

企业楷模

看着桌脚已经离开地面,我不禁惊呼:“天呐,这是怎么回事呀?”一位同事拍着我的肩膀说:“在这里,是不允许员工加班的。”

■ 韩梅梅

上月初,我被公司派到荷兰的斯曼公司学习。在路上,我就预想着这次荷兰之行一定要利用好时间,尽快学习到人家先进的经营管理经验。这样少不了要加班,我给自己定下了规矩,从早晨上班开始起到晚上八点之前,一定都要留在办公室内工作和学习。可是,一到荷兰,实际情况却与我的计划相去甚远。还记得在斯曼公司工作的第一天傍晚,伴随着悠扬的下班铃声,同事们纷纷起身、停止工作的时候,我却稳如泰山地坐在那里准备加班加点。可就在这时,我的办公桌微微颤动起来,在我惊诧的目光中,它居然缓缓升起。

看着桌脚已经离开地面,我不禁惊呼:“天呐,这是怎么回事呀?”听到我的呼喊,几个荷兰同事立即围拢过来,弄明白我惊叫的原因之后,他们都哈哈大笑。见我笑得有些不知所措,一位同事拍着我的肩膀说:“在这里,是不允许员

荷兰办公室会“变身”



工加班的!”“员工加班是对公司有利的,为什么不被允许呢?”我疑惑地问。“员工加班是对公司有利,可那利益是微小的,而员工加班对自身健康的损害却是极大的,为了公司微小的利益,去极大损伤员工的身体健康,公司认为那是不值得的!所以,一些公司都对办公室里的椅子进行了特殊的设计,一到下班时间,桌子就会自动升起,桌脚和椅子也会自动隐藏

起来,这样一个办公室就变成了一个小型的运动室,员工下班后不仅可以在办公室加班,而且还可在这个运动室里运动健身!只有身体健康,才能更高效地为公司服务呀!”那位同事侃侃而谈。

果然,不一会儿,几个女性员工在办公室的一角铺好了垫子,播放起悠扬的音乐,做起瑜伽来。身为一个爱美的女子,我哪禁得住这样的诱惑,赶紧加入其中,几个舒展

的动作下来,身上的疲劳逐渐散去,加班的事也被我抛到九霄云外去了。

奇怪的是,虽然在荷兰的那一个月,我没有加过一次班,可工作和学习却一点都没耽误,甚至比我原计划学得还要多,与人沟通、跳舞唱歌就是我在那个由办公室“变身”而成的运动室里学到的,看来,下班后,让办公室“变身”成运动室的举措还真明智呢!

顾客是可以创造的

■ 中服

某鞋业公司想拓展非洲市场,于是派了两个业务去非洲进行考察,业务A去了之后,皱着眉头回来报告说:“太糟糕了,我发觉非洲的人都没有穿鞋的习惯,看来这个市场我们不能进,因为根本没有鞋子的市场!”业务B去了之后,眉开眼笑回来报告说:“太棒了,我发觉非洲人都还没穿上鞋,只要稍加引导,这个市场潜力巨大!”最终公司采用了B的意见,并派遣B到非洲开拓市场,经过有效地推广和经营,非洲

成为了该鞋业公司最大的份额市场。

营销启示:事物都有两面性,优秀的销售人员永远会关注积极的方面,也是这份乐观与自信,他总能找到机会,并把握机会。而差劲的销售人员永远关注负面的因素,所以即使机会与希望摆在眼前,也会白白流失掉;相信未必成功,但不相信的背后一定是失败;优秀的销售人员,绝对不会为低落的销售找借口,更不会把这种消极的情绪在团队里蔓延,而是在有限的条件下,通过有效方法的改变,化腐朽为神奇,创造新的销售增长点。

经营方法



形式上地不断改变,往往也是一种智慧和高明的创新。

达美乐的“自我救赎”

■ 周牧辰

1960年,汤姆·莫纳根创立了达美乐公司,主营销售披萨,并同时开展了外送业务。但与同行不同的是,达美乐承诺保证顾客在下单后,半小时内便能在家里品尝到新鲜的披萨,如果派送超时了,公司将分文不收,让顾客免费享用,这是一项前所未有的大胆创新,同行们觉得达美乐是在“自寻死路”!

但结果却是,达美乐的披萨因此而大受欢迎,外送出去的披萨销量远远超过门店内的。30分钟内即可到达,否则免费的承诺让顾客们兴奋不已。有些顾客为了获得达美乐的“免费披萨”,甚至采取了一些非常极端和难以想象出的手段——他们故意关掉电梯和走廊里的灯,甚至摘掉自家的门牌号,躲在屋内假装没听见派送货员的敲门声……目的就是让达美乐的派送员不能准时地把披萨送到他们的手中,即便只超了1分钟,他们便也可以“名正言顺”地不用掏钱包。

对于这些恶意为止的顾客,莫纳根并没有生气和愤怒,而且把这项承诺坚持到底,他觉得虽然一部分顾客因此获利了,但最大的受益方还是达美乐自己。

达美乐披萨“30分钟内必达,否则免费”的承诺,一直持续了30多年,也让达美乐的品牌深深地植根于顾客们的心中,直到1992年,达美乐的一个派送员为了赶时间,在送餐的途中闯了红灯,将一名

印第安纳州的妇女撞死,公司不仅为此被迫赔偿280万美元,而且受到了如潮水般的负面攻击和报道,媒体和一些公众纷纷指责他们为了自身利益,破坏公共交通秩序,是穿梭在道路上的“隐形杀手”,对市民造成潜在的危害。

巨大的舆论压力,迫使达美乐公司最终不得不终止了这项30分钟内必达的承诺,披萨的销量和品牌度也因此开始持续下滑。

2007年,达美乐再次拾起来放弃了15年的策略,新任总裁深情地说道:“15年来,我们无时无刻不在想着重新恢复‘30分钟内必达,否则免费’,直到今天。”只是这次,达美乐的口号变成了“你只需要30分钟的等待时间。”不再做出任何超时补偿的承诺,同时开始培训专业的派送驾驶员,“我们不想让公司驶向法庭!”

可,由于没有了超时便免费的承诺,达美乐的新口号便没有带来什么大的起色,只是比以前要稍微好些。

2012年,达美乐又打出了一个新口号——“热得刚刚好!”,顾客可以根据派送员送餐盒的温度计颜色显示,确认里面的披萨是不是温度刚好(刚好会显示绿色),正适合取出来吃,如果发现温度较高或较低(红色或黄色),则均可以不用付钱,免费享用。

结果,他们赢了——不再受30分钟的限制,同时又向顾客灌输了“来得刚刚好”的信息。

总统与书

■ 佚名

美国一出版商有一批滞销的书久久不能脱手,便给总统送去一本,并三番五次地征求总统的意见,忙于政务的总统没有时间与其纠缠,便随口应了一句:“这本书不错!”出版商如获至宝般大肆宣传:“现在有总统先生喜欢的书出售。”于是,这些滞销的书不久就被一抢而空了。

不久,这个出版商又有书卖不出去了,他又送给总统一本。总统上了一回当,想奚落他一下,便说:“这本书糟透了。”出版商听后大喜,他打出广告:“现在有总统讨厌的书出售。”结果,不少人出于好奇争相购买,书随之脱销。出版商第三次将书送给总统的时候,总统接受了前两次的教训,不置可否。出版商却大作广告:“现在有总统难以下结论的书出售!”居然又一次大赚其利。

邮寄砖头盖起来的银行

■ 邹华英

1916年,位于美国犹他州的小镇弗纳的居民非常渴望修建一座砖砌的银行。这座银行将是小镇上的第一家银行。镇长买好了地,备好了建筑图纸,万事俱备,只差砖还没有着落。就在一切仿佛都进展得很顺利的时候,障碍出现了。这是一个致命的障碍,由于它,整个工程计划将化为泡影:从盐湖城用火车运砖,每磅要2.5美元。这个昂贵的价格将断送掉一切:不会有足够的砖,也不会有银行了。幸运的是,小镇里的一位商人开始以一个全新的角度

来考虑这个问题。他想出了一个近乎愚蠢的主意——邮寄砖!

结果是:包裹每磅1.05美元,比用火车运送便宜了一半的价钱。事实上,不仅是价格便宜了一半,而且邮寄过来的砖和用火车货运过来的砖是同一班列车运送!就是这么一个货运和邮递之间的价格差异使情况完全不同了。

几周之内,邮寄的包裹像洪水般涌入小镇。每个包裹7块砖,刚好可以不超重。这样,弗纳小镇的居民很骄傲地拥有了他们的第一家银行。而且,这家银行全部是用邮寄过来的砖盖起来的。

管理之道

扩大团队规模,并不是增加营收的唯一手段;而且招聘更多员工,也不是增加营收最好的办法。

员工的数量根本不重要!

■ 佚名

每个经营者都要经历这样一个选择,是让整个企业继续成长,还是保持当前的规模。大部分人普遍认为,如果想要增加营收,就必须招聘更多的员工。然而,这个说法其实需要一分为二来看。扩大团队规模,并不是增加营收的唯一手段;而且招聘更多员工,也不是增加营收最好的办法。

保持一个人数较少的团队,有时能够成为企业的优势,让企业能够保持灵活性,提高员工的满意程度,甚至是客户的满意程度。员工满意,能够让企业获得不断向前发展的动力。而客户的满意程度,从长期来看将会决定一个企业的命运。

当然,抛开产品本身谈员工和消费者满意度是完全没有意义的。如果产品或服务的质量低于市场平均水平,客户是不可能满意的。需要注意的是,公司内部的工作

效率、服务水平和产品质量与企业的员工人数并没有直接的关联。有的时候,团队中某一个人的表现,就能够左右一切。

经营者应该花时间去审视工作方式,对正在进行的每一项任务提出质疑,如果用户在使用产品时遇到了困难,应该立即修正。但并不是每一个问题都要依靠招聘来解决。在进行招聘之前,想现有团队成员能否解决这个问题。

对于小型企业来说,如果团队成员数量超过了当前所需,那么这家企业在进行创新的时候就会遇到困难。创新所需的时间长短,是由团队需求决定的。换句话说,团队规模越大,进行创新所需的时间就越长。

因此在决定要进行招聘之前,经营中应该进行周密地考虑,了解公司的实际需要,看看有没有其他方式解决当前的问题。判断一个企业是否成功,靠的并不是员工数量,而是能达到多高的成就。

筑巢鑫和 引凤来栖 成就您创业的梦想

邛崃鑫和中微创业园欢迎您

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

中国惟一满族传统酿酒工艺品牌

道光廿五

辽宁·丹东 皇姑满族酿酒有限公司 网址:www.daoguang.com.cn 销售热线:0416-3883805

“我保护了大臣的安全,才是真正的勇士。”

16世纪末,英国女王伊丽莎白一世打算派最亲密的顾问赛西尔到各地巡视,为了保证他的安全,女王决定从王宫众多卫士中挑选出最得力的人。那天,上千名体型健壮身怀绝技的卫士聚集在伦敦威斯敏斯特教堂的广场上,他们摩拳擦掌都非常渴望能被女王选中,从此出人头地。女王的随从从宣布比赛开始的语音刚落,顷刻间就发现远处有上百匹脱缰的骏马奔腾而来。女王指着他们,兴奋地说道:“我的勇士们,你们表现的机会到了,去征服这些发疯的骏马吧!”

卫士们觉得表现机会来了,一个个迈开大步,奋不顾身地跑向奔马。没一会工夫,上百匹骏马就被他们生拉硬拽地制服了,只是因为人多马少,每匹马前后左右都被七八名卫士牢牢围着,没有哪个肯远离半步。

女王望见他们,迟疑了片刻说道:“马是大家合力拦住的,我该怎样判定谁才是真正的勇士呢?”面对女王的疑问,大家纷纷窃窃私语,不知怎么判定。这时,女王突然转身指向一名卫士说道:“你怎么没去拦骏马,而是一直站在这里,站在塞西尔的旁边,难道你不想当勇士吗?”令女王惊讶的是,那位卫士摇了摇头,严肃地答道:“我保护了大臣的安全,才是真正的勇士。”女王听后,非常高兴,她对塞西尔说:“对你来说,他才是最合适的选择。”

勇士们大多没想清楚:我的目标是为了保卫大臣,还是为了自我表演?优秀的人才,是始终明确自己的工作使命与目标,而不会为外界其他因素所牵绊和游离的人,哪怕那些因素更抢眼诱人,貌似与目标也有关。

巴比克几年前是一个无业游民,生活非常窘迫,但他却是一个异常聪明的人。一天,他在家里搞卫生,突然,一不留神儿把祖上的一件古瓷瓶打碎了。巴比克心疼极了,想尽办法也要把瓷瓶“还原”。巴比克下定决心要造出一种黏液来,将瓷瓶黏合得跟原来一模一样。他找来树脂、角胶、蛋清……先后试了几十种胶液,用了两年的时间,最后终于造出了他想要的黏合剂。

巴比克发明的黏合剂,不仅将他打碎的花瓶黏合得一模一样,他还将黏合剂申请了专利,从中发现这种黏合剂在市场中具有巨大的商机。后来,他注册了他的公司,专门从事黏合剂的生产。

1935年,巴比克的BBK公司推出他发明的全新黏合剂,用这种黏合剂黏合瓷片,黏合处的强度大大超过了瓷片本身,而黏合的痕迹几乎无法用肉眼看出。这种黏合剂被用来修复各种破损的古瓷器,它为BBK公司赢得了可观的利润,并使BBK公司很快成为当时芝加哥最具影响力的大公司之一。

巴比克因为瓶子被打碎而成为巨富,如果他没有曾经打碎瓷瓶的经历,巴比克肯定难以成就今天的财富。所谓“塞翁失马,焉知非福”——不要为打碎的瓶子而痛惜,也不要为倒掉的牛奶而痛哭。



女王的考题

■ 慧聪

被打碎的瓶子

■ 惠子