第一图书网, tushu007.com

<<玫琳凯谈人的管理>>

图书基本信息

书名：<<玫琳凯谈人的管理>>

13位ISBN编号：9787213013225

10位ISBN编号：721301322X

出版时间：1995-10

出版时间：浙江人民出版社

作者：玫琳凯·艾施

页数：161

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

<<玫琳凯谈人的管理>>

前言

前言　　1983年，玫琳凯(Mary Kay)化妆品公司盛大庆祝创业20周年，并庆祝年营业额超过3亿美元。
我们有20万名美容顾问，正利用我们的产品建立她们独立的销售组织，同时教导妇女皮肤保养的基本方法。
这些努力，使我的名字和女性美容连在一起。
我们的美容顾问和业务督导，个人年收入超过5万美元。
我想，世界上再没有其他公司敢作此宣称。
这些销售专家之所以有如此不寻常的成功，并不是使用“大企业”中流行的“狗咬狗”竞争方式，而是靠培养对别人需要的敏感性。
她们若缺乏对千万女性的热心，绝不可能创造出如此卓越的记录。
有时，别人会把我们当作一个谜，但对我来说，玫琳凯的成功绝不神秘。
我们刻意发展出一套独特的经营理念，让“公正”在商业上发扬光大。
我们的方法适用于各种组织，而本书的目的，就是要将此新观念与您共享。
　　我的事业始于一般人认为应该结束的时刻。
1963年，我从服务25年的直销部门退休。
我喜爱我的工作。
身为一家大公司全国训练部门的主管，虽然在职期间我达成了许多目标，但当时回忆起我的事业生涯，我仍感到意犹未尽。
　　退休所带来的生活厌烦，使我产生了极度的不满足。
虽然已经获得了成功，但我觉得自己辛勘的工作及表现，并没有获得适度的回报。
我也知道，身为一个女人，我丧失了许多发挥最佳潜力的机会。
这种感觉并非自怜，因为我明了同时还有许多女性，也正忍受着此种不平等待遇。
　　我知道压抑愤怒有碍健康。
多年来，我一直以乐观自豪，但此时却充满了消极的想法。
为了抗拒这种感觉，我决定将25年来和我有关的所有美好事物列成备忘录，强迫自己积极地思考那些曾使我快乐的经历。
于是，我渐渐控制住内在的不满情绪，逐渐恢复原有的热忱。
突然，我想到达些备忘录可以写成一本书，帮助那些需要帮助的人。
为了更进一步澄清这些概念。
我列举了所有我认为妨碍我事业发展的问题。
　　我一再地细读这些备忘录，以确信自己是在朝正确的方向前进。
就有如一个母亲一心一意想要保护她的小孩，同样地，我也想要帮助其他女性，使她们不必再承受我曾受过的痛苦。
我了解这些备忘录应收集在名为《如何管理员工》的实用书上，但我又有什么资格写一本管理的书呢？
我既不是作家，也不是管理学者。
尽管我的想避非常有用，但又有谁会注意这些想法呢？
尽管如此，“你们希望别人怎样待你们，你们也要怎样待别人”的黄金法则。
还是不断地在我脑中浮现。
如果由我来管理，我一定拿它作为管理的原则——男女一视同仁。
对我来说，这项黄金法则相当明显地正是领导与激励的方式。
　　如果有这种公司存在，我想那绝对是一家。
梦想中的公司”。
然而，有一个鲁莽但简单的问题立即浮现：“玫琳凯，你为何光说不练，不实际去做呢？
”从那时起，我就决定去完成我的梦想。

作了决定之后，我开始寻找我要销售的东西。
我需要的是一种高品质的产品——一种对其他女性有益，同时也是女性愿意销售的东西。
我希望提供女性一个开放的机会，让她们去做能力所及的任何事。
……

第一图书网, tushu007.com

<<玫琳凯谈人的管理>>

内容概要

1963年，玫琳凯化妆品公司成立时只有9个人；今天，它已发展为一家国际性大公司，美容顾问超过30万人，分公司遍布全球。
它的成功秘诀是什么？
本书是该公司创办人玫琳凯女士现身说法，畅谈她以人为主的管理哲学。
本书原著1984年10月出版，立刻跃上非小说类畅销书排行榜。
中译本（本书）翌年1月出版，迄今仍广受读者欢迎。
路遥知马力，好书禁得起时间的考验。
玫琳凯这位杰出的女性创业家，毫不吝惜地将她一生的管理智慧和经验与你分享，你还犹豫什么呢？

<<玫琳凯谈人的管理>>

作者简介

玫琳凯·艾施，美国玫琳凯化妆品公司创办人，现为名誉董事长。
30年前，玫琳凯公司只有9个人，如今已发展成拥有30万名员工的国际性大公司。
玫琳凯是今天美国企业界最成功的人士之一。
本书是她现身说法，谈论她成功的管理哲学。

<<玫琳凯谈人的管理>>

书籍目录

前言第 一 章　管理的黄金法则第 二 章　公司是由人组成的第 三 章　看不见的讯号第 四 章　赞美使人成功第 五 章　倾听的艺术第 六 章　三明治式——夹在两大赞美中的小批评第 七 章　做一个言行一致的人第 八 章　热忱能成大事第 九 章　领导者的步调就是整个团队的步调第 十 章　人们会支持他们参与创造的事物第十一章　大门畅开哲学第十二章　助人为成功之本第十三章　坚持原则第十四章　自豪的观念第十五章　切莫安于现状第十六章　勇于冒险尝试第十七章　享受工作的乐趣第十八章　卖出东西才是事业的开端第十九章　永远不要被规定或自大所蒙蔽第二十章　不要逃避问题第二十一章　减小压力第二十二章　从内部培植人才第二十三章　宜公宜私的黄金法则

章节摘录

倾听是一种技巧，这种技巧的第一信条，就是给予对方全然的注意。
当有人来到我的办公室和我交谈时，我不会让任何事务打断我的注意。
如果我是处在拥挤的房间内和人说话，我也会尽量摒除其他事务的干扰，让对方觉得我们是唯一的在场者。
我会直视对方，此时如果有只猩猩进来，我或许都不会注意到。
我记得有次我是如何地被触怒。
那时我正和我们的一位业务经理共进午餐，每次有漂亮的女侍走过，他的眼睛总紧盯着她看。
我觉得受到侮辱，并不由自主地想到：“那位女侍的腿显然比我对他说的话重要，他根本没听到我说的话，他根本不关心我！
”所以你必须注意对方，这样才能听到对方告诉你的话。
假如不全神贯注，我们就会心不在焉。
人们也会因个人的小偏见而分心。
例如，有人可能习惯说脏话，或做出一些你不喜欢的举动，或许你容易被某种腔调激怒。
我就知道南疗人受不了纽约腔，而纽约人对南方人的拉长语调，同样也不能忍受，于是他们就为这些小偏见分心，忽略了别人思考的价值。
我想每个人都看过爱开玩笑的人聚在一起，互相交换笑话的情形。
一个人刚说完。
另一位马上接下去，谁也不听谁的，因为他们各自忙着准备下一个笑话。
所以，有时我们无法倾听，是因为我们正迫不及待地想要说话。
通常，人们对谈话中的停顿感到不安，他们会有被迫开口说话的感觉。
或许他们继续保持沉默，对方就会加以解释或提供一些额外的消息。
有时，双方静默片刻是很好的——可以有时间思考。
在交谈中沉默片刻也许是受欢迎的解脱。
事实上，没有休歇的交谈可能足一个相当严重的错误。
许多管理人员在和员工建立上司、雇员关系时，犯了大错一把关系变成老师和学生一般。
虽然老师一般都是站得高高的，并且包办大部分的说话，但一位好老师也知道如何去倾听学生说话。
优秀的管理人员也应如此；管理人员对部属扮演权威者的角色，会使得双方产生敌对的关系，使得有效的沟通中断，最后变成谁也不听谁的。
有时，光倾听是不够的。
有些人在你发现他们的想法时会恼羞成怒。
所以给你一个忠告：要敏锐观察，否则你会侵犯到他人。
隐私和关心之间只是一线之隔。
有了这种体会，当我碰到问题时，我会先问一两个问题，然后安静下来倾听对方的回答。
像前些日子，我们公司的一位主管。
我叫他“比尔”，工作效率开始有点下降。
他一向都能快速地提出报告，但一连好几周，他总是上班迟到，在干部会议时．也很少发言，这一切和他原来的个性大相径庭。
有一天，　　他在我办公室向我解释报告为何延误时，我决定和他进行一次推心置腹的谈话。
我从办公桌后走出来，为他倒了一杯咖啡。
“要不要加糖和奶精？
”我间。
“纯咖啡就可以了。
”　　我将他的咖啡放在沙发前的茶几上，然后坐下来，他自动地坐在我旁边。
“比尔，”我说，“你是我们公司的重要干部，你已经和我们一起工作了12年，我认为经过这么长的时间，我们已经成为好朋友了。

”　　“我也觉得如此，玫琳凯。
”他温和地说。
　　“我在担心你，比尔。
你一向对自己的工作都很在意，我们已逐渐依赖你的贡献，但最近你变得不像你自己……”　　他没有回答，所以我停下来，喝一‘口咖啡。
他看起来很紧张，我就问他还要不要再多来点咖啡。
　　“不，已经够了。
”他回答。
　　“是家里出了什么事情吗？
”我问。
　　他脸变红了，几分钟后，他才点头。
　　“我能帮忙吗？
”　　他开始告诉我他很烦恼，因为医生发现他太太的背部有一个肿瘤——他想告诉我，因为他知道这件事已经影响到他的工作了。
我明臼必须让他从这种紧张的情绪中解脱出来，所以找们聊了一个多小时。
在谈话结束时，他看起来好多了，后来他的工作有了长足的改进。
尽管我并没有解决他个人的问题，但把话说出来对我们双方都有益处。
　　至于一位管理人员应和部属讨论多少个人的问题，我想只有身处其中的人才能够决定。
我不相信天天一起工作的人，不会发展出一些个人的关系。
当然你必须谨慎，要关心部属，但不要有如审问一般。
　　书摘　　第八章　热忱能成大事　　缺乏热忱是无法成就大事的。
我们的员工都深信这一点，因此，我们公司甚至有一首歌名是《我有玫琳凯的热忱》的歌。
　　我们有许多属于自己的歌，我们会在每一次集会中演唱，从最小规模的每周会议到盛大的年度研讨会。
我们的业务员乐此不疲，而且我相信歌唱可以培养高度的团体精神。
有些局外人，特别是男性’总会批评我们的歌唱是“纯女性”的节目。
我不同意他们的说法。
歌唱使人团结在一起，它就有如队伍中的“欢呼声”一般。
如果有人感到心情沮丧，歌唱也可以使他精神振奋，也许这正是教堂礼拜时以赞美诗来开始的原因。
我还记得许多礼拜天的早上，我用汽车载三个小孩到教堂。
当我们到达时，他们在后座所做的滑稽举动，都使我觉得不那么虔诚。
不过在唱完几首圣歌后，我又恢复原来的虔诚。
　　优秀的管理人员会鼓舞员工的热忱　　公司有自己的歌是很不寻常的，这几年来有许多关于我们的报道也都提到这点。
而且事实上，对许多人来说，玫琳凯化妆品公司就代表着工作的热忱。
我们很以这种形象自豪，因为热忱是个人最有价值的特质，不管他或她从事的是什么职业。
很多有才干的人之所以失败，完全是因为缺乏工作热忱；而许多管理人员的失败，是由于缺乏部属的支持。
我真的相信一个可以激发热忱的平凡构想，远胜于一个无法激发热忱的伟大概念。
所以，一位优秀的管理人员应该要激励员工的热忱。
但先决条件是，他必须是一个有满腔热忱的人。
　　当然，要一个人时常保持高度热忱是不可能的，这也是一般人对我的误解——我并不是一直都处在工作热忱之中；我只是不让别人知道这个事实而已。
在我早期的销售生涯中，当我和第一任丈夫离婚后，大约有一年的时间，我认为自己是一个失败的女性、失败的妻子和失败的人。
另外，由于婚姻失败，这种低落的情绪导致一些生理症状，有几位医生诊断是风湿性关节炎。
一名专家说我的情况正在迅速恶化中，不超过一个月，我大概就不能动了。

带着三个需要抚养的小孩，这个消息不啻晴天霹雳！　　那时，我正为一家利用宴会销售家用产品的公司工作，我的生计就靠一天三场的宴会来支持，平均一天收入25到40美元。
如果我要活下去，我就得先忘记我个人的问题。
于是，我决定每当我走进宴会，不管心情如何，都要带着微笑。
回忆当时的情况，我认为我的生理症状是由极度的沮丧情绪所引起的，因为当我的销售成绩愈来愈好时，我的健康也愈来愈改善。
医生起初还怀疑这种改善只是回光返照，关节炎最后仍会使我不能动弹。
但随着销售量的增加，我的健康情况也跟着大有改善，后来我不再有任何关节炎的症状了。
　　和其他人一样，我也有不想工作的时候，遇到这种情形，我就会努力鼓起子日的热忱来。
一位在事业上极有成就的入告诉我：“玫琳凯，如果我只在我喜欢的日子才工作，那我根本就不必：工作了！”我确信如果大家够诚实的话，会承认我们有许多时候需要为自己打气才能工作。
所以你也应该这么做。
当每件事都很顺利时，要保持热忱是很容易的，但对一个人士气的真正考验，是在逆境时是否也能保持热忱。
我常告诉我们的美容顾问：您必须假装到真正有这种情绪为止——那即是说，假装有热忱，最后，你会真正有热忱。
　　不久前，我们邀请一位演说家到一场研讨会中做激励士气的演讲。
他的班机迟到了，结果轮到他演讲时，他仍在机场来此的途中。
身为节目主持人，我只好作即兴演讲，直到我接到后台传来的信息说他已经到达了。
于是我开始介绍这位演说家，但我回头望了后台一眼，看到他正在幕后走来走去，不断跳动并打自己的面颊。
“我介绍的到底是怎样的一个人啊？”我问我自己。
　　当我介绍完时，他冲到台上，随即作了一场绝佳的演讲，成功地鼓舞丁每位员工的热忱。
午宴时，我坐在他身边，我说：“你着实让我紧张了好一阵子。
在我介绍时，你为何不断跳动，并猛拍你的面颊？”　　“我想你应该知道，玫琳凯，”他解释说，“我的工作是激励别人但有时我觉得无法达到这种效果，很难到台上去作一场激动人心的演说。
今天就是这种情况。
我被早上班机的延误搞得疲倦透了，在我赶到这里时，我觉得自己已经快枯萎了。
但是我知道你们正期望一位具有满腔热忱又有活力的演说家。
我不愿给这么盛大的场合浇冷水，所以我必须运动，用力拍打面颊，让我的血压升高。
”　　作为管理人员，你必定有受挫或是沮丧的日子，但是你仍然应该激励你的部属。
每个人都有这样的日子。
当你觉得处于情绪低潮时，你只能更加努力工作，因为你的态度会影响部属的工作热忱。
我就记得有好几次，当我十分愤怒时，我还是尽力控制住我的脾气。
处在这种时刻，我总是深深地吸一口气，然后确实地将嘴角抬高，作出微笑——这可用我出现在“60分钟”节目前的戏剧性过程来说明。
　　我可以泰然自若地在大庭广众下演讲，但要在家里接受访问，然后呈现在4300万名观众面前，却令我感到惊惶！　　我们拍摄的日期并不固定，因为节目导播不知道何时会有刚发生的大新闻插进来播出。
所以，我只知道他们要来，却不知道确定的时间。
当他们前一天告诉我他们第二天上午要来时，我在屋中走来走去，将椅垫拉正，把盆景重新安置好，并仔细检查，希望没有什么细微的裂缝被“60分钟”小组不小心拍到，传到美国的各个家庭去。
　　我的家具颜色是柔和的春天色彩。
我必须承认在当天阳光照进室内时，每一样东西看起来都完美极了。
突然我迅速回到现实，想起吸尘器在淡黄色墙壁上刮掉了一小块漆。
我怎么会忽视这么重要的一个地方？事实上它真是再小不过了，但以我当时的焦虑，它就有如月球上的坑那么大，我冲到橱柜找了一罐颜色类似的亮光漆，再冲到浴室去拿了根牙刷，然后蹲下身来想把漆

刷上去。
我丈夫麦尔想要帮忙，他想用吸尘器吸走留在油漆上的灰尘。
他使用的是中央吸尘系统——具有长管子的那种。
你应该知道接着发生了什么事情!他将那罐油漆弄翻了，整个倒在起居室地毯的中央。
“一团糟”这个形容词还不足以描述当时的情形!我有些松节油，原　　是清洗刷子用的，现在我将它倒在这一大片黄色的油漆上。
看起来好些，但是上电视就不妙了!这时我只想坐下来大哭一场，好好宣泄我的沮丧。
那天又刚好是假日，油漆店通常不开门，但我转向麦尔，尽我所能用最平稳的声音向他说：“我相信总会有一家店铺是开着的，麻烦你去买些松节油回来。
”　　十分钟后，他带着一加仑松节油回来，我忘记了我刚修的指甲，用尽家里的每种用具，开始清除地毯上的油漆。
　　第二天，当电视小组到达时，我将嘴角抬高，做出微笑状。
开门后，我用最热忱的声音向他们说：“诸位早，我很高兴见到你们。
”　　在技术人员安排好灯光和摄影机后，节目主持人莫里·塞佛和我坐在起居室的沙发上，红色的小灯泡亮起来后就开始访问。
我注意到摄影师正四平八稳地站在那块满是松节油的地毯上。
整个节目中，我看到他不断地嗅着空气，仿佛奇怪为何会有这种陌生又辛辣的气味。
我不知道这块地毯是否会溶解，摄影机是否会出故障，或技术人员是否会被此辛辣的气味熏晕，我只知道这次访问极为成功；我一直保持着热忱，对着镜头微笑，从没让我真正的感受泄露出来。
　　热忱不但具有传染性，也会像野火般迅速蔓延开来。
公司的员工常会感染老板的人格；一位最高主管热忱和积极的人格会渗透到整个公司中。
更甚的是，管理方式的改善也经常会迅速改变公司员工的个性。
假如新上任的董事长是冷酷和傲慢的话，那公司原先那种蓬勃朝气就会迅速消失。
当然，并不一定是最高主管才会影响员工，身为管理人员的你，本身情绪的好或坏，也不可避免地会反应在为你工作的部属身上。
你必须控制这些情绪，不要让情绪控制你。

<<玫琳凯谈人的管理>>

编辑推荐

《玫琳凯谈人的管理》玫琳凯·艾施是美国玫琳凯化妆品公司创办人，玫琳凯公司创办之初只有9个人，如今已经发展成拥有30万员工的国际性大公司。
玫琳凯是当今美国企业界最成功的人士之一。
本书是她现身说法，谈论她以人为主的管理哲学。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com