

树立成功的形象

美国企业家的成功经验

9.712

美) 罗伯特·舒克著

WINNING IMAGES

By Robert L. Shook

MACMILLAN PUBLISHING CO., INC. New York

Printed in the United States of American

First Printing: 1977

根据纽约麦克米伦出版公司1977年版译出

树立成功的形象

康敬贻 熊国慧 译

* * *

外语教学与研究出版社出版发行

(北京西三环北路19号)

北京外国语学院印刷厂排版

北京市联华印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

开本 787/1092 1/32 6.25印张 121千字

1989年6月第1版 1989年6月北京第1次印刷

印数1—20000册

ISBN 7-5600-0494-6/H·236 定价: 2.10 元

-0506-3

作者介绍

罗伯特·舒克是美国经理公司、美国经理人寿保险公司和舒克同人公司的董事长。他是《如何成为彻底的专业推销员》和《完全专心致志》两本书的作者。他毕业于俄亥俄州立大学，目前居住在俄亥俄州科伦布。

目 录

导 言.....	(1)
1. 名字的含义是什么?	(6)
2. 开办新企业时的形象	(14)
3. 仪表和第一次印象	(22)
4. 你的形象和你的雇员	(32)
5. 追求第一流	(41)
6. 稳定性原则	(50)
7. 可靠性原则	(59)
8. 成功助长成功	(67)
9. 商标名称形象	(75)
10. 使人受到胁迫的形象	(84)
11. 树立能使事业成功的自我形象	(94)
12. 你的配偶——是一笔资产还是一个包袱	(105)
13. 关于性的一章	(113)
14. 有幽默感的形象	(122)
15. 适合于我的形象是什么?	(130)
16. 招致失败的形象	(139)
17. 是形象还是妄想?	(147)
18. 树立成功的形象	(153)
19. 改变形象	(166)
20. 树立成功形象的额外秘诀	(179)
21. 一种成功的形象	(191)

导 言

每个人，实际上每件事物，或迟或早会有一个形象。别人想些什么，这对个人、对公司和对小企业来说是很重要的。《树立成功的形象》这本书讲的是为什么要树立以及如何树立对你来说是“合适的形象”。

对于“树立形象”，有两个学派。如果你选择信奉第一个学派，你就可以按部就班照老样子办事，而不去担心你的形象问题，因为形象是会自动形成的。如果你意识到树立能使事业成功的形象的价值，你就会决定信奉第二个学派，并在谋求实现你的主要目标的同时，勤勤恳恳地致力于建立你所希望具有的形象。你就不会认为理所当然会碰巧出现最有效用的形象，而是作出认真的努力，树立尽可能最佳的形象，从而使你的主要目标的取得最有效的结果。

如果你相信第二学派的哲理，《树立成功的形象》这本书可能正是你一直在等待的书。但是首先我要告诉你，《树立成功的形象》所不论及的是什么。它不是关于广告或公共关系的书。因为这两个领域的专业人员已成千上万，我无意试图讲解我没有专门研究的问题。作为一个企业家、作家和美国生活态度和生活方式的专业观察家，我提出的勿宁说是我对树立形象、树立一个能使你的事业取得成功的形象将如何帮助你更有效、更快速地实现你的许多目标这一问题所提出的

思想和哲理。

你可能认为，如此担心别人想些什么，那是伪善的，你可能还认为把侧重点放在树立形象上表明你在一定程度上是弄虚作假。但是我认为，人类自远古以来就一直有这样一种关切：别人对自己的反应如何。这种关切是不存在什么弄虚作假的。为了建立更高度的文明，我们都必须有这种关切。每个人和每样事物，包括有事业的男男女女，企业界的男男女女、小企业、公司、政党、城市、国家、宗教团体以及种族，全都有一个形象。《树立成功的形象》这本书试图帮助你确立你的形象，使它起有利于你而不是不利于你的作用，并帮助你朝着你希望达到的目标迈开巨大的而不是极小的步伐。

这本书从头到尾将强调诚实地树立能使你的事业取得成功的形象。任何虚假的形象迟早都会被揭露。一旦被揭露，你就会后悔你不该企图用欺骗的办法来树立形象。《树立成功的形象》没有提供关于建立虚假形象的教训——这种虚假形象的基础不仅会最后倒塌，而且还会妨碍你为树立使你的事业取得成功的形象作出努力。

下面三个完全没有联系的话题会使人看到树立使事业取得成功的形象能够发挥多么大的影响。它们是：过滤嘴香烟、台球游戏和上帝。

几年以前，吸过滤嘴香烟被认为是有柔弱女子气。万宝路牌香烟的制造商大力开展了一场广告宣传运动，推销他们的过滤嘴香烟，结果他们改变了世界各地吸烟者的态度。万宝路香烟公司在他们的电视广告和杂志广告中使人看到的是一个个身强力壮雄赳赳的驯马牛仔，身上刺的是万宝路香烟商标花纹，抽着过滤嘴香烟。很快，美国和世界其余地区开始接

受了过滤嘴香烟的这个新形象。于是到处的男性吸烟者开始吸起了过滤嘴香烟。为什么？因为形象改变了。尽管这不是一本关于做广告的书，但重要的是要指出，制作广告的人员能够而且确实影响形象。

人们心目中的玩台球形象，多以玩台球的是谁和在什么地方玩为基础。在台球房打台球常常被认为是“懒汉”，而在讲究的公馆娱乐室玩，则被视为“绅士”。两种都从事同一种娱乐，但一个被人看不起，另一个则被人称羡。这又是形象起了作用。

尽管我们对上帝的认识由于有不同的传统、来源和历史上的事态发展而有差异，但上帝仍是所有形象中最伟大的形象。虽然大多数人都承认从未看见过上帝、从未听过他的声音，也没有触摸过上帝，但是几乎没有人否认上帝比任何其他源泉都更影响他的生活。虽然我在这里无意争辩上帝是否存在，但重要的是承认上帝作为一个形象确实是存在的。

你可以看到，我们对过滤嘴香烟、台球游戏和上帝的反应如何，取决于它们在我们心目中的形象如何。我希望，《树立成功的形象》这本书会有助于你认识到，为了影响别人对你的看法，你应该树立怎样的形象。

在指出形象如何持续地影响我们的日常生活时，《树立成功的形象》这本书首先集中注意的是事业；然而也提到了形象为什么能够对大公司和小企业都很重要。虽然有着其他同城市、州、宗教、种族以及整个国家有关的种种形象，其多种多样的影响能小到使受到温和的影响，大到改变整个文明的进程，但是本书将只集中注意于你作为一个个人所应该关切的那种形象。本书将不讨论夸张的或是显而易见的形象及其对个人的影响，例如母亲或父亲所起的作用。

乍一看，所提出的建立能使你的事业取得成功的形象的建议有一些似乎有点要付出昂贵的代价。但是在你充分理解这里概述的想法之后，你对这些建议的潜在价值的认识几乎肯定会把实践中所涉及的代价昂贵的问题置于次要地位。此外，已对这些想法中的大多数想法作了调整，以适合你们当中那些和我们大多数人一样依靠有限的预算过日子的情况。

最后，《树立成功的形象》这本书还要使人们注意的是形象直接和间接地使你受到影响的种种方式。对这些有时是很微妙的影响有所了解，你就能够看到事物的真相。在今天复杂的社会里，如果你能在作出反应之前先好好地坐下来观察你周围正在发生的事情，你就会拥有巨大的优势。我真诚地相信，《树立成功的形象》这本书将不仅能满足你事业上的需要，而且还能向你提供一种新的生活方式。有了成功的形象，你就会成为胜利者。



“亲爱的，别忘了下班回家路上买本《树立成功的形象》回来。”

一、名字的含义是什么？

名字的含义是什么？我们称之为玫瑰的，如果换个名称，气味还不是同样芬芳！

——威廉·莎士比亚

《罗密欧与朱丽叶》第二幕第二场

毫无疑问，名字能够而且确实对一个人的形象有很大的关系。我们第一次听到一个名字时，肯定都会有清晰的印象。或许我们的反应是由于听到了名字的声音，或者是由于我们的心理上产生了联想，但是非常肯定的是，仅名字本身就在我们下意识里闪现出了一个形象。

为了说明这一点，我进行了一次小小的调查。我分别问了二十个我的男性朋友，问他们是否愿意带一个刚从乡下来的秘书哈里特·芬克尔斯坦出去玩。这二十个人中有十八人对我说，他们参加不了这种男女初识聚会。一个月后，我又问这些人他们是否希望参加同另一个从乡下来的秘书吉尔·康纳斯初识聚会。仅仅由于受到这个名字的影响，有十六个人表示对吉尔感兴趣，并希望对她有更多的了解。本来可能会成为真正引人注目的人物的可怜的哈里特，仅仅因为她的名字使人联想到的形象不好而失去了她的男女初识聚会机会。

两个年轻人都想得到为皮尤特计算机公司推销电子计算机的同一个职位。这两个人是哈里·弗勒格和马克·加布

尔，他们年龄相同。根据他们的简历，他们有着相同的资格，受教育的背景和过去的经历也相同。但是当皮尤特计算机公司的人事副总经理必须在他们之间作一选择时，他受到了这两个求职者的名字在他心中所形成的形象的影响。被想象为身材短小、戴一副深度眼镜的哈里，得到的是一封拒绝信。而被想象为一个高大漂亮、能给皮尤特计算机公司的顾客留下较好印象的马克，则被录取了，并被用飞机送进了在亚特兰大的总公司。显然，他们的名字同他们的实际容貌没有什么联系，但他们的名字却对使人联想到的形象有很大关系。

历史上费用最浩大的名字改换

美国有些最大的公司已认识到，它们的名字能够而且确实影响到它们的形象。由于这些名字使公众联想到的形象将最后确定它们是否被公众接受，这些公司很注意选择将会使公众受到积极影响的名字。为此，许多公司改了名，尽管这样做本身是代价高昂的。

1972年6月21日，新泽西州美孚石油公司董事会通过一项决议，向该公司的股东们建议，把公司的名字改为埃克森公司。同年11月，公司接受了这个新名字，于是“埃克森”开始变成世界各地最常使用的名字之一。这次改名无疑是历史上耗资最巨大的名字改换。

为什么这家公司费这么大的劲，花这么多的钱作这样一种改变呢？部分原因是1911年最高法院的一项裁决。根据该裁决，美孚组织分散成34个互不关联的单位。其中有些公司被认为得到了在美国不同地区独家使用美孚石油公司的名字的权利。虽然美孚的国内分公司一些年来试图确立使用“埃索”作为全国商标的权利，但是它们的努力在法院根据反托

拉斯法遭到了反对，因为“埃索”对公众来说指的是“美孚石油公司”。结果，这家公司不得不以埃索、亨布尔和恩科等名字出售其产品。该公司由于认识到在能够以单一商号在全国范围刊登广告以前它将处于不利地位，因此便开始寻找一个能够作为它的产品和它的服务的同一性标志的名字。该公司在它的第90个年头杜撰了埃克森这个名字。这个名字成功地在公众心中创立了一个新的形象，从而消除了顾客心中的很大混乱，并使他们能够信赖有一定质量的商品和服务。这个名字还增加了公司招募雇员，同政府、报界和一般公众联络的能力。

寻找这个新商标涉及到进行包罗无遗的探索、试验和审查。用电子计算机提出了将近10000个名字，从这10000个名字中挑选出了234个。再把这个名单进一步删减到16个，最后剩下8个。再对这最后的8个名字在100多种语言中的语言学问题进行研究，以确保它们没有一个有实际所指的意思或是任何不利的含义。同将近7000人进行了谈话，包括在美国各地的40个不同城市的大约4000人，而且研究了15000多本电话簿。三年之后，选定了埃克森这个名字，不仅因为这个名字是个值得纪念的字眼，而且因为它有着有特色的图案(有两个“x”¹)。此外，人们发现埃克森在大多数语言中都很容易发音，而且没有什么粗鄙或令人讨厌的意思。

为了推广这个新名字，花了一亿美元。首先，25000个美国的加油站的所有埃索、恩科和亨布尔招牌必须用红白蓝长条形的埃克森来取代。然后至少还有55个其他牌示，包括在高速公路上第一次告示的大招牌和在加油泵上的那些小招

① “埃克森”的英文拼法是：exxon。

牌，都必须改换。至少有三亿张售货单和其他加油站表格必须重新订购，信用卡必须更换，成千上万其他的東西重新制板或重新油漆。其中包括卡车上的标记、22000座油井上的标志板，以及在18000幢房子、油库、油船和其他设备上的名字，都得更换。然后还有必须向股东颁发新的股份证书。（7万8千多个公司股东持有将近2亿2千4百万尚未兑现的股票。）

毫无疑问，这是历史上代价最高昂的名字改换，但是埃克森的管理人员认识到公司形象的重要性，愿意付出这笔钱。1975年，埃克森是美国的头号排名领先者，销售额是448.64824亿美元，资产是328.39398亿美元，纯收入是25.03013亿美元。由于美国的商业无疑是我们的文明中最富竞争性的部分，因此我们势必得出这样的结论：我们的头号公司肯定知道它耗资一亿美元来改换名字是在干些什么。换言之，它知道树立形象的全部意义。

其他重大的名字改换

众所周知，城市服务公司花了2000万美元把它的广告商标缩短为“CITGO”。虽然同埃克森的改名花钱相比不可同日而语，但是那钱却是为了同一理由而投入的。对这两家公司来说，向公众呈现美好形象是它们首先要关心的。

这种名字改换对美国大企业来说并非什么新鲜事。1961年，奥林马西森化学公司花了250万美元搞广告宣传运动，以便使名称简化为“奥林”。由于实行产品多样化，公司不再希望被称为“化学公司”。出于这个原因，而且由于有许多使人思想混乱的同一性（这些同一性是由于获得更多财富和奥林工业公司50年代同马西森化学公司的合并而产生的），



划掉的英文字是“奥克森、埃孔、埃克生”，没有划掉的英文字是“埃克森”。

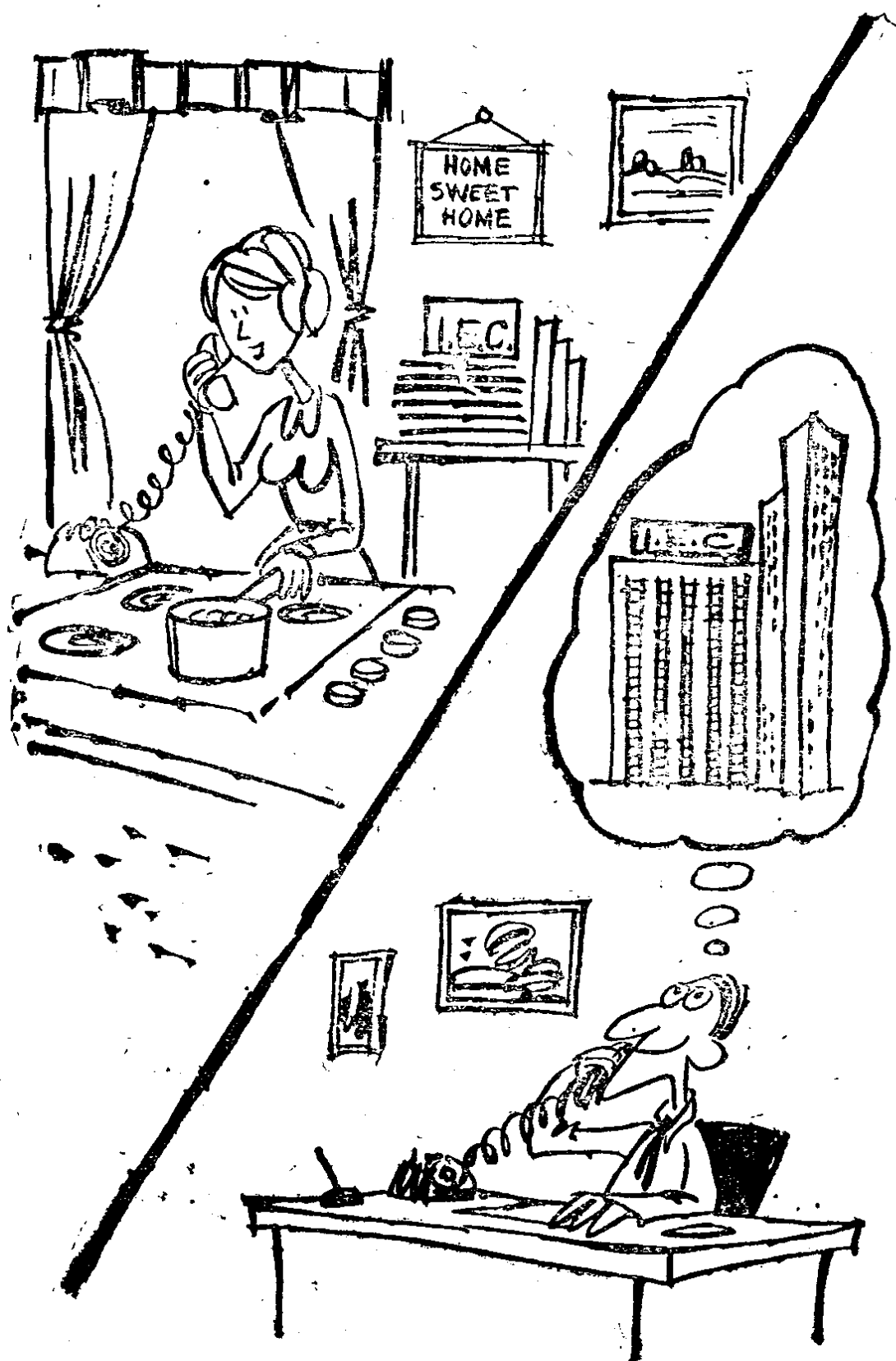
这家公司改换了它的名字。1969年，奥林马西森化学公司的合法名字变成了奥林公司。

1973年，那家巨人般的航天和消费品公司北美罗克韦尔公司改名为罗克韦尔国际公司。多年来“罗克韦尔”这个名字成了许多高技术品种产品制造的同义语，其中有太空运载工具、导弹、飞机、电子计算设备、纺织机械、印刷机器以及绘图雕版设备；动力工具、商用机器、家用器械、汽车部件，此外还有这家公司在董事长威拉德·小罗克韦尔过去几十年期间进行的兼并和获得财富以前原来制造的水表、煤气表和停车计费器。

公司的取名专家们提出许多名字建议之后，罗克韦尔和他的高级经理人员决定，唯一真正合适的名字是这家公司“设计者”的名字罗克韦尔。（正如艾尔·罗克韦尔咧嘴一笑所说的，“罗克韦尔这个名字似乎上面戴有一个美妙的圆环”。）但是，由于人们感到公司的新名字应该反映它的多国性质，“北美”两字就不得不放弃了。于是公司就以罗克韦尔国际公司闻名了。

1974年，纽约股票交易所牌子上有31家公司改换了名字。其中有哥伦比亚广播公司（CBS）、第一全国城市公司（城市公司）、飞虎公司（飞虎国际公司）和全国现金记录机公司（NCR公司）。经济萧条的1975年，纽约股票交易所牌子上有19家公司改换了名字。

设在亚特兰大的大型调查公司——零售信贷公司——1975年把名字改为伊奎法克斯，因为公司认为原来的名字不能确切的反映它的活动。“零售信贷”一词的含义把对公司活动的了解仅限于比该公司实际提供的服务要小得多的一个方面。



“早上好，国际快运公司。”

结论

庞大的国际公司改换名字以便适合它们谋求树立的形象，因此我们能够从中吸取一个很好的教训。很显然，公司越大，越复杂，改换名字所涉及的费用就越多。（乔伊汽车车身工厂的所有人为了把他的工厂名字改为大美利坚车身工厂，只需投入很少量的钱。教训是：要么是你的公司的名字，要么是你的产品的名字，对你正试图完成的事业上有着重大的关系。不仅对企业取名是如此，而且对任何必须取一个名字的事物都是如此。我们大家都受到一本新书或一部新电影的名称的影响。我在和我父亲合写我的第一本书《如何成为彻底的专业推销员》之后，我用了许多天的时间设法确定一个书名。我最后选定的书名《树立推销信心》，后来被我的出版商改为现在这个书名。

我没有同我的出版商争辩，这毕竟只是我的第一本书，而他们在真正听说到鲍勃·舒克^①这个名字以前已很成功地为数以百计的书取过名！

①本书作者的名字，鲍勃是罗伯特的昵称。作者在后面还多次使用名字的昵称称呼所熟知的人，如威廉（比尔）、特鲁门（特鲁）、诺曼（诺姆）、蒂莫西（蒂姆）等。——译者注