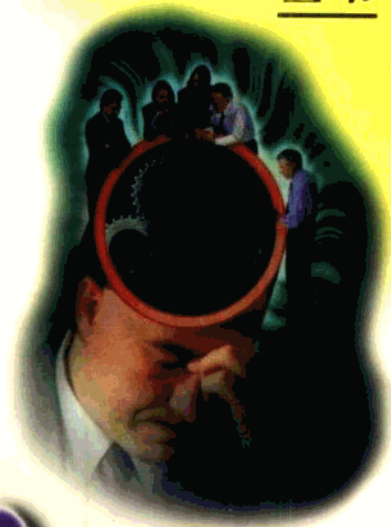


悟世
真言
丛书

中国地质大学出版社

商场如战场
下海经商需要勇气
商海畅游需要谋略
不想赚钱的不是商人
生财应有道
摘商海巨子宏论
选呕心沥血智慧



商 海 经 言

毛茅 主编

PDG

●主 编 陈 华 余楚杰

●副主编 胡文新 黄利军

●编 委 梁志群 李 慧 李小重 揭 辉
刘元璋 段 锐 东 田 李 凯
葛 峥 王亚红 李 柯 赵迎雪
彭灿辉 刘 丹 钟 蔚 毛 茅

目 录

一、初涉商海的锦囊	(1)
1. “下海人”ABC	(1)
2. 商海智慧 ABC	(10)
二、经营管理的谋略	(20)
1. 深远的市场韬略	(20)
2. 精妙的经营策略	(38)
三、服务“上帝”的真谛	(48)
1. 精明的售前服务	(48)
2. 灵活的售中服务	(58)
3. 周到的售后服务	(75)
四、生财有道的法宝	(79)
1. 生意兴隆的秘招	(79)
2. 财源广进的绝活	(89)
五、广告传播的技法	(103)
1. 广告传播的技巧	(103)
2. 广告妙语之精品	(114)
六、商务沟通的智谋	(126)
1. 商务交涉的艺术	(126)
2. 商业洽谈的艺术	(135)
七、精诚合作的诀窍	(161)
1. 统御部属的方法	(161)
2. 赢得上司的艺术	(172)
3. 同事合作的策略	(184)

八、商海金言“珍珠店”	(192)
1. 商海巨子话经商	(192)
2. 经商谚语之精粹	(214)

初涉商海的锦囊

“下海”从商犹如第一次吃螃蟹，从何入手？从何动口？勇气当然是第一需要。但要吃得好，吃得巧，吃得得法，仅此还是不够的。必要的从商素养与知识储备同样是不可或缺的。

“他山之石可以攻玉”。本章将给初涉商海的朋友以从商的知识锦囊，相信商海智者的这些经验之谈，会给您“下海”入门作导引。

1. “下海人”ABC

- 有志者，商定成。
- 初蹈商海的经营者，首先应该具备的是要有振作精神、艰苦创业、百折不挠、竭尽全力去实现所追求的目标的初志。
- 对于那些有志向、有理想、有自强

不息的拼搏精神、勤奋肯干、不断努力进取、敢于涉足商海迎风踏浪的人，财运之神自然会向他们显灵。

• 立下志愿，才会有奋斗的目标。蹈入商海之初，应该先衡量自己的能力，设计长期目标，并且根据现有的基础，制定短期计划，一日一日地逐步去执行，才能达到理想。

• 某种程度上，人们用信心这个尺度衡量商业领导人的能力。缺乏信心，自我感觉差，认为己不如人，往往影响你商业才干的发挥，甚至把事情搞糟，事倍功半。因此，一定要设法克服自疑，找到正确感受，客观正视自己，改变自我形象，增强信心，处处显示你的才干。

• 犹豫不决，是由欲望产生的。初涉商海的经营者的，往往想做这个，又想做那个，害怕失去每一个机会，因而心猿意马，浅尝辄止，这恰恰陷入完全被利害关系左右的误区。应该冷静地考虑自己的才能，选择适合自己能力和本性的工作，才能确立正确无误的目标，使你具备生意人的精神。

• 当你一踏入商界，脸上就要永远挂着自信的微笑。只有自信，才能使你面对成功而不自满。促使自己有能力取得更大的成就；面对挫折而不惊慌失措，你自信有能力拿出办法渡过难关。

• 当你与顾客、雇员、供货人、合作者、贷款者等各式人打交道时，因为你的自信，这些人会对你的生产经营产生一种信赖感。对于忧心忡忡、悲观失望、灰心颓废的人，大家都必然远远避开，唯恐不及。

• 一个充满自信的人，处处都能扮演积极的角色，使自己处于主动有利的地位，他不愿依靠运气，而期望自己创造机会，他的机会就比别人大得多。

• 一个有志于独立经营的人，他必须永不存有依赖他人的心，他也不会去绕圈子，走冤枉路。他必须完全依靠自己，不求外援，自己支持自己。否则，他还是仍去拿薪水的好。

• 商务活动中，选择并充当可以使你发挥特长并掩饰你弱点

的角色，可以使你获得好印象，有助于商务活动的成功。

• 不要羡慕他人生意的成功，也不要悲叹自己“小试牛刀”的暂时失败，天生我才必有用，好好认识自己独特的个性和能力并加以发展，拥有这种自觉和信心，就是在为你日后的成功作妥善的准备。

• 经营者应以七分心血去发挥优点，用三分心思去挑剔缺点（在发现了缺点之后，也应该马上纠正），这样，领导者就可达到善用人才理想，部属也定能成为辅佐上司的好助手。

• 受人褒奖让人夸赞只是荣誉，需在繁忙的商务活动中不时做自我肯定，才能真正感受到工作的充实感和满足感，才能激发你不断进取的信念。

• 集中思虑和心神，可生出大智大慧。一心一意，但求精进的态度，能使你的商事必有所成。

• 主动或应别人的要求去帮忙和效劳，可使你赢得商务上的交情，保持这种业务上的密切关系，日后别人也定会回报你。即使在这段交情中你获得的只是一些有利无损的小信息，也可互促各自商务的成功。

• 经营者必须在心理上先确立自己的指导概念与方针，随时随地反省改进，以便充分发挥实力，有效控制进度，使失误减小到最低概率。失去反省能力，就看不见问题，便无法自救。

• 生意受到挫折，迁怒他人，信心动摇，嫉恨别人的成功，是对事业毫无建设性的无聊想法。面对失败，应该坦然接受，并寻求解决之道。

• 经营发生困难，是因为没有想到该做的事情，或者是想到了没有去做，所以失败了。应该反省的是自己，不推卸责任，勇于承担，自我改进，下次就能成功。

• 没有反省就没有进步。不只反省过去，更应时时检讨现在的绩效，才能发觉错误，使生意日益兴盛。

• 保持谦虚的态度。一再成功时，就应反省自己，是不是开

始骄傲了？连续失败固然无法忍受，连续成功也值得警惕。

• 稍有成绩，即满足于现状，再也不想前进，不正是事业的开始也是事业的终结还能是什么？

• 经营者要明白掌握何时该进，何时该退的分野，以便在重要商务事到临头时，作出明智而正确的抉择，要明白经营其实是一种常识，就像雨天撑伞，晴天收伞。

• 社会情势瞬息万变带动生意和商务工作的千变万化，因此需要经营者的经营观念时时更新，经营方式更要不断改进。

• 面对每日繁重的商务活动，怀着忧患意识工作会使人自我鞭策，考虑周详，慎思谨行，使你的生意柳暗花明。

• 不要回避和积累经营过程中的麻烦，积极主动迎接挑战的精神状态，会使你产生解决问题的灵感和力量，使你的生意逢凶化吉。

• 关注那些被常人认为不合理的新概念，它往往可以帮助你突破困境。

• 不要仅以对物质的极度渴求作为对商务活动是非判断的标准，智、情、理的融洽并用，会为你的商海生涯锦上添花。

• 在生意处于低潮时敢作敢为，及时作出决断，即使不能立即使困难迎刃而解，也会为你走出低谷奠定基石。

• 蹈入商海，实力是你的财产。不断强化你的实力和创意，并且学会推销你的优势，非常重要。

• 注重同行和客户对你经营活动的评品，有效地加以利用，是使自己提高业务声望、生意更上一层楼的法门。

• 渴望成为商场上的赢家，你必须了解到，任何牺牲都不为过。

• 在机会游过你身边时，你必须迅速地抓住。因此，你必须要有充沛的精力，才能掌握机会。

• 初涉商海创业阶段不可能事事顺遂，因此，你必须具有创业家坚韧不拔的精神。

• 不偷懒，少休息，恪守经商之道，心无旁骛，是你走向成功时应拥有的基本精神素质。

• 健康是经营的财富，不要鲁莽地工作或不讲究饮食以损害健康。

• 在从事任何一项努力时，创业者都须无惧于与众不同。只要不一样，就可以改变消费者或客户基本上的习惯，那么就值得慎重加以考虑。

• 维持现状，不应该成为企业家的知己好友。身为经营者，当他一旦失去了冒险的冲劲，那么他就等于扼杀了事业的生机。

• 要凭自己的信心前进，无论如何不能完全依赖他人。虽然别人能够帮助自己，但也仅止于帮忙而已，一切仍需要自己努力奋斗，不屈不挠才能得到真正的成功。

• 了解自己有几分实力，可以得到多少利益，然后凭借勤勉、奋斗不懈的态度达到这个标准后，应该识趣地停止，对于不可能的事情非常干脆，绝不流连忘返，可使你在经营中保持心情开朗轻松。

• 经营者应该凭“实力”来解决问题，无谓的理论只会妨碍行动，坐而言不如起而行，应该具备时时准备去开拓、去谋求发展的实践意识。

• 假如自己始终不企图了解事情的真伪，只因外在因素而不加以查证就进行交易，不如不做。

• 每个人在自信心产生以前，千万不要偷懒，应该不断亲自去观察、接触，等到自己完全了解后，再定合约。

• 真正的生意人重要的是技高一筹，不必经营有利益冲突的贸易，而应坚守属于各人自己实力的信心。

• 一旦察觉到模仿有利时，可以模仿别人的经营，但需存有“通过模仿，独树一帜”的意念，否则你失去特色的同时，也失去存在的价值。

• 如果你不能独创一格，那就抄袭上乘的观念吧！经营中的

灵活仿效，也可视为一种特殊形式的创造性行为。

- 感觉敏锐富有创意的企业家，比别人多的就是发现机会的首创力，恰恰这一点，能辅佐他成功。

- 经商要知商，经商不懂行，买卖做不通。

- 经商人员懂得了生意经，在开展购销存赚业务时将受益匪浅，把生意做活做通。

- 来自经营环境的信息，其价值不仅在于让你知道已经明确的、人人皆知的情况，而在于某一需求的迹象处于萌芽或胚胎状态，而大部分人还没有觉察到注意到的时候，你就能发现它，利用它，这才最可贵。

- 经营者需要具备一定的环境意识，旱则资舟，水则资车。

- 不妨使用集体智慧，进行脑力激荡，在经营过程中要有团结意识，创造合适的小气候，促进集体创造力的产生，保障创业的成功。

- 具有远见的经营者，都有鲜明的时间观念，不是因循守旧，而是善于识别新商品，善于把握新商品适销对路，并使顾客对此有一个较为适时的观念改变和时间缓冲，从而促成交易的成功。

- 如果在自己能够控制的环境中接待顾客，就应该不断改善此环境，使其更适合顾客的要求。

- 作为商人，应具备这种能力，即当社会经济状况萧条时，能够咬紧牙关适应之。真正的行家或经营者，在逆境中应该为未来的新发展做好准备打好基础才是。

- 集思广益，肯于思索，去探求对自己更为有益的思维方式，这对于经营和工作，具有十分重要的意义。

- 一个好商人应拥有丰富的学识、良好的习惯、周密的行事计划和客户、伙伴、同行的信任。

- 许多商业活动，其所以失败，皆肇因于贪婪或自我为中心，如果一心想从交易中得到所有的好处，那往往反会伤害到自己。应该改变态度，给对方一点甜头，就可以更接近对方，并得到你所

需要的一切。

· 多注意那些有助达成目标的细节，那会让你不觉无聊。生意是很有趣的，就像一场竞赛，而你已稳操胜券。

· 无论从事何种商务工作，重要的是要具备经营意识。应该动脑筋，想办法，去追求更为理想的方案。只有这样，所从事的工作方可出现日新月异的变化，新的创意方能在我们的探索中诞生出来。要知道，出色的经营和管理完全是由不断的创新来实现和促成的。

· 商界的人们都在拼命地努力，可是成功者却是为数不多的。究其原因则是他们不善于动脑筋，也就是缺乏经营意识，充其量只能称他们是笃实能干的人而已。

· 始终把自己的利益摆在第一位，不顾客户的要求，终会自食其果，付出惨重的代价。

· 诚信无欺、买卖公平，虽然薄利，但可以多销，最终获利者要比那些贪图厚利、搞欺骗而失去顾客信任的奸商多，这就是所谓“以义求利”。

· 若要赢得顾客的赞誉，经营者应该注意行仁义、讲礼貌、重信义、施公道。

· 信实经商，以义为利，公平交易，一分钱一分货，注意市场行情，灵活机动经营，久而久之，便会使你的生意如日中天。

· 事物完美无缺，人们不易相信，诚恳道出你生意上的小缺点，坦言不利因素以强调真实感和实用性，会使你的商务活动颇具奇效。

· 凭投机取巧赚便宜的人，是注定吃不开的；即使偶然得到一点小便宜，迟早都要跌大跤子。

· 经营者必须以谋求事业的发展，从而促进社会繁荣作为其商务活动的基础。在竞争中应该手牵手才是。倘若偏差了，做得太过分，或由于求胜心切以致诽谤他人，那是绝不应该的。

· 生意人不仅要提供社会丰富的物质财富，在提升精神层次

等方面，也有不可逃避的责任。

- 以扎实谨慎的态度去与人谈生意，不但会使买卖趋向健全，而且人心也会因此积极向上。

- 固然要贯彻独立自主的经营，但互相扶持协助也是很重要的。当然还有许多方法可以建立身心丰足的社会，但由我们做买卖的人贡献点什么力量来完成它，是我们必须注意到的责任。

- 适合潮流而又正确的道德观念，会给人带来实际利益。

- 诚恳是不可能用智慧、能力或者严谨的法律条款来取代的，即使是一份非常周密的合作，倘若缺少了诚意，则仍是一项没有价值的交易。

- 应该具备较高的价值感和公平解决困难的决心，以及履行合约内容的责任感。只要缺少了这份诚意，双方就会发现自己受骗，从而影响交易的顺利进行。

- 长久的商务关系必须建立在诚信上面。不论是上司、下属或者正在举行谈判的双方，都必须认识这一点。除此之外，还应该注意：假如事情不太顺利，更应该表示出诚实的信誉和情感，让人信赖，如果做到这一点，你会得到尊敬并且得到的东西比对方自己得到的还要多。

- 在交易的时候，无论买卖双方如何精打细算，锱铢必较，生意归生意，绝对是公私分明，至于个人与个人之间，则要以宽松的态度，克尽礼节，才是应有的风范，等到面子受损时，再发雷霆也不迟。

- 仍然保持同失败者业务上的联系。因为即使一个人遭到了不幸或失败，只要努力一定能东山再起，在失意的时候不落井下石，说不定将来会使他对你有很大的帮助。看到别人失败就轻视是很不聪明的做法。

- 轻易中伤和议论同行的是非，不仅降低了自己的人格，也丧失自己的信用，甚至对自己所经营的事业造成坏的影响。

- 只要学会忍耐的功夫，自然可以成功。唾面自干、百忍成

金，这种心理对于经商有莫大的帮助，也是经商的必要之道。

• 经营者应该理会“知足就是身处仙境”，即使是权力者或富豪，若一味执着于金钱，也不过是乞丐的行为。

• 经营事业不仅是自我扩展的手段，同时应该对社会有所贡献，为后世略尽绵薄之力，才能发挥金钱的最大价值。

• 作为一个企业家，信用商誉就是最有价值的商品。

• 身为经营者，必须切记，脚踏两只船，或失信于人，最终吃亏的还是自己。

• 顾客在你的商店或厂里没有买到想要的商品时，你不妨试着把他介绍到竞争对手那里去，这种宽容无私的胸襟会带给人难以预料的效果。

• 在对手的经蟹发生危机时，向他伸出援助之手，而不是乘人之危，落井下石。

• 和竞争对手保持融洽的关系，经常上门探访，交流各种信息经验和商品信息，会使你的生意比他人更兴旺。

• 如果你急于使自己与客户建立融洽的关系，使你的生意取得对方的信任，不妨先让他感受到你的友善和真诚。

• 把待人和悦的美德用于经商，不仅可以受到客户欢迎，提高信誉，而且可以促进成交，扩大销售，增加盈利。

• 认为生意没有乐趣，很难使你真正喜欢你的工作，以致窒息自己的进取心和创造欲，使你的生意停滞不前，无所作为，甚至招致失败。

• 冷若冰霜、高高在上只能拒客于千里；而笑脸相迎、热情周到才会生意兴隆、财源不断。

• 保持轻松愉快的情绪并露出开朗的微笑，才会使客户以愉快、信赖的心境接受你的经营。

• 生意伙伴看到你开朗、襟怀坦白、表里如一，而不是故作老练、满腹心机，自然有了和你贸易的诚意。

• 许多人才学丰富，办事干练，但却只因不留心自己的外表

和仪态，竟致在下海之初与人打交道时，给人留下不理想的印象，使得原本期望达到的效果大大地被打折扣。

- 公司的主管、经营的对象、合作的伙伴喜欢的是与举止文雅、精神奕奕、彬彬有礼的人来往。注重调整神态气质的正确恰当，那么你在商务活动中一定会引人注目，成为众人乐于认识和进行商务交往的对象。

- 一个人风仪秀整，俊逸潇洒，就能产生使人乐于亲近的魅力。这种魅力不只取决于长相和衣着，更在于人的气质和仪态。因此，初下商海者一定要注重自己具备洒脱的仪表礼节。

- 神采奕奕，精力充沛，显得自信和富有活力，能够在商务活动中激发对方的交往动机，活跃交往气氛，不致使人兴味索然。

- 作为一个有气度的商人，任何时候都应笑脸相迎。

- 如果商人挑剔顾客，常为顾客的态度生气或没有好脸色，这种人是没有资格做商人的。

- 商者最重要的素质之一是持稳重的态度，只有这样，方能做到无论遇到多么重大的商业问题，都能快而不乱，忙而不慌，使问题迎刃而解。

- 态度端庄和蔼，表情自然诚恳，微带笑容可在贸易活动中带来令人满意的效果，获得更多的成功。

- 商者应有意识地使本人与具体情况之间在情绪上保持若干距离，带着情绪去参加商务活动，带给你的，只有麻烦。

2. 商海智慧 ABC

- 经商是一种伟大的教育，惟有它能训练出一个头脑清楚、目光锐利、能够自给自足的人。

- 商海是一种最艰苦而实用的教材，实在比任何专科学校、大学院系的教育更难学习，同时这又是一所最能培植出卓越人才的伟大学府。

· 在切实可行的规划指导下，从商便能寻求到提高和发展的途径，迈出新的步伐。

· 商业活动强调市场，强调竞争，强调改革创新开拓的精神。

· 为了赢得市场，要求商者重视市场经营。

· 市场经营离不开市场，市场环境随时变化，随机因素经常出现。为适应这种客观环境变化，要求经营者不失时机确立策略，制定经营活动计划，调整、修正经营活动计划，以达到既定的经营目标。

· 市场犹同战场，在市场竞争中，要知己知彼，才能百战不殆。因此进行市场调查，了解市场规模、市场需求、市场价格行情变化、同类产品和相关产品生产全貌及有关社会经济因素等，对经营者来说至关重要。

· 在商品经济条件下，一定要有商品意识，一定要有商品知识。

· 市场上就经商而言有千家万户，即使同行业，经营商品的生产情况、购进情况、质量、价格和销售情况等都会各有不同；就客户而言更是千差万别，情况十分复杂。要做好买卖，就得通过供求变化，分析市场发展趋势，针对性地开展购销业务。

· 经商有买有卖，买卖离不开市场，所以要掌握市场行情的规律性，从行情的变化中摸出带规律性的变化，以便掌握经营主动权。

· 对商业企业来说，信息被当作企业经营的命脉和一种无形的财富，及时获取和开发有价值的信息，是取得最佳经济效益的根本保证。

· 倘若重要的信息没有及时传给应收此信息的人，它就会失去价值。因此，准确掌握信息并及时传递信息，在商业活动中十分重要。

· 就生意来说，店铺是越老越好，但如果说越老越好，就让产品及经营方式维持老样子，那么这家老店铺也会被时代淘汰。

• 商界要求视客户为上帝，为了赢得经商的信誉、事业的兴旺发达，不可忽视客户的要求。

• 应时时坚持顾客为上帝的原则，随时捕捉市场信息，了解市场需求，重视客户意见并与他们保持密切的联系，对客户的需求及时进行研究和分析。

• 商事时投入成本的观念是：在经过一段努力后，往往宁肯接受较低的利润，而不愿损失已经花下去的成本，最低要求是赚回成本，这比完全损失要好，也就是说，所注入的成本愈多，愈应该接受薄利的生意。

• 事业发展的动力在于商业团体内部，这就需要商者精通业务本行，追求恰当的经营方式和经营手段，简化经营机构，重视上下交流。

• 在有强大凝聚力的领导核心指挥下，立足本行，扬长避短，可使经营符合市场规律的调节，令经营的领域得以扩展。

• 商务活动要求处理问题神速，遇到重大商业问题，说干就干，雷厉风行。

• 商业活动十分重视高效率，随便占用、浪费时间和一些无谓的拖沓，只能给经营带来负效应。

• 在商业上，几个买主或是几个卖主之间的相互竞争是正常和必要的。

• 在商场上，往往一个共同的强大敌人，可以使原来对立的人和解，反过来归顺我方。

• 商务活动中不可避免各种承诺，诺言一旦许下，就应谨记遵守，必须办到。否则，会带来许多难以预料的负效应。

• 信用是经营的立世之本。

• 生意人相互谈判、洽谈，是公开而合法地向对方索取某种利益。在正常情况下，只有当谈判或洽谈双方或多或少有利时，协议方可达成，即以互利为前提。

• 在商业贸易中出现矛盾、发生攻击和报复是常见的，但须

把握：攻击与报复是成正比例的；相反，信誉与报应也是成正比例的。

· 买卖双方为了一些小事往往相持不下，双方的交易也自然陷入僵局。通常事先制定一个既保全面子又灵活变通的方法，打破僵局，与之相适应，会出现获得更多的一些新的交易方式。

· 商场中，身份地位往往和商品一样被列入评价。人们就像交易货物和商品似地交换彼此的地位关系。一个地位高的向一个地位低的人贸易时，由于心理因素，总会占得某种优势，因此需要把握不同的地位之间的微妙关系。

· 不论来自谁的邀请，都应及时地、正确地给予回答。显然，你会竭尽全力去响应上级或重要顾客的邀请。相比之下，对于来自下级或供货商的邀请，就可能不那么重视。对待不同的邀请可能有不同的方法，无所谓对错，重要的是不要让自己内心深处的想法影响你处理邀请的方法。草率对待任何邀请都是不适当的。而且会导致商业问题，迅速而礼貌地回答邀请，会赢得有教养、信得过的美誉。在商业问题上，这很重要。

· 迎来送往是商业活动中最常见的礼仪。根据所从事的商业活动的等级规格，准确掌握客户到达时间，安排好与客户身份、地位基本平衡的接待、会谈和送行的客观条件，制定接待计划、活动安排，办理往返手续是最基本的商业常识。

· 商务活动中迎接来宾应由主动地位一方的负责人或他指定的人站在入场口迎接那些可能不认识其他出席者的人，迎接者要向他们做介绍，有饮料时要主动关照他们饮用，要使他们感到舒服自然。当来客开始同别人交谈或显得很随便时，商务迎接工作就算完成。同时，结束欢送工作仍应全面周到。

· 商务活动中身体的位置十分重要。古时王者坐北朝南，臣者北面朝君，以东为上，以右为上的传统对商务交往仍有影响。当众人聚集在一起时，座位的顺序可以间接表示权利的高低，坐在宝座右侧或左侧的人，把椅子稍微挪近总裁，并调整自己成稍微