

献给所有渴望成功的女性

The



Legend
of



Mary Kay

美国最大护肤用品直销公司的成功之道

玫琳凯传奇

郑星季 编著

玫琳凯·艾施是当今世界最成功的女企业家，美国《福布斯》杂志将她与美国石油大王洛克菲勒等相提并论，称他们是200年来20位全球企业界最具传奇色彩并获得巨大成功的人物，而她是其中唯一的女性。

黑龙江人民出版社

献给所有渴望成功的女性

K837. 12
175



The

*Legend
of*



Mary Kay

美国最大护肤用品直销公司的成功之道

玫琳凯传奇

郑星季 编著

玫琳凯·艾施是当今世界最成功的女企业家，美国《福布斯》杂志将她与美国石油大王洛克菲勒等相提并论，称他们是200年来20位全球企业界最具传奇色彩并获得巨大成功的人物，而她是其中唯一的女性。

黑龙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

玫琳凯传奇/郑星季编著. —哈尔滨:黑龙江人民出版社, 2004. 11

ISBN 7-207-06423-3

I. 玫琳凯… II. 郑… III. 化妆品—化学工业—工业企业管理—美国 IV. F471.267

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 120215 号

责任编辑:刘丽奇

装帧设计:大兴■基业

玫 琳 凯 传 奇

郑星季 编著

出版者 黑龙江人民出版社

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼

邮 编 150008

网 址 www.longpress.com E-mail: hljrmcbs@yeah.net

印 刷 北京师范大学印刷厂

经 销 全国新华书店经销

开 本 787 × 1092 毫米 1/16

印 张 18.5

字 数 310 千字

版 次 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-207-06423-3/F·1142

定 价 29.80 元

(如发现本书有印刷质量问题,印刷厂负责调换)

亲爱的,你能做到

世界上存在着四种人:

第一种人,促使事情发生;

第二种人,看着事情发生;

第三种人,不清楚所发生的事情;

第四种人,完全不知道发生了任何事!

玫琳凯很小的时候就一直想成为第一种人。她经常对自己说:“你能够做任何一件你想做的事,只要你极度想要,并且愿意为它付出代价。”

当你走在玫琳凯公司达拉斯的总部大厅里,也许会时不时地看见有几位女士佩戴着一枚大黄蜂形状的钻石别针从你身边走过。可别小看这枚小小的别针,它能证明,这位女士正是玫琳凯公司最优秀的员工之一。

在玫琳凯公司,大黄蜂是成就的基本象征。她们选择它是因为大黄蜂正代表着妇女们所共同具有的那一面——自信,坚信自己一定能做到。空气动力工程师们曾经研究过大黄蜂这种生灵,他们认为它根本就不应该会飞!因为它的翅膀太细弱,不足以让它过重的身体飞起来。这一切都似乎在告诉大黄蜂:“你永远不会飞行。”

但大黄蜂没有相信这种论调,它通过不断尝试,坚信自己的能力,终于飞了起来。这是玫琳凯公司最常听到的比喻,也是玫琳凯和她的员工们所推崇的精神。

在年轻的时候,玫琳凯几乎没有什么优势——她出身贫寒,年幼的时候就得照顾生病的父亲,结婚后又遭遇丈夫背叛,独自抚养三个孩子。但是母亲从小一直鼓励她:“亲爱的,你能做到。”这句话深深烙在玫琳凯的心中,在她遇到困难的时候激励着她,使她一步步奋斗到现在的成就。

玫琳凯曾说:“我相信神在每一个人身上都种有伟大的种子,但在神所赋予我们的才能中,有人只用了十分之一。不幸的是,大多数人在



生命的乐章尚未扬起时,便已悄然而逝。”很多人一生都没有找到真正属于自己的事业,他们始终不敢去尝试。

为什么会如此呢?可能是因为恐惧及怀疑自己的能力吧。有人说:“消灭恐惧的方法,便是去做你害怕做的事。”即使在一开始时,你并不十分确定应该如何去做,但只要有了开始,便会觉得很多事都越做越有把握了。

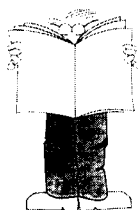
1963年,玫琳凯创立以自己名字命名的化妆品公司。公司开业前一个月,负责公司管理业务的丈夫去世——当时公司业务由他们夫妻两人共同负责,一时间,玫琳凯的创业出现危机。尽管尚未从震惊中摆脱出来,玫琳凯还是决定公司照原计划开张。开创公司是玫琳凯的梦想,但从没想过要她独自一人来经营。玫琳凯知道自己并不具备必要的管理素质,但是她必须坚持下去。

这时,儿女们的支持使她有信心放手一搏。孩子们说:“妈妈,你能做到!”玫琳凯获得了毕生最需要的支持,这使她安心并给她增添了新的信心。

但是玫琳凯的梦想还是受到很多人的质疑。许多人一遍又一遍地对她说:“玫琳凯,你在做梦。”所有的可能性似乎都对她不利,但母亲给玫琳凯的信念一直在她的脑海里徘徊。每当目标看起来是多么的不可能时,玫琳凯总会简单地重复母亲灌输给她的这些话:“你能做到!玫琳凯,你能做到!”

在玫琳凯公司,人们可以看到有众多的妇女在这里得到成长,得到发展,对玫琳凯来说,这就是她一生中最大的成就。“我刚来玫琳凯公司上班时,很害怕当着六个人的面说话,也不知道该如何完成我的每一次皮肤护理课。”你能相信,说这话的女士是站在舞台上、面对8000位观众,面带微笑、容光焕发地说出来的吗?

这就是玫琳凯的魅力。在这里的人们相信自己能够做到,只要自己肯付出代价,肯去努力。玫琳凯为她的员工们做了个很好的表率,重要的是,她实践了自己所谆谆教导的原则。她那锲而不舍、勇战逆境的一生证明了一个人在下定决心的时候能够有什么样的成就。众多的美容顾问们也在“你能做到”的鼓励声中实现着自己一个又一个的梦想。于是,“你能做到”成为玫琳凯化妆品公司的每日训言。



Contents

创业篇:40 年永恒的坚持和努力

艰难创业

艰苦生活的磨炼	5
竞争精神的激励	7
勾画梦想的“清单”	10
艰难创业	11

快速发展

进入快速增长期	19
回购公司股份	22
将世界刷成粉红色	23
扩大版图,逐鹿中国	27
迎接入世,两手准备	30

管理篇:以丰富女性为使命的人性化管理

文化理念

以“丰富女性人生”为使命	37
像女人一样思考	39

Contents

- 42 玫琳凯的黄金法则
- 44 乐施精神
- 47 排定生活优先次序
- 49 与中国女性共享成功

产品服务

- 53 多元化产品称霸市场
- 56 科技创新研发精品
- 59 传奇式的客户服务
- 62 深入了解客户需求

销售模式

- 69 产品 - 销售 = 废物
- 71 独立的销售队伍
- 75 个性化的销售方式
- 77 电子商务的运用

员工培训

- 83 阶梯培训锻造精英
- 86 代训机制接收新人
- 89 培养员工的顾客意识
- 91 自我修养观察他人

Contents

经营管理

公司是由人组成的	97
发现并留住优秀人才	100
重视知识更重视能力	104
从内部培养人才	106
批评的“三明治策略”	112
实际执行才是赢家	115
管理者应以身作则	120
重要的是满怀热忱	123
玫琳凯的物流管理	126

激励制度

人性化的奖金制度	131
一流的奖励,一流的感受	138
公平透明的晋升机制	140
真诚的认可、鼓励和赞美	144
赞扬别人获得成功	148
如何赞美别人	150
玫琳凯八步激励法	153

领导之道

基于原则的领导风格	159
-----------	-----

Contents

- 163 让员工感觉自己重要
- 165 创造家庭般的氛围
- 169 说服而不是命令
- 173 倾听下属的意见
- 177 给予专一的关注
- 179 合作而不是雇佣关系
- 182 时刻为员工着想
- 185 玫琳凯的 30 个领导策略和必须避免的 30 个缺陷

操作篇:如何做好玫琳凯事业

放飞自己的梦想

- 193 每个梦想都是伟大的
- 195 战胜内心的恐惧
- 198 马上行动
- 200 振作精神全力以赴
- 202 把玫琳凯的事业做到巅峰

规划事业的目标

- 207 设定目标的基本原则
- 210 目标管理的重要意义
- 211 没有失败只有放弃
- 213 坚韧不拔百折不回

Contents

做好时间管理

善于做时间的管理者	219
不做不值得做的事情	221
节约时间按部就班	223
列出最重要的 6 件事	225

注重自己的形象

形象是一张名片	233
给人留下良好的印象	235
先微笑后说话	238

直销必备的 3 项修炼

直销必备的八种心态	243
做好直销的八个步骤	245
直销成功的十三项习惯	251

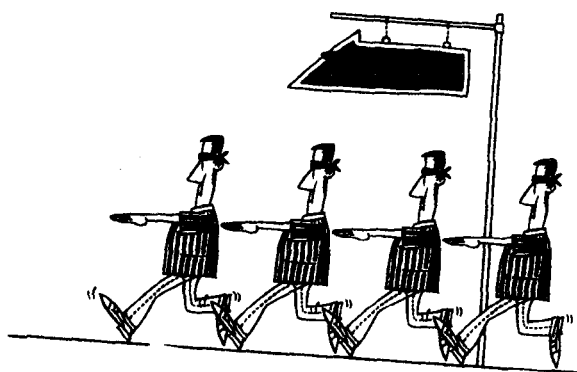
美容顾问的实战技巧

15 分钟快速销售	255
成功销售的几种方式	256
让顾客感觉自己很重要	258
玫琳凯完全培训手册	259

创业篇： 40 年永恒的坚持和努力

艰难创业

玫琳凯幼年时，家境十分贫寒，她的童年生活没有一点娇生惯养的味道，从小就操持家务，忙里忙外。但这些困难并没有影响玫琳凯的成长，因为有一种精神——竞争精神伴随了她的一生。竞争精神是玫琳凯的写照，正是这一点成就了玫琳凯的事业。



艰苦生活的磨炼

1918年5月12日,玫琳凯出生在得克萨斯州的霍特韦尔斯。这里曾经是一个繁荣的铁路小镇,但是随着时间的推移,小镇濒临衰落,玫琳凯家的生活异常艰难,捉襟见肘。

不久,他们全家搬到了休斯敦。当时,那还是个简陋的西南城市,人口不足15万。这次搬迁并没能使他们一家的生活有所改善,玫琳凯的父亲长年卧病在床,全家的生活担子由她母亲一个人挑着。玫琳凯的母亲每天清晨5点就出门,一直工作到晚上9点才回家,靠在一家餐厅每天14个小时的工作来养家糊口。虽然很辛苦,但因为是女性,收入仍不高。

当时,仅有6岁的玫琳凯就开始照顾得了肺结核的父亲,负责煮饭、做家务。在家务繁忙的幼年生活里,她十分羡慕那些有时间享受幸福童年的天真烂漫的小伙伴。

17岁的时候,玫琳凯结了婚。然而艰辛苦难并没有远离她,生下三个孩子后,丈夫从军海外,年轻的玫琳凯带着三个孩子艰难地维持生活。二战结束后,丈夫平安归来,接下来却宣布要与她离婚,抛下她这么一个年轻的带着三个孩子的母亲。玫琳凯的第一次婚姻宣告失败。

1938年,20岁的玫琳凯把家搬到了达拉斯。当时,就业前景十分黯淡,大批的退役军人纷纷加入求职大军,向妇女敞开的就业道路更加狭窄。而玫琳凯既需要挣钱来维持生活,抚养三个孩子,又必须有一定的弹性时间来照顾他们,求职之路更难于常人。

然而,在经历过无数次失败之后,最终还是有一条路向玫琳凯开放了,那就是直销事业。从某种程度上说,她喜欢这种工作,因为它给她提



供了弹性工作时间和掌握自己经济命运的机会。她可以或多或少地按照自己的销售条件把优质产品销售给像她一样的女性,同时还可以追求自己的梦想:学习当医生。于是,她加入了斯坦利家庭用品公司。

在这段人生中,玫琳凯需要一边抚养三个孩子,一边做斯坦利的推销员,同时还要上大学。她结婚虽已10年,却一直梦想着能成为医生。当时她的销售工作已站稳脚跟,因此她想:“现在是时候了。”

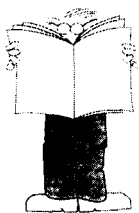
那时已婚妇女上大学被认为是浪费时间。教授们会带着古板的眼神告诉你,你正占据着本应属于一个年轻人的位置。因此玫琳凯去上学时,总是试图掩饰自己是妻子和母亲这一事实,她尽量穿戴得像个学生,甚至穿上女孩穿的短袜;她把结婚戒指挂在项链上,从不提及在家里的三个孩子,这样做是为了更好地完成学业,免受外部干扰。

玫琳凯通常上午去上学,下午召集斯坦利聚会。回家后,她则清扫房间、洗尿布、做饭等等。在做完所有的工作之后,她已无力学习。没办法,有时在孩子们睡着后,她也会上床睡觉,但需把闹钟拨到凌晨3点钟。铃声响过,她便从床上爬起,喝一些咖啡,一直学习到7点孩子们起床。

玫琳凯终于顺利通过为期三天的能力测试结束了自己的大学生涯。系主任把玫琳凯叫到她的办公室探讨她的成绩时,告诉玫琳凯:“你的理科成绩虽然还不错,但远远不及你在其他领域的成绩。你应该改学营销学并争取成为采购员或销售员。相信你会成为一家大百货公司薪水丰厚的专业销售员或采购员。”

事实证明系主任是正确的。加入了斯坦利家庭用品公司的玫琳凯取得了巨大成功——成了斯坦利公司的销售冠军。这一成功结束了她从事医疗职业的所有念头,之后她被另一家直销公司——世界礼品公司(世界礼物)聘为该公司在休斯敦地区的经理。

不到几年时间,玫琳凯就被晋升为世界礼品公司的全国培训总监。勤奋和出色的工作能力使她事业有所发展,但是也仅限于此。在那个位置上她被别人夺走了提升的机会:职位被接受过她培训的某个男士获得。



这种事重复了好几次。“回到达拉斯,(我总是)发现其中的一个人成了我的上司。”“如果我能够教他们怎么做,为什么我就成不了上司呢?但是,真正的原因是,你的性别错了,宝贝!”玫琳凯在接受诺斯伍德大学“1990年出色商务领袖”荣誉称号后曾这么感慨。

1963年,玫琳凯离开了世界礼品公司,因为她意识到虽然她的工作比她的男同事们更加努力并且打破了销售记录,但她的报酬远远低于他们。玫琳凯不能忍受这种轻视妇女的行为,一气之下便解职回家。

竞争精神的激励

在一个人的成长过程中,往往会有某种精神伴随自己一生。对于玫琳凯来说,竞争精神就是玫琳凯的精神支柱,是它成就了玫琳凯的事业。她强调,竞争能成为一种非常强烈的激励因素。玫琳凯曾说,竞争的心态对她非常有效,她希望有更多的女性加以运用。男孩子很早就从运动中培养出竞争心,她则是在不同的地方学到的。

母亲的鼓励和期待

在玫琳凯成长的过程中,母亲总是跟她说:“任何事你都能比别人做得更好!”母亲的不断鼓励,使她变得非常自信。

为了不让母亲和自己失望,玫琳凯总是尽最大努力去实现母亲为自己定下的目标。而当玫琳凯争取在班上得最高分时,她发现,每次都尽自己最大的努力已经变成自己勉励自己的一种要求,她需要做的不是去击败别的孩子,而是让自己不断取得更好的成绩,每件事都要比以往做的更好。

竞争,开始成为一种非常强烈的激励因素,并且使年幼的玫琳凯懂得:当你向自己挑战并从失败中吸取教训时,你就会变得最具实力。小时候从学校带回母亲所期待的A分成绩单时,母亲开心的同时,玫琳

