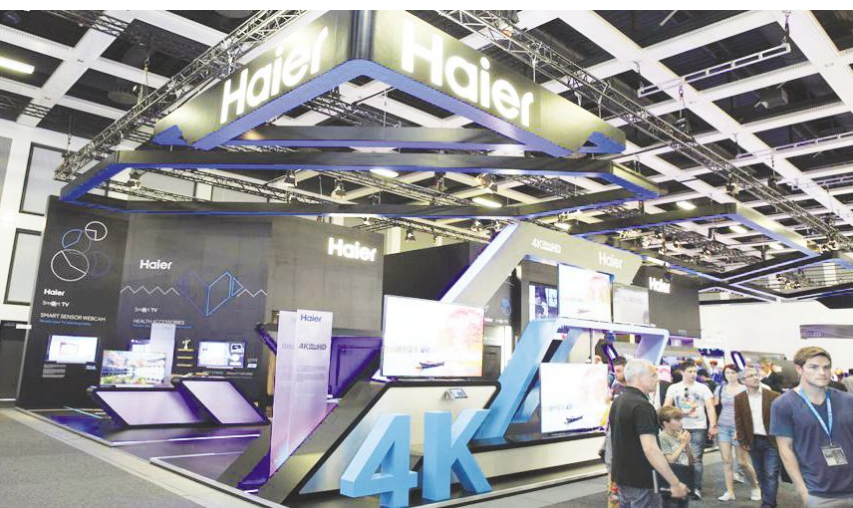


企业楷模

烂摊子不留给客户

不让客户收拾烂摊子，满足了客户的需求，也成就了自我。张瑞敏感慨：“一块抹布，不仅擦干净了地面，也擦亮了客户的心。”



里，久久没人动。一年后，海尔公司内部重新装修，人们才注意到这个信箱。董事长张瑞敏在看到张远的这封信之后，腾地一下站了起来，要求立刻见到这名员工，但张远在半年前就辞职了。紧接着，张瑞敏召开了一次会议。

会议上，张瑞敏决定制定一系列为客户善后处理脏迹的措施，并让服务人员确保不会有脏迹留在客户家里。他的决定让其他高层不理解，客户自己处理脏迹本就不属于电器服务包办的范围，这样做有必要吗？

方案遭到不少人的反对。张瑞敏用力

地敲着桌子上的信，严厉地说：“是的，从表面上看，是与我们无关。但是试想一下，如果你需要亲自做这些善后工作，你心里会舒服吗？任何时候都不要觉得产品做好了就能获得客户的青睐，服务不行，客户是不会认可我们的。所以，这些烂摊子不要留给客户，都交给我们来做。”

张瑞敏说得十分在理，有异议的声音渐渐消退了。不过，仍然有人表示，这些措施并不急于实施，可以慢慢进行。张瑞敏正色道：“这么重要的信息我竟然一年后才知，已经拖了一年了，还不够吗？”

很快，海尔出台新规定，每个上门的员工身上必须带着一块抹布，安装后要替顾客擦干净留下的脏迹。规定推出后，引来了不少同行的嘲笑，他们认为海尔在做无用功。然而，这项服务推出的当月，海尔的销售业绩便开始直线上升，在很短的时间内超过同行。

不让客户收拾烂摊子，满足了客户的需求，也成就了自我。张瑞敏感慨：“一块抹布，不仅擦干净了地面，也擦亮了客户的心。”

管理之道

化繁为简，是我领导团队多年的体悟。通过简化事务，主管才能让团队创造最大效益。这听起来很容易，但一些主管不见得透彻了解这个道理的用意。你一定会觉得，一个优秀的团队不就该多多表现，能执行越多事情越好，这样才能替公司创造绩效啊！

处处考虑为公司好，同时也要对自己好，又帮团队加分，这样的想法很对也很好；但是，考虑的首要重点必须是“凡是与公司利益没有即刻关联，却又必须耗费大量效能的行为，不过是在浪费公司资源，而且还会拖垮团队精力”。简言之，就是好大喜功，没有这个能耐却又贪求表现！这可是很严重的罪过！

一个好主管必须要了解公司制度以及团队的现状，彻底了解以后，才能“量力而行”；做任何方案规划前，主管必先检视有无精力执行分外工作。如果答案是否定的，就绝对不能为了“政绩”和“脸面”带领团队盲目冲刺，与其花心思在不必要的工作上，不如把现阶段的工作做到完善即可。

公司需要的卓越主管，是希望他们能在仅有的时间内，精确执行把重点工作做好，专注于“该做的事”，而非“所有的事”。你必须让自己能清楚分辨“什么事立刻要做”、“什么事可以不做”，以及“什么事需要去做，只是现在不是时候”。要精准地将能量运用在每一个刀口上，免去劳师动众打下一些可有可无的战役，这是主管绝不该犯的错误，会造成这样的状况，纯粹是主管没有用脑筋去做深入思考！

专注在「该做的事」而非「所有的事」

蔡锦琪

经营方法

讲礼貌就能得到一杯价格优惠咖啡

奥斯丁这样做，是想让客人们知道，讲礼貌就会得到优惠，不讲礼貌就没有这个奖励。

唐风

美国弗吉尼亚州罗阿诺克市，一位叫奥斯丁·西姆斯的小伙子开了一间“小杯子咖啡屋”。虽然他和店员每天都热情周到地为顾客服务，但他发现有一些客人仍对店员不够尊重。有人一进来，尽管面对微笑着向他们主动问好的店员，但他们却毫无反应，只会表情木然地扔下一句：“要一杯小杯咖啡。”然后付钱走人。更有一些粗鲁的客人，在店员面前吼叫，把店员作为发泄自己脾气的对象。

每当碰到这种情况，奥斯丁都想对这些顾客喊一句：“你对我的店员客气一些行

吗？”可他想到，这种话客人不但不会听，甚至还可能会激起更大矛盾。一天，他灵光一闪，想到一个主意。

在一个星期天，他在店门外放了这样一个牌子，上面写着：

欢迎来到小杯子咖啡屋

“小杯咖啡”5美元

“请给我一杯小杯咖啡”3美元

“你好！我希望可以点一杯小杯咖啡”1.75美元

奥斯丁这样做，是想让客人们知道，讲礼貌就会得到优惠，不讲礼貌就没有这个奖励。

让奥斯丁没想到的是，他的牌子放出来的第二天，就被一位客人拍照传到了网上，接着不断被大家转发。

到了星期三，大批记者闻讯赶到他的咖啡屋采访，并热情地报道了此事。

市民对奥斯丁的做法也大加赞赏，他们纷纷在报道此事的网站留言：“太可爱了”、“干得好”、“我们确实不能忘了礼貌”，等等。

对此，奥斯丁说：“我觉得这个世界上人们的不良言行太多了，我想改变一下。要改变，就应该从对柜台后面的店员讲礼貌开始。客人们应该知道，我们尊重他，他也应尊重我们。”

事件发生后，奥斯丁发现，到“小杯子咖啡屋”消费的客人态度有了很大改变，用“请”、“你好”、“谢谢”这些礼貌用语的人越来越多，他的生意也日益红火。



重要的一课

李克红

这是很多年以前的事情了。我从哈佛大学毕业后，来到了一家机械公司做销售策划。

在这家公司里，我的年纪是最小的，但我的学历却是最高，而且我工作也很努力，所以老总非常赏识我，每次有重要的事情，他都会把我带在身边。明眼人都看得出来，老总是在想培养我，同事们都说只要一有机会，老总一定会提拔我。

两年后，市场部的阿普顿经理要退休了，包括我自己在内的所有同事都以为我会被提拔接替阿普顿，但没想到最后却是一个名叫马特的销售员被提拔了。我为此沮丧甚至愤恨不已，我觉得老总根本就不是真心赏识我，他只是用一种赏识的外表让我留在这里安心为他卖命而已！

我再也不愿意努力工作了，我要让老总为他的错误选择而自食其果。我不再帮老总出谋划策了，哪怕那是我的本职工作，我也不再接听任何一个客户的电话，哪怕是接起电话，我也不会用好口吻和对方说话……结果可想而知，公司的情况越来越糟糕，老总每天眉头紧锁，我在复仇的快感中等待着老总来向我示弱，来告诉他我没有提拔我是他犯的错，但我等了很久，老总都没来找我，这在使我倍感沮丧的同时，也让我开始渐渐意识到自己的做法是多么愚蠢，多么没有意义，我的心里开始充满愧疚。

我决定辞职，离开这个让我失望的老

总裁。当然，我或许也让他失望了。那天早上，我带着辞职信来到老总的办公室，我对老总坦诚了我的所有感受和想法，我觉得这样会让我心里好受一点，然后我把辞职信放在了老总的桌前，老总叹了一口气说：“其实我也有一封信正想给你。”他从口袋里掏出一封信递给我，我接过来，没想到是一封解雇书，上面写着：“我之所以没有提拔你，是因为我觉得你是一个很好的人才，我想继续培养你，让你在明年当公司的业务总监，但你的性子太急，心胸太窄，你连这一点考验都没能挺住，所以我决定放弃你，你虽然有才能，但是没气度。”

看完信后，我突然有点舍不得离开公司，就在我不知道应该说些什么的时候，老总却微笑着说：“不过，肯，我想告诉你，你此刻的真诚让我看到了希望，既然你此刻是真诚的，我也必须要有一个总裁应有的气度，所以我也真诚地请你留下来继续工作，我希望今天的谈话对你来说是哈佛大学没有教你的重要一课。”

我很庆幸和感激老总在这一切做的决定，我收回了我的辞职信，老总也收回了他的解雇书。从此我又开始努力工作，两年后，我终于成为了这家公司的业务总监，8年后，老总退休，他把总裁的位置交到了我的手上……

没错，那段经历确实是哈佛大学没有教我的重要一课，它使我明白无论遇上什么，都要学会包容，如果实在做不到，那么至少要保留一份真诚。真诚，或许是挽救与改变命运的最后机会。

不久前我刚调到一个新单位，处处都不适应，总有一种舒展不开臂膀的感觉。与原来的工作相比，总让我有无所适从之感，不知工作该如何下手去做。

一天路过花店，一种开白花的植物闯入我的眼帘。花朵不大，看上去很清雅，卖花的说它叫水晶茉莉。我特意选了一株花蕾多的买下。我想，过不了几天，水晶茉莉就会花开满枝，一定特别漂亮。

我精心照料水晶茉莉，除了浇水，还把它搬到阳光充足的地方让它享受“日光浴”。谁知过了没两天，我发现水晶茉莉的那些花蕾竟然开始凋谢了。几天之后，花蕾谢得一个不剩。我心想，一定是上当了。我找到卖花的，气呼呼地说明了情况。卖花人微微一笑说：“花蕾落了不要紧的，因为花原来在花棚里生长，无论温度和湿度都是最适合它的。到了陌生的地方，环境变了，它有一个适应过程，慢慢会长出新的花蕾。”我将信将疑，但看卖花人说得诚恳，只好回家再做观察。

我按照卖花人的嘱咐，照样精心照料水晶茉莉。过了大概一周的时间，水晶茉莉真的又长出了细嫩娇弱的花蕾了，我无比欣喜。这小东西果然懂得顺应环境之道，环境突变时，它不与环境硬碰硬，而是从改变自己开始，先妥协，摸清环境的特点，逐渐适应了当下的环境，然后再重新长出花蕾。

没多久，水晶茉莉开了第一朵花。一朵清雅美丽的白花绽开了笑颜，有淡淡的香味。听卖花人说，这花的花期很长。我憧憬着，它会在以后的日子里陪伴着我慢慢开花，带给我每天好心情。

看着这株可人的花，我忽然想，其实我也应该好好跟它学学适应环境的方法。我清楚，如果按照原来的工作习惯，一定是不行的。不如学学那株聪明的水晶茉莉吧，先从改变自己开始。可能这种改变会带给我痛苦难耐的感觉，但只要学着顺应环境，慢慢去适应，工作一定能越来越顺手。



向一株植物学习

杨修

赞美痛点要拐弯

老树昏鸦

抓到痛点之后，一定要学会拐弯。拐弯是指可以通过适当的转弯，加深对客户的美誉。

小沈在一个壁纸面前停留，导购走过来：“您眼光真好，这款是我们的主打产品，最近的销量王。”

小沈问：“多少钱一平方米啊？”导购说：“折后的价格是每平方米80元。”“有点贵，还能优惠点吗？”显然，小沈不满意的点在价格。于是，导购转移话题说：“您要装的是什么样的房子？在哪个小区呀？”

得知小沈居住的小区之后，导购展

开了心理攻势：“您居住的小区是数一数二的楼盘，绿化漂亮，交通便利，您的房子格局也很好，能买到这样的房子，我看您的眼光也差不了。这个壁纸您看上了，也是我们的销量王，您真有眼光。装修房子是长远的事，那么贵的房子，壁纸才多少钱，以后可是要看很久呢，一个家就是壁纸最能看出主人的品位了。况且，一分钱一分货，这个价格其实并不贵的。”

小沈一想，是这个道理，当下就定下来了。导购一开始的赞美就找到了小沈的痛点，他追求的是眼光和品位，碰壁之后，适当地转弯到房子身上去，通过对比的方式拿下了这单。

没有墙壁的酒店

锦色

假日里的一天，弗兰克和丹尼尔这对兄弟以及几个朋友去登阿尔卑斯山，他们一边爬山一边欣赏沿途景色，其乐无穷。傍晚时分走到一块背风处，这里的风景尤其壮观，这时正当夕阳西下，落日余晖映照下的山脉景色更是美不胜收。他们决定留在这里过一晚，于是打开登山包，拿出帐篷、食物等，虽然东西一应俱全，但这样的方式让同行的一名年轻人感到不够刺激，他大呼：“这样的美景不是更应露天欣赏吗，还搭帐篷真是暴殄天物了。”同行的其他人没有理会他的话，只当是一时的感慨，但丹尼尔听在耳里，默默地动了心思。

“丹尼尔，你在发什么愣啊，还不赶紧帮忙搭帐篷，我们要赶在太阳落山前搞定一切。”

“帐篷虽好，但携带麻烦，空间太小，这样的美景，错过真是可惜，怎样才能想到一个两全其美的办法呢？”丹尼尔默默地想。

“弗兰克，我们在这里开家旅馆怎么样？”丹尼尔突然对兄弟弗兰克说。

“哦，太酷了，不过让这么高的山，材料的搬运，还有人工等，老弟，你想将一间房定在多少价位？没有特色的高价旅馆只会吓跑更多的人。”弗兰克耸了耸肩，走向自己的帐篷。

这一夜，丹尼尔彻夜无眠，想了很久很久。

第二日下山后，丹尼尔对弗兰克说：“我想过了，我们可以建一间没有墙壁的旅馆，这家旅馆的特色是不遮挡顾客的视线，能让顾客尽情地欣赏周围的美景。”

“这样能行得通吗？”弗兰克心里也没底，但耐不住丹尼尔的软磨硬磨，决定跟他一起尝试一下。

于是兄弟二人再次去勘察地形的时

感动留住顾客的脚步

刘卫杰

经营超市有很多年了。我并不把精力放在如何吸引顾客上，而是把精力放在了真诚对待顾客上。因为，真诚是无价之宝，没有了真诚一切都是免谈。

那天我刚一开门，一位顾客就走了进来。他浑身直打哆嗦，看起来很冷。他要买水，说是要吃药。我对他说：“天这么冷，你吃药怎么能用冷水呢？我给你倒一杯热水吧！”不一会儿他就吃了药。之后他又买了一些其他用品，就离开了。

日子就这样静静地流淌着，突然有一天一位顾客走了进来。他笑着对我说：“老板，你还认识我吗？”我看了你，怎么都想不起来。他说：“我就是那次在你店里来买水，你给我倒热水的顾客。”我这才恍然大悟。他笑着对我说：“这次来是给公司置办年货。”原来，他是某公司的采购员，当初初到这座城市，由于水土不服，生了病。我的举手之劳，没想到竟有这么大的回报。在零售经营中，虽然经营的策略层出不穷，可是如果我们能够抛开这些，把精力用在真诚上，也可以收获不一样的惊喜。