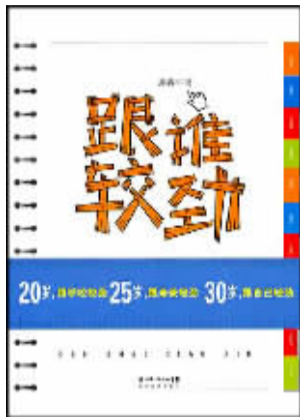


26

茶壶原理

口碑营销

27



○孙睿 著

何小兵买了一辆车,决定出去走走。他开着车沿着街边溜达。路旁有很多小店,店主都是外地人,背井离乡,为了谋生来到北京,挣不了太多钱,但每个人都活得有声有色,脸上带着让何小兵羡慕的满足。

何小兵想起了海子的诗:从明天起,关心粮食和蔬菜。何小兵开始买菜做饭了。一通忙乎,他做了四菜一汤,然后风卷残云般吃饭。

何小兵隐隐觉得生活在发生变化,但这种变化是好还是坏,他也拿不准。他突然想去教他吉他的那个老头儿家坐坐,于是打了电话,老头儿正好在家。

何小兵开车到了老头儿家,何小兵坐下。老头儿准备泡茶,卧室里传出一些动静,像是有人。

“您家有人啊?”何小兵问。“对,你认识。”老头儿拿出一把紫砂壶说。

从卧室出来的人让何小兵大吃一惊,是顾莉莉,穿着居家的衣服。

何小兵半天没缓过神儿来,不知道顾莉莉是什么时候和老头儿凑到一块儿的。

“喝茶吧。”老头儿倒好一杯茶,递到何小

兵面前。

何小兵下意识地端起茶杯,喝了一口,滋味醇厚,口有余香。

“你看我的这两把壶,哪把好点儿啊?”老头儿拿着紫砂壶问。

何小兵端详了一下,凭直觉指着刚才才沏茶的那把壶说:“这把吧,看着舒服点儿,不那么愣。”

“这把壶看起来比较‘润’,我养了5年了。”老头儿又拿起另一把,“这把壶是新的。这些壶,如果不用茶水泡它,没经历过时间,就不会变润。人也一样,需要生活的浸泡,要不然总跟这把新壶似的,看着夹生,火气大,躁,不静。”

老头儿又给何小兵倒了一杯用新壶泡出来的茶,何小兵尝了一口。

“这茶怎么样?”老头儿问。

“好像没刚才那个香。”何小兵说。

“其实茶是一样的,不同的壶泡出来的味儿不一样。同样一件事儿摆在这儿,你和我的处理方式也会不一样。”

“有没有一个标准,或者是真理,只要照着去做就没错?”何小兵问。

“对生活真相发现的过程,就像剥葱,剥开一层,还有一层,最后手里剩下的就是真相。”

“葱都剥完了,最后手里什么都没有了。”

“对,什么都没有了,这就是真相,真相就是无。”老头儿给壶里续上开水说,“地上的一堆葱皮儿,都是假象。”

何小兵有点儿蒙。

这时候顾莉莉从屋里出来了,在老头儿身边坐下,对何小兵说:“我们打算下个月领证了,你要是没事儿,过来一起吃个饭吧!”

“行。”何小兵答应得很干脆。

“你和夏雨果还有联系吗?”顾莉莉问。

“联系不上。”何小兵说。

“想想办法。”顾莉莉说,“夏雨果挺适合你的。她是一个孩子气的人,你能走到一起。因为你也是一个孩子气的人,不愿长大,渴望童真。”何小兵被说得有点儿不好意思。

何小兵觉得这趟没白来,老头儿给了他很多启发,想晚上请老头儿吃饭,老头儿说不用,让何小兵去音乐节看看,会有更多收获。



○汪中求 朱新月 著

在中国有这么一家公司,德胜(苏州)洋楼公司。该公司成立于1992年,专门从事美式木制别墅建造,员工不到1000人,年销售额4亿元~5亿元。目前,它占据了国内木制别墅70%以上的市场份额,但全公司只有一个销售员,没有营销费用,管理成本很低。

读者也许都不会相信:只有一个销售员,没有营销费用(也就是不靠商业贿赂),怎么可能接到业务?

但这家公司确实存在,而且也确实如前文所述地进行着出色的营销。德胜公司规定:公司员工不得接受供应商和客户20支以上的香烟、100克以上酒类礼品以及20元以上的工作餐,违者属于谋取非法收入,一经查实立即开除!所有供应商、客户在首次洽谈供应业务时,就要签署禁止回扣同意书。德胜公司人力资源部会向所有供应商和客户寄发反腐函及反馈表,每半年一次,雷打不动。

这么严格地禁止商业贿赂,在业内似乎很难接到业务,他们是如何占据本行业70%以上的市场份额呢?靠的就是“口碑营销”。众所周知,口碑不仅要求营销模式的独到和创新,还要求产品的质量过硬,而且对于一家不在营销上投入资金的公司,其产品质量之好可想而知。

深入了解德胜公司,您就会发现这是一家真正将零缺陷工作践行到底的企业。他们对施工质量的要求达到了苛刻的程度。所有德胜公司的建筑工人手头都有一本80页的《美制轻型木结构操作规程细则》,从地基与基础、主体结构及装饰、水电安装、燃气管道安装、油漆喷涂等五大方面逐一作了非常详

细的规定。而且,所有员工都要经过长期培训、考试合格后才能上岗。

客户在验收德胜的产品时,都会惊讶于其中的一个小细节:在德胜所造的楼房中,所有拧好的螺丝钉里的螺纹必须呈现出一个端正的“十”字,而绝不能是“×”;所有插座上的“一”字形螺丝,凹纹也都必须整齐地一字排列,不能歪斜;在他们的施工现场,有专职的督察员随时巡查,发现问题马上整改。

德胜公司对客户的承诺是:对别墅出现的所有问题,24小时内必须予以解决。

据了解,德胜公司也曾走过弯路:前几年因为效益太好,公司也曾试图扩张,当年的建筑工人一度达到800人之多,但管理问题接踵而至,施工质量出现问题,售后服务跟不上。该公司发觉后,很快调整战略,收缩规模,不再迅速扩张。

副刊

电话:65233688



广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台
注册人数超过30万 日均页面点击量超过6万

洛阳社区 洛阳人的网上家园

时事

文学

休闲

教育

户外

娱乐



BBS.LYD.COM.CN