

企业楷模

亚马逊公司人力资源管理特色



亚马逊公司成功原因之一,贝佐斯发现了消费者本质而直接的需求,拥有更多商品选择,更便捷的购物方式。在线购物方式是顾客与供应商的纽带。

■ 龚蕾

亚马逊公司成功原因之一,贝佐斯发现了消费者本质而直接的需求,拥有更多商品选择,更便捷的购物方式。在线购物方式是顾客与供应商的纽带。

八月初,亚马逊在美国举办了一场大型招聘会,成千上万人应聘,应聘者看好亚马逊公司福利保险待遇,以及晋升机会。

现代企业需要德才兼备的人才,孙子兵法中曰,大将者,辅周则国必强。企业在选拔人才,培训,薪酬考核,员工关系与晋升空间,留住人才方面,现代企业能够留住人才则可能关系着企业组织的生存与发展。

亚马逊人力资源管理有哪些特色呢?

第一,不拘一格用人才。

亚马逊公司多元化发展,带来人员变动或企业组织调整,亚马逊公司的网络营销部门、库存管理、物流等部门均需要专业人才,企业用一种信仰吸引人才,培养并建立员工忠诚度,形成积极团结的企业文化。人才是企业永保青春活力的关键,亚马逊不拘一格用人才,员工有职业运动员,也有艺术家,音乐家,私人教练、也有退休警察。不拘一格用人才,亚马逊较好企业文化吸引人才。

第二,云设计各种培训。

亚马逊公司为入职员工提供入门指导培训,为各个部门员工提供各种专业培训,根据学员需求开发课程,提供电子商务培训,内容以实际运用为核心,切合学员掌握电商实际情况,全面提升员工电商营销技能以及客户服务能力,产品开发的培训等。贝佐斯相信自己正在创造历史,不论穿着,爱好,能创意,有信仰,就能成为公司一员。亚马逊公司向传统挑战,偏爱创意人才。为员工提供量身打造的培

训。

第三,团队文化。

亚马逊公司讲究团队文化,对一个企业来说,团队就是最大资产。好比一个设备,不能随随便便地更换零件。亚马逊讲究团队文化与服务热情,新应聘的员工可能会做性格测试,看好员工内在素质。

第四,绩效考核与薪酬体系。

亚马逊公司通过薪酬体系鼓励有进取心、聪明、善于思考的员工。采用适合公司的考核标准与考核流程,对各个部门做了详细职责岗位说明,每个员工在工作中如何规范操作与完成好岗位任务做了详细规范。孙子兵法中曰,将者,智、信、仁、勇、严也,也就是说,智谋才能、赏罚有信、爱抚士兵、勇敢果断,纪律严明,亚马逊公司制定较为严格的考核标准,以客户至上。

第五,晋升与员工职业发展。

亚马逊各个部门与中高层每年会召开会议,讨论员工长处与不足,可能会提升一批员工升职,亚马逊提升员工,给员工升职空间,经过开会讨论。公司组织结构采取扁平化管理,运营中心按照小时计算工资,新员工、产品经理、资深经理、总监,核心领导团队等。亚马逊晋升并非容易,但不少员工薪酬比老板贝佐斯多。

在南美洲大森林中,有一种外形长得像南瓜的植物,当地人称它为“马勃菌”。这种菌每株重达5公斤以上,里面长着很多黑色的孢子,孢子成熟后,就从马勃菌顶部的小孔中慢慢散出,随风传播。假如你不留心碰了它一下,这“南瓜”会立刻爆裂,其中的孢子也即刻散出,并冒出一股特别刺鼻的黑烟,使人睁不开眼睛,而且鼻孔和喉咙都会奇痒难受。

当地曾有这样一个传说,本地土著在一次反抗外来侵略者的掠夺时,刻意把侵略者引进长满马勃菌的地带。侵略者在追赶他们的时候,踢翻了一个个“南瓜”,顿时四处浓烟滚滚,侵略者看不清东西南北,他们还以为踩上了土著人设置的毒气地雷,一个个吓得晕头转向、抱头鼠窜,狼狈撤离。

马勃菌放出的黑烟究竟是什么东西呢?原来是马勃菌繁殖用的粉状孢子。当孢子囊被碰破时,这些黑色的粉状孢子便四处喷撒,发挥了催泪弹的作用,而马勃菌也就此得到了繁殖。这是聪明的马勃菌保护自己和繁衍后代“一举两得”的措施。

马勃菌的措施在于它既能发挥自身优势,又能巧妙利用外在因素而达到自身生存繁衍的目的。它用自己的生存智慧告诉人们:当自身尚有缺陷与不足的时候,不妨也借助一下外在的因素。有时,外在因素之长,恰恰可以弥补内在因素之短。

借助外力助推内力,是马勃菌的生存之道。

马勃菌的措施

马国祺

90后小伙儿痴迷小龙虾

■ 柯敏捷

在湖北省潜江市周矶办事处金星村,90后小伙儿陈龙是出了名的“龙虾王”。7年前,他大学毕业后返乡创业引起了不少人的关注,尤其是养殖鲜有人了解的小龙虾养殖,更是令人啧啧称赞。

从最初的28亩养殖基地开始,陈龙坚持小龙虾的良种选育,终于育出了抗病力强的小爪麻壳虾,并且不断创新养殖方法。按照“不用药、少喂料、生态办法养好虾”的思路,坚持绿色、健康、生态的养殖理念,产品“小爪麻青”小龙虾深受

广大消费者喜爱,供不应求。

7年积累,如今的潜江虾宝有限公司已经发展成为拥有小龙虾专养面积3200亩,一年三季循环喂养模式,亩均年产量达到600—800斤,全年出塘鲜活小龙虾总产量达到1200吨。

吃水不忘挖井人,为了带动当地农民致富,陈龙带领技术人员把所研发的技术无私传授给更多的养殖户,技术支持辐射潜江及周边各县市,每年接待来自全国各地的参观访问者数千人。虾宝公司还主动承担精准扶贫任务,为全民致富实现中国梦贡献自己的力量。

郑板桥:做个有良心的生意人

■ 佚名

清代乾隆年间,南昌城有一点心店主李沙庚,以货真价实赢得顾客满门。

但其赚钱后便掺杂使假,对顾客也怠慢起来,生意日渐冷落。

一日,书画名家郑板桥来店进餐,李沙庚惊喜万分,恭请题写店名。郑板桥挥毫题定李沙庚点心店六字,墨宝苍劲有力,引来众人观看,但还是无人进餐。

原来心字少写了一点,李沙庚请求补写一点。

但郑板桥却说:没有错啊,你以前生意兴隆,是因为心有了这一点,而今生意清淡,正因为心少了这一点。

李沙庚感悟,才知道经营人生的重要。从此以后,痛改前非,又一次赢得了人心,赢得了市场。

人心是一笔无形资产,是一笔不可忽视的巨大财富。对于企业、商家而言,经营人心是事业健康、持续发展的关键。

神秘的幸福礼物

■ 王岩

格林纳达是澳大利亚墨尔本一家公交车销售公司的老板,公司近2000名员工分散在世界各地。在2012年圣诞节前夕,他送出的神秘礼物让全体员工倍感惊喜,倍感温暖。

格林纳达是业务员出身,深知一线人员的艰辛,也理解他们亲人的无奈,因为在圣诞节的时候,很多业务员不能和家人团圆,无法享受家庭的温暖,这一直是老板和业务员共同的心病。

在2012年11月份,格林纳达决定提前发年终奖,和往常不同的是,这次是以特殊的、神秘的方式发放。

为了保密起见,格林纳达瞒过公司的财务人员,让儿子杰夫和斯科特亲自去银行汇款,为了不让员工起疑,他叮嘱儿子要隔三岔五汇出去一批;更有趣的是,他还临时雇佣十名圣诞老人,亲自把红包送到一部分员工的家里去,并且规定无论谁问也不许走漏消息。

随着圣诞老人的敲门声和手机短信的提示声,员工们先后在圣诞节前收到了1000美元。

“天上掉馅饼了!”

“圣诞老人送礼物了!”

……

欣喜若狂的同时,员工们纷纷致电银行,银行工作人员解释说没有汇错;有人打电话问公司财务,公司财务人员也一头雾水,并且说自己也正为神秘的美元而纳闷;他们又询问家人朋友,还是没有答案……不久以后,大家都一致认为,这确实是上帝派圣诞老人送来的贺岁大

礼,也就心安理得地接受了。

因为有了“上帝”的眷顾,员工们的心态发生了变化,相信今后工作和生活将会一帆风顺,于是纷纷请家人、客户吃饭,给他们买圣诞礼物。家人和客户在一起分享神秘美元快乐的同时,纷纷称赞员工像换了个人。与此同时,订单如雪花般飞往墨尔本总部。格林纳达看在眼里,喜在心里,但是他仍然不动声色,他要让这种神秘奖金的效应持续发酵下去。

直到圣诞前夕,墨尔本的警察亲自找上门来,格林纳达无奈之下才说出实情。原来有个员工是基督徒,他坚信不明之财不可取,经过再三考虑报了警。警察顺藤摸瓜,很快就找到了格林纳达,直到此时员工们才恍然大悟。

格林纳达提前发神秘奖金的创意在当地传得沸沸扬扬,客户们纷纷被格林纳达的爱心动服,爽快地把订单交给了他。

后来记者在采访时间:“明年会再发奖金吗?”

格林纳达轻松地回答:“当然会,下一次我们会根据个人的贡献大小合理分配。再说了,发奖金本身就是一件幸福的事情,对我来说,并没有多付出一美元,为什么不让大家更高兴一点呢?”

值得一提的是,格林纳达童心未泯,有一天还亲自客串了一把圣诞老人,那次是他笑得最多、最开心的一次,因为自己带着幸福和员工们捉迷藏,而他们却浑然不知。同时他还感谢众多家属们,是他们把幸福和快乐传递给自己。

可见,幸福并不神秘,但是神秘的幸福最幸福,管理之道不过如此。

经营方法

卖结果而不是卖产品

■ 陈帝豪

为什么在营销过程中,总会万事俱备,只欠东风的局面?你对产品的介绍和宣传几乎到了竭尽所能的地步,但是客户依然“无动于衷”,产品仍然卖不出去,原因有二:第一,没有给客户讲结果;第二,讲的结果客户听不懂。

在这里,结果不是指你在这项成交中获得多少既得利益,而是你能为客户提供多少产品的直接体验、感受和效益。如果我们想要一个满意的结果,那么首先要向客户提供他们想要的结果。产品越接近客户想要的结果,客户越容易产生成交的行动。

因此,我们要想方设法让客户看到结果,把90%的精力放在客户想要的结果上,10%的精力放在产品本身上。这就需要弄清楚:客户想要什么样的结果?

第一,最轻松的结果。能让客户在最放松的情况下接受你的产品,并且体验的过程是轻松、惬意的。比如“睡觉就能减肥”、“喝茶就能降血压”等,就是在最轻松的状态下拿到结果。

别急着让他爬起来

■ 李晓燕

著名银行家贾尼尼的儿子马里奥初出大学校门,便雄心勃勃,想要干出一番大事业。为了证明自己的能力,马里奥并未进父亲的公司,而是另起炉灶,独自创业。

可由于经验有限,马里奥的公司从刚创立时起,经营状况就一直不太乐观。面对这种局面,马里奥经常愁眉不展。为了公司,马里奥东奔西走,忙成一团,可公司的情况仍无太大改观。

贾尼尼的朋友听闻这种情况后,向他建议:“以你的商业头脑,加上你商界的地位,何不帮帮马里奥?”对于朋友的劝告,贾尼尼未置可否,只是意味深长地笑了笑。

随着经营时间的增长,马里奥的公司每况愈下,几乎到了破产的地步,马里奥也债台高筑。就在大家对于贾尼尼的袖手旁观感到奇怪的时候,贾尼尼终于向马里奥伸出了援助之手。贾尼尼给马里奥的不仅



第二,最快捷的结果。结果是一个美好的欣喜,但也需要时间。如果能让这个时间缩短,也能加快客户成交的速度。因此,可以对一些产品的结果设定期限,让客户知道自己在多长时间,内,能看到自己想要的效果。比如“30天教你说一口流利的外语”、“5分钟瞬间治疗你的颈椎病”。

第三,最安全的结果。即你的产品给客户带来的结果是零风险的,使用起来是安全的。比如“可以喝的护肤品”。

客户更相信自己的真实感受,他对产品的认识越深入,对产品的价值评价就越清晰具体。因此,公司的营销人员首先应该是个好老师,教会客户全方位地去体验产品的结果,让客户认识到产品给他们带来的方便和效益。记住,不断提供的产品结果是产品价值不断升级的阶梯。

是雄厚的资金,更有好的经营理念和人脉关系。在贾尼尼的帮助下,马里奥的公司很快有了起色。

朋友们都很疑惑,既然贾尼尼并不是打定主意不帮马里奥,那为什么不早帮他呢?要知道,在公司接近破产时提供帮助,比在公司刚刚遇到问题时提供帮助,需要的资金和精力都要多许多呀!

对此,贾尼尼笑着说:“对于一个摔倒的人来说,与其急着帮他爬起来,不如让他在地多躺一会儿,让他想清楚为什么会摔倒,防止下次再摔。我在马里奥几乎快要支撑不住才提供帮助,正是想让他失败的地方多‘躺一会’,思考并且深刻地认识到自己的过失与不足!”

生活中,别人遇到困难需要帮助时,我们总想第一时间提供帮助,其实有时候,晚一些帮助他们,让他们有一个思考和自我调控的时间,对他们反而更加有益。

聪明不是表面看得出来的

■ 潘焕新

幸道成在一家编织袋厂打工,平常沉默寡言,也从没见过他与别人争长论短。

厂里有一笔20万元的货款还未进账,老板派人数次催讨,对方总是找出种种理由一拖再拖。老板无可奈何,认定这笔钱就此打了水漂。可他又不甘心,就对全厂员工说:“谁能讨回20万元货款,将给予他5万元奖金。”

厂里有几个能说会道的高手先后请缨,结果都是空手而归;又有几个壮汉想用武力解决问题,结果也碰得焦头烂额。这时幸道成站出来:“我去试试吧。”他话刚一说完,众人一阵哄笑。

人是要有信心的,这样我们做事才会无惧风雨,才敢打破旧的条条框框。当年的任正非抛开铁饭碗,与几个志同道合的朋友凑了几万元钱开始创业,这是冒多大的险啊,如果不是具有足够的信心,他肯定无法走过最初那段艰难时光,成就华为现在的辉煌。

不过,光是自己有信心还不够,还得懂得给他人信心。但给他人以信心,不是当教师,告诉别人如何做,而是指的一个人的为人处事要让他人放心,使他人真正信任你,愿意与你往来。

小时候,我家里穷,母亲经常需要向邻居借钱。然而,只要到了约定的归还期限,母亲一定会想办法将债还掉。有一年,家里建新房欠了两百多元钱,外出做手艺的父亲腊月二十七才回来。拿到父亲赚到的钱,母亲一家一家地还,从腊月二十七一直还到年三十晚上。我们劝母亲跟借钱的人家说一声,先在家里好好过个年,第二年正月再去还钱。母亲说:“那不行,我借钱时跟人家说好年三十之前还的,过了年就失信了。”就是这一次,母亲跟我们说了一句乡间俗语:“有借有还,再借不难。”母亲只读到小学二年级,不知道“给他人以信心”的大道理,但她以自己的行动诠释了这种交际哲学。

母亲的交际哲学深深地影响了我。我从1985年开始文学创作,渐渐地一些报刊开始给我开专栏,有时开三四个专栏。我给自己定了规矩:一是按时交稿;二是只投自己最好的文章;三是多给两篇文章备用。按时交稿,不投劣文,是因为开设专栏本身就是编辑对作者的一种信任,我不能辜负;多给两篇文章,是由于专栏一开,就等于向读者作了一个定期上文章的承诺,我不能让一期空缺,毕竟文章的所谓好坏,有客观因素,也有主观感觉,有时你觉得不错,编辑未必认为好,假若大家的评价不一致,编辑手头的备用稿即可派上用场。或许就是因为给了他们足够的信心,这些专栏编辑对我很好,专栏做完后,那些备用的文章也以自由来稿的方式一一刊发了。

其实,从古时起,有智慧的人就懂得“给他人以信心”。大商乔致庸的油铺进了一批胡麻油,经手的伙计为了谋利,掺了假。乔致庸知道后,立即将这批胡麻油全部倒掉,更换了货真价实的胡麻油。乔致庸此举在当时传为佳话,就是因为他挽回大家对乔家的信心。

给他人以信心,自然有益于人。一个人偷奸耍滑,只要能占得他人的便宜,就毫不留情地去占,他人跟你打交道必须处处提防,他的情绪就会紧张、郁闷,人对周围世界的观感就会变得负面。如果你事事按规矩来,非常守诚信,做的事他人可以预料到,他人与你相处就会变得轻松,人的内心会经常阳光灿烂。

对他人的益处的事,也会反哺自己。老是欺骗他人,让人觉得跟你相处,就像坐过山车,忐忑不安,他一定会远离你。讲诚信,重情义,周围的人对你的品质有信心,你想做事,别人就会帮助你,托举你,我们也就容易获得事业的更多机会。

给他人以信心

游宇明