

企业楷模

那时候,麦当劳、肯德基和其他一些快餐店已经开始兴起,这些快餐店往往一两个月就会换一次菜单,但哈利·斯奈德与他们的经营思路不一样,他说自己只卖经典,只钻研经典,坚持把菜单上那几个品种做好就够了。

■ 孙开元

世界上有一家汉堡快餐店,近70年没改变过菜单,就三种汉堡包可选,而且,为确保新鲜,这家快餐店的汉堡是在客人下单之后才开始制作的,所以,要吃到这家快餐店的汉堡,顾客往往要排队长苦等,然而,如此经营不但不倒闭,顾客们反而特别乐意捧它的场,它就是美国“In-N-Out”快餐店。

In-N-Out 快餐店是哈利·斯奈德于上世纪四十年代创立的。哈利是一位二战老兵,退役后在西雅图为人承办宴席。这期间,他在一家经常吃饭的餐馆里认识了女招待爱丝特,两个人一见钟情,于1948年喜结连理,随后搬到了加州洛杉矶郊外的鲍德温公园附近定居。

不久,哈利·斯奈德夫妇发现,鲍德温公园位于交通要津,过往车辆很多,但周围却没有一家快餐店。他们想,如果在这里开一间快餐店,将商机无限。于是,在1948年10月,他们就在自己家对面的马路边,开了一家小巧精致的汉堡包快餐



店。他们给小店起了个有趣的名字:In-N-Out,意思是店旁驶过的车辆,司机不下车就能买到汉堡。

那时候,麦当劳、肯德基和其他一些快餐店已经开始兴起,这些快餐店往往一两个月就会换一次菜单,但哈利·斯奈德与他们的经营思路不一样,他说自己只卖经典,只钻研经典,坚持把菜单上那几个品种做好就够了,分出心思做其他的事,怕是难以保证汉堡的质量。因此,他的快餐店有两个特点——

第一个特点是品种简单。最初快餐店里只有两个汉堡品种,以肉类为主的“肉类风格汉堡包”和以蔬菜为主的“洋葱风格汉堡包”,再加上为数不多的几种薯条、奶昔和一些饮料,这就是快餐店的全部菜单了。到了上世纪70年代,哈利·斯奈德在减肥期间灵机一动,决定用蔬菜代替面包,推出了生菜夹肉馅的“蛋白质风格汉堡包”。一直到现在,In-N-Out 快餐店的汉堡还是这三种。

第二个特点是食材新鲜优质。In-N-Out 开张后,为保证食材的品质,每天早

上,哈利都亲自到当地肉菜市场去采购。在购买牛肉时,他总要细致了解牛肉的来源和屠宰时间,并会在旁边看着肉贩切割牛肉,确保牛肉是来自牛的最佳部位。

到了上世纪60年代,随着冷柜和微波炉的普及,很多快餐店为省时省力,使用起冻牛肉。哈利却没有这样做,他与几位鲜牛肉供应商订立了供货合同,以保证自己出品的汉堡牛肉新鲜。时至今日,在所有In-N-Out 快餐店里都见不到一台冰柜、微波炉甚至冻肉加热灯。

除了牛肉外,在汉堡的其他配料选择上,哈利同样不含糊。奶酪要采购美国本地产的纯正货;洋葱、番茄、生菜必须用最优的;制作薯条用的土豆是从指定农场里直接运输过来的上品,并经厨师逐个精心切成条状,用100%的纯植物油炸制。制作汉堡用的面包,是用传统方法慢慢发酵且必须是当天烘焙的。奶昔一定用不掺水的纯奶制作,从没用过替代品。此外,哈利要求汉堡里的每一片生菜叶都要足够大,里面的牛肉、番茄、洋葱等用料不能有一丁点偷工减料。还值得一提的是,虽然

In-N-Out 的菜单上只有三种汉堡,但老顾客都知道它还有一项特殊服务:为顾客定做汉堡。有一次,一位顾客要求汉堡所用的生菜叶不能太绿,又不能太黄,厨师就精心挑选出这种颜色的生菜,先拿来给这位顾客过目,顾客满意后再做汉堡包。还有一次,一位顾客要开派对,想要一个100层面包加100片牛肉的百层汉堡包,厨师立刻想办法给他做了出来。

由于哈利夫妇的快餐店坚持品质第一,小店一开张就受到顾客的欢迎,每天前来买汉堡的人络绎不绝,很快就成为洛杉矶知名快餐店。到了上世纪60年代中期之后,美国各地不少游客闻其大名前来品尝,都被它的品质所折服,于是,In-N-Out 快餐店的名声传向了四面八方。

然而,与多数快餐店一旦生意红火,就马上开出众多连锁店的做法不同,In-N-Out 的发展走的是一条慢行道。到上世纪70年代,哈利的快餐店虽然创办了20多年,而且拥有了相当高的知名度,然而,它只开了18家分店。每开一家分店,哈利都要事先做调查,首要条件是店址所选位置一定与新鲜牛肉供应点不能太远,因为只有这样,才能确保快餐店能用上当天屠宰的新鲜牛肉。

1976年,63岁的哈利去世,他24岁的儿子里奇成了新老板。2010年,哈利的孙女、35岁的林茜·斯奈德接手老店的经营。2013年,林茜被美国《福布斯》商业周刊评为美国最年轻的女亿万富豪。

今天的In-N-Out,虽然已传承了三代,但在经营理念上仍秉承着不上市、不加盟、不急于扩张的传统做法,每开一间新店都小心翼翼,生怕把自己的金字招牌砸了。到目前为止,In-N-Out 仅在美国西部五个州拥有309家分店。

实战能力没有办法靠大量学习去累积,它靠的是“大量执行”。

每当有主管朋友询问:“我还要学习什么专业知识,才能有效提升管理能力?”

我总是会先了解,他在执行层面累积了多少实务经验,若是在单一领域没有足够的马步功夫,花再多心力去学习也可能停留在表面理解。

举例来说,销售技巧是最热门的主题之一,相关的教材和课程市面上琳琅满目,说得头头是道的“专家”更是多如过江之鲫。但是,我们有没有可能通过“大量学习”来有效提升能力?我个人的看法是否定的。

实战能力没有办法靠大量学习去累积,它靠的是“大量执行”。

“学习”永远是在欣赏别人的故事,不管是成功或失败的案例,我们很难从字面上去掌握那个故事的时空背景,当然也难以复制一样的结果出来。真正有效的方法是自己去执行,去累积实务上一点一滴成功和失败的经验,大量执行之后才回到理论和案例去反思,能让自己更上层楼。

最重要的是,书籍和课程从来不是“给答案”的地方,它们仅是引领我们“思考”的一种工具。真正的答案在我们自己身上,只有在执行的过程中才能体会得到,并内化为自己的能力。

过去我们说“知识就是力量”,但是大量的“信息”并不等同于大量的“知识”。只有通过执行和实践,我们才能把低价值的信息,提升为高价值的知识,进而和业绩产生关联。

执行才是最好的提升方法

■ 吴育宏

引领时代变化 打造高素质高质量服务团队

■ 李小波

在如今这个发展的时代,高楼大厦的隆起,少不了这些像“家长”一样爱护“自己孩子”一样的“母亲”,那就是物业管理公司。俊腾物业成立于2012年5月,拥有国家二级资质,从事物业管理及相关技术服务的专业公司。

浙江俊腾物业公司总部坐落于长三角经济发展城市——杭州,公司分支在杭州各个地区,公司发展至今先后成立了余杭分公司、淳安分公司,下设了南门苑、翰林苑、金都公寓、新盛家园、锦溪佳苑等项目物业管理处。

俊腾物业是拥有一支管理经验丰富、业务素质高、工作责任心强、专业技术人员配备齐全的管理服务队伍。现有员工200余人,每一位员工都是经过专业培训然后参与到实质性工作中的。

公司以“高效管理、专业分工、服务至诚、不断创新”为质量方针,不断要求员工们自我约束,用高质量服务去服务业主。公司将“规范化、科学化、亲情化”的作为企业精神,就是告诉员工们要想业主之所想,急业主之所急,

坚持“以人为本、客户至上”为企业核心 建设高品质高质量服务环境

■ 余亚清

创造美好生活环境 建设优越服务体系

在浙江杭州这个多元化城市里,一幢幢高楼大厦的建起,建筑了一个又一个家,而为业主服务的便是这些物业管理人。杭州品都物业管理有限公司便是物业管理公司其中的一个分支。它坐落于杭州市萧山区,是一家专业从事物业管理服务的企业,具有独立的法人资格。品都物业自成立之初就坚持以“创建一流物业管理企业”为企业奋斗目标,严格按照国家《物业管理条例》及省、市物业管理有关法规,为了更好的发展企业文化,品都物业制定了一系列科学、规范的物业管理机制。公司现有员工550多名,下设行政人事部、财务部、物业部、环境管理部、品质服务部等职能部门。品都物业贯彻实施以“诚信、优质、热情、专业”为企业宗旨。为此企业宗旨,品都物业采用了先进的管理模式,运用了现代化的管理设施,将管理和经营服务在合二为一中体现出来。

多元化企业文化 创造和谐精益服务质量

品都物业对于公司的质量管理尤其的重视,为了更好的为业主提供精细化、标准化、专业化、人性化的物业管理优质服务,品都物业想业主之所想,急业主之所急,积极地为客户服务。此外,公司致力于优秀的企业文化建设,努力构建和谐氛围,以“办好企业、回报社

规范且有效的完成业主的需求,所谓就是‘没事多问候,有事长拜访’。俊腾物业本着“真诚热情,专业严谨,周全细心,尽责尽心、人文关怀”的专业服务要求,为每一位客户提供高效性服务,尽量改善做到足不出户就可以解决业主需求。

通过各种培训,取其精华,去其糟粕。不断提高整体管理水平和各项服务质量,在发展中与先进的物业管理规范接轨。公司致力于把俊腾物业打造成物业管理行业优秀企业,将咨询和管理面积扩大到100多万平方米,公司内部设总经理室、总经办、人事部、财务部、企业开拓部、工程部、法律顾问室及余杭分公司、淳安分公司,实行统一行政管理、分区服务。公司在本着“以人为本,服务至上”的服务理念指引下,坚持以高起点、高标准的物业服务,获得了广大业主和社会各界的一致好评,所管理的多个管理项目先后荣获多种荣誉称号。

公司坚持“一业为主,多种经营为辅”的经营模式,取得了较好的社会效益和经济效益,在业界具有良好的口碑。

会”为企业使命,并以此作为不断进取的基本信念和行为准则,在对各物业项目的管理实践中,建立了“满意在园区”的服务理念,努力打造“精细化物业管理服务”。品都物业坚持“以人为本、客户至上、专业服务”的企业核心,持续提供超越业主期望的服务。

在日常的物业管理服务中,品都物业坚持以高品质管理、高优越环境和高安全服务为企业服务管理方式,以“业主至尊、诚信为本,不断改进、精益求精”为企业的质量方针,通过周密的质量策划、信息反馈和持续改进,对各项质量环节和管理接口,实行分级控制,定期管理评审,为了确保公司总体质量目标的实现,公司积极推行“首问责任制”、“区域管理负责制”、“限时服务”等行之有效的服务机制,加强与业主的双向沟通,重视与业主的互动式交流,准确把握业主的实际需要,凭借训练有素的管理团队,逐步形成了自己独特的服务特色理念,用心为业主创造价值,达到“使业主房产保值增值、提升项目品牌形象,为社会创造效益”的服务目标。

展望未来,品都物业将一如既往的潜心打造自身品牌,提高企业服务水准,从而赢得客户的信赖,获得企业的持续稳健发展。在新的里程碑里,品都物业将持续为业主提供高质量服务,不断地跟进和完善业主期望的服务理念,努力用精致管理和温馨服务回报社会。将昨天的成功作为今日的起点,为了迈出新服务理念的步伐,为了创造出更好的居住环境,为了改变更好的服务方式,为了和业主、客户共同走向更加灿烂的明天,品都物业将持续以“诚信、优质、热情、专业”的企业宗旨为大家服务!期待各位的莅临参观、指导和业务洽谈!

严谨、科学、规范的态度给予成功的脚步

■ 胡杰超

随着时代的变化,硕大的服务行业开始陆陆续续发展起来了,在杭州这个多元化城市里,高楼大厦的建起,需要很多核心服务业的扶持和管理,这便有了物业管理这项服务管理行业。

杭州珠缘物业管理有限公司成立于2008年5月5日。主要从事物业管理、家政服务,绿化保洁及家用电器维修等服务管理项目。公司成立以来,一直遵循“业主至上,服务第一”的企业宗旨,制定了一整套严格的管理制度和操作规程,培养了一支规范化、系统化、专业化的队伍。通过多年的努力,公司

高标准、高素质、高效率的保安队伍 共创和谐美丽社会

■ 胡杰超

祖国的维护需要军人,家园的维护需要保安人员。保安在如今这个社会并不陌生的词汇,但我们可以换一种说法叫做“安全员”。因为为了我们的安全,他们驻守各大小区、银行、大厦等工作环境。

浙江佳威保安是一家专业提供各类保安及安保服务的品牌企业,公司成立于2013年10月。经省公安厅批准取得保安服务许可证,现有员工1000余名,主要服务范围有门

卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、安全技术防范等项目。下设拥有办公室、财务部、业务部、保安部、工程技术部、指挥中心、培训部、督察部等多个部门。

公司现拥有一支专业化的管理团队,他们从事保安行业管理多年,具有丰富的安保管理经验。公司先后成立了杭州分公司、海宁分公司、大江东分公司、绍兴分公司。目前,公司服务于客户单位有数百家,涉及到工厂、学校、医院、银行、市场等多方面领域。

公司以“规范化值勤点”为实验点,采用

了保障。

珠缘物业凭借其优质的服务和良好的信誉,目前已有服务单位多家。浙江省审计厅、国家海洋局第二海洋研究所、中国银行浙江省分行、西湖博物馆、杭州农业银行下属多家支行、杭州房地产开发有限公司等都是珠缘物业的服务单位。目前,业务发展势头良好,前景广阔。

展望未来,珠缘物业将会一如既往地潜心打造自身品牌,不断提高企业的管理运作水平,赢得客户的信任与支持,赢得企业的持续稳健发展。我们相信,未来几年,珠缘物业必将走得更高、走得更远。

梯级管理制度,把“班组建设”作为突破口,以“狠抓保安员业务素质”为出发点,实时对保安员进行思想教育和实操训练,充分挖掘保安员的发展潜力,培训出一支高标准、高素质、高效率的保安队伍,为了提高保安人员的反侦察意识,还不定期举行各项模拟实验,只为了提高安全员各项服务指标。

佳威保安以求真务实、锐意进取的精神,抓住新机遇,迎接新挑战,认真践行着“佳誉至上、精威开拓”的企业发展理念,以诚信服务,规范服务赢得市场,在社会各界获得广泛赞誉。

坚守“诚信、求实、开拓、创新”的企业精神 共创绿色明天

■ 包心林

当一个行业进入市场,它需要的是拥有一个好的公司服务理念,拥有一个好的公司宗旨去规范公司员工,拥有一个好得公司质量方针去提高公司的可信度和知名度。

诸暨国翔装饰工程坐落于美丽城市绍兴诸暨,公司主要经营承接宾馆、别墅、办公楼、KTV、家装一条龙服务的装修工程项目。国翔

装饰工程秉承“以诚信为本,以技术为核心,以服务为宗旨”的企业理念,为了更好地实施企业理念,国翔装饰工程竭力“以效益为中心,以质量为主题,以管理为主线,以技术创新为动力,靠质量求生存,靠服务闯市场”的宗旨。

面对客户时,用高质量的产品、高品质的服务去赢得客户的信任,为了让客户更加地信任,国翔装饰工程不断地求新、改善、只为了进一步拓展市场,为了在市场中站稳脚跟,

积极地参与各项荣誉的评选,经常参加一些同行之间的学习讨论会,只为了学习别人好的,不断地改善自己的不足。只有让企业变得更加的强大,使公司看起来经得起“敲打”,才能博得客户的刮目相看。

国翔装饰工程恪守“诚信、求实、开拓、创新”的企业精神,一如既往的奋进不息,为新老客户提供优质的服务。欢迎新老客户莅临指导、参观和洽谈。

蓄势待发 砥砺前行

■ 王蕾

经常会有一句话萦绕在我的耳边:“你养我长大,我陪你到老”,时代的发展为人们提供了些许便利,那就是组织开办了健康社区服务中心,社区的创办让很多人得到了便利,也让生活得到了便捷,有些忙碌在外的孩子无法安心照顾老人,这便有了这些养老服务的社会组织。

杭州市健康社区服务中心成立于2004年,是杭州市民政局下属专业从事养老服务的社会组织。中心发展历时13年,从最开始

的居家养老项目,慢慢辐射至福利院管理、四点半课堂、调研与评估、健康宣传与咨询、公益创投项目、日间照料中心管理等有关养老服务的事项。

杭州市健康社区服务中心是开展居家养老服务起步最早、服务区域最广、服务时间最长、服务老人数量最多、服务人员规模最大的专业居家养老服务机构之一。直至目前为止,中心所服务的区域遍及杭州各大城区(西湖区、拱墅区、江干区、下城区、滨江区、余杭区、萧山区)及宁波、台州路桥、温岭、衢州江山等地区,中心的优质服务获得了众多老人以及

社区街道的赞扬。荣获了“现代服务业先进企业”、“5A级社会组织”、“浙江省居家养老知名机构”、“浙江省诚信示范单位”、“民生保障工作先进单位”等荣誉称号。

2017年健康社区年中培训会议圆满落幕,省民政厅陈建义处长、市民政局葛卫平处长莅临会议指导工作,为中心提出了专业化+多元化模式结合的发展方向。中心必将响应国家政策,紧跟政府步伐,从基础养老服务逐步完善至康复护理服务,朝着智慧养老、医养结合的大体方针转变,勇敢迎接新时期的挑战。