

FAB,给客户一个满意的说法

□ 吴延兵

猫和鱼的故事

一只猫饿了,想大吃一顿。这时销售员推过来一擦钱,但是这只猫没有任何反应。

猫躺在地下很饿了,销售员又过来说:“猫先生,我这儿有一擦钱,可以买很多鱼。”但是猫仍然没有反应。

猫非常饿了,想大吃一顿。销售员再次来到猫的身边:“猫先生请看,我这儿有一擦钱,能买很多鱼,你就可以大吃一顿了。”话刚说完,这只猫就飞快地扑向了这擦钱。

药品作为一种特殊商品对于客户来说,最重要的是给他们带来切身利益。也就是药品能治疗疾病,恢复健康。那么除此之外,产品之外的服务或者延伸层次的价值,也是最能打动客户、赢得客户认可和信赖的关键所在。那么如何挖掘和提炼产品的价值,或者说运用哪种方法能准确挖掘和提炼产品给客户带来的诸多利益?我们又从哪些角度给客户一个满意的说法? 在 FAB 法则中能找到理想的答案。

先来了解一下 FAB 法则,即属性、作用、益处法则。FAB 对应的是三个英文单词分别是:Feature、Advantage 和 Benefit。按照这样的顺序来给客户介绍产品,就是说服性演讲的结构,它达到的效果就是让客户相信你是最好的。

和谐兴企

——论思想政治工作在构建和谐企业中的创新实践

□ 郭根连

我国是一个人口大国,同时也是一个发展中国家。因此,经济建设是最重要的,是基础性的和决定性的。新中国成立 62 年来,特别是改革开放 30 多年来,在中国共产党的领导下,全国各族人民团结奋斗,攻坚克难、基本实现了经济现代化。但一个国家的发展强大、不仅要靠经济总量,还要看社会是否充满生机,是否和谐稳定。

胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立 90 周年大会上强调:“必须坚持以人为本、执政为民的理念,牢固树立马克思列宁主义群众观,自觉贯彻党的群众路线、始终保持党同人民群众的血肉联系。”这一要求充分体现了马克思主义执政党的本质。我们要真心去联系群众,真心与群众交流,真正为群众服务,才能不断推进社会主义和谐社会的建设。

在这样的形势下,作为企业政工干部,应该牢牢把握“和谐社会”战略机遇期,加快具有和谐特质的企业建设步伐,力求为推动社会和谐做出更大贡献。

1、加强素质建设是实践和谐的要求

企业是社会的一个分子,企业的和谐是社会和谐的一部分。在党的十六大报告提出要让社会更加和谐后,企业的政工干部,就要认真贯彻落实十六大精神,从企业实际出发,加快和谐兴企的步伐,促进和谐社会的建设。

在发展社会主义市场经济的今天,企业如何加强思想政治工作,首先要建立健全常态化的思想政治工作体系,其次是要培养造就一支高素质的思想政治工作队伍,三是紧密结合企业发展的不同时期和中心任务,深入、持久地开展多种形式的宣传、教育活动,有效促进企业发展和社会和谐。

企业的政工干部要加强创新管理,化解各种矛盾,解决各种问题,同时加强源头治理、标本兼治、最大限度地防

好的。以上《猫和鱼的故事》很好地阐释了 FAB 法则。其中“这一擦钱”只是一个属性(Feature),“买很多鱼”就是这些钱的作用(Advantage),“可以大吃一顿”就是给猫带来的利益(Benefit),也就是让猫获得利益的关键点。

1、属性(Feature)

在 FAB 法则中应把 Feature 翻译成属性,即你的产品所包含的客观现实,所具有的属性。比如,某一中药 OTC 产品是源自地道药材,那么这里所说的“地道药材”就是产品所包含的某项客观现实、属性(Feature)。

需要注意的是,不能把这个单词翻译成特征或特点。特征,顾名思义就是区别于竞争对手的地方。当你介绍产品且与竞争对手的产品进行比较时,就会让客户产生一定的抵触情绪,当然也就不能给客户一个满意的说法。

2、作用(Advantage)

现实中的每一个产品都具有各自的特征,当我们说到产品的某个功能比竞争对手好的时候,客户就会产生非常大的抵触情绪,客户不能够接受我们的说法。实际上,在销售中把 A(Advantage) 翻译成作用会更好一些,作用(Advantage)就是能够给客户带来的用处。比如以上案例中提到“地道药材”,地道药材具有确切可靠的治疗作用。“确切可靠的治疗作用”就是地道药材的作用(Advantage)。

3、益处(Benefit)

就是给客户带来的利益。比如,以上案例中说到的“地道药材具有确切可靠的治疗作用”,那么给客户带来的利益(Benefit)就是“快速恢复患者健康,减少不良反应的发生”。

综上所述,按照 FAB 法则应该这样解释:

这个 OTC 中药产品因为是源自地道药材,所以具有确切可靠的治疗作用,对您而言它能快速恢复您的健康,减少不良反应的发生。

这样的结构,是你说服性的演讲的结构,只有这样的结构才能让客户觉得你的产品满足了他的需求,并且愿意购买你的产品。这样的结构才能给客户一个满意的说法。按 FAB 法则的顺序介绍产品,才能有效地打动客户。事实上,属性、优点和益处是贯穿于产品的因果关系,在向客户介绍产品时,它形成了诸如以上案例中提到的“因为……,所以……,对您而言……。”的标准句式。在医药营销中,不乏有运用 FAB 法则的经典营销案例,给客户一个满意的说法,并且愿意购买你的产品。当一个成功的产品营销案例在不断地被引用和传播的时候,产品便赢得了客户的信赖乃至依赖,从而在客户的心中形成了产品的品牌意识。接下来,笔者再就某一中药 OTC 产品为例,用 FAB 法则做个分析:

之相适应的企业文化。

价值文化是企业文化的核心,特别是恪守公道正派、无私无畏、爱岗敬业的职业道德,倡导以人为本、民主和谐的理念。

行为文化建设的主要内容,是价值文化的外在体现。要求员工不断提高学习能力、执行能力和创新能力,勤于学习、善于思考、严谨细致、执行坚决、科学务实、开拓创新。

在“以人为本”这一科学发展观的核心下,创建和谐企业,用核心价值体系指导企业文化建设,用统一的企业文化营造出和谐的发展氛围,能够凝聚出企业全体员工的坚强斗志。

企业文化只有被员工认同后,才能转化为生产力。在市场经济的砥砺中,员工体验和认知度越高,这样的生产力就越巨大。应提炼企业精神,确立企业员工忠诚奉献、爱岗敬业等职业道德观,构建企业理念系统。

同时,应推进文化传承与创新,比如在采取整合编制企业理念学习手册的手段之外,举办相关研讨会、演讲赛、企业之歌大家唱、运动会等一系列员工喜闻乐见的活动等。通过组织开展这些丰富多彩、高雅健康的全民健身和企业文化娱乐活动,进行文化宣传,提高员工的文化品位和生活质量,使员工的文化认同感得到增强。

只有让员工增强对企业文化的认同感,坚持“以人为本”的核心价值观把广大员工凝聚在一起,不断丰富企业文化和思想政治工作内容,秉承“否定自我、持续创新”的企业精神,才能增强员工对企业的归属感,促使员工团队更为和谐稳定,始终保持旺盛的创业精神,永远保持发展活力。

3、加强民主管理,建立沟通机制

完善体制机制和制度体系,是促进社会和谐、实现社会公平正义的重要保障。在国民经济和社会发展中,社会管理被赋予了更重的分量。2011 年,“加强和创新社会管理”独立成篇,被写入了“十二五”规划纲要。

基层是社会管理的重心,也是创新的源泉。对于企业这一社会基层而言,思想政治工作从企业文化切入的同时,必须有合情合理合法的管理制度来进行保障,真正形成有效的激励和约束机

案例分析

羚锐制药生产的通络祛痛膏(骨质增生一贴灵)在剂型工艺上采用了独有的二氧化碳激光超微切孔技术,激光切孔只在涂膏布上切出直径 <0.3mm 的微孔,行、列间距均 5mm 的密集小孔阵列,保证硬膏剂产品具有良好的透气性,减少药物成分流失,确保药品的疗效,克服了传统的机械切孔孔径大(2mm)、造成药物流失的缺点,更程度地保护了消费者的利益。

从以上叙述还可以按照 FAB 法则我们可以总结一下:该企业的通络祛痛膏在剂型工艺上为了采用了独有的二氧化碳激光超微切孔技术,该技术具有孔径小、孔距小等特点。孔径小,所以几乎没有药物流失,对您来说增强了疗效,快速恢复健康;孔距小所以能保持良好的透气性,对您来说使用更舒爽。其中“二氧化碳激光超微切孔技术”是一个属性(Feature),“减少药物流失,保持良好的透气性”是该项工艺的作用(Advantage),“确保药品的疗效,使用更舒爽”是给患者带来的利益(Benefit)。

成功地运用 FAB 法则,不仅能将产品的功能、特征准确的介绍给客户,让客户充分接受产品给自身带来的利益,达到客户愿意购买我们产品的效果之外,还能给客户一个满意的说法。

制,使企业运营更加健康稳定。

实践中,政工干部必须坚持以稳定保障和谐的理念,把实现好、维护好、发展好员工的根本利益和合法权益作为各项工作的出发点和落脚点。

发挥政工作用,建立党群共建、齐抓共管的工作机制,使思想政治工作制度化、常态化,充分发挥思想政治工作的引领作用。必须倡导员工勤奋工作、甘于奉献,自觉维护企业的利益和形象,热心社会公益,遵守社会公德,从而助推社会良好风尚形成,使爱岗敬业、创先争优成为全体员工的价值取向。

以班子整体功能的发挥推动企业的高效率运转。坚持民主集中制原则,保证企业重大问题决策的民主化、科学化,形成同心同德、政通人和、共谋发展的良好局面。

坚定不移推进社会主义和谐社会建设,必须以保障和改善民生为重点,着力解决好人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。依靠制度管理的约束作用,为维护职工的合法权益提供更坚实的制度保障。

激活用人机制,以合情的制度管理人,思想教育与管理相结合才可能收到理想成效。因此,新时期的思想政治工作必须辅以现代管理学的理念和方,通过规章、制度、流程、指标等来约束和管理人,使员工按照正确的方向和规范化的要求去学习、工作和成长。

促进企业民主管理工作,实现企业又好又快发展。应进一步深化以职工代表大会为基本形式的民主管理制度。围绕劳动关系的建立、运行、监督和调处,采取各种有效措施,切实维护职工合法权益,努力让员工与企业共享发展成果,营造出团结和谐的氛围。

要建立沟通机制、讲求沟通艺术。交流沟通是一门艺术,也是一种素质,涉及到的时机、场合、环境、氛围等要素都很关键,其中蕴涵着政工干部独到的智慧。

综上所述,在创建和谐企业的伟大征程中,政工干部必须励精图治、攻坚克难,以思想政治创新工作致力于营造员工进步、客户满意、政府放心的良好局面,以企业的良性成长促进经济发展、社会和谐。

(作者单位:利君集团有限责任公司)

党建工作如何在当代国企中发挥作用

□ 魏俊泉 房泽龙

国有企业就是经济组织,很多人认为企业以经济效益为中心,党建工作没有多大用处,没有必要设立党的机构。但是党的基层组织是党执政的组织基础,坚持党对国有企业的领导,是推进中国特色社会主义的重要保障。因此,笔者认为,国有企业的党建工作应当结合新的实践与理论的发展,努力发挥国有企业党组织在企业生产经营中的作用,做到四个结合。

首先是要坚持党建工作与企业发展相结合。在现代企业制度下搞好国企的党建工作,要从过去的围绕中心转变到融入中心、进入管理上来,其核心就是要把服从和服务于企业发展作为党群工作的出发点和落脚点,使党组织成为完善公司治理结构的基本组成部分。这就要求党群工作要从制度上融入中心,把企业党组织的机构设置、职责分工、工作任务纳入企业的管理任务、管理制度和工作规范之中。在这一点上,笔者所在的梁宝寺能源有限责任公司党委进行了探索,并已建立完善了一整套党建工作绩效考核办法,将组织、宣传、纪检、工团等部门和各基层单位党支部的工作进行绩效考核,并根据绩效考核得分多少进行评先树优、奖优罚劣,使党群工作不再务虚,而是实打实的硬指标,让党建工作讲效率、讲效益,从而与企业的发展有机融合。

其次是要坚持党的思想政治工作与生产经营相结合。国企作为一个以营利为主要目的的单位,提高经济效益和追求利润最大化是其最基本的自然属性,而要实现这一属性,关键在于于人。国有企业党群工作的终极目标就是要最大限度地调动人的积极因素,通过舆论宣传、思想教育等方式,规范人的行为、激发人的潜能、调动人的积极因素,进而创造最佳经济效益。对于国有企业来说,除了经济指标,还有一个重要任务就是要通过企业党委把党和国家的路线方针政策落实到企业各项工作中去,从而保证企业能沿着正确的方向前进。行政工作是创造经济效益的,是物质领域的;而党建工作是精神文明、政治文明建设,是思想领域的。行政工作的作用是直接的、明显的,党建工作的作用责任间接的、潜在的,两者互相促进,方向相同,目标一致。现在或将来,每个国有企业在讲经济效益,追求利润最大化的同时,还担负着搞好社会主义精神文明、政治文明建设的责任,这是由中国共产党领导下建设

和发展中国特色社会主义本质特征所决定的。

还有就是要坚持党员素质提高与培养企业骨干相结合市场竞争归根结底是人才的竞争,要增强企业持续发展的活力,就必须重视员工队伍的素质建设。因此,企业党组织在做好党员干部教育管理工作的同时,要在优化基层领导班子上下功夫,就这一点,笔者所在的梁宝寺能源有限责任公司也进行了大胆的探索创新,一改过去的干部任命制,通过公开竞聘、公平考试、组织审核等方式先后提拔了 22 名管理人员,把有知识、有能力的人才选拔到了管理岗位,使基层组织建设能够适应企业更好更快发展的需求。在此基础上,该公司还开展了全体干部轮训活动,每年都都对全公司副科级以上管理干部进行脱产培训,培训内容包括安全生产、党纪国法企规、思想政治工作和军事化训练教育,从而不断提高各级管理人员的综合素质。这就是把党员培养成生产经营能手,把生产经营中的骨干培养成为党员,把生产经营管理者中的优秀党员推荐为党务工作者,把优秀党务工作者推荐进入企业生产经营的管理层,从而形成党的组织建设与生产经营良性互动的工作格局。

最后,要把追求党建工作内在质量和外在表现统一起来。党建工作的方式方法必须为内容服务,党建工作的效果必须用是否跟得上时代节拍,能否推动单位工作,干部员工是否满意来衡量,这就要求党的活动内容和活动载体要向变革生产关系、实现科学进步、提升企业文化、加强企业管理等方面转变,而党的活动方式也要由单纯的党内活动融入到群众性活动之中,把形式上的“大政工”改变成资源共享、分工合作、有机统一的新组织,既体现党建工作的层次性,又扩大了党建工作的群众基础,从而进一步增强党建工作的渗透性,丰富党建工作载体,开辟新的工作渠道。

现代国有企业的中心就是实现效益最大化,确保国有资产增值保值,所以国企党组织的全部工作必须服务和服从这一大局,把融入生产经营作为一切工作的出发点和落脚点,把企业发展成果作为检验工作效果的唯一标准,要做到党群工作“围绕中心,进入管理起作用”,通过党群工作体系与企业管理流程的融合,使“思想政治工作直接参与管理并创造财富”。

(作者单位:山东能源肥城矿业集团梁宝寺能源公司)

新一代超微粉碎设备——MTM 冲击磨

国家重点高新技术浙江丰利粉碎设备有限公司开发的国家重点新产品、浙江省高新技术产品。这是一种具有多种粉碎结构之间能快速切换、具有一定防爆结构的新型超微粉碎设备。专家认为,该产品原理先进,设计有五种不同结构的转子及带轮拆卸、更换、锁定装置,可根据不同物料粉碎要求选用不同的转子和转速,用同一机可进行粗碎、中碎、细碎、超微粉碎和对粘性、热敏性物料的粉碎,填补了国内多转子超微粉碎设备的空白。产品具有适用范围广、转子更换方便、细度好、维修简便和成本低等特点,技术处于国内领先,达到国际同类产品水平。

销售热线:0575-83105888、83185888、83100888

中文搜索:浙江丰利

网址:www.zjfenli.com

山东新陶阳公司“六条”禁令倡导“节俭”风气

针对部分党员干部子女升学这一状况,山东新陶阳公司专门下发通知,出台“六条”严禁,严禁党员干部利用子女升学大操大办借机敛财,带头破除陈规陋习,做良好社会风尚的倡导者和践行者。

该公司以开展干部思想作风整顿活动为契机,大力加强干部廉洁风气教育,利用党员大会、班子会、科务会等时机,认真学习中纪委以及集团公司关于廉洁自律的一系列规定,深刻认识到奢侈浪费的危害性,严格遵守规章制度,

严禁通知本单位、下属单位及有工作关系的人员参加非亲属性质的宴请活动,严禁动用公车或公款租车送子女上学报到等,坚决抵制讲排场、比阔气等不正之风。组织基层单位做好有子女升学的党员干部登记工作,由本单位党支部

(党总支)书记负责谈话,超前做好防范工作。同时,发挥员工群众的监督效力,公布举报电话。对有令不行、有禁不止、造成影响的,发现一起,查处一起,切实在公司内部营造风清气正的良好氛围。

(纪明慧)