



总经理 哪儿去了

「铝」行千里达八方
奋安只为客户狂

从无名到驰名
看奋安怎样步步为营
从默默无闻到家喻户晓
看奋安如何逆战成王

黄秀华◎著



总经理哪儿去了

——「铝」行千里达八方 奋安只为客户狂

黄秀华◎著

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

总经理哪儿去了 : “铝”行千里达八方 奋安只为客户狂 / 黄秀华著. — 北京 : 企业管理出版社, 2015. 2

ISBN 978-7-5164-1022-6

I. ①总… II. ①黄… III. ①铝—金属型材—金属加工工业—工业企业管理—经验—福建省 IV. ①F426. 41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 033296 号

书 名: 总经理哪儿去了: “铝”行千里达八方 奋安只为客户狂

作 者: 黄秀华

责任编辑: 杨苏敏

书 号: ISBN 978-7-5164-1022-6

出版发行: 企业管理出版社

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) 68701816

编辑部 (010) 68701408

电子信箱: 80147@sina.com

印 刷: 福州诚信达彩印有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170mm×240mm 16 开本 12.5 印张 150 千字

版 次: 2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 39.00 元

以誠待客

以信交友

黃永華

◀ 奋安文化 ▶

- 奋安使命** >> 以优异的品质让世界更加缤纷多彩
- 奋安愿景** >> 只要有建筑物的地方就有奋安
- 发展战略** >> 做行业的领导者而不是追随者
- 经营理念** >> 奋力拼搏 安稳发展 诚实做人 信用第一
- 管理理念** >> 实事求是 快速解决问题
- 用人理念** >> 惜才 爱才 育才 成才
- 创新观** >> 永远比别人快一拍
- 团队观** >> 各司其职 众志成城
- 安全观** >> 防微杜渐 防患于未然

◀ 奋安精神 ▶

如果你要在奋安生存、发展，你就必须：

不断学习，不断进步，不断超越自我。

奋安就像一部高速运行的列车，只有充满昂扬的斗志，并不懈地奋斗才能与之同步！

奋安之歌：《奋安只为客户狂》

踏着清晨的曙光
我已来到你的身旁
你的满意你的收获
让奋安人永远斗志昂扬

踩着满天的星光
奔跑的我还在路上
我的追求我的骄傲
让奋安旗帜在世界飘扬

奋安的将士在路上
带着奋安的使命和微笑
为了百年奋安而不懈努力
铝材不锈钢铸就中国的脊梁

诚信服务持续领航
奋安人只为客户狂
有建筑物的地方就会有奋安
永远做铝型材不锈钢之王

C 目 录

Contents

引子 / 1

Chapter1 一直在路上

奋安在不断创造奇迹 / 7

客户不是上帝 / 12

奋安，解决问题的专家 / 16

28 年，零磅差 / 19

视意外为常态 / 26

不做一锤子买卖 / 29

Chapter2 披荆斩棘，携手业务精英拓荒

利众利他，追求三赢 / 37

跑着跑着，就成了行业领跑者 / 41

精打细算，为客户省钱 / 44

将细节做到极致 / 48

因地制宜，提供私人订制 / 53

无惧无畏，敢于亮剑 / 57

Chapter3 练兵带兵，构建企业人才梯队

- 招贤纳士，不拘一格用人才 / 63
- 发掘潜力股，培养本土人才 / 67
- 改变奋安人，才能只为客户狂 / 71
- 现身说法，做现场隐形培训 / 76
- 内功炉火纯青，也要外配“利器” / 80
- 摒弃人才泡沫，扫除负能量 / 83

Chapter4 查漏补缺，塑造奋安标准化

- 首创市场管理中心，联动服务一条龙 / 89
- 打通物流专线，布局全国 / 92
- 发明铝材身份证，实施物流改革 / 96
- 搬铝型材像搬鸡蛋一样小心翼翼 / 100
- 精心研发，提升节能新标准 / 103

Chapter5 身未动，心已远，行走在路上

- 恒心成就决心，化不可能为可能 / 109
- “奋安基本法”前，人人平等 / 112
- 留住奋安人，才能实现奋安梦 / 116
- 筹建奋安商学院，传递爱与梦想 / 119
- 抵制诱惑，坚定实业路 / 124
- 任重而道远，我的脚步不能停 / 129

附录一：奋安“狂人狂语”

- 我的妈妈黄秀华 / 135
- 诚心 / 138

为梦想出发 / 141
企业家的责任 / 143
我的 2012 / 147
我只图每个奋安小家庭能够幸福美满 / 149
感动奋安第一人 / 152
为客户我心甘情愿 / 154
疯狂十小时 / 157
我的一张加急单 / 159
我为客户狂 / 162
店长背后的辛酸与快乐 / 165
客户急的我能不急吗？ / 167
八百里加急 / 169
只为客户狂 / 171
爱，因为在心中 / 172
急，一切为了客户 / 174

附录二：客户感谢信

附录三：奋安商学院

附录四：送给奋安最受尊敬的团队

附录五：五大服务

- 一、五大服务政策 / 187
- 二、五心服务要求 / 189

I 引子

奋安 28 年了，我的女儿林日丽也 28 岁了。奋安就像我的第二个孩子，看着他们从牙牙学语到如今的美丽动人，母亲的自豪感油然而生。

正跟培育子女一样，奋安是董事长和我一生的心血，在我们全体奋安人的共同努力奋斗下，现在开始逐步收获它羽翼日渐丰满的成果：中国驰名商标、中国建筑铝型材 20 强企业、中国铝型材十大品牌、最具创新及价值企业奖、金牌服务单位等等一系列荣誉称号，让我们略感欣慰。

很多人都说，奋安是创造奇迹的，或者说奋安本身就是一个奇迹。确实，奋安创造了很多的行业唯一和行业第一。而熟悉奋安的人都知道，在我的办公室很难看到我，一年 365 天，大部分的时间我都在路上，奋安的生产和日常运营基本上都是职业经理人在负责。这也和我一直推崇的“客户不是上帝”的理念是分不开的。“客户不是上帝”的重要的含义是，要走出

去和我们的客户做朋友，到现场去了解客户的需求，帮助他们解决烦恼，而不仅仅只是把材料卖给他们而已。

“只为客户狂”的理念，让我一刻不停地奔走于大江南北，与我的销售团队一起拜访客户朋友们，与他们交流经商的经验与人生的哲理，并为他们解决烦恼与分担忧愁；与我的采购团队一起为公司选择最优的设备及原材料供应商，只为给客户提供最优质的产品和最优惠的价格。奔驰房车每月一万多公里的行程记载了我的记忆，更记录着奋安一个又一个成绩的诞生。

“亮剑出鞘，一切皆有可能”，这是我们奋安人的口号。奋安要想成为铝型材、不锈钢行业的领军品牌，就必须让自己时刻处于高速发展的状态。我们必须得用一年的时间完成正常企业需要三年才能做完的事情，与时间赛跑、与自己赛跑。

与我形影不离的首饰是豹的项链、虎的戒指和爱心的手表，它们时刻不停地激励着我。虎的精神、豹的速度，用爱心做企业，让奋安在变幻莫测的商场中始终灵敏地适应市场变化，从小到大顽强地发展，并且始终坚定不移地朝着铝型材、不锈钢行业的最高目标前进。

每个年轻人都是带着梦想走进奋安的，而奋安要做的就是搭建“梦想舞台”，让他们能够尽情地发挥自己的才干，实现自己的人生梦想和我们共同的做百年奋安的梦想。每个奋安人都承担着奋安小家庭的责任和幸福，而我所图的就是让奋安的

每个小家庭都能够幸福美满。

客户的满意与收获、奋安人的幸福是我心中坚守的责任，无法抗拒的使命诱惑。而我也希望通过《总经理哪儿去了》这本书去回顾奋安从无名到驰名的步步为营，回顾奋安从默默无闻到家喻户晓的逆战成王，以及作为一名企业家的辛酸与成就，更期望通过这本书感谢 28 年来支持、关爱、成就奋安的友人们。愿奋安优质的铝型材、不锈钢能够为人们带来更大的价值！



一直在路上

我，奋安的总经理，客户眼中“一号客服”，一年 365 天，一路在奔跑，时刻准备着，高效优质地为客户排忧解难。奋安的客户是任性和幸福的，只要他们有需求，找奋安黄秀华就肯定能解决。我每次都是不按套路出牌地帮客户解决烦恼，并为此感到特别兴奋和欣慰，这就是奋安与客户赋予我的历史使命。



■ 奋安在不断创造奇迹

奋安，就是高效服务的代名词，客户提出的任何需求，只要我们能做到，都会千方百计、想尽一切办法去做，奋勇争先是奋安的精神。

2010年，某集团在福建开发了两个大型项目，一个是国际型大酒店，另一个是高端楼盘。这两个项目对于各大铝型材企业而言，都有巨大的诱惑力。一时间，各大铝型材厂商蜂拥而至，形成了“群雄逐鹿”的局面。

福建是奋安的“主场”，怎能让别人抢占先机呢？4月29日，我得到消息后，立即带着大区经理尤经理及负责的业务员奔赴该集团项目部现场。

见到该集团的项目负责人刘总之后，一落座，我就开门见山地说明来意，随后介绍了奋安的“门窗管家服务”，这是奋安独有的特色服务，可以为客户提供从售前到售后的终身保障，听到这些服务措施的老总，没有一个不动容的，我们还通过