

石杉 编著



比尔·盖茨给

员工的8条准则

在人生寻求发展的紧要关头赢取成功的有效本领

BIERGAICIGENYUAN
GONGDEBATIAOZHUNZE

地震出版社

毛人 石杉 / 编著



比尔·盖茨给

员工的8条准则

在人生寻求发展的紧要关头赢取成功的有效本领

BIERGAICIGEIYUAN
GONGDERATIAOZHUNZE



20024540

图书在版编目 (C I P) 数据

比尔·盖茨给员工的 8 条准则 / 毛人, 石杉编著. —北京: 地震出版社, 2004. 5

ISBN 7-5028-2473-1

I.比... II.①毛...②石... III.企业管理: 人事管理 IV.F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 028407 号

地震版 XT200400174

比尔·盖茨给员工的 8 条准则

毛人 石杉 编著

责任编辑: 马 兰

责任校对: 王花芝

出版发行: **地震出版社**

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 北京市顺义康华福利印刷厂

版 (印) 次: 2004 年 5 月第一版 2004 年 5 月第一次印刷

开本: 880×1230 1/32

字数: 156 千字

印张: 8.5

印数: 00001~10000

书号: ISBN 7-5028-2473-1/Z·302 (3081)

定价: 21.80 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

比
尔

盖

茨

给员工的 8 条准则

1

前 言

对于每一位员工来讲，公司应是我们的第二个家，无论是老员工还是新员工，无论是管理阶层，还是技术能手，身处一家公司，就有责任为自身所处的公司做出自己的贡献，有责任为自己的家而努力，因为我们有共同的利益，只有公司发展了，才能为每一员工提供更好的发展机会，才能更好地改善每个员工的物质精神生活，因此，要学会把公司的困难当成自己的困难，与公司同甘苦共患难，树立正确的主人翁意识，才能有更好的发展。

在企业里，无论你从事的是何种岗位，都值得每个人去尊重，当然对于每个员工来说，我们的义务是在自己的岗位上，体现出最大的价值。这就要求我们不断地完善自己的专业技能和不断进行业务创新。

如今的事物发展之迅速，是我们始料不及的，这就要求每个员工都需要有一个不断更新的思想，如果一味固守已有的知识，到最后只能被技术所淘汰，被社会所抛弃，也不可能有更好的创造，更谈不上为我们企业、



为自己带来更多效益，因此，我们每个人都要有这种意识，不断地学习与终生学习。

在时代不断演变的过程中，对于员工评定的标准也是在不断地变化，从以前简单专业技能的衡量，已经上升到了一种综合素质的体现，除了要求我们有突出的专业技能，勤劳务实的作风外，还要有其他方面的良好素质更好地来衬托，比如心理素质、身体素质、思想道德素质等等。经常有人说，有才无德不为才，有德无才也不为才，只有德才兼备才是真正人才，这就从侧面讲述了这一道理，因此，我们除了不断地加强业务素质外，其他方面素质的提高也是不容忽视，“四有”是我们应有的品质，是社会对我们不变的要求，只有自己在各个方面做得更好，才能在什么时期都立于不败之地。

当然，作为一名真正意义上合格的员工，不是一件容易的事，就像人不可能尽善尽美一样，由于各种原因，致使我们实际行动不能达到理想的效果，但是只要一颗奋进的心，有不断追求和不断完善的精神，相信我们距离合格就只有一步之遥了。

比尔·盖茨时常被问及如何做一个优秀的经理，为了回答这个问题，他也思索了不止一次，但他认为另一个问题也很重要：怎样才算是一名优秀的员工呢？比尔·盖茨在他认为“最好最杰出”的员工身上找到并总

结出的 8 个共同特征。他认为公司应尽可能地吸纳并重用这些员工：

第 1 条准则：你必须先对自己所在的公司及产品具备起码的熟悉程度，然后再对客户做好充分的拜访准备。

第 2 条准则：在向你的客户推销产品时，你需要以极大的兴趣和传教士般的热情和执著打动客户，了解他们欣赏什么，抱怨什么。

第 3 条准则：当你满足了客户的首次需求后，你必须采取各种形式的配合步骤，通过售后服务来提高自身公司的信誉，扩大产品的市场占有率。

第 4 条准则：你必须学会在特定的工作环境中，努力使自己成为一个胜利者；一颗冉冉升起的新星；一个对公司有价值的人。

第 5 条准则：在对周围事物具有高度洞察力的同时，你必须具有合理的知识结构和积极的学习态度。

第 6 条准则：员工最需要的职责就是做事。任何一个公司都希望自己的员工做事有效率，办事有能力。因此，一个合格的员工必须要有良好的工作习惯且办事能事半功倍。

第 7 条准则：对于一个优秀的员工来说，要想使自己的职业生涯一帆风顺，同样也要培养自己与同事、下



4

属、上司之间和谐的人际关系，这将成为别人衡量你优秀与否的一项重要标准。

第8条准则：永远拥有一些必须具备的美德，如忠诚、敬业、冒险、谦虚和责任等。

看看你是否具备了所有这8个特征，你是不是算得上一个非常出色的员工？

编者



目 录

第 1 条准则：

你必须先对自己所在的公司及产品具备起码的熟悉程度，然后再对客户做好充分的拜访准备。

尽快了解本公司的情况 / 2

全面了解本公司的产品情况 / 8

做好对客户资料的准备 / 16

营销前先推销自己 / 19

做好失败的心理准备 / 23

坚持必胜的信念 / 26

掌握有效接近客户的技巧 / 34

成功预约新客户实例 / 41

第 2 条准则：

在向你的客户推销产品时，你需要以极大的兴趣和传教士般的热情和执著打动客户，了解他们欣赏什么，抱怨什么。

- 给客户留下良好的第一印象 / 48
- 努力激发客户购买欲望 / 53
- 快速排除客户异议 / 59
- 及时签定销售合同 / 67
- 处理好告别环节 / 75
- 产品介绍实例 / 80

第 3 条准则：

当你满足了客户的首次需求后，你必须采取各种形式的配合步骤，通过售后服务来提高自身公司的信誉，扩大产品的市场占有率。

- 要永远地留住你的客户 / 84
- 努力争取正在流失的客户 / 95
- 有效处理客户的不满 / 101



目 录

设法提高客户的满意度 / 107 3

阿迪达斯的“跟踪服务” / 110

柴田和子是如何做客户服务的 / 112

第 4 条准则：

你必须学会在特定的工作环境中，努力使自己成为一个胜利者；一颗冉冉升起的新星；一个对公司有价值的人。

努力稳住你的职位 / 116

做好自我定位 / 119

打败工作恐惧 / 128

转变平民形象 / 137

逐步显示你的工作潜力 / 140

适时展现自身光芒 / 148

第 5 条准则：

在对周围事物具有高度洞察力的同时，你必须具有合理的知识结构和积极的学习态度。

专业知识是成功的基础 / 156

合格员工必备的知识结构特征 / 161

有效利用企业培训机会 / 164

从广泛的信息中获取必要知识 / 166

不断学习是最佳的工作保障 / 170

制订合理的终身学习计划 / 173

第 6 条准则：

员工最需要的职责就是做事。任何一个公司都希望自己的员工做事有效率，办事有能力。因此，一个合格的员工必须要有良好的工作习惯且办事能事半功倍。



目 录

5

- 改变行为模式 / 178
- 迅速而有效地做出决定 / 185
- 行动之初设定最终目标 / 190
- 最大限度地减少书面工作 / 193
- 分清事物的轻重缓急 / 198
- 杜绝拖延 / 202
- 理解他人并与其他人保持合作 / 207

第 7 条准则：

对于一个优秀的员工来说，要想使自己的职业生涯一帆风顺，同样也要培养自己与同事、下属、上司之间和谐的人际关系，这将成为别人衡量你优秀与否的一项重要标准。

- 宽容是与同事交往的润滑剂 / 214
- 多多赞扬你的下属 / 216
- 有技巧地批评下属 / 219
- 让自己跑在部属前面 / 225

- 同上司步调一致 / 227
- 分他人一杯羹 / 231
- 坦率地承认自己的错误 / 234
- 减少争论的可能性 / 236

第 8 条准则：

永远拥有一些必须具备的美德，如忠诚、敬业、冒险、谦虚和责任等。

- 忠诚是生存的第一保障 / 240
- 勇于进取，主动工作 / 243
- 让敬业成为你的习惯 / 246
- 以责任为工作的第一准则 / 250
- 冒险是为获取更大的成功 / 253
- 谦虚永远是人的美德 / 255



比尔·盖茨

第 1 条 准则

你必须先对自己所在的公司及产品具备起码的熟悉程度，然后再对客户做好充分的拜访准备。



尽快了解本公司的情况

比尔·盖茨对本公司的员工要求十分严格，他说：“熟悉本公司是每个员工的必修课，因为只有熟悉本公司情况，才有可能把公司情况介绍给你的客户，反之，必会引起客户的怀疑。”

如果一个从事销售工作的员工，对客户提出的问题支支吾吾、含糊其辞或回答不上来，可以肯定这是一个刚进公司的新员工，或者是一位不了解本公司情况的老营销员，这势必给销售工作带来一定的难度。因此，从事营销工作的员工必须要了解公司的情况，包括优点和限制条件，把公司的情况重点研究分析一遍。比尔·盖茨认为，熟悉公司的情况，通常情况下包括以下几个方面：

第一，公司的成长历程及声望。

这是一个普遍存在的事实，公司的员工中（也包括营销员），很少有人去留意公司的创办人是谁，也不知道自己所在的公司在社会上类似的行业中所处的地位如何。现实生活中，很多员工所考虑的是直接和间接的利益，因为知道创办人是谁并不会给员工带来直接的好处。但是，作为一名公司员工，尤其是营销人员，留意

公司的创始人是谁，与营销工作有直接关联。

另外，有关公司背景的知识也会有助于营销工作的顺利进行。当你作为一名营销员，说出公司的创办人——一个著名的企业家的名字时，会激发人们对这些创举人的尊敬和对贵公司产品的信任。诚如比尔·盖茨所言：“每家公司都有其独特的理想目标和价值观，了解这个价值观，可以在很大程度上增进营销员的忠诚度和工作热情。”因为这有助于让营销员觉得自己是公司的一分子，而不是公司所雇用的雇员，从而让营销员满怀激情地投入工作。

有关公司的各种信息资料最主要的有：公司的财务情况、生产情况、在同行业中的评价与声望情况、产品市场占有率情况等等。

客户通常从自身的利益考虑，健全的财务使客户放心购买产品；客户了解了企业的生产能力，就对产品的性能与技术水准有了大致的了解，即对产品的质量比较放心；他们更喜欢惠顾经营成功、声望良好的公司，这样的公司所提供的产品更可靠、更稳定；客户购买一个公司产品时，不仅希望运输方便、交货准确迅速，而且希望产品质量好，售后服务配套。

营销员了解了公司在同行中的声望与评价，了解了客户的基本利益要求，就能够根据具体情况去推销产品，扬长避短，灵活地进行营销活动。

第二，公司主要管理层人员的姓名。



“如果你对公司主要管理层人员的情况一无所知，那你就绝对不是一名忠诚于公司的职员。”比尔·盖茨说，“特别是营销员，连公司主要领导都不知道，就会引起客户对营销员的疑惑，他是否真的是那个公司的，或者是一个骗子。”因此，营销员进入公司时应顺便了解一下公司的人事，特别是公司主要领导以及姓名。因为公司的主要领导决定着公司的经营目标，经营方针，他们的变动往往会影响公司的对外政策。营销员是在执行公司的决策，因此，营销员绝对有必要对公司的管理层人事做个基本的了解。

事实上，公司的其他成员也都在支持你的营销活动，知道他们的姓名，了解他们所负责的工作之后，当你遇到困难或有不寻常的状况时，更有助于营销活动的进行。例如，当一位客户对产品有特殊的要求时，你可以直接找负责这方面的领导者，如果你熟悉他们，同样他们也熟悉你，事情会顺利得多。

总之，营销员对公司了解得越多，客户对营销员的信赖度也就越高。相反，客户不可能对一个了解本公司情况甚至和自己差不多的营销员产生信任感。

第三，公司服务的敏捷度。

客户购买产品时，当然要求质量是一流的，同时希望售后服务也是一流的。

如果客户所订购的产品要通过运送方式送到他手中，那么他对公司的敏捷度的要求就非常高了。客户所