

企业楷模

每个部门都在自己的职能范围内，干自己分内的事情，却没有关注到公司全局出现的问题。于是，Expedia公司成立了一个多部门联合的团队，打破部门边界，调查出现问题的真正原因。

一个邮箱节省 1 亿美元



客户订票，却不关心顾客能不能找到行程单。技术部门只负责网站的建设和维护，其

他全不理睬。也就是说，每个部门都在自己的职能范围内，干自己分内的事情，却没有

关注到公司全局出现的问题。

于是，Expedia 公司成立了一个多部门联合的团队，打破部门边界，调查出现问题的真正原因。经过 1 个月的努力，终于找到了问题的症结，原来很多人找不到行程单是因为留了错误的邮箱地址，所以行程单没有发到顾客本人的邮箱。同时，因为公司的业务量太大，发送行程单太多，导致一部分行程单被发到了垃圾邮箱。于是，团队中的技术部门在网页上做了调整，比如让顾客填写两次邮箱地址，提高邮箱正确率，同时，网页提醒顾客，如果邮箱里没有行程单，可以去垃圾邮箱看看，并且还专门设计了一个按钮，让顾客可以一键调出行程单。经过多个部门的联合行动，客服电话的接听比例由原来的 58%降到了 15%，公司的服务也获得了顾客的好评和认可，Expedia 公司也连续几年被评为全球最具活力品牌、全球最具创新力企业。

阿伍大学毕业后，进到一家食品集团做产品包装设计。说是设计，其实基本就是在原包装的基础上稍作调整，比如遇上活动时加几句宣传语。不但薪水低，还由于可轻易被替代而职位摇摇欲坠。

有一天，阿伍在一条小街道旁等公交车，看到一位扫马路的大爷推着保洁车，上面捆满了废纸箱，车里还有洒水壶、修枝剪等工具。大爷推着保洁车进到路边一家工厂内，打扫院落、浇花，厂里的人看到大爷都很客气，还有人把快递纸箱、旧杂志、报纸等丢到他的保洁车上。阿伍看着，很好奇：“大爷，您扫马路还负责扫工厂里面？甚至还做他们的花匠？”大爷笑，说：“这是我的兼职。”原来，大爷不但扫马路，他还大量挖掘这一路的财源：给一家木地板仓库扫库房，给一家小工厂扫院子、当花匠，给一家铝合金加工厂清理包装纸，给一家烤鸭店清理鸡鸭毛，还给一个老小区打扫公共厕所，另外，顺带从这些地方及马路上捡纸箱、矿泉水瓶等废品。

听了大爷的话，阿伍惊得目瞪口呆，也就是说，大爷除了扫马路这一正职，还有 6 个以上的兼职。阿伍羡慕地说：“大爷，那您的月薪也是万元以上啊。”

从那以后，阿伍喜欢来这等车，喜欢找大爷聊天。他发现大爷扫的那段马路总是特别干净，连路边的绿植也显得比其他路段的生机勃勃，可见他工作十分认真负责。正因如此，别人愿意找他做兼职，他兼职做得同样出色。所以，大爷虽来自农村，在城里没人脉，但这些年他在城里买了房。大爷说：“我没文化，从小家里穷，听得最多的一句话就是‘物尽其用，人尽其力’，把马路扫干净后，我还剩下大把时间和精力，于是就想，还能不能做点别的？做了一个兼职后觉得很轻松，我又想，是不是可以再合理安排点别的事？原以为我这种身份找活会很难，没想到只要找，竟然有不少……”

大爷的话让阿伍很震惊，想着自己每天坐在办公室里无所事事，几天才慢腾腾改一张图，剩下大把的时间和精力都荒废了。总是抱怨自己的工作不值钱，难道偌大一个公司就找不到更多有价值的事来做？阿伍决定试试。

阿伍首先坚持把自己手里的方案做到优质，剩下的时间，他仔细观察和了解公司的产品、销售情况，主动帮助市场部同事做销售情况的 PPT，并且尽力做到美观、清晰、生动；他还主动帮策划部构思各种推广活动，调查市场，了解线上线下的优势，建立客户社群，推敲广告语……他每天在记事本上把自己的各项工作列得清清楚楚，规划好时间，做完后习惯性地问自己：“我还能再做什么吗？”

最初，同事们觉得阿伍很傻，干那么多工作以外的活，总是被懒惰的同事剥削劳动力和时间。可是，没多久，大家慢慢发现，阿伍成为了公司里的强力胶，哪里出现漏洞，他都能完美地补上，他不断得到同事的赞扬，他的凝聚力超强，他在领导面前出现的次数越来越多。后来，各部门都争相要他，给的待遇自然是一个比一个高。再后来，当产品面临全线大升级，董事会征集升级方案时，阿伍给出的方案最靠谱。凭着骄人的成绩，阿伍越干越好。

“我还能多做点什么吗？”直到现在，阿伍仍喜欢说这句话。他说，每个人的工作，都像一条隧道，你只有努力多挖挖、多探探，才知道原来它有很多出口通向明亮、丰盛的锦绣天地。

我还能多做点什么吗

王月冰

经营方法

深入思考,透过表象抓住事物的内在本质,并让这些特性真正发挥作用,就能创造价值。

奥巴马的邻居卖房

朱家龙

美国总统奥巴马上任后，便离开了芝加哥老家，入住白宫。但奥巴马表示，等任期结束后，他还会回去住。这个消息乐坏了邻居比尔，他将自己的房子交给中介公司出售并信心满满地表示，一定能够卖出 300 万美元的高价。他还建了一个网站，介绍其豪宅：600 平方米，拥有 17 个房间，奥巴马曾多次来此做客。不曾想，却无人问津。大家的担忧主要有两点：1.老房子里依然有奥巴马的其他家人居住，多名特工不间断巡逻保护，附近的公共场合也都被密集的摄像头所覆盖，毫无隐私可言；2.等奥巴马届满回来后，各路记者定会蜂拥而至，邻居们的正常生活必将受到严重干扰。

然而，1 年后，一个叫丹尼尔的年轻人找到比尔，愿意以分期付款的方式买下这

栋房子。激动的比尔作出让步，双方协议：丹尼尔首付 30 万美元，然后每月再付 30 万美元，5 个月内共付清 140 万美元。兴奋的比尔拿到钱就带着家人旅游去了。

半个月后，比尔回来，发现丹尼尔竟将这栋豪宅改造成了幼儿园。原本令人头痛的严密监控，摇身一变，成了安全保障，很多富豪争先恐后地把孩子送到这里就读。事情到此并未结束，就在幼儿园开张 2 个月，奥巴马回老家时，顺便看望了一下他的新邻居们，这一下，丹尼尔的幼儿园更是名声大噪。广告商挤破脑袋地联系丹尼尔，想要在幼儿园的外墙上打广告，因为这里的曝光率太过惊人。无疑，在这场交易中，丹尼尔成了大赢家。

深入思考，透过表象抓住事物的内在本质，并让这些特性真正发挥作用，就能创造价值。

给老板打电话

张松

大学快毕业了，其他同学都想找一份好工作，安东尼却想找一个好老板。他不在乎公司的大小，如果这个老板足够优秀，即使公司不大，通过努力，也一定会做大做强。对此，安东尼深信不疑。

有钱人容易分辨，通过衣着、饰品及代步工具可以看出来；而人品高、有格局的老板却难以发现，因为他们的智慧装在脑子里。安东尼找了很久，没有找到一个合适的老板。

安东尼的学习成绩优秀，有多家公司邀请他去工作。经过一段时间的寻找，安东尼终于找到一份合适的工作，不过，他并不想马上上班。他跟老板说，他有很重要的事情需要先处理完，之后就来上班，老板答应了。

这天，老板接到一个电话，对方称想面试一个职位，这个职位正是安东尼应聘的职位。老板说：“抱歉！已经有人了。”老板说完挂掉电话。

第二天，老板又接到这个人的电话。电话那头说：“老板，我非常优秀，读的顶尖大学，还有顶级公司工作经验，如果你见到我，会被

我的谈吐折服，相信你不会拒绝。”老板还是一样的语气，“对不起，这个职位已经有合适的人选，非常抱歉。”

那个求职者很执着，接连几天每天都给老板打电话，老板还是一样的语气拒绝。第十天，老板又接到电话，这是第十个电话。他说：“尊敬的老板，以我的能力，如果我将工资减半，我想任何人都不会拒绝，包括老板您。给我一个跟您合作的机会，我会尽最大的努力，让贵公司走上巅峰。”

连打十次电话，老板依旧没有生气，和气地说：“非常抱歉！我不得不拒绝你，因为我这里有一个合适的人选，也许他没有你优秀，但我答应的事情，是不会反悔的，请你以后不要打电话了。”对方挂了后，再也没有给老板打电话。

安东尼加入公司。他的能力出众，连签几份大单，被同行盯上，找猎头挖他，许以丰厚的报酬邀请他加盟。安东尼不为所动，他决定留在这家公司，因为他找到了心目中的好老板。当初，安东尼打第十个电话时，就已经做出了这样的决定。

如何坚持走完最艰难的 5%，才是决定胜负的关键。

最后的 5%是关键

石川拓治 / 文 叶酱 / 编译

开餐厅，在一些细微之处，米田肇非常用心。

比方说，墙壁的颜色，不仔细看就很难发现，入口附近和餐厅里面有微妙的色差。入口附近是微微混入一些冷色调的绿，而餐厅里面则是偏暖色系的绿。从入口进去到看见餐厅全貌时，会给人一种纵深感，在这种细节处下功夫，也是米田肇的主意。桌子的大小、椅子的高度，精确到毫米。那个时候的米田肇，口袋里总放着捆行李用的绳子，为的是外出时看到大小正好合适的桌子、坐起来很舒服的椅子，就可以测量其长宽高。最终餐厅的椅子腿是特别定制的，因为无论怎样都找不到

这种高度的椅子。话虽这么说，其实调整的高度不过几毫米。

很难说几毫米之差，会对舒适感有多大影响。客人的身高和腿长也各有不同。有人会说，纠结于几毫米之差根本没有意义吧。

“谁都可以努力到 95%。”他这么说。但是真正成功的人只有极少数，那是因为大多数人达到 95%后就松懈了。

在满分 100 分的考试里，拿 95 分不算坏。完成目标的 95%，也一样不坏。但这么想的人，不管过多久也只是普通人而已。

然而，如何坚持走完最艰难的 5%，才是决定胜负的关键。也正是这 5%的努力，使米田肇的 Hajime 餐厅只用短短一年时间就直接拿到了米其林三星。

高跟鞋调查

【美】博·杰瑟普

老板给每个人发了一份实名调查问卷，问卷的内容很简单：工作场合穿高跟鞋是必须的吗？

“当然，如果不穿高跟鞋，如何能突出女士们在职场中干练的形象呢？”彼得用毋庸置疑的语气说。

“没错。”男同事们纷纷附和。可是，女同事们对此有不同的看法。她们认为，穿不穿高跟鞋是个人自由，不应该与工作牵扯上关系。

尽管大家说得似乎都有道理，但谁都无法说服谁。最终，彼得和大部分男同事在问卷上填写了肯定的答案，而女同事们则给出了否定答案。

周一上班，老板宣布了新的着装规则，并且贴心地为员工们提供了工作用鞋。当



彼得和其他男同事拿到分给自己的鞋子时，他们都大叫起来：“一定是搞错了！为什么给我一双高跟鞋？”女同事们则满意地笑起来，因为她们拿到的是平底鞋。

老板说：“难道不是你们选择的吗？我们是按照调查问卷上的答案分配的。”

彼得这才发现，问卷并没有特指女性，他们却用刻板印象给出了自以为是的回答。穿上高跟鞋，别扭地走了几步后，彼得叹了口气说：“自己都不愿意做的事情，为什么要强迫别人接受呢？”

/ 公 / 益 / 广 / 告 /

