

企业楷模

通过口碑,有些公司让自己从知名度最低的企业,发展为成果卓著的企业。谈论的话题要清晰易懂,因为谈论的原因就是让人们了解企业计划的本质。

塞诺威兹

我第一次走进宜家是在上大学期间。在室友詹姆斯的引见下,我认识了该公司。我们驱车30英里,来到宜家,就为了买一些便宜的家具,顺便也借此机会,看看人们所谈论的那些东西。在过去的20年里,我已经介绍了几十个甚至更多的人走进宜家,购买的宜家产品金额多达上万美元。

宜家之行是一次充满乐趣的开心旅行,与普通的家具购物场所有着天壤之别。在宜家购物简直就像是徜徉在迪斯尼乐园。以下的五个口碑话题,构成了宜家的购物体验。

1.让人惊讶的意外收获。在这里,你总是会发现一些让人着迷,让人开心的商品,你从来没有想到会有这样的商品。如一把价值15美元的乌龟形状的椅子。

宜家的五个口碑话题



2.得到善待的孩子。一般情况下,带着蹒跚学步的孩子购买家具简直就是经历一场灾难。宜家却对此给予了大力支持,他们提供价格低廉的尿布、婴儿食品和托管服务,让父母可以享受高质量的购物体验。你是否能够想像一下,如果凯玛特为你提供幼儿托管服务会出现什么样的效果呢?

3.好吃的东西。我去宜家,有时仅仅是为了吃那里做的瑞典风味的肉丸。宜家里面的餐馆非常不错(而且饭菜价格实惠),以至于午餐成了宜家的一个亮点。

4.神秘的事物。所有产品都是以瑞典语命名的。这些名字非常稀奇古怪,这样一来,便有一些网站专门来解释、翻译这些产

品名称。你是否也需要 Jerker, Skanka 或者一些 Skydd?

5.优良的产品。当你在宜家购物时,你便知道你买到的是什么样的产品。这是一些品质一流、价格低廉的产品。这些东西确实物有所值、货真价实。值得你花时间去购买,值得你向朋友谈论他们的产品。

管理之道

锯掉你的“椅背”

唐恒国

曾有一段时间,麦当劳公司面临严重亏损的危机。创始人克罗克发现其中一个重要原因,就是公司各职能部门的经理有严重的官僚主义,习惯于躺在舒适的椅背上指手画脚,把许多宝贵时间耗费在抽烟和闲聊上。

克罗克想出一个“奇招”,将所有经理的椅子靠背锯掉,逼他们离开了舒适的椅子,并立即照办。一开始,很多人骂克罗克是个疯子,不久他们就体会到了克罗克的一番“苦心”。于是,他们纷纷深入基层实地调查,处理问题,开展“走动管理”,及时了解情况,现场解决问题。他们的行动,影

响和带动了全体员工,使公司在短期内就扭亏为盈。

依赖心理源于舒适的环境,安于现状就会产生惰性,腐蚀一个人的激情和斗志。作为领导干部,要不断“走动管理”,实时掌握各部门工作开展状况;组工干部要多深入基层,与群众面对面交流,了解更多的困难和需求实际;要时时保持清醒的认识,不忘自我加压,主动而果决地锯掉种种“椅背”。

我们不能计算锯掉“椅背”能让你的生命增值多少,但留着“椅背”很可能止步不前、无所创新。所以,如果你想有所作为,如果你想活得精彩,请锯掉生命中的“椅背”,不要让它成为你前进的障碍。

帕德卡认真地说:“你们的办法都不错,但我的主张最简单,从今天起,公司实行开放办公,内部门锁一律拆除。”

惠普不上锁



张小平

1939年,美国斯坦福大学高材生戴维·帕德卡和好友威廉·休利特一起,以538美元注册成立了惠普科技。他俩笼络了一批高科技人才,市面上流行什么科技产品,他们就研制什么,相继推出了一批深受市场欢迎的高科技新品。

可是没多久,帕德卡和休利特就接到举报,称有人将公司正在研发的样品偷偷卖给了其他同行以牟取私利。帕德卡和休利特很重视这件事,召集骨干研究对策。有人建议加强安防,多加几道门锁,重点监控,还有人建议尽快报案揪出内奸……帕德卡听完,认真地说:“你们的办法都不错,但我的主张最简单,从今天起,公司实行开放办公,内部门锁一律拆除。”

大家听后惊诧不已,都担心这样做会导致泄密事件层出不穷。可帕德卡却执意为之,他亲自撬掉了那些锁。周末,帕德卡发现有间样品储藏室用链子锁住了,当即

找来一把螺栓将它撬开,并把锁链连同一张便条留在研发经理桌上,上面写道:上锁代表了对员工的不信任,下次不许再犯。

一旁的休利特再也忍不住,问道:“我们原本要解决泄密问题,你却把锁全拆了,这不是搞反了吗?”帕德卡笑了:“上锁哪能保住秘密?只有靠在这里做事的人都把自己当主人,自觉保护好公司的秘密,才能真正守密呀。要做到这一点的前提是,要对他们足够信任,这就是我撬锁的原因。”

休利特恍然大悟:“你撬掉的,其实是把员工阻挡在公司之外的心锁呀!”

帕德卡点了点头:“狂风扫落叶最好的方法是先造大风,我们提前在公司营造出相互信任的‘大风’,泄密者再无法立足,自然也就改掉毛病了。”

那之后,惠普不上锁的传统被传承下来,公司虽然越做越大,却再没发生过泄密事件。

跳出梯子 看到格子

尹世昌

有朋友抱怨,目前的岗位,丝毫燃不起“事业激情”,“一眼看到退休”,年纪轻轻,就混日子,立马“奔三”,一事无成,想到可能就此庸碌一世,无比郁闷。

相信即使薪酬待遇优渥,也无人甘心如此过一生。任何人都有一颗事业心,或大或小,或脚踏实地,或天马行空。通俗点说,人生在世,总得做点事儿。但是,职业之路,不会是一道直直的梯子,而是一片可左可右,可上可下的格子。

发牢骚的那位朋友,之所以痛感“一眼看到头”,就是因为只知直视前方,没有“左顾右盼”,“瞻前顾后”,只见梯子,不见格子。

现在很多年轻人入职前,都会做“职业规划”,订出5年目标,10年目标。但是,这种规划,往往视职业路径为梯子,而非格子。有一位成功企业家,每次出现在公开场合,总被年轻人团团围住,咨询如何规划职业生涯,她都答:“其实没有什么规划。”然后看到“所有的年轻人大大地松了一口气”。

为什么“大大松了一口气”?因为年轻人并不想要一个完全被规划好的职业路径,事实上也不可能,面对不确定性,应付各种挑战才更有趣也更有意义。以“萝卜招聘”作为职业生涯的开端,按部就班,步步为营,这样的人生,无疑会非常无趣。

但是,“大大松了一口气”的年轻人,可千万不要以为,没规划就是不准备。翻翻这位企业家的教育背景、职业履历,无一不强

大。她固然没有职业规划,但当机会来临,积累的知识储备、工作经验,都能帮她牢牢抓住。事实上,这位企业家曾在政府工作,也曾服务于慈善机构,最终落脚在互联网企业。她所谓的“没规划”,其实是跳出了直上直下的梯子,看到了迂回前进的格子,并且为借格子前行做好了准备。

这样的例子比比皆是。

连续做同一份工作,如同在一架梯子上不断攀爬,久了,自然会心生厌倦。但是,真正有事业心的人,不会就工作看工作,而是跳出来,从远处看,乃至从历史纵深处看。看到这份工作的意义,看到这份工作对个人能力的锤炼,看到这份工作给未来发展的助益。把手上的工作做精做细,看出门道,摸出规律,为向更高的位置进发奠定基础。这是一个积累人力资源的过程。时机成熟,不妨换一换部门,或者换一换雇主,打破“梯子”思维,跳入“格子”前行。

如此一来,一个充满活力的企业,也必定是能给员工提供格子的企业。人们把能够坚守岗位的员工比作“螺丝钉”,但“螺丝钉”也只是个比喻,意思是每个人都是企业这部大机器上的一部分,唯有通力合作,方能运转正常。企业负责人如果机械地理解这个比喻,把别人看作没有生命的“螺丝钉”,自己来当随心所欲的操作员,那可就走错了路,企业可能随时翻车。企业要提供员工攀升的“格子”,让“螺丝钉”活起来。

所以,梯子还是格子,其实是代表了两种路径。两相比较,还是格子代表的人生更有弹性,也更广阔。

李安的字条

江东旭

导演李安早已蜚声海内外,关于他成功的种种因素,人们众说纷纭,而熟悉他的圈内人士,则对他身上表现出来的敬业精神赞不绝口。

1993年,在拍摄电影《喜宴》时,有一个飞机缓缓降落的镜头,本来是个很简单的只有两、三秒的镜头,但为了指导拍摄组拍出理想的效果,李安特意带给摄制组一张纸条,详细地写上拍摄飞机降落时的要点。他用清晰、工整的字迹写到:拍华航747在白天,最好是在下午稍晚,四五点时的降落镜头;拍747客机,机尾的华航标志及国旗要清楚,同时模糊机场背景……李安在后

面给出的解释是,这样一来带给观众真实感,二来也较有戏剧效果——父母坐着祖国的大飞机缓缓降落,传统压力来了(对剧中主角)。

更让人叫绝的是,为了让拍摄组掌握拍摄飞机降落时的角度和要点,李安还在纸条下面画了六幅小图,把要拍摄的飞机下降时的姿态、方向,乃至飞机起落架放下的一瞬间都画了出来,并一一解释,“图文并茂”的形式,让人一目了然。尽管如此,在最后李安还不忘给摄制组人员写下一句“有问题请来问我,多谢!”其严谨细致的风格,彬彬有礼的态度跃然纸上,令人感叹不已。在一个微小的细节里都倾注了心血,这样的导演怎么可能不成功呢?

厕纸变身广告单

应丹

最近,在杭州市不少公园的公厕里装上了一种供纸机,只要“扫一扫二维码”就可获得免费厕纸。这免费的厕纸里,其实还藏着商家的生意经。

只要打开手机微信,扫一下公厕提示板或者供纸机上的二维码,关注跳转界面上任一公众号(关注才有效),再按下供纸机按钮,机器就会自动“吐”出60—80厘米的纸巾。而且可同时关注多个公众号,取纸次数不限。

据杭州纸要你科技有限公司的王科炜经理介绍,他们主要是通过为大众提供公共服务的形式来建立一个平台,商家在这个平台上推送信息和广告,消费者使用智能手机扫二维码功能,来实现获得包括金融、酒店、贸易、医药、旅游、交通运输等多个行业的商家信息和促销活动。

“我们这一新型的公共服务不仅迎合了年轻人信息化服务的需求,而且也为他们免去了未带纸巾出行的尴尬。目前,我们每台供纸机一天可以收到二三十条的微信关注,这个月已经有三四十台机器的订购量。以后公厕,银泰商场、丝绸城、公交站、车站都会有我们的免费供纸机。”王经理表示有越来越多的商家对这项业务感兴趣。

其实,扫二维码获得免费纸巾的招数并不稀奇,地铁、学校、写字楼等早就出现过免费二维码纸的智能化设备。浙江理工大学玫瑰园食堂三楼楼梯口和文泽路地铁站,都有一台具有这种功能的“纸指天下”机器。

一位体验者说:“一般第一次使用要下载指定软件,然后再扫二维码领取纸巾。一包大概有五、六张,每张上面都印着一些好看的广告图文。以后再领取的话,就不需要下载软件,直接扫码领纸,还是挺方便的。”



经营方法

在意大利一大型购物中心,有一家BATA鞋店,这家店的生意很火。

走进店里,你看不到通常见到的放鞋的货架,店里的所有鞋子都是放在擦鞋的鞋盒上。这种胡乱堆放,并没有给人一种杂乱廉价的感觉,相反却让人眼前一亮。因为这些鞋盒货架的形状和位置,是经过设计后按照特定的造型摆放的,每排鞋盒的高度、宽度、间距甚至转角都精心计算过。每位顾客踏入店铺那一刻,总能获得良好的视角,每款鞋子的身姿都能最大限度地展示在顾客面前。一进门,顾客就会产生极强的购买愿望。

很多人买鞋子时,都会遇到一种烦恼:找来找去,却找不到合脚的尺码。而在这里,当你找到你喜欢的款式,打开鞋盒,一张清晰的尺码转换图就会映入你的眼帘。虽然很多品牌都会在鞋盒上印刷尺码转换图,但这却不是简单的数字表格,而是按照1:1比例制作出带标尺的转换图,就像是一把刻度精准的尺子直接印在了鞋盒上。这种直观的方式,能让顾客轻而易举地找到自己需要的尺码,甚至可以一脚直接踩在鞋盒上现场测量。这样做,无论你是给别人买,还是给自己买,都能找到最合适的尺码。

用鞋盒堆放成的货架,既节省了空间又将商品以最佳视角展示给顾客。鞋盒里的尺码图,让顾客一次选择就搞定,不再更弦改张。细节决定成败,最能打动顾客的,也许就是这种细节上的贴心和创新,这也是BATA鞋店生意红火的一个重要方面。

在日本,不少人喜欢光顾猫咪咖啡馆,在温顺小猫陪伴下度过闲散时光。受这一创意启发,近几年首都东京新开了不少动物咖啡馆,里面饲养的宠物包括鸟、兔子,甚至还有山羊。东京东部的“鸟类咖啡”里养了大约20只鸟,大部分是呆萌呆萌的猫头鹰,还有几只鸚鵡和一只兔。这些鸟并非放养,而是养在一个单独的玻璃房间里。除了观鸟、喝咖啡、品美食外,顾客还可以在店员的帮助下,戴上手套,与可爱的猫头鹰来一次亲密接触。

每到周末,店门口都会排起大长队,其中90%的顾客是女性。一位每周来三次铁杆粉丝说:“我特别喜欢看猫头鹰的大眼睛和小嘴。因为可以亲手摸摸它们,所以我非常喜欢。”

这家咖啡馆开业于2012年,是东京首家以猫头鹰为主题的咖啡馆。在它的带动下,这种猫头鹰咖啡馆在东京已经有超过十家。

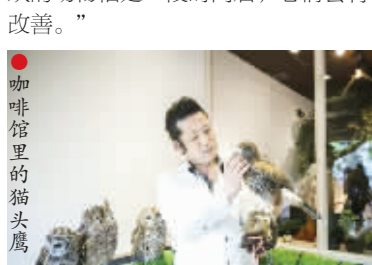
经理通山三日(音译)说:“一些女顾客害怕猫头鹰的爪和嘴,但实际上,它是一种很有爱的动物,这吸引了不少顾客一来再来。”

能与兔子一起玩耍的咖啡馆数量近几年也不断攀升。“太阳兔子咖啡”开在东京世田谷区的居民区里,特别受年轻女性以及带小孩家庭的欢迎,每逢周末总是被预约得满满当当。顾客们既可以享受咖啡美食,也可以在散步区和小兔子一起玩耍。咖啡馆按小时收费,成年人每小时1400日元(约合13.6美元),儿童每小时700日元(6.8美元)。

与大部分动物咖啡馆“主攻”女顾客不同,东京涩谷的一家咖啡馆用两只山羊吸引了许多男性顾客。这家咖啡馆开业于2009年,第二年“引进”了两只山羊,养在入口处的小茅屋里。从那以后客流量飙升。顾客们可以喂山羊,甚至可以在店员的陪伴下和羊一起散步。

有动物的咖啡馆为什么那么受欢迎?

日本动物治疗协会负责人高松政行(音译)说:“如今人们的压力都很大,神经科学研究显示,人在与自己喜欢的动物相处一段时间后,心情会有改善。”



细节上的贴心

石顺江

动物咖啡馆走红日本

荆晶

Advertisement for Xinhe Micro-Entrepreneurship Park with a 3D architectural rendering and text: 筑巢鑫和 引凤来栖 成就您创业的梦想

四川·邛崃鑫和中微创业园 地址:四川省邛崃市临邛工业园司马大道D段 邮编:611930 网址:www.xinhesy.cn 全国招商电话:4008326898