

IT 精英罗强 空杯做事

■ 本刊 李成成

站在万达广场高高的办公楼上,耳边听到的是附近工地上不断传来的嘈杂声。成都,这座进入快速发展通道的城市正发生着日新月异的变化,高楼在拔地而起,商务中心、城市综合体接踵出现。这些发展在很大程度上得益于敢为天下先的川商川企们。川商闻名天下,是巴蜀地域一个强大的团体,他们在政治经济文化舞台上开出一朵朵灿烂的花。而今,川企秉承着川商们无畏的精神,正推动着四川经济稳步前行。

发展提供基础。此外,传统行业的投入和产出有一定的比例,而互联网传播信息的速度很快,其投入和产出不成正比,可能投入较少的成本就能得到超乎意料的回报。

从2008年创业至今,罗强已带领自己的团队使爱诚科技进入稳步发展阶段,取得了一定的成就。在采访过程中,罗强的脸上总是透着自信。而记者让他说说创业过程中的有趣经历时,却迟迟没有听到回应,他只是说,“其实我觉得没有什么有趣的经历,因为我每一天工作时都是开心快乐的。”

修炼内功 以诚待人

一个企业必须要有爱才能长久地发展下去。同事之间的相亲相爱,互帮互助,对客户诚心诚意的服务,爱诚科技的企业理念就是“真心爱尔,诚意服务”。有些企业发展的时候需要企业理念,于是去找咨询公司制定一套理念,但这不一定就真的适合企业,还有一些企业并不重视企业理念,认为这是可有可无的东西。

罗强认为企业理念对企业的发展有重要作用,所以从企业成立之初就建立了自己的企业理念。也正是这种理念吸引了一大批为企业打拼的员工和忠实的客户,而对客户的服务理念就是要诚信服务。

企业发展状态如何,在很大程度上取决于其客户数量的规模化表现,而吸引客户,得到客户信赖则基于企业的设计能力、价格以及对服务态度的认可等诸多因素。

罗强表示,他的客户数量得到可观的增长,作为小公司还能得到一些大企业的青睐,主要得益于他们对客户以诚相待的态度,诚心诚意地站在对方的立场上来思考,并切实为企业带来效益。对于客户的要求,不能只是客户说什么就是什么,而是综合考虑他们的发展环境,帮他们分析,选择合适的方案再做决定。

这样的服务态度自然会得到客户的信任和推荐。“我们的客户很大程度来源于老客户的介绍。”罗强说,“在业务技能有保证的情况下,客户会更加注重服务态度,以此作为企业是否值得信任的标准之一,得到客户的信任之后,他会很自然地向身边的其他人和企业推荐我们公司。而且,目前我们客户服务的对象不仅仅是四川,外地的甚至上海也有企业找到我们公司为他们提供服务。”

培育团队 企业之魂

团队是企业的灵魂,而好的团队精神、工作氛围才能不断吸引人才加入到团队中来。要保持团队的吸引力,首先员工之间应是互相友爱、互帮互助的。工作是生活的一部分,员工一天的很大一部分时间都是在公司度过的,每天朝夕相处的对象都是同事、领导,能否在这个环境里感到舒适、有归属感和希望,是员工决定去留的主要因素之一。

罗强在打造自己的团队时,就很注重员工未来的发展,并且他会为每一个成员的将来负责,倾力培养员工发挥潜力,不放弃任何一个人。他表示,曾经有位做设计的员工认为自己不适合做设计,因此想转行做业务,再三谈话挽留、利弊分析没有改变他出去试试的心情,员工离开公司到了一家房地产企业工作,因为新单位的工作氛围不好,不久之后他还是回归到了爱诚科技,回到了拥有充分爱心和关怀的团队里。

分享是团队的核心管理理念,这不是嘴上说说,而要将爱落到实处。据罗强介绍,爱诚科技的团队管理理念首先体现在给有突出贡献的老员工分红。即在成立新公司之后,每年将公司的利润划拨出一部分来分给一些老员工,虽然可能数额不高,但是对员工的生活会有一定的帮助,同时也能鼓励员工们,提高他们的工作积极性和归属感。

懂得分享,才懂得感恩,员工之间要分享。罗强表示自己有责任把经验和知识毫无保留地分享给员工,让他们能少走弯路,并让员工们能各尽其能。

在团队成员的选择上,罗强也在慎重考量。他表示,选择团队成员最主要的两方面:是人品和学习能力,学历和经验都是其次。他不赞同到其他公司挖墙角的行为,因为这些人才在其他公司成为佼佼者的能力和经验并不一定能与自己的理念和需求符合。反而,他更愿意选择没有什么工作经验但工作态度积极、学习能力强的人。

通过了解,记者发现公司里几乎所有的员工都来自农村。问及原因,罗强表示,IT行业的员工需要不断地学习、提高自己,而学习的过程却是很枯燥的,如果没有吃苦耐劳的精神,就不懂得坚持。无法坚持的人走到哪里,不管工作多久都永远是新手。农村出身的员工在经济方面或多或少都存在压力,有压力就有动力,才能坚持不懈的奋斗。所以他偏向于来自农村的青年人,偏向于有奋斗精神的人,即使刚开始他们什么都不懂,经过几个月的学习和实践都能变得很优秀。这,正印证了罗强特别注重学习能力和态度的要求。

“我觉得人的第一份工作对人的影响特别大,所以比较欢迎刚毕业的人,这样更容易培养和塑造出公司需要的人才,我们对员工的培养更注重内部培养的方式,老员工毫无保留地将知识、方法、技能传授给新员工,让他能看到工作的前景,如此才能有效地留住人才。”罗强说道。对员工的重视和良好的工作环境使得人员流失的情况在罗强身边鲜有发生。

在采访过程中,罗强曾多次提到了一个词汇——“空杯精神”。他表示,在团队中,无论员工还是管理者都应该有这种精神,放下自我,不要有无谓的优越感,而是潜心地向他人学习、听取他人的意见。都说三人行必有我师,每一个人不管其能力如何、地位如何都有值得他人学习的地方。

传统是根本 创新促质变

互联网是新型行业,罗强的爱诚科技主要致力于网站设计、互联网营销等方面。对于传统和创新的关系,他认为二者都不可缺少。从互联网的角度来说,传统是根本,是团队的支撑,坚持传统是企业立足之根本,若要寻求企业的不断发展就得依靠创新。因为拥有强大的团队、良好的运营和管理能力,基于这些优势,即使在涉足传统行业之处没有多少创新也能立足,对此,他十分自信。

“传统行业不一定要做很多创新,但是因为运营和互联网以及管理的能力,即使不做创新也能在行业中立足。在立足之后再结合互联网创新思路寻求发展。也许每个公司的人并不多,但是他们带来的效益不会低。”罗强表示。

事实上,对企业的发展和项目的运营,罗强的态度是比较谨慎和传统的。风险投资和天使投资是目前热度很高的两个词语,也是很多企业发展的首选,可是在罗强看来并非如此。他表示不会希望寄托于看不见摸不着的东西,不能把自己的机会交给自己不能把控的东西,如果现在没有足够的精力和资金,那么会把想法雪藏起来,等到有机会有能力之后再去做。

现在他做的有些项目都是在几年前就想出来的,可是当时没有足够的精力和资金,所以一直等到现在。这也源于他对自己项目的自信,因为具有创新性,一旦运营成功,将来的效益是可观的,所以并不急于一时。

不选择风投和天使投资,就可能会依赖于合伙的方式。而罗强对合伙的看法则是,小生意没必要合伙,因为本来产出就不多,平均下来每人都不会有多少,且在运营过程中每个人意见想法不一,不利于项目运营,朋友之间的感情也可能因此受损。而生意做大了合伙就成了必然,一个人的精力有限,顾不过来,需要有一个在行业内比较有能力的人来一起做,不介意事情大家一起做,介意的是大家是否有心合作、致力发展。

当今是市场竞争十分激烈的时代,各行各业、大企业小企业均在奋力拼杀,在这样的形势下,企业需要创新更需要坚持自己传统的优势。新与旧结合,将互联网思维与传统行业结合,也是一个很好的发展方向。罗强表示,在企业发展到稳定时期后,遇到合适的机会和合适的人,会进行资源整合,发挥各自专长,进而涉足其他行业。



我思故我在

创业者不是老板是执行者



相对现在正在创业的人来说,罗强和他的公司无疑是成功的,此中有许多成功的经验能与创业者分享。在采访中,罗强根据自身的创业经历和经验,对创业者提出了自己的见解与建议。

创业者必须要专业。其自身的专业素质要过硬,在自己的领域要有足够的专长和能力,这是企业发展的基础和根本。其次就是要有坚持下去的信念。因为在创业的过程中,一帆风顺很少见,其间必然会遇到各种各样的瓶颈,若退缩必然不能成功。

要懂得寻求帮助。而这个帮助更多的是基于精神、经验层面上的。个人照顾不了全局的时候,就要学会借鉴旁人的经验,学会寻求合作伙伴共同发展。罗强说:“我见过很多创业失败的案例,他们很多都看不到全盘,只能看到一个方面,也许企业的技术很专业,但并不代表全部,更不意味着成功。比如,在成本核算方面,很多创业者看不到隐形成本,即员工的情绪、感情等。其实人员方面是创业失败的重要因素。”

员工组成部分很重要。每个人的突出能力不同,单打独斗都是高手,若是放到一起,是否能最大限度地发挥效益却无法确定,所以相契合的合作伙伴对创业者和创业公司来说极为重要。当然,在寻求帮助的同时,创业者本身也需要具备足够的管理经验,如果没有管理经验、运营经验,就没办法规避一些风险,规避员工之间的摩擦和情绪不满等。

创业者要有“空杯精神”。放下自我,不把自己的想法强加给别人,这就是——“空杯精神”。因为创业者不是老板,仅仅是一个执行者,要清楚自己的角色定位。有一些创业者一旦当了老板,就有了优越感,继而与员工和客户产生了距离感。如此一来,隔阂、不满等负面情绪蔓延滋生,如果只剩下自己一个空壳老板,创业也就没有了意义。

对人才要珍惜和信任。“只要来到公司,不管你的动机是什么,都毫无保留地信任并培养他,不要设防。竞争者也可以学习我们公司的经验,但是核心的东西别人是学不走的,如:个人的理念、行为方式等。如果没有信任,员工与员工之间、员工和领导之间就会有猜疑,而猜疑会导致隔阂,这不利于发展。信任也是爱的一种体现。”

对客户服务要真诚。服务只能阐述事实,决不能忽悠客户。因为创业之初,卖的就是自己的专长和能力,如果忽悠客户,就得不到客户的信赖,最基本的价值都没有了。不管卖产品还是做服务都一定要真诚。

罗强与记者分享了一则小故事。前几天,他去采购打印机,刚开始遇到的几个商家的服务都比较冷淡,对于这样的态度,也没有了购买的欲望。后来进入了一家卖东芝打印机的小店中,当他一进去,店员就详细地介绍了打印机的各项参数,服务周到专业、态度真诚而热情。“当时我就决定买这家的,就算价格贵点也无所谓,因为他真诚且让客户省心满意。”罗强说,一打听才得知介绍产品的店员其实就是老板,作为老板,在为客人介绍产品的时候没有老板的姿态,而是专业热心地服务,放下自我,完全投入到业务员的角色中,这种精神最难能可贵。



罗强

罗强,80后四川小伙子,毕业于电子科技大学,大学期间即开始创业。到目前为止,白手起家的他已成立了成都爱诚科技有限公司等两家公司,作为川企新锐,在IT业,已小有名气。

