

企业管理者需要有“菩萨心肠”

■ 彭杰/文

2007 年 9 月在大连召开的达沃斯年会上,来自全球的与会者普遍认为,企业除了以利润为目标之外, 还要强调社会责任。那么, 回报全社会并对公众负起责任的这种社会责任,正是需要企业管理者有慈悲心、众生平等心,俗称“菩萨心肠”。著名领导力培训专家彭杰老师认为,“十心”领导具体指的是——慈悲心、平静心、清净心、宽容心、忍耐心、利乐心、平等心、奉献心、淡泊心、无欲心。

1、慈悲心

为什么很多现代人生活得不快乐? 为什么我们拼命追逐、苦心经营,却往往达不到自己的目标、佛教对此的回答是:今日人类所面临的问题, 需要以一种正面的心态和慈悲心来面对, 借由开展一种普世的责任感,便能解决我们大部分的问题,而这种普世的责任感,便是慈悲慈悲是佛教最基本的概念之一,只有达到慈悲与智慧双重圆满才能证悟成佛生活中,我们对他人产生一种真正的关怀,并且勇于承担起给予他们幸福、拔除他们痛苦的责任,这种关怀和爱便是慈悲。与此同时,慈悲也是一种最为彻底的自利——当我们净内心的大门敞开,去关怀和爱护他人时,我们会发现自己生命中的一切都变得很容易因此,慈悲也是现代人自爱的最佳方式。

2、平静心

不管大小,不论多少,舍一文钱也好,舍亿万财也好,都要像燃烧的蜡烛一样,目的在于利益众生,不求别人回报,只要他人得到光明就够了。唯有这样才能真正把贪嗔痴,是非人我、自私狭隘、权力欲望等一切嗜好都戒除掉,从而拥有一份明明的心境、坦荡的胸怀、惬意的生活和宁静的幸福。要有一颗平静心。

■ 谭小芳/文

现实社会竞争的规则：大鱼吃小鱼已被快鱼吃慢鱼取代；能力的竞争中突出学习力的竞争；个人竞争要借助团队竞争来取胜。我们的竞争现状我们的发展速度超过 15%、30%、100%了吗?我们每年学习时间多少?至今我们掌握了多少新的技能? 我们有没有一个共同发展的团队? 改变人生的智慧阶梯信念→心态→行为→习惯→命运! 心态决定一切;想到→做到→得到心态改变,你的态度跟着改变。态度改变,你的习惯跟着改变。习惯改变,你的性格跟着改变。性格改变,你的认识跟着改变。坚定目标,并为之奋斗只有专心致志,一心向着目标、终于目标,不被困难吓倒,才能突破局限,最终实现看来高不可攀的目标。

就员工而言,店长是员工利益的代表者,是门店员工需要的代言人。店长代表此商店的经营与管理,对门店的营运必须了如指掌,才能在实际工作中做好安排与管理,发挥最大实效。执行者店长对总部的某些决策尚存异议或有建设性意见, 也应当通过正常的渠道向总部相关部门提出,不可在下属员工面前表现出对总部决策的不满情绪或无能为力

的态度。

店长在门店必须成为重要的中间管理者,才能强化门店的营运与管理,确保企业门店经营目标的实现。激励者:下属工作欲望的高低是一件不可忽视的事,它将直接影响到员工工作的质量。店长应时时激励全店员工保持高昂的工作热情,形成良好的工作态度,让全店员工工人都具有强烈的使命感,责任心和进取心。

协调者:店长应具有处理好各种问题的耐心与技巧,如与顾客沟通,与员工沟通,与总部沟通等,这些都是店长不可忽视的。因此,店长在上传下达和内外沟通过程中,都应尽量注意运用技巧和方法,协调好各种关系。

因为顾客每天接触最频繁的场所就是卖场,店长必须负起总指挥的责任,安排好各班次人员的工作安排。将最好的商品,在卖场各处以最佳的面貌展现出来,以刺激顾客的购

会“舍”就是要学会给自己的人生做减法。如果能够主动停歇、做减法,减掉贪欲、执著、心灵负担,这个人就不再是普通人,他的智慧、功德、寿命就会增加。因为心里的空间越来越满,烦恼也越来越多;你放弃的越多,你得到的越多。当你放弃的那一刻,你的心的容量,就在无形之中变大了。

这样,减少一次奢靡,就等于增加了一份灵魂的纯净与人生的宁静;减少一次应酬,就等于增加了一份家人的亲情与生活的从容;减少一次谄媚,就等于增加了一份人格的尊严与心灵的轻松。这就是减法中的人生智慧。人生减法使人更能清醒科学地悟透人生的内涵,合理安排人生的进退取舍,有所为、有所不为,使人生不至于走向极端,从而使人生更充满活力,更健康、更有意义。

3、清静心

什么是清净心? 一心念佛, 一心是清淨心。什么叫一心,二六时中,一天到晚心里只有阿弥陀佛,忆佛念佛,心里真有阿弥陀佛,除阿弥陀佛之外,什么都没有。每个众生,蚊虫蚂蚁、妖魔鬼怪、花草树木,都是阿弥陀佛。其他佛都改名阿弥陀佛, 一心称念, 一向专念,心就觉悟了。

4、宽容心

假如你不按“宽容”行事,那么,你就永远不可能成为一名真正的成功者。试想,如果你因别人的一点过错就心生怨恨,一直耿耿于怀,甚至想打击报复, 整日沉湎于一些琐事上, 那么你还有精力发展自己的事业吗? 所以,我说,学会善待下属,拥有豁达、宽容的胸怀是成功领导必需走出的第一步。

古人曰:“宽以济猛, 猛以济宽, 宽猛相济”、“治国之道,在于猛宽得中”。领导宽容,就可以使近者悦远者来, 天下归心。佛家有

云:“精明者,不使人无所容。”《尚书》中有“有容,德乃大”之说,《周易》中提出“君子以厚德载物”,荀子主张“君子贤而能容罢,知而能容愚,博而能容浅,粹而能容杂”,讲的都是领导者要加强个人修炼, 学会宽容,学会超脱。

在现实生活中,有许多事情,当你打算用忿恨去实现或解决时, 你不妨用宽容去试一下,或许它能帮你实现目标,解决矛盾,化干戈为玉帛。正所谓“得饶人处且饶人”,人能饶人,人才会容你,这也是宽容的回报。宽容是一种仁爱的光芒,无上的福分,是对别人的释怀,也即是对自己善待。宽容是一种生存的智

5、忍耐心

世界由两类人组成：一类是意志坚强的人,另一类是心态薄弱的人。后者面临困难、挫折总是逃避,畏缩不前。面对批评,他们极易受到伤害,从而灰心丧气,等待他们的,也只有痛苦和失败。但意志坚强的人不会这样。他们的内心都有股与生俱来的坚强特质。所谓坚强的特质,是指在面对一切困难时,仍有内在勇气承担外来的考验。

6、利乐心

靠牺牲自身生存和生殖而增加其他个体生存机会和生殖成功率的行为。有些是表现型层次上的利他;有些是基因型层次上的利他;有些是彻底的利他行为,即表现型和基因型均是利他的。

7、平等心

有一份恭敬得一分利益, 尽一份孝顺得一分利益, 献一份爱心得一分利益。什么叫真

正的敬爱与礼貌? 就像刚才说的,时时处处当中, 你都能把自己放在最低处, 都能诚心诚意、发自内心的尊重他人, 奉献爱心,这才是真正的敬爱。真正做到了,能积累无量的功德与福德。内心真正达到那个境界的时候,还有什么可难的? 还有什么做不到的?

8、奉献心

原苏联作家茨巴尔曾经说过“一个人应该要让别人的生活因你的存在而更加美好”, 形象而生动地揭示了服务的要素。作为领导干部想把服务做好, 客观上也要求我们必须始终保持一颗平常的心态, 要努力让我们所服务的对象的生活因为有了我们的存在而更加美好。

领导干部要讲奉献。一要能吃亏。要牢记“吃亏是福”。“亏了我一个,幸福千万家”的信条,把责任看重一点,把地位看轻一点,把事业看重一点,把名利看轻一点。要常怀学习之心,把工作当作锻炼自己、提高自己的机会,应该认真吃透“上”情,准确把握“下”情,努力成为“政策通”、“活字典”、“笔杆子”、“多面手”;要常怀服务之心,时刻保持甘为人梯和俯首甘为孺子牛的心态,多记人的好处,多看他人的长处,多想他人的难处,不自私、不嫉妒,“利万物、而不争高下”,甘当“无名英雄”,甘作他人“嫁衣”。

9、淡泊心

淡泊名利是一种境界, 追逐名利是一种贪欲。当今社会真正淡泊名利的很少,追逐名利的很多。然而,也应当看到,今天的社会是五彩斑斓的大千世界,充斥着各种各样炫人耳目的名利诱惑,要做到淡泊名利确实是一件不容易的事情。但淡泊名利者并非没有。志遥教育在其博文中常常强调这一点,且身体力行,把荣誉给别人,快乐自然留心中。本人

店长管理,如何走向最后成功？



管理团队一树立团队愿景, 创建一个彼此尊重的工作环境, 挖掘并发挥团队成员的潜能,构建有执行力的团队,并形成独特管理风格。

管理管理,管自己理别人。这是我对管理的本质的理解。而很多人都把管理理解成就是去管束别人的,其实,若是一个人被你管束住的话,他的潜能的发挥也就极其微弱了。作为店长,我们一定要意识到。

我们管理别人的前提就是我们能够管好自己,我们能够给别人做出榜样,因为每个人都是看着别人、特别是上级的背影行事的,管理力比拼的其实是背影影响力, 而绝不是嘴巴的恐吓力、权力的压迫力或者是拳脚的威慑力。

要有效地把控自己, 为自己设立一个长远的目标以及与此长远目标紧密关联的中期目标和短期目标, 这是非常关键的。一个没有目标的人,就像一艘在大海中航行却没有灯塔和航行地图一样,或者它原地不动,或者就等待撞礁和翻船的命运, 一个人如果没有长远的职业发展规划的话,其结局也与此相似。

店长作为店铺的灵魂, 发挥着重要的作用, 在店铺的经营管理工作过程中起到承上启下的作用。品牌公司想开更多的直营店,加盟商亦想往单品牌多店或多品牌多店的目标发展,店长的作用至关重要。同时,对店长的业务水平要求也是越来越高。如何培养出一名优秀的店长并复制下去,是店铺管理工作中最重要的一环之一。

一、打造一个共同学习和共同提高的团队

一些品牌公司只注重对主管的培训,加盟商也只注重自身学习, 往往都忽视了对店长的培训。店长缺乏培训是导致店长能力不足的最重要的原因。店长培训机会不足通常

非常钦佩他的学识修养。

“淡泊”是人们常常向往和追求的一种境界人们常常把“宁静致远,淡泊明志”作为最高境界。

当然,凡事都要讲究个度,特别是领导干部,如果凡事都“淡泊”,势必会滋生惰性、影响工作。因此,辩证对待“淡泊”,对于领导干部保持政治觉悟清醒、提升人生价值、弘扬优良作风大有裨益。

10、无欲心

领导者不授权,不“无为”,企业就会被人连根伐去,所以我们要学会做一个“散人”,将自己的主要精力放在思考如何让企业活得更久更强大。这个“散”是“形散神不散”,在企业当中,企业运营的格局、战略、思维、运作的模式和系统都离不开领导人的思想,就如同树干从根部不断地吸收养料和水份输送给各个树枝分叉。因此,企业领导者需要用一种无形的思路指挥全局,最终无为而有治,这才是立大业的根本之道。

老子曾说过,“无即有,有即无,无中生有,有中皆无。”当然,这个方法套用到企业当中就是“自己无能、无用、无为,团队有能、有用、有为”,就出现了“无即有,有即无,无中生有,有中皆无”的结局。让自己无用,团队有用,是领导者最重要的战略部署;让自己无能,团队有能,是领导者最重要的能力所在;让自己无为,团队有为,是领导者在企业最大的作为。

在领导面前,在父母面前,在亲朋好友面前我们也许能做到,但是在其他人面前就不一定了。这不是真正的恭敬!不管与你交往的是什么人,如果你都能够做到恭敬,这才是真正的恭敬。在街上遇到乞丐讨饭的时候,我们是什么心态?有没有把自己放在最低处?我们心里想的是什么?我们经常想的是:他们是乞丐,在讨饭,自己最起码也比他们强——都是这种心态。

有两个原因,一个是品牌公司或加盟商害怕花了培养的成本和精力后店长因能力过强而跳槽或被挖走,甚至还对一些业务知识故意有所保留。

二、拿捏一个准确的店长角色定位

店长作为店铺的主角, 首先就要认识到自己的角色定位, 才会明确自己的工作范围和职责。店长是汉堡中的夹心层。店长起到承上启下的作用。对于店员,店长是店铺老板的代表,应处处维护着老板的利益,更不能与店员一起讨论店铺老板的不好。

这样不但店铺工作管不好,更使自己失去了管理的权威。对于上级,店长是所有店员的代表,应能够承担起所有店员的责任,不能遇到问题就处处推托。应该明确,店员的工作没有做好就是店长自己的责任。

三、做一个极具个人权威的店长

店长是店铺的最高管理者。然而很多店长常常抱怨,老板不给管理的权限,而店员对自己的管理又不服。店长不具备个人权威,上级下达的工作指示就无法部属到员工当中,而店长所作的决策也无法施展。

四、凝聚一个团结的销售团队

店铺的员工由于年龄、工作性质、工资提成制度等原因,难免会产生一些矛盾。这些矛盾有时候会影响到员工的情绪, 从而直接影响到销售业绩以及顾客对店铺和品牌的看法。所以作为店长,应该起到一个缓解员工矛盾、加强员工凝聚力的作用。

人是一种很复杂的动物, 人的思想更是这样,而且每个人的思想都存在着差异。店长如何起到调和的作用, 就是要先了解每一位员工不同的个性,并针对这些不同的个性,做出不同的对策。使员工团结,产生凝聚力的另一个关键在于,树立一个共同的目标。

5分钟孩子(听起来也很难找到),所以你无法在9点准时到达办公室,那么你应该跟你的老板达成一个新的时间表。你可以从 9:15 到 5:15,而不是朝九晚五。问题这就解决了。

现在, 我几乎能听到有人在尖叫:“问题没有解决! 如果我想让该员工从 9:15 干到 5:15,那么每个人都想这样做!”真的吗? 我很怀疑。但是你可能会找到喜欢从八点半工作到四点半的人,在许多情况下,他们一定有利可图。

如果你是一名经理,需要盯着新员工想:“哦,不!他们迟到了,也没有同时离开。”停一停,问问你自己,他们的业绩如何。我从未见过一个问题, 他的专业工作上迟倒是真正的难题。迟到可能是业绩不佳的症候,但不是原因。

如果你的员工业绩有问题, 解决那个问题,那么迟到的问题自然解决了。当然,你可以要求,在核心时间里,每个人必须在那里。是的,你也可以要求,在特定的时间段里,每个人都必须能被找到。但是不要再盯着钟表看了。关注结果。让你的员工解除捆绑,管理自己的时间吧。

(来源:慧聪网)

管理弊端：别再用时钟进行管理

早些时候,我收到这两个问题。第一个问题来自一位雇员:

我应当在 9 点开始工作。但不幸的是,交通拥堵,停车难,看来我只能在 9:05 或 9:08 到达公司。当然,早点出发也许是个答案,但作为一个单亲妈妈,这很困难,因为孩子正在上小学,我需要送她去学校。

因为我迟到了五到八分钟,现在我的老板要我在系统中记录迟到。

我知道这是公平的,但计时系统无法计算 15 分钟以下的迟到时间,而我不想被迫补偿 15 分钟。此外,甚至没人告诉我,这 15 分钟只有在在我迟到以后才计算。我仍然待到我应得的最后一分钟。

第二封信来自一位经理:

我是一个新经理, 管理一组人力资源顾问。我的老板(公司的所有者)让我解决这个问题。这个困扰我的问题是,现在员工没有任何时间追踪系统。他们迟到大约 15-30 分钟,但离开办公室时也没有记录时间。在这种情况下,我该做什么? 有固定办法吗?

看到两封信,我想要撞死在墙上。这里有

两个更关心钟表而不是工作效益的经历。钟表很便宜,但好员工难得,那么让我们从钟表前退一步,关注一下业绩,好不好?

现在,在第一种情况下,如果你是一名员工,经理要求你 9 点准时开始工作,而你想要在工作中取得成功,你最好找到一个办法,让你能在 9 点到达公司。这很愚蠢,但我们必须面对现实,而不是理想世界。薪水(如果你按小时计算薪水)应该基于实际工作时间,而不是通过从你的薪水中扣除什么东西。一些计时系统只计算 15 分钟的增量,在这种情况下会有舍入,但不该只是四舍五入。

但是,如果你是那位经理,不妨问自己这个问题:如果我的员工迟到 15 分钟,会发生什么坏事?

有的公司确实会发生坏事。比如如果是零售商,员工不出现就没法开门营业,这是坏事。如果你的员工是护士,接班的护士没来的

时候,上一位值班护士不能交班回家,所以迟到坏事。如果你在呼叫中心工作,如果不能在确定时刻接电话,那将是坏事。

但是当你的员工是一群人力资源顾问时会发生什么呢? 我假设他们正在做实际的咨询工作,比如帮助公司满足人员需求,或者指定继任计划,而不是像一个人力资源呼叫中心,他们只需要遵照底稿回答员工关于休假时数之类的问题。那么,如果他们没跟其他每个人一样, 每天在严格一致的时间开始工作,会发生什么坏事?

当然你可以让不好的事情发生。“每天早上 8 点我们都有职员会议。如果有人没来,他就不知道服务器今天的密码!”好吧,太蠢了。他们可以询问别人, 你也可以用电子邮件告诉大家这一信息。“那么,如果客户来电话,但迟到的员工没接到,那会发生什么? 嗯?”在那种情况下,有什么事情会发生? 哦,我知道了,