

全美百所大学的商学院教材
千家企业培训销售人员的有力工具

Swim with
the Sharks without
Being Eaten
Alive

与鲨共泳

顶级 人脉专家教你
赢得销售、谈判、管理优势

戴尔·卡耐基经典名著之后的最佳成功学著作。

——沃伦·本尼斯

[美] 哈维·麦凯◎著



中信出版社
China CITIC Press

与鲨共泳

顶级 人脉专家教你
赢得销售、谈判、管理优势

[美] 哈维·麦凯◎著
乔江涛◎译

Swim with
the Sharks without
Being Eaten
Alive

中信出版社
China CITIC Press

图书在版编目 (CIP) 数据

与鲨共泳 / [美] 麦凯著, 乔江涛译. -北京: 中信出版社, 2006.1

书名原文: Swim with the Sharks without Being Eaten Alive

ISBN 7-5086-0512-8

I. 与… II. ① 麦… ② 乔… III. 商业经营-通俗读物 IV. F715-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第135303号

Swim With the Sharks Without Being Eaten Alive: Outsell, Outmanage, Outmotivate, & Outnegotiate Your Competition

Copyright © 1988 by Harvey Mackay and Kenneth Blanchard (forward by).

Chinese (Simplified Characters Only) Trade Paperback Copyright © 2006 by CHINA CITIC PRESS (CITIC Publishing House).

Published by arrangement with William Morrow Publishers, an imprint of HarperCollins Publishers, Inc. through Arts & Licensing International, Inc., USA

ALL RIGHTS RESERVED.

与鲨共泳

YU SHA GONG YONG

著 者: [美] 哈维·麦凯

译 者: 乔江涛

责任编辑: 温 慧

出 版 者: 中信出版社 (北京市朝阳区东外大街亮马河南路14号塔园外交办公大楼 邮编 100600)

经 销 者: 中信联合发行有限责任公司

承 印 者: 北京牛山世兴印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印 张: 13.25 字 数: 130千字

版 次: 2006年1月第1版 印 次: 2006年1月第1次印刷

京权图字: 01-2005-6151

书 号: ISBN 7-5086-0512-8/F · 951

定 价: 26.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。服务热线: 010-85322521

<http://www.publish.citic.com>

010-85322522

E-mail: sales@citicpub.com

author@citicpub.com

商业的形态越来越复杂，商业的成功已经越来越艰难，并越来越无法持久，来自竞争对手的压力、来自新技术的压力、新渠道的压力、消费者新喜好的压力，这些都一条条可怕的大鲨鱼，随时都有可能把你吃掉。

但不论商业形态如何变化，总有一些恒久不变的原则，掌握了这些原则，你成功的希望就会更大一些。这些原则探究的是一个人如何培养商业的直觉、建立商业人脉、分析消费者喜好、掌握谈判技巧……这些原则关注的是一种综合的素质，而不是单方面的技能。

被誉为世界第一的人脉专家，在美国有着“奇迹先生”美誉的哈维·麦凯的这本书，目的就是让你具备一种整体的商业素质，它是麦凯30年来累积精炼的商场智慧。无论是对商业世界的新手还是老将，也无论是生意与个人生活，这些敏锐、深刻的寓意和原理都是无价之宝。


阅读这本智慧闪耀的著作一定会让你受益匪浅，你能学到：

如何赢得销售优势。你能约见绝对不想见你的人，让他们高高兴兴地说“是”。

如何赢得管理优势。使用一种叫做“麦凯66”的系统，你能掌握有关客户、目标客户和竞争对手的详尽信息，连中情局都会羡慕你。

如何赢得谈判优势。你能学会“笑着说不”，学会“派出克隆人”。

……



哈维·麦凯 世界顶级人脉专家，被国际演讲协会评为世界五大演讲家之一，被美国《财富杂志》赞誉为“奇迹先生”。

麦凯是市值上亿美元的麦凯信封公司的首席执行官。这家公司是他在26岁时创建的。2004年4月，他获得了声名赫赫的“白手起家”奖（Horatio Alger Award）。

此外，麦凯还是全美多家报纸的财经专栏作家，《纽约时报》畅销书的作者。他的前两本书《与鲨共泳》和《当心裸男》都是《纽约时报》畅销榜的头名，而且至今仍被《纽约时报》列入历史15佳启迪性商业著作中。而另两本著作——《口渴之前先挖井》和《超级业务员90招》也都进入了《纽约时报》10大畅销书之列。

责任编辑 温 慧

封面设计  工作室·刘军

经销：中信联合发行有限责任公司

推荐序



肯·布兰查德

如果你刚刚打开这本书，还不知道会读到些什么，那我向你保证你会得到无穷的收获。《与鲨共泳》不是那些老套商业格言的无用杂烩，而是一个珍贵的思想宝库，你可以将其中的理念立即应用到你的生意、生活、人际关系和目标上。说实话，我有一种复杂的心情。因为我既想让哈维·麦凯的真知灼见、天赋奇才和创造力让每一个读者受益，又有一种独享这些知识食粮的冲动。我相信，如果我是惟一个拥有这本书的人，我会成为竞技场上的佼佼者。我想你也不会希望你的竞争对手得到这本神奇的书。

这本书有什么特别之处？很多！哈维·麦凯的著作是他一生经验的结集。无论是对商业世界的新手还是老将，也无论是对生意与个人生活，这些敏锐、深刻的寓意和原理都是无价之宝。若是能和读过本书的同事、朋友和家人讨论各自喜欢的一课，会更趣味无穷。

我最喜欢的是哪几节呢？单是它们的题目，就足以让你体会它们的生动和睿智：

- 笑着说“不”。
- 用心脏决策，你会得心脏病。我一直明白这个道理，但我也一直不知该如何表达。
- 训人的最佳方式。当麦凯决定要“杖打”手下的时候，他更喜欢把“刑杖”交给他们，让他们自行执



法。他让他们坐在他的老板椅上，然后问他们：“好了，杰克。现在你告诉我，如果你是我，你会说些什么？”这样的方法我也试过几次，而且效果好于我的一分钟训斥法。但我没有告诉任何人。

- **麦凯66问客户档案。**每个人都说要贴近客户，但哈维·麦凯真的做到了。他为每个客户建立一个档案。他要求他的销售人员回答有关客户的66个问题——从客户是什么学校毕业到他的爱好，从他配偶和子女的姓名到他的成就，等等。哈维对客户了解胜于对自己的了解……当然也胜于竞争对手对客户了解！你会喜欢“麦凯66问”的。
- **帮助你的孩子创造奇迹。**这一部分作为附录，使这本超凡的著作脱离了“商业书籍”的范畴，成为你和任何年龄的孩子们共同分享的一段。它所讲述的道理与孩子们一生中的所有事情都息息相关。麦凯甚至直接对孩子们提出了一个忠告：父母有时候也是对的。

你可能会问，我为什么要听哈维·麦凯的建议？他是什么人？让我来告诉你，他是一个非常聪明的人，是一个成功典范：

- 作为志愿者，他促成了一项了不起的社区事业，最终建成了耗资7 500万美元的明尼阿波利斯汉弗莱大都会球场。他还曾为各种公益事业筹资数百万美元，包括对美国癌症学会（American Cancer Society）的捐款和赞助明尼苏达大学乐队的中国之行。
- 作为商人，他是价值上亿美元的麦凯信封公司（Mackay Envelope Company）的创建者和董事长。这家公司是信封业营销和盈利的典范。
- 作为忠诚的校友，他说服名教练卢·霍尔茨到明尼苏达大学执教，扭转了校橄榄球运动的颓势。他还曾在几天内筹资600万美元，用买断门票出奇制胜，

最终将大联盟的双城棒球队留在了明尼苏达。

《财富》杂志将哈维·麦凯称作“奇迹先生”。《今日美国》说：“麦凯的最爱是大联盟。”明尼苏达的一家报纸称哈维·麦凯为“终极志愿者”。现在的南卡罗来纳大学橄榄球队教练卢·霍尔茨说：“当我来到这里（双城）^①的时候，温度大约是零下50℃，而哈维卖给我6台冰箱。”除这些之外，哈维·麦凯的人生目标是做一个好丈夫、好父亲、好商人和社区事业的一个积极参与者。

这一切，哈维·麦凯全都做到了，而且他已经把他在30年中学到的那些带给他无数成就的成功秘诀和生存策略全都告诉了我们。读读这本书，用麦凯的方式让你的事业更上一层楼！你会更热爱生活，也可能会惊奇地发现你的大多数梦想正在变成现实！

谢谢你，哈维！

① 明尼苏达州的明尼阿波利斯市和圣保罗市合称双城。——译者注

作者序



时机就是一切。

人们总是在问，“我应该买什么？”“我应该卖什么？”

这是错误的问题！

他们应该问：“我应该什么时候买？我应该什么时候卖？”

时机就是一切。

这对我的《与鲨共泳》这本书来说也是成立的。这本书触动了一根敏感的神经——全世界的一根敏感的神经。自这本书于1988年出版以来，它已经被翻译成了35种语言，在80个国家出版，卖出了400万册。

目前，全美各地有数百所大学在使用《与鲨共泳》这本书。商学院教授们把它当成教材，用它向学生们传授商学院没有教也不能教的知识；牧师们因它的积极目标和正面价值观而推崇它；数千家企业把它当成培训销售人员的有力工具；政府部门和非营利组织发现它可以给官僚制度注入活力，可以向他们灌输企业家的理念。

这很好。但是，我们永远也不能忘记一个生活现实——鲨鱼会变。

这是进化法则之一，不可避免，也无法逃避。如果你不能跟上变化，你会突然变成鲨鱼的饵料，别再想与鲨共泳。在过去的15年内，商业世界已经发生了很多变化：

- 过去的办公电脑是由秘书操作的……而且不过是文字处

理器而已。现在，电脑知识已经成为管理者的生存技巧和工作自动化的希望之所在。

- 现在的管理者要自己倒咖啡。秘书已经绝迹了，高层管理者的秘书实际上是助理。星巴克已经成了企业的咖啡壶。
- 已经有数百万人成为兼并、收购、联合、规模削减、重构、重组和所谓的合理精简的牺牲品。捕猎者虎视眈眈地准备抢走你的工作，那些没有做好竞争准备的人比此前任何时候都要脆弱。
- 还有数百万工作机会已经被外包给了印度、爱尔兰、中国和墨西哥的奇瓦瓦。竞争世界里不再有主场优势一说。
- 据劳动统计局统计，今天的毕业生将在一生中经历10.3次工作变动。这还没有将5次职业变化考虑在内！所以终生教育和适应性是最重要的生存法宝。

这只是大变化的几个例子。在技术、营销、人力资源管理和其他所有至关重要的管理领域中，变化还有很多很多。

正因如此，这本新版《与鲨共泳》新增了对以下问题的重要建议：

- 个人电脑和手提电脑时代的个人关系网。
- 使用设计巧妙且时时更新的数据库以追踪客户和竞争者。
- 使用最新技术以节省时间并更好地与人交流。
- 认识正在影响管理行为的新人格特征。
- 了解在现代企业中有效且能为人接受的行为。

也就是说，鲨鱼的身上出现了一些新特征，尽管它们已经存在4亿年左右了。好消息是，它们的进化已经在几百年前停止了。尽管你也要留神鲨鱼的新技巧，但你要担心的主要是那些不会变化的基本技巧。这就是《与鲨共泳》的核心思想。鲨鱼的某些技巧在过去的几百年内丝毫未变，更别说过去的15年了。让我举几

个例子：

- 说到收集和储存有关客户和目标客户的重要资料，“麦凯66问客户档案”（见箴言4）被视为迄今为止最有效的工具。如果你想从这本书中得到一个关键性的收获，请先品味一下“麦凯66问客户档案”。曾有世界各地的许多CEO告诉我，这个简单的工具帮助他们实现了企业变革。“麦凯66问客户档案”是信息时代注重数据收集的表现。它还能教给你收集和使用这些资料的方法和要点。
- 一旦别人意识到你对他们有多么关心，他们就不再在乎你对他们有多么了解了（见箴言4）。这是掌握这些详细信息的好处。如果你能充分利用这些信息为客户和你自己服务，你会创造经典的双赢效果。
- 你应该学会“笑着说‘不’”（见箴言19）和“有时候，离开谈判桌是达成交易的惟一方法”（见箴言23）。我经常读到有关如何达成交易的建议，但很少看到有关何时拒绝交易的提示。但何时应该拒绝交易是一个伟大谈判家必须要学习的课程之一。
- 当我在演讲中说出“该解雇的就解雇”（见箴言48）这句话时，现场的“阿门”声比葛培理（Billy Graham）^①布道会上的“阿门”还要多。但如果你想在当今的残酷世界中生存下去，你最好学会聪明而又合理地解雇别人。
- “用心脏决策，你会得心脏病”（见箴言29）。永远不要一时冲动地参与重大交易是一个不变的真理。没有什么比感情用事更容易导致灾难了。
- “如何让最严厉的债主都对你没办法”（见箴言28）；“带个千万富翁去吃午餐”（小提示11）；“结识的方式也很重要”（小提示12）。我过去经常说创建人际关系网

^① 美国当今最著名的布道家，也是惟一一位曾为多位美国总统布道的牧师，人们称他是基督全球大使。——编者注



是最被低估的管理技巧。现在我相信创建人际关系网是最重要的管理技巧，绝对的。

这就是2005版《与鲨共泳》的大致轮廓。为便于你随时使用，我的网站www.mackay.com提供书中两种麦凯档案的下载。

希望你快乐、安全、成功地与鲨共泳！

——哈维·麦凯

2004年12月

目录



推荐序 肯·布兰查德

作者序

导言 第一个道理 001

第1章 麦凯销售篇 003

箴言1 重要的是价值判断 005

箴言2 让客户自动上门 008

箴言3 了解你的客户与了解你的产品一样重要 010

箴言4 为每位客户建立麦凯66问档案 012

箴言5 掌握麦凯66问档案实战须知 020

箴言6 面对客户时放低你的姿态 023

箴言7 关键在于了解你的客户，而不是愣头愣脑地冲上去提出一个看上去很诱人的交易 024

箴言8 老二总有一天会成为老大 026

箴言9 把一座城市里最好的餐厅变成你的私人俱乐部 031

箴言10 成功人士都是写信大师 033

箴言11 让卖给你东西的人也来买你的产品 035



- 箴言12 世界上最美妙的声音 036
- 箴言13 一个销售人员卖的不是别的，而是他的时间 037
- 箴言14 没有目标，就谈不上实现目标 039
- 箴言15 不要放弃，永远也不要放弃 041
- 箴言16 你永远需要榜样 043
- 箴言17 其他人已经绝望，而我在梦想 045
- 箴言18 把车顶变成你的活动广告牌 047

第2章 麦凯谈判篇 049

- 箴言19 笑着说“不” 051
- 箴言20 在重要的交易之前，派个替身去打探 054
- 箴言21 没有客满这一说 056
- 箴言22 记住：银行家们是要把他们的钱“卖”给你，他们才是卖方 058
- 箴言23 有时候，离开谈判桌是达成交易的惟一方法 060
- 箴言24 掌握一种叫做“虚虚实实”的老把戏 061
- 箴言25 最重要的条款不在合同里 063
- 箴言26 口头承诺多么动听都比不上立字为据 064
- 箴言27 他们让你等得越久，他们就越想交易 065
- 箴言28 如何让最严厉的债主都对你没办法 067
- 箴言29 用心脏决策，你会得心脏病 069
- 箴言30 如果交易的对方给你的好处太多，你应该看好你的支票本 072
- 箴言31 没有什么不可以谈 075

- 箴言32 买卖双方势均力敌的情况下较量
的是信息、计划和技巧 076

第3章 麦凯管理篇 077

- 箴言33 你应该知道什么时候摆脱陈规，
只有这样你才能发财 079
- 箴言34 经验来自挫折 082
- 箴言35 及时得到坏消息才是关键 085
- 箴言36 只要有效，“邋遢”也无妨 087
- 箴言37 别忘了那条最古老的商业原理 088
- 箴言38 绝大多数公司都需要“外部先生”
和“内部先生”的搭配 091
- 箴言39 不要自己扮黑脸 093
- 箴言40 如果你想自己扮黑脸…… 094
- 箴言41 想胜利就得有副胜利者的样子 096
- 箴言42 一个胜利者只会招募胜利者，他
不需要某个二流货色或马屁精跟
在身边吹捧他 099
- 箴言43 鼓励员工做最难也是最有价值
的工作——思考 101
- 箴言44 适时缓解员工的压力 103
- 箴言45 不停工的罢工更有效 104
- 箴言46 熟不能生巧，纯熟才能生巧 106
- 箴言47 对专家的判断也要保持高度
谨慎 108
- 箴言48 该解雇的就解雇 110
- 箴言49 掌握一种既符合你的风格又符合
实际情况的训人技巧 111
- 箴言50 不要让大牌选择其接班人 113
- 箴言51 善用惠而不费的激励技巧 115
- 箴言52 让每一个员工都变成推销员 117

- 箴言53 企业家不是经理人 118
- 箴言54 借助老前辈的力量，你不必独挑重担 120
- 箴言55 知道何时减速与何时加速一样重要 121
- 箴言56 欢迎合伙人 123
- 箴言57 获得美国副总统一样的远见 125
- 箴言58 被解雇也许是你碰到过的最好的事 128
- 箴言59 承认问题才能解决问题 130
- 箴言60 能用钱解决的问题并不是真正的问题 132
- 箴言61 每一份简历都很好，但不是每一个应聘者都能成为好员工 134
- 箴言62 表示慷慨时不要太冲动 138
- 箴言63 省时绝招 139
- 箴言64 如果不能原谅敌人，那就忘记他们 141
- 箴言65 麦凯“12P”竞争对手档案——一份战略计划 142
- 箴言66 不要被名声吓倒 151

第4章 小提示 153

- 小提示1 施恩别求回报 155
- 小提示2 创新无止境 156
- 小提示3 买便宜的汽车和昂贵的房子 157
- 小提示4 如何结交名人 158
- 小提示5 最顶尖的网络搜索技巧 160
- 小提示6 “自大倾向”是心理健康的标志 162
- 小提示7 没有记性差的人 164

- 小提示8 不要忘本 166
- 小提示9 训练预测推理能力 167
- 小提示10 保持应有的形象 168
- 小提示11 带个千万富翁去吃午餐 169
- 小提示12 结识的方式也很重要 170
- 小提示13 如何打破供需法则 171
- 小提示14 勇于承担 173
- 小提示15 学会表达 174
- 小提示16 征服听众的11种方式 176
- 小提示17 现金最美 178

第5章 终结篇：迈向成功之路 179

如何成功 181

决心+目标+专注精神=成功 184

附录 帮助你的孩子创造奇迹 189