

企业楷模

目前,“零浪费”超市受到了许多人的关注。理查德说,“零浪费”超市是未来的一个趋势,他要在伦敦和伯明翰等地开办更多的分店,引导人们养成健康绿色的消费习惯,共同保护人类的生存环境。

■ 张欣瑞

前不久,我到英国旅游,顺便看望了在德文郡托特尼斯小镇定居的好友晓勇。短暂的相聚期间,晓勇提出带我去当地一家超市转转。出门前,他找出一个大玻璃罐子。他见我满脸疑惑,便解释说,咱们去的是英国首家“零浪费”超市,必须自带容器。

我随晓勇步行到一个社区的大门前,就见到了这家超市。通过超市门前的宣传栏,我了解到,超市是由理查德·埃克斯利夫妇于 2017 年 6 月开办的,致力于向顾客传递一种绿色低碳的生活理

## 英国的“零浪费”超市



念。超市主要出售谷类、面食和械树糖浆等健康的有机食品,并以个性化坚果酱等吸引顾客。

从外观来看,这个超市与其他超市毫无区别,但是,走进超市,你就会发现它的与众不同。晓勇介绍说,超市的所有商品都没有塑料袋,便当盒包装,也不提供一次性水杯和餐具。如果顾客入内消

费,就得自备非塑料、可循环使用的瓶瓶罐罐或购物袋,才能把买的东西带走。

带着探究的心理,我环顾超市四周。果然,在这里看不到任何塑料制品。除了把蔬菜、干果、调味品、香料、麦片等天然制品装在玻璃容器里以外,卷纸、狗粮也都采用纸质包装。

理查德的妻子尼可拉介绍说,超市

为了践行低碳生活理念,摒弃浪费,货架用的都是复古的木质陈列柜,这些二手物件不仅没有破坏店铺形象,反而营造出一种高级的质感。地砖是把工业废渣和玻璃碎片重新凝固后制作而成的,具有浓厚的艺术气息。店内的光线很柔和,因为他们采用的是太阳能照明,再配以新式 LED 灯,既经济环保,又能保护视力。在超市空调通风口下方的墙壁上,挂满了绿色植物。这堵绿色植物墙完全替代了空气净化器,能够极大改善室内空气质量。除此之外,屋顶还安装了雨水收集设备,收集起来的雨水可以用于冲洗超市厕所。与其他超市不同的还有经营理念,这个超市不提倡顾客大量购物,反倒鼓励顾客适量购物。为此,墙上挂了许多关于理性购物的温馨提示牌。我好奇地打量着这个“零浪费”超市,不禁为它众多的低碳节能举措而啧啧称赞。

我们在超市里挑选了一些食物和日常用品,结账时,收银员先为我们自带的大玻璃罐子称重,计费时又将它的重量扣除。结账后,收银员还连声感谢我们自带容器。

目前,“零浪费”超市受到了许多人的关注。理查德说,“零浪费”超市是未来的一个趋势,他要在伦敦和伯明翰等地开办更多的分店,引导人们养成健康绿色的消费习惯,共同保护人类的生存环境。

## 总裁的故事

■ 李安章

很多年以前,我来到一家搅拌机公司当推销员,我能说会道,口才很好,很多人都说我很适合当推销员。但我才工作了十天就想要辞职了,因为很多时候我已经介绍得十分清楚了,但有些客户还是会提出各种要求,我实在没办法做到没完没了地去满足他们。

那天早上,我拿着辞职信来到总裁办公室,总裁雷蒙先生听了我的辞职理由后,哈哈地笑了,他拉着我坐下后对我说:“我要讲一段我的经历给你听,我刚开始进入公司的时候也是一个推销员。在我进公司的第三天,我去向一家建筑公司的老板推销我们的搅拌机,但我分明说得很仔细了,他还要让我拿一份产品图纸给他看。那天的天气非常热,我只能又顶着烈日跑回公司里去拿图纸,可是当我将图纸送过去以后,那个老板又让我给他一张名录,把使用我们产品的所有公司都登记上去,我只能又回到公司整理,这花了我三个小时。”雷蒙先生叹了一口气接着说,“可是当我把这份名录交给他以后,他又提出来让我核算一下使用前和使用后的建筑成本变化。我结合各方面的材料,花了一个晚上的时间来完成这件事情,可没想到,当我在第二天早上把我的核算结果交给他时,他却又对我提出了一个更加不可思议的要求。”

“他要求你做什么呢?”我好奇地问。

“他要求我把我们的销售经理带到他的办公室去。上帝,一个推销员出来推销还要惊动经理吗?我简直无法理解。”雷蒙先生摇着头说:“但是没办法,我只能回到公司,请我们的经理和我一起去那家公司走一趟。经理想了想后答应了我,他和我一起去到了那家建筑公司的老板办公室,没想到那个老板居然对我的经理说:‘像他这样毫不抱怨、不断满足客户要求的推销员,我真的是第一次见到,他太优秀了,我叫你来只是想亲自告诉你——我想让他负责我们公司的所有业务,同时我还将尽可能地把我的朋友介绍给他认识。’

说到这里,雷蒙先生停了停接着说:“所以,年轻人,我想告诉你,许多人不能成功的原因不在于能力,不在于勇气,而在于缺乏一种脚踏实地为客户服务的精神。现在,你明白我真正想对你说的的是什么了吗?”我听后顿时羞愧万分,和雷蒙先生的经历比起来,我遇到的客户简直太好说话了,我有什么理由觉得烦躁呢?我红着脸拿回了我的辞职信,从此,我留在了公司继续工作,并且主动去为客户提供更多服务,直到他们满意为止。

或许你们不会想到,在 23 年后的今天,我成了这家搅拌机公司的总裁。在我上任的第一天早上,我在原本属于雷蒙先生的办公桌上,写下了这篇文章,我想借此告诉每一个人,做任何事都必须少一些抱怨,多一些努力。

## 站在信息前沿的李嘉诚



■ 陈呈

李嘉诚是一个非常强调信息重要性的人,从 20 岁起,他便热衷于阅读其他公司的年报,除了寻找投资机会,也从中学习其他公司会计处理方法的优点和漏弊,以及公司资源的分布。他还自称可以准确地说出集团内任何一间公司近年发展 90% 以上的数据,他说:“看一看便能牢记,是因为我投入。”

虽已高龄,但他非常了解新技术。在他的办公室,左手边摆着两台电脑,实时显示旗下公司的股价变动;而在侧面办公桌上,则摆着他的苹果笔记本。每天早晨,李嘉诚都能在办公桌上收到一份当日的全球新闻列表。据一位跟随他多年的人士透露,这份新闻列表并非摘要,

而是一个又一个的新闻标题,多来自《华尔街日报》、《经济学人》、《金融时报》等全球知名媒体。他会先浏览,然后选择其中想看的文章,让人翻译出来细读。李嘉诚的这个习惯坚持了十余年,并因此专门设立了一个四人小组,负责这项工作。而他之所以看标题,不看摘要,是不想被别人误导。以前,李嘉诚看新闻喜欢纸质版,iPad 出来之后,他就只看电子版了,他现在用的是 iPhone 手机。

这些习惯,让李嘉诚始终站在信息的最前沿,也让这个老人投资了一系列高科技公司,如 Facebook、Skype 等。“如果李先生是个停滞的人,就不可能有今天的成就。”李嘉诚的一位下属感叹道。

在日本有一家奇葩的面包店,只卖两种面包,一周只营业 3 天,却门庭若市,一年有 700 多万元人民币的收入。这看似不可思议,而成功的秘诀却是店主平田遥为面包店做的两次减法。

2009 年,平田遥的丈夫工作调动,她只好跟着他从东京搬到了长野县东御市。为了打发时光,平田遥在自家的院子里开起了面包店,并取名为“特意”。在这偏僻的乡村突然出现了一家面包店,而且味道香甜,很快“特意”就风生水起。她的生活变得充实了,可她也像是陀螺一般根本停不下来,每天都会很早起床,然后一直忙到凌晨。

过了一段时间,平田遥发现自己力不从心,不仅身心俱疲,就是面包也没有以前随意烤制的好吃。为了保住面包原有的味道,她决定减掉大部分品种,只把留下的两种面包做精细。

品种变得单一了,前来买面包的顾客因为自己爱吃的那种被减掉了,也就不再来光顾了。

时间不再像以前那般捉襟见肘,平田遥就利用空闲的时间研究如何让仅存的那两种面包更加美味。思来想去,她决定舍弃电烤炉,而是在自家搭建了一个用柴火烤面包的传统烘培炉,还把房子重新改装,将客厅、餐厅和厨房设计为可以营业的空间,并在墙壁上涂上硅藻土,换上了隔热的防火材料,还精心设计了物件摆设。顿时,这个兼具面包房的家焕然一新。

从那时起,平田遥的生活又有了翻天覆地的变化。她每天依然会很早起床,往烘培炉里添满柴火点燃,等待升温时,她会将面揉好等待发酵。等面团发酵好,炉内的温度也刚刚好时,才把面团放进去烤制。

很快,屋内就弥漫着烤面包的香气,这种用天然酵母慢慢发酵,用柴火慢慢烘培出的手工面包,有着和其他面包店不一样的柔软和弹性。正是这独特的口感,为“特意”带来了许多回头客。没过多久,平田遥家门外又出现了排队买面包的场景,而且经常供不应求。

就在食客都以为平田遥会借此机会开几家分店时,她竟然宣布面包店一周只营业 3 天。没有人能理解她的激流勇退,更没有人知道,不营业的时间她在做什么。其实她在利用那些时间去拜访周边手工匠人的手作店,跟他们学习如何将一件手工艺品精细地打造出来。

虽然只有两种面包,但平田遥却像打造不同的手工艺品一般精心烤制。令她没想到的是,她的“特意”里有味道独特的面包的消息不胫而走,竟有食客不远万里慕名而来。每周只卖 3 天,可一年却卖了 700 多万元人民币。

经常有人问平田遥,为什么她的面包店总是在做减法,如果增加面包的品种,再改为 24 小时营业,那么她一年的收入或许会更加可观。每每此时,平田遥总是边摇头边说:“我只想做最好的面包,而不是最多的面包。因为做面包如同匠人打造一件手工艺品一般,同样需要专注,只有专注才能做出最好的味道。”

### 我国纤维素行业

又添一种粉粹加工新利器

## 浙江力普大型 JMJ-700 精棉剪切粉碎机 通过省级新产品鉴定

国家高新技术企业、中国粉碎技术领航者——浙江力普粉碎设备有限公司研发的一款粉碎效率高的精棉剪切粉碎机,日前在杭州通过省级新产品鉴定。

长期以来,浙江力普致力于纤维素行业进行上下游全链拓展持续发力创新,细分市场,定向精准开发新产品。原有的 JMJ-500 机型经过数年来的不断改进,产量有所提升可达到 300 公斤/小时,但随着纤维素产业的进步,原有机型由于尺寸的限制,设备产量越来越无法满足客户的需求。

为适应市场新需求,浙江力普组织科技人员攻关研发,创新设计大型 JMJ-700 精棉剪切粉碎机,增加动刀、静刀的数量,增加物料的剪切次数,提高粉碎效率,产量达到 600 公斤/小时;机腔内多部件采用水冷设计,防止机腔内的热量积聚影响产品质量。至此,公司已形成大小两种规格的 JMJ 系列化产品设备,可满足多层次客户的需求。在日前于杭州召开的由浙江力普粉碎设备有限公司承担的省级新产品试制计划项目“JMJ 系列剪切粉碎机”(项目编号:2016D60SA642838)鉴定会上,专家们一致认为项目产品设计优化,粉碎效率高,冷却效果好,可满足物料低温粉碎的要求,技术处国内同类产品先进水平。产品经权威机构检测,各项指标符合标准要求;经用户使用,反映良好,具有较好的社会 and 经济效益。

浙江力普咨询热线:13806745288  
13606577969

传真:0575-83152666;  
力普网站:www.zjleap.com;  
E-mail:zjleap@163.Com

■ 张琼

## 监狱餐厅

埃及滨海城市曼苏拉有一家“监狱餐厅”。这家餐厅菜单里的菜品和食物分量都以“处决”、“终身监禁”等名词命名,食客来此就餐,仿佛置身监狱,但令人意外的是这家餐厅居然大受食客欢迎。

餐厅老板名叫纳伊姆,热衷于做埃及小吃,但由于经营不善,餐厅已面临关门。有一次,几个警察在纳伊姆的快餐店吃饭,走的时候不小心落了一副手铐在餐桌上。还没等警察回来取,又来了一桌客人坐在刚刚警察坐的位置。他们看见桌子上的手铐,戴在手上玩起了自拍,还问纳伊姆:“这个手铐是拿来给客人自拍的用的吗?”纳伊姆赶紧解释说:“不是不是,刚才一个朋友过来吃饭,把手铐落在了这里。”旁边的客人看到有人戴着手铐玩自拍,也簇拥过来玩手铐。

一天的生意结束后,纳伊姆觉得很有意思,他笑着对妻子说:“他们超有爱,拿着手铐自拍,要不我明天再弄一个枷锁供客人自拍吧。”妻子说:“这个主意简直太

棒了,应该再准备一些假的手雷,我们还可以在餐厅扮警察。”纳伊姆说:“我只是跟你开个玩笑,没想到你想法这么丰富。”妻子说:“我没有觉得这有什么不可以的,或许我们可以试试,做一个主题餐厅。”

第二天,有顾客问:“老板,我可以戴手铐拍张自拍吗?昨天从朋友那里得知您这儿可以戴着手铐玩自拍,我们几个人大早就赶过来了。”纳伊姆疑惑地问:“为什么要戴着手铐自拍啊?”其中一个人说:“没有什么,就是觉得很酷。”另一个人说:“或许你可以做一个监狱主题,想想就很酷!”

三个月后,纳伊姆的“监狱餐厅”开张了,首次进入餐厅的人都会大吃一惊,斑驳的墙面,点餐用囚犯编号牌,每一张餐桌都放在一个特定的牢笼里,椅子则为小电椅……一些网红闻讯赶来,将这里作为自己的直播地点,为这家主题餐厅吸引了很多顾客。

创新与创意是这个时代的特征之一,而敢于尝试是经营者实现创新的第一步。

商业是一种讲究复杂的学问和产业,但如果你逆向思维,用“简单”去思考,去创造“简单”的商品和服务,说不定你离成功就不远了。

## 简单的力量

■ 流沙

杭州有一家面店,只卖一种面,想吃其他面,就不要进来。这家面店就这样“简单”的方式赢来了一大批拥趸者,在厮杀惨烈的面食江湖里闯出了一片天地。这是“以小博大”、“以弱胜强”的方法。

重庆小面这种小吃“简单”吗?非常简单,手工的面,手工制作辣椒油浇头,几分钟就可以上桌,没什么繁枝杂叶的制作工艺。有人把重庆小面的制作工艺说得神乎其神,甚至像生产茅台酒一样复杂,那我就有点不信了。

重庆小面的成功,并不在于复杂,而在于简单的制法,享用也简单。面条入锅沸水一煮,捞起,一瓢红油辣子,一些浇头菜,不需要与别人觥筹交觥,完全是个人

的事情,吃得满颊生津,浑身热乎乎的,实在是一种享受。

重庆小面在大餐饮、大市场中逆势而起,其实也没有什么秘诀,切合了人们快节奏的生活,承接了市井气息。

现在创业的准入门槛越来越高,但幸运的是,市场越来越细分,还会出现不少低门槛的机会。这些机会,往往是简单的,不需要你租用大面积的场地,也不需要投入大笔资金。看到一条新闻,杭州有家农贸市场上有个做炸鱼的,凭着色香味俱佳的炸鱼,短短几年在杭州买下了两套房;离炸鱼铺不远的糖藕铺,他的糖藕上了的 G20 峰会的餐桌。简单是有力量的。商业是一种讲究复杂的学问和产业,但如果你逆向思维,用“简单”去思考,去创造“简单”的商品和服务,说不定你离成功就不远了。

## 携手顾客进行新产品开发

■ 叶松鹤

乐高玩具公司在众多的虚拟平台当中有一个最为出名,即 Lego Cuusoo。这个平台邀请公众上传乐高玩具模块创造的新玩具的设计方案,与此同时,这个平台更像一个乐高的社交网络平台,除了常规的评论系统之外,所有来此网站的人都可以对上传的设计方案在企业设定的期限内进行投票。如果一个设计方案赢得超过 10000 张投票,乐高企业就会考虑进

行生产。若产品最终被商业化,这位“设计师”将会得到大约 1% 的此产品净销售总额的资金回报。

开放式的网络平台,消费者可以更大程度地参与到产品的概念设计当中,企业也可考虑邀请消费者来参与评估。通常此种方式会在网络上实时公布消费者的设计概念,并接受公众评价。让消费者更有效地融入企业新产品开发的过程中,携手顾客进行新产品开发,已成为一种趋势。