

己欲立而立人 己欲达而达人

——BLM 业务领先模型之价值观（下）

阳春三月，春回大地，万象更新，又是一年芳草绿，又是一度春花红。时间飞速流逝，犹记得 2021 年底，我向大家讲述了什么是公司的价值观，并从诚信、感恩、进取、共赢四个方面来阐述我们如何在实际工作中践行。

在工作中，价值观是我们做一切工作的底线和标准，而价值观的基础是“利他”，“利他”是一种思想境界、是工作中的一种思维方式。自古以来，“己欲立而立人，己欲达而达人”，只有成就他人，才能更好的成就自己。具备“利他”思维的人，能够更早的发现人生的价值，能够从岗位职责和工作流出发，基于公司的核心理念更好的践行价值观，能够比其他人更快的实现能力的提升。

这一期，我将带领大家对公司的核心理念进行剖析，基于价值观和核心理念，来聊一聊我们如何在工作中贯穿“利他”思维，让我们快速得到成长、快速走向成功？

一、 泽瑞的核心理念剖析

1、经营理念——以客户需求为核心

真正让客户长时间记住你，一定是坚持不懈的经营产品和服务，解决客户的痛点，最大化满足客户的需求。如果我们在日常的工作中，针对客户的需求简单的拿出一个方案进行应对而不是基于分析客户的痛点给出最优化的解决方案；如果我们面对客户的问题不认真对待、问题不断延迟、不断流转以至于最后不了了之，那这可以说是践行了以客户需求为核心的经营理念吗？

企业管理的宗师彼得·德鲁克说过，“企业存在的唯一目的就是创造客户”。脱离了这个基础，再华丽的企业也只是空中楼阁，现在都说中小企业的寿命问题，何尝不是因为是在创造客户、维护客户方面不过关？

为什么要以客户需求为核心？因为只有围绕客户需求、为客户不断提供更好的产品和服务，你的竞争力才会提升，建立起企业的护城河。不是你想要什么，而是客户想要什么，或者说，怎么做才能让客户变得更好，让客户更成功。

2、管理理念——以企业奋斗者为本

没有客户就没有企业，而没有员工去创造产品、服务和价值，又谈何有客户？所以，员工是企业与客户之间必不可少的环节。

泽瑞一直秉承“以企业奋斗者为本”的管理理念，那么什么样的员工是奋斗者？我认为奋斗者首先要对事业绝对认同与忠诚，能够坚持并认真努力的工作，无论什

么平凡工作岗位上都会涌现出不平凡的员工；奋斗者就是吃得苦、耐得烦、为了解决工作中的问题、为了解决客户的需求能静下心来思考，能用好的心情面对，能积极推进直至问题解决的员工。**奋斗者是泽瑞的核心资源，他们用企业家精神践行工作的使命，用心、用灵魂阐释生命的价值，视工作为事业，生命不息，奋斗不止。**

当我们每个人都与公司有着共同的目标和价值观的认同感，我们才会为之奋斗。“皮之不存，毛将焉附”，一个企业，如同一个民族，当它强大时，它的人民就会扬眉吐气，神采飞扬；当它衰落时，人们可能只有暗自嗟叹、心情沮丧。因此，我们要把企业当成一种力量的源泉，与企业共同奋斗，实现彼此的目标！

3、服务理念——销售所及，服务必至

这是泽瑞集团二十多年来一直践行的服务理念，泽瑞不忘初心，一如既往。现在很多企业在经营多年后会逐步走向下坡路，其原因不在于产品有多差、方案有多不靠谱，而是没有做好服务工作。为什么同样都是火锅行业，海底捞价格高，但大家更愿意前往就餐，且评价高呢？这就是服务的差异。

泽瑞自成立以来，深知服务的重要性。我们不仅注重公司的利润，更注重提供良好的客户服务，因为通过客户服务可以从中得到更多的信息、更深层次的需求，以便我们在后续能够提供更多的服务，从中获取更多的利润，占据更多的市场份额。

良好的沟通 and 与客户建立互相信任的关系是提供良好客户服务的关键。当客户与我们交流、致电投诉或反映问题时，是希望得到帮助。我们要设身处地地为客户着想，体会客户的感受，我们在沟通中要始终保持冷静和热情友好的服务态度，用专业的技术知识，赢得客户的满意。

二、“利他”思维是价值观执行和核心理念应用的基础

先利他再利己是一种生存之道，是价值观的一种体现，是工作中的一种思维方式，工作和生活中的每一个细节都无处不在“利他”，这是事情的本质和原理。在工作中，我们一定会面对来自外部客户和内部客户的需求和问题，外部客户就是公司面对市场开拓时，我们的供应商、甲方等客户；而内部客户就是我们的内部同事，每一个流程的下一节点都是我们的内部客户。面对内外部客户的需求，我们都应该基于“利他”思维做好每一件事情，才能让自己的能力得到提升，才能让自己的格局更加开阔。

1、对外，“利他”思维是推动公司业务实现突破的力量

泽瑞集团的使命是：成为中国领先的智慧物联解决方案服务商。我们自 2021 年转型以来，致力于智慧物联网领域，我们力求在这个领域中占有一席之地，赢得客

户的信赖和认可，那怎样才能让这一使命变得可落地、可实现？我认为核心在于“利他”思维的打造和贯穿，这是我们能够成功的条件之一。

成为一名合格的优秀的解决方案服务商，我们要基于客户的深层需求和痛点，输出场景化的解决方案，必须基于“利他”的思维，才能打动客户，提升客户的体验，得到客户的认可。

同样在面对市场竞争时，我们与各区域市场的品牌厂家，既是竞争对手，也是合作伙伴，我们不能只看到竞争的一面，一定要用“利他”思维，想想我们能为合作伙伴提供哪些支撑，而不是一味地索取，这样对方才愿意拿出相应的资源和我们合作交换，才能实现共赢。

因此，业务要想实现突破，建立可信赖的客户关系，我们所有人必须要具备“利他”的思维，只有“利他”才会真正的“利己”，才会让泽瑞实现转型的成功！

2、对内，“利他”思维是提升个人能力、打通职场通道的关键

一个人在职场中的追求，必然是挣更多的钱或者让自己更值钱。在工作中，公司提供给个人的报酬只是我们工作收益的一部分，其他收益是能力的提升。那么如何才能相同的工作时间内，快速提升个人能力呢？**我们对自己的要求源于对价值观的理解，价值观是我们做事和判断是非的逻辑和依据。**在中国浮躁的大环境下，面对问题时，大家都在自保，缺乏“利他”思维，通过“利他”思维呈现出的解决问题的能力一定是靠后天打造的。

中国有一句老话，朴实但有内涵，“占小便宜吃大亏，吃小亏占大便宜”，如何理解这句话？当一个人在面对工作时，不琢磨业务逻辑是什么，也不思考存在什么问题，只是基于需求完成本职工作，缺少“利他”思维便看不到自己缺失哪些能力，活越干越少，思想越发狭隘，能力也得不到提升；在生活中，与朋友交往时总想着占点便宜，少付出一点，最终他会发现自己失去的是人脉，朋友越来越少，格局越来越小，这就是“占小便宜吃大亏”。当一个人在面对工作时，能够勇于承担更多、能够主动帮助别人，认为别人需要的东西应该由我来创造时，逐渐的他会发现自己的能力越来越高、成长空间越来越大；在生活中，多花点钱、多干点活、多付出一点，在所谓“聪明”人的眼里可能是吃亏的，但是逐渐他会发现自己的人脉越来越广，日后的发展越来越好，这就是“吃小亏占大便宜”。

目前公司正在对系统信息化进行调研与落地，在实际的需求调研过程中，涌现出来很多问题：大家面对难题时，本位主义严重，缺乏“利他”思维，有些人总想让自己少干点，或者自己不会的、难解决的问题推给别人去解决；一个事情需要多个部门共同解决时，就会出现推诿扯皮的情况，那么出现这些问题的本质是什么？

问题的本质是大家对自己要求低，总是想基于占便宜的心理，把活推出去，让自己少干一点，但最终问题会被别人解决，那么你的能力会得到提升吗？我想告诉大家的是，**当我们缺失某种能力时，不要害怕学习，也不要害怕工作量，只有打破瓶颈才能得到成长。**在实际工作中转变看问题的角度，从“利己”转变为“利他”，从“能干什么”转变为“应该干什么”，只有切身处地参与其中，看清楚问题的本质，才能克服困难、突破自我，能力才会得到提升，才能基于岗位职责打通视野和提升格局。**利他才是最大的利己，成就他人才有机会成就自我。**

以诚感人者，人亦以诚而应。无论企业经营，还是人际交往，“利他”不仅能“内凝士气”，也能“外凝人气”，一个具有“利他”行为的企业，当然就会有越来越多的企业愿意与之合作；一个经常让他人受惠的人，自然就会有人格魅力，得到一批拥护者。只有“利他”思维，才能够让自己与对方站在同一阵线，塑造出“一体感”，目标一致、行动一致！

公司业务转型和战略落地能否成功，关键在于我们所有人对价值观的认同与执行，希望大家可以通过这两期的价值观阐释，以“诚信、感恩、进取、共赢”的价值观作为工作执行的基础，将“利他”思维贯穿到工作的方方面面，基于公司的核心理念，为了公司的使命，毫不保留的以奋斗者的姿态贡献出自己的力量！泽瑞期待每一个人的成长与成功，也希望大家能够一起见证泽瑞的未来！

未来的物联网市场机会巨大，仅凭泽瑞一家之力是不可能把握住所有的机会，这必然需要多方位的资源支撑，我们自 2021 年开始构建软件研发、方案深耕等方面的基本能力，力求通过共建共享的概念，通过泽瑞的一言一行，让外部市场感知到我们的价值观并得到认同，不断吸引更多的合作伙伴加入我们，大家一起做有意义的事，形成行业生态圈，打造可相互信赖的合作伙伴关系，才能实现“打造社会物联，共筑行业生态”的愿景，才能真正的实现共赢！

郭瑞远

于 2022 年 3 月 1 日