

企业楷模

只要能感到快乐和放松，年轻人可以在公司里干一切喜欢的事儿：运动、品尝美食、化妆和分享音乐

■ 楠乡

在每年由不同机构发布的最佳雇主榜单中，工作环境正在成为影响“员工敬业度”最有力的考核指标之一。舒适、轻松、愉快的工作环境让员工更愿意向同事、潜在同事，尤其是向客户（现有客户及潜在客户）表达对企业的认同感；让员工对企业有强烈归属感；让员工更乐意为企业付出额外的努力，并致力于那些能够促成经营成功的工作。

事实证明，由于员工每天呆在工作场所的时间远多于呆在家的时间，所以企业能否让员工感到快乐、放松，并让他们心甘情愿留在工作场所，对于企业的发展至关重要。知名互联网企业阿里巴巴（下称阿里）在这方面做得相当不错。

快乐渗透

为了区别于家庭随意、休闲的氛围，大多数企业都将办公场所布置成了乳白、浅灰、黑白相间等略显沉闷和单调的颜色，这显然不符合快乐法则。在阿里，办公区以温暖而快乐的橙色为主色调，这种色调有着让人提振精神的魔力，同时也符合阿里的文化符号——精彩纷“橙”。

阿里将所有的墙都设计成“文化墙”，就连卫生间也没能“幸免于难”：女卫生间被叫作“听雨轩”，男卫生间则被称为“观瀑亭”，每个蹲位还被开发成广告位，由专门的部门管理，阿里所有部门都可以在这里发布通告。在卫生间发布通告的形式不限，只要内容能让人快乐，给人带来帮助，卫生间管理部门就会“放行”，发布通告时你还可以捎带手地添上几笔幽默

阿里巴巴的快乐管理



有趣的小故事、小段子，提升你的知名度和粉丝量。

“阿里十派”的成立将这种快乐无限放大。“阿里十派”原指阿里的十个员工俱乐部，分别有足球派、音乐派等，现在已发展到十六七个“派”。员工们各显神通，在内网上发展会员、组织活动，活动照片可以在各种文化墙上展示。淘宝甚至还在员工休息处做了一个醒目的“淘宝武林帮派积分榜”，榜单上的排名实时变化，员工在你追我赶之间形成了良好的沟通氛围。

“阿里十派”在人员招募上没有任何部门限制，只要志趣相投就可以加入自己感兴趣的“派别”，由此形成了部门交差和人员互通，无形中助推了部门之间的沟通和合作。

“花名”的作用

在传统的职场称谓中，人们习惯按照职位或者年龄来称呼对方，比如张董、李总、小王、老刘等，疏离且公式化，倡导快乐工作的阿里当然不会如此循规蹈矩，它用“花名”代替了传统的职场称谓方式。

在阿里，无论职位高低、部门分工，每个职工都要给自己起一个“花名”，“花名”必须是武侠小说或影视剧中的某位人物。阿里“花名”在管理员工、增强员工快乐度方面起到了不小的作用。

“花名”最突出的表现就是从称谓上淡化了职位等级，让员工在管理层面前减

少紧张和局促的感觉，树立快乐心态，在这种心态驱使下，即使棘手的工作也会变得相对轻松和简单。

“花名”对于方便记忆和减少重名也很有作用。因为江湖人物的名字早已深入人心，所以“花名”相比本名来说更易记忆和传播。

当然了，阿里之所以对“花名”如此执著还有一个重要的原因，那就是借此了解每个人的喜好和性格。

因为“花名”是员工自己起的，所以按照正常思维模式，该人物一定是被员工喜欢或崇拜的，因此只要了解“花名”所代表的人物性格，就可以大致了解员工的个性和喜好，或者是他为自己设定的目标。此外，如果管理层碰到和下属比较难沟通的问题时，“花名”还可以成为良好沟通的开端，如果恰好管理层和员工对与“花名”相关的人物或作品有一样的观点和看法，那效果就更好了。

如今，“花名”在阿里的地位逐渐攀升：2014年6月，阿里巴巴向美国证监会递交了招股书更新文件，27位阿里合伙人的情况介绍说明中，他们的“花名”被一一列出，阿里用这种方式将自己的快乐管理传递给了世界。

“主次不分”的快乐文化

众所周知，企业的工作氛围往往与其文化紧密相关，阿里也不例外。相较于其他企业“认真工作，快乐生

活”的企业文化，阿里倡导的——“快乐工作，认真生活”显得有些“主次不分”，但这恰恰是阿里营造快乐、放松的工作环境的关键。

因为“主次不分”的企业文化，阿里的员工可以在公司干一切年轻人喜欢的事儿：运动、品尝美食、化妆和分享音乐等等，只要能让员工感到快乐和放松，这些事情在阿里都变得理所应当。

在阿里，员工可以随时享受购物的快乐，因为在淘宝进门处有个“淘宝小店”，卖的是带有淘宝小蚂蚁 Logo 的各种商品，钥匙扣、雨伞、玩偶，应有尽有，员工能以员工价购买。这些小东西也是受员工追捧的奖品，在每年的年会上，阿里巴巴会为工作满5年的员工颁奖，奖品是一枚刻有阿里 Logo 和员工名字的白金戒指。这些小东西所费不多，却给员工带来了不少快乐和成就感。没得到奖品的员工也可以用极低的员工价购买一枚“励志戒”，在它的激励之下，没准儿明年的大奖就是你的了。

来自台湾的员工刚相还在阿里开垦了一个菜园。刚相在阿里担任产品规划师，因为喜欢种菜养花，在陈述了足够的理由后，他在阿里得到了一片土地，这片土地位于办公楼的屋顶，在这里，他和小伙伴开垦了几个花坛种菜，取名“光合作用”。那几小块原本满是石头的地方，现在生长着黄瓜、番茄、秋葵……果蔬成熟之时，大家可以前往采摘并食用。

诸如这样“离谱”但有趣的事还有很多，比如在公司天台养大白鹅；每周五晚上在公司的“电影之家”充当放映员为同事放映影片；想不出好点子时一堆人扎堆倒立，换个角度看看世界，或者聚在一起切磋切磋“武功”，说不定灵感就来了……

所谓“独乐乐不如众乐乐”，这么善于制造快乐的阿里自然不能将快乐“禁锢”在公司内部，他们将每年的5月10日定为“阿里日”，这一天，所有的员工家属都可以走进阿里，看看亲人的工作环境，感受一下阿里“主次不分”的企业文化，分享亲人为自己和其他同事创造的快乐。

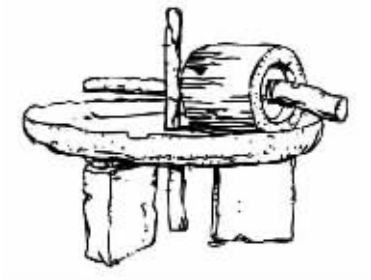
如果在“阿里日”前后，恰好有员工办婚礼，马云还会变身主婚人，主持员工的婚礼，这样的婚礼，作为员工，你应该也会期待吧。

1868年，一个男孩出生在瑞士苏黎世郊外的一个农家。家里唯一的财产就是一对石磨：父亲用它给村里人磨玉米粉维持生计。男孩17岁时，父亲大病一场，把他叫到床前说：“孩子，我只有这对石磨留给你，希望你能安心做一个磨夫。”男孩不甘心：“父亲，我希望能做些更有价值的事。”父亲叹息道：“那又怎样？难道你能从这石磨里磨出金子来？”男孩沉默了。

不久后，父亲去世了，男孩一次次对着石磨发呆。一次，母亲从田地里捡回了一些被晒干的菜叶，干得没法用刀切，男孩就用石磨把它们磨成了粉，用开水一泡，就是一碗美味的菜汤。男孩一边喝汤一边想：“味道不错，但营养有没有流失呢？如果营养依旧丰富，是不是可以磨蔬菜粉卖？”于是，他将胡萝卜、芹菜等几种蔬菜晒干磨粉，送到医院检验。没想到医生告诉他：这些蔬菜粉的营养并无流失！

男孩回家后，立刻付诸行动。他制作的速溶汤料方便快捷，只需30秒钟即可做出一碗营养丰富的汤品。这个产品一投放市场就备受顾客欢迎，畅销整个欧洲。到1901年，30岁出头的他已经是资产过亿的大型跨国公司的老板。他就是著名的“汤料食品大王”——尤利乌斯·马吉。

“感谢父亲给我留下这对石磨，它是我最大的财富。我很想告诉父亲，它确实可以磨出金子！”尤利乌斯·马吉在接受采访时常常这样说。



有个渔夫，他有一流的捕鱼技术，被人们尊称为“渔王”。然而，“渔王”年老的时候非常苦恼，因为他的三个儿子渔技都很平庸。

于是渔夫经常向人诉说心中的苦恼：“我真不明白，我捕鱼的技术这么好，我的三个儿子为什么这么差？我从他们懂事起就开始传授捕鱼技术给他们，从最基本的东西教起，告诉他们怎样织网才能快速捕捉到鱼，怎样划船才不会惊动鱼，怎样下网才容易请鱼入瓮。他们长大了，我又教他们怎样识别潮汐，辨鱼讯？我辛辛苦苦总结出来的经验，都毫不保留地传授给了他们，可他们的捕鱼技术都比我差！”

一位路人听了他的诉苦后，问：“你亲手教他们，没有让他们自己尝试吗？”

“没有，为了让他们学到一流的捕鱼技术，我一直都是手把手耐心教他们的。”

“他们一直跟随着你学吗？”

“是的，为了让他们少走弯路，我一直让他们跟着我学。”

路人说：“这样说来，问题在你身上。因为你只给他们传授成功的技术，却从未放手让他们自己去尝试，你给了你想给的，却不知道他们真正想要的，可能还包括失败和错误的经历。”

如果对别人总是以自己为中心，要求别人服从自己，我们将不能做到尊重他人、重视他人、认同他人，导致他人能力无法得到发挥，更谈不上潜能释放，结果很多工作都要自己来干。

一次，一位爱喝茶的顾客来店里买茶叶。我递给他茶叶的同时，把一只打火机也一起递了过去，笑着说：“这是免费赠品。”对方拿起那只塑料打火机，看了看，又递给我说：“你留着给别人吧，我自己有打火机。”说着，他从兜里拿出一只精致的铁壳打火机。

对方走后，我凝视着手里被他抛弃的打火机，百思不得其解：“怎么白送的东西还不愿意要呢？”在店里闲坐的顾客老王笑着说：“他是追求档次的人，你看他兜里揣着那枚既漂亮又精致的打火机。这么一个普通的打火机，他根本看不上眼！”

是啊，几毛钱的打火机谁会看上眼呢？我忽然灵光一闪：“何不送给这类顾客口香糖呢？”

对方拿起那只塑料打火机，看了看，又递给我说：“你留着给别人吧，我自己有打火机。”说着，他从兜里拿出一只精致的铁壳打火机。

对方走后，我凝视着手里被他抛弃的打火机，百思不得其解：“怎么白送的东西还不愿意要呢？”在店里闲坐的顾客老王笑着说：“他是追求档次的人，你看他兜里揣着那枚既漂亮又精致的打火机。这么一个普通的打火机，他根本看不上眼！”

选取赠品，一定要以实用性为原则。比如，来买鱼的顾客，我就送几棵香菜；来买肉的顾客，我就送几瓣蒜；来买啤酒的顾客，我就送一个开瓶器。

石磨里磨出金子

■ 李安章

渔王的苦恼

■ 辛海京

送不出去打火机

■ 佟雨航

给命令赋予“尊严”

■ 周明达

会议室的玻璃不干净，没有擦拭，老板亲自交了三遍，结果三天过去了，玻璃依旧脏的。大前天交代下属，要将资料整理好交给我，结果到昨天我仍然没有接收到任何的资料，也没有给我任何的回信，事情就这样杳无音讯石沉大海了。

以上这样的状况，是一般企业普遍存在的问题，几乎各个公司团体都会有类似这样的状况不断发生。那这样的问题又是怎样产生的呢？根据我的观察，其主要的原因是很多的管理者在下达命令之后，就忘记了，也没有去追查，没有任何的奖赏或惩罚，做跟没做没有太大区别。在这样的状况之下，就造成了一个不良职场环境、一个对命令执行与贯彻非常不利的环境。

解决的办法就是要给予命令尊严性，也就是说，下了命令就要追，给了任务就要查。任务完成了要汇报，因故没有

完成，也要及时汇报没有完成的原因，以及如何改善的方法。当部属知道上级对于所交付的命令一定会进行追查的时候就不敢随便、马虎行事了，这个时候执行力便出现了。

部属有错误不纠正那就是默许这种错误的行为，默许久了就变成了纵容，等到上级忍无可忍的时候要提出纠正时，那部属就会觉得，是上级反复无常，以前可以现在为什么就不可以？是不是针对我，是不是对我有意见？然后冲突与矛盾便产生了。

要想改变这种状况，你需要准备一个本子，对于你所讲过的话、下过的命令、给过的任务，翔实地记录下来，然后定时地检查完成的进度。对命令执行良好的要给予表扬，对于命令执行不力的、不回报的要给予警告或惩罚。这样一段时间之后，你的命令便有了尊严性，整个团队对命令的贯彻与执行力便会大幅提升。

李嘉诚的习惯

■ 许扣锁

亚洲首富李嘉诚，从早年22岁创业至今88岁，一直保持着三个雷打不动的铁定习惯：一是睡觉之前，一定要看书，非专业书籍，除小说外，他广泛涉猎各种书籍，并每阶段设定一个主题抓重点看，如果跟公司的专业有关，不管怎么艰涩难看，他也会坚持把它看懂读完；二是晚饭后，一定要看二十分钟左右的英文电视，不仅要看，还要跟着大声说，因为“怕落伍”。三是不论几点睡觉，一定在清晨5点59分闹铃响后即刻起床。随后，听电台新闻报告，打一个半小时高尔夫球，然后去办公室，浏览在办公桌上收到的一份当日的全球新闻列表，根据题目，选择自己希望完整阅读的文章，由专员翻译，一天的工作便算正式开始，到下午六点则准时下班回家。

一种好习惯的养成对于成就一个人



有着举足轻重的意义，它在很大程度上，其实就是一把开启成功与财富的金钥匙，一点也不容小觑。

经营方法

顾客“不需要”什么？

有很多经营者认为服务就是尽量满足顾客的需要，却不知道顾客们有一种“需要”叫做“不需要”。

■ 陈亦权

有一家餐馆，无论硬件或菜肴都一流，可生意却很不好，在老板伤脑筋的同时，有个新来的服务生也暗暗留意着店里的一切，他发现这家餐厅的老板对顾客简直热情得有些过分。

一天，几个富豪来到这里用餐，老板就频频上前敬酒与他们套近乎，在他们离开的时候，老板又亲自送他们到门口，可就在他返回店里的时候，这个新来的服务生却对老板说：“老板，你再这样下去的话非要把这家店搞垮不可，我敢肯定，刚才你送到门口的那些人不会再来这里用餐了……”老板不以为然地笑笑，但没想到那几个顾客从此后还真就再没来过，酒店的生意也越来越差，这时他想起了那个服务生的话，就找到他让他说说心里的看法，那个服务生说：“从现在开始，你对任何客人都只要微微点点头头致意就行了，别向客人敬酒套近乎，总之一句话，别轻易主动地找他们说话，只要能做到这一点，店里的生意一定会改善。”

老板将信将疑，但出于死马当活马医

不要“过度”帮助

■ 江微哲

有一天，约定的时间到了，我去前台接我的来访者。这是一个公益性质的来访，我为他提供的是低收费的咨询服务。当我走到前台区域时，来访者还在打电话。我默默地站在旁边等了快十分钟。

这时我的督导经过看见了我，也看见了依然在讲电话的来访者。于是，督导对我说，今天的咨询取消。

我有些不理解，也有些过意不去，但督导对我说：我们只应该帮助那些“准备好了主动接受帮助的人”。如果他都不重视

的心态，他还是按照这个服务生的建议去做了，在客人面前只是微微点头致意，吃饭时就让他们安静地吃饭，再也不热情地端着酒杯去敬酒致意了，但让他怎么也没想到，此后生意竟然真的一天比一天好，老客户也一天比一天多，两个月后，营业额居然整整翻了两番，直到这时，老板才相信小伙子的话是真的，他纳闷地问服务生说这是为什么呢？那个服务生笑笑说：“有很多经营者认为服务就是尽量满足顾客的需要，却不知道顾客们有一种‘需要’叫做‘不需要’，比如你总喜欢找顾客敬酒，可是你这是在打扰他们吃饭或谈天，这不是顾客们所需要的；比如有些超市里总会安排许多导购员，你一走进超市就围来一群导购员来向你推荐商品，这些都是顾客所不需要的服务，一次两次顾客或许还能理解，但是三次四次之后，你的热情就会让他们觉得反感和讨厌，谁还会愿意来这里吃饭呢？所以千万能不热情得让人讨厌呀！”

老板听后茅塞顿开，此后他每天除了揣摩顾客需要什么，更在意顾客“不需要”什么，慢慢地，酒店生意果然越来越好，没几年就发展成了一家大酒店。

这个被帮助的机会，你没有必要追着他送上你的帮助。

一开始我以为这是督导对我的一种保护，但他告诉我，他也是在为这个来访者本身考虑。因为我的“追逐”会让他无法学会为自己负起责任。只有当这个来访者意识到“他自己要为行为的后果负责”时，他才有可能开始真正的改变。

所以，无论为谁提供帮助，都不要“过度”，因为你的过度帮助只是一种对不良行为的纵容。请记住：你自以为善良的帮助，不但可能伤害自己，也有可能伤害对方。