

【光华·培训大师系列】

中国最受欢迎的管理培训大师激情演绎

管理者

余世维◎著

情商

余世维

管理者情商



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

【时代光华·培训大师系列】

中国最受欢迎的管理培训大师激情演绎

管理者

情

商

余世维◎著

管理者情商

余世维



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

管理者情商/余世维著. —北京:北京大学出版社,2005.8

(时代光华培训大系)

ISBN 7-301-09595-3

I. 管… II. 余… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 098567 号

书 名: 管理者情商

著作责任者: 余世维 著

责任编辑: 李 挺 徐文宁

标准书号: ISBN 7-301-09595-3/F · 1186

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 82893506

电子信箱: tbcbooks@vip.163.com

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 140 千字

2005 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究



作者简介

余世维博士，著名跨国公司职业经理人，当今中国最受欢迎的管理培训大师，华人最权威、最资深的实战型培训专家。美国哈佛大学企业管理博士后，英国牛津大学国际经济学博士后，美国佛州诺瓦大学公共决策博士。

现任上海慧泉企业管理咨询有限公司董事、总经理，北京时代光华公司特聘高级培训师。曾任美国富顿集团（中国）总经理、美国雅黛公司副总裁、日航公司台湾地区副总裁等职。

服务的客户有摩托罗拉、西门子、柯达、飞利浦、联合利华、ABB、三得利、3M、中国电信等国内外著名企业。

其他经典课程与著作有：

《赢在执行》

《企业变革与文化》

《领导商数》

《职业经理人常犯的11种错误》

《如何成为一个成功的职业经理人》

《市场竞争策略分析与最佳策略选择》

.....

MANAGER EQ

内容简介

为什么IQ高的人并不都是成功者？

为什么智力平庸的人反而取得成功？

20%的IQ（智商）+ 80%的EQ（情商）=
100%的成功

在本书中，当今中国最受欢迎的管理培训大师余世维博士为您激情演绎如何提升管理者的情商（EQ）！作者结合个人丰富的管理实践经验，从分析国人的种种EQ问题入手，揭示出：EQ真正决定管理的成功！本书浅显易懂地讲解了提高EQ的简单有效的方法，有助于企业家与中高层管理者充分认识自我，并通过提升个人的EQ水平，提高管理绩效。

全书案例鲜活生动、分析鞭辟入里，使读者在尽享余博士幽默风趣的培训风格之余，更有醍醐灌顶、如饮甘露之感，不愧为培训课程中的精品。

策 划：北京博雅光华教育科技有限公司

征稿电话：010-82893507

电子邮箱：tbcbooks@vip.163.com



慧泉 / 超维
传 播 智 慧

滴水可以穿石

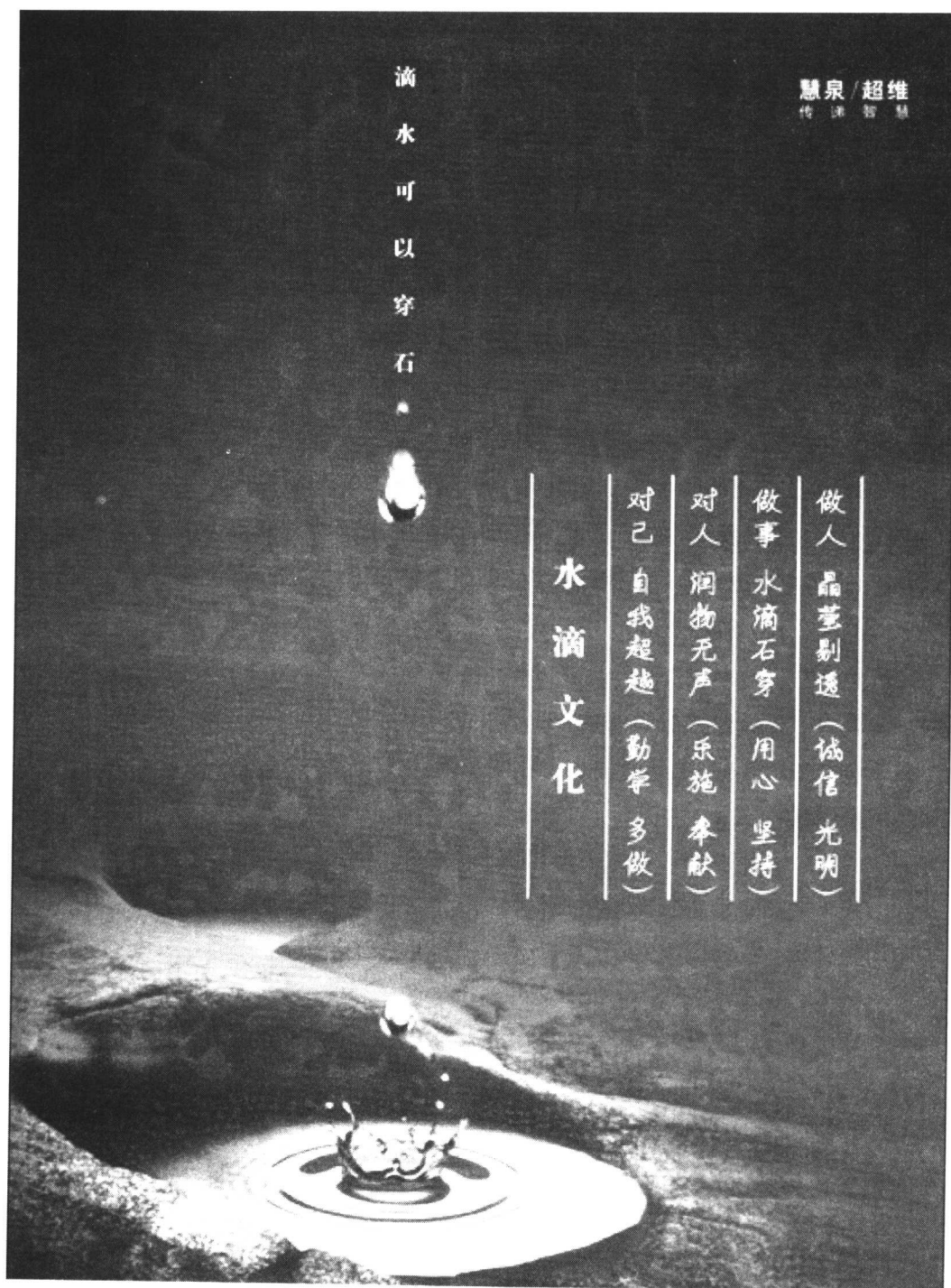
水滴文化

做人晶莹剔透（诚信 光明）

做事水滴石穿（用心 坚持）

对人润物无声（乐施 奉献）

对自己自我超越（勤学 多做）





慧泉/超维公司简介

上海慧泉企业管理咨询有限公司/上海超维管理咨询有限公司是一家致力于整合国内外资源,为企业传递管理智慧的专业咨询公司。公司本着资源共享、共同成长的经营理念,在总经理余世维先生的带领下,经过多年的探索和努力,各项事业均取得了长足的发展,在国内企业界取得了良好的口碑并享有较高的知名度。近年来,为满足广大客户的要求,公司不仅先后成立了山东、山西、西南等分部,而且还搭建了中国管理培训金业联盟(简称金盟)的同业合作平台,以协助更多的企业从平凡走向优秀,自优秀迈向卓越。

我们的使命:

成为中国企业智慧的源泉

协助中国企业,尤其是中小企业做强做大,让中国更强大

我们的愿景:

成为中国企业管理智慧的最佳传递者

成为中国企业首选的最值得信赖的合作伙伴

我们的理念:

做人——晶莹剔透,做事——水滴石穿

有问题是方法不对,有困难是能力不足

我们的精神:

超越精神——超越自我、超越规则、超越他人

我们的优势:

团队有“三力”——学习力、整合力、创造力

资产有“三多”——社会资源多、合作伙伴多、企业客户多

服务有“三精”——阅历丰富的精典顾问,提供现场辅导
度身定制的精益咨询,提供解决方案
注重实效的精品课程,提供人才培训

我们的业务:

◆ 管理咨询

- ◇ 项目咨询(量身定制) 专长:基础管理
- ◇ 交流咨询(现场答疑) 范围:管理各案
- ◇ 个人咨询(专家门诊) 对象:高管人员

◆ 管理培训

- ◇ 企业内训——问题导向,按需设计
- ◇ 岗位专训——注重实务,学以致用
- ◇ 高管特训——启迪智慧,引领变革
- ◇ 资质认证——行业自律,区分良莠
- ◇ 行业峰会——拓宽视角,标杆效应
- ◇ 发展论坛——头脑风暴,智慧互换
- ◇ 慧泉讲坛——更新观念,提升素质

◆ 辅助产品

- ◇ 管理培训课程包
- ◇ 管理书刊

最好的管理不是最流行的管理,而是最适用的管理。慧泉/超维真正要做的是:

为您企业的需求提供行之有效的个性化解决方案

为您企业的发展传递现代企业经营的方法和理念

慧泉/超维 传递智慧,与客户腾飞!

公司地址:上海外滩延安东路1号东楼401~409

联系电话: 021-63301793-18 (培训) 63301935 (咨询) 传 真: 021-63303148

E-mail: huiquan@huiquan.org Website: www.huiquan.org

时代光华培训图书

时代光华培训大系目录

时代光华培训大系目录					
编号			产品名称		定价(元)
培训大师系列					
T001			管理思维		49.00
T002			中国式管理		36.00
T003			中国式的管理行为		38.00
T004			赢在执行		39.00
T005			经营 DNA		32.00
T006			CEO 智慧		35.00
T007			竞争力		48.00
T008			企业变革与文化		36.00
T009			大易管理		49.00
T010			领导商数		32.00
T011			企业规范化管理实务		49.00
T012			中国式领导——以人为本的管理艺术		49.00
T013			新领导观		36.00
T014			管理者情商		32.00
知名培训师系列					
T901			赢在中层——如何打造中国企业新中层		25.00
T902			创新与突破		26.00
T903			禅道与企业管理		25.00
T904			中小企业基本管理制度		45.00
T905			经销商管理(上、下册)		68.00
T906			业绩腾飞		28.00
世界 500 强企业培训教程					
管理发展类					
T101			职业经理十项管理训练(全三册)		99.00
T102B			职业经理人常犯的 11 种错误		38.00
T103			高层经理人的八项修炼		45.00
T104			管理者的 88 个陷阱		39.00
T105			王牌店长——经理十项全能训练		39.00
T106			如何做一名出色的主管 ——新任主管培训教程		45.00
T107			有效沟通技巧		22.00
T108			如何做一名优秀的部门经理		35.00
T109			跨国公司员工八个行为习惯		28.00
T110			卓越之路:企业全面战略管理实务		42.00
T111			共赢领导力——提升领导能力的五种技术		42.00
T112			如何打造高绩效团队		45.00
T113			曾国藩七大管理方略		25.00
T114			如何成为一个成功的职业经理人		25.00
T115			高绩效主管五项管理技能训练		30.00
T116			高效会议管理技巧		20.00
T117			商务礼仪		28.00
T118			企业新进员工职业化训练		22.00
T119			员工执行力训练		25.00
T120			得人心者得市场		22.00
T121			如何当好基层主管 ——基层主管的七大管理技能		38.00
T122			中层执行力训练		25.00
T123			晋升配方		28.00
T124			这样管理最有效 ——轻松解决民营企业 60 个管理难题		28.00
T125			公司病毒		39.00
营销类					
T201			成功的大客户销售:实战策略、方法与核心技能		25.00
T202			销售人员专业技能训练		25.00
T203			客户至尊:金牌服务技巧		25.00
T204			赊销与风险控制(上、下)		58.00
T205			电话销售实战技能训练		25.00
T206			如何系统规划销售组织与业务 ——打造金牌销售团队 I		28.00
T207			如何管理与控制销售队伍 ——打造金牌销售团队 II		28.00
T208			如何培训与激励销售队伍 ——打造金牌销售团队 III		28.00
T209			有效的分销管理		30.00
T210			店面营业人员职业化训练		20.00
T211			如何做好产品解说		20.00
T212			门市销售服务技巧		30.00
T213			顾问式销售技术		38.00
T214			市场竞争策略分析与最佳策略选择		20.00
T215			销售人员五项基本技能训练		30.00
T216			推销雄心		28.00
T217			售楼圣经——打造房地产王牌销售代表		28.00
T218			新产品上市营销管理技巧		32.00
T219			店面销售情景训练		26.00
人力资源类					
T301			绩效魔方:绩效管理操作手册		20.00
T302			非人力资源经理的人力资源管理 ——部门经理人力资源管理技能训练		28.00
T303			员工关系管理		35.00
T304			岗位说明书的编写与应用		22.00
T305			辞退员工管理与辞退面谈技巧		20.00
T306			如何选、育、用、留人才		36.00
T307			绩效管理实务		28.00
T308			我能!求职应聘实战指南		28.00
T309			零售企业如何控制人工成本		25.00
T310			世界 500 强经典管理制度(附光盘)		68.00
T311			世界 500 强经典管理表格(附光盘)		68.00
生产管理类					
T401			如何当好班组长		25.00
T402			企业采购与供应商管理七大实战技能		22.00
T403			六西格玛在中国企业的实施 ——质量与流程能力的双重提升		22.00
T404			改善生产管理的利器——5S 与 TPM 实务		30.00
T405			高效的物料与仓储管理		25.00
T406			全面质量管理		28.00
T407			生产问题分析与解决		30.00
T408			如何当好车间主任		25.00
财务管理类					
T501			职业经理人财务素养训练 ——非财务人员的财务管理(上、下)		58.00

编号	产品名称	定价(元)	编号	产品名称	定价(元)
T502	企业如何进行纳税筹划	32.00	M211	让你的公司奔跑起来 ——TOC管理法操作手册	20.00
创建学习型组织书系			M212	完美领导必修课 ——轻松掌握领导必备的35项技能	20.00
C101	共同愿景——创建学习型组织培训教程	38.00	M213	如何造就高绩效员工 ——培养部属的OJT法	18.00
C102	如何创建学习型团队	20.00	M214	什么样的人能干,什么样的人不能干	18.00
C103	创建学习型组织实践指南	35.00	M215	服务的品质	22.00
C104	如何创建学习型社区	20.00	M216	这样的干部才称职	25.00
C105	如何创建学习型组织	25.00	M217	新员工必读	22.00
C106	第六项修炼 ——如何拓展21世纪核心领导力	26.00	M218	员工培训100法 ——打造职业化员工实战手册	39.00
普方·卓越管理书系			M219	选择什么样的工作,选择什么样的人生	16.00
F101	KPI,“关键绩效”指引成功	25.00	M220	做人做事做到位	20.00
F102	BSC,“平衡计分”保证发展	42.00	M221	丰田的现金流战略	20.00
盖登氏管理训练书系			M222	如何编制年度经营计划书	38.00
TG01	业务员实战手册	25.00	M223	如何成为广告策划高手	28.00
TG02	业务员入门手册	25.00	M224	起死回生——V字复苏计划	20.00
TG03	顶级营销总监工作手册	58.00	M225	干部的七大罪状	25.00
本土经管系列			M226	提高效率——高效员工训练手册	28.00
M001	万科的观点(行业篇、管理篇)	78.00	M301	胜任——员工胜任能力模型应用手册	30.00
M002	蒙牛内幕	49.00	M302	胜任力	38.00
M003	娃哈哈密码	32.00	M303	企业教练	35.00
M101	扩张:跨国公司凭什么	28.00	M304	超级领导力	32.00
M103	老板可以这么当	25.00	M305	来吧,革自己的命	28.00
M104	管理大道 ——中国管理哲学的现代化应用	32.00	M306	十根思考棒 ——控制与反控制的敏捷思考法	25.00
M105	快速争霸战	26.00	职场·励志书系		
外版经管系列			J101	品格第一 ——提升员工执行源动力的九项修炼	18.00
M201	这样的干部辞职吧	32.00	J102	职场法则 ——漫画管理故事	18.00
M202	经理该干什么	25.00	J103	寻找生命中的“贵人”	18.00
M203	员工革命	19.00	J104	五星级员工	15.00
M204	管理者革命	28.00	J105	快乐工作	16.00
M205	如何实施正确的生产管理	38.00	J106	职业精神	26.00
M206	品质管理实战精要	28.00	J107	卓越人生的关键	15.00
M207	首席推销员的习惯	18.00	J108	自我沟通:掌控你的思想和态度	15.00
M208	如何提高客户满意度	25.00	J109	忠诚管理	25.00
M209	改变公司面貌的5S	32.00	《职业经理人十万个怎么办》丛书目录		
M210	管理的资格	22.00	编号	产品名称	定价(元)
通过技能类(1)			H114	如何提高工作效率	36.00
H101	如何与上级沟通	28.00	领导发展类(2)		
H102	如何与下属沟通	32.00	H201	如何提高领导力	32.00
H103	如何进行有效沟通	34.00	H202	如何提高影响力	25.00
H104	如何进行时间管理	34.00	H203	如何正确决策	33.00
H105	如何制定工作计划	32.00	H204	如何提高讲话水准	34.00
H106	如何提升执行力	36.00	H205	如何有效授权	35.00
H107	如何进行商务文书写作	39.00	H206	如何进行流程设计与再造	34.00
H108	如何掌握商务礼仪	34.00	H207	如何进行企业组织设计	34.00
H109	如何提升人际交往能力	33.00	H209	如何进行企业文化建设	38.00
H110	如何实现成功谈判	30.00	H210	如何进行团队建设	35.00
H111	如何进行会议管理	35.00	H211	如何进行战略管理	38.00
H112	如何进行行政管理	34.00	H212	如何进行变革管理	37.00
H113	如何设计企业内部管理制度	36.00	H213	如何进行风险管理	34.00

编号	产品名称	定价(元)
H214	如何进行危机管理	35.00
H215	如何构建企业核心竞争力	35.00
人力资源类 (3)		
H301	如何进行工作分析	35.00
H303	如何进行员工甄选聘用	32.00
H304	如何进行员工培训	30.00
H305	如何进行职业生涯规划与管理	35.00
H306	如何进行人才测评	36.00
H308	如何评估下属	32.00
H309	如何用人	33.00
H310	如何进行员工关系管理	35.00
H311	如何进行员工激励	34.00
H312	如何提升员工满意度和敬业精神	34.00
H313	如何管理核心员工	35.00
H314	如何管理有“缺点”的员工	36.00
H315	如何进行绩效管理	38.00
H316	如何进行企业薪酬设计	34.00
H317	如何留住人才	30.00
H318	如何进行员工健康与安全管理	30.00
H319	如何处理劳动争议	38.00
H320	如何提升员工忠诚度	36.00
营销类 (4)		
H401	如何进行营销调研	28.00
H402	如何进行营销策划	34.00
H403	如何制定市场竞争策略	36.00
H404	如何进行产品定价	32.00
H405	如何进行品牌营销	28.00
H406	如何进行分销渠道管理	35.00
H407	如何建设和管理销售团队	38.00
H408	如何进行区域市场的经营与管理	34.00
H409	如何进行销售谈判	35.00
H410	如何进行大客户销售	36.00
H411	如何进行以客户为中心的销售	34.00
H412	如何进行成功的销售	33.00
H413	如何进行促销管理	32.00
H414	如何通过广告进行营销推广	34.00
H415	如何进行整合营销	33.00
H417	如何进行企业电子商务管理	35.00
H418	如何进行客户服务管理	35.00

编号	产品名称	定价(元)
H419	如何进行客户关系管理	34.00
财务类 (5)		
H501	如何阅读财务报表	34.00
H502	如何编制公司预算	27.00
H503	如何进行财务清查	28.00
H504	如何进行财务控制	30.00
H505	如何进行收账管理与呆账催收	37.00
H506	如何进行投融资管理(上、下册)	64.00
H507	如何进行现金流管理	36.00
H508	如何进行纳税筹划	36.00
生产类 (6)		
H601	如何进行现场管理	32.00
H602	如何进行生产作业管理	32.00
H603	如何进行成本管理	34.00
H604	如何进行品质管理	34.00
H605	如何进行 ISO 9000 质量管理	35.00
H606	如何进行精益生产	30.00
物流类 (7)		
H701	如何进行供应链管理	32.00
H702	如何进行采购与供应商管理	35.00
H703	如何进行运输与配送管理	40.00
H704	如何进行仓储物料管理	34.00
H705	如何进行物流服务管理	34.00
H706	如何进行物流成本管理	29.00
综合管理类 (8)		
H801	如何进行新产品开发	34.00
H802	如何进行人本管理	34.00
H803	如何进行企业信息化管理	32.00
H804	如何进行知识管理	28.00
H805	如何进行创新管理	34.00
H806	如何进行目标管理	30.00
H807	如何进行标杆管理	35.00
H809	如何进行压力管理	28.00
H810	如何进行冲突管理	30.00
H811	如何进行公关管理	36.00
H812	如何进行项目管理	38.00
H813	如何进行合同管理	37.00
H814	如何防范和处理公司经济纠纷	39.00
H815	如何进行国际贸易操作	38.00

北京时代光华图书公司 网址: <http://www.21tbcbooks.com>

营销部 北方区: 010 - 82893815

南方区: 010 - 82894446

北京图书批发市场时代光华门市

电话: 010 - 65934291/65937533

时代光华各地公司

长沙时代光华
广东时代光华
广西时代光华
杭州时代光华
河南时代光华
南京时代光华
上海时代光华
山西时代光华
天津光华
武汉时代光华
西安时代光华

电话:0731-5366968
电话:020-84115993/6/8
电话:0771-5868807
电话:0571-56832989
电话:0371-63815211
电话:025-86890156
电话:021-34140428
电话:0351-4162953
电话:022-27118721
电话:027-87526665
电话:029-84335021/2

网址:<http://www.hntbc.com>
网址:<http://www.gdtbc.com>
网址:<http://www.gxtbc.com>
网址:<http://www.hztbc.com>
网址:<http://www.ydtbc.com>
网址:<http://www.njtbc.com>
网址:<http://www.21tb.com>
网址:<http://www.21whk.com.cn>
网址:<http://www.bmc-tj.com>
网址:<http://www.wh21tbc.com>
网址:<http://www.tbcedu.com>

序 言

说起管理者的情绪商数,也就是我们常常说的 EQ,我相信很多人并不是第一次听到这个名词。因为很早以前国内有少数学者就开始探讨这个问题,而且自从美国出版了《EQ》这一本书以后,它更是突然之间变得非常热门,变成大家经常讨论的话题。尤其是在改革开放以后,由于体制转轨和功利主义抬头,许多人开始不能适应新的环境,不肯委曲求全,大局意识淡漠,以至于产生了各种社会问题,由此有关情商(EQ)的话题更加引起了大家的广泛关注。

EQ 是 Emotional Quotient 的缩写,反映的是一个人情绪商数的高低。它是在传统的智慧商数(IQ)的权威性被彻底动摇之后,取而代之的一种全新的人生社会成就的衡量标准。越来越多的研究已经证明,一个人的智商(IQ)对其事业成功只能起到 20% 的作用,而其情商则在其中起到了 80% 的作用。在 2001 年世界亿万富豪前 5 名里面,有 3 位富豪都是在求学期间中途退学的,他们之所以最终能取得成功,靠的是 EQ,而不是 IQ。可以说,谁的 EQ 高,谁的人生成功的机会就大。

最早提出 EQ 这一术语的,是美国耶鲁大学的心理学教授。其实,我们的祖先很早就对人的情绪进行过研究和分类。早在秦汉以前,《礼记》中就提出人有“七情”之分。到了东汉,班固等人则把情绪分成“六情”,也就是我们经常说的喜、怒、哀、乐、爱、恨。但从古至今国人在生活中一直缺乏这一概念,就是因为中国学者至今并没有

从中提炼出一个系统的理论。

因为我是一个中国人,所以喜欢从中国人的角度去思考问题;又因为我多年来一直致力于管理培训,更愿意从企业管理者的角度去研究 EQ 问题。因此,在授课和咨询的过程中,我经常强调 EQ 对于管理者的重要性,并喜欢用国内的案例来说明什么是 EQ,以及如何培养和锻炼 EQ。很自夸地讲,我认为我讲的内容比外国人写的书生动得多。

在多年思考和研究 EQ 中,我有两个体会:一是我们中国人的 IQ 很高,但是 EQ 很低,这表明他不能很好地领导团队,更不能对事情负起责任——我们应特别注意从小培养孩子的团队精神;二是培养 EQ 其实也很简单,就是养成诚实的习惯——EQ 的基础就是诚实。麦当劳之所以 50 年来持续赚钱,靠的就是每天晚上都换油、牛肉饼 30 分钟没卖出去就扔掉的诚实。而美国、英国、法国、德国和日本之所以能成为世界经济五强(G5),同样是靠始终如一的诚实。因此,中国要想成为世界强国,也必须找到自己的诚实。

应该说,中国改革开放 20 年来,我们疏忽了 EQ 的问题,家庭、学校及至公司的教育里面也没有对此特别加以强化。我希望《管理者情商》一书能对各位读者有所触动,并希望各位读者回到你的家庭、走进你的学校、踏进你的公司时,都能特别注意你的孩子、学生或者企业员工的 EQ 问题:他们的 EQ 分数够高吗?如何培养和锻炼他们的 EQ?

愿本书能激起企业界的读者朋友们的思考,引发共鸣,达成共识,以帮助大家尽快找到提升管理水平的有效途径。

余世维

2005 年 9 月

目 录

序 言 / 1

第一章 “3Q”的差异及关联 / 1

一、什么是“3Q” / 3

二、IQ、EQ 与 AQ 的关系 / 5

第二章 为什么 EQ 对我们特别重要 / 11

一、从中国留学生签证难说起 / 13

二、EQ 缺失与“五育” / 15

(一) 缺乏团队精神的三好学生 / 16

(二) 缺乏互动的教学方式 / 19

三、其实 EQ 比 IQ 更重要 / 21

(一) 影响一个人成功的因素有 80% 是 EQ / 22

(二) 成功的人都是 EQ、IQ 都很好 / 27

四、如何培养团队精神 / 29

(一) 团队精神应从小开始培养 / 29

(二) 团队精神要从管理者做起 / 37

(三) 社会也是一个团队 / 38

第三章 改革开放以后国人的 EQ 问题

——高 IQ、低 EQ 的一般现象 / 41

一、不能适应环境 / 44

(一) 经济体制发生剧变 / 44

(二) 抗环境力差 / 46

(三) 症结: 不能适应环境 / 48

二、不能委曲求全 / 51

(一) 传统忠诚度瓦解, 向心力低 / 52

(二) 症结: 不能委曲求全 / 57

三、不能顾全大局 / 61

(一) 单打独斗的个体户时代已成过去 / 61

(二) 时代要求团队效应 / 62

(三) 症结: 不能顾全大局 / 64

四、不能领导群众 / 67

(一) 功利主义抬头, 道德屈从于现实 / 67

(二) 症结: 不能领导群众 / 71

第四章 EQ 对于管理者的重要性 / 77

一、EQ 与 IQ 是有较大区别的 / 79

(一) 台湾中山大学研究所入学考试作文题目分析 / 79

(二) 君子与小人最大的区别 / 80

二、比尔·盖茨谈情商 / 86

三、领导者三力 / 88

(一)思考力:思考要以客户为主轴 / 89

(二)决策力:决策重在重要与效果 / 93

(三)执行力:执行要靠核心骨干 / 103

第五章 EQ——对情绪的察觉与利用 / 111

一、低 EQ 的情绪发泄者 / 113

二、EQ 是对情绪的察觉与善用 / 114

(一)察觉自己的情绪 / 115

(二)善用别人的情绪 / 117

三、对几种人格特质的分析 / 120

(一)人的性格没有好坏之分 / 120

(二)人格特质的正负表现 / 122

第六章 EQ 的基本元素——诚实 / 133

一、诚实是 EQ 的基本元素 / 135

(一)如果说 EQ 是人,那么诚实就是原子 / 135

(二)我们的疏忽在诚实 / 136

(三)诚信应当是国民的一种素质 / 138

(四)诚信教育应从孩子开始 / 139

二、世界五强的“诚实” / 141

(一)美国:司法裁判上的诚实 / 142

(二)英国:科学实验上的诚实 / 144

(三)法国:人文艺术上的诚实 / 147

(四)德国:工业制造上的诚实 / 149