

企业楷模

阿芙精油在淘宝精油类销售中排名第一,它的成功依靠极致的服务体验,真正诠释了什么是“服务即营销”。

■ 赵大伟

阿芙精油在淘宝精油类销售中排名第一,它的成功依靠极致的服务体验,真正诠释了什么是“服务即营销”。

客服及配送:娱乐用户

阿芙的客服服务是24小时无休轮流上班,客服人员分为“重口味”、“小清新”、“疯癫组”、“淑女组”等风格。送货部门人员身穿Cosplay的衣服,化装成动漫里的角色为消费者送货上门。想想送货员这么有喜感地站在家门口,这时你有什么感觉?



多样化赠品:吸引用户

在送来的包裹中,不仅有消费者购买的商品,还有大量的小型试用装和赠品,

比如“大队长”的“三道杠”、大丝瓜手套、面部小按摩锤……其实小赠品的成本并不高,但能让消费者有超越预期的收获,因而起到了二次营销的作用,吸引用户再

次购买。如果快递延误,消费者还会收到“心碎道歉信”。

包邮卡:黏住用户

为了增强用户黏性,阿芙推出了包邮卡,拍下一张全年包邮卡需花费9.9元,一年内买任何东西均可免邮费;至尊包邮卡则是一个卡状的4G大小的U盘,花费59.9元可享受终身包邮的服务,其秘诀在于当你拍下包邮卡时,你会发现不多买几次就亏了。

“首席惊喜官”:给用户创造惊喜

除了购买过程的服务体验,阿芙还有“首席惊喜官”,他们每天在客户留言里寻找,猜测哪个顾客是潜在的推销员、专家。找到之后“惊喜官”会询问地址寄出包裹,为这个可能的“意见领袖”制造惊喜,使阿芙品牌获得更大的曝光量和推荐概率。

经营方法

巧卖白糖

■ 哈里·海拾兹/文 陈雪娟/编译

很久以前,我在格拉斯哥经营着一家杂货铺。有一年夏天,一个名叫依夫的年轻大学生来我这里打工。那时,我正为一件事发愁:夏天到了,我还有很多白糖积压在仓库里,如果不尽快卖掉,白糖可能会融化结块,但谁又愿意买一些白糖回家存放着呢?

依夫可能看出我有心事,就问我发生了什么,当我和他说了我的担忧后,依夫想了想说:“我有办法。”随后,依夫把白糖全部拆开倒进零售桶,然后写了一张广告贴到大门外。然后对我说:“老板,我们做好准备卖白糖吧!”我对这样一个年轻人的主意并没有怀疑,“我不会一会儿甚至排起了长队。库



存白糖只用一上午就卖光了。我好奇地来到店门口看那张广告,上面写着:“本店最后一批白糖今日出售,每人限购三磅。”依夫笑笑说:“这是最有诱惑力的广告,看到的人会觉得既然限购,就有可能买不到,如果有需要而又买不到,岂不是一种损失?所以人们才纷纷排队来买。”

真没想到,那么一张小广告就解决了我的大麻烦,看来世界上真的没有什么烦心事,一切只看你有没有用智慧去解决。

敢坐飞机的人

■ 唐效英

1903年,莱特兄弟成功试飞了人类历史上的第一架飞机,不过因为技术不成熟,所以飞机一直没有被规模化生产。

1914年的美国独立纪念日这天,西雅图正在举行盛大的庆祝活动。忽然,天空中出现了一架飞机,人们顿时兴高采烈地又是鼓掌又是呐喊,气氛热烈异常。不久后,飞行员拉·马罗尼把飞机降落在广场上,当他走下飞机后,人们纷纷涌过去问他在天上飞是什么感觉,拉·马罗尼笑笑问大家说:“既然大家都这么想知道在空中飞翔的滋味,那我就带你们到天上玩一圈吧,谁先来?”听闻此言,人们立刻都不敢出声了,所有人都害怕飞机飞上去以后会掉下来,拉·马罗尼好奇地扫了人们一眼说:“除了飞行员以外,这个世界上还不曾有过飞机乘客,谁想做世界上的第一个飞机乘客?”

话音刚落,一位年轻人举着手喊了起来:“我想做世界上的第一个飞机乘客!”拉·马罗尼赞赏地拍拍他的肩膀,几分钟后,他

就把这个勇敢的年轻人带上了天空。在空中飞翔的美妙感觉让这个年轻人久久难以忘怀,并使他他对飞机产生了浓厚的兴趣,他觉得日后飞机一定能对人类做出巨大的贡献,就开始做起制造飞机的美梦来。两年后,他的第一架滑翔式小木飞机被制造了出来并成功试飞,随后,他在西雅图郊区成立了自己的“太平洋航空产品公司”,人类历史上这才迎来了规模化生产飞机的精彩一页。

没错,这个年轻人名字就叫威廉·爱德华·波音,而他的“太平洋航空产品公司”就是后来的“波音公司”。现在,波音公司已经成为全世界最大的飞机制造企业,它所生产的波音飞机也早就已经飞遍了地球上的每一个角落,然而谁能想像,这一切都只是源于波音当初的那一句话:“我想做世界上的第一个飞机乘客。”



必须用手机“煮”的火锅

■ 王铮

李翔是一名家居设计师。一次他邀请几位同事到饭店里聚餐,结果寒暄过后,每个人都拿出手机玩得不亦乐乎。即便是美味的菜肴上桌之后,大家还是不肯放下手机。

为了不让饭局冷场,李翔率先放下手机开始招呼同事,“来,大家尽情地吃,别客气,难得一聚,一定吃好喝好。”然后他又招呼身边的同事小林:“快尝尝这道黄焖鸡块,特别好吃。”可小林正忙着刷朋友圈,敷衍说:“好,等我把这条朋友圈评论完。”李翔假装气急,调侃道:“手机难道是你的‘小情人’吗?这还离不开了。”他的话引起了同事们的一顿哄堂大笑。然而整顿饭下来,没有一个人好好吃饭,火锅却一点动静都没有。一个朋友问服务员:“火烧了老半天,火锅怎么还不热?”这时一旁的李翔提醒他:“你试一试把手机放进去。”

朋友一听就急了,以为他在开玩笑。李翔却一副笃定的表情,微笑着说:“你放下试试。”大伙不知他究竟想搞什么名堂,就有一个朋友将信将疑地把手机放进了电磁炉底部,没想到桌面上有一盏灯亮了起来,接着锅底有了反应,似乎在开煮了。李翔又提示别的朋友:“快,要想火力再大一些,大家的手机都得放上。”由于手机越放越多,没一会,熊熊大火便燃了起来,很快火锅就煮好了。

有朋友问李翔:“手机怎么能加热?”李翔说:“这是我最近发明的一款用手机煮火锅的桌子。因为在电磁炉下方有一个通过电能发热的感应区域,当放入的手机越多,火力才会变得越强。”

如此一来,当大家吃饭的时候也就不会有人再玩手机,也可以更专心地享受食物的美味。

这种用手机煮火锅的桌子很快就推向市场,由于它新颖别致,实用性又强,很快就引来很多好奇者的购买,一时销量大增。李翔的公司因此赚得盆满钵满。

炫耀的结果,就是灾祸的到来,人应该学会低调。

别做职场“藏原羚”

■ 刘巍

我刚参加工作时,可谓一腔热血、干劲十足,很快就成了部门的一个小小的领导。我能取得这样的成绩,全家人都十分欣慰,但是我年轻气盛,总喜欢炫耀,对于任何人的意见都听不进去,不懂得冷静思考,总是一意孤行。

任何工作都不可能十全十美,我却不懂得收敛,总是人前卖弄。去年有段时间,我业绩突出,但却让人抓到了工作上的一个小失误,对我造成了不良影响,为此我心里憋着一口气。

一次周末,饭桌上,一向寡言的父亲和我聊天。父亲问我:“你知道羚羊的天敌有哪些?”我说:“有豹子、老虎等等。”父亲退休前是一名生物老师,他接着说:“羚羊不是我们印象中的弱者,特别是生活在印度北部的藏原羚,更是异常强壮。它们能在几秒钟之内达到每小时80公里的速度,并且能一连跑上几个小时,号称‘奔跑之王’的豹最高时速也才80公里,而且豹的耐力远不如羚羊。”

其实,藏原羚对环境的适应性,也是很多动物无法相比的。比如,它能在高原荒漠

和半荒漠生存,特别是在极其缺氧的情况下生存,无论是听觉还是视觉都极好,甚至在几公里外便能感觉到天敌的存在。

“那为什么羚羊还是会经常被吃掉?”我说出自己的疑惑。

按照这些条件,藏原羚应该是没有天敌的,可是,现实生活中,藏原羚却成了狮、豹甚至豺狼的美食。动物学家长期跟踪调查,发现藏原羚在面对天敌追赶时,喜欢向上跳跃。藏原羚每向上跳跃一次,就会消耗掉大量体力,奔跑的速度会消减许多。如果藏原羚在遇到天敌时,只管奔跑而不跳跃,它很快就会将天敌甩掉。

“藏原羚为何要跳跃呢?”我仍旧很疑惑地问父亲。父亲一脸得意地笑着说:“藏原羚有着和人类一样的弱点,那就是炫耀自己的实力。它通过跳跃,向天敌传达:你看,我不但能跑,还能跳得这么高,你想追上我,那是不可能的。但往往就在这个时候,天敌出其不意地一下子将藏原羚扑倒在地。”

炫耀的结果,就是灾祸的到来,人应该学会低调。我听了父亲的故事,再想想自己一段时间以来的表现和经历,我明白了其中的道理和智慧。所谓,吃一堑长一智。从那时后,我在工作中学会了脚踏实地、低调认真。

一次只干一件事

■ 唐崇健

高效工作的秘诀:一次只干一件事。一次同时做多件事会使工作效率降低40%,几乎等同于熬通宵后的工作效率。

在办公室上班的人,平均每天都会因为分心或被打断浪费2.1小时左右,一周下来相当于浪费了一天多的工作时间。

平均而言,大部分时间对着电脑工作的人每10.5分钟就会分心一次。

员工被电话和邮件干扰,智商会因此降低10个点。

不过,也不是全是坏消息。工作中44%的干扰都是自己造成的,另外23%来自电子邮件,也就是说,一天中67%的干扰是可控的,可以完全排除(或大幅降低)。

排除干扰的最好技巧就是单任务工作模式。以下是原因:

1、当你一次只做一件事,就会倾向于

做重要的事。有效率的单任务工作模式需要事先规划。如果没有规划就开始一天的工作,干扰和低效便不可避免。早上或是前一天晚上,花点时间列出待办事项列表,这会迫使你优先考虑最重要的任务,不会看似忙碌,蓝天其实被淹没于无足轻重的繁琐工作中。简而言之,你工作将围绕重要事项展开。

2、在单任务工作模式下,你可以在更短的时间内完成更多任务,压力也会更小。我们已经了解多任务工作模式触目惊心的影响。全神贯注于一项任务被证明是完成待办事项清单的最有效方法,同时也会减轻压力和挫折感,增加成就感。一次只专注于待办事项上的一件事是让你更快乐、更高效的有效方法。

一旦工作被打断,平均需要23分15秒才能恢复原来的效率。单任务的第一步就是在工作中心断尽可能多的干扰。

管理之道

如何面对员工“第二年危机”?

■ EMBA

大多数新人刚加入公司时,通常充满斗志,但是到了第二年,这种最初的兴奋逝去,他们渐渐变得消极,生产力降低,信心也不再高昂。

当然,有时员工遭遇一些短暂的消沉或瓶颈很正常。但这只是暂时的,到某个时候,员工的表现和士气必须“止跌回升”,否则主管必须介入提供协助。面对员工的“第二年危机”,主管可以做六件事:

1.看不清自己的状况。主管不能假设员工会主动来找他谈这个问题。如果你注意到下属陷入瓶颈或低潮,应该主动和他一对一谈话,指出问题所在。

2.做点改变。为员工的工作增加一点多样性,你会惊讶于一点小改变对一个人有多大的影响。可能只是帮他更换座位,或让他参与一个新的项目,这些小改变都会

让他再次燃起活力。

3.和别人互动。鼓励陷入瓶颈的员工和别人谈谈。这可以是正式的导师方案,或者只是要求他和曾经历类似低潮的人喝杯咖啡。这些资深员工可以分享他们怎么克服瓶颈,重拾方向。

4.做个新的计划。和这位员工一起做一个新计划,一步一步写出来他该做什么,例如参加什么研讨会,看哪些书,或和哪些人谈一谈。重要的是,主管必须和他一起设计,而不是把计划拟好后交给给他。因为,这位员工会更投入,更愿意执行。

5.肯定他们。如果员工在第一年工作认真,你却没有给他足够的赞美或肯定,很可能导致他感到沮丧。

6.回到根本。过去,是否有什么流程或做法,这位员工最近不再执行了?有时候,只要重拾过去有效的做法,就会有很大改善。

投诉管理的最高境界是预防投诉发生,防患于未然,比事后再来解决问题更为难得。

例如,售出的产品一旦出现了质量问题,怎么办?正确的做法是积极采取补救措施防止其他顾客再次投诉。这样,不但企业的名声不会受到影响,反而会给企业赢得信誉,使坏事变成好事。

有个生产汽车零部件的厂家,有一次,这个厂的质量检验组发现个别零件在矫正时出现断裂的现象。检验部门把情况反映给厂长,厂长亲自带头检查原因。

结果发现是从钢厂进的100多吨钢管中混有不合格的钢管。可是用这些钢管制成的成品、半成品的库存有几千箱,已发出的货也都运往各地了。厂长当机立断,对所有成品、半成品和库存全部查封。对各发货单位急电函告停止出售。接着对厂内库存进行翻箱清查,同时又派人到外地经销单位追查。耗费了巨资和精力。他们的这一做法,使各经销单位大为感动。不仅没有降低半分信誉,反而赢得了更高的信誉。

客户投诉管理,要由过去事后处理变为事前防范,在客户重大投诉还没有出现之前,就要从蛛丝马迹中发现问题,及时处理,避免客户投诉的产生。而事前防范的种种措施,归结到一点就是:提高产品及服务的质量,只有做到这一点,才能从根源上减少客户投诉。

皮尔·卡丹从十几岁就开学做裁缝,因为勤奋好学,没到20岁就已经是个小有名气的裁缝师了。不过他并不满足于此,而是梦想着要做一个“时装设计大师”,就决心去巴黎见见大世面。

皮尔·卡丹来到巴黎时恰是战争的时候,几乎所有的商店都关着门,人群像浪潮一样往外涌,皮尔·卡丹随着逃难的人流来到附近的一个小城,并在那里经营起了一家裁缝店。因为附近的人大多是逃难出来的,有很多东西都需要重新置办,包括衣服,皮尔·卡丹的生意居然非常不错。有一天,皮尔·卡丹的裁缝店门口出现了一个老妇人,她身上又脏又臭,皮尔·卡丹连忙跑过去问她是不是需要帮助,那老妇人有些不好意思地说:“我……我需要几套衣服,可是……我没有钱……我只是想看看,你这里有没有别人换下来的旧衣服,我想……问你要几件……”“可以!刚才还有几个女顾客在我这里换下了一些旧衣服,我去拿出来给你!”皮尔·卡丹拿来旧衣服后,他朝老妇人身上看了看又说,“不如先去屋里洗个澡吧,然后穿上干净的衣服!”

老妇人开心极了,她拿着皮尔·卡丹为她准备的衣服走进了洗浴室,洗了澡又换上了干净的衣服,老妇人立刻整洁了许多。在离去之前,皮尔·卡丹又给了她一件新棉衣:“天冷起来了,你带在身上穿吧!”老妇人开心地接了过来,她又想起了一点什么心情,问皮尔·卡丹要来纸笔写下了一个地址后说:“这是我的地址,以后你如果来到巴黎,就到这个地址找我!”

皮尔·卡丹说声“谢谢”收下了这张纸条。转眼过了一年,这时的皮尔·卡丹已经是小城里十分有名的裁缝了,但他不想停留在这里,就关掉店铺来到了巴黎,他拿起那张纸条想去看老妇人怎么样了,等他找到那个地址的时候,皮尔·卡丹完全惊呆了——这个地址居然是,巴黎最著名的“帕坎时装店”!

“年轻人,你终于来了!”一个华贵的老妇人冲里面走了出来。这个老妇人,正是这家裁缝店的老老板帕坎太太,当初她只是在逃难过程中和家人走散了,才暂时沦落到了那地步。

结果可想而知,皮尔·卡丹成了帕坎时装店的裁缝师和设计师,这份工作让他接触到了真正的高级服装的设计与制作。在勤奋学习下,他取得了非常迅速的进步,第二年,皮尔·卡丹被邀请为电影《美女与野兽》设计服装,结果使他一举成名,成为巴黎服装界引人注目的新星。1949年,28岁的皮尔·卡丹已经羽翼丰满,就用自己的所有积蓄办起了“皮尔·卡丹服装公司”。从此,他凭借独特的创造力和高明的经营眼光,不断开拓设计领域打开了自己的品牌和市场。

“很多人都说我是经营的王者,但其实我更是一个人生的善者,因为我当初对帕坎太太没有那份善心,我也就自然不会得到后来对我至关重要的机会和舞台!”每次想起当初的经历,高龄的皮尔·卡丹经常会这样感慨地说。

主动自查消除投诉隐患

■ 黄运涛

皮尔·卡丹的善心

■ 陈亦权