

生意人创业、致富、办事、交际的
——智慧宝典——

超值金版
29.00

生意场 实用知识

全知道

朱 沛 陈剑宇◎编著



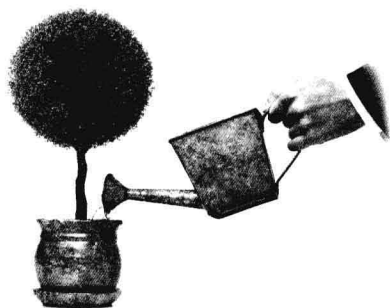
这不仅是一本价值百万的创业经典，更是生意往来的成功智慧。高端人才必看，经营人士必读。

生意人创业、致富、办事、交际的
——智慧宝典——

生意场 实用知识

全知道

朱 沛 陈剑宇◎编著



这不仅是一本价值百万的创业经典，更是生意往来的成功智慧。高端人才必看，经营人士必读。

图书在版编目(CIP)数据

生意场实用知识全知道 / 朱沛, 陈剑宇编著. —北京: 企业管理出版社, 2010.4

ISBN 978-7-80255-496-2

I. ①生… II. ①朱… ②陈… III. ①人间交往-礼仪-基本知识 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 068795 号

书 名: 生意场实用知识全知道

作 者: 朱 沛 陈剑宇

责任编辑: 群 翊

书 号: ISBN 978-7-80255-496-2

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 发行部 (010) 68701638 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 185 毫米×260 毫米 16 开本 28.5 印张 550 千字

版 次: 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

第一篇 借我一双黄金眼

——生意场必备的机遇投资学

目录

第1章 机遇是生意人最宝贵的财富

投机学——投资于机遇的学问	2
我们为什么要投机	2
投机的历史轨迹	4
投机的特征	6
投机的秘诀	7
执行既定的原则	11
投机的经营哲学	14

第2章 机遇在于理解

危机机遇	16
心态机遇	17
性格机遇	20

第3章 机遇在于把握

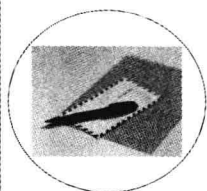
与时间赛跑，捷足先登	22
机遇是智慧与勇气的交汇	24
机遇是偶然中的必然	27
知识经济时代机遇万千	28
善用你的野心	30
竞争能力自我测试	31

第4章 机遇在于创造

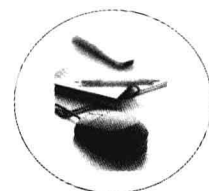
从现在开始创造机遇	33
用口才创造机遇	34
志气创造机遇	35
生意人要有创意本领	36
挖掘出投机潜能	40
思考能力自我测试	42

第5章 商场投机谋略

四两拨千斤的妙计	44
借钱生钱	50
施小惠放长线钓大鱼	51
学会壮士断腕	53
网络精英何以一夜暴富	54
打开另一道门	54
投机市场高手的十一黄金法则	55



目录



善假于物，投机有道	57
第6章 市场万象存商机	
为公司企业起名	59
为老人提供看护	59
临时工服务	60
清洁服务	61
保姆代理	61
职业女性俱乐部	62
“可爱”经营	62
怀旧产品	62
“耳朵经济”	63
IT业行业	63
宠物经济	64
做洋品牌代理	64
发掘“文化遗产”	65
面对中学生群体	65
面对蓝领市场	66
面对农民群体	66
面对新男性群体	67
面对新富群体	68

第二篇 产品卖到全世界 ——生意场必备的市场营销学

第1章 营销策划	
营销战略的制定	70
营销方案设计	73
营销计划的编制	74
营销计划书的基本内容	76
第2章 产品策略	
新产品开发	85
产品组合策划	91
产品生命周期战略	94
第3章 销售渠道策略	
销售渠道的概念	98
中间商的作用	99
市场销售渠道的新发展	100
销售渠道的基本类型	101

新型中间商	109
销售渠道的选择	112
销售渠道的管理	114
第4章 促销策略	
促销与促销沟通	117
建立整体促销预算	121
促销组合	122
促销组合决策	126
营业推广	127
人员推销	133
第5章 网络营销策略	
网络营销的概念	139
网络营销对传统营销的影响	140
网络营销的理论基础	142
网络营销的方式	143
网络营销体系的建立	145
网络营销策略	147
网络营销顾客策略	151
第6章 销售展示的技巧	
销售展示概述	154
场景销售艺术	157
柜台销售艺术	157
商品陈列艺术	158
第7章 顺利达成交易的艺术	
达成交易的障碍	162
达成协议的时机与准则	163
达成交易的技巧	164
未达成交易的注意事项	168
启发式销售的运用	168

第三篇 长袖善舞会管钱

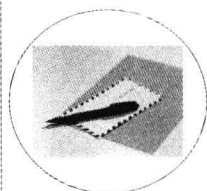
——生意场必备的财务掌控学

第1章 公司不是慈善会

——成本、赢利意识是职场必备的财务素质

具有成本、赢利意识的员工更受欢迎	172
具有成本、赢利意识的员工更容易成为老板	172
成本、赢利意识应贯穿日常工作	173

目 录



目 录

第2章 如何与钱打交道

——谈账户、坐支、各种结算常识

了解银行账户	174
谈谈坐支	175
结算方式的种类	176
银行结算纪律	181
货币资金内部控制的规定	182

第3章 公司的家当

——资产类科目

正确理解会计中的货币资金	184
正确理解会计中的短期投资	185
正确理解会计中的应收账款	185
正确理解会计中的其他应收款	186
正确理解会计中的存货	187
正确理解会计中的待摊费用	187
正确理解会计中的长期投资	188
正确理解会计中的固定资产	189
正确理解会计中的在建工程	190
正确理解会计中的无形资产	190
正确理解会计中的长期待摊费用	191

第4章 对外的义务

——负债类科目

短期借款的确认	192
应付账款的确认	192
预收账款的确认	193
应付工资的确认	193
应缴税金的确认	193
预付费用的确认	194
预计负债的确认	194
长期借款的确认	194

第5章 老板的蛋糕

——权益类科目

全面理解实收资本或股本的含义	195
全面理解资本公积的含义	195
全面理解盈余公积的含义	196
全面理解未分配利润的含义	196

第6章 反映现状的财务报表

——资产负债表

掌握资产负债表的概念与结构	197
---------------------	-----



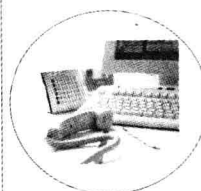
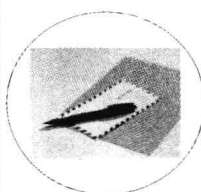
学会编制资产负债表	198
第7章 评价过去的财务报表	
——利润表	
掌握利润表的概念与结构	202
学会编制利润表	203
第8章 看真金白银的财务报表	
——现金流量表	
现金流量表的意义	206
现金流量表的结构	208
现金流量的分类	210
现金流量表基本部分的编制方法	211
第9章 观念第一	
——财务管理观念	
财务管理的对象是谁	215
认识现金流转的概念	215
什么是现金的短期循环	216
什么是现金的长期循环	216
什么是现金流转不平衡	217
第10章 审时度势	
——熟悉与财务有关的几种环境	
认真审视法律环境	220
认真审视金融市场环境	221
认真审视经济环境	225
第11章 不当糊涂虫	
——如何看懂报表	
掌握会计报表的分析步骤	227
会计报表分析的具体方法	228
第12章 稳坐钓鱼台的诀窍	
——提高股东收益率并合理分红	
股利分配政策与内部筹资	231

第四篇 这样用人最有效

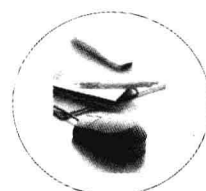
——生意场必备的领导管理学

第1章 企业与经理人	
经理人对企业的重要作用	236
经理人的五项基本任务	237
经理人的两项特殊任务	238

目 录



目录



企业的资源与经理人的工作本质	239
第2章 管理与管理者	
管理的定义	241
管理的特性	242
管理的职能	243
管理者角色	244
小企业与大企业中管理者的角色差异	245
第3章 生意人必读的管理法则	
快鱼法则	247
南风法则	249
横山法则	250
阿什法则	251
热炉法则	253
特里法则	254
秋尾法则	254
简道尔法则	255
生态位法则	256
威尔逊法则	257
沃尔森法则	258
王永庆法则	259
雷鲍夫法则	260
激励倍增法则	263
适才适所法则	265
奥格威法则	266
海因里希法则	267
80/20法则	268
第4章 生意人必读的管理效应	
飞轮效应	270
蝴蝶效应	271
马太效应	272
超限效应	274
配套效应	274
镜面效应	275
首因效应	279
近因效应	279
晕轮效应	280
从众效应	281
名片效应	282
磨合效应	283

鲦鱼效应	285
犬獒效应	285
马蝇效应	286
牢骚效应	288
青蛙效应	288
鲶鱼效应	289

第5章 生意人必读的管理定律

250定律	291
手表定律	292
木桶定律	293
鲁尼恩定律	295
达维多定律	296
苛希纳定律	297
帕金森定律	300
不值得定律	301
酒与污水定律	302
麦克莱兰定律	302
波克定理	303
波特定理	304
洛伯定理	306
彼得定理	306
托利得定理	307
艾德华定理	309
格瑞斯特定理	310
艾奇布恩定理	312
破窗理论	313
洛克忠告	315

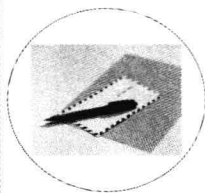
第五篇 像对待王室成员那样对待顾客

——生意场必备的完美服务学

第1章 服务决定一切

服务是企业的灵魂	318
服务是决定企业未来的关键力量	319
服务创造价值	319
服务改变生活	321
服务需要精神来支撑	322
追求卓越的服务精神	323

目 录



目录



服务与报酬永远是正比	325
企业的产品就是服务	325
第2章 用心服务，感动顾客	
站在客户的立场上行动	328
从细节做起	329
像情人一样对待顾客	331
个性化服务为企业带来效益	332
人性化是服务的最高要求	332
确立全新的服务理念	333
卓越服务使客户忠诚	335
遇心服务和知心服务	337
第3章 努力提升服务力	
了解顾客的个性	338
掌握顾客的心理	340
提升服务技能	342
服务工作中的“怎么办”	344
区隔服务	347
提高沟通技巧	349
提高顾客满意度	350
避开禁忌语	351
积极倾听，恰当赞美	353
清楚顾客想要什么	354
顾客并非永远是对的	354
选用服务力强的营销人员	356
第4章 建立卓越的服务文化	
无时不在的服务文化	358
服务文化的设计与建设	359
服务文化与品牌战略	361
服务体系的五个组成部分	362
为顾客提供“增值”服务	363
练就像空姐一样的微笑	364
热情是服务的基础	365
跨文化的服务	367
维持敬业的激情	368
树立良好的服务意识	370
体会服务带来的乐趣	371
感谢顾客给予的回报	372
对服务的错误认识	373
走出服务的误区	376

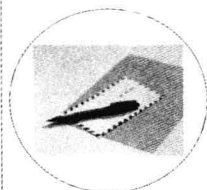
零距离服务顾客	377
第5章 让服务成为企业的核心竞争力	
服务好每一位顾客	379
一个顾客投诉也不可忽视	380
持续不断地为顾客提供服务	381
服务要能带给顾客快乐	382
为顾客节省每一分钱	383
永远站在客户一边	383
自己吃亏，也不要让顾客受累	384
没有难以服务的顾客	385
最有价值的是服务创新	386

第六篇 法治社会护身符

——生意场必备的法律应用学

第1章 法律基本知识	
法律常识	390
法律常识必知	396
第2章 公司法	
公司法概述	401
有限责任公司	404
股份有限公司	407
第3章 税法基本知识	
税法概述	414
相关税种	419
第4章 交易秩序法	
消费者权益保护法	427
反不正当竞争法	434

目 录



第一篇

借我一双黄金眼

——生意场必备的机遇投资学

任何生意人都渴望成功。成功的生意人，不言而喻，都是创造机遇，利用机遇的高手。当其他人在原地踏步时，他们早已顺着机遇的急流而下，“轻舟已过万重山”，建立自己的事业王国。常有人说：“我等一个机遇！”一个“等”字，可圈可点，多少岁月在等待中消逝。机遇就像一个蒙着面纱的女人，你必须要知道如何寻找她，捕捉她，等待她，知道投其所好，先于他人，乘胜追击，借花献佛，才能最终俘获她的芳心，掀起她的盖头来，才能看到她对你灿烂的微笑。

第1章

机遇是生意人最宝贵的财富

投机学——投资于机遇的学问

著名经济学家萧灼基说得好，中国自古以来鄙视投机倒把，但事实上投机倒把有什么错？所谓“投机”就是抓住机遇，决定投资方向，实现利润最大化，在市场经济条件下这很正常，应该鼓励。“倒把”现在很少有人提了，倒把就是倒手，股票市场叫换手，只有经常倒手，进出自由，流动快，市场才会活跃。而市场的活跃，将会创造更多的投机机会，这是一个相辅相成的事情。

做投机生意的人在国人眼中一直是很不光彩的角色，被人们认为总是用不正当的手段坑害别人，自己从中捞取好处，这是一种偏见。其实，投机者在进行投机的过程中，不仅需要许多有关商品的知识，更重要的，投机是对一个人的个性、信心、胆量、判断力等综合素质的考验。要想成功，就必须随时准备接受失败的厄运，因此，每个投机者都必须全力以赴，无可选择的努力争取。在投机交易中，信息是制胜的重要因素，但掌握信息也并非一件易事，长期的搜集，广泛的调查，独具慧眼的分析，无不需要丰富的经验、知识及勤奋、耐心，怎么能说投机者是不劳而获呢？

我们为什么要投机

在说明我们为什么要投机这个问题之前，我们首先来分析一下投机的本质。

投机的本质究竟是什么？这是我们要认真研究的一个问题。从广义上来说，投机就是利用机遇谋取利益的意思，从这一角度来看很显然投机是一个带有进取意义的名词。

如果从狭义的范围来解释，投机就是看准机会买卖商品。在现代社会，投机一般指的是商品市场、金融资本市场的交易行为，特别是指股票市场、外汇市场等金融市场的投机买卖。例如，买进股票就是为了卖出，并从中赚取股票的差价。以盈利为目的的交易本身就是投机。它是相对于投资行为而言的，它与投资相同之处，就在于它们都是一种资本的

流动，都是在法律允许的范围内活动。但它与投资也是有区别的。投资，就是买进股票只是为了得到公司的分红，不是为了卖出，而是为了成为某家公司的股东，占有某家公司的股份。这是两者的区别所在。

由此我们可以看到，无论是从广义上说，还是在狭义上说，投机都是一种带有进取意义的行为，是人们为了谋取财富而采取的行动。就其动机来说，也是无可厚非的。它的特点主要是三个方面：一是要充分地利用机遇抓住机遇；二是不违反法律；三是谋取私利。由于投机往往是与冒险连在一起，因此，投机还有一个很鲜明的特点，就是巨大的风险性。所以，要投机，就必须敢于冒险。没有冒险的精神，就很难有投机行为的发生。此外，投机还伴随着资本的流动，所以，要投机，还要有一定的资本，没有资本，也很难有投机行为的发生。

综合上述，所谓的投机，顾名思义，就是抓住机遇，获取利益，成就自己。这里要说明的一点是，要有一定的思想准备，时时刻刻为机遇到来做好“迎接”准备，因为，成功总是垂青有准备的人。

无论做什么事情，都是因为需要，没有人去做不需要做的事情，除非是傻瓜。投机也是一样的，为什么要投机呢？就是因为投机是人们的需求。

人类涉足的所有领域尤其是商业领域，时时处处可见投机。古往今来，人们都是骂商人为投机商，骂资本家巧取豪夺，投机倒把。我们所受的关于为人处事的教育也总是诚信和老实，老师和父母从小就教育我们不要投机取巧，不要见风使舵，其实，这恰恰从侧面说明了投机影响之大。可以这样说，投机是巨富时代的动力！

◎ 人际关系需要投机

无论做什么事情，没有一定的关系实在是难，良好的人际关系是获得机遇的垫脚石，而机遇是投机的前提条件，是人生成功的必要条件。但是人际关系很是复杂，如何搞好人际关系呢？“八面玲珑”“投其所好”“善意说谎”等等，许许多多被看做是贬义的词，我们完全可以将之理解为中性词，因为在人际交往中，太过认真，太过直白，往往被认为是傻瓜的代名词，既然都被人家认为是傻瓜了，还会有人和我们交往吗？把握人际关系是一门艺术，是一种特殊的经营和投资行为，也要讲究成本和效益，既然讲究成本和效益，投机必不可少。

◎ 学习工作需要投机

学习也是一种特殊的投资行为。强势知识，也就是在现实中起支配地位或能产生很大效益的知识，回报率普遍而且明显的高于弱势知识，例如如今的IT产业是一个朝阳产业，也就诞生了一大批网络投机商。而有关IT的知识就是强势知识，它极高的回报率是有目共睹的。学习是为了更好地工作，更好地规划自己的人生，因此，学什么不妨也投机一下，根据自己人生发展的每个阶段的需要来调整自己的知识层面是有益无害的，这才是真正的学以致用。一句话，知识贵在应用，用得着就学，用不着就不学。当然，对有些知识，也可以临时抱佛脚地投机一下。

学习如此，工作也是如此，会工作者，知道力用在什么地方，什么时候用多大的力；

有时候自己没力还可以借用别人之力，所谓“假舟楫者，虽不能水，而绝江河”。

◎ 经商需要投机

经商需要投机，这个大家都很好理解。从本质上来讲，每个生意人都无时无刻不在算计着别人。他们口口声声说是为消费者服务，实际上是在算计着怎么样才能让消费者口袋里的钱源源不断地流向自己的腰包。但并不是每个商人都有很好的投机头脑，这就是为什么有的人天天盯着别人的腰包而未能发财，有的人却算计时事，抓住时机，钻了法律的空隙，得了政策的优惠，利用“双赢”哲学一夜暴富。这就是投机的魔力。但会看戏的看门道，那些成功者，不是靠狂想发的财，他们靠的是稳健和投机，巧妙利用这对对立统一的矛盾，冒险中不失理智，这是激情和理性的统一，这是冒险和务实的交融。

◎ 理财需要投机

随着社会的发展进步，我们的口袋日益鼓胀起来，钱多了，怎么办？理财的本质就是使得自己的财产保值增值，和任何的投资一样，理财也遵循“收益越大，风险越大，投机性越强”的规律。老的理财观念不行了，必须因时制宜，因事制宜，因地制宜，必须树立科学的家庭理财观念：明确理财收益目标，并且了解这些目标对于理财的重要性以及迫切程度；同时，对现有的资本金作计划投入，使得目标的实现更具有可操作性和现实性。

世上没有只赚不赔的买卖，理财也是投机，目的也一样是获得高额利润，而高额利润的获得就离不开投机，而我们要做的就是要在恰当的时机选择恰当的理财品种进行投机。

总之，投机是巨富时代的动力，抓住机遇，获得财富的投机、冒险以及竞争的行为，都应该而且正在受到社会的认同、尊重、赞扬和鼓励。可以说，投机不仅仅是个人积极进取，谋取个人财富的需要，更是时代前进的动力。

投机的历史轨迹

“投机”一词，在东方人的眼里，一直是不光彩的字眼，一说投机，首先想到的就是投机取巧，投机钻营，投机倒把，见风使舵。总之一句话，就是不务正业。过去东方人，特别是四大文明古国之一的中国，一提到商人就称之为投机商，从这一现象我们可以看到一个本质：商业行为和投机密不可分。文明古国之一的中国，几千年的儒家学说禁锢，一直让人们遵守“君子言义不言利”的思想，但这恰恰说明了投机的魔力之大。

在西方国家，抓住机遇以获得财富的投机、冒险和竞争的行为，从来都是受到社会的尊重、赞扬和鼓励的。西方人有重商的传统，不论是政府还是社会，都鼓励个人积极进取，谋取个人的财富。

西方人从来都不认为追求个人财富与荣誉的投机和冒险行为是不正当的。这就是人文主义思想充分尊重个人的价值、个人权利的具体体现。美国是当今世界上最强大、最发达的国家，但它建国的历史并不很长。为什么这样一个文明历史并不悠久的国家，能够取代大英帝国而成为世界经济的龙头？其根本的原因，就在于这个国家建立了一个投机、冒险和公平竞争的社会机制，能够最大限度地发挥个人的聪明才智和创造力。

资本流动和自由贸易是现代文明产生的前提和基础，早在1551年，为打通与中国贸易的航路，英国就建立了全世界第一家股份公司——莫斯科夫公司，向公众发行了面值二十五英镑、总值六千英镑的股票，股票由此诞生。一张薄薄的股权证，却从此获得了现代经济的象征意义。

西方学者认为，资源的流动，资本的流动，核心是人的流动，人是最重要的资源和资本。没有人的流动，就不能有货币、商品等其他资源和资本的流动。所以，西方社会鼓励投机、竞争和冒险，鼓励人的流动，而东方的中国从商鞅变法开始，几千年的封建社会户籍制度、连坐法等等强权，剥夺个人的天赋权利，控制人的流动、迁徙和冒险，摧毁人的进取精神，更谈不上什么自由竞争。

西方学者因此指出，没有自由竞争就没有商品经济。当高度专制的满清封建王朝的闭关锁国政策把中国拖入绝境的时候，当西方的坚船利炮终于轰开了文明古国——中国大门的时候，现代经济和金融的观念也开始流入了这个东方国家。

物竞天择，适者生存。无论是自然界，还是人类社会，都是在残酷的竞争中前进和发展的。没有优胜劣汰，没有损人利己，没有弱肉强食，哪里会有生机和活力。如果没有自私的欲望推动人类的竞争，大家都躺在家里睡大觉，等着天上掉馅饼，那么，社会没有财富，历史不能前进，这就是扼杀投机、冒险和竞争的必然结果。

如今，世界经济一体化程度正在进一步加剧，东方的中国也早已成了许多股市冒险家的乐园，在这样一个千百万人残酷竞争和疯狂投机、冒险的地方，有人发财，有人跳楼，有人一夜暴富，有人顷刻破产，没有什么地方比股市更残酷无情的了。然而，也正是因为股市是这样高风险、高收益、最市场化的地方，才吸引那么多的人前来竞争、投机和冒险。千百万人受利益的驱动在这里疯狂争夺，才有了股市的大起大落，无形中为经济发展积聚了大量的资本，成为新兴产业迅速发展的强大的推动力。人们的疯狂投机，无形中变成了一种投资的行为。人类社会和历史也在这无形之中被推向前进。

投机、冒险和竞争不仅推动了社会和历史的发展，它们最直接的作用就是能够给人带来巨大的财富。

一个人如果只是靠每个月领取那一份微薄的工资，每天老老实实在地埋头做事，不去投机和冒险，那么，他只能维持起码的生活，永远都拥有不了更多的财富。别说碰上天灾人祸，就是孩子上大学或出国留学这样的喜事，也得东挪西凑，除此之外别无良法。因此，要想拥有巨大的财富，他就必须要寻找发财的机遇，例如经商、炒股。而经商、炒股，就必须投机，否则，最终只会一败涂地。

进入21世纪后，世界经济一体化的趋势加剧，我国的市场经济体制也日臻完善，市场经济大大拓宽了投机市场，如炒紧俏商品、炒指标、炒股票、炒外汇、炒期货、炒楼炒地……正面作用是刺激了市场繁荣，同时负面作用也触目惊心。

违规违法的投机活动，活跃于各个经济领域，人民群众是既恨又无可奈何。有人怀疑改革开放，有人指责市场经济，还有人怀念起计划经济时代——因为在那个时代这些罪恶闻所未闻，根本就不存在这样的投机！一时之间，投机就如过街的老鼠，人人喊打。容忍并拓宽了投机活动的市场经济，是否要负主要责任？禁止一切投机活动吗？禁止投机，只能在计划经济体制下实现，并且是单一公有制条件下的计划经济。在计划经济这方面，中国人吃够了苦头。实际上，全世界没有哪一个国家的计划经济获得了预想中的成功。