

一个邮差的故事改变了2亿美国人的观念

全球500强企业员工人手一册 亚马逊排行榜商业类最佳畅销书

邮 The Fred Factor 差弗雷德

——从平凡到杰出

[美] 马克·桑布恩 著



全美畅销
巨献



接力出版社
Publishing House

全国优秀出版社
SPLENDID PUBLISHING HOUSE IN CHINA

YOUCHAI FRED CONG PINGFAN DAO JIECHU

邮差弗雷德 The Fred Factor

——从平凡到杰出

[美] 马克·桑布恩 著

B825
17



北方工业大学图书馆



00533808



接力出版社
Publishing House

Copyright©2002 by Mark Sanborn

Chinese Simplified Translation Copyright©2003 Jieli Publishing House

Through Vantage Copyright Agency of China

Originally published in the U.S.A. by Executive Books, and in association with the literary agency of Alive Communications Inc., 7680 Goddard Street, Suite 200, Colorado Springs, CO 80920, U.S.A.

All rights reserved

版权代理：广西万达版权代理有限公司

·图书在版编目(CIP)数据

邮差弗雷德——从平凡到杰出 / (美) 马克·桑布恩著；
周玉军译。—南宁：接力出版社，2003.5

书名原文：The Fred Factor

ISBN 7-80679-187-6

I. 邮… II. ①马…②周… III. 个人—修养—通俗读物
IV. B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 024574 号

责任编辑：李朝晖 钱 俊

装帧设计：卢 强

责任校对：张 莉

责任监印：刘 签

出 版 人：李元君

出版发行：接力出版社

社 址：广西南宁市园湖南路9号

邮 编：530022

电 话：0771-5863339 (发行部)

传 真：0771-5863291 (发行部)

印 制：北京华联印刷有限公司

开 本：787mm × 1092mm 1/32

印 张：4 字数：67千字

版 次：2003年5月第1版

印 次：2003年8月第7次印刷

印 数：110 001 — 130 000 册

定 价：16.80 元

桂图登字：20 — 2003 — 055

经 销：新华书店

法律顾问：天驰律师事务所

版权所有 侵权必究

敬告读者：《邮差弗雷德——从平凡到杰出》一书只有精装本，任何平装本均为非法出版物。我社将与各地版权执法机关配合大力打击盗印盗版活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者重奖。举报电话：0771-5866644。质量服务承诺：如发现缺页、错页、倒装等印装质量问题，可直接向本社调换。服务电话：0771-5864694。

《邮差弗雷德——从平凡到杰出》是一个关于成功的有力而深刻的寓言！它讲述如何付出额外的努力，提供比预期更多的服务。它是一场变革，但却简单实用。它将改变我们的生活！

——布莱恩·特雷西
《焦点》及《自修成为百万富翁的21个制胜诀窍》的作者

做弗雷德！

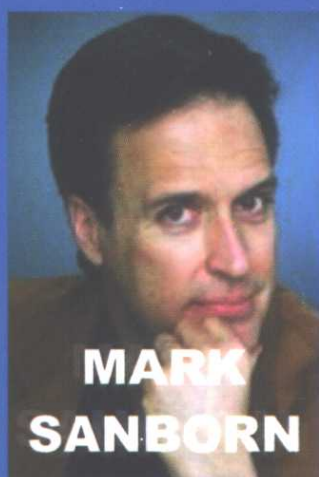
你可以从一个邮差身上获益良多！让马克·桑布恩，一位全球广受欢迎的作家和演说家，介绍你认识邮差弗雷德，并讲述他如何变平凡为杰出的！

每个人都能有所作为。一个不能给他人带来财富的人，自己也无法获得财富。在一天结束之际，惟一的问题是：我为他人带来的是什么变化？

关系是一切的基石。为正确的理由做正确的事。

你必须持续地为他人创造价值，而这不必花费一分钱。你可以尝试用想像力代替金钱。你的目标应该是比竞争对手想得更多，而不是花钱更多。提供超出你所得酬劳的服务，很快，酬劳就将反超你所提供的服务。

如果你希望成长与进步，那就必须每天都调整状态，与自己的潜力进行竞争，与自己激烈角逐，让每一天都成为你的代表作。



马克·桑布恩在国际上以“杰出的激励演说大师”著称。他每年在领导艺术、团队建设、客户服务以及把握变革等方面开展90~100个激励项目。他是桑布恩联合公司的总裁,这是一间致力于在商务和生活中,培养领导人才的创意实验室。

马克的客户包括:埃克森美孚、宝马、别克、纽约人寿、麦当劳、百事可乐、柯达、IBM、联邦快递、EDS、惠普公司等。

《展示(Presentations)》杂志把他评为全球“5位金麦克风大师”之一。马克拥有C. S. P.(专业演讲家认证)头衔,是著名演讲家协会有史以来最年轻的会员之一,还是演说家圆桌会议(一个由20位世界顶尖演讲人才构成的门槛极高的组织)的成员之一,同时他还是一家利用互联网传播知识的公司MentorU.com的最年轻的元老级教授。

马克是9本畅销书的作者或合著者,包括:《团队建设:让团队工作行之有效》《桑布恩的成功之道》《最佳客户服务实践》《为商旅人士的沉思》。他录制及参与了20个电视培训节目以及许多的广播培训节目。

本书网址: www.fredfactor.com

译者 周玉军
责任编辑 李朝晖
钱俊
装帧设计 卢强

对本书及作者的赞誉

马克·桑布恩是一位杰出的演说家，一个了不起的故事大王。此书是他的智慧与精神的完美结晶。读完这本书只需片刻工夫，却定然能使读者终生受益。享受阅读的快乐吧，并和你所有的同事一道分享，这样才能最充分地从中获益。

—— Nido R. Qubein

大丰收饼屋连锁店总裁、全美演说家协会
基金会创始人、《成功阶梯》的作者

与需求相比，善良的供应短缺。《邮差弗雷德——从平凡到杰出》告诉我们，通过简单的日常行为，每个人都能触动他人的生活，为这个世界增添一份善良与美好。这不但有益于你本人，也有助于你的事业。因为缺少真诚的关怀，世人枵腹而泣。做一个弗雷德，填补善良的空白，并享受其中的乐趣！

—— Jim Cathart

《关系销售学》《橡子法则》的作者

《邮差弗雷德——从平凡到杰出》是一本完美的一小时读物。读完它，你将不由自主地学会助人为乐，只想做一个更好的人。

—— Jimmy Calano

“事业轨道”创始人之一、前任 CEO

《邮差弗雷德——从平凡到杰出》是一个活生生的证明：好人和好事确实能改变世界，造就神奇！这本书不但会给你以启示，还会给你和你的团队力量，让每一天都不同凡响，成为经典。如果出版界设立一个“弗雷德奖”，蟾宫折桂必然是本书。不要让它留在书架上，把它赠送给别人，作为礼物。

—— Terry Paulson 博士

世界著名经济学家

《邮差弗雷德——从平凡到杰出》赞美的是提供杰出服务的普通人。它告诉我们，如何改变自己的行为，激发正面、积极的思想，在我们周围创造一个更为光明的世界。

—— Lori Wiechart

阳光阿尔卑斯酒店总店培训部主任

《邮差弗雷德——从平凡到杰出》直截了当地说出了普遍的真理，提醒我们，每个人都能有所作为。不论是在做人方面还是在事业上，如果你已经准备好更上一层楼，就请打开这本非凡的书吧。

—— Mary LoVerde

《我的生活失控了》的作者

非常感谢本书作者带给我们邮差弗雷德这样一个精彩的人物。我计划在以后的授课中使用您的素材，让我的学生们也能认识这位有激情、有趣味、热心肠的人。在他们忘记了所学的其他一切后，必然还会记得您所提供的教育，这将让学生终生受益。

—— Jimmie Earle

美国著名学者、佐治亚南方学院管理系主任



目 录

第一章	我所遇到的第一个弗雷德	1
第二章	到处都有弗雷德	17
第三章	怎样做一个弗雷德	33
第四章	有所作为 带来变化	41
第五章	建设人际关系	53
第六章	创造价值	63
第七章	重塑自我	77
第八章	发现弗雷德	89
第九章	奖励	95
第十章	教育	103
第十一章	以身作则	111
结 语		119

第一章

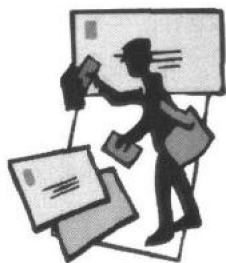
我所遇到的第一个弗雷德

The First Fred I Ever Met

让每一天都成为你的代表作。

——约书亚·伍登

著名篮球明星与教练约翰·伍登之父



第一次遇见弗雷德，是在我买下新居——一栋老房子之后不久。房屋建成于1928年，我称之为“旧新房”，地点在丹佛的华盛顿公园，一个绿树成阴的小区。生平第一次，我有了属于自己的房子。迁入新居几天后，有人敲门来访，我打开房门一看，外面站着一位邮差。

“上午好，桑布恩先生！”他说起话来有种兴高采烈的劲头，“我的名字是弗雷德，是这里的邮差。我顺道来看看，向您表示欢迎，介绍一下我自己，同时也希望能对您有所了解，比如您所从事的行业。”弗雷德中等身材，蓄着一撮小胡子，相貌很普通。但尽管外貌没有任何出奇之处，他的真诚和热情却溢于言表。

这真让人惊讶。我收了一辈子的邮件，还从来没见过邮差



做这样的自我介绍，但这确实使我心中一暖。

我对他说：“我是个职业演说家，这算不上真正的工作。”

“如果你是位职业演说家，那肯定要经常出差旅行了？”
弗雷德问我。

“是的，确实如此。我一年总要有 160 到 200 天出门在外。”

弗雷德点点头继续说道：“既然如此，最好你能给我一份你的日程表，你不在家的时候我可以把你的信件暂时代为保管，打包放好，等你在家的时候再送过来。”

这简直太让人吃惊了！不过我对弗雷德说，没必要这么麻烦：“把信放进房前的邮箱里就好了，我回家的时候再取也一样的。”

他解释说：“桑布恩先生，窃贼经常会窥探住户的邮箱，如果发现是满的，就表明主人不在家，那你就可能要身受其害了。”

弗雷德比我还关心我的邮件！不过，毕竟在这方面，他才是专家。

他继续道：“我看不如这样，只要邮箱的盖子还能盖上，

我就把信放到里面，别人不会看出你不在家。塞不进邮箱的邮件，我搁在房门和屏栅门之间，从外面看不见。如果那里也放满了，我就把其他的信留着，等你回来。”

此时我不禁暗自琢磨：这人真的是美国邮政的雇员吗？或许这个小区提供特别的邮政服务？不管怎样，弗雷德的建议听起来真是完美无缺，我没有理由不同意。

两周后，我出差回来，刚把钥匙插进锁眼，突然发现门口的擦鞋垫不见了。我想不通，难道在丹佛连擦鞋垫都有人偷？不太可能。转头一看，擦鞋垫跑到门廊的角落里了，下面还遮着什么东西。

事情是这样的：在我出差的时候，美国联合递送公司（UPS）误投了我的一个包裹，给放到沿街再向前第五家的门廊上。幸运的是，我有邮差弗雷德。

看到我的包裹送错了地方，他就把它捡起来，送到我的住处藏好，还在上面留了张纸条，解释事情的来龙去脉，又费心用擦鞋垫把它遮住，以避人耳目。

弗雷德已经不仅仅是在送信，他现在做的是 UPS 分内应该做好的事！

他的行为使我震动。作为一个职业演说家，不管是在客户



服务还是一般的业务中，我可以很容易地发现并指出服务质量上的问题。但要找到优秀的例子，甚至是稍堪称许的，却要困难得多。但弗雷德却是一个金光灿灿的例子，人性化的贴心服务正该如此，他为所有渴望在工作中有所作为的人树立了榜样。

由于弗雷德的榜样，我开始把他的事迹拿出来，在全国各地举行的演讲与座谈会上和听众一起分享。似乎每一个人，不论他从事的是服务业还是制造业，不论是在高科技产业还是在医疗行业，都喜欢听弗雷德的故事。听众对他着了迷，同时也受到他的激励与启发。

回到住地，我偶尔有机会转告弗雷德他的事迹如何激励着别人。我告诉他，有一位灰心丧气、一直得不到老板赏识的员工，写信给我说弗雷德的榜样鼓励她“坚持不懈”，做她心里认为正确的事，不计较是否能得到承认和回报。

我还告诉弗雷德，在一次演讲之后，一位听讲的经理把我拉到一边，对我说他现在才认识到，原来一直以来自己事业的理想就是做一个“弗雷德”。他相信，在任何一个行业和领域里，每个人的奋斗目标都应该是杰出和优秀。

我很高兴让他知道，已经有很多家公司创设了“弗雷德奖”，专门鼓励那些在服务、创新和尽责上具有同样精神的员工。

有一次，有人竟然通过我的地址给弗雷德转寄了一盒家制的糕饼！

至于我本人，则希望以更正式的方式对弗雷德的杰出服务表示谢意。圣诞节临近的时候，我在邮箱里给他放了一份小小的礼物。第二天，我的邮箱里有一封不同寻常的信，上面贴着邮票，可是没盖邮戳。我看了一下回执，发信人是邮差弗雷德。

弗雷德知道把未经邮局投寄的信私自放入邮箱是违法的。所以，尽管是他本人把信从自己家送到我的住处，他还是在信封上面贴上邮票，使其合法。

信的内容摘录如下：“亲爱的桑布恩先生，感谢你送我的圣诞礼物……你在演讲和座谈会上提到我，真使我受宠若惊。我希望自己能一直提供优秀的服务。你真诚的邮差弗雷德。”

接下来的10年中，我一直受惠于弗雷德的杰出服务。一旦邮箱里的邮件塞得乱糟糟，那准是弗雷德没有上班。弗雷德为这条街的住户服务时，我的信件总是捆扎整齐的。

在工作之外，弗雷德还对我有一份个人的兴趣。一天，我正修剪房前的草坪，街上的一辆汽车减慢了速度，车窗摇下来，一个熟悉的声音喊道：“嗨！桑布恩先生！这次出差还好吧？”



是弗雷德，工作之余，开车在小区中兜风呢。

一直到今天，我也无法说清，弗雷德的动力究竟来自何处。我知道，额外的优质服务并未给他带来更高的收入；我猜测，他也没有因此得到雇主的特别赏识或提拔（如果有，我也从没听说）。据我所知，他也没有私下参加过任何特别的培训或激励计划。

我能确定的一件事是：弗雷德和他工作的方式，对于 21 世纪任何想有所成就、脱颖而出的人来说，都是一个最适用的象征。真理是可以传播的，我从弗雷德身上学到的四条原则，对于任何行业中的任何人，都是适用的。

原则一 每个人都能有所作为

不管你所工作的机构有多庞大，甚至也不管它有多么糟糕，每个人在这个机构中，都能有所作为。上司可能对员工出色的表现设置障碍，或对之视而不见，或者不能充分赏识和鼓励；也可能，上司愿意对员工进行培训，改善他们的业绩，并给予奖励。但不管环境的利弊顺逆，最终，卓越的工作表现，还是员工自己抉择的结果。