

# 执行的智慧

——记双枪公司十五周年庆培训

尊敬的徐行长，亲爱的各位嘉宾和朋友们，大家下午好！

非常感谢徐行长的信任，非常感谢大家给我这样一个展现自我的机会，今天是我生命中一个非常难忘的日子，我珍惜这来之不易的机会。徐行长要我在双枪十五周年的特殊日子里给建行的朋友们上一堂课，接受到这个任务以后，我就一直非常紧张，一直在考虑到底什么是大家最需要的呢？

我认为成功的等式是这样的：成功=健康+快乐。我们该用什么的方法来追求这样的成功呢？到底有什么样特质的人才可以拥有成功呢？我觉得应该是：激情+毅力。

能进入世界 500 强一直是各企业梦寐以求的目标，中国进入世界 500 强的企业有 54 家，我们建设银行是排名 116 位，其中排名在第 397 位的华为公司非常耀眼，他是中国大陆第一个跻身世界 500 强的民营制造型企业。我想每一个人都非常好奇，华为到底是一个什么样的公司，而华为的老总任正非又是一个什么样的人呢？

任正非：祖籍浙江浦江，1944 年生于贵州安顺，1978 部队转业，1988 年创办华为。

华为文化的核心：狼性文化，军事化管理，毛泽东思想……

狼：是群居动物中最有秩序、纪律的族群。

狼的特性是：

**嗅觉敏锐，善于捕捉机会；**

**富于进取心和攻击性，且不轻言失败；**

**忠诚，对自己有恩惠的动物，可以以性命来报答；**

**极强的团队意识，很少单打独斗。**

所谓“狼性”就是哪有肉隔老远就能嗅到，一旦嗅到肉味就会奋不顾身的特性。

**狼性文化：一种先进的企业文化，狼性文化中最重要的是对团队协作的重视，以及不抛弃、不放弃的执着精神，还有克服困难的勇气等方面。**

华为的成功最关键的是：公司上下有非常强的执行力！

和华为这样的优秀企业比起来，双枪还有很大的差距，是什么阻碍双枪的辉煌成就？  
是执行力！

**行动创造结果，要成功只有一个字——干！**

**很多人都有想法，没有成功是因为没有付诸于行动！**

一个老板获得成功是不是因为他有能力？大家肯定不认同，因为在他们创业的年代，所谓的老板往往是上不了名牌大学，找不到好的工作，给别人打工别人不要，最后只能给自己干的人。所以老板并不是因为能力好而成功。那老板是不是一个道德修养特别好的人？恰恰相反，很多人认为老板是道德素质相对比较差的群体，至少“老板阶层是道德修养最好的人”这句话肯定没有人认同。那很多老板为什么能成功呢？因为他们敢闯，敢干！他们的脑袋里只有一个字就是“干”！他们都是24小时都在琢磨着同一件事情的人！

要有好的执行力，首先要避免以下四种心态。

**第一种心态：遇到问题就说是别人的问题，你立刻原地踏步。简称一自杀！**

在销售过程中，有很多人都会说存在着很多问题。其实有问题才有机会，如果什么问题都没有还需要你来干嘛？任何事情都是因为有困难才会有机会。如果我们每次没有成功，都要找一些原因来解释，那是弱者的表现。我们双枪人有很多人认为目前的资源还很缺乏，其实没有想想，15年前我们有什么资源呢？

众多家乐福、沃尔玛这些大卖场的供应商都会埋怨大卖场账期太长，收费过高。其实要仔细想想，如果大卖场不欠款，大卖场不收取高额的费用，那为什么大卖场里只卖少数几个品牌的产品？

如果有一个餐馆的环境好、服务好、菜的味道也很好，同时收费还很便宜。你觉得是好事情吗？如果你要去吃饭，肯定要排很久的队！如果这个餐馆收费高点，我们随时去都不要排队，这难道不是对我们利益的一种保护吗？

**第二种心态：公司找你来就是让你解决问题，没有问题，你就立刻下岗失业。**

一般来说，越会解决问题的人，工资就越高，越不会解决问题的人工资就越低。

一家牙科医院里有一个专门接受投诉的经理，经常抱怨工作太累，但年薪有10万，其他员工只有四五万。有人问她：如果你遇到的这些问题别的员工都可以解决，你还有这个高薪水吗？医院给你那么高工资，就是因为你可以处理这些问题啊。

当然在处理问题的过程中，难免会犯错，真正想有所成就的人士不应该去回避的，也不用担心会因此而遭受批评。很多人担心领导批评，其实领导批评你往往不是因为对你的失望，而只是你没有达到他的期望值而已。

李嘉诚有两个儿子，李泽钜和李泽楷，小时候他们在读书期间都没有小车接送，要和别的孩子一样去挤公交车上学。两兄弟在13岁、15岁的时候到了美国留学，在美国，他们的交通工具依然不是小汽车，而是自行车。在美国两兄弟遇到最大的挑战就是不会烧饭，但他

他们没有气馁，不会烧就对着电视自学！就这样他们练就了自强不息精神、独自生活的能力。他们在美国以优异的成绩毕业后，想回到李氏家族上班，李嘉诚拒绝了他们，态度很坚决：如果要回来，有资格才可以。无奈，他们只好自己创业，后来他们在加拿大也创造了一番成就，一个投资创立了房地产公司，一个做了投资银行的合伙人。迄今，大哥加入了李氏家族，二弟现独立门户也干出了一番大事业。

我们总是担心自己的孩子受挫折，结果就让孩子活生生地成为了“富二代”这样的寄生虫，我们要想他们获得成功，就必须给他们更严格的要求！

### **第三种心态：你白天上班，私下底说公司不好，这就是在出卖自己的灵魂和肉体！**

人不可能是完美的，企业也不可能方方面面都做得到位。作为企业的一员不是为了分享企业的成功而来，而是为了解决企业的问题而来的。企业有问题，大家坦诚相待，一起面对、一起解决。如果你觉得企业病入膏肓、不可救药，那就不要抱怨、不要发牢骚，而是选择离开。

### **第四种心态：你享受了荣誉和收入也要承担相应的责任和委屈。**

大家都要享受婚姻带来的幸福和快乐，却不愿意承担婚姻带来的责任和负担，能行吗？你找了一个非常漂亮的老婆，注定你的安全感就会差一点；你找一个非常能干的老公，就意味着他陪伴你的时间也会少一点。没有孩子的家庭多了一份清闲和自由，但也会少了些生气和变化；有孩子的家庭可以享受天伦之乐，但也要忍受孩子带来的的烦扰和辛苦。你孩子听话乖巧，有可能就会缺少创新和独立；你孩子调皮好动，有可能学习成绩会差强人意、沟通起来也会相对困难一些。你遇到一个不善言辞的人，在一起就会枯燥有点；你遇到一个口若悬河的人，在一起你的表现机会就会少一些。职位低，可以过上朝九晚五的规律生活，但机会和成长就会少一些、经济上的压力也会更大一些；职位高，机会多、成长快、收入高，但可自由支配的时间有可能也就会少一些、工作压力也会大一些……

我听马云讲过课，他说：“对于大多数人来说生日这天是最热闹、最开心的一天，但对我而言确是最清闲最不快乐的一天，为什么？因为大家都会觉得这一天我会很忙，我一定会有自己的安排，也就都不会提出和我一起过生日，所以生日这天我只好乖乖地回家。员工们也不敢给我短消息，怕我太忙，其实我告诉你们，我也很想收到祝福的短消息啊！以前企业刚起步时，一到我的生日，员工们就聚在一起喝酒、唱歌，常常是通宵达旦，开心得不得了。以前的时间都是自己来安排的，现在企业规模一大，日程都是秘书安排，随心所欲过日子的时光再也不会有了。”

台上一分钟，台下十年功。在台上哪个节目越出彩，就说明排练得越用心，天底下哪里有那么容易收获成功的美事？每个人要享受荣誉的同时也要承担责任、承受委屈。

### **执行的前提就是服从。**

军队是执行力最强的组织，服从是军人的天职。如果教官说凌晨三点集合，肯定没有人会有异议。如果我们让一个军队来卖产品，长官叫他敲客户的门他一定会去！我的天啊，那不知道能卖多少了！

领到任务就去做，不管好与坏，这就是服从，也就是所谓的执行力。

### **员工为什么不服从？有两个原因：领导承诺不兑现，领导的决策变化太快。**

1991-1995年，我是在建筑公司干的，当时觉得盖房子都是上千万、上亿元的项目，随便赚一点就很多钱，所以我去建筑公司。庆元建行就是我在建筑公司的时候建造的，那个时候我一个人顶6个人，一年365天，我干了364天半的活，只有半天是因为我感冒躺在床上。工程结束发奖金时，按照公司规定要给我发8万块钱，结果建筑公司总经理却对我说：“公司效益不好，规定给你的奖金实在发不出来，只是能是象征性的发部分奖金，更多的是精神激励。今年我的奖金700块钱，我给你800块钱的奖金，你觉得怎么样！”最终结果是我拿了800块钱走人了，因为领导承诺不兑现嘛！

打仗的时候士兵都已经开始向前冲刺了，你还让士兵回来吗？如果策略、方案、计划朝令夕改，就会养成员工等等看的想法。做领导的，死也要死向一条路去了，既然下定决心，就要不到黄河不落泪，说不定背水一战，能有意想不到的结果。

### **执行有三大策略：敢、快、好。**

#### **执行第一大策略：敢。**

所有人的不幸与所有不幸的人都是因为不勇敢。如果要培育孩子，最重要的事情就是要让他学会勇敢，他连尝试都不敢还能有什么作为？

中华民族是什么样的民族？中华民族是一个有着悠久文明历史的民族，是一个勤劳勇敢的民族，是一个富于创造精神的民族。

20万的蒙古人在成吉思汗、忽必烈的领导下，先后灭了西夏、西辽、金国和千万人口的南宋，1271年建立了元朝，就是靠他们的勇敢。

都商场如战场，实际上，商场比战场更残酷、可怕，因为战场上打不赢可以举白旗投降，俘虏还有饭吃；但是商场一旦失败，连投降的机会都没有。商场的残忍，需要我们必须勇敢，做了，不要怕失败；做了，就一定要成功！

#### **执行第二大策略：快。**

生存久远的物种就是对环境的变化反映快的物种。为什么老虎越来越少，老鼠却层出不穷？因为老虎对环境的要求太高了，他无法随着环境的变化而变化。

一只华南虎，需要直线距离 500 公里，也就是 25 万平方公里的活动空间。庆元县的面积是 1898 平方公里，也就是说 10 个庆元县面积的茂密森林才能养活一只华南虎！这也就是为什么野外华南虎几乎绝迹的原因。而蟑螂、老鼠，对环境要求不高，所以它们可以代代相传、从不间断。

我们在餐馆吃饭，最难忍受的就是饭菜上得太慢。由上菜慢也能引发出很多问题，比如由于没事可干，我们的眼睛就会到处看，就会发现很多环境上的缺陷与不足，人渐渐地就会变得烦躁，一烦躁自然就会挑剔。

旧时大上海杜月笙，黑白两道都非常吃得开。他小时候是卖梨的，他和人家不一样，专门跑到赌场门口去卖，他只要碰到前来询问的客人，他就会问：先生您吃个梨？二话不说马上就削一个梨，他削梨动作非常快，最长需要 7 秒钟，最短的时间只要 3 秒钟。这个绝活让大家都觉得很惊奇，他也因此受到了关注，获得了常人无法获得的机会。

迈克尔乔丹是至今为止全世界最伟大的篮球明星，但是一样伟大的篮球明星还有罗德曼和科比。罗德曼 14 年的篮球职业生涯中，他获得了 5 次的 NBA 总冠军，7 年的篮板王，他一样成为了了不起的明星，他取得成功就是因为他快，打球反映很快，别人只要一抬腿他就知道在哪个方向进行拦截。

**执行的第三大策略：好。**

**好的标准是顾客满意而不是自我感觉良好。**不要用自己的眼光来看待自己的产品，要站在顾客的角度来看我们自己的产品。好的标准是顾客满意而不是自我感觉良好。知己知彼，百战不殆，关键是要知彼，要了解顾客需求。

**执行的五大智慧。**

**第一大智慧：生存的野性（赢，脸皮厚）。**

执行就是敢去做，狼也想做善良的动物，但是它只能吃肉，不能吃草，不管羊愿意不愿意，它都要吃到羊。客户也一样，你不要管是否打扰了客户，只要想着必须要把他的订单拿下就可以了。顾客经常会和你说我很忙，我不需要，东西太贵了等众多理由。其实我们心里要这么想：他说太贵了，是因为他担心拿到的价格不是最低的；他说不需要，是因为他对这个产品不了解；他说没有空，是我做的准备还不够，还没有引起他的兴趣。客户拒绝我们的理由其实都是不充分的。

激情来自于给顾客带来价值，给身边的人带来好处，来自于做事情动机。当我们和顾客接触的过程中，就像狼要吃肉一样，告诉自己，顾客是我们需要的，而同时要深信顾客更需要我们。

### **野性里核心就一个字：赢！**

邓亚萍，大家都非常了解，和奥委会主席萨马兰奇结下了深厚的友谊，她在从业过程中拿了 18 个世界冠军，4 次获得奥运会冠军，成为中国在国际上地位很高的人，并在奥组委担任了非常高的职务。她个子只有 155 厘米，别人都认为那么矮的个子是不可能打球的，但是她颠覆了世俗的判断。运动员打球都不敢看她的眼睛，因为充满着野性，每一个扣球都很卖力，会拼命地呐喊。她和任何人训练时都有一个目的：一定要打败他，一定要赢，不管遇到什么教练和运动员，她一定要赢。她生命中充满了赢的想法，所以获得了今天的荣誉。如果今天的公司的员工都想赢，公司不发展都难。如果员工被批评了就自暴自弃能行吗？那些听完培训后就想找客户尝试一下，觉得夜太长，白天工作时间太短的员工才是真正优秀的员工。如果你想买好房子、买好车，过美好的生活，想引人注目，而又没有赢的想法，没有干的冲动，那还是把自己的梦想放低一点，把嫉妒和羡慕的心态放低一点。

### **野性还体现在：脸皮厚。**

脸皮厚不是说我们不要脸，也不是说要对人卑躬屈膝，毫无底线的迁就他人。脸皮厚是说你要要有韧性，不怕别人刺激你、打压你。只要我们的动机是完美的，我们没有必要不好意思，没有必要觉得矮人一截。

成功的人都是在很多地方丢脸过，在有些地方变得有脸的人。

我们去拜访客户的时候，客户对我们表现不耐烦，甚至发脾气是常有的事情。客户发脾气，我们不要气馁，客户发脾气不一定是针对我们的，也许是客户这个时候心情不好，他之前不认识我们何必要骂我们呢？

第一次你进客户的办公室，他大声地让你滚；第二次他看到你又对你大吼，让你能滚多远滚多远；第三次他依然对你不客气，放狠话，并威胁如果你不走就要让保安来赶你。很多人看到这个架势、受到这个打击早就跑了，其实我们可以继续拜访，并对客户说：“第一次我找你，确实是想来卖产品的；第二次找你，我是想来安慰你的，因为你第一次见我就对我凶肯定不是因为我招惹你，而是因为你心情不好；第三次找你，我是想来帮助你的，我觉得你肯定有问题的，并且问题还不轻，否则怎么会发这么大的火呢？事业做得那么大，却老是暴跳如雷、难以自控，肯定是有问题！”

如果客户和你说：“当然，不然我对你发脾气干吗？”你可以说：“生意不成情意在，你可以和我谈谈你的烦恼啊，有很多话你和员工和身边的人也许会不太方便说。”客户说：“我多年的女朋友今天和我提出分手了。”你可以问：“你被拒绝了几次啊？”他说：“还几次？一次还不够吗？”你这个时候就可以说：“才一次嘛，你看我被你拒绝了3次都不生气，你被拒绝一次就这么生气，何至于啊！”

脸皮厚是这种厚法。如果有些客户真的拒绝你，你依然可以回到他办公室，和他说：“本来我对自己很怀疑，不知道自己是不是做销售的料，今天出门我告诉自己，如果今天拜访你这么好的客户都不成功，那我就离开销售行业了！可真的没有想到你拒绝我了，如果以后我过得好没有问题，如果我以后过得不好我一定会记住你！是你摧残了我！你不经意的一个举动，让我丧失了职业上的一个选择和一份信心！”

这就是脸皮厚，这样讲起来对方一定会觉得你与众不同，如果我们工作中有这份野性，不是要，而是一定要！有什么做不成？任何东西都顶不过“用心”两个字，用心地去做没有什么事情做不了的！

### **第二个智慧，团队执行。**

狼是不会轻易单打独斗，而是要群体作战的。怎么让自己变得自信？团队可以让我们变得自信。1万个人共同奔向死亡，不需要任何勇气，而一个人坚持真理却非常困难。班里30个同学有20个人逃课，他们一点都不慌，法不责众嘛！即使罚站他们也会觉得很有意思。

什么叫仗势欺人？人多，你有底气，你就容易欺负他人。你男朋友或你老公一个人出差，你可以放心，他肯定不会惹什么事，因为势单力薄，他做事会懂得权衡利弊关系的。如果他和几个朋友一起出去，如果再喝点酒，那就要值得担心了，人一多，那走路都会横着来了。

上司带着下属去拜访一个重要的潜在客户，两个人其实都很紧张的。下属问上司：“见客户你紧张吗？”上司生怕被下属小看了，就轻描淡写地说“不紧张，紧张什么啊！”结果上司一到客户门前，二话不说就去敲门，并且在客户面前充满自信、谈笑风生。下属一看上司这个架势，也就什么都不怕，该他说话的时候也是字正腔圆、娓娓道来。

这就是团队的力量。所以真的不要省差旅费，出差多带个人还是非常有价值的，没有团队的就没有勇气和自信。

如果你要走快，就选择一个人；如果你要走得远，就要选择一群人。

### **第三个智慧，练习。**

小孩子要花多少天才能学会流利地表达？至少3年。走路呢？至少要1年，走路和说话是天下最难的事情了，孩子叫一声“妈妈”的时候，都不知道教了一千遍还是一万呢。如果你教员工像教孩子学说话和学走路一样有耐心，员工还有什么学不会呢？！

老虎伍兹是全世界身价最高的体育明星，身价过10亿美金，虽然绯闻闹得很厉害，但是他的光芒依然还是没有办法被掩盖。他在做职业高尔夫球员时，给自己规定每天至少挥杆一千下！有一次他住院了，也不忘在病床上延续这个练习，在床上也拿杆在空中挥舞一千下。

迈克尔·乔丹是迄今为止最伟大的篮球明星，在他的职业生涯中只有一天半没有练球，半天没有练球是因为那半天他结婚，一天没有练球是因为他爸爸那天被两个逃犯杀害了。

欧阳修的《卖油翁》大家一定都非常熟悉，文章里描述了这样的一个场景：陈尧咨擅长射箭，当时世上没有人能和他相比，他也凭着这一点自夸。一次，他曾在自家的园圃里射箭，有个卖油的老翁放下挑着的担子，站在一旁，不在意地斜着眼看他，久久地不离去。老翁见到陈尧咨射出的箭十支能中八九支，只不过微微地点点头赞许这情况。康肃公问道：“你也会射箭吗？我射箭的本领不也很精湛吗？”老翁说：“无他，唯手熟尔！（没有什么别的奥秘，只不过是手熟罢了）”康肃公听后愤愤地说：“你怎么敢轻视我射箭的武艺！”老翁说：“凭着我倒油的经验就可懂得这个道理。”于是老翁取过一个葫芦立放在地上，用铜钱盖在它的口上，慢慢地用杓子把油倒进葫芦，油从铜钱的孔中注进去，却不沾湿铜钱。老人说：“我这点手艺也没有什么别的奥秘，只是手熟罢了。”陈尧咨见此，只好笑着将老翁打发走了。

**人与人之间最大的差距是智慧，还是知识？都不是，是练习！**

**知道了没用，**

**理解了没用，**

**练熟了才有用，**

**练到出神入化才能超越对手！**

有些人搓麻将一摸就几十年，无论什么牌一摸就知道，如果你摸人的脾气和性格就像摸麻将一样，那你就不得了了！大家到海洋公园去看海狮、海豚表演，都会为海狮、海豚的出神入化叹为观止。连动物都可以训练到这个程度，人如果持之以恒地训练，有什么本领学不会？

当然，生活中大家都有各自练习的项目，比如有些人就非常热衷看电视。看了《不要和陌生人说话》，从今往后对陌生人有了戒备；看了《错爱》，估计是和陌生人说话的缘故了；错爱了，就有了《中国式离婚》；离婚了，因为有了孩子，就给孩子找了另外一个男人，就



有了《继父》；看了《继父》紧接着就看《孽缘》……你这都看了些什么呀？一天到晚在练习看电视！从《一代女王》到《一代佳人》再到《一代公主》，一个都不漏，不管是 84 集还是 104 集，天天等候在那里。到点了，躺在床上，辗转反侧，左思右想，怎么也睡不着。还在想着：男女主人公误会能消除吗？他们会不会结婚呢？

电视男女主人公有没有误会，他们结婚不结婚关我们什么事啊？很多人却为此魂牵梦萦，无法释怀。如果能拿这些功夫学习有用的东西，那该多好啊！

我们学钢琴要找钢琴老师，学数学要叫找数学老师，学游泳要找游泳教练，开车也要找开车教练……总之，学什么都要有人教，但是学赚钱却不找老师了，这就是天下最大的损失！你要赚钱就要和有钱的人在一起，要有才华就要和有才华的人在一起，要有激情就和有激情的人在一起。中国的传统是，只要一和领导在一起，就会被说成拍马屁。如果在领导面前你连个鬼影都见不到，你一辈子要得到重用，得到提升，门都没有。

迈克尔乔丹以前个子很矮，根本不可能打球，但是他愿意给别人捡球，别人不练球了他就练，并且他和球员的关系都非常好，别人打球的时候找不到人陪练，他就上！他这份努力感动了天地，身高也奇迹般的长高了，后来居然长到了 196 厘米！虽然还不是特别高，但是很奇怪，他的双臂展开有 212 厘米长，一般人身高和双臂展开的长度可是一样长的哦，所以他的身高在篮球界不算高，但是他手一展开那就高了，真的是天助他也！

连鸚鵡、海獅、大象都可以训练出来，人更加没有问题了！只要你不放弃自己，多加练习，就一定会成功！

#### **第四个智慧，抓重点，抓核心（狼张嘴必咬咽喉，伸手必挖眼）。**

当领导的非常忌讳不放权，眉毛胡子一把抓。要懂得授权，更要懂得抓重点、抓核心。企业管理什么是重点和核心？制定战略目标、拓展融资渠道、招聘员工、培训员工、搭建组织框架、制定激励方案、确定产品开发方向和定价……这些都是管理的重点和核心。而涉及到非常具体的工作，比如招聘环节中的宣讲和面试是重点、是核心；而草拟招聘文案、推送招聘信息、寻找宣讲场地、发放招聘资料、回复招聘信息……就是非重点、非核心工作内容了。

#### **第五个智慧，掌握时机，把握时间和地点。**

白天是看不到狼，狼会等到凌晨三点左右才集体活动，因为此时的动物膀胱充满尿液，跑不快也跑不远。

要做成一件事我们都知道要天时、地利、人和都具备。三只之间天时又排在第一，这是很容易理解的。比如一件事你 15 岁的时候做太早了，25 岁做正好，35 岁做有太晚了，比如谈恋爱。同样是运动健身，跑步最好是在吃早饭前，练器械最好是晚饭前。

### **执行的四大原则：**

#### **第一原则：复杂的事情简单化。**

许多人不会把复杂问题简单化，而是把简单问题复杂化。让我们来听听大家习以为常的电话对白吧。

A：你好！前下给你电话怎么没有接啊？

B：刚才在地下室，手机信号，电话转接到办公室了吧。又有没有到上班时间，办公室没人。

A：一大早到地下室干吗啊？

B：去送一个广州的朋友到机来。

A 广州的客户？你生意都做到广州去了？

B：不是，只是一个多年不见的朋友……

你看，这没完没了的电话内容有意义吗？我们难道不可以这么说吗：

A：你好！前下给你电话怎么没有接啊？

B：刚才有事没有接电话不好意思。请问找我有何事呀？

如果你是这样回应的，自然少了很多废话，节省了不少时间。

#### **第二原则：简单的事情要量化。**

工作中经常会遇到上司对下属表现不满意的事情。比如，上司让下属去点菜，由于下属点菜不合上司心意，最后的结果是：上司拉着脸，很不满意；下属惴惴不安、诚惶诚恐。

出现这样的状况是什么原因呢？大多都是因为没有具体化或者量化。要点好一桌菜，其实是要详细了解很多背景的，比如：客人人数、客人饮食偏好、接待规格、点菜数量、荤素比例、上菜次序和时间……

#### **第三原则：量化的事情流程化。**

浙江华睿投资管理有限公司的宗总到双枪公司，最让他感动的是他的车一停下来，办公部人员就对他乘坐的车辆进行清洗。他感慨双枪公司的管理优于五星级宾馆和我们给他洗车带给他的美好体验是分不开的。

如果我们公司只是针对性、偶然性为到访的客人洗车显然形成不了文化，也无法体现价值的，但如果为客人洗车变成一种常态花、流程化，并持之以恒地去做，最终一定是会为我们赢得极大的口碑和巨大收益的。

#### **第四原则：流程化的因素框式化。**

所谓的框式化就是要把流程化的东西制定出标准，不可任意更改。

#### **执行的命脉——带动**

培训的最后请大家配合我一下，并按照我所说的做：请把你的手放在自己的下颚（实际上我把手放在自己的额头上）。

大家好，我刚才就是说请按照我所说的做，结果大家没有按照我所说的做，而是按照我做的做，把手都放到了自己的额头上。这说明什么？这说明最关键的是做什么，而不是说什么！作为领导者，你说什么并不重要，重要的是你做了什么。

今天的培训到此结束，再次感谢丽水建行徐行长的到来！感谢大家在这个美好的日子里带给双枪人的祝福！

**2010-7-15**