



肯·布兰佳商业管理图书馆

Gung Ho!

共好

激活公司的每一个人——从老板到员工

(美) 肯·布兰佳
谢尔登·鲍尔斯 著
许海燕 译



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

协作的力量!



(美) 肯·布兰佳 著
谢尔登·鲍尔斯 译
许海燕

電子工業出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

Gung Ho! by Ken Blanchard, Sheldon Bowles

Authorized translation arranged by Beijing Reader's Cultural & Arts Co., Ltd.
from English language edition published by William Morrow and Company, Inc.
Original English language edition Copyright © 1998 by Blanchard Family Partnership and Ode to Joy Limited

Chinese simplified translation © 2003 by Publishing House of Electronics Industry
All rights reserved, including the right of reproduction in whole or in part in any form.
No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means,
electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information
storage and retrieval system, without permission in writing from the Blanchard Family
Partnership and Ode to Joy Limited and/or the LICENSEE of this book.

本书中文简体字版由Blanchard Family Partnership and Ode to Joy Limited
授权电子工业出版社和北京读书人文化艺术有限公司在中国出版发行。

版权贸易合同登记号: 图字 01-2003-6651

图书在版编目(CIP)数据

共好 / (美)布兰佳 (Blanchard, K.), (美)鲍尔斯(Bowles, S.)著; 许海燕
译. — 北京: 电子工业出版社, 2003.10

书名原文: Gung Ho!

ISBN 7-5053-9187-9

I. 共… II. ①布…②鲍…③许… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 085226 号

责任编辑: 赵 菁 特约编辑: 王慧丽

印 刷: 北京金明盛印刷服务有限公司

出版发行: 电子工业出版社 <http://www.phei.com.cn>

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 889 × 1194 1/32 印张: 5.125 字数: 94 千字

版 次: 2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若
书店售缺, 请与本社发行部联系调换。联系电话: (010)68279077。质量投诉
请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

管理大智慧

前几天，我与朋友一道去外地办事。因为时间紧张，我们就想找一家便捷、干净的餐馆就餐。但面对一家挨一家的餐馆，我们倒为吃饭的事发愁了。最后只好随便找了一家将就了事，还自慰是“不干不净，免得生病”。

吃饭时，朋友聊道：“中国是一个美食大国，为什么就没有一个品牌快餐能让人放心、快速就餐呢？且不说在全球，哪怕就在全中国连锁也行啊！特别是在今天这样一个忙忙碌碌的时代。”

在全球科技迅猛发展的同时，经济模式及其内涵也在快速变化，管理成为一个全球性的问题，特别是在中国。面对各种此起彼伏的管理书和管理培训，有些风骚几年，有些昙花一现，有些更是滥竽充数，有的则把问题变得更复杂，有的甚至于不知在说什么。

但我们又必须选择。

因为我们都是这个充满活力与困惑的时代的出差人，不管你愿不愿意都得与之共舞、浮沉。就像要选择吃饭一样，你也要去选择管理，而且还不能容你犯太多的错误，不管是企业还是个人。一方

GUNG HO!

面你要与时俱进，一方面你又要不断地给自己（企业）补充营养。这样，选择的成本与风险就尤为重要了。

当一切变得复杂时，简单的、有品牌的东西就变得最有力量了。这让我明白了肯·布兰佳（又译肯·布兰查德）在商业管理图书及培训市场上成为全球领先品牌的原因。因为这种实用的文化已简单到直达管理的本质，以至于可以跨越国界和体制的差别。

今天，团队精神、同心协力、目标的制定、服务的本质，以及人力资源的激活、商业价值和人文价值的冲突与结合、虚拟市场的人性化等等问题已日益彰显在每个企业、每个部门和每个人身上，无论是在东方还是在西方。

最后，我想特别要说一句的是：肯·布兰佳不仅仅是一种有时代特征的、有品牌的管理快餐，还是一种大智慧。把复杂的、成千上万吨管理教科书变得简单实用，这就是一种大智慧。它还能让你阅读起来轻松、快捷，享受到作者对人性的关爱，并且给足了你想像的空间与自我激活的舞台，还有智慧的抚慰。

最好的管理可以直达心灵，但必须简单。

汤小明

2003 年秋



致中国读者

我们非常荣幸，也非常高兴北京读书人文化艺术有限公司能够将《共好》(Gung Ho!)这本书介绍到中国。我们两个人曾经到过你们美丽的国度，我们对于能够与你一道帮助你的机构创建一个“共好”型的组织感到激动。

“gung ho”是一个在美国及加拿大的常用语，描述人们对于正在从事的事情充满热情。这本书被译成了许多种语言，我们特别欣喜地发现，“gung ho”正是中文当中一个表达“合作共事”的短语“共好”的音译。是你们赐予了我们“共好”的理念，我们期待着你们能够喜欢这本书。

当你读完这本书之后，如果你还想进一步详细了解“共好”，或者其他商业策略、个人成功策略，我们诚挚地欢迎你通过本书后面提供的地址直接与我们联系。

祝你好运！

肯·布兰佳 谢尔登·鲍尔斯

2003年8月27日

谨以此书献给

安德鲁·查尔斯·朗克罗 (1940 — 1994)

和他深爱的

妻子琼、儿子罗伯特

(琼、罗伯特于 1965 年 9 月不幸身亡)

目 录

序言.....	1
引言.....	7
共好的故事.....	11
上任伊始——初闻共好.....	11
巡视工厂.....	22
追寻松鼠的精神.....	25
我们只剩四个月的时间.....	48
实施松鼠的精神.....	52
追寻海狸的方式.....	59
参观精加工车间.....	77
遇到障碍.....	91
初见成效.....	92
追寻大雁的礼物.....	98

GUNG HO!

实施大雁的礼物.....	112
一枚救了我们的“炸弹”	115
大有进展.....	120
实现共好.....	123
后记.....	125
共好流程图.....	129
雁的叫声.....	137
作者简介.....	145
肯·布兰佳公司在中国.....	147



序 言

佩吉·辛克莱

诺言就是一笔没有偿还的债务……

——罗伯特·塞维斯

《山姆火葬之歌》

星期二那天，我对安迪·朗克罗许下了诺言。

我向他承诺，我将告诉大家，我们如何在破产的边缘拯救了公司，如何创下了产量和利润的最高记录，以及你们如何能用同样的方法，来激发所有员工的工作热情。但是我首先想告诉大家的是，我为什么要作出这个承诺，这本书是怎么写出来的。这一切始于1994年6月7日我在沃尔顿纪念医院与安迪的一番谈话。

当时安迪在住院。我们都知道这将是我們之间的最后一面，但是我无法接受他即将离我们而去的事实，也不忍心对他说出那些我必须说的话。相反，我故作轻松地和他谈论天气，谈论棒球比赛，谈论我们公司的业务。

GUNG HO!

突然间，我停了下来。我再也找不到这种无关痛痒的话题了。于是出现了一段对我而言短暂的、极为尴尬的沉默。

“安迪，我爱你。”我的声音开始哽咽起来。

他缓缓地从被子里伸出了粗糙的大手，握住了我的手。出乎我的意料，他的手依然强壮有力。

“我知道，”他说，然后点了点头，“我也爱你，一直都是。”

我不知道安迪是一时之间情绪激动，还是我的来访消耗了他太多的精力，但他的确闭上了眼睛，头靠在枕头上。我知道他并没有睡，因为他的手依然紧紧地握着我的手。此时无声胜有声。根据我与安迪多年交往的经验，我知道如果他长时间地沉默，那就意味着他认为我之前说的话很重要，无需立即作出回答。

我们就这样坐了几分钟，在这期间安迪一直握着我的手。安迪曾经告诉过我，他母亲教导过他，不要等别人刚刚沉默下来的时候开始说话，而要等到沉默结束以后再继续。安迪终于开口说话了，声音虽然虚弱但是却很清楚：“今天我就要离开你们，去追随我的祖先们了。”与往常一样，他说话总是开门见山、直奔主题。

我没有回答，而他也不容我插嘴就继续说了下去：“是你给了我荣誉和财富。”

“噢，不，安迪，不要这么说。”我说，“是你挽救了我，也挽救了公司里的每一个人。”

“是我们一直同甘共苦。”他的语气不容争辩。

然后他又补充道：“但是我们还有很多事情要做，因为还有很多





人不堪工作的重负，过得一点儿也不快乐，他们只要一走到办公室门口就感到心灰意冷。”

我轻轻地按了一下安迪的手表示同意。“一走到办公室门口就感到心灰意冷”，说得太对了。这种现象在美国普遍存在，有许多人一走到办公室门口就感到心灰意冷。

“你一定要把我们的故事告诉大家，这样我们的后代才能了解这一切。”安迪停顿了一下，深深地吸了好几口气，以便能够继续说下去。

“共好的故事。松鼠的精神，海狸的方式，大雁的礼物。”“我会告诉大家的，安迪。我答应你，我一定会告诉大家的。”我握住他的手向他保证。

“谢谢你。”他说，“这样我就没有任何放心不下的事情了。”

他点了点头，说道：“猫头鹰在叫我的名字了^①，它等着带我上路呢。我要趁着天还亮的时候出发。”他微笑着抬头看我，脸上的表情格外安详。我一辈子也忘不了此刻的这一幕。

“共好，朋友。”

“共好，朋友。”我也这么对他说。

多年以来，“共好”一直是我们之间特殊的问候语和告别语。但是这一次，却是我们之间最后一次这么说了。

然后安迪闭上了眼睛，这一次他是真的睡着了。他的呼吸缓慢、

① 夸扣特儿的印第安人认为，一个人临死的时候，猫头鹰会叫他的名字。

——译者注



GUNG HO!

微弱，握着我的手也松开了。

我知道，无论医生怎么说、怎么做，日落以前安迪在这个世界上的生命就要结束了。他已经决定要走了，所以他一定会走的。

我不知道我这样坐了多长时间，或者说不知道他是什么时候离我而去的。他的灵魂已经温柔地回应了猫头鹰的召唤，然后就悄无声息地跟随猫头鹰去了另一个世界。在某一时刻我突然意识到，他已经走了。

我轻轻地从他手中抽出自己的手，顿时无法遏制自己的感情，泪如泉涌。我站了起来，弯下腰去静静地同他吻别。

他的脸上笑容犹在。

我不记得自己是离开了病房，还是去叫了护士。但是我清楚地记得，自己走出了医院，边走边想：我怎么才能兑现对安迪许下的诺言？我怎么向大家讲述我们的故事？松鼠的精神、海狸的方式、大雁的礼物——我们正是从这些故事中得到了启示，从而获得成功的。

医院旁边的礼堂中有什么活动刚刚结束，人们正成群结队地走出来。我停下来等绿灯亮的时候，感觉到有两个人走在我的身后。当时我正沉浸在思考之中，所以没有注意到他们的对话。但是突然之间，其中一个人说的一句话响亮而清晰地传进了我的耳朵：“佛教徒们说，弟子准备好以后，师傅就会出现。”

这个时候绿灯亮了，我开始穿过马路。我想，也许我所作的承诺的答案也会出现的。





共 好

我不想回家，也不打算返回办公室。我看到前面拐角处有一个丹尼斯餐厅^①，于是就漫无目的地走了进去，要了一杯咖啡，然后找个地方坐了下来。只要一想到安迪，我的眼泪就忍不住掉下来。于是我强迫自己去想对安迪所作的承诺，以及怎么来讲述我们的故事，共好的故事。

安迪和猫头鹰一定在他们的旅途中停留了很长时间，来安排我以后的巧遇，以帮助我完成这个故事。

① 一个24小时营业的廉价餐馆，其连锁店遍及美国东部。——译者注



引言

肯·布兰佳 谢尔登·鲍尔斯

命运之手，
令人愉快的巧合，
两小时太早，十小时又太晚，
这就是区别所在！

——曼利·格兰特

《诗篇集》第二卷

我们在沃尔顿举办的研讨会星期二中午开始，星期三上午结束。下午的研讨会已经告一段落，我们决定步行到街对面的丹尼斯餐厅去提前吃晚饭。

我们两个人曾经合著《顾客也疯狂》一书。后来，我们发现有必要为该书写一个姊妹篇，即一本关于如何让员工变得为自己所在的公司而疯狂的书。很多公司都在试图把本公司那些疲惫不堪、毫无创见，甚至对公司心怀怨恨的员工培养成为狂热者。这一举动注定要失败——因为这些员工痛恨工作。在他们看来，工作就是浪费

GUNG HO!

一天的时间——至少浪费了一天中八个小时的时间。

我们的著作权代理人玛格丽特·麦克布莱德和我们的编辑拉里·休斯都热衷于我们的构思，但是对我们暂定的书名《员工也疯狂》却不感兴趣。

“这个书名太拗口了。”玛格丽特这样评价它。

“听起来像是员工们为争取自己的权利而进行暴动。”拉里嘟囔道。

不过，书名不是最重要的问题，它只不过是拼图上缺少的一块而已。关键在于，就像物理学家们一样，我们已经掌握了无数的答案，但是却缺少一个通用的理论。

我们因为能够到沃尔顿而感到兴奋不已，因为这里是沃尔顿二号厂的所在地，而沃尔顿二号厂或许是美国创造了起死回生神话的最著名的一个企业。但是现在我们却被告知，对该厂总经理佩吉·辛克莱进行采访的预约被取消了。因为她的一个好朋友兼同事生病住院了，她无法如约接受我们的采访。她向我们表达了歉意，尽管如此，我们还是失望极了。

佩吉·辛克莱的经历简直是一个传奇。当年她接管沃尔顿二号厂的时候，这个工厂是总公司下属32个企业里运行情况最糟糕的一个。但是现在，它却取得了骄人的业绩，白宫已经把它称作美国最好的工作场所之一了。该厂以高效率、高产量，善于革新和善于为客户提供全方位的令顾客满意的服务而闻名美国。而这一切都可以归结为一个原因——沃尔顿二号厂拥有才华出众、乐于工作、勇于

