

伟/大/的/商/业/游/戏 需/要/伟/大/的/诚/信

徐景祥 徐 昭 / 著



诚信做人 诚信经商 大商至诚 大道至信

诚信制胜



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

诚信制胜——中国诚商经营之道

徐景祥 著
徐 昭

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

诚信制胜—中国诚商经营之道 / 徐景祥、徐昭著. —北京:
中国经济出版社, 2004.9
ISBN 7-5017-6583-9

I. 诚… II. 徐… III. 商业道德—案例分析 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 086556 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 叶亲忠 (电话: 010-88380089)

责任印制: 石星岳

封面设计: 徐景祥

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京君升印刷厂

开 本: 787mm×960mm 1/16 印 张: 30 字 数: 440 千字

版 次: 2004 年 9 月第 1 版 印 次: 2004 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1—3000 册

书 号: ISBN 7-5017-6583-9/F·5306 定 价: 46.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

序 言

大商至诚 大道至信

一般来说，写在最后而放在最前的序言，要回答这样几个问题：这是一本什么样的书？为什么要写这本书？书里写了哪些内容？如何读用这本书？

还是一般来说，序言都是请著名专家或某位大官来写，这样可以获得宝贵的名牌效应。我们也能够请到国家级或省级那样的名人，但刘福海说，别劳驾人家了，我们如实写吧。坦诚相告，实话实说，最好。这也是法无定法，诚信为本吧。

根据调查和检索显示，这是目前中国第一部诚信经商的成功案例，也是中国目前第一本研究诚信经商成功之道的学术专著。诚然，决定写这本书的时候并没有这样高的认识。当时只是出于一些简单和粗浅的考虑：一是，想通过总结三年来全面实施文化、品牌、战略三位一体的企业形象战略所取得的重要成果，特别是企业在塑造诚信形象，提升诚信品牌，创建诚信企业方面的成功经验，为加入大商集团，实现更大的发展服务；二是，想为企业今后深入进行诚信教育和修炼，提高诚信管理水平，培养造就诚信领导者、诚信管理者、诚信经营者、诚信营业员和诚信员工，准备一本自我学习、自我提升、自我再造、自我超越的活的教科书；三是，越来越强烈地感到，以诚信立企、以诚信起家、靠诚信发展、靠诚信做大的佳木斯百货大楼，诚信管理资源那么深厚，诚信建设经验如此丰富，生动感人的诚信故事多得难以计数，如果不以书的形式，把这些珍贵的宝珠穿成一串串的精美项链，那真是太可惜、太糟蹋、太遗憾了。更何况正在创建学习型企业，进一步深入贯彻执行企业

序 言

形象战略的百货大楼，也亟需开发、积累、创造自己的知识产权和巨大的无形资产。这些都是写书的初衷。后来，我们在深入调查研究中，在总结、反思、提炼和升华中，尤其是在与国内外最知名的顶级大型企业，例如沃尔玛、大商集团、联华超市集团、北京王府井百货大楼等的相比较中，发现了高度诚信与做大做强企业的必然联系和内在规律，找到了有诚有信、有忠有敬、有谋有略、有德有才、有勤有俭、有竞有合、有持有变、有义有利、有圆有方、有平有衡的刘福海和佳木斯百货大楼，已经领悟了诚信做人、诚信经商的根本之道和成功法则。于是我们对写这部著作的认知和理解，有了一个新的飞跃。

第一，我们越来越明确地认识到，目前中国商界的当务之急是，确立中国诚商的理念、概念和第一重要地位，树立中国诚商的形象、文化和品牌，创立中国诚商的做人之道、经商之道和制胜之道。而佳木斯百货大楼是一个很好的案例和难得的典型。近两年来，他们连续获得全国诚信企业、全国文明单位的最高荣誉和崇高信誉。因此，需要我们尽快研究、揭示、阐释和著述他们诚信做人、诚信经商完美统一的客观规律和成功之道。

第二，现在中国社会亟需坚定信奉诚信价值，一贯高举诚信大旗，不怕吃亏、上当、损失和牺牲，始终坚持诚信理念、信念、宗旨和原则的人和组织，特别是企业和政府部门。现在我们所面临的社会环境是：诚信缺失非常严重，诚信危机到处发生；奸佞欺诈防不胜防，假冒伪劣泛滥成灾，只要利润不顾做人，无商不奸，积非成是等等。要想尽快遏制、根本扭转和彻底解决这些短缺、迷失、流弊、灾祸和危机，建立诚信的市场经济制度和比较完美的诚信社会就必须旗帜鲜明地大力弘扬和积极推广诚信方面的先进典型。无疑，佳木斯百货大楼就是中国诚商的先进典型和学习榜样。你奸商不是肆意横行吗？我诚商横空出世，与你抗争，看谁能够强胜和永生。这也是一种责任意识和使命感。

第三，为了贯彻十六大关于加快建立健全社会诚信体系精神，国务院关于五年内建立起我国社会诚信体系基本框架和运行机制的统一要求，作为全国首批诚信企业佳木斯百货大楼，应该首当其冲，做出更大贡献。建立健全现代化的社会诚信制度和管理体系，是全社会和所有企

业都必须参加的大事，否则诚信的组织和个人就会承担更大的风险和牺牲。积极主动，全员参与，共铸诚信，才能成功。

书名定为《诚信制胜——中国诚商经营之道》，这是对佳木斯百货大楼建立二十六年来，诚信经商和诚信做人成功之道的高度浓缩和提炼。“大商至诚，大道至信”的序言题名，可以说诚信经商、诚信做人是能够做大做强的真谛和精髓。大商之大道，必须至诚至信。只有至诚至信，才是成就大商的最大道理、最大道路、最大规律、最大法则。大道至简，大道无限。这就是成就大商业，造就大商人的非常之道、成功之道、至简之道、制胜之道。这也是博大精深的诚商之道，是最高境界的诚商哲学。

全书分为三篇共三十章。

第一，是诚信经商之道精华篇。从第一章到第十章，主要阐述佳木斯百货大楼董事长总经理刘福海和他的员工们，诚信做人 and 诚信经商的成功之道。这就是诚信为本、顾客至尊、战略整合、形象革命、企业再造、合作双赢、团队学习、快速执行、诚信领导、忠诚员工。也可以称为中国诚商十大成功法则。

1. 诚信为本。是最高境界的经商之道，也是最高层次的人生哲学，是诚信为人为商的灵魂，是商业理念和商业哲学的统一。如果能够达到至诚至信，便可实现至大至强。这就是大商大道、非常之道、永恒之道。这需要很高的商业才智和能力，才能参悟和精熟的根本大道和根本法则。不是一般小商小贩的小道小术所能领会和企及的大智慧、大道理、大道路。

2. 顾客至尊。是诚信商人和诚信企业为人为商的最高宗旨和行为准则，这是企业生存发展的伟大根基和生命之源。诚信经商、诚信做人，首先尊重顾客、深爱顾客，对顾客至诚至信并真诚地服务于顾客，这是诚商的本质特征之一。

3. 战略整合。是做大做强企业的核心能力，没有强大的战略整合能力，不可能实现企业的更大发展。诚信商人是有智有谋、有略有策、有德有才的商人，是最聪明、最精明、最高明的商人。商业心智和战略能力，是诚信商人的两大秘器。

4. 形象革命。这是决定企业命运的诚信品牌，也是决定诚信商人能够做多大和走多远的独特优势。刘福海和百货大楼视诚信形象为企业的生命，甚至是重于自己的生命，通过不断进行形象革命和形象创新，来树立和提升企业的诚信形象，推进企业发展。

5. 企业再造。这是诚信商人再造企业、再造自我、应对变化、创造未来的成功道路，也是创造百年诚信名店的根本途径。刘福海精于此道和善于此道，他认为如果没有不断地自我再造和自我超越，百货大楼不可能取得辉煌的业绩和开创美好的明天。

6. 合作双赢。这是现代诚信商人的成功模式。诚商也是和商，既善于竞争又善于合作，具有双赢思维，信守共同赚钱，能够联手打天下，长于联合发展和做大做强企业。刘福海和佳木斯百货大楼加盟大商集团，就是合作双赢、共同做大的典型案例。

7. 团队学习。是企业唯一持久的核心能力和竞争优势。这是诚信商人的学习修炼之道，是创造企业无限生机和强大生命力的成功之道。在商言商，从商学商，精通商业，成为大商。刘福海正带领百货大楼的全体员工通过创建学习型企业提升企业的学习能力，这是现代化的诚信商人的上乘武功和最新的管理模式。

8. 快速执行。先人一步、快速应变和善于执行、及时到位，是诚信经商的两大战略能力，是抢抓商机、借势用势的成功之道。对于商人来说，时机和运气比财富、本事更加重要。刘福海深谙此道的奥妙，他是一个善于抓住商机和利用商机的人。在快速发展变化的商业环境中，速度是决定成败的重要因素。

9. 诚信领导。这是创建诚信企业的核心要素和关键要素。诚信商人善于培养造就诚信人才，特别是诚信型领导人才。刘福海和佳木斯百货大楼就是这样，他们精于诚信经商，善于诚信做人，更长于诚信育人、用人、发展人和提升人，这是中国诚商成功的根本之道。

10. 忠诚员工。一个企业能胜能赢的关键和根本，就在于忠诚的员工。企业的根本就是员工，决定公司兴衰的是员工，训练有素的员工是形成企业高绩效的DNA。刘福海素以心里装着每个员工、真诚关爱、善待、敬重员工，善于打造忠诚的英雄员工团队而著称于商界，这是诚

信忠诚的中国诚商的优良传统。

诚信商道，博大精深。刘福海具有高度诚信的人格魅力、忠诚正直的优秀品德、勤奋节俭的商业习惯，具有敬人敬业、尽心尽力，尽职尽责的职业精神。他具有很高的战略谋划能力、很强的战略整合能力和执行能力，有高超的统御能力、决断能力和领导能力。他善于学习和创新，严于律己、宽厚待人、廉洁清正、大公至诚。他有很高的经商才智，又有令人钦佩的商业德能，是一个领悟了诚信做人 and 诚信经商之道的优秀企业家，是一个向着至诚至信、至精至通、至大至强、至真至善的更高境界不断攀登的、现代化的、诚信型的、杰出的商业领袖人物。

第二，是诚信经商之道智慧篇。从第十一章到第二十四章，主要编辑了佳木斯百货大楼董事长、党委书记、总经理刘福海近8年来的企业工作报告和有关重要讲话，以及非常重要的企业文献。从这些工作报告和有关重要讲话，以及非常重要的企业文献中，可以清晰地看到佳木斯百货大楼26年来建设诚信企业的历程，建立以诚信形象为基础的企业管理模式的过程，创造全国著名诚信企业品牌的进程。实际上，这是一个诚信企业的整体案例，一个长期以来一直坚持塑造企业诚信形象的典型案例，一个不断提升企业诚信品牌的优秀案例。可以说，佳木斯百货大楼是一个诚信卓著的企业，国家、省市授予的各种诚信荣誉和其他荣誉称号达160多项，曾经是全市多年的利税大户和举足轻重的财政台柱。刘福海也是诚信荣誉崇高、功勋卓著、贡献杰出的商界翘楚和著名企业家，是全市劳模标兵、全省劳模标兵、全国劳模、全市人大代表、全省人大代表等等。这一部分的每一章都放射着强烈的诚信精神光芒、壮美的诚信形象光辉、崇高的诚信文化光彩。这一部分既是诚信企业的案例实证，又是诚信企业的形象展示；既是诚信企业建设的智慧宝库，又是诚信商道的论语精粹。所以这一部分是非常重要和不可缺少的。一个著名的诚信企业，不能没有一个诚信建设和管理的智慧宝库。

第三，是诚信经商之道案例篇，共有六章一百个案例。有30个“佳木斯百货大楼竭诚打造企业诚信名牌”案例，10个“百货大楼诚信

序 言

服务十大金牌明星”案例，20个“百货大楼倾情创建诚信企业文化”案例，20个“百货大楼创建学习型企业优秀学员”案例和10个“百货大楼经营管理创新典型”案例。这是最鲜活、最生动、最感人的部分，是各个层级的诚信员工、忠诚员工的典型案例，读后会有一种强烈的诚信精神、浓烈的诚信文化和热烈的诚信激情迎面扑来，让人敬佩，让人赞叹，让人的心灵得到净化，让人的精神境界走向崇高。这是多么忠诚可敬、真诚可爱、诚实可亲的员工啊！刘福海说，百货大楼有全国最好的员工。他最满意的是有这样一群敢打敢拼、能胜能赢的忠诚员工，有最值得敬重关爱的忠诚正直、敬人敬业的诚信员工，这是诚信经商的成功之本。这一百个典型案例，虽然都不算大，但都非常精彩、深刻和典型，可以说是优中选优，是精华荟萃。一千多个案例，却只能十里挑一，真是不忍舍弃。本来还有“百货大楼自我塑造新型商人典型”案例十个和其他一些很好的典型案例应当编入书中，但由于篇幅限制，只好采用精简的办法写进各章里了。

这三大部分，诚信经商之道精华篇、诚信经商之道智慧篇和诚信经商之道案例篇，三者有着紧密的逻辑关系，正如每篇题目所概括的那样：诚信商道精华是理论抽象、是商业哲学、是最高的商魂、是至简的商道、是成功的法则，处于最高地位，它既是最高理念、核心价值观，又是最高准则和成功法则，是最高层次、最高境界的商业文化。诚信商道智慧是实践成果，是智慧转化成为商业效益的过程，这是理论得以产生和为之服务的最具创造价值的实践过程。诚信商道案例就是最为基础的根本的内容了。三篇三十章，可根据不同需要，任意选择阅读和应用。

诚信经商是一门大学问，诚信做人也是一门大学问，把诚信经商和诚信做人完美地统一起来，做大商人和大商业，更是一门大学问了。要想参透、领悟、掌握、精熟这门博大精深的学问，必须在学习实践中学习修炼。世上无难事，只要肯努力。

诚者，天之道也；诚者，地之道也；诚者，人之道也。

天无信，三光不明；地无信，四季不成；人无信，五德不行。

伟大的商业游戏，需要伟大的诚信，伟大的诚信具有永恒的价值。

诚信是人类的最高美德，诚信是立人立企的根本，诚信是做人经商的成功之道，诚信是一切财富的真正源泉，诚信是回报无限的驰名商标，诚信是创造财富的能力，诚信具有巨大的威力和无穷的魅力。

发展无极限，诚信造永远。

作 者

二〇〇四年七月二十日

目 录

序 言 大商至诚 大道至信

第一部分 诚信经商之道精华篇

第一章 诚信为本——最高境界的经商之道	3
刘福海论诚信为本	3
诚信卓著的崇高荣誉	4
诚信为本和诚信升级	7
最高境界的经商之道	10
以人为本的诚信教育	13
第二章 顾客至尊——生存发展的伟大根基	17
刘福海论顾客至尊	17
“三为”理念顾客第一	18
生存发展的伟大根基	20
名牌服务创造忠诚顾客	24
诚信待客的十二条法则	26
第三章 战略整合——做大做强的核心能力	30
刘福海论战略整合	30
诚商必然达到智商高度	31
优化整合经营管理战略	35
有效整合企业发展战略	39
第四章 形象革命——决定命运的企业战略	42
刘福海论形象革命	42
百大历来重视商业形象	43
企业形象决定企业命运	46

目 录

全员打造百年诚信品牌	48
形象革命威力魅力无穷	51
第五章 企业再造——百年名店的根本道路	56
刘福海论企业再造	56
激情创业再造梦圆	57
自我塑造新型商人	61
精心再造业务流程	65
第六章 合作双赢——现代商业的成功模式	69
刘福海论合作双赢	69
纵横联合加快发展	70
合作双赢再铸辉煌	74
加盟大商做大做强	78
第七章 团队学习——唯一持久的竞争优势	82
刘福海论团队学习	82
学习掌握五项修炼技术	83
掌握真谛坚持创建工作	87
创建学习型企业的 12 条法则	92
第八章 快速执行——成功企业的公开秘诀	94
刘福海论快速执行	94
善抓商机快人一步	95
高超的第一执行官	98
努力创建执行企业	102
第九章 诚信领导——诚信企业的第一要素	107
刘福海论诚信领导	107
诚信做人重于诚信经商	108
学习修炼提升诚信能力	111
诚信文化造就诚信领导	116
第十章 忠诚员工——能胜能赢的英雄团队	119
刘福海论忠诚员工	119
有了信仰才有忠诚	120

忠诚言行震撼心灵	123
忠诚员工成为品牌	129

第二部分 诚信经商之道智慧篇

第十一章 重塑企业形象 弘扬企业精神	137
第十二章 加大塑造力度 突出诚信形象	144
第十三章 改革发展目标 定位名牌大店	150
第十四章 提高经营水平 迎接入世挑战	156
第十五章 运用企业形象战略 统领公司一切工作	162
第十六章 创建学习型企业 实现跨越式发展	170
第十七章 继续创建学习型企业 不断提升诚信品牌	186
第十八章 顾客就是上帝 信誉就是生命	203
第十九章 再接再励 再铸辉煌	207
第二十章 形象决定命运 形象创造财富	212
第二十一章 全力推进形象战略 打造百年诚信名店	220
第二十二章 佳木斯百货大楼企业形象战略实施大纲	232
第二十三章 培根铸魂的战略 做大做强的大纲	256
第二十四章 激情创业再造梦圆 真诚巨奉百年名店	267

第三部分 诚信经商之道案例篇

第二十五章 佳木斯百货大楼竭诚打造百年诚信名牌	279
第二十六章 百货大楼诚信服务十大金牌明星	329
第二十七章 百货大楼诚信形象在我心中	349
第二十八章 百货大楼倾情创建诚信文化	362
第二十九章 百货大楼创建学习型企业优秀学员	395
第三十章 百货大楼经营管理创新典型	436
后 记 至诚至信 至强至远	459

第一部分

诚信经商之道精华篇



1949年

新中國民主青年團



第一章

诚信为本——最高境界的经商之道

“我们百货大楼建立 26 年来，一直坚定奉行的诚信为本、信誉第一的商业理念和经营宗旨，已经成为我们公司生存发展的深厚根基、强大动力、生命源泉和制胜战略”。

“诚实守信，诚信做人，诚信做事，诚信待客，不仅是我们中华民族的传统美德，也是我们从商经商的职业道德和行为准则。人无信不立，商无信不长，国无信不尊，企无信不强。大商至诚，大道至信。只有至诚至信，才能成为大商人，做成大商业。不能至诚至信，就不能永续经营、长久赚钱，也不能把企业做大做强，更不能建成百年名店。因此说，至诚至信才是中国诚信商人最高境界的经营之道，也是成功之道和制胜之道”。

“这些年来，我们始终把诚信做为企业生存发展的政治资源、商业资源、道德资源、文化资源和战略资源，来开发、建设、积累、经营、管理和使用，连续获得了全国诚信单位、全国文明单位和全国重合同守信誉单位等 160 多项全国、全省、全市颁发的荣誉称号，在广大消费者的心中建立起了诚信卓著的名牌形象。诚信卓著，可以说是我们百货大楼的第一品牌形象，也是我们最高最大的品牌形象。这是比生命还要更重的核心资产和巨大财富。今后，我们还要通过各种措施和勤奋工作，继续提升和更好地经营这个至关重要的诚信资本”。

——佳木斯百货大楼董事长总经理 刘福海

以上三段关于诚信经商的语录，或者说是诚信经商的论语，是从百货大楼董事长总经理刘福海在公司经理培训班上的讲课中，在今年“3·15”诚信维权的讲话中和同有关专家的深入汇谈中摘出来的。可以说，这是以刘福海为首的佳木斯百货大楼领导集体和全体员工，多年来一直坚持诚信经商丰富经验的深刻总结和理论升华，也是他们诚信经商智慧的高度概括和集中体现。非常明显，他们演绎、领悟、创新和阐释了中国诚信经商的成功之道。

诚信卓著的崇高荣誉

佳木斯百货大楼，是黑龙江省东部规模最大、功能最全、业态最新、顾客最多、人气最旺、信誉最高的现代化的购物中心、游览中心和休闲中心，是城市最为繁华的地方，是全市和全经济区的商业龙头企业和核心企业，被广大消费者誉为中国三江平原上一颗光彩夺目的商业明珠、一座人人喜爱的购物天堂、一个争相光顾的游玩乐园。百货大楼素以经营管理好、商品服务好、商业环境好、商业文化品位高、领导员工素质高、顾客满意度高而著称，是全省乃至全国商业战线的一面红旗和先进典型。它的突出特点是始终高扬诚信经营大旗，用自己的忠诚、真诚、热诚、实诚和永诚铸造了诚信根基、诚信尊严、诚信形象和诚信品牌，同时创造了诚信卓著的信誉和美誉。在短短 26 年的发展中，就获得了全省零售业唯一的全国诚信单位，获得了中央授予的全省业内唯一的全国文明单位，获得了由中央宣传部、国务院、内贸部、国家工商行政管理局、国家技术监督局联合评定的“全国百城万店无假货活动示范店”、“全国用户满意服务单位”、“全国文明经营示范单位”、“全国无假冒伪劣商品商店”、“全国重合同守信誉单位”、“全国财贸战线先进工会集体”、“全国五联服务一体化单位”、“全国百家最大零售商店和最佳效益商店”、“全国服务企业星级信誉单位”和“我国亿元商业企业柜台商品质量检查活动优胜入光荣榜单位”等等。获得省级和市级的诚信荣誉和先进荣誉称号就更多了，这里就不一一列举了。

在带领全体员工铸就百货大楼诚信品牌和创造诚信卓著崇高信誉的