

华东周刊

EAST CHINA WEEKLY

A1 人物 Profile

总第 183 期 2024 年 1 月 8 日 星期一 主编:马晓才 执行主编:李洁 徐青青 美编:楼燕红 战略合作: 杭商传媒 联系电话:0571-85068763

华东周刊 李洁 陈惠敏 / 文 朱浩 / 摄

冬月,杭城呵气成雾,再过不久就是年关,满打满算,杨隐峰来到杭州已经是第十五个年头了。“这样下去,可能要比我待在湖南的时间还要长。”杨隐峰笑着说,脚下的土地几乎称得上他的第二故乡。

人生一半求学一半创业,“泛嘉创始人”不仅仅是杨隐峰的一个身份、一种标签,更是承载了年少至今的梦想与追求。

首途:电动车跑出来的商机

创业的初心,是每个企业家绕不开的话题,而杨隐峰的答案,却比我们意料中的要质朴得多:“别的心思也没有,只不过是初出茅庐,想着一定要干出一番事业。”出生于湖南农村的杨隐峰,谨记着来自父辈朴实无华的教导,脚踏实地,与人为善,不辜负十数年恩师教育,要走出自己的人生道路。就是凭借着少年的这一番冲劲儿,2008年,兜里揣着七百块的杨隐峰,孤身一人踏上了杭漂之路。

2008年,源于美国华尔街的大批信用违约让全球经济“陪葬”,引发了全球性的经济萧条。但也正是这一年,对于中国来说成了一个重要转折点,几乎无人预料到,自此国内开启了十年飞速发展期。彼时的杨隐峰刚刚毕业,自然也不会预想到,一个小小的选择,便让自己的创业历程伴随着中国经济的起伏开启了波澜壮阔的篇章。

“选择票务服务作为起点,其实是一个巧合。”杨隐峰回忆,初来杭州,对于他乡的乡土人情皆是陌生,最终选择了酒店服务员作为暂时的落脚点。因为工作原因与个人爱好,他同时还做着乒乓球教练的兼职。偶尔工作日的晚上,杨隐峰会与交好的几位客户朋友相约乒乓球馆,聊天打球。许多客户在工作之余并非那么拒人千里,杨隐峰的爽朗与诚恳又令人见之亲切,很快便能打开对方的话匣子。不久,相熟的客户推荐他转职去做了销售,在这一行,杨隐峰又结识了不少朋友。

与各行各业企业家交流之下,杨隐峰隐约在对话中嗅到一丝可能的商机。通信技术并不怎么发达的年代,线上购票服务暂未打开足够的施展空间,许多企业差旅往来仍旧遵循着最传统的方式,订票、报销等程序十分不便。“我可以将这些需求集中起来,一次性代为客户服务呀!”出于本能的热心以及超前的行动力,杨隐峰立刻把握了这一机遇,长年累月的相处亦使得客户对他累积起足够的信任。2009年,杭州泛嘉航空服务有限公司就这样成立了。

“第一单生意是我以前老板给我的。因为我以前的老板也非常支持我创业,大家看到小杨来创业,公司差旅服务就给了我们泛嘉。”杨隐峰感叹道,当时属于摸着石头过河,行业很难看到什么前景,愿意相信泛嘉的都是贵人。他不愿辜负每一个客户的信任,只有不断吸收客户需求,一步一步改进自身,持续提升服务质量,才能赢得更长远的发展。

相似的冬月,杨隐峰接完客户电话,便骑上电动车出门订票送票。冷肃的寒风不弱分毫,街巷的灯火却比如今要暗淡不少,杨隐峰就这样行过杭城的一砖一石,身为异乡客,脑海中的路线图却要比本地人更清晰三分。

“泛嘉”,杨隐峰在当时向客户推介的名字,未曾想到声名竟然在十数年后依旧回响在浙商耳畔。

岔道:数字服务新方向

票务服务收益比想象中的更加丰厚,公司的发展是显而易见的蒸蒸日上,资本的积累也到了关键阶段,而就在这样一个似乎只要坚持就能一路顺风的关键阶段,杨隐峰却将目光投向了另一个方向。

2009年,市场对信息化需求愈加旺盛,各行各业皆因此显示出数字化转型的苗头,杨隐峰敏锐的商业嗅觉一如既往地察觉了泛嘉所面临的重要抉择。“想要继续保持上升势头,泛嘉一定要走互联网信息化的道路。”一经提出,便遭到了当时公司内部很多人的反对,杨隐峰却对此早有准备。

人生一半求学一半创业,「泛嘉创始人」不仅仅是杨隐峰的一个身份,一种标签,更是承载了年少至今的梦想与追求。

杨隐峰.. 赴一场不设终点的旅途

“一边是只要保持就能赚钱的大路,一边是投入了还不知道有没有回音的无底洞,怎么选都是第一条路最保险,这我当然明白。”杨隐峰笑着说,语气中确是笃定:“但数字化的道路是不得不走的,这是时代的必然。”2012年,泛嘉商旅平台上线了。

杨隐峰并不是IT行业出身,对于信息技术谈不上精通,为了能更好更快地推广产品,杨隐峰的案头堆满了相关的专业书籍,“想要让客户相信你的新东西,首先就是让我们自己加倍认可。”刚刚推出,新颖的线上服务模式不可避免地受到了一部分市场的抵触与怀疑。

相比投入量,回报仍旧是略有亏损的,杨隐峰却并不着急,根据客户的投诉与反馈,泛嘉商旅平台逐渐优化自身系统,完善服务项目,而后等待市场的进一步反应。果不其然,上线不久,泛嘉商旅平台足不出户的定制服务极大地便利了企业差旅工作流程简化,相比传统服务营收,泛嘉发展有了质的跃升。如今的“泛嘉行”App,不仅为企业提供机票、酒店、火车票、专车等出行全场景产品一站式预订和审批、规划、报销等全流程数字化管控服务,还通过整合全球优质服务供应链,多维度出行大数据分析,多种灵活支付方式,实现企业员工出差免垫资、免报销、免发票,透明合规,便捷高效,助力企业降本增效。

有利润之处,必定有竞争。杨隐峰介绍,如今的TMC业内也涌现出不少商旅企业,但大多都将宣传重点集中在“预订便捷”“节

约成本”“提高效率”等方面,导致服务模式同质化严重,客户在选择上无法区分。

“个性化与差异化的服务是客户出行中满意度提升的重要指标,”杨隐峰根据自身出行经验作出应对,“泛嘉专业团队提供一对一服务,我们根据行业数据和企业数据,帮助企业用户精准定位商旅需求,优化商旅管理流程,数智化、定制化、个性化的服务和体验让泛嘉完成了商旅管理服务升级。”

如今的泛嘉已经服务超过10000家上市公司及大型企业,主板上市公司里近一半是泛嘉的合作客户。

“我自己就是泛嘉行的Vip用户。”采访期间,杨隐峰展示了自己的App界面,长串的出行数字背后是他为事业奔波的证明。“出差对我来说是家常便饭,同时也是我亲身试验产品的最好途径,没有什么是我自己的体验更能让客户信服的证据了。”

将工作纳入生活习惯,以自身作为公司产品的审核官,这是杨隐峰的创业智慧。

再出发:以人为本的浙商精神

进入泛嘉大门,一路到杨隐峰办公室门口,认真观察,就会发现一个特殊的细节。“包括我在内的员工工位、办公室等,都是没有职位或者身份牌的。”在记者的求证下,杨隐峰笑着解释:“算是无意,但确实也包含了我一部分小小的私心。”

不愿意以“领导”的身份与同事们相处,

对于杨隐峰来说,这里的每一个人,都是泛嘉的“伙伴”。“他们平时都叫我老杨。”仿佛还是当年那个挥动着乒乓球拍的少年,十数年来走过来,杨隐峰无论与什么身份的人相处,都带着始终如一的随和与亲切。这样以人为本的浙商精神,同样被他带入了泛嘉的服务产品当中。

以“企业成长,员工幸福”为导向的泛嘉,自然将员工的工作与生活纳入了关注的范围。“工作就逃不开‘加班’二字,”杨隐峰笑道,“以己度人,没有哪个‘打工仔’喜欢加班的。”如何以正确的方式激励企业发展内生力,为企业营造舒适且积极的工作氛围,杨隐峰用“工作贝”交出了优秀答卷。

杨隐峰介绍,员工可通过加班补贴、差旅节省、企业激励等方式,在“泛嘉行”App内获取“工作贝”,“这是‘泛嘉行’独有的流通形式,我们联通各合作企业、单位、银行等,支持工作贝可全场景消费,柔性地化解企业降本增效时不得不面对的难题,例如员工抱怨大、成效低等等。”这位80后的企业家怀着年轻的心态与无限的创造力,真正抓住了“泛嘉行”App用户的痛点,且能从公司层面出发,鼓励员工主动节省、主动贡献,让“降本增效”成为习惯。

“‘打工仔’的身心健康与企业发展的健康指数是息息相关的,让企业福利落到实处,让员工真正形成一个‘大家庭’,这是我们想要做的事情。”如今,通过“泛嘉行”App,入驻企业员工能够切实感受到工作贝带来的“超值体验”,无论是日常用品还是娱

乐消费,都能够在“泛嘉行”找到更加优惠的选择。

小爱成就大爱,利己更可利他。在疫情期间,“泛嘉行”App开设了爱心助农通道,帮助农产品快速上线泛嘉平台,并通过助农补贴、推广运营等方式,把新鲜农产品直供给平台上百万企业员工家庭。通过集中采购降低物流成本,精准对接平台用户采购需求,让用户买到新鲜平价的好产品,为乡村农产品打开销路。如今,在“泛嘉行”App“我家乡好产品”频道里,汇集了来自全国各地的应季好货,每天有上万家企业的员工在这里采购日常所需。以此为开头,顺其自然地,泛嘉走上了助力乡村振兴的共富之路。从哪里来,就要回到哪里去。农村走出来的创业者,白手起家的浙商,杨隐峰来处去处皆不忘。

“市场对创业的容错率实际上是相当低的,泛嘉发展至今,虽已到了较为平稳的时期,但是我仍旧不敢掉以轻心。”谈及未来发展,不同于最开始展露的洒脱,杨隐峰十分谨慎,“但万变不离其宗,客户与社会始终是我们关注的第一要义。”粗中有细,以人为本,这或许是泛嘉稳健向上的秘诀。

人生不存定数,未来亦不设终点,杨隐峰与泛嘉走过十四载光阴,还将去奔赴一场更遥远的旅途。



泛嘉创始人杨隐峰