



中小企业竞争力译丛

101 Home Office Success Secrets

小企业成功秘诀

101



丽莎·卡娜里克 著
张丽妹 译



人民邮电出版社

POSTS & TELECOMMUNICATIONS PRESS

中小企业竞争力译丛

小企业成功秘诀 101 招

101 Home Office Success Secrets

[美]丽莎·卡娜里克

著

Lisa Kanarek

张丽妹

译

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

小企业成功秘诀 101 招 / (美) 丽莎·卡娜里克著; 张丽妹译.

— 北京: 人民邮电出版社, 2002.8

(中小企业竞争力译丛)

ISBN 7-115-10439-5

I. 小... II. ①卡... ②张... III. 中小企业—企业管理—经验

IV. F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 049943 号

中小企业竞争力译丛

小企业成功秘诀 101 招

◆ 著 [美] 丽莎·卡娜里克

译 张丽妹

责任编辑 张宏巍

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

读者热线 010-67180876

北京汉魂图文设计有限公司制作

北京顺义向阳胶印厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 720×980 1/16

印张: 17

字数: 311 千字

2002 年 8 月第 1 版

印数: 1-6 000 册

2002 年 8 月北京第 1 次印刷

著作权合同登记 图字: 01-2002-1555 号

SBN 7-115-10439-5/F · 374

定价: 28.00 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

101 Home Office Success Secrets.2nd Ed.©2000 by Lisa Kanarek.Original English language edition published by Career Press,3 Tice Rd., Franklin Lakes,NJ 07417 USA.

谨以此书献给我的丈夫和最好的朋友加里·威恩斯坦及我的儿子布莱克和凯尔，是他们每日在激励着我。

前 言

成功对于不同的人而言具有不同的含义。有人把它诠释为金钱、名声或赞誉，而另一些人把它看成因工作出色而获得的个人满足感。

在寻找本书收录的 30 位成功小企业人士时，我考虑了几个因素：收入、从业时间及业务特长。其间两条主线一直贯穿我的个人采访和电话采访，即他们对自己工作真正的热爱和对家庭办公的奉献精神。

很多小企业人士希望他们更早地开始自己的事业并且能全职做自己感兴趣的事。他们并没有错过公司的激烈竞争。他们重新发现了自己的技能，尽管它已被埋藏在他们认为毫无挑战、极度痛苦的工作中了。

我采访的一些专业人士最初在办公室以外开始事业是因为他们担心自己会不被重视。最终，他们把办公室搬到了家中并发誓再也不回去了。另外一些人因为租金和通勤这两个原因从来就没考虑过家庭以外的办公室。

这些专业人士对他们的企业表现出的热情具有感染力。每次采访后，我都受到激励，重新评估自己正从事的事情并探索改进自己事业的方法。每当结束一次采访，我都会思考他们那种令人兴奋、给人挑战的工作方式。而完成另一个采访后，仍旧有同样的感受。

这本书的目的是提供给你一些与传统方法不同的做生意的招术，因为传统的方法已经在其他商业书籍书中讲述

过了。

其中一些秘诀直接来自我采访过的 30 位小企业人士中的某一位，而另外一些体现了几位专业人士的真知灼见。这些成功的小企业人士有的是企业家，有的是在家中工作的公司雇员（遥控工作者）。

在书中我还讲述了组建小企业的秘诀。这部分是我的第一本书《成功组建你的小企业》内容的延续。

有些读者可能不会从头到尾地读完此书。找到适合你的招数，认真阅读，看一看你可以如何将它们应用到你的工作中。

我邀请你和我一起踏上征程，去探访这些成功小企业人士的生活轨迹。你会发现新的观点，适应当前新观念的方法及可以尝试的灵感。

（最后，读完本书您会发现与书名不一致的第 102 招，也许这表明生活中处处都有意想不到的惊喜——出版者）

丽莎·卡娜里克

目 录

第1部分 客户服务

第1招 以个人风格做生意	3
第2招 与客户合作时，百分之百地投入	5
第3招 宣传客户的公司	7
第4招 停留在客户的领地以外	9
第5招 关注客户需要	11
第6招 让人们与你做生意变得更容易	13
第7招 做不到的事不承诺，不要推迟履行诺言	16
第8招 平等地与各阶层的人交流合作	18
第9招 寻找其他方式为目前的客户服务	21
第10招 成为客户的资料库	23
第11招 保护你的名誉：只要一次疏忽你就会失去它	26
第12招 让别人感觉好	29
第13招 不要总是让自己松弛	31
第14招 不要公开个人的信息	33
第15招 永远给予客户更多的服务	36

第2部分 管理办公室

第16招 买电脑就像射击移动靶	41
第17招 收到第一笔付款时, 复印支票	43
第18招 不要拿走自己赚的钱	46
第19招 不要雇用朋友	48
第20招 把你的雇员赶出办公室	50
第21招 情愿为高质量的服务付钱	52
第22招 与家人保持联系, 把家庭办公室看做公司办公室	54
第23招 不要忽略质量	56
第24招 在工作和家庭之间建立缓冲	58
第25招 不要和亲戚朋友做生意	60

第3部分 市场营销

第26招 让一份促销单起更大的作用	65
第27招 把你所有的促销材料都做成一流的	68
第28招 发表演讲进行促销	70
第29招 创建网站	72
第30招 授课	74
第31招 邮寄令人难忘的节日贺卡	76
第32招 给大家试用产品的适当机会	78

目 录

第 33 招 印制传统的简报或纲要	80
第 34 招 进行关系营销	83
第 35 招 寄送生意周年纪念卡	85
第 36 招 找个角度并认真关注	87
第 37 招 给客户邮寄剪报、连环漫画	89

第 4 部分 组织

第 38 招 习惯常规	93
第 39 招 认识到做成事要花费两倍的时间和三倍的金钱	95
第 40 招 避免完美化	98
第 41 招 写下祝贺清单	100
第 42 招 不要为很少的钱浪费大量的时间	102
第 43 招 围绕客户的日程表行事	104
第 44 招 不要委托	106
第 45 招 拥有强有力的连续工作的技巧	109
第 46 招 让生意在你的完全关注之下	111
第 47 招 拥有一份“B 组”名单	113
第 48 招 建立系统管理所有未来信息	120

第 5 部分 个人发展

第 49 招 寻找方法完善补充你的技能	125
---------------------------	-----

目 录

第 50 招 依照你教导别人的样子去做	128
第 51 招 不要害怕孤独	130
第 52 招 按照你说的去做	132
第 53 招 获得家人的支持	135
第 54 招 集中精力做一件事并拥有自己的特色	137
第 55 招 给自己更多的赞赏	139
第 56 招 快乐地休息	141
第 57 招 当工作不再是乐趣时，停下来	144
第 58 招 每天留出“说大话”的时间	146
第 59 招 成功之前必有失败	148
第 60 招 把自己当成客户并关照自己	149
第 61 招 强烈的自尊会令你错过重大机会	152

第 6 部分 个人工作习惯

第 62 招 不要害怕改变	157
第 63 招 穿戴整齐就像要见最好的客户	159
第 64 招 不要在公司的人事变动中被忽略	161
第 65 招 工作无需定式	163
第 66 招 不要把主意白送别人	166
第 67 招 你赠送的东西肯定会收回来	168

目 录

第 68 招 自愿与老客户脱离关系	170
-------------------------	-----

第 7 部分 公共关系

第 69 招 让自己成为专家	175
第 70 招 制作“秘诀”小手册	177
第 71 招 通过行动做广告	181
第 72 招 创立一个网站	184
第 73 招 准备好一页纸的情况说明书	185
第 74 招 广告并不总是物有所值	188
第 75 招 经常向客户讲述你的成就	191
第 76 招 选择传真而非邮寄	194
第 77 招 不要玩捉迷藏的游戏	197

第 8 部分 调查研究

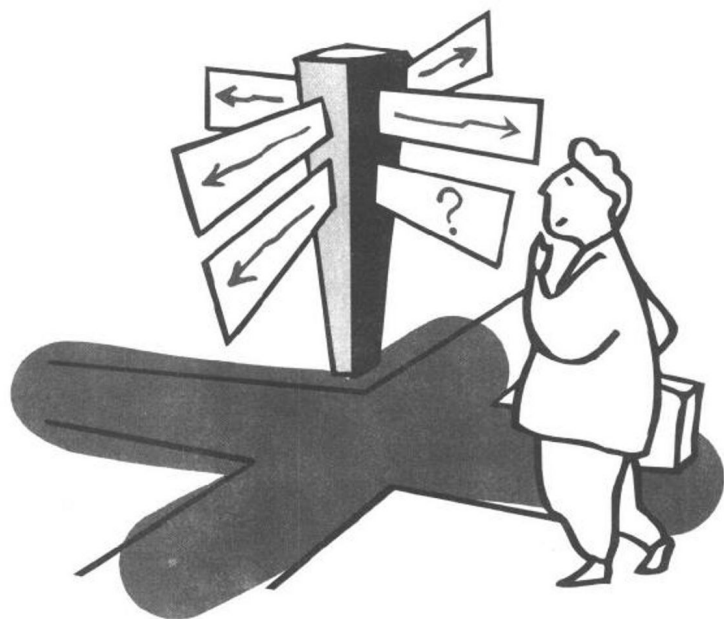
第 78 招 读你需要的内容	201
第 79 招 问一问“那会怎样”	203
第 80 招 看看竞争者在做什么	206
第 81 招 让你的触角保持向上	208

第 9 部分 销售

第 82 招 关心客户的业余生活	213
------------------------	-----

目 录

第 83 招 如何绕过看门人	216
第 84 招 遵循 13-13-12-12 计划	217
第 85 招 推销“魔力时刻”	219
第 86 招 给未来客户寄“情书”	222
第 87 招 清楚地限定合同的内容	224
第 88 招 进行“像与不像”的介绍	227
第 89 招 摘取低处的果实	228
第 90 招 做个枪手	230
第 91 招 会见客户的客户	232
第 92 招 与你的客户保持联系	234
第 93 招 不做令人讨厌的人	236
第 94 招 做个超级侦探	239
第 95 招 让别人看到你，听到你，了解你	241
第 96 招 调查客户及潜在客户什么时候愿意做生意	243
第 97 招 提供介绍奖励	245
第 98 招 履行诺言后，要求别人的推荐	247
第 99 招 学会安静	250
第 100 招 在报纸上寻找分类广告，在互联网上寻找线索	252
第 101 招 开发辅助产品	255
第 102 招 给予客户的永远超过他们所期待的	257
作者简介	258



第 1 部分

客 · 户 · 服 · 务



第1招

以个人风格做生意

有些人全神贯注地考虑每日公司常规业务的运作，以致忘记为客户做一些特别的事情。如果你认为你的客户们很快乐，若他们需要什么会告诉你，还是另打主意吧。情况并非总是如此。

当你的客户群不断增加，你必须继续提供与开始赢得客户生意时同等水平的服务，然后再寻找可以为客户做的额外的事情。

对一些客户，提供基本的服务已经足够，而另一些客户想要特殊的待遇，尽管他们可能没有勇气对你讲。这种特别的待遇不一定很昂贵或费时间，但它一定是发自你内心的。

小案例

投资贺卡公司对于演讲家、作家及房地产专家塔利·墨菲可能是一个明智的作法。她认为每年给她的客户们发送八百多张生日卡是很平常的事。每张卡片她都亲笔书写。与客户合作她感到很愉快，而且她毫不犹豫地表露出这一点。墨菲认为，微小的事情可能蕴涵深刻的意义。

然而，当节假日到来时，她不会寄卡片，而把印有“墨菲法则”的日历寄给客户。她的客户收到后很高兴。塔利印在日历上的照片、电话号码在提醒他们她随时准备帮助他们。

塔利做生意的方法为她赢得了专业、高效、充满爱心且对客户细致入微的好名声。她的工作时间很长，客户 24 小时内都可找到她。他们知道如果需要什么，她会尽其所能给予帮助，而且会以一种使人倍感亲切的个人风格处理它。

