

华林互动思想库

胡 铨 主编
詹际盛 编著

天天 互动

TIAN TIAN HU DONG

不断创造领导事件！

感创业者心灵路，不断寻找良性增长！

悟浙江人凭什么，不断创造领导事件！

广东省出版集团
广东经济出版社

华林互动思想

胡 铨 主编
詹际盛 编著

天天互动

TIAN TIAN HU DONG



不断创造领导事件！

感创业者心灵路，不断寻找良性增长！

悟浙江人凭什么，不断创造领导事件！

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

天天互动/胡铨主编, 詹际盛编著. —广州: 广东经济出版社, 2005.4

ISBN 7-80677-960-4

I. 天… II. ①胡…②詹… III. 邮件投递-邮电企业-企业管理 IV. F616

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 024762 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东金冠印刷实业有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	6.75 2 插页
字数	163 000 字
版次	2005 年 4 月第 1 版
印次	2005 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-960-4 / F·1207
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4~5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

《天天互动》编委会成员

主 编：胡 铨 周志强

编 著：詹际盛

编委成员：（按姓氏笔画为序）

王 同 詹际炜 鲁焕辉 李永江
宋 递 胡育怀 时映峰 杜佳颖
滕爱萍

我想说一句

天天快递从创业至今，十余年的成长，一定也经历了许多磨难，留下了许多可歌可泣的故事，这些管理经验是成功企业实践积累的凝结。通过《天天互动》表述出来，对国内企业的管理提升有重要的借鉴意义，也是对管理研究的贡献。

——美国 SRI 公司董事长 PHOEBE XU（美）

在我们的教育培训中，这样的书籍是实用的，她让我们感受到企业管理中的现实，让我们深入其境学习管理！

——众领教育咨询集团董事长 胡金元

“老总宝典”的社会价值要比“学院派”的理论书更高，因为现在我们缺乏的就是这样一种理论与实践结合的管理经验。

——上海浦东经理人才进修学院副院长 李敏

这本书颇有特色，我想这书也是胡铨先生与詹际盛先生在“创造领导事件”，领导能力的凸显就是在不断地创造事件的发生。

——上海永久股份有限公司副总经理 范伟

互动是一种相互塑造。人无我有，我有人无，《天天互动》，便会创造更高的价值。

——华林互动（新加坡） 黄延正（新加坡）

我觉得这是一本很生动的企业文化培训教材，读过这本书的天天员工，对天天一定会更多一分向心力。

——中顺产业控股集团人力资源部部长 邹军

从骑自行车到开奥迪，詹总奋斗的精神对我们现代的创业者真是莫大的激励。

——美商独资苏州华之林企业顾问服务有限公司董事 胡常贤

新形势下民营快递如何发展？《天天互动》真是及时雨，对我很有启迪。

——苏州宇通投资顾问有限公司总裁 李克宇

此书深入浅出，用小故事、小案例印证了经营实践中管理理论的巧妙应用，通俗易懂，真是获益匪浅。

——中共磐石市组织部副部长 董连峰

书中一个个观点故事，犹如黑夜中的点点繁星熠熠生辉，也指引了我们这些在黑夜中摸索前行的新一代创业人。

——上海龙善投资管理咨询有限公司董事长 李永江

读了这本书，了解了天天的创业历程，我突然觉得和天天亲近了许多，我相信在詹总的领导下天天一定能走得更好！

——全球华人企业顾问中心（北京）姜泽华（台湾）

要学习成功人士所走的路，“杰克·韦尔奇”太远，詹总就是我们身边的成功人士。

——申银万国证券经理助理 尚敏

天天快递的创始人詹氏兄弟，十年来打造企业的经历，印证了管理学中“企业工作质量”理论和“经营提升”的模型。

——实战派领导力专家、资深咨询师、培训师 顾樾

詹总在管理方面，带着前瞻性眼光的论述，真是让我豁然开朗，“攻破”了许多我一直在思索而不得其解的疑团。

——玛贝尔钻饰（上海）有限公司总经理助理 赵大亮

又是一本很有教益的“老总宝典”问世了，感谢詹总的倾情奉献，此书对我们经营者、管理者真是很有启发。

——中国大地财产保险股份有限公司

上海分公司副总经理 康南翔

上海电信公司 HR 主管 王野夫

詹总的创业故事，真是让人振奋，除了学习管理知识外，这还是一本很好的“励志”书籍。

——常熟市人民广播电台记者 黄芳

这是一本对经理人有着深刻启发的全案例式书籍，非常有味道。它有作者的真实体会，有案例或有故事，又有专家的观点！

——上海梅林食品公司副总经理 丁芝坤

我亲身感受过天天的服务，天天总让我有“意料之外的惊喜”，原来是因为他们有这样一位有思想的领导者呀。

——南昌市第一建筑公司质检科 胡铮



序言

——创造领导事件

2003年的11月18日，在经理人与领导力论坛中，我作了《领导力的自然法则》的演讲。演讲结束后，一双热情洋溢的手向我伸过来——“胡老师，谢谢你呀，今天让我感触最深的就是‘领导能力的凸显就是不断地创造事件’，太对了……”

与听众们能够心灵互动，我当然是美滋滋的，更让我感到意义深刻的是，就这样，我们之间的互动更加紧密了。

领导能力的呈现就是不断地创造事件！2004年元旦我受詹际盛总裁之邀前往武汉，为天天快递全国各地网点的100多位的经理人，作了“管理核变来自互动”的培训！天天快递人过元旦也不一样呀！在与詹总持续的互动中我更加感悟到“互动”的真谛所在。

天天快递十周年庆典是在上海大剧院“望星空”举行的，在为父母献礼之后，詹总有些激动……

也许他想到十年前的艰辛；骑着自行车跑快递，在一间矮小的平房……

也许他想到了十年中的拼搏；天天快递不断地发展，已



经有那么多的网点……

也许他想到了十年后又是怎样；天天快递更上一层楼，还需自我改造，不断创新……

我坐在那边同样心情起伏，庆典结束了，大家都离开了“望星空”，我在想詹总每天都会在“望星空”，在寻找、在思索天天快递的位置。

《天天互动》或许也是其思索的一种实践吧！《天天互动》是一个相互作用的过程，领导事件不断地发生，作用的力量就大了。天天互动有两层含义，本书以天天快递总裁的经营体验为主要材料，编撰了一个个生动的企业经营感悟、领导力提升的观点；另外，书名的选择也代表着一种期望，希望以现实的经营经验，影响、带动更多的领导者，每一天都能互动起来，天天创造领导事件。

本书是以天天快递詹总的经营实践体会作为主线编著的一本促进企业经营者、经理人提升企业经营管理策略、自身领导力、团队管理能力、顾客管理能力等多方面综合素质的管理读物，全书分成春、夏、秋、冬、第五季五幕，在每幕中都有詹总的切身体会及紧密互动的小故事大智慧或小案例大启示，互动观点。本书的确是一本适合各类企业经营者及经理人借鉴的、实用的全案例式的好书！

胡 铨

2005 年元旦于上海外滩福州大楼



目 录

第一幕 春	1
第一场 以心追寻	2
1. 心态—状态—行为—结果	2
2. 眼界决定境界	4
3. 只要用心 创意无处不在	7
4. 帮人亦帮己	8
5. 归零心态	10
6. 懂得自制	11
7. 主宰自己的欲望	14
8. 用开放的心态去对待一切	15
第二场 以情耕耘	17
1. 放眼长远	17
2. 从量变到质变	19
3. 超越顾客的期望	21
4. 问题即是机会	22
5. 优秀的职业操守	24
6. 雪中送炭见真情	25
7. 顾客只掏钱给笑脸人	27
8. 知道你的顾客最想要什么	28



9. 顾客永远没有错	30
10. 官司永远没有好结果	31
第三场 以脑开拓	34
1. 用意识找自己的路	34
2. 商机敏感来自悟性	36
3. 机会只给有准备的人	37
4. 机遇、运气、胆识	38
5. 识，是远见卓识	42
6. 名人都需要包装	43
7. 顺品牌之势而为	44
 第二幕 夏	 47
第一场 说来则来	48
1. 立即行动	48
2. 有乐趣才有热情	51
3. 细节上不能出差错	52
4. 快速适应顾客	56
第二场 风风火火	57
1. 文化是企业生命力的源泉	57
2. 长寿的企业靠企业文化	62
3. 使用愿景塑造文化	65
4. 培养团队向心力	66
5. 内耗是地狱，合作是天堂	67
第三场 干干脆脆	69
1. 有竞争，才有活力	69
2. 竞争永远不是目的	70
3. 你在和谁争	71
4. 一刻都不能松懈	72



第三幕 秋	75
第一场 秋思我感	77
1. 提升企业内省智能	77
2. 人需要不断充实自己	79
3. 做上善之人	80
4. 解决问题要抓住要害	82
5. 给自己静心的时候	83
6. 你是世上独特的你	84
7. 练就“火眼金睛”	85
8. 言行一致	87
9. 提起粽子的绳头	88
10. 守时制造高效	89
11. 做人与做事	90
第二场 企无人止	92
1. 给员工发展的空间	92
2. 用人要有点耐心	93
3. “功能”分析	95
4. 欣赏是最好的奖励	96
5. 授予员工成长的目标	98
6. 人人都是人才	100
7. 给员工选择的机会	102
8. 合适的人合适的位置	103
9. 用爱心培养新人	105
10. 千里马与老黄牛	106
11. 人尽其才	109
12. 与其否定他，不如帮助他	111
13. 开发员工智能的思考框架	113
14. 用超我者	114
第三场 领导管理	115



1. 创造领导事件	115
2. “太宗忘事”是一种胸怀	118
3. 为了工作没有对错	119
4. 有效地领导	120
5. 运用影响力	123
6. 行动更影响人	124
7. 爱拼才会赢	125
8. 善于倾听	126
9. 上下沟通	127
10. 情感——非金钱投资	129
11. 公平来自制度	130
12. 绩效评估要利于激励团队协作	131
13. 不要重犯错误	133
14. 人、制度、考核	134
15. 存在的不一定都是合理的	135
16. 用常识解决问题	137
17. 最好的管理是事前管理	138
18. 管理重在协调	139
19. 创建流畅有序的工作程序	142
20. 职业化	144
21. 企业经营策略要适合自身	145
第四场 经营之道	146
1. 家族、合伙、外聘一个也不能少	146
2. 做高市场占有率	148
3. 大市场成就事业	150
4. 培训你的联盟企业	152
5. 不断创新思考	153
6. 不要以貌取人	155



第四幕 冬	157
第一场 挑战残酷	158
1. 面对环境	158
2. 向常规挑战	159
3. 善于击破	161
4. 守业比创业更难	162
第二场 享受冬天	164
1. 压力是成长的开始	164
2. 抖落风尘成垫脚石	165
3. 市场推着企业走	167
4. 需忍得一时饥寒	168
5. 继续拼搏	170
6. 永走创业之路	172
7. 以快取胜	174
8. 学习联邦快递	176
 第五幕 第五季	 181
1. 打造与强化自身的核心竞争力	181
2. 敢于面对困难	187
3. 数钱只是一项工作	188
4. 不“想”盈利才能赢得最高利润	189
5. 领先半步即是利润	191
6. 宁可不做五百强，也要再活五百年	192
7. 诚信是最有生命力的资产	195
8. 用信誉去创建市场	198
 后 记	 201



第一幕 春

1



每家企业都像生命的机体，它像我们人一样经历着春夏秋冬。

春天万物复苏，春天象征着希望。

春天是一幅恬淡的画卷。晨曦中古老村落里，缕缕炊烟直刺云霄；溪水边纤细的小草，向弯弯流逝的溪水挥手；如镜水面上的涟漪，圈圈波荡，扩展开去。

春天是病人床边的一束带露的玫瑰，是看护病人的护士之手，温馨沁肺。

春天是一个缠绵的梦，情人的手，似一杯醇香的酒，使人心醉。

美丽的春天，春在哪里？



春天在蜜蜂驻足的花蕾里，在春耕之中沉重脚步踏过的田野里，在犁铧尖上，在农夫悠扬的号子里，在新翻的土地里，在播下的种子里，在嫩芽的生长间。

春天在孩儿蹒跚的步履中，春天在矫健奋力的拼搏中，春天在生命的运动中。

你追寻、耕耘和开拓，你便走进绚丽多姿的春的世界；你萎缩、守旧和慵懒，春天便离你远去，与你无缘，你永远走不进收获田野。

第一场 以心追寻

1. 心态—状态—行为—结果

我们的员工评价天天快递公司像“早晨八九点的太阳”，很有朝气。他们自豪地说这是浙江人的共性，自信而且积极，充满了激情。我们的老员工多半来自浙江，有一本书叫《浙江人凭什么？》，就是在分析浙江像温州这些地方为什么会诞生那么多成功的民营企业，就在我的家乡沌安，从打工到自己当老板的也很多，他们都有积极的心态。

我常常这样想：我的思想是我生活的一部分，完全受我的控制。这就是说，对于哪些思想可以进入我的头脑，我有自由筛选的权利。但是我也知道，不管我的头脑里存在什么样的思想，别人是捉摸不到的，只有通过我的行动，我的态度和我对别人、对自己的看法才能表现出来。

每一天，我的行为、我的态度和我的看法都保持积极。因为我只允许积极的思想进入我的头脑。这种积极的心态将帮助我针对自己面临的各种困难去发现积极的解决方法。

每一天，我都极力不去想那些消极的词。譬如“不可能”、



“不想工作”、“我不具备条件”、“没有希望”以及“如果失败了会怎么样”等等。因为这些词语只会使我见难而退、丧失信心。

每一天，对我来说都是美好的日子……我将努力使每一天变得更美好……我将一直保持积极的心态。



图为詹总家乡浙江千岛湖



小故事 大智慧

破解秀才的梦

一位进京赶考的秀才，在考试前两天的夜里做了三个梦：第一个梦他梦到自己在墙上种白菜；第二个梦是下雨天，他戴了斗笠还打伞；第三个梦虽然梦到跟心爱的姑娘同床共寝，但却是背靠着背，谁也不理谁。

这三个梦似乎都有些深意。第二天，秀才就赶紧去找算命先生解梦。算命的一听，连拍大腿说：“你还是回家吧！你想想，高墙上种菜不是白费劲吗？戴斗笠还打伞不是多此一举吗？跟意中人躺在一张床上，却背靠背，不是没戏吗？”