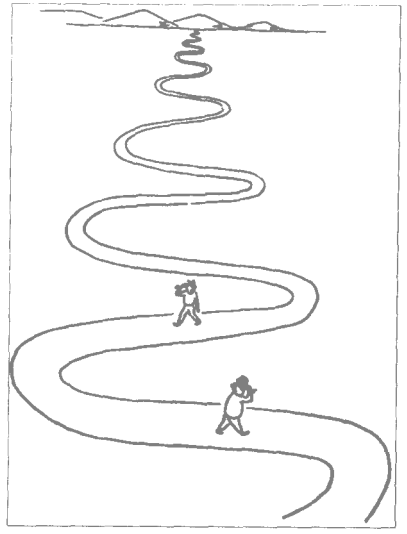


第一辑

创　　业



需要全本请访问 www.ertongbook.com

酒 吧 游 戏

英国的小酒吧中，除了佳酿最受欢迎外，近年来又兴起了有奖回答测验游戏。许多酒鬼，喜欢一边饮酒，一边借着酒兴抢答测验题。有一位酒吧女老板看中了这条财路，开始设计各种各样的回答测验游戏，卖给各地的酒吧，结果赚到盘满钵满。

想出这种赚钱手法的，是经营一间小酒吧的女老板沙伦·伯恩。每天，她在下午 6 时开门营业，半夜 3 点半关门，关门后她就回家设计问答测验游戏，直至天亮，然后睡几个小时就返回酒吧开工。

在她下功夫设计问题测验游戏后，她的测验游戏就越来越受欢迎。到后来，有一间银行竟愿意借钱给她，帮她成立一间专为小酒吧和俱乐部做宣传推广的公司。这样，凭借她的问答测验游戏，生意一天比一天好。于是，她便聘请了很多各行各业的兼职人员，包括图书馆管理员、会计师、商人、家庭主妇等为她想不同的问题。

沙伦的公司每星期向这些不同行业的人，买下 500 个问题来设计游戏。而沙伦的问答测验游戏，每晚在英国各地起码有 2000 间小酒吧在同时揭开一个新的游戏来玩。以防止有人从某一酒吧玩过后，又再到另一间玩相同的游

戏而全中，为了高度保密，这些问答游戏均是用一电子锁和胶文件套封住。每一晚在每一间酒吧，打开这些问答游戏都是一件很隆重的事，可以想象这些游戏的受欢迎程度了。

在谈到创业的成功时，只有中学程度的沙伦深有体会地说：“我学历有限，我知道如果我想成功，必定要靠自己努力。我之所以有了今天的成就，除了幸运之外，我的努力是不能抹煞的。”

书外人语：有些人只把游戏当成娱乐，而有些人则把游戏做成了服务生意。



每桶四美元

从前在美国标准石油公司里，有一位小职员叫阿基勃特。他在远行住旅馆的时候，总是在自己签名的下方，写上“每桶四美元的标准石油”的字样，在书信及收据上也不例外，签了名，就一定写上那几个字。他因此被同事叫做“每桶四美元”，而他的真名倒没有人叫了。

公司董事长洛克菲勒知道这件事后说：“竟有职员如此努力宣扬公司的声誉，我要见见他。”于是邀请阿基勃特共进晚餐。

后来，洛克菲勒卸任，阿基勃特成了第二任董事长。

这是一件谁都可以做到的事，可是只有阿基勃特一个人去做了，而且坚定不移，乐此不疲。嘲笑他的人中，肯定有不少人的才华、能力在他之上，可是最后，只有他成了董事长。

书外人语：一个人的成功，有时纯属偶然。可是，谁又敢说，那不是一种必然？有许多不起眼的小事情，谁都知道该怎样做，问题在于谁能坚持做下去。



需要全本请访问 www.ertongbook.com

成功者的第一课

加油站学到的工作作风

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯：

13 岁时，我开始在父母的加油站工作，站里有三个加油泵、两条修车地沟和一间打蜡房父亲负责修车，母亲负责记账和收钱。我想学修车，但父亲让我在前台接待顾客，他说：“儿子，汽车总在变化，而人却不会，你需要先学会了解人。”

当汽车开进来时，我在车子停稳前就站在司机门前，忙着去检查油量、蓄电池、传动带、胶皮管和水箱。我总是多干一些，帮助擦去车身、挡风玻璃和车灯上的污渍。我注意到，如果我干得好，顾客还会再来。

每周都有一位老太太开着她的车来清洗和打蜡，该车内的地板凹陷极深，因而很难打扫。车的主人又极难打交道，每次当我们给她把车准备好时，她都要再仔细检查一遍，让我们重新打扫，直到清除每一缕棉绒和灰尘她才满意。我实在不愿意再侍候她了，但父亲告诫我：“孩子，这是你的工作！不管顾客说什么或做什么，你都要记住做好你的工作，并以应有的礼貌去对待顾客。”

我每天放学后就开始为父母工作，星期六和暑假则从

早上 6 点 15 分一直干到晚上 7 点。开始，父母一小时付我 50 美分，3 年后给我涨到 1.1 美元。在父母的帮助下，我还学会了如何安排自己的收入。我将收入的 10% 放在一个钱罐里，礼拜日捐给教堂，通过它我认识到了慈善的重要性；20% 同父母的 20% 放在一起作为膳宿费，但后来我发现这是父母为我准备的教育费；另外 20% 是我自己的储蓄；剩下的 50% 则由我自己支配，购买我想要的东西。

正是在加油站的工作不仅使我学到了严格的职业道德和应该如何对待顾客，而且认识到了家庭小企业所面临的挑战：我的父母既是老板、经理，又必须是服务员。

努力尝试才能成功

在世界各地拥有 4300 家快餐店的温迪国际公司创始人、商务经理戴维·托马斯：

12 岁时，我们家迁到田纳西州的诺克斯维尔，我设法使一位餐馆老板相信我已 16 岁，他才雇我做便餐柜台的招待，每小时 25 美分。

餐馆老板弗兰克和乔治·雷杰斯兄弟是希腊移民，刚来美国时，他们曾干过洗盘子和卖热狗的工作。他们极为坚强，并为自己定下了非常高的标准，但从来不要求雇员做他们自己做不到的事。

弗兰克告诉我：“孩子，只要你愿意努力尝试，你就能为我工作；如果你不努力尝试，你就不能为我工作。”他所说的努力尝试包括从努力工作到礼貌待客等一切内

容。当时通常的小费是一个 10 美分的硬币，但如果我能很快把饭菜送给顾客并服务周到，有时就能得到 25 美分小费。我记得我曾尝试自己一个晚上能接待多少顾客，结果创下了 100 位的记录。

通过第一份工作，我认识到，只要你努力工作并专心致志，你就会成功！

15 美分的教益

新泽西——曼哈顿航运线的老板兼 A—P—T 卡车运输公司的总裁阿瑟·因佩拉托雷：

我 10 岁那年正是经济大萧条时期的 1935 年，我在一辆大运货卡车上工作，每天要向 100 家商店递送特别食品，干 12 小时的工作只能挣一个三明治、一杯饮料和 50 美分。在没有食品递送的日子里，我在街角的一家糖果店工作。一天，我在桌底下拾到 15 美分并把它交给了老板。老板扶着我的双肩承认，钱是他故意放在那儿的，以看看他能否信任我。后来，我一直为他工作到上完高中，我知道是我的诚实使我在美国经济最困难的时期保住了自己的工作。

在后来的年代里，我干过许多工作：侍者、停车场服务员、房子清洁工等。再后来，当我的卡车运输生意挣扎着度过四个连续亏损的惨淡之年时，我就回想起自己在糖果店学到的关于信任的一课，它是使我同别人一起工作、创建事业，并最后使我的生意成功的关键。

书外人语：说起成功经验，每个人的感触都不一样，这是个性所在，但共性是他们都找到一个宝贵的人生信条，并能持之以恒地坚持下来。



知识分子用脑劳动

三分之一效应

如果有一条商业街，或路边有一溜大排档有铺位出租，你想租一个铺位开店，那么，租哪段位置的铺位最好呢？

或者许多想当老板的人有这样的心理：租路口或街口当头一间，截住顾客，先吃头啖汤，生意一定最好！

如果你这样选择，那就错了，大错特错！因为老板的心理不同顾客的心理，老板想多赚钱而顾客却想少花钱，两者的心理恰恰是相反的，你想生意好，必须从顾客的心理去考虑。

在得出答案之前，先给你讲个小实验：

某班分到两张音乐会的票，大家都想去，于是只好抽签。签做好后，班长耍了个小花招，将签排成一排，让同学们先抽，以示公平，剩下最后一张才是他的。

同学们一个个把签抽走，全是空白，最后，一行签仅剩下第一张和最后一张，两张都写着“有”字，可见班长并不骗人，他也得到了如其所愿的一张票。

其实班长只搞了个小小的心理战，因为大家都觉得，总的来说抽哪个签机会都差不多，但对第一个和最后一个大家心理上就会有一点儿抗拒：不可能那么巧，两张票就

会落在最前和最后！于是，在没有特别心理提示的情况下，绝大多数人都觉得从中间随手抽一张机会大些。

让我们再回到铺位选择上来，当顾客走进一条商业街时，通常不甘心在第一间店便成交，他总得走走看看，货比三家，怕自己上当。当走得差不多了，看也看过了，比也比过了，便会找一间成交，通常不是最前和最后。如果这条街是一眼看到头的，多数人也不会特意选最中间，而是两头三分之一处机会最大。而价格几乎一律相同的日用小摊档如青菜摊、凉茶摊之类情况与此相反，那是顾客越方便的摊位越好。

这里说的是一般情况，如果你经营得特好或特差，在熟客中造成了很大的声誉差距，情况就会发生变化。

（于德）

书外人语：任何事物中都有其内在的规律，有些人只是停在表面上“想当然”，另外一些人则深入其中“想其所以然”。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

一加一大于二

在奥斯维辛集中营，一个犹太人对他的儿子说：“现在我们惟一的财富就是智慧，当别人说 1 加 1 等于 2 的时候，你应该想到大于 2。”纳粹在奥斯维辛毒死 536724 人，父子俩却活了下来。

1946 年，他们来到美国，在休斯敦做铜器生意。一天，父亲问儿子一磅铜的价格是多少？儿子答 35 美分。父亲说：“对，整个得克萨斯州都知道每磅铜的价格是 35 美分，但作为犹太人的儿子，你应该说 3.5 美元。你试着把一磅铜做成门把看看。”

20 年后，父亲死了，儿子独自经营铜器店。他做过铜鼓，做过瑞士钟表上的簧片，做过奥运会的奖牌。他曾把一磅铜卖到 3500 美元，这时他已是麦考尔公司的董事长。

然而，真正使他扬名的，是纽约州的一堆垃圾。

1974 年，美国政府为清理给自由女神像翻新扔下的废料，向社会广泛招标。但好几个月过去了，没人应标。正在法国旅行的他听说后，立即飞往纽约，看过自由女神像下堆积如山的铜块、螺丝和木料，未提任何条件，当即就签了字。

纽约许多运输公司对他的这一愚蠢举动暗自发笑。因为在纽约州，垃圾处理有严格规定，弄不好会受到环保组织的起诉。就在一些人要看这个得克萨斯人的笑话时，他开始组织工人对废料进行分类。他让人把废铜熔化，铸成小自由女神像；他把木头等加工成底座；废铅、废铝做成纽约广场的钥匙。最后，他甚至把从自由女神身上扫下的灰尘都包装起来，出售给花店。不到 3 个月的时间，他让这堆废料变成了 350 万美元现金，每磅铜的价格整整翻了 1 万倍。

在商业化社会里，是没有等式可言的。当你抱怨生意难做时，也许有人正因点钞票而累得气喘吁吁。这里面的差别可能就在于：你认为 1 加 1 应该等于 2，而他认为 1 加 1 永远大于 2。

（小豆）

书外人语：每一种行业中，都有人赚大钱，有人赚小钱，有人赔钱。其实大家的脑子都差不多，只不过有人用得多，有的人整天都让大脑休息。



两种“总统”表

美国加州的塞第斯公司在经营手表中，及时抓住美国总统克林顿上台后，支持者和反对者都十分活跃的机会，迅速地推出两种手表,马上得到双方的欢迎,销量直线上升。

他们为支持者制作的手表是“第一家庭系列表”，共分四种。这四种表的背面分别刻有总统克林顿、第一夫人希拉里、他们的女儿切尔西及“第一猫”索克斯的画像。总统形象是：克林顿戴着墨镜在白宫前吹萨克斯管，一副悠然自得的样子。而为反对者制作的表叫“斯利克·威利”，表背面刻的是总统克林顿从一块颠倒的麦当劳招牌旁走过，那招牌上写着：“负债 40000 亿美元”。

这两种表，正好适应两种人的需要，一上市很快便销售一空。这种利用名人效应，在经营中妙用骑墙策略，可谓匠心独运。

书外人语：在你是矛盾，在我是机会。抓住最让人关心的地方，就是抓住众人的视线，“哗众取宠”也是商机。

一步到位的开店精神

朋友从日本回来，想投资开一个日式料理店，我帮他选择地点。我们跑遍了整个城市，看了无数的房子，最后他从中挑选出 10 个，列为准店，把它们在位置、环境、布局等方面的优劣列成清单，反复比较，从中优选出 3 个，然后把这 3 个店的位置、环境、布局及服务内容等方面列成一个更为详细的调查表，委托一家信息咨询公司做市场调查，根据调查回馈，最后确定其中一个，接下来开始装修。朋友请来装修公司，详细地讲述他的意图，对方耐心地听着，我也在一旁听着。开始还为他的认真感动，到后来就有些不耐烦了，他也真是太详细了，不仅店内所有的空间包括门厅、厨房、卫生间里的每一个角落都不放过，而且，店外远至百米的路段也做了精心布置，简直精细到极点。我看着他，突然感觉有些陌生，原来挺豪爽大气的一个人，几年不见，怎么竟变得婆婆妈妈，心细如针？

店终于按照朋友的要求装修好了，进到里边，给人的第一感觉是舒服，第二感觉还是舒服，你能想到的他全想到了，你没想到的他也想到了，可他还不放心，让我们帮他挑毛病，看看还有什么没想到的地方。我看着他，越发

觉得他陌生了，从选店到装修，不仅多跑了许多路，多花了许多钱，更重要的是，花了许多时间，如果换成我，现在早营业赚钱了，可他还在这儿挑毛病。我说：“挺好的，赶快开业吧，早开一天早收入一天。”

朋友看着我说：“正式开业还要等一个星期，从明天开始，我请你带朋友来吃饭，全部免费，但有一条，每吃一次,至少要提一条意见。”

“为什么?”

“因为在日本，不能让客人等候超过 5 分钟，不能让他有任何不满意的地方，现在开业，我没有把握，所以我付费请咨询公司替我找最挑剔的顾客来，如果你方便也请你来,多挑毛病,拜托了!”

“你也太认真了，这是在中国，不用这样，要我说，先开业，发现问题再说，现改也来得及。”

“不，我不能拿顾客做试验，在日本，我做过调查，开业最初 10 天进店的顾客，基本上就是你店里长期的顾客，如果你在这 10 天留不住顾客,你就得关门。”

“为什么?”我有些不解;“一个新开的店,有点不足是难免的。客人也会谅解的，下次改正就行了。”

“不，在日本，没有下次，只给你一次机会。我刚到日本和日本人初交往时，觉得他们很傻，你说什么他都信，你如果想骗他其实很容易，但是他只给你骗一次，以后他永远不会和你来往。在日本，只要是你本人的原因犯错，你就得走，你不能说：对不起，这次我错了，给我机会，我保证下次改。没有下次，只给你一次机会。”

我看着朋友，突然明白了为什么这些天来，他如此认真，如此精细，这个在我看来没什么了不起的料理店，在他看来，仅次于他的生命，因为他深深知道，这既是他的第一个店，也是他最后一个店，成败只此一次，没有再一，更无再二。

（林夕）

书外人语：其实很多时候，如果存了下次再来的心思，那么这次你就不可能全部投入，失败的几率很大。



需要全本请访问 www.ertongbook.com