

企业楷模

抓住客户痛点,造就方太产品力

正是这些“独特,高档,领先”的产品(独特,高档,领先是方太的产品方针,和很多企业不同,他们的方针不只是口号,而是在行动中实现了的口号)让方太即使在整体经济不太景气的时间内,依然保持了 30-40% 的年增长,方太的高端厨具市场占有率高达 40%。

■ 宋新宇

在我认识的企业里,方太是一个善于抓住客户痛点,善于利用客户痛点打造产品竞争力的公司,接下来我们来看看方太的做法。

我和方太创始人茅忠群茅总认识很久了,但2015年才有机会带领俱友走进方太参观学习。到方太第一件事情是参观方太博物馆,在博物馆里最重要的当然是方太的产品。方太的产品都和厨房有关,涉及集成厨房、吸油烟机、燃气灶具、电磁灶具、消毒碗柜、燃气热水器领域。



方太的最直接竞争对手应该是西门子家电了,我在1997-1999年间曾经帮助西门子家电建立其中国销售体系,我知道西门子作为老牌跨国公司的巨大优势。但茅总告诉我,在中国市场上,他们早已把西门子甩在身后,方太在高端厨具领域的销售额今天是西门子的2-3倍。

方太的产品很有竞争力,随行的很多俱友,尤其是女性俱友,都早已是方太的客户。方太历史上率先推出大圆弧流线型吸油烟机;率先推出人工智能型吸油烟机和飓风型吸油烟机;率先推出二星级消毒碗柜等。我们看到的最新一款产品是方太花了五年多时间,针对中国人习惯设计的台式

洗碗机。包括我在内的很多俱友都在这里停了下来,追问这款产品的价格和在哪里可以购买。

很显然这是一款戳中了客户痛点的产品。这些痛点方太都一一研究过:

- 1、国外的洗碗机太高,不适合中国人。
- 2、国外的洗碗机占地方太大,中国厨房通常比较小
- 3、国外洗碗机不方便安装。
- 4、国外洗碗机是侧开门,要弯腰。
- 5、国外洗碗机洗一次要1.5小时。

方太的台式洗碗机解决了上面全部问题,洗一次碗只要28分钟,此外还可以用洗碗机洗青菜,去除农药。茅总后来告诉我,这款产品供不应求,他们已经在增加生产线。

正是这些“独特,高档,领先”的产品(独特,高档,领先是方太的产品方针,和很多企业不同,他们的方针不只是口号,而是在行动中实现了的口号)让方太即使在整体经济不太景气的时间内,依然保持了30-40%的年增长,方太的高端厨具市场占有率高达40%。2014年时方太的营业额大约是50亿,利润是6亿多,他们同时也交了6.8亿的税,是一家非常健康的企业。

抓住客户痛点,就能打造产品竞争力。方太就是这样的一个例子。

管理之道

1.让他们参与处理日常管理事务

领导放手让下属做事之前,首先应该试着让他们参与处理一些日常运营管理方面的事务,或者让他们参与团队运营效率管理会议,让当事人有机会从更高的视角学习和观察企业运营管理方面的知识。

开会时,主管试着诚恳地向大家征求意见,员工们就会慢慢适应,并主动把一些平时看到的问题拿出来与大家分享,这些细微的转变就是一大进步。通过这些举措,主管就能从员工中逐渐发现可以担任二把手的候补人选。

2.准备一份指导资料

领导者放手让下属做事时,建议整理出一些团队运营管理方面的手册。

分配任务时,除了口头说明,最好提前准备一份指导资料,避免下达指示时忘记一些重要内容并防止可能发生的错误。另外,借编纂指导资料的机会,主管还可以对之前的工作情况重新回顾一遍,以便从中发现不足。

这份指导手册中应具体规定管理者的工作进度安排。此外,更重要的是明确划分二把手的岗位职责和权限。原则上一切日常事务均应上报给主管,但指导手册中最好体现如“情况可由二把手自主决定,事后汇报”等内容。

3.不做“甩手掌柜”

培养二把手时,最典型的失败案例是把工作全盘托给对方,自己扔下一句“事情交给你处理”之后就不管了。这样一来,接受指示的下属会觉得“上司只图自己省事,把工作全部推到我身上”。

作为主管,一定要经常耐心地给予指导并询问下属有没有不懂或觉得难以处理的问题,同时给予恰当的建议。另外,对于放手让下属去做的工作,一定要表现出最终结果由自己负责的姿态。

三招培养出合格的「一把手」

■ 加藤雅彦

改变“竞争准则”的面包店

■ 华说

在我所工作的公司附近,有一家面包店,它是本地知名的一家食品企业开设的连锁店,大概已经开了一两年了。最近,这家面包店吸引了我的视线。

我之所以对这家面包店感兴趣,不是因为它开发了某种吸引我的新产品,而是其门

店前排起的队伍——足有七八米长。这种场景让我吃惊,这家店的面包有如此吸引力吗?

一打听,原因其实非常简单:作为一家门店,在总店配送之后,有一些产品是需要门店进一步加工制作的,比如说蛋糕。而在此制作过程中,除了“生产”出正品之外,必然会伴随着一些边角料,这是一个“联产”的过程。当然,这些所谓的“副产品”——边角料,质量和

口感以及新鲜程度和正品是一样的,只不过外在形象不佳。

对于这些“副产品”,这家门店处理得颇为巧妙:将其混装在一个食品袋内,打包出售。而其主要的卖点,是价格非常便宜,几块钱可以买到一大袋。而出售的时间,大致定在午后3时。而来面包店的排队的人,正是为此而来!面包店前的一幕,其实是示范着一个重

要的话题:不同的竞争准则,会有不同的获胜者。不难看出,在这家面包店,同时存在着两种竞争准则:一类是正品,采用的是市场的竞争准则,价高者得。另一类是边角料,采用的是排队轮购的竞争准则,先到先得。在前者,获胜者是那些愿意出价之人;在后者,获胜者那些是时间成本低的人。很显然,竞争的准则变了,获胜者自然也随之改变。

浙江省诚信经营示范单位

专栏主持人:魏东 电话 13858158920

杭州润韵装饰工程有限公司

润韵装饰是一家集设计、装饰施工材料配送一体的装饰企业,专业从事公寓、别墅、排屋、办公楼与酒店的室内设计与施工,并逐步形成专业化、品牌化、规模化的发展道路。润韵装饰本着“以人为本”的经营理念,凭借精湛的工艺,优良的选材,匠心独具的设计,倾情为每一位客户打造温馨健康的室内环境。自公司成立以来,润韵装饰一直秉承“以质量求生存,以信誉谋发展”的理念,始终坚持以客户需求为中心,不断用优质精美、健康环保的空间装饰产品为广大客户创造精品工程。

乐清市顶立金属材料有限公司

顶立公司是一家从事专业生产、研发、销售铜门、防爆铸铝门的企业。公司严格按照ISO9001:2008国际体系认证执行,一直把“以人为本、以技为先、立足创新、追求卓越、铸造一流品质”作为企业的经营理念。顶立豪门防爆铸铝门因其工艺精湛,特殊的油漆表面处理能力而著称。公司花巨资打造全封闭无尘喷房,配合使用高端纳米铜油漆,产品耐腐蚀、抗氧化,不褪色,并科学运用AUTO-CAD技术,艺术与产品相结合,款式新颖靓丽,高雅别致。顶立豪门因其拥有庞大的铜门防爆铸铝门生产规模在同行及客户心中得到一致的认可。

衢州市灵杰液压机械制造有限公司

灵杰公司成立于2016年,是各种水利闸门及液压元件制造厂家。主要生产各种水泥自控翻板闸门、液压钢板闸门及液压元件,广泛应用于各机械行业。公司始终坚持科技促发展的原则,采用了具有现代化的工艺布局,实行科学管理,并把完善的质量体系贯穿于整个生产过程。本公司立足浙江,服务全球,将一如既往地推广高品质产品,依靠一流的服务来满足客户日益增长的各方面需求,为更多的客户服务。

绍兴上虞哆咪咪艺术培训有限公司

哆咪咪艺术培训公司是一所面向9-18周岁青少年开设的计算机编程培训机构。哆咪咪编程中心是虞城首批计算机编程培训机构,专注编程C++教学,享有占地600㎡的教学区域,配备先进的云机房设备,建有在线题库OJ系统,拥有强大的师资队伍,专业的研发团队,以及优秀的服务团队。哆咪咪的办学宗旨是挖掘孩子对新事物创新的潜能,培养孩子对计算机编程的兴趣和能力,帮助孩子获得各种信息学竞赛的机会,让孩子在编程中,编出学业和职业生涯的蓝图,编出属于自己的

梦想天空。

遂昌宏昌物业管理有限公司

宏昌公司成立于2012年。公司拥有一支管理经验丰富、技术精良、责任心强、精干高效的核心团队,各类管理和技术人员均持证上岗。公司秉承“诚信做人、真诚做事、用心服务”的服务理念,以“始于主动、寓于真诚、终于满意”为服务宗旨,发扬“倾尽全力、锲而不舍、志在必得”的企业精神,运用现代化的管理手段和先进的维修养护技术,提供专业化、科学化、智能化的物业服务,为客户营造一个安全、舒适、整洁、现代的办公和生活环境。

江山市景宇物业管理有限公司

景宇公司成立于2016年,目前主要经营范围是物业管理、园林绿化、家政服务;城市垃圾清扫。公司自成立以来,积极开拓市场,建立了完善的管理制度,一直致力于为企业事业单位、商场超市、写字楼等项目提供物业管理及委托顾问服务。公司管理层具有几十年后勤服务的工作经验,是一支素质高、服务全面,可以为不同领域客户服务的专业团队。未来,公司将继续以良好的服务质量、优惠的价格、周到热情的态度,为广大客户提供高效便捷、细致全面的物业管理服务。

杭州佩思汽车事务代理有限公司

佩思公司成立于2017年,凭借出色的管理,先进的经营理念,成功与神州集团达成战略合作关系。公司主要业务有租车(百余种车源)、神州专车(庞大司机资源)、神州买车(全国一手车车源批发)、汽车维修等。公司以“让汽车触手可及,买车、租车,变得简单,方便”为愿景。专注精品,成就价值。2019年,公司签约德系宝沃汽车销售权,并与多家金融贷款机构合作,推出了1成首付买宝沃汽车和扫码即开租宝沃以及90天无理由退车服务。

浙江祥宏环保科技有限公司

成立于2009年,专业生产塑料包装盒、食品盒、化妆品盒、婴童用品盒、工艺品盒、五金器材等各类透明包装盒,主营PVC、PET、PP、PS材质塑料折盒、吸塑盒、胶盒、天地盒、圆筒、苹果批、柔软线盒。祥宏塑胶是义乌市唯一一家拥有食品QS认证的正规塑胶制品生产公司,厂房面积10000平方米,拥有100多人生产团队和齐全的高科技生产设备,且工厂自有无痕车间。祥宏塑胶秉持“以人为本,客户至上,服务到位,开拓进取”的精神,竭诚为客户提供优质、可靠产品和满意服务。

杭州君途汽车租赁有限公司

君途汽车租赁公司成立于2014年,是一家专注于汽车融资租赁与汽车销售的专业化服务公司,目前涉及个人用车、合规网约车、物流专供车、短轴车、新能源车的长租和短租业务,作为新型的汽车销售服务企业,公司拥有完善的金融、销售、售后服务体系,为客户提供快速便捷的全新购车服务。

嘉兴市广通汽车服务有限公司

广通汽车服务公司成立于2009年,是一家专业提供大巴租赁服务的现代交通服务企业。自成立以来,广通汽车租赁旗下的大巴服务以专业、高效、可靠的服务理念赢得了广大客户的信任,目前已经与众多本地企业建立了长期融洽的合作关系。广通汽车从事租车业务多年,以诚信求发展,秉承“顾客至上,诚信进取”的经营理念,努力提升业务水平。公司现拥有丰富的车型,以及一批经验丰富的管理人才和专业技术熟练的驾驶员,将以全心全意的服务态度,尽职尽责的专业品质,竭诚为客户服务。

杭州鼎磊建筑加固工程有限公司

鼎磊建筑加固公司是一家专业化工程公司,公司主要技术人员拥有十余年的技术积累。鼎磊依托浙江省内几所高校及其相关实验科研部门,专门从事建筑物检测鉴定技术、加固技术改造、地基处理、建筑物纠偏,以及加固材料及产品等的研究开发及工程应用。公司技术核心团队由浙江省多家建筑设计院及相关高校的专业科研技术人员组成,专业知识深厚,工程经验丰富,具有较强的解决工程实际问题的能力,是一个多专业与多学科组合的、年轻的、充满活力并具有凝聚力的集体。

浙江尚佳物业管理有限公司

尚佳公司成立于2018年,经营范围包括物业管理服务;清洁服务;园林绿化服务;停车服务。公司管理团队均拥有多年的管理实践经验,工作和管理中追求创新,以新的理念引导企业的经营和发展。尚佳物业坚持“用心做事,真诚服务”的服务理念,通过运用先进的管理模式和密集的管理体系,在优质的公共基本服务基础上,致力为广大业主和物业使用人提供“酒店式”、“人性化”、“精细化”等更高的附加服务价值,为开发商和合作伙伴增加市场价值和品牌价值。

浙江科诺尼环保科技有限公司

科诺尼环保科技有限公司成立于2018年,是一家专业从事城市污泥处置的环保企业,也

是舟山岛唯一一家在污泥处置中引进国际先进技术及对污泥处置采用机械化设备的科技型企业。公司在舟山市高新技术开发区和普陀经济技术开发区拥有5000㎡车间,在多项技术上有了重大突破。科诺尼通过对复合微生物和硝物质提取液的有效配比,阻止重金属浸出,达到了污泥无害化。此外,在处置企业园林废弃物时,科诺尼采用了高温杀菌、灭虫等工艺,使之成为营养土、有机肥,做到了资源再生利用。

台州万物源环保设备科技有限公司

万物源公司是一家集研发、生产、销售为一体的科技创新型企业,主要为解决民生健康用水领域实现分质供水的目标为使命,拥有自主创新的技术及品牌。公司拥有专业研发团队、生产基地、营销网络,并拥有发明专利、科学技术成果等知识产权。公司提出了健康饮用水需求新理念,推出了“万物源”水质处理器,在国家无法实现分质供水的情况下,帮助家庭实现自我分质供水。2014年,“万物源”水质处理器荣获“中国科技创新最佳发明成果奖”,2017年初确认为“科技技术成果”。

杭州新罗输送机械有限公司

新罗公司成立于2011年,是在中外合资公司——杭罗、先科基础上重组的股份制民营企业,主导产品有:FU型链式输送机,NE、NSE型板链斗式提升机,DS(SDB)连续斗式熟料输送机。新罗专业从事设计、制造、开发新一代高效节能物料输送机械,引进日本和德国技术,成功开发了TGD钢丝绳胶带提升机和ZLY中央链提升机,MS、MC、MZ型埋刮板输送机,TD75型、DT II型和DJ型大倾角档边式皮带机等,是浙江省生产早、质量好的输送企业。公司用户遍布全国各地,并出口国外,在国内外享有较高声誉。

杭州国美物业管理有限公司

国美物业成立于2009年,具有国家二级物业管理企业资质,现有员工300余名,目前签约物业管理面积超过200万平方米。国美物业以专业和丰富的物业管理经验取胜,以住宅、商务楼、市场等为主要服务目标,提供物业管理、绿化养护、保洁家政服务、空气治理等服务。公司始终坚持全心全意为业主服务的宗旨,奉行“服务至诚、精益求精、管理规范、进取创新”的质量方针,以“团结、敬业、诚信、务实”为企业精神,把“以人为本、业主至上、服务为先”的服务理念渗透至物业管理的全过程。

杭州湾高科技有限公司

该公司是一家创新型的水务处理服务商,是基于玉环振兴环保装备有限公司的专利、技术、人才而新组建的创新型科技公司。公司以构建安全、舒适、可持续的水环境为目标和使命,致力于曝气系统和填料产品研究、开发、制造与服务,在曝气器及其安装维护方面拥有核心发明专利和专有技术。公司与清华大学、浙江长三角研究院杭州分院及众多高校建立了紧密产学研合作,是浙江清华长三角研究院清洁能源与节能环保发展研究中心的高新孵化企业。

嘉兴卓亚展览有限公司

卓亚公司成立于2008年,长期与嘉兴市政府、嘉兴市经贸委合作开发、组织、承办各行业发展展会,是一家集组织策划、设计开发、展台搭建、展览展示于一体,承办各种专业展览和会议(论坛)的专业型展览公司。卓亚秉承“专业服务、尽心尽力”的经营理念,以诚信、务实的工作作风,主动严谨、高效的服务,关注客户的需要,立足客户的需求,竭诚为客户提供一个拓展销售渠道、增加贸易机会的商务平台,促进各方的经济发展和交流。

浙江中金拍卖有限公司

中金拍卖公司成立于2016年,是一家以经营未上市公司股权拍卖为主导,业务范围涵盖国家法律法规允许拍卖的物品、财产权利的综合性拍卖公司。公司培养了一批具备专业技术和服务能力的团队,在“合规、诚信、专业、高效”的经营理念下,业务立足浙江,辐射全国,已成功的为全国各地客户完成数百起的委托标,年促成交易近1亿元。2019年,公司获得“浙江省诚信诚信经营示范单位”荣誉称号。如今,公司凭借自身丰富的业务经验和充足的客户资源,在合规、专业、诚信、高效的发展轨道上稳健、持续的前行。

浙江维力华生物科技有限公司

维力华公司位于环境优美的浙江省长兴县潮洲区青创园内。创始人在2004年引进欧洲技术,于香港生物科技研究院内设立全自动生产线,获得ISO13485:2003、FDA及CE认证,并获得中国大陆CFDA进口批文,产品销往香港本土、美国、土耳其、以色列、挪威和伊朗等国家。2017年公司创始人决定将工厂迁入中国大陆,研发中心位于中国深圳,同时在美国、欧洲设立分支机构。公司以生物科技产品为导向,融合高科技技术,聚集杰出的人才及雄厚资本,致力于将公司打造成全球高新技术企业平台。