

中国版“阿信”真情演绎

把冰 熔热 的女人

刘冰 著



名营销大师路长全、寇北辰、冯建军联袂推荐

这是一本**农村女孩追求梦想**的教材！

这是一本**中国女性创业不得不看**的指南！

这是一部**现代青年励志奋斗**的真实写照！

中国版“阿信”真情演绎

把冰 焐热 的女人

刘冰 著



著名营销大师路长全、寇北辰、冯建军联袂推荐

这是一本农村女孩追求梦想的教材！

这是一本中国女性创业不得不看的指南！

这是一部现代青年励志奋斗的真实写照！



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

把冰焐热的女人 / 刘冰著. —北京 : 企业管理出版社, 2013. 12
ISBN 978-7-5164-0579-6

I. ①把… II. ①刘… III. ①刘冰—传记 IV. ①K825.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 264478 号

书 名: 把冰焐热的女人

作 者: 刘 冰

责任编辑: 刘 刚

出版发行: 企业管理出版社

书 号: ISBN 978-7-5164-0579-6

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68414644
编辑部 (010) 68701891 (010) 68701661

电子信箱: emph003@sina.cn

印 刷: 北京旺鹏印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 17.125 印张 236 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 39.80 元

版权所有 翻印必究 • 印装有误 负责调换



谨以此书献给相信梦想、努力奋斗的人们。





- ① 在内蒙古商学院，小小个子的我为了一瓶洗发香波而努力奔跑
- ② 所在篮球队获得第一名
- ③ 利用暑假的时间在砖厂打工
- ④ 即使有很重的东北口音，也要努力学习外语



- ① 2000年我创业的温州第一家店
- ② 在自己的“香美人”品牌招商会场
- ③ 创业初期本人亲力亲为



- ① 2000年温州第一家店的部分员工
- ② 2001年创业初期的美导团队
- ③ 2008年本人同员工一起过春节包饺子
- ④ 2000年本人平生第一次带这么多人的加盟商团队



- ① 娇美达早期的金牌院长团队
- ② 2010年“娇美达”十周年为十佳院长颁奖
- ③ 娇美达管理团队上井冈山拓展训练
- ④ 娇美达总部管理团队
- ⑤ 2009年第三届娇美达美容师节表彰大会与团队合影



- ① 2010年7月3日俏美达十周年庆典全体员工合影
- ② 2013年俏美达十三周年管理团队合影



- ① 2007年与父母在一起
- ② 与父母在一起
- ③ 2007年与婆婆在一起
- ④ 2001年与弟弟在一起



- ① 田老师和宁干爸
- ② 与娇芙达十年的合作伙伴珠海日新化妆品公司总经理袁新颂在一起
- ③ 2010年与娇芙达十年顾客在一起
- ④ 减肥成功的顾客给我们赠送锦旗



- ① 与品牌营销大师路长全在一起
- ② 与著名品牌策划人叶茂中在一起
- ③ 与中国瑜伽行业著名领军人物郭健在一起

- ④ 与美容行业国际友人在一起
- ⑤ 在北大EMBA班学习
- ⑥ 在清华大学进修



幸福的一家 A happy family



- ① 夫妻同心
- ② 美满家庭
- ③ 恩爱夫妻

- ④ 同心协力，目标一致
- ⑤ 有战斗力的一家
- ⑥ 去普陀山还愿

①	②
③	④
⑤	⑥

序一：观念决定成败

世上有人经商，也有人打工；有人成功，也有人失败；有人流芳百世，也有人遗臭万年。为什么人与人之间会如此悬殊？究其原因，那就是观念的差异。

观念决定态度，态度决定行为，行为决定成败。

人和人的不同、企业和企业的区别、甚至国家和国家的差异，归根到底都是观念的差异。在一个企业中，管理者的观念是决定企业兴衰成败的关键因素。改革开放三十年来，我国企业获得了巨大的发展，开始逐渐走向成熟，但在管理中仍然存在很多问题，制约了企业的发展。表面上看这些问题似乎是管理理论、管理方法与管理手段不合理，其实不然，据调研结果显示根源在于管理观念。

观念是什么？观念有什么作用？有人说：“观念就是想法和信念。”有人说：“观念是灵魂，观念是方向。”也有人说：“成功是观念，失败也是观念。”还有人说：“观念就是一切。”这些说法难免过于偏激，但不否认观念对人的影响。

个人的观念决定着个人的人生，家庭的观念决定着家庭的前途，国家的观念决定着国家的命运，时代的观念决定着时代的方向。

在企业管理中，正确的观念将会促进正确管理策略、手段、方法的形成，促进企业的发展；错误的观念将会导致错误的管理策略、手段、方法，阻碍企业的发展。

俗话说，“不想成为将军的士兵，不是好士兵”，在此我更想说，“不想成为将军的士兵，就成不了将军”，这就是观念的力量。同样的，如果没有倔强的刘冰，就不会有今天的娇芙达，这就是我读完《把冰捂热的女人》一书后的感受。

在书中，我看到童年时期的刘冰，出生时就和死神赛跑、夜斗野狼、混进学堂、代母离婚等等，这就是一种观念——坚强。环境不好，自己要坚强的活下去，而且要更好的活下去……坚强得有些倔强。

学生时代，她一直坚守这样一个观念“我要读书，只有读书才能改变命运”。可能有些人会觉得这观念有些极端，但在刘冰那个年代、

那样的环境就是真理，是刘冰心中的真理。当我看到她为了上学，以绝食的方式抗争的时候，我的内心仿佛被什么东西堵着，即便我并不能完全体会她绝食时身心的感受。

创业时期，她坚信“只要肯努力、肯付出，总会有所收获”。第一次发卡时，下着大雨，水过膝盖、路人白眼等等，但她没有退缩，因为她心中有这个观念。

发展时期，她认为“顾客是上帝，学习是灵魂”。为了给顾客带来最好的服务、最好的体验，每个新项目她亲自体验，不断反复地尝试，最终才呈现在顾客的面前。学习是她的主基调，不断总结学习是她的观念，也是娇芙达的信念。她们安排学习的时间很多，每天的晨会、月度经营分析会等等。

如今，刘冰身上的这些观念已完全融入娇芙达，她的观念成为了娇芙达的观念，她的灵魂成为娇芙达的灵魂。也正是她的观念，让当初温州一隅的小店发展成为今天拥有完整产业链的娇芙达集团。

我从事企业管理研究多年，一向认为“观念能决定一个企业的成败”。过去有很多案例可以证明这一点，现今在刘冰和她的企业——娇芙达——这里再一次得到了验证。我希望她的“观念”能给美容界带来一场革命，给中国企业管理研究带来更多启示。

五行管理学创始人

中国农大经济管理学院 MBA 导师

上海巨鹏管理咨询机构管理理论与实践研究中心研究专家团队导师

寇北辰

序二：美丽事业

“士为知己者死，女为悦己者容。”无论是我们几千年的传统观念，还是现代新生理念，喜欢美好事物都是人的天性。美丽，也一直是人们不变的追求。

据记载，美容一词最早源于古希腊语“kosmetikos”，意为“装饰”。在中华字典中，“美容”的解释有两个：作形容词，意思是美丽的、好看的；作动词则表明美容的过程，即美化和改变的意思。

当欧洲进入中世纪时，美容活动逐渐流行，尤其是文艺复兴时期，美容艺术得到了大大发展。19世纪80年代，西方开始出现近代美容院。与之相比的中国，自公元前5000年开始，美容活动就已存在。考古学家发现，那一时期的黑铅粉末被用作描眉和染眉，铅被用来画眼线，绿孔雀石被用来画眼影等。更令人惊奇的是，古代妇女的化妆与现代妇女有着极为相似之处，比如都染指、趾甲、描眉、染发等，如今人们更是借助于护理来调理自身肌肤，美容行业应运而生。

我国美容业起步于20世纪80年代中期，并于90年代末期开始进入了真正的高速发展期，而美容院也经历了从指导型美容院、养护型美容院、修复型美容院到调理型美容院的发展阶段。近年来，我国的美容美发化妆品需求量已超过日韩，一度跃为亚洲第一，世界第三。

目前，由于美容业的门槛相对较低，几张美容床，一两个美容师，一间店面就是一个美容院。因此，我国的美容业主要以中小型店为主流，民营经济所占比重最大，从事美容业的人员也高达千万人。

随着人们生活水平的逐步提高，人们美容保健的意识也逐渐增强，美容业的发展越来越强劲。回首过往的18年，我有幸见证了中国美容化妆品产业的变革和发展。如果说“自然堂”“珀莱雅”以及“佰草集”这些日化产品是民族美容业复兴的铺垫，那么“自然美”“克丽缇娜”、“娇芙达”等美容机构则是中国美容业发展的推动力量。

市场上可以看到各种品牌的美容院和美容产品，但真正能做好的就很少了。业界流传着这样一句话：“克丽缇娜的脸，佐登妮丝的背影，