

导言：关于 EPOD 方案

不要把简单的事吹成奇迹，而要把奇迹化约成简单的事。

—— 弗兰西斯 · 培根

今天，许多经理、企业主们和专业人员大都面临着一系列的事业问题。其中的许多问题似乎根本没有答案或很难找到答案，诸如：面对一群心不在焉的职员，如何做一个富有成效的领导？如何让我的职员充分利用每天工作的八个小时，怎样才能富有竞争力并且硕果累累？怎样才能定一个有效的长期计划并最终实现它？

一个人所面临的个人挑战也经常令人头痛：怎样才能让自己的事业蒸蒸日上？怎样才能提高个人的社交技巧？如何着手开始一项有效的计划或合同？怎样才能更快地实现目标？

在这样一个经济发展不均衡，竞争日趋激烈的世界，成功是一个诱人的字眼。因为对事业来说，成功意味着利润；对个人来说，成功意味着事业有成和自我价值的实现。作为一个富有经验的商业顾问，我发现，不论你追求什么样的成功，它都会大大地被人力资源所影响——或者是你自己的，或者是你事业中的。

想想在你的事业中所涉及的各种各样的人力资源：人与部门之间的交往；人与人之间的交往——诸如，销售商与顾客之间；以及商业策略中的种种问题——如何处理职员、顾客和公司之间的利益，这些人的因素可以关系到您的事业的成败。

谁来控制事业中的各种人力资源？当然是你。这本书将会为你提供四个有效的办法来帮助你如何有效地创造并充分利用你周围的人力资源。它们是：活力（ENERGY）、说服力（PERSUASION）、乐观（OPTIMISM）和自我约束力（DISCIPLINE）。

关于 EPOD 方案

这本书会帮助你深入地了解活力、说服力、乐观和自我约束力是如何影响你的事业的。你将学会如何使这四个因素在你所需要的领域发挥关键的作用，不论你处于什么样的经济水平也不论你的竞争力如何，它都会成为打开你事业兴旺之门的钥匙。

很久以来，我一直都在思考这个问题：为什么有的人或者公司能够成功，尽管阻碍不少；而有的人尽管有相当的经济实力，却未能走上预料的发迹之路？我也想知道。究竟是什么让我失败、让我痛苦，又是什么原因让我成功、让我快乐，这样我也许能分享大家的经验和教训。

经过认真的调查研究，我把成功之路概括为四个基本要素，我把它们合称为 EPOD 方案。这个 EPOD 方案包括如何经营你的公司、领导你的职员，引导你的事业走向成功，这是我长期研究企业学与心理学，成功地做了 32 年的企业主、并且荣任从北美、欧洲到澳大利亚大小公司的企业顾问和演说家总其所获的宝贵结晶。

当我在 1958 年开办我的第一个公司时，首年公司的销售额是 35 万美元，22 年来公司一直保持着 26% 的年增长率。1980 年我开始出售公司的股份，加上每年销售额净收入 6 千万美元。靠着这笔钱，从 1980 年开始，我成为专职演说家和教练，与此同时，

我还开办了一个成功的咨询公司，帮助许许多多的办事员、销售商和渴望成功的人。

四个基本要素

我先对 EPOD 方案的四要素做个简要的介绍：

活力：个人或企业的活力通常可以通过紧张、热情和兴奋的程度来衡量。它们表现在个人或企业与他人的交往活动中，这些活动包括交流各种商品买卖和服务的信息。

活力旺盛的反面就是活力低沉。要想知道活力低沉的代价只需看看那些我们乐于与之合作并交流信息的人的反应便知道了。

说服力：说服力是语言和词汇的技巧，在与活力结合的同时，身势语言也显得十分重要。

你是否能有效地说服别人接纳你的意见？比如去购进新的工具、产品和服务，你是否能让别人对你的生活和工作环境感到满意，并且乐于和你一起做更多的事？

乐观：乐观是从个人的意志力中产生的态度，这种潜意识有时是无法分清现实与想象的，你可以想象你自己健康、快乐、富有活力，总之一切好的，但也可能是相反的。

但是乐观会有助于你在不利的环境下保持良好的工作状态，在这种状态下你会促使环境向有利于你的方向变化。

自我约束力：自我约束力的水平可以通过一个人能够多么经常和有效地完成那些他并不感兴趣的事来衡量。自我约束力是对生活的承诺。它包括制定个人和企业的目标，以及达到这一目标所需的具体步骤。

这四个要素是互相联系的。在第一章里，我们将会详尽地了解活力所包含的内容，在第二、三、四章里我们将进入到说服、乐观和自我约束力的概念中去，看看它们之间是如何相互作用的，然后我们将会讨论如何把 EPOD 方案运用到你每日所面临的问题中去，诸如如何雇用和监督职员，如何启用专职律师，如何谈判，如何应付顾客的抱怨等等。

一个有用的工具

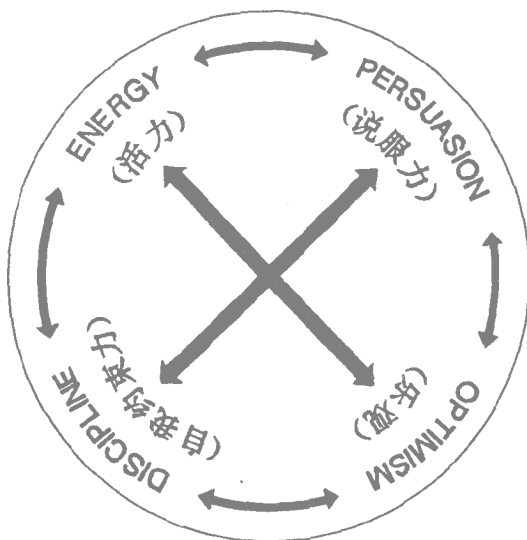
尽管 EPOD 是一个有用的工具，可以帮助你理解并掌握事业成功的要素，然而每一个要素下还包含若干子要素，比如，充沛的活力要靠热情和精力，旺盛的精力和自我约束力又依靠持久力的支持，而增强持久力又需要自我约束力的提高。这四个因素包含着丰富的内容且互相重叠，理解了它们我们就会知道该如何获得成功。

EPOD 方案并不复杂更不繁琐，你完全能在日常生活中掌握它们。虽然我们生活在一个日趋复杂化的时代，但 EPOD 方案却是简单而有效的。有多少人能理解《阿拉伯整数表示法》这本书呢？答案是几乎所有人，因为我们每天都在使用阿拉伯数字，把这本书理解为《基础算术》，那么就没有一个人会被吓住了。要成功，就应避免把简单复杂化，而要把复杂简单化，如 EPOD 方案教你的。

EPOD 可以运用到人际交往和社会生活的方方面面，每一个人都可能从中获益。不论你是老人还是少年，掌握它都会给你带来很大的帮助。你将会明白，为什么有的年纪大的人反而比年纪轻的人更有活力——活力的勃发并不像我们所学的心理学所说的

那样。

EPOD 方案要素相互关联图



当你在想和说的时候

“但是，大卫，我无法说做就做，也许我体内还有更多的能量，但我不知道怎么把它们发挥出来。”

不论你说什么，也不论你想什么，你的所说和所思就是证实你自己。如果你说：“我的确想学习 EPOD 方案，但我没有时间。”那么你就将真的没有时间。

尽管我们渴望成功，渴望像我们崇拜的人那样生活，但是某些话和某些念头却阻止我们这样做。如果你看到一位精力充沛、富有领袖魅力的领导者时想：“他的确很令人羡慕，但不可能象他

那样”，那么你就真的不会像他那样了。

大量调查表明，只需 21 天，即三周时间，即可树立一种全新的行为和实践来代替旧的、过时的那一套。下一次，当你遇到一个你羡慕的对象时，为什么不试着想想：“我会表现出更多的活力。”如果你感觉这不算难，那么就试一试吧；在 21 天内不断地重复这句话，你就会发现你自己真的成了一个活力充沛的人。

在这本书里，我将会告诉你如何在 21 天内实现令人惊奇的转变。

保持一个良好的状态

人们经常告诉我他们今天过得好还是不好，我发觉这有点难以理解。能量在你那里，它完全可以创造出充沛的活力，不要让它大起大落。当有人说：“我今天状态不佳”时，他们只是不知道如何控制这个“良好”与“不佳”的状态，其实它完全来自于你的选择。

也许你的感觉会受到多种因素的影响。诸如你碰到了什么事，你吃了什么东西，甚至你昨晚何时睡觉的，但是最终你打算保持一个怎样的状态决定了你将会有怎样的感觉。

你今天想做什么？

在电脑操作中有一个说法叫做：“输入错了则结果也会错。”你给电脑输入了什么，你就将得到什么，你想给你个人的信息处理器输入什么呢？富有成果的一天，还是一无所获的一天？

经常有人问我，如何应付每年 140 个演讲这样巨大的压力？的确，我经常在旅馆醒来后不知身处何处，考虑我该如何度过一天剩下的时间，有时还会发生一些非常影响我工作的事，比如，天气突然变坏，我的航班推迟了，我的劲头的确会受到一些打击。然而，我明白今天过得怎么样完全掌握在我的手里，所以当我醒来的那一刻，我要做的第一件事就是大声对自己说：“我今天一定会过得很好！”这句话是对我的一个鼓励和确认：它使我能做得的确像想的那样。

在这本书里我将讨论“自我确认”这一行为以及它如何帮助你达到你想要的状态。如果每个人每天都给自己一个乐观的暗示和自我确认，那么生活将会发生许多有益的变化：工作中将会少一些沮丧、失望和争吵，将会少一些对外界刺激的依赖，诸如酒精、咖啡、糖、大麻镇定剂和其它药物。

如何利用这本书？

当你读到一本可以帮助自己的书却不采取任何重要的行动，那么这本书有什么用呢？问题是你想从这本书里得到什么？

任何时候当你从一本书里发现你感兴趣的信息时，请你马上把它抄下来，或复印下来，并付诸实践。

我通常把我从书上看到的有用的信息摘抄下来，然后打印在卡片上，把它们整理好，我会不时地去翻阅那些卡片，看看我是否真的那样去做了。

随时了解你需要什么，你要知道什么，可让人事先为你做些

阅读。你是否把那些你想读而没有阅读的材料搜集起来了？你是否忙得不可开交？你的秘书、助手、丈夫、妻子、孩子或亲戚——几乎所有能读书的人都可以成为你的预读者。

我经常告诉我的预读者们一些我思考的关键词和主题，依据他们的判断我最终决定该什么是重点并划线标出我要选择的文章和段落。不过这不妨碍你去读那些他们并不感兴趣的东西。

要有侧重地去读书。当你读完一本书的时候，那书的样子可能没人再想要它了。要勾画对你有用的字句，把那一页折叠起来，然后在书上写上眉批：运用各种手段来充分利用这本书。许多人愿意把书保存得完好如初，但是那种非文学性的书的目的到底是什么呢？是传递信息。

从任何你想开始的地方开始。如果你发现一本书太难了以致无法读下去，那么看看它的附录，随手翻阅，直到发现你感兴趣的地方。你可以先读后记，再读前言，总之怎么都行，不要强制你自己顺从那种压抑人的阅读顺序。

关于书中的例子

我将会在此书中引用许多例子来说明我的观点。书中的例子大多根据真人的经历或观察。如果可能的话，在当事人的允许下，我会写出当事人或公司的名字。但有时，为了避免引起当事人的尴尬，我不得不隐去这些东西。

在介绍过 EPOD 方案并提出如何利用这本书的建议后，让我们首先从活力这个要素开始吧。

第一章 活 力

一个顾客往往会在你向他们介绍什么东西时接收到了你的广告。你的广告是这么做的，诸如：“请进。”“请看看我们的东西。”“条件非常优惠。”“我们备有现货。”“我们需要您的支持。”“我们的价格非常适合您。”“这是一个做生意的好地方。”

受到你的感染，顾客在参观你的商店、柜台或是样品屋时也会感到十分兴奋。他们会抽出时间和精力来惠顾你的商店，从这个意义上说，正是你所做的一切吸引了顾客的注意力。

现在，有一个关系到 6.4 万美金的问题：当顾客参观完公司，与你的雇员进行过交流之后，他还能保持与第一次接触你时同样的热情吗？这个问题的回答取决于你的工作环境。

把你充沛的活力传达给其他人，让他们充分感觉到你的热情。

公司花费相当的精力提高产品质量、做好广告招贴、改善内部设计。不错，这些事情是很重要，但它们总不是吸引回头客的根本原因。如果顾客们走进一个冷漠的环境，那么上述的技巧便一无用处。活力低沉的代价是低水平的销售额。

营造一个令人兴奋的购物环境

让我们看这样一个例子，这里看起来一切都很好，但实际上却并没有引起顾客的兴趣。

你走进一家百货商场。你之所以走进来是因为看到了广告、接受了朋友的推荐或者干脆只是被商场的招牌所吸引。样品屋令人眼花缭乱——地毯十分富丽，墙纸十分精美，窗户一尘不染。到目前为止，这个商场都十分令你满意，让你觉得的确选对了地方，这时，你的确很兴奋。

一开始，没有人与你打招呼，但你仍感觉不错，生意这么好，他们一定有许多事要做。终于，一个人出现了，并且给了你一个十分标准的问候：“我能为您做些什么吗？”

绝大多数的顾客会说：“不，谢谢，我只是看看。”这时，兴致便消沉下去了，一种在特别地方的特别感受也没有了。为什么？因为“我能为您做些什么？”这句话说得如此普遍以致于它已不被顾客看成是一种提供帮助的意愿了，它们已经成为一种自动化的、普通的、或者毫无新意的问候，没有一点想象力也缺乏感染力。

当我问你：“我能为您做些什么吗？”时，你的右脑并没有活跃起来，你可能会疑心我是否真的会帮助你。我的话倒是反而可能让你更快离开这里。这与你拿起电话时听到一个冷淡的声音：“某某公司，我能为您做些什么”时是一样的。

当你用一种热情、富有想象力和抒情性的方式同别人打招呼时，你会地使他的右半脑兴奋起来，左半脑则需理性、逻辑、实例和数据来调动。

我怎样与顾客打招呼，并把我的热情传递给他呢？我怎样才能让顾客在我的店里多待一些时间？你不妨这样说：“感谢您的惠顾。”或者说：“我们非常高兴您能成为我们的顾客。”你并不经常听到这样的问候，当你听到它们时它们刺激了你的右大脑，并让你在这样的环境里感觉很亲切，结果是，你非常乐意在这个环境里多呆一会儿。

当你给我的公司打电话时，我会对你说：“谢谢你给我们打电话。”“谢谢”是一种表示好感的说法，它们会激起对方同样的好感并在双方建立起一种和谐的关系。

即便是顾客对这种特别的说法表示怀疑，这种说法仍然会激起顾客的好感，并使他在这个店里多逗留一段时间。

一个能够把自己的活力传递给顾客的公司

体会一下顾客进入沃尔市场时的感受吧。他们立刻会被以下这些热情洋溢的问候所包围：“早晨好，感谢您惠顾沃尔公司！”“感谢您惠顾沃尔公司，我的名字叫琼。”“嗨，很高兴见到您，感谢您惠顾沃尔商场。”“下午好！非常高兴您能在这里逗留片刻。”

沃尔商场的职员能用若干种不同的问候迎接你，就是没有那句干巴巴的：“我能为您做些什么吗？”

一般说来，当一个顾客走进沃尔商场时，他在三十秒钟之内便能得到亲切的问候，即便商场职员都在为别的顾客服务。在这种情况下，职员通常会请正在为之服务的顾客原谅：“对不起，如果我去跟那位顾客打个招呼请他稍待片刻，您不会介意吧？”这些

话常常会得到顾客的原谅和好感。

在职员们问候完新到的顾客后，他通常会加上一句：“感谢您的耐心，很快将会有人过来为您服务。”刚到的顾客和已到的顾客都会感到非常满意——他们都会表现得很兴奋。

沃尔商场这种充沛的活力得到回报了吗？十年以前，美国最大的零售商是：（1）西尔斯；（2）蒙哥马利中心；（3）JC 彭尼零售店。今天，西尔斯仍然是世界上最大的零售商，其次是 K 商场，第三是沃尔商场。然而，沃尔商场只分布在全国的 29 个州，它在全国 50 个州的广告和形象宣传还未得到完全的回应。可是靠着有限销售连锁网，它在每平方英尺上创造的价值，每个销售商的销售额以及每位顾客的平均购买水平都超过了西尔斯。截至到 1990 年 1 月的 13 年内，它在阿肯色州本顿维尔连锁折扣店每年的销售额已从 6.78 亿美元增加到 260 亿美元。

《纽约时报》的商业记者是这样描绘沃尔商场的：“最近 20 年内最富有戏剧性的和最成功的商业公司。”一位对零售业做过专门研究的经济学家认为：“到 20 世纪 90 年代初，市场未遍及全国，沃尔商场的销售额将会超过西尔斯和 K 商场。”另外一位关注零售业的分析家认为它是“商场销售额的增长率最高者之一，并且在任何经济环境下都保持一贯。”

山姆·沃顿，该公司的创始人，被视为一个热情、具有宗教精神和乐观品质的人，他的精神感染了他的二十万职员，他们又把它传递给了顾客。

沃尔商场的与众不同在于其职员传递给顾客的热情和活力。整个沃尔商场都洋溢着积极向上的精神。

在问候顾客之外

亲切地问候顾客是传递活力的一种很重要的方式，但仅有它们是不够的。当顾客走入你的商店或公司的时候，他们对你的要求，以及相关的交流，都是传达你的活力和热情的机会。

“诺兹特勒姆在唱歌。”走进任何一个诺兹特勒姆的大门，你都立刻会被它所吸引：精美的装饰、大理石的地板，宽敞、诱人的走廊以及高质量的陈设商品。但是真正使它胜过竞争对手一筹的是他们为顾客演奏的音乐。

你可能没有意识到你听到的音乐是现场演奏的，而不是音响播放的，在诺兹特勒姆的每一个入口处都有一位身着礼服的钢琴演奏者，那乐音正是你的右脑钟爱的。大厦设计得十分精巧，以至于任何一层都能听到美妙的音乐。你置身于音乐之中却并没有意识到你在被音乐所感染，加上诺兹特勒姆热情的售货员，你会不知不觉在那里多待上一会儿。

当你在等你的同伴试用一种商品的时候，诺兹特勒姆的售货员会怎么做？他们会为你提供椅子，并为你照看行李。诺兹特勒姆的职员被教导要给顾客一种宾至如归的感觉。它无疑会给你留下好感，并使得你多逗留片刻。

在诺兹特勒姆购物不是一件苦差事，而是一个令人愉快的经历。当你到那里的时候，你总忍不住要买点什么。

第 88 个例子：在银行的经历

你来到银行。它的装修很时髦，马赛克闪出柔和的光，你排着队，有足够的出纳员为你服务，你的任务是兑现支票。所以，银行不会令人失望，不会减低你的兴致，真是这样吗？错了！

你跟出纳员打了个招呼，说：“我想兑现支票。”出纳员几乎不看你——你是今天他服务的第 78 个人。他接过你的支票和身份证，然而是一系列确认工作。不错，银行得对自己负责。

一会儿，银行可能会向你索要别的证件或者说你的支票不能兑现。也许你很幸运，他开始给你数钱了。“50、60、70、75 美元。”速度快得你的眼睛都跟不上，他数完后把钱放到你的手里，然后对你咕囔了一句“再见”。你兴冲冲地离开银行，因为拿到了钱，还因为又回到了外面。银行里的空气有点令人窒息，但你无法确定为什么。答案是：缺少活力。

对于缺少活力的氛围也许你并不在乎，也不认为这很重要。但对于该部门而言，这说明他们对顾客的到来不够重视。一般说来顾客不会意识到他们处在一个缺乏活力的环境中。但当他们置身于一个被重视、被满足的环境中时，他们却会有所感觉。

最终顾客更倾向于那些富有活力的环境。

你也许富有活力，但你能够传达给别人吗？

大多数的督导员都在如何提高职员的工作效率上进行过专门的训练。许多督导员个人能保持充沛的活力。但是为什么，他们能容忍和无视自己的职员把这种消沉的活力传达给顾客？

我曾经问过一个拥有几家快餐店特许权的经理：“有多少人为你工作？”他回答说：“大约其中的一半。”这位有着 18 年工龄的兼职餐桌服务员是那种能把充沛的活力感染给顾客的人。但是设想任何一个人在任何一个年龄段不经过专门训练和实践就能把活力——那种吸引顾客长期惠顾的东西自然地传达出来是不可能的。

有时，缺乏活力的人会提升到经理的位置，由于他们的活力匮乏被肯认了，自然，他们就会把它传下去。

一个没有经过良好训练的快餐店餐桌服务员，会把他垂头丧气的状态传达给顾客，使顾客对这个快餐店都产生了不好的印象。一段时间以后，不合格的餐桌服务员被辞掉，经理也几乎忘掉他了——有那么多的餐桌服务员。但是对于那个见识过那种垂头丧气的顾客，他们都会清清楚楚地记住这个快餐店的名字。

也许经理们会觉得采用什么其他的办法来提高效率并不重要，但是当顾客走进某一个竞争对手的店里，感受到富有活力的问候和周到的服务时，他们就知道自己该奔哪儿了，尽管他们并不确切地知道为什么。

最重要的是人而不是物

把你充沛的活力传递给你的职员们，让他们感受到你在乎他们。你是在用你的热情、活力，同他们打招呼、倾听他们。你传递出去的活力也将会被他们传达给顾客。活力的传递是默默的、柔和的，没有一点儿喧嚣。在向别人传递活力的时候，等于承认对方是一个有着特别需要的特别的人。

你传递给别人的活力并不因你的年龄、性别、种族、教育或者经历而受到限制。它取决于你对自己的把握，对事业的热爱，对顾客的尊重。

人比商品更重要。如果你想得到一个活力充沛、富有创造力的环境，请把你的活力传递给你的职员，你将会看到他们热情的服务。

充沛的活力要靠你的努力

在任何一天、任何一个时候，你都将获得充沛的活力，这取决于你。这里有一位职员要去上班。猜一猜，他如何保持活力。

在去工作的路上，他感觉很好。这是一个 5 月的早晨，小鸟在歌唱，他的家庭幸福，嗯，今天会是一个好日子。昨天他刚成交了一笔大生意，他期待着在周末的时候能得到一笔可观的提成。

忽然他被交警拦住了，并交给他一张 25 美元的罚款，几分钟以后，一个轮胎瘪了，又弄出车道停了 35 分钟。

当他到了办公室以后，经理递给他一张条子告诉他昨天的生

意告吹，因为顾客的信用卡不合格。

他接待的第一位主顾粗鲁而自以为是，在短短的 8 分钟内我们的职员就被训斥了数次。当这个主顾离开时，我们的职员从心里松了一口气。

问题是，今天剩下的时间他会怎么样呢？他还会有一份好的心情吗？回答是：这主要取决于他，或者取决于经理对他的帮助。在剩下的时间里，他可能在与前来谈判的十余个主顾中只成交了三个，这没有超过他从前的水平。也许在他总结这一天时会觉得很糟，只不过在忙于与顾客周旋。

他传递给顾客的活力取决于他如何看待这一天，如何处理不利于自己的处境。如果他意识到活力和热情于己、于人都有利，那么，那张 25 美元的罚款单，35 分钟的修车，告吹的生意，粗鲁的主顾都算不了什么，它们丝毫不会影响他与下一个主顾打交道。

生命的活力迸发自内心

你了解自己何时状态最佳，这不是件坏事。做为人，你不可能不为外界的因素所影响。也许你没有注意到，许多东西——食物、颜色、其他的人、交谈、信息——都会给我们带来正面或者负面的影响。我们不能在每日的生活中坐等好事上门，以求获得一份热情和活力。在等待中，好事可能会走得太快或者与你擦肩而过。

许多人都期待着能有好的一天，但这多半徒劳无获。设想你被邀请参加一个很热闹的舞会，你很高兴——“这正是我所期待的。”此时你活力迸发、热情高涨，但是舞会结束以后呢？你又会重新陷入一种无精打彩的境地，于是，你很可能又期待会遇到什