

凯西◎编译

各大卖场屡刷团购新纪录

网络书店销售空前火爆

不抱怨 行动力



——把不抱怨
转化为行动力的箴言

Complaint Free Action

比紫手环更有效 全球500强企业员工率先实践中

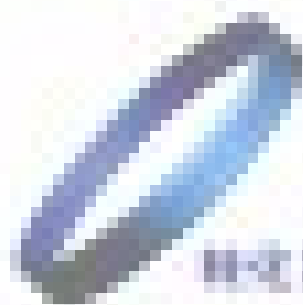
◆ 漓江出版社

第 1 章 抱怨

1.1 抱怨的根源

1.2 抱怨的根源

不抱怨 行动力



——抱怨的根源
和行动力的提升

Complaint Free Action

· 1 ·

不抱怨 行动力

凯西 © 编译

Free Action

◆ 漓江出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

不抱怨行动力——把不抱怨转化为行动力的箴言 / 凯西

编译. —桂林: 漓江出版社, 2009.8

ISBN 978-7-5407-3726-9

I. 不… II. 凯… III. 成功心理学 - 通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第122053号

不抱怨行动力

把不抱怨转化为行动力的箴言

编 译 凯 西
责任编辑 郭金珠
美术编辑 罗 云
责任校对 徐 明
责任监印 唐慧群


出版人 杜 森
出版发行 漓江出版社
社 址 广西桂林市安新南区356号
邮 编 541002
发行电话 0773-3896171 010-85893190
传 真 0773-3896172 010-85800274
邮购热线 0773-3896171
电子信箱 ljcs@163.com

<http://www.Lijiang-pub.com>

印 制 中国农业出版社印刷厂
开 本 880×1280 1/32
印 张 5.75
版 次 2009年8月第1版
印 次 2009年8月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5407-3726-9
定 价 20.00元

漓江版图书: 版权所有, 侵权必究

漓江版图书: 如有印装质量问题, 可随时与工厂调换



不抱怨很容易做到，
关键是怎样将其化为解决问题的行动力？

这本书，将改变你以及整个团队的命运！



Part 1

不抱怨行动力

不抱怨箴言 /003

不抱怨守则 /029

不抱怨行动力感悟 /037

Part 2

销售行动力

销售箴言 /063

销售好法则 /091

销售行动力感悟 /107

Part 3

客户服务行动力

客户服务箴言 /117

客户服务原则 /136

客户服务行动力感悟 /160

附录1◆美国特种兵战场生存执行条例 /164

附录2◆五大名企的用人制度 /167

附录3◆比尔·盖茨给职场年轻人的11条建议 /171

不抱怨行动力

让每一天都成为你的代表作。

——约书亚·伍登(著名篮球明星，教练约翰·伍登之父)

我们永远有能力，让世界重新开始。

——托马斯·潘恩(美国独立战争时期的革命思想家)

我们永远可以做得更好，永远可以进步，永远可以发现新的可能性。必须不断地向前做下去。

——亨利·福特(福特汽车公司创始人)

不抱怨箴言

人生就是用自己来照亮别人的一段旅程。寻找日复一日工作中的完美与快乐，寻找忙碌生活中内心的平安与宁静。夺走你笑容的并不是你的工作，而是你自己的态度。

——约翰·彭伯西
(美国作家)

你的世界跟你心中所想的一模一样！你现在的生活是你过去的想法吸引来的！积极的想法吸引更多积极快乐的事情，消极的想法吸引更多让人抱怨的灾祸！

——吸引力法则

20%的人永远掌握80%的财富。

因为80%的穷人永远不懂20%的富人在想什么，而富人却

知道这些穷人为什么这么穷！80%的人看到显而易见的事实也未见得会相信，总是抱着自己旧有的观念去判断未知的事物。

——二八定律解释贫富差距

.....

有一个谜一般的事实：你越期待得到赞扬和承认，就越难以得到它。我真的不知道这是为什么。

生活的经验反复证明，如果你做事情的动机是得到别人的感谢和赞美，那你很可能要失望。但是，如果你做一件正确的事，并认为这行为本身就是足够的回报，那么不论是否赢得他人的承认，你都会获得满足感。

如果外界的奖励与承认随之而来，那就是意外之喜，是锦上添花了。

——吉姆·凯斯卡特（《橡子法则》的作者，
凯斯卡特研究中心CEO）

.....

大多数人想要改造这个世界，但却罕有人想改造自己。

——拿破仑·希尔（美国成功学创始人，
世界顶尖培训大师）

认识你自己！

——刻在希腊古城特尔菲神殿上的箴言

.....

一个能从别人的角度看事情，能了解别人心灵活动的人，永远不必为自己的前途担心。

——奈都·昆宾（全美演说家协会基金会创始人，
《成功阶梯》的作者）

.....

让工作成为你的快乐，不是通过改换工作，而是通过改变自己工作的方式。做最出色的工作、获得最大的乐趣，是成功最好的定义。

——马克·桑布恩（美国励志大师，
《邮差弗雷德》的作者）

.....

我这么多年来一直没有换工作地点，因为我认为最重要的是你的工作方式，而不是你的工作地点。

无论在什么地方，什么岗位，最重要的是聪明地做事，这甚至比努力做事还重要！

我不大相信勤劳的工作，我相信优质的工作、聪明的工作、有效的工作。

——乔·吉拉德（全球知名演讲大师）

世界上没有绝望的处境，只有对处境绝望的人。环境不会改变，解决之道在于改变自己。

上帝从不埋怨人们的愚昧，人们却埋怨上帝的不公平。

——托马斯·坎佩斯（神学家，
《效法基督》的作者）

一切工作都是光荣的，永远尽自己最大的努力，因为，有眼睛在注视着你。

——鲍威尔（前美国国务卿，
年轻时在百事可乐公司清洗汽水瓶时的感言）

我们身边密切接触的五个人决定我们的未来。五年之后，你将平分他们的智慧和财富。

——哈佛大学关于人际关系的调查结论

没有任何工作是卑微的、微不足道的，只要做这项工作的人是杰出的、不同凡响的。

政客喜欢对我们讲：工作给人尊严。对此我并无异议。有一份工作，为自己和家人提供生活的保障，是非常重要的。但这只是硬币的一面。我们很少听到的是：人也能给工作以尊严！没有不重要的工作，只有看不起自己工作的人。

可能正是基于这一点，《福布斯》杂志的创始人、传奇人物B.C.福布斯才会说出如下一番话：“做一个一流的卡车司机，比做一个不入流的经理，更为光荣，更有满足感。”

——马克·桑布恩（美国励志大师，
《邮差弗雷德》的作者）

Me too is not my style.（人云亦云绝非我的行事风格。）

——施振荣（宏碁集团董事长）

能够完全了解所有优缺点，并能指出发展性的所在，唯有当事者自己能办到，而所有的资料也全在他身上。

——卡拉斯·格森（日产汽车公司营运长）

如果你想在大事上表现杰出，就要在小事上养成好习惯。杰出不是一种例外，而是一种无处不在的状态。

不管是男人还是女人，他们都希望把工作做得出色，富有创造性。如果给他们提供良好的环境，他们会这样做的。

——比尔·休利特（惠普公司创始人之一）

.....

我们不应该只是正确地做事——我们还必须确保我们所做的是正确的事。

——辉瑞制药价值观

.....

生活的玄妙之处在于：如果你只接受最好的，往往就能得到最好的。

——威廉·萨默塞特·毛姆（英国作家）

.....

我们的预期值对我们的命运具有决定性的影响。尽管确实有少数人把目标定得过高，但真正的悲剧在于，大多数人都把目标定得太低——他们低估了自己取得杰出成就的能力。你期待着一天都充满机遇，生机勃勃，还是一成不变，单调乏味？

期待什么，就很可能收获什么。

——佚名

不愿承认错误的人，不会得到他人信任。成功和失败，都要同一副肩膀担当，敢于挑起失败的责任，才能承受走向成功的挑战。

——佚名

人一旦成功，就会成为众所瞩目的焦点。

——乔治·索罗斯（量子基金创办人）

成功就是大彻大悟之后的坚持！

——松下幸之助（松下公司创始人）

过去是迈向未来的踏脚石，若不知道踏脚石在何处，必定会被绊倒。

——罗柏特·高兹耶达

（可口可乐公司前董事长兼执行长）

交人交心，浇树浇根。

——高清愿（统一集团总裁）

没有雄心壮志或是老想凑合过日子的人，不可能改变现状。

——乔根·茨瑞普

（奔驰汽车公司前董事长兼CEO）

我做的事不管成功或是失败，最后都由我自己来负责。

——罗伯特·麦德

（新闻公司董事长兼执行长）

尽管每个人都有各种不同的能力，但大多数的人都不知道自己到底拥有何种优秀的能力。

——盛田昭夫（索尼公司创办人）

想要自己开发、发展出一条路，就不应该具有跟别人一样的想法和行为。

——盛田昭夫（索尼公司创办人）

没有人会被自己的汗水淹死。

——安·兰德斯（美国著名作家、演讲师，
《醒来闻闻咖啡香》的作者）

.....

无聊是最大的罪行。

——泰德·特纳（美国有线电视新闻网董事长）

.....

经常想着如何往前进一步，一旦停止了这种想法，就代表开始退步。

——野村德七（野村证券公司创办人）

.....

我做决定时，相当重视数据资料，也很依赖直觉，绝不会光靠感情来决定事情。

——麦可·戴尔（戴尔电脑公司董事长兼执行人）

.....

事情的真相要用双手去掌握，光靠阅读或是用眼睛看是无法了解的。

——丰田章一郎（丰田汽车公司荣誉董事）