

THE 4th SECRET OF
THE ONE MINUTE MANAGER

一分钟经理人 的第四个诀窍

〔美〕肯·布兰佳 玛格丽特·麦克布赖德 著 成君忆 译

图书在版编目(CIP)数据

一分钟经理人的第四个诀窍 / [美] 布兰佳, [美] 麦克布赖德著; 成君忆译. —海口: 南海出版公司, 2010. 7

ISBN 978-7-5442-4783-2

I. ①一… II. ①布…②麦…③成… III. ①企业管理—通俗读物 IV. ①F270-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第085527号

著作权合同登记号 图字: 30-2008-290

THE 4th SECRET OF THE ONE MINUTE MANAGER: A Powerful Way to Make Things Better
By Ken Blanchard and Margret McBride
Copyright © 2003, 2008 by The Blanchard Family Partnership and Margret McBride
Published by arrangement with Margret McBride Agency, Inc.
through Bardon-Chinese Media Agency
Simplified Chinese translation copyright © 2010
by ThinKingdom Media Group Ltd.
ALL RIGHTS RESERVED

一分钟经理人的第四个诀窍

[美] 肯·布兰佳 玛格丽特·麦克布赖德 著
成君忆 译

出 版 南海出版公司 (0898)66568511
海口市海秀中路51号星华大厦五楼 邮编 570206
发 行 新经典文化有限公司
电话(010)68423599 邮箱 editor@readinglife.com
经 销 新华书店

责任编辑 杨雪枫
特邀编辑 胡玉婷
插图作者 Ate
装帧设计 蔡阳阳
内文制作 王春雪

印 刷 北京国彩印刷有限公司
开 本 880毫米×1230毫米 1/32
印 张 4
字 数 79千
版 次 2010年7月第1版
印 次 2010年7月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5442-4783-2
定 价 20.00元

版权所有, 未经书面许可, 不得转载、复制、翻印, 违者必究。

Blanchard International
World Headquarters
Website: <http://www.kenblanchard.com/>
E-mail: international@kenblanchard.com
Phone: +1-760-489-5005
Fax: +1-386-489-8407
125 State Place
Escondido, California 92029 - USA

Blanchard International China
Website: <http://www.kenblanchard.com/contact/?vlc=7>

Beijing
Mr. Wang Tao
Email: tao@blanchardchina.com
Phone: +86 10 5825 6799
7F, Tower B, Global Trade Center
36 North Third Ring Road East
Beijing 100013 PR China

Shanghai
Ms. Helen Lew
Email: helen@blanchardchina.com
Phone: +86 21 6160 1888, Extension 8606
Building 3 No.1387, Zhang Dong Road
Shanghai 201203, P.R. China

Blanchard International Taiwan
Website: www.kenblanchard.com.tw
Mr. Frank Hung
Email: frank.hung@kenblanchard.com
Phone: (886) 2 8771 6622 x 121
14 F-1, No. 248, Section 3
Nan-Jing East Road
Taipei, Taiwan 105

旅程 / 9
第四个诀窍 / 16
诚实 / 30
信用 / 39
不要为结果担心 / 58
生活中的道歉和工作中的道歉 / 62
承担责任 / 75
正确的价值观 / 78
向自己道歉 / 85
要求别人道歉 / 89
对人生的感悟 / 94
说“谢谢”的最好方式 / 97
面对真相的时刻 / 102
罗伯茨的一分钟道歉 / 109
尾声 / 115

一分钟经理人 的第四个诀窍

〔美〕肯·布兰佳 玛格丽特·麦克布赖德 著 成君忆 译

南海出版公司

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

新经典文化有限公司

www.readinglife.com

出品

献给及时作出真诚道歉
而让工作和生活更美好的所有人！



一分钟标志

一分钟经理人的标志是从电子表上读出的一分钟，意在提醒我们每个人每天用一分钟时间，正面观察那些被我们管理的人。认识到他们才是我们最重要的资源。

推荐序

斯宾塞·约翰逊 博士

本书讲述了一个震撼人心的故事。故事的主角是一家大公司的CEO。他犯了一些错误——这些错误在当下这个瞬息万变的社会中，几乎天天都能在报纸头版上看到。

你可能会问，他既然是一位CEO，一位举足轻重的领导者，应该懂得如何审时度势、权衡利弊，怎么可能犯下这样的低级错误呢？但事实上，这种情况太常见了。人们通常不愿意承认自己的错误，或者不愿意为自己的错误而道歉，当然也就不可能及时改正自己的错误，最终让自己错上加错。

如果我们能够像阅读历史书一样，清楚地看到事情的每一步发展，我们自然也就能避免其进一步恶化。但问题是，当人们置身事中，又有多少人能够看清自己呢？即便我们不是CEO，没有犯过CEO犯的错误，但我们每个人都不可避免地会犯下各种各样的错误。

读一读书中的故事吧！让它告诉你，当你犯了错误，又对受到伤害的人深感愧疚时，究竟应该怎么办。道歉是一门

伟大的艺术，不论是在工作上还是在生活中，它都可以帮助你扭转局面。通过面对错误、承认错误、弥补错误，你一定可以把事情做好。这其中蕴含的知识、智慧和勇气是无可比拟的。

肯·布兰佳和玛格丽特·麦克布赖德向我们讲述的秘密，就是一个年轻人学习如何道歉的故事。在故事的开篇，年轻人所在公司的CEO就陷入了左右为难的困境。接着，年轻人去拜访了一分钟经理人。在一分钟经理人避暑的湖畔小屋，年轻人受到了深刻的启发，最终找到了帮助CEO的方法。

年轻人的经历将引领着我们去找寻属于自己的一分钟道歉，让我们在生活 and 工作中做得更好。如果领导们能看看这本书，并作出相应的改变，相信我们的世界会变得更加美好。还等什么？现在就用一分钟经理人的第四个诀窍来改善我们的生活，享受更精彩的人生。

一分钟经理人的第四个诀窍不仅仅是一个技巧，也不仅仅是几句漂亮的格言，更是一条路径，一条能够指导我们更深刻地思考、更成功地生活的路径。

希望你能像我一样，爱上这本书，并从中受益。

旅程 / 9
第四个诀窍 / 16
诚实 / 30
信用 / 39
不要为结果担心 / 58
生活中的道歉和工作中的道歉 / 62
承担责任 / 75
正确的价值观 / 78
向自己道歉 / 85
要求别人道歉 / 89
对人生的感悟 / 94
说“谢谢”的最好方式 / 97
面对真相的时刻 / 102
罗伯茨的一分钟道歉 / 109
尾声 / 115

旅程

从前，有一个聪明的年轻人，名叫马特·霍金斯。他本是一位普通的上班族，但不幸的是，他所在的公司正陷入一场严重的危机。这让马特非常忧心，他决心为公司寻找一条出路。他踏上了旅程，他将会找到一种神秘的力量。这种力量的巨大价值，很快就会被世人认识，而且会给马特的人生带来决定性的转变，尽管他自己对这一切尚未察觉。

这是国庆节之前的一个周五，在公司的会议室里，气氛十分紧张。所有的高层管理人员都到齐了，他们正在召开一个紧急会议。马特的老板——帅气且充满活力的CEO戴维·J.罗伯茨——正坐在长桌的一端，对公司目前的情况作简要的介绍。

刚开始的时候，罗伯茨似乎充满了信心。他对这次危机的性质作了相当乐观的分析和估计。但是，他的脸色很快就沉了下来，因为参加会议的各位高管向他提出了一系列具体问题：

这种情况持续了多长时间？

你是什么时候知道的？

在今天之前，你为什么不采取任何措施？

你现在要采取的这些措施将造成什么后果，你事先考虑过吗？

在一连串的质疑面前，罗伯茨有点沉不住气了。他开始为自己辩解。他并不认为自己有什么过错，因此越辩解越生气，可这样一来，事情就变得更加糟糕了——罗伯茨的声调越来越高，语气越来越尖刻，态度也越来越固执。

在场的高管从来没有听过罗伯茨这样讲话。他最终停下来的时候，会议室里没人出声儿——大家都被刚才那一幕惊呆了。

马特是罗伯茨的首席助理。他曾经多次陪同罗伯茨出席这类高管会议，但像今天这样的阵势，他还从来没见过。马特刚从商学院毕业那会儿，罗伯茨慧眼识珠，发现了他的潜质，给了他第一个发展机会。马特一直很敬佩他的老板，但今天，罗伯茨的表现让他震惊极了。

接下来还会发生什么事？难道世界末日就要来临了吗？马特一想到这儿，心顿时凉了半截。以现在这种形势，要怎么做才能让公司起死回生呢？

马特心里很清楚，罗伯茨需要采取新的行动，否则每个人都将面临巨大的威胁。事实上，公司已经命悬一线。

会议还在进行。这时，马特听见董事长对罗伯茨发起了责难：

“够啦！你的那些借口和理由，我们已经听够了！”董事长开始说道，“坦白地说，你说的那些都没用。如果我们不尽快解决目前的问题，不但公司将名誉扫地，公司的股价也必然会因此而大跌。”

“等到国庆节过后，那个周二上午，”董事长继续说，“我们再到这里来继续开会。因为你以前表现尚佳，我们可以给你一个机会来纠正你的错误。在这段时间里，你必须好好想想该怎么办，以及怎么向我们交代。如果到时你还找不到一个行之有效的方法让我们重拾信心的话，我们恐怕就要聘请新 CEO 了。”

说完这些，董事长宣布休会。罗伯茨的身体明显有些颤抖，他勉强站了起来，准备离开会议室。马特也跟着站起来，先行一步去为罗伯茨开门。罗伯茨大步跨出会议室，并示意马特跟着他来到他的专用轿车旁边。

“周末你要是打算去哪里的话，请通过语音信箱告诉我，以便我有事时能够找到你。”罗伯茨说，“如果合适的话，我想在周一早上七点和你在办公室碰头，我们好准备一下周二的会议。”

罗伯茨的车开走了，马特却忧心忡忡。他知道罗伯茨犯了一个天大的错误，参加会议的每一个人都看出了这一点，唯独罗伯茨自己还蒙在鼓里。马特心想：我应该怎样帮助他呢？

回到办公室后，马特开始分析目前的状况，并陷入了沉思：“罗伯茨要在周二上午的会议中说些什么，才能避免垮台？我上哪儿去找一个好办法，能让他改变自己的看法并把局面扭转过来

呢？”马特苦恼极了。

他想起他爸爸生前曾经给过他一个建议：“如果你需要帮助，就打电话给我的好朋友杰克·彼得森。人人都管他叫‘一分钟经理人’，这可不是没道理的。他能够用一种切实有效的方式，把复杂的问题变简单，而且只需要花一分钟。他是我所知道的唯一能做到这一点的人，也是我最信赖的朋友。只要你需要，他一定会帮助你的。”

马特给杰克·彼得森的办公室打了电话，得知他和妻子卡罗尔，还有他们的孩子安妮和布拉德正在湖畔小屋度假。这通电话勾起了马特许多幸福的回忆——曾几何时，马特一家每年夏天都会去湖畔小屋拜访彼得森一家，布拉德与安妮就像马特的亲兄妹一样。如今，距离上一次见面，已经过去了整整五年，马特有些后悔没有和他们保持联系。

马特在杰克·彼得森的语音信箱里留了言，简要地说明了他遇到的问题，同时希望能在周一之前得到对方的建议。当然，如果杰克·彼得森不希望假期被打扰而拒绝提供帮助的话，他也可以理解。

随后，马特回到自己的公寓。没过多久，他就接到了他所期待的杰克·彼得森的电话。

“当然，我非常愿意帮助你！”杰克热情地说，“最近，我恰好发现了一个非常管用的诀窍，我曾告诉过一些人。看来你的老板现在就非常需要它。如果人们能够使用这个诀窍来解决问题的

