



淘宝大学



完美^狼团队



打造高绩效网商

胡桂兰 / 著

- 网店的迅速发展是否让您感到力不从心?  **Taobao.com**
- 是否为招不到合适的人而苦恼?
- 怎样管理网店员工?
- 这本书将为您解决烦恼, 帮您打造一个**完美的狼团队**!



清华大学出版社



淘宝大学

我们是网商
7
UNIVERSITY
WANGSHANG
CHINESE

完美



狼团队



打造高绩效网商

胡桂兰 / 著

- 网店的迅速发展是否让您感到力不从心?  Taobao.com
- 是否为招不到合适的人而苦恼?
- 怎样管理网店员工?
- 这本书将为您解决烦恼, 帮您打造一个完美的狼团队!

清华大学出版社

北京

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

完美狼团队——打造高绩效网商/胡桂兰 著. —北京：清华大学出版社，2009.11

(我们是网商丛书)

ISBN 978-7-302-21123-5

I. 完… II. 胡… III. 电子商务—商业经营 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 173729 号

责任编辑：荣春献 王桑娉

封面设计：周周设计局

版式设计：孔祥丰

责任校对：胡雁翎

责任印制：李红英

出版发行：清华大学出版社

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编：100084

社 总 机：010-62770175

邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者：清华大学印刷厂

装 订 者：北京市密云县京文制本装订厂

经 销：全国新华书店

开 本：180×250 印 张：14.5 字 数：301 千字

版 次：2009 年 11 月第 1 版 印 次：2009 年 11 月第 1 次印刷

印 数：1~6000

定 价：28.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题，请与清华大学出版社出版部联系
调换。联系电话：(010)62770177 转 3103 产品编号：026707-01

作者简介



胡桂兰（淘宝、阿里 ID fengshu123-156）江苏大学工商学院教师，中国高校研究网商与网络创业第一人。为探索理论联系实践，为提高教学与科研水平而触网，从此一发不可收拾。先后成为淘宝菲报道记者，淘宝日报记者，阿里写手团成员，阿里巴巴网商故事副版主，并开设了专栏访问。指导学生有的放矢地创业，提高创业素养，增强创业能力。先后著有《追梦——草根商人淘宝创业记》《网海淘金——成功网商创业案例》《决胜网络——创业管理案例》。



随着网络经济和电子商务的蓬勃发展，有一个群体逐渐融入社会，并迎来了新的发展与提升。他们在改变商业社会规则的同时，也在重新创立和塑造新的模式与规律。他们创造了一个又一个财富新故事，引领了新的创业浪潮，推动了社会和经济的发展，也改变了一群人的生活方式，他们就是网商。

梁春晓说，网商赢天下！然而，他们依靠什么赢得天下，成就奇迹呢？

《完美狼团队》将为您揭晓背后的种种……

如何招聘到最适合的员工？

如何管理员工和团队？

如何进行团队培训？

如何创建网店文化？

如何进行团队建设？

如何规模化、品牌化经营？

如何抱团行天下？

本书将教您如何创建和成就完美狼团队，助您成就梦想，创造商业财富！

《我们是网商》丛书出版说明

随着互联网的快速普及，以及互联网技术的不断发展进步，互联网技术应用已经进入千家万户。电子商务作为其中发展最快的一项应用，经过短短几年时间，迅速壮大起来。对于许多普通人来说，在网上购物已经变得日益寻常。

在人们渐渐习惯于在网上购物的同时，“网商”，这个新兴而特殊的群体已经越来越频繁地出现在我们的视野中。而且这绝非仅仅是一个感觉！根据国际权威咨询公司的统计数据显示：2006年，中国上网人数超过12300万，其中在网上购物的人数达到4300万，而网商人数也超过了2000万！一个惊人的数字。

不同于以往的某种职业，网商在代表一种就业趋势的同时，更重要的是，它体现了当代人向往并且选择的一种生活方式。而这种选择在人们头脑中似乎只留下了自由、舒适和安逸的印象。

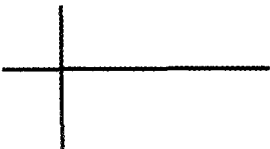
然而，相信许多人在自己开店，自己做老板之后很快就发现：这个选择绝非想象中那么舒适、安逸，而且绝对是一种自我挑战，是一次自我潜能的激发。如果你还认为仅仅在淘宝网上注册一个账号，上传几件商品，就可以坐等生意上门，然后数钱，那么我们可以负责任地告诉你——此路不通。2000多万网商，真正能生存下来的有多少？能够给自己带来丰厚收益的又有多少？成功的网商背后又付出了多少艰辛的努力？恐怕没有多少人在开店之初想过这个问题。但是，你必须得想。

如何做好开店前的准备？如何拍出美丽的商品图片？如何装修自己的小店？如何经营管理自己的小店？如何宣传推广？如何进行财务规划？如何建立自己的团队？如何打造自己小店的品牌？甚至，如何使自己的店铺成为一家百年老店？我们相信，一切皆有可能。当然一切也皆有方法。

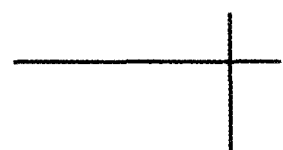
为此，我们策划出版了这套丛书。其初衷，并非想要吓退那些自认为是“菜鸟”的入门者和初级卖家，而是希望能够与大家一同去见证——见证所有成功的网商都是从“菜鸟”蜕变而成的。当你从“丑小鸭”变成“白天鹅”，从“黑乌鸦”变成“金凤凰”的一刻，这套丛书的使命就完成了。让我们共同见证这一过程！

荣春献

(lala_rong@126.com)



序



胡桂兰说得好：网商其实就是一群狼。

胡桂兰是谁，以前没听说过。看了她这本《完美狼团队——打造高绩效网商》，算是认识了。我曾经从方方面面思考过网商，但就是没有从“狼”这个角度观察过它。胡桂兰这个视角十分独特，掩卷深思，还真是那么回事。

胡桂兰提到“中华民族广为流传的 3 个字”：狼来了。是呀，为什么不说“老虎来了”呢？

我们也可以把这个问题转化为一种理论化的说法：为什么小的可以是好的，而大未必佳呢？或者更明确地说，为什么中小企业也可以具有全球竞争力，而不一定非得做大做强呢？

中国加入 WTO，人们说狼来了。然而当我们真的走向世界，环顾四周时，却不禁发出疑问：狼在哪儿呢？从竞争对手畏惧闪烁的眼光中发现，原来我们就是狼。中国人为什么具有让别人说我们是狼的竞争力？从网商的成长中，我们可以找到部分答案。

我们也可以把这个问题理论化，表述为：在中国经济高速发展的今天，当需要总结中国经验时，我们发现，这个世界并不想学习中国那些关起门来称大王的巨型企业，但他们没法无视那些抱团打天下的中小企业网络。中国产品遍布世界的本质，就是这些狼来了。

《完美狼团队——打造高绩效网商》就是回答这些问题的一个隐喻。

我们需要从经济样式的角度理解“狼”这个隐喻，看它到底比喻的是什么，给我们最大的启发点在哪里。

从我个人的角度看，“狼”具有一种不同于“虎”的游戏规则，是一种新的国际竞争法则。狼代表着范围经济，虎代表着规模经济。狼的竞争方式适应小批量、多品种生产；虎的竞争方式适应单一品种、大规模生产。

范围经济说的是，品种越多，规模越小，成本越低；规模经济说的是，品种越少，规模越大，成本越低。如果把品种含义，扩大为“异质性种类”，狼的生存方式，是差异性很大的一群小个体，靠打群架战胜对手；虎的生存方式，是“求同”到一山难容二虎的程度，在单打独斗中靠做大做强取胜。

本来，狼与虎是不分高下的。钱德勒认为规模经济与范围经济是工业资本主义的两大原动力。也就是说，狼与虎是工业资本主义两种原动力级的生存方式。由于时势正从单一品种大规模生产转向小批量多品种生产，所以虎更厉害的时代，正让位于狼更厉害的时代。

从这个意义上说，狼性就是范围经济性、品种经济性。

我们来“验算”一下胡桂兰的归纳，是不是符合这个道理：

第一，《完美狼团队——打造高绩效网商》说：“狼有极强的团队精神，狼基本不吃独食，狼会想着其他狼，如自己团队内的老狼、病狼、弱狼、残疾的狼、生完孩子的母狼等；一只狼虽然害怕老虎、野豹，但是一群狼能够让老虎和野豹吓破胆，逃之夭夭……”范围经济中，小的之所以能够成为好的，就在于小的与小的之间，存在一加一大于二的协同。当中小企业与生产区的协调成本，低于大企业与其内部车间的协调成本时，一群小的就可以战胜一个大的。

第二，《完美狼团队——打造高绩效网商》说：“狼在战斗中知道如何用最小的代价，换取最大的回报。网商也一样，他们凭借劣势成长，由小而大，由弱到强，一直是努力寻找和积极地用最小的投入换最大的回报。甚至‘空手套白狼’成为很多网商起家的秘诀，借势而动，借船出海成为他们发展的重要因素。”范围经济中品种多样化定制，或者个体之间差异化生产，之所以具有经济性，是由于借助共享的基础设施、共享的外部性资源、共享的社会网络这些“借”来的东西，分摊了每一只狼的成本，因而比完全依靠资本专用性来竞争的虎更加经济。

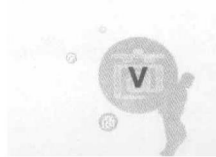
第三，《完美狼团队——打造高绩效网商》说：“狼是最善于交际的动物之一。它们并不仅仅依赖某种单一的交流方式，而是按需使用各种方式，它们嚎叫，用鼻尖相互挨擦，用舌头舔，采取支配或从属的身体姿态，使用包括唇、眼、面部表情以及尾巴位置在内的复杂精细的身体语言或利用气味来传递信息。网商团队一般比较小，而且无论店主还是员工处境基本相同，网店中大家命脉相连、沟通频繁、交流广泛，也培养了交流的技能 and 技巧。”数字化时代的范围经济，就是网商经济。网商集群与意大利集群同样是中小企业的集群网络，但差别就在于前者充分信息化，而后的信息交流方式已落后于互联网时代。现在的狼，舔鼻子也必须用互联网来舔。

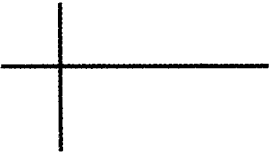
经历了美国次贷危机引发的全球经济危机，我们应该把形势看得更清：一切仅是做大做强企业，从发展趋势看，都是纸老虎，例如美国那几家金融、房地产、汽车行业中摇摇欲坠的巨无霸……；相反，一切做小做活的企业，从发展趋势看，都是狼团队，例如活跃在阿里巴巴上的网商。

狼与虎谁强谁弱，归根结底，要取决于环境的特点。虎的环境是简单系统环境，而“网店与狼都在复杂的环境中生存”。简单环境适合机械系统，复杂环境要求生命系统。今天环境正从简单变向复杂，因此要求系统从使蛮力的机械体，转向灵活协调的有机体。

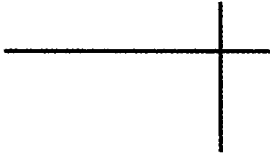
向狼学习，实质是让组织成为社会有机体。了解了这一点，组织这个“有机体”到底是仿效狼，还是仿效别生命体，就不那么重要了。对这本书，要看得进去，还要跳得出来。

姜 奇 平
《互联网周刊》主编





序 二



网络，提供了点燃生命火炬的广阔空间，提供了实现人身价值的最佳途径；

网络，提供了获得致富商机的绝好机遇，提供了开启财富之门的现实可能。

因此，随着网络信息技术的快速发展和网民数量的快速增长，我国已成为世界上创业活动最活跃的地区之一。特别是，奔腾而来的网上创业大潮，已经惊涛拍岸！

这种网上创业大潮的快速发展，使中国电子商务的产业格局发生了巨变。不仅创新了大量新的商业模式，提供了源源不尽的就业岗位，而且还打造了一个新的以互联网为平台进行商务活动为特征的新商人群体——网商。

网商的概念是 2004 年马云首先提出的。他说：中国电子商务产业格局将有巨变。一个新的互联网应用人群——“网商”将取代现在主流的网民和网友概念，从而使互联网进入“网商”时代。如今，“网商”已经成为一个迅速崛起的新商人群体，傲立在主流商务世界里，成为互联网时代，从网民——网友——网商演变的一个崭新的里程碑！

这本书的作者胡桂兰同志是江苏大学工商学院的一个年轻教师，更是中国高校研究网商创业的第一人。她曾任阿里写手、淘宝菲报道记者、淘宝日报记者、阿里巴巴网商故事副版主、阿里学院的教师。她在 3 年多的时间里，坚持与网商沟通和交流，在和网商一起在淘宝上淘金的历程中，她以敏锐的商务嗅觉探视和研究网商的进步与成长。进而，开始研究网商品格锻造的历程和闪光点。实践使她感悟和认识到：网商其实就是一群狼。

如说：“他们与狼有着太多的共通之处。尤其是当我看到‘天鹅纵横’店的老板，淘宝服装类自创品牌‘裂帛’的创始人大风，她的 ID 是‘狼人成群’的时候，内心深深受到了某种触动和震撼。难道说，‘裂帛’快速成长的背后，是一群如狼一样拼搏的人所创造的商业奇迹？”

“事实证明，确实如此”。

于是，她以深邃的笔触，不仅记录下了网商崛起历程中的这些闪光元素，更唱响了网商狼性精神的赞歌。

书中记述的网络让她的梦想起飞的那个在网上从卖库存内衣起家，在几年时间里就发展到有 88 个代理商，年销售额创造了超 1000 万奇迹的第一届网商——韩洪英；经营御泥坊，经过 3 年时间，靠网络营销，靠团队狼性精神的勇敢拼杀，不仅使一个毗邻倒闭的工厂迅速走出困境，而且资产从负数增加到 1500 万的“三创农民”；当初营业一天只有几百元收入的淘宝夫妻小店，经过短短 4 年成长，一跃成为拥有 260 多位员工，创造了日成交笔数 10 000 多笔交易神话，经营产品从单一的化妆品囊括到所有日用产品，被称为网络沃尔玛的 C2C 巨人的“柠檬绿茶”；……他们身上所表现出来的一个共同的品格特征，就是狼性特征。

网商，作为新一代网上创业者，无论是在他们身上所表现出的“想当兽王，但自知不是老虎，所以并不会轻易挑衅老虎的自知知明精神”，还是“已经做好再跑 10 年的打算”的卧薪尝胆精神；“群狼抱团，让老虎和野豹吓破胆的团队精神”，还是“尊重每个对手，在每次攻击前都会去了解对手，而不会轻视它”一生的不断攻击很少失误的重视每一个商战战略的严谨执行能力提升的意识，还是“狼深知，决不可有傲气，但不可无傲骨”的拼搏精神；“它们嗥叫，用鼻尖相互挨擦，用舌头舔，采取支配或从属的身体姿态，使用包括唇、眼、面部表情以及尾巴位置在内的复杂精细的身体语言或利用气味来传递信息”的探求精神，还是自认“赤黄的沙土地要比嫩绿色的草地更加锻炼我的脚板”的自讨苦吃精神，在战斗中知道如何用最小的代价，换取最大回报的商业智慧，都成为创业者成长历程中十分宝贵的经验和财富。

作者在短短两年多的时间里，已经向社会呈现了《追梦——草根商人淘宝创业记》《网海淘金——成功网商创业案例》《决胜网络——创业管理案例》3 本书。如果说这 3 本书着重于对草根商人淘宝创业成长经历的记录和管理经验的总结，那么《完美狼团队》则重在对网商品格魅力的挖掘、升华，重在对 80 后狼性团队精神的讴歌和创业者品格锻造途径的探求。

实践表明：这种狼性精神，已成为知识经济时代网商重要的成功要素。因此，在创业者的创业战略设计中，不仅要把对事物本质的把握、对前景的思考、对执行力的策划、对一致性的权衡和对创业风险的考量等进行智慧聚焦，更应该向书中那些鲜活案例中介绍的那些网商一样，培养和锻造创业者的狼性精神，合力打造创业者的狼性团队！这种狼性精神锻造的狼性团队，一会定会成为创业者成长的脊梁、崛起的法宝！在迎战金融危机的今天，有着极其重要的现实意义。她警示并告诫人们：决定竞争胜败的不是武器，而是人，是狭路相逢勇者胜的狼性团队和狼性精神！

王汝林

中国信息经济学会电子商务专委会副主任

目 录

第一章	狼来了——网商亮剑	1
	亮剑精神	1
	为什么将狼和网商相提并论	2
	世界是平的：网商成为影响中国经济的重要力量	4
	10 年网商历程	6
	网商的杰出成就	7
	典型案例：小网店承载大梦想的叶金造	11
第二章	抱团行天下	17
	信息经济需要团队协作	17
	网商进入抱团时代	18
	招兵买马，组建团队的必要性	21
	玉芙蓉谈组建团队	27
	突破创建团队中的障碍	28
	典型案例：兰州海尔斯持续前进的秘诀——团队制胜	29
	典型案例：三口农茗	32
第三章	网商团队	37
	什么是团队	37
	团队分类及特征	39
	网店团队的作用：合力效应	42
	网商中几种常见的团队类型	44
	建立“狼团队”的几大要素	45
	建设狼团队要突破的误区	49
	典型案例：柠檬绿茶	51
	典型案例：团队成就的“裂帛”奇迹	55
第四章	网店招募——不拘一格聚人才	59
	这样的招聘广告能招到人吗	59
	家店铺赢半边天	60
	家店铺的局限性	61
	突破家店铺：必然的选择	63

招募现状：简单化、快速化、非流程化	65
树立正确的招聘思想	65
招募渠道的选择	67
招聘与面试	71
网商团队人才现状：不以出身论英雄	73
网店也出现了高薪挖角	75
第五章 网店老板：当好领头狼	77
头狼的作用和效应	77
店主的两种极端现象	78
情义为先，换位思考，获得供应商的信赖	79
树立开放心态	80
如何领导团队	82
做好老板的学问	89
典型案例：皇朝漆	90
“天香堂”的领头人——如何留住好员工	94
第六章 团队培训，务实为本	97
网店员工培训原则	97
网店员工培训内容	99
网店员工培训方式	103
成熟网店的员工培训	108
典型案例：东京著衣如何 56 天成就一皇冠——培训无价	110
第七章 网店狼图腾——网店文化的创建与打造	115
网店文化：让网店乘风飞翔	115
狼性网商见证：实现自我价值	116
网店文化是快速敏捷文化	117
网店文化是追求诚信的文化	119
网店文化是无所不在的老板文化	121
网店文化是从生存文化到发展文化的过渡	122
网店文化是逐步完善和发展的文化	124
网店文化是友情文化	125
网店文化决定网店的发展方向	126
网店文化构建	128
第八章 八步建设高绩效团队	135
第一步，建设组织架构	135



第二步, 设立岗位职责	140
第三步, 明确工作流程提高执行力	143
第四步, 制定规范的管理制度	146
第五步, 逐步公司化运营	148
第六步, 增强员工归属感和企业凝聚力	150
第七步, 人性化管理是工作的润滑剂和加油站	152
第八步, 将人性化与制度化完美结合	154
第九章 狼团队管理	155
网店管理的基点是务实和适应变化	156
薪酬与绩效管理	156
做好日常管理	159
正视离职与解雇	162
更艺术地管理网店	163
高效管理员工	166
有效激励, 让优秀的员工更优秀	169
认真应对员工“搭便车”行为	172
第十章 走过危机	173
危机: 无时不在, 无刻不在	173
典型案例一: 服务让我弱者生存, 后发制胜	185
典型案例二: 星月交辉的制胜路	187
第十一章 狼行天下	191
未雨绸缪为将来作打算	191
网商需求分化, 未来之路怎么走	192
小网店是实现大远景的载体	193
描述团队前景, 经常为团队勾画蓝图	194
树立战略意识, 培育核心竞争力	195
王者无敌——建设自有品牌之路	201
培育和形成设计网店的战略思想	205
树立财务风险意识	206
培养和提高法律意识, 重视员工社会保障	207
形成行业规范	207
竭尽全力为未来努力	209
典型案例: 利用网络创造蓝海的苏州中远电梯有限公司	211
后 记 非常团队, 非常合作, 非常业绩	217

第一章 狼来了——网商亮剑



亮剑精神

电视剧《亮剑》风靡一时，除了故事情节吸引人外，更重要的是，亮剑体现的诸多精神深深地打动了民众。李云龙最后那一番慷慨激昂的演讲更是掷地有声，将亮剑的精神实质展现得一览无余。李云龙是这样讲述亮剑精神的：

古代剑客们，在与对手狭路相逢时，无论对手有多么强大，就算对方是天下第一剑客，明知不敌，也要亮出自己的宝剑，即使倒在对手的剑下，也虽败犹荣。这就是亮剑精神。

事实证明，一支具有优良传统的部队，往往具有培养英雄的土壤。英雄往往以集体的形式出现，理由很简单，他们受到同样传统的影响，养成了同样的性格和气质。例如，第二次世界大战时，苏联空军第16航空团—P39飞蛇战斗机大队就产生了20名获得“苏联英雄”称号的王牌飞行员，与此同时，苏联空军某部，施罗德飞行中队产生了21名获得“苏联英雄”称号的模范飞行员。

任何一支部队都有自己的传统，传统是什么？传统是一种性格，是一种气质。这种传统和性格是这支部队组建时，由首任军事首长的性格和气质决定的，他给这支部队注入了灵魂，从此，不管岁月流逝，人员更迭，这支部队灵魂永在。

同志们，这是什么？这就是我们的军魂。我们进行了22年的武装斗争，从弱小逐渐走向强大，我们靠的是什么？我们靠的，就是这种军魂，就是我们广大指战员的战斗意志。纵然是敌众我寡，纵然是身陷重围，但是我们敢于亮剑，我们敢于战斗到最后一个人。一句话，狭路相逢勇者胜，亮剑精神就是我们这支军队的军魂！剑锋所指，所向披靡！

亮剑精神极具鼓舞人心的作用。我们不仅在战争年代需要亮剑，和平建设的年代同样需要，需要拼搏进取精神，需要优秀团队创造一轮又一轮经济奇迹，铸造社会繁荣。

进入 21 世纪，在网络经济蓬勃发展的阶段，有一个群体横空而出，他们用亮剑的精神与勇气创造了一个又一个财富新故事，他们虽然微小，但海量聚合后形成了强大的洪流，创造了全新的商业模式，引领了新的创业浪潮，推动社会和经济的发展，改变了人们的生活方式，他们就是网商。马云说：“未来难以预期，但未来可以创造。网商群体代表了这个时代积极向上的商业力量，他们正在创造未来的商务新世界。”



为什么将狼和网商相提并论

3 年来我一直坚持与网商沟通、交流，3 年中自己在淘宝开店的经历也告诉我，网商其实是一群狼。尤其是当我看到“天鹅纵横”店的老板、淘宝服装类自创品牌“裂帛”的创始人大风，她的 ID 是“狼人成群”时，内心受到了某种触动，难道说“裂帛”快速成长的背后是一群如狼一样拼搏的人创造的商业奇迹？经过深入了解后发现，确实如此。而她们仅仅是网商的代表之一。

狼与网商在很多方面有共同之处。

卧薪尝胆

狼不会为了所谓的尊严在自己弱小时攻击比自己强大的动物。狼能够潜伏几小时，甚至几天，等待猎物，比如等黄羊吃饱了，饱到跑不动的时候狼才会攻击黄羊，即使黄羊有再快的速度也没办法逃开狼的追击，可以说是一击必中。

网商在短短几年内迅速崛起，期间经过了前期很长时间的潜伏，马云在极其艰难的情况下说：“我已经做好再跪 10 年的打算。”作为网商的领军者、发起人和创始人，他在极其艰难的环境下多年卧薪尝胆，坚韧、顽强地等待时机到来，在经历了无数的暗夜与磨炼后最终走出一片天地。网商同样如此，10 年中起起伏伏、经历了冰雪寒冬、窒息与无望，终于破茧而出。

众狼一心，无与伦比的团队精神

狼如果不得不面对比自己更强大的敌人，必群起而攻之。狼的团队精神是值得

所有动物学习的。在动物中，猛虎、豹子都比狼凶狠，而且比狼更有威望，但是它们一般都是单独行动，而且一旦有肉吃，基本都只顾自己，甚至都不顾及妻子儿女。所以，老虎、豹子虽然凶猛异常，一直被冠以兽王的称号，但是真正称雄、让人闻风丧胆的还是那句在中华民族广为流传的 3 个字：狼来了。狼有极强的团队精神，基本不吃独食，而是会想着其他狼，自己团队内的老狼、病狼、弱狼、残疾的狼、生完孩子的母狼等；一只狼虽然害怕老虎、野豹，但一群狼能够让老虎和野豹吓破胆，逃之夭夭……

淘宝一直被比喻为小蚂蚁，这个蚂蚁平台上的每一个网商都是一只面对比自己强大很多倍敌人的狼，他们一心想依靠网络平台在缝隙中生存，一条心、一门心思地往前走。他们的坚韧是网商精神特质的良好体现和印证。

狼有自知之明

狼也很想当兽王，但狼知道自己是狼不是老虎，所以并不会轻易挑衅老虎。

网商也知道，他们目前仅仅处于发展期，还不能与传统行业的成功商人相比，还处于弱势阶段。但他们还是寻找自己的发展空间，坚持不懈地向前，他们更清楚自己要什么，该做什么。

顺水行舟，用最小的投入换最大的回报

狼在战斗中知道如何用最小的代价换取最大的回报。

网商也一样，他们凭借劣势成长，由小而大，由弱到强，一直是寻找和积极地用最小的投入换最大的回报。甚至“空手套白狼”成为很多网商起家的秘诀，借势而动，借船出海成为他们发展的重要因素。

同进同退

狼虽然独自活动，却是最团结的动物，你不会发现有哪只狼在同伴受伤时独自逃走。即使敌不过敌人，狼在退却的时候同样是有条不紊，按照秩序，绝不会一窝蜂逃跑，而是最大限度地保存有生力量的撤退。网商团队内部的紧密团结与深厚情谊值得很多大公司反省。目前的网商都处于生存状态，从老板到员工，吃同样饭，干同样活，做同样事，老板是网店中最辛劳的一个人，作为“头狼”，他要比其他人有更多的责任。而且他们荣辱与共，彼此同进同退、不离不弃，这样才能走得更远、更快。

