

管理故事

(五)

黄兵明 主编

北京银冠电子出版有限公司

目 录

老农移石.....	1
蜘蛛修网.....	2
凭空想象出的灾难.....	2
尼克松的糊涂.....	3
王永庆卖米的故事.....	4
秘密.....	6
聪明的寡妇.....	8
说话的艺术.....	9
宴会上的洗手水.....	10
乾隆剃头.....	11
修路的故事.....	15
阿诺德和布鲁诺.....	18
博士.....	20
做事情和做事业.....	21
等价交换.....	23
神奇的鹅卵石.....	25
镜子.....	27
破窗理论.....	29
皮革马利翁效应.....	30
暗示死亡.....	31
囚徒困境.....	32
一张讨债单.....	32
两辆中巴.....	34

大师的学生.....	3 5
兔子与乌鸦.....	3 7
一只火鸡和一头公牛.....	3 7
一只小鸟.....	3 8
海牙市长的"包裹".....	3 8
知了的翅膀.....	4 0
三只老鼠.....	4 1
买菜的比喻.....	4 2
同花顺理论.....	4 3
鸽子与广告牌.....	4 5
纯洁的自信心.....	4 6
石匠的目标.....	4 7
坐出租车.....	4 9
分段实现大目标.....	5 0
苦难与天才.....	5 1
没有选择的选择.....	5 4
看不见的财富.....	5 5
家俱问题.....	5 7
失盗以后.....	5 8
可怜的老头.....	5 9
采访上帝.....	6 0
价值数万美元的观念.....	6 1
斯隆与杜拉克.....	6 2
蜜蜂和苍蝇的不同命运.....	6 3
青蛙的故事.....	6 4
鸵鸟.....	6 5

挑水的和尚.....	6 7
永远的坐票.....	6 8
气压计的故事.....	6 9
给糖哲学.....	7 2
二桃除三士.....	7 4
老鼠的万全之策.....	7 5
捧着空花盆的孩子.....	7 6
超级思维.....	7 7
思维的“冰点”.....	7 9
希腊老师的辩术.....	8 1
优势与劣势.....	8 2
浪漫与实际.....	8 3
宰相肚里能撑船.....	8 4
河边的苹果.....	8 5
小贩与青年.....	8 5
还俗和尚.....	8 6
自己建造的房子.....	8 7
天堂是个加大的笼子.....	8 7
六字箴言.....	8 8
天堂是个加大的笼子.....	9 1
为自己铺路.....	9 2
轮换.....	9 2
你想到的？.....	9 2
成功的支点.....	9 4
贷款一美元.....	9 7
钱的智慧.....	9 9

老农移石

在一位老农的农田中间，多年以来横亘着一块大石头。这块石头碰断了老农的好几把犁头，老农对此无可奈何，巨石成了他种田时挥之不去的心病。一天，在又一把犁头打坏之后，老农想起巨石给他带来的无尽麻烦，终于下决心了结这块巨石。于是，他找来撬棍伸进巨石底下，却惊讶地发现，石头埋在地里并没有想象那么深，那么厚，稍使劲道就可以把石头撬起来，再用大锤打碎，清出农田。老农脑海里闪过多年被巨石困扰的情景，再想到可以更早些把这桩头疼事处理掉，禁不住一脸的苦笑。从这则寓言故事中，我们会领悟出企业管理中的道理：遇到问题应立即弄清根源，有问题更须立即处理，决不可拖延。

企业管理活动中，往往会遇到反复出现的问题或不良现象，如若讳疾忌医、拖延了事，积压下来，就必然给企业造成困难，甚至使企业的生产经营活动无法正常进行，严重时还会威胁到企业的生存。所以，对企业管理中出现频率较多的问题，不应回避，而是抓住苗头，及时调查，追根溯源，及时找出解决的途径和办法。

蜘蛛修网

一座破旧的庙里住着两只蜘蛛，一只在屋檐下，一只在佛龕上。一天，旧庙的屋顶塌掉了，幸运的是，两只蜘蛛没有受伤，他们依然在自己的地盘上忙碌地编织着蜘蛛网。没过几天，佛龕上的蜘蛛发现自己的网总是被搞破。一只小鸟飞过，一阵小风刮起，都会让它忙着修上半天。它去问屋檐下的蜘蛛：“我们的丝没有区别，工作的地方也没有改变。为什么我的网总会破，而你的却没事呢？”屋檐下的蜘蛛笑着说：“难道你没有发现我们头上的屋檐已经没有了么？”

修网自然很重要，但了解网破的原因更重要。经常会看见忙得团团转的管理者，这些在管理中充当救火队员的管理者就像那只忙碌的蜘蛛一样，没有考虑过问题的根源是什么。

凭空想象出的灾难

一天晚上，在漆黑偏僻的公路上，一个年轻人的汽车抛了锚：汽车轮胎爆了！

年轻人下来翻遍了工具箱，也没有找到千斤顶。怎么办？这条路半天都不会有车辆经过，他远远望见一座亮灯的房子，决定去那个人家借千斤顶。

在路上，年轻人不停地在想：“要是没人来开门怎么办？”“要是没有千斤顶怎么办？”。要是那家伙

有千斤顶，却不肯借给我，那该怎么办？……

顺着这种思路想下去，他越想越生气，当走到那间房子前，敲开门，主人刚出来，他冲着人家劈头就是一句：“他妈的，你那千斤顶有什么稀罕的。”

弄得主人丈二和尚摸不着头脑，以为来的是个神经病人，“砰”地一声就把门关上了。

在这么一段路上，年轻人走进了一种常见的“自我失败”的思维模式中，经过不停的否定，他实际上已经对借到千斤顶失去了信心，认为肯定借不到了，及至到了人家门口，他就情不自禁地破口而骂了。在我们平时的生活中，也有许多人会对自己做出一系列不利的推想，结果就真的把自己置于不利的境地。

评语：在做一件事前，你是否常在心中对自己说：可能不行吧，万一怎么样怎么样，结果可能还没去做，你就没有信心了，事情十有八九就会朝着你设想的不利方向发展。

尼克松的糊涂

尼克松是我们极为熟悉的美国总统，是他打开了中美关系的大门，当然他还有许多不俗业绩，是个优秀的政治家。

但这样一位大人物，却因为一个小错误而使自己亲手毁掉了自己的政治前程。

1972年，尼克松竞选连任。由于他在第一任期内政绩斐然，很得民心，而他的对手的阅历和声望都远难与他相匹敌，所以大多数政治评论家都预测他会以绝对优势获得胜利。

然而，尼克松本人却十分不自信，过去的几次失败使他曾经受到过极大的打击，他走不出心理的阴影，极度害怕万一出现的失败。在这种潜意识的驱使下，他神差鬼使地干出了令他后悔终生的蠢事。

他指派手下人潜入竞选对手的总部水门饭店，在对方的办公室中安装窃听器。事发后他又连连阻碍调查，推卸责任，终于在选举胜利后不久被迫辞职。本来稳操胜券的他竟因极度害怕失败，从而导致了惨败。

王永庆卖米的故事

王永庆15岁小学毕业后，到一家小米店做学徒。第二年，他用父亲借来的200元钱做本金自己开了一家小米店。为了和隔壁那家日本米店竞争，王永庆颇费了一番心思。

当时大米加工技术比较落后，出售的大米里混杂着米糠、沙粒、小石头等，买卖双方都是见怪不怪。王永庆则多了一个心眼，每次卖米前都把米中的杂物拣干净，这一额外的服务深受顾客欢迎。

王永庆卖米多是送米上门，他在一个本子上详细记录了顾客家有多少人、一个月吃多少米、何时发薪等。算算顾客的米该吃完了，就送米上门；等到顾客发薪的日子，再上门收取米款。

他给顾客送米时，并非送到就算。他先帮人家将米倒进米缸里。如果米缸里还有米，他就将旧米倒出来，将米缸刷干净，然后将新米倒进去，将旧米放在上层。这样，米就不至于因陈放过久而变质。他这个小小的举动令不少顾客深受感动，铁了心专买他的米。

就这样，他的生意越来越好。从这家小米店起步，王永庆最终成为今日台湾工业界的“龙头老大”。后来，他谈到开米店的经历时，不无感慨地说：“虽然当时谈不上什么管理知识，但是为了服务顾客做好生意，就认为有必要掌握顾客需要，没有想到，由此追求实际需要的一点小小构想，竟能作为起步的基础，逐渐扩充演变成为事业管理的逻辑。”

这个故事给了我深深的启发甚至是感动。同样是卖米，为什么王永庆能将生意做到这种境界呢？关键在于他用了心！用心去研究顾客，研究顾客的心理，研究顾客的需要，研究如何去满足顾客的需要。不单纯卖给顾客简单的产品，而是将顾客的需求变成自己

的服务项目，与产品一同给予顾客。

由此我们更可以看出服务的价值。顾客从其他米店也可以买到米，但从王永庆的米店里买米，会感觉自己的所得是超于产品价值的，这超出的价值便是服务。令人感动的服务决不仅仅是微笑能涵盖的，它融合在每一个工作的细节里。如果去衡量的话，衡量的标准便是：你是否在与顾客交往的每一个环节上都细心地为顾客的方便与顾客的利益着想了？我们应该明白的是：在如今技术高度发展、产品趋同的形势中，一个企业如果想存活并发展，就一定要有超越产品的让顾客愿意为之捧场的理由。只有乐于把方便给予他人，把利益给予他人，把温暖给予他人，把服务给予他人，才能塑造出企业独特的魅力，赢得顾客心。

秘密

罗斯福当海军助理部长时，有一天一位好友来访。谈话间朋友问及海军在加勒比海某岛建立基地的事。

"我只要你告诉我，"他的朋友说，"我所听到的有关基地的传闻是否确有其事。"

这位朋友要打听的事在当时是不便公开的，但既是好朋友相求，那如何拒绝是好呢？

只见罗斯福望了望四周，然后压低嗓子向朋友问

道："你能对不便外传的事情保密吗？"

"能。"好友急切地回答。

"那么，"罗斯福微笑着说，"我也能。"

我没说她偷了我的钱

有人做过这样一个试验。

二十个人围成一个圈，随机指定其中一人为龙头，由他想一句话，低声转述给左边一人，此人再向左传，依次类推，等这句话再传回龙头耳中时，与他原先说出那句话早已大相径庭，不知所云了。

闲话就是这样产生并渐被加工、失真的，二手传播不可信的另一个原因还在于，我们无法确定当事人是怎样说的这--点很重要，语气神态不同，意思也就大为不同。

比方说有这样一句话：

“我”没说她偷了我的钱。(可是有人这么说)

我"没"说她偷了我的钱。(我确实没这么说)

我没"说"她偷了我的钱。(可是我是这么暗示的)

我没说"她"偷了我的钱。(可是有人偷了)

我没说她"偷了"我的钱。(可是她对这钱做了某些事)

我没说她偷了"我的钱"。(她偷了别人的钱)

我没说她偷了我的"钱"。(她偷了别的东西)

从头到尾一字不差的一句话，语气、神态、声调不同，就会有如此不同的含义。别人给你传来的一句话，你怎么能轻下结论呢？

一句禅：

中国有句古话：来传是非者，必是是非人。因为这种事情确实没什么意思，最好的办法是一不相信，二不传播。

聪明的寡妇

前清有位女子，自幼兰心慧质，婚后夫家虽然不富裕，小夫妻间倒也融洽恩爱。不想一年后丈夫忽染绝症，撒手西归。其时少妇还不到 20 岁，而家中婆母早已亡故，只有四十多岁的公公与日渐长大的小叔子。那少妇日夜操持家务，并不嫌劳累，但正值青春妙龄，夜夜独守空帐，日子久了，就生出再嫁的念头来。

但此事非同小可，夫家所在之地素以“民情淳厚、风俗清明”著称，族人们非常看重贞节操守，乡镇里还建有贞节牌坊多座，贸然提出改嫁的要求，必为夫家族中不容。怎么办？少妇终于想出一条计策，并趁回娘家之机请人写了诉状藏好。

后来，外村的一位男子托媒人前来说合，少妇同意，但果然遭夫家及族人的坚决反对，无奈，只好诉

讼公堂。少妇拿出早准备好的诉状，递进县衙。

诉状上仅有十六个字：“夫亡妇少，翁壮叔大，瓜田李下，该不该嫁？”

县令阅后，沉吟良久，批准了再嫁的请求，并暗暗为这少妇的慧思所折服：她并没有正面与节烈风俗开火，而是指出可能更加伤风败俗的危险境地，从而达到自己的目的。

说话的艺术

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒，少年时候就放牛，给有钱人家打工，甚至一度还为了裹腹而出家为僧。但朱元璋却胸有大志，风云际会，终于成就一代霸业。

朱元璋当了皇帝以后，有一天，他儿时的一位穷伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的老朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，总不能让人说自己富贵了不念旧情吧，还是让传了进来。

那人一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年大家饥寒交迫时有福同享、有难同当的情形，心情很激动，立即重重封赏了这个老朋友。

消息传出，另一个当年一块放牛的伙伴也找上门来了，见到朱元璋，他高兴极了，生怕皇帝忘了自己，指手划脚地在金殿上说道：“我主万岁！你不记得吗？那时候咱俩都给人家放牛，有一次我们在芦苇荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着吃，还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里，你只顾从地下抓豆子吃，结果把红草根卡在喉咙里，还是我出的主意，叫你用一把青菜吞下，才把那红草带下肚子里。”

当着文武百官的面，“真命天子”朱元璋又气又恼，哭笑不得，只有喝令左右：“哪里来的疯子，来人，把他轰了出去。”

宴会上的洗手水

温莎公爵除了不爱江山爱美人的大传奇外，还有许多不为人知道的小故事。

有一次，英国王室为了招待印度当地居民的首领，在伦敦举行晚宴，其时还是“皇太子”的温莎公爵主持这次宴会。

宴会中，达官贵人们觥筹交错，相与甚欢，气氛融洽。可就在宴会结束时，出了这么一件事。侍者为每一位客人端来了洗手盘，印度客人们看到那精巧的银制器皿里盛着亮晶晶的水，以为是喝的水呢，就端

起来一饮而尽。作陪的英国贵族目瞪口呆，不知如何是好，大家纷纷把目光投向主持人。

温莎公爵神色自若，一边与客人谈笑风生，一边也端起自己面前的洗手水，像客人那样“自然而得体”地一饮而尽。接着，大家也纷纷效仿，本来要造成的难堪与尴尬顷刻释然，宴会取得了预期的成功，当然也就使英国国家的利益得到了进一步的保证。

评语：任何时刻都不要让你的重要客人与顾客在小事上陷入尴尬境地而出丑，否则，你就会在大事上出丑。

乾隆剃头

乾隆皇帝下江南游玩，路过天津卫。天晚了，就住在龙亭行宫里。

转天清早起来，乾隆问随从太监：“今天是什么日子？”太监说：“启禀皇上，今儿个是二月二。”乾隆听了很高兴：“好，今天龙抬头。我要剃头，取个吉利。”于是命太监去找个手艺高的理发师傅来。太监急急忙忙到一家有名的剃头棚请来一位好师傅，先教了他参拜皇上的礼法，然后才领着他面见皇上。理发师傅行了大礼后，乾隆说：“给朕理发有三条规定：第一不许用臭嘴熏我；第二不许喘大气喷我；第三不许划破我的头皮！”

理发师傅听说给皇上剃头，早慌了神，听了这三条规定，更吓得六神无主。想不剃，犯“抗旨”罪，要杀头。没有办法，只得硬着头皮给皇上剃。太监给他一把砂仁含在嘴里防止口臭。

那时，“剃头”并不是剃个光葫芦，而是在头中心梳辫子，周围留一圈齐马穗，俗称“留锅圈儿”，然后再用剃头刀刮边。这理发师傅越提心吊胆，手就越哆嗦，剃了没两下，心里发慌，手一抖，“哧”，在乾隆的后脑勺上拉了一个口子。乾隆一声喝骂：“混账东西，你要刺杀朕牵拉出去！”侍卫们立即把理发师傅拉出去砍了头。乾隆把太监骂了一顿，传旨换一个手艺高的来。

工夫不大，又找来一位理发师傅。乾隆又把三条规定重说了一遍，还加了一句：“给朕拉了口子，小心脑袋！”把理发师傅吓得脸色惨白，浑身颤抖。剃了没两下，“嚓”的一声，乾隆的脑门子上又出了一个口子。乾隆更加恼火：“好大胆的贱民，胆敢在朕面前行凶，给我推出去！”侍卫们又把这位师傅推出去砍了头。

这可把乾隆气坏了，他拍着桌子训斥太监：“快去，把他们掌柜的叫来！”太监也害怕了，慌里慌张地跑进剃头棚，冲着掌柜的撒气发威：“好你个狗崽子，谁叫

你派两个废物去给皇上剃头，把皇上脑袋瓜上拉了两个口子，直冒血筋儿。皇上急了，传你去，剃好了有赏，剃不好别想要脑袋！”掌柜的一听，吓得魂不附体，浑身筛糠，急忙跪下磕头求饶：“公爷，我胆小不敢见皇上。您另请高明吧！”太监骂道：“你敢抗旨不遵！不要脑袋啦！”掌柜的心想，两位手艺高的都不行，我这两下子更是白搭了。哎，三十六计，走为上策！他面带微笑：“您别着急，我去，请稍等一会儿，我到后面换件衣服就走。”掌柜的点头哈腰说着溜到后边，逃走了。

这时剃头棚只剩下一个十五六岁的小伙计，他是清河县人，因为家乡闹灾荒，逃难到天津卫求条生路，就在这家剃头棚里学手艺。小伙子一口清河土腔，掌柜的给他起了个外号，叫“小怯勺”。别看他说话口音侷，可人聪明勤快，是个机灵鬼儿。他正在练剃头，拿着剃头刀刮冬瓜皮上的白霜，一刀接着一刀，刮得利索干净。其实，小怯勺早已练好功夫，很想找个头试试身手，可掌柜的就是不让他上座。

太监等了一袋烟的工夫，还不见掌柜的出来，就冲着小怯勺大发雷霆：“你们掌柜的怎么还不回来牵”小怯勺笑着说：“公爷，实话对您说，掌柜的怕见皇上，他脚底下抹油——溜啦！让我去，中不中牵”太监把头摇得像拨浪鼓似的：“胡闹！两个手艺高的老师傅