

《纽约时报》、《华尔街日报》、亚马逊网上书店最佳商业畅销书

THE FISH WITH WINGS



让你快乐
且高效工作的
鱼市哲学

FISH!

会飞的鱼



华尔街最流行的管理与工作理念

一个激励人心的关于态度如何改变我们工作的故事

史蒂芬 著

线装书局



E FISH WITH WI



FISH!

会飞的鱼

史蒂芬 著

图书在版编目(CIP)数据

会飞的鱼/史蒂芬著. —北京:线装书局, 2002. 12

ISBN 7 - 80106 - 074 - 1

I. 会... II. 史... III. 企业管理:销售管理

IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 098753 号

书 名:会飞的鱼

著作责任者:史蒂芬

责任编辑:王长林

标准书号:ISBN 7 - 80106 - 074 - 1/F·2

出 版 者:线装书局

发 行:全国新华书店

地 址:北京市朝阳区春秀路太平庄 10 号 100027

电 话:010 - 64178898

印 刷 者:北京法大印刷厂

850 毫米×1230 毫米 大 32 开本 4 印张 100 千字

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

印数:1—10000 册

定 价:16.80 元

第一读者对本书的赞誉

这是一个让人无比感动的管理故事,本书所讲述的“鱼市哲学”可以说是任何一个团队走向成功的法宝。全书以讲故事的方式取代教条式的说教,让你在轻松中学会管理的秘诀……

* * *

每个人都有过讨厌自己的工作的时候,而本书要告诉你的就是如何爱上你的工作,也许你正在为没有找到一份理想的工作为苦恼,读过本书之后,你就会发现,你完全可以快乐地从事你现在的工作。

* * *

《会飞的鱼》以一个鱼市场为例,为我们道出了人生与工作必备的态度。

当一切都不如意时怎么办?

只要改变一下你的心态,一切就可以变得完全不一样。

* * *

这实在是一本应该发给每一位公司的管理人员和所有员工一读的书,本书中的“鱼市哲学”值得任何一个公司借鉴!

* * *

如果你看过《谁动了我的奶酪》,你一定会更加喜欢这一本书!

序 言

你一定无数次的听过这句老掉牙的叮咛：“孩子们，上课了，请回到你们的座位上去。”从小时候起，我们所受到的教育就告诉我们：“工作和游戏完全不是一回事。”于是我们每个人都明白了这样一个道理，我们不能在玩的同时进行工作。因此，我们总是很难在一个轻松有趣的环境中工作，总是很难在工作时来点游戏或轻松的心情。于是，我们的工作开始日渐变得让人心烦，我们的工作热情一天一天地下降……

《会飞的鱼》所讲述的正是让你耳目一新的关于态度如何改变我们工作的故事。书中的女销售经理玛西雅在遭遇种种不幸后，通过从一个鱼市场学来的工作方法，使整个销售部变得充满活力从而使公司扭亏为盈的故事。

和玛西雅一样，许多管理人员都曾经遇到过类似的问题，而本书正是告诉你如何面对工作上的烦恼，创造一个新鲜、充满活力与激情的工作环境，通过改变员工的态度，从而唤醒整个团队的激情、活力、能力和创造力。

正如书中所说的，“态度可以改变我们的工作”，态度可以改变一切！

献 给

所有正为没有找到理想工作而苦闷的人
所有缺乏激情与活力的团队
所有身处逆境而渴望成功的男男女女

来自肯尼街鱼市场的吆喝

这里所有的鱼儿都向你们致敬!

一百公斤鲑鱼飞到巴孔多镇去了!

卖鱼,卖鱼,卖会飞的鱼!

新鲜的鱼,会陪你聊天的鱼,快来买啊!

会飞的鱼



目 录

第一章 你面对的最大不幸

1. 祸不单行(2)
2. 临危授命(4)
3. 难以收拾的烂摊子(7)
4. 取得别人的信任是很重要的(13)

第二章 消极就是失败的开始

1. 什么事情都有可能发生(16)
2. 销售部第一办公室(16)
3. 销售部第二办公室(20)
4. 专卖店的遭遇(23)

第三章 机遇就在你的身边

1. 对待任何事物都要有责任心(28)
2. 意外收获(29)
3. 亲身体验(32)

第四章 选择你心目中的活鱼

1. 你可以做得更好(48)
2. 怎样当一个优秀的经理(50)
3. 首先,确定目标(51)

The *fish* with wings



4. 实事求是地表扬(55)
5. 正确的惩戒方法(61)

第五章 像水中的鱼那么得意

1. 肯尼街鱼市场的启示(68)
2. 玛西雅管理方法(85)
3. 玛西雅销售秘诀(99)
4. 销售是一种社交活动(105)
5. 这样销售最有效(108)

第六章 嘉奖

1. 每个人都有成功的机会(112)
2. 拜访老朋友(113)
3. 如鱼得水(117)

The fish with wings

第一章
你面对的最大不幸



1. 祸不单行

美国波士顿市美特斯化妆品公司生产主管，拥有 MBA 学历的玛西雅在她的笔记本上痛苦地记下了这么一句话：

“不幸就隐藏在变化当中。”

半个月前玛西雅还拥有令人羡慕的家庭和美好的事业，现在那些令她引以自豪的东西都已经成了过眼烟云。天有不测风云，人有旦夕祸福，在短短的十五天里，她的生活发生了翻天覆地的变化，玛西雅遭遇了她这一生中从未遇到过的不幸。

她的丈夫罗查德原是一家钢铁公司的销售经理，跟她一样也是一个拥有 MBA 学历的高级管理人员，更令她感到自豪的是，丈夫罗查德还是一个健康俊朗、十分体贴妻子的好男人。十五天前他开着公司为他新配的奔驰车去洛杉矶跟一个老客户谈一笔大生意，半途中不幸遇到了车祸。罗查德的车与迎面急速驶来的一辆大卡车相撞。罗查德的奔驰车被撞飞了，就在车子被撞飞的一刹那，他的人也从车里面撞飞了出来，摔出去了十多米，腿受了极重的伤。最令人愤慨的是，肇事司机见自己闯了大祸，极不负责任地逃离了现场。幸亏后来有一个好心人把罗查德及时地送到了附近一家医院，否则罗查德性命难保。经过医生的诊断，罗查德的双腿只有百分之一恢复的可能，看样子他下半生注定要在轮椅上度过了。玛西雅当然不愿意接受这个残酷的事实，她简直不敢相信这是真的。要知道，他们的孩子都已经五岁了。不过玛西雅已经暗暗作出了这样的决定：

会飞的鱼

只要丈夫有百分之一恢复的可能，她就要做出百分之百的努力，她要通过自己的努力让丈夫罗查德尽快好起来。

罗查德所在的钢铁公司送来了一笔数额不多的安慰金后就不近人情地跟罗查德解除了原来的雇佣关系。但那点钱对罗查德来说简直是杯水车薪。面对罗查德高昂的医疗费，玛西雅不得不把家里多年的积蓄都拿了出来，但是它只能解一时燃眉之急，罗查德跟各种药品打交道的时间还长着呢，玛西雅必须努力工作，挣更多的钱才能支付丈夫高昂的医疗费。

更令玛西雅意想不到的事情发生了，她所在的美特斯化妆品公司的总经理布莱基德，在她随时都有可能失去丈夫的时候给了她一个令她更头疼的任务：让她接管业绩一直呈下滑状态的销售部，任命她担任销售经理，替代原来的销售经理罗伯特，要求她必须在半年内把公司的销售量翻上一番，如果完成不了任务，就必须自动辞职。

玛西雅这个时候才体会到了什么是祸不单行。

看着五岁的不懂事的儿子以及这个伤痕累累的家，玛西雅的心都快要碎了。她感觉到这个世界越来越压抑，令她喘不过气来，一切都是来得这么突然，事先没有半点征兆。这个时候的玛西雅还没有准备好，她心乱如麻，她手忙脚乱，她不知所措，她不知道该怎样去面对发生在她身边的没完没了的困难和接连不断的麻烦。

在此之前，相濡以沫的玛西雅和丈夫罗查德早就商量好了，把这个月的工作做完，下个月辞掉各自的工作，全家搬到纽约去住，到了纽约再买一幢更大的房子，给五岁的儿子找一所好学校，给他一个更好的学习环境并接受更好的教育。他们



非常看好纽约，那里有更为广阔的发展空间，各种突如其来的机会和不期而遇的机遇比波士顿多得多，他们到纽约去会比在波士顿生活得更加美好，那里更适合他们这一对喜欢向新事物挑战的夫妇。

他们的计划非常完美，但是，残酷的现实生活扭曲了他们的理想和愿望。

漆黑的夜晚紧紧地包围着玛西雅在波士顿的家，透过窗外，玛西雅什么都看不到。深夜了，玛西雅还没有睡，她睡不着，屋里孤独的灯光伴随着孤独无助的玛西雅。

玛西雅坐在台灯下想了想，然后打开笔记本，在上面写下了这么一句话：

“生活总是在发生变化，它总是不断地提前拿走你准备好的东西。”

2. 临危受命

“对不起，玛西雅，我知道在这个时候把你调到公司营运状况最差的销售部门工作，对你而言是极为不公平的。”美特斯化妆品公司总经理布莱基德把玛西雅叫到了他的办公室，他是第二天才得知玛西雅的丈夫不幸遇到了车祸。面对一脸憔悴。身心受到极大伤害的玛西雅，他尽量把自己说话的声音压得低一点。

玛西雅神情严肃地看着总经理布莱基德，要是换作平时，玛西雅可不是这样，最起码她不会这么严肃。

会飞的鱼

“但是我别无选择，因为公司到了生死关头，你是我惟一值得寄予重任的人。我相信你能理解我这么做的苦衷。”布莱基德停了停，看了看玛西雅的面部表情，发现没有什么不对劲的地方，于是他放心地说了起来：“我要告诉你的是，你现在是公司销售部门的经理，罗伯特被我解雇了。罗伯特糟糕的工作情况在公司里是出了名的，这一点，我想你也知道，我就不多说了。公司这两年的销售业绩一直只减不增，这跟罗伯特有很大关系，当然，跟我也有很大的关系。因为我的用人不当，给公司造成了这么大的损失，我个人的责任很大，推卸不了。”布莱基德很难得地作了一番自我检讨，这让玛西雅感到有一点意外。布莱基德在公司里待人一向傲慢，这个时候能放下架子，不能不说他是下了很大决心的。

“你在生产部门工作得很出色，这是众所周知的事情。我在这里不得不称赞你的工作能力，你在生产部门任职的时候，在生产、安全、成本和利润方面都做出了突出的贡献。你以前学的是经济管理学，我相信你一定能胜任销售部经理一职，我更相信在你的努力下，公司的销售额将会有令人意想不到的突破。至于新的生产部门的主管，我心里早就有了合适的人选，我委派了一个有经验的人去接你的班，这你放心，我相信他会跟你一样干好生产主管的工作。请接受我对你的感谢和对你丈夫罗查德先生的祝福，祝福他早日康复。”布莱基德的这一番话让玛西雅心里多少有一丝安慰。她在这个时候，确实需要一些心理上的安慰和工作上的鼓励，再坚强的女人内心深处也有她脆弱的地方。

玛西雅也清楚总经理布莱基德交给她的担子实在是不轻，



产品库存量累积极为严重，已经停了两条生产线，现在公司不得不裁员，在此之前，一直在打肿脸充胖子，苦苦地支撑着。

“我不得不宣布裁员，现在已经裁掉了三分之一的工作人员了，事实上我不想这么做，这对那些为公司作出过贡献的人太不公平了。但是你知道，我别无选择，我必须这么做。我准备将公司现有的工作人员作一下调整，重点抓销售，让大部分人员都加入到销售队伍当中，先把库存的产品卖出去，再进行生产。这是我目前的想法，也是我最想做的事情。当然，如果接下来的处境更艰难的话，我还会裁掉一些工作成绩差的员工，像裁掉罗伯特那样毫不留情面。还是那句话：我别无选择。现实就是这么残酷。”布莱基德把公司的下一步的工作重点告诉了玛西雅，很明显，他这是提前给玛西雅提了一个醒：

不管你是公司的高层人物还是基层员工，在这个生死关头，工作成绩毫无起色的话，你随时都有被解雇的危险，不得不离开公司走人。

玛西雅对总经理布莱基德说道：“谢谢你对我的信任，这令我感到十分的荣幸。我不会向任何困难低头，我将比以前更加努力地工作，为公司排忧解难。”

敢于面对困难，也敢于跟困难挑战的玛西雅回到家里，她平静地打开了笔记本，总结了这些天的遭遇，然后写下了这么一句话：

“你没法逃避现实生活中一些令你感到不愉快的事情，但是你可以让你的生活尽量多一些快乐。”

会飞的鱼



3. 难以收拾的烂摊子

在准备到公司销售部担任销售经理之前，玛西雅在她的笔记本上写下了这么一句话：

“工作比生活变化得更快，用享受生活的积极态度去对待工作，你会迎来更好的生活。”

美特斯化妆品公司总经理布莱基德把玛西雅带到了销售部经理室，进门的时候碰到了原公司销售部的经理罗伯特，他正在收拾他的东西，准备走人。

“你好，玛西雅，我听说你丈夫的事情了，真是不幸，很多事情是你意想不到的，例如我马上就要离开这个工作了十几年的地方。我冒昧地问一句，你丈夫已经成了半个残疾人了，你就没想过离开他吗？当然，我知道，你不是那样的人，你是一个很好的女人，你深深地爱着你的丈夫，不是吗？”罗伯特是一个四十多岁的秃了半边头的男人，他总是能很好地维护好自己的形象，例如，他经常能巧妙地把剩余不多的头发遮住不太光彩的秃顶，另外，他说话也很刻薄，带有很浓的个人感情色彩，尤其是针对抢了他饭碗的玛西雅。

“谢谢你的关心，罗伯特先生，不过，现在我已经不再为我丈夫罗查德担心了，他很坚强，我相信他会好起来的，是的，像从前那样，会好起来的。罗查德永远都是我丈夫，这一点，我想没有任何一个人可以改变。另外，我还要告诉你，尊敬的罗伯特先生，有些事情是永远都改变不了的，但有些事情



是完全可以人为地让它发生改变的。”玛西雅毫不犹豫地这位事业比头发更失败的中年秃顶男人的怨恨回敬了回去。

“对不起，我想我有必要打断一下你们的谈话，我提醒一下我的朋友，这里是公司的办公室，我的朋友，罗伯特先生，你有什么话尽可以在玛西雅下班以后跟她说，我的公司现在亏损得很厉害，我的职员必须抓紧时间工作，时间就是金钱，我相信这一点。好了，我没有什么要说的了，我的朋友，该干什么就干什么去吧！”同样是四十多岁也秃了头的布莱基德说话就不像罗伯特那样牢骚满腹，他板着脸，神情严肃，眼下他对罗伯特一点都不感兴趣，甚至还很讨厌他。是的，布莱基德只对公司的业绩感兴趣，在此之前，罗伯特还是他的好朋友，但是罗伯特这两年的销售业绩令他很是失望，事到如今，他没有别的办法能让罗伯特继续留在公司工作，他必须让老朋友罗伯特走人。

罗伯特临走的时候给玛西雅留下了一句意味深长的话：

“亲爱的玛西雅，你的处境比我更糟糕，我不希望在不久的将来，在领取政府救济金的队伍里看到你。我就说这么多，再见！”

玛西雅当然明白她目前的处境，布莱基德既然能把跟他相处了十几年的好朋友罗伯特毫不留情地赶出公司，如果工作没做好，她的结局也许会更惨。何况她只在美特斯工作了两年，要是玛西雅也不能力挽狂澜将公司的销售成绩翻一倍的话，她也会被布莱基德扫出公司大门的。

丈夫罗查德住院治疗需要很多钱，这就要求玛西雅有一份稳定和薪水可观的工作，布莱基德给她提供了这样的条件。只