

<<邮差弗雷德2.0>>

图书基本信息



<<邮差弗雷德2.0>>

内容概要

<<邮差弗雷德2.0>>

作者简介

## <<邮差弗雷德2.0>>

### 书籍目录

过程就是奖励序引言 为什么写《邮差弗雷德2.0》？

第一章 超越平庸没那么难第二章 弗雷德后来怎么样了？

第三章 服务，还是服务第四章 始于付出第五章 满怀激情地工作第六章 培养你的创造力第七章 让自己与众不同第八章 构建更好的人际关系第九章 让体验升级第十章 坚定决心第十一章 如果你是弗雷德们的领头人？

第十二章 打造“弗雷德团队”第十三章 培养“小小弗雷德”第十四章 打造“弗雷德社区”第十五章 永远做到最好！

后记致谢作者介绍

## &lt;&lt;邮差弗雷德2.0&gt;&gt;

## 章节摘录

弗雷德这个人物源自真实生活中一个名叫弗雷德·谢伊的邮递员，他为我递送了近十年的信件。我第一次见到他时，他就给我留下了深刻的印象。

从那时起，我就开始关注他，记录有关他的故事，并在我的演讲和研讨会中不断提到他，最后开始写一本关于他的书。

他日复一日地递送邮件，这个工作非常平凡，但是他却将平凡的工作变得不平凡，这让我们想起了那些我们曾经听说过或读到过的故事。

很难相信，关于邮递员的书竟然能获得这么大的成功。

《商业周刊》的数据显示，《邮差弗雷德》于2004年出版后就成了当年排名第六的畅销书。到现在，这本书在美国国内和世界其他国家一共卖出了160万本。

我很关注，也很高兴，因为将平凡的工作做得不平凡对全世界的人产生了这么大的影响。

这本书为什么会获得成功？

我想主要是因为它写的不是比尔·盖茨、沃伦·巴菲特这样的大人物。

当我们读到这些大人物成功的商业故事的时候，我们也许会想：“嗯，是的，他们都是天才。

我只是一个做着普通工作的普通人而已。

他们却是这个星球上最有钱的人！

”那弗雷德做的是什​​么工作呢？

他穿着一身蓝灰色的制服，背着一个包。

他离开邮局时就是这身打扮。

但是就是他让平凡的工作成为了一门艺术。

如果弗雷德可以将这么无聊的工作都做得这么出色，那么不管你我做的是什​​么工作，我们为什么不能对我们的工作加以改造呢？

邮递员麦克的故事 人们都喜欢好听的故事，事实上，那些最好的故事都是真实的。

这里我再给大家讲个杰出的邮递员的故事。

这个邮递员给人们带来欢乐、给人以鼓励，他爱他的工作和客户，邮线上的人们都非常喜欢他。

他的工作并不仅仅局限于递送邮件，他已成为客户生活中重要的一部分，客户们会不由自主地向别人赞赏这位邮递员所做的一切。

甚至媒体也开始关注他对他的工作和社区所作出的贡献。

他就是来自加利福尼亚州西科维纳（WestCovina）的邮递员麦克。

我是从安吉拉·卡特（AngelaCarter）那儿听说麦克的，安吉拉读了《邮差弗雷德》后就联系了我。

她这样写道：“读了你的书后，我想，他也应该知道我们这儿的邮递员的故事……” 麦克的全名是迈克尔·弗劳尔斯（MichaelFlowers），但是邮线上的人们都叫他“爱心兄弟”（BrotherLove）。

他爱他的妻子和三个孩子——他也爱他的那些收件人。

安吉拉和邮递员麦克的故事始于她第一次见到麦克。

那时，她的生活正遇到一些困难，她非常悲伤。

她正走进自己的家门，麦克从街对面向她喊道：“嘿，美女！”

”他简单的夸奖对她来说就像是美妙的音乐。

从那以后，麦克每天给她送信时，她都会和麦克谈谈心。

她还发现麦克在他的邮线上竟然是那么的重要。

安吉拉给我寄来照片和文字来表明她是多么喜欢麦克。

安吉拉说，麦克知道他的邮线上的每个人的姓名，以及他们正面临的一些事情。

她无法想象他居然能记住这么多事情。

比如，每年的感恩节和圣诞节，麦克都要炸好一些又酥又脆的火鸡送给邮线上的人们。

（如果有人在感恩节错过了他的礼物，那么他一定会在圣诞节收到麦克的火鸡。

）当地的报纸还专门报道了麦克的故事，一些人则将文章装裱好后作为礼物送给了麦克。

母亲节那天，麦克给安吉拉送了一束花。

## &lt;&lt;邮差弗雷德2.0&gt;&gt;

麦克说：“在我的生命中，有几位女性被我称之为妈妈。

卡特夫人就被我叫做妈妈。

在我眼里，妈妈是个充满爱的称呼。

我认为那些激励我的人，不应当仅仅被称为夫人。

更美妙的是，她们也允许我叫她们妈妈。

这是多么美好的一件事！

”但是也会碰到一些麻烦。

邮局重新编排了邮递线路，麦克被分到了新的地区。

客户们都抓狂了，纷纷询问能否把麦克调回来，但是邮局一口回绝了他们的请求。

《圣经》有言：“当你信奉上帝时，凡事皆有可能！”

”有了这么疯狂的粉丝客户，很多事情也是有可能的。

一位报纸编辑写了一篇关于麦克的报道，报道引发了街坊们的一场行动，行动始于一位女议员。

安吉拉则拿着请愿书挨家挨户地征求大家的同意。

她简直无法相信人们的回应。

“我无法想象麦克是如此地谦虚和卑微，却感动了那么多人。

”人们的坚持终于获得了回报。

麦克被调走100天后又重新回到了他的邮线。

安吉拉还随信寄来了一张街道的照片，照片是麦克回来的那天拍摄的。

邻居们在所有的树木和灌木丛上都系上了黄丝带，欢迎麦克归来。

报纸上的这篇文章引用了麦克尔·弗劳尔斯也就是“爱心兄弟”的一句话：“如果上帝什么都没给我，他依旧给了我爱。

”弗雷德和麦克无处不在 《邮差弗雷德》出版后，我收到了上百个类似弗雷德的故事——平凡的人将平凡的事变得不平凡。

这些人的工作、背景和生活经历各不相同。

除了有关邮差的故事，我还听说了很多服务人员的故事，他们提供的服务远远超出了他们的职责所在。

弗雷德的故事还出现在一些意想不到的地方。

一些教育工作者将弗雷德法则纳入了学校的准则中，一些公司也实施了弗雷德倡议，还有一个监狱利用《邮差弗雷德》为囚犯设计了一个改过自新的项目。

甚至有一个城市宣称自己是美国的弗雷德之城。

（接下来你将读到更多类似的故事和例子。

）坦白地说，如果这些趣闻和故事非常普通也不出彩的话，我就不会写下来了，因为你不会有兴趣去读这样的故事。

这些人的共同点是什么？

他们都不甘于平庸、不甘于和所有人一样。

他们追求的是超越平庸，他们追求卓越。

为什么要甘于平庸？

人们一般不会去想所谓的平庸，除非你经历了一段剧变期，然后想成为普通人。

人们都习惯于普通的生活。

要想普通很简单，人们也很熟悉普通的生活。

但是，成为普通人就是我们每天为之奋斗的目标吗？

佩吉·诺南（Peggy Noonan）是我最喜欢的作家之一。

她最近评论道，竞选总统的人往往尝试着看起来像普通人。

她在专栏文章中指出，想成为自由世界的领袖就是一件不普通的事，大多数人并没有这样的愿望，也没有这样的能力。

但是她并不认为他们和普通人不一样是件坏事。

她说：“不管怎样，人们把超越平庸想得太难了。

<<邮差弗雷德2.0>>

” 我喜欢滑雪，从在科罗拉多州开始我就有很多机会去滑雪。  
我在滑雪缆车上和人交流的时候，他们都说非常喜欢这样的经历，但是回到家又得过上平庸的日子，  
难免让人悲伤。

在海边度假的时候，我也听到了类似的忧伤。

甚至在人们庆祝获得奖励时，有时候也会说不喜欢回归平静的感觉。

是不是我们的目标太低了？

也许滑雪道上的尖叫、海滩上的惬意还有获奖时的惊喜都应被视为普普通通的事情，不要把普通等同于那些日常生活中的单调和索然无味。

没人能一直生活在山顶上。

常言说，山谷有助于我们欣赏生命中的高点。

虽然的确如此，但似乎很多人将山谷视为自己的永久住所。

我喜欢追求高远。

如果想从生活中获得更多，那就努力吧！

提高你的预期，努力向上，不要寻求安稳。

换句话说，重新调整，向伟大前进。

P2 - 6

## &lt;&lt;邮差弗雷德2.0&gt;&gt;

## 后记

辛迪·舒尔茨（CindySchultz）居住在中西部的一个小镇。

每周日，她年近八旬的父母达尔文（Darwin）和艾伦（Ellen）都会去好几英里外的地方参加乡村里的小礼拜。

每周礼拜结束后，辛迪的父亲都会提前给当地的圣多纳托比萨店提前打电话，预订的食物从不变：两份经典的三人套餐。

每周日，接待他们的都是一位身材矮小的、名叫艾瑞克的先生。

辛迪这么形容艾瑞克：“艾瑞克总是笑嘻嘻的，而且每次都给我爸爸准备好了一个笑话。

每次接电话记录我爸爸的订餐时，他都会询问我父母当天过得怎么样，上一周过得怎么样。

” 一次周日，下着雨，艾瑞克像往常一样期待着这对夫妇的到来，撑着雨伞等候在停车处，准备接艾伦进餐厅，这样她就不会被淋湿了。

后来，达尔文迫不及待地告诉辛迪他用手机拍了张照片，并发送彩信给圣多纳托公司办公室。

辛迪说，这非常棒，竟然发了彩信，因为她爸爸是“技术外行”。

有一次周日，艾瑞克没在那迎接达尔文和艾伦了。

这对夫妇很失望，他们打听艾瑞克怎么不见了。

年轻的收银员眼睛里噙着泪水，解释道：艾瑞克身体不舒服。

这是她记忆中第一。

次艾瑞克没来上班。

显然，他的关节炎突然犯了，疼得没法走来上班。

辛迪得知艾瑞克曾经是个老兵，患有严重的关节炎。

弗吉尼亚州帮他报销了医疗费用，但是因为身患残疾，艾瑞克开不了车，也没有车。

他只能走路上班，不管天晴还是下雨。

他独自居住在附近的一个公寓。

辛迪的父亲一整个星期都在担心艾瑞克，直到第二个周日看到他回来上班才放下心来。

辛迪开始怀疑，父母驾车出去的最大动力不是什么比萨，而是和这个雇员——不仅是个老兵，还是个真实的“弗雷德”——之间的友谊。

但她知道，父母是绝对不会承认的。

五月份一个特别炎热的周末，辛迪的母亲邀请她和他们一同前往圣多纳托吃顿很晚的午餐。

艾瑞克下班了，但还在餐厅里。

和达尔文问候并开过玩笑后，艾瑞克坐在空位上看书，不时地也帮着登记处新来的女孩。

要走的时候，达尔文发现艾瑞克还坐在餐厅里，因为他公寓里的电风扇坏了，他打算一直待在那儿，等到凉快些再回家。

达尔文迅速地去商店买来一台新的电风扇，送给依然坐在那儿的艾瑞克。

“这样就能一直凉快了。

” 他说道。

艾瑞克非常吃惊。

“哇！

” 艾瑞克特别惊喜，“谢谢！

” 辛迪说道：“他们并没有聊太长时间，但是我能从他们的互动中充分地感受到这意味着什么。

两个人不是朋友，就是陌生人，但这个人例外，他是弗雷德。

他们都是老兵，都关心对方，这不是理所当然的嘛！

” 生活不总是一帆风顺。

但是生活中有的事情其实很简单——比如彼此关心。

弗雷德原则的本质正是：每一个人都应选择为彼此服务。

这或许不是他们工作的一部分，却一直都是他们哲学的一部分。

即使这些服务行为本身达不到我们的期待或者无法带来互惠，但友善本身却是相互的。

<<邮差弗雷德2.0>>

阿尔伯特·爱因斯坦是全世界最伟大的科学家和基础理论物理学家之一，但让我惊奇的却是他对人性的真知灼见。

他说：“我们从日常生活中得知，我们的存在首先是为了他人——我们将所有的幸福寄托于他们的笑容和健康。

”我认为那就是保罗主教所说的：“总要用爱心互相服事”（《加拉太书》，第5章第13节，新国际版）。

多年后，那些话听起来真的没错。

不管是我们自己的经历，还是美国中西部小镇里那两个老兵的经历，都能证明这一点。

一个人做完礼拜和妻子一起享用比萨，另外一个人为他提供服务——愉快地接受对方的赞赏。

他们让彼此的生活更充实，也用非常简单却很有意义的方式证明——我们为彼此而存在。

本该如此。

## <<邮差弗雷德2.0>>

### 媒体关注与评论

“ 马克·桑布恩又来了。

不管你在哪个部门工作，不管你的职位描述上写着什么，《邮差弗雷德2.0》告诉你，你能提供更多的服务、打造更好的人际关系、创造更多的价值。这不仅是在工作中找到更多满足感的良方，也是治理全球经济的蓝图。

” ——迈克尔·海特（Michael Hyatt） 《纽约时报》畅销书作家、托马斯·尼尔森出版社前CEO  
“ 如果你真的听取了马克·桑布恩的建议而且做得比弗雷德更弗雷德，我保证你会对自己刮目相看。

” ——约翰C·麦克斯韦尔（John C.

Maxwell） 备受欢迎的演讲家、畅销书《领导力21法则》（The 21 Irrefutable Laws of Leadership）的作者  
“ 在《邮差弗雷德2.

0》这本书里，马克·桑布恩分享了很多致力于服务业的人的出色的例子。

这本书鼓励我们个人和公司要坚守专注、激情、正直的原则。

《邮差弗雷德2.

0》是一本服务于行业的人都会想读而且想去分享的一本书。

” ——詹妮弗M·格里菲斯（Jennifer M.

Griffith） 美国国家商业银行主席 “ 马克·桑布恩第一次把弗雷德介绍给我们的时候，他就让我们挑战自我，把工作做得越来越好。

现在，他又用《邮差弗雷德2.

0》来激励我们把服务提升到新高度。

” ——哈维·麦凯（Harvey Mackay） 《纽约时报》第一畅销书《与鲨共泳》（Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive）的作者

<<邮差弗雷德2.0>>

编辑推荐

《邮差弗雷德2.0:追求卓越的旅途永不终止》编辑推荐：《邮差弗雷德》又回来了！

经典重现告诉当今中国每一个奋斗的社会工作者：追求卓越永不止步！

让每一天都成为你的杰作！

全球励志经典《邮差弗雷德》10年间销售200万册，创造了一个图书销售神话！

从每天开始，从最简单的工作开始，持续追求卓越，这就是邮差弗雷德的精神，也是企业员工乃至每一个人实现人生价值所亟需的精神！

受到各大企业青睐：中国电信、国家电网公司、中远集团等多家是数百家大型企业老总纷纷为员工购买充电。

<<邮差弗雷德2.0>>

名人推荐

<<邮差弗雷德2.0>>

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>