

企业楷模

以情缘吸引客户

■ 王胜举

北京市崇文区洗染厂当时是一家只有152名职工的小厂。在竞争激烈的洗染行业,他们不靠回扣、送礼拉拢客户,坚持以优良的质量、周到的服务吸引客户。

崇文区洗染厂非常重视联络客户的感情。客户一进厂门,从传达室到厂长室乃至车间的工人,全都笑脸相迎,

吃亏也是营销之道



诚信经营是企业生存和发展的基础,不诚信的钱一分也不赚,是企业赢得社会尊重、树立良好信誉的根本。

■ 鲁信春

一次,台湾遭到强台风袭击,灾情特别严重,蔬菜、水果奇缺。商家纷纷将存货涨价,有的涨幅超过10倍。顶新食品公司也有存货,其经理还冒着生命危险到外地购入一些水果和蔬菜。然而,他们仍以平时的价格出售,不但没借机会捞一笔,还亏了一部分,因为进价明显比平时高。台风过后,各商家的价格

用团队的力量简化工作

■ 上官中实

朱明利被公司安排去开发海外市场。一接到公司的工作任命之后,他就很快拟定了一份市场开发方案。等到开会研究时,他把自己的方案简单地讲了一下,就算通过了。他手下的一些销售经理当场提出了一些疑问和合理的建议,但是他却傲慢地说:“我负责开发市场十几年,难道不知道该怎么做吗?我的方案绝对是正确的,用不着再讨论。”

但是因为事先没有做过调查,也没有听取大家的意见,这个方案其实并不完全符合当地的实际情况,甚至在一些重大方针上犯了错误。他的一意孤行使公司付出了巨大的财力、物力、人力的代价。为此,不得不对他进行了降职的处分,然后又重新安排了一个人来顶替这个空缺,继续开发海外市场。

小猴升职

小猴因工作成绩突出被提拔到了领导岗位,从此动物王国建筑公司少了一位优秀的架子工,多了一名平庸的领导。

■ 樊宇明

小猴从动物王国职业学校毕业以后应聘到动物王国建筑公司做了一名架子工。在这一岗位上,小猴善于攀爬的特长得到了充分的发挥,加上他自身的勤勉,小猴很快从诸多的架子工中脱颖而出成为了同工种中的佼佼者。

年终评比、总结的时候,小猴所在的部门因成绩突出被评为先进集体,小猴被评为先进工作者。为了进一步肯定小猴的工作成绩,公司决定聘任小猴为总经理助理。

走上领导岗位的小猴本性难改,实在适应不了办公室的工作,成堆的资料让他头疼,成串的数据让他心烦,他在办公室一会儿也呆不住。于是小猴每天都去工地巡视,可他除了对架子工的工作十分熟悉外,对其他工作根本就摸不着头脑。可昔日的架子工朋友们也不可能让小猴再去爬上爬下,这与总经理助理的身份不相符。

又到了年底工作评比的时候了,许多员工成了榜上有名的优秀员工,而昔日最优秀的猴却再没有人提起。

小猴因工作成绩突出被提拔到了领导岗位,从此动物王国建筑公司少了一位优秀的架子工,多了一名平庸的领导。这样的事情在我们的日常工作中经常发生。因为大家都把提拔作为表彰和鼓励优秀者的手段,使一些在单项业务或某一领域非常突出的员工被提拔到了领导岗位,最终不得不使其放弃专业,由专家或能手变成平庸的领导,这种现象其实是人力资源的最大浪费!

问寒问暖。外埠的客人到京,不管厂里人手多么紧张,也要抽出人来帮助客户找旅店,订返程时间,甚至帮忙采购东西,使客人能腾出时间,舒舒服服地逛北京城。客户来厂里染布,他们坚持随到随干,保证快速敏捷。布染好后码放整齐,请客户过目,只要客户对印染质量一点头,立马儿装车。活儿干得干净利索,客户没有不满意的。如果客户不能把料送到厂里,只要来一个电话,不论有多远,他们二话不说,立即出车去拉。布料染好后再负责送回去,赢得了不少回头客。他们还不断开发新品种,为山西太原钢铁公司研制出二次阻燃布,成为北京市洗染行业中,惟一能生产阻燃布的厂家。

崇文洗染厂不用厂里的公款买私情,而是凭着热情周到的微笑服务,走出了一条不靠钱缘靠情缘的企业经营之路。这种“微笑服务”,正是“刚中外柔”在商战中运用的具体体现。

策略性地惩罚

不难发现,在工作中出现过失或偏差多的员工,往往是公司里工作积极、主动、出色的员工,正所谓“不刷盘子的人,永远打不了盘子”。

■ 赵小萌

小刘是一家食品公司生产车间的技术骨干,他认为,改进一项工作流程便可以提高枣汁的生产效率。为此,小刘几次向主管和部门经理含蓄地提出自己的想法,但都没有受到重视。

有一天,小刘私自违反工作流程,按照新思路进行了生产,结果主管对小刘擅自改进工作流程的行为进行了严厉的批评。小刘感到很委屈,和主管大吵一架,并意欲辞职。

董事长苗笑阳听说此事后对小刘很感兴趣,谈话后发现小刘确实很有思想,工作流程也确实如小刘所说应该进行改进。小刘还对现行的工作流程和管理制

如何成功提价

■ 吴勇毅

一家中小白酒企业,面对持续上升的成本压力,决定对主流产品提价11%。然而提价计划遭到大部分经销商和消费者的反对。

如何成功提价,实现新产品顺利过渡?该企业在随后推出的“旺季赢大奖,谢谢也有礼”促销活动中,进行了促销形式的巧妙组合:每瓶白酒送一张刮刮卡,总共设置5个奖项,分别是冰箱、微波炉、自行车、保温杯和“谢谢”,被迫制定一个规则,那就是消费者凭借刮刮

鞋店广告

■ 于士超

解放前,南京有家鹤鸣鞋店,牌子虽老,却无人问津。老板发现许多商店和名牌店都登广告推销商品。他也想做广告宣传一下。

但怎样的广告才有效果呢?店老板来回走动寻思着。这时,账房先生过来献计说:“商业竞争与打仗一样,要是你舍得花钱在市里最大的报社登三天的广告。第一天只登个问号,下面写一行小字:‘欲知详情,请见明日本报栏。’第二天照旧,等到第三天揭开谜底,广告上写‘三人行必有我师,三人行必有我鞋,鹤鸣皮鞋’。”

老板一听,觉得此计可行。依计行事,广告一登出来果然吸引了广大读者,鹤鸣鞋店顿时家喻户晓,生意红火。老板很感触地意识到:做广告不但要加

我能借到扳手

当我敲开邻居家的大门时,微笑着对主人说:“你的扳手能借给我用一下吗?”他的脸上也露出了同样的笑容:“小伙子,我借给你。”

■ 郝金红

美国西雅图一家销售公司新招聘了一名销售员。他工作十分卖力,可是一个月下来,他的销售业绩却是全公司最差的。老板警告他说,如果下个月还这样下去就走人。万般无奈之下,小伙子找到了行销大师菲利普·科勒,请大师帮自己想想办法。

科勒仔细询问了一些细节后,讲起了自己年轻时的一段经历:

17岁那年,父亲让我到邻居家借一把扳手。我和邻居并不熟悉,所以出门时就想:要是他不借给我怎么办?要是他羞辱我怎么办……接下来,我极力忘记刚才的那些为什么,并且不停地告诉自己:我一定行,我一定能借到邻居的扳手!

当我敲开邻居家的大门时,微笑着对主人说:“你的扳手能借给我用一下吗?”他的脸上也露出了同样的笑容:“小伙子,我借给你。”

科勒说完,看着年轻的销售员:“现在,你应该知道自己的问题出在哪儿了吧?年轻人听完恍然大悟。许多人之所以职场失意,并非由于他们能力不够,而是因为他们人为地自我设限,常常在潜意识里给自己注入了消极的思想,从而失去了超越自我的能力。所以,一个人的心里充满阳光,他看这个世界才会是灿烂的。



管理之道

如果一个人一条腿瘸了,却一直试图在做的是让两条腿变得一样长,得到的将是什么结果呢?

即使真的两条腿变得一样长,最多变成一个正常人,成不了一个成功的人。尽管走路正常了,他也不能,或者说不太可能变成一位长跑冠军。

一个人一条腿瘸了,我们在帮他治腿的同时,更应把关注点放在寻找他的优点上,放在发挥他的优点上。

可能这位腿不好的人非常具有数学天赋,那么我们就把他的这个优点发挥出来,他就有可能成为数学家,他就有可能成为成功人士。

所以,改变缺点不能导致成功,发挥优点才可以导致成功。

高层领导在关注一些问题、单位或区域时,更应将注意力放在好的地区、好的产品 and 好的人身上。

关注优秀的东西,有效地支持他们,才能发挥优点的潜能,才容易获得更大的成绩。这就是放大优点,弱化不足。

关注优秀的东西

■ 路长全



上世纪90年代末,一家毛巾厂遭遇生存危机,濒临倒闭的处境让该厂刘厂长十分挠头。抱着最后一丝希望,他们借钱参加了全国纺织品交易会。

财大气粗的名企,不仅占据了交易会最好的位置,而且“吆喝”得也响,真是既叫好又叫座,展台前总是人来人往,他们主导着整个交易会的潮流,别的厂家都成了配角。刘厂长他们则更像跑龙套的,名不见经传,连最简陋的宣传单都印不起,展台前人流稀疏。

零售几条毛巾怎么能救活企业呢?眼看交易会就要结束,刘厂长陷入无尽的苦闷中。自己逛了好几圈,比了好几家,展厅里每隔20分钟就会响起若干遍这样的声音:“请某某毛巾厂刘厂长速回展区,有客户等你签约。”人们都很好奇,哪家企业的生意这么好,赶紧看看去。一时间展台前人流如潮。他们的产品本来就做工精良,原本假装的签约竟然都变成了真签约。一场交易会下来付给保安的报酬不过二三百元,但就二三百元却让企业度过了生死劫,赚得了第一桶金。目前该企业已经成为一家集纺织、印染及深加工于一体的企业集团。销售网络遍及全国,产品出口到30多个国家和地区。

刘厂长找到市场保安员,请他们去大喇叭前喊:“请某某毛巾厂刘厂长速回展区,有客户等你签约。”每次都多喊几遍,20分钟一次,每次两元。就这样,展厅里每隔20分钟就会响起若干遍这样的声音:“请某某毛巾厂刘厂长速回展区,有客户等你签约。”人们都很好奇,哪家企业的生意这么好,赶紧看看去。一时间展台前人流如潮。他们的产品本来就做工精良,原本假装的签约竟然都变成了真签约。一场交易会下来付给保安的报酬不过二三百元,但就二三百元却让企业度过了生死劫,赚得了第一桶金。目前该企业已经成为一家集纺织、印染及深加工于一体的企业集团。销售网络遍及全国,产品出口到30多个国家和地区。

刘厂长找到市场保安员,请他们去大喇叭前喊:“请某某毛巾厂刘厂长速回展区,有客户等你签约。”每次都多喊几遍,20分钟一次,每次两元。就这样,展厅里每隔20分钟就会响起若干遍这样的声音:“请某某毛巾厂刘厂长速回展区,有客户等你签约。”人们都很好奇,哪家企业的生意这么好,赶紧看看去。一时间展台前人流如潮。他们的产品本来就做工精良,原本假装的签约竟然都变成了真签约。一场交易会下来付给保安的报酬不过二三百元,但就二三百元却让企业度过了生死劫,赚得了第一桶金。目前该企业已经成为一家集纺织、印染及深加工于一体的企业集团。销售网络遍及全国,产品出口到30多个国家和地区。

吹响绝境中的大喇叭

■ 王春然