

# 让结果说你行

打造结果导向的执行模式

邓焱中·著



**中国企业急需的全员培训核心教程**

有1000个困难，就要有1001种方法  
有1000次过程，更要有1001个结果  
说得好，不如做得好！过程漂亮，更要结果漂亮！



中华工商联合出版社

# 让结果说你行

打造结果导向的执行模式

邓焱中 / 著



中华工商联合出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

让结果说你行 / 邓焱中著. -- 北京: 中华工商联合出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5158-0073-8

I. ①让… II. ①邓… III. ①企业管理 - 职工培训  
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第 207655 号

**让结果说你行**

作 者: 邓焱中

责任编辑: 李健科 吕 莺

封面设计: 奇文堂·潘 峰

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2012年2月第1版

印 次: 2012年2月第1次印刷

开 本: 700mm×1000mm 1/16

字 数: 180千字

印 张: 15.75

书 号: ISBN 978-7-5158-0073-8

定 价: 32.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座  
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: [cicap1202@sina.com](mailto:cicap1202@sina.com)(营销中心)

E-mail: [gslzbs@sina.com](mailto:gslzbs@sina.com)(总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,  
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

# 自序

一个只有高中学历的年轻人，出来努力工作两年依旧默默无闻，却因为两个字，一年后成为百万富翁，如今正在影响着无数人的思维、工作、生活和命运！

他19岁白手起家从事销售；

他21岁开公司；

他22岁成为百万富翁；

他23岁开工厂；

现在，他已经培养出了数百位百万富翁、上百位月收入超十万的各行业优秀人才，数千位月收入数万的精英，而且奇迹还正在上演，他的目标是改变两亿人的生活方式和命运！

他来自山区农村，来自一个贫困的家庭，因为做对了事情，只用一年从负债变成百万富翁！

他初入社会，一贫如洗，居无定所，坐不起公交车，买不起快餐，如今拥有数家公司，成为影响超过百万人的导师！

他仅仅因为能够帮助别人明白并达成一件事情，而成为无数企业家竞相聘请的顾问明星！

这一切听起来不可思议，但却真实的发生，也许他就在你的身边，这个年轻人就是我——邓焱中！

而这一切的发生，是因为我发现了一个秘密！各行各业的顶级高手、精英分子、千万富翁、亿万富翁，他们无一例外地将他们的成就都归功于他们



明确一件事情——结果，他们要的是结果！

我就是因为这两个字：“结果”，它改变了我的命运！

现在你手里的这本《让结果说你行》是对“结果”阐述的最完整秘笈了，如果你能够依照里面的方法和工具来行动，它可以帮助你完成你想完成的任何梦想！

学习，贵在使用，如果你在阅读本书或者在行动中还有疑惑，或者说你想更快更高的提升自己，你应该走进我的课堂，来感受那种学习的气氛，训练你的行为，身临其境接受老师的教导！同时更能够结识更多有共同思想的人，他们大多是积极乐观的，因为是共同的主题把他们吸引到这里的！而我自己本身正是在十多前走进了我老师的课堂（我参加工作一年多后，有幸参加了陈安之老师的课程），从而一年创造了属于我自己的奇迹——成为百万富翁并改变了自己的命运的！

如果你我有缘见面，我将倾其全部告诉你我最精彩的故事和我所学习与总结的精华经验，可以让你少奋斗数年甚至数十年！

接下来，我将继续创造奇迹！当然，我希望有你同行，如果你希望有更好的结果，想改变命运！你可以加入我们，我们正在组建一个俱乐部，这里将是思想积极、行动果敢的有为青年的沃土和家园，在这里将汇集无数积极的人才；凝聚无数爱与支持的能量！我们将一起缔造一个伟大的商业奇迹！还可以在改变自己命运的时候去帮助别人改变命运！

当你和我们一起获得奇迹的时候，你会感谢你当初的决定！

我们期待您的加入！奇迹因你更精彩！

我相信，这份奇迹里也会有你！

——邓焱中

### 不可不学的“结果”思维

如果您现在还不认识邓焱中老师，我相信在五年内，您很可能会认识他，到那时他一定已经风靡全国了！因为，他是一个具有超级影响力的导师！更重要的是，他拥有无可比拟的思维和格局！我肯定他会帮助无数人改变命运！

三年前，一个偶然的的机会，邓焱中老师为我公司全体职员带来了一堂“超级执行力”的课程。从此，我和他结下了不解之缘。当然，现在邓焱中老师是我们公司的战略合作顾问。

执行力，通俗地说，就是要完成任务，就是要出效益、出成果。我是一个尤其看重激情、斗志和责任心的人，客观地说，在我的企业工作的各个层级、各个职位的同事们，也都有着十足的干劲，然而，大家完成任务的效果却总是不尽如人意。诸如“好心干坏事”“有苦劳无功劳”之类的事情经常发生。我知道，在执行力的五个关键词中，我们做到了“责任”和“决心”，而另外的三点——“沟通”“协调”和“反馈”却做得很不够。但是，究竟怎样才能让另外的这三个关键点落地生根、结出果实呢？我参加了多个培训班，学习了好几位专家开设的课程，却始终没有找到有效的方法。



邓焱中老师及其“超级执行力”课程，恰如润滑油和催化剂，更像是手术刀，让我的企业执行力状况进入了一个全新的境界。究其原因，就在于邓老师深入挖掘了“执行力”的根源，用他多年来深入细致的观察、分析和总结，号准了“执行力”的来龙与去脉，然后用许多简单易行、非常具有操作性的方法和技巧去做，让很多人都能够做到。其实，关于执行力的著作和理论可谓汗牛充栋，论述这些理论的专家们也多不胜数，但接触下来，还是邓老师及其课程让我的企业真正得到了提高。非常感谢邓老师这三年来给予我公司的大力帮助，我们的企业文化在邓老师的帮助下，得到改革和完善，他给我们公司设计的活动和启动大会得到所有员工的拥护，他的课程更是幽默风趣、深入浅出，邓老师在我们公司非常受欢迎，员工因为他的指导而更加团结、工作更加努力，并且责任心大大提升，最重要的是员工的工资水平都有大幅的增长。我作为一个企业的负责人，员工有更多的收入，过得更加的开心，是我愿意乐见的。当然，现在公司正在健康的发展，得到客户越来越多的认可使我非常开心，这一切，除了所有同仁们的付出外，最要感谢的就是邓老师了！

欣闻好友出书，我急不可耐地先睹为快，一口气读完了全稿，并不揣简陋，写下了这篇序言。这本《让结果说你行》是邓老师管理、执行力思想的集大成者，沉淀了他十多年来创业、管理、经营的经验和心得。书中对“结果”“功劳”“传达”等的诠释，让人耳目一新又拍案称绝，作者严谨的工作作风和负责任的工作态度，洋溢在字里行间。这或许不是一本探讨宏大概念的书，也没有更多华丽的辞藻和修饰，但正如其书名“让结果说你行”一样，它的质朴和实在，它的简单和易行，将让你收获更多。

处在这样一个喧嚣、浮躁的社会里，我们大家也很容易跟着飘浮起来。于是，我们更加珍视那些愿从细处着眼、从小处做事的精神和人群。不管各行各业，不管您从事的是什么职位的工作，也不管您充当的是什么角色，“让结果说你行”一定是不变的真理。

如果您是企业的负责人，应该让每一位员工都来认真阅读此书，对员工

和企业本身都将产生巨大积极意义！当然，书出版之时，我一定会让我所有的同仁都认真阅读，他们都上过邓老师的课程，我相信，他们阅读本书后将会有更多的感悟，《让结果说你行》对他们个人的成长一定有非常大的帮助！

如果您是一名员工，应该细细研读此书，如果您愿意根据本书来改变一些思维的方式，且积极行动，您一定会成为一个有超强责任心的人，并将得到更理想、更高效的结果！从而我相信您的仕途将有更多的机会升迁，您的生活品质会越来越好！更重要的是您会得到更多人的认同和尊重！您的人生价值将得到最大的发挥！

这本书，不但您自己要看，您还要介绍给您的家人和朋友看，从而帮助他们获得更多更好的结果！

昕联皮具有限公司总裁

顶梁柱皮具有限公司董事长

——梁德柱

### 从结果导向看“人类无法阻止海底捞”

在微博上看到一个被网友转发数万次的“段子”：

“刚刚和男朋友在海底捞吵架。一旁的服务员突然给我们递来了花束和贺卡，打开一看，是一段祝福语，就是刚才用手写的，很长，我超感动！海底捞的老板太厉害了，哪儿找来这样的好员工？佩服啊！有这么体贴的服务员，生意能不好么！？”网友给这段文字加了个标题：“人类已经无法阻止海底捞了”。

一个漫不经心的“段子”缘何受到众多网友的追捧？作为一个专业为企业提供咨询和服务的企业培训师，出于职业的敏感，我对海底捞产生了浓厚的兴趣。

海底捞是我曾经服务过的一个客户，在此之前我与海底捞的创始人张勇先生有过面对面的交流。

在张勇看来，海底捞虽然是一家火锅店，但它的核心业务却不是餐饮，而是服务。在将员工的主观能动性发挥到极致的情况下，“海底捞特色”日益鲜明。2004年7月，海底捞进军北京，开始了一场对传统的标准化、单一化服务的颠覆革命。



从此，海底捞有了一些专属名词：肉麻式服务、变态服务。

在海底捞，顾客能真正找到“上帝的感觉”，甚至会觉得“不好意思”。有食客点评，“现在都是平等社会了，让人很不习惯。”但他们不得不承认，海底捞的服务已经征服了绝大多数的火锅爱好者，顾客会乐此不疲地将在海底捞的就餐经历和心情发布在网上，越来越多的人被吸引到海底捞，一种类似于“病毒传播”的效应就此显现。

如果是在饭点，几乎每家海底捞都是一样的情形：等位区里人声鼎沸，等待的人数几乎与就餐的相同。这就是传说中的海底捞等位场景。

等待，原本是一个痛苦的过程，海底捞却把它变成了一种愉悦：手持号码等待就餐的顾客一边观望屏幕上显示的座位信息，一边接过免费的水果、饮料、零食；如果是一大帮朋友在等待，服务员还会主动送上扑克牌、跳棋之类的桌面游戏供大家打发时间；或者趁等位的时间到餐厅上网区浏览网页；还可以来个免费的美甲、擦皮鞋。

即使是提供的免费服务，海底捞一样不含糊。一名食客曾讲述她的经历：在大家等待美甲的时候，一个女孩不停地更换指甲颜色，反复折腾了大概5次。一旁的其他顾客都看不下去了，为其服务的阿姨依旧耐心十足。

待客人坐定点餐的时候，围裙、热毛巾已经一一奉送到眼前了，服务员还会细心地为长发的女士递上皮筋和发夹，以免头发垂落到食物里；戴眼镜的客人则会得到擦镜布，以免热气模糊镜片；服务员看到你把手机放在台面上，会不声不响地拿来小塑料袋装好，以防油渍……

每隔15分钟，就会有服务员主动更换你面前的热毛巾；如果你带了小孩子，服务员还会帮你喂孩子吃饭，陪他们在儿童天地做游戏；抽烟的人，他们会给你一个烟嘴，并告知烟焦油有害健康；为了消除口味，海底捞在卫生间中准备了牙膏、牙刷，甚至护肤品；过生日的客人，还会意外得到一份小礼物……如果你点的菜太多，服务员会善意地提醒你已经够吃；随行的人数较少，他们还会建议你点半份。

餐后，服务员马上送上口香糖，一路上所有服务员都会向你微笑道别。

一个流传甚广的故事是，一位顾客结完账，临走时随口问了一句：“怎么没有冰激凌？”5分钟后，服务员拿着“可爱多”气喘吁吁地跑回来：“让你们久等了，这是刚从超市买来的。”

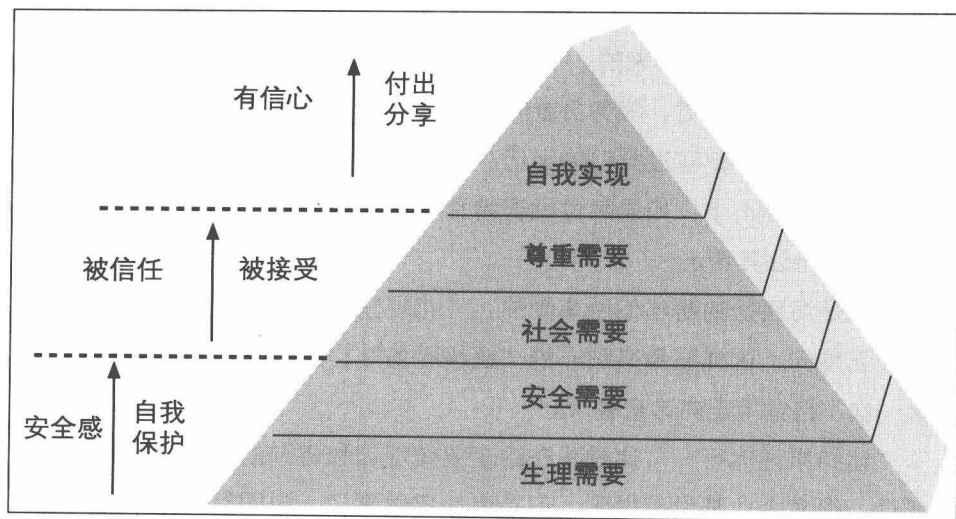
“只打了一个喷嚏，服务员就吩咐厨房做碗姜汤送来，把我们给感动坏了。”很多顾客都曾有过类似的经历。孕妇会得到海底捞的服务员特意赠送的泡菜，分量还不小；如果某位顾客特别喜欢店内的免费食物，服务员也会单独打包一份让其带走……

这就是海底捞的粉丝们所享受的，“花便宜的钱买到星级服务”的全过程。毫无疑问，这样贴身又贴心的“超级服务”，经常会让人流连忘返，一次又一次不自觉地走向这家餐厅。

“让结果说你行！”这是我在给企业做培训和咨询的过程中常常讲到的一句话，很多企业都没有做到，但是海底捞做到了。中国有无数家火锅店，为什么消费者选海底捞而不选其他，这就是核心竞争力，让顾客“选我不选你”就是海底捞的核心竞争力。

所以，如果是经营一家餐馆，不要抱怨消费者的口味挑剔，不要抱怨客户的忠诚度不高，因为你没有给客户提供超越他的期望值的产品或者服务。为客户创造价值，提供结果，客户也会回报给你结果，回报给你利润，这就是市场交易的原则，清清爽爽，干干净净。

为什么我要讲“让结果说你行”呢？根据马斯洛的需求层次理论，获得尊重和自我实现是人类最高层次的需求。让结果说你行的前提是业绩，表现形式就是让客户说你行，让领导说你行，让同事说你行，这些都属于获得认可和获得信任，获得认可和信任才有更大的信心付出和分享，进而获得自我实现。这是人类的基本欲求。



# 目录

## Contents

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 自 序.....                    | 001 |
| 推荐序 不可不学的“结果”思维 .....       | 001 |
| 前 言 从结果导向看“人类无法阻止海底捞” ..... | 001 |

## 心态篇 让结果说你行

### 第一章 职场新人的三大苦恼

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| “我已经尽力了，为什么领导不满意？”——期待值管理 ..... | 004 |
| “为什么同事总是不配合我的工作？”——沟通力欠缺 .....  | 009 |
| “为什么客户总是抱怨不停？”——没有以结果为导向 .....  | 013 |

### 第二章 定义结果，定义成功

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 什么是结果：定义结果 .....       | 020 |
| 什么不是结果：完成任务≠结果 .....   | 024 |
| 为什么要有结果：结果反映能力 .....   | 029 |
| 企业靠结果生存，客户只为结果埋单 ..... | 033 |



## 第三章 反思结果，避开陷阱

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 结果三思：结果是谁要的？结果要有什么？结果有什么用？ .... | 038 |
| 九段秘书测试：请问你是几段？结果值多少钱？ .....     | 044 |
| 如何获得最佳的结果？——底线原则、外包理念、行动至上 .... | 046 |

## 第四章 抛弃抱怨，开始战斗

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 同样的岗位，为什么你的薪水低？ ..... | 054 |
| 同样的机会，为什么你没抓住？ .....  | 057 |
| 同样的平台，为什么你升职慢？ .....  | 062 |

## 第五章 业绩为王，结果说话

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 狮子和羚羊为什么需要奔跑 .....           | 068 |
| 没有业绩，一切为零：汗水不重要，重要的是结果 ..... | 072 |
| 紧盯结果，让业绩说你行 .....            | 075 |
| 分解目标，分阶段实现业绩 .....           | 078 |
| 专注，带来好业绩 .....               | 080 |
| 记住，领导只关心绩效 .....             | 085 |

## 第六章 锁定责任，锁定结果

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 敢于负责，才能期望有好结果 .....       | 090 |
| 主动负责，方能锁定结果 .....         | 094 |
| 责任陷阱一：责任人越多，责任心越少 .....   | 098 |
| 责任陷阱二：请示汇报越多，责任意识越淡 ..... | 103 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 责任陷阱三：功过相抵，责任的黑洞 ..... | 107 |
|------------------------|-----|

## 第七章 高效执行，紧盯结果

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 速度第一：若不是现在，那是何时？ .....   | 112 |
| 打磨习惯：远离低效率的陷阱 .....      | 115 |
| 日事日清：不要让结果过夜 .....       | 117 |
| 80/20 法则：把时间留给重要的事 ..... | 120 |
| 给你 1 分钟，你能拿出什么结果？ .....  | 123 |

## 第八章 好的心态，好的结果

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 关于卑微：没有卑微的工作，只有卑微的工作态度 ..... | 126 |
| 关于挫折：永不放弃，结果就在下一次 .....      | 130 |
| 关于意愿：不是“想要”，而是“一定要” .....    | 133 |
| 关于借口：借口是失败者的墓志铭 .....        | 137 |
| 关于失败：没有失败，只是暂时还没有成功 .....    | 141 |
| 关于压力：压力使你痛苦，结果使你强大 .....     | 145 |
| 关于害怕：去做你害怕的事，害怕自然会消失 .....   | 148 |
| 关于潜能：积极心态激发潜能 .....          | 150 |

## 第九章 结果会说话，让结果说你行

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 千万别成为可有可无的人 .....       | 154 |
| 用一流的结果征服领导的心 .....      | 158 |
| 打造个人品牌 .....            | 160 |
| 付出不亚于任何人的努力 .....       | 164 |
| 马上行动：一个行动，胜过一万条理论 ..... | 168 |



## 行动篇 获得结果的五个工具

### 第一个工具 以终为始

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 从结果出发思考问题 ..... | 174 |
| A-B 策略 .....    | 179 |

### 第二个工具 正确沟通

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 沟通目的：达成目标 .....     | 182 |
| 沟通步骤：FAB 原则 .....   | 184 |
| 沟通误区：传达 ≠ 传达到 ..... | 189 |

### 第三个工具 团队协作

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 团队协作的意义：没有团队协作就没有结果 ..... | 192 |
| 团队协作的障碍一：互相抱怨 .....       | 196 |
| 团队协作的障碍二：互相争功 .....       | 200 |
| 怎样培养自己的团队精神？ .....        | 201 |

### 第四个工具 注重方法

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 设定明确的目标及实现目标的先后顺序 ..... | 204 |
| 注重检查与督导 .....           | 207 |
| 即时奖励 .....              | 209 |

## 第五个工具 及时复命

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 复命不及时的后果 .....         | 212 |
| 复命的三项指标：按时、保质、保量 ..... | 215 |
| 受命的四个注意 .....          | 217 |
| 有命必复，使命必达 .....        | 221 |
| 在复命中成就卓越 .....         | 223 |
| 附 录 .....              | 227 |
| 后 记 .....              | 231 |