



CHINA-
LOONG

华夏龙人

2018总刊第124期
2018 general journal 124th



Contents 目录

刊首语

为经营预备队开班点赞-邹二伟

向管理要高效益-宋燕辉

新闻聚焦

记2018年深圳公司基础岗位

知识竞赛-深圳人事行政部-李葵

市场动态

京东发布2018年第二季度财报

盒马鲜生与保利展开新零售合作

唯品会再扩仓储物流布局



一线频道

时间易逝-坂田营业部-段桂方

但愿永远游戏人间-广州客服部-陈牡丹

晨跑小分队-广州客服部-许腾

租房-机场营业部-苏辉平

压力来了你会怎样-人力资源部-刘爱斌

如何让你的客户对你满意-深圳客服部-罗春燕

泰国游后感-深圳客服部-左玉珍

回音壁

运作管理部-关美兰

武汉公司-秦素素



01

刊首语
THE FIRST
LANGUAGE

为经营预备队开班点赞

邹二伟

近日，首届经营预备队开班了，是华夏龙人才培养史上值得纪念的一件喜事。华夏龙几年来，陆续推行了股份改革与立项等机制，也取得一定的成果，但客户满意度与经营结果还是没有达到我们的预期。再好的机制，也是需要多层次人才实践的。结合最近各公司在学习武汉公司的管理经验与此次开班，我谈谈后续人才梯队培养的一些想法。

以前我们开办分公司，匆匆选定一个人任负责人，没有经过科学的帮带与辅导，就到一个陌生的城市面对陌生的人群与多个工作模块，结果可想而知，身心疲惫的同时，异常频发。经营预备队由人资与运作管理部联合打造，有两种途径：一是从华夏龙内部选拔，在岗培训，培养周期6个月；二是从校园招聘本科生，入职运作管理部，培养周期2-3年。课程设计主从两方面打造：一是专业技能课，包含仓储、客服等方面；二是通用管理课，包含目标与计划管理、高效沟通与协作、客户接待与礼仪、团队建设与管理等课程。课程设计紧紧围绕我们的日常工作，加上科学的训练，一个周期下来，一个合格的分公司负责人就锤炼出来了。正如马总所说，人才是训练出来的。

我们的新人目前入职华夏龙，仅仅是一天的文化课，第二天就要到岗实习，甚至直接服务客户了，这样导致的结果就是异常多，客户不满意，小伙伴也不满意。后续规划是针对新人打造7-10天的《做华夏龙长征路上的无畏战士》岗前培训，争取年内第一届开班，同时也打造我们的一线培训基地。课程设计由文化课+实操课+拓展课组成，讲师团从华夏龙各模块专家与岗位专家选取。采取军事化训练，目的就是建立团队信任，思想一致，行动一致，具备基本岗位技能。课程结束后，各公司的人资还要跟进新人上岗后一个月的适应状况。人资与运作管理部牵头9月中旬出具项目细化方案，全力争取11月初开班。

培养人才是人资+总部职能部门+各公司一起联动才能出结果的，不是一个部门的事。比如公司的仓储梯队搭建，人资要牵头把仓储各岗位的岗位说明书与任职资格统一，运作管理部对仓储模块的干部梯队要开设多门实操管理能力提升班，系统操作能力提升班等等课程。各公司对一线小伙伴的技能提升与效率提升也要开设多个培训课程。只有这样，我们的梯队才能逐步搭建起来。



除了一些专业岗的高层次人才，大部分岗位我们都是可以从内部培养出来的。内部培养不出来，奢望从外面招聘马上要结果，也是急功近利，现在的华夏龙已经具备内部培养多层次人才的能力与条件。我们的干部要把忙于事的时间移出来一部分，花在人的培养上。越高级的干部，越多的精力应该投放在对小伙伴的爱与管理提升上。人才的培养与课程开发上我强调几点：一是团队培养与梯队打造的重要性，我们干部要深入到骨髓里。没有这个意识，作为一个管理者严重失职。二是开发的课程要紧紧围绕受训人员的实际工作场景，再加上科学管理工具的应用。三是实行小班制，小班制的目的就是人人要通过考核，掌握并能熟练应用。四是我们要坚持开班，课程可以持续优化。五是受训对象不局限于在编的华夏龙小伙伴，对外请司机，搬运工，劳务工与承运商等合作对象，都要开发相应课程，做持续培训与管理。锻炼只跑一次步，对身体的改善没有太大意义。只开一次班，对我们的梯队搭建也是意义不大。唯有坚持，才能繁星闪烁。

人才梯队搭建是全体华夏龙人的事，也是一项长期工程。借经营预备队开班的东风，总部，各公司，各部门积极行动起来，为我们的小目标，积极培养人才，储备人才，站在客户角度为客户解决实际问题，让华夏龙的旗帜在中华大地上高高飘扬！

向管理要高效益

宋燕辉

在去年的半年总结会上，董事长张小峰先生和总裁邹二伟先生带领我们高举华夏龙向IPO小目标进军的伟大旗帜，要求所有的分公司团队努力开拓进取，力争弯道超车，以梦为马，不负韶华。在今年的半年总结会上，邹总又号召我们向好榜样毛正国总监学习管理，**向武汉公司学习如何将客户满意度转换成利润**。结合广州现阶段的情况，我们也一起聊聊想法和行动。

2016年至2018年，广州按照既定的三年小目标在迈进。我们从月收入200万的台阶，迈到了月收入700万的台阶，离我们三年8500万的小目标距离越来越近了。我们的在职小伙伴，也从当初的57人，增加到近150人。收入在增长，人员在增长，各部门办公环



境在改善，这都是好事，也充分证明了华夏龙广州分公司在积极向上发展。可是，回过头来，我们仔细算算账，看看财务报表，我们懵逼了。**我们在收入和人才团队都在增长的过程中，我们的利润不但没有同步增长，反而急剧下降，退步明显。**

是什么原因造成这样的结果呢？我们经营班子成员也一直在分析原因找对策。近期，我们一方面在向武汉公司学习优秀经营管理经验并总结方法，一方面也在继续不断地自我反思复盘。各项数据体现，我们的客户群体在增长，我们的人均薪资福利在增长，我们的场地租金在增长，我们的各项成本都在跟着CPI涨，但我们的客户单价市场不给涨，部分还在要求往下降价！面对如此窘境，我们的竞争对手怎么做到高效益，我们的武汉公司如何做到了高效益，我们广州下步如何才能做到高效益，将是我们要共同面对且必须解决的问题。

随着公司的发展，市场的持续拓展，人才团队的逐渐壮大，有效管理作为公司“软实力”的重要组成部分，已成为不可回避的一个重要课题。我们当下如何向管理要效益？如何让“软实力”跟上“硬实力”的发展速度，以共同实现弯道超车，一起成就华夏龙IPO小目标呢？





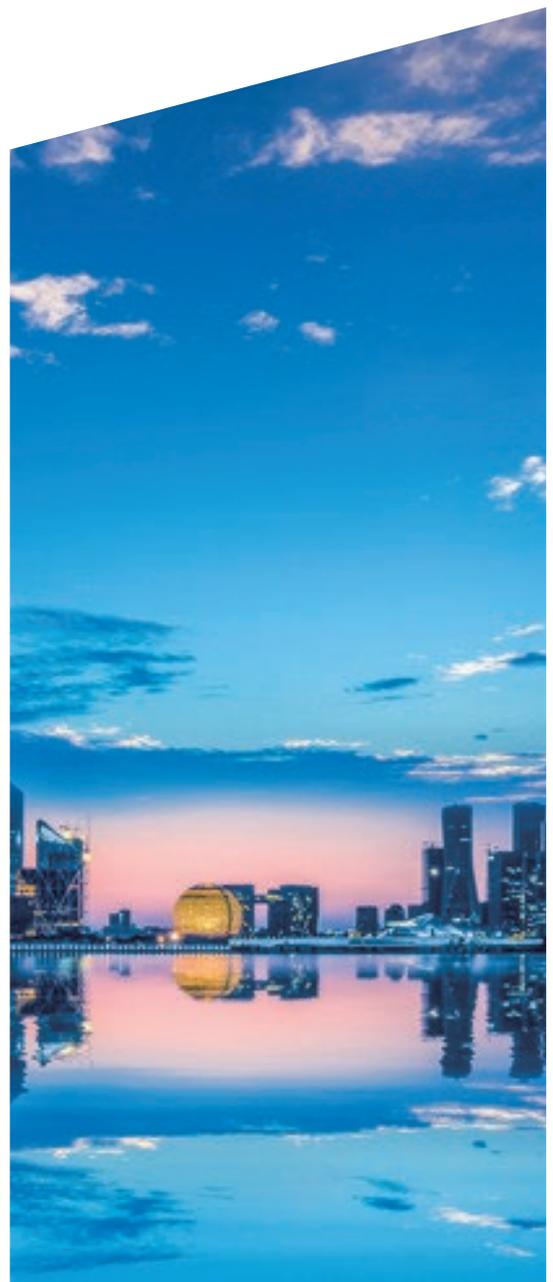
首先，在开源方面，我们要加强客户群体的管理，我们结合广州的市场环境和客户群体情况，坚持做定向开发，有选择的多上线新客户。深入围绕我们既定的基础优势渠道，广州要多开发日化品牌类客户、进口品牌类客户以及高增长的孕婴童品牌类客户，让我们的渠道优势更加明显，让我们的资源整合能力更强，让我们的服务更专一，让我们的单位运营成本更低，单渠道的管理费用均值更薄。

另外，**在内控节流方面，我们要加强细节管理，专注运作质量的管控。**因为好的客户满意度，是保证公司业务增长的基础。但有的人会说，我们是服务行业，客户是服务出来的，服务是要有成本投入的，高客户满意度是成本堆出来的。以前我肤浅的认为貌似这话也没毛病，甚至也有过类似同感。但是，学习总结武汉经验后，我也坚定的认为，**客户满意度一定是可以完整的转换为利润的。**

早在多年前，公司就组织学习阿米巴经营管理，在华夏龙也落地生根了项目责任制的管理模式。但广州目前我们做的还远远不够，因为我们至今还有较多的大部门管理模式，还没有涌现更多的以小部门、小组、小团体为高利润来源的集体。我们既然学习了阿米巴管理，**就要把阿米巴的精髓深入落地**（阿米巴经营的概念：在正确的经营理念指导下，把组织分成一个个小的团体，通过独立核算制加以运作，在公司内部培养具备经营者意识的人

才，实现全体员工参与经营的全员参与型经营）。我们在日常工作中，要学会该细化的细化，该粗化的粗化；学会优化成本，优化流程；我们干部要多下一线，不当甩手掌柜，争当排头兵；我们小伙伴们，要人人争当先锋；大家都能主动参与，集思广益，找出问题，堵住漏洞，砍掉我们的浪费，砍掉影响我们效率的不必要环节，砍掉我们一分一毛的多余成本。一个人能做好的事情，就力争一个人做到位。我们可以设请休假替班岗，坚决不设长期帮扶岗，坚决不允许长期拖累集体利益的人存在。**我们要建立形成狼性经营组织，建立以利润最大化为目标的高效管理组织。**

说到这里，可能有人会质疑，向管理要高效益，老宋这又是在喊口号。其实，真的不尽然。因为管理的目标就是不断追求高效益，公司存在的本质就是为了盈利，公司有了高效益后才有更好的利益输送给员工，让伙伴们薪资福利最大限度的有同行业优越感，让公司投资人在获益后有持续投资的动力来源，这就是目的。**通常不盈利的公司，视同于不以结婚为目的的谈恋爱，都是耍流氓。**为何这样说？请问，一个长期不给员工涨薪资福利的公司，一个长期拖欠员工工资的公司，您会深爱她吗？



向管理要高效益，我们要重视，我们要清醒，**正常公司最大的亏损，很大程度上来自于未知的莫名亏损，来自于管理亏损。**举个例子：我们的广州仓储部，现在还在为去年下半年的管理买单。买的什么单？为之前的不按先进先出原则备货、不按规则要求出货、产品逾期、发错货、窜批号、多发货、漏发货、丢失货、订单处理不及时等失误买单。为什么？这些事情是谁的责任？我告诉大家，至今大部分损失都找不出具体责任人，结果都是公司负责，公司买单。所以2017年的广州仓储部经营结果，刷新了华夏龙最大的单部门亏损记录，位居公司少量亏损部门第一名，且遥遥“领先”。

为什么会这样？事后总结和今天改善后的结果证明，问题就出在日常管理上。大家一起回顾就知道，我们去年因为某些原因，人员调整变化过快，团队建设没有到位，组织架构混乱，管理多层次，帮扶岗位重叠，责任不明确，组织臃肿，人心涣散。具体经营指标，高峰期自有编制81人，作业场地分A、B、C三个仓，整体作业收入单月不过93W，经营结果严重亏损。公司意识到问题后，经过大半年的积极调整，在客户群体没有发生较大变化的情况下，截止7月份，我们单月客户收入做到了107W，同比

93W峰值增长了115%，自有编制45人，同比81人下降了44%，作业场地就A、B两个仓，同比下降了约5000平米。在作业量明显增长的情况下，客户投诉异常对比去年高峰期明显下降，客户满意度对比去年有较明显提高，同时，仓储部经营结果扭亏为盈，且盈利呈稳步增长态势。

没有对比就没有伤害，从仓储部危海军经理在公司半年总结会上做的报告内容，我们能清楚的看出具体的改善措施和行动。仓储部无论是从管理组织架构、责任分工和作业人效上，均改善进步明显，这个就是有效管理产生的效益。如果有人要问，**好管理是什么，我的直接回答就是，好效益，能持续，就是好管理，其余都次之。**销售以业绩回款结果为导向，经营以利润结果为导向，能创造高业绩，高利润的人，就是牛B高人，能创造高效益的团队，就是牛B团队。

公司层面，邹总号召各分公司向武汉毛总学习。在广州分公司，我在这里号召大家，**向仓储部危海军经理学习。**我们学习危经理吃苦耐劳肯投入的精神，老婆孩子一家人都在人和，自己一周还能在金盆仓库住4天以上，目的就是要把现场盯好，把问题第一时间解决，把队伍带好，不光工作态度好，懂业务能做标兵，而且还能交出好的管理结果。虽然我们的仓储部还有很多问题亟待改善提升，虽然危经理也刚通过试用期不久，但是，有部门负责人带头如此尽职尽责，又有如此高效的快速改善执行力，广州仓储部经营业绩必定蒸蒸日上，率先实现高效益，我们向危海军经理学习！

现代企业管理已不仅仅是简单的管理和被管理，每一位员工都是企业管理的参与者，我们必须从点滴小事做起，**从我做起，树立成本控制意识，强化节约就是增效。**以机制建立制度，以制度引导管理，以管理带动发展，以发展创造高效益！

向管理要高效益，立志做华夏龙的高效团队，做华夏龙高效益的分公司，广州还有很多路要走。广州小伙伴们感恩每一个在成长路上鼓励过，支持过我们的家人和伙伴们。让我们一起：向管理优秀的团队学习，向武汉分公司学习，提高人效，堵住漏洞；降低异常，杜绝罚单；做好盘点，管好库存，管好退货，杜绝赔款；积极培训好合作伙伴，狠抓异常改善，不断提升客户满意度，我的订单零风险，一定做到位！

02
新闻
聚焦

NEWS
FOCUS

记2018年深圳公司 基础岗位知识竞赛

深圳人事行政部 李葵



为强化员工岗位基础知识，提升实操技能，有效应对下半年业绩高峰期的运作需求，深圳公司于2018年8月12日在凤岗基地举办了基层员工岗位知识技能竞赛。

本次技能竞赛设置笔试题+实操题两部分，通过“文武结合”方式，着重检验员工对岗位必备常识、案例处理、操作技能的掌握程度。覆盖客服、仓储、运营机构下的基层岗位族群，合计9个部门，70名员工参与。



竞赛当天，深圳公司总经理刘岩仲先生做了开场动员讲话。刘总首先阐述了分公司组织岗位知识竞赛的重要性，希望通过此次岗位知识竞赛，一方面检验员工真实岗位技能水平，一方面通过知识的学习与训练，促使部门负责人重视员工日常技能的帮带、培训及老新员工之间的良好的经验互动和学习氛围，提升高效的工作意识。

其次，鉴于下半年进入业绩高峰期，竞赛亦契合我司“技能领先·效率领先”的管理理念，促进公司专业服务，为客户提供更加优质高效的服务奠定基础。期望本次竞赛只是基层服务提升的开端，未来要持续发挥各岗位的技能训练，加强组织频次，并延伸到新员工转正测评考试中。

竞赛全程由评委小组交叉分工，监考过程组织纪律良好，场地安排及环节流程顺畅，计分标准公开公正。

最终通过竞赛成绩汇总统计，胜出了一批优秀的“岗位技能标杆”员工，名单如下：

考核岗位	参与人数	获奖名额	实际获奖人数	岗位标杆
仓管员	25	2.5	3	代富强、曹孟、王修威
操作员	14	1.4	1	谢纪乙
订单管理员	4	0.4	1	黄嘉贝
回单管理员	3	0.3	1	揭明思
客服员	12	1.2	1	罗春燕
配载员	2	0.2	1	唐小锋
退货员	3	0.3	2	张秋英、张婷（综合成绩一致 96.8 分）
系统操作员	5	0.5	1	兰银梅
营业员	2	0.2	1	肖展
总计	70		12	

备注：获奖名额=岗位参与人数*10%

恭喜以上胜出人员名单，期望戒骄戒躁，持续进步，组织部门将于后期发放竞赛礼品至本人。

同时竞赛虽有胜负，但服务却无差别，期望本次考试成绩相对落后的同事们奋发图强，坚持不懈地提升专业技能。





京东发布2018年 第二季度财报



8月16日，京东发布了二季度财报，财报显示当季净收入达到1223亿元人民币，同比增长31.2%，创下有史以来单季净收入的新高。这其中，当期净服务收入达118亿元人民币，同比增长51.0%；来自于物流和其他服务收入上半年同比大幅增长151%。

财报数据显示，当期净服务收入达到了118亿元人民币，同比增长51.0%；来自于物流和其他服务收入上半年同比大幅增长151%。值得注意的是，今年一季度也曾出现一次小

爆发，服务性收入同比增长达到60%，远高于去年第三、四季度，成为京东重要的新兴增长点之一。（来源：每日经济新闻）



盒马鲜生与保利 展开新零售合作

8月16日，位于广州市越秀区保利中环广场的盒马鲜生会员店正式开业。新零售标杆盒马的入驻，为保利中环广场品牌升级拉开序幕。新零售与商业地产再一次擦出火花，碰撞出新的化学反应。

今年3月底，盒马在上海与印力、恒大、融创、世贸、新城等13家地产商签订了“新零售”战略合作协议。盒马鲜生保利中环广场店的开业，也是新零售与知名地产商结缘的产物。盒马的到来，也为保利中环广场周边的居民带来了消费的升级和生活品质的提升。（来源：环球网）

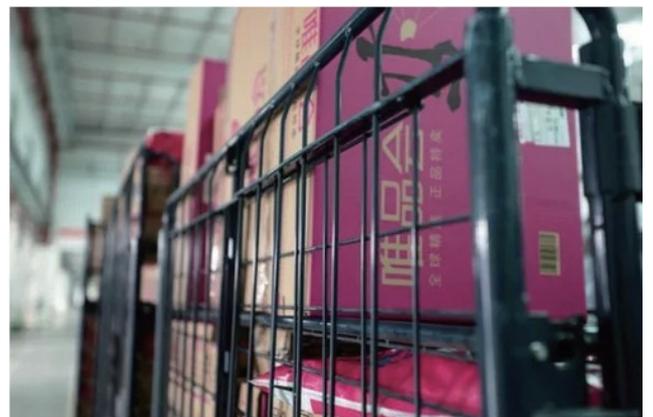
唯品会
vip.com

唯品会再扩仓储物流布局

8月14日，唯品会披露未经审计的2018年第二季度财务报告，数据显示，唯品会二季度净营收总额为207亿元人民币（约合31亿美元），同比增长18.4%，归属股东净利润为6.816亿元人民币（约合1.03亿美元），同比增长76.4%。

值得一提的是，在仓储物流布局方面，随着今年6月唯品会东北物流中心正式开仓，目前唯品会已设立六大物流仓储中心，总面积超过290万平方米。

此外，在海外布局方面，目前唯品会在东京、首尔等地共有9个海外仓，合计仓储面积59000平方米。（来源：电商报）



时间易逝

坂田营业部-段桂方

一线
频道

FRONT-LINE
CHANNEL

八月，你好！



今天是个阳光明媚的日子，阳光透过玻璃，直射我的脸颊，有点热热的、暖暖的感觉。许是离家久了，温暖的感觉竟越来越稀罕了。至2014年步入工作岗位，至今已有四年光景。一圈又一圈的年轮，悄然增加，以至于我们有些措手不及。一年好似一日，一日好似一秒。那中间漫长的光阴居然被轻而易举的略过，似乎我不曾在其中漫步。

曾经年少轻狂，肆意挥霍青春，如今青春已渐行渐远才发现那是多么美好的时光。“一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴”的朗读声犹在耳畔，却发现自己已真的长大。小小的我们都期待长大，长大后却发现时间一去不复返，开始怀念青春懵懂的年纪。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。时间无涯如沧海，生命会经历许多的风浪，每当你以为就要从此倒下的时候，却发现还能抵受住另一波风浪。那种坚韧，就像是岩缝中的一颗小草，努力的给自己一片辽阔的视野。

珍惜当下，方可展望未来！

一线频道

FRONT-LINE CHANNEL



但愿永远游戏人间

陈牡丹-广州客服部

前阵时间身体不适，抽空去医院做了一个身体检查，短短几分钟的时间，我感觉世界静止了。在那一间房子里只有我，还有那咯咯作响的仪器。有好几秒我是不敢呼吸的，感觉心脏都要停止跳动了，史无前例的紧张和无助。

等报告的过程更是煎熬，我全身都在发抖。如果在当下有人给予我一个拥抱，我一定会哭出来。原来我这么脆弱，是的，我一直都很脆弱。也许每个人在生老病死面前都会如此脆弱。我一个人坐在角落里，看着旁边病床的公公婆婆在聊天，更加深刻体会到身体是自己的，你才是陪伴自己最长久的那个人。

接过报告那一刻，我不敢看，我对自己说不会有事，哪怕医生和我说有80%的可能性。最后我记得自己是颤抖着拿出来那张报告表，天啊，我真的是一个好人。我真的没事，忍了好久的眼泪还是

流出来了。

在等报告的过程中，发了一条朋友圈。友人来电话没接到，回拨过去。对方关心地问我是什么情况，我先是轻描淡写回了一句重生，体验了一次生老病死。然后和她聊了一下这段时间我的人生感悟，心理煎熬等等。

原来我一直都很认真地活着，不负他人，没有太大的遗憾，真好！人生无常，及时行乐之余去做自己想做的事情吧，人生让人觉得最难过的并不是我不可以，而是我本可以！不要让自己活得太累，命里有时终须有，命里无时莫强求。

善对自己，善待他人，共勉之！

晨跑小分队

广州客服部 - 许腾

在广州客服部刘经理的带领下，广州晨跑小分队于2018年5月24日正式成立。无规矩不成方圆，虽然是个小小的自发组织，队长也给我们设定了以下晨练条约：1、每天清晨跑步男士公里数 ≥ 4 公里，女士 ≥ 3 公里，以运动监控跑步轨迹为凭证；2、每天8点前上图，如未能提供，每次在群内发红包RMB88.88元 3、每月事假不得超过5天（请假需在前一天00:00分之前）4、期

习惯的力量是强大的，想要用一个新的习惯战胜旧的习惯总是没有想象中那么简单。最开始需要努力克服内心的惰性去完成3公里的目标，心理也会有小期盼希望明天的早上是下雨天，那就可以不用去跑步了。某天一个小声音在我的脑海里回荡：“为什么要给自己偷懒的机会”？从那一天起，开始要求自己每天进步一点点。在每天的坚持下，跑步距离从3公里变成4公里，再到5公里。习惯成了一种神秘的支配力量，促使我不知不觉中完成了每一天的跑步目标。新习惯战胜了旧习惯。

村上春树在他的《当我谈跑步的时候我谈些什么》书中说到：“勇敢地面对眼前的难题，全力以赴逐一解决。将意识集中在迈出的每一步，同时还要以尽可能长的眼光看待问题，尽可能远地去眺望风景”。虽然跑步不能解决现实中的问题，但是让我懂得了坚持，明白了目标的重要性。在工作中我们同样需要根据不同阶段，不同情况制定具体目标，根据目标更新自己的想法和工作习惯，行动就会潜移默化的改变，从而能更好的实现团队目标。

感谢队长带着我们每天坚持跑步，让我们有机会建立新的习惯。虽然晨跑小分队可能在8月31日之后就解散，但是我相信小分队的成员们会坚持继续跑下去。村上说：“我跑，故我在”。

租房

机场营业部

苏辉平



2007年刚来深圳机场工作，那时候T3还没有修建，机场就在兴围附近，我就在兴围租了一个单间，采光不是很好，主要是上班方便，一个月300的房租，那时工资也才1800元左右，也没什么压力，还能给家里寄点钱。

两年后我离职又换了一家物流公司，搬迁到离机场更近的下十围，还是租了个单间，房租350元，没有电梯，租房在八楼，每天上下班都要爬上爬下，锻炼身体，这是我第一次搬家，一住就是两年，房租陆续涨到500元。

2011年随着地铁1号线开通，市内的房租不断提高，越来越多的白领搬到交通便利的地铁沿线兴围、下十围、后瑞，房源也越来越紧张，于是房东三天一涨价、五天一调整变着法的涨房租，房租很快就涨到800元，无奈工资的涨幅跟不上房租的增速，开始了第二次搬家。

。

还是在下十围比较偏的地方找了个单间，房子比较老旧，不过房租稍微便宜点，月租650元，住了一年多，房东通知说是房屋要重新装修，限期一个月搬走，没办法只好又搬家，此时房间配置的东西也多了，搬次家也不容易，而且为了工作方便，还是在下十围继续找房子，此时已经没有800元以下的单房了，找了个一房一厅的租房，月租1000元，现在已经涨到1300元了，水电另算。

现在我又想找房子了，就算偏点也无所谓，毕竟能省一点是一点，就是去沙井可桥头去看下，因为开通了地铁11号线，距离机场也近，房租相对便宜点，单间700元，但是楼层高，在顶楼，深圳又非常热，感觉也不太合适，太偏了下晚班也不安全，还没有公交车坐，想想还是算了，哎，何时才能有自己的房呢？现在连个厕所都买不起。



压力来了你会怎样？

人力资源部-刘爱斌

不久前，娱乐圈的一条新闻上了热搜——艺人吴克群疑因压力导致突发性耳聋。现在吴克群的左耳仅剩下六成的听力，更遗憾的是因为错过了治疗的黄金时期，左耳神经已经受损，导致听力恐怕无法恢复。

事实上这种情况并非只在吴克群身上发生过。在此前的新闻报道中，也时有“白领连续加班一个月致突然失聪”这样的标题出现。不管怎样大部分提到的都说存在工作压力大、长期疲劳、睡眠不足等情况。

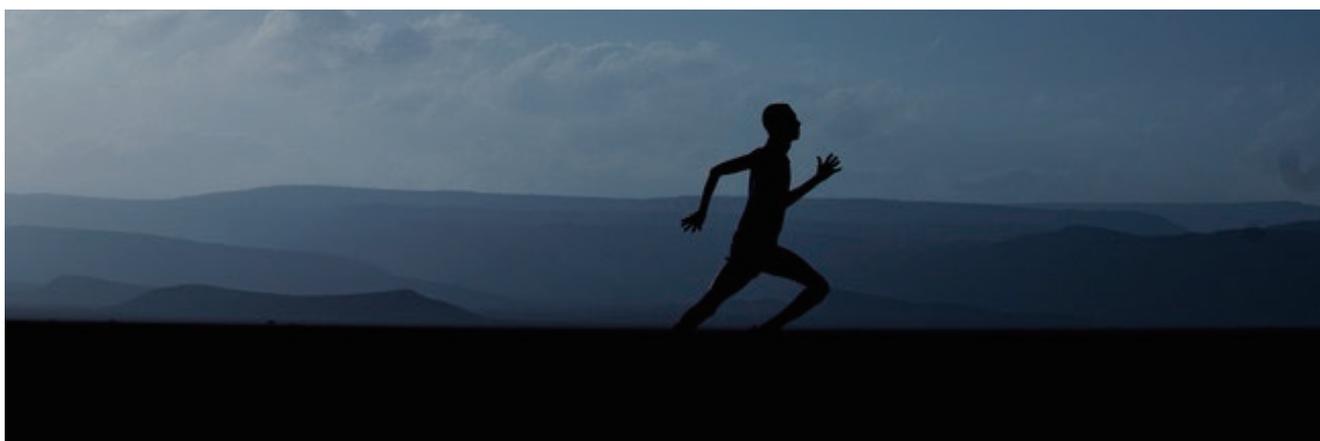
你听了后是不是不淡定了呢？！本来作为现代社会的年轻人，“压力山大”早已成为了每天生活的日常。尤其是科研狗们，平时失个眠、熬个夜都不算什么事儿，哪篇CNS的背后没有几个无眠的夜晚。人人都知道过度的压力会影响健康，但是没有料到会造成这么严重的后果。



所以，我还是想跟大家聊一聊关于压力这个常谈的话题，对于我个人或大多数人来说，和朋友之间聚会的时候，难免会聊到工作，而一谈到工作最高频的一个词就是：压力大。感觉压力大的原因有很多，比如工作量大，经常加班会感觉压力大；同事被公司炒鱿鱼了会感觉压力大；遇到超严格认真的领导会感觉压力大；甚至公司里的人际关系太复杂，也会让我们感觉压力大。

在有一次聊天时，我的朋友给我分享了这样一个很有趣的小故事。说：

想象一个人，他在一个黑漆漆，空荡荡的孤岛上跑10000米。他不知道自己跑了多少步，也不知道还要跑多久。每跑50米，100米，1000米，都没有人告诉他，你跑到哪里了，还剩多少米。没有进度条，没有反馈，没有交流，没有陪伴，他就这样在这暗无天日的永夜中，不停的奔跑，奔跑，奔跑，奔向一个永远不会达成的目标.....这是怎样的一种感觉？



再想象一个人，他在一个充满阳光的跑道上跑10000米，跑道上有刻度，他的身边有裁判，有家人，有好朋友陪伴着他。他每跑完50米，裁判就会告诉他：“你已经跑了50米了，你离目标又近了一点”，他每跑完100米，他的家人和朋会友对他说：“你已经跑了100米了，很不错哎，你的努力我们都看到啦，加油！”他心里有数了，步伐更坚定了。继续跑，继续跑，又跑了200米，又跑了300米.....就这样，每跑一段距离，得到一次反馈；每跑一段距离，得到一次反馈.....这又是怎样的一种感觉？

其实，这两个人所做的事情都一样，都是跑10000米，但是，他们的心理感受是完全不同的。所谓的“压力”，其实就是这么来的。听了之后我感同身受。其实在我们的生活和工作中，甚至是身边类似的事情是经常存在的。

这不禁让我想起有一句话说：“有压力才有动力。”我觉得并非是这样，我觉得：“压力是一种阻力。”压力不是外面生出来的，而是里面产生的。是头脑对很多事情的想象与看法。例如：我想要成为什么……成为什么样的人，成就什么样的事，一旦对自己生出一种期望，期待心，压力就开始产生。一方面给自己设定大的目标，另一方面看到现实中自己的渺小，这两种现象成为巨大的对比与反差，压力也因此变得巨大。当你背着一个极其宏大的目标上路，并且努力了很久很久，都得不到一次正面反馈的时候，压力就会像乌云一样，一点一点遮住你的心灵，压垮你的意志。

压力太大，走起来怎么能够轻松呢？像运动员跑步，冲刺，设计的衣服，连布料都是有讲究的，越贴身越好，越轻松越好，越少阻力越好，这样才有助于跑得快。平常人也是一样，肩上挑的担子重了，手上拎的东西多了，走起路来也会变得缓慢沉重些。

每当我感到压力的时候都会去释放压力。当遇到压力时，你会怎样做呢？接下来就让我为大家分享一下我的缓解压力放松术吧！

8个减压法，送给你

1.运动

运动是一种释放压力的好办法。身体一旦开始运动，大脑就会释放包括内啡肽在内的多种不同的神经传递素，这些激素在改善情绪和防止抑郁方面能起到重要作用。所



以每工作1小时后，不妨腾出几分钟时间做做简单运动，那怕踢踢腿和伸伸腰等都可以帮你赶走心理的阴霾。

2.听音乐



音乐可以起到愉悦心灵、缓解压力的作用。有研究发现人们在听到喜欢的音乐时，大脑中多巴胺含量会出现6%到9%之间的上升，甚至有人出现过21%的上升幅度。而

以前的相关研究表面，美食一般也就使多巴胺含量上升6%。所以听到美妙的音乐而“三月不知肉味”是有科学依据的。

3.冷静思考

许多压力是由于对事情本身的理解造成的。因为夸大了事情的严重程度和后果，导致了心理负担过重。这种时候，不妨留给自己一点时间来进行思考，当你意识到事情并没有这么严重时，心里的压力自然就会减轻了。



4.吃点开心果

美国宾夕法尼亚州立大学一项新研究发现，吃开心果有助于缓解压力。研究称，心理压力较大的患者吃开心果可以降低压力性血管收缩，改善心脏的神经控制状况，进而缓解压力。哈佛大学营养学系主任丽莲·张博士表示，吃开心果的过程相对较慢。先剥开外壳，然后仔细咀嚼，这个过程有助于改善注意力，减轻压力。除了开心果之外，其他有益减压的“慢节奏食物”还包括榛子、核桃等带壳坚果。

5.看树6分钟



一项新研究发现，观看林荫道的3D视频能明显改善人的压力水平，尤其是看树，仅需6分钟就能取得显著的减压效果。江苏省南京市中西医结合医院眼科主任夏承志解释说，“看树运动”有助于缓解眼疲劳，而眼疲劳直接影响人们

的工作生活，增加工作和生活压力。具体方法：比如站在某处，找一棵远点的树和一棵近一点的树，然后观察一段时间近处的树，再看一会儿远处的树。



6. 做做按摩

美国洛杉矶西达-赛奈医疗中心的医疗中心研究人员曾让参试者做了45分钟按摩，结果证明，

参试者体内的皮质醇和肾上腺素这两种激素的分泌明显减少。江苏省南京市中西医结合医院推拿科主任戴奇斌介绍说，做推拿按摩能放松身体，缓解肌肉紧张，并有助人体激素分泌的平衡。从中医的角度来说，如果人体气血循经运行顺利，那么自然身体健康，如果压力持续增加，则容易导致肝郁气滞、气血运行受阻，甚至产生疾病。推拿按摩则能够使经络畅通、阴阳平衡，从而使人保持一个健康状态。

7. 睡足觉

国疾病管理预防中心调查发现，充足睡眠不仅有益美容，也能改善健康状况，减轻心理压力。克瑞顿大学心理研究所的研究报告指出，有慢性压力积累症的人，睡眠时间短浅；而睡眠不足的人更容易有压力。要断绝这种恶性循环，就要设法早睡，保证充足睡眠时间。江苏省南京市中西医结合医



院失眠门诊夏公旭副主任中医师介绍说，长期失眠会引起疲劳、无精打采、反应迟缓、头痛、注意力不能集中等症状，这些不利于工作的症状会让本来工作压力大的人压力更大，所以中医倡导睡好子午觉是缓解失眠症状的一个有效方法。



8.开怀大笑

开怀大笑也可缓解压力。美国洛玛连达大学研究发现，参试者看了喜剧片后，皮质醇以及肾上腺素的分泌也都会减少，内啡肽的分泌则会增加。牛津大学专家介绍说，笑能促进内啡肽的分泌，增强人对疼痛的耐受性，缓解肉体疼痛对人造成的心理压力。

如果这些都不行，也许你该寻求帮助。个人解决不了的问题，学会向家人、朋友、同事、专业人员求助。善于求助也是一种能力。不要把痛苦闷在心里，应当主动向朋友、同学或亲友倾诉，争取别人的原谅、同情与帮助。这样可以减轻挫折感，改变内心的压抑状态，以求身心轻松，从而让目光面向未来，增强克服挫折的信心。

这些方法可以被我们每个人掌握，同时要灵活应用。希望大家积极主动地完善自我、缓解压力，建立属于自己的减压方式。快乐永远属于那些敢于面对生活，挑战压力的人！衷心祝愿大家在快乐的生活中享受人生！



附：压力测试题，来测测你的精神状况

怎样判断压力程度呢？以下是一个简易的压力评估测评：

1.总觉得时间紧张，所以分秒必争。时间观念混乱。例如，过马路时冲红灯，走路和说话节奏很快。(5分)

2.昨天想好的某件事今天怎么也记不起来了，而且经常出现这种情况。(10分)

3.感到情绪有些抑郁，莫名情绪低沉，常静坐发呆。(3分)

4.三餐进食甚少或进食不规律，即使口味非常适合自己的菜也经常吃得很少。(5分)

5.不像以前那样喜欢参加朋友的聚会。对各种娱乐没有兴趣。有勉强应酬的感觉。(2分)

6.对城市的污染以及噪声很敏感，比常人更渴望清静，且容易发火。(5分)

7.不愿走进办公室，觉得工作令人厌倦。(5分)

8.担心工作不好，过于在意别人对自己工作表现的评价。(10分)

9.不想面对同事和上司，有一种自我封闭的倾向。(5分)

10.每天工作很短时间，就感到身心倦怠，胸闷气短。(10分)

11.工作情绪始终无法高涨，容易发脾气，但又没有精力发作。(5分)

12.盼望早早地逃离办公室，为的是能够回家，躺在床上休息片刻。(5分)

13.晚上经常失眠。即使睡着也老是在做梦的状态中，睡眠质量很糟糕。(10分)



14.食欲低迷，体重有明显下降趋势。(5分)

15.当空闲时，轻松一下也会觉得内疚。(5分)

16.有头痛/胃痛/背痛的毛病，难于治愈。(5分)

17.上床后觉得思潮起伏，牵挂很多事情，难以入睡。(5分)

请计算总分，并按照你的分数，选择合适的压力解决方案：

(一)总分超过30分。表明心理健康已敲响警钟，虽然压力程度不是很高，但可能显示生活缺乏动力。比较简单沉闷，个人做事的动力不高。因此，有必要制订自我应对压力的策略和方法，如锻炼身体、改变认知、改善人际关系、调整情绪等。

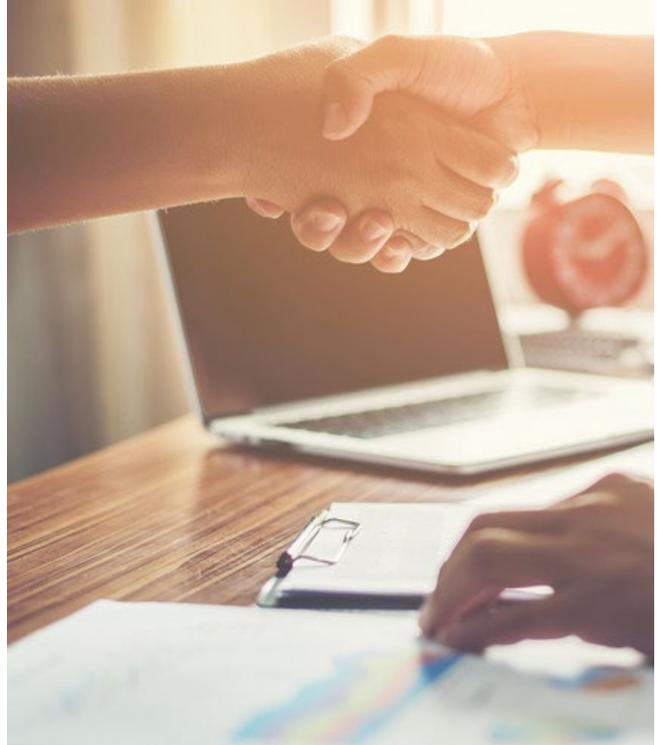
(二)总分超过50分。表明心理压力程度中等。不仅仅需要制订自我应对压力的策略和方法，还需要寻求心理学专业人员帮助，找到自身压力更深刻的原因，在人格方面有所提升和完善。

(三)总分超过80分。表明可能处于一种抑郁或焦虑情绪障碍的状态下。最恰当的策略是咨询精神科医生，获得必要的帮助。



如何 让你的客户 对你满意？

深圳客服部-罗春燕



最近比较感慨，在华夏龙工作已五年有余，跟进过的客户大大小小也有几十个了，从最初的岁孚、河源逸东、航嘉，到后面欧莱登、亚洲大药房、罗马仕、思萨以及现在的怡亚通等等，各种各样的客户几乎都接触了，对接人的工作方式，处理事情的办法都很清楚。在这些客户里所做的客户满意度调查，有的非常满意，有的则感受一般。为什么会有这样的差异？我想可能是我有些地方做的还不够好吧。针对这个问题我总结了以下几点要素，是我在工作中常常遵循的规则。

第一、熟悉你的客户。在我们跟进客户日常工作中，首先要做到的是了解你的客户是做什么行业的，他们在行业中有些什么特点，同行业的有哪些比较知名的企业，我们要对接的人员都有哪一些，他们的岗位职位，分别负责的都是哪些事情，这个时候需要对方为我们提供到一份比较完整的通讯录，人员的姓名，职位，电话，邮箱，负责事项等等。以便在后续的工作中，能清楚的知道什么事情该找谁处理，为我们的工作节省很多找人的时间，这样也能显得我们做事情是专业的。熟悉每个对接人的性格，

投其所好，在日常的交流中我们要知道哪些人是喜欢开玩笑的，哪些人是比较严谨的，对不同的人，我们要有不一样的沟通方式，因为对于一个严肃的人来说，他并不希望看到你对他嬉皮笑脸的说话。

第二、让你的客户做决定。客户所在的行业，很多时候是我们不太熟悉的，有异常的时候我们务必考虑这个事情我们是否能处理好，多多询问客户出现问题一般要怎么处理，让客户说出他的想法，而不是我来决定，完全不给客户处理的意见。例如我们在送京东的货物时，常常会有终端的物流反馈，货物因条码错误原因已被拒收拉走了。这样的做法根本就没有给到我们处理的时间，同样反馈给到我们客户的感受是一样的，这个异常或许现场就能解决，或许是因为条码没有维护到，只需要在后台处理一下就可以收货。我对终端的这种做法非常不满意。这完全是一种不负责任的表现。如果能多给点时间，准确的告知异常原因，反馈给到客户了，等客户确认后我们再按客户意思去做事，或许这服务的体验感受就不一样。

第三、客户交代的事情务必按时按质完成。客户有时候会特意交待我们一些重要的货物要重点跟踪，我们要根据实际情况给予客户意见或者建议，如果能做到的回复客户我们可以保证完成，并在事成之后及时给予反馈。如果不能按客户意愿达成的，我们也要给予客户中肯的意见，并告知客户以什么方式解决为好，在这个过程中定时给客户一个反馈，以让客户知道我们有为他人认真在做事，重视他的事情。

第四、对待客户就像对待朋友。跟客户接触久了，慢慢的就会有一种默契，对方只要说一句话，你就知道他需要什么，不需要多说。这种关系或许就像我们的朋友一样，彼此有一种默契，很熟悉。急客户所急，忧客户所忧，让客户感觉到我们在认真的为他们服务，或许这就足够了，有时候结果可能并不重要，关键在于过程。

以上几点，是我的一个小小总结，工作中，我还有很多没有做好的地方，事情太多顾及不上，这个不能成为我的理由，我需要好好的反省自己，事情没做好，或许还有别的处理方式。对吧？



泰国游后感

深圳客服部-左玉珍

首先感恩公司，感谢领导、同事帮忙顶班，让我们有机会走出国门，感受到异国风情。

第一次离开祖国，在飞机起飞的那一刻，第一次感觉到一种牵绊，这种牵绊在回程时落地开始，站在祖国的土地上，才最后内心安定。多年来，南下北上，走过不少地方，但毕竟都是在自己的国土上

，对故乡的离愁中，总有一种亲切伴随，看到的景和人，都不是那样陌生。

落地是那样的迫切，当我们乘坐的航班降落在曼谷素万那普国际机场的时候，已经凌晨1:00，双脚站在异国的土地上，仿佛有些飘忽，接待我们的是中年男子华人导游P华，祖籍广东，是第三代华人，会说一口流利的普通话，他双手合十，置于额前，教我们第一句泰语萨瓦迪卡，意思是你好。

当一种语言和动作组合在一起的时候，它的表意功能便被扩大。泰国是一个佛教国家，上至国王，下至平民。最寻常的问候都是这种佛教徒般的虔诚，如彩虹一般感染着我的心灵，它像一道清泉，照见心灵的每一个角落。泰国有微笑的王国的美誉，这一点不假，哪怕是一个陌生人相遇，给我的都是那种纯净的微笑。人生是一场修行，有时候我们说得很多，而做得很少。泰国的佛教和中国的





佛教一样，都源自印度。但泰国佛教是小乘佛教，它倡导渡己渡人，每一个人首先要修炼好自我，然后帮忙他人。听华人导游P华说，泰国成年的男子，一生中需要做一次和尚，无论是在哪个年龄出家，而出家是一个重要的仪式，所有亲朋会一一道贺，这也是泰国之所以能成为一个佛教之国的缘故。到了泰国，肯定是要骑大象的，虽然我有些恐高，担心会掉下来，但还是禁不住好奇，大象那样蠢笨，坐上大象的脊背，大象一步一步走动，左倾右倾，却因为它脊背的宽厚，而丝毫不给人一种紧张的感觉。它的性子的忠厚，脊背的宽厚，都增加了我们的安全感。

在泰国有给小费的习惯，没有最高标准，但有最低标准。无论多少，泰国人不会因为少了而忘了微笑，也不会因为多了，而谄媚地笑，这也是一种境界

导游P华告诉我们，泰国人是十分讲究休闲的，没有华人勤

奋，在泰国的历史上，也有一位王，就是华人，一个叫郑信的人，建立起吞武里王朝时期。作为同是炎黄子孙，在异国的土地上，着实感到自豪。

总有人会问，看到人妖了吗？那是当然，因为真正看到了人妖后，才体会到接纳也是一种尊重。就像我们会觉得身边有许多不如意地方，如果用挑剔的目光来看待世界，会每一天生活在苦恼中，但如果用包容、接纳、理解和尊重来看待世界，那么，眼前的一切都将是无美不在！人生的修行，不仅仅在于喜欢，更在于包容。

05

回音壁

THE ECHO WALL



读了《做这12件事，你的生活将充满乐趣》有感，平静如水的生
活，总要有有点涟漪才有所波澜！要给自己的蓝天，多加些色彩，多
添些云朵，人才活着有意义！

运作管理部 关美兰

工作就得付出汗水和泪水，在工作中受些挫折也是很正常的。我们
一定要认清现实的残酷性，接受工作中的酸甜苦辣。“万事如意，
心想事成，一帆风顺”这些美好的词语只是人们的一种主观意愿，
而现实生活是非常残酷的，失败会经常与我们相伴。在工作中受到
挫折后，我们一定不要气馁，要心如止水，正确面对！

武汉公司 秦素素

