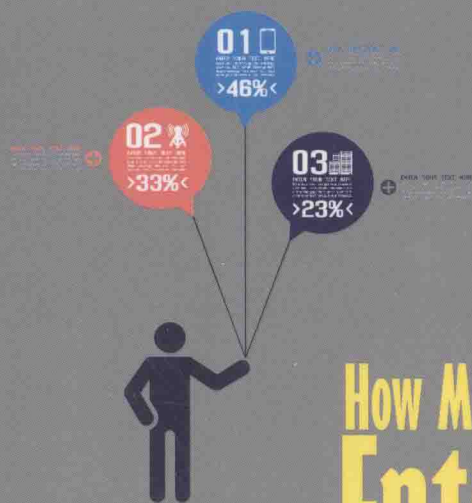


胡景天◎编著



How Many Trump Cards Does Your Enterprise Have

你的企业有几张王牌

管理是一项极其复杂的工作，一定要学习企业的危机管理之道。

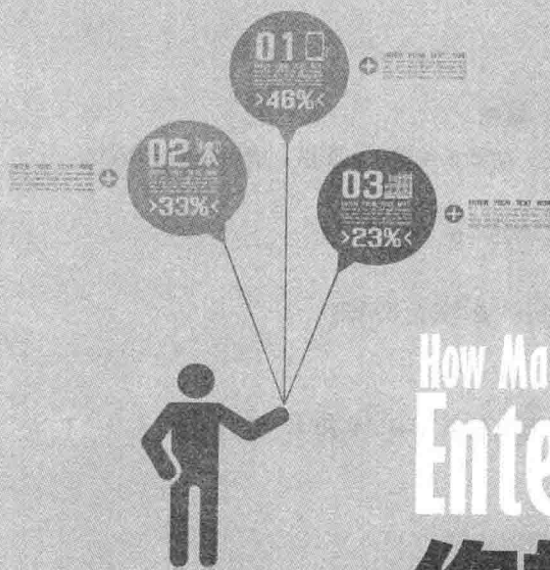
**握紧了这张王牌，
你的企业就会在稳健中更加成功。**



杰出而成功的企业都有强有力的企业文化。

在企业文化浸润下的员工对待工作的心态往往是“我应该如何做”。
企业文化意识是应该着力打造的第一张王牌。

中国华侨出版社



How Many Trump Cards Does Your Enterprise Have

你的企业有几张王牌

管理是一项极其复杂的工作，一定要学习企业的危机管理之道。

**握紧了这张王牌，
你的企业就会在稳健中更加成功。**



图书在版编目 (CIP) 数据

你的企业有几张王牌 / 胡景天编著. —北京: 中国华侨出版社,

2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5113 - 4775 - 6

I. ①你… II. ①胡… III. ①企业管理

IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 153029 号

●你的企业有几张王牌

编 著/胡景天

责任编辑/文 蕾

封面设计/智杰轩图书

经 销/新华书店

开 本/710 毫米×1000 毫米 1/16 印张 18 字数 220 千字

印 刷/北京溢漾印刷有限公司

版 次/2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978 - 7 - 5113 - 4775 - 6

定 价/32.80 元

中国华侨出版社 北京朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708

网 址: www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com



不知你想过没有，为什么李嘉诚、张瑞敏、史玉柱、张勇这些人可以在商业领域风生水起？为什么你自己却总是籍籍无名？实际上，他们这些人之所以能够成功，他们所管理的企业之所以能够成为各自行业当中的翘楚，是因为他们各自拥有自己的王牌。

李嘉诚的王牌是战略眼光和风险意识。李嘉诚的长江实业在步步危机的房地产界叱咤风云了几十年，始终屹立不倒，最终李嘉诚成为了亚洲首富，其战略眼光的准确和极强的规避风险的能力是最为人们所称道的。

张瑞敏的王牌是品牌。在国人眼中，海尔是最纯粹的民族品牌，张瑞敏本人更是民族企业家当中最杰出的代表人物之一；在普通老百姓眼里，海尔就是最好的家电品牌，就是质量和服务的保证。而这，正是品牌效应的巨大威力。

史玉柱的王牌是营销。“今年过节不收礼，收礼只收脑白金”，“征途网络，网络征途”，恐怕这两句广告词没有人不能倒背如流



吧。史玉柱把营销做到了极致，让他的产品真正做到了深入人心，于是，巨人集团有了今日的规模。

张勇的王牌是服务。海底捞也许是现如今中国最知名的餐饮企业了。作为一家火锅连锁店，海底捞每一家店面的门口每一夜都有长龙一般的顾客在排队，而且这些顾客在排队时却从来不曾有过任何的怨言，这样的服务质量是张勇的王牌，更是张勇的本事。

他们每个人都有自己的王牌，你，有吗？他们是中国最著名的企业家，你，是谁？你的企业有几张王牌？不妨这样问问自己。要想让自己的企业做大做强，这个，必须先弄清。

本书运用鞭辟入里的分析和真实详尽的案例总结了文化意识、品牌效应、战略规划、管理体系、收揽人才、危机意识、资源配置、营销渠道八张企业经营与发展必备的王牌。拥有了这八张王牌其中的任何一张，你的企业都可以得到长足的发展，如果八牌齐出，又何愁不能功成名就，成为李嘉诚、张瑞敏、史玉柱、张勇式的商界翘楚呢！



王牌一 文化意识

——主流引导，树立优秀文化精神

杰出而成功的企业都有强有力的企业文化。企业文化是全体员工共同遵守，但往往是自然约定俗成的而非书面的行为规范。在约束员工的行为方面，企业文化往往比规章制度更有效。因为在规章制度约束下的员工，对待工作的心态往往是“我需要如何做”，而在企业文化浸润下的员工，对待工作的心态则往往是“我应该如何做”。其中的高低一望可知。因此，企业文化意识是你应该着力打造的第一张王牌。

文化环境决定企业的未来 / 2

树立企业文化，约束员工行为 / 6

授人以渔，打造学习型企业 / 10

用内部竞争铸造企业核心文化 / 14



让尊重成为员工的行事准则 / 18

感恩，企业最应强调的品质 / 22

打造充满人性化色彩的企业文化 / 26

王牌二 品牌效应

——树立品牌，打造行业良好口碑

品牌是一家企业的 DNA，而这样的 DNA 所要灌输的是企业的一种精神，一种文化，如果我们能让这样的 DNA 融入到企业上上下下，甚至是消费者手中，那么，企业的产品就能形成一种潮流，企业经营就能长盛不衰。

没有品牌，就没有企业的明天 / 32

品牌是最好的营销方式 / 36

品牌是对客户的承诺 / 42

品牌可以为企业带来巨大的利润 / 47

独辟蹊径寻找独一无二的品牌 / 51

集中力量开发拳头产品 / 56

丰富产品类别，完善品牌效应 / 61

赞助公益，打造企业品牌的正面形象 / 66

做好品牌的同时，还要做好品牌维护工作 / 70



王牌三 战略规划

——高瞻远瞩，制定高端前沿策略

下围棋，走一步看一步的人是庸手，走一步看三步的人是高手，走一步看十步的人是国手。那些商业领域的“国手”，那些成功的企业家，无一例外都是走一步看十步的人，这就是战略规划。战略规划能力决定着你是否具有资质成为一个真正成功的企业家，战略思维也正是那些站在商业领域顶端的企业家和普通人之间最大的差异所在。

单纯的模仿不会取得成功 / 76

步子迈得稳，企业才能走得远 / 80

创新是企业长久发展的唯一出路 / 82

与时俱进：企业发展战略的核心思想 / 85

节约：企业发展的战略基点 / 89

依靠独特定位，避实击虚占领市场 / 92

打造朝气蓬勃的“机动型”企业 / 96

做企业，要能委曲求全以小博大 / 99

“浮躁心态”让企业铸成大错 / 103

“投机心态”会毁了企业的前途 / 104

“自以为是”让企业万劫不复 / 107



王牌四 管理体系

——优化体制，完善企业制度规范

企业是一个商业实体，更是一个由各种各样不同的人所组成的团队。而作为企业管理者的你，就是这个团队的带头人。管理是一门艺术，更是一项极其复杂的而且极其费心劳神的工作。而身为管理者的你，也就自然需要抓住管理体系这张王牌。否则，你既管不住手下的团队，也开不走企业这艘航船。

让员工按规章制度行事 / 112

执行力是企业的硬实力 / 115

对所有的员工一视同仁 / 119

别让内耗毁了企业 / 123

集中精力处理主要问题 / 128

成功的企业离不开细节管理 / 131

狠抓质量管理，对消费者负责 / 134

创新管理，一成不变就会惨遭淘汰 / 138

做好服务管理，在细小处征服客户的心 / 143

永远不要放松企业的资金管理 / 147



王牌五 收揽人才

——团结协作，建立高效智能团队

任何企业的发展都离不开人才。俗话说，“千军易得，一将难求”。作为招揽和带领这些人才的管理者，有必要掌握选择人才、运用人才和管理人才这张王牌。只有这样，企业中的每个员工才能最大限度地发挥自己的优势，合理地避免自己的劣势。只有这样，企业也才会保持蓬勃向上的活力，获取更高的效益。

管理者成功的关键是善于用人 / 152

丰富的人力资源让企业立于不败之地 / 156

用人要着眼于其自身的长处 / 159

把最合适的人安排在最合适的岗位上 / 163

“人品”是衡量人才的重要标准 / 166

浪费人才是一种“犯罪” / 172

请善待自己的员工 / 175

让团队成为温暖的大家庭 / 179

授权——企业领导的必修课 / 183

王牌六 危机意识

——防微杜渐，时刻保持忧患意识

在商场上，实力比你强的企业多如牛毛，你又怎敢保证自己



会在商战当中无往而不利呢？要知道，你可能早晚会有居于劣势，陷入困境的那一天。因此，就算是未雨绸缪，你也非常有必要提前培养自己的忧患意识，学习一下企业的危机管理之道。握紧了这张王牌，你的企业就会在稳健中愈加成功。

赌徒心态是生意场上的大忌 / 188

高瞻远瞩，把危机扼杀在萌芽之中 / 191

认清自己的实力，别逞强 / 194

没有退路不等于必死无疑 / 197

危机，同样也是你发展的契机 / 200

保持忧患意识，才能永远向前 / 203

把风险控制在手心里 / 208

王牌七 资源配置

——环环相扣，合理利用优化资源

象棋是这样一种游戏，对弈双方手中所掌握的资源数量是相等的，只有那些最善于把手头有限的资源进行优化配置，使其发挥出最强大的战斗力的棋手，才能够战胜自己的对手。实际上，经营企业也是一样，只有那些善于合理配置手中的资源的管理者，才可以让企业爆发出最大的能量，以最快的速度向前发展。

商战中，资金就是你的粮草 / 214

在商场中，信息具有无可估量的价值 / 217



见缝插针，不放过任何一个发展的机遇 / 221

通过真诚合作，壮大自身实力 / 225

协调集中多方力量，才能做成大事 / 229

别拿时间不当钱花 / 234

节流和开源同样重要 / 238

王牌八 营销渠道

——拓宽市场，潜心挖掘潜在客户

作为企业的管理者，你可能需要为自己卖不出产品而犯愁。的确，从管理到决策到资金，这一切的一切其实都是为营销而服务，产品卖不出去，说什么都是白搭。相反，如果你拥有了营销这张王牌，你的企业绝对可以在商场上无往而不利，财源滚滚。

营销是企业未来发展的保障 / 244

永远不要做那些“想当然”的事情 / 248

给你的产品在市场中找个位置 / 252

让所有人都知道你的产品 / 255

想方设法吸引消费者的注意 / 259

热情服务，顾客也会帮你营销 / 263

做好售后，赢得最忠实的客户群体 / 267

针对营销需求，设计营销渠道 / 271



王牌一

文化意识

——主流引导，树立优秀文化精神

杰出而成功的企业都有强有力的企业文化。企业文化是全体员工共同遵守，但往往是自然约定俗成的而非书面的行为规范。在约束员工的行为方面，企业文化往往比规章制度更有效。因为在规章制度约束下的员工，对待工作的心态往往是“我需要如何做”，而在企业文化浸润下的员工对待工作的心态则往往是“我应该如何做”。其中的高低一望可知。因此，企业文化意识是你应该着力打造的第一张王牌。



文化环境决定企业的未来

企业的文化是一种可以影响员工思维的力量。它虽然不能在短暂的时间里，改变一个员工，但是从长远来看，它会左右一个员工的最终走向，并且让他逐渐变得优秀。正因为如此，我们才说，好的企业文化环境，是员工成长的温床，更是一家优秀的企业所必须具备的一张有效王牌。

一个人从出生开始，就会拥有思想；一家企业从创建开始，就会拥有企业文化，而好的企业文化会伴随着企业的发展不断壮大，最终甚至会决定一家企业的未来。

企业文化虽然看似空洞，但它其实却是企业的最强“内功”，是企业发展的最有力的王牌。一家企业想要长期处于不败之地，就一定要利用好自己手中的这张王牌，公司领导要能创建出与企业相匹配的文化，这样才能让员工认可企业，安心工作，为企业的发展做出自己最大贡献。

孟子小时候失去了父亲，母亲则依靠纺纱织布来维持家庭生活。年幼的孟子不懂世事，每天和孩子淘气玩耍，根本就不知道专心学习。孟母无奈之下，就决定搬家。



一开始搬家的地方离一家铁匠铺不远，孟子耳濡目染之下，就学铁匠样子打起铁来，孟母看到之后，觉得这个地方还是不适合儿子，又决定搬家。

第二次搬到的地方是一片旷野，非常宁静，但在当时，恰好赶上清明节，旷野上来了很多扫墓的人。孟子看到之后非常好奇，照猫画虎地学了起来。孟母感觉这里也不妥当，于是，就再次搬家。

第三次搬家，孟母把家搬到了一家私塾附近，并且把孟子送到私塾里读书，但是好景不长，孟子又贪玩了起来，索性逃学不去上课了。

孟母见儿子如此，非常生气，就把孟子叫到自己织布机旁边，拿起剪刀，把织布机上的布匹剪断了：“不好好读书的人，长大成人之后就像这些被剪断的布一样，没有丝毫用处，得不到别人的赏识。”

孟子听到母亲的话，感触良多，也了解到了母亲三次搬家的真正含义，从此开始奋发读书。经过多年努力，孟子终于学有所成，成为中国历史上非常有名的学问家。

环境对人可以产生深远的影响，就如同蔬菜放到不同的坛子里面去浸泡，最后，浸泡出的味道肯定是不同的。人也是如此，如果把一个人放到良好的环境中去培养，这样的环境就会促使他走向成功；如果把这个人放到恶劣的环境中去培养，这个人要想取得成功就会变得非常困难。



我们有时会看到某些公司的员工，工作能偷懒就想着办法偷懒；做工作的时候，也只是做到差不多就行了等等，员工的主观态度也许是最主要的原因，但企业的文化环境，对于这种现象的发生也有不可推卸的责任。因为他看到周围人都这样，所以他才敢这么去做，他这样做的同时，也没有受到什么样的谴责或产生什么对自己不利的结果，所以才会不断纵容他去这么做。如果一家企业不把文化环境培养放到重要的位置上，那么，这家企业的经营很容易陷入困境。当然，更有可能出现的情形是，如果一家企业拥有着良好而积极的文化环境，这样员工会拥有更饱满的工作状态，而企业也会拥有更高的生产效率。

杨娟是一个农村女孩，出门打工时只有 20 岁，那时的她非常任性，是个典型的“叛逆者”。但五年之后她终于衣锦还乡，杨娟自身所展现的改变全村人都有目共睹，杨娟现在非常的懂礼貌，而且性格温和，做事也非常有条理。这不禁让杨娟的父母非常欣慰，他们不知道到底是什么改变了自己的女儿，成就了孩子现在的性格。

原来杨娟在五年来北京找工作，由于自身学历低，找到满意的工作非常难，最后在朋友建议下，她去了附近的一家快餐店工作。

在工作期间，杨娟曾也想过不做服务行业，但是这家快餐店良好的企业文化却深深地吸引着她继续待在那里。有一次杨娟因为情绪不好，加上天生的坏脾气，工作中与一位同事发生了口角，



而且还得罪了一个顾客，彼此之间弄得很不愉快。杨娟本以为这次自己肯定会被“炒鱿鱼”的，但出乎意料的是，领导不仅没有开除她，还非常细心地了解事情的缘由，并诚恳地安慰杨娟。

就是因为如此，杨娟打消了离开的念头，而是以兢兢业业的态度去做自己的工作。在这家快餐店独特企业文化环境的熏陶下，杨娟也开始改变自己，她不再那么任性，哪怕自己不开心了，她也学会有效自我调节，每天乐观地去面对每一个人和每一件事。

杨娟的很多朋友都说杨娟不应该一直待在一个地方，应该找个更能够锻炼自己的工作。每次听到朋友的劝告，杨娟总会说：“谢谢你们的好意，但是我感觉在这家快餐店上班，我能够学到很多在其他行业很难学到的东西，这里就像我的家，我暂时不会离开。”其实，只有杨娟知道自己到底能收获什么，品行、修养、内涵……

从杨娟的故事中，我们可以看出，正是这家快餐店这样良好的文化环境，让她从一个普通的普通人一步步变成了优秀员工。也正是这份独有的文化环境，吸引像杨娟这样的人，愿意留在这样的企业里，为企业的发展贡献自己的力量。

对于每一个企业来讲都是如此，哪怕两个企业起点是一样的，但如果企业内部的文化环境不同，那么时间一长，两者之间的差距也就显而易见了。一个好的企业文化能培养出色的人才，员工工作心情舒畅，而企业也会拥有最好的效率。而一个企业文化稍微逊色的企业，员工不会有非常稳定的工作状态，而这种情况，