



GUANLISHIJIE

管理世界

B1

推销产品的「味道」

张振旭

保尔顿懊恼地从汽车里钻出来，恶狠狠地瞪了一眼刚抛锚的汽车，迈开了脚步。他今天到朋友那里聚会，反正朋友家离这里不远，他决定步行去赴约。

刚走过街头，一转弯，一家汽车销售公司映入眼帘，他眼前一亮，自己也想换一换车子了，进去看看有没有满意的车。

一位笑容可掬的老头儿接待了他。老头儿说：“欢迎光临。你瞧，今天的天气多晴朗，阳光多充沛，如果你今天试车，一定能感受到晴朗的味道。”保尔顿感觉老头儿的话很亲切，便饶有兴趣地与他交谈起来。他们一边走，一边谈。保尔顿来到一款蓝色轿车前，脸上露出惊异的目光。

老头儿说：“先生，如果我没猜错的话，你对这款新车一见钟情了。我个人认为，光有一见钟情还不够，你还应该了解车子的味道，这样就像找对象一样，看看能否处得来。你刚才说要和朋友那里去赴宴，那不妨把车开去试一试！”见老头儿真诚建议，保尔顿连声道谢，把车开走了。

保尔顿把车子开到朋友那里，朋友家门前已经聚拢了很多前来赴宴的人。大家望着保尔顿的新车赞不绝口，说他有眼力，保尔顿陶醉在大家的赞语中，很开心。

宴会一结束，保尔顿立即把车开回汽车公司。还是那位老头儿接待他。他下了车，对老头儿说，我决定买下这款车。

保尔顿万万没有想到，眼前这位老头儿就是“汽车销售大王”乔·吉拉德。

吉拉德曾在三年内销售汽车逾万辆，创造了汽车销售最高纪录，而被载入吉尼斯世界纪录。

有记者采访吉拉德销售有何秘密。他说，我只是推销产品的“味道”。他进一步解释说，每种产品都有自己的味道，我们接触顾客时，总是想方设法让顾客们先“闻一闻”产品的味道。然后，让他们掌握产品的方向盘，让他们与产品亲密接触，操作一番，建立情感。比如说，他们的家在附近或在附近办事，我们会建议他们把车子开走，让他们在亲朋好友面前炫耀一番，给他们收获一种成就感。这样，试用过我们新车的顾客，都被新车的“味道”所陶醉，很少有不买下的。

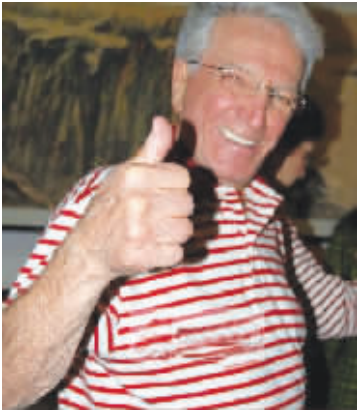
有一个叫西村金助的日本人，他在读一本历史书时得知，古代有一种计时的仪器叫沙钟，原理就是根据流沙从一个容器漏到另一个容器的数量来计算时间，不过现在已经没人用了。然而，西村却觉得这是个不错的投资标的，于是他根据书中介绍的制作方法，生产了不少沙钟。结果，由于沙钟过于单调且计时不够精准，销量微乎其微。

西村并没有因此而放弃，他坚定地认为，任何事物都有它存在的价值，只要找到合适的出路，沙钟一定会打开销路。于是，他不停地翻阅书籍，从中找出相应的方法和对策。一次，他看到一句话：“马匹在现代社会里失去了运输的功能，但它又以娱乐的面目出现。”西村顿时茅塞顿开，他想：既然马可以转换它的功能，那么我的沙钟同样可以！

西村终于想到一个好点子：他把沙钟巧妙地嫁接到电话上，当人们在接听电话时，沙钟就会开始自动计时，一次就是三分钟整。这样一来，既提醒了人们节省话费，又消除了眼睛的疲劳，同时它还具有娱乐价值，因而受到了人们的追捧。全国各地的订单如雪片般飞来，西村原来的小公司，很快就发展成一家大企业。

世界上任何事物，都有它存在的价值。但是，再好的东西，放错了位置也是废物；只有找准产品的市场定位，才能打开市场的大门，取得成功，收获财富。

每种产品都有自己的味道，我们接触顾客时，总是先让顾客们“闻一闻”。



“汽车销售大王”乔·吉拉德

再好的东西，放错了位置也是废物；只有找准产品的市场定位，才能打开市场的大门，取得成功。



企业楷模 Iye kaimo

企业的差距就是员工的差距，提高员工的素质，就是提高企业的素质！

卡斯特：把员工打造成艺术家

陈亦权

1949年，卡斯特在法国波尔多市创建了一家小小的葡萄酒厂，包括他自己在内，只有30名员工。

有一天晚上，卡斯特陪妻子在外面逛街的时候，看见自己的一位员工走进了一家小赌场。尽管法国的法律允许小金额赌博，可卡斯特还是觉得自己员工有这个爱好不是特别好，于是他走进赌场想劝那位员工回家，没想到他一进去，竟然发现里面有好几位自己的员工，卡斯特对他们说：“你们的薪水并不高，一不小心就会输光，还是回家做点别的事吧！”赌场的老板听了卡斯特的话，不满地走过来说：“在这里消遣的人谁没有自己的工作的呢？工作之余放松放松精神，你这个老板也管得太多了吧！”

卡斯特想到把自己的公司交给这样的员工，真的让人放心吗？真的能有好发展吗？他觉得答案是否定的。

卡斯特管不到别的公司的员工，但却可以去尝试着改变自己公司的员工。怎么改变呢？卡斯特想来想去，决定从他们的兴趣爱好入手。准备了一段时间后，卡斯特在公司新造了一幢房子，他请来一支小小的交响乐队和一个舞台剧团，还办起了绘画与文学培训班，他把员工们集中在一起，让他们听交响乐，看舞台剧，欣赏芭蕾舞，学习绘画与文学……

时间一天天过去，卡斯特的员工果然都开始慢慢被音乐、表演、绘画、文学等艺术所吸引，他们都从中得到了乐趣，参与的热情也越来越高，有不少员工还在周末时带上家人一起来参与。半年之后，员工们自发组建的乐团和剧团甚至代替了卡斯特花钱请来专业团队，有不少员工还在全法国的绘画与文学赛事中拿到了大奖！

管理之道 Guanli zhidao

一个足浴城老板的烦恼

佚名

长沙有一个足浴城，老板姓王，问我：“容老师，我们的人员流失率很高怎么办？”

我听完后问他：“你采取过什么措施？”

他说：“我原来以为是工资问题，所以在行业中率先给全员上保险，年底的时候全员发双薪，这在当地行业是最好的待遇了。”

我问：“效果怎么样？”

他说：“可是效果还是不行？”

我问：“后来呢？”

他说：“后来我以为是这些老员工都变老油条了，心态不好。所以我全部不招熟手，专门跑到农村去，直接把这些农村小女孩给招过来，教他们技术，一张白纸这样比较好。”

我又问：“结果呢？”

他说：“结果一个多月教完按摩技术，输送到各个门店以后，不到两个月时间，80%又跑光了，而且全是跑到同行那里去了，他们的待遇还没有我们的高，你说奇怪不奇怪？”

我跟他开玩笑：“王总，长沙足浴行业应该给你发个大锦旗。上面写上《长沙足浴行业最佳人力资源总监》。你干得多好，跑到农村去，把这些小女孩招过来，一个月时间教会技术，再送到你的门店实习两个月，从生手变成熟手，熟练之后输送给各大同行，你干的是不是给同行培养人才的事情？”

老板一脸无奈地苦笑：“问题在哪里？”

“这就像一个水池一样，老板在拼命地往里加水，但是下面有无数个管道在帮助你把水漏掉，你培养的员工，如果在工作当中他的直接上级管理能力不到位的话，他就会离开，而随着公司规模变大，老板不可能直接管理每一个员工。”

员工因公司而加盟，却因经理而离开！

让思维拐个弯儿

章剑和

有一家招聘公关人员，应征者有500多人，其中一道考题是：为什么有些人喜欢过河拆桥？

前十名的考卷中，多半抨击过河拆桥的人忘恩负义，却没能引起老板的注意。有一位应考者的答案是：如果前有大河，后有追兵，我们就得过河拆桥，防止敌人跟上来。老板对这位考生的评语是：头脑灵活，准予录用。

后又从落选的试卷中，发现另一应考者的答案是：过河拆桥的原因是，前面还有河，需要使用仅有的材料继续造桥。老板欣喜地表示，这才是最有创意的答案。

鲁迅先生说，地上本没有路，走的人多了也便成了路。问题是走的人多了，这条路就会堵塞。伟人说，真理掌握在少数人手里。同样，脱颖而出的也属于少数人。因为多数人选择了大路。大路平坦宽广，而且前面有很多人在走。

让汽车开过餐厅

方益松

上世纪80年代末，在意大利拉奎拉的一个小镇，一条高速公路横穿了阿尔丰咤经营的快餐馆。

他的餐厅原先经营意大利原味比萨和西式盖饭，生意也还算景气。最起码，在诸多的马路餐厅中，还可以立于不败之地，并勉强贴补家用。然而，这一场突如其来的变故，却使他从此成了众多失业大军的一员。

萧瑟的寒风中，阿尔丰咤站在那条车流滚滚的高速公路旁，想到家中还有一双嗷嗷待哺的儿女，他的心情不禁愈发沉重起来。

一个周日，阿尔丰咤陪着4岁半的小女儿在其租借来的房间搭积木，女儿在地板上爬来爬去，不一会儿就搭了一栋小小的楼房，凭着儿童天真无邪的想法，她还在楼房正下方留了一个洞口，刚好可以开过自己那辆玩具小汽车。看着女儿的遥控车在洞口开进开出。阿尔丰咤突发灵感。假如能像女儿那样，让汽车穿过餐厅，这不是一个很好的创意与生财之道吗？

说到做到，阿尔丰咤立刻开始落实自己的新式餐厅。首先，他在一个预留出口的高速道口旁承租了一大块土地，并设计了一个圆形的可供汽车环绕一周的餐厅，在餐厅四周铺设了单向车道。他把汽车餐厅分

为1号窗口、2号窗口、3号窗口，分别担负点餐、收费、递交食物的功能。这样就可以保证汽车开出高速公路出口后，在其餐厅环绕一周后，车主不用下车，即可通过餐厅的车道，在专门为车主们开设的“窗口”点食、付款和获取外卖，短短几分钟的时间，即可完成整个消费过程。不仅如此，阿尔丰咤还在高速公路两侧打出了巨幅广告牌，在餐厅旁修建了一个免费的停车场，免费提供茶水、停车、洗车等特色服务。这就是当今最为流行的“汽车穿梭餐厅”的前身与雏形。

麦当劳借鉴和引用了阿尔丰咤的经验和作法，开设了汽车餐厅。

丰咤还在高速公路两侧打出了巨幅广告牌，在餐厅旁修建了一个免费的停车场，免费提供茶水、停车、洗车等特色服务。这就是当今最为流行的“汽车穿梭餐厅”的前身与雏形。

这种做法极大地方便了过往司机，也有效提高了该餐厅的知名度。一传十，十传百，好多司机路过该餐厅，即使不去用餐，也会慕名到阿尔丰咤免费提供的休息室喝上一杯茶水，抽上一支香烟，和阿尔丰咤畅谈一番。

可以说，汽车餐厅为阿尔丰咤夺得了人生第一桶创业基金。其后不久，通过过往司机反馈的消息，他得知，在这一条长长的省道上，数十公里的路途，前不巴村，后不巴店，居然没有一家像样的可以购物的超市。阿尔丰咤审时度势，率先开出了全球第一家马路餐厅购物超市。由于超市里销售的都是当地的土特产，生意一度火红，并屡次出现高速公路该路段拥堵与不堪负荷的现象。在当地交管部门的协调下，他不得不一次次扩大停车场的和汽车餐厅的规模。

短短6年的时间，阿尔丰咤的汽车餐厅在意大利已发展了25家连锁店。他的个人身价也一路飙升，跻身意大利前100大富翁排行榜之72名。

换一种想法，汽车可以穿过你的餐厅。很多时候，成功其实就在我们的眼皮底下，只不过，很多人没有认真去品读和发现。

好东西也不能放错地方