



GUANLISHIJIE

管理世界

B1

Q企业楷模 Iye kaimo

PSP 管理在业内被称为“紫色血液”，它是一条循环的闭环，公司善待员工，创造很好的工作环境，员工则会在这个环境里开心地工作，为客户提供更好的服务，客户更多地选择联邦快递的服务，企业就能赚更多的钱，而公司将盈利再次投入到员工身上，这样的循环不断发生，也为公司不断创造价值。

联邦快递：用价值观管理员工

■ 陈文

近日，联邦快递将推出国际特早快递服务。这一服务为到达中国华东、华南及新加坡这三个地区的快件提供限时送达，承诺在发件后的次日上午10 点前送达货件，而此前，该项服务仅承诺次日送达。

这一切都源自于联邦快递一个名为“PSP”(People Service Profit 员工-服务-利润)的管理理念。PSP 管理在业内被称为“紫色血液”，它是一条循环的闭环，公司善待员工，创造很好的工作环境，员工则会在这个环境里开心地工作，为客户提供更好的服务，客户更多地选择联邦快递的服务，企业就能赚更多的钱，而公司将盈利再次投入到员工身上，这样的循环不断发生，也为公司不断创造价值。

联邦快递中国区总裁陈嘉良介绍，在公司内部，从来没有人认为我这



个总裁就比一线的递送员重要，我们都是平等的。如果某人在工作上受到了处分，觉得不公平可以投诉到其老板的老板，他的老板要在投诉后 7 天内开个内部法庭，重新审视谁对谁错。当事人对处理结果不服，还可以再向上投诉。

要想让员工在联邦快递有更好的发展，重要的是给员工机会，在联邦快递内部有很多关于员工发展的培训。而我们内部所有的职位都是公开自荐的，经过这个培训，他们就更容易在竞聘时取得经理的职位。

如果对员工好，员工便能更好地服务客户。不久前，我收到了一个客户的感谢信，他说一天他去取联邦快递的一个包裹，当时下着非常大的雨，递送员打着雨伞不是在为自己挡雨，而是在为包裹挡雨，而他全身都淋湿了。

G管理之道 uanli zhidao

管理者应学会“赞赏”

■ 周培福

美国管理学家彼德曾提出过这样一个著名的论断：“赞赏别人所付出的，要远远小于被赞赏者所得到的。”他将这个论断称之为激励的倍增效应。

由此我们不难看出，找个理由及时地给予他人赞赏，这同样也是企业中每一名职工潜在的心理需求。然而，事与愿违，近年来，企业管理活动越来越趋向于功利性、速效性，批评、考核、罚款成了管理者频频使用的工具，对生产或工作中不听“使唤者”，先学习提高认识，学习不行就点名批评，还不行就经济考核，实在不行就挪位，而企业中最有效的激励手段之一——赞赏，却被人遗忘了。

作为一名管理者，首先应该善于使用“赞赏”，每一个职工都有其长处和优点，管理者要善于发现、挖掘他们工作中积极的一面，多发现闪光点，大胆赞赏，真诚赞扬，从而使他们增强自信。

其次，管理者要及时赞赏职工，有成就及时肯定和鼓励，让职工在被赞赏中产生一种“新鲜”的满意度和成就感，带着这种“趁热打铁”的心情和感觉投入工作，其士气必然高涨，工作效率将会得到提高。如果事过境迁，成就得不到及时赏识和认可，就会渐失激情，再好的赞赏也会失去原动力。因此，每当职工在工作中取得成绩和进步时，管理者都要适时向他们表示出恰当的赏识。

管理者，不要吝惜您的赞赏，赞赏能带给我们幸福和快乐，赞赏能化开工作的烦恼，赞赏别人也就是对自己的犒劳。当您向对方竖起大拇指时，就会有一颗心悄悄地向您靠拢；您的赞赏激励了别人，别人则会以成长和信任回报您。赞赏激励，可以成就一个人，让他的生活充满阳光。赞赏了别人，成就了自己，我们的管理者，何乐不为呢？

把有限的价值放大

■ 周毅

早年一位美国商人破产了，他很伤心地把三个儿子叫到身边说，我留给你们的财产只有可怜的三样东西——一本价值 100 美元的经济论著、一辆折合 1000 美元刚刚购买的大卡车、500 美元的现金。你们各自挑选一样吧，以后就看各自的努力了。

老大挑了经济论著，老二选了卡车，老三要了现金。

一年后，三兄弟聚在一块，聊起了这一年来的各自收获。老大率先开口，我花了半年时间认真拜读和钻研了论著，之后用半年时间到大学里讲学，挣了 5000 美元。老二骄傲地说，我这一年相当辛劳，用那辆不错的卡车为商场运货，还经常跑长途，已经赚了两万美元。

老三平静地说，其实，当初我想要的是卡车，可是二哥选走了。我拿着那 500 美元，去了二手市场，以 100 美元一辆的价格买了 4 辆旧卡车，之后花了 80 美元对卡车进行维修。剩下的 20 美元

花在了旧书店里，我买了一本和大哥一样的二手经济论著。我雇用了 4 个司机，让他们跑长途运输。平时，我的任务就是联系业务，抽空看书充实自己，把学到的东西拓展到运输业务当中。赚来的钱，我一部分用来给司机发工资，另一部分再购买二手卡车，扩大再生产。我现在的现金和固定资产不低于 100 万美元。

老大和老二听后，都对三弟佩服得五体投地，要知道，当时百万富翁屈指可数。

其实，无论是 100 美元的经济论著，还是 500 美元现金，或是 1000 美元的卡车，对于一个想成就大事业的商人来说，价值都是有限的。三兄弟中的老三聪明之处就在于，将有限的价值进行无限地放大！不难想象，即使老三得到的是那本经济论著，他同样会发财，他一定会把讲学得到的钱用来购买二手车。如果他得到了那辆 1000 美元的大卡车，那就更好了，他会以新换旧购买 8 辆二手车，业务一定比现在做得更大。而老二和老大只是利用“一本书”和“一辆车”的有限价值，仅此而已。

无限放大有限的价值，不仅对商人有用，其实对每一个奋斗中的人都有借鉴意义。把自己有限的知识和才华无限地放大，淋漓尽致地挥洒，那么生命就会焕发出无限的活力，放射出无穷的光彩。



给他人一点距离

■ 朱文杰

人们常常说“距离产生美”，但又有人说“亲密无间最美”，那么生活中我们到底该怎样做才最好呢？

哲学家叔本华讲过这样一个寓言：冬天来临，山中一群豪猪开始感到寒冷，于是它们为了取暖而互相靠拢挤在一起。可是因为挤得太近，各自身上的刺互相刺扎让它们痛不可言，不得不离得远些。然而离得太远，它们又开始感到寒冷。经过不断试探，它们终于找到一个不远不近的最佳距离，既免于互相刺伤，又能抵御寒冷。

后来，美国心理学家博格在对人际关系进行研究时，借用了叔本华的这个寓言，提出一个“豪猪法则”。他说：“实际上，在人与人之间，所有的距离都源于心理距离，物理距离只不过是心理距离的外在表现而已。”

博格为此做了一个实验。一个大阅览室刚刚开门，里面只有一位读者时，他

任何一个人都需要在自己的周围有个自我空间，与他人保持一定的距离。

J经营方法 ingying fangfa

如果你看过韩剧的话，就会发现，韩国人有喝酒的嗜好，烧酒已经成了韩国人日常生活中的必需品——高兴时喝酒以示庆祝，痛苦时喝酒借酒消愁，就连同事、朋友闲暇时，也要到酒吧里小酌几杯。所以，不难想象，韩国人在一年中要喝掉成千上万瓶烧酒，这就给韩国的烧酒制造商们提供了巨大的商机。

精明的韩国商人对此极为重视，千方百计地在各个环节上争取获得最大的利润。烧酒制造商们不仅讲究烧酒的质量和产量，而且还在每瓶烧酒的容量上动了脑筋。这就出现了在韩剧中我们经常看到的场景：两个朋友在一起喝酒，一人一杯地喝，最后酒瓶

中只剩下一杯酒，那怎么办呢？只有再拿一瓶喽！

原来在韩国的酒吧和餐馆里，喝烧酒的杯子都是特定规格的。用这样的杯子装酒，一瓶烧酒只能倒满 7 杯，不多也不少。这正是韩国商人煞费苦心之处，因为“7”是质数，在 1-10 之间它只能被 1 和 7 整除，也就是说，只有 1 个人独自喝酒或 7 个人一起喝酒时，才能恰好把一瓶酒分完，而在其他的情况下都需要继续拿酒。



笔者在叠石桥市场 B 区看到一件新鲜的东西，一家店里陈列着许多小蚊帐，乍看上去像是给宠物用的。但店主却说，非也非也。原来这些小蚊帐都是店主以 1:5 的比例做出来的，是给人看的。

许多蚊帐店家都会遇到这样的烦恼，那就是自家店里的蚊帐款式很多，但就是不能全摆下，遇到顾客只能说“我们还有款式，摆不下了，你再看看，跟这个差不多，多什么什么”。结果无论形容多久，都没人家亲眼看到来得真实，有时还可能适得其反，讲多了招人厌，但讲少了又怕人没弄清楚。

这家店的老板很花心思，他将店里所有的蚊帐都按比例缩小做成模型，一一摆在了橱窗上，这样路过的客人一下就很直观地看清楚了。这样，既使店家在介绍时候方便，也让顾客在听的时候省力。展厅再大，也不可能容下所有的蚊帐，笔者在市场上见到很多卖蚊帐的店家都有这样的烦恼，但这家的店老板却很巧妙地将这些蚊帐做成模型，这样就解决了空间不够的问题。据老板介绍，他也是看到小孩玩模型汽车想到的，由此可见，创新其实很简单，在我们生活中随处可见，就看你有没有心。

模型蚊帐不仅解决了空间问题，也着实为老板的店赚足了眼球。笔者发现来这家的顾客明显要比边上的店多，很多顾客就是直奔模型而去，甚至有顾客提出要买模型蚊帐。开店做生意就是为了让更多的人关注自己的店，来光顾自己的店，有了人气才会带来财气。像这样一个简简单单的蚊帐模型，做的时候用的都是大蚊帐的剩料，但起到的效果却很大。这样，既变废为宝，又吸引人气的事情，我们何乐而不为呢？

就进去坐在那个人的旁边。试验进行了 100 多次，结果证明，在一个只有两位读者的空旷的阅览室里，没有被试者能够忍受一个陌生人紧挨着自己坐下。博格坐在他们身后，被试读者不知道这是在做实验，更多的人很快就默默地到别处坐下。有人则干脆明确质问：“你想干什么？”

这个实验说明，任何一个人都需要在自己的周围有个自我空间，与他人保持一定的距离。它就像一个无形的“气泡”一样为自己“割据”了一定的领域。而当这个自我空间被人触犯后，常常会引起消极情绪的产生，感到不舒服、不安全，甚至恼怒起来。

生活中，我们为了表示对别人人格和权利等方面的尊重，不是非要亲密无间，而是要给他人一点距离。

一瓶酒七杯

■ 新文

■ 陈沈华

模型蚊帐的启示