

企业楷模

能用低价买到机票,到自己想去的地方,是许多人的梦想。次年,瑞安兄弟就决定投资开办一家票价低廉的航空公司。他们知道,自己一定可以成功。那么多人的梦想,为他们的前途做出了肯定。

■ 上善若水

飞机上打电话,这不再是梦想,已经成为了现实。富得流油的迪拜人在阿拉伯航空的飞机上,率先引进了这一先进技术,以方便顾客在飞行过程中能够保持和亲友的联系。

不过,全世界第一家应用这一新技术的航空公司,让人大跌眼镜,竟然是全世界最廉价、最吝啬的航空公司——瑞安航空。

瑞安航空,是瑞安兄弟组建的航空公司,他们为广大乘客熟知的,就是飞机座位不够豪华、宽敞,头等舱像其他公司的商务舱,商务舱像经济舱,经济舱像公交座位。且无论几点起飞,瑞安航空都不提供航餐,如果你不想肚子一直抗议的话,只有光顾空姐们小推车上的“商品”,买一些食物和饮料来果腹。

在瑞安航空组建初期出现的这些弊端,

让“梦想”做出“肯定”



让所有航空公司都等待着瑞安的倒闭。人们都嘲笑瑞安兄弟,完全没有涉足过这一领域,就敢想当然,提供这些蹩脚的服务来招揽乘客。

问题是,在瑞安航空正式运营后,整个世界的航空公司都被震惊了。瑞安公司的飞机上座无虚席,而且,在短短的半年时间内,瑞安的航线和航次不断地调整和增加。

更让各个航空公司的巨头们坐不住的是,因为瑞安提供的服务太过蹩脚,所以机票的费用很低,以至于同样的航线,瑞安的

全价,比某些大公司的两折价格还要优惠。

现如今,瑞安航空在自己廉价的航线上安装最先进的空中通话技术设备,貌似和他们的一贯作风不符。可是,转过头来,瑞安就对外公示,乘坐飞机的票价内不含空中通话费用。需要在飞机上打电话的乘客,需要按照每分钟3欧元缴费。

实际上,这种通话的成本,每分钟只有一欧元左右。仅这一项,就给瑞安公司带来了每个月近3000万欧元的额外收入。

所有人开始正视瑞安兄弟的思路。哈

佛、剑桥等商学院,都开始研究瑞安兄弟的商业模式和核心竞争思维。当长篇累牍的瑞安理论出台后,哈佛商学院邀请瑞安兄弟,到学院进行了一次访问。

可是,从瑞安兄弟那里得到的答案令他们瞠目结舌。

促使瑞安兄弟投资航空业,以及确定瑞安风格的原因过于简单。在20世纪80年代,瑞安兄弟第一次出行,购买到了打折的机票。整个旅途下来,两个人身心愉悦。此后,一些朋友和邻居听说他们的机票价格后,都艳羡地说,“早知道机票这么便宜,我们也去旅游了,错过这次机会真懊悔。”

瑞安兄弟于是做了一些表格,用打印机打印出来,邮寄给了许多的朋友和从电话黄页上找到的别人家庭的地址。

结果,他们从回收回来的表格上得到了一个信息——能用低价买到机票,到自己想去的地方,是许多人的梦想。

次年,他们就决定投资开办一家票价低廉的航空公司。他们不在乎舒适度,不在乎其他对手的周到服务,没有研究所谓受众群体、市场潜在客户等营销学上复杂得让人头疼的名词。

他们知道,自己一定可以成功。那么多人的梦想,为他们的前途做出了肯定。

“参与环保事业并不一定要投入大量的资金,有时一次小小的思维转变,就有可能使环保意识深入人心,还能让人们的生活变得更加环保美好。”

梅赛德斯是一位环保志愿者,她在布尔根兰州首府艾森施塔特的市中心开了一家自选超市。店内琳琅满目的商品整齐地排列在货架上,加之色彩鲜艳的外包装,令人赏心悦目。丰富的商品,轻松的购物环境,每到节假日,周边的居民都会到超市选购食物和日用品。

梅赛德斯事先会准备好厚厚几沓塑料购物袋,以便顾客把商品袋带回家。有时,顾客买了很多商品,即便塑料袋装了一包又一包,遇到包装豪华的商品还是会携带不方便。为此,有些顾客只能拆掉商品外面的塑料袋、纸箱等包装物留在收银台。一天营业下来,超市的入口与收银区堆满了商品的包装盒,有时甚至连门都关不上。每次看到堆积如山的包装物,梅赛德斯的心情就会变得烦躁而又愧疚,觉得过度包装造成了很大的浪费而且很不环保。

有一次,梅赛德斯在网上看到有位环保达人半年总共产生一罐垃圾的报道后,就萌生了把超市改装成无包装商店的想法。当她把想法告诉了家人、朋友时,他们不约而同地表示反对:“食品安全管得这么严,商品没有包装不安全,靠你一人也不可能彻底解决环保问题。”梅赛德斯觉得大家的劝说都是为她好,而且也有道理。但经过再三考虑后,她还是决定把超市改成只售卖无包装的商品。

接下来,梅赛德斯奔走于各政府部门间协调关系,随后又重新装修店面、接洽供应商,经过几个月时间的努力,一家“无包装”的商店终于开业了。

店内商品有四百多种,种类涵盖食品、家庭日用品和化妆品等,和一般超市无异。唯一不同之处在于这些商品都不带包装。

店内的陈设古朴优雅,木质货架上配有十多个不同尺寸的抽屉,大抽屉里是散装食糖,小抽屉里是胡椒粉、丁香、茴香、八角、桂皮等香辛料,或是黄豆、玉米、红豆、绿豆、燕麦等粗粮。货架上的大玻璃罐里装满食用油、葡萄酒、啤酒、可乐、雪碧等液态商品。日用品货架上的玻璃罐里装有块状固体清洁剂和洗发剂,桌面上摆放着切得方方正正的植物香皂。不管是面包、面条、鸡蛋、蔬果、白酒、红酒,还是洗发精、清洁剂,都甩掉了华丽的外包装,赤裸裸地呈现原貌,回归散卖状态。而且这些储藏罐都采用底部开口的封闭式储物桶,不管是面条、杂粮还是糖果,只要打开下方的小闸门,顾客就可以按需取用,需要多少取多少,不影响余货的卫生。虽然这些商品都没有了外包装,但是产品的生产日期、营养成分、生产地等信息都在标签上明确标示了出来。

顾客选购商品时需自带容器,可以预先称重贴标签,最后结账时再将其重量扣除。店里也提供玻璃瓶、纸袋、纸桶、不锈钢盒等包装用具,用于盛放不同形态和质地的商品。刚开始,顾客觉得这样的购物方式很不方便,而且所需时间要比平时多一倍。为此,店内的服务员反复宣传耐心解释。渐渐地,顾客们习惯了这样的购物方式,还以自己的消费行为为荣。他们纷纷在店内拍照留念并把照片上传到“零浪费”环保主题网站上,鼓励更多人尝试和实践“无包装”与“零浪费”的生活方式。

在当地媒体的大力宣传下,这家没有包装的超市受到人们的热烈追捧。从原先的两人组店铺,如今已开了分店。

在接受《标准报》采访时,谈起经营“无包装”商店的经历,梅赛德斯感慨万千:“参与环保事业并不一定要投入大量的资金,有时一次小小的思维转变,就有可能使环保意识深入人心,还能让人们的生活变得更加环保美好。”

赊出来的成功

■ 一全

20世纪20年代初的意大利米兰市,有一位年轻的服装学徒,他在师满后设计出了一大批集“休闲、时尚、平民化”于一身的新理念服装,就想辞职创办一间自己的服装加工厂。

可是,小伙子几年来都是在做学徒工,没有薪水更没有积蓄,没有钱,怎么能够创办服装作坊呢?小伙子的工友们都善意地提醒他说,做生意是需要很多本钱的,而他根本没有积蓄,所以创办服装作坊的想法根本就行不通。然而小伙子却似乎一点也不担心这些,毅然辞了职,随后他跑到银行里,对银行的经理说想贷一笔款,用来卖个小厂房创办服装作坊。银行的经理问他用什么作抵押,小伙子说:“我用自己的服装手艺做抵押,如果一年内我还起不来钱,我就用我的手艺替人打工赚钱分期还贷!”

银行的人听后觉得这笔钱贷出去不会没着落,就贷给了他三万里拉。买了小厂房和制衣设备后,小伙子虽然成立了一家小小的服装作坊,可这时他又没钱购买面料了。工友们都劝他现在趁早卖掉厂房和设备,勉强还可以还掉债务,否则就难以回头了,小伙子却拍拍胸脯说他有办法解决,几天后他又跑到一家面料商那里说:“我想购买一批新面料,但是我现在没有钱立刻付账,我希望能在卖掉服装之后再付钱,如果你同意赊账,我就多付半成的面料利润给你,我跑得了人,跑不了作坊,你放心吧!”

面料商见没有后顾之忧而且还可以多拿利润,就同意了他的要求,把面料赊给了小伙子,随后,小伙子请了许多工人,以高质量的印染、绣花面料以及精湛的工艺和严格的服装设计构造,把那批新理念服装生产了出来,当他把这些服装送到商场去销售的时候,商场不仅纷纷买下了他的货,还纷纷与他签订了长期的供货合同。

仅此一次,除去货款和支付给工人们的薪水,小伙子还净赚了好几千里拉!有了这笔钱,小伙子的生意做得更是风生水起,许多大城市的高级百货店都纷纷给他送来订单。半年不到他就还掉了银行贷款,一年之后他的小作坊就扩张成了大工厂,而他的新理念服装也随着直线上升的销量,被越来越多的人所认可和接受!

没错,这就是如今的国际著名服装品牌“帝梦轩”,当初的那位意大利小伙子就是后来被称为是“帝梦轩之父”的弗莱斯特·巴奇。巴奇在晚年的時候曾写下过一部《创业心经》的书,他在书中说:“创业并不一定需要很多钱,但却时刻需要一种想法,这种想法很简单,那就是怎么样才能赚到更多的钱!”

提前半个小时的从容

■ 王晓阳

“记住,作为组织者,每次开会最好提前半个小时到达现场!”段主任对我说。

“不用吧?是不是太早了?”我一脸疑惑。

“半个小时对于办公室主任一点也不多,因为提前到达会场,要检查准备情况,一旦有遗漏,就有充足的时间补救!”

“我明白了。”

这是多年前我与办公室段主任的一段对话。时过境迁,我与段主任各奔东西,但他的这种工作作风我一直牢记在心,成为我后来学习生活的指引。

记得我第一次当办公室主任,筹备会议、组织活动、督查工作、接听电话、写讲话稿……一件件工作如铺面而来的沉闷空气,压得我喘不过气来,常常是这件事没做完,那件事又来了,每天忙得脚不沾地。所幸的是,我养成了提前半个小时的习惯,分清轻重缓急,即使遇到一些特殊情况,我也能从容面对。比如,有一次开会,有个会议资料没有打印分发,领导知道后,脸色难看,大发雷霆。我噤如寒蝉,内心如火。真是顾此失彼呀。

我火急火燎地联系打印室,要求打印室

想尽一切办法第一时间打好送来。手表嘀嗒嘀嗒地催着我,我是真盼着它走得慢一些,再慢一些。那段时间,是我一生中最难熬的时光。明明内心十万火急,却不好表现出来。好在半个小时不到,会议资料终于赶出来,我如释重负,一看时间,离正式开会还有五分钟,我吓出一身冷汗,我深深为自己养成提前半个小时的习惯感到庆幸!

筹办的活动多了,我慢慢总结出一些成功的方法。其中第一条就是提前半个小时。不打无准备之仗,加上有了这半个小时的机动时间,偶有闪失也影响不了活动的正常举行。

如今,我早已离开了办公室主任这个岗位,但提前半个小时的习惯早已深入骨髓。

有位作家说:“有人觉得,生活发生大的变化,一定是做了大的调整。其实不然,仅仅是因为我提前了五分钟。这五分钟之所以如此关键,在于主动权的问题。”于我而言,提前半个小时,时间宽松了,我牢牢控制着时间,变得比“五分钟”更主动从容了。

提前半个小时,看起来很充裕,实则不然,毕竟行百里半九十,留足时间查漏补缺,科学应对意外,这是一种良好的生活习惯,也是一种留有余地的人生智慧。



加尔文登山识人

■ 朱国勇

2003年3月,美丽的美国西雅图城郊,风景秀美的开比特尔山下,来了三位游玩的老人。

领头的一位,年近七旬,名叫加尔文,他是大名鼎鼎的摩托罗拉公司的总裁。跟在他身后的分别是五十岁的爱德华·赞德和五十一岁的约翰·格杰德。

三人边走边笑,其乐融融。只是,加尔文心中另有打算。明年,他就要退休了。到底让他来接替自己的位置呢?赞德还是约翰?

摩托罗拉公司可是加尔文的祖父一手创立的,不找一个合适的人选,加尔文还真不放心。其实,赞德与约翰都是不错的人选,他们都知道知识渊博,富有管理才能和全球性眼光。但是最终选谁,加尔文还没拿定主意。

行到山道旁,加尔文突发奇想:你们俩来场比赛吧,看谁先登上山顶。

赞德与约翰对望一眼,都笑了。比就比吧,谁怕谁啊!也许总裁是想借此考察我们的体质呢。也对,管理这么大的一个全球性公司,没个强健的体魄怎么行?

春光明媚,山鸟啾啾,在露水清新的山道上,约翰与赞德奋力攀爬起来。看着两人的背影,加尔文一脸欣慰地笑了。他静静地抽了一根雪茄,然后坐上了通向山顶的缆车。

加尔文在山顶静静地等了一个小时后,

粗大的雪茄,两人立在那里闲聊,不时发出愉悦的笑声。

十多分钟过去了,两人看了看山道,赞德连影子都看不到。

无意中,加尔文看到约翰挂在胸前的数码相机。他拿过约翰的相机,想看看照片以打发这无聊的等待。可是,打开一看,里面空空如也。面对满山秀美的风景,约翰居然没拍下一幅照片。加尔文耸了耸肩,把相机还给了约翰。

又过了十多分钟,赞德才姗姗来迟。“我来迟了,董事长。”赞德爽朗地笑着。

加尔文点头微笑,他饶有兴趣地取过赞德胸前的数码相机,打开,里面静静地躺着十来张照片,全是这座山上的名胜。那拍摄的角度、光与影的配合还真不错。

看看看看,加尔文忽然心有所悟,一展眉头笑了:“你懂得欣赏。”

一年后,加尔文退休了,他任命爱德华·赞德为摩托罗拉公司全球CEO。

事后,加尔文这样讲:“我本想借登山考察一下他俩的体质,可是当我看了他们的数码相机之后,我有了新的发现:约翰是一个过于执著的人,他的眼里只有目标。这样的人虽然办起事来雷厉风行,却容易贪功冒进,给公司带来风险。而赞德,却是一个懂得欣赏、张弛有度的人,把祖父留下的产业交给他打理,我放心。因为,摩托罗拉公司现在需要的只是稳步发展,而无需迅速扩张。”

管理之道

要记住,在激励他人时,最有效的方式就是对对方的认可。

认可是激励他人的有效方式

■ 成钢

要做成一些事情,或促使别人做成一些事情,激励是不能少的。如果一名好员工变成了一个粗制滥造的员工,作为管理者们,该怎么办呢?

当然,你可以解雇他,你也可以给他降薪,你更可以对他大发雷霆,但关键在于,你这样做能解决问题吗?不能。不仅不能,而且这样做还可能把你们的关系搞得更僵,甚至造成两败俱伤。

保利·哈克是一家卡车经销商的服务经理。公司里有一位员工的工作状态每况愈下,但保利·哈克并未对他大骂或威胁,而是将他叫到办公室。

“阿卡德,你一直都是一位很棒的技工,在这条生产线上工作也有好几年了吧?你修出来的车子也一直都让顾客很满意,很多人也都说你的手艺很好。只是最近,阿卡德,你完成一件工作所需的时间好像有些长了,质量也比不上你以前的水准。你以前真是一位杰出的技工,我想你也知道,我对目前的状况有点不满意。也许,我们能一起想个办法,改变一下这种状况,你觉得怎么样?”

阿卡德说:“先生,我并不知道我没有尽好自己的职责,非常感谢您。我向您保证,我一定会胜任以后所有工作的。”

结果自然是皆大欢喜。我们想想,哈克先生赞扬他曾是一位优秀的技工,他心里也一定是这样认为的,那么他肯定不会做一些不如以前的事情来砸了自己的招牌。

对于任何人来说,只要你打算在某一方面去改变对方,就应将他看成他已经拥有了这种杰出的本领,并因此赞美他。结果也会