

职场显规则

最重要却最容易忽略的职业生存法则

(美) 詹姆斯·戴尔 (James Dale) 著 / 范霁瑶 译



The Obvious

All You Need to Know in Business. Period.

本书中的所有建议，都看似显而易见、理所当然，却为大多数人所忽视和遗忘，挫败也由此而来。成功的秘密其实根本就不是秘密，只在于你是否牢记和掌握它。

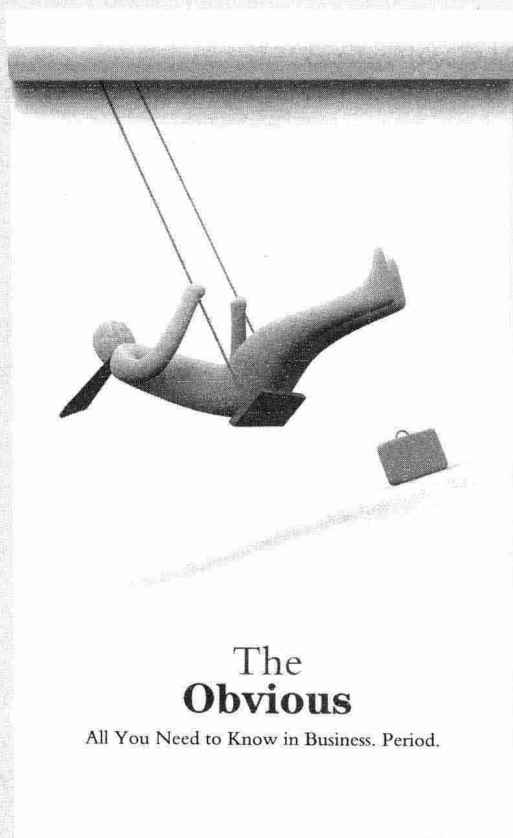


机械工业出版社
China Machine Press

(美) 詹姆斯·戴尔 (James Dale) 著 / 范弄瑶 译

职场显规则

最重要却最容易忽略的职业生涯法则



The
Obvious

All You Need to Know in Business. Period.



机械工业出版社
China Machine Press

James Dale. The Obvious: All You Need to Know in Business. Period.

Copyright © 2007 by James Dale

Simplified Chinese Translation Copyright © 2008 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字版由Hyperion通过博达授权机械工业出版社在中国大陆独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2008-1626

图书在版编目（CIP）数据

职场显规则：最重要却最容易忽略的职业生存法则/（美）戴尔（Dele, J.）著；范霖瑶译. —北京：机械工业出版社，2008.12

书名原文：The Obvious: All You Need to Know in Business. Period

ISBN 978-7-111-23961-1

I. 职… II. ①戴… ②范… III. 商业经营—基本知识 IV. F715

中国版本图书馆CIP数据核字（2008）第054019号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037）

责任编辑：刘 斌 版式设计：刘永青

北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行

2008年12月第1版第1次印刷

170mm×242mm · 12.75印张

标准书号：ISBN 978-7-111-23961-1

定价：32.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线：（010）68326294

投稿热线：（010）88379007

序 言

P R E F A C E

商业成功的秘密其实根本就不算是秘密，那只是我们大多数人都知道却在不经意间忽略了的信念、思想、价值观念和策略。讲述事实、分享信任、懂得倾听、开放思维，这些都是最基本且为我们所熟知的东西，一句话，这些都是显而易见的道理。我们或许认为这些知识太简单易懂了，因为我们的父母和祖父母天天都会在我们耳边提起，这些都是我们生活中的常识，就像出现在MBA教材里的一块幸运曲奇一样。事实上，正因为它们太基础了，大部分人认为这是理所当然的事实而不自觉地忽略了它们，也就不会真正地将其付诸行动。

这些道理真的是太明白易懂了，没有诡计、欺诈和故作聪明，甚至一点都不复杂。这些简单的道理不仅仅能够运用于一个模拟案例、一次历史演绎或一个小寓言中，还能一次又一次地在现实生活、实际交易和商业活动中证明它们的用处，让人无法反驳。无论是哪个领域——从航空公司到生物科技、从服饰到建筑、从营销到运输、从拆卸到设计、从批发到零售、从服务业到证券业、从保险到娱乐，这些道理都起着重要的作用。无论是任何工作——从销售代表到部门经理、从地区经理到人力资源经理、从首席财务官到首席执行官，这些道理都同样适用。

如果这些道理是显而易见且行之有效的，我们又对此非常熟悉，为什么我们总会在不经意间忽略它们呢？也许因为人们认为欺诈、骗局和阴谋才是通往成功的捷径，而不是这些显而易见的智慧；也许因为我们对待这些简单的智慧总是不如我们对待捷径那样用心；也许因为我们从来不注意审视这些似乎显而易见的道理，从中发现其有用之处；也许还因为这些道理放之四海而皆准，但对我们解决

某些特殊问题却似乎没有什么太大的帮助。

如今我把这些显而易见却行之有效的道理——信念、思想、价值观念和策略写进这本书里。这些地球上最有用的资源来自于哪里？它们来自于历史学家、说书人、卫道士，还有像本·富兰克林（Ben Franklin）和伍迪·艾伦（Woody Allen）一样著名的思想家；有些则来自于像我们的祖父母和父母一样平凡得不能再平凡的普通人，来自于现实生活——最睿智的老师。即便这些简单道理的有用性已经被证实，即便它们可以立刻产生效果，人们还是不能认识到它们潜在的价值。每一本新的讲述关于自力更生的书都会尽力让我们相信，书中会告诉你一些关于成功的新法则。实际上，这些法则一点也不新奇，也不神秘，更不是一个呆板的公式，它只是一些古老且无处不在的道理。我们把这些显而易见的知识汇集在一本书里，按照逻辑分类，并详细说明了每个道理都十分简单易懂的原因，它们是如何，以及为什么会生效，你该如何运用它们。这就是你所需要知道的全部。

致 谢 ACKNOWLEDGE

我想要对那些用他们的经验、智慧、耐心和毅力教会我这些显而易见的知识的人表示由衷的感谢，因为他们，我才能将这些知识和经验传承下去。首先，我把这份谢意送给我的导师、老板、搭档和父母，我的父亲马克·戴尔，多纳，斯坦·布尔科夫，赫伯·弗里德；其次，我要感谢在商场上认识的朋友，查尔斯·鲍姆，加里奇林，安·格兰特，布赖恩·约尔斯，布鲁斯·布罗德，多特·韦德，瑞奇·鲁宾，马克·罗森，杰德·迪茨，朗·夏皮罗，马克·扬科夫斯基，罗斯·勒纳，哈利·列维和马克·拉普曼；再次，我要感谢那些后来成为我朋友的学生们，安迪·马里斯，简·哥德斯泰尔，特拉·霍普森，约翰·柏拉图和艾米·伊里斯，我从他们身上学到的比我教会他们的还多；我还要感谢那个告诉我不应该做哪些事情的人（我至今仍然不知道他的姓名）。

另外，我要感谢我的图书经纪人戴维·布莱克。当我的理念受到许多人批评时，他仍然对我表示了极大的支持，让我对自己充满信心。我还要感谢赏识我的思想并为之投资的海波龙公司以及编辑贾弗里，是他花了很大的心血和智慧对我的思想提出了宝贵建议。还有那些与我一起写作的人们，凯茜·斯莫，马克·海曼，以及我早期灵感的来源林恩·斯凯弗，感谢你们！

我的孩子们是我最大的支持者，安迪仔细阅读了我的书并做了大量极有价值的笔记，为该书的修改提供了很大的帮助；莎拉则充分利用她的语言天赋对我的文字做了详细检查并提出了很好的建议；艾力克斯的图书推广让我的名声享誉了从纽约到北京的书店。我最最想感谢的是我的妻子艾伦。当别人在散步、骑车、躺在沙滩上休息或者品尝着美味的龙虾时，是她的耐心和鼓励让我在玛莎庄园里写作的那段日子变得美妙无比。只要有她在，我就觉得我和别人一样正在享受生活。

目 录

CONTENTS

序言

致谢

第 1 章 工作是个动词1

从基层做起3

成功没有捷径5

工作是一种挑战8

第 2 章 你不是工作的中心11

关注周围的人13

减少自我意识15

荣誉会找上门16

第 3 章 心怀善意19

黄金定律21

反衬的作用23

尽量保证公平25

员工满意度27

第 4 章 善于倾听29

闭上你的嘴31

从倾听中寻找答案33

好经验和坏教训	35
长久的无知等于愚蠢	38
善于提问	40
第 5 章 工作与营销	43
为顾客解决问题	45
投其所好	48
购买也是营销	50
顾客永远是对的	52
第 6 章 简单比复杂好	55
大处着眼	58
集中注意力	60
清理精神垃圾	62
第 7 章 少就是多	65
浓缩的才是精华	68
随时调整计划	71
削减预算	74
学会放弃	77
第 8 章 直言不讳	81
光说无用	83
含糊其辞：损人不利己	85
直言不讳	86

第9章 诚实89

“善意的”谎言92

借口不是理由94

学会道歉97

勇于承担责任101

第10章 开放思维103

逆向思维106

失败是成功之母108

拥抱改变111

全新的地球村113

富有不等于聪明116

保持年轻的思维118

第11章 勇于面对现实121

挑战不公平的命运123

始终如一125

不要沉迷于过去127

没那么糟糕129

第12章 数字不能说明一切131

嫉妒是可耻的133

怨恨是愚蠢的135

学会遗忘137

头衔只是个标签139

金钱是工具，不是上帝141

明天一切从零开始	143
第13章 精力充沛	145
自我表现	147
抓住现在	148
强迫症的好处	150
耐心是优点，雷厉风行也是	154
不要轻易说“不”	156
工作不是爱好	158
第14章 假设你是老板	161
收起不可一世的样子	163
取其精华，去其糟粕	166
知人善任	168
善于挖掘后起之秀	170
学会信任他人	172
不养无用之兵	175
人上有人	177
第15章 善于总结	179
主动追求改变	181
为赏识你的人工作	183
换种方式重新开始	185
译者后记	189

第 1 章

工作是个动词



“工作”这个词字面上的意思是“尽量发挥自己的才能”，但实际上工作可是个辛苦的活儿，有时候上司对你十分苛求；糟糕的业绩会令人沮丧；有时候你会感觉压力很大；有时面对的任务又十分复杂，极具挑战性，甚至会把你搞得筋疲力尽。它已经成为生理和心理上的沉重负担。毫无疑问，许多人都不喜欢工作，或者宁愿找很多理由和借口充当他们没有、不能或是不想完成工作的原因。当然了，谁不愿意只是坐在电视机旁按按遥控器呢？

如今，我们生活在这样一个世界上：人们早已经为工作中和工作以外的各种失误找好了借口并努力使之合理化。没有完成工作绝对不仅仅因为懒惰，还因为人们不敢面对挑战，容易分心，或者害怕做出决策。这些缺陷一方面导致了许多工作不能完成，另一方面却也给那些真心希望工作的人创造了工作和获得奖励的机会。

工作是个动词，是一次行动，而不是仅仅站在一旁观看。来吧！行动起来！

从基层做起

不少人都希望自己一开始就能当上业务主管，坐在自己的办公室里，一边磨着咖啡豆，一边从58层的高楼上俯视整个城市。当然，办公室里还有属于自己的浴室。但不幸的是，你不大可能在招聘网站Monster.com上看到这么一则招聘启事：我们需要一个没有任何工作经验、没有任何专业技能的人来领导我们的工作。你可以尽情享受你的午饭时间，我们还可以提供超乎你想象的薪水、福利以及大量的津贴，你还可能拥有自己的专机。

大多数人都不可能一开始就能位于高位，相反，他们一般都是从底层做起。想想马克·夏皮罗（Mark Shapiro）的经历吧。1991年，夏皮罗在被官方承认的26支棒球队中的25支拒绝以后，就在克利夫兰印地安人队（Cleveland Indian）里从事一份最低等的工作——“球队助理”，他的工作就是去机场接球员，为球员们计算合同所得，还要充当办公室打杂的小职员。但是，即使是这样一份工作，他也尽力做到最好，所以不久以后就不断地从一项工作调到另一项工作——市场营销、市场调查、小组长，这些成为了他后来成为总经理助理乃至总经理的铺垫。他的人生道路之所以能够发生转变，是因为他一开始就全心全意地做好那些乏味的工作。

无论你身处哪个行业，或是你想进入哪个行业，都试着找找那些还没有完成的工作吧——那些别人不想做的工作。仔细对比一下国内和东南亚市场的产品数据；多研究研究现有的员工福利，努力找到一个能够更好地吸引新员工、留住优秀员工的方法；尽量了解竞争者的情况，直到你能够找到他们所忽略的市场。关于底层和高层的一个有趣的区别就是：在基层，值得做的事情太多了。

认真做好每件事，并把你的成绩在季度末或是年终的时候展现给同事和上司——那时候，正是老板考虑提拔优秀员工的时候，这种提拔正是帮助你通往高层的捷径。

成功没有捷径

你有没有想过，那些你曾经听到过无数次的商业神话是如何一夜之间成真的？有一点是肯定的：它不是一蹴而就的，在成功之前必定经历了许多个夜晚、周末甚至许多年。大多数人获得成功都要经历20年甚至30年——在成为部门经理、进入职场、完成职业培训或是从学校毕业以后。这不是一次一帆风顺的旅程，而是一根光滑的横木，你必须沿着它艰难地往上爬。

宝洁公司——世界上最成功企业之一的首席执行官雷富礼（A. G. Lafley）的经历就是一个典型的例子，他所做的分内事都成为了通往成功的阶梯。

1977：Joy洗涤剂的品牌助理

1978：丹佛销售培训师

1978：汰渍洗衣粉的品牌经理助理

1980：Dawn和象牙雪白洗涤剂的品牌经理

1981：特别任务和象牙雪白洗涤剂的品牌经理

1982：Cheer洗涤剂的品牌经理

1983：宝洁PS&D部门广告副经理

1986：宝洁PS&D部门广告经理

- 1988：宝洁PS&D部门洗涤类产品总经理
- 1991：宝洁美国分区洗涤类用品副总裁
- 1992：宝洁美国分区洗涤类用品总裁
- 1994：宝洁集团副总裁/宝洁公司远东地区总裁
- 1995：宝洁执行副总裁/宝洁亚洲地区总裁
- 1998：宝洁执行副总裁/宝洁北美洲地区总裁
- 1999：宝洁全球美容护理和北美洲地区总裁
- 2000：宝洁首席执行官和总裁
- 2002：宝洁集团董事长和首席执行官

当然，现在有某些人能够通过发明一种新产品、自主创业、与聪明的搭档合作或者继承家族企业来跳过某些必经的过程，但即便如此，你仍需要自己努力。问问那些网络天才就会知道，如果开发不出功能更强大的软件，他们的投资者就会找另外的执行官来代替他们。再看看那3个天才音乐家约翰（John）、保罗（Paul）和乔治（George），他们挤走了皮特·贝斯特（Pete Best）而邀请另一个更有魅力的鼓手林戈（Ringo）才组成了披头士乐队。还有埃兹尔·福特（Edsel Ford），他被父亲老亨利从家族的汽车企业中赶了出来，但是最后他成功了，其他一切都不重要。

成功没有捷径，只有那些不知情的人才会认为某些人找到了成功的捷径。如果你的工作信条是“关注并想办法解决顾客们关心的问题”，而且你每天都能充满热情地去完成它，那么不久你就可以负责员工的招聘和培训，并在印度博帕尔

建立一个独立的顾客投诉中心，然后监督全球的顾客售后服务，再然后是负责销售和营销，然后……，你的工作会越做越好，越做越大。