

■ 顾问：方永飞 金云哲  
■ 总编：张 炼  
■ 编委：余彦娟 於 翔  
          张晓旻 王科女  
■ 第 1 期(总第 1 期)  
■ 本期四版  
■ 2006 年 12 月 8 日

内刊

聆听市场的声音 传递集体的力量

## 中层革命迫在眉睫(一)

# 为什么要“赢在中层”

在国内企业管理日趋国际化的过程中，“中层塌陷”绝对不是危言耸听。根据近年来我们对国内大量企业的跟踪调查发现，在快速发展的企业中，管理人才的缺失正成为未来十年制约中国企业尤其是民营企业发展的瓶颈问题。由于没有形成体系化的人才管理和培养体系，很多企业在急需用人关键时刻，往往是由企业一把手“沙场点兵”，临时救火。

按照国外成熟企业的人才结构，应该是“1+1+1”的模式，即一个战略眼光超群的老板，一个核心管理团队，一个高效富有竞争力的基层员工体系。目前中国大部分企业的现状是：往往企业的老板个人能力很优秀，但没有核心管理中层，没有第二个“1”，“高效有竞争力”的基层员工体系就无法建立。可见，企业中层的缺失，不是简单的中层人力资本匮乏，由此会引发整个企业的竞争力下降。

在国内外权威机构发布的人力资源测评中，中国企业职业经理人的综合素质远远落后于西方发达国家。在 46 个被调查的国家中，中国职业经理人的综合素质排在 41 位，经理人能够胜任程度排在最后一位，企业管理绩效水平也排在末位。造成以上局面主要基于三个方面：首先是中国企业普遍缺乏人才培养体系，也即一套快速复制人才的制度，企业用人主要依靠去外面寻找人才；其次是企业内部职业经理的氛围不够，队伍建设不成熟；第三是国内企业刚刚由过去的粗放式管理变为经验式管理，尚未形成与时俱进的科学管理观

念。在中国，98%的企业内部没有独立的人才培养体系，92%的企业中层干部认为所在企业不够重视对干部的培养和制度化培养，这是造成中层管理人才断层的重要原因。

我曾接触过国内一家大型企业，公司的中层干部有 60 多名，后来法国一家企业收购了这家国内企业，对方首先对这 60 多名中层干部作了考核，在一份百分制的考评中，所有被测评者中，得分最高者仅 51 分。后来，法国企业根据在本国企业推行的一套管理制度，首先全部给这些中层干部配备了助手，这种“狼性”管理很快起到了效果。

中层人才的缺失带来企业管理成本和生产成本的加大。目前我国企业的不良品率平均在 10% 左右，而工业发达国家可以接受的产品不合格率仅为 3%。每生产 1 美元的产品，我国耗费的能源是美国的 4.3 倍，是日本的 11.5 倍。中国每百万吨煤死亡率比俄国高 11 倍，比印度高 15 倍，比美国高 182 倍；中国当前的管理阶段相当于 30 年前的日本，100 年前的英国。

大量事实和国外经验证明：中高层经理是企业的脊梁，也是企业的核心人才库，中层正成为企业得以生生不息的创新源泉。而如今，中层经理的素养与能力不足已成为企业纵深发展的软肋，经理人断层时代已经来临。

(后续部分下期连载)

### 名师名讲①



- 杭州时代光华教育发展有限公司总裁；
- 麦思特管理顾问有限公司总裁；
- 品牌课程《赢在中层》创始人，被誉为“中层管理培训第一人”
- 曾任日本 MIMAKI 中国区行销总监；康尔全国机构行销总监、执行总经理、副总裁；
- 被评为“2004-2005 中国金牌管理咨询培训师”；
- 北京时代光华教育集团首席讲师、首席营销顾问；
- 香港光华管理学院特聘高级讲师；
- 浙江大学、中山大学等 MBA 总裁班特聘讲师
- 美国领导力研究中心“情境领导”认证讲师，著有《赢在中层》、《如何成为顶尖的销售人员》等等；
- 中国最受欢迎的企业营销与管理教练之一，曾主持华为、东信、胡庆余堂、张小泉、中国移动、中国联通、中国人寿、建设银行、中国银行、娃哈哈、TCL、森马等企业特训；

## 12月、1月公开课预告

刘 峰



企管博士、管理学教授、国家行政学院领导艺术研究中心主任(司长)，中国管理科学研究院常委兼领导科学研究所所长，承担国家级社科项目“21 世纪领导新趋势”，中国领导科学研究领域的学术带头人。

担任工商银行、农业银行等多家大型企业的顾问，著有《决策论》、《跟毛泽东学领导》等十余部著作。授课深入浅出，生动幽默，既有学院教授的理论功底，又有实战派专家的实践经验。

张嘉伟



时代光华特聘高级讲师，中国人民大学商学院工商管理硕士，中国企业家联合会注册管理咨询顾问，美国人力资源协会(USICA)授证讲师，香港国际企业管理研究院注册人力资源分析师，通用职业管理技能(GMP)认证讲师。

现任国内大型房地产集团副总经理、人力资源总监，有着多年的理论与实战经验，曾经任职于世界 500 强企业肯德基从事运营管理。曾负责对肯德基、顺驰房地产、金碟软件、华博集团等多家国内知名公司的员工进行商务礼仪和职业化专业培训。

授课风格独特，有别于传统的培训模式，被市场誉为“实战+理论”派的讲师；其课程在生动幽默的案例教学与游戏互动中巧妙进行，提倡让所有参与者“先会快乐，再会学习”。

雷卫旭



北京时代光华教育发展有限公司特聘高级讲师。香港理工大学 MBA，美国管理学会(AAMA)授权专业培训师，中山大学 EMBA 班特邀实战型讲师，2003/2004 年被培训论坛推举为“十大实战派培训师”，现任某大型日港合资企业副总经理。

拥有十几年的物料管理经验，此外企业高层管理及课程讲授经验非常丰富，讲授或辅导过八十多家中外企业，融集中、港、台多家企业经验之精华。

授课风格：“寓观念于谈笑间，蕴哲理于诙谐中”，风格生动、幽默，讲解深入浅出或浅入深出。

曾服务过的客户有：青岛海尔、卡西欧(番禺)电子、华纳(广

州)有限公司、步步高电子、格力空调等多家知名企业。著有《十大管理能力粹炼》、《五大能力测炼》等书籍。

张 影

现任广州某顾问咨询有限公司首席管理顾问师、高级培训师，并在广州、北京、南京等地兼任中国管理科学研究院《中国高级人力资源专业经理人》、《中国高级企业信用管理师》、《中国高级财务总监》、《中国高级培训师》资格证书认证评估讲师，同时还担任多家企业管理顾问及特约培训师。

曾培训过的客户：LG 电器、北大方正、广州石化、交通银行、香港地等。

授课风格深入浅出，寓理论于实践之中，轻松活泼，具有较强的感染力与吸引力。

袁文龙



员工培训专家及管理畅销书作家，香港高级工商管理 MBA，国际职业培训师行业协会高级培训师，上海书友路文化传播有限公司、上海杰科勤企业管理咨询有限公司董事长，香港维多利亚工商管理学特聘教授。

著有《为你自己工作》、《成为企业最受欢迎的人》等最佳员工培训读本。

擅长课题：《打造高绩效团队—成为企业最受欢迎的人》、《金牌销售精英打造》、《培训师专业化培训》、《优秀员工的 12 项修炼》。

徐明达



生产管理实战专家、高级工程师、享受政府津贴的优秀专家、中国管理科学研究院特约研究员。先后在大型国有企业、民营企业、美资企业积累了三十多年的实战经验，中国第一批引进新工具的管理传播者。

多年来为企业做管理咨询、培训的历程使徐老师在企业生产管理、质量管理及现场管理等诸多领域具有独到的见解，并积淀了大量操作性强的实战经验。

培训风格：极具感染力、亲和力，多角度启发学员改变思考问题的方式，学会立体思维。特别善于回答学员现场提出的各类实际问题，其中，实战类咨询式内训课最受欢迎。

曾服务的客户有：东风汽车集团、苏泊尔、航空航天部等等百余知名企业。

### 公开课程抢先知

12月7日(周四)	杭州	企业管理创新与领导艺术	刘 峰
12月16日(周六)	温州	企业文化与执行力	张嘉伟
12月16-17(周六、日)	宁波	非财务人员的财务管理	王今升
12月23、24(周六、日)	杭州	采购管理与供应商评估	雷卫旭
07年1月12日(周五)	杭州	客户满意与贴心服务	张 影
07年1月13日(周六)	宁波	优秀员工的 12 项修炼	袁文龙
07年1月13-14日(周六、日)	温州	TTT 企业培训师培训课程(限 50 人)	认证讲师
07年1月20日(周六)	杭州	精益生产	徐明达
07年1月27日(周六)	宁波	精益生产管理	雷卫旭

## 以培训促发展 以人才赢竞争 浙江企业培训管理与发展年会在杭举行



■ 本报讯 (通讯员 张炼)

在如今以人才为企业发展核心竞争力的时代，如何育人、用人、留人成为众多企业颇为关注的问题。11 月 17 日，由杭州时代光华主办的浙江企业培训管理与发展年会在杭州文华大酒店举行。

此次大会以“培训、人才、竞争力”为主题，邀请了浙江

200 多家优秀企业、机构的代表，同时，以张晓彤、方永飞为代表的 4 名知名培训师也应邀出席。此外，大会得到了诸多媒体的极大关注，华夏大地教育网、浙江人才网、杭州电视台导视频道等纷纷出席并进行了相关报道。

据介绍，此次活动旨在帮助浙江企业提升培训的规范化和专业化水平，提升培训的

一定要把握好一个中心，两个基本点。一个中心就是培训对谁好；两个基本点就是培训需求分析和绩效考核。这些抓住了，培训体系就不难建好。”

她的精彩分享在与会企业代

表之间产生了共鸣，他们纷纷表示张晓彤老师的演讲十分生动、案例极为丰富，说服力、实战性也都非常的强，能够对制定有效的年度培训计划起到极大的参考作用。而且，借此次大会的契机，也为企业间的沟通交流、扩大人脉提供了一个良好的平台。

在会上，著名人力资源培训专家张晓彤老师作了精彩的演讲。她提出：“培训计划对于企业建立完善的培训体系有着至关重要的作用。如果计划工作失败，就是在计划着失败，所以在

在年度培训计划的探讨结束后，时代光华在晚上围绕培训与发展的主题举办了酒会和沙龙。沙龙上，杭州时代光华总经理方永飞先生作了精彩的发言和经验分享，同参会企业代表深入探讨了培训的必要性和计划性，得到了大家的一致认同。



张嘉伟、张晓彤老师(中)与企业代表合影



# 时代光华职业化教育蓬勃发展 首期报纸强力助推高校市场

■本报讯 (通讯员 施国君 张炼)

为了促进当代大学生职业化素质的提高,填补目前高校职业化教育的空白,杭州时代光华于今年6月正式启动了大学生职业化教育培训项目。该项目自启动以来,至今已在杭城各大高校进行了十余场职业化教育宣讲会和各类宣传活动,受到了广大学生的热烈欢迎,在高校市场掀起了一阵职业化教育的风潮。

为了加强这股浪潮的影响力,时代光华于11月8日在高校市场重拳推出了首期面向大学生就业的报纸《职业导航》。据了解,《职业导航》报首期发行20000份,影响面覆盖达3个高教园区、15所高校,学生覆盖面达8万人次。

据了解,这是杭城各大高校内首份由外界进行资源整合,针对在校大学生就业择业等问题举办的专业类报纸,旨在为彷徨在就业大门外的大学生介绍经验、指引方向。同时,这也是时代光华继之前首席讲师方永飞、核心讲师郑建勇在高校巡回演讲后的职业化教育的又一有力举措。

据高校项目中心反馈,在《职业导航》报发行后的一周内,学生对职业化教育项目咨询与报名的情况呈快速上升趋势。同时,各高校就业指导部门的老师也纷纷表示,学生十分欢迎这样的就业指导形式,希望这样的报纸今后能继续办下去,把对学生有用的资源带到学生当中,切实为学生解决一些就业择业上的迷惑。

据了解,目前时代光华高校项目中心正在紧锣密鼓地筹备第二期报纸的内容。相信在积极的社会效应和良好的口碑中,时代光华的品牌定会在高校市场成为职业化教育的一面引领旗帜。当大学生职业化培训成为始业教育模式的一种必然补充时,时代光华的教育培训也必将会在大众化教育培训的市场上越走越远!

## “鹰计划”开创培训行业系统内训之先河

时代光华为亚太第一大家具公司成功实施员工系统化内训

■本报讯 (通讯员 於翔)

11月1日至11月24日,杭州时代光华教育发展有限公司成功地为亚太地区第一大、全球第三大的家具公司实施了一系列的系统化内训,全方位、多角度的系统培训开创了业内培训的先河。

此次内训命名为“鹰计划”,历时

24天。结合该企业的特点,时代光华的资深培训师在与受训公司高层进行了多次访谈之后,对课程体系进行了精心地设计,其中包含《打造卓越团队之五项职业化修炼》、《商业服务礼仪》、《零售团队实战训练》、《产品解说技巧》、《有效沟通》、《品牌家具专业销售流程与技巧》、《顶尖销售》、

《卧底行动》、《野外拓展》等一系列培训课程,从心态——知识——技能——竞争对手考察——模拟实战——户外拓展——行为固化等方面进行了全面、系统地培训。

11月2日,由北京时代光华教育集团浙江教学区总监、香港光华管理学院特聘讲师、杭州时代光华教育发展有限公司副总经理张毅老师首开课程。其主讲的《打造卓越团队之五项职业化修炼》主要从:职业化观念、职业化态度、职业化沟通、时间管理、团队精神五个方面对当今社会迫切需要的人才类型加以剖析。授课形式多以提问、抢答、练习、分组PK等方式进行,并添加了丰富的案例以及趣味性极强的培训游戏来进行互动,课堂氛围十分活跃。

同时,张毅老师深入浅出地与学员进行心与心的交流,彻底打破学员陈旧的思想观念,将知识点与实战技能融会贯通,使学员能够灵活运用,充分发挥到以后的工作中。期间,张毅老师抓住学员的情感切入点,以“情”动人;通过案例切实有效的激励

学员,以“理”服人,让学员懂得自己目标与前程的重要性,从而达到工作行为规范的目的。授课期间掌声不断,课程最后在学员们经久不息的掌声中完美落幕。在时代光华又一次赢得受训企业高度认同的同时,也为企业快速塑造人才提供了一种最佳的路径和训练方法。

与其他培训机构不同的是,“鹰计划”在实施的过程中,每次课程都进行了现场考核和点评,使学员知道自己的不足并立即改正。在培训实施完毕后,为了固化培训效果,时代光华按照国际通用的四级培训评估体系的要求,对受训企业进行了一个周期的跟踪服务。结合岗位胜任力要求,达到了从反应层——知识层——行为层——商业价值四个层面为企业创造培训价值的目的。

“鹰计划”结束后,受训企业对时代光华此次培训的实施效果予以了高度的评价,并表示未来在大陆地区开设的100家大型连锁门店的员工培训都将与时代光华进行紧密的战略合作。



## 员工成长,管理提升,企业内训首选时代光华

### 温州企业走向专业化

——时代光华携手正泰集团进行“销售商务礼仪”培训

■本报讯 (宁波时代光华通讯员 张晓昊)

现代商务礼仪能体现出个人的职业素养,对现代职业人士而言,拥有丰富的礼仪知识,并且能够根据不

同的场合应用不同的交际技巧,往往会令事业如鱼得水。但实际交往中事事合乎礼仪,处处表现得体着实不易。11月5日,在杭州时代光华温州

分公司的全力组织下,正泰集团携手著名的培训专家杨路老师在温为其企业内部做了为期两天的“销售商务礼仪”的整套系统培训。

在培训中,杨路老师对正泰集团的销售人员进行了“仪表”礼仪、销售人员“行为举止”礼仪、“电话”礼仪、商务“宴请”礼仪、商务“公务”礼仪、商务“赠送”礼仪、商务“办公室工作”礼仪等系统的礼仪培训。通过现场模拟,使员工更加直观地了解销售商务礼仪中的重点和细节,使销售商务礼仪在实际销售活动中能得到更好地运用。

经过两天的商务礼仪培训课程,正泰集团的员工纷纷表示受益匪浅,对杨路老师生动、具体的讲解给予了高度的评价。



杨老师正在讲解西餐礼仪

**新闻链接:**杨路老师是时代光华教育发展有限公司特聘高级讲师;北京雅致人生管理顾问公司总裁/首席讲师;2005年度中国女性经济先锋人物;微软(中国)公司员工职业魅力提升培训顾问;国家级出国访问团礼仪培训师。先后服务过IBM公司、中央电视台广告部、福田汽车公司、香格里拉饭店集团等等。



课程良好互动,学员踊跃参与

这里是智慧的海洋,这里是管理的盛宴,这里是成长的殿堂,时代光华打造浙江企业团队学习与提升的首选学习平台。汇聚华人精英,共享全球智慧,30堂名家实战课程精彩奉献!一旦拥有时代光华“企业培训王牌学习年卡”,立刻让您的培训费用节省90%以上!

学习与培训何必东奔西走?时代光华与您携手前进。



学习卡是针对长期参加由时代光华培训机构主办的大型公开课的企业或个人推出的贵宾级优惠听课卡,可享受形式多样的多重优惠。根据可参加人次的多少共分为七类,即钻石卡、至尊卡、A卡、B卡、C卡、精英卡、个人卡。

学习卡的有效时间:1年(为企业或个人购买该卡之日算起)

## 学习年卡的5大优势

1. 采用最领先的组合式学习模式;
    - ☆公开课:学习理念、传授技能和方法
    - ☆论坛:交流经验、智慧碰撞、现场解惑、与管理专家零距离对话。
    - ☆小班课程:实战演讲,黄金人脉,超值拥有。
  2. 每年的课程更新比例在80%以上;
  3. 拥有最顶尖最权威的专家师资库,其中超过80%的老师都有丰富的企业实战经验;
  4. 授课形式灵活多样。部分课程采用行业领先的小班教学,滚动开班;
  5. 每年为企业节省培训费用90%以上。
- 咨询电话:杭州公司:0571-89938988  
宁波公司:0574-87502391  
温州公司:0577-88665389



代理商之声

# 大型公开课《顶尖销售》走进桐乡

2006年11月1日,由桐乡市时代光华管理培训有限公司主办的大型公开课《顶尖销售——创新时代的营销与管理实战技巧》在桐乡举行。时代光华管理培训学院院长首席培训师、美国领导力研究中心“情境领导”认证讲师方永飞先生以其10余年的实战营销技巧,融合世界级顶尖销售思想与策略,完美讲述了成为顶尖销售人员的成功路径。桐乡各大企业的销售精英、管理人才汇聚一堂,共同享受这智慧的盛宴。

上午8点30分,在主持人热情洋溢的介绍下,方永飞先生走上讲台,首先给桐昆集团、桐乡市凤鸣合纤股份有限公司、嘉兴市宏胤石化股份有限公司的学员授予了时代光华卫星远程培训学院“优秀学员”的荣誉称号

并颁奖,号召所有学员向他们学习。

9点整,期待已久的《顶尖销售》公开课正式开始。当方老师那洪亮的嗓音在台上响起时,台下立刻响起了雷鸣般的掌声。方老师的课程条理分明、结构严谨,从他的课程中,我们了解了销售人员应该具备怎样的心态去迎接挑战,找到了普通销售人员向顶尖销售精英成长的诀窍,明白了销售业绩的创造需要态度与能力双管齐下,二者缺一不可!方老师授课时结合学员的需求,引用了大量的精彩案例,使深刻的道理简单化,让学员们在快乐的学习氛围中掌握实用的销售秘诀。整个课程极具感染力与煽动力,具有很强的实践性,学员们发自内心的微笑和此起彼伏的掌声就是对此最好的证明。

课间休息时,时代光华展台上的各类书籍,课程包吸引了大量学员的眼球。学员们争相购买方永飞老师的畅销书《如何成为顶尖销售员》、《赢在中层》,还请方老师亲笔签名以作鼓励。

课程在学员们经久不息的掌声中完美落幕,方永飞老师融激情与睿智于一体的精彩演讲,给桐乡的企业家、销售精英们带来了丰盛的精神食粮。方老师的课程让我们深刻地意识到:要做一名实践家,而不是一个空想者,每一行都可以成就顶尖人员。我们时代光华正是以极大的热情全力以赴,成为管理者及其组织值得信赖的合作伙伴。

(桐乡时代光华管理培训有限公司 朱亚芬)

冠军分享



王爱玲,一个来自山东潍坊的女孩子。同事眼中的她,勤奋踏实,爱思考肯学习,无论什么样的会议,她一定是问最积极的一个;无论金额多大的单子,她都会付出最大的热情全力以赴,永远是奔忙的身影乐此不疲地往返于公司和客户之间。客户眼中的她,热情大方、专业敬业,总是能从客户的角度出发,提出客户最需要的方案。虽然加入时代光华队伍的时间不长,但她凭借着一股不服输的干劲、闯劲,加上对产品知识的熟练掌握、销售技巧的用心

琢磨,成为杭州时代光华11月的销售冠军。(掌声鼓励!)

### 冠军语录

“我们的产品是一流的,我们的客户也是一流的,如何将两个最优秀的实体连接在一起,只有一个字“心”!一名优秀的销售人员,应该时刻告诉自己:‘我不是卖东西给客户的,而是替客户买东西的。’客户的需要才是我们最大的市场。”

寿星对对碰

吴国华(温州时代光华客户经理)  
生日:12月23日  
身高:1.72M  
体重:68kg  
爱好:交际、学习、书法、体育  
人生格言:爱拼才会赢!  
(大众评语:这位帅哥好MAN哦~)



包捷婷(杭州时代光华管理书店店长)  
生日:12月27日  
爱好:唱歌、画画  
人生格言:大肚能容,容天下难容之事;笑口常开,笑世间可笑之人。  
(美女感言:此照片由偶们主编MM所照,技术可见不错,把憔悴的偶拍的这么上镜,HOHO--在此感谢美女对偶的支持!  
其实现在过生日似乎不值得高兴,说明偶又老了,奔三拉----)  
《销售快讯》编委会的全体成员谨代表时代光华的全体兄弟姐妹们,祝两位寿星:生日HAPPY!希望美女,帅哥越来越靓,越来越帅,人见人爱!在时代光华的大家庭里,象我们的讲师一样学腹经纶;象我们的产品一样炙手可热;象我们的业绩一样蒸蒸日上!HOHO.....



新人新语



我叫张健,是杭州时代光华直销部新进的员工。一转眼,来公司已经半个月了,时间虽然不长,却让我深深地喜欢上了这里。

短短的十几天,我学到了很多,更感受到了这个大家庭的温暖。从刚进公司时的什么都不懂,到现在,已经可以独立开展业务了。这个过程是短暂的,但我却深深地体会到了其中的快乐。

工作,只有认真对待才能不断进步。对我这个新人而言,业务能力的提高除了认真的态度外,更离不开身边同事和朋友的帮助。

在我刚开展业务时,遇到了很多难题,但每当我向同事们询问时,哪怕他们有正忙的事情,也会适时的给我解答。当我工作中出现错误的时候,团队经理会及时地指出,用正确的方法引导我。再比如说我们的副总金云哲老师(在这里请允许我叫他一声老师,因为我觉得他的才华就跟他的身材一样成正比,哈哈),是他告诉了我该如何去筛选客户,如何为客户提供对方需要的信息,如何以一颗真诚的心去打动客户等等。点点滴滴都让我体会到了很多,让我深深地了解到伙伴之间的战友关系,让我感受到了火一样的激情,让我学会了为目标全力以赴.....在这样的环境下,我相信无论是谁都将如破土的种子一般茁壮成长。

在时代光华,有一点是大家公认的,那就是在这个宽广的学习平台上,可以学到很多东西。公司的学习氛围非常浓厚,小到公司的员工手册,大到各种学习类书籍、VCD、卫星课的现场培训等,都可以让每一位员工体会到,原来我们还有这么多东西不知道,原来世界上还有这么多先进的理论,原来我们每一个人都是可以做的更好。

我从不轻易地去相信一件事情,这是我的个性,但是现在我却有一个坚定的信念,我们时代光华将来必定会成为国内第一的培训品牌!而且这一天会来得很快,因为我们有最棒的员工,最棒的伙伴,最棒的氛围,还有我们最棒的领导!

今天,我们有幸成为时代光华的一员,我将努力为时代光华的事业做一份见证。我愿意成为它光辉的奠基者,我相信,我们每一个时代光华人都能做到!

图片新闻



11月1日,《高价品牌与财富生活》高峰论坛在宁波波特曼大酒店隆重举行。政府的相关领导、胡润百富总裁胡润先生、杭州时代光华宁波公司总经理张兴全、以及各界专家、

企业界人士、全国各大媒体500余人参加了此次高峰论坛。此次论坛旨在探讨企业家生活方式与高价品牌间的关系,同时向大众推广一种新的健康新潮的消费理念。

会后,宁波时代光华总经理张兴全(图1左)与胡润百富总裁胡润先生(图1右)单独进行了交流,并互相交换了意见。通过此次论坛,时代光华的品牌和美誉度得到了更为广泛地传播,在更广的范围内建立起了良好的企业形象。

(宁波公司通讯员王科女报道)



在激烈的市场竞争中,顾客很容易流失,而与顾客搞好关系是建立企业价值的基石。为提升企业客户服务管理的方法和技巧,为企业建立和完善以“客户价值为中心”的服务管

理系统,增强顾客忠诚度,时代光华11月11日在温州将军大酒店开设了《专业客户服务营销技能》课程,由著名的行销管理顾问狄振鹏老师主讲。

在课程中狄振鹏老师对现代客户服务理念;客户服务的方法与技巧;客户服务沟通实战技巧;客户抱怨投诉的处理等问题作了系统的阐述,并通过各种互动的小游戏使在场的学员更加深入地了解客户服务中的重点和细节,得到所有学员的一致好评。(温州公司通讯员张晚景报道)



11月11日,在时代光华的盛情邀请下,全球华人三大管理大师之一,被誉为“中国式管理之父”的曾仕强教授来杭授课。此次来杭,曾教授主讲他融入了30多年企业管理实践经验的《中国式团队管理》课程。为

期两天的课程在浙江省图书馆报告厅拉开帷幕,容纳500人的场地座无虚席,方向集团、旅行者汽车集团等浙江知名企业都派出了中高层管理人员参加。时代光华北京公司也专门派出了专业摄制组,对课程进行全程录制。

两天的课程中,曾教授将他丰富的企业管理实战经验融会贯通,通过对中、美、日企业管理模式的对比,中国企业管理模式特点的分析等,将中国式团队管理的方法和技巧娓娓道来,入情入理,丝丝入扣,不断博得在场学员的阵阵掌声。

(通讯员 张炼)



11月25日,中国科学院杭州科技园13楼会议厅内人才济济,来自盾安集团,西子重工,虎牌集团等数十家企业的近百名优秀生产主管聚集在这里,聆听由亚太人力资源协会杰出培训师,生产管理专家,资深培训咨询师刘立户老师带来的《TQM全面质量管理》课程。

此次课程给全体学员带来了很大的收获。刘老师精湛活泼的讲课风格不但把先进的科学理论知识通

过丰富的案例生动、形象地解析出来,更重要的是通过学员的互动,将学员置身于案例中来,给学员身临其境的感觉。整个课程中既有新思维的碰撞,又有对生产过程中存在的种种问题的思考。同时,刘老师将各种先进的工具介绍给企业,使生产管理工作更加高效。

在课程间隙,刘老师还教会了大家一首用手语演绎的经典名曲《月亮代表我的心》,整个课程在轻松、融洽的氛围中进行。课后,学员们纷纷涌上讲台,与刘老师进行进一步的交流与探讨。一天的课程在学员们依依不舍的心情中结束了,很多学员纷纷表示,在我们的课程中学到的不仅是知识,更多的是对心灵的启迪。

(通讯员 潘春兰)



11月25日,杭州时代光华宁波分公司在宁波富邦大酒店和中保大厦分别举办了乔赢老师的《企业成败

关键》和徐明达老师的《如何当好班组长》两堂公开课(附图)。两个课程现场都十分火爆,在中保大厦,原定180人的场地最后涌进了220多名学员,很多学员只能坐在工作人员临时增加的椅子上作笔记。而在富邦大酒店,学员们则争相拿着乔赢老师的书,请乔老师签名留念。

(宁波公司通讯员王科女报道)



# 兰州游记

这是本人在2001年8月时去兰州旅游时写的一篇游记,虽然过去了很久,但时而想起那里的秀美风光,还是让人心生向往之情。



从黄河缆车上观黄河



黄河母亲像

## 笑语人生

甲：“新搬来的邻居好可恶，昨天晚上三更半夜跑过来猛按我家的门铃。”

乙：“的确可恶！你有没有马上报警？”

甲：“没有。我当他们是疯子，继续吹我的小号。”

——事出必有因，如果能先看到自己的不是，答案就会不一样。

通讯员余彦娟荐自《华夏智慧》

陈阿土是台湾的农民，从来没有出过远门。攒了半辈子的钱，终于参加一个旅游团出了国。国外的一切都是非常新鲜的，关键是，陈阿土参加的是豪华团，一个人住一个标准间。这让他新奇不已。早晨，服务生来敲门送早餐时大声说道：“GOOD MORNING SIR！”陈阿土愣住了。这是什么意思呢？在自己的家乡，一般陌生的人见面都会问：“您贵姓？”于是陈阿土大声叫道：“我叫陈阿土！”

如是这般，连着三天，都是那个服务生来敲门，每天都大声说：“GOOD MORNING SIR！”而陈阿土亦大声回道：“我叫陈阿土！”但他非常的生气，这个服务生也太笨了，天天问自己叫什么，告诉他又记不住，很烦的。终于他忍不住去问导游，“GOOD MORNING SIR！”是什么意思，导游告诉了他，天啊！！真是丢脸死了。陈阿土反复练习“GOOD MORNING SIR！”这个词，以便能体面地应对服务生。又一天的早晨，服务生照常来敲门，门一开陈阿土就大声叫道：“GOOD MORNING SIR！”与此同时，服务生叫的是：“我是陈阿土！”

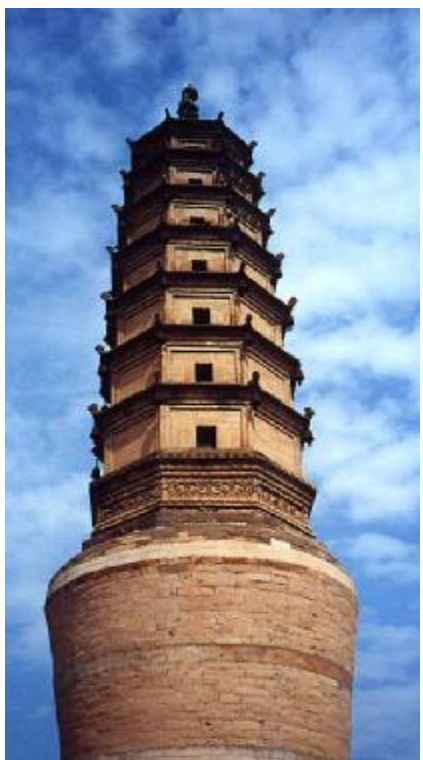
这个故事告诉我们，人与人交往，常常是意志力与意志力的较量。不是你影响他，就是他影响你，而我们要想成功，一定要培养自己的影响力，只有影响力大的人才可以成为最强者。

通讯员施国君荐自《管理在线》

一到兰州，就有点轻微的高原反应，因此当天就打算去银川，但由于没买到火车票，只好在兰州多逗留了两天。这真是天幸，要不然就不会有如此美妙的游玩体会了。

书归正传，前一天兰州下了一天雨，所以也就只能躺在宾馆里，休养生息。今天一早起床就看见阳光普照，真是一个难得的秋高气爽的好天气。匆匆吃了早饭，就坐了宾馆门口的106公汽直奔兰州最著名的五泉山公园（兰州的公汽非常发达，而且便宜，很多只要5角钱，因此建议采用公汽游玩）。下了车步行大约10分钟，就走到了路的尽头。蓦然见崇山峻岭，层层叠叠，其间布满了亭台楼阁及寺院，在下仰望已是气势不凡。

在门口买了张5元的门票，然后就沿着石阶而上，开始今天的访名山之举。五泉山是因山上有“甘露”、“月牙”、“摸子”、“惠”、“蒙”五泉而得名，而且多有古庙而名重一方。



访名山本人一般关注以下几点：

- 1、有无古刹名寺
- 2、看供的是何佛何神
- 3、有无名人的字画及留下的遗迹和传说
- 4、看建筑物的建筑样式及格局
- 5、当地的土特产(药材之类的)

一路走来，果然名不虚传。甘露泉的泉水清冽而甘美，回味无穷，因此特意在甘露厅茶社里用泉水泡了壶当地的“三泡茶”，一边观景一边品茶。兰州当地的一个特色就是在山上有平地浓荫之处，设置方桌躺椅，便于各人呼朋引伴，可饮茶，可搓麻，可聊天，生活极其闲情逸致，且风景宜人，让人顿生乐不思蜀之感。

五泉山真是很大，从9点半开始登山，只游玩了不到一半，已用了4个多小时。为了看兰州别处的景致，只得于2点遗憾地下了山。（山上名胜古迹，游玩之处甚多，就不一一列出了，希望同志们有机会来亲身体会一下。但要注意一点，一定要有强壮的体魄啊！）

之后乘18路到了兰州最繁华的西关，吃了当地有名的酿皮，回族的羊杂汤，然后沿街市向北行，到了黄河岸边的“白云道观”。寺庙不大，只三重进，供的是吕洞宾，因为我比较信佛，只匆匆一瞥，就出来了。

到了黄河岸边，看黄河，不如自己原先想象的那么雄壮，湍急，但河水可是真黄啊（呵呵...有点玩笑了）。河上汽艇飞驰，游船航行，最有趣的还是还有羊皮筏子载着人顺流而下，飘飘荡荡。本打算下到河边，进行羊皮筏子漂流黄河的壮举的，但在找船的路中，发现有从岸边直达市区北山白塔寺公园的高山缆车，是从黄河上方直接荡过去，而且极其便宜（兄弟们，上下只要16元啊），于是立即决定先上山，后漂流。买了票，特意还在候车厅留了个影，之后坐车上山。当缆车过黄河时，从高空看，黄河顺流直下的气势还真是令人胆寒。我现在越来越体会到古人写诗，为什么那么好，那真是“行千里路，读万卷书”啊！只有到了实地，你才会有感而发。前几次在杭州时，读“浓妆淡抹总相宜”之句，已不胜感触，这次在缆车上观黄河，想起李白的“君不见，黄河之水天上来”实在无比佩服。

上得山来，就是沿着山势去寻找白塔寺，一路上处处美景，处处留人啊。最后到了白塔寺，倚着五角厅的栏杆，看兰州市容全景，此

时山风徐来，抬望眼去.....呵呵，心中只有一个感觉，只恨心中墨水太少，不能吟诗作对，最后只能张开双臂，干吼了两嗓子：)

下了山，直奔黄河边。和汽艇的船老大商量了半天，最后答应载我一人在黄河上转一圈，而且只收20元。我心中欣喜万分，但表面上还不敢太过露骨，呵呵。上得船来一启动，先是顺着河水走，还无特别感觉，等调过头来就觉出黄河与别处不同的妙处来了。我在大连的海上，鸭绿江上等地都坐过船，但此处与之有很大的不同。逆流而上时，因水势湍急，烈日掺杂着溅起的河水扑面而来，连眼睛都快睁不开，一会儿便是满脸的黄泥了。而且随着浪起浪落，汽艇也不断的上下翻飞，（我可是不会游泳的啊）心里那是一个害怕，但也只能紧紧抓住船上的扶手而已。下了船，虽然腿还是有点抖，但怎一个爽字了得！

汽艇已坐过了，还有羊皮筏子呢，既然来了，就不能错过。于是沿河而上，终于在“黄河母亲”雕像的下边，找到两个羊皮筏子。但是船老板一听只我一人，就不愿下河，无奈跟他聊了很久，熟了后，开始给他做一次短暂的牵驴的工作。此时已是下午5时，很多人已无意下河，过了半个小时，已感无能为力之时，从远处走来两男一女，3个背包的青年学生，我赶紧上前，拉住他们，“走过路过不要错过，来黄河怎么能不坐一次羊皮筏子呢？.....”跟他们聊将起来，知道他们原来是北京的学生，趁毕业之机，来做一次西部之旅。看他们被我打动，赶紧拉了船老大过来，定价，下河。羊皮筏子是把13只羊从臀部开始剥皮，然后扎住腿，头等出气之处，之后从前腿用嘴吹气，吹成气球一样后，用木棍和绳索捆绑而成。据说这种筏子最多可坐8人。我们5人坐上后，船老大开始挥桨，顺流而下，船到水中央，只见黄河水滔滔，眼晕啊，也够刺激的。比起刚才又是另一番感受，前些年汽艇是现代的产物，坐上去很有一种安全感，而且还有救生衣，而这个可是老祖宗的玩意，又没有另外的保护方式，所以.....就在这时候船老大唱起黄河谣来，以前只在电视上看过，真没有想到他会在这时唱。歌声嘶哑而嘹亮，“青山沟的石头青啊.....黄河水的水黄啊.....”因为是用兰州当地的方言唱的，因此别具韵味，让人顿生此生是何世的感觉，歌声悠悠荡荡，绵绵长长，让我们有点忘了这是在黄河上。两岸的景物飞驰而过，终于在歌声中漂到了目的地。

上了岸看表已是六时，美好的一天就这样过去了。我就要塌上东去的列车，可爱的兰州就要告别了，真有点舍不得啊.....

（直销中心 金云哲）



羊皮筏子

## ELN 培训广告——大腕版

直销中心郑慧中 摘自《ELN 学习平台》

- 一定得请最好的培训老师
- 选知名专家学者
- 听就得听最有收获的课
- 什么北大呀、清华呀、时代光华呀
- 能请来的全部给我请来
- 上午听北大的
- 下午听清华的
- 人事部呀，每人发两本本子
- 一本记笔记 一本记认识

课一开始 甭管有多急的事都别打扰  
 Xue xi Hao Sheng Yi Zi Ran Hao  
 全公司学习气氛融融  
 倍有发展力  
 打扫卫生的阿姨 也给她弄个号  
 学习后 卫生肯定弄的特干净  
 基层啊、中层啊、高层啊都制定上培训计划  
 就一个字“学”  
 周围的同行都在学  
 你要是不学啊  
 都不好意思跟人家谈什么提升、竞争力啥的  
 你说这样的课得花多少钱呀  
 我觉得怎么也得 5000 一天吧  
 那一年  
 你别说我骗人 还真这个价  
 你得研究老板的心理  
 哪个不是注重投入和回报的  
 什么叫老板你知道不  
 老板就是  
 投入要少，产出要好  
 所以，我们的培训价值主张就是  
 不求花钱多 只求效果好

——时代光华祝愿大家工作开心



一次次地听着那首经典歌曲《感恩的心》，优美的旋律，平和的文字，曾经给了自己一次又一次不一样的感受，百听不厌。只听得那首歌中娓娓唱道：

我来自偶然，像一颗尘土  
 有谁看出我的脆弱  
 我来自何方，我情归何处  
 谁在下一刻呼唤我  
 天地虽宽，这条路却难走  
 我看遍这人间坎坷辛苦  
 我还有多少爱，我还有多少泪  
 要苍天知道我不认输  
 感恩的心，感谢有你  
 伴我一生，让我有勇气做我自己  
 感恩的心，感谢命运  
 花开花落我一样会珍惜

听着这首歌，心中总会有一种无言的感动，总有一种感恩的心情弥漫心头。是的，人生一世，不能不有一颗感恩的心。在这个世界上，谁都需要有一颗感恩的心。仔细想想，对自己而言，同样有太多的感激的语言要去诉说。

我要感谢我的父母。我的生命源于父母，是父母给了我世界上最为宝贵的生命。虽然生命中有这样那样的迷途荆棘、有种种的困惑苦恼，但我依然感谢父母，感谢他们对自己的心血培养，感谢他们对自己的无私付出，感谢他们的一路陪伴，感谢他们的细心呵护.....是他们的点滴之恩让我顺利成长，快乐地走到现在。

我要感谢曾教过我的老师。老师，是这个世界上最为光彩的字眼，是他们，无私地把所有知识全部传授，让我拥有了一颗能够分辨是非黑白的头脑，教给了自己在社会上立足的本领。老师，我要真诚的对你们说一声感谢，感谢你们让我和别人一样有了梦想，有了希望，有了前进的动力。

我要感谢我的朋友、同学、同事还有在网络中素未谋面的人。我要感谢他们，在我的人生旅途中给了我关心、帮助和祝福，是他们，让

我感受到了什么叫做友情，是他们，让我感受到在这个世界上，拥有一份真实的友情是多么幸福的事。他们无处不在的帮助和鼓励，时时让自己感到温暖；他们一声声的问候与祝福，让自己铭刻在心。我只想说，与你们相识相知，是我今生的幸运，是我一辈子的幸福。

我要感谢大自然。因为有你，我得以享受到空气、阳光、水、以及很多很多，使我能够在这个世界上生存下去。

我还要感谢命运。感谢命运赐予的一切：经历挫折让自己变得坚强；经历磨难让自己变得成熟；经历痛苦让自己变得从容；经历忧郁学会静静的思考；经历成功让我体味到生命中的灿烂与美丽；经历失败在教训中增长心智，一步步地校准自己前进的方向.....

我要感谢时代光华。因为你，一年多来使我得到了成长。因为你，我懂得了热情。因为你，我敢于上台与大家共同分享喜怒哀乐。因为你，我知道了什么是感恩。因为你，我懂得与父母沟通。更因为你，我得到从所未有的责任感！时代光华，是你让我再次唱响感恩的心！

.....  
 这个世界上，让自己感激的事情还有很多。有人说，一个人，只有怀揣一颗感恩的心，才会体味到生活的幸福与乐趣，学会感恩也就是学会了生活。

“感恩的心，感谢命运，花开花落，我一样会珍惜.....”  
 （直销中心 方艳）