

企业楷模

## 优质服务让奔驰跑得更快

一百多年来，奔驰得以永葆青春的法宝就是质量和服务！优质的服务让奔驰跑得更快。正是这种一个都不放弃的服务精神，才造就了奔驰今天汽车王国的地位。

■ 孟广桥

一天，一个法国农场主驾驶着一辆奔驰货车从农场出发去德国。一路上凉风习习，路况良好，农场主不由哼起了小曲。然而，当车行驶到一个小荒村时，发动机却突然出了故障。农场主又气又恼，大骂一通以高质量宣传自己的奔驰骗人。

这时，他抱着试一试的心情，用车上的小型发报机向奔驰汽车的总部发出了求救信号。没想到几个小时后，天空就传来了飞机声。原来，奔驰汽车修理厂的检修工人在



工程师的带领下，乘飞机来为他提供维修服务。一下飞机，维修人员的第一句话就说：“对不起，让您久等了。但现在不需要很久了。”他们一边安慰农场主，一边开始了

紧张的维修工作。不一会儿，车就修好了。

“多少钱？”看见车修好了，农场主问。“我们乐意为您提供免费服务！”工程师回答。农场主本以为他们会收取一笔不菲的

维修金，听到这样回答简直不敢相信，“可你们是乘飞机来维修的呀？”“但是因为我们的产品出了问题才这样的。”工程师一脸歉意地说，“是我们的质量检验没做好，才使您遇到了这些麻烦，我们理应给您提供免费服务。”法国农场主很受感动，连连夸赞他们，夸赞奔驰公司。

后来，奔驰公司为这位农场主免费换了一辆崭新的同类型货车。

一百多年来，奔驰得以永葆青春的法宝就是质量和服务！优质的服务让奔驰跑得更快。正是这种一个都不放弃的服务精神，才造就了奔驰今天汽车王国的地位。

服务是一个有机整体，它的每一个环节都相互作用、相互依赖，一荣俱荣、一损俱损。就像“100-1=0”定律一样，顾客对其中的任何一项不满意，都会给整体的服务质量带来否定。所以，企业只有让所有顾客都满意，才能达到市场的要求。虽然大多数经营者都明白这个道理，可真正做到的企业却少之又少，而奔驰公司却做到了，所以他们成功了。

在管理中，针对业绩低迷的下属，管理者需要仔细了解下属的现状。

首先，需要营造易于交流的氛围。管理者若是一味训斥，只会令下属疏远自己，难以把握到真正的问题点。

其次，管理者要寻找下属的优点，予以褒奖。什么优点都可以，例如擅长制作企划资料。人一旦受到夸奖，就会向对方打开心扉。下面这个例子就是某位销售主管询问业绩差的下属时的对话。

主管：“高民，辛苦了！你前两天制作的报告书，很易于理解，帮了大忙。”（→先给予夸奖，让下属放松）

下属：“谢谢。”

主管：“对了，这个月已经过半了，销售额还不太好看啊。”（→陈述事实）

下属：“是，这个月也做得不好，对不起。”

主管：“不用道歉，我知道你在拼命努力呢。”（→表明对下属的信任，偷懒的下属这时就会反省）

下属：“是。”

主管：“销售中有什么问题吗？”

下属：“拿不到新客户，最近只能取得预约，但无法更进一步。”

主管：“取得预约也是进步啊！咱们一起想想有没有什么好办法。”（→认可下属的成长）

管理者应该像这样先给予夸奖，下属会觉得你认可了他好的部分，对你产生信赖，形成易于交流的氛围。针对业绩差的下属，最关键的一点是要问清当前的问题，然后设法解决。

如何和业绩低迷的下属交流

程亮

## 学会崇尚职场“显规则”

■ 黄鸣

职场工作是有技巧的，主动认错可以避免更大的错误。全息生态事业部主管张部长给年轻人上了一堂职场“显规则”的课。

在汇报工作时，因为张部长自我感觉做得还不够完美，所以一开始就道歉：“把不完美的方案拿给大家。”他讲了之所以拿出的原因在于，一是想征集大家的智慧，更加完善他的项目。

二是想把他们找项目的过程拿出来给大家共享，以启发大家在寻找过程中注意

哪些点是容易突破的，哪些点是不必走的弯路。

在讲解的过程中，我笑言张部长讲的是“显规则”。现在很多地方盛行“潜规则”，而我们崇尚“显规则”，张部长知道自己做得不完美，先自我批评。大家能从其态度上看到他想做好的决心，他之所以敢把自己不完美的“丑”亮出来，是因为他正走在把“丑”变“美”的路上，这是“显规则”中的一个值得学习的亮点。

职场“显规则”，要的就是光明正大，想的就是让大家开诚布公地把观点、想法、做法拿到桌面上来，公开地解决问题。

## 事情有了“主题”就好办

■ 霍泰稳

本周是公司团建的时间，大家集体出发去青岛游玩。公司从前也组织过一些团队的活动，基本上都是吃吃喝喝，但是大家参与的积极性并不高。究其原因，大家认为去也行，不去也行，意义不大。这次我们在设计青岛游玩的时候，通过“主题”的方式，在一定程度上解决了这个问题。

近期团队新加入的员工比较多，甚至超过了老员工的数量，这导致很多人不再像以前那样彼此很熟悉。所以，我们就将这次团建的主题定为“融合”。

围绕这个主题，我们设计了一些小的环节。比如将团队分组，每组10个人左右，大家自己选出组长和副组长，而且必须是新人来做，这样就给新人一个了解大家的

机会，也能对新人有更多的了解。

虽然组长做的事情并不是那么多，在旅行的过程中，负责招呼大家，不掉队等，但是还是能够让大家感受到团队的存在。

为了让大家有话题可聊，我们又设计了一个小互动，就是每个人在吃晚饭的时候，要能够熟悉地说出小组里面指定人的姓名、年龄等，如果说不出来有惩罚。这样大家就会有意识地和周围的同事一起聊聊天，让彼此之间的距离拉近一些。

为了让小组之间产生一些竞争，登山期间还设计了名次环节，而且是小组所有成员都到达，名次才有效。虽然这个环节看上去有些小儿科，但是每个团队成员都不想给自己的小组拉分，大家就会相互帮助一起登顶，其实也是为大家找到一个彼此了解的机会。

## 让对方主动做出成交决策

■ 王宽荣

亚当森在优美座位公司担任销售经理。最近，他从公司总部得到一个确切的消息：柯达公司创始人伊斯曼捐出巨款要在罗彻斯特建造一座音乐堂、一座纪念馆和一座戏院。这批建筑内所需的座椅正在对外寻找商家。如果能拿下这批订单，公司的业绩将会跨上一个新的台阶。

公司总部把这个任务下达给亚当森的部门，老总给他的意见是：花最小的代价获得订单。

亚当森领命后立马召集大家开会商议对策。遗憾的是，大家讨论了半天，也没有拿出一个可行的方案来。就在亚当森一筹莫展之际，助手又带来一个坏消息：听说伊斯曼是个怪人，多家对手公司的人去找他洽谈，都谈不了5分钟就被他从办公室赶了出来。对此，大家都表示无能为力。

亚当森做事一向是迎难而上，但这一次他也明显感到很棘手。下班回家，妻子玛丽见他一脸愁容，就关心地问：“亲爱的，你这是怎么啦？”亚当森就把事情的真相跟妻子说了一遍。妻子笑着说：“做鱼有腥味，可以加料酒去腥；炖骨头炖不烂，滴几滴醋。伊斯曼肯定有自己的特点，你不妨留心一下。”一语惊醒梦中人，妻子的话使亚当森茅塞顿开。

接下来的几天，亚当森一直在外奔波，他带着小礼物逐个拜访了伊斯曼周围的朋友，甚至还去了帮伊斯曼装修办公室的装修公司，又去图书馆查阅了资料。通过近一周时间的准备，他对拿下这次订单已成竹在胸。

这天上午，亚当森来到伊斯曼的公司，被秘书引进办公室时，伊斯曼正埋头在一

堆文件当中，连看都没看亚当森一眼。趁这个时间，亚当森就静静地打量起办公室的装修来。

过了一会儿，伊斯曼抬眼看见了他，便问：“先生有何见教？”秘书作了简单介绍后便退出去了。亚当森微笑着说：“我刚才仔细看了一下您的办公室，以我长期从事室内装修的经验来看，还从来没有发现哪个办公室能装修得这么精致。”“是吗？这可是我亲自设计的！”伊斯曼自豪地说。亚当森走到墙边用手摸了一下木板，说：“如果我没看错的话，这个板是英国制造的。”伊斯曼高兴地站起身来：“是的，这是我请专门研究室内橡木的朋友专程去英国定的货。”

接下来，心情超好的伊斯曼领着亚当森参观了他的办公室，从木质到比例，从比例到颜色，从颜色到价格以及他设计的经历，都一一作了介绍。

见伊斯曼谈兴正浓，亚当森便好奇地询问他的经历。伊斯曼把自己的苦难童年，母子俩如何在贫困中挣扎，到后来如何发明相机的经过，以及打算将为社会作出巨额捐赠都悉数对亚当森讲，亚当森认真地聆听，并由衷地赞扬他的善心。

就这样，俩人聊了整整一个下午，依然谈兴正浓。最后，伊斯曼还邀请亚当森去他家用餐，餐后参观他油漆木椅的过程。从始至终，他们都未谈及生意。后来，亚当森不仅得到了这个订单，伊斯曼还把其他大批的订单都交付于他，两人还结下了深厚的友谊。

在销售的过程中，获取订单的秘诀并不在于你能不能口若悬河地向对方宣传，有时候，真诚的欣赏和恰到好处的赞美，更能获得对方的好感，让对方主动做出成交决策。



管理之道

如果诚信到连敌人都相信你，那你就成功了。如果成功真有什么秘诀，那就是两个字：诚信。

## 李嘉诚：诚信是我的第二生命

■ 蒋光宇

人。”

李嘉诚忍不住打断母亲的话问：“不是说好谁收获的稻谷多，就选谁当接班人吗？”

李母说：“是的。一寂听了，不服气地说：‘分明我收获了一担稻谷，二寂颗粒无收，怎么能让他担任住持啊！’元寂微微一笑，高声地对众僧人说：‘我给一寂和二寂的稻谷，都是用开水煮熟的。显然，二寂是诚实的，理应由他来当住持。’于是，众人心悦诚服。”李母忽然话锋一转：“经商如同做人，诚信当头，则无危而不克了。”李嘉诚听罢母亲的话，深有感悟。

此后，李嘉诚用诚信感动了员工、客户、银行和供货商。即使资金紧缺，他依然保证了产品质量，保证了员工的工资，留住了人才，化危机为商机。公司不仅在商界站稳了脚，而且东山再起，成为世界最大的塑胶花生产厂家。他被誉为“塑胶花大王”。此后，他的事业迅速走向辉煌，逐渐成了世界华人首富，并入选“世界最具影响力的十大华商人物”。

很多媒体都曾经问过李嘉诚一个共同的问题：“您成功的秘诀是什么？”

李嘉诚总是回答说：“母亲讲的开元寺住持元寂挑选接班人的诚信故事，改变了我一生的命运。答应人家的事，错的也要照做。如果诚信到连敌人都相信你，那你就成功了。如果成功真有什么秘诀，那就是两个字：‘诚信。’诚信是我的第二生命！”

华硕集团董事长施崇棠业余时间酷爱钓鱼。每个周末，只要没有公务，他都会邀上几位好友外出过过钓瘾。

一个周末的下午，施崇棠和他的几名高管来到野外的一处河湾钓鱼。

当施崇棠在河边逡巡选择最佳钓点时，他发现了一块破木牌，上面写着：“钓鱼时间从上午八点至下午五点。”而此时，其他人已经选好了钓位，兴致勃勃地准备满载而归。

不知什么原因，施崇棠一行钓了三个小时，一条鱼也没上钩。大家正准备走时，施崇棠的鱼钩有了动静，不一会儿，他拉上来一条四斤左右的鮰鱼。大家很兴奋，有人就拿来渔网装鱼。这时，施崇棠抬腕看了看手表，突然一脸认真地说：

“这鱼我们不能要。”说罢，迅速将已经装好的鱼儿倒进了河里。

“施总，我们蹲守了几个小时就钓到这么一条鱼，为什么不要呢？”一位高管十分惋惜地问道。

施崇棠指了指腕上的手表，又指着不远处的木牌说：“现在已经是下午五点半了，按照规定，我们只能钓到五点，因此，我必须把那条鱼放回河里去。”

另一位高管不以为然地说：“又没有人看见我们是五点前还是五点后钓的，多大点事啊。”

“这不是小事！”施崇棠一边收鱼竿一边严肃地说，“虽然只是一块破木牌，但却是一条规则。我们做企业管理的，如果你制订了规则，下属都在你看不见的时候逾越甚至践踏规则，你会是什么心情？后果会怎样？”这时，高管们方才明白施崇棠为什么钓鱼又放鱼。

敬畏规则是一种态度，一种修养。大凡成功之士，无不对规则敬畏有加。哪怕只是一条写在木牌上的规则，也不会轻易逾越。



广告

企业家日报 网络查号台



118114(小程序)

企业家日报与网络查号台118114联合推出

全媒体采访预约平台



凡是企业经营过程中遇到新闻事件、风云人物、贷款、法律、人才等方面的问题皆可预约，我们将安排资深记者为您排忧解难！