

Financing life

人品重于商品

◎李忠东

俗话说“商场如战场”，甚至还有感叹“生意场上无父子”，展现在世人面前的商海搏击似乎只有冷酷无情的尔虞我诈，你死我活。然而，事实并不尽然。与商品相比，人品显得更为重要。

献爱心者有厚报

一天下午，一个拄着拐杖的老人摇摇晃晃地走进了日本信业银行的旋转大门。他一身酒气，衣冠不整，跌跌撞撞地来到储蓄部，喊着要取现金5万日元。就在老人喉咙里发出“呃呃呃”的响声；大口吐气味难闻的秽物时，储蓄部的职员雅子疾步趋前，扶着他到边上的沙发里坐稳。她从口袋里掏出一条手绢，轻拭老人的嘴角，抹去他西装胸前的污渍。随后，又端来一盘切削成小片的苹果，热情地说：“先生，感谢您的光临。请先尝尝水果，压压惊。”

老人一声不吭，一边不停地把小片的苹果放入口中，细细地咀嚼，一边看着雅子清洗地面，更换地毯。一会儿，雅子给他送来一杯香气扑鼻的茉莉花茶。喝完茶，老人拿着手杖，颤颤巍巍地站起来，再也没有提取款的事，便径直朝大门而去。雅子赶过去扶着他，亲切道别。老人的酒意似乎尚未醒过来，自顾自地一走了之，连一声“谢谢”也没有说。

第二天下午，一位中年男子来到银行，要求见行长，有要事相商。半个小时后，他从贵宾接待室出来，立即找到雅子，向她鞠躬致敬，当面表示感谢。雅子连连还礼，说这是自己份内的事。

第三天，报纸上刊登的头条新闻引人注目——“举止怪异、深居简出的房地产巨贾山村是日本百大富翁之一，昨天委派秘书从某家银行取兑几近天文数字的巨款，转存到信业银行”。

消息传出，轰动全城。日本信业银行储蓄额长年徘徊，无法与大银行抗衡，长期处于被吞并的危险之中。而现在，它在市民中的知名度直线上升，变得门庭若市，储户络绎不绝。一个月后，这家原来名不见经传的银行便跻身于大银行之列。雅子获奖励100万日元，被提拔为副行长，月薪晋升三级。

评点：在真正的商人看来，尽管商场风云莫测，胜负难料，但不可放弃真善美，只要用心，这些人世间最宝贵的东西，定能得到丰厚的回报。日本信业银行之所以能摆脱困

境，全仰仗雅子这种充满爱心、热情服务的高素质员工。表面看上去，一切都不费吹灰之力，其实这就是爱心蕴藏的力量，是爱的意外收获。

化劣为优创奇迹

原一平是日本明治保险公司的推销员，身高仅1.45米，毫无气质和优势可言。在刚刚走上保险岗位的头7个月，他连一分钱的业务也没有拉到，自然也就没有一分钱的薪水。小伙子只好上班不坐电车，中午不吃饭，晚上睡在公司的长凳上。

然而，原一平并不为自己“矮冬瓜”的形象悲观失望。他认为世上不存在完美无缺的人，天生的身材矮小是无法改变的，首先要敢于正视，坦然接纳；然后以情动人，靠勤补拙。他深知，尽管外在的环境对人有制约，但所谓快乐，实在不需要太多外在的理由，完全是一种可以自我做主的内在心态。

于是，原一平精神抖擞，每天早晨5点钟就起床，徒步去上班，一路步履轻松，吹着口哨，不时热情地和迎面见到的人打招呼。

看到他天天快乐的样子，一位绅士忍不住问道：“先生，每次见到你，你都是笑容满面，全身充满朝气，日子一定过得很开心吧？走！我请你吃早饭。”

“谢谢！我已经吃过了。”他虽然很饿，但还是委婉地加以拒绝。

在得知原一平是保险公司推销员后，绅士提议说：“先生，既然你不肯赏光和我共进早餐，那我就投你的保，怎么样？”

对于小伙子来说，这真是喜从天降。绅士是一家大酒店的老总，不仅自己投保，而且还帮助介绍了不少业务。从掘到这“第一桶金”之后，原一平便开始“时来运转”了。

有一次，原一平到某大公司一位素未谋面的董事长家去承揽保险业务。在他家门口，原一平看见一位模样像看门人的老头在扫地，便上前打躬道：“先生，请问董事长在家吗？”“他刚刚出去。”对方一边扫地一边回答说：“先生，那位木讷的老人总是用这样或那样的借口将其打发走。”

原一平有那么一股子韧劲，虽然拜访了70次，扑空了70次，但还是不甘心。在第71次去的时候，原一平讲究策略，不直接上董事长家，而是来到对面的小酒店，下决心“守株待兔”，等对方回家。在与酒店老板闲聊之后，才知道那位扫地的老人就是董事长。苍天不负有心人，原一平后来终于承揽到这笔可观的保险业务。



在业界，原一平的笑容被人们评为“值百万美金的微笑”。原一平连续15年占据日本全国寿险业绩之冠，被誉为“推销之神”。快乐不仅可以影响自己，更能感染别人。说它是一张助人走向事业成功的“通行证”，一点也不为夸大其辞。对此，他曾经深有体会地说：“假如你下决心使自己快乐，你就能使自己快乐。快乐不需要理由，它本身就是理由。快乐无需回报，它本身就是对自己的回报。”

评点：人生最大的障碍不是你的缺陷，而是不正确对待缺陷的态度。作为一名成功的商人，必须像原一平那样具备两大要素，不但怀抱希望，而且目标明确。机会不会从天而降，必须努力去寻找，才能及时把握。作为取得成功的“学费”，失败并不只是坏事。没有失败过的人，恐怕也未尝成功过。在自己未气馁前，不能看作失败。

伍道夫坚持道：“按照规定，只有钱交到收钱员手上，我们才承担责任。现在，只好请您付款了。”

“是你们超市在管理上有漏洞，才让我受到这种羞辱。”中年妇女只好又扔下50美元，然后气冲冲地走了。她发誓，以后再也不会到这个让她倒霉的地方买东西了。

超市总经理吉拉德当天就知道了事发经过，随即作出决定：辞退伍道夫。

伍道夫心里很不服，觉得自己坚持原则，维护超市利益，反而被炒了鱿鱼，十分委屈。于是，吉拉德请他到办公室来。下面记录的是他们的谈话，很有意思。

吉拉德：女顾客今天的举动是故意的吗？她是不是无赖？

伍道夫：不是。

吉拉德：当女顾客被超市的人认定是一个无赖，请到保安监视室里看录像后，自尊心会不会受到伤害？回到家里，她会向亲朋好友倾诉自己的羞辱吗？大家听了之后，会不会认为我们超市蛮不讲理而产生反感？

伍道夫：是。

吉拉德：那位女顾客还有可能来我们超市选购商品吗？知道她那段遭遇的人会不会上我们这儿买东西？

伍道夫：不会。

吉拉德：根据测算，每位顾客的亲朋好友大约有250名，而他们又有各自的关系。这意味着商家得罪一名顾客，出现的负效应将是失去数十名、几百名甚至多得多的潜在顾客。如果我们每一个顾客都能够加以善待，则会产生同样大的正效应。设想一下，顾客每星期购买20美元的商品，那么气走一名顾客，超市一年的损失有多大？

（吉拉德递给伍道夫一个计算器，他用几分钟的时间进行了计算。）

“对于您的遭遇，我深表同情。”

伍道夫：是。

伍道夫：结果表明，超市会受到几万至上百万美元的损失。先生，我现在理解了您辞退我的理由。可我弄不懂的是，我该如何正确地去处理这件事呢？

吉拉德：这并不难，将说话的方式改变一下，效果就完全不一样。您不可不可以这样说：“尊敬的女士，实在对不起，我忘记了把您交给我的钱放到什么地方了，让我们一道去看看录像好吗？”既然您主动地将“过错”揽到自己身上，就不会对她的自尊心造成伤害了。另外，在事情真相搞清楚之后，您还应该好言安慰她。

伍道夫：总经理，您说得太有道理了。

吉拉德：据我了解，您有很多优点，如原则性强，工作负责，人很聪明。这样吧！半年后要是还没有找到理想的工作，欢迎您再回到我们超市来。

推心置腹的谈话在轻松愉快的气氛中结束了，伍道夫和吉拉德亲切地握手告别。

这位20多岁的年轻人再也没有回到这家超市，而是筹措一笔资金，干起了旅馆业。他身体力行吉拉德传授的“善待顾客”这一经营秘诀，在商场上开辟出一片新天地。10年之后，伍道夫和吉拉德都成为个人资产达上亿美元的大富翁。

评点：一位著名的企业家曾经说：“我们要时刻记住，在这个世界上，最重要的是学会尊重每一个人。”经营人心，实际上是经营企业的未来。人心系一笔无形资产，是一笔不可忽视的巨大财富，对于企业和商家而言，经营人心才是事业健康、持续发展的关键。一个简洁而切中要害的忠告，可以拯救一个企业；同样一个充满真知灼见的企业文化的思想，也可能改变一个人的命运。

伍道夫：是。

吉拉德：那位女顾客还有可能来我们超市选购商品吗？知道她那段遭遇的人会不会上我们这儿买东西？

伍道夫：不会。

吉拉德：根据测算，每位顾客的亲朋好友大约有250名，而他们又有各自的关系。这意味着商家得罪一名顾客，出现的负效应将是失去数十名、几百名甚至多得多的潜在顾客。如果我们每一个顾客都能够加以善待，则会产生同样大的正效应。设想一下，顾客每星期购买20美元的商品，那么气走一名顾客，超市一年的损失有多大？

（吉拉德递给伍道夫一个计算器，他用几分钟的时间进行了计算。）

“对于您的遭遇，我深表同情。”

伍道夫：是。

吉拉德：那位女顾客还有可能来我们超市选购商品吗？知道她那段遭遇的人会不会上我们这儿买东西？

伍道夫：结果表明，超市会受到几万至上百万美元的损失。先生，我现在理解了您辞退我的理由。可我弄不懂的是，我该如何正确地去处理这件事呢？

吉拉德：这并不难，将说话的方式改变一下，效果就完全不一样。您不可不可以这样说：“尊敬的女士，实在对不起，我忘记了把您交给我的钱放到什么地方了，让我们一道去看看录像好吗？”既然您主动地将“过错”揽到自己身上，就不会对她的自尊心造成伤害了。另外，在事情真相搞清楚之后，您还应该好言安慰她。

伍道夫：总经理，您说得太有道理了。

吉拉德：据我了解，您有很多优点，如原则性强，工作负责，人很聪明。这样吧！半年后要是还没有找到理想的工作，欢迎您再回到我们超市来。

推心置腹的谈话在轻松愉快的气氛中结束了，伍道夫和吉拉德亲切地握手告别。

这位20多岁的年轻人再也没有回到这家超市，而是筹措一笔资金，干起了旅馆业。他身体力行吉拉德传授的“善待顾客”这一经营秘诀，在商场上开辟出一片新天地。10年之后，伍道夫和吉拉德都成为个人资产达上亿美元的大富翁。

评点：一位著名的企业家曾经说：“我们要时刻记住，在这个世界上，最重要的是学会尊重每一个人。”经营人心，实际上是经营企业的未来。人心系一笔无形资产，是一笔不可忽视的巨大财富，对于企业和商家而言，经营人心才是事业健康、持续发展的关键。一个简洁而切中要害的忠告，可以拯救一个企业；同样一个充满真知灼见的企业文化的思想，也可能改变一个人的命运。

伍道夫：是。

吉拉德：那位女顾客还有可能来我们超市选购商品吗？知道她那段遭遇的人会不会上我们这儿买东西？

伍道夫：不会。

吉拉德：根据测算，每位顾客的亲朋好友大约有250名，而他们又有各自的关系。这意味着商家得罪一名顾客，出现的负效应将是失去数十名、几百名甚至多得多的潜在顾客。如果我们每一个顾客都能够加以善待，则会产生同样大的正效应。设想一下，顾客每星期购买20美元的商品，那么气走一名顾客，超市一年的损失有多大？

（吉拉德递给伍道夫一个计算器，他用几分钟的时间进行了计算。）

“对于您的遭遇，我深表同情。”

伍道夫：是。

吉拉德：那位女顾客还有可能来我们超市选购商品吗？知道她那段遭遇的人会不会上我们这儿买东西？

■财富漫谈

苏武牧羊的坚韧与诸葛出山的智慧

◎张晓晖

市场暴跌了，手机响个不停，朋友们不断打电话来，倾诉着恐惧、失望，也宣泄着愤怒。这是有朋友不好的地方，弄得自己也不莫名其妙地悲观起来；有朋友唯一好的地方就是，当你有话要说的时候，能够有地方说一说。

但对于“大盘跌到多少点”之类的话题，实在不感兴趣。说实话，也没想过，要跌多少天，还跌多少点？但咱知道中国未来的十年是黄金十年，这个话现在说比较合适了。咱们能够做的就是：坚持。

如果我们生在康熙初年，从康熙执政到乾隆时代，正经是“康乾盛世”，可是康熙朝会赶上什么呢？康熙刚刚当上CEO，就赶上鳌拜专政，于是除鳌拜，重建公司治理结构；后来是吴三桂等三藩作乱，其间还夹杂着察哈尔王子的叛乱，面对激烈的市场竞争，康熙毅然平叛；其后是收复台湾，夺回一度失去的市场；后来黄河泛滥，再闹蝗灾，行业周期的低谷来了；然后是与北方沙俄的军事斗争。康熙当政六十年，横绝地拉车，一步一个坎，年年兵燹，岁岁天灾。可就是这样，中国的版图在不断地完整起来，国力也强盛起来，康熙朝的牛市就是这样跌跌撞撞地走过来的。

巴菲特在美国投资也不容易，1929年大危机，珍珠港被炸，二战、朝鲜战争、越南战争、古巴导弹危机、石油危机……渐渐好起来了，就赶上1987年大崩盘，一天之内道琼斯工业指数跌了22%；后来又是9·11，这不，次级债又来了。

大牛市就是这么过来的。想想看，事儿太多，如果真的关心根本忙不过来。加息、存款准备金率，每年折腾几十次，CPI和PPI先后公布，每月一次，一年24次，期间再加上高官讲话，学者阐述，外资言论，贸易摩擦，咱们实在忙不过来。咱们能做什么呢？坚持。



曾学过一首中国古诗“苏武牧羊”：

苏武留胡节不辱，雪地又冰天，苦忍十九年；渴饮雪，饥吞毡，牧羊北海边。心存汉社稷，旄落犹未还。历尽难中难，心如铁石坚。夜在塞上时听笳声人耳痛心酸！

转眼北风吹，雁群汉关飞。白发娘，望儿归，红妆守空帷。三更同入梦，两地谁梦谁？海枯石烂，大节不稍亏。终教匈奴心惊胆丧共服汉德威！

苏武，作为大汉使节，出使匈奴，被匈奴扣留。匈奴说“等公羊生下小羊崽你再回大汉朝吧”。十九年，一个人牧羊在茫茫草原上，饥寒、艰苦、无奈、屈辱、绝望、孤独，十九年后侥幸回到大汉的苏武已经是白发苍苍，老母早辞世，妻子已另嫁……

苏武不知道自己能不能回国，不知道自己还能不能与老母妻小团聚，陪伴他的只有那支节旄，相当于国家主权的节旄，大概和国旗差不多。

就这样，十九年！即使被关牢了，咱们还是能够回去的，回到6000点，甚至10000点，只是需要时间。也许在6124点逃离的人会沾沾自喜，但可能也因此染上“一定要抄底”的洁癖，或许会与更大的牛市擦肩而过；6124点顺利出逃的人，毫无疑问赢了一次；6124点坚持十年的人会赢多少呢？

我们比苏武强，我们知道我们会回去，也许我们会被放逐在3000-4000点之间，多长时间呢？一两个月、半年、一年，最长不超过三年吧？如果在希望中还不能坚守着信念（不一定是坚守阵地），那将会与未来的秋收失之交臂，到时候只能眼睁睁地看着别人收麦子了。

还想起了诸葛亮，抱着膝盖吟风弄月，静静地观察着市场的变化，准备买股票，买谁呢？刘表、张鲁、袁术、袁绍显然是垃圾股；曹操、孙权虽然是绩优股，但成长性已经不大，且其中的机构太多。曹操手下谋士如云，战将如雨，诸葛亮去了，也就是锦上添花，又多了个跟班的；孙权身边都是亲戚朋友乡党，如周瑜“外托君臣之义，内结骨肉之恩”，诸葛亮去了也沾不上边儿，最多是个帮手的；唔，刘皇叔是个成长股，还有关、张、赵云等市场开发猛将，只是在战略规划上还差得远，于是一篇“隆中对”的战略规划放到刘皇叔的班台上，刘皇叔便把剑印兵符给了诸葛亮，诸葛亮成了CEO，他终于找到了自己坐庄的机会。

回眸看看市场，某银行总市值已经跌到了不到六百亿人民币，也就是八十多亿美元，我们知道花旗、美林三季度的亏损都是百亿美元左右，人家的牛肉烧掉掉了一小块牛肉，这一小块牛肉居然就是我们一个银行的总市值。伟大的企业都跌下来了，曾经高高在上，当时不敢买，但如果永远对下跌熟视无睹，将与未来更大的牛市失之交臂。

至于其它，就是时间。本来，一切都是由时间来实现的。思想的河水静静地流淌，时间的玫瑰慢慢地绽放！阳光的微笑轻轻地挥洒，乐观的心灵久久地歌唱！

那诱人的首饰盒