示衷心的感谢。由于我们的编写水平所限，书中难免有不当和错误之处，祈望读者不吝指正。

编 者

1988年2月

目 录

前 言

波音公司的紧急动员令

- “顾客是上帝”…………… (1)

假扮夫妻度蜜月

- 弄清“顾客”概念…………… (3)

发迹于汽车库里的两个“苹果金童”

- 依靠高智能技术致富…………… (6)

强买过期面包的风波

- 诚实不欺…………… (10)

停业一天与佩带“黑袖纱”

- 企业的信誉比生命还重要…………… (13)

丈夫把一束鲜花献给了妻子

- 企业管理者要多对下级进行赞扬…………… (15)

$1 + 1 = 0 \neq 2$

- 企业管理人才的调配要注意协调性…………… (18)

他解救了洛杉矶奥运会的危机

- 以勇敢无畏的精神去经营…………… (20)

关于杀人蜂的传奇故事

- 仅靠灵机一动不会成功…………… (24)

董事长做“旱鸭子戏水”的游戏

- 使部下由敬而远之变为敬而近之…………… (28)

海上旅游与“美洲豹”的驰名

——企业的推销活动必须别出心裁·····	(30)
半夜里送炸面圈的董事长	
——企业管理者要从感情上贴近职工·····	(33)
“董事长特别助理”的选拔	
——使干部在适当的职位上受到培养·····	(35)
大桥坍塌 屋顶飞起	
——管理不严就会酿成大祸·····	(37)
心中有个“TPO”	
——要讲究批评艺术·····	(40)
一位保龄球健将	
——明确目标管理·····	(42)
妻子的“死线”	
——谈判艺术·····	(44)
海豚跳绳圈	
——及时奖励员工·····	(47)
他懂得了应该多交朋友	
——企业内部要建立“反省”、“检讨”的 制度·····	(50)
饭店领班的蜡像	
——服务行业要尽量提供周全的服务·····	(51)
他给小朋友带来了五颜六色的邮票	
——推销艺术漫谈·····	(54)
一年卖掉230架飞机	
——高超的推销艺术·····	(57)
令人惊奇的晤谈	
——管理者要做时间的主人·····	(59)
“象牙记号”的神奇传说	

——广告宣传使它畅销欧美各国·····	(62)
铲除无形的“墙”	
——企业内部的沟通十分重要·····	(64)
安妮——美国著名的女经销商	
——女人应该是自己命运的建筑师·····	(67)
“假发之父”的发迹	
——信息的价值·····	(69)
玛丽·凯的管理方式	
——让部下独立发挥自己的作用·····	(71)
“腌青梅”的故事	
——掌握好表扬、批评的艺术·····	(73)
IBM精神	
——人、人、人·····	(77)
“他才28岁·····”	
——松下的“唯才是用”政策·····	(79)
莎莉文挽救了一个厂	
——一位女强人的轶事·····	(82)
RMI公司的标志：微笑的面孔	
——企业领导要与员工“沟通”感情·····	(84)
“金字塔”与“升降机”	
——自如地驾驭企业的技巧·····	(87)
一些“正数反应型”的人物	
——只有经得住失败和挫折的考验才能 取得成功·····	(90)
想起了爱迪生的母亲	
——企业要注重对人才的培养·····	(93)
丧失客户引起的风波	

——笃于服务.....	(95)
从事电子游戏业的人	
——小领域亦可成就大事业.....	(97)
当小孩来买灯泡时	
——井植薰的销售诀窍	(101)
由A君传到D君后	
——管理者要学会下达生产指令	(103)
“你今天对客人微笑了吗？”	
——成功的秘诀在于千方百计取悦于 顾客	(105)
应该记住吉拉德的名言	
——产后或销售后的服务比什么都重要	(109)
蜜蜂与苍蝇	
——怎样提高企业的适应性	(112)
“鞠躬要双脚并拢.....”	
——值得一读的《销售成功200诀》	(114)
新事业开拓组	
——鼓励员工革新的有效办法	(117)
斯堪的那维亚航空公司创飞行正点第一	
——管理者要按照个人的兴趣分派工作	(120)
女播音员为何被撤职了	
——做一个理解人的企业管理者	(123)
林肯由受咒骂变得受人尊敬	
——管理者要勇敢承认和改正自己的 缺点	(125)
到“醉心”餐馆找媳妇	
——对青年职工要严格管教	(128)

“鱼喜欢吃蚯蚓……”	
——企业领导者如何做人的思想工作	(130)
费尔的经营之道	
——管理者要善于提出正确的口号	(133)
福必屈配件用量减少了	
——利用心理暗示进行管理	(135)
惠普公司两个有趣的公式	
——人才是企业昌盛的保证	(137)
某上司面对一张工作日程表	
——学会必要的“拒绝”	(139)
在巨人足下求生存	
——小企业获得成功的秘诀	(142)
“管理者指导室”	
——由有经验的人对管理者和工人进行 教育	(144)
到底该提拔谁?	
——必须实地考察提拔对象	(145)
究竟谁是“上帝”	
——怎样赢得顾客	(147)
厂房里硬币撒满一地	
——别出心裁的智慧行动	(150)
瑞士手表的重新崛起	
——信息对企业的关系	(151)
卡森成功的秘诀	
——引导职工树立正确的价值观念	(153)
善于经营的企业家——卡洛	
——“关键是赢得了人心”	(155)

注视苏联高级贸易专员飞往美国的行动	
——日本企业界高度重视情报工作	(158)
黑德创新滑雪板	
——企业家要有创新精神	(161)
世界上最方便的快餐公司	
——把满足顾客需求放在首位	(163)
丹佛市围绕“清洁液”的一场战斗	
——管理者要学会用产品进行竞争	(165)
车间里新来的小伙子	
——要善于发现自己身边的人才	(168)
“时间与效率管理讲习会”	
——妥当安排自己时间的办法	(170)
美国25位女经理的成功之道	
——应该有更多的女企业家	(173)
吉勒特公司是怎样应付挑战的	
——开展多角化经营的重要性	(177)
爆炸式的管理方法	
——现代企业管理要突出尊重人	(179)
“吝啬鬼”北田光男	
——勤俭节约与发展企业	(181)
一位青工的转变	
——管理者对每个人都应充满“爱心”	(183)
大学——政府——公司——总裁	
——设计一张适合自己成长的道路的 蓝图	(185)
“最受欢迎的航空公司”	
——不断提高服务质量	(187)

美国高级管理人员年龄状况的分析	
——加快培养接班人的步骤	(190)
一个优秀青年得不到领导重视	
④——如何处理好与上级的关系	(192)
培训18名推销员的失败	
——推销员应具备一种“神入”能力	(194)
“自伪”、“吝啬”与“铁的纪律”	
——日本丰田公司“合理化思想”管理 方式	(196)
一位诺贝尔奖获得者的失败	
——管理工作的重要性	(198)
超级市场为什么会出现?	
——树立以顾客为主导型的经营观点	(201)
平易近人与满面冰霜	
——管理者对待部下要有人情味	(203)
“你要用尺子经常敲醒他们”	
——鼓励优秀员工自己奋发成才	(205)
高明的踩钢丝表演	
——企业要做好各方面的平衡工作	(206)
如何解决安装玻璃易破碎的问题	
——企业要依靠工人解决难题	(207)
M经理为什么得人心?	
——管理者要和员工息息相通	(209)
要学会说“只剩半桶酒”	
——选择、培训优秀的推销员	(211)
“装卸码头的扩建问题”	
——要看干部实际解决问题的能力	(214)

日本精工表与瑞士石英表

- 创造性模仿的重要性 (217)

卡契夫妇挨训

- 企业的服务员要有热情周到的服务态度 (218)

松下严厉“斥责”

- 企业领导人人对人对己都应严格 (220)

棒球运动员被“征服”了

- 推销员首先要关心对方 (223)

黑柔乌德的管理经验

- 尽一切可能“发挥”员工的积极性 (226)

请出了护士小姐

- 用真挚感情和实际示范去教育人 (229)

请盲人冲胶卷

- 根据个人的不同特点安排工作 (232)

打橄榄球的启示

- 企业管理不可缺的团队精神 (234)

南辕北辙者给人的启示

- 企业要在适当时机果断转向 (236)

由一个统计员午餐时间加班、接电话说起

- 怎样对待员工的抱怨 (238)

在香港和法兰克福机场

- 现代服务行业应当为顾客提供尽量方便的服务 (240)

阿米巴原虫裂变的启示

- 大企业所划分的小单位越小越好 (242)

把经理们的椅子背全部锯掉

——领导艺术中的象征性行为	(244)
肯尼迪家族中的佼佼者	
——管理者要善于安排工作程序	(246)
德尔塔人 亲如一家	
——企业要做到上下关系融洽	(248)
西门子公司取胜的法宝	
——不断创新，不断发明	(250)
“学习机”、“盲人阅读机”的发明	
——根据社会需要开发新产品	(255)
胜家的喜剧与悲剧	
——创业带来幸福，浪漫招致破产	(258)
丹麦一家公司为何实行“弹性”工作制	
——让员工在自觉自愿的情绪中工作	(262)
一位聪明的经理	
——企业管理者要量力肩负适合自己的 职责	(264)
“数豆子的人”	
——企业要有精干的财务管理人员	(266)
克莱斯勒公司起死回生	
——企业管理要突出一个“严”字	(268)
“双因素”理论	
——企业中最活跃的因素是人	(270)
他们是从天而降吗？	
——一切为了让顾客满意	(272)
电器音响公司成功的诀窍	
——站在使用者的角度来想问题	(274)
将错就错的女董事长	