

摇中国精英人物(下)

作者:严大顺 编著

出版社:中国电影出版社

字数：1500千字

分类:企业人物 原中国 原当代

版权所有 北京烱子工作室

出版日期: 西元 年 月

书号: 隳丹昇原苑京武近京西秘愿员原员

内容提要

一个人的个性和有效说话的能力,在许多情况下,比哈佛的文凭更加重要。能够站在众人面前从容不迫、侃侃而谈,将使你前途无量。

二十世纪美国伟大的成功学家、人际关系学家、成人教育家。他毕生的事业和最大的贡献,是为成人(主要是商务人员)创立了一整套叫做“有效说话与影响他人的技巧”的训练方法。他的各种著作几乎被译成每一个国家的文字,他的训练方法也风靡全球。从政府首脑到商界领袖,从中产阶级到普通百姓,卡而基培训机构造就了上千万的毕业生,影响了几代人的生活与命运。

目 录

员钱港基 :从 悦韵到 悵韵之路	圆
圆于洋 :从“躺着数钱”到“全心当管家”	缘
猿小正义 :当过两天世界首富	怨
源王佳芬 :风波之后话光明	圆
缘启功的学历告诉了我们什么?	猿
远可口可乐历史上最倒霉的一任总裁	猿
苑王茁 :撞墙撞出来的 悵韵	猿
愿梁冰 :有万分之一就不得了	源
怨纪伟国 :高考志愿填报的指路人	源
员龙永图选秘书 过河拆桥?	缘
员尹钟龙 :爱制造麻烦的“管理疯子”	缘
员明基 :试图由软及硬	缘
员猿亿神话 员年加法和 猿年乘法	远
员刘积仁 :从机会主义到实用主义的暂时胜利	远
员方洪波 :从“近臣”到“外藩”	远
员周音喜 :不像董事长的董事长	苑
员郭台铭 :千亿资产之谜	愿
员见不得光的股市枭雄	愿
员一个高级经理人的自白	怨

员钱港基 :从 悦韵到 悦韵之路

扭亏高手的秘诀 员缘年出生于香港的钱港基 ,圆岁移居加拿大 ,圆岁就成为加拿大 菲莎福溪省教育局财务行政总监。员缘年初 ,猿岁的他成为安利(中国)公司的 员号员工 ,作为代总经理负责筹办公司开办事宜 ;员缘年 缘月 ,任安利(中国)公司副总裁兼华东和华中区总经理。圆年苑月起 ,就任露华浓(中国)有限公司总经理 ,负责管理整个中国市场。六个月后 ,露华浓在中国扭亏为盈 ;九个月后 ,露华浓在中国的市场份额、销量翻了一番。现在他又成了康宝莱中国区总裁。

钱港基的眼神非常锐利 ,与其举止的文雅和谈吐的温和形成了很大的反差。在面对工作中的每一次挑战时 ,他都表现出超常的镇定与热情 ,他承认这与自己成长的经历有关。作为家中惟一的儿子 ,钱港基从小就被训练动手做家务 ,员岁被送到了寄宿制学校 ,因为父母要他知道 ,自己必须独立面对一切 ,每做一件事都要承担后果。就这样 ,他开始学习怎样解决问题 ,更要想办法怎样能把坏事变成好事、把不利因素变成有利因素。因此 ,后来在面对一次次的挑战时 ,“没什么难的”也就成了他的口头禅。

钱港基认为 ,作为高层管理人员 ,首先要有很强的说服力 ,而这说服力来自于你比别人做得更好。他说 :“我的说服力主要表现在善于管理时间 ,工作高效。”他最爱讲的话是 :

“最好的防守是进攻”、“明天的事情今天做,今天的事情立刻做”,还有要有“永不言败,坚持到底”的毅力。钱港基每天坚持在跑步机上跑一小时,有很多主意和想法就是在不断运动之中诞生的。

26岁的 悦韵在圈内,他曾有过“神童”的称号,这源自 1994年前在加拿大从普通会计师到财务总监的惊险一跳。当时他在一家公司作财务经理,月薪 1.5万美金,每天的工作两小时就搞定了。一年后,正当老板准备给他提职加薪时,适逢加拿大一家著名的木材公司濒临倒闭,引得政府出面干预,第一件事情就是把公司的 悦韵(财务总监)炒了,同时,在报纸上发出招聘启示。看到这个消息,钱港基对自己说:“机会来了!这绝对是一个把坏事变成好事的好机会。”

面试的时候,他的年轻让考官吃了一大惊。谈过之后,对方感觉还不错,而且当时他也是惟一愿意来收拾这个全加拿大著名的“烂摊子”的应聘者了。钱港基的条件是:“给我一年的时间,把所有问题找出来,再给我一年的时间把问题改正过来,好不好?”考官们对此则报以将信将疑:“两年的时间就韵运了?那你是神童了!”走马上任之后,头三个月,钱港基根本不回家,一直住在公司,查清了所有问题,再用半年时间摸索、实践,寻找解决问题的方法。一年后,钱港基不仅提前使这家公司扭亏为盈,而且所得盈利将前几年的亏损冲掉了一半。

悦韵是做好 悦韵的根基钱港基承认,自己今天能够成为出色的 悦韵,主要是拜所受的 悦韵训练之赐,因为他时刻在以 悦韵的头脑分析和处理工作,更容易抓住企业运作中问题的症结和死角。他以为,作财务会计绝对不能死板,不能只是

停留于算帐,满足于不让老板“后院起火”,而是要活,进可攻,退可守。“把水倒进桶里,如果能确保桶不漏,那是一个合格的会计人员,但如果能主动进攻,主动出去把水引进来,才是优秀的会计人员。”钱港基说,“财务人员也必须了解市场情况和消费者需求,要懂得市场学,了解如何销售产品。”

作为一个精通财务的 财务,钱港基在财务制度与销售制度之间找到了很好的平衡方式,使企业运作逐步处于自己的掌控之中。

打造管理梦之队今年 11 月康宝莱国际公司首席运营官来到中国,在大众媒体面前表态,康宝莱,这家在美国 19 年以来以开发系列保健品和直销方式做大的企业,要在中国直销法颁布后,大举进军中国市场。

“康宝莱在中国优秀管理团队已经组建成型。”在可以俯瞰上海外滩的办公室里,现在是康宝莱中国区总裁钱港基胸有成竹地表示。钱港基称队伍为“~~阅读者钱港基~~”——他并不掩饰对自己所组建的团队的得意。用他的话来说,这是一个了解如何整体作战的球队,每一个球员都能独当一面同时知道如何与团队的其他人配合。

用人的标准是什么?“我用人,一定是要有能力做事的,同时最重要的是,要有一个积极的态度。”钱港基总结得很简单。实际上,他是一个很善于为下属提供资源的人,他的办公室大门随时对员工敞开,以便于工作交流。他常说,同我一起做事,不需要猜,有问题就要交流,大家商定最佳方案,然后去执行,对决定去做的事,一定要看结果。

管理团队能否高效运作,能否先人一步,关系事情成败。“我们最大的优势是马上就可以进入工作状态。”钱港基善于

管理自己的时间,也精于对组织团体的时间运作。他相信,自己组建的梯队,由于最大限度剔除磨合时间,应该能争取到更多时间与对手较量。

圆于洋:从“躺着数钱”到 摇“全心当管家”

曾几何时,加价卖车的怪现象从有到无,汽车行业由卖方市场过渡到了买方市场,“车虫”演变成了“销售顾问”,他们态度变好了,服务变细了,主动性增强了,消费者不再“受委屈”了,选择空间加大了,“上帝”的地位体现出来了。

这一切都在表明,汽车暴利时代一去不返,汽车理性销售和消费时代正在来临。在转型和过渡之中,汽车人的思路经过了怎样的变化?他们如何进行汽车销售和服务以适应新的形势?

当记者看到首汽腾达汽车销售有限公司的总经理于洋细心为顾客服务时,不禁想起猿年前在北京亚运村汽车市场看到的另一个场景:几个人焦急地询问店员何时可以提到一辆车,店员没好气地说,等着吧!现在加价一万元买车的都排到年底了!

在汽车理性销售和消费时代渐行渐近的当今,汽车销售一线人员是怎样刷新思路,怎样认识当今的汽车营销和销售呢?于洋,高个,瘦削,戴一副有框的方型眼镜,言语简洁、行为干练。凭借自身素质和猿缘年的业内经验,这位年仅猿岁

的年轻人已经坐到了首汽腾达的头把交椅上。

销售服务对于于洋来说,可以用三个“无价”来形容:第一个“无价”指至高无上,在销售领域服务的地位是最重要的;第二个指服务给销售带来的价值无法用一个固定的尺度去衡量;第三个则是指销售服务“无假期”,~~没~~天天工作。“消费者是上帝,做汽车~~与~~销售最大的压力和挑战就是要根据客户需求达到客户满意度的最大值。”于洋对销售服务“根深蒂固”的重视,由此可窥一斑。

不经意间,记者的面前也多了杯热气腾腾清香宜人的茶。走过“躺着卖车”的日子“消费者就是上帝”,“客户满意度是核心”,这极为普通的语言,在汽车销售顾问们经过了血与泪的洗礼之后,终于悟透了精髓。

“在国外,‘轿车’有多个单词、多种表达方式,而在国内只有一个名词。为什么呢?在计划经济时代,国内汽车厂家只有一汽、二汽等几个企业,车型单一化,轿车只是政府用车,由‘轿子’演变而来,以彰显权利、威严、霸气。”于洋介绍说。可见在那时候,中国汽车是谈不上营销的,政府采购几乎占据了全部。

“卖汽车谈不上营销方式,有车就买,没车就订,看中哪辆交钱走人,特别~~薄利~~慢慢地,轿车逐步转变为民用,当时国外研究机构得出“汽车市场最具潜力的国家”就是中国。面对极大的市场需求,大众第一个赶来,一个桑塔纳车型在中国销售了~~四~~年,总共达到了上百万销量。在最初的日子,桑塔纳厂商和中国广大经销商一样,营销策略和服务简单而粗糙,轻松地“躺着卖车”,而老板们则自在地“躺着数钱”。于洋潇洒地挥了挥手,在拇指和食指摩擦数钱的手势中,记者仿

远

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

佛看到大把诱人的钞票追着于洋们呼啦啦飞。

“~~四四~~年汽车市场出现了井喷,与~~四四~~相比增幅达到了~~四四~~”。当财大气粗的经销商们还沉浸于新车有价无货、轿车供不应求、客户排队购买的“~~四四~~轿车井喷”的喜悦中,形势突然变了。~~四四~~年北京车展前后,国家开始宏观调控、银行开始控制汽车消费信贷,大规模持币待购现象出现,百姓对价格不认可,轿车销量开始大幅度下滑。一方面车辆销不出去,另一方面厂家为争得市场占有率仍在玩命释放产能,夹在中间的经销商傻眼了,为了资金得以运转、及时还贷,不得不赔本甩货,竞相压价,赔个血本无归。

痛定思痛,汽车经销商开始意识到消费者的重要。没有规矩地抬高价格、简单甚至粗暴的态度消费者已经不认了。营销和服务,也因此被提到前所未有的高度。“其实厂家以前一直在谈营销和服务问题,但没有引起经销商的普遍重视。不用那么复杂的思考和方式就能轻松卖车、挣钱,为什么还要做复杂的事情呢?去年下半年的危机让经销商意识到汽车营销和服务的重要了。”

当好客户的“管家”

“一个企业要生存,首先要有客户满意度,一切围绕的工作都是客户。没有客户满意度就不要谈什么市场份额、营销,都是空谈。”于洋眼镜后面的眸子闪着真诚的光:“我们看过一些企业做的客户满意度调查,客户的要求合情合理,不是无理取闹,他们的要求并不是特别高。我们的底线决不能低于客户的要求。”

经过了~~四四~~年危机,广大经销商营销和服务的意识与国外接轨了,但服务环节的细化仍是放在经销商们面前的大问

题。2014年入行,从维修、售后服务一路做到销售的于洋对此深有感触:“客户的期望值在逐步提高,我们要想法设法改变流程或改变工作的方式方法,在细节上让客户满意。要知道明天客户想什么,我们要提前一些达到,逐步提高客户满意度,每天学习和进步。”

据悉,从顾客进店到离店,马自达将其概括为7个流程。“整个环节整体做好了,自然提升了服务的质量。以前可能和顾客打个招呼就不错了,现在服务更细致,对怎么介绍车,如何做需求分析,怎么迎送客户,怎么跟踪回访,卫生间和客户休息室达到什么水准等等都有要求。”据了解,马自达一直比较重视营销和服务,从首汽腾达建店开始,销售车时就尽量邀请客户去试乘试驾,而很多品牌店从去年才开始配置试乘试驾车。“全心管家式服务”是一汽马自达始终强调的售后服务,“用户对汽车可能不如厂商、修理厂了解,也不用客户去仔细了解,车有什么事情你和我谈。把我们自己定义为车的管家,什么事情都替车主安排好了。客户只要开车、加油就够运了。如客户在非营业时间通过电话预约,我们可以随时加班。”业内人士认为,4S店的建立,把销售和服务融于一体,避免了卖车、修车企业互相推诿责任的问题,提高了服务水准。使得用户权益得到保障,是汽车业销售服务的一大进步。在理性汽车消费时代,4S店如果能适当降低服务价格,更能受到消费者的青睐。

背后是老板,前面是消费者,于洋对于经销商的位置和责任有清醒的认识:“我不代表投资者,投资者要获取利润,工人要薪水,要养活全家,股东权益和员工利益在两头,经理人夹在中间,是没有退路的。我大学毕业后做过修理工,服务顾

问 技术总监 ,服务站站长 ,一直到现在 源酒店总经理 ,从事某行最初可能是出于兴趣 ,但当你作为管理者 ,兴趣可能就是其次了 ,首先是挑战自我的意识和责任 ,必须去做。”

猿孙正义 :当过两天世界首富

他有非常大的雄心 ,想通过互联网成为世界第一。但是他当过两天的世界首富 ,他就是日本最有声誉的数字时代企业家——孙正义

孙正义 :每天都会有变化的 ,每天都变。

主持人 :但是有两天确实是名居榜首是有这回事吧 ?

孙正义 :大概是有那么一两天。

主持人 :那是怎么回事 ,为什么只有两天呢 ?

孙正义 :互联网这个行业发展的速度非常快 ,股市还有世界各大投资人。他们感兴趣的是对这一发展的行业做出投资。

主持人 :在那两天是不是互联网发展得特别好 ,您一下子变成了世界的首富 ?

孙正义 :是。

主持人 :挺谦虚的。您能不能跟我们讲一下做世界首富是什么样的感觉 ?孙正义 :我并不数这个钱我也没看到钱 ,我也不知道做世界首富的感觉。但是我之所以工作是因为我们所从事的行业非常令人兴奋 ,并不只为了钱。主持人 :所以钱对您来说不是最重要的。

孙正义 :当然了 ,有钱也是很好的一件事。但是钱并不是

怨

我在这个行业工作的目的。我们进入这个具有革命性的行业非常兴奋。因为它会改变整个世界并且能够改变人们的生活方式。这个技术还是非常激动人心的。

主持人 我知道您是非常相信互联网的。那么有人说互联网创造了奇迹,也创造了您的成功。我不知道您同意这句话吗?

孙正义 互联网是人类历史上最重要的一个发明,互联网的出现比汽车的诞生还要重要比电话的发明还要重要并且比电视的发明还要重要。因为通过互联网可以人们可以互相沟通而且世界上的人都可以没有任何边界地互相交流信息、来做各种生意、并且买卖股票、并且在网上浏览信息。

主持人 您现在每天都用互联网来进行交流吗?您给我们形容一下您一天是怎样利用互联网来达到这种广泛的沟通的。

孙正义 我早上起来第一件事就是要打开我的笔记本电脑和我的个人电脑,吃早饭之前就要这样只要我一醒来就这样做甚至是在我洗脸之前我打开电脑上网看一看世界各地的新闻在我东京的家的时候我上网来看一下有关美国的新闻有关中国的新闻或者是欧洲的新闻韩国的新闻。来看一看我的电子邮件看一看我所有的朋友或合作伙伴给我发的电子邮件,然后再做一些答复了。这是早上做的最重要的一件事情然后我再去洗脸。

主持人 看起来是挺重要的,在今年二、三月的时候互联网行业是各个行业中的佼佼者,那么好像在事隔不到一年的时间里许多投资者对这个行业的态度却有了很大的转变,我不知道您是不是认为现在是互联网投资发展的一个低潮。

孙正义 :我们五年以前就开始对互联网进行投资 ,当时人们对于互联网还是有一些疑虑但是逐渐人们开始理解了人们来开始逐渐地扩大他们对互联网的投资。

主持人 :今天还是有人有怀疑的。

孙正义 :是的 ,后来好像在互联网市场这个股价有些下跌 ,但是这对我来说第二次机会来了。这是我大力投资于互联网的第二次机会。

主持人 :为什么您觉得这个低潮会发生得这么快 ,而且在现在这个时间呢 ?

孙正义 :股市总是要有起伏的嘛这些大的起伏对于股市来说并不是非同寻常的事情 ,但是投资成功的关键是低买高卖非常简单。但是在我们对互联网做出投资的时候当时的价格是非常低的 ,后来在价格上升了以后人们说你们很幸运。

主持人 :你们很早就做出了投资您相信运气吗 ?

孙正义 :运气当然很重要了但运气不会总是跟你在一起 ,除非你对这个行业认真研究不断作出努力。但是最重要的是 :如果股价下跌 ,不断下跌的话那当然很糟糕的、很可怕的。如果下跌之后再上升的话 ,这就是第二次机会了。你必须明白互联网行业还处于它的起始阶段 ,汽车行业、通讯行业或者电子行业 ,它们都有 ~~五~~^五年到 ~~五~~^五年以上的历史了。这些重要行业出现五年之后 ,都没有出现什么重大发展这并不是故事的结束。而是故事的开始 ,因为互联网这个行业也是新兴行业 ,我相信它的发展潜力是非常非常大的。因此我认为 ,还是有很大投资机会的。但是呢 ,我不会推动它强迫别人这样做 ,每个人都有自己的意图都有自己的决定。因此并不是所有的人都要买。

主持人 :最好是别人都不要买 ,只有您一个人买这样的话 ,将来赢了的话钱都会在你手里 ,这是最好的。那我想 ,其实在投资行业里像您一样非常精明又富有的人也有很多那么为什么他们却跟您持有了一种不同的态度 ,您觉得您跟他们有什么不同 ?

孙正义 :我们是有重点的我们并不是在所有的行业都做投资 ,我一直在做和信息产业有关的行业在过去的 15 年中我一直做。我相信这种信息革命一定能够改变人们生活方式也能够改变人们工作的方式也能使人们更好地享受生活 ,这是一个非常自然的发展过程。用微型电脑芯片组装成 手机 ,原来的个人电脑本是非常大的 ,所以我相信任何电器都是能够通过互联网连在一起的 ,这是一个自然发展过程。所以五年前互联网行业出现的时候 ,我觉得时候到了。总有那么一天互联网会变成每个人的一种生活方式。

主持人 :您等待的时刻终于到来了 !

孙正义 :时间确实到来了 ,互联网的出现将是一次大爆炸。终于到来了它将是我们的最好的应用手段 ,它能够真正改变我们 21 世纪的计算手段 ,所以就真的是一次大发展、一次伟大的成功 ,所以当有些人对互联网还持怀疑态度的时候 ,我已经开始这些大规模的投资活动了。我们投资的第一个公司就是雅虎。

主持人 :这是我们众所周知的一个非常好的例子雅虎 !

孙正义 :确实如此 ,我第一次见他们的时候他们只有 3 个员工。

主持人 :当时杨志远他有多大 ?

孙正义 :当时杨志远是二十七八岁的样子。

主持人 :非常年轻的一个队伍。

孙正义 :是非常年轻的一个团队。

主持人 :我觉得正是他们这一点可能吸引了你。

孙正义 :年轻人有一些疯狂的想法 ,有时候完全疯狂的想法 ,但是这些想法有时是很好的。这些人有很大的激情和很好的理解 ,他们为此废寝忘食 ,我喜欢这种态度。所以我说好你们说服我了 ,我现在投一亿美元花多少钱我投多少钱我愿意占有公司 ~~猿象~~的股份 ,不管花多少钱如果我能帮助你们在全世界取得成功让我来占 ~~猿象~~的股权 ,这很不错呀。因为你们能够一下子增长三、五倍。

主持人 :大家可以一起成长。

孙正义 :当时我投资了美国最大的电子出版公司叫 ~~在泰~~
~~原译~~他们对信息产业做了很好的研究 ,哪里有新的发明、谁发明了新技术他们都知道。他们有最详细的信息关于在互联网领域。

主持人 :你是不是因为这个才去向这家出版一公司投资呢?

孙正义 :我想的第一件事是 ,将来互联网时代到来了就像一个珍宝岛一样。当你去珍宝岛的时候你准备带着什么去?是食品、枪、还是药品?我想要的是这个岛上藏宝的地图。所以当时我投资 ~~缘~~亿美元来控股 ~~在泰原译~~和 ~~悦~~以及其它相关公司 ,这是买地图的钱。我问 ~~在泰原译~~公司总裁 ,我想对互联网做一大笔投资应该首先会见哪个公司?他们告诉我是雅虎。他们告诉我说雅虎是个小公司 ,是一帮年轻的学生创建的公司现在还有亏损几乎没有什么收入 ,就像一个校园项目一样。我在推出我的项目时 ,我也是学生我说

没关系学生能够拿出非常伟大的想法所以我愿意意见他们，当然我也有我的股东我必须说服他们虽然我对自己的预测非常有激情、非常疯狂拿出一亿美元来买一个公司 猿象的股份，而这个公司只有五到十个雇员这完全疯了。

主持人：只能发挥想象力了。

孙正义：是的超出了我的想象力，所以我对我的人说好吧，你们可以同意或者不同意。如果你说不的话那么要在 圆源小时之内通过互联网发 耘原告诉我。

主持人：那您收到这么一封电子邮件了吗？

孙正义：他们说这个事情是无法比较的呀，因此我就说那不算什么原因，我不能接受。你必须告诉我为什么雅虎不会成功、为什么互联网不会成功、为什么其他人会有更好的主意。

主持人：这些问题都是很难回答的您知道他们是没有答案的？

孙正义：你们对于互联网理解的水平还不够高，所以最后就决定投资一亿美元了。

主持人：那么我想问您这一亿美元的投入现在的回报是多少呢？

孙正义：我们的回报是 圆源亿美元而我们的投资只有一亿美元。

主持人：不错啊大家也听到了，孙先生说服人、感染人的这个能力非常强他的这种能力曾经使他在创业过程中几次起死回生，那么今天我们场上我知道有一些观众对互联网并不很看好跟您的观点不一样，您能不能现场给我们表现一下您的说服能力。

观众 我是一个大学的老师 ,教大众传播。您是早上清早起来在洗脸之前打开您的个人电脑。但是很多人可能是在晚上打开所以这个很大的问题是 :人们不同时看这会不会影响到 收视率 的这种效果 ?

孙正义 :你首先要理解的是这只是这个行业的刚刚起步 ,从汽车发明五年以后当时有这么多高速公路吗、有这么多加油站吗?即使是电视的发明 ,五年之后的时间里 ,电视没有什么内容对不对。没有很多观众 ,就像鸡和蛋的关系要达到成功必须有一个渐渐的起动过程。那么互联网发展是很快的 ,五年发展到非常大的规模 ,几乎是从零开始发展到了 猿亿用户这么多 ,这是非常快的成功所以我想这只是刚刚开始。

主持人 :您现在的成功的种子在很早就已经埋下了 ,您在 员岁的时候就为自己制定了一个 缘年的人生计划 ,有这回事吗 ?

孙正义 :我有一个 缘年的人生计划。因为我老在想 :我 员岁的时候在干什么?好像还没有想到要做 缘年的计划。我渴望取得巨大成功 ,但是我什么都没有我没钱也没有经验也没有可以帮我取得成功的大公司。但是如果我许下一个很大的愿 ,有一个很大的梦想 ,有很高的激情有很好的远见的話 ,我也可能会做到。因此我当时说 ,在我 圆多岁的时候我就会向我投身的行业 ,宣布我的存在。在 猿多岁的时候 ,我会有足够的种子资金做一个大的项目 ,我对自己说这个种子资金的规模应该是一亿美元以上 ,当时其实我只有一百多美元。在我 源岁的时候 ,我会选一个非常重要的行业然后把重点都放在这个行业上以便在这个行业中取得第一 ,我将有十亿美元以上的投资在我们的集团中 ,将有一千家以上的公司。

