

沟通

情商

善于倾听

信心

之道

微笑

富侨团队 管理之道

胡芝容 著



征服人心

认识

大智若愚

東方出版社

沟通

情商

善于倾听

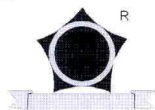
微笑

信心

之道

富侨团队
管理之道

胡芝容 著



征服人心

认识

大智若愚

東方出版社

策划编辑：袁 飞

责任编辑：陈鹏鸣

责任校对：徐林平

封面设计：岩 相

版式设计：郭清霞

图书在版编目(CIP)数据

足道：富侨团队管理之道 / 胡芝容著. —北京：东方出版社，2009

ISBN 978-7-5060-3512-5

I.足… II.胡… III.服务业—企业管理—组织管理学—经验 IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 069436 号

足道：富侨团队管理之道

ZUDAO

FUQIAO TUANDUI GUANLI ZHI DAO

胡芝容 著

东方出版社 出版发行

（100706 北京朝阳门内大街 166 号）

<http://www.peoplepress.net>

香河华林印务有限公司印刷 新华书店经销

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

开本：880 毫米×1230 毫米 1/32 印张：11

ISBN 978-7-5060-3512-5 字数：291 千 定价：36.00 元

邮购地址：100706 北京朝阳门内大街 166 号

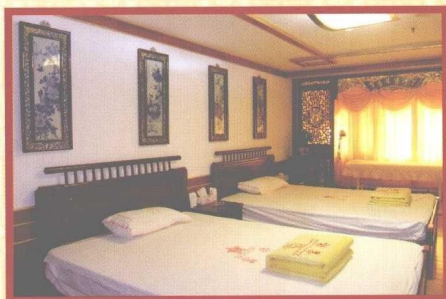
人民东方图书销售中心 电话：（010）65250042 65289539

企业风貌

重庆富侨公司(总店)门头



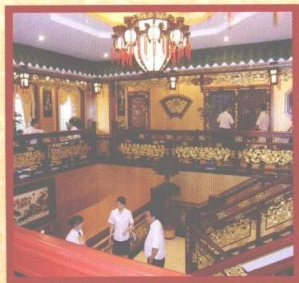
重庆富侨足疗保健大厅



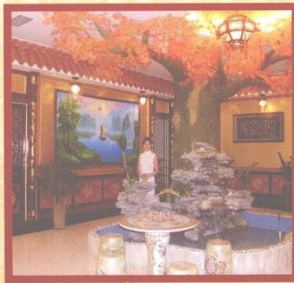
重庆富侨理疗保健贵宾间



重庆富侨南宁三店收银台



重庆富侨湛江店

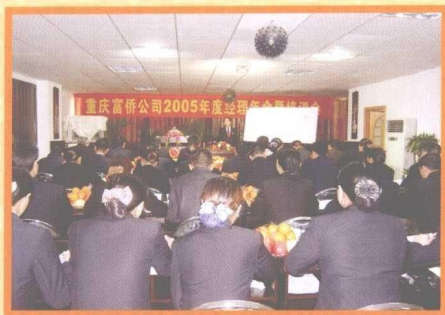


重庆富侨海口店大厅

企业荣誉



企业培训



重庆富侨2005年经理年会



重庆富侨2008年经理年会



重庆富侨第一期管理班学员结业合影



重庆富侨第一期反射疗法师开学典礼



富侨管理人员参加学术交流大会



重庆富侨2006年技术部长培训会

富侨职校



富侨职校



第十二期学员结业晚会



黔东南民族学院富侨班学员



职校07年秋季开学典礼

重庆富侨职业学校2007年春季军训留影



分店展示



分店展示

领导关怀



商务部姜增伟副部长（中）视察富侨



商务部邱建凯司长（中）视察富侨



重庆市吴家农副市长（中）接见公司领导



重庆市周慕冰副市长（右）视察富侨公司



农业部领导杨春华（中）一行视察富侨



新华社记者王恒涛（中）采访富侨

文化生活



富侨管理团队丽江游



富侨技师走进重庆市女教所演出



富侨龙岩店员工喜迎奥运圣火



富侨公司2008年三八节表彰大会



富侨公司2008年迎春晚会



富侨总店向汶川捐款10万元

作者风采



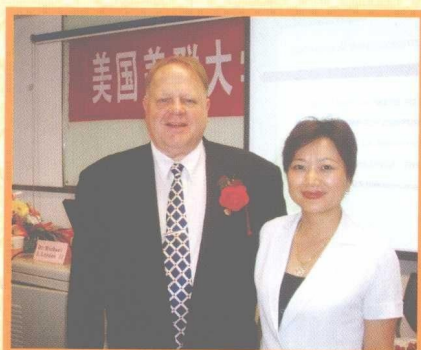
参加重庆市第三届政协会议



参加第四届中国公益事业发展大会



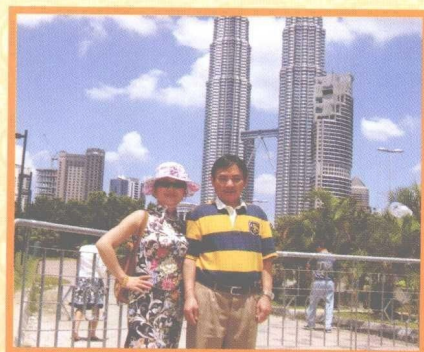
在重庆直辖十年十企业颁奖晚会签到处



在美联大学学习



在5·12抗震救灾第一线



与丈夫郭家荣在马来西亚考察

序

管理是企业永恒的主题。20 世纪末，MBA 风靡全球，哈佛案例享誉世界。不过，西方企业的成功经营理念和经验是在西方国家的国情上产生的，由于中西方经济文化的巨大差异，并不一定适合中国企业。国人更需要学习和借鉴的是中国人自己的成功经验，希望看到的是符合我国国情并由中国企业家自己执笔的企业管理著作。

重庆富侨保健服务有限公司总经理胡芝容女士（系政协重庆市第三届委员会委员）作为知名的成功企业家，拥有丰富的企业管理经验，她把平时工作中的讲话稿、学习心得、读书笔记、真实案例编纂成册，内容包括对现代管理模式的探讨，传统管理思想的发掘，管理实践中的心得体会和经验教训等等。至此，一部合乎我国国情，顺应市场经济规律，从实践中走来，注重科学性、规范性、灵活性、实用性的企业管理专著，终于呈献在读者诸君的面前。

本书最精彩的地方是作者在管理实践中敢于超越前人、敢于战胜自我的一些新思路以及与之相关的真实鲜活的案例。字里行间，展示出作者做人的态度：博爱的胸怀、个性的语言、泼辣的风格、乐观的天性，让一本原本枯燥乏味的企业管理著作变得生动活泼起来。

近年来，有不少朋友问我，富侨品牌为什么做得这么好？富侨的企业管理有哪些宝贵经验？我个人认为，富侨公司管理的一大亮点，就是把“以人为本”的亲情化管理提升到人性化管理的高度。在富侨，广大员工把董事长郭家荣、总经理胡芝容亲切地称为



“大哥”、“大嫂”。领导对员工高度重视和爱护，员工对领导充分信赖和拥戴，构成了一个和谐、健康、团结、共荣的大家庭。我想，这就是富侨公司成功的主要原因，而这本著作，将会提供更为全面细致的回答。

读完胡芝容女士的新作，想起了宋代诗人陆游的两句诗“小楼一夜听春雨，深巷明朝卖杏花”，不胜欣慰，是以为序。

刘 兴
二〇〇九年二月



商界赞美诗之一——致顾客

没有天哪有地？

没有买哪有卖？

没有您哪有我？

没有需求哪有供给？

您让我像婴儿一样出生，

您培育我长大成人。

您教会我博爱与奉献，

您让我懂得了自强与自尊。

从衣襟上的一颗纽扣，

到拔地而起的高楼大厦，

都是您慷慨的赐予，

然而，更重要的是您铸造了我的灵魂，

一颗忠诚到永远的感恩的心。

我拿什么来奉献给您？

微笑与服务，

质量与满意，

人才与决策，

品牌与创新。

我要做中国第二十五个孝子，

“上九天揽月，

下五洋捉鳖”！

——重庆富侨保健服务有限公司胡芝容



商界赞美诗之二——致员工

你的老板并没有聘用你，
也没有雇用你，
他只是给了你：
一份工作，
一个舞台，
一个生存的空间，
本来你是他自己事业的一部分。
你是他的事业伙伴，
是他的家庭成员，
而绝不是他的打工仔（妹）。

尽善尽美地完成任务，
这是老板的需求，
是你所在组织的需求，
也是你自己的需求，
因为你是为你自己工作。
你应该郑重承诺：努力工作！
你应该以良心和人格去付诸行动。

你要善待你的老板，
理解他，
敬爱他，
支持他，
信任他，
和他站在同一立场，
和他保持同一方向，
像对待你的兄长那样。



你要自信，你要勇敢面对自己的失误，
切勿为自己寻找借口和理由。
你要用最完美的业绩，
去让你的老板感到欣慰，
让你和你的老板共有的事业蒸蒸日上。

——重庆富侨保健服务有限公司胡芝容



商界赞美诗之三——致老板

你选择了你的员工。
你的员工选择了你，
这是一种缘分。
你要把他们视为兄弟姐妹，
爱护他们，
尊重他们，
团结他们，
让他们感受到大家庭的温暖。

你要对他们严格要求，
你迁就他们，姑息他们，容忍他们，原谅他们，
其实都会害了他们。
你给他们成长和锻炼的机会，
他们成长了，
你也是受益人，不要害怕成为优秀的员工而离开你。

你要培育他们，
让他们学会独立工作。
你不能事事代劳，
不能让他们养成依赖的习惯。
你要教育他们，
该嘉奖时绝不吝啬，
该惩罚时绝不手软。
你更要从思想上引导他们，
不要让他们成为迷途的羔羊。

——摘自《忠诚胜于能力》

