

蝴蝶效应

一只蝴蝶在巴西煽动翅膀，有可能在美国的得克萨斯州引起一场龙卷风。

当我再次读到《混沌学》中的这句话时不禁想起了人的命运。究竟是什么因素左右了我们的未来？是不是每个人生命中都有类似的“蝴蝶效应”？

一个微不足道的动作，或许会改变人的一生，这绝不是夸大其辞，可以作为佐证的事例随手便能拈来，美国福特公司名扬天下，不仅使美国汽车产业在世界占居熬头，而且改变了整个美国的国民经济状况，谁又能想到该奇迹的创造者福特当初进入公司的“敲门砖”竟是“捡废纸”这个简单的动作？

那时候福特刚从大学毕业，他到一家汽车公司应聘，一同应聘的几个人学历都比他高，在其他人面试时，福特感到没有希望了。当他敲门走进董事长办公室时，发现门口地上有一张纸，很自然地弯腰把他捡了起来，看了看，原来是一张废纸，就顺手把它扔进了垃圾篓。董事长对这一切都看在眼里。福特刚说了一句话：“我是来应聘的福特”。董事长就发出了邀请：“很好，很好，福特先生，你已经被我们录用了。”这个让福特感到惊异的决定，实际上源于他那个不经意的动作。从此以后，福特开始了他的辉煌之路，直到把公司改名，让福特汽车闻名全世界。

平安保险公司的一个业务员也有与福特相似的惊喜。他多次拜访一家公司的总经理，而最终能够签单的原因，仅仅是他在去总经理办公室的路上，随手捡起了地上的一张废纸并扔进了垃圾桶。总经理对他说：“我（透过窗户玻璃）观察了一个上午，看看哪个员工会把废纸捡起来，没有想到是你。”而在这次见面总经理之前，他还被“晾”了3个多小时，并且有多家同行在竞争这个大客户。

福特和业务员的收获看似偶然，实则必然，他们下意识的动作出自一种习惯，而习惯的养成来源于他们的积极态度，这正如著名心理学家、哲学家威廉·詹姆士所说：“播下一个行动，你将收获一种习惯；播下一种习惯，你将收获一种性格；播下一种性格，你将收获一种命运。”

事实上，被科学家用来说明混沌理论的“蝴蝶效应”，也存在于我们的人生历程中：一次大胆的尝试，一个灿烂的微笑，一个习惯性的动作，一种积极的态度和真诚的服务，都可以出发生命中意想不到的起点，它能带来的远远不止于一点点喜悦和表面上的报酬。

今天的企业，其命运同样受“蝴蝶效应”的影响，因为消费者越来越相信感觉，品牌消费、购物环境、服务态度……这些无形的价值都成为他们选择的因素。所以，只要稍加留意，我们不难看到一些管理规范、运作良好的公司在理念中出现这样的句子：

“在你的统计中，对待 100 名客户里，只有一位不满意，因此你可骄称只有 1% 的不合格，但对于该客户而言，他得到的却是 100% 的不满意。”

“你一朝对客户不善，公司需要 10 倍甚至更多的努力去补救。”

“在客户眼里，你代表公司”

今天，能够让企业命运发生改变的“蝴蝶”已远不止“计划之手”，随着中国联通加入电信竞争，私营企业承包铁路专列、南京市外资企业参与公交车竞争等新闻的出现，企业坐而无忧的垄断地位日渐势微，开放式的竞争让企业不得不考虑各种影响发展的潜在因素。

精简机构、官员下岗、取消福利房等措施，让越来越多的人远离传统的保障，随之而来的是靠自己决定命运。而组织和个人自由组合的结果就是：谁能捕捉到对生命有益的“蝴蝶”，谁就不会被社会抛弃。