

企业楷模

加贺屋:感动人心的服务



我个人曾经住过一次加贺屋,确实从check-in 到离开,他们的服务质量都如原先所期望的,相当令人满意。后来我们退房离开准备搭机回国,到了机场却迟迟不能

登机,听了广播才知道飞机因故延误。当时我们身处的能登机场,规模很小甚至没有餐饮部,只有一个小卖店卖些无法充饥的糖果饼干等小零嘴。我们正在苦

恼怎么会这么不巧在晚餐时分(下午五、六点遇到飞机延误,偏偏又没有餐点可买,究竟该怎么办?忽然,加贺屋的人出现了,还带着令人感动的热腾腾食物和饮料过来!

原来旅馆的人在我们离开后,就马上和机场联络以了解班机状况,在确定班机延误了,便特地赶工准备这些食物送过来给我们充饥,而其他住宿在别的饭店的客人看到这样令人意外的服务,纷纷露出羡慕的眼光。除此之外,他们还带小朋友们(当时我儿子就读小三)到机场里唯一的那间小卖店,让孩子们自行挑选喜欢的糖果饼干后,由旅馆的人在柜台结账。可以想见孩子们收到这天上掉下来的礼物,会有多开心了!旅馆人员在机场对我们的贴心照顾,不只解决了我们的民生问题,看到小孩这么开心的样子,让身为大人的我心里也觉得暖暖的。

其实在旅馆内他们的服务已经非常好了,可是至今仍令我印象深刻的,反而是我们离开以后他们持续的服务,也就是在成交之后,即使已经“看不到”客户了,他们还是在关心你、还是在服务你!这是加贺屋让我体验到感动人心的服务。

管理之道

与其和员工玩“暗战”,还不如放开,每天上午9点半到10点、下午2点半到3点各开放半小时让员工看盘炒股,其余工作时间则不得炒股。

且看马云如何管理员工炒股。马云叱咤商场多年,公司管理得也是井井有条。但在2015年的3月和4月,炒股大潮袭来时,马云遇到管理上的难题。

在股票连连看涨的时候,阿里巴巴的员工们也大都加入炒股大军。这些办公室白领除了工作,每天最关心的就是大盘指数,电脑桌面上是客户资料,眼睛盯的却是手机炒股软件。每天上午9点30分开始,从中层管理人员到一般员工,几乎所有人的心思都进入股市,他们的眼睛一边盯着随时可能出来转悠的老板,一边争分夺秒地找准时机在手机上完成交易。领导们的单间办公室成了“大户型”,外边的格子间像是“散户厅”。在工作时间炒股,已经是大家心照不宣的秘密,严重影响公司的正常工作秩序。

职工上班时时间炒股影响工作,马云心知肚明。有几次,他在楼梯间就遇到几位员工在交流炒股经验。公司各办公室也都召开职工会议,下令禁止员工上班时间炒股,如有违规者,除罚款外,还要取消全年福利,严重者将被公司开除。

但禁令一出,马云就感觉像是自己在和员工玩“暗战”。没事时,马云会走出办公室转一转,间接给众人提个醒。可是许多员工下载桌面隐藏软件,逮着机会就偷瞄一眼大盘走势,而且外出办事、上厕所方便的人数明显增多,还尽可能地拖延时间。员工的心思根本不在工作上,不但工作拖拉,而且还经常出现失误现象。

面对公司这种乱象,马云及时召开高层例会。会上,有人提出对上班时间炒股的员工进行重罚,也有人提出对上班时间炒股的员工一律开除。

马云提出了不同想法,与其和员工玩“暗战”,还不如放开,每天上午9点半到10点、下午2点半到3点各开放半小时让员工看盘炒股,其余工作时间则不得炒股。最终,马云的想法得到大多数高层领导的认可。制度实行一周后,负责考核的领导汇报说,没有一个员工违规,而且工作效率也有明显提升。

两家公司同时竞争一个客户,若能签约成功,不仅可拿到巨额的订单,而且未来还会获得更大的销售机会。但两家公司在产品展示、需求分析、价格比较、售后服务等方面都不相上下。

为了做出选择,客户想出了一个主意。在周末的晚上,他打电话给两家公司的项目负责人,希望他们能够在半个小时内赶到客户的办公室,再做一次产品演示。第一家公司的项目负责人认为虽然客户的要求有些奇怪,但并不过分,完全在自己的职责范围之内。于是他带上相关资料,准时赶到了客户的办公室。而另一家公司的项目负责人接到电话后,找借口将此要求拒绝了。

客户理所当然的选择了第一家公司。第二家公司还会有挽回败局的下一次吗?我相信客户不会给他第二次机会。在争夺这家客户的竞争中,仅因为一次的执行不力,第二家公司就彻底出局了!做任何工作都是如此,不要给自己留有“下一次”的余地,要做到:在完成每一项任务时,都要全身心地去做,不抱有侥幸心理,认为自己还有下一次机会。如果你在做领导交给的第一件事时就抱有这样的想法,那么在做第二件第三件事情时,这种心理会一直伴随着你。你一旦抱有“还有下一次”的想法,就不可能100%地去执行当下的任务,因为你给自己留下了后退的余地。久而久之,“还有下一次”就会成为你的一种工作习惯。在你没有开始工作的时候,你就为自己的失败找了借口,这样怎么会在竞争中获胜呢?

经营方法

一面镜子“两面店”

实际上,商业的道理很简单,你对人性了解多少,你的生意就能做到多大。

严世华

琴姐初到城里创业,先开了家早点店。她的店开在一个人口相对集中、上班族较多的黄金地段,可生意并非她想像的那样兴隆。虽然上下班人流量大,但街上的小饭馆、早点店几乎一家挨着一家,琴姐的早点店因为没有特色,光顾的客人不多。

一天下午,结束了店里的的工作后,琴姐决定收拾一下自己的鞋,以便舒服一些。无意间,她发现一个修鞋的小摊子生意非常好。来修鞋的人不乏衣着光鲜的白领,甚至还有打扮人时的年轻女孩,有的人越过几个摊位也来这儿修鞋。琴姐怀着好奇心过去瞧了瞧,起初没发觉什么特别之处,那个摊子的主人修鞋技术并不见得比别人强。再一仔细观察,噢,是修鞋摊子旁边放了一面镜子!来这儿修鞋的人,在等待时,可以顺便照照镜子看看自己,整整仪容,爱美的女人还会拿出化妆盒来补补妆;穿上修好的鞋后,还可以在镜子前走动几步,看看是否影响形象。然后,才放心地离去。

原来是这一面镜子吸引了顾客!琴姐猛然醒悟,大受启发,于是立即对自己的早点店重新进行了装修。此后,在这里就餐的顾客都会感到,早点店除了服务周到、饭菜可口外,还在每个桌子上镶嵌了一面镜子,店里的各个角落也安装了大大小小、形式各异的镜子。除此而外,早点店还专门开辟了一间小屋子,安装了化妆用的镜子,还附带一个小水龙头。

这样一来,立即赢得了顾客喜欢!早餐用完后,妆也就化完了,顺便再用水龙头里的水漱漱口,不用浪费时间。顿时,她的早点店每天早上都门庭若市,有的人甚至多跑一两条街也要来这儿用餐,有的人借着用餐的机会顺便看看自己当时的仪容。于是乎,靠着多了一面镜子,让琴姐的早点店脱颖而出,吸引了更多的顾客,也赢得了更多的效益……

一位常客说:“不知为什么,我一走进这个店里,就感觉眼前豁然开朗,照上一回镜子,就有了精神,然后我就可以神采奕奕



地上班去了。”

后来琴姐赚了钱,又开了家服装店。这次她继续发挥一面镜的模式,进行了大胆创新。她的服装店,前面是马路,后面是停车场。她在店的前后都开了门,取名叫“两面店”。

前面的橱窗里展示的都是超短裙、露脐装之类的服装,前卫且时尚。而后面的橱窗里,展示的是棉质的衬衫,以及中规中矩的中式衣裙等服装。人人都觉得,这家店有些奇怪,一店有两面,既新鲜又好奇!于是,年轻的女孩子喜欢逛店的前面部分,她们总是结伴而来,唧唧喳喳,来得快,走得也快。光顾店后面部分的是一些成熟女人,她们停好车后,看到这装修考究的店面,总是经不住诱惑,走进来。她们气定神闲地慢慢挑,有时还和店主讨论款式,看中的衣服,她们很少讨价还价。

琴姐的服装店一开张生意就极好,慢慢在城里做出了名气。城里的女人如果想淘靓衣,很多人会直奔这家店而去。年轻的女孩子从前门进入,上了年龄的女人从后门进入。

一天,琴姐接受媒体采访,她说自己的店之所以成功,就是因为开了前后两扇门。店的前面是马路,人来人往,所以把最时尚的靓衣挂在前面,这样的衣服价格不高,吸引的是那些爱美的年轻时尚女孩儿。而店的后面是停车场,来来往往的都是事业有成的女人,展示的是品牌服装,这正是这类女性最喜欢的,她们更愿意安安静静、不急不躁地仔细挑。

实际上,商业的道理很简单,你对人性了解多少,你的生意就能做到多大。

郑周永愿做赔本生意

王新芳

商人重利,做生意的目的多为赚钱,赔本的生意没人愿做。可世事无绝对,郑周永就是个特别的老板。

郑周永是韩国现代的创始人,拥有43家关系企业,15万名员工,年营业额达512亿美元。他是韩国的骄傲,率领集团创造了一系列让人叹为观止的辉煌。如此精明能干的老板,却心甘情愿做过一桩赔本的生意。朝鲜战争结束后,凭着郑周永的努力,现代在建筑业站稳了脚跟。有一次,政府要修建高灵桥工程,该工程处于交通要道,虽很难施工,但利润非常可观,因此成了很多建筑公司争夺的目标。经过几周周折,郑周永最终申请到了这个工程。

当时的现代建设虽然资金充裕,但设备极其落后,工程一开始,就遇到了不少困难。高灵桥是山洪多发区,桥墩易被洪水冲

塌,就这样周而复始,一年过去了,13座桥墩还没有修好。此时物价上涨飞快,工程还没结束,支出就已经大大超过了预算,使现代建设面临着严重的财政危机。

怎么办?对于一桩明显赔本的生意,是果断放弃还是毅然坚持?郑周永选择了后者。为了恪守信誉,按时交工,全家人卖掉房子,筹得现金9970万元,挽救了现代建设。后经核算,这次工程赤字6500多万元,郑周永付出了惨痛的代价。但是,代价背后也有收获,韩国政府高度评价了这次工程,对郑周永的敬业精神深表赞赏。从此,很多政府项目都交给他来承办,因为,郑周永办事让人放心。

有了政府的支持,现代建设的发展突飞猛进,很快进入了建筑界六强之列。

多年后,谈起这桩赔本生意,郑周永却表示自己已赚了,当然,他赚到的不是金钱,而是金钱买不到的东西——信誉。

假如你有个“苛刻”的上司

维姬

工作4个月的时候,上司指责我的客户接待方案多么让她失望;6个月的时候,指责我的年会方案多么不如人意。每天的事情一点都不少,我从不敢放松也从未有一丝懈怠,每天打着鸡血一样,即便如此,仍在一些细节上受到上司的“批评”。

似乎每天被“批评”得暗无天日,但事情也一件一件地完成了,没有落下。在强悍的上司的带领和推进下,事情最后结局都好了,客户接待反馈很满意,年会效果也各种点赞。

工作9个月的时候,上司因事出差,当时我想天啊,上司不在怎么行?项目验收、招聘、培训怎么办?因为这些

事情都需要她审核、批评,然后再提升一个层次。但是,更让我没想到的是,上司居然放心地将这些事情交给我自己来处理。上司回来,不仅没有批评我,反而对我说:“我不在的时候,事情不是一样在推着走么?并且这些事情你处理得很好。以后一些简单的事情就别做了,我会给你一些更要求的工作。看到你成长如此之快,真替你高兴!”我也明白了,如果不是上司严厉地逼我,就不会有我今天的进步,也不会成长得这么快。

如果遇到一个高要求的上司,做得不好就直说哪里需要改进,做得好也不吝啬表扬,是一种幸运。因为,如果没有遇到一个对你严格的上司,那么,你早晚会被环境严格要求的。

把瀑布搬进餐厅

李静

菲律宾青年戈麦斯是一家餐厅的老板,他将餐厅开在了吕宋岛南部的旅游胜地埃斯库德罗庄园里。他认为有着庄园的依托,自己的餐厅肯定会人流如织。

即使地理位置得天独厚,戈麦斯也丝毫不敢怠慢。他把这个位于半地下一块露天空地打造得绿意盎然,先是在一面墙上贴上了瀑布图案的装饰画,然后在四周摆满了椰子树,在露天的顶部搭建了一层墨绿色的纱幔,最后用一些绿植作为装饰,营造出一片清新凉爽和更加贴近大自然的感觉。

餐厅开业初期恰逢雨季,再加上厨师精湛的技艺,前来就餐的食客络绎不绝。戈麦斯本以为随着回头客的增加,餐厅很快会门庭若市。没想到,随着旱季的到来,来餐厅就餐的食客寥寥无几,原本不错的生意竟然每况愈下。这令他异常苦闷,他知道天气的炎热阻挡了食客们对烧烤美食的热爱,也让他们对手抓滚烫的烧烤菜品产生了恐惧感。

的确,旱季的高温天气一浪高过一浪,而收入也一天比一天低,戈麦斯已经郁闷到了极点。一天,戈麦斯本来在算营业额,可那寥寥的几笔数字,让他越算越没精神。他走出办公室,来到餐厅,倒了一杯水,猛加了许多冰块。

接连几口冰水下肚,阵阵清凉袭来,可即使这样依然无法浇灭戈麦斯心中燃烧的焦躁。就在他唉声叹气时,进来一家三口。小男孩进门后向四周张望了一番,然后拉着父母的手,嚷着要坐在距离“瀑布”最近的位置。戈麦斯远远地望着这一家人用餐,看到他们吃得汗流浹背时,他也在心里叫苦不迭。的确,在炙热的氛围中用手抓热乎乎的烧烤食物,这不是享受,而是折磨。

戈麦斯又倒了一杯水,他在想如何能在食物上做一些改变。此时,餐厅的客人不是很多,他想叫厨师过来商量一下,话还没出口,就见那一家人不停地擦着汗,尽管餐桌上还剩下一些食物,可他们已经打算结账离开这里。

小男孩起身后慢慢走向贴着瀑布图案装饰画的那片墙,歪着脑袋看了良



久,直到他的父母牵起他的手离开。小男孩边走边回头看,然后问他的父亲,这瀑布为什么不是真的?“这瀑布为什么不是真的?”这句话顺着一股热浪飘进了戈麦斯的耳朵里。他突然灵光一闪,对啊,可以将瀑布搬进餐厅,那将会是一种别样的凉爽。

戈麦斯马上找来了设计师,在贴有瀑布装饰画的那面墙上建了一个人工水坝,又对餐厅进行了重新打造。打造好的餐厅除了拥有更漂亮的绿色景观外,最特别的就是那道飞流直下的人工瀑布。瀑布没有被阻止在水池中,而是继续倾泻而下,流经每一张桌椅的摆放处。戈麦斯还大胆地将厨房也设在了瀑布下,让厨师们在水中架起了烧烤架。

瀑布餐厅开业后,很多食客出于好奇走了进来。当他们在门口脱下鞋子,踏入水中时,无论前一刻是多么酷热难当,此刻都会有一丝清凉袭来。坐在木制凉椅上,任潺潺流水从脚下淌过,一边看厨师的精彩表演,一边享用摆放在碧绿的椰树叶子上的美食,菲律宾特色的烤乳猪、烧焗拿鱼等在此刻也变得更加香浓多汁,还有四周的美景相伴,简直是妙不可言。

饱餐一顿后,食客们还可以在瀑布下合影留念,甚至还可以在水中欢快地嬉闹。食客们的脸上洋溢着笑容,朵朵浪花在脚下雀跃着,这一切将吃饭从折磨变成了轻松惬意的享受。

把瀑布搬进餐厅,瀑布淌下的水流牢牢地粘住了食客们的脚步,也让戈麦斯赚到了人生的第一桶金。其实,每一个灵感都是财富的来源,只有抓住这转瞬即逝的机会,并大胆地付诸行动,才能让那一片“钱景”呈现出来。

允许员工炒股一小时

成子

不要指望『下一次』

张琪