

## 企业楷模

## 老字号“甘长顺”的生意经

甘寿彭曾说：“我不赚他们的钱，只赚口碑。”这是甘寿彭的过人之处，没有投入广告费，却比花钱大吹大擂做的广告效果好多了。

■ 陈钟华



亲自检查火烛与安全，还要检查剩下的原材料，该倒掉的就立即倒掉。

哪天顾客碗里的面没有吃完，甘寿彭会将这碗剩面端过来，吃上一口，让煮面的师傅也吃一口，究竟是口味咸了，还是淡了，以便日后改进。

掌柜甘世奇说，“甘长顺”的阳春面（即俗称的光头面）是不赚钱的。父亲甘寿彭说过，来吃阳春面的，一般都是做苦力的，赚两个血汗钱不容易，吃碗面条要当一餐饭。他吩咐厨房，凡是吃阳春面的，都要重挑，多加油。让他吃上满满一碗，干活有力气。

甘寿彭曾说：“我不赚他们的钱，只赚

口碑。”这是甘寿彭的过人之处，没有投入广告费，却比花钱大吹大擂做的广告效果好多了。

每到腊月二十九，甘寿彭从下午4时开始，给每个街坊免费送一碗热气腾腾的面条，名曰“收牌面”。每人一碗，随同送上拜年帖子，写上“甘长顺”春节期间何时开始放假，何时营业、节后恭候光临等语。街坊吃过，学徒前来收碗，还会送上热毛巾，供街坊擦脸擦手，俗称“手把手”。

“甘长顺”面条价格不高，解放初期，酱汁面只卖8分钱（即旧币800元）一碗，肉丝、卤子、小码儿（即牛肉）每碗6分钱。好

一点的，像墨鱼面、什锦面、三鲜面，才卖1角2分一碗。酱汁面只卖8分钱一碗，上色却不用低成本酱油，而是用上等“白溜糖”上糖色。坚持低价，讲究用料，坚持质量，薄利多销，赚来免费广告，“甘长顺”不想出名也难。

一个企业要做大做强，除了老板要善于经营以外，如何让员工尽职尽责，也是一个重要因素。甘寿彭对顾客热情，取钱也宽。为了留住师傅，“甘长顺”有一套人性化的管理方法。面馆里的小碟下酒菜，甘寿彭交给厨房师傅们经营，所得利润由师傅们自行分配，等于让师傅们做了“小老板”。师傅们何乐而不为呢？因此，小碟异彩纷呈，各显风流。面馆生意自然锦上添花。

“甘长顺”有一道小碟，用雪白的肥肉夹在猪肝中，谓之“金银肝”。切片装盘，每片红中夹白，不但好看，而且猪肝因有肉油滋润，入口嫩滑，肥而不腻，很受食客青睐。这道小碟就是后堂师傅们别出心裁的创新。

另外，用店里肉皮、油渣、拆骨肉等做成小碟卖的钱，以及卖漏水的钱，顾客给的小费等等，老板也不要，另外用箱子装着，每晚打烊，这些钱拿出来分给师傅们。勤快的学徒还可以赚到跑腿费，谓之“草鞋钱”。

新中国成立前，一个大师傅的月工资为十元（旧币十万元）左右，每月这些杂七杂八的收入有二三十元，伙食由店里供给。师傅们出门做事，为的就是“三分赚钱，七分赚吃”。“甘长顺”的员工，有的一做就是二三十年，很少有中途辞职的。

## 给拒绝加上「包装」

■ 周礼

我有一个朋友在某集团公司做部门经理。有一回，一名客户经他手签了一桩大单，赚了不少钱，为了表示感谢，这名客户特地送了一对价值不菲的瓷器给我的朋友。

朋友想拒绝，但又不想让对方难堪，于是他高兴地收下了，并感激地说：“谢谢你！希望以后多多合作。”随即，朋友请这位客户小坐一会儿，然后他拿着瓷器转身去了里间的更衣室。

没多久，朋友从更衣室里走出来，手里拿着一份精心包装过的礼物，他亲切地对这位客户说：“既然咱们是朋友，那么朋友之间就应该礼尚往来，这份小小的礼物，也请你务必收下。”话说到这里，客户没了推辞的理由，只好心甘情愿地收下了。

这名客户回到家后，拆开朋友送给他的礼物，他原以为一定是不值钱的东西，谁知里面竟是他送给朋友的那对瓷器。这位客户从心底佩服朋友的做法，并与朋友建立了长期的合作关系。

有时候，拒绝别人就是这么简单，只要你给它加上一层精美的包装，不仅不会伤害到别人，反而会赢得别人的尊重。



## 我们需要示范

■ 袁岳

很多年轻的新同事，你要纯粹给他们讲道理，他们大都还是不会做，但是如果你把事情按照示范的要求，做一个样子或者模拟一个做法出来，其实大多数的新员工都能做到大致不差。示范具有很强的管理两面性，一般来说，能够示范得出来就代表它比较好模仿，而如果是我们自己也不示范不出来的事

情，我们在运用与推广的时候就要分外地谨慎。

其一，示范是一种个体具象化的管理方法。也就是说它能落实体现在一个实际操作者身上，有具体的行动要领与工作指标，而且可以分解过程，又可现场演示，是把一个管理要求解构扩展为一个管理过程，非常便于模仿者的参与与学习，追问与互动。其二，示范非常具有说服力。因为它不是一个无形的道

理，而是一个实际的操作，可以结合如何创造条件进行行动与行动的层级、如何区分以及如何达到来进行展开，从道义上来说，示范者并不是高高如果我们自己也示范不出来的事情，我们在运用与推广的时候就要分外地谨慎在上的嘴巴领导者，而变成了手脚领导者，从而更能够让学习者有感同身受的感觉。其三，示范具有相当的规范化。在示范中工作最终状态与过程状态的要求有清晰的展示，因

此提供了模仿者具体比照的标杆，行动的矫正与完善也有了标准，因此可以促使行动水平的不断提升。

我们当然需要鼓动家，但是任何事业的真正发展需要更多的实干家，资深与领导型的实干家为人示范，资深与操作型的人们积极效仿与学习，这样我们很快就会有一支行动能力接近甚至一致的团队了。

广告

## 浙江省诚信经营示范单位

专栏主持人：魏东 电话 13858158920

## 龙博教育培训学校

余杭区龙博教育培训学校创立于2013年，是一所经教育局审批，非学历教育文化培训学校；杭州市白名单上榜单位，杭州市消费者协会推荐单位，杭州市重合同守信用诚信单位，杭州市余杭区优秀民办学校。主导课程有中小学数学、语文、英语、科学等，致力于打造高满意度和好口碑的教育品牌。目前教学点分布在余杭、西湖、拱墅三个区。龙博教育将秉承“做好教书育人的本职，成就学生的未来可期”这一理念，服务于更多的学生。

## 湖州得进木业有限公司

湖州得进木业有限公司成立于2016年，始终专注于木地板产品的研发和制造。旗下木之初地板主要生产各类中高端进口实木地板和UV淋漆地板。公司采取培养与引进相结合的方式，造就了一大批高素质管理人才和实践经验丰富的员工。同时，引进德国迈克、威力等先进生产设备，凭借雄厚的技术力量、完善的硬件设施、科学的管理方法，赢得了良好的市场信誉和客户。木之初以高起点、高标准、严要求的态度精心打造每一块地板精品，让每位顾客满意是我们永恒的追求！

## 杭州蔚康文化传媒有限公司

蔚康文化是一家为市区/乡镇街道党群服务中心提供代运营和专业活动策划、落地执行等服务的运营提供商，创始团队来自于阿里巴巴/滴滴/海信/志高等大型企业，拥有多年市场营销和策划经验，曾参与打造多个党群服务中心项目。项目运营多次“评优评先”，成为党建体系队伍考察“打卡”点。蔚康文化致力于在党群服务领域深耕，整合公益及社会化资源，搭建名师之家平台，集延安红色教培基地、浙江大学、浙江工业大学、老年大学、健康学院、平安课堂、市民讲坛等文化交流于一体，共同创建美好而完整的全生态链式服务体系。

## 浙江信辉建设工程有限公司

信辉建设立足于浙江金华，辐射全国，是管理制度健全、技术力量雄厚、人员配备齐全、设备先进、员工队伍稳定的工程建设公司。主营：房屋建筑工程、隧道工程、土石方工程、市政公用工程、地基与基础工程、钢结构工程、古建筑工程、公路工程。公司秉承恪守诚信、追求卓越、奉献精品的质量方针，立

足行业，凭借互利双赢的信誉、优秀的技术人才、雄厚的资金实力、规范化的管理、人性化的服务赢得了省内外市场与客户的信赖与赞誉。

## 恒婷大健康

恒婷大健康品牌是联合9大药企并融合国内20多家知名企业为战略合作伙伴的综合健康产品严选创业平台，集大健康产品研发、研发、销售为一体的国际化健康产业公司。在突出大健康主业的同时进军药品、医养养老业、旅游业、大健康5G新零售产业，大健康直播电商产业、实行多元化发展。开拓创新、迎合时代趋势，打造三网合一商业模式，360°靶向健康消费市场，构建全民智慧健康产业资源创新生态圈。快步实现大健康产业资本上市，助力全民健康、全面小康。

## 杭州匠心川艺健康管理有限公司

打造现代养生健康理疗树立采耳行业标杆，杭州匠心川艺健康管理有限公司由多元化技术整合技术团队创立，业务涵盖门店运营、咨询管理、保健服务、技术传授、专业工具研发销售等，公司进行分类区域合作、分层在线咨询区块管理、分级技术提升、多元化技术整合提炼，以诚信立本、用真心服务顾客、用心经营企业，用一流的管理、一流的团队、一流的技术、一流的服务、一流的业绩，打造代表中国采耳文化的健康行业历史文化创新！

## 绍兴堂龙家具有限公司

绍兴堂龙家具有限公司成立于2019年，在公司发展壮大的两年里，我们始终为客户提供好的产品和技术支持、健全的售后服务。经营范围包括生产、加工：家具、沙发、批发、零售；沙发、床垫、家具、厨卫用品、办公用品、家纺产品等。公司坚持注重团队、追求卓越的企业精神和专注于每一个细节的宗旨，更加努力的服务客户。我们将一如既往的以“诚信为根，质量为本”为己任，为您提供优质的产品和服务。

## 宁波绿霖景观工程有限公司

绿霖景观有着丰富的园林景观施工经验，为各大楼盘以及样板示范区、售楼处开放营造气氛。公司先后承接了水乡邻里地块景观绿化工程、上海长风8号景观绿化工程、雅戈尔紫玉花苑景观绿化工程等多个高端

楼盘及样板示范区，并受到业主及业内人士一致好评。公司引进国内外新型造园手法，并与上海等地多家植物研究中心以及园艺基地合作以“生态自然、重在观感”为准则，在甬城的部分高档住宅区、公共绿地及企业、厂区景观绿化建设中展示了自身丰富的内涵。

## 杭州宏越建设工程有限公司

杭州宏越建设工程有限公司是一家主要从事建筑工程、市政工程、建筑装饰工程、景观工程、机电设备安装工程、环保工程、智能化系统工程、安防工程、土石方工程、钢结构工程为一体的现代化施工企业。公司自成立以来一直遵循“优质、高效、团结、奉献”的工作态度，“科学管理、诚信服务、建满意工程、创时代精品”的质量方针，为社会创造了很多优质精品工程。公司狠抓质量关，求信誉，谋发展，与社会各界优势互补、同创辉煌。

## 杭州德运建设工程有限公司

杭州德运建设工程有限公司成立于2018年，是一家具有综合承包能力、国家建筑业一级资质的企业。主营项目有园林古建筑工程、土石方工程、公路工程、地基基础工程、城市及道路照明工程、园林绿化工程、钢结构工程、消防设施工程等。公司始终秉承“客户满意是评价我们工作的唯一标准”的服务理念，拥有健全的安全生产管理体系，实行ISO9001质量管理体系。近年来，公司先后完成多项重大工程的设计、施工，工程合格率高达，取得了较好的经济效益和社会信誉。

## 临海市合苑智能家居有限公司

合苑智能家居成立于2018年，是一家专业提供家装设计、施工+定制家具+智能家电一站式智能家居整装服务。作为智能家居行业的产品制造商和解决方案提供商，合苑智能从售前、售中、售后为我们的客户提供全方位服务。公司秉持“万物互联，乐享智能”的发展理念和“一切为了提升居家生活幸福感”的经营使命，将与您共建低碳、节能、绿色环保的智能家庭，共享智能化家居的高品质生活，打造先进智能家居品牌。

## 浙江华昊建筑材料检测有限公司

华昊检测一家具有省建设厅颁发的建筑工程材料见证取样检测资质和建筑节能检测

资质的检测单位。公司成立于2002年，多年来，秉承使“业主放心、监理信任、客户满意”的经营理念，紧紧围绕“创一流的检测队伍、一流的工作业绩”这一工作目标，自觉维护建筑行业市场秩序，依法参与公平有序竞争，追求阳光下利益最大化。目前，已为多项房建工程项目送检的材料产品进行科学、公正、诚信、准确的见证取样检测。报告一次正确率达99%以上，普遍得到上级业务主管部门的认可和业主的好评。

## 湖州银天节能建材有限公司

银天节能主营脱硫石膏粉、石膏砂浆生产，建筑材料、保温材料、石膏粉、石膏粉浆、石膏制品研发、销售等。品种齐全、价格合理，秉承多品种经营特色和薄利多销的原则，赢得了广大客户的信任，目前与省内外多家零售商和代理商建立了长期稳定的合作关系。公司始终奉行“诚信求实、致力服务、唯求满意”的企业宗旨，不断进行产品创新和服务改进，为新老客户提供的产品和服务，谋求共同发展。

## 宁波罕虹餐饮管理有限公司

宁波罕虹餐饮管理有限公司成立于2014年，主营业务为烤鱼主题餐厅、农家菜、学校、单位食堂承包等，旗下有海曙庄园烤鱼主题餐厅。公司成立以来始终秉持“顾客的需求”永远是我们改善的源动力，用心服务的经营理念，在食材采购、食材检验、食材储存、食材加工处理、食品烹调等部分别由专人负责，做到职责明确、分工合理，所有作业流程均有ISO9001:2000标准作业规范管制。多年来业务不断发展壮大，成为宁波餐饮服务公司行业内知名企业。

## 台州绘墨艺术有限公司

台州绘墨艺术有限公司（海派美术）成立于2013年，是一家全封闭式正规美术培训机构，设有高考美术、成人油画、创意儿童画、书法等课程。海派美术以“全心全意为提高学生的审美素养”为教学宗旨，拥有一支教学经验丰富的优秀教师团队，先进的办学理念和教学方法。在专业课方面，因人制宜地制定教学计划，实施教学方案，使每一位学生在海派美术都能得到最大的关爱与指导。发展至今，海派美术共创办9家校区，已成为台州颇有影响力的专业美术培训机构。

## 绍兴甬盛建材有限公司

绍兴甬盛建材有限公司成立于2017年，是一家专业从事码头水泥、矿粉等建筑材料中转及销售的公司，总计仓储罐库容35000吨，配备2台300吨/时螺旋式粉料卸船机及配套输送设备。旗下有配套物流公司绍兴宝螺物流有限公司，拥有专业散装粉料运输车12辆。本着不骄不躁、严谨踏实的工作作风，恪守“质量第一、客户至上”的服务宗旨，不断创新思路，完善销售体系，打造具备中转库特色的物流保供渠道，为客户提供附加值。三年内在绍兴地区已赢得市场认可及好评。

## 浙江山农农产品配送有限公司

山农农产品配送有限公司成立于2014年，一直致力于为长三角地区企事业单位食堂提供生鲜食材加工及配送服务，提供健康食材服务解决方案。公司在产品上严把质量关，实施溯源制度，注重流程控制，建立了从田地到餐桌的健康保障体系。已形成从原料采购、保鲜加工、储藏运输和送货上门的体化服务，积极倡导“冷链覆盖、全程品控”的配送服务理念，努力成为“浙江健康食材服务解决方案第一品牌”。

## 杭州泳浩水利建设有限公司

泳浩水利成立于2018年，公司目前拥有在册人员50余人，其中专业技术职称人员10余人，建造师10余人，各种工种持证上岗管理人员和技术工人共30余人。在重视人才培养的同时，我们也狠抓优化市场经营活动。公司始终坚持把“创造优质工程、提供优质服务”作为指导理念，始终牢记“树立良好企业形象，讲诚信，做精品工程”的企业方针，规规矩矩做人，踏踏实实做事，努力在激烈的市场竞争中立足！

## 宁波亿辉机械安装有限公司

宁波亿辉机械安装有限公司成立于2017年，是一家专业从事设备租赁、安装的专业公司。经营范围包括机械设备安装；机械设备的切割、焊接加工；机械设备的批发、零售等。公司各类机械设备配套完善，拥有一支良好的施工队伍、优良的施工设备、丰富的施工经验、科学的管理方法和先进的施工工艺，深受建设单位和社会各界的信赖与好评。公司将进一步发扬“开拓创新、追求卓越”的企业精神，共创美好未来。