

智慧人生（二）

——2010年10月5日销售会议培训实录

各位双枪同仁：

大家下午好！非常高兴有机会给大家做一堂《智慧人生》的培训。

很多人非常不喜欢个人崇拜，实际上大家不要理解错了，员工崇拜领导或者我们崇拜某一个人，是想崇拜他所需要的，是因为你身上有他所需要的东西，他才会追随你、崇拜你。要有大成就，必须要有人愿意无怨无悔地追随你和崇拜你！如何能够获得员工的追随和崇拜呢？

要让员工追随你、崇拜你，最主要的是你能够帮助员工实现梦想。

如果要当好领导，首先一定要帮助你的下属实现梦想，如果一个领导总是不懂得为下属提供更大的资源，不能急他们所急，为他们谋福利，这种领导肯定是不受人尊重的。我们这辈子会感谢谁？会爱谁？我们会感谢那些对我们有帮助的人，我们会爱那些帮助我们的人，这是唯一答案。你要有人爱你，就是因为你对他有帮助。所以要让员工崇拜你、追随你，首先就要为他设身处地地着想，帮助他实现他心中的梦想。有些人也许会说，好像我没有梦想。其实你不是没有梦想，只是你的梦想是潜意识的。你认可一个人，追随他，帮助他实现梦想时，你潜意识里的梦想也实现了。不是每一个人都有明确的方向，任何事情都靠自己掌舵也是不太可能的，真正有智慧、有影响力、有意志力的人毕竟少数，所以不要让人生发生迷失，就是要寻找到自己愿意追随的人，把他的梦想当成自己的梦想，他的梦想实现了，你的未来也不一样了。

我们很多人都想帮助他人，但往往人家不领情，其实帮助他人也是要有智慧的。我们总是说“忠言逆耳”，认为有用的话总是很难听的话，其实这是一种没有智慧的话，真正有智慧的人一定可以把有用的话也说成好听的话。

如果我们和他人说：“你下午有空吗？”人家马上一个反应，我要是说没空会不会失去一个机会，我说有空会不会让我干一件不喜欢干的事情呢？很多人都经常用这样的方式去问别人，让人很为难。我们是否可以这么问：“下午我去参加郑承烈的《智慧人生》的培训，我觉得这个培训对你也非常有用，有空一起去吗？”如果是这样问你的朋友，你是否觉得就合适多了呢？

有一个漂亮的女孩在花店里工作，有一天有一位有过几面之交的男士走进了她的花店，

女孩心想：这位男士看起来挺年轻的，应该没有结婚，我试探一下他，看看是否可以在他结婚的时候把婚庆中的插花业务给我的花店做。相互简单寒暄之后，女孩问这个男士：“请问您结婚了吗？”那个男士支吾了半天回答不了，最后说：“我也算结婚也算没有结过婚。”花店女孩很意外问：“为什么说又是结婚又是没结婚的呢？”男士说：“我两年前结婚了，但这一年来，我和妻子一直分开住，所以说算结婚也算没有结婚。”漂亮女孩在问“请问您结婚了吗”，男士心里一定会产生一个幻想，以为在这个漂亮女孩前面他还有机会，所以支支吾吾地说出“我也算结婚也算没有结过婚”的话语来。你看问话没有质量，结果呢，对方回答也就不知所云了。

用什么样的方式让别人无法拒绝，让人非常好的接受，这些技巧都是生活中的智慧！

案例：

一天，子路上街去买头盔，看见一位卖布的小贩与一位买布的农夫争吵。

卖布的说：“三七二十四。”买布的说：“三七二十一。”爱管闲事的子路凑上去说：“三七是二十一，七尺布应收二十一个钱。”卖布的看了一眼子路：“你一个练武的人懂什么算帐。”这个急性子的卖布人与急躁的子路就争了起来，两人谁也不让谁，相持不下。子路就说：“如果三七是二十四，我把头盔送给你。”卖布的小贩扭着脖子说：“三七要是二十一，我把这颗头割给你当子坐。”他们一致决定去问孔子。

孔子听完了卖布人激动的陈述后，就微笑着对子路说：“子路，把头盔给人家吧。”子路很不高兴地把头盔给了小贩，卖布的小贩提着头盔高高兴兴地走了。子路问孔子：“三七明明是二十一，您为什么让我把头盔给人家呢？”孔子笑了笑说：“头盔输了还可以再买一个，头要是割下来就长不出来了。”

在生活中，我们大可不必对一些小事就斤斤计较的去争论，你是聪明人，你明白，你不糊涂就行了，为什么非要让别人屈服你的观点呢？那些糊涂的人认为三七等于二十四，那就让他自己可悲去吧？他还是要坚持己见的話，就不要和他争论了，愚昧的是他，闹笑话的也是他啊！他不接受你的意见，你也不会变笨，不必要因此而去争论。对待真的糊涂人，最重要的是不要与他争论。不与他争，你什么也不会失去。

路上两车相撞是时常有的事情，基本上的人遇到这样倒霉的事情，都会破口大骂。但这是于事无补的，并且大动肝火还影响身心。好的办法就是下车后拿着名片和对方笑着说：老兄，怎么了？这么想认识我？还要火急火燎的追着来。这是我的名片，我是某某公司的某某，以后请多关照啊！（笑）对方一听这话肯定傻了吧？不只这个小的交通事故能够得到更好的处理，说不定他还可以成为你的客户呢！很多时候男女就是这么认识并成为一对的么！生

活中很多事情就是在不经意中发生的，我们无法阻止事情的发生，但我们可以通过我们的智慧让事情朝着有利的方向发展。

为什么我们讲话会紧张？因为我们希望通过我们的话语来证明我是谁，因为我们想在大家面前好好的表现自己，给大家留下一个好的印象。如果你讲话不是讲你觉得最擅长的话，而是讲大家喜欢听的话，讲对大家有帮助的话，你还会紧张吗？不会，一定不会！就像你和小孩子讲话，你会紧张吗？不会，你不需要在小孩面前证明什么，表现什么，你和小孩一起的时候就是一心一意想照顾他，帮助他，所以就不会紧张。

讲课也一样，如果你的讲课是证明什么，表现什么，那你就会背很多你自己都不是很明白的晦涩难懂的古诗句或名人名言，你就会去说一些不是很有关联度的寓言或故事。结果是讲课的人辛苦，听课的人也劳累。如果你站在讲台上就是想着如何帮助底下听课的人，如何用底下人能够听得懂的语言讲，那你不但不会紧张，不但不会辛苦，你还一定会非常享受，因为你会用最生动，最生活化的语言，你会讲你自己的亲身经历，你会讲你身边发生的点点滴滴，你会讲底下的人带给你的感动，而不是照本宣科的讲一些索然寡味的陈词滥调。

我比较少和家人一起，但我家人很少人会因为这一点对我不满意。为什么？因为我的家人知道我在成就我自己的同时，也在成就家人和成就员工，更在成就千千万万的家庭。我教会了我家人生存本领，今天每一个人离开我都可以独当一面，都可以获得很好的发展。我以前对他们很严厉，我想今天他们能够理解我以前的做法，并会从内心底里对我表示认同。

在别人看来，这么多年办企业中往往是我对谁最好，就被谁伤得最深。很多人很不理解，为什么我总是不抱怨，总会一直善待对我有伤害的人，并且都给这些伤害我的人留有余地，也不拒绝他们重返双枪上班或有合作关系。很简单，我和员工一起，就是想去帮助他们，而不是要他们为我做什么，他们如果真的伤害我，离开我，我会觉得是他们没有福气，而不会觉得我有什么遗憾。我不需要再照顾谁了，而不是不能接受谁的恩惠了，你说会真正难过吗？

我们会伤心是因为我们的付出得不到回报，如果我们在付出的时候就是一心一意为对方好，并没有想过要对方回报什么，我想我们自然就能够对什么都一笑置之。这也就是我一直能够开心快乐的原因。

我的人生追求有八个字：身心健康，自由自在。今天我做到了，十年前我也做到了。今天我可以自由自在，真的要感谢这个世界上的人大多都是有功利心的人；真的要感谢这个世界上的人大多都是记得自己对别人好，而忘记了别人对自己好的人。这一生中受到我影响，得到我帮助的人应该很多吧！如果众人都能记得我的好，逢年过节都要给我发信息，打电话，都要拜访我，都要请我吃饭和给我送礼，你说在节假日的时候我还可以安心休息和学习吗？

这么多的人如果平时也总是记得我的好，总要和我分享他们的酸甜苦辣、悲欢离合，你说我还能够有安宁之日吗？所以不要感叹这个世上之人的薄情，正是这样，你才可以按照自己喜欢的方式生活和工作。

如果我们做事和待人，都总能站在对方的角度设身处地的考虑，一切都变得简单和轻松。在今天的培训，我们要给大家分享七条智慧语言，希望可以给大家带来启发。

第一，物竞天择，适者生存。

人性本善还是人性本恶，近三千年来总是争论不休。人性，应该限定为人的自然属性；善恶应该是人的社会属性，只要不与他人接触，我们的行为就无所谓善还是恶，人的社会属性有善的一面，也有恶的一面。而人的自然属性是什么？或者说人的自然本质是什么呢？其实是自私！我们很多时候总是不愿意提到自私，其实自私是自然生存的第一法则。设想一下，如果某一棵树不自私，把阳光都让给了旁边的植物，那它会死亡，如果同类的树都采取同样的行为，那么这个树种就会在地球上消失。任何生物能够生存都是因为其自私，我们大可不必把自私当成是洪水猛兽。

自私其实是道德之本。道德的产生，其渊源就是因为人性的自私。人如无私，人性都善，还要道德何用？自私是天经地义的，非善非恶，就正如树要向上长，水要向下流，非如此，个体不能生存，群体不能繁衍。只有当某人的自私妨碍了他人的自私，才谈得上是恶；只有某人在自私的同时又尊重或有利于他人的自私，才谈得上是善。

如果草原上狮子跑不过羚羊，狮子就会饿死；如果狼动了恻隐之心不吃羊，羊获救的同时，必然有别的生物落入狼口。自然界其实正是这种弱肉强食才保持生态的平衡。

同样如果凶猛的狮子和狼在追到猎物，把猎物让给老弱病残的同类享用，那么狮群和狼群就无法进化，最终狮子和狼也就会成为别的动物饱餐的对象。羚羊在遭遇狮群追逐，如果跑得快的羚羊留下来照顾跑得慢的羚羊，那么所有的羚羊也许都要同归于尽。

动物的生存方式有三种：圈养、放养和野生。家里的猪大多都是圈养；家里的狗、牛、养基本上都是放养的，白天放出去，晚上回来；而山里的飞禽走兽就都是野生了，自己的本领决定着是否能够获得生存。人的世界也分为这三种人。国有企业的人是圈养的，永远都不用担心衣食住行，当然自由也就受到了很大的限制了。而集体企业的人就是放养了，要有一定的自食其力的能力，也有一定自由空间。而我们民营企业的人就完全是野生的了，是活是死，活得好坏完全靠我们自己的本领。

既然我们是野生的，我们就必须具备野性，野性最根本的特点就是想赢！就是骨子里要有赢的想法！如果我们小富则安，如果我们在商场上总是一再退让，一再彬彬有礼，就不够

格做一个优秀的商人！赢不是简单为了获得财富提高生活品质，而应该是人获得有价值的一种本能反应！如果只是为了生存，为了活得更好，李嘉诚、巴菲特他们都七八十岁了还要这么努力干吗？因为他们要赢的感觉，他们没有了竞争能力他们就会觉得不舒服。毛泽东与天斗其乐无穷，与地斗其乐无穷，与人斗还是其乐无穷，你看人家就成了一代伟人！

我们要招人，要招什么人？就是要招那些争强好胜，就是那些不干活就难受的人。如果企业里的人个个都如狼似虎的，还怕没有好的未来？！

很多人总是羡慕国有企业，其实大可不必。圈养、放养和野生的动物，哪一个体魄最强、生存本领最强？显然是野生的动物体魄最强、生存本领最强了。一样的道理，我们民营企业的生存本领自然而然也比国有企业和集体企业强多了，自由度也大多了！

第二、在商言商、心无旁骛。

商人的天职是什么？商人的第一天职就是盈利，就是利润，没有其它了！做企业就是要赚钱，所有的一切都是围绕着赚钱；所有不围绕赚钱的行为都是没有任何意义的行为！

商人就要按照商人的规则来办事，是商人就不要怕说赚钱、怕说利润、怕说成本。是商人在说文化、在说责任、在说道德的同时，更应该说开源节流、持续发展。

是商人就要心无旁骛把自己的企业做好，其它的事情量力而行，不要本末倒置，去做大量和盈利无关的事情。双枪今天有一千多员工，如果加上种植毛竹、加工原材料、和提供油漆、包材等供应商，以及在销售环节的销售人员，直接和间接为双枪服务的人员起码有三千人。三千人就是三千个家庭，每一个家庭平均 5 个人，那么也就是说双枪业务将影响一万五千人的生活！庆元的人口只有二十万，我们能把这个一万五千人照顾好就是功德无量的一件事了，比做什么公益都更了不起了。由于双枪的原因带动了这个行业的发展，那么受益的人就远远不是这一万五千人人了。

能把企业做好就是最大的公益了，庆元的竹制品产业有一二十亿，大大小小的企业员工加在一起近万人，占地面积以千亩计。如果有能力整合这个行业，集中式加工，那员工最多不会超过三千人，占地面积也不会超过三百亩。这样才是真正的节能减排，真正的绿色经营了。所以做好企业做大企业胜过任何公益事业的投入。但很多人并不能明确这一点。巴菲特和比尔盖茨到中国来劝捐，不少企业认为一个企业真正的社会责任感就是捐多少钱，这个真的是大错特错。巴菲特和比尔盖茨并不是一开始就大量捐款的，也就是企业做到足够大，足够好后才开始捐款的。从来没有见过做公益做得很好了才把企业做好的，我们只见过企业做好了再开始做公益的企业。

爱多的胡志标在倒闭前只要有两千万就可以撑过来，虽然他以前捐款超过五千多万，但

危难时刻就是没有人帮他。李嘉诚是很会捐钱，但你知道他是怎么捐款的吗？他赚了一千万他才会捐一万，你和他比绝对值？傻不傻啊！

但企业在经营的过程中总是会受到这个那个的影响，要坚守原则心无旁骛做事其实并不容易。

2006年，在我的冲动下，公司投入了四百多万在北京成立梦石文化公司就是一件非常不正确的事情。为了追求完美，我们一次性对杭州公司的几乎上的建筑单体进行装修，无谓投入了很多钱，这么多年吃掉这么多利润，更是一个重大的失误。

在商言商，做企业盈利才是正道。员工收入不高，员工工作环境不好，去谈另外更多的社会责任感都是空谈，瞎谈。

在商言商的另外的一个意思是，商人就要有承担每种罪恶的能力。每一个孩子学会走路都是从跌跌撞撞中过来的，讲话也是一样，都是从咿呀学语开始。企业的发展都少不了一个不太正规的原始资本积累过程。很少有企业一开始就给员工交五险，给员工支付国家规定的加班工资；当然也很少有企业会按照国家规定照章纳税。如果我们无法面对曾经我们的不规范，无法面对自己无意识中所犯下的错误，那我们就不得轻松，那我们就不可能有今天的大发展和回馈社会。

邓小平说让一部分人先富起来，就是要承担罪恶。一部分人怎么先富起来？富起来的一部分一定是对另外一部分人的掠夺才可能先富起来。我们事业上要成功，往往也是要牺牲和家人一起的时间才能获得的；我们提拔哪一个员工的时候，就意味着另外的人少了这样的机会；我们和某一个人专注做某一件事情的时候，就意味着另外的人不得让道。我们永远都做不到让任何人都受益，我们永远要承担罪恶，每走一步都要承担罪恶。而无数人承担不了罪恶，他要解释，他要心理平衡。这样的人怎么能做大事？这样的人不具备将帅之才，将帅之才他绝对不会有小的恻隐之心。

第三，审时度势，和平演进。

晴空万里、风和日丽的时候开车谁都会开，这不是什么大不了的本事，如果雷电交加、冰天雪地中能开车那才叫本领。一个人平时会开车，但不会处理危机，一次意外就完了；做企业也是一样，正常的经营，正常地采购货物、加工货物、销售货物，能做好的老板不算什么了不起的老板，能够处理突发事件，能够处理危机的老板才是有能力的老板。

两个人交往了很多年，说不来往了就不来往，说分开就分开，这叫本事吗？结婚了，两口子有矛盾了，觉得不合适就离婚；离婚了再婚，再婚了不合适再离婚，这显然也不是什么本事。很多老板很潇洒，员工不听话，员工工作不得力就解聘。还说四条腿的鸭子难找，两

条腿的人遍地都是。如果老板是这个思维，那就糟糕了。员工沟通不了，就让员工走人，老板就失去了一个提高自己的机会。有智慧的老板才不会轻易放弃好不容易招进来，好不容易培养起来的员工呢。

很多人我们看了是不顺眼，但没有他还不行，那怎么办？在没有找到合适的人代替之前你还必须委屈自己接受他。和供应商、经销商打交道也是一样的道理，不能总是一棍子打死，相互之间只有合作和不合作的选择，为什么不满意的时候不给彼此一些改进的时间呢？公司所在地的现任政府官员存在不支持企业的行为，我们是很恼火，但政府不是我们去组建的，我们还是要学会和相关部门打交道，在合适的时候谋求发展机会。

任何事情都不要指望一步就能成功。我们公司一直以来都非常希望“一口吃出一个胖子来”，任何事情都希望当机立断，往往吃了“一刀切”的苦。包括今年五月份超市里开始大量换单品，实际上我们已经预留了很多时间，但是因为生产部加工跟不上，结果还是吃了大亏，造成很多缺货，失去很多销售机会。

四、不能把偶然当必然。

很多企业倒闭、死亡，就是把偶然当成了必然，去年我们赚了一千万，今年按照惯例，可以赚 1300 万，既然可以赚 1300 万，那我们当然可以大胆的增加投资；既然要赚 1300 万，我们当然要建设更大的厂房，招聘更多的员工……其实不知道，我们今年的 1000 万利润里面有 300 万，或者 500 万是由于偶然的原因得到的。比如一个特殊的客户有 2000 千万的订单；比如政府的某项政策刚好企业可以享受……如果我们不知道分析，认为今年的 1000 万利润都是必然因素，自然而然认为明年 1300 万也容易得到，如果你用这种想法来扩建厂房、招聘员工，结果往往是资源浪费，企业不堪重负，慢慢就跨了。

成功要靠本领，永远指望好运气，一定会失望。就像是一个赌徒，连续几次好手气，结果把钱全压上，只要下面有一次运气背，就满盘皆输了。

五、深藏不露，隐忍己行。

今天这个浮躁的社会，只要能出名，似乎做什么都可以，很少人会认同低调做人了。但我们不要忘了我们的古训——木秀于林，风必摧之！做事做人太过锋芒毕露，必然会招人嫉妒，最终处处碰壁。有些人会觉得我郑承烈也挺嚣张的，怎么我偏偏会有所成就呢？其实大家对我有误解，我所表现的不是嚣张，是对生命的热爱，是对现实生活中人们对我不解的一种呐喊！我大胆表白我的志向，我的作为，但我极少炫耀自夸。虽然我性格刚烈，但我从来不和公司、家人之外的人争执，我也绝对不会因为一些小事而去求人，而是循规蹈矩的遵守各项社会公德。

中国人普遍都有这样的心里：他人所得就是我所失。你一天到晚就恨别人不知道你的才华，你的财富。这不等于找死吗？

大家看看我平时是怎么说话的：

不是我有能力，是我从事的行业的竞争队友相对薄弱。如果我去做其他行业，我就未必行了。

我从来不以我拥有的财富而骄傲，而是以我拥有财富的过程当中所得到的能力和经验而骄傲；我其实也不以拥有财富的过程当中所得到的能力和经验而骄傲，而以我的学习力而骄傲，一件事我不懂没有关系，只要我想懂，我就会下苦功，我终究是有办法搞懂的。

人一定要实大于名，很多人并不了解你并不是坏事，那样你才有一鸣惊人的机会，那样你才会有沉淀自己的时间。

六、竞争的背后是文化。

企业之间的竞争到最后就是文化之间的竞争，因为产品可以同质化，网路也可以被复制，但企业的文化，企业的价值观是不可能一样的。

人是有差异的，比如北方人好当官，南方人好赚钱。给北方人发一千元奖金，大部分北方人会说还不如来一个奖杯，这样我在家人、亲戚、朋友面前也可以炫耀一下；而给南方人一个奖杯，大多南方人都说，还不如给我一千元钱实在。一个北方人在一个企业受到委屈，虽然只剩下几天就发年终奖金了，但他还是有可能辞职不干；而南方人即使再委屈呆待一个月，也会等到年终奖金拿了才走人。所以我们做生意的，和北方人更多要讲情义，和南方人就要更多讲利益了。

不同的企业有不同的价值观。有的企业要求员工一切以企业利益为重，鼓励员工为了公司利益不惜牺牲自我利益，甚至伤害自尊。而像双枪这样的企业我们从来会把员工的利益放在第一位，从来没有请假不了的员工，也从来不让已经想离开公司的员工委屈的多待一天。在双枪，从来不希望员工和客人吃饭有应酬这样的说法，尤其是员工和我一起，我绝对接受不了员工用应酬的方式来参与一些聚会和聚餐。我并不需要员工为我在餐桌上长脸，我自己都做不成的东西，我绝不勉强非要办到，我希望员工一起是因为真的享受大家一起的感觉。

爱有八种，爱自己，爱家人，爱家族，爱公司、团队，爱社区、城市，爱民族、国家，爱人类、世界、爱宇宙万物。爱只要没有增加，其它都不会有改变。你爱的人越多，就会有越多的人想帮助你，那你的事业就会越做越大。

人最需要的就是爱自己，爱自己的时间，爱自己的身体，爱自己的灵魂。你对父母最大的罪恶就是你不健康，老要你的父母为你牵肠挂肚。老板最大的罪恶也是不健康，老要让家

人、让员工担心。我们只有爱自己，才能有理由爱别人。爱员工就是要成为员工的榜样，包括你树立一个非常健康的形象，爱员工就是给员工更多的选择。记住了：**如果你只给员工一个选择，那就是在控制员工；如果你给员工更多选择，那就是爱员工。**

文化的基因不一样造就了不一样的企业，企业成为不朽的企业，就必须要有树立正确的价值观。只要一心一意想着员工，想着顾客的企业永远都不会倒！

第七、天之道，损有余以补不足。

《道德经》有这么一段话：天之道，损有余而补不足。人之道，损不足以奉有余。

树上的叶子总是会有掉落的一天，水库注满了水总是会溢出来的。滂沱大雨袭来，就会有泥石流往下滚落；哪里出现了一个坑洞，就一定会有水、石头、泥沙来填补。所有的自然现象都在说明，自然规律是损有余以补不足的。

但是人道是违背规律的。谁给谁送礼物？一定是没有钱的给有钱的人送礼物更多吧。是官大一点的请官小一点的吃饭还是官小一点的请官大一点的吃饭？更多的时候一定是官小的请官大的吃饭了。

人之道，损不足以补有余。人道是违背自然的，所以很多所谓的成功人往往不得善终。为什么？他的行为违背了天道。公司有要求，下属不要给上司送东西，你可以送祝福、送笑脸，送尊重。现在知道这样的的好处了吧？这是在告诉你实施天道！

任何东西你要给首先是你要有，任何东西都是给的越多就得到的越多。比如你要和人家分享你的智慧，那你首先是你真的有智慧，有才华。你是越分享越有智慧，还是越分享越没智慧啊？当然是越分享越有智慧啊。给人讲课的人总是受益最大的人！财富也是一样的道理，财散人聚，财聚人散。你愿意让别人分享你的财富，就会有很多人愿意追随着你，有那么多人追随你，你还怕没有财富吗？

放人一马，其实是给自己留下后路；与人为善，其实也是给自己多积德。我们做孩子的一定要善待父母，我们有能力一定要多多指导他人，我们有钱也一定要懂得和人分享。每一个企业都要明白：**孝道使公司稳定，师道使公司发展，天道使公司长久。**

企业里什么是孝道？尊敬曾经给公司带来发展和财富的人，尊重那些今天看似没有能力或者能力不足，但是在以前给公司的发展付出辛劳的人。只有这样才会让今天在位的人不心寒。员工有更好的选择我们应该祝福他，我们还是要感谢他曾经为企业做的贡献。孝道为什么可以使公司稳定？因为让留下的人会感到在公司很温暖，觉得公司很有人情味。大家都有这样的感觉，大家自然会齐心协力。而那些走开的人觉得受到重视也会尽可能去帮助原先服务的公司，至少不会做太伤害原有公司的事情。

企业里什么是师道？企业里应该以能者为师。如果企业里总是能以能者为师，而不是位高者为师，那么企业优秀的东西就可以得到传承，企业也一定会推陈出新，发展越来越好。谁来讲课最好？一定是要培训哪一块就让哪一块做得最好的员工来讲最好！以后的销售会议我们都要让得奖的人来讲课，大家学习成功的经验，用成功者的行为方式来做人做事，这些比学什么都强。

企业里什么是天道？企业的天就是顾客，天道就是真心实意的为顾客考虑。一切都从让顾客更方便，更愉悦，更实惠，那么这个企业不发展是绝没有道理的！

我们要做“心中有爱，目中无人”的人，我们要成为一个帮助员工帮助顾客的人！培训的最后送给大家一句话：**卓越源自拥有更多的选择，智慧来自于多角度的视野。**

真正优秀的人是总是能够用不同方法来解决问题，真正有智慧的人总是不拘泥于固有的思想，总是会站在对方的角度来看待一切。

如果我的言语能够给在座的各位带去一些启发将是我莫大的荣幸！谢谢大家给我的一切，衷心祝愿各位都能成为卓越的人，有智慧的人！我的培训到此结束，谢谢大家！

2010-10-5