



倾听员工心声

一个有担当的企业，一个有担当的销售团队能够在激烈的市场竞争中处于有利地位

做一个有担当的业务人员

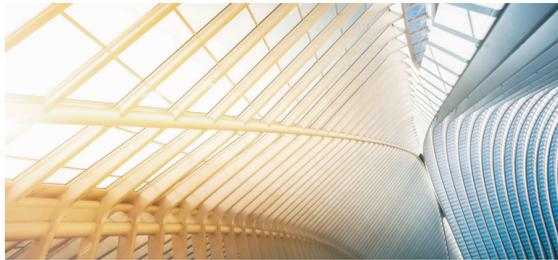
■ 王小蒙 / 河北中玻

记得大学刚毕业那会，刚参加工作，公司给新业务员进行了销售培训。当时培训师问学员：“销售业务员应该具备哪些特质？”大家伙众说纷纭，有人认为是勤快，做到腿勤，多拜访客户；有人认为是真诚，把客户作为朋友，用心对待，肯定会有效果；也有的认为专业知识很重要，因为你能够通过专业知识给客户提供更好的解决方案，做一个顾问式销售。大家提到了很多，而且每一项特质都是业务人员应该具备的。但是培训师提出了一个是我们大家都没有意识到的一个很重要的特质，那就是担当。

作为几年的销售人员来说，回顾自己的多年的工作经历。我们不难发现和自己达成了长期稳定合作的客户，基本上都是合作之中多多少少出现过问题的客户。并且有一个共同点就是，在出问题的时候自己以及公司都是积极的去给客户处理解决问题，尤其业务人员自己不

逃避、积极主动的态度成为了之后长期合作的关键。虽然有些问题业务员自己无法左右，但是业务人员的担当、处理问题的态度成为了客户实现长期合作的基础。客户说：“和你合作，我放心”。这就是信任的建立。

今年3月份的时候，西安一个客户在用我们公司玻璃的时候出现了严重的问题，使得客户对我们公司产品产生了怀疑，此事件如果不能及时解决，定会影响了部分使用我们公司产品或未使用过我们公司产品的企业对公司产品的可信度。对于一些了解我们公司，但是没使用过我们的产品、对我们的产品质量没有直观认识的客户，他们对产品的信任更多的是客户之间的口碑宣传。当时我在接到客户电话之后2个小时内到厂，看了情况，迅速通知售后人员，及时到厂处理解决，并且迅速补发一车货让客户使用。在不影响客户工期的情况下迅速处理解决了售后问题。这个事情在我们后期和玻璃协会的合作过程中起



到了积极的作用，很多没有合作的客户在知道这个事情之后，更加有信心和我们公司合作，这无异于一次事件营销。取得的效果很明显，因为有些客户在使用其他品牌的过程中，也出现过售后问题，处理的态度以及方式上都没有我们公司处

理的好，因此和我们公司之间的合作顺理成章，这对于我们品牌的提升都是很有利的。

一个有担当的企业，一个有担当的销售团队能够在激烈的市场竞争中处于有利地位。遇事逃避，没有担当的企业只能被淘汰。

快乐的心情去工作 在工作中寻找快乐

■ 李旭哈 / 沙河安全

工作是一个施展自己才能的舞台，我们的知识、我们的应变力、我们的决断力、我们的适应力以及我们的协调能力都将在这样一个舞台上得到展示。工作的质量往往决定生活的质量，不管从事什么行业，什么岗位，都要尽职尽责，这是做好工作的基础，只有恪尽职守，才能更好的履行自身职责。

如果可以的话，都会希望可以不上班，过着舒舒服服的日子，每个人都曾经幻想过这样的生活，但是现实和幻想落差太大，以至于感觉自己过的不开心，不快乐。虽然不满意，但这样的生活还是要继续，于是，我们就要从另一个角度去规划自己的生活，思考自己不是怎样可以不工作，而是让自己在工作的时候怎样感觉到开心快乐。有次和一位朋友说起工作中不开心的事，她跟我说，既然工作了，就要学会改变自己的心态，带着情绪工作和快乐工作都是要工作，何不让自己快乐的工作呢？我觉得有道理，就试着去努力。

自己现在从事的工作是质检员，每天都是看板、点片，说实在的挺枯燥的，自己想办法加进一点快乐元素，看好每一张玻璃，检查好每一架玻璃，只要不出差错，自

己心里就给自己记一分，提升快乐指数。公司在不断发展，我们也要紧跟脚步。更换我们的标签，让我们的标签看起来更大方、更整齐、更漂亮，每个人都在认真学习如何生成二维码，每个人都在努力的找方法，让我们的工作开展的更顺利。一个月一总结，在看到自己的劳动成果被认可的那一刻，自己很开心，也就享受到了工作中的乐趣。公司所设立的各个奖项，就很好的激发了我们的工作态度。

不是工作需要人，而是人需要工作。对于工作，我们有很多种做法，可以高高兴兴和骄傲的做，也可以愁眉苦脸和厌恶的去，如何去，完全取决于自己。既然是工作，即使不喜欢，也要尽力去做，努力喜欢它，并且凭着这种喜欢去发掘工作中快乐元素。通过这种方式，我发现自己对工作越来越不觉得厌恶，进而逐渐喜欢上了这份工作，越是喜欢工作效率就越高。当自己在工作找到快乐时，明显感觉到上班不再是一件苦差事，工作就变成了一种乐趣。

生命在于积累，有投入才有回报，尽职尽责，在工作中脱颖而出，取得成就，获得成功，人生的价值才能得到体现。只有无限热爱自己的工作，才能快乐的去工作，才能更好的完成自己的工作！

工作中如何用微信沟通的清单

微信沟通在工作生活里越来越常见，掌握好微信沟通的一些技巧和礼仪，会大大提升工作效率，取得事半功倍的效果。

1、无论是私聊还是群聊，“沟通黑洞”都不是一件好事，一定要及时消除。“沟通黑洞”就是指对沟通信息没有反馈。别人给你以私聊或群聊的方式发了一条通知信息，不能看完就完了，一定要回复一句“收到”。这是在反馈你接收信息的状态，免去对方惦记的时间和心情。

2、尽量避免在群里私聊，尤其是比较正式的组织群，比如公司群或会议群。微信群的本质是公共场所，那就要避免不必要的干扰。在群里私聊不仅会增加其他人的信息负担，甚至有可能导致他人错过重要信息。

管理者带头 以上率下

——董事长召开第三次员工交流座谈会

为听取员工心声、吸纳员工意见，9月26日下午，董事长姚建龙带领各公司员工代表参观完金沙河集团后，在办公楼七楼会议室召开了第三次员工交流座谈会。参加此次会议的共有来自四个分公司的73名员工代表，其中包括32名安全大学第五期学员。会议首先是员工代表自由发言，分享参观金沙河的一些感悟并提出对自己工作岗位中的意见和建议，然后由董事长对大家提出的企业文化建设等问题进行了介绍与沟通。

一、管理者在工作中要尊重员工

董事长表示本次座谈会与前两次的座谈会发生了很大的转变，大家为集团在变革图强的道路上提供了很多实质性的建议，这说明了管理者在工作中管理理念的转变。之前大家都处于一个自私、自我的心态，交流是在抱怨、纠结、困惑的一个状态中进行的，暴露出一种落后的思想。而本次交流会是在与金沙河员工交流之后的感悟与收获中进行的，大家通过与金沙河员工的交流认识到问题并提出切实可行的建议，这两种思想的转变与公司的管理理念息息相关、紧密相连。姚董强调，管理者今后要在尊重员工、信任员工的基础上进行管理工作，了解员工一切心理上的诉求并且对公司出台的种种机制进行落实实施。目前集团在变革时期，处在一个思想新旧交替、对立的碰撞阶段。更需要大家树立明确的做事规则，统一思想、转变工作思路，才能彻底地改变公司现在困惑的局面，只有对别人的尊重才能换来别人对自己的尊重，管理者与员工在工作中要相互信任，共同朝着奋斗者的方向努力。

二、企业文化的凝聚力

金沙河员工为什么有那么高的自豪感与归属感，这与金沙河集团的企业文化密切相关，这不仅体现管理者的智慧，更体现着员工的智慧，正是靠着这个集体的共同努力，不断丰富企业文化，促进金沙河集团不断的革新与进步。通过金沙河的参观，可以看到企业文化首先需要管理者的积极引导和精心培育，尤其是



中、高层管理者引导着企业文化发展的方向。在企业文化建设中主体是人，在企业的经营中从普通员工到管理者，尽管分工不同、责任与权利不同，但都是企业文化建设的主体，企业文化建设的过程也就是员工在生产经营活动中不断创造、不断实践的过程。所以管理者一定要坚持带头、以上率下，层层立标杆、作示范。

三、思想教育的重要性

毛泽东说：“思想政治工作是经济和其他一切的生命线”，公司在变革时期，必然会有部分员工感到不适应，甚至牢骚满腹，这就需要管理者们有实事求是、行之有效、耐心细致的思想工作，通过做员工的思想教育工作，消除他们的疑虑，化解他们的不满。只有员工心往一处想，劲往一处使，才能使企业力量集中，加快变革步伐。同时我们也应把思想工作制度化，使集团上下所有员工都把思想工作当作一种必须遵守执行的制度，使他们在工作之余能得到必要的心理慰藉，出现困难时能得到及时有效的帮助，他们就会感到无时无刻的关怀，而自觉工作和认同公司的企业文化。由此可见，始终坚持思想工作领先的原则，是实现变革图强的一个重要的保证。

我们公司在管理工作中，忽略了思想工作的重要性。集团长期以来思想教育的缺失，导致大家思想混乱，理念不统一，行动不一致，导致的结果参差不齐。改变这一现状，首先，

要“敬天”，需要集众人之私，成公司伟业。这就要求公司的管理者与员工必须要有个开放的胸怀，所有的人必须认同做正确的事，干社会认可的正确的事，这个事情包括对内和对外全方位进行。其次，要“爱人”，全体员工都要有善良对待别人的心，都要用开放包容的心态与别人相处，公司要重视员工的思想教育，使员工在工作中都有信仰、有目标。

四、机制规则的制约性

俗话说：“没有规矩，不成方圆”，机制规则是企业求得最大效益的保障，公司规章制度是实现企业目标的有力措施和手段。一个企业要有思想、有文化、有教育，还必须有机制。要想实现公司制度化、规范化，必须从管理者抓起。俗话说：“火车跑的快，全靠车头带”。所以说，抓制度化首先要从管理者抓起，从管理者的制度化抓起。机制制度在规范人、约束人中发挥着强有力的作用，我们公司倡导开放包容，是一种不拘束人的思想的一种有底线、有规则基础上自由自在的工作和生活。但人的本性是贪婪的，没有贪婪社会是不会进步的，所以必须要靠规则和制度来规范我们行为，保证良好的秩序，引导员工向奋斗者的方向发展。

座谈会现场气氛真诚、坦率融洽，与会人员通过参观金沙河集团拓宽了思路，增强了信心，决心在以董事长为核心的思想带领下，为公司的发展齐心协力，共同拼搏。

加减乘除



■ 赛丽娜 / 中玻(朝阳)

上学时遇见加减乘除，只是单纯的觉得那只是数字之间的符号，算来算去都离不开0-9，随着时间的流逝，所谓那些数字间的符号貌似也跟着升级，不断穿梭在生活与工作之中……

杨澜曾经说过：在她的职场生涯中，不断的在做加法。依目前来看，年龄在做加法，生活水平在做加法，阅历在做加法，就连找工作的人们对于待遇要求也在做加法……

而我们呢，对于自己的素质、能力、工作效率，是否也应该跟紧时代的步伐试着去做加法。让同一份工作有不同的工作方式，把不同的工作方式分享给不同的工作人员，把大家的想法汇聚成一个“金点子”，用增强了能力、提高了素质的我们去推动工作的进展。

有加法必有减法，在你不断提升自己的同时，一定会和自己的缺

点分道扬镳。工作中，减掉自私自利的想法，减掉投机取巧的念头，减掉不必要的流程，减掉重复工作与表面形式，减掉负面情绪，从而在快乐工作的同时，工作也得到完善与优化。

乘法的力量是加倍的。每一个顾客的背后都有着一个属于他们的团队，那么对于我们而言，把诚信和优秀的服务给一个顾客，就相当于赢得了一支队伍，将这种诚信和服务给所有的顾客，可想而知的身后将会有多少名顾客为我们竖起大拇指。

曾见过这样的公式：完美度=工作值/粗心值。这个公式无疑的告诉大家，在工作中越是粗心，就越是不完美。相反，在工作中除掉那些粗心大意，避免工作中的疏忽与遗漏，让你的粗心值越来越低，你的工作也会随之越加完美。

工作中的加减乘除，没有数量之间的庞大数值，但对于我们、对于工作，结果是不可度量的。

时刻挥汗如雨

■ 李世宗 / 沙河安全

咱们集团公司提倡“以奋斗者为本”的理念，我们也都知道“国家兴亡匹夫有责”这句话。那么，现在我们看一下我们身边的奋斗者都是怎样不断努力、坚持工作的。

我是沙河安全生产一部的，在我身边有位熔化副操。他吃苦耐劳、积极主动，而且非常有责任心。我相信，知道他的朋友们都会点赞，他就是爽快的张良斌同志。

记得在17年6月10日至6月16日，正赶上二线保窑工掏灰。了解这项工作的朋友们都知道，掏灰是很忙、很热的。在保窑工干一火歇一火的时候，他却不能休息（提煤气闸板、落闸板、调整旋转闸板、守着保窑工弄挡火板控制窑压、挤出来时间赶紧巡检设备的运行情况）更别说吃饭喝水了，吃两口就跑了。而且跟中控室配合的相当到位。

说到这，有的朋友可能还是不感觉他怎么样。但是，大家伙知道他是连续上了7天的16个小时吗？当时上个班没有副操，是他主动提出来要上16个小时，只为减轻上班员工的心理压力。也保证生产掏灰的顺利进行。“多少次挥汗如雨，伤痛曾填满记忆，只因为始终相信，去拼搏才能胜利。”而且他在工作中还经常教新人、帮助锡槽新员工打角度等。

公司有这样的员工，还何愁发展。他，就是我们的榜样，细心、主动、负责、有干劲、有冲劲，有跟着公司一起蓬勃发展的决心。



时时处处 树立品牌形象

不被金钱所诱惑的行为值得我们全体员工去学习

坚持原则

■ 牛玉梅 / 天津中玻

我们在工作中坚持自己的原则，严格遵守公司各项规章制度是我们的责任和义务，任何人都不能凌驾于制度之上，要维护公司利益、工作秩序、良好的形象和信誉，要把客户的利益要求放到首位“以客户为中心”。

在这咱别的先不说，就先说一千元，对于一个普通家庭来说是一个月的生活费用，对上学的贫困生来说是一笔客观的学费或是生活费，对于基层员工来说是半个月的工资，对客户来说，一千元虽然不算多，但也是小小的利润。

2017年6月22日这天，我们氟氢站按原定计划准备给2#3#5#三台小空压机做保养，一大早某公司设备维护人员就来到了厂子里，在跟维修联系后，不一会儿，负责维修本片的维修技工孟利科就过来了，他负责全程参与配合并监督保养过程。在相互介绍后，厂家维护人员为了让孟利科平常多报零件堵他的嘴，



就背着人给他塞了一千元红包，孟利科二话没说就把红包塞了回去，来回推了几次，他还是没有收，事过之后就开始了干活了。

时间过得很快，转眼就到了中午吃饭时间了，外面的雨下个不停，孟利科问他们在哪吃饭，他们说一会到外面对付一口，站上为了方便他们，也为了提高保养的速度，宋主任就让孟利科领着他们到食堂就餐，回来后就干上活了，节省了很长时间。下午很快就将三台空压机保养完毕，在临走时厂家维护人员趁孟利科

不注意，悄无声息的把上午未收的红包放到了大油桶上，在他做现场卫生时才发现他把红包放这了，连让他回绝的机会都没有了，他们已经开车走了。他毫不犹豫的到办公室找到宋主任，把红包上交了，紧接着宋主任就联系了厂家，让他们把钱取回去了，同时跟他们强调了公司的制度，不是自己劳动所得的决不能放到自己的腰包内。孟利科的这种廉洁高尚，不被金钱所诱惑的行为值得我们全体员工去学习，是我们的榜样。

在《基本法》里写到“与客户建立互利共赢，对等的合作伙伴关系，客户的利益所在就是我们生存与发展的最根本的利益所在”。如果当时收了红包，不仅使客户利益受损，影响公司声誉，还违背了原则和制度。

坚持原则是人的一生不可缺少的一部分。人生若是茫茫大海，那么原则就是指向北方的磁针，人生在世，要坚守原则，万不可随波逐流。

提高服务赢得客户信任，树立品牌，为企业发展奠定良好基础

服务在销售中的重要性

■ 乔建民 / 河北中玻

服务的展现直接体现企业的整体素质及产品质量，对于企业的对外沟通部门充分展现一个企业的可信度和可合作度。无论那个行业，要想在本行业内立足且体现行业优势永远是服务，如果服务能全面提升并在行业内赢得名气及口碑，定会为企业的发展奠定一个良好基础优势。

说一下自己亲身经历过的事情，这是有关于一个国家央企且行业处于垄断地位的企业。

事情发生在出差返回公司的过程中。6月22日我坐由郑州到沙河的火车返程中，由于下车匆忙而导致自己的行李箱丢落在火车上，之后马上到车站找相关人员给寻找。当时自己已经不抱找

回的希望了，想着火车人流量比较大，找回的可能性不高。但是中国铁路在半个小时后打电话给我，询问详细的物品信息以便于寻找。到11点时由本次列车长给打来电话询问具体哪个车厢和座位，到12点半有德州站方面电话咨询所落下的东西以及本人所在地，然后告知我明天几点在沙河什么车次接拿东西，事情就这样有条不紊的在短时间内解决。这就是一个大型央企的所展现的高质量服务。他们完全可以不理睬，因为自身为垄断型企业，含糊其辞或者不在意这些小细节，但他们没有，正所谓细节决定成败。

那对于咱们私营企业而且还是竞争如此激烈的行业，咱们更需要提高完善自己的服务，更没有借口去敷衍自己的服务。打

心自问下自己的企业是否已经建立起适合自己完善规范的服务体系？而自己是否在工作中也能做到这种快速高效的服务？现在各行各业都在提高自己的服务来赢得客户的信任。因为任何一个行业的发展提高必定离不开服务，服务为企业打开知名度，成为企业的附加优势。而销售产品中服务占有很重要的地位。对于企业必须要建立起一个适合自己的服务体系，在实践中找出服务的不足并不断的改进提高。作为企业的销售人员更要时刻提醒自己要有服务观念。央企在变，国家在变，而对于私企和个人更应该要提高自身服务意识，我们要始终坚持集团的发展理念“以客户为中心”，结合实际工作为客户提供优质的服务，满足客户的需要。

工作中如何用微信沟通的清单

3、重要的文件在发完微信之后最好再抄送一下邮件，重要的事件也应该在用微信简说明之后，再进行电话沟通。在微信中查看文件是很方便的事情，但是保存文件的操作就比较复杂，所以如果是比较重要的文件，你应该通过微信发送之后，再抄送一下对方邮件。同时，如果是紧急的事件，微信沟通的效率就比较低，最好用微信简单说明之后直接通过电话进行深度交流。

4、在介绍合作伙伴或工作人员时，应该事先拉个小群，而不是直接推名片，同时拉之前最好征求一下双方的意见。要知道，任何人都不喜欢被陌生人突然打扰。

5、最后，类似微信这样的新式沟通工具，让我们可以更加方便、快捷和自由的交流。正因为如此，你更应该管理自己的使用行为，通过减少沟通成本的方式，促进工作效率。

每天学点基本法

《河北安全实业集团基本法》文件自5月16日下发到现在将近5个月的时间了，大家通过对《基本法》学习，自身的工作能力也都有了很大的进步和提高，下面和大家一起分享来自沙河安全公司和中玻（朝阳）公司2名员工对基本法的感悟。

学好《基本法》，将其更好的运用在工作中，全面提高我们的理论水平和实际工作能力

学习《基本法》心得体会

沙河安全 赵建立

我们当前的管理有效，同时也是我们以后工作的指导。

《基本法》是我们企业的灵魂所在。它指导我们全体员工的日常行为，是指导公司各项事业发展的基调，是指导公司各项管理工作的出发点与高度。它阐述了我们应具有的大局观、使命感、责任意识，也指导了我们团结合作、与时俱进、实事求是。它释义了我们一切行为的准则与纲领，规范了我们的行为与标准，让我们真正明白什么事情该做，什么事情必须做，什么事情不可以触碰与逾越。同时，也为我们一切的工作划定了界限与准绳，指明了做事思考的重点与方式，强化了有价值的付出得到的回报，同时也为我们指出了应持续追寻的目标与途径方法。它着重阐述了，我们的核心价值观的所在，“以客户为中心，以奋斗者为本，以共赢促发展”的发展理念，这是我们《基本法》作为企业灵魂之中的灵魂，也是更好践行优秀企业的精神所在。核心价值观，为我们以后的工作，点亮了灯塔，照明了方向，指引了目标，从而让我们掌握做事所应该遵循的度量。

《基本法》更是我们不可缺少的优秀企业文化之精髓。凡是企业的优秀人才，应该是深知企业的文化，在思想上能有机地融入企业的文化中，并且形成一个统一的整体。以创新、团结、务实、高效、实事求是，践行公司企业文化理念；以服从组织、团队合作、责任敬业、诚实守信和自我批判等文化与管理方式，实现自身价值。《基本法》是公司发展过程中多年经验的积累与沉淀，是公司集体智慧的结晶。一个拥有优秀文化的企业，在今后的市场竞争中，才可能得以生存和发展，其资本才可能不断增加，而且变成更有价值的资本，才能在日益变化的社会趋势下发展、壮大，企业才能越走越远。

公司的企业文化是开放的、包容的和不断发展的，日益成熟的各项工作中，越来越需要统一的工作准绳，而《基本法》的作用是不可取代的。我们必须深刻认同与理解这种文化，践行《基本法》的要求。只有我们继承这种文化，并将其发扬光大，团结一心，共同奋斗，我们坚信公司的明天会更好！

在集团变革图强道路上，只有把工作中每一个细节做到位，才能为正常生产提供有利保障

安全基本法读后感——心态决定一切

中玻（朝阳） 战富

在集团公司下发基本法后，我读了很多遍，但是怎样把基本法运用到工作当中，我认为，首先要有一个积极的心态去对待工作。

古人云：知识改变命运，心态决定一切。本人也认为的确如此。就像我们的人生中，我们想拥有一个什么样的工作，完全是由我们自己的心态决定的。怎样的心态对我们做事是非常重要的，心态决定一切。没有一个好的心态，无论人的知识面再丰富，最终他获得的都不会是他自己想要的，甚至是损害他人利益的。如果你做人到位了，没有业绩是暂时的。如果你做人不到位，现在再好的业绩也只是暂时的。

每个人做事肯定是要有一个刻骨铭心的目标。这样他就会花自己所有的精力去完成人生的所有事业。我认为人生中心态占70%，能力占30%。

归零和学习的心态。从零开始去对待自己

的伙伴及同事，我们要不断地以归零的心态去做事。学习永远以一个小学生的心态去做事，永远让自己有一个空杯的心态，把自己放在一一零起点，这样我们才会随时随地的进行学习。学习没有固定的形式，只是我们有没有一个学习的习惯。人只有在有意识的时候、开悟的时候，才开始学习。

一个人，如果他的心态不够积极向上，那么他的人生也不会有什么改变。相反，还会把自己束缚在内。你若改变不了环境，那就改变自己；假如你改变不了事实，那就去改变你的心态！

爱迪生为了发明一只小小的灯泡而失败了千万次。当时有的人不解，认为他这样做无非就是浪费大量的时间与生命在一个很不起眼的东西上罢了。但爱迪生却轻松的说：我证明出了一千多种不能制造灯泡的方法，这难道不是

巨大的财富么？乐观向上的心态鼓舞着爱迪生一次又一次地为人类做贡献，为人类的历史翻开了新的一页。

有的人就是这么不懂得放开自己，非得把自己束缚在内。我有时就是这样，在集团公司变革图强，大家踊跃学习基本法时期，我自认为工作已经做的很到位、很用心了，可是领导来到车间了还是提出诸多事情没有做好，我当时的心态就以为领导太细心了，如卫生死角、设备卫生等要求有点“苛刻”，可是事后想一想，在集团公司变革图强道路上，我们只有把工作中每一个细节做到位，才会为正常生产提供有利的保障。

所以，希望大家都能积极对待工作，拥有乐观向上的态度，人生最大的敌人就是自我，具有积极的心态才能战胜消极的自我，成功才能属于每一个人！