

YOU'RE THE GREATEST

[美] 弗朗西斯·麦奎尔
史蒂夫·威利福特 著
陈斌 译

本书作者

弗朗西斯·麦奎尔
联邦快递、肯德基、美
洲航空、美国广播公司等
世界顶级企业高层管理者
《财富》500强企业
精神导师



竖起拇指

你是最棒的！

用嘉许培养员工 用激励提升绩效



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

[美] 弗朗西斯·麦奎尔
史蒂夫·威利福特 著
陈斌 译

YOU'RE THE
GREATEST

竖起拇指
你是最棒的

用嘉许培养员工 用激励提升绩效

人民邮电出版社

YOU' RE THE GREATEST
HOW VALIDATED EMPLOYEES CAN IMPACT YOUR BOTTOM LINE

Copyright © 2001 by Frank Maguire
All Rights Reserved. This translation of *YOU' RE THE GREATEST* is published by
arrangement with Saltillo Press.

本书中文简体版由 Saltillo Press 授权人民邮电出版社出版。

图书在版编目(CIP)数据

竖起拇指：你是最棒的 / (美) 麦奎尔，威利福特著；陈斌译. —北京：人民邮电出版社，2004.2

ISBN 7-115-11070-0

I. 竖... II. ①麦... ②威... ③陈... III. 企业管理：人事管理—激励 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 004915 号

竖起拇指 你是最棒的

著	[美] 弗朗西斯·麦奎尔 史蒂夫·威利福特
译	陈 斌
责任编辑	贾福新 吴大伟
出版发行	人民邮电出版社 北京市崇文区夕照寺街 14 号 邮编 100061 网址 http://www.ptpress.com.cn
印 制	北京朝阳展望印刷厂
经 销	新华书店总店北京发行所
开 本	640 × 960 1/16
印 张	13.75
字 数	145 千字

2004 年 2 月第 1 版

2004 年 2 月北京第 1 次印刷

著作权合同登记 图字 01-2003-2294

书号 ISBN 7-115-11070-0/F·418

定价 25.00 元

序 言

在任何事情上，我们都需要别人的信任。你知道，我们需要别人信任我们，信任我们实现目标的能力。我们需要别人把我们当作朋友，我们需要别人认为我们是最棒的。

不论情形如何变化，
不论时间怎样迁移，
不论职位、收入、地点和际遇有何种差异，
这一法则放之四海而皆准。

除了你的父母——或许还有兄弟姐妹——之外，赏识你的人是那样可遇而不可求。

弗朗西斯·麦奎尔就是我生命中——以及其他至少几千人生命中——的这么一个人。

我认识弗朗西斯约20年了。我看见他在自己的生命历程中，在我的生命历程中，以及在许多别人的生命历程中，他都让人感觉到自己是深受鼓舞的。简而言之，当你跟弗朗西斯·麦奎尔相处时，你的自我感觉会很不错。

这便是弗朗西斯的处世之道。这便是领导者们应该始终恪守的行为方法。这也应该是老板对待员工的方法。

首先，你不能将某个人的私人感情与他们的职业生活隔离开来，它们是联系在一起而不是互不相干的。职业人士具有感情，不论他们是呆在家里还是办公室里。老板对待他们的方式影响着他们的感情。

其次，这对公司的业务而言，是很有意义的事情。当你的员工知道你很信任他们并且实际上喜欢他们时，他们的工作效率就更高，他们对企业的忠诚度也与日俱增，而且更愿意长久地呆在企业里工作。

在使别人具有良好的自我感觉——感觉到自己是最棒的——这一方面，弗朗西斯有着特殊的天赋，他正在把这种能力教给别人。20年来，我看见弗朗西斯一直在对别人说，他们是最棒的。作为《财富》杂志500强企业之一的高级经理人，弗朗西斯在旧金山机场时是这样说的；在他的家里，在我的家里，在别人家里，在大型会议的讲台上，在从孟菲斯到马里布的餐馆里，他都是这么说的；对他的家人，对他的朋友，对他的医生，对给他洗衣服的工人，他也是这么说的。好了，现在你知道是怎么回事了。从弗朗西斯告诉这些人他们是最棒的之时起，我看见他们变得精力充沛、激情四射，生机勃勃。

几年前的一天，我和弗朗西斯一起经过旧金山机场，突然，他在一个正向窗外眺望的男人旁边停下来，那个人也看着他。弗朗西斯放下自己的行李，对那个人说：“威廉姆斯先生，我不是故意打搅您，我想要跟您说，您是我的英雄。史蒂夫，我想让你认识乔·威廉姆斯先生——最伟大的布鲁斯歌手，依我看，他是所有布鲁斯歌手中最伟大的一位。”

然后，弗朗西斯转向乔·威廉姆斯先生，握住他的手，说：“威廉姆斯先生，我想对您说声谢谢。当我欣赏您演唱的歌曲时，我获得了欢乐，谢谢您带给我的欢乐。另外，我还想代表世界上所有跟我一样体会到了这种欢乐的人对您说‘谢谢您，谢谢您，谢谢您！’”

乔·威廉姆斯看着弗朗西斯，眼睛里充满了亮光，脸上神采飞扬。他跟我们交谈了几分钟的时间，然后，我们彼此告别。这就是弗朗西斯，他总是随时随地这么做——不论是在银行，在餐馆，在机舱，还是在办公室。

与弗朗西斯合著本书的过程充满了乐趣，我们大约是在10年以前开始动手写作的，九年以前停了下来。然后，大约在五年之前，我们又一次开始写起来，并且在四年之前再次停止写作。每一次，弗朗西斯都觉得写书就是自吹自擂，他坚决反对。这一次，我们的书终于写成了，这是什么原因呢？我觉得这是因为弗朗西斯看到，在全球范围内，不论是在工作场所还是在家里，对我们上面所介绍的理念的实施都有强烈的需求。弗朗西斯认识到：他不可能永远活下去，而写书是他能够无限期对别人提供帮助的一个可行办法。我还认为，弗朗西斯打算不再像过去那样频繁地外出旅行，而是给领导者提供如何才能激励自己员工的建议。当然，也有可能因为这个原因：钱毕竟是好东西。

在这本书的写作过程中，我自始至终都与弗朗西斯一起工作。大部分写作活动是在位于加利福尼亚州西湖村他漂亮的家里完成的，这个村子是一个十足的岛上社区，它是由一些靠近海岸的礁石所组成的。有一些写作活动是在弗朗西斯用来举行聚会的小船上完成的，经常是他掌舵，我负责播放音乐；还有一些写作活动是在位于加利福尼亚州隐蔽谷的约翰和格里·卡辛加的富丽堂皇的房子里完成的；另有一些写作活动是在孟菲斯完成的——我居住在那儿，弗朗西斯过去在联邦快递公司工作时也住在那里。

不论真正的原因是什么，弗朗西斯已经为你，为我们的

新朋友在书中记录下了他的成功理念。我认为，你会喜欢这本书；我也认为，你会喜欢弗朗西斯。我希望你会喜欢他的理念。因为，他的理念不但有意义，而且行得通。我希望你会获得弗朗西斯希望你拥有的感觉：你是最棒的！

史蒂夫·威利福特



史蒂夫·威利福特不仅是与我合写本书的天才作家，而且是我坚定不移的诤友。

致 谢

在我们开始介绍本书正文内容之前，请让我对以下几个人表示感谢，当我在写作本书的过程中饱受一些细节性问题的困扰时，当我头脑中充满疑虑时，是他们对我进行了鼓励和支持。我只能提及几个人而已，因为我不可能提及他们中的所有人。我们都曾经体验过别人的慷慨行为，而我们已经忘记了他们之中一些人的姓名。

但是，我要提及的这些人是一直对我提供帮助的人，实事求是地说，正是他们才使得这部书稿得以完成。

首先，我要感谢我的朋友和联合作者史蒂夫·威利福特。简单地说，没有他的支持，就没有本书！史蒂夫听我谈论这个梦想已经有几年的时间了，最终，他对我提供了无私的帮助，并且促使了这部书稿的完成。感谢你，史蒂夫，是你使得我美梦成真，毫无疑问，你是一个有才能、有天赋的作家和朋友。

我也要感谢我多年来的朋友查尔斯·奥斯古德和特德·科普尔。这些年来，当我对自己产生怀疑时，是他们的成功鼓励了我。感谢你们，你们真是太棒了！

我的老板弗雷德·史密斯先生也给我留下了不可磨灭的印象。他是一个真正的领导者，并且给我提供了机会，使我推进了联邦快递公司的企业文化，在超过30年的时间里，它已经成了美国企业文化的灯塔。弗雷德，你是首席执行官中的首席执行官！联邦快递公司的每一个员工及他们的家人都

会对你感恩戴德。

然后是哈里·肯南和约翰·卡尔肯——我的两个好兄弟。当我悲观失望时，是他们帮助我坚持下来，我无法用语言描述他们所发挥的巨大作用。尽管他们现在都不在我的身边，但我仍然每天都与他们通话。

最后，我同样要感谢我的朋友约翰和格里·卡辛加，在美丽的加利福尼亚州隐蔽谷，他们向我敞开了家门和无私的胸怀，他们还给我提供了“精神避难所”，使得我能够整理思绪，然后把它们记录下来。我从来没有见过这么宁静的“精神避难所”，在这个“避难所”里，精神和肉体能够完全水乳交融。现在我知道上帝住在什么地方了！谢谢你，约翰和格里，谢谢你们给我的支持和鼓励。

现在，就让我们开始旅程吧！

弗朗西斯·麦奎尔



特德和查尔斯成为我最好的朋友已经超过30年了。在过往的岁月中，我们深深嵌入了彼此的生命，我十分感激他们。

献给我的妻子

—— 卡梅尔·里维罗·麦奎尔

这本书论述的是跟自尊有关的主题，以及自尊是如何在我们的生活中对我们造成影响的。在书中，我将要对你介绍一些对我的生活有影响的先生们和女士们，以便使你想那些改变你的自我意识的人。

在如何看待自己的问题上，没有人比我的妻子卡梅尔对我的影响更大。我们曾经经历过大学期间的罗曼史，而在42年以后的1996年，我们再一次相遇，并且结成了夫妻，重新开始了我们的旅程。

她的赞扬、鼓励、关爱和培养使我对人生有了新的看法，她还给我提供了许多新的机会。

谨以此书献给我的妻子，我期待着与她共同走完未来的旅程。

弗朗西斯·麦奎尔



山重水复疑无路，柳暗花明又一村。每个人都需要像卡梅尔这样的妻子。

导 读

亲爱的读者，你正在花费宝贵的时间阅读本书——对于我来说，知道这一点很重要。我相信本书会对你的生活产生实质性的影响。我希望你不必从头开始摸索。在40多年的从业生涯里，我积累了丰富的经验。同时，我也乐于告诉各位：多年来，我一直以诚信著称。

我希望你能够从我将要与你讨论的内容中吸纳几个观点，并且利用它们来充实你的私人生活和职业生涯，还有，提高你的盈利。这本书的主要目的就是关于盈利的。我从自身的经验中发现，当你关心员工的时候，你的公司就将获得更多的利润。我要你明白“调动员工积极性”和“你的利润”之间的关系。

所以，作为一个当联邦快递、美国广播公司、肯德基成立之初就供职于这些企业，并且经历了这些企业的成长和发展历程的人，我认为这是一本以非传统方式论述盈利的小书。我仍旧每天做着那些工作，我想把我所看到的事情都告诉你。我的确这样做了，也从中学到了很多东西。或许你不能从本书中学到任何新东西，但是，你一定能够明白：一支有很高积极性和很强事业心的员工队伍对盈利有着重大影响。

在我辛勤工作于美国各大公司的40余年中，我目睹了永不停歇的对能够提高生产率、顾客满意度和员工士气的秘密方法的探求。我们已经能够开出一长串清单，来记录这些花样繁多的名目了：目标管理、预算管理、及时存货、平衡记分卡、质量体系、全面质量管理、ISO2000、六西格玛等等。

当然，我们正在经历着变化，难道不是这样吗？无论你去哪里，你都能看到技术革新、新经济、兼并收购、企业瘦身、流程再造、国际互联网等等。我们已经目睹了美国公司的运作方式由砖头和水泥转变为点击和网上运作。这些变化离我们并不远，它们正在各处发生着。

可是，与此同时，还有另外一种变化。我们大部分富有的首席执行官的年龄都在40岁以下，猜猜看他们最担心的问题是什么？人员流动。如何招徕和保有一支具有敬业精神的员工队伍——而不是跳槽者（也就是那些来公司工作，呆上几年然后走人的人）？

即使我不认识你，我也对你充满了敬意。这听起来有些像是陈词滥调，甚至有些奇怪，但却千真万确。实际上，我认为你是最棒的。关于这一点，以下我会稍做解释。但是，最重要的事是你怎么看待自己。真实的情况是，你是最棒的。

你相信这一点吗？

你认同这一点吗？

你察觉这一点吗？

你欣赏这一点吗？

你接受这一点吗？

如果你还没有考虑过这些问题，你最好学会去考虑，因为它对你的原则有很大影响。

你是最棒的

这是我的原则，我甚至还不认识你，但我认为你是最棒的。我没必要非得认识你，才能知道你是最棒的。如果你不这样看待自己，你就需要学习。

当你接受了这种对自己和对别人进行评价的方式之后，你的生意就会兴隆，就能挣更多的钱。你的自我感觉决定着你的未来。当人们认为自己是什么样时，他们最终就是什么样。在很多情况之下，生命的过程其实就是完成自我预言的过程。这也是它对商业来说很重要的原因。

我现在已经60多岁了，我可以告诉你，我的生活确定无疑地受到了我的自我意识的影响。如果你对自己没有积极的看法，也很难对别人有积极的看法，你会低估别人，那就意味着你欺骗了这些对你来说最重要的人：

你的配偶，

你的子女，

你的孙辈，

你的父母，

你的朋友，

你的员工。

如果你正在欺骗自己，那就意味着你把别人看做是跟你一样的人，而不是他本来的样子。如果你自己没有自尊，也

不可能在你周围人的身上发现这种品质。

虽然我认识一些有名的人物和有名的公司，但我还是认识到：那并不是使得我成为成功人士的因素，那对我本身的价值并没有影响。我必须认识到我是谁——一个对别人有爱心的人，一个丈夫，一个并非完美的父亲，一个有自己的缺点但却忠于朋友的人。我是一个梦想家，一个充满想像力的人，一个音乐爱好者，一个擅长与人交流的人，一个激情四射的人，一个使别人感到愉快的人。

我的弱点？说起来非常简单。别让我管理那些处理例行公事的部门。我不是一个善于分析的人，我不喜欢与别人对立。如果有机会事先仔细筹划，我将以另一种方式来做许多事情。但是，在我的素质得到提高之前，我不得不学会接受目前的自己。

一只走出森林的狐狸也能对王子说出这样充满智慧的话：“只有用心去看，才能清楚地发现某些东西，最重要的东西不是眼睛能够看得清楚的。”

对于我们来说，最重要的东西不是我们所驾驶的汽车，不是我们所穿的衣裳，不是我们的存款，也不是我们所住房屋的面积，我们所具有的最重要的东西是我们眼睛里的光芒。

换句话说，我有长处，也有缺点，但这就是我。如果我不能接受并喜欢真实的我，就不可能享受生活，也不可能享受我的生命旅程。我接受并喜欢自己的程度，直接决定着我不能有效地对别人提供生活上和事业上的帮助。这一切都不能通过伪装来达到。

这并不意味着你就再不会有焦虑和怀疑的时候了，每一个人都会面临这种时刻。但是出类拔萃的公司是由对自己

感到满意的人所创造出来的。我们不要把带着优雅和尊贵的自信与傲慢自大混为一谈。在同类中脱颖而出成为最棒的一个，意味着不管在什么情况下，都必须保持快乐，而不能在面临挫折和逆境时愁苦地或者愤怒地踱来踱去。

这是一种“感恩的态度”，这种态度意味着：每天早上一起床，你就对自己还生存在这个世界上抱有感恩的态度。

我熟悉许多大公司，我看到了是什么促使它们不断成长壮大的。那些生意兴隆的公司，老板不仅关心他们自己，而且还关心他们的员工。这决不是一种偶然现象。要想具有感恩的态度，你需要付出时间，并且有意识地去培养。

我的目标是找到你的“变阻器”，使你发出更多的光和热。我喜欢用钢琴来弹奏《我的一点点光芒》这首乐曲：

我的一点点光芒，我要让它闪闪发亮。

我的一点点光芒，我要让它闪闪发亮。

我的一点点光芒，我要让它闪闪发亮。

让它闪闪发亮，让它闪闪发亮，让它闪闪发亮。

这是一种理念，它让人快乐。你慢慢会明白这一点的。如此多的人生活在痛苦之中！我想给你提供帮助，使你选择远离痛苦，也使你的员工选择远离痛苦。

我写作本书的目的是帮助你，我亲爱的朋友，帮助你认识到你是最棒的一个！本书的要旨，不过如此而已。

我想让你明白，这对你来说是多么地重要，它会对你产生多么大的影响。忘掉商业计划书、配额、目标、质量标准、使命宣言等等东西吧。认识到自己是最棒的，这是开创一切

事业的基础。如果你没有认识到这一点，那么其他的一切都毫无意义。但是，如果你真正认识到了这一点，你就会开开心心地去做所有的事情。你也会挣更多的钱。

你渴望员工自动自觉吗？你渴望提升生产能力吗？你渴望减少人才流失吗？你渴望增加企业收益吗？这种与“传统管理”截然相反的“领导”风格，会引领你达到上述所有目标，并将使你对星期一早晨的上班时间充满期待，使你白天满面春风，夜晚酣然入梦。

检票的时刻已经来临。恭请就座。列车即将驶离站台，我们有幸成为旅伴。一路顺风！

弗朗西斯·麦奎尔