

企业楷模

在西雅图的街头,你每天都可以看到两辆香蕉车,没错,那就是亚马逊提供的一个开放的福利计划:从这里经过的人,无论是谁都可以免费领到一根香蕉。

张海贞

亚马逊是美国最大的互联网公司,成立于1995年,曾经只是一家普通的网上书店,但经过几十年的历练,亚马逊目前已经成为全球商品种类最多而且受到万众瞩目的电商平台。

亚马逊之所以能走到今天,有一套自己的管理模式,这就是它的成本意识很强。特别是当初最艰难的时候,因为多方面的原因,亚马逊经营不善,举步维艰。为了减少浪费,不得不多方面考虑节约成本,那时候他们会节约到把咖啡厅里自动售卖机的白炽灯摘下来以减少用电量。但是,让人匪夷所思的是,在使用电源上如此节俭的亚马逊,在售卖商品时却“大手大脚”。

亚马逊的生鲜总部非常“浪费”,因为生鲜服务要把香蕉五个捆在一起售卖,还要每个香蕉的大小一样,所以,每一次大约

要有三分之一的香蕉被筛选出来。这样做是有原因的。

有一次,亚马逊收到一封顾客的投诉,说花同样的价格买回的五根香蕉却大小不一样,由此举报亚马逊内部并没有对这些香蕉进行严格把控。俗话说,手指伸出来长短都不一样,何况香蕉,对于这样的投诉很多人都觉得有点可笑。但是,亚马逊董事会却因为这次小小的投诉召开了一个重要会议,后来的做法就是,要求生鲜服务的部门每一次都必须将香蕉进行严格筛选,生鲜



部员工须修剪每一捆香蕉的大小。

所以,每一次大概要有三分之一的香蕉给修剪掉,而且他们将这些香蕉全部免费送人了。在西雅图的街头,你每天都可以看到两辆香蕉车,没错,那就是亚马逊提供的一个开放的福利计划:从这里经过的人,无论是谁都可以免费领到一根香蕉。可想而知,亚马逊售卖的香蕉并没有盈利多少,但是这不妨碍他们继续做下去,而这一做便停不下来了。

亚马逊的这个做法让很多人费解,面

经营方法

老板算了一笔账,觉得值得——一台电脑的成本非常有限,但形成一种独一无二的特色后,它所能创造出来的后续效益,则是无限的。

“多一点”的智慧

陈亦权

周末我和妻子想剪个头发,在路边看到一家名为“多一点”的理发店,这店名起得挺有意思,而且在每一个座位对面的工作台上,都有一台电脑。

理发师让我们坐下后开启了电脑,把一个遥控鼠标和键盘递到我手上,再给我系上脖裙开始理发。我用鼠标打开首页,先是看到了这家理发店的主页,里面介绍着各种发型和价格,然后我选择了小说阅读网。平时理发觉得时间特别慢,可是今天却觉得特别快,还没有看几篇小说就理好了。

妻子正兴致勃勃地看着一部电影,因为女性的头发要多花一些时间,所以我就坐在一边等她。这时,我看见老板正在摆弄理发店的博客,于是,我忍不住问他,别的理发店顶多放一台电视机,可你这里每个座位上都安一台电脑,这要花多少钱啊。

老板笑笑说,原来他的店只有一层,里面也只是摆一台电视机,而实际上并没有多

马云不卖一句话

郝金红

1988年,马云即将从杭州师范学院毕业时,正巧那年杭州电子工业学院缺英语教师,时任杭州师范学院副院长的黄书孟推荐了马云。

对于平时表现十分活跃的马云,黄书孟相信他教书的能力没有问题,而他最担心的是马云脑子太活,不肯在教师位置上待太久。因此,黄书孟找马云谈这件事时,虽然马云答应得很爽快,黄书孟还是要马云立下“军令状”：“我把毕业生分配到大学里面去当老师的,你是第一个,你到那里至少要干5年。”“好的,黄院长,我听您的。”马云回答得斩钉截铁。

虽然工资每月只有90元,但马云干得很认真。就在5年即将期满之时,马云的几个大学好友找上门来,要马云和他们一起去

最好的车技

李安章

很多年以前,我去一家大公司应聘司机一职,经过层层考验后,我和另两个同样优秀的竞争者被考官列为“最佳候选人”,公司将从我们三人中确定最终的录用者。

最后的复试由老总裁亲自把关,考官问我们说:“如果悬崖边有块金子,让你们开车去拿,你们能在距离悬崖多近的地方停下来而又不至于掉下去呢?”

第一个竞争者马上抢答说:“根据我的经验,我完全可以做到在距离悬崖两米的地方及时停车。”我对他的答案不以为然,我轻蔑地笑笑说:“两米?那说明你的车技并不过关,我的驾驶技术比你高超多了,我能在离悬崖一米的地方及时踩下刹车。”老总裁听

“赔本”卖香蕉

对这样的“铺张浪费”,在公司会议上甚至有人提出取消这项福利计划。但是,亚马逊现任CEO杰伊·卡尼却不这么认为,在一次会议上,他说:“之所以不允许售卖修剪掉的那三分之一的香蕉,是因为我要告诉每一位顾客,我们时刻在为顾客着想。我们要让他们知道在亚马逊买走的商品都是经过严格筛选的,口说无凭,免费香蕉就是最好的证明!”其实,亚马逊完全可以通过做活动的方式将这些修剪下来的香蕉再次包装售卖,但是他们却没有这么做,这一点是任何一家电商平台都无法做到的。

香蕉让我们看到了一个真实的亚马逊,表面看亚马逊售卖香蕉的方式实在是铺张浪费,简直就是在做赔本生意,但实际上真的如此吗?

亚马逊从一个单一的网上书店一步步扩展开来,成为全球种类最齐全的最大的电商平台,走到今天实属不易。任何一个企业的成功都不是随随便便得到的,更何况亚马逊这个世界级的电商平台。诚信是一个企业的命脉,而亚马逊恰恰就是抓住了这个强大的命脉,香蕉便是最好的证明:因为处处为顾客着想,所以,亚马逊才走到了今天!

方宾的胸襟

严阳

明代人方宾在学宫读书学习时,曾骑一头驴入一窄巷,去一家皮匠店。他把驴子拴在门外。这时,恰好一位蔡姓都司从此经过,驴子正好叫了,蔡姓都司手下人就拿鞭子抽打它,结果驴子受惊蹦跳,叫得更厉害。方宾听到驴叫,赶到门外,大声斥责蔡都司手下的人。蔡都司见状,怒不可遏,命令手下人鞭打方宾。方宾强忍着辱,回去后发奋学习。三年后,方宾考中进士,最后做到兵部尚书。后来蔡都司到了京城,因为从前得罪方宾,他想登门谢罪。方宾以优厚的礼遇招待了蔡都司,并对他说:“你千万不要把从前的事放在心上。我不是你,怎么可能发生你担心的那些事呢?”

驴不是人,它怎么知道从身边经过的是一省的最高军事长官,并对其表示尊敬,保持沉默呢?作为人,本来不该跟驴子一般见识的。也许是习惯了耍威风,所以蔡都司手下人见驴叫的不是时候,举鞭就打。驴因叫被打,主人因呵斥打驴



者而被殴。这样的事,放在谁的心里恐怕都是刻骨铭心的,对于方宾来说,自然也一样——若干年后,他对登门谢罪的蔡都司说“君勿以前事介怀”,就足以证明这事他并没有忘记。

记得是一回事,如何处理则是另一回事。一个人,假如将自己昔日遭受到的屈辱忘得一干二净,那不是糊涂便是傻瓜。然而,是耿耿于怀、寻机报复,还是宽容大度、得饶人处且饶人,这实在可以看出一个人的胸怀、修养和气度。

管理之道

讲故事提升领导力

黄学焦 赵彤

在现代的企业管理中,通过行政命令来解决问题已不是一种被推崇的手段;时代的变化,决定了员工的个性十足,如果管理这样一群人仅通过种种命令来达成,只会使人产生反感、厌恶甚至是抵触的情绪。而通过讲故事来解决问题,就不一样了。

举个简单的例子,在现代社会中,工作变动是常有的事,特别是对于职业经理人而言,进入一家新公司并融入其中,这可不是件容易的事。让下属们快速接受一位空降的领导者,成了职业经理人不得不面对的职场一课。

某位职业经理人就面临着这样的境遇。入职第一天,老板召开全体员工大会,一来介绍这位新总经理,二来也期望能看看他的表现,所谓“新官上任三把火”嘛。

如果你是他,你会怎么办?讲一段四平八稳的个人介绍,还是采用其他方法来拉近距离?

这位经理很聪明,他决定讲一头驴的故事。乍一开口,员工们哄堂大笑,他们实在想不出一头驴和总经理有着怎样的联系。不过经理不理睬,继续讲下去。

一头掉进枯井里的驴不知该如何走出来,而它的主人在围着井转了几圈之后得出一个结论,认为只有把驴埋掉可行。这驴子这么老,早就不值得救。

驴子看到井口围着人,安静下来,以为就要得救了,但当土不停地落在背上时,恐慌袭来,它开始大叫。人们并没有住手,驴子只好拼命地抖落身上的土并将它们踩在脚下。随着土的不断升高,驴子轻松地走出了枯井。

一片静寂,员工们在等着总经理揭晓答案:这样的驴子和总经理之间,有着怎样的联系。

“我现在再说我就是那头驴,大家还觉得好笑吗?”

在沉静片刻后,下面掌声雷动。

待掌声渐停后,这位经理开始亮出自己的观点:面对生活中的各种困难和挫折,我

我曾应邀对IT界的一群秘书演讲,发现她们的困扰是:“我这辈子真的只能替人打工吗?我有没有打工变当家的本事?”其中一位秘书说:“我父亲说,人的一生只有三次成功的机会,第一次是含着金汤匙出生;第二次是找个豪门婚姻;第三次是职场上遇到好老板。我的第一次和第二次机会都很一般,我现在只能盼望着第三次了。”

我认识好几位原本当秘书或助理,之后摇身一变成老板的人。虽然她们总谦称自己运气好,碰到好老板,我却从她们身上找到几招打工变当家的秘诀。我认为即使从没想过要当家的职场人,也应找机会训练自己独当一面的能力。而近身观察老板,且让老板心甘情愿给你机会,就是一种帮助你成功的机遇。

某国际精品大中华总经理Jenny,原本只是一位小秘书。Jenny观察到老板无论在任何场合,都特别在意照顾到周围人的情绪反应。当一名“周到的人”这一点让别人特别愿意帮忙,总给她的老板第一手消息、早一步掌握市场机会。

Jenny于是展开一项复制老板的计划。每次聚会结束后,她记下三件事:第一,自己被邀请参加下次聚会的概率有多高;第二,聚会中是否获知一些商场的重要信息;第三,被别人咨询的次数多不多。Jenny以这三点来判断自己是否在信息链中。一次Jenny得知有一家国外寝具品牌正在寻找中国代理商,看到“钱”途的她向老板汇报时,老板竟然把这个新商机让给她,自己做她的投资人。顺利走上创业之路的Jenny,现在手上已经不止一个品牌了。

另一位翻身成功的老板分享:“我是第十位接任职位的人,且出人意料地待了下来,而且颇受上司的赏识。”

原来这份工作的前一任在离职时留下了一些问题,导致接手的人等同接下烫手山芋,造成许多新人嫌太麻烦而离职。但她和别人不同,她知道如果将来想独当一面,就必须做到不怕麻烦。几年后她接手了一家快倒闭的公司,不对麻烦让步的她耐心整理呆账,经过两年亏损,不久前终于开始有盈余了。

老板的贵人通常不是求来的,而是自己经营出来的。很多老板眼光精准,容易判断哪些员工有前途。前途的基础未必就是学历,有一位资深职业分析师说:“科技快速改变生活习惯,人们需要更智能的产品,所以‘不设限的脑袋是未来最值钱的脑袋’。”

建议职场人从今天起不要设限自己的职场发展,在老板面前起码做到最基本的“三不要”和“三要”。

“三不要”:1.不要自己设限;2.不要当知识的穷人;3.老板在,永远不要抢风头。

“三要”:1.要了解即使老板和你称兄道弟,自己也要永远定位在过客,以免自我过度膨胀;2.要利用老板的关系,拓展自己的人脉网络;3.要发掘自己的潜在价值,仔细想想自己最被赞美的特质是什么。

无关你的年龄和资历,只要能让老板看见你的未来,愿意投资你的未来,就等于给了你一张成功的入场券。

1912年,美国钢铁大王卡内基以当时一百万美元的全美最高年薪聘请瓦伯为该公司总裁,力图扭转钢铁厂落后局面。全美企业界为之议论纷纷,瓦伯并不是钢铁业界行家,一百万美元的高薪,值吗?

事实胜于雄辩。这一百万美元的高薪,值。

这天,瓦伯来到一家钢铁厂,问厂长:“你们厂的产量怎么总是上不去呢?”厂长说:“我采取了很多措施,可是工人们的积极性总是不高,我也在为此事烦恼。”当时,刚好是白班和夜班交班的时候,瓦伯问白班的领班:“今天你们炼了几吨钢?”领班说:“六吨。”瓦伯什么也不说,只在水泥地上用粉笔写下了一个大大的“六”字,随后就离开了。

第二天早上,瓦伯来到工厂时,发现昨天写在地上的“六”字已被夜班工人改写成了“七”字。白班工人知道输给夜班工人后,心里很不是滋味,他们决心给夜班工人一点颜色看看,大伙儿加倍努力,结果那一天炼出了十吨的钢。就这样,在日夜班工人不断地竞赛之下,这座工厂的情况逐渐改善。不久之后,其产量竟跃居公司里所有钢铁厂之冠。

要我干,不如我要干;遣将,不如激将。人争一口气,佛争一炷香。为争“一口气”,很多人不惜一切赶超对手,这是瓦伯一支粉笔提高产量的秘密所在。

复制老板的本领

崔秀慈

激将

赵元波