

中信 管理经典

谁说大象不能跳舞？

Who Says Elephants
Can't Dance?

[美] 郭士纳 著

郭士纳：《商业周刊》2001年全球25位最佳经理人排名榜首
IBM董事长郭士纳自传



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE



谁说大象不能跳舞？

Who Says Elephants Can't Dance?

IBM董事长郭士纳自传



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

[美] 郭士纳 著
张秀琴 音正权 译

图书在版编目(CIP)数据

谁说大象不能跳舞/[美]郭士纳著;张秀琴,音正权译.-2版.-北京:中信出版社, 2004.4

书名原文: Who Says Elephants Can't Dance?

ISBN 7-5086-0193-9

I. 谁… II. ①郭… ②张… ③音… III. ①电子计算机工业-工业企业管理-经验-美国 ②郭士纳-生平事迹 IV. ①F471.266 ②K837.125.38

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第026821号

Who Says Elephants Can't Dance? by Louis V. Gerstner

Copyright © 2002 by Louis V. Gerstner

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright © 2003 by CITIC Publishing House.

Published by arrangement with Janklow & Nesbit Associates through Arts & Licensing International, Inc., USA

ALL RIGHTS RESERVED.

谁说大象不能跳舞?——IBM董事长郭士纳自传

SHUISHUO DAXIANG BUNENG TIAOWU?

著者:[美]郭士纳

译者:张秀琴 音正权

审校:肖亦华

责任编辑:王 菁

出版者:中信出版社(北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经销者:中信联合发行有限公司

承印者:北京忠信诚胶印厂

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:22 字数:269千字

版次:2004年5月第2版 印次:2004年7月第6次印刷

京权图字:01-2003-0232

书号:ISBN 7-5086-0193-9/F·715

定 价:29.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由发行公司负责退换。服务热线:010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

010-85322522

E-mail:sales@citicpub.com

author@citicpub.com

序

我从来没有想过要写一本书，因为我不是一个写书的人。直到现在，我也没有时间伏案反思我35年的从商生涯，更没有耐心长时间地坐在那里写一本书。在我的整个职业生涯中，我都不敢贸然地告诉别人该如何管理他们的企业。

坦率地说，我不敢确信别人是否就对我的思想感兴趣。我阅读过别人的许多著作，但多数并非关于商业方面的。每天，在办公室里待了12个小时，回家后谁还会想去阅读别人的办公记录呢？

我总以为，你不可能仅仅坐在办公室里，就可以成功地管理好自己的企业。这就是我在IBM公司担任CEO的9年间坚持四处走访的原因所在：此间，我的飞行里程达到了100万英里，并会见了无数IBM的客户、商业伙伴以及员工。过去的两年里，就在人们开始猜测我是否退休在即的时候，我还在想，正是在这些会见中，一个外出走访的CEO才能够获得关于公司、世界以及未来的许多宏伟蓝图的认识。然而，有多少次——无论是在大型会议还是小型聚会中，甚至是在与CEO们和国家领导人的私人会晤中，我都惊奇地发现，人们总是在问我：“你是如何令IBM起死回生的？”“你刚到那里的时候，IBM是个什么样子？”“IBM的问题出在哪里？”“你做了什么特别的事使IBM东山再起了？”“你在这一过程中学到了些什么？”

许多人都说，他们想知道这些问题的答案，因为他们自己的公司、组织或者政府机构，也面临着一些与IBM在20世纪90年代初期濒临倒闭时类似的问题。国外的商务人士也面临着一个任务，就是如何把传统企业转变为与世界经济接轨的、务实而灵活的现代企业，所以他们似乎对于这些问题特别感兴趣。

就在我宣布自己有引退的意愿以后，我在《今日美国》(USA Today)上看到了一篇有趣的文章。该文指出：人们期待郭士纳能

够做一些比写书或者打高尔夫球更有意义的事。这是一个好主意，但是自从宣布打算引退以来，我已经收到了数千封来信和电子邮件，其中大部分都表示，希望我能够告诉他们，我在IBM有什么样的经验和教训。我还应邀在一个电视广告中与高尔夫球名将杰克·尼克劳斯（Jack Nicklaus）以及加里·普莱耶（Gary Player）一起亮相。对于我来说，目前满足所有这些“公众要求”最容易的方式就是，远离高尔夫球并着手写一本书。

下面我就要告诉你有关我重振IBM的故事了。

当然，如果没有IBM同事们的帮助，就没有IBM的起死回生和今日的辉煌，也就没有呈现在大家面前的这本书。从许多方面来说，这不仅是我的一本书，同时也是一本关于他们的书，他们都是重振IBM的英雄。这些英雄当中有许多都是公司的领导者，其中最重要的要算是丹尼·韦尔什和彭明盛^①了，他们是我们服务公司的缔造者；还有软件集团的创始人约翰·汤普森；把混乱的信息整合起来并形成了世界上最有力品牌的阿比·考恩斯坦姆；帮助我把高科技语言转译成管理用语的尼克·多诺弗里奥；把生产力水平、纪律、深入的调查分析理念贯穿到公司之中（在我来IBM之前，这些工作似乎并没有得到足够的重视）的3位伟大的高级财务主管杰里·约克、里克·托曼和约翰·乔伊斯；在许多重大决策上给予我智力支持和咨询帮助的，我多年的同事拉里·里奇尔迪；最后，还有使IBM真正拥有了健全的人力资源部门，并在公司文化转型中发挥核心作用的人力资源部负责人汤姆·布沙尔。

实际上，在IBM的转变过程中，成千上万的IBM人也都为做出了巨大的贡献，他们接听电话、勇于承担重任，并在我们承担重振公司这个让人筋疲力尽（时而令人恐惧，时而令人振奋）的任务过程中，表现出他们的宽容和理解。为了他们，我决定写这本书。

我是在没有合著者和代笔者的情况下写这本书的（所以，我做打赌这是我的最后一本书了，我没有想到写一本书有这么难）。我

^① Sam Palmisano, 2002年3月份接替郭士纳任IBM CEO, 他的中文名字是“彭明盛”。——编者注

会为书中所出现的任何误导读者的错误负全部责任。而且书中所陈述的观点都是我个人的，并不一定都代表IBM公司以及IBM其他员工的想法。

我的确从一些IBM的老员工那里得到了许多帮助，他们是乔恩·伊瓦塔、马克·哈里斯，以及麦克·温。米歇尔·安德尔则熟练而耐心地、一次又一次地帮助我整理稿件。我衷心感谢他们，还有每一位帮助过我的人。

引言

本书不是我的自传。除了我的孩子，我并不奢望任何人阅读这本书（而且，对于他们是否愿意阅读本书，我也完全没有把握）。然而，为了给我的观点提供一些相关的背景，我决定简要陈述以下这些历史背景。

1942年3月1日，我出生于美国纽约米尼奥拉市。

我父亲从一个送奶车司机做起，最终成为**F&M Schaeffer Brewing**公司的调度员。我母亲做过秘书、房地产销售人员，并最终成为一所社区大学的教学管理人员。我还有一个哥哥和两个弟弟。直到1959年我上大学之前，我们一家人都住在米尼奥拉的同一家房子里。

我成长于一个信仰天主教的中产阶级家庭，家教严格，但又充满温暖。所以无论我在事业上取得什么样的成就，都是与我父母的影响分不开的。父亲是一个不爱说话的人，他非常爱学习且注重内省——这种内省是不需要更大范围听众的赞许和肯定的。母亲勤劳善良，对所有的孩子一视同仁，要求极其严格。是她，督促我们追求卓越、追求成就，并最终走向成功。

在我的家庭中，教育是最首要的问题。父母每4年就要抵押一次房产以支付孩子们的学费。我入的是公立小学，毕业后就去了米尼奥拉的天主教中学——**Chaminade**中学。1959年中学毕业，我申请到了达特茅斯学院一份丰厚的奖学金，自此开始了自我奋斗的人生历程。对于我的家庭来说，达特茅斯学院提供的那份奖学金是一份巨大的恩惠，没有它，我可能根本没有办法踏进大学的校门。

4年后，我获得了工程学学士学位。毕业后又到哈佛大学商学院继续学习了两年（那时候，你可以从本科院校一毕业就直接到商学院读书，这种做法后来被大多数商学院取消了）。

23岁的时候，我从哈佛毕业就直接进入商界。

1965年6月，我加盟纽约麦肯锡咨询公司。我的第一个任务，就是为标准石油纽约公司（Socony，美孚的前身）做一项高级管理人员的报酬研究。我永远不会忘记开展该项研究的第一天，当时我对高级管理人员的报酬问题一无所知，对石油行业也知之甚少。不过幸好我是公司里的新人，公司一般不会委我以重任。但是，麦肯锡公司却是一家要求员工迅速成长的公司：几天之内，公司就委派我去和一位比我大好几岁的高级经理面谈。

随后的9年里，我一步一步成长为麦肯锡公司的高级职员。我负责管理公司的财务，同时也担任公司高级管理委员会委员。我是负责3个主要客户的合伙人，而这3个客户中有两个是金融服务公司。

在麦肯锡公司我所学到的最重要的事情就是，如何对一家公司的基础有一个具体的理解。麦肯锡公司就是专门为自己的客户深入分析其市场定位、竞争态势以及战略方向的。

刚过而立之年，我就清楚地意识到，我并不甘心把顾问工作当做自己的职业。尽管我喜欢智力挑战、快节奏，以及与高级管理人员接触，但我还是发现自己越来越不喜欢扮演一个顾问的角色。记得我曾对自己说：“我再也不想走进一个房间，然后将一份报告呈交给会议桌对面的人，我真正想成为的是会议桌对面的那个人——那个能做决策和采取行动的人。”

与麦肯锡公司其他许多成功的合伙人一样，我在做顾问期间也曾收到过客户的邀约，邀请我加盟他们的公司，但是多年来，这些邀约都没有能够打动我，足以令我下决心离开麦肯锡公司。然而，1977年，我终于接受了美国运通公司的邀请，那时，运通公司是我最大的客户，而且加盟时，我担任的是该公司的旅游服务集团负责人的职务（实际上，就是负责美国运通卡、旅行支票以及旅行办公业务）。我在美国运通公司一待就是11年，那也是一段非常有趣，而且我个人也感到很满意的时光。10年间，我们的团队使旅游服务业务的收入复利增速提升为17%；运通卡的发行量也从800万张增加到3 100万张；我们还围绕着公司卡、销货以及信用卡加工业，开

拓了各种新业务。

在美国运通公司，我学到了许多东西。一开始我曾失望地发现，公开的意见交流（从某种意义上说，那是我在麦肯锡公司所学到的，在不采用等级制度的情况下、一种完全自由的解决问题的方式）在一个大型的、以等级制度为基础的机构中并不起作用。我还清楚地记得，上任的第一个月中我在这件事情上所处的尴尬境地：那时，我邀请了一些我认为专业水平很高的人前来就决策问题进行讨论，而没有顾及他们都是等级比我低2~3个级别的员工。因此，我的团队对我的这一行为几乎是表示半反抗态度了！于是，我开始试图建立一种这样的机构，即在这个机构中，既允许等级制度的存在，又同时允许机构中各个级别的人聚集在一起，共同探讨解决问题的办法。

在这里，我还培养了一种信息技术战略价值观。想想美国运通卡所显示出来的信息技术含量吧！尽管在20世纪70年代之前我们并没有意识到这一点，但它实际上就是一个大宗的电子商务。数百万在全世界旅游的人都携带着运通公司这张银白色的塑料卡片，在世界各地进行购物和享受服务。每个月，他们都会收到一张账单，账单上列明他们的这些交易，所有的交易都可以转换为以某种货币形式结账。如果没有数千名，那至少也有数百名彼此并不相识或许再也不会见面的人，在世界各地同时进行交易，所有这些交易大多都是通过大规模的全球数据处理中心进行电子商务处理的。多年来，我在该项业务中努力奋斗的就是它的技术含量。

同样是在美国运通公司，我第一次领教了“老IBM”的厉害。我绝不会忘记，在那一天，事业部经理给我打电话说，他最近在公司的大数据处理中心安装了一台Amdahl电脑——该数据处理中心一直都是全部使用IBM产品的。这位经理说，IBM的产品代表那天早晨来到我们公司，并告诉他，由于我们公司的数据处理中心购买了Amdahl电脑，所以IBM将取消对我们数据处理中心的所有支持性服务。听完之后，我简直惊呆了。鉴于美国运通公司当时还是IBM最大的客户，所以我无论如何也想不到IBM会如此对待自己的客户。我立即给IBM当时的CEO打电话，询问他是否知道并同意该

公司的这一做法。我没有联系到这位CEO，而是和他的一位行政助理通了话，这位行政助理说他会记下我的话并转给CEO。IBM到底还是头脑冷静（或者说是聪明）的人多，所以那场风波总算过去了，但我却永远不会忘记。

1989年4月1日，我离开了美国运通公司，接受了《商业周刊》（*Business Week*）所谓的在运通公司的“漂亮的10年竞赛”，来到了RJR纳贝斯克（RJR Nabisco）公司。这是一家大型袋装食品公司，是前不久在原纳贝斯克公司和R·J·雷诺兹（R. J. Reynolds）烟草公司合并的基础上组建的。当猎头公司找到我时，该公司已经名列“美国90家最受尊敬的公司”之一。该公司当时刚刚经历了美国现代商业史上最疯狂的一次风险投资：众多的投资公司，为该公司的非公开杠杆收购（LBO）展开了一场极其激烈的竞标比赛。最终中标的是联合风险投资公司（Kohlberg Kravis Roberts & Co., 简称KKR）。然后，KKR风险投资公司就找到了我，让我到这家目前处于非公开和负债累累状况中的公司担任CEO。

之后的4年，我又投入全新的挑战之中。尽管从美国运通公司开始，我就已经清楚地掌握了一家消费品公司的运营规则，但是，我在RJR纳贝斯克公司的大部分时间，却都是用在了对非常复杂而且负担过重的资产负债表的管理上。20世纪80年代杠杆收购的肥皂泡，在RJR纳贝斯克公司购并成立后不久就破灭了，并给这次购并活动带来了潮水般的麻烦。事后看来，KKR风险投资公司的确是在RJR纳贝斯克公司身上花了太多的钱，同时对于RJR纳贝斯克公司来说，以后的4年就变成了为平衡资产负债表再筹集资金的过程，而且还要努力保持公司各事业部之间的某种平衡。为此，我们不得不在起初的12个月中卖掉了价值110亿美元的资产，每年还要支付利率高达21%的债务。当然，我们有很多贷款人和债权人委员会，还砍掉了最高管理层的过度开支（例如，当我来RJR纳贝斯克公司的时候，该公司旗下已经拥有32名职业运动员，他们都是由公司支付其薪水的“RJR纳贝斯克队”的队员）。

对我来说，那是一段艰难的时光。我喜欢建构商业，而不是肢

解它们，同时我们也可以从所做的每件事中获得学习的机会。从RJR纳贝斯克公司的工作实践中，我学到的一条重要经验就是：现金在一家公司中具有十分重要的意义——“自由现金流量”是衡量一家公司是否健康发展，以及公司绩效高低的一个最重要的指标。

我也从RJR纳贝斯克公司的工作实践中，进一步培养了管理者和所有者之间良好关系。在麦肯锡公司的时候，我就已经对这种关系有所体验，因为麦肯锡公司就是一家合伙人共有的私营公司。管理者有必要与股东利益保持一致——不是通过诸如股票期权这样的无风险工具，而是通过把管理者自己的钱投放在公司之中，使自己与所有者之间的利益保持一致。这种方法也成为我以后带到IBM公司的一个重要管理哲学。

到1992年为止，一切都清楚地显示出，RJR纳贝斯克公司本身运营得很好，但是，杠杆收购却并没有给公司的所有者们带来预期的经济回报，KKR风险投资公司也正准备退出，于是我也萌生了退出该公司的想法。本书将从下一页开始叙述我的故事。

目 录

序 IX 引言 XIII

第一部分 掌舵领航

- | | |
|-------------------|-----|
| 第一章 IBM情缘 | 003 |
| 第二章 走马上任 | 011 |
| 第三章 呛了几口水 | 021 |
| 第四章 到现场走走 | 031 |
| 第五章 “热烈拥抱”计划 | 039 |
| 第六章 财务止血 | 045 |
| 第七章 打造领导班子 | 061 |
| 第八章 打造一家全球企业 | 071 |
| 第九章 重振品牌 | 077 |
| 第十章 重新制定公司的工资待遇政策 | 083 |
| 第十一章 重返海滩 | 093 |

第二部分 战略决策

- | | |
|------------|-----|
| 第十二章 IBM简史 | 103 |
| 第十三章 下大赌注 | 111 |

第十四章 服务——整合的关键	117
第十五章 开拓世界上最大的软件业务	125
第十六章 敞开公司的仓库	135
第十七章 层层分解与资产重组	141
第十八章 电子商务脱颖而出	153
第十九章 战略决策反思	165

第三部分 IBM文化

第二十章 论公司文化	169
第二十一章 颠倒过来的世界	177
第二十二章 原则性领导	189

第四部分 教训篇

第二十三章 关键的关键：熟悉并 热爱自己的事业	207
第二十四章 战略决策的实施——明天 要有明天的战略决策	217
第二十五章 个人领导魅力	223
第二十六章 大象就是能跳舞	229

第五部分 经验谈

第二十七章 行业	241
第二十八章 体制	245
第二十九章 旁观者清	251

第三十章 IBM与社会	259
第三十一章 一路走好, IBM!	265



附录

附录1	271
附录2	309
附录3	323

Who
Says Elephants
Can't
Dance?

第
一
部
分

掌舵领航

第一章

IBM情缘

1992年12月14日，我刚从一个慈善晚宴上回来，这些晚宴大多温情善意，但却少有刺激和促进作用。参加这样的晚宴是纽约城CEO生活的一部分，我作为RJR纳贝斯克公司的CEO，当然也不能例外。当我刚走进自己位于第5大道的公寓还不到5分钟，电话铃就响了。那是楼下服务员打来的，现在已经将近晚上10点，服务员却告诉我说：“伯克先生想在今天晚上尽快见到你。”

我很纳闷，因为我住的这个地方，左邻右舍是不会这么晚给自己邻居打电话的。于是我问这位服务员，是哪位伯克先生，他现在在哪里，以及他是否的确希望非得在今晚见面？

服务员答道：“是吉姆·伯克，他就住在这幢公寓的楼上。他的确是非常想在今晚与你面谈。”

我并不十分了解吉姆·伯克，但我却对他在强生公司的领导才能敬佩不已，例如在处理无麻醉品美国之友（Partnership for A Drug-free America，简称PDFA）的案例上他就表现得非常成功。早些年，伯克还因为处理泰诺污染危机而成为商界传奇人物。我不知道他为何这么急切地要见我，当我给他回电话时，他立刻就下楼来了。

一见到我，他就开门见山地说：“我听说你有可能要回美国运通公司去做CEO，但我不希望你那样做，因为我为你准备了一个更大的挑战。”关于我打算重返我曾经工作过11年的美国运通公司的说法，很有可能是他听到了什么谣传。实际上，1992年11月中旬，美国运通公司的3位董事会成员曾在纽约城的“天空”俱乐部与我