

· 最 激 励 企 业 的 员 工 精 神 ·

拉着企业 奔跑的人

国内首次由海尔、联想、一汽、创维、力帆、格兰仕等
50家名企联合评点、推荐

他们是一群富有激情的员工，坚韧、忠诚、敬业、进取！正是这种影响深远的磐石精神，成为企业腾飞的强劲动力。

I

尹传高 主编

备受中国企业推重的员工典范

PEOPLE WHO TAKE
BUSINESSES AND
RUN WITH THEM

中国  播电视出版社
CHINA BROADCAST & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

拉着企业 奔跑的人

I

最 激 励 企 业 的 员 工 精 神

尹传高 主编

PEOPLE WHO TAKE
BUSINESSES AND
 RUN WITH THEM

中国  播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

拉着企业奔跑的人. I, 最激励企业的员工精神/尹传高主编. —北京: 中国广播电视出版社, 2006.11

ISBN 7-5043-5075-3

I. 拉… II. 尹… III. 企业管理-经验-中国
IV. F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 101501 号

拉着企业奔跑的人 I · 最激励企业的员工精神

主 编	尹传高
责任编辑	王 瑛
封面设计	红十月设计室
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条 9 号 (邮政编码 100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	九州财鑫印刷有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
字 数	200 (千) 字
印 张	12.25
版 次	2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷
印 数	50000 册
书 号	ISBN 7-5043-5075-3/F·398
定 价	20.00 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

前 言

榜样管理是一种最有效的管理模式。榜样代表着企业运动的方向，它带着企业向前奔跑！榜样是企业战略的先锋。

管理是一种实践，而实践效应的表象是榜样员工的行为，是靠每个员工自动自发顺应企业管理而形成的标准和规范，在这样的标准和规范下，企业管理的实践就有了实质性的内容。

我们看到了在这样的管理运动中涌现的榜样性的员工，这些员工的先进事迹在企业内部广为传播，对企业的管理实践具有非常明显的拉动作用和明星般的效应，正是在这样的效应下，有力的推动了企业管理的升级。

这样的榜样管理很好地打动了企业界的心，因为管理地活动很快有了许多可以看得见的东西，通过榜样的力量把企业的一潭死水变成了一个富有活力的组织。

本书正是在大量的企业运动实践中找出的真实的榜样员工的，这些榜样员工最大的特点是精神力量支配着一切的。本书所反映的大量的动人的事迹正是体现出榜样员工的独特精神内涵和价值的，这样的一种整理价值无异于在沙漠中寻找发光的珍珠，本书的价值正体现在一个活跃的中国商业社会中关于榜样员工的系统读本，任何关乎员工成长的企业雇主都可以通过这样的实证性的工作来使员工的素质有着升级式的提高。

拉着企业奔跑的人 I

对于任何一个希望在职场上有更好发展的人来说，需要一个更具有现实样板的故事来活跃自己的神经，对比自己的弱项，找到成为榜样员工的差距，如果说现在的商业社会还存在开卷有益的说法的话，那么这样的一个榜样员工的读本正可以表明这样的一种努力。

希望本书能成为新企业管理运动中的一个参考性的读本，希望榜样管理能为平凡的管理带来最具有实效的结果。希望每个员工都能在榜样中发现自我实现的力量，企业中榜样员工多了，就会带动企业跑得更快，当自己成了榜样员工，也将迎来锦绣的职业前程。

借此，诚挚感谢丛书中已收录的企业给予我们的鼎力支持！同时，希望其他企业也能把出色的员工典范事迹提供给我们，以便更及时、准确、全面地把他们呈现给读者（联络与交流请发邮件 guodej@eyou.com）。以激励更多的人，让企业涌现出更多的拉着企业奔跑的人！祝福企业兴盛和每个员工工作愉快！

本书编委会

2006年10月20日

目 录

1. 爱拼才会赢 (1)

职场就是战场，首先战胜自己，拥有永不服输的意志，建立起坚强自信，才会迈向成功。

2. 背着洗衣机赶路的人 (5)

营销不是“卖”而是“买”，是通过销售产品的环节树立产品美誉度，“买”到用户忠诚的心！

3. 原来，格兰仕是“孤儿院” (8)

努力，让顾客感动！以客户感动为目的的企业，才能得到消费者的拥护和信赖！

4. 敢说“不知道”吗？ (11)

真正做到诚信，是对我们每个人的考验，有诚信才能有一切。

5. 忍让是一种境界 (14)

忍让、谦和、大度是所有销售服务人员必须掌握的技能 and 必须具备的素质。

6. 群雁高飞头雁领 (18)

行动起来！认真执行的人，才是真正拉着企业奔跑的人！

7. 学习是那扬帆的风 (22)

每个员工都应该在知识的海洋中不断汲取营养，不断完善自己，争做企业的发展的排头兵！

拉着企业奔跑的人 I

8. 把智慧献给汇源的人..... (26)

一个员工的才智很重要，而把心都交给企业的精神更重要！

9. “豁出去”的背影..... (30)

态度决定高度！只有积极进取、敢于拼搏的人才会将工作做好。

10. 用真诚叩开客户的心灵之门..... (34)

服务是有形产品价值的无形延伸，并逐步成为现代企业新的竞争
力源泉。

11. 谁在拉着蓝色快车奔跑..... (37)

他们是全心全意为顾客着想的一线员工，他们以优质的服务推动
着企业向前发展！

12. 痴迷推土机的人..... (41)

如果每个员工都像爱护眼睛一样爱护企业的财物，那么，这将是
企业一笔千金难买的精神财富！

13. 不贷款的信贷员..... (45)

信贷员王希铁骨铮铮的工作信念——咱做事绝不能让别人戳脊梁
骨！

14. 最美丽的疤痕..... (48)

设身处地为患者着想的敬业、奉献精神让我们为之震撼！

15. 在平凡的岗位中演绎精彩..... (51)

辉煌来自平凡，精彩靠勤奋演绎。

16. 工作并快乐着..... (54)

快乐的团队往往是所向披靡、战无不胜的！

17. 作蛹化蝶的“漂儿” (58)

改变命运的最重要的因素之一，就是必须先干好眼前的工作。

18. 为了那一片生命绿 (62)

选择，即意味着舍去和付出！

19. 体贴到极致 (65)

服务因细腻而达到极致，即便一个小小的体贴也会让顾客为之感动！

20. 奇特的“越位” (68)

当我们能够以“有限价值，无限服务”为宗旨，就能在平凡的岗位上体味到不平凡的快乐！

21. 比老师还有耐心 (72)

耐心是每个服务人员必须修炼的道德修养和良好素质。

22. 对得起职业 (76)

选择敬业，就要把所有的爱都奉献出来！

23. 追赶生命 (80)

急顾客之所急，想顾客之所想，一切从顾客的角度出发，是我们服务行业的宗旨。

24. 让人感叹的三个发现 (83)

用心服务是开启服务技巧和方法之门的金钥匙。

25. 一个都不能少 (87)

具有良好的职业素质和甘于奉献的职业操守，方能实现个人抱负、展示人生价值。

拉着企业奔跑的人 I

26. “这里危险，让我来！” (91)

把危险留给自己，把安全留给病人、同事的高尚品德，可歌可泣！

27. 他让男人也流泪 (95)

工作就是工作，不管有任何理由，都不可以懈怠！

28. 生死时速 4 分钟 (98)

不断超越自我，实现对工作质的飞跃。

29. 有一种价值叫声誉 (101)

只有赢得人心，才能最终赢利。

30. 一盒爽身粉 (104)

海尔几乎无可挑剔的完美服务绝对值得所有企业学习。

31. 耳光与掌声 (107)

在服务人员和顾客之间没有解不开的疙瘩，没有化解不了的矛盾！

32. 以差异化服务凝聚人心 (111)

从客户需求的角度考虑业务流程、服务方式，才能最终赢得市场。

33. 把录取通知书送到船上 (114)

把凡是与工作有关的，都列入自己分内的事，并不遗余力地把它做好。

34. 最忠诚的质量卫士 (117)

增强员工质量意识，进行质量攻关，才能够促进企业的更大发展。

35. 改革创新의 领军人 (121)

锐意改革、大胆创新才是企业大发展的正确之路!

36. 分享, 拉着团队往前冲的人 (124)

任何企业, 都不需要“独行狼”!

37. 打工者的“定心针” (128)

用自己的心去祈祷、祝福、推动企业向前奔跑!

38. 点滴造就节油王 (132)

把简单的事情坚持下去! 节约, 在点滴中实现积累。

39. 堵漏能手 (136)

绝不小看了一张纸、一块插板, 这种美德将成为企业不可替代的
宝藏!

40. 在“硬”中发展 (140)

一个企业同样需要包公这样的大公无私的铁腕人物。

41. 饭店里的奇怪客人 (144)

能真正把企业当作家、全心全意为企业着想的人, 是值得很多人
学习的榜样员工!

42. 干就干到最好 (148)

用自己最大的心力和智慧把工作做到家、做到位!

43. 唐古拉山上的“雪莲花” (152)

无悔的拼搏的人生才是最有价值的!

44. 永不停歇的摄影机 (156)

拥有纯洁、丰满的精神世界，工作上才会展现出无比壮丽的精神风貌！

45. 用韧性把失败变为成功 (160)

失败是在所难免的，关键是在失败面前我们选择什么？

46. 真情会让制度更温暖 (164)

让制度不再是铁板一块，而是一座温暖的火炉，则更能为企业增添光彩！

47. 争做企业发展的排头兵 (168)

心态决定命运，时刻严格要求自己、督促自己做发奋努力的人！

48. 走到哪里都发光发热的人 (171)

毫无怨言地坚守自己的岗位，牢记自己的职责，完成自己的使命！

49. 让顾客满意是我的职责 (175)

把职责放在首位的员工，才会更具有耐心、热情，工作才能做到更完美！

50. 特殊的“修路人” (179)

工作不论分内分外，凡是企业的事儿，都要看在眼里，抢在排头！

1. 爱拼才会赢

创维集团有限公司是以香港创维数码控股有限公司为龙头，跨越粤港两地，生产消费类电子的大型高科技上市公司，是中国三大彩电龙头企业之一。对于这样一个在中国电子行业有巨大影响力的大型集团公司，黄心仲——一个大学毕业没多长时间的年轻人，却在短短的五年之内从一个一度打退堂鼓的普通销售员迅速升任为创维闽浙分部的总经理，他是怎么做到的？

2000年，黄心仲从湘潭大学毕业后加盟进入了创维公司。黄心仲在学校学的是工科，按经济学“路径原理”，他本应该到软件公司发展，这样才能充分显示其专业的优势。因此，当进入创维让他到广州分公司做销售时，黄心仲的心里产生了很大的抵触情绪，他认为自己并不适合做销售工作。

由于这种心态，再加上他所接手的业务区域没有得到办事处的重视，因此，刚开始黄心仲在工作上很消极，大部分时间都在玩耍、睡懒觉中度过，这样时间一长，黄心仲感到了空虚和压抑，他对自己的前途产生了迷茫，甚至有了辞职的打算。

就在黄心仲的意志有所动摇时，分公司的领导及时找到了他，并与他进行了全面的沟通，黄心仲的心这才稳定下来。

2001年7月，分公司的周总让黄心仲接手主力卖场黄歧广客隆。当黄心仲充满信心地第一次参加商场举行的供应商会议时，却被安排在了倒数第二的位置。

拉着心奔跑的人 I

千万不要小看这种排名，会议的座次与产品的销售排名有着直接的关系：销售第一名的就坐第一个位子，而黄心仲被安排坐在倒数第二的位置，这就说明创维彩电在该商场的销售量是倒数第二。满怀信心的黄心仲坐在这样的一个位置上，内心受到了极大的刺激，他暗暗告诉自己：“我要奋力拼搏了！下次一定要坐到第一的位置！”

供应商会议开完后，黄心仲立即赶到了销售现场。他穿上工作服，立即和商场的推销员一起卖起了彩电。

但黄心仲毕竟是一个刚刚大学毕业、毫无销售经验的新人，站在商场里，他总是放不开脸面，总感觉自己一个堂堂的大学生站在商场卖货，太难为情了。

看着商场里川流不息的顾客，黄心仲一直踌躇不前，他不知道自己该上前对顾客说些什么。在供应商会议上刚被刺激起来的一腔激情此时已被现实的困境冲得一干二净，但黄心仲并没有放弃。他决定今天什么都不说，就站在这里学习向顾客推销的技巧。他认真观看和倾听其他导购是如何向顾客推销彩电的，并默默在心里打腹稿。转眼一天的时间很快就过去了。

第二天早上八点，商场刚开门，黄心仲就早早地来了。虽然昨天已打好了腹稿，但一面临实战，他仍然无法摆脱害羞的学生气，犹犹豫豫地不知道如何向顾客说出第一句话。这样，十点钟的时候，过去将近两个小时了，他还没有说出第一句话。

黄心仲的心里有些着急，就在这时，一个看上去很和蔼的大叔跃入了他的眼线。这个大叔来到创维的柜台前，左看看右看看，黄心仲看出这个大叔确实想买彩电，于是就鼓起勇气上前招呼道：“大叔，买彩电吗？”

“对，想换一台大一点的。”

“我们创维的质量挺不错的，您想买多大的？”

“29 英吋的。”

“这个是 29 英吋的，您看看。”黄心仲热心地将大叔领到一台大电视机前，坦诚地说道：“大叔，不瞒您说，我是今年刚毕业的大学生，到公司几天，还没有卖出一台彩电，您就买一台吧！您放心，如果产品有什么问题，您可以来找我，我自己掏钱赔您。”

为了让这位大叔相信自己，黄心仲还拿出了纸笔，将自己的姓名和联系方式写下来，交给了对方：“这是我的姓名、住址和手机号码，如果产品质量有问题，您可以直接打电话来找我。”

这位大叔接过纸条，看了看说道：“我还是头一次遇到你这样的推销员，看你这么坦诚，我就相信你一次，买一台吧！”

“真的？谢谢您，大叔！”听到大叔的回答，黄心仲兴奋得就差跳了起来。他高兴地给大叔开了票，礼貌地将其送走。

卖出了第一台彩电，黄心仲的心情很激动，但更重要的是增加了他的自信心。

从此，黄心仲的拼搏之路正式拉开了序幕，而拼搏正是商海里所向披靡的利剑！

从商场早上八点开门到晚上九点关门，每天都泡在卖场和促销员一起销售、抬机器、做促销活动、试机等。有时一天销售上百台，一天下来，回到宿舍全身发疼，衣服脏得颜色都已分辨不清，后来就干脆直接穿黑衣服站柜台。

虽然每天都累得疲惫不堪，但黄心仲却变得越来越有自信，他的推销激情也越来越膨胀。随着彩电的销量一天天在增加，而他每天也都在进步。

拉紧企业奔跑的人 I

在黄心仲不懈的努力下，一个月后，广客隆商场彩电的排名已经翻了个，创维彩电的销量上升到了第一名。

几天后，商场再次召开了供应商会议。这次参加会议，黄心仲的座次有了很大的变化，他的座次被排在了第一位，黄心仲毫不客气地坐到了这个位置上。

2002年6月，凭着优异的销售业绩，黄心仲被调到东莞办事处当主任。2004年3月，黄心仲调到创维浙江分部任总经理。2006年又被调任闽浙分部当总经理。

在短短五年时间之内，黄心仲一升再升。而能够在如此短的时间之内取得这么大的成就，黄心仲靠得是什么呢？那就是一种永不服输的精神——爱拼才会赢！



爱拼才会赢！

人生就是战场，不管是工作上的堡垒，还是客户攻关上的“蜀道难”，抑或是我们自身性格上的自卑、腼腆、脆弱等，都是前进路上的拦路虎。在它们面前选择退让，也就选择了服输，也就等于和平庸画上了等号。

而像黄心仲那样，首先战胜自己，在永不服输的意志引领下，建立起坚强自信，然后放手在商海里叱咤风云，最终才会与成功为伍。

评点人：创维集团有限公司

2. 背着洗衣机赶路的人

1995年7月，广东潮州的海尔用户陈志义看好了海尔的滚筒洗衣机，就给海尔公司写了一封求购“玛格丽特”洗衣机的信，海尔总部马上要求下属部门与他约好上门送洗衣机的时间。

7月6日，海尔广州工贸公司与陈志义约好7月8日上午送货上门。那时，潮州还没有海尔专卖店，陈志义所要购买的洗衣机必须要由专人专门送达。

7月6日晚11点，一台崭新的海尔玛格丽特洗衣机由青岛空运到广州；7月7日早6点，驻广州安装维修人员毛宗良租了一辆车，护送洗衣机往潮州赶。

为了尽快赶到潮州，毛宗良催着司机马不停蹄地赶路，一直下到下午2点都没顾得上、也根本没想到要吃午饭。

然而，就在离潮州还有将近一半路程时，租来的车却因为证件不齐、手续不全被检查站扣下了。无奈之下，毛宗良只好把洗衣机从车上搬了下来，他站在路旁茫然四顾，发现被扣车的地方前不着村、后不着店，甚至距离最近的海丰城也还有四五里路。

怎么办？烈日下，毛宗良只好守着洗衣机，拼命地拦截偶尔过往的车辆，但司机一看是这么大体积的洗衣机，就都不愿意捎带了……毛宗良一连拦了十几辆车都没有结果，这时已是下午3点钟！

看着嘀嘀嗒嗒不断走动的表针，毛宗良焦虑万分、心急如焚，

“不能再等了！再等就会错过和用户约好的时间了，我决不允许由于自己的失误，让用户对海尔的服务失望，就是背我也要把它背到用户家！”

毛宗良马上行动，立刻开始在路边寻找合适的绳子，决定将洗衣机背到海丰城，再想办法联络当地的销售人员。

炎炎烈日下，气温高达 38℃，地表的热度更是烫得吓人，此时的毛宗良因为已经在太阳下站了一个多小时，汗水早已湿透全身，再加上还没有吃中午饭，体力显然有些透支。

可是，为了抢时间，他仍然坚决地背起了重达 75 公斤的滚筒洗衣机上路了。

不一会儿，他身上的衣衫就再次被汗水浸湿，豆大的汗珠沿着脸颊滑落，喘气声清晰可闻。路上偶尔路过的行人都好奇地看着他，不明白这个小伙子为何要背着洗衣机在烈日下匆忙地行走。

但毛宗良早已无心它顾，只是一心一意地继续着他艰难的跋涉，他顶着骄阳、空着肚腹、汗流浹背地背着洗衣机一路行走，走累了就歇一会儿，歇好了再走，走走停停，停停走走，身上的汗也是湿了干，干了又湿……

就这样，毛宗良背着洗衣机徒步走了两公里的路，用了两个多小时才到达海丰城。此时，已是下午 5 点多了，他浑身上下早已被汗水浸泡得黏糊糊的，而且又累又饿，但他做的第一件事便是与销售公司联系，请他们迅速派车来提洗衣机。

然后，毛宗良就守着洗衣机坐在路边等，直到晚上 8 点多，销售公司的车才赶来，等将洗衣机装上车出发时，毛宗良才想起，自己已经有两顿饭没吃了！

销售公司的车到达潮州时已是夜里 12 点多了，参加 7 月 8 日