# 进一步打造企业核心价值观的基础

今年8月份以来,月初各位部门经理在桂林召开了一次会议,21号,全国店长会议在北京召开。通过这两次会议,大家一起分析上半年我们 在销售、市场、人力资源等若干内部管理中出现的各种问题,适时的提出了一些改进的方法和措施。

而一切先进管理行为的改进,都离不开我们企业下半年的进行的文化建设范畴。今天的中国企业生长在一个处处是机遇的时代,但同样也是 一个处处是陷进的时代。改革开放以来,我国的公司平均寿命只有7.8年,中小企业的平均寿命只有2.9年,而产品的平均寿命更短,大部分没有 超过2.5年,所以我们前些年的"秦池""三株口服液""爱多VCD"等等一批企业,尽已灰飞烟灭。

企业想要长存,就要有灵魂。曾有位将军说过:出色的部队都有"节奏",一种整体感,一种精神力量。有了这种"精神力量",才会形成凝 聚力。打造一支忠诚、敬业、高效的团队要凝聚人心的力量。首先就必须确立核心价值观,团结和凝聚志同道合者,建设有灵魂的组织。

我们看到过很多优秀的企业文化,有很多值得我们借鉴和学习的。当然,这个借鉴和学习是和自我企业规模的壮大与成长密不可分的。这如 同我们个人的理想目标,一个阶段有一个阶段的前方恭候着,那么他的实现也是根植于阶段性的目标实现。

以下的两段文字,我简单给大家介绍一下联想集团的文化理念和杰克·韦尔奇(通用集团CEO)在对待选择人才时的办法。 联想文化的核心理念是: 把员工的个人追求融入到企业的长远发展之中, 这句话包含三层含义:

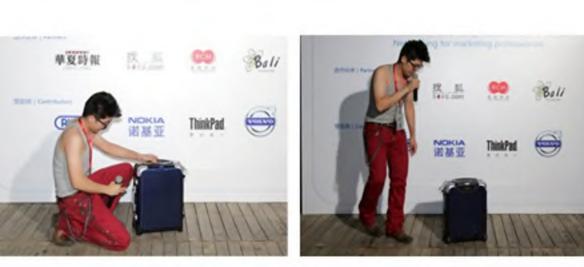
1、员工个人的追求只有与企业的长远发展相一致,即是对企业忠诚,为企业发展尽心尽力,只有这样才有可能实现。

- 2、企业发展了势必会给员工带来更多的发展机会,为每位员工提供没有天花板的舞台。
- 而杰克·韦尔奇在选择其手下的时候有以下四种办法:
- 3、联想为每位员工都提供平等的发展机会,不唯学历而重能力;不唯资历而重业绩。员工与企业相互依存,相互促进,共同成功。
- 1、认同公司的核心价值观,又很有成绩的人,不断提拔。
- 2、认同公司的核心价值观,但能力不足的人,可以培养。
- 3、不认同公司核心价值观,成绩还不行的人,离开公司。
- 4、很有成绩,但是不认同公司的核心价值观的人,要利用,但如果想动摇或挑战公司的核心价值观,必须走人。 希望在这一阶段,我们一步一个脚印的务实前行。

郭光硕

### 2013年8月8日晚,由《华夏时报》、搜狐、Kinetic、RCM联合 RIMOWA、NOKIA、THINKPAD、VISA、VOLVO,港龙 航空,举办了一场名为 "PAMIE" 的商务派对。旨在创建一个 非盈利的沟通与交流的平台,活动期间,RIMOWA提供2只旅行 箱作为奖品赠送,活动当晚,市场部也跟各大品牌及现场的媒体 人士建立及巩固了合作关系。为以后市场部的推广迈向更高一层。

2013年8月刊



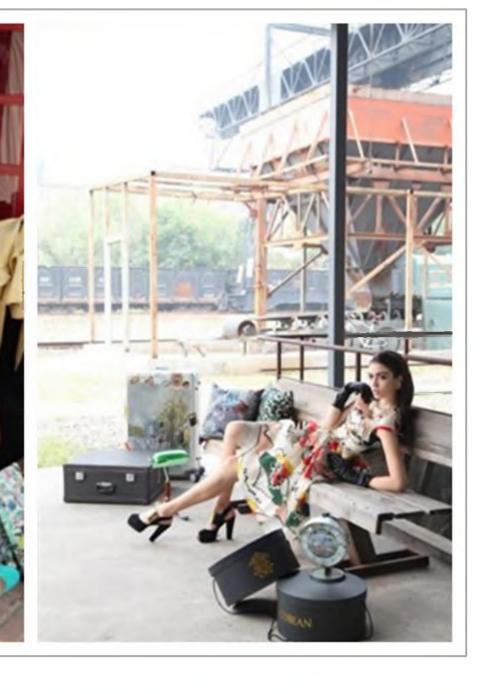


RIMOWA市场部 LEO , 现场为得嘉宾讲解RIMOWA旅行箱,

### RIMOWA与《PChouse》杂志合作拍摄广告大片。





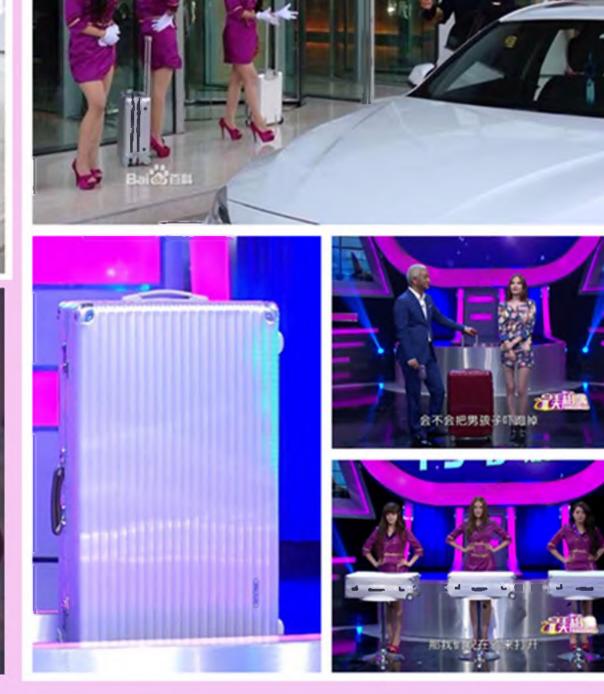












元夷川貫進 由世熙传媒将风靡欧美的一档交友类节目 < Baggage>引进

为了顺利拍摄完美呈现原版,我们市场部进行了积极的配 合。此节目的亮点是

中国,在中国此节目名为《完美箱遇》。

RIMOWA行李箱作为道具贯穿整档节目,并将于9月11号 (星期三)晚10点广西卫视首播,节目由人气偶像吉杰主 持,希望大家届时关注!

播出时间: 9月11日-12月25日,每周三晚十点广西卫视,共16期。

## RIMOWA全国店长交流会议

秉臣科技RIMOWA中国大陆区店面于2013年8月22日—25日抵京参加为期3天的学习交流会 议,行程周期安排为:参观北京维修中心——全体交流会议——店面实操交流。

我司新的维修中心于2013年6月正式投入使用,大大提高了维修效率,售后服务更加专业,成为销 售环节的重要支柱。

在全体交流会议当中,全国店长及销售骨干本着认真学习、增进业务知识的态度,总结2013年 上半年的销售情况、工作中遇到的各种问题得失、所管店面销售的优劣势现状。销售总监就各位提 出的问题给予——答复,并针对下半年任务指标的达成,提出有效可行的建议。总结结束后,店长 参加了产品知识考试,通过这次测试,找到自身的专业知识上的差距。在现场模拟销售演练环节, 员工以顾客及销售人员的角色现场交流,共同探讨销售中遇到的问题答案,做到全国的统一化。

议程第三天,各位外阜店长到北京店面进行实操交流学习,共享销售服务的技巧,以提高客单 成交率。

此次会议于8月25日顺利结束,并取得了预期的效果,希望各店继续努力,2013年下半年再创 佳绩!

销售部











杭州大厦7月顶级导购评选活动 RIMOWA员工孙御梅在杭州大厦 "顶级导购"评选活动中, 通过 努力,个人业绩突出。获得了7月 "钻石导购"的称号,并颁发了 奖状、奖徽以及500元的大厦购物 卡以鼓励员工,更加努力工作。

同时也让所有员工积极像 "顶级导购"学习,做好销售, 争做下一期的"顶级导购",完 成全年的销售。



### 大连麦凯乐培训心得

经过公司举行的为期四天培训,让我们体验到了细节化的管理,也进一步了解到公司的企业文化,发 展目标,和规划等,同时也学习到作为销售人员所必备的产品知识和服务,maggie经理讲的销售中细节, 以及列举的某些店面销售案例,对我们帮助很大,受益匪浅。

我非常重视此次培训机会,因为我们店面今年上半年的销售业绩不是很理想,呈现下滑状态,正好赶 上公司安排的培训,可以有机会和全国各个店进行详细的交流与学习,找到自己的不足之处,学习其他店 的优点,运用到日常销售和管理中去。

首先,参观了北京维修中心和芳草地店,随着公司的不断发展壮大,公司在许多方面进行了改善,维 修中心的扩大和调整,以及全国店面数量的增长,印证了这一点,日积月累的销售数量和客户群体的增长, 就需要我们提供良好的售后服务和质量。北京芳草地店是一种比较艺术性的商场,与其他商场不同的是,

商场里面到处可见具有观赏价值的雕塑、木偶等艺术作品,有很高的观赏价值和视觉体验,同时也吸引了 相当数量的客户。 接下来的交流会议是重点,全国各店逐一做自我总结,主要是店面的销售、陈列、货品、维修、服务、 装修破损及日常销售中遇到的问题。就销售来说,北京地区销售占比近43%,同比呈上升趋势,这与店面的 管理、日常的销售、服务等各方面密不可分,销售冠军新光店店长与我们分享了自己的管理经验,其中包

括对员工的引导交流、与商场的沟通、店面的维护陈列、店务的安排等,进行了详细的讲解,让我认识到 自己的许多不足之处,找到了差距所在,接下来的工作该如何进行都有了清晰的思路。其他地区如上海、杭 州、东北区业绩上升相对缓慢,在产品的知识、客户培养、市场宣传等方面都有待加强。在模拟销售环节, 全国各店针对日常销售和客户交流中遇到的问题进行了统一的解答,比如货品国内外的价格、产地、售后 维修、箱体尺寸、材质、日常使用等。有些客户称欧美、日韩等其他地区箱子价格比国内便宜很多,说差 价多少的都有,这些情况确实存在,但是他们只看到价格优势没有全面考虑,国外的专卖店很少,货品种 类更是少之又少,加上服务和国内更是无法相提并论,我们做的销售不仅是价格,更多的是服务、时间、售 后等全方位的,聪明之人都能想到这点,从而不会去斤斤计较,时间是无法用金钱去衡量的。国内不但为 客户提供优质的服务,在客户消费以后使用的过程中更是提供了良好的五年免费维修。 最后两天是实体店实习,我被分到了世贸天阶和新光天地。天阶店是公司最早开的一家店面,多以老 客户为主,由于周围店铺大多在招商或装修中,所以销售不是很理想,维修数量甚多,公司的全国免费服

司的主力店铺,商场在全国的定位本身就比较高端,销售额也是名列前茅,客户群体整体实力较好,加上 店员提供优质的服务和店面的良好的管理,使得新光的业绩迅速增长。由此可见,一家店铺的业绩大部分 取决于店长的管理,店长的职责就是定期给员工安排工作、分配任务、学习产品知识、交流销售技巧、进 行有效的沟通。一家店铺就是一个整体、团队,所以整个团队的凝聚力,店面业绩的进展都需要每个人去 负责。不仅如此,一家店面的形象、陈列、服务、士气、业绩、推广、沟通等,都要进行行之有效的管理, 出现问题,店长要勇于承担,有了奖励,要把功劳分给店员,这样,才能上下一致团结,创造更高的业绩。 在接下来的工作中,我们将把这次培训的内容让全体都进行学习、探讨、取长补短、要看到与其他地 区、店铺的差距,改善自己的不足,在销售技巧、产品知识、沟通、宣传、管理等方面入手。加强每位员

务电话就是在天阶店面,这也为销售提供了一个有利条件,可以引导客户到店面进行消费。新光天地是公

去达成销售; 多与公司进行沟通, 掌握公司发布的最新动态; 商场方面及时进行各种宣传, 比如墙体广告、 多媒体、报纸杂志、客户回访等; 总的来说, 我们需要上下一心, 团结一致; 加强自身产品知识和服务质量; 及时发现问题, 解决问题, 多和公司、商场进行沟通;各个部门相互配合;加大商品宣传,为创造更高的销售奠定坚实的基础。

工的产品知识以及公司发布的最新产品咨询、价格;相互交流学习在销售中的技巧,如何针对不同的客户

大连麦凯乐 路少坤

### 2013年北京店长会议总结

短短4天的店长会议行程已结束,但是带来的收获是非常大的。在公司入职以来第一次举办将所有店长 聚集在一起进行交流学习工作,这不但说明公司的日益壮大需要我们一起提升一起成长,也让我感觉到公司 对我们的重视程度,让我们更迫切的想要做好自己的工作。

4天行程第一天是参观总部维修中心参观国内罕见的具有艺术气息的购物中心芳草地,虽然上海也有维 修中心,但总部的规模更大设施更齐全,韩经理也给我们讲解了一些维修知识与技巧,让我们在日常工作中 更能服务好以维修为目的的顾客群,希望更能在这类人群中寻找商机让他们成为我们的顾客。而后参观了芳 草地,芳草地深深的艺术气息震撼了我们,使得大家不停的拍照留念以便带回店与店员分享,同时让我对每 天接触的RIMOWA有了一层新的理解,所以只有发自内心的恋上自己的商品才能更透彻的给顾客介绍和分 享。当我们还沉浸在芳草地的艺术气息中,公司还不忘给我们所有人安排了丰盛的晚餐,给我们洗去行程的 疲惫,让我感到温暖贴心。

第二天是所有店长进行半年总结和销售总监Maggie对我们细心的讲解公司半年的工作和一些新的知识 以及店长考试和模拟销售。听了所有店长精心准备的总结报告,不禁有了感慨,各家店铺都有很多困难,但 是大家都在想办法解决并希望做好更好,同时也分享了许多工作经验及技巧,让我感受到我应该学会珍惜, 珍惜现有的,并如何在现有条件基础上改善工作质量。然后是Maggie对我们进行培训规范了许多知识,这 样避免了工作中的失误,对原本模糊的概念也有了一个清晰的认识。培训结束后是店长考试,在这次考试中 我也找到了我的缺点,我只有提高了自己才能管理好店铺。最后是精彩的模拟销售,参加模拟销售的同事分 为顾客和销售员,作为顾客的一方都罗列了日常工作中较常见的问题,同时作为店员的同事也回答了非常精 彩,让我们目不暇接,我也暗暗在心里设想答案,结束后大家一起点评一起探讨。同时我也总结了一些问题 带去后面两天的实际工作中,后面两天在店铺的工作中大家都积极交流经验,抓住这难得机会积极探讨,在这 两天里我也学到了很多,其中包括产品知识,日常工作及售后服务,还有销售技巧,北京同事也会娴熟的给 我们讲解很多,非常感谢他们对我们的热心的帮助,让我感受到RIMOWA这个大家庭的温暖,我会将这份 感受和学到的很多新知识带回店铺同店员分享,同时也获得灵感尝试一些新的管理方式。 回到店铺后我觉得最重要的是将学到的应用到工作中来完成余下的全年指标,对下半年也有了一定的计

划,每天预计指标,将指标下达到个人,增加个人责任感和团体意识,及时掌握完成情况,根据实际情况给 店员增加压力的同时也给与鼓励,大家可以经常探讨销售经验,将不良的销售习惯及时纠正,使店铺全员往 一个积极心态的方向发展。同时在货品和活动希望公司给与支持,由于其他商场会有很多促销活动,很多客 人都会问有没有活动,我们在保证不打折的情况下可以适当给与一些小礼品,例如本商场有时在各种节假日

(情人节等)赠送食品礼券兑换咖啡巧克力,颇受客人欢迎。 这次北京店长会议让我感受到公司的用心良苦,所以我唯一做的只能学以致用,争取尽早完成公司下达

上海尚嘉 朱雯

## 我的激情在这里燃烧

秋天,金黄色的季节,收获的季节,我也在金色的秋日里感受到收获的喜悦。

八月末、我来到北京总公司、参加了北京公司为期四天的店长销售培训、在这四天紧张 而忙碌的学习中、我将自己归零、向全国其他区域工作经验丰富的店长学习商品知识、分享 销售技巧、探讨管理优秀销售团队好的工作方法。我们又一同被分到店面学习。在新光天地 店面里, 店长刘微微亲切地与我分享管理经验, 阵列上的技巧, 教会我售后维修接待的注意 事项,看到店员在很短的时间内,动作娴熟地为顾客安装上损坏的轮子,得到顾客发自内心 的感谢, 真的很为她们感到骄傲。在芳草地店面学习过程中, 店面温馨舒适, 陈列幽雅, 主 题陈列突出了我品牌文化内涵,店长刘玉伟特别教了我为顾客解开密码锁的小技巧、店面学 习体验中我感觉到了同事们积极认真的工作态度,当顾客来到跟前时,他们会在第一时间主 动迎上前去, 说句欢迎光临, 当顾客在几种商品前犹豫不决拿不定主意时, 她们会热心的询 问顾客的需求, 为顾客选择商品提出建议, 使顾客选择到合适的商品。短短的四天学习中, 愈来愈发现"参与有多深,领悟就有多深",实质的含义。

工作中不断吸取成功的管理与销售经验,不断提高自己,将正能量的工作态度变为一种习惯, 将激情与自信汇于平凡的工作之中! 哈尔滨麦凯乐

感谢公司为我们提供培训学习的机会,平凡的工作岗位是我进取的平台,我将在以后的

# RIMOWA -B月星影箱踪

的指标来回报。







