

不要浪费每一场危机

丘吉尔曾说过：“不要浪费每一场危机”。每一次危机，都是一次压力测试，都隐藏着机会。**危机越大，机会也就越大。**危机对于很多人来说，是灾难，但是危机对真正有智慧的人或有准备的企业来说，却是弯道超车的机会，是脱颖而出的机会。每一次危机都代表着一次新的开始，每一次危机都代表着一次成长的机会，我们决不能放过任何一次危机带来的锤炼！

一、 目前我们面临的危机是什么？

疫情影响，经济下行。无疑，新冠疫情是当前全世界人民面临的**最大、最紧迫**的问题。受此影响，全球金融市场出现流动性问题，给全球政治经济形势带来了巨大的不确定性。有时候上一秒世态安然，下一秒便兵荒马乱。疫情的到来，没有写在我们每个人的日程表上，更加没有写在所有公司的战略计划里。疫情的突然到来，将许多企业之前积压的问题快速放大，也将许多公司已制定的计划打乱。“不知去往何方，也不知与谁同行”，这是许多企业目前普遍迷茫的状态。

那么对于泽瑞来说，我们目前面临的危机是什么呢？

1、市场业务拓展约束、客户线下拜访受限

由于疫情的突然爆发，为了响应政策管控要求，我们部分区域的市场业务只能居家办公，原制定的客户拜访计划在具体执行中受限，我们的业务人员无法与有需求的客户面对面沟通，客户关系仅能通过线上途径进行维持，在市场拓展上遭到壁垒。

2、团队士气受到打击，员工积极性下降

由于受到疫情的影响，整个经济社会遭到重创，部分中小企业正面临经济危机，在这种情况下，我们的市场业务拓展变得格外困难，进而导致我们的团队士气受到打击，部分员工的积极性下降。

3、员工面对危机，心态恐慌，充满迷茫

面对突如其来的危机，很多员工变得不知所措，仿佛人生到了分叉口，不知如何选择，是逃避、躺平还是直面困难、勇往直前？

不过，越是恐慌、危机的时刻，我们越应该努力冷静下来，做出理性的分析。担负起应承担的职责，不论发生什么问题，都坚持不抱怨，并以一颗感恩心来面对，保持良好的心态，以斗志昂扬的姿态在危机中寻找突破点，找到可以弯道超车的机会，突破逆境。

二、 面对危机，作为企业，我们要怎么做？

我们要充分利用这场危机审视企业、行业，看清形势，选择方法，加强执行力，借机转型升级。在面临危机的时刻，比的不是能力，而是决心和勇气，真正的经营者，绝不会放过任何一次危机。如果企业能够抓住这场机遇，将会得到市场巨大的奖赏。

如何理解“不要浪费每一场危机”这句话也就意味着怎样看待这次危机，对经营企业来说，谁都希望企业能稳定发展，但危机是不可避免的。如何在危难时刻凝聚力量，如何成功应对挑战，转危为机，如何实现绝境逢生？我们可以从以下三个维度展开思考：

1、从客户层面，做好客户服务，关怀客户

“以客户需求为核心”一直以来都是泽瑞的经营理念，危机下的企业，更应该注重维护新老客户，紧紧抓住客户的真正需求。企业有生存的压力和发展的需求，追求数字和业绩是可以理解的，但是应该建立在以“人”为本，以“客户”为中心的基础上。在客户服务的过程中，不要只负责传递自己的信息，要停下来想想客户真正想要的是什么。泽瑞作为智慧物联解决方案服务商，当客户选择我们的时候，那必然是我们提供的解决方案让客户产生了信任感，客户相信场景化的解决方案能够给他们带来优质的体验和切实的改变。因此我们在做好客户服务的同时，也要注重提高我们输出解决方案的能力。

基于客户需求提供场景化的解决方案并不是终点，我们更要站在被服务的立场上去思考如何服务好每一位客户。良好的客户服务能够联系企业与客户间的感情，培养客户对企业的忠诚度。客户服务作为企业竞争力不可或缺的一部分，分别加强售前、售中和售后的需求挖掘能力、实施交付能力和客户服务能力，并通过严格的执行要求来确保优质的服务，才能增加客户的满意度，从而赢得客户和赢得市场，保证企业的可持续发展。

2、在公司层面，不断进行技术创新，提高核心竞争力

一方面，国内企业大多因疫情受到了波及，劳动力短缺、物流停滞、供应链受阻、资金链紧张等问题接踵而至，企业面临着巨大的生存压力。我们看到，在这场危机中，有很多优秀的企业积极应对疫情带来的负面影响，第一时间启动危机应急预案，在保障疫情防控的前提下，稳妥有序地安排复工复产，既为企业的生存争取了宝贵的先机，也为全社会抗击疫情恢复正常的生活生产秩序争取了时间。另一方面，随着人工智能、大数据、云计算、区块链等技术的快速发展，科技与各行业的交互、融合不断深化，“线上化—数字化—智能化”成为众多企业转型升级的发展方

式与路径。疫情之下，远程办公、在线医疗、无人配送等新的企业组织形式和经营模式的快速应用与普及，无形中加快了各个行业数字化转型的脚步。

在当今社会，市场需求日趋多样化，科学技术的飞速发展，大部分产品的生命周期已明显缩短，这对大部分企业来说形成了巨大的压力。**作为危机下的企业，不断创新才是“化危为机”的重要选择。**提高企业的有机构成和科技含量，实现“二次创业”是当前企业发展中的重中之重，只有不断的进行技术创新，持续提高核心竞争力，以“利他”之心去实现真正的经营，只有在成就他人的基础上，我们才能变成合格的、真正的经营者。

3、从团队方面，提高团队认知、统一员工思想

在这样一场大危机面前，公司必须要统一员工思想，把公司对于危机的认知和应对措施传递下去。企业必须保持一种不断打胜仗，积小胜为大胜的状态，有些工作不能面对面时，就远程协作，必须确保每一位员工都能在线，保证工作状态。

企业要注重激发团队和员工的创新性和创造能力。**我们要让每一个员工变成火车头，而不是车厢，每一位员工在前面奔跑，整个团队和企业才会顺势前进。**利用这段时间，做好各项培训工作，提高团队技能，弥补知识与差距，在团队间形成协作力量，在团队内部构筑学习的氛围，取长补短，在危机面前寻找创新发展的机会。

三、 面对危机，作为员工，我们要怎么做？

1、面对危机，每个人所呈现的状态不同，结果不同

态度决定选择，态度决定高度，态度决定结果，态度决定一切。

以近期上海疫情为例，在疫情的肆虐下，企业停工、小区封闭，所有人的生活被强制摁下了暂停键。在这种状态下，有的人天天在家恐慌，担心收入无法保障，担心物资无法到位，一直处于惴惴不安的状态中；有的人利用这个机会学习充电，获取新知识，提升能力；有的人复盘人生，定位未来的发展通道。

同是正常的工作改变和生活变动，处于同一个环境和压力下，有的人选择随遇而安，有的人则焦虑不已，有的人开开心心地生活，有的人却变得抑郁寡欢。态度决定一个人对人或事的基本看法和观点，同时，也决定了其对人生道路的选择和人生走向。面对危机，不同的人采取不同的行为，收获的人生也不同。

那么面对危机，我们到底该怎么做？。

2、面对危机，我们应该怎么做？

1) 找到人生存在的意义和价值

在危机面前，不要恐慌，恐慌解决不了任何问题，还会因恐慌导致无法做出正

确的决定。我们要静下心来思考，找到我们人生存在的意义和价值，思考我能为这个社会做什么，以后我将成为怎样的人。当我们面临不如意时，应该用什么思维思考问题，用什么态度去面对困难，用什么行为去解决问题。

世界上最可怕的就是比你优秀的人比你还努力，比你聪明的人比你还勤奋。大家曾经都是一群朝气蓬勃的年轻人，一同踏上工作岗位。几年后，各人的际遇陆续开始发生一些变化，又过了几年，有的早已离开了单位，有的还做着同样的工作，有的却在不断进步，得到单位的重视和培养，甚至成为单位不可或缺的中坚力量。在这些勇于追求和探索的态度中，人和人之间的地位、财富开始拉开了差距。同样的起点，结局却大不相同，除了一些客观原因外，自身主观因素不可低估。有句老话说得好：“早起的鸟儿有虫吃，早跑的人先到目的地。”有的人不大明白这个道理，总是说得多，做得少，抱怨居多，反省得少，老是羡慕别人得到了名誉地位金钱，却看不到别人的付出和牺牲，看不到别人办公室的灯光总是亮到很晚。

2) 停止抱怨，开始行动

有些时候，我们抱怨得到的太少，抱怨缺少机会，并试着想通过环境来改变一切，其实，应该改变的或许不是环境，而是自己。因为，只有改变自己，才能间接改变自己的命运。遇到困难应该做的不是抱怨，而是想办法找出原因、找出解决的办法，抱怨只会让我们更加身陷困境之中。与其抱怨，不如开始行动、摆脱困境。

停止抱怨就是转移自己负面的情绪，重新将专注的焦点转移到可以解决问题的事情与方法上。面对让人烦恼的问题，要选择面对而不是逃避，逃避无法解决问题，还会让负面情绪恣意肆虐，遇到问题不要找借口，借口不会使人更接近目标。或许我们改变不了别人和周围的环境，却可以从改变自己开始；我们改变不了过去，但可以把握现在。

每一个问题都有答案，每一个风暴之后都有晴天和阳光。有时候只要换个角度去看问题，通常就可以改变自己对一件事情的看法。命运，不是取决于你的遭遇与所面临的环境，而是你面对各种问题、困难与挫折的态度。抱怨别人，别人改善了，提升的是别人；反省自己，自己改善了，提升、成长、进步的是自己。站在长远的眼光来看，只有勇于承担责任、不断改善自己，才对得起自己，才能够给自己有一个光明美好的未来。

人生就像一张有去无回的单程车票，没有彩排，每一场都是现场直播，把握好每次演出便是对人生最好的珍惜。

前途是光明的，道路是曲折的，生活是自己的，成功是拼搏的。把握现在，畅享人生！

不要浪费任何一场危机！让我们不为纷纷扰扰所牵动，凝神聚气、众志成城！
一个能够在当下用功、战胜小我的人，才是真正的勇者！

郭瑞逸

于 2022 年 5 月 1 日