

14天成为“螺丝大王”

莱因哈德·伍尔特(以下简称伍尔特)被称为德国的“螺丝大王”,有人问他成功的奥秘时,他说:“就是要讨好顾客。”当人们问他成功要多长时间时,他笑着说:“只要14天。”

原来,伍尔特14岁便辍学在父亲的工厂里当学徒。16岁的时候,父亲让他去公司当14天的营业员。直到今天,他对那14天的经历仍然念念不忘,正是这14天的体会,让他悟到了经商的根本。

他当营业员的那天,来了一个顾客,说是原先在这里买了一颗螺丝钉,回家后,发现这颗螺丝钉与螺丝帽不匹配,于是,想重买。伍尔特便问那人:“你想要什么规格的?”因为没有带螺丝帽,他也说不清究竟想要什么尺寸的螺丝钉,一再地解说之后,也没说明白。伍尔特那时既没有经验,也没有业务知识,但他很热情、很勤快,便说:“这样吧,如果你不嫌麻烦,我就跟您去看一下。”那人有些不好意思地说:“那太麻烦你了!”伍尔特

便背上工作包,跟着客户回了家。他仔细地看了那个螺丝帽,从随身的包里掏出一颗螺丝钉,大小、样式、规格都一样,便拿来一试,果然对上了。他便笑了起来,为自己第一次成功而高兴。接着顾客要掏钱给他,他说:“你只要把原来那颗给我就行了,不要再掏钱了。”

就这样,那个顾客很高兴,把原来那颗螺丝钉还给了他,从此他们成了朋友,那个顾客再买螺丝钉都找他。一颗小小的螺丝钉,就这样建立起了互信,吸引了一个客户。正是在这14天中,他认识到顾客对于一家企业至关重要的意义。

伍尔特19岁时,从过世的父亲手中接管下当时只有两名雇员的螺丝贸易企业阿道夫伍尔特有限公司。他上任后,虽然没有管理经验,但是他紧紧地抓住了“顾客至上”这一条。

有一次,一个顾客来他这里买螺丝钉,顾客拿着一颗螺丝钉走进来,着急地问:“老板,有这种型号的螺丝钉卖吗?”

伍尔特问:“你要买多少?”顾客不好意思地说:“只买一颗。”

其他服务员有些不屑一顾,想打发顾客,可是伍尔特却说:“这种螺丝钉平常用得不多,你等一下,我帮你找找看。”

于是,他翻箱倒柜地找起来,可是把大厅所有的货架翻遍了也没找到。他说:“你等等,我再去仓库里找找。”十几分钟后,他满头大汗,灰头土脸地回来,把螺丝钉像宝贝一样递给顾客:“让你久等了。”顾客满意地走了。

销售员说:“那颗螺丝钉只要两角钱,你何苦这么卖力呢?”伍尔特说:“如果为了省事而敷衍,可能就会永远失去这个顾客。你要知道,两角钱只是那颗螺丝的价格,而不是一个顾客的价值。”后来那位顾客成了他们的大客户,给他们带来了上百万的订单。

从那以后,顾客成为伍尔特集团的中心。他后来制订了很多规章制度,第一条就是“永远



不要欺骗顾客”。接着还有“不签订任何建立在谎言上的订单”、“给顾客提供绝对公平的保证书”及直接带有成功导向的信条——“每个星期都拜访顾客一次”。规定销售人员要礼貌地对待顾客,和他们搞好关系。他们还要可靠、公正和诚实,只有最真诚地、最快捷地对待顾客,才

能为企业带来最大的效益。就这样,伍尔特从卖好一颗颗螺丝钉上下工夫、动脑筋、想办法,从拉住一个顾客上用真心、动真情、下狠劲,服务好每一个顾客,从而把公司发展成当今世界上组装和固定技术的领军者,集团拥有5万多名员工,他也成了德国最富有的人。

慧人慧语

●糟糕的结尾,能毁掉全篇文章的优美;失节的晚年,会影响整个人生的荣誉。

●对自己越严,命运对你越宽;对自己越宽,命运对你越严。

●幸运时需收敛态度,抓住机遇;不幸时要控制情绪,善于忍耐。

●忘记孩子生日的人是伟人,占极少数;忘记父母生日的人是凡人,占极多数。

●人生是井,智慧是水,不挖不出;生活是矿,才能是金,不炼不纯。

●大力士抬不起自己;千里眼看不见眉毛。

一个绝招 让2000元变成80万元

十几年前,江西彭泽县一个名叫柯秋平的小伙子,独自跑到广州越秀区天福路闯荡。在这个全国汽车配件集散地,柯秋平找了一份货车司机的工作,专门帮一家销售汽车膜的公司拉货。两年之后,小伙子攒下了2000元。

就在这个时候,柯秋平做出了一个出人意料的决定:辞去稳定的工作,靠这2000元创业,创业的内容就是给汽车贴膜。此时汽车贴膜大多都是4S店的副业,虽然也有些个人在做,但赚到的都是辛苦钱,一年收入也不过两三万元。此外,客户资源和启动资金也是两个大问题。身边好友都觉得柯秋平太轻率了,柯秋平却说2000元作为启动资金已经足够了,至于客源,可以“抢”4S店的生意。

接下来,柯秋平的做法更让人大跌眼镜。他四处寻访4S店,然后对店主提出这样一个惊人的合作条件:4S店只要帮忙介绍一个客户,就可以得到600元的报酬,至于产品的提供和施工全部由柯秋平负责。听完这样的合作邀请,没有一个4S店店主不张大了嘴巴表示惊讶,因为此时他们贴一台车的价格才400多元。不出力还能赚得比以前多,十几家4S店很快和柯秋平签订了合作协议。签完协议之后,这些店主都想不明白,这怎么看都像亏本的买卖,柯秋平到底怎么赚钱呢?

其实,在柯秋平看来,自己这些异于常人的想法和做法并不是痴人说梦。原来,就在前不久,这个好动脑筋的小伙子发现了一个商机。他在拉膜的过程中知道一

种防紫外线的隔热膜刚刚面市,质量非常好。这种车膜的外表看起来和普通车膜差不多,但可以有效防止紫外线,降低车内温度。

不过,柯秋平手上只有2000元,根本开不起贴膜店。于是,他脑筋一转,开出高价吸引4S店给自己介绍客源。之后,柯秋平又将新膜定价为一辆车1600元。4S店贴一辆车仅需三四百元,那么贵的膜如何卖出去呢?柯秋平把好钢用在了刀刃上,他用仅有的2000元钱做了一个测试展架,即玻璃在光照下贴膜和没贴膜两个区域的温度对比。这个对比让顾客一目了然:同样温度的光照下,玻璃没贴膜的区域温度高达50摄氏度,而贴了防紫外线膜的区域温度刚刚达到30摄氏度。柯秋平将这个展架完全敞开,让顾客亲身感受到这种贴膜的优点。

用这样的办法,柯秋平拉来了许多订单。有了订单,他就铆足劲贴膜。他没钱请工人,于是裁膜、贴膜全靠自己。到了年底的时候,柯秋平已经与60多家汽车4S店合作,还组建了自己的贴膜团队。这一年,21岁的柯秋平赚到了他人生的第一桶金——80万元。之后,这个聪明刻苦的年轻人在车膜行业做得风生水起,创下一笔又一笔的巨额财富。

很多人都说创业艰难,最难的在于没有启动资金。柯秋平的成功告诉我们,只要挖掘到商机,再想出一个绝招,那么实现从2000元到80万元的财富跳跃,也不是不可能。

爱迪生为“135岁”而自豪

著名科学家、发明家爱迪生的童年生活非常困苦。

有一次,他在火车上卖报时,火车管理员粗暴地打伤了爱迪生的耳朵。从此,他成了聋子。

爱迪生全身心地投入到工作之中,一生取得了1039项发明的专利权,其中留声机的发明使他感到最为得意。

当时有人问他:“为什么不发明一种助听器?”

他反问道:“你在过去的24小时内所听到的声音,有多少是非听不可的呢?”

爱迪生常说:“我真得感谢打我的那位先生,在这个嘈杂的世界上,是他使我清静下来,不必堵着耳朵去搞实验。”

爱迪生在古稀之年,仍然坚持每天到实验室去上班。

有个记者问他:“您打算什么时候退休呢?”

爱迪生幽默地说:“糟糕,我活到现在还没来得及考虑这个问题!”

几十年间,爱迪生每天都工作十几个小时,若按通常人们的生活节奏和工作时间来计算,他的“生命”已经大大地延长了。因此,爱迪生在75岁生日的那天,自豪的对朋友说:“这样算来,我已是‘135岁’的人了。”

生命的长短用时间来计算,生命的价值用贡献来计算。

商人和小贩的区别

有一位商人和一位卖烧饼的小贩同时被洪水困在野外的山冈上。洪水不知道什么时候才能退去?过了两天,商人身上所带的食物都吃光了,他饿的受不了了。而小贩手里还有一大袋的烧饼。

于是,商人提出一个建议,要用10元买烧饼小贩的一个烧饼。到哪里能有这么好的事情,卖烧饼的小贩子却不同意。他认为发财的机会到了,就提出必须把所有的烧饼全买下,商人同意了。

又过了一天,洪水还是没有退下去。商人吃着从烧饼小贩手里买来的烧饼,而烧饼

小贩则饿得饥肠辘辘。最后烧饼小贩实在忍不住了,希望从商人那里买回一点烧饼。商人答应了,但是商人告诉小贩要出50元才能买到一个,小贩只好硬着头皮答应了。

又过了好几天,洪水终于退去了,烧饼也都全部吃光了。商人不止从小贩那里收回了他买烧饼的钱,反而白白多得了好几十元。

【大道理】:

物以稀为贵,聪明的人懂得适时利用手中的资源;愚蠢的人往往不知道什么时候、什么东西对自己最重要。

(本版综合)

