

公司，专心开拓旅行事业。1951年，正值在伦敦水晶宫举行世界博览会，寇克父子抓住这个机会，大大地做了一笔生意。那次的博览会，寇克父子公司总共带去15万多名参观者。他的儿子负责在伦敦的接待工作，替客人安排交通工具、住宿，做得有条不紊。每批客人在去博览会之前，他的儿子都扼要地把值得看的东西说明一遍，而且把参观路线印成小册子，每位游客发一本，好让他们在参观时“按图索骥”。4年之后，世界博览会在巴黎举行，寇克一次买下了40万张门票，后来游客太多，他又增订了10万张门票。仅仅4年的时间，他代理的游客增加了三倍多。

寇克服务创新的另外一个方法是：组织旅行团，到有“世界花园”之称的瑞士去观光旅游。在出发之前，寇克派人先去打前站，安排茶水和休息吃饭的地方。这是一次很别致的旅行，“它使我们返回儿童时代，跟学生们郊游野餐的情调完全一样”。这是那次旅行者的共同感受。这次别开生面的旅行一共花了21天，每人的费用才100美元。由于旅行团办得很成功，旅客的反应非常好，所以组织特殊性质旅行团的业务成了寇克公司的一个重要服务目标，也成了该公司的特色。

“经营旅行观光事业，不仅是带别人去游山玩水，更是探求新知识、新事物的先锋队。”这是寇克的理想。寇克公司提供了不少很特别的服务，如每年组织一个探险队去非洲探险；提供水上旅游活动等。

寇克的旅游服务创新，使他以迅雷不及掩耳之势，很快取得了美国旅游事业的霸权。那时美国内战刚刚结束，很少人会想到享乐，所以参加旅行团的人多半是为了到海外去寻找贸易机会。为此，寇克特别叮嘱公司员工要多了解前往地区的商务情形，随时提供给那些想知道的人。他告诫导游：“除了使客人感到旅途舒适、招待亲切，我认为最重要的

一点，就是让客人多了解要去的地方的民情风俗和山水名胜。”为了达到这一要求，寇克规定每位导游员都要向旅客作几次简报式的介绍，或辅以故事，或用图表画片做道具。由于寇克的做法处处都能使旅客感到新奇，不到几年的时间，寇克父子公司在世界各地也逐渐建立起了良好的声誉。■

(摘自《富人不用储蓄罐》)

奖励的惩罚

辰斗

杰克家有一只非常聪明的牧羊犬。一天，牧羊犬叼回一只小狼，杰克奖给它一只鸡腿。第二天，牧羊犬又叼回一只小狼，杰克高兴极了，又奖给它一只鸡腿。但奇怪的是，杰克发现家里竟然少了一只羊。他很纳闷，牧羊犬这么厉害，谁还能偷羊呢？

第三天，当杰克来到牧场时，他吃惊地看到，牧羊犬根本不管羊群，直奔狼窝而去，杰克简直被气晕了，当晚，他把牧羊犬赶出家门。牧羊犬的工作是看守羊群，主人对它的捕狼行为却大加奖励，它哪有心思看守羊群？同样，很多领导者奖励员工，做不到内容明确、公开，最后往往出现背道而驰的结果。

欧洲有一家电器配件企业，凭借技术实力，一度取得良好业绩。管理者创造的激励制度，却给公司带来了大麻烦。

公司把员工分为三档：普通员工称为工人，技术骨干是在编职工，外聘的兼职高级人才是特聘员工。每月公司公开派发工人和在编职工的是奖金，而特聘员工的奖金却是一个个神秘的红包。没过多久，不知谁透出风来，红包奖金是公开派发奖金的好几倍。工人和在编职工愤怒了，认为这种不公平的分配忽略了他们的价值。那些兼职外聘人员经常不在公司，看不出他们有多大的付出，凭什么得到那么多？特聘员工也有意见，

他们认为，一般员工除了公开得到奖金，也能得到红包，公司是歧视他们这些人。结果，公司付出的重金非但没有调动员工积极性，换来企业凝聚力，反而使得人心涣散。公司骨干纷纷跳槽，业绩一路下滑，从此一蹶不振。奖励是激励员工能量的管理手段，管理者一定要明确，到底要奖励什么，否则，就会适得其反。■

(摘自《当代工人》)

外汇投资五要和五不要

安妮

要充分准备，不要盲目入市。国外的优秀交易员至少要培训7年，即便如此，他们在面对市场的波动时也常常表现出茫然与无奈。因此，有志进入外汇市场的投资者在决定投身于外汇交易市场之前，要仔细考虑并明确投资目标，充分了解自身的经验水平以及对风险的承受能力，最好先做一段时间的模拟，通过银行等交易平台，熟悉交易规则。不宜盲目介入，不要在可以承受的风险范围以外进行投资。

要掌握外汇投资规律，不要随意投资。外汇的基本面是导致汇率波动的原始动力，基本面分析包括对宏观经济指标、资产市场以及政治因素的研究。宏观经济指标包括经济增长率等数字，由国内生产总值、利息率、通货膨胀率、失业率、货币供应量、外汇储备以及生产率等要素计算而得；资产市场包括股票、债券及房地产；政治因素会影响对一国的信任度、社会稳定气候和信心度。因此，价格变化的背后因素是非常复杂的，只有掌握了外汇基本面，才有可能掌握外汇市场的基本运动规律和变化趋势，这是任何交易者必须深刻理解的内容，也是投资成败的关键。

要灵活掌握技术分析，不要生搬硬套。技术分析是通过研究以往市场行