

华夏龙人

CHINA-LOONG

2018总刊第123期
2018 general journal 123th

目录 CONTENTS

刊首语

如何将客户满意度转换成利润

毛正国
邹二伟

新闻聚焦

华夏龙召开2018年第二季度营销大会

市场动态

沃尔玛与京东将全面“共享库存”

国务院决定新设海口等22个跨境电商综合试验区

国务院决定新设万科物流并购太古冷链，加速布局全国冷链版图

企业微信与德邦快递达成战略合作，保障4亿票快递准时送达

供应链的优化将决定新零售的未来

一线频道 关于电子商务

坂田营业部-廖东平

退货心得

广州客服退货组-廖美娇

换位思考 相处之道

广州客服组-刘婉平

做这12件事，你的生活将充满乐趣

人力资源部-王明涛

一切都是最好的安排

深圳客服部-李仪

你可以普通,但绝不能平庸

深圳客服部-周亚萍

酸甜苦辣的工作

深圳配载部-徐小霞

最容易成功的人

沈阳公司-贾建东

一千个人就有一千个哈姆雷特

武汉公司-肖丽

余生很长，何必慌张

运作管理部-郑楷昭

回音壁



如何将客户满意度转换成利润

毛正国 邹二伟

武汉公司这几年客户越来越多，进出库量越来越大，在保持人手不增的情况下，客户满意度逐步提高，也超额完成了利润指标。武汉公司没有什么特殊的管理手段，一切都是按照公司的战略发展与管理目标一步一个脚印，切切实实做好工作，每一环节都严格按照流程标准来实施，才有了今天的少许成绩。武汉公司针对客户满意度分析、部门运作要点控制、新进客户分析、利润优化提升四方面与大家分享：

第一，客户满意度分析

客户是华夏龙存在与发展的全部理由。客户的满意度决定着华夏龙的现在与未来，所以我们一定要清楚明白客户具体关注哪些指标与细节：

- 1、仓库——准确，准时
- 2、配送——准时，零拒收
- 3、客服——无漏单，无漏预约，回单准时
- 4、结算——帐单准时，准确

第二，运作重要节点控制

- 1、仓储重要节点控制：
 - （1）根据客户的货物属性，确定出入库操作节点；
 - （2）入库次收货盘点和出库复核检查；

(3) 判定客户进出库的异常控制难度，制定月或周盘点计划；

(4) 控制库存异常，发现问题，及时核查并解决；

淘通的产品有效期有很多种，效期管理的重要性就成了我们仓库出入库以及库存管理的重点，出库复核和入库次收货盘点是我们必须要做的一件事情。在进出库异常控制难度方面，我们针对苏泊尔、杰士邦这种零散出库而且比较频繁的客户，我们安排制定周盘点计划。如果是韩后、菲比、爱护等客户，整箱进出库类型，我们会制定月盘点计划。

2、订单处理环节控制

(1) 监督无漏接单，无漏接单，无漏预约等复核工作；

(2) 责任到人，确认客户每月账账对账工作；

(3) 客户订单、渠道回单等单据要求；

登记订单和做单预约人员是分开的，相互有个检查做复核。对于客户的库存账，我们是指定专人负责跟进，确保每个客户库存对账。

3、配送重要节点分析

(1) 客户渠道的罚款细则；

(2) 渠道收货与退货要求；

(3) 渠道的拒收控制难度；

武汉天猫收货要求比较高，我们每次是安排部门在编配送员送货。鄂州唯品会渠道，相对收货要求没那么严格，我们只安排司机去现场送货。

4、结算重要结点分析：

（1）准时准确的根据客户要求提供财务对账单；

（2）持续跟进与客户沟通对账结果；

（3）根据客户对账和付款习惯，重点关注付款时间；



我们比较关注账单的准时与准确性，减少客户的多次审核确认环节，快速确认账单开票。对于客户的付款习惯，我们每个客户的月底付款的时间不统一，但我们一定卡住客户的付款周期，确定开票时间。一旦逾期，只能下月收款。款收不回来，又会影响付款。长此以往，会陷入恶性循环。

第三，新进客户分析

1、客户合同价格分析

（1）仓租、进出库操作、配送等成本的分析；

（2）分析利润产生的重点方面；

（3）客户KPI考核指标（操作、库存、配送等各项扣款、罚款指标）

我们比较关注各项成本指标的分析，将有利润的模块最大化。无利润的方面，尽量避免亏损，最终将扭亏为盈。每个客户的KPI考核指标也很重要，这一点最好是在每个工作环节的小伙伴，都要宣导到位，让每一个人都知道相关联的扣款指标。

2、客户操作要求分析

（1）分析货物属性，出入库操作节点；

(2) 客户渠道的罚款细则以及收货退货要求；

(3) 客户订单、渠道回单等单据要求；

(4) 定期与客户对库存账（每月账账对账）；

(5) 判定客户进出库的异常控制难度，制定月或周盘点计划；

关于对账模版这个事，特别是新客户，模版的统一，是导致双方对账周期长的一个重要事项。尤其是跨仓类客户，事关多个分公司，主导分公司要第一时间主导。

第四，利润优化提升

- 1、车辆在本；
- 2、人员编制；
- 3、装卸费用；
- 4、员工帮带；

重点和大家说说老员工帮带新员工，新员工入公司时间不长，对客户与公司等所有流程并不是很了解，工作中很容易引起客户误会和投诉。我们武汉这边针对老员工离职或调岗，制定了一个大的帮带计划表，并对老员工的岗位工作内容，进行了一个详细的文字描述。可以让新员工根据这项文字描述，找到解决方法。

利润=收入-成本，要想得到利润最大值，除了合理压缩成本，剩下的只能是减少不合理的费用支出。特别是因为低级失误带来的损失，或者是因工作环节产生的时间成本、费用成本，否则只能眼睁睁地看着应该属于我们的利润一分一厘的白白流走。

我们每一位华夏龙人应时刻谨记自己的企业使命：持续为客户创造价值。给客户创造了价值，有了客户满意度，利润就会产生。没有客户满意度的利润，只能是一时的。唯有客户满意度的利润，才是持久的，有生命力的。武汉公司的小伙伴就是坚守在平凡的工作岗位与每一个枯燥的工作环节，一丝不苟的完成与兑现了对客户的承诺，继而也收获了利润。

一花独放不是春，万紫千红春满园。全国各公司的运作以武汉为榜样，把工作一定要做细，细的标准就是每天把每个事项都能做好与做到位，就是我们常说的日事日清。期待我们各公司能学到武汉公司的真经，涌现众多运作管理高手。

02

新闻聚焦 NEWS FOCUS



华夏龙召开2018年第二季度营销大会

2018年7月14日,华夏龙第二季度营销大会在总部办公室举行。

参会人员：董事长、总经理、各副总经理、各分公司负责人、经理、各业务人员（上海、南宁、厦门、武汉、西安、成都、郑州、北京、天津、沈阳公司以视频形式参会）

会议主题：2018年第二季度销售业绩及目标客户汇报，销售技巧、深挖客户、PPT讲解培训

会议议程：

1、各分公司业务人员汇报2018第二季度销售业绩以及目标客户跟进情况，新人进行自我介绍，各分公司负责人进行点评与总结；



【业务人员进行第二季度业绩汇报与总结】



【新同事进行自我介绍】



【业务团队经理进行季度业绩总结】



【总经理关于公司战略讲话】

2、华夏龙总经理、董事长对2018第二季度销售业绩进行点评，并指出公司战略目标、第三季度工作重点；



【副总经理冯总为业务人员做销售培训】

3、副总经理冯军强先生对业务人员做销售培训、PPT讲解培训。

沃尔玛与京东将全面 “共享库存”

7月23日消息，沃尔玛和京东日前举行“三通2.0”战略发布会并启动“88购物节”，双方将在用户、门店、库存三方面升级共享互通。未来，双方库存打通将在全国范围内铺开。

目前，京东与全国29个城市的18家沃尔玛门店实现部分商品的库存打通，未来，库存打通将在全国范围全面铺开，并试点推行1小时送达服务。【来源：北京日报】



国务院决定新设海口 等22个跨境电商综合 试验区

国务院7月13日召开常务会议，部署中央预算执行和其他财政收支审计查出问题整改工作，使积极财政政策发挥更大效用；决定在北京、呼和浩特、沈阳、长春、哈尔滨、南京、南昌、武汉、长沙、南宁

、海口等22个城市新设一批跨境电子商务综合试验区，持续推进对外开放、促进外贸转型升级。【来源：物流指闻】



万科物流并购太古冷链，加速布局全国冷链版图

万科物流日前与太古实业举行并购签约仪式，并购项为太古冷链物流资产包，包括上海、广州、南京等在内的7座冷库。并购完成后，万科物流的冷链物流项目，将覆盖国内一线城市及内陆核心港口城市，具备一站式的仓储、干

线、配送等专业服务能力。【来源：物流指闻】



企业微信与德邦快递达成战略合作，保障4亿票快递准时送达

7月13日，企业微信与德邦快递在上海正式达成战略合作，双方将强强联手，打通智慧物流的“四大关键连接”，完成连接人、连接企业、连接系统、连接商业的生态闭环。德邦科技总裁钟智龙表示，为了解决IM信息安全问题，德邦快递通过重重技术评



评估，最终选择了企业微信。通过企业微信与微信互通功能，德邦快递可以为客户提供更加专业的服务。【来源：物流指闻】



04

一线频道

FRONT-LINE CHANNEL

ABOUT ELECTRONIC COMMERCE

关于电子商务

【坂田营业部-廖东平】



随着时代的发展，互联网的普及，商品交换也由普通的超市变为了电子商务。电子商务是以信息技术为手段，以商品交换为中心的商务活动，也是传统商业模式的电子化，网络化，信息化，升级版。

在电子商务中，人们最熟悉的就是网络营销，类似于淘宝，京东这些都是属于这类范畴，但是电子商务不仅仅包括其购物的能力，还包括电子货币的交换（像之前一度盛行的比特币）价值也是高的不可估量；在线事务处理等等。

电子商务的发展必然离不开互联网这个最大的平台，而这个互联网要发展只能交给我们国家的人才们了。继续讲会电子商务，既然电子（网络）是它的基础，那么商务就是它的核心。那么商务就是买家和卖家的任务了。商务活动构成的主要三大要素是：卖家，买家和物流。

卖家：通过网络平台为消费者提供物美价廉的商品，吸引消费者购买的同时，让更多的商家入驻。

买家：在网络上找寻自己想要的一种商品，往往进行多方对比，选择更好的，更实惠的商品进行购买。

物流：卖家往往是与物流公司建立合作的关系，不管退货发货，还是进货，都是通过物流公司之手，这也是电商运营的硬性条件之一。

以上三大要素缺一不可，不然就无法形成现在的淘宝、京东了。也正是因为有电商的存在，其价值就是让消费者通过网

络购物，支付，节省了客户与企业的时间和空间，大大的提高了交易效率，特别对于工作忙绿的上班族，更是大大的节约了其宝贵的时间，不可谓不便利啊。同时物流行业也迅速的发展起来。



当然，电子商务也是把双刃剑，既方便了人们，同时也对人们造成了困扰。你在购买的过程中无法确定该商品是否真的符合你的标准；也有很多无良商家入驻，就是想要坑害消费者。但是总的来说电子商务的出现还是利大于弊的，至于以后它会如何发展，我们拭目以待。

退货心得

RETURN EXPERIENCE

【广州客服退货组 廖美娇】 ▼

有些人会觉得退货很简单，但是有些人会觉得 very 繁琐，复杂，也有人会认为退货是一件很麻烦的工作，其实退货并没有那么难，那么复杂。



担任退货专员已经有一年多了，有了自己累积的工作习惯与要求，我的习惯有以下几个：

- 1，每次提退货会复印托运单，在单子上写好对应的代单号与做返厂单时间，以便于以后查找；
- 2，专线的托运单有金额的要在自己的小台账登记好对应的客户与代单号、金额、返货单号，以便于后续对账；
- 3，每次到货清点明细会用纸质版保留，写上到货日期与做单时间；
- 4，每次核实退货会在系统备注好，备注清楚货物进度；
- 5，每做一份返厂单都保留一份电子版，表格形式汇总，以便于追踪与查找。

退货要求：

- 1，提退货与外仓到货后必须要在3天内清点并反馈，这个也是公司要求的；
- 2，返客户的签收单与实物必须一致；
- 3，返客户的签收单必须邮件形式发出来；
- 4，重点客户要优先处理与安排返退货；
- 5，拒收退货务必要求专线在托运单备注始发单号；
- 6，每周发一次邮件催外仓返退货；

每天跟专线核对两天前交接的拒收明细，要求专线纸质版签字确认明细。

把要求做好了那么退货的账就不会乱了，这样工作起来也顺畅很多，在工作中也会遇到不同的问题，保持好的心态，同时也要有好的沟通方式，虽说我们是第三方，我们给其他物流走货，但是遇到问题时，哪怕是专线的问题也不要一味的指责对方，我们要把问题先解决好，再告知对方后续如何避免出现同样的问题，只有这样双方才能共赢，才能长期合作，与专线对接我会用友好的方式去沟通。

TRANSPOSITION THINKING THE WAY TO GET ALONG

换位思考，相处之道

【广州客服组 刘婉平】

欣赏他人的优点，在相处中，学会去欣赏优点。有句俗话说得好：上帝在关闭一扇门的同时，也给你打开了一扇窗。这句话的意思就是说在解决每一件事情的时候，要学会以欣赏的眼光看待周围的一切，换位思考，不要把一个思想固定在一处，要能在思考的同时，去发掘其中的特点与奥妙。

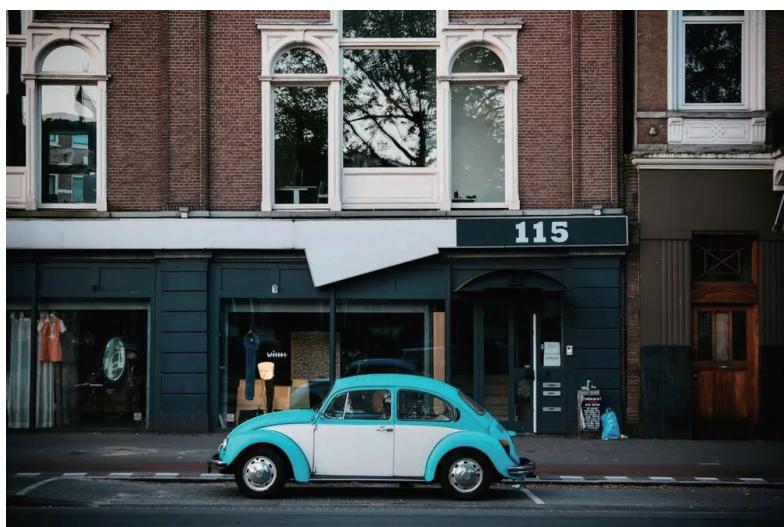
《吕氏春秋》中有一则小故事，说孔子有一次走累了在路边休息，马没有拴好，跑出去吃了别人的庄稼，结果被生气的农民给扣下了。随行的弟子中，子贡是以能言善辩著称的，所以孔子就让子贡去跟人家解释，把马要回来。结果子贡去了半天，农民根本不听他说什

么，无功而返。这时候，一个刚开始跟着孔子学习、在大家看来还比较粗俗的人站出来说：“要不，这事儿让我去试试？”大家想反正也没办法，那就试试吧。于是这人去找到那个农民说：“这事儿确实是我们不对，但我们真不是故意的。您看您不是在东海边种地，我也不是在西海边种地，我的马不小心吃了您的庄稼，其实也是可以理解的对不对？”农民听了就很满意，说：“早这么说就没事了！说话就得这样干脆利落，千万别像刚才那个人一样，说半天谁知道他说啥？”然后农民就痛快地把马还了。

子贡能言善辩，但是遇到田头地间的农夫，引经据典无异于拳头打在棉花上，无处着力。反倒是“粗俗者”简单直白的话对了农夫胃口，效果更明显。

生活中，我们每天都要与人交流，由于做事的方式方法不同、看待和分析问题的角度不同，对同一个问题，往往会有不同的看法。达成协调意见的关键也往往不在于讲多少深刻的道理，而在于彼此是否能站在对方立场，用对方更容易理解和接受的语言，把自己的想法说明白。能够换位思考，相互包容，相互理解，才是高效的相处之道。





做这12件事， 你的生活将充满乐趣

【人力资源部 王明涛】

这些年来我一直在探索一种方法，那就是让自己生活变得有趣。

高中的时候，渴望大学的丰富多姿；大学时，羡慕职场人的精彩纷呈；小城人憧憬大城市的繁华；都市人梦想郊区的宁静……

殊不知，无论什么人，身处在何地，交际圈子和生活都是狭窄和平淡的。就算是居住在天朝的三环内，生活的直径也不过是家到学校/单位罢了。

我们每个人都应该在自己的小圈子里，把日子过得有趣味，让自己成为一个有趣的人。

你那么喜欢黄渤，每周都追着看Papi酱，有贾玲参加的综艺节目收视率就高，不都是因为她们可以让自己快乐吗？

随着时光流逝，你会发现有趣比外形更重要。人们常说，好看的皮囊千篇一律，有趣的灵魂万里挑一。

有趣的人，最擅长的就是挖掘生活中的乐趣，让自己的日子过得带劲。

有人总说，自己圈子狭窄，生活寡淡无味。其实，生活处处充满了乐趣。如果你过得苦闷，只能说明你还没有找到愉悦自己的方式。

那么去做这12件事，让自己成为一个有趣的人吧。

1.培养一个看似无用的兴趣爱好

孔子说，无癖之人不可交。可见培养一个兴趣爱好，有多重要。

尝试培养自己的一个爱好，但是不带有任何功利心，也不是以赚钱为目的，只为了找到这种美好的感觉。比如画画、写毛笔字、唱歌或者下象棋等等。把时间打发在兴趣爱好中，你就会发现日子过得很有价值。

没有兴趣爱好怎么办呢？去找一个。想想你小时候最喜欢做什么？想想你最羡慕别人的什么特长？那么去发掘并坚持吧。



2.学做幽默的人

陈胖其貌不扬，但是他有一个优点，就是幽默。当初得以打败众多情敌，也是因为他十分幽默，每次和他在一起都笑个不停。

幽默的人，像磁铁一样具有极强吸引力。林志玲和那么多男艺人合作过，但唯独说黄渤是她理想对象，你就知道幽默的人有多讨人喜欢。

那我们天生没有这根筋怎么办呢？刻意培养，留意效仿。看综艺节目，看搞笑的文章和视频，和幽默的人在一起。学会适度自黑，你那些“缺点”也会在自嘲中变得无所谓，你会活得更为放松。

幽默是一种高情商的表现，更是一种乐观豁达的生活态度。

3.每周坚持锻炼

爱运动的人都是开朗且热爱生活的人，你相信吗？

以我为例，我特别爱跑步，每周都坚持至少3次跑步40分钟。我跑步不是为了减肥或者塑形，只是为了让自己健康快乐。

因为跑步时会分泌一种物质，叫内啡肽，这是一种类似吗啡的东西，让人心情很爽。

如果你不喜欢跑步，那就去骑车、爬山、徒步、打羽毛球、打网球、打篮球等。爱运动的又酷又有魅力。而且不会老，总是充满阳光和活力。

无论如何，一定要找一项自己喜欢的运动坚持下去。最好能加入一个圈子，动起来！



4.去看一场演出

就算是一个人，也去看场电影吧。

人生如戏，戏如人生。跟着电影游历世界，跟着电影阅人无数。但是不要闷在家里看碟，这和去电影院看电影是截然不同的两种体会。

买一盒爆米花，坐在黑黑的电影院里，用2个小时的时间，忘记现实，只让自己沉浸在电影的虚拟世界里。

只花几十元，让自己彻底放松，随着剧情尽情欢笑和流泪的感觉，这样的事何乐而不为。

你也可以去看一场话剧，演唱会或去听一场高雅音乐，如交响乐或者歌剧表演。有一次我去听一场跨年交响乐，结束时情不自禁站起来为交响乐团的杰出表演鼓掌长达10分钟，至今那种精彩难以忘怀。

看一场高水平的演出，对人生就是一种奖赏。

5.读书，写作

还有什么比读书更有趣的事呢？对于一年都看不完一本书的人，这样的人生该是多么的空虚啊。

曾经有一段时间，我遭遇了重大挫折，人生进入了低谷。后来看到《少有人走的路》才恍然大悟，原来人生就是这样的啊。

有位名人曾经说过，如果有天堂，那应该是图书馆的模样。通过看小说，得以了解千奇百怪的人性；通过看传记，你会发现别人成功的路径；通过看工具书，解答工作上众多疑惑；通过看旅游生活书籍，可以发现世界的美。

如果你想提升自己的智慧，如果你想让自己变得有趣，那就去看书吧。

还有一种方式，那就是写作。你的思维和心情通过写作写出来，这种感觉简直让人上瘾，妙不可言。

心情郁闷吗？把笔提起来，哪怕寥寥几句对自己诉说的心情日记，你也会很快得到振作。相信我，读书和写作是最好的放松方式。

6.在生活的城市去探索

几年前我去洛杉矶旅游，有个亲戚在洛城住了十多年。我让她带我去环球影城玩。没想到她说，那里有什么好玩的，我从来也没去过。

于是我只好自己租了部车，独自前往。你猜结果如何？我彻底玩嗨了，简直让人流连忘返了，好吗！

你住的这所城市，有太多地方可以挖掘。比如历史建筑，公园，老街，甚至是花鸟市场。住在这里很多年，你真的以为很熟悉它吗？NO，NO，NO，有可能你还比不上一位游客。

有一次我巴黎的亲戚来广东玩，指名道姓要去顺德清晖园，听说是岭南四大园林之首。为了不白跑一趟，我专门打电话问了住在顺德的几位朋友，结果什么也没了解到，因为都没去过。

我们后来还是去了，那几位海外友人喜欢的不得了，那么小的园林，他们足足呆了2个小时，还舍不得走。所以啊，去explore吧，这所城市也许藏着数不清的好玩的地方。

7.掌握一门新技能

我的小学老师已经60多岁了，不久前我去看她，发现她家里多了一架钢琴。一开始我还以为是她儿子的。她说，是我买给自己的。



她随即谈了一曲给我听。虽然还不算太熟练，但也足以把我惊呆了。她说2年前退休了，没什么事就开始学钢琴，现在经常练习，自己觉得好有成就感。

演员里最佩服的人之一是张震，拍什么学什么，新技能学到不能停。拍《赤壁》熟读三国；拍《深海寻人》考到国际PADI潜水驾照；拍《吴清源》可以到围棋三段；拍《一代宗师》，竟然获得全国一场八极拳比赛冠军！拍《聂隐娘》又学会了近身剑术，打鼓和跳舞。

尝试让自己每1-2年学会一门新技能。比如学会游泳，插花或学一门语言。经常解锁一项新技能也是一种习惯，一旦养成，你的生活永远处于求知的新鲜感中。

8.送花给自己或者养植物

每周送自己一束花，或者是自己养一些小植物。谁说花一定要别人送！真正宠爱自己的人，就是懂得为自己买花的人。无论生活有多沉闷，一束花就可以点亮整个环境。

你也可以去养些小植物。比如我们身边有好几个朋友特别喜欢养多肉。每天花时间照顾这些小东西，修剪，换水，看着它们一天天茁壮成长，长成软软肉肉的小胖墩。这份用心的过程，让生活充实，而且充满了成就感。

看见植物就能感受那种旺盛的生命和生活的美好。前不久，我高中同学在朋友圈发了一段话，更让人体会到，活得有趣，无关外在。

她居住在90年代建成的老城区，毕竟房子年久粗鄙，每次回家都心生厌恶，总是念叨着等儿子上高中了立马搬走。

二楼不知什么时候来了一家新邻居，开始在家门口种些花花草草。但是生生死死换了一茬又一茬，每次看到她都摇头，心想：这个门口不见阳光，种再多花草也只是浪费钱。

。

8.送花给自己或者养植物

没想到，这位邻居契而不舍。终于，门口成了这样。不仅绿草茵茵，而且流水潺潺，一进楼道，扑面春光，心神气爽。

邻居把楼道的墙面刷成乳黄色，门口的路灯更是长明，墙角花草丛中，隐约一处流水瓦罐，终日通电，潺潺流水，哗啦哗啦声直击心灵。



高中同学得出结论，凡所有相皆为虚妄。你以为住在尘世，实则住在内心。境随心走，原来如是。

一个有趣的人，无论外在环境多么不利，总会有办法让自己活得有滋有味。

9.吃尽天下美食

能吃到心仪的美味，就是最幸福的事情之一了。一个吃货是对生活的绝对热爱者。

你的城市里，肯定有各种各样的美食分布在大街小巷。隔一段时间，我就会和几个朋友去澳门住上一周时间，什么

也不干，就是吃尽澳门的各种美食。从正餐到点心，从主食到甜点。蹲在街边吃猪杂，都快乐无比。

只要适度花一点时间在觅食上，你的人生就会充满乐趣。

10.找一种最放松的家务活

我最喜欢的家务活就是各种整理。无论是我的办公桌还是房间，只要一有空，我就会收拾。

整理的过程其实是一种很好的放松方式，也是一个做减法的过程。把不用的东西扔掉，把有用的东西整齐的放在手边，增添一些新的家居产品，用心装点一番，你的生活就会生机勃勃。

我曾经偶遇一位失联很久的朋友，她邀请我去她家玩。我一进去大吃一惊，她的家简直乱得不能再乱了。

我直言不讳，你和先生相处的还好吗？果不出所料，他们感情触礁。你看，一个遭遇危机的人，是不会花心思在生活上的。

学烹饪或者烘焙也是一种让人放松和充满成就感的家务方式。花心思专注在一件事上，然后自己和家人对成品心满意足，还有什么比这样做更有趣的事吗？

10.找一种最放松的家务活

我喜欢旅游，但是只限于自助游。十多年前第一次去美国，那时还不会开车，只能选择傻乎乎的跟团游。玩了7天，除了上车睡觉，下车拍照外，什么体会也没有。虽然省心，但是，你问我那次旅游的深刻印象？没有。

那次之后，我决定以后出游全部自助游。自助游的好处在于，你需要自己制定行程，研究攻略。你可以深入了解当地的风土人情。这几年民宿的兴起，更是加强了对当地人的了解。

旅游的意义是什么？不是到此一游，不是去景点拍照，不是疯狂shopping，而是在异国他乡感受当地的风土人情。

看历史的痕迹，领略壮丽的自然风光，了解世界艺术，和本地人交流，体会风俗习惯.....这些才会让你深刻的体会到

，世界那么大，那么美。原来生活真的不是只有苟且，还有远方。

去自助游吧，背着包，跋山涉水看一看这个多姿多彩的世界。你会更加热爱生活。

12 养一只宠物

如果你是单身，或者已婚还不想要宝宝。养个宠物，猫或者狗，甚至是小鸟，都是一种很好的选择。俗话说，施比受有福。

你花心思照顾它，然后它的眼里只有你，它每天眼巴巴的期待你下班回家，带它出去玩，这样的情感会让你觉得人生意非凡。

你看着它一天天长大，它向你撒娇，和你玩耍，把你看成它生命的唯一。这样的付出



真的很有价值。

巴菲特最大的愿望是，活成美国最长寿的人。我的愿望也差不多。世界那么大，生活那么美好，这些都需要你主动去发现。

选择去做一些有意思的事，让生活充满乐趣。最终，你读过的书，走过的路，选择的生活方式，都会慢慢地渗透到你的骨子里，把你塑造成那个你想成为的人。
不是生活创造了我们，而是我们创造了生活。

EVERYTHING IS
THE BEST ARRANGEMENT
一切都是最好的安排

【深圳客服部 李仪】



近看到一篇这样的文章，内心感触颇深，我们每个人都会碰到许许多多的问题，但并不是每个人都能正确的看待。如果是你，你会怎么做？

这是普普通通的一天：



早上起来，她发现家里停电了。于是没办法用热水洗漱，用电风吹头发，不能热牛奶，烤面包，只好草草打理一下就出门。刚走进电梯，邻居家养的小狗一下子冲进来，上周刚买的米白长裙上顿时出现了两只黑黑的爪印儿。开车被警察拦，才想起来今天限行，罚了一百。到了公司，正好晚了一分钟，又罚五十。冲进会议室开例会，老板正在宣布工作调整的名单。她的业务居然被无故暂停，她的职位则被一个不学无术的家伙所取代。午餐时间，所有人都闹着要新任主管请客，一窝蜂笑闹着出了门，没有人叫她。她一个人去了餐厅，刚把一口饭送进嘴里，重要客户打来电话，对方取消了金额最大的一笔订单，年底的奖金泡汤了。她看着面前的午餐，再无半分胃口。刚回公司，电话响起，妈妈在电话那端哽咽，说姥姥的病又重了，可能熬不过这个月了。她安慰着妈妈，丝毫不敢提及自己的工作变动，只说一定尽快回去看姥姥。放下电话，短信声响起。居然是暗恋了十年的对象发来的消息：嗨，我要结婚了。

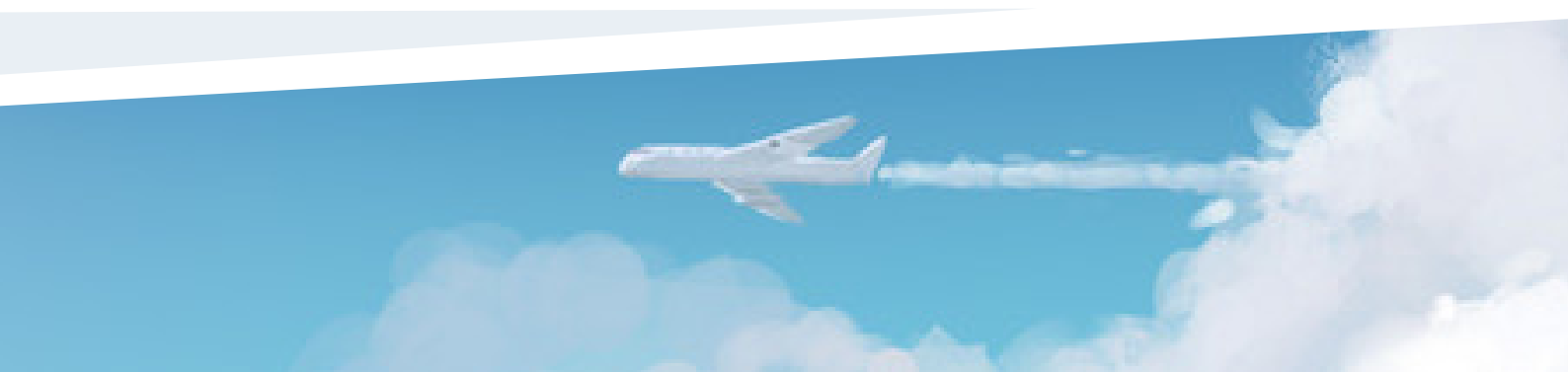
黄昏，她站在回家的路边等着打车，可每位司机听到要去的地点都拒载。无奈，她踩着高跟鞋，拎着沉重的电脑包，向家的方向走去。脚很快磨出了血泡，实在走不动了，太痛了，她蹲下来缓缓地揉着伤口。夜色笼罩，头顶的月亮冷冷地俯瞰着她，仿佛无声的提醒，家里还是一片黑暗。

她的眼泪在一瞬间夺眶而出.....

看起来，我们的生活充满了悲伤。拼尽全力的会急转直下，刻骨铭心的会草草结束，飞蛾扑火的会灰飞烟灭。于是我们失望、沮丧、困惑、挣扎，甚至绝望，对这一切产生深深的不信任感与抗拒感。

终于觉得筋疲力尽，无路可走。可是真的走不下去了吗？.....

她站起来，擦干眼泪，摇晃着继续往前走。直到下一个路口，有一辆车终于停下来。报了地址，司机和气地说：“这么巧，我们住同一个小区，看小姑娘你走得辛苦，正好收工，免费送你回家。”



她连声道着谢上了车，电话响起。客户在另一端说，虽然订单取消，可是她的敬业态度让他觉得感动。不知她是否对新的岗位感兴趣？如果愿意跳到自己的公司，薪水涨一倍，职务也提升。他说：“其实我等你辞职已经等了好久。”

她惊喜地说着谢谢，心情豁然开朗起来。于是顺手给暗恋对象回了个短信，说祝你幸福。手机屏幕闪亮，是他发来的回复：“今天我跟阿姨通了电话，我们这周末一起回家看姥姥吧。”她惊疑地回：“为什么你要陪我回家看姥姥？”他发来一个笑脸：“如果不是想让姥姥开心，我不会把求婚提前这么久的。”她不敢置信地望着那一行话，张大了嘴巴，手足无措。他像知道她的心事，又发：“我都知道，我喜欢你。”她眼圈一下子又红了，心里却轰轰烈烈炸开几朵烟花。一路抿着嘴笑。回家，拿出钥匙，邻居家的门却先开了。邻居笑眯眯地说：“今天我遛狗回来，发现你家的电闸坏了，就叫我老公帮你修好了。”在她的身后，那只小狗探出头来，汪汪两声，欢快地摇着尾巴。她推开家门——一室融融，满眼暖意。

所有的故事都会有一个答案。所有的答案却未必都如最初所愿。重要的是，在最终答案到来之前，你是否耐得住性子，守得稳初心，等得到转角的光明。愿之后的生活里，我们都能学会随遇而安。

我们都是故事里的主人公，所以当你遇到这样的问题时，你是选择抱怨，生气，还是坦然面对、一笑而过？生活难免会有磕磕碰碰，但只要我们拥有一颗阳光向上的心态，一切问题都不会是问题，只要你肯勇敢去面对！

你可以普通 但决不能平庸

YOU CAN BE ORDINARY
BUT YOU CAN'T
BE MEDIOCRE

【深圳客服部-周亚萍】

当你的才华还撑不起你的野心的时候，你就应该静下心来学习；当你的能力还驾驭不了你的目标时，就应该沉下心来历练。

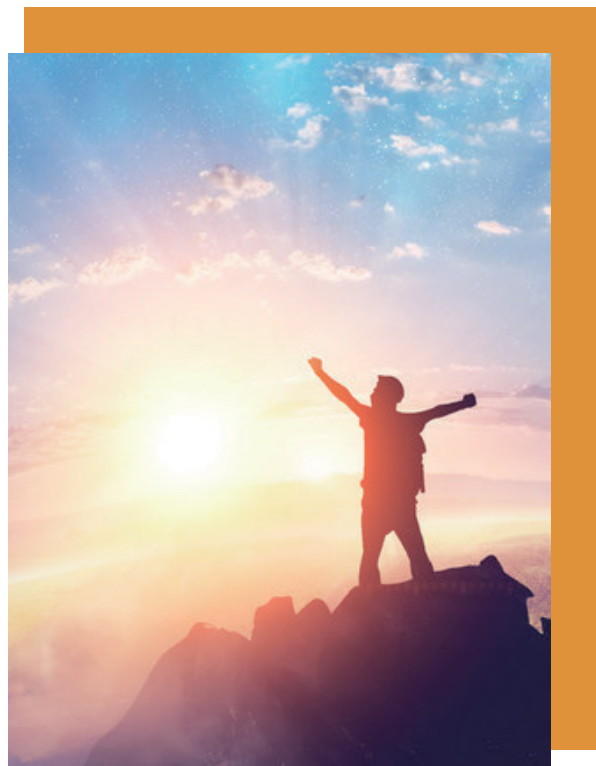
梦想，不是浮躁，而是沉淀和积累，只有拼出来的美丽，没有等出来的辉煌，机会永远是留给最渴望的那个人。学会与内心深处的你对话，问问自己，想要怎样的人生，静心学习，耐心沉淀，送给自己，共勉。



人来到这个世上，总会有许多的不如意，也会有许多的不公平；会有许多的失落，也会有许多的羡慕。你羡慕我的自由，我羡慕你的约束；你羡慕我的车房，我羡慕你的快乐。

或许，我们都是远视眼，总是活在对别人的仰视里；或许，我们都是近视眼，往往忽略了身边的幸福。

面向太阳吧，不问春暖花开，只求快乐面对。



事实上，大千世界，不会有两张一模一样的面孔，只要你仔细观察，总会有细微的差别。同是走兽，兔子娇小而青牛高大；同是飞禽，雄鹰高飞而紫燕低回。

人总是有智力、运气的差别，总会受环境、现实的约束。

总会有人在你切一盘水果时，秒杀一道数学题，总会有人在你熟睡时，回想一天的得失，总会有人比你跑得快...参差不齐，才构成了这世界上一道道亮丽的风景。

卞之琳说：你站在桥上看风景，看风景的人在楼上看你。

是的，走在生活的风雨旅程中，当你羡慕别人住着高楼大厦时，也许瑟缩在墙角的人，正羡慕你有一座可以遮风的草屋；当你羡慕别人坐在豪车里，而失意于自己在地上行走时，也许躺在病床上的人，正羡慕你还可以自由行走。

很多时候，我们往往不知道，自己在欣赏别人的时候，自己也成了别人眼中的风景。

事实上，人生如一本厚重的书：有些书是没有主角的，因为我们忽视了自我。有些书是没有线索的，因为我们迷失了自我。有些书是没有内容的，因为我们埋没了自我。



一生辗转千万里，莫问成败重几许，得之坦然，失之淡然。与其在别人的辉煌里仰望，不如亲手点亮自己的心灯，扬帆远航。把握最真实的自己，才会更深刻地解读自己。面向太阳吧，不问春暖花开，只求快乐面对，因为，透过洒满阳光的玻璃窗，蓦然回首，你何尝不是别人眼中的风景？

W O R K 酸甜苦辣的工作

【深圳配载部 徐小霞】



上学的时候，和同学谈论过毕业后要从事哪些工作，也谈论过工作时自我会是什么样貌，也想象过自己拿到第一份工资后该怎样花，类似关于工作的话题，我们不止一次的假设过.....



毕业了，当我开始应聘，来到物流公司，开始真正的走上工作岗位，我才真正发现，以前很多的想法太简单了，工作远不止我想象的那样。

工作中的我，甚至比在学校学习时还要操心，还要专心，虽然我在学校里学到的知识在单位在我所在的岗位上无施展空间，这偏偏决定了我需要继续学习，学到目前岗位真

正需要的知识和技能。因为我对一切不了解，我需要向周围的同事们学习，我需要了解更多的岗位要求和操作技能。



工作有时伴随着痛苦，但工作，更多是美丽的、快乐的，更是幸福的。因为回单管理工作是枯燥而乏味的，它就像机械运动的每天都在重复着同样的事情，然而它却让生活有趣，因为不需要依靠游手好闲来打发人生，让我们感受到了充实的快乐;因为工作，付出了辛勤的劳动与汗水，得到了领导与同事的认可与信任，我们感受到了被尊重的快乐;因为工作，付出了必将有所收获，充分享受着发工资条时的那份喜悦;因为工作，我们学会了拼搏与进取，不断在工作中取得进步，在事业上获得发展，让我们感受到了一种成功的快乐。

感受工作的过程中，我学会了、懂得了感恩感谢公司，使我找到了丰满自我羽翼的方向;感谢自我，我学到了更多的东西，我在进步，我在成长。任何时候，不要因为这天工作简单而开心，要为这天学到的东西而高兴;不要因为偶尔的偷懒而庆幸，要为日后不被淘汰而做准备。

然而，工作并不是一帆风顺的。在繁重的工作面前，我们的内心也会有挣扎的时候，有时候会想要不直接选择逃避吧，工作而已，没必要搞的自己那么不堪；有时候很想自暴自弃，得过且过。但是更多的是责任，不能因为我的失责而给同事或客户造成损失或困扰。在平凡的工作岗位上奉献着青春的这些人都是用心去工作的，是真真切切地工作着，他们理应得到人们的尊重。

工作有辛酸苦辣但它带给我们的却是一种人生的满足感，这种苦尽甘来的愉悦感是懂得生活的人的至高享受。因此，我们也要学会感恩，感激帮忙过你的人，因为他们指引了你人生前进的方向；感激遗弃过你的人，因为他们使你变得更坚强。

工作是维持生活所必需收入而付出的体力劳动或脑力劳动，工作更是生活的一部分，只要我们学会用心去感受工作，学会用心去体验工作，我们的生活就会变得更多姿多彩，人生就会变得更充实。工作中的辛酸苦辣，带给了我的人生的一种满足感，这种苦尽甘来的愉悦感是懂得生活的人的至高享受。因此，你对待工作的态度决定了一切。

日子一天天过去，不知不觉我已工作一年半了，工作中的我得到了快乐，在平凡的岗位上，我努力着、付出着，用

至高享受。因此，你对待工作的态度决定了一切。

日子一天天过去，不知不觉我已工作一年半了，工作中的我得到了快乐，在平凡的岗位上，我努力着、付出着，用心感受着这一切.....

所以，同事们，当你在苦苦寻找生活的方向、寻找生活的力量的时候，何不用心去感受你此刻的工作呢？



最容易 成功的人

THE EASIEST
PERSON TO SUCCEED

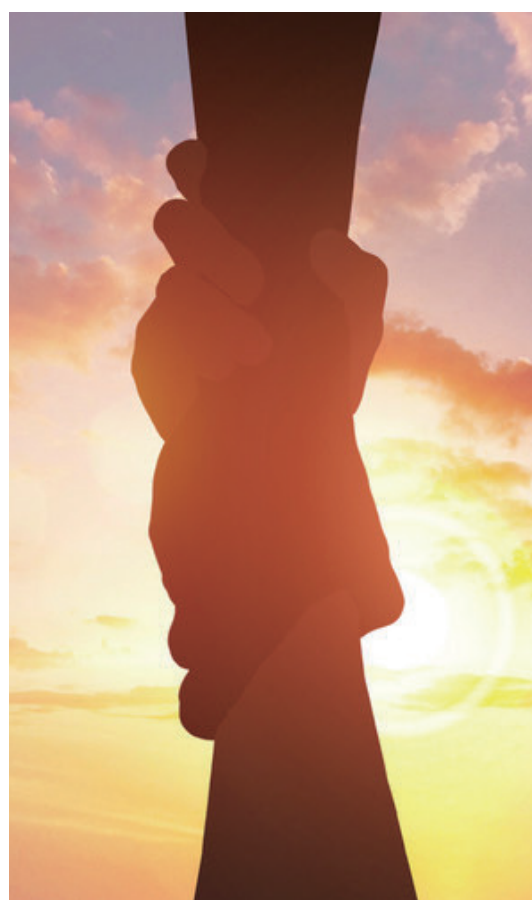
【沈阳公司 贾建东】



最容易成功的人，一般不是才华横溢的人，而是最能以亲切和蔼的态度给人以好感的人。一个人不能改变自己的形象，却能改变自己的气质；一个人不能达到理想的高度，却能提高自己的水平。人际交往中，善良热情更容易给人以好感。发自内心的微笑比礼貌更亲切，会给人阳光般的温暖。

自私是人的本性，但我们生活在社会中，人与人之间少不了交往，我们也总有需要别人帮助的时候。所以，不要吝惜分享自己的东西，有时候只是一杯水，都可以让自己结交一个朋友。分享是架起人与人之间情谊的桥梁，用自己宽容的胸怀去温暖每一个人的心，同时滋润自己，让自己心灵的后花园不再荒芜。

帮助人是一种崇高，理解人是一种豁达，原谅人是一种美德，服务人是一种快乐，月圆是诗，月缺是花，仰首是春，俯首是秋。同情弱者是一种品德、一种和谐，心理健康，才能身体健康，人有一分器量，便多一分气质，人有一分气质，便多一分人缘，人有一分人缘，便多一分事业，积善成德、修身养性。



这一辈子你可以不成功，但是不能不成长。成长是一个不断发展的，无止境的动态过程，生活中很多东西都是难以把握的，比如爱情。在这个过程中，你会改变，每个人都会改变，但是成长是可以把握的，这是对自己的承诺

。也许，终其一生的努力，我们也成为不了刘翔，但我们仍然能享受奔跑。

人在成功的道路上，都会遇到形形色色的诱惑，而显现出本能的贪欲，想消除贪欲之心，免去贪欲之苦，必须做到克制、忍耐。佛家云“一寸适九寸魔”，“一念之欲不能制，而祸流于滔天”。学会忍耐，以律己之心克制自己，常思贪欲之害，才能抵制欲望的侵扰，心胸坦荡地走好人生之路。

HAMLET 一千个人 就有一千个哈姆雷特

【武汉公司 肖丽】



“一千个人眼中就有一千个哈姆雷特”，这是出自于莎士比亚的小说《哈姆雷特》的名言，每个人都有一个属于自己的心理世界，哈姆雷特这样一个人物，你可以说他是悲惨的，也可以说他是美好的，矛盾不在作者笔中，而是我们读者的心理世界，立场，角度，标准这些因素都会使我们每个人对于事物的解读不一样，所以在生活和工作 中，我们常常无法被理解。



就像小时候父母总是会说要好好读书，我却很贪玩，不愿坐在教室，喜欢到处跑，经常是被爸妈抓回来写作业，那时候心里就觉得爸妈一点都不理解我，总是让我做作业，让我做自己喜欢的事。而现在上班，办公室客服和仓库人员间，仓库觉得办公室的人很轻松，坐在空调房里面，每天就是敲敲电脑，不用干力气活，也不用加什么班。办公室的客服呢，觉得仓库做的事情单一，没什么难度，不需要每天面对客户的各种问题和异常，也就只是拣货搬货而已。到底是仓库的工作简单还是客服的工作轻松呢？如果你作为仓管员，没有真正接触客服的工作内容，自然也就不能知道客服工作的繁琐，每天处理异常，系统数据，客户的投诉等等，你只是看到每天我们坐在空调房，你们在炎热的仓库。而客服却也不知道仓库每天进出库量有多大，每一件货都要经过仓管员的手，件数、批次无不要求准确，这些也都是需要细心，不是简简单单给你个库位，捡多少货而已。我们只是看到了工作中一点点，就用这一点来评判难易程度，但是简单与否，很多时候都是需要自己去做了才知道，你没有做就不知道其艰难，你没有做，就无法站在他们的角度去思考。

所以不管什么样的工作，都会有不同的看法，你可能会觉得简单，他会觉得很难，标准都是我们自己而定，你无法改变别人，唯一能做的事就是在此时此刻做好自己该做的事，不要片面的评判别人，而应该多站在别人的角度去理解别人！



余生很长，何必慌张

【运作管理部 郑楷昭】



电影中有这么一段场景，一个男生向一个女生喊话：胡XX，把你的高考志愿拿出来，让我抄一遍吧。以后，我还跟你一起继续加油，好吗？

女生在台下眼含爱意地看着他，立刻回了一声“好”。年轻真好，爱情真好。18岁的爱情是纯粹的，简单的，天真的。

那时候上课不认真听，在本子上写满了他的名字，直到老

师叫你起来回答问题你才清醒；

为了能和他的作业本挨在一起，故意说还没写完再等等，等他交了你再交；

他喜欢周杰伦，你也会买周杰伦的磁带，彻夜听歌，可能只是为了跟他说一句“我也喜欢周杰伦诶”。

那时候在父母和老师的眼皮子底下偷偷约会，找了许多借口，不过是为了见一面，哪怕就几分钟。两个人走在一起碰到同学起哄，嘴上让他们别笑了，其实内心开心得不行。

我总嚷嚷着要找对象，可是从来没有主动想要去勾搭谁，我害怕快餐爱情、害怕分开、害怕最后我认真了别人却只是敷衍，所以我会等一个最后还在我身边的人，我坚持或者偏执的相信，有一个人会看穿我假装的冷漠，真正的靠近我，留在我身边爱着我，也给我个机会去爱她，如果。

。。最后能在一起

那么。。。晚一点也没关系

印象里有一条朋友圈说说是：我才二十几岁，但我真的担心这辈子再也遇不到会让我心动的人了。很想回她，二十几岁是最好的年纪，等待是一段很珍贵的增值期。余生很长，何必慌张。我们这一生，遇见爱遇见理解都很稀罕。有幸碰到喜欢的人就紧紧抓住，遇不到就先过自己的小日子。努力挣钱攒钱，把一个人的生活过得有声有色，让自己变得更好，才是眼前最要紧的事。

05

回音壁

THE ECHO WALL



成长就是一场舍与得的旅程，在这场无法重来的旅程中，我们要开心过好每一天，珍惜当下！

—— 武汉公司 李露

读《行动》有感，行动胜于语言，有想法就要去做，做了就不要后悔。

——运作管理部 关美兰

进入公司5个年头，见证了公司由做中国领先的商超与电商物流服务运营商到如今战略升级为专业的仓配一体化供应链服务商，更加简洁了，但是字字有力，公司不断前行的决心值得每一个人努力去守护。

——人力资源部 王明涛

