管理课堂

员工参与感不强 将致高离职率

很多公司离职率一直居高不下,管理层疑问:不错的薪水为什么就是留不住人呢?要知道,工资低并不是大部分人离职的原因。埃里克·杰克逊去年冬天写的一篇很不错的文章《为什么企业如此不善于挑选、挽留和激励人才?》,他一共列出十点理由,但其实可以用这句话来概括:"大部分公司都在嘴上承认优秀员工的重要性,但从他们对待员工的实际方式上,却看不出有多重视员工。"

那些能够留住各个级别优秀员工的公司,对待员工就像是对待宝贵的合作伙伴,与员工共同迈向企业的成功之路。下面是一些具体的表现:

体现融入:每个人(尤其是优秀的员工)都希望能感受到他们是公司成功道路上不可分割的一部分。好公司会通过两种简单的方法来做到这一点:1. 让员工了解公司的决策,以及如此决策的原因。2.让他们尽可能地参与到决策中来。所以,首先应该坦诚如一地与员工沟通公司的重要信息。如果一则关于公司的重大消息是从报纸上读到的,这种感觉会很糟糕。无论是好事还是坏事,都应该首先与你的员工分享。其次,无论何时只要条件允许,都尽量让员工参与公司的决策流程。可以通过各种形式,从当面询问到让员工填写问卷,然后,通过实实在在的方式反馈这些意见。这样,就能建立起一种企业文化,将领导的决策过程尽可能地下放到公司的基层。

给予支持:在那些难以挽留人才的公司里,员工大部分时间都会觉得无所适从。举个例子,某人在一家公司工作,几年里一共只和上司进行了六次对话,其中三次还是打电话。这传达的意思很明显:干好你的活儿,少来烦我。现在他在找下一份工作了。你可以通过多种方式体现对员工的支持,但最佳的方式能够让他们觉得你是真心关怀他们的成功:定期与他们交流工作;尽可能为他们排除障碍,提供他们所需的资源;询问他们的职业理想,想办法帮助他们成长。

(综合)

创业故事

用贴心"售后"维护品牌形象

——淇县一家具店老板夏松贞的生意经

□本报记者 李雪婷 文/图

目前家具行业竞争十分激烈,大小卖场遍地开花,品牌经销商数量随之增长,市场"蛋糕"不断被分割,而夏松贞所代理的家具品牌,在淇县市场上已经稳占30%~40%的份额。他是如何在竞争中占有一席之地的呢?夏松贞说,最大的经验就是"用贴心的'售后',维护品牌形象"。

夏松贞(右一)在向顾客介绍产品。

抓住时机代理品牌家具

夏松贞曾经是一名打工者,在山城区奔流街给别人打工卖烧烤,这个活儿他干了6年。

"那是我人生中最艰苦的6年,每天要站在烧烤炉边,从晚上6点钟干到凌晨4点,白天又得早早地采购晚上烧烤用的材料。夏天烟熏火燎的,汗水止不住地往下流,跟洗桑拿一样。"夏松贞说。有了这6年的经历,以后他干什么活儿也不觉得苦了。

2007年,夏松贞怀揣自己打工6年攒下的8万元钱,在淇县建材市场租了个门面,开始经营家具生意。最初,他主要是从周边小家具厂进一些做工比较好的家具来卖,生意也过得去。

随着淇县的发展,新型农村社区不断增加,夏松贞从中看到了商机。他认为人们居住条件改善了,居民购置家具、装饰住宅的热情也将会不断高涨,而随着人们生活水平的日益提高,大家也会更加重视品牌,于是,他果断决定加大投资,开始经营品牌家具。

精心装饰卖场吸引人气

2010年,夏松贞投资150万元开始经营品牌家具。经过多方考察,他选择了一家知名品牌做代理。"主要看中这家品牌的设计,非常人性化,只要你相中这款家具的样式,大小规格是可以更改的,他们的设计理念能够满足淇县当地人的购买心理和需求。"

刚开始由于人们不了解这个品牌,只有零星的顾客偶尔过来看看。"做生意要有良好的心态,能承受住压力,在市场不好时也能从容不迫,才不至于作出错误的决策。"面对冷清的生意,夏松贞说。他认为,很多家具店老板往往一看自己生意不好,别人的某款产品好卖,就急着更换产品,找同类产品来卖,结果导致产品同质化严重,大家都没钱赚。既然选择了,就应该相信自己,坚持往前走。

为了打开市场,他想了很多办法。"当时,我们也没有过多的钱去做广告,只有靠家具卖场的空间布局设计、色彩搭配、饰品配置等,来吸引顾客。"夏松贞说。为了吸引顾客,他对店面进行了精心装饰,家具卖场的每一个细节都尽量体现出品牌的个性和内涵。慢慢地大家对品牌开始认可,生意也好起来了。

以用户口碑传播品牌形象

"代理家具品牌不是一味地比拼价格,更是服务和品牌的塑造。"夏松贞说。他非常注重用户的口碑,一直用贴心的售后服务维护品牌形象。

今年4月份的一个晚上,淇滨区的一个客户打电话反映,买的床有问题,想让他过来看看。夏松贞开车到客户家进行了仔细的检查,最终发现,是床上的一个螺丝钉没有拧好。

那位客户当时就表示抱歉:"一个螺丝没有拧好,让你跑了20多公里,真是不好意思。"而后,他为夏松贞介绍了不少的客户。

5月份,一个大客户购买了25张床、15套衣柜,要求一天之内全部安装好。夏松贞马上和工人们一起从早上9时干到晚上11时,终于在客户要求的时间内安装完毕。那位客户感动地说:"老板都上阵给我们安装了,这家具咱信得过。"

现在,在夏松贞的努力经营下,他的经营面积已经达到2200多平方米,每个月的销售额跟以前相比也翻了好几倍。

商机无限

只要心灵手儿巧 树皮作画亦佳品

近日,甘肃省艺术馆举办民乐民间艺术精粹展。据了解,甘肃民乐县一批民间艺术家在长期生产生活中,发挥聪明才智,借鉴古人传统技法,创意于现代生活,形成刺绣、木塑画、麦秆画、根雕奇石等一系列艺术珍品,还产生了相应的经济效益,形成当地新兴的文化产业。

图① 6月19日,在甘肃省艺术馆,甘肃民乐县民间工艺艺人苏永生在用树皮制作独特的树皮画。

图② 这是甘肃民乐县民间工艺艺人苏永生创作的一幅名为《喜上眉梢》的树皮画(6月19日摄)。

新华社记者 梁强 摄

创业感言

●【创业5年的那些苦水】1.失败了,什么都是白扯;成功了,白扯也是战略。2.成功=努力+机遇,谁能控制你的运气?3. 很多人一辈子没有喝到美酒,是因为他永远不肯喝苦酒。4.面对失败:学习许三多,不抛弃不放弃。5.坚持是人最重要的能力。6.创业经历四个字:死里逃生。

——企业家朱文俊

剖析:这是一个创业者的心路历程,不管怎么说,创业有风险,投入需谨慎。

●【加速你成功的5种好习惯】1.保持激情。只有激情,你才有动力,才能感染自己和其他人。2.做事专注。抓准一个点,然后像一个钉子一下钻下去,做深、做透。3.执行力。不仅知道,更要做到。4.学习的习惯。学习是最便宜的投资。5.反省的习惯。"事不过三",经常反省自己的得失,会使自己成功得更快一些。

——阿里巴巴集团董事局主席马云

剖析:马云这样的创业神话之所以不可复制,就是他身上的精神不容易复制,不过学习一下他的理论,对于现实还是大有裨益的。

◇中原传真◇

省财政厅下达7.7亿元 为农村娃增建幼儿园

河南日报消息 6月19日,记者获悉,为扩大农村学前教育资源,满足适龄儿童入园需求,省财政厅已下达2013年学前教育校舍改建类项目中央专项资金7.7亿元。其中,支持利用农村闲置校舍改扩建幼儿园3.8亿元,支持农村小学增设附属幼儿园3.9亿元。

据悉,各市县财政部门将按照2011~2015年扩大学前教育资源规划以及校舍建设类项目规划和分年度实施计划,及时足额落实应承担的项目资金,做好项目的组织实施工作。省财政厅负责人表示,对校舍改建类项目的实施,必须讲求质量,满足抗震防灾要求以及基本办园标准,"确保改建一所,合格一所"。

郑州一老人发明花木修剪"神器"

无噪声、不震手、不烧油

6月18日下午,郑州市紫荆山路绿化带旁,50岁的陈银昌拿着自己发明的修剪机向记者演示,机器有半米多长,由不锈钢手柄和圆形表壳焊接而成,重量很轻。(如图)

与此形成对比的是,绿化工人手上拿的绿篱机,噪声震耳且机身很重。

陈银昌说,他发明的修剪机重1.5公斤,手柄杆可调节长度,手柄内装有4节充电锂电池,充满电能用一天,节能环保,成本400元左右。

陈银昌从小酷爱发明,目前已拥有10余项专利。两年前,他决定设计这款修剪机,全部花费近4000元。今年4月,他成功完成设计并申请到实用新型发明专利。

(据《洛阳晚报》)

浚县第三高级中学:狠抓学校建设 提升办学水平

□吴国峰

近年来,浚县第三高级中学以培养学生终身学习为宗旨,端正教育思想,更新教育理念,全面贯彻党的教育方针和国家"十二五"教育发展纲要,积极实施素质教育和新课程改革,坚持依法治校,依法治教,全面提升了教育教学水平。

一、加强队伍建设,提高工作效率

该校始终把师资队伍建设作为可持续发展的根本来抓,对教师的业务能力和教科研能力有明确的目标管理。要求教师每周每人交一份教育教学工作反思教案,每学期一篇教育教学研究论文、一篇读书笔记,帮扶一名学困生,管好一个班级,树立一个良好的教师形象。

二、加强学校"三风"建设,树立三高新形象

一是校风建设。该校充分发挥校园文化的影响作用,校园内、教室里,随处可见言简意明、教育性强的标语,为学生提供了自强、自信、自尊的动力。除此之外,该校坚持实行卫生检查评比制度,教室、校园以及各功能室都布置得井井有条,这些都体现了学校对学生身心健康发展的关注和一切为了学生的理念。

二是教风建设。该校开展了"讲文明、树新风、献爱心"等师德教育系列活动,结合课程改革,要求教师学习教学的新理念、新要求,严格执行学校的教学常规工作细则,鼓励教师将大胆创新与细致工作结合起来。上学年,教导处提出"教案改革"新思路,要求教师从学生认知水平出发,打破以往的条条框框,明确教学目标,理清教材思路,规范教学流程,创设问题情境,化解教学疑问,促进心智发展。

三是学风建设。该校着力培养学生的主体精神,变"要我学"为"我要学",狠抓学习目的性教育。重视培养学生的学习兴趣、良好的学习习惯和自觉的学习态度,逐步培养学生掌握各科特点的自学能力,形成了独立作业,诚实考试,自觉纠错,查漏补缺以及发展自身兴趣、爱好、特长,主动学习的风气。

网格化巡逻织密治安防控网

——鹤山派出所"四防"建设之人防篇

□淇河晨报记者 郭坤

"没有健全的人防组织网络,再发达的技防体系也难以物尽其用。"这是6月10日,记者在鹤山区采访鹤山派出所人防建设时,听到最多的一句话。

记者白天走在鹤山区的大街小巷,总能看到一支支巡防队在各自巡逻区内或步巡或车巡;夜晚,社区民警带领着巡逻队员深入居民小区、散居片等处巡逻。有了他们保护,鹤山显得和谐而平安。

鹤壁集镇王荒社区的李女士告诉记者:"自从有了巡逻队,我们心里觉得踏实了,有了他们,觉睡得也更安稳了。"李女士说的巡逻队是鹤山派出所以创建"平安示范区"、"无刑事案件社区"为契机,整合巡逻防控力量,组建的乡镇、街道专职巡防队,农村、社区巡逻队,企业巡逻队,这些防控力量网格化巡逻震慑打击街面现行违法犯罪活动。

"在城市区域,我们划分5个巡逻区。每一个巡逻区明确民警参与。在两个乡镇则有不低于10人的专职治安巡逻队,由派出所管理使用,承担农村地区治安巡逻任务。"鹤山派出所社区警务大队大队长刘洋告诉记者,在白天是以派出所指导下的区巡防大队为主要巡逻力量,每一个巡逻区成立巡防组,全天候网格化巡逻。乡镇街道办事处巡逻队承担社区主要街道的巡逻工作;社区、村庄巡逻队承担本村、社区主要道路、居民区的巡逻工作;企业巡逻队负责本企业及其周边的巡逻防控工作。夜间,社区警务大队各中队值班民警带领区巡防大队人员及选派的企业保安人员深入辖区居民小区、散居片等部位开展巡逻活动。

刘洋介绍,各级巡逻队结合实际,确定每个巡逻区的必巡点、必查点、必巡段。例如政府要害部门、金融机构、学校、厂矿企业、公共娱乐场所等,对这些地方每次都要进行巡逻、治安检查,遇到各类违法犯罪活动、各类安全隐患等问题及时与各辖区民警作出处置。

"今年1至4月份,鹤山派出所辖区刑事案件立案数同比下降18.3%,其中伤害、抢劫、抢夺、盗窃立案数同比分别下降14.6%、42.1%、14.3%、11.3%。各巡逻队不间断的巡逻,提高了辖区群众'见警率',及时有效地遏制了各类案事件发生,增强了公众安全感和满意度。在2012年度全省法治环境满意度调查中,鹤山区已连续两年排名全省城区第一。"说起鹤山派出所人防建设,副所长宋长银高兴地对记者说。

工行资金池:企业管理和运作资金的好助手

□本报记者 汪丽娜

"资金池是我们银行针对集团性客户而设计的,以单位银行结算账户为资金集中管理对象,满足集团内各成员单位的资金统一使用和管理,实现集团客户最佳资金配置、最大化流动性需要、最低财务成本、规范化资金使用、共享以及自动化的内部核算。"6月13日,中国工商银行鹤壁分行结算与现金管理中心经理韩东辉向记者介绍了他们着力推出的资金池业务。

资金共享 支付周密

当集团客户使用资金池时,资金归集功能可以帮助客户实现对境内外下属单位的人民币或外币款项快速、自动集中,实现资金定时或者临时集中,以利于客户总部统一管理和运作资金,提升资金利用效率。

资金池有资金下拨功能,可以帮助客户实现对境内外下属单位各项支出的周期额度管理和自动化管理,加强财务控制并减少人力成本。"通过设置各账户借入借出款额度、联动支付额度以及内部借款顺序等,使用这项业务我们可以帮助客户控制内部资金流转,支持按各下属单位资金情况调配共享资金统一运用。"韩东辉表示。

资金池还有支付管控周密的特点。"资金池的联动支付功能可以满足客户在实现资金高度集中的前提下,满足分支机构联动上级账户资金进行支付的需求,并可配合'支付额度控制'产品,实现周期限额控制。"韩东辉介绍,客户还可以根据管理需要控制日间透支关闭时间,加强对外支付管控。

管理灵活 服务多样

"使用实时归集联动支付方式管理资金池的客户,可以按照成员单位上存资金实行额度管理。"谈起资金池的使用,韩东辉道出了其灵活、方便等优势,"我们还提供账户额度、明细、账单等信息服务,客户在柜面、银企互联、网银等渠道可直接查看到账户的可用额度。"

"针对需要对资金流动进行成本核算的客户,资金池中有内部计价和委托贷款功能,可以有效满足单一法人各分支机构之间和集团各独立法人之间的内部资金核算需要。"他介绍。

对于使用委托贷款进行内部资金核算的客户,韩东辉表示:"资金池可以帮助客户实现下属单位之间直接进行资金借贷清算,减少由上级单位统一清算资金产生的委托贷款金额及利息成本,从而减少企业税负。"

资金池的归集下拨类型十分丰富。韩东辉介绍:"我们为客户提供按单个账户或分支机构设置归集下拨类型,提供全额归集、取整归集等归集类型,等额下拨、额度内下拨等下拨类型,客户可以根据需要自动或手动发起归集下拨。"

运转安全 收费合理

"我们通过提供集团统一授信的法人账户透支以及保证金账户,以此作为资金池内各账户透支保证,满足客户日间支付临时资金需求,确保银行和客户资金安全。"对于资金池的安全性等问题,韩东辉也作了解答。

资金池还有着详尽的信息服务。韩东辉告诉记者:"客户可通过柜面或网上银行渠道,查询资金池内全部账户或某一分支全部账户的汇总余额,了解整个集团或某一区域内账户资金总体情况。"

他表示,银行会为客户提供资金池内部往来清单、资金池归集下拨成功与失败的清单,满足客户对资金池业务处理情况的信息查询需要。"客户可以通过短信或电子邮件方式,实时获取归集下拨处理结果。"他谈道。

"采用名义资金池管理的客户,我们可为其提供合并计息服务,对池内各账户余额轧差之后的净额进行计息,缩减了存贷利差,减少客户利息支出。"韩东辉介绍。

人民币资金池产品主要有三种收费方式:按账户收取服务费、按归集金额收取服务费、按委贷金额收取服务费。"资金池的客户如使用我行法人账户透支、结算账户日间透支、网上银行、资金汇划等业务的,按相关业务收费标准收取服务费用。"韩东辉介绍。

工行理财产品之窗 23