

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,大骂一贯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。

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。”他讲了之所以拿出来的原因在于,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。

虽然组长做得事情并不是那么多,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:花最小的代价获取订单。

亚当森领命后立即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,伊斯曼抬头看见了他,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,还从来没有发现有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过,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。伊斯曼就把自己的苦难童年,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

1957年底,香港的长江塑胶厂改名为长江工业有限公司。公司总部由新蒲岗搬到北角,李嘉诚任董事长兼总经理。厂房分为两处,一处仍生产塑胶玩具,另一处生产塑胶花,是重点产品。

由于李嘉诚采用了从意大利学来的先进生产技术,塑胶花生意火爆,产品畅销,供不应求。可是,为了应付接二连三的订单,却生产了大量的不合格产品。结果,许多客户纷纷要求退货退款,银行也追债,塑胶花生产陷入了困境,公司也濒临破产。

李嘉诚是孝子,公司的危机当然要瞒着年迈的母亲庄碧琴。李母是位佛门居士,经常积德行善,接济穷人。那天,李母得知了公司的困境,便把李嘉诚叫来说:“儿啊,给妈妈泡一道工夫茶。”

于是,李嘉诚用地道的凤凰单丛茶给母亲泡上一道潮汕工夫茶。李母品了几口茶,吩咐他坐下,问:“你认识老家潮州开元寺法号叫元寂的住持么?当年元寂年事已高,希望找个合适的接班人。候选人是他的两个徒弟一寂和二寂。”李母呷了一口茶接着说:“元寂把这两个徒弟叫到跟前,给他俩每人一些稻谷,说是明年秋天以稻谷的收成为答卷,谁收获的多,谁就是接班人。第二年秋天到了,一寂挑来满满的一担稻谷,二寂则两手空空。元寂却当众宣布二寂做自己的接班

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!”

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,下属就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。

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,施崇棠和公司的几名高管来到野外的一处河湾钓鱼。当施崇棠在河边巡选选择最佳钓点时,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,施崇棠一行人钓了三个小时,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鲈鱼。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。



如何和业绩低迷的下属交流

■ 程亮

对一块木牌的敬畏

■ 雷童

广告

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、人才等方方面面的问题皆可预约,我们将安排资深记者为您排忧解难!

企业家日报网络查号台118114(小程序)

二维码