

中国第三产业杂志丛书

朱 兵 主编

第三产业

世界知名经营大师的思想火花

世界富豪智慧

关兰馨等 编

中国发展出版社

谁/欲/求/发/展/我/与/谁/有/关

F270

中国第三产业杂志丛书

知名经营大师的思想火花

商界富豪智慧



中财 B0005450

中央财经大学图书馆藏书

总号
书号



437061

● 朱 兵 主编
● 关兰馨等 编

中国发展出版社

(京) 新登字 070 号

书 名 世界富豪智慧

主 编 朱 兵

编 者 关兰馨

出版者 中国发展出版社

(北京市西城区赵登禹路金果胡同 8 号)

邮编: 100035 电话: 601.7941

印刷者 北京地质印刷厂

发行者 中国发展出版社总发行

新华书店经销

开 本 1/32 787×1092mm

印 张 11.625

字 数 249 千字

版 次 1995 年 2 月第 1 版

印 次 1995 年 2 月第 1 次印刷

印 数 1—20100 册

ISBN 7-80087-188-6/F·116

定 价 9.60 元

(如有印刷、装订等差错, 可向本社发行部调换)

中國第三產業

江泽民总书记为中国第三产业杂志题写刊名

为中国第三产业的发展鼓劲

——中国第三产业杂志丛书序

国家计委副主任 余健明

首先，我们应该祝贺的是，江泽民总书记于1994年春为国务院发展研究中心《中外第三产业》杂志更名为《中国第三产业》题写了刊名。这体现了中央领导同志对我国第三产业寄予殷切希望，也是对《中国第三产业》杂志的鼓舞，更是对我国广大第三产业干部职工的鞭策。

1992年以来，我国第三产业在《中共中央、国务院关于加快发展第三产业的决定》鼓舞下，开始全面发展。全国上下发展第三产业的积极性空前高涨，第三产业改革开放的步伐明显加快。第三产业发展不仅在数量上发生了显著变化，而且在结构、水平和机制等诸方面发生了质的变化。

今天，我国经济体制正在深入改革，经济格局和经济模式发生了很大变化，经济发展要求社会化分工协作，生产要素和经济资源要按市场的需求重新进行合理配置。这必然要求按照经济发展和体制变革的规律，改变“大而全”、“小而全”的旧格局，形成社会化生产服务分工的新模式。

目前，全国第三产业的发展呈现出以下几个方面特点：

1. 第三产业的内部结构正在发生深刻的变化。交通运输、邮电通信、市政公用设施等基础性第三产业的发展明显加快。交通通信业增加值连续两年增长10%以上，已成为第三产业中最大的行业。第三产业的发展已突破商业饮食服务业的传统行业框框。新兴第三产业，如金融保险、信息咨询、科技服务、房地产及物业、旅游、广告等迅速崛起。

2. 第三产业的发展水平不断提高。传统第三产业的发展形式不断变化，技术水平迅速提高，出现了连锁商店、邮政快递、无线寻呼等新的服务方式。铁路重载、双层客车、自动化分检、程控电话、光纤通信等新技术得到应用。新兴第三产业的知识、技术密集程度不断提高。金融电子化、信息技术应用、高新技术迅速发展。律师、会计师、土地评估、资产评估等中介服务，都是知识、技术和智力高度密集的行业。

3. 第三产业的经营机制迅速变革。在建立社会主义市场经济体制的过程中，第三产业领域里建立健全市场体系和社会保障体系的改革深入发展，多种所有制形式、多种经济成分、多种经营方式的第三产业蓬勃兴起。

4. 第三产业的对外开放迈上了一个新台阶。80年代只有旅游设施、沿海石油勘探、饮食服务等少数第三产业对外资开放。进入90年代，特别是1992年以来，第三产业扩大对外开放已成为我国全方位对外开放格局初步形成的一个重要标志。交通运输、房地产、信息咨询、广告制作等开始对外资开放。金融保险、商业零售等领域开始试办外商投资企业。外商石油勘探进入内陆，邮电通信设施建设已大量引进外资。

5. 第三产业的生產要素投入增加较快。随着传统第三产业的加强和新兴第三产业的发展，社会资金投入第三产业的

力度加大。第三产业投资在国有单位投资中所占的比重1992年为38.3%，1993年上升为44.2%，1994年上半年进一步上升为45.1%。交通运输和邮电通信业投资增长幅度尤为迅速，占全部第三产业投资的近50%。科技开发、经营管理、信息咨询等多方面专业人才开始大量投入第三产业。

6. 第三产业在数量上显著增长。80年代初第三产业每增长一个百分点，绝对量只有10亿元左右，近几年第三产业每增长一个百分点，绝对量增加近100亿元。通过全国第三产业普查，一些误统、漏统的因素将逐渐消除，第三产业占国民经济的实际比重将提高若干个百分点。

7. 国有工业企业兴办第三产业出现了新的局面。特别是一些基础较好、实力较强的大型、特大型国有企业，从本企业实际出发，走多元化发展的道路，大力兴办具有自己特色的第三产业，作出了大胆的探索和尝试，迈出了可喜的一步。实践证明，企业兴办第三产业已经不仅仅囿于安置待业人员，而且成为企业生产经营的一个组成部分；不仅仅局限于兴办商业服务等传统第三产业，而且涉足于发展科技服务、信息咨询、房地产、旅游等新兴第三产业；不仅仅只靠少数人零打碎敲地从事小三产，而且广泛动员各方面力量兴办大三产，并且开始朝着社会化服务、系列化经营、集团化运行和规范化管理的方向发展。

我国第三产业发展中存在的主要问题是：市场发育程度较低；新兴行业仍然比较薄弱；城乡社会化综合服务体系和社会保障体系不完善，企业兴办第三产业所需的人财物资源配置不尽合理。为此，我们应该本着实事求是的原则，提出切实解决的办法，力求为发展第三产业多做具体的实际的工作。

国务院发展研究中心中国第三产业杂志社，1994年编辑出版了《中外第三产业杂志丛书》，为第三产业的发展提供了大量信息，介绍了很多发展第三产业的好经验、好做法。这套书成为1994年中国发展出版社的畅销书、重印书。中国第三产业杂志社、中国发展出版社以“谁欲求发展，我与谁有缘”为办刊办社宗旨，1995年又策划编辑出版了《中国第三产业杂志丛书》（第二辑·'95），推出了《世界富豪智慧》、《第一流的促销——谋略·技巧·公关》、《第一流的诀窍——生意·用人·广告》、《金融信托：极大的诱惑》、《助你走上黄金大道——中国发展第三产业操作经验集粹（'94）》、《域外发达风——国外发展第三产业经验撷英》、《大热点·大沉思——'94潮析 '95回眸》、《大市场·大纪实——'94潮析 '95回眸》、《日本企业：名家名牌之道》等9本生动活泼而不失严肃、涉及面广而不失档次的好书。这是他们奉献给社会的为发展中国第三产业献计献策的心血结晶。

愿这两辑丛书为中国第三产业的发展发挥应有的作用！

愿中国第三产业杂志丛书越编越好！

（作者同时系国家计委加快发展第三产业协调领导小组副组长）

目 录

素质·决策.....	(1)
创业·勤奋.....	(35)
经营·形象.....	(76)
销售·服务.....	(125)
质量·信誉.....	(163)
管理·协调.....	(185)
信息·市场.....	(234)
时间·效率.....	(248)
风险·竞争.....	(256)
量才·用人.....	(279)
社交·公关.....	(317)
股市·证券.....	(344)
后 记.....	(360)

素质·决策

不管是经营者或管理者，都要养成正确的人生观、事业观、社会观。只要具备这些涵养，你所做的决策虽然不能保证百分之百正确，大概也会八九不离十了。

〔日本〕松下幸之助

最优秀的管理人员要：1. 支持归他领导的人员；2. 向他们提供训练、帮助、各种必要的方法，以及完成任务所必需的其他条件；3. 鼓励班组成员彼此能交谈和互相帮助；4. 以获得高标准的工作成绩为目标。

〔美国〕伦·利克特

身为管理者，最重要的，就是要具有综合的精神。

〔日本〕土光敏夫

经营者的性格，就是公司的品质。经营者要具备的性格，

是做有思考力的人、有行动力的人及有推动力的人。

〔台湾〕徐凤和

每个企业家都有自己的特色和风格，但他们还是有共同的特征，那就是：有正确的判断力，有野心、决心，敢于冒险创新，勤奋工作又贪婪，也会惧怕困境而需要运气。最糟糕的企业家就是自以为是的企业家，这种人一副假道学，并自以为舍己为人。

〔法国〕詹姆士·高史密斯

经营管理者 and 领导干部应该是真正能吃苦的人。

〔日本〕土光敏夫

经理人员除了要拥有十足的能力还必须具备下列特点：具有弹性的思考，创作的冲动；具有自信而轻快的心情；具有率先开拓的个性；勤奋不怠；具有分析事物的能力。

〔南非〕汉德瑞克·史洛伊特

管理人员应具有十种能力：1. 思维决定能力；2. 规划能力；3. 判断能力；4. 创造（独创）能力；5. 洞察能力；6. 劝说能力；7. 对人的理解能力；8. 解决问题的能力；9. 培养下级能力；10. 调动下级积极性能力。

〔日本〕本山多喜二

主管必须是办事能力很强的人才行。只想安稳地坐在主管的宝座上，就会慢慢地和工作现场疏远。所以如果不亲自去

巡视工作现场，只听从一些属员的报告，再从这些报告中做判断，将会造成很大的损失。

〔日本〕 素野福次郎

经理人员应该具有尝试失败的勇气，力求改进；而不应畏惧风险而停滞不前。

〔英国〕 葛汉·克拉克

作为一个管理者，在他应该具备的能力中，职业性技术可占百分之二十五，革新的创造能力可占百分之二十五，其余百分之五十，应该是“教养”。

〔美国〕 约塞夫·巴基尔

企业是由经营者的才华所决定的。

〔日本〕 永守重信

成功的生活是平衡的，无论是在思想上、行为上、休息上、娱乐上，各方面都是如此。懂得生活艺术的人，既不会工作到累得要死，也不至于玩乐得精疲力竭。已成习惯的忧虑者确是不平衡的，就像只衔了骨头的狗一样。所谓“问题”，就是一种促使我们去寻找答案的困扰，而找到了答案，我们的身心就会平衡下来。否则，我们只有继续困扰下去。如果你做完一天所要做的事，此时太阳也恰好西沉落山，而你却还在忧虑不已，那是毫无用处的。

我们都希望所有问题都能如愿解决，但事实上，忧虑不能解决任何问题。我们只能靠自己的思考、行动来解决；而不

要光依靠忧虑，那只能扩大问题，产生怨恨和自怜。

〔美国〕克兰德·尼克逊·希尔顿

忠诚是双向的，当一个人陷入困境时，作为领导者，你应该尽可能给他以帮助和支持，你应该向他表明你的忠诚。

〔美国〕哈罗德·吉尼

经营者的心情决定企业活力。

〔日本〕松下幸之助

游手好闲是制造无聊、罪恶、贫穷的根源。有人以为清闲是福，其实只有认真工作后的休息，才能得到心灵的安适，才是人生至上的享受。一个国家，如果人人都充满了工作的活力，就是天大的财富。世界上许多天然资源富裕的国家，反而不如资源贫乏的国家进步，道理就在国民没有充沛的活力。

〔台湾〕王永庆

我做事时总是专心致志的，要把所做的事做得如何如何好，决不想到如何可以借此赚什么钱。据我的经验，倘若一个人只为着发财而做事，别的好处固然很少获得，就是钱财也未见得都可以到手。

〔美国〕爱迪生

我个人认为，企业经营的重点在于区分事务重要与否的能力。企业主管人员必须具备领导能力，他的工作就是设定明确的政策，使得整个组织熟知操持的方向。在一个大型企业组

织中，经理人员尤其必须具备有效分派职务的能力，自我本身则专注于真正重大的业务。

〔美国〕杜坦斯辛

当然需要预见性和平衡感。不过，我认为，作为总经理不可缺少的是足以使人跟着干的魅力。

〔日本〕素野福次郎

如果一个管理者没有使人信服的条件，就算拍马屁，也只会招来对方的轻视。一个不懂得充实自己的管理者，尽管用再多的枝叶来装饰自己，也无法得到别人的信赖。

〔日本〕藤田忠

我是科学家，不是唯利是图的商人。我是用科学的眼光和科学的方法从事我自己的事业，因而我在生产中不投机取巧，而是脚踏实地，勤勤恳恳。

〔丹麦〕苑岁久

作为一个经理，必须热爱工作，准备做出贡献（与同事和竞争对手相比），要具有运动员那种功名心和荣誉感。

〔德国〕霍尔曼

喜、怒、哀、乐容易形于色的主管，要特别注意！尽管心情再怎么不好，遭遇的事情再怎么不如意，也要隐藏即将爆发的脾气，同时保持愉快的神情与职工相处。

〔日本〕刈田嘉彦

打扫厕所时，我体会到，自己如果没有考虑到工人的想法就生气，并表现出自己的急躁情绪，给人的印象会很不好。作为工厂的主人，首先必须率先做出榜样。我亲自打扫厕所，起到了缓和紧张局面的作用，同时我也得到一个重要的启示——作为主人，不能仅仅依靠权威。当然，我的收获还不仅于此。我还懂得了培养谦虚精神和耐心的重要性，而且如果在经营中以身作则，你可以得到很多意想不到的效果。

〔日本〕盛田昭夫

一个管理者，要能随机应变，以应付各种情况的发生。尽管实行起来很困难，但还是要很有耐心地去完成上级下达的指示。

〔日本〕青木武一

创造性思维对领导极为重要，虽然每一位领导必须具备相当程度的判断能力，但是他不能单有判断力，同时必须有过人的机智。因此，他必须深切认识创造力的价值，而且知道如何发掘和鼓励其部属的创造能力。

〔美国〕F·奥斯本

经营者如果不懂技术和机械制造，就会看错事业的方向。

〔日本〕土居君雄

我常对职工说：“努力使自己成为有用的人。”一个成功的企业家，其成功并不是偶然，而是靠着自己的本事和努力所换取而来。身为一个主管，最重要的是工作能力和人格受人

信赖,而不仅仅只是在组织中挂名而已。因为一旦被调至另一单位,其无能的缺点就会暴露无遗。

〔日本〕素野福次郎

搞经营工作与大夫给人按摩差不多,只有能准确地找到穴位即十分精通业务工作的人,才能取得很大的效果。

〔日本〕北泽敬二郎

商人最大的敌人,就是女色和赌博。……我决不会舍弃自己的理想和事业来换取那片刻的欢乐和刺激。我不愿做一个世俗商人,我也不愿意去追逐那种酒色财气的个人享乐,我认为生命如果消耗在这些方面,实在是可惜。

〔香港〕陈玉书

十种不受欢迎的企业家:

1. 没有成功经验的老板;
2. 事必躬亲的老板;
3. 鱼与熊掌都想兼得的老板;
4. 朝令夕改的老板;
5. 喜新厌旧的老板;
6. 感情生活复杂的老板;
7. 言行不一的老板;
8. 喜欢甜言蜜语的老板;
9. 多疑的老板;
10. 心胸狭窄的老板。

〔台湾〕陈时奋

身为董事长的人，在热情与诚意方面，必须比公司里的任何人都强。如果董事长拥有十足的热情与诚意，员工也会受到感召，有知识者提供知识，有技术者提供技术，将自己所拥有的才能尽量贡献给公司。

〔日本〕松下幸之助

成功了，功劳应归部下；失败了，责任由总经理承担。这是领导人应有的态度。

〔日本〕山田三郎

一旦失败，决不诿过于人或埋怨周围环境，一切责任自己承担。

〔日本〕堤清二

经理人员必须具备有乐群的个性，孤僻的行径是要不得的。他必须能和其他各经理人员和专业人员融洽相处，熟知每个人的长处并使其发挥至极。在企业经营过程中，某些时候的确需要个人努力与其独特性，但是，这都应纳入整体努力与整体性之中。

〔南非〕艾瑟瑞吉

靠哗众取宠、耍手腕，不仅得不到信誉，相反还会败坏信誉。往前闯，只能靠诚实、正直和坦白。

〔日本〕坪内寿夫

一个合格的企业最高领导者，要研究企业如何生存的问题