

易视点



每月一期的卓易商务读本

2011.12月刊

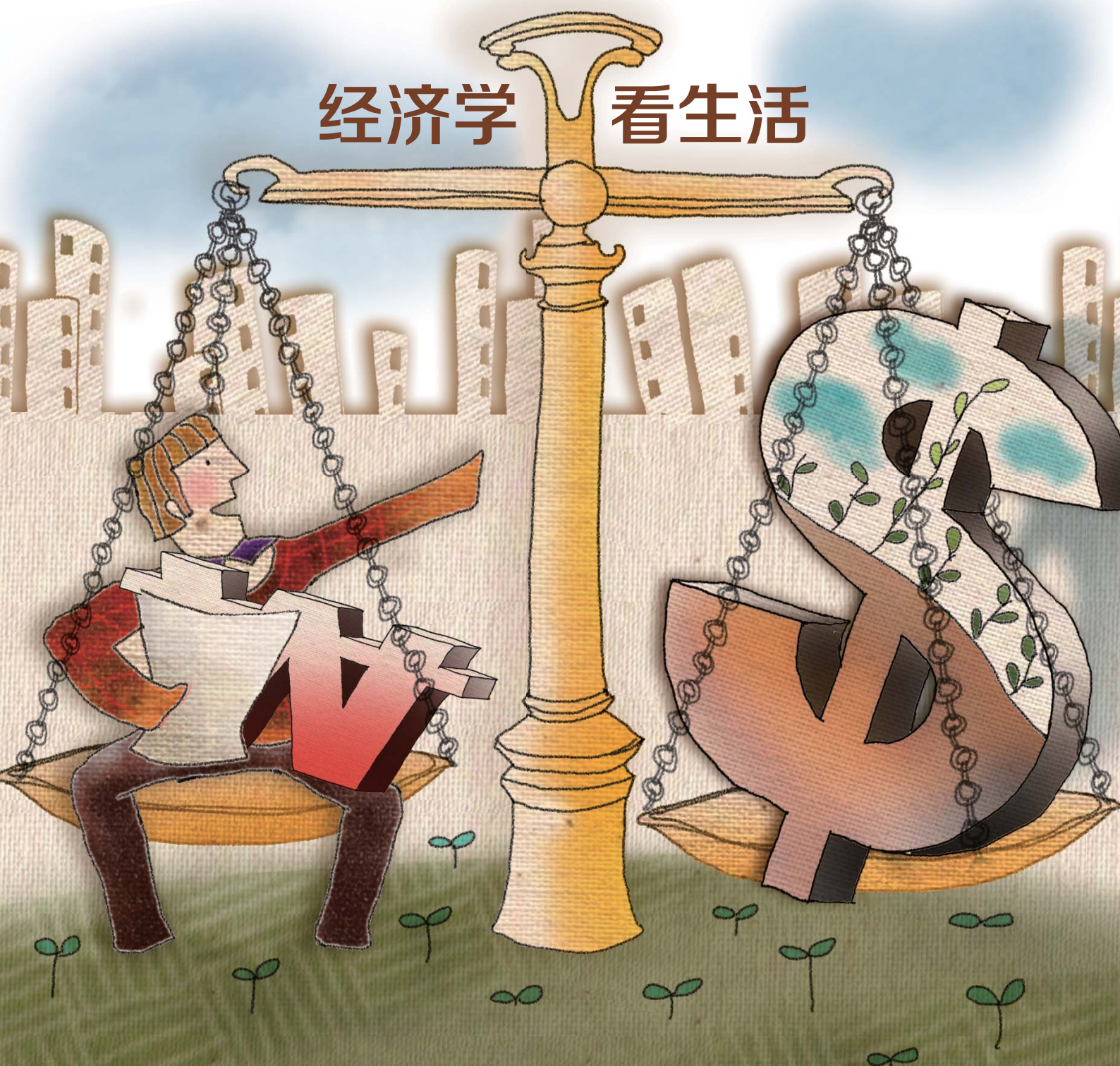
(总第20期)

E·POINT

卓易精英俱乐部

专属刊物

经济学 看生活



办公商学院——经济学看生活

工资等高线

辛迪·克劳馥，这个16岁还在路边卖玉米的小姑娘，经过自己的努力成为年收入650万美元的超级名模，《财富》杂志将她评选为20世界收入最高的模特，但奇怪的是，对于同样的超级名模，如果是男的，不仅知名度低，而且收入也无法与女模特相比，这是为什么呢？

经济学家研究发现，就如小麦和地租的关系一样，模特们的收入与时装的销售额密切相关。在全球任何一个地方，女人花在衣服上的钱远远高于男人，这也为女装公司带来了高额的利润，为了扩大他们的品牌，女装公司自然愿意向模特支付

更高的工资。但是，男人们在选择服装时往往很少关注模特们的广告，因此男模特的收入就会低很多。

劳动，这的确是一种极为特殊的商品，因为人是有头脑、感觉和意识的动物，很多因素都能提高劳动的绩效。研究发现，如果公司将员工的工资设定到较高的水平，可以为公司带来了许多潜在的好处。

美国经济学家斯蒂格利茨曾指出，“工资等高线”能够影响劳动强度，如果人们认为他们得到了公平对待，他们不仅会有工作满足感，并且能够更卖力地为雇主工作。相反，当等高线被破坏的时候，员工们就会感觉到不公平，出现离职和消极怠工的情况，低工资绝不等同于廉价劳动力。

效用定价策略

对于消费者来说，最后一个馒头带来的边际效益最小，同样，愿意为最后一个馒头花费的钱也最少，因而聪明的商家会把每个馒头卖出不同的价格。



辛迪·克劳馥

瓶装水在不同的地方销售，价格相差很大，一般大型超市中一块钱一瓶，而加油站、小区杂货店就要2元，电影院、KTV里就可能更高，商家针对不同的购买特点尽可能索取更高的利润。

使用新产品带来的满足感，使得新品的效用远高于旧款，发烧友们对新款的追捧，让商家费尽脑筋研发新品，但也每次因新款的推出而大挣一笔。在欧美，同样一本书，图书发行商们通常会先出版高价的精装本，然后再出版比较便宜的平装本，这是因为不同的目标读者，对于精装和平装的效用不同，对价格的敏感程度也不一样。

说到这里，我们也不妨记住营销专家们的口头禅：没有错误的商品，只有错误的定价。

你真的相信所谓的专家吗？

专家有时行为令我们不得不重新看待这个时代。专家们依靠信息获得收入，但你是否想过这样的问题，他们是真的在为我们服务，还是在谋取自己利益？这似乎是一个很可怕的问题。更不幸的是，研究人员告诉我们：在信息日益泛滥的今天，几乎所有的专家都在滥用他们的信息。

房产经纪人掌握所有的信息，房屋的市场存量、最近的销售趋势、最新政策动态，更重要的是他心里有一份潜在买家和卖家的名单，甚至哪位顾客会用什么样的价位他们都一清二楚。因此在二手房交易中，房产经纪人的角色就极为关键了，那么他真的会把你看作他的盟友吗？

假定你委托房产经纪人出售一套价值50万的房产，根据目前的行业规则，经纪人能获得大概5000元的佣金，如果他多花了一个星期帮你卖到了60万，这当然要花费时间、精力等等，但对你而言没有任何投入，却能增加一笔不小的收入，可他增加的仅仅是1000元，那么他就会在找到第一个可以成交的客户时促成交易，以便有时间完成更多的交易。

这里我还要告诉你的是，几乎所有的专家都握有一件致命武器，那就是：把信息转化为恐惧。

房产经纪人针对买方会宣传“房源紧张，欲购从速”，实际上他们可能很久都没有成交了，而针对卖方，恐吓式的建议似乎更多，他们会经常宣称你的房子这样或那样的问题，以至于根本卖不掉。

有点医学常识的人都知道，抗生素能够治疗细菌引起的炎症，可如果使用过量，会产生抗药性，并且会引起其他的副作用。但医生往往面临这样的选择：给患者抗生素能够加速患者的痊愈，但这会提高患者对抗生素副作用的积累，如果采取其他方式治疗，治疗的周期会变长，而且患者也会对医生失去信心。



医生必须在使用和不使用抗生素中进行抉择。尽管有关卫生部门多次建议，医生只能在病人严重感染时开抗生素药，可最终人们发现，大多数情况下医生还是选择了抗生素，原因很简单，抗生素的副作用并不会立即出现。医生在“利己心”的驱使下做出了对自己有利的选择，为那些并不严重的病人开抗生素，在治疗患者疾病的同时，增加了自己的收入。

请相信，这些并不是我故意危言耸听，也不是经济学家的随意杜撰，美国疾病控制中心的报告证实了经济学家的分析。在美国，每年1.5亿份抗生素处方中，几乎有1/3是不必要的。尽管血管成型手术不能防止心脏病，医生还是会建议患者做血管成型手术。并且，医学研究表明，在出生率下降的地区，医生实施剖腹产的概率要高于那些出生率上升的地区，这说明，当竞争严峻的时候，医生们往往会给病人实施更昂贵的手术。

为此，那些信奉亚当·斯密的经济学家提出了一个理想的市场，这是一个公平、透明的医疗自由市场，医生的信息完全公开，人们可以向那些富有经验的医生咨询，而每名医生的收入也会根据他们的医术进行排序，优秀的医生将获得丰厚的回报，而平庸无能之辈将被淘汰出局。但实际上这样的市场几乎不可能存在，而所谓的医师资格并不足以甄别哪些是真正优秀的医生，患者也没有真正被授予给医生“投票”的权利，妄图通过市场解决这样的问题只是经济学家眼中的幻影而已。

——节选自《应该学点经济学》



JobElites Club

卓易精英俱乐部

卓易精英俱乐部动态——近期受欢迎讲座推荐



高级PPT演示技巧——职业化系列讲座

苏芮生 JobExcel特邀讲师

——电子工业出版社博文视点OpenParty特约讲师

——图形思维畅销书《图谋职场——最经济的图形沟通》作者

——PPT课程《用PPT说话》《因人而异的产品演示》广受好评，多次受邀北京航空行天大学讲授《PPT的七原则》

讲座内容：

- 1.你的Power point真的有power points吗?
- 2.故事板构建你的逻辑思路
- 3.页面形式与内容同样重要
- 4.PPT是一场视觉营销



媒体沟通，制胜之道——高阶职业化技能系列讲座

吴为 资深媒体人 JobExcel特邀讲师

——中央电视台体育频道主持人

——现策划和主持《体育星探》栏目

——资深媒体顾问

讲座内容：

- 1.媒体时代的应对礼仪
- 2.媒体时代的沟通法则
- 3.大众传媒揭秘



职场人群健康资产管理——提升职场幸福感系列讲座

赵威 健康管理专家 JobExcel特邀讲师

——解放军总医院（301医院）健康医学中心健康管理专家

——中华中药医学会亚健康分会委员

——多家外企高管私人养生顾问

讲座内容：

- 1.您的健康价值几何？（健康资产的几种计算方法）
- 2.你不理财，财不理你（健康资产同样可以通过理财得到保值和增值）
- 3.防微杜渐，保值资产（通过健康风险评估，认识健康危险因素，消除健康危险因素，主要从如何改善膳食，如何科学运动，如何杜绝肥胖等方面提供一些具体的解决方案）

培训速递

从职场email到美国大选

——商务沟通的基本原理

这样的一个场景你是不是曾经碰到？

周五，漫长的一个星期终于要结束。天气不太好，飘着小雨。办公室窗外的路上已经开始堵起了车龙。你一抬头，时间5点一刻。Come on,再坚持十五分钟就胜利了。想着晚上和朋友们约好了一起吃饭K歌，你已经开始收拾桌面准备关机了。公司最近业务不错，你所负责的服务部门压力越来越大，整个华北区的大客户都是你所服务的对象。

好了，可以走人了。等等！你听到了一个熟悉的声音，那是你lotus或者outlook提醒你又收到了一封电子邮件。好吧，你耐着性子又坐了下来，接下来……

Case1:

- From: frank.li@bigcom.com
- To: james.fr@bigcom.com
- Cc: Luke.wkr@bigcom.com
- Subject: A very important mail

Attn: customer analysis.xls; feedback08CN.xls; Con_32NCTM.doc;

Hi, James

We meet a problem and we need your help.

recently there are many equipment with error calibration related to the voltage measurement ,most of them is in service about X years. 01-10 i was called to correct the calibration of the voltage measurement at the client; but 01-15 i was told that the data goes wrong again. So we go to the site together to check and find the root problem. after test , the unit was proved to be OK and the outside connection is OK also, so both sides could not find the problem. 01-16 we together with persons from customer go check again , but the result is the same . Considering this key substation , so they give the suggestion we part to provide one unit to replace this one to in service in site for several days , hoping to get the answer whether it is the problem of the unit or the problem of outside connection and the equipment. but this type of equipment is not used again, so we can not find one in our warehouse and stock . so I suggest we should fasten the steps to establish the warehouse for more parts.

Looking forward to your kind reply.

BR

Frank Li

相信你的感觉只能用四个字形容：五雷轰顶。

怎么办？我想你的反应有可能是这样的。如果我是老板、领导发过来的，可能简单看一下，有没有什么紧急的内容；如果一看是同事或者自己都不太熟悉的一个人，估计就当没看见；接下来关机走人。

如果你要是发信的那个Frank，你也许会说，我肯定不会发这样的邮件！

不幸的事实是，公司里到处都是这样的Frank。

上一届美国大选，媒体压倒性看好奥巴马（Obama）大家谈论最多的除了他的肤色就是他的竞争口号了，Change we need(我们需要的改变)，很简单却非常有力。我不止一次地在电视上看到奥巴马的演讲台上就一个单词CHANGE。多么简单，就算我们在大洋彼岸隔岸观火也深受影响，至少今天在中国，很多年轻人都能脱口而出这句Change we need, yes we can。

反观麦凯恩，我回想了半天，还跑到Google上做了功课，也没有最终确定他的口号到底是什么。其实麦凯恩有比奥巴马更深厚的资历，却败给了年轻的参议员，这里头的原因值得大家反思。

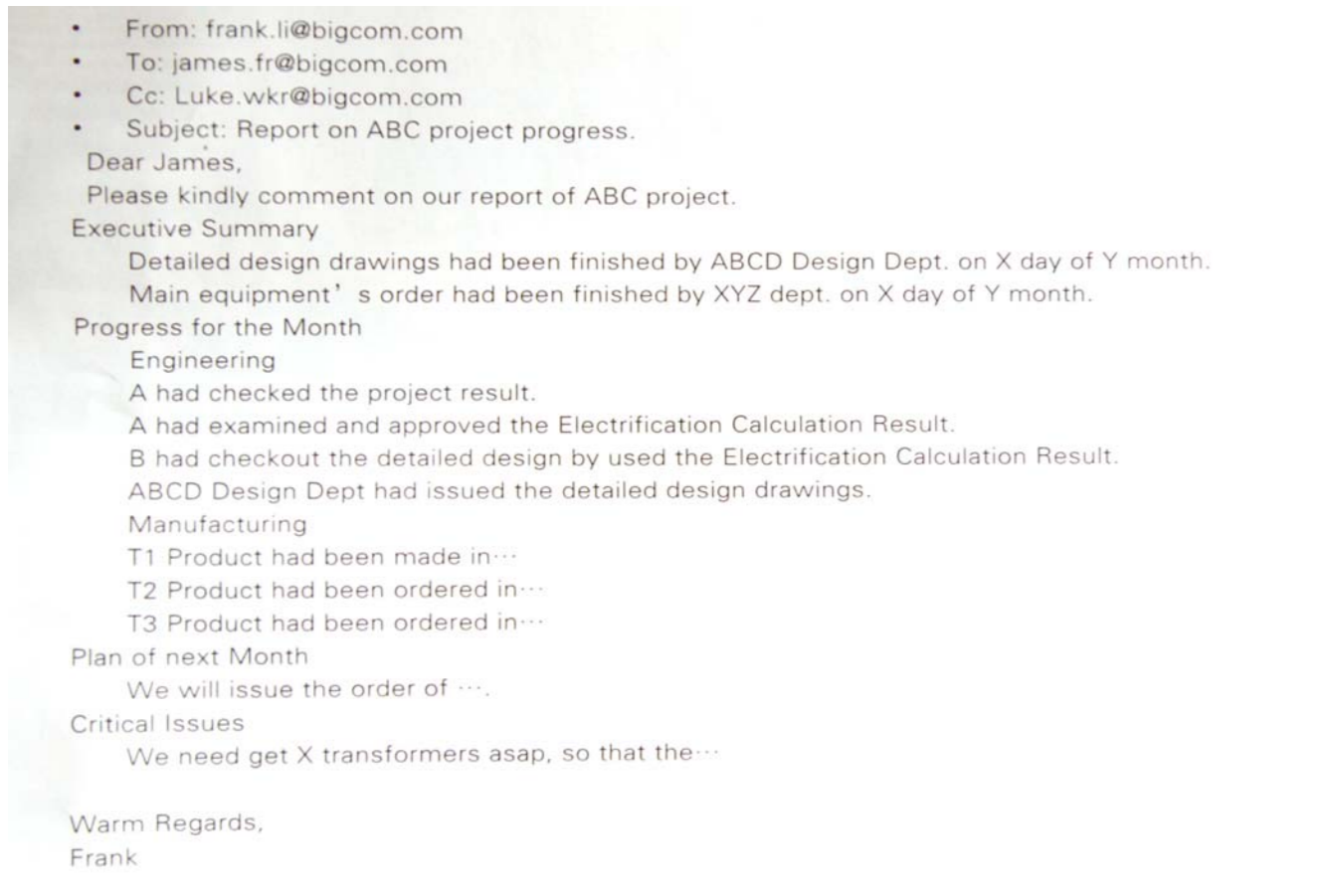
不单单是奥巴马，各位还记得克林顿是如何打败布什他老爸的吗？1992年大选之时，正是柏林墙刚刚倒掉，苏联解体，美国的历史学家福山喊出了历史已经终结的时候，老布什的连任如果不是板上钉钉也是十拿九稳的。要知道这就是从杜鲁门到里根时期各位冷战时期的总统时刻梦想得到的荣耀。哪知半路杀出来一个小毛头，年轻的阿肯色州州长克林顿。老布什开始时其实不是太把这个对手放在眼里，直到民调出来才大惊失色。虽然四处补救，但已回天无力，最终输给了克林顿。让克林顿独享了美国最为辉煌的上个世纪90年代。

克林顿的成功在于竞选口号就一句话，这句话被之后无数西方的商务沟通书奉为经典：It's the economy stupid!（笨蛋，问题是经济）就这样一句简单直观的话成功深入了选民的心里。当时大环境对美国有利，但是国内却由于经济疲软低迷，加上日本大举进攻美国市场而让美国人心有怨气。这样一个口号，迅速抓住了选民的心理，让他们直观地了解了克林顿竞选的核心理念，让他们记住了，相信了，行动了。最后票投给了克林顿。

小到一封email，大到美国大选，都体现着职场沟通的基本原理。你的信息不是给自己的，你把信息制造出来，然后别人消费它。如何让别人记住，相信并采取行动就是我们沟通的重要目标尤其是在今天信息爆炸的时代，没有经过梳理和包装的内容很快就被淹没在信息的汪洋大海之中了。有一个让人

吃惊的事实，说今天每个人所能接触到的信息量相当于十六世纪一个人一辈子可能接触到的信息！大家作何感想？

既然每天的工作中我们都要写大量的邮件，那究竟该如何去做才能让读者容易找到你要表达的关键信息呢？我们接下来看看另外一份邮件，大家有什么感觉：



各位从中发现了哪些变化和差异？从阅读的角度看你是不是能够很快的把握文章的结构和你觉得感兴趣的内容？

想让读者记住就是要让他们能够快速的扫描到全文并记住关键的信息，最简单实用的莫过于以下三种方法：

- 提炼标题词。比如刚才例子当中的Summary, Progress, Plan, Issue等等，读者能够在第一时间快速的了解每一个部分核心意思。各位有没有觉得如果你是这位同事的老板，很显然你会非常快的关注到Summary和Issue这两个部分的内容，做出相应的决定。
- 项目符号。项目符号是列举内容的好办法。与其臃肿地放在一起展示一大堆内容，不如清晰简单的逐步罗列，迅速地让读者了解有哪些细节。
- 行间距。段落之间的空行是一个减轻眼睛阅读压力的好方法。不要把所有的内容堆砌起来。段落的行间距让阅读有了停顿和休息，反而能够加快阅读的速度。



讲师介绍

冯颢 James FENG



JobExcel 创始人，企业资深培训师。专为500强企业提供沟通技能培训，包括：施耐德电气，摩托罗拉，阿海珐，爱立信，ABB，中信证券，华夏基金等多家著名企业，深受学员好评，并获摩托罗拉、施耐德、爱德曼等多家企业最受欢迎培训师称号。

毕业于北京外国语大学外交法语专业，精通英文，法文。曾任 American English On Air (空中美语) 电视节目主持人。毕业后任职于雀巢中国，拥有丰富的跨国公司工作经历和经验（三菱汽车，宣伟国际等）。后加盟新东方，开发并教授商务英语等项目。2005年创办卓易前程教育咨询有限公司，带领团队为500强企业提供专业中英文综合沟通技能培训。

英文快show

美语学习——

七个问题识破谎言

1. How is the person speaking?

Although a change in voice can be the tip-off to a lie, experts say that to be sure, you should also pay attention to a person's speech rate and breathing pattern — if either speeds up or slows down, chances are you're not hearing the whole truth.

2. What is the person saying?

Liars tend to avoid exclusionary words like “but,” “nor,” “except,” and “whereas,” because they have trouble with complex thought processes. Liars are less likely to use the words “I,” “me,” and “mine.” In their attempts to distance themselves psychologically from their tall tales, liars will tend to communicate using fewer personal pronouns.

3. Is his face giving it away?

You may think disguising your true feelings is easily accomplished with the help of a smile, but the expressions that flash across your face will give away what you're really thinking — whether you know it or not. Experts advise paying close attention to the micro-expressions that a face can't hide. These clues are often so difficult to detect that even trained experts have trouble discerning them.

4. How is the person smiling?

A smile can sometimes mask a person's true feelings. Pay close attention to how a person smiles as well as other facial movements. You may be able to detect the emotions he or she is trying to hide — such as fear, anger, and disgust. A true smile will incorporate both a person's lips and eyes.

5. Does the body language follow the story?

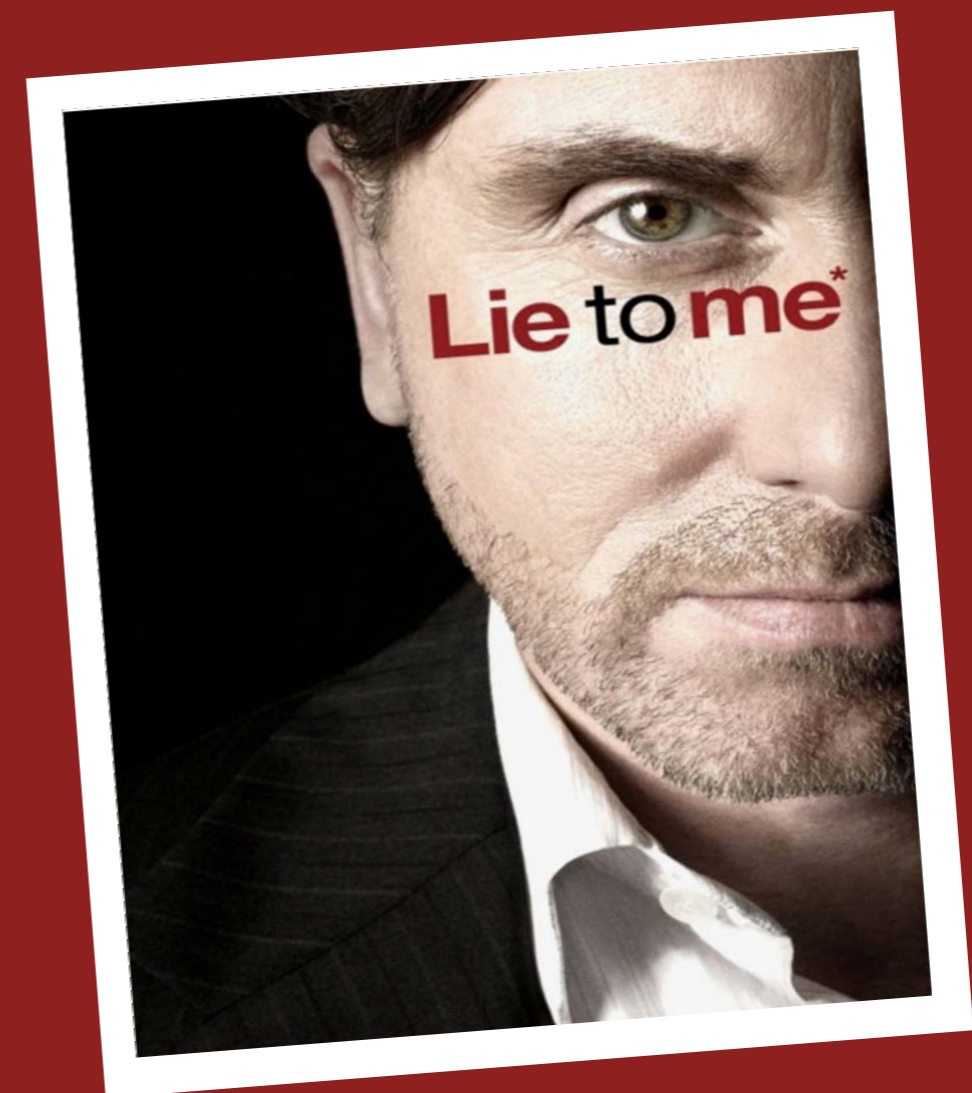
It's more important to examine a person's entire demeanor, as there's no one feature that's apt to give away a liar. Honesty is characterized by features that are in sync with one another — so besides posture, note the fit between face, body, voice, and speech.

6. Is your subject behaving uncharacteristically?

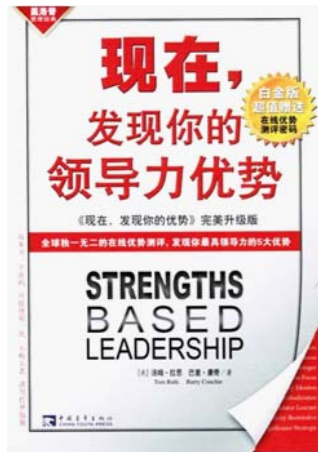
Experts believe changes in a person's baseline — how she generally conducts herself — are worthy of your attention. You should weigh rate of speech, tone of voice, posture, and hand gestures against what you know, along with the context of the situation.

7. Is the question simple or embarrassing?

It's normal for someone to look away when asked a difficult question. But when someone avoids your gaze when asked a simple question, you should be suspicious.



现在，发现你的领导力优势



人们为什么愿意追随伟大的领导者和团队

作者：汤姆·拉思 (Tom Rath)、巴里·康奇 (Barry Conchie)

出版社：中国青年出版社© 2011

页数：199页

益得类别：领导力与管理

主要概念

- 盖洛普公司多年来对领导力进行了大量的研究，其主要发现如下：
- 最有效的领导者均忠实于自己。
- 优秀的领导者均承认所领导的下属都是有素质的人。
- 平庸的领导者通常想要成为所有领导领域的专家，这是错误的。
- 与此相反，伟大的领导者总是将重点放到自己特有的、具有标志性的优势上。
- 领导者必须掌握自己的“个人资产和负债”情况。
- 这些“资产”可分为“执行力、影响力、建立关系”以及“战略思维”等几大类。
- 通过开展“发现优势活动”能帮助领导者确认自己主要的领导力优势。
- 因为没有一个人能够拥有全部的领导能力，你可以组建一个工作团队，从而集合所有这些优势。
- 领导者应了解追随者的需求并满足他们。

内容摘要 (节选)

突出你的优势

根据研究、调查、和访谈结果，盖洛普将以下三点列为拥有强大领导力的最主要因素：

1. “最成功的领导者总是在自己的领导优势方面进行投资”——管理人员必须关注自己的和手下员工所具有的优势。
2. “最成功的领导者会为自己选择适合的团队，然后将团队能力最大化”——最好的工作团队则需要各类人才组成具有全面才能的团队。
3. “最成功的领导者了解其追随者的需求”——这些领导者会努力满足其属下员工的要求。

“发现你的优势”活动

没有哪个领导者能够拥有全部优秀的领导能力，但你可以组织一个高管团队，挑选拥有互补能力的成员。虽然组织为实现某些特定目标经常需要组建团队，却很少有公司能真正做到采用这种组建领导团队的方式。你应该清楚地认识到：

- “只有强大的团队才可能对人才具有强大的吸引力”——优秀的员工都希望加入到成功的团队中来。
- “矛盾和冲突不会摧垮真正强大的团队，因为强大的团队只将重心放在结果上”——争论是力量的源泉而不是弱点。
- “强大的团队优先考虑的是对组织最有利，然后会继续向前”——他们具有长远考虑问题的角度。
- “团队成员对自己个人生活和对工作同样重视”——团队成员会找时间照顾家庭生活。
- “强大的团队欢迎差异化”——注重每个成员的领导力优势，而不是他们的性别、种族及文化等人口特征。

满足追随者的需求

2005年至2008年，盖洛普访问了一万多人，并向他们提出同一个问题：“什么样的领导者对你的日常生活和工作有最积极的影响？”要求他们“列出三个词，来形容一个领导者对自己生活和工作的影响”。受访者中有超过十分之一的人使用以下这些词形容理想中的领导者：

- “信任”——就领导力而言，没有什么比信任更重要。如果没有领导者的信任，平均每十二名员工中只有一个认为自己在公司中有参与感。
- “怜悯”——员工希望领导者关心他们。当员工知道领导者关心自己时，生产效率和盈利能力都会大大提高。
- “稳定”——员工的愿望是拥有一个可以以身相托的领导者，比如，确信自己的工作会得到准时且无误的回报。
- “希望”——大部分雇员（69%）只要对自己在公司的职业前景保持乐观，就能全身心地投入工作。如果没有这种积极的情绪，只有1%的人才会投入热情。

职场专栏

上司嫌我不懂管理

曾有读者报怨：我几年前由于工作出色，由高级工程师被提拔为小主管，带领一个5, 6人的小团队。目前团队已经扩大了一倍多，里面也有几个小组，相处和谐。遇到突发事件大家也能抱团应对，从没有退缩过。团队里很多都是年资比较高的老员工，工作也算兢兢业业，我觉得没必要整天绷着脸横眉冷对的。想不到上司看不到我们一系列漂亮的工作业绩，也看不到别的平行的团队里由于上下级关系紧张，人员流失太快等问题，总时不时challenge我太体贴下属了，说让我improve leadership skill。好莱坞电影《细红线》里有个深得下属人心的连长由于担心一个突击行动的伤亡太大，公然拒绝执行上司在电话里的进攻命令，保住了下属的性命，但最后也被撤职了。我知道和平年代里，也会有这种事情发生。难道“如果让下属太舒服了，上司就不会让你太舒服”是恒古不变的真理么？

我想说的是，根据我的观察，对担当部门领导的中层管理人员来说，业务做得好最多只占管理水平的30%，另外30%是让公司里其他同事以及公司外的行业内人觉得你做得好，剩下的40%则是读懂领导的意思，按领导意思办事，从而让领导觉得你做得好。一个好的中层领导，需要将精力中的70%用于让别人肯定自己，而不是自己关起门来苦干。当然有些比较牛的部门领导，即使只用精力的30%，也已经能够把下属折腾得团团转。

让公司内外的人觉得你好，需要的是沟通技巧和公关社交技能；读懂领导意思，则需要掌握情报搜集工作以及一些心理分析技能并兼具相当的政治素质。

有些领导在派活儿的时候喜欢表明立场，给这样的领导当下属相对轻松，只需要做个执行人员即可。有些领导则喜欢把自己的意思藏在后头，全靠你是否有悟性。举个例子。有位领导让下属做一个项目分析报告。这个自以为聪明能干的下属在彻查了能找到的所有资料后，得出一个公司应该尽快停止境外采购，而尽早采取自主生产的模式的建议。这个建议被领导点头称允后，

即被锁进箱底不见天日。不久之后，这个下属也被调离坐了冷板凳。离开多年后，他才意识到，原来领导的意思是让他分析出一个相反的方向：应继续坚持境外采购，因为领导压根不想让这个项目在本土生产。

我不觉得领导会因为你“太体贴下属”而challenge你，你把领导想得太狭隘了。领导真正想challenge的很可能是你“不够体贴领导”。让你“improve leadership skill”，大概主要的意思也是嗔怪你不懂他的意思吧，只知一味蛮干。

当然如果你真的像《细红线》里那个自以为是的连长，就更是活该遭冷遇了。哪个领导愿意下属部门领导关起门来当皇帝的？你以为你是谁？吴三桂吗？所以，问题不是“让下属太舒服了”，而很可能是让领导不舒服了。这才是关键。

作者：

英国《金融时报》中文网专栏作家 谁谁谁



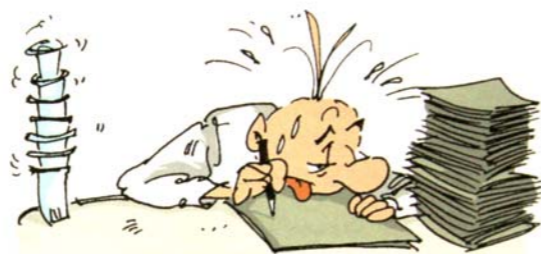
大人物日记之办公室条令：

刚被提拔到新管理岗位，你准备好了吗？

1 别在原同事前趾高气扬。



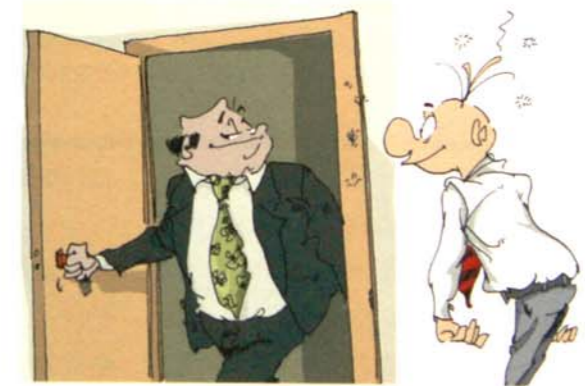
2 发现自我不足，突击补课。



5 正式上任前清除问题员工。也可上任后开除以儆效尤，但易激化矛盾。



6 寻找心腹。



7 莫过快反对现有政策。

8 一定要知道谁才是真正的掌权者。

3 准备好施政纲领，但莫做不切实际的承诺。

4 善用前任班子。





结 束语:《易视点》为卓易前程教育咨询有限公司内部发行刊物,每月一期,旨在为各大公司人提供实用,轻松的商务知识及行业信息,不涉及任何商业用途。我们热忱地欢迎广大的公司人对《易视点》发表自己的观点或者工作上的需求,以便我们为您更好的服务。

来信请发送Email:epoint@jobexcel.com

NEWS

《易视点》自发行以来,受到了客户们的青睐,很多客户都希望能够借助《易视点》传递自己公司的新闻给员工,同时还可以学习一些实用简短的商务知识。因此,基于上述情况,卓易在今后将为客户提供《易视点公司标准版》和《易视点公司定制版》,主要区别在于将客户动态信息替换卓易的动态信息,以及增添客户公司的新闻等内容,以便公司信息能够很有效的进行传播。

详情请咨询:010-82865146-8003

联系人:Jack Zhou

Email:epoint@jobexcel.com