



精品资源
网购返利

此为试读版，如需获取PDF全文，请立即前往
与众不同分享站--品品品，搜索该书名下载
最丰富精品资源，来了你就已经领先他人一步！

信任的力量

商业和生活中的真正通货不是金钱，而是信任！

[美] 戴维·霍萨格 / 著 汤颖怡 / 译

资源免费定制 想看就看

免费定制

- ◇ 电子书籍
- ◇ 电子杂志
- ◇ 影视动漫
- ◇ 各类资源

Hello♥

你是否有想要看的书？

你是否有想看的杂志？

却苦于找不到下载地址，花钱买？

来 品品品，问题将迎刃而解！

任何你想要的书籍、杂志

我们免费为你定制，满足个性需求

想看什么 就看什么



资源定制专栏：



<http://www.pinmuch.com/forum-40-1.html>





精品资源
网购返利

此为试读版，如需获取PDF全文，请立即前往
与众不同分享站--品品品，搜索该书名下载
最丰富精品资源，来了你就已经领先他人一步！



精品资源
尽情品味

全网
唯一

史上最牛返利站

如果你网购没有返利，就来品品品省钱吧！

不仅有高返利，还有免费资源分享，快来！

高网购返利 + 享精品资源

全欣爱·最专业的流产康复营养



全欣爱 全称为全欣爱营养强化蛋白复合粉，我国著名妇幼营养专家邵玉芬教授指导开发，是一款专门针对流产女性的专业营养品；全欣爱依据“流产康复关键营养”理论组方，全面满足流产女性营养需求，是一份献给流产及产后女性的专业关爱。



全欣爱

流产康复关键营养



做个爱她的男人 做个体己的女子

特别鸣谢 Dedication

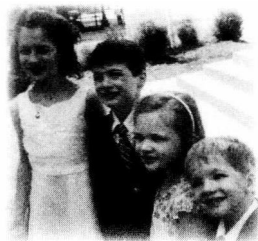
感谢我的妻子丽莎，我最信任的伙伴。
To my wife, Lisa, my most trusted partner.



感谢我的父母克拉伦斯和玛丽，
To my parents, Clarence and Mary,
你们教会了我关于信任的点点滴滴，
who taught me more about trust than,
这不是一般的学术研究能教给我的。
any amount of research ever would.



感谢我四个宝贝孩子，
To my four precious children,
瓦内萨、艾塞亚、玛利亚和迈卡
Vanessa, Isaiah, Maria Claire, and Micah.
我对你们最大的希望是
One of my greatest hopes is that you will earn
你们能从此书中有所收获。
and enjoy The Trust Edge.



感谢上帝，最值得信赖的神。
To God, who is worthy of my trust.



精品资源
网购返利

此为试读版，如需获取PDF全文，请立即前往
与众不同分享站--品品品，搜索该书名下载
最丰富精品资源，来了你就已经领先他人一步！

THE TRUST EDGE

Original English Language edition Copyright © 2009 by David Horsager

Published by arrangement with the original publisher, FREE PRESS, a Division of
Simon & Schuster, Inc.

Simplified Chinese Translation rights

© 2013 by SHIWENBOOKS (CHINA) CO., LIMITED.

All Rights Reserved.

目 录

简 介	3
-----------	---

第一部分 关于信任

第一章 信任的力量	9
第二章 信任的影响力	17
第三章 需要跨越的障碍	31

第二部分 信任的八大基础支柱

第四章 支柱 1: 清晰	41
人们信任清晰,不信任模糊	
第五章 支柱 2: 关爱	63
人们信任关心他们的人	
第六章 支柱 3: 品行	83
人们注意坚持正义的人,而不是投机取巧的人	
第七章 支柱 4: 能力	103
人们信任有活力、有能力、切中要害的人	
第八章 支柱 5: 承诺	125
人们信任在逆境中恪守承诺的人	
第九章 支柱 6: 关系	141
人们喜欢追随朋友、买朋友的东西、在朋友身边	
第十章 支柱 7: 贡献	155
人们对成果有迅速的反应	

第十一章	支柱 8：一致	179
------	---------------	-----

人们喜欢看到为人处世的一致性

第三部分 转变信任

第十二章	传递信任	193
------	------------	-----

第十三章	重建信任	207
------	------------	-----

第四部分 平坦世界中的高度信任

第十四章	全球化与信任	221
------	--------------	-----

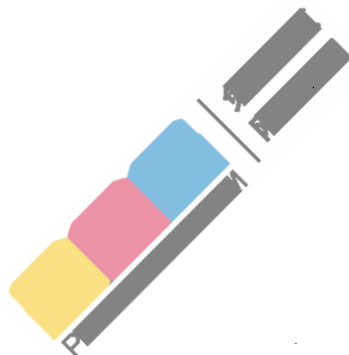
第十五章	互联网时代的信任	233
------	----------------	-----

第五部分 无所畏惧的信任

第十六章	强大而持续的力量	245
------	----------------	-----

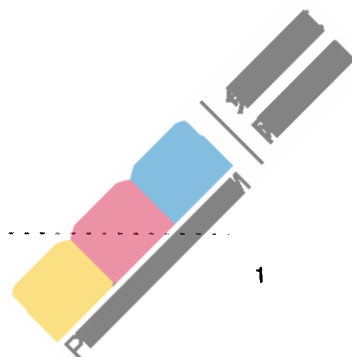
增强信任力量的五种方法	249
-------------------	-----

致谢	250
----------	-----



Trust, not money,
商业和生活中的
真正通货不是金钱
而是信任

is the currency
of business and life.

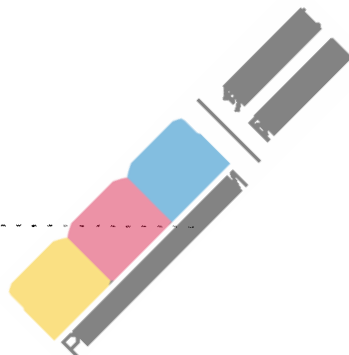


Trust is the single largest driver of public attitude on a whole range of issues from globalization to terrorism to the role of governments. Trust also is the prime driver of corporate and country brands.

从全球化到恐怖主义到政府职能，
信任是推动公众对一系列事件
态度的最大动力。信任也是建立公
司或者国家形象的最原始动力。有信
任，才有世界。

—Doug Miller, president of GlobeScan

——全球扫描公司董事长道格·米勒



简介



企业兼并、裁员和全球化加速了企业机构的变革进程，导致了上一代人未曾面临的信任危机。

——福特汉姆大学罗伯特·F.赫尔利

我们正面临危机，而这种危机并非来自金融领域。在2009年全球经济论坛上，来自世界各地的领袖们一针见血地指出：当今世界，我们面临的最大危机是信任的匮乏。我们处于信任匮乏的危机之中，但企业、机构似乎尚未意识到它将导致的后果。

信任在成就任何事业的过程中都扮演着极为重要的角色。然而，人们过去似乎并没有认识到这一点，也没有将信任视为一种需要学习和练习的能力。今非昔比。几乎是在一夜之间，信任的重要性浮出水面成为焦点。因为大量的商业欺诈和政界丑闻，“信任正在日益流失”这一当代社会的顽疾成为了各大报纸的头版头条。同时，世界在诸多方面变得越来越“平”，文化以前所未有的方式互相交融，不断传播。但是，全球化并非免费列车。大型兼并和开放市场引发了人们的怀疑和误解。我们能够自由地跨越国界，却不知道如何获得对方的信任。在21世纪的今天，信任成为了世界最重要的资源。

信任能够促进发展，而缺乏信任则具毁灭性，这无论对于商业机构还是人际关系都是如此。信任度越低，则耗时越久，成本越高，忠诚度也越低。相反，信任度高，则带来更多创意、更多自由、更强士气以及更高收益。

信任是建立深厚友谊、幸福家庭和成功企业的不可或缺的因素。

在我开始对“信任”展开深入研究之前，我尝试着找到卓越领袖和机构之所以成功的特殊原因。卓越的领袖是指那些不仅在经济上取得成功，而且还能对周围的人产生重要而积极影响的人。在他们的带领下，个人和机构都取得了比以前更大的进步。是什么让他们如此出众？他们都具备同样的特点——信任。我发现，信任并不是一种软实力，它是能够带来巨大收益的可量化的能力，它能在一个机构的策略、目标和文化中体现出来。

这一新发现激励着我去探索信任的重要性。于是，我踏上了奇妙征程，去研究最受信任领袖和机构所具备的共性。这段征程成就了这本书，它通过实际案例的分析与读者分享获取信任的可行方法。

请认真阅读《信任的力量》的每一章节，思考您如何将之付诸实践。您大可慢慢来，可以反复阅读，多思考。每一章节最后都有思考题帮助您理顺思路，找到合理的方式运用到实际情形中去。另外，我也建议您发起小组讨论，引发头脑风暴。我希望您能受益于书中的策略，从而欣喜地发现信任给您的生活和工作带来的裨益。

关于八大信任基础支柱

如果您游览过罗马废墟，或者迦百农的犹太会堂，你会看到建筑有许多坍塌的区域，但是支柱仍然矗立。坚固的支柱有很强的支撑作用，不因年代久远而倒塌。在我研究成功与信任之间的联系时，我发现了八个关键领域，称之为八大基础支柱。它们支撑起信任的力量，对追求成功的人士具有重要意义。

信任对您的影响

无论您从事什么行业，信任是您获得成功的重要因素。无论在何种事业中，全球 500 强亦或是家庭作坊，信任都有着极大的影响力。它影响教育成果也影响政治选举。得到信任的人更易成功。

没有信任，影响力无从施展。

——澳大利亚管理专业、作家瓦奈萨·霍尔

信念优势的影响：

- * 领导者们会发现影响面的扩大和士气的提升
- * 经理们会获得更大的收益和团队忠诚度
- * 销售人员会得到更多客户，创造更高业绩
- * 服务业专业人员会获得更好的口碑和忠诚的客户
- * 家长朋友们能营造平静而自由的家庭氛围
- * 老师们能得到更多尊重，自如掌控课堂

关键点

我们稍后也会讨论如何信任他人，而帮助个人和机构获得信任是本书的关键点。不要急于对他人评头论足，也不要掂量他们是否值得信任。首先为自己负起责任。当你关注于提升自己的信任优势，你会获得更大的成功。当你开始自我改变，你就同时开始影响团队、家庭和人际圈，甚至整个世界。

第一部分

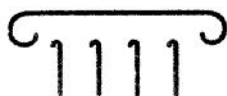
关于信任

THE TRUST EDGE



Everything of value
is built on trust,
from financial systems
to relationships.
从金融系统到
人际关系
一切的价值都
依存于信任

信任的力量



信任是比爱情还要珍贵的奖赏。

——苏格兰作家、诗人、神学家乔治·麦当劳

每 每当我下班回家，我的孩子都会在门口迎接我。我的小儿子会兴冲冲地跑过来，拉着我的裤管，兴奋的小眼睛一眨一眨的，脸上露出大大的笑容，嚷着喊着：“爸爸，爸爸，快把我抛到空中，抛得高高的！”小家伙特别喜欢我把他举起来抛到空中再接住。“爸爸，快把我抛得很高很高！”于是，我就把他抛到空中。

多数时候……我是能把接住的。不，确切地说是他相信他的爸爸能把他牢牢接住，而每一次我确实都做到了。这就是信任最纯粹的样子。

其实，在生活和工作中亦是如此。没有信任，生活和工作都无法顺利地进行；没有信任，影响力就会被破坏；没有信任，领导者将失去团队；没有信任，商业交易就无法进行；没有信任，机构就没有生产力，没有团队关系，没有出色人才，没有忠诚的客户，没有创造力，没有士气，没有产出，没有收入；所谓机构也将徒有虚名，毫无优势。哥伦比亚商学院戴明质量管理中心主任约翰·欧·怀特尼就说过：“误解会让做生意的成本翻倍。”

沃森·怀亚特曾做过一个调查，该调查对待工人工规候取人、

最昂贵的调查之一。他对各主要工业领域中身居各个层次的12750名美国工人进行了研究。结果显示：“具备高信任度的公司所得产出是具备较低信任度的公司的三倍”。不论你是一名学生还是公司首席执行官，是一名教师还是一位家长，或者是一名政客，又或是一名护士，信任能帮助你获得更多倍的影响力。在展开深入讨论之前，让我们首先给出对于“信任的力量”的定义。

在我公司里，没有什么比信任更重要。

——麦凯信封公司首席执行官哈维·麦凯

信任的定义

信任是指人们对某人或某事具备坚定信心：

- * 做正确的事
- * 履行承诺
- * 在任何环境中都保持一致性

信任意味着可依靠，有能力。想想你坐着的那把椅子，你很可能它能够承载你身体的重量，你不必专门浪费时间去检查一下它是不是具备这种能力，你也不必担心它会想出什么法子来占你便宜或者直接把你扔出去。你对这把椅子的信任直接决定了你们双方“交易”的速度、持久度和忠诚度。

人们对你的信任取决于你有多少能力，多少持久力，多少正直，多少忠诚以及多少执行力。人们信赖你吗？上述的几个“多

少”，决定了你受信赖的程度。

信任：对某人、某事和某团体的坚定信心。

为什么会有“力量”？

当我在研究卓越的团队和出色的领袖时，我发现这部分机构或人有着明显的竞争优势。他们卓越超群，往往在遇到危机时能顺利过渡，在交易中开价更高，与客户互相尊重，能够维持长久而健康的关系。所有的卓越团队和领袖都具备这样的竞争力。他们也是最受信任的。福特汉姆创业中心的创始人罗伯特·赫利这样说过：“一名知道如何建立信任的领导者必定能给团队带来积极影响，从而创造出和谐、团结、高效的工作环境，那么竞争力自然而然就得到了提升。”当别人对你具备了坚定的信心，你便从中获得力量，这就是你的核心竞争力。

像一片森林

你见过加利福尼亚州北部雷德伍德国家公园里那汪洋般的森林吗？年代最久远的红杉已经有 2200 岁了！一颗粗壮的红杉树可以高达 100 米，树干直径有 6 米多。十年树木。红杉树必须经历多年的积累，经受风吹日晒和酷暑寒冬的考验，它们的根基才能逐渐蔓延开来，并长得结实强壮，它们的树干才能粗壮，最终成为葱郁美丽的红杉树林。但是如果有人不小心点了一根火柴，那这片树林就可以在顷刻间化为乌有，多年的积累付诸东流。信任也是这个道理。虽然信任似乎是一个静止的概念，但事实上信

任就像这座森林一样，生之艰难，毁之容易。信任需要投入时间和精力，需要有勤勉的品格。信任的建立不靠小聪明也不靠佯装演戏。如果你要的是信任的速成，那这本书无能为力。但如果你渴望在生活、工作和人际关系中建立持久稳定的信任，从而获得真正的成功，那么这本书是你的最佳选择。信任的力量协助你建立信任，呵护信任，最终耕植出茂密的信任之林。

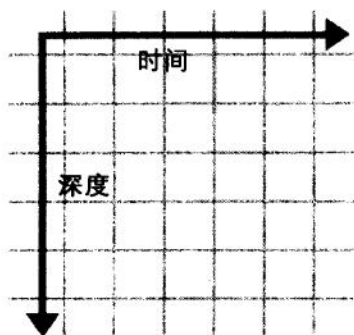
一名员工要赢得上司的信任大概需要花七个月的时间，而毁掉信任则连一半时间都用不到。

——曼彻斯特咨询

信任的维度

信任是一个二维概念，由时间和深度构成。首先，时间由短到长。正如我所借用的红杉树林的说法，信任的建立是一个循序渐进的耗时耗力的过程，而信任的丢失却可以在一念之间。另一

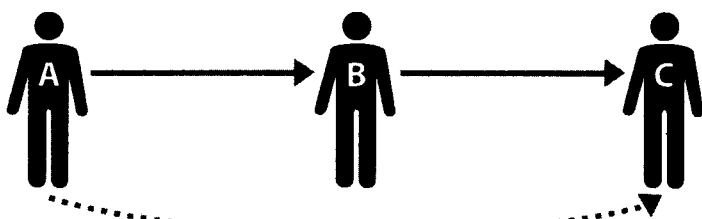
方面，多数信任关系的建立非常迅速，这几乎就是一种直觉作用。很多人在与别人交谈的两分钟内就能确定是否能够相信对方。



图表 1-1 信任的维度

其次，信任概念的另一维度是深度。深度从浅到深。深度信任是渐渐建立起来的，它来自个人经历，不会被困境击败。深度信任可

以很快建立，前提是一个已受信任的源头能够证明你是值得信任的。我把这个过程称之为信任迁移。因为 A 信任 B，B 信任 C，那么 A 就会信任 C。你不用花费太大的力气在信任迁移的产生上，因为它的产生依赖于中间人所受信任的深度。



图表 1-2 信任迁移

时间和深度从多方面互相作用。一旦信任得到建立和加强，它可能很快坍塌，也可能百折不挠，经得住风霜雨雪的考验。上述说法并非互相矛盾，恰恰相反，它们展示了信任概念的广度。当深度信任得到建立，你将从中受益良多，而不是一举一动都受到质疑。所以，信任的两个维度，“时间”与“深度”是互相作用，相辅相成的，它们对你所获得的信任度有着极大的影响。

我们用乐谱打个比方来简化这个概念。你一定听过交响乐吧，也被打动过。它们的作者巴赫、贝多芬等音乐大师们就很好地利用了“时间”和“深度”的整合，创造出了极富感染力的音乐。一旦受到时间和深度的正确影响，信任就能锦上添花。

正如我们之前所谈论的，虽然信任有两个维度、多种形式，但获取信任的路径只有一条。那就是，亲自实践此书提出的信任八大基础支柱。当它们真正为你所掌握时，你就能左右逢源，在各种关系中获得信任。

不仅仅是“软实力”

信任是看得到、已掌握和可衡量的，它不是你领导力盛宴中的一道小菜，而是承载盛宴的餐桌，是你和你的团队所有才能的载体。最神奇的地方是，当你的餐桌变得越来越大，团队内外也会随之更努力地往上面添加美味佳肴。相反，令人无法理解的是一些所谓的领导者只是一味寻觅“硬”实力，而忽视了最重要的软实力。比如，营销人员苦苦寻找最新的营销策略或谈判技巧，却不曾意识到如果不得到对方的信任，他连人家的门坎都跨不进去。赢得信任以后，他们甚至都不需要什么所谓的最新技巧了。当一个团队具备了信任的力量，它在方方面面都能顺利发展，最终提升整体竞争力，这种竞争力是实实在在的、卓越超群的，是信任带来的。

信任度高的公司的表现比信任度低的公司高出 186%。

——WorkUSA，沃森·怀亚特

第一章总结

信任的力量

- ☞ 在 21 世纪，信任已经成为世界上最重要的资源。
- ☞ 信任度降低了，成本就会升高。
- ☞ 信任是对某人、某事和某机构坚定的信心。
- ☞ 虽然信任似乎是一个静止的概念，但事实上信任就像这座森林一样，生之艰难，毁之容易。
- ☞ 人的才能是弥足珍贵的，但信任才是打开胜利大门的唯一钥匙。

问问你自己：

1. 信任如何影响到你以及你在团队中的角色？

2. 你如何定义信任的力量？

3. 信任概念的两个维度是什么？

4. 信任概念的两个维度如何相互作用？

5. 你信任谁？为什么？
