

“我们总在想,为什么消费者一定要选择你?”良品铺子董事长杨红春喜欢用类似的反问,“逼”着自己不停地思考顾客究竟要想什么。

杨红春:良品为顾客而变

一款名为“脆冬枣”的零食成了良品铺子今冬的“爆款”,单品销售额逾 3000 万元。“脆冬枣”的爆红,有些意外,却又在预期之中。意外,是新顾客流露出来的疑惑。这款冬枣,其貌不扬,又非进口,怎么就能卖到供不应求呢?但这一切,尽在良品铺子董事长杨红春的预期之中。在市场上摸爬滚打近 10 年,杨红春相信,消费者选择购买哪种商品,没有无缘无故的爱。

杨红春对“脆冬枣”的信心,源于公司对该枣进行了持续三年的研发。这款枣产自河北沧州,含糖量高,口感酥脆。但有一个致命弱点,鲜枣成熟期只有一个月,即便是冷藏,保质期也只有两周,过时即腐烂。这种枣,人们喜欢吃,但商家不敢进货。

有没有办法能延长枣的保质期又不破坏其口感?从 2008 年开始,杨红春带领研发团队历经三年攻关,终于研制出“低温脱水”工序:先真空低温过油,让枣脱水的同时营养尽量不流失,以保持甜度。再离心脱油,降低枣中含油量,以保持脆度。经此工序,枣的保质期得到了极大延长,同时糖分保持在 60% 以上,几乎接近鲜枣的口感,一问世即获好评。

“脆冬枣”只是良品铺子创业 8 年来的一个缩影。自 2006 年在武汉开第一家店开始,8 年来发展到 1400 家店,2014 年销售额达 25 亿元。

站对了台风口

关于创业,雷军有句名言,“成功靠勤奋是远远不够的,需要找到能让你飞起来的台风口”。所谓“台风口”,就是要跟上时代的趋势,在对的时间点做对的事情。

如果说互联网手机是雷军创业成功的“台风口”,那么中国经济的持续高速增长则是让杨红春飞起来的“台风口”。

来自国家统计局的报告称,改革开放以来,中国经济保持年平均 9.8% 的增长速度,到 2006 年时人均国民总收入步入到中等收入国家行列。人均收入的增长,必然伴随着人们对消费升级的渴望。

就在这一年,从一家上市公司离职的杨红春在武汉开了第一家店铺,专卖休闲食品“店铺能发展起来,就是抓住了消费者需求升级的机遇。”杨红春注意到,生活好起来后,人们对吃的要求也在提升,讲究是吃好而不是吃饱,对食品的品质尤为看重,哪怕是吃零食,也要吃得更有营养、更健康。因此,杨红春给自己的食品店起名“良品铺子”。

卖休闲食品,并不是杨红春的首创,当时一些商场和超市也在卖。一个新生的零食小店,该如何去跟包括家乐福、沃尔玛在内的大小商超抢生意?

杨红春调研后发现,消费升级后,人们购买零食主要来自四个方面的需求,一是源于感性,突然就是想吃点什么;二是源于理性,认为吃哪类食品会补充营养;三是旅行需求,在旅行途中,人们通常都喜欢吃点什么;四是社交需求,拿上一袋好吃的零食看望朋友是个不错的选择。

500 余家台企云南掘金

随着祖国大陆与台湾关系的持续改善,越来越多的台企看重边疆云南机遇。至 2014 年底,共有 549 户台资企业扎根云南掘金。

自 1985 年滇台两地建立贸易关系以来,截至 2014 年底,云南省累计批准台资企业 549 户,合同投资 9.987 亿美元,实际到位资金 5.758 亿美元。2014 年,新批准台资企业 20 户,合同投资 512 万美元,实际到位资金 632 万美元。全年云台贸易额为 4.29 亿美元。

过去一年,云南通过“云台会”等平台,邀请台湾知名企业到云南考察;举办首届 2014 云南(昆明)台湾名品博览会,440 家台湾知名企业参展,逾 1500 名台商在展览期间访问云南;呈贡台湾健康产业园等一批云台合作建设项目有序推进;高层互访频繁,吴伯雄等在内的台湾政商重要人士来滇交流,云南省政府常务副省长李江、省委统战部长黄毅等 10 位省级领导率团赴台参访,每周 16 个航班与台湾直航,这些有力地推动了滇台经贸往来发展。

除了官方力推在云南刮“台风”外,随着云南建设面向南亚、东南亚辐射中心发展计划的推进,占据地利和资源禀赋的云南也正成为众多台企“西进东盟,开拓南亚”战略选择。

昆明台商协会会长詹茂胜告诉记者,事实上,加上还未登记的,现在大概有上千家台湾企业在云南发展。这些企业大多在农业等领域创业,对推动云南农业发展起到了积极作用。

云南省台办表示,今年将继续以“台企入滇、西进东盟、开拓南亚”为主题,突出云南区位优势 and 沿边开发开放优势,吸引台商入滇开拓南亚和东盟市场;修改和完善云南省台胞权益保护实施细则,切实使台胞的合法权益得到维护;继续抓好“十个一百”和 25 个云台合作项目的落实,推动两地经贸、文化等各领域交往和发展。

(王艳龙 杨钰洁)



不论是哪种需求,人们都希望商家能提供“多、快、好、省、美”的服务,于是一种以小包装、精选装、个性装为特色的零食在良品铺子亮相后,因挑选更便捷、食用更方便备受市场青睐。

“我们做的不是买卖”

在很多人看来,良品铺子生意越做越大。但杨红春却说,他们做的不是买卖,而是在研究人的需求。

人的需求,大体分为五类,衣、食、住、行、乐。良品铺子所做的,是“食”里面的一个细分领域——零食。“细分领域的市场比较窄,我们只有把工作做得更深入才有可能获得消费者认可。”

“把工作做深”的第一步,就是研究人们对零食究竟有怎样的需求。为此,良品铺子组建了约 100 人的研发团队,专门研究什么样的零食最受消费者喜欢。

比如辣椒作为一种调味品,在不同的省市所需调配的辣味是不一样的。湖北人喜欢酱辣,湖南人喜欢鲜辣,江西人喜欢酸辣,成都人偏好麻辣,安徽人则好咸辣。

再如,同样的花生,湖北喜欢蒜香型、五香型口味,而在湖南则是原味花生卖得最好。

即便是同一座城市,在不同地区所需的口味也有差别。以武汉为例,光谷和江汉路商圈,以年轻人居多,他们的口味偏重,辣味、甜味重一些,而老小区的居民则更喜欢清淡的食品。

“我们总在想,为什么消费者一定要选

择你?”杨红春喜欢用类似的反问,“逼”着自己不停地思考顾客究竟要想什么。

“参与食品生产每一环节”

顾客想要的食品,最重要的有两点:一是安全,二是口感好。要解决好这两个问题,杨红春决定从食品的源头着手。

在传统的零售模式中,通常是由各个食品厂家直接提供产品,然后在各商超等终端销售,生产与销售是两个不相干的环节。良品铺子决定颠覆这种模式,将终端卖场深入到生产一线,与厂家共同生产。

瓜子是休闲零食中必不可少的一种商品。良品铺子与专门生产瓜子的厂家——武汉旭东食品有限公司合作,双方一起到新疆、内蒙古等地找原料。那里有一种上好的瓜子,成熟期只有 25 天,每年 9 月份良品铺子都要和旭东一起去提前“抢”货,否则去晚了只能买别人的“二道货”。

“抢”货,只是良品铺子的第一步。如何与厂家一起生产成品,才是最重要的。为此,良品铺子还参与到厂家生产标准的制定环节中。

良品铺子商品中心总监王正光还讲了一件有趣的事。葡萄干在制作过程中,当地人通常会将葡萄放在戈壁滩上自然晾干,这种做法虽能保持原有口味,但很容易混进沙土。沙土很细,肉眼看不到,但吃进嘴里口感不好。

对葡萄干,一些商家并不会对其中的沙土进行处理,因为若用水清洗,一来会影响甜度,二来容易变质腐烂,是件吃力不讨好的事。

良品铺子经三年研发,终于攻坚克难:用 20℃-25℃ 水清洗,水温高了糖分会流失,水温低了又冲不掉沙子。还设计出特殊的漏斗式清洗槽,保证在清洗过程中,让细沙与葡萄干分离,再经快速烘干杀菌,从而让葡萄干既没有了细沙,又保持了原有口味。

杨红春将良品铺子的这种行为称为全程品质管理的产业链模式,除了与厂家一起制定有关含糖量、含水量、酸度、饱满度等标准外,还自己制定了质检标准。“所有的食品,除了要通过厂家和监管部门有关检测

外,到良品铺子还需要经过严格检测,合格了才能上市销售。”

从这个角度来理解,良品铺子也是一家食品厂。在其产品的包装袋上,通常会有这样的表述——委托单位:湖北良品铺子食品工业有限公司。被委托单位:某食品公司。这表明,与其他的销售商相比,良品铺子对其售卖的食品比生产商更处于主导地位。

杨红春说,良品铺子要做的,就是要参与到从原料采购到成品销售的每一个环节中。

“以销定产,以量补货”

正因为“一竿子插到底”介入全产业链生产,良品铺子的售卖模式也不同于传统零售商。

传统零售模式,是由厂家先生产,然后送到商场或超市销售。商家卖了多少,厂家再补多少货。良品铺子则颠覆了这种模式。

良品铺子采取的是一体化供应链体系,对于销货量与补货量控制得非常精准。货卖掉之后,电脑系统会自动生成补单,参考店面规模、地理位置、销售速度等因素订单会自动平衡。既可保证 1400 家店不会出现断货,又不至于出现存货积压现象,可以从容以销定产,以量补货。

“货卖了,才开始生产,是良品铺子的特色。”杨红春说,这种模式除了可以从容补货之外,还能缩短库存时间,让零食更新鲜,因为工厂一次只生产未来三天要销售的货。

采用一体化的信息管理系统,也是良品铺子能管理好 1400 家店的秘诀。

连锁店的扩张,主要有直营和加盟两种方式。良品铺子开发中心副总监王继派介绍,公司在创业早期,提倡让加盟商参与店面的营运和管理,但很快问题就出现了。最明显的问题是加盟商招不到员工。另一方面,加盟商各自为政,标准化的缺失导致管理出现混乱。

“若继续按照传统加盟模式的道路走下去,还可能出现终端零售产品混乱、质量安全难以得到保证等更为严重的问题。”王继派说,为避免重蹈有些开放加盟企业的覆辙,公司决定修正加盟模式。

修正后的加盟,采取类似投资的操作方法:加盟商只需提供门店、缴纳一定的加盟费 and 首次进货的货款,门店的一切运营活动,从装修到人员招聘和管理、促销活动、商品定价及配送等,全部由良品铺子总公司负责,“这种方式的好处是对所有店铺都能有效管理,可降低市场风险。而加盟商相当于

是投资商,当的是甩手掌柜。”

虽然每一家店的日常运营仍由总公司负责,但每家店拥有一定的自主权。

“生意的本质,就是研究产品与顾客需求的关系。”杨红春说,谁研究得更深入,谁与顾客贴得更近,更好地把握顾客新的消费习惯,谁的生意就能做得更好。这一点,不论是在传统经济时代,还是互联网经济时代,都是如此,只不过互联网时代对商家提出了更高的要求,因为顾客的需求更加多元化和个性化了。

(何辉)

巾帼雄心

——记伊力特酒三厂包装女工于积枝的先进事迹

新疆伊力特公司酒三厂包装一班班长于积枝,在平凡的岗位上,用自己的一腔热血,带领全班每年保质保量地完成厂里下达的包装生产任务,2014 包装各类白酒完成计划任务的 115%,包装白酒质量合格率达 100%,连续 3 年被公司评为双文明先进个人光荣称号,用自己执著的情怀为伊力特包装事业倾注了一腔热血,在平凡的岗位上做出了不凡的业绩,被誉为伊力特公司白酒包装质的把关人。

质量是企业的生命,她深知自己担子上的分量,于积枝说靠一个人的力量是抓不好质量的,只有全员抓质量才能奏效。通过多年的历练,她在抓质量上探索出一条“道”,那就是全员抓质量。在保证质量上做到事前预防,每日的班前会上,她特别强调今天包什么酒,任务时多少,哪些工序会出现质量问题,要多加小心等等,并且将人员合理分配,让合适的人员进入合适的岗位。将每日的工作当作一场“战役”来打,只许成功,不许失败。如果班里包装新品,她就会向主任询问哪个班包过此类产品,并去请教该产品容易出现质量事故的环节以及采取的防范措施等,她又不厌其烦地给员工一一指点,直到抽检合格,脸上才露出欣慰的笑容。如果自己班第一个包装新品,她就让大家从洗瓶、验瓶、贴标、装箱等工序多加一道“防护墙”,并且和大家及时沟通、交流、群策群力的杜绝质量事故的发生。

通常班里来了新员工,一般都安排在缸上洗瓶,员工们的责任感和质量意识特别强,唯恐新员工洗不干净瓶子影响了质量,这时,不用任何人说,她就会主动上前热情地一一指点、示范,直到规范为止。

一年前,有一个女工来到包装一班,她的特点是心细、动作慢,从洗瓶、验瓶、贴标等各个岗位试岗后,由于总是比别人慢“半拍”,影响整体功效的提高。根据她的具体情况,班长专门让她上瓶子,即检验瓶子的内外质量,又练速度。一年来她就成为班里的第一“上瓶高手”,速度又快、质量又把得紧,绝不会有有一个“问题”瓶从她眼下“溜走”。

于积枝说,我不需要员工面面俱到,什么都精,需要的是“一业”精,只要把一样练精了,那你就是最优秀的员工。

在伊力特酒三厂包装一班,自检、互检工作做得特别好,员工以“企业在我心中、质量在我手中”为宗旨,在认真做好自检工作的同时,互检工作一刻也不放松,下道工序一旦发现了问题,责任人即便被班长扣分也不会埋怨对方,而是充满了感激,她们已经达成了共识:“互检”可以将哪怕是一点点的质量事故杜绝在萌芽状态,确保产品 100% 合格出厂。

于积枝深知,带好一个班不是件容易的事情,要让大家有一种积极的心态,满怀激情的投入到工作和生产中,为此,在平时的工作中,她对班员十分关心和爱护,她常说:我们包一班是师级“巾帼文明示范岗”先进集体。为此,我们全班女工一定要珍惜这来之不易的荣誉,在日常工作中,她总是比别人早来半小时,将洗瓶水提前放好,以便员工一来就可以工作,下班后,她还要仔细检查水、汽阀门是否关好,工房电源是否切断,直到没有问题才放心回家。

于积枝十分重视打造节约型班组活动,在洗瓶工序中,教导员工在洗瓶中做到轻拿轻放,把损瓶率降到最低点,仅此一项,每月为厂里节约资金上千元,为了在全班女职工中树立共同节约的意识,她把积极推进构建和谐班组为己任,在本职岗位上节约一张纸、一度电、一枚商标为基础,大力弘扬勤俭节约企业的思想,使全班在本职岗位上形成节约意识,并成为员工们的自觉行为。

作为班长,伊力特酒三厂包装一班是一个团结战斗的集体,从女工的点点滴滴就可以折射出她们的风采。记得 2013 年的冬季,女工安玉萍家的暖气管出现事故,造成她的头部受伤,全班女工自发组织去探望她,并购买营养品,着实让她感到大家庭的温暖。2014 年的秋季,该班女工王大秀在上班时,因天气比较黑,不小心撞在了堆在路上的玉米堆,造成腿部骨折,在家休养阶段,于积枝带领全班的同志又去她家探望,让她备感包装一班集体的温暖……

二十个春秋,于积枝在平凡的伊力特包装工作岗位上默默奉献,无私奉献,以一个兵头将尾的楷模现象,带领包装一班全体巾帼英雄成为新疆第一酒包装质量的把关人,为伊力特公司产品质量的稳步提高倾注了一腔热血,多次得到公司的表彰奖励,从而演绎了一曲曲当代伊力特包装女工敬业奉献者之歌。

(伊宣)

楚源公司:荣获市文明窗口和服务标兵称号

1 月 27 日上午,从安徽淮南市第四届创建文明行业工作先进集体和先进个人总结表彰会上传来喜讯,国投安徽楚源工贸有限公司新集宾馆获得“淮南市文明窗口”荣誉称号;楚源新集宾馆服务员杨培宁获得“淮南市优质文明服务标兵”荣誉称号,这是楚源公司继刚刚获得第十六届淮南市“文明单位标兵”称号后,又一综合市级荣誉,为新集矿区综合文明创建工作增光添彩。

楚源公司认真落实省市文明委和文行委有关文明创建工作方针政策和工作部署,在宾馆、幼儿园、“两堂一舍”等各个窗口服务行业中,结合“为民服务,创先争优”活动目标任务,大力开展“文明窗口”评比活动,不断拓展深化、创新发展创建文明行业活动内涵,并牢固树立“服务人民、奉献社会”的宗旨意识,推动创建行业活动向广度和深度延伸,扎实推进社会主义核心价值观体系建设,为建设文明开放的淮南作出了新贡献,在《关于表彰淮南市第四届创建文明行业工作先进集体



和先进个人决定》(淮文行委发[2015]2 号)文件中榜上有名。

楚源新集宾馆积极开展“工作流程、工作标准”贯彻工作,加强职业道德建设,努力提升文明服务质量和服务水平,圆满完成市级以上大型接待 30 多场,多次在全省和全国餐饮服务大赛中获奖,刷新省、市记录,得到社会和业内的一致认可,成为淮南西部地区较有影响力的餐饮会务

服务单位,“文明窗口”荣誉称号的获得可谓水到渠成。新集宾馆服务员杨培宁身为“90 后”,珍惜岗位,勤奋踏实,文明热情服务,迅速成长为单位业务骨干,多次在国家 and 省级餐饮大赛获奖,刷新省市记录,获得国家二级技师证书,“优质文明服务标兵”荣誉称号正是对她努力工作的最佳褒奖。

(许广泉)

襄阳工厂召开 2014 年四季度 QCD 改善成果发表会

1 月 22 日,东风德纳车桥襄阳工厂举行 2014 年四季度 QCD 改善成果发表会。工厂厂长助理葛华元全程参与,并与职能科室的科长一同担当评委。

与以往课题发表不同的是,本次课题发表采用“课题+小改善+感想”的模式,发表人全部由中干担当。共有 11 项改善成果进行了发表。改善课题选题覆盖面广,涉及 Q、C、D、

S、M,其中降低成本和提升效率类各 4 项。

经过中干们热情洋溢的发表和对课题管理感想的诠释、评委们专注的倾听和精彩的点评。最终,由驻厂工艺科选送、副科长袁四新发表的《减亮Ⅲ、Ⅳ线资源整合》课题,装配车间选送、副主任董小红发表的《降低减速器装配 I 线故障强度率》课题,分别荣获一等奖。

工厂厂长助理葛华元首先感谢大家精彩的发表,然后对发表会做了总结讲话。他指出:一、中层干部参与的发表,目的是体现部门领导对课题管理的重视,同时营造工厂的改善氛围;二、课题发表从两个方面评价,课题本身的内容和发表人的发表,重点是课题本身的内容产生的实效性;三、对课题管理的感想,有些建议和总结讲的非常好,课

题管理部门和实施部门共同要思考各个小组反思的内容;四、这次发表的改善有很多还是比较有推广应用价值的,也起到了管理的实效。课题发表人知识的掌握,从工具的运用和改善的思想都在提升;五、希望工厂各部门之间也要有个交流,要善于寻求其他部门或者工厂领导的支持。

(宋慧萍 沈立志)