第一图书网, tushu007.com

<<零损耗复制>>

图书基本信息

书名：<<零损耗复制>>

13位ISBN编号：9787802556867

10位ISBN编号：7802556864

出版时间：2010-11

出版时间：企业管理

作者：李晓宁

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

前言

直营连锁是一种重要的经济形态和商业模式，在这一商业模式中，“ 复制 ”无疑是高超的经营和管理技巧，直营连锁企业的管理者无一不希望自己能复制成功。
然而，学者众多成功者寥寥。
在少数成功者中，秀域公司无疑是其中的佼佼者。
截止2010年，秀域公司已成长为以北京为中心，在北京、上海、广州、天津、成都、重庆、杭州、南京、郑州、昆明、西安、乌鲁木齐、福州、长沙、沈阳、拉萨等40多个城市拥有600多家全资直营店、员工6000多人的一个大型美容连锁机构。
其领军人李晓宁女士也成为了全国“ 三八红旗手 ”“ 中国十大创业新锐 ”。
那么，秀域这匹令中国商界惊叹的黑马，究竟是如何成长起来的？
答案只有一个一“ 零损耗复制 ”。
通过“ 零损耗复制 ”，秀域不仅成功复制了近600多家直营店，拥有近十万个会员，年销售6亿多元，而且一举成为中国美容界不折不扣的隐形冠军。
同样令人惊叹的是，秀域曾经以每三天开张一家店的速度扩张——这样的扩张速度在美容行业中也是绝无仅有的。
然而大规模的快速扩张，必然会面临资金和人才的压力。
因为企业复制最难的是人才复制，没有优秀的人才再好的商业模式复制都无法成功。
所以，只有培养、储备足够的人才才能跟上企业迅猛发展的步伐。
秀域解决这一难点的独家秘诀便是“ 零损耗复制 ”——复制员工、复制店面、复制管理、复制服务、复制企业文化。
众多的连锁企业为什么不能做到复制过程中的无损耗？
原因在于他们的复制仅仅停留在“ 制度复制 ”的层面，而不是人的复制。
这里，李晓宁有一个恰当的比喻：制度层面上的复制就如同复印机的复制，难免会有损耗，这张纸复印一次就暗一点，再复印一次又暗一点，第一百次都看不见是什么东西了。
李晓宁认为，店面的复制也好，服务的复制也好，“ 这种复制的过程一定要无损耗 ”。
要做到这一点，首先就要强调人的复制。
没有人的复制，店面开得越多，牌子砸得越快。
“ 比如说你开到100家店，这100家店完全是同样的标准，包括人的服务意识、服务素质完全不打任何折扣，那么这就是无损耗。
”现在很多企业都讲培训，但培训方法也需要创新。
只有创新，才能得到不同年龄段的员工的理解和支持。
秀域的员工培训不仅有内训、竞赛、考试、储备干部培训班，还有外出参加军训、拓展训练和企业内部的交流大会。
秀域甚至会花很多钱，组织管理人员到其他企业去参观学习。
实践证明，这些不同的培训方法都收到了实效。
“ 我们的员工是最好的，她们刻苦努力，认真工作，为秀域赢得了很多荣誉。
顾客减肥成功后，都很高兴，大部分都成为了秀域的朋友，各地分公司收到很多锦旗和感谢信。
秀域现在是中国保健协会理事单位，中国保健协会古方减肥与保健研究基地示范店，在全国获得了很多荣誉。
”李晓宁自豪地说。
众所周知，美容行业的员工流失率非常大，很多企业都不愿意在员工培训上投入太多。
有人疑问，秀域这么高的培训投入，就不怕帮竞争对手“ 培养 ”了人才吗？
对此，李晓宁认为：“ 企业的心胸决定企业的未来 ”，全面系统地培训员工是回报率最高的投资。
而秀域在员工培训上的投入特别大，例如组织员工到蒙牛、海尔等国内知名企业学习考察，聘请外训老师，公司的内训几乎是每月都有。
“ 有的员工可能真的流失到竞争对手那去了，但行业的共同发展会反过来让秀域受益，其实秀域不是

第一图书网, tushu007.com

也招了许多来自其他公司的精英吗？
”事实上，很多员工的流失，并非是“学到东西就走”，而常常是因为学不到东西。
此外，塑造优良的企业文化也是秀域迈向成功的关键，是秀域能够卓尔不群的重要基础。
“诚信、尊重、责任、胸怀”是秀域的企业文化。
而秀域文化塑造的核心就是帮助员工建立事业的坚定信念，将企业经营理念和价值观体现在企业管理制度中、体现在经营实践中、体现在员工的行为方式中，由此形成一个良好的组织气氛，提高员工的工作积极性和凝聚力，以文化的力量推动秀域进一步发展。
五年来，秀域已在全国奠定了牢固的市场基础，成为了行业公认的领头羊。
未来几年，不断提高和完善员工福利待遇仍将是秀域重要的战略发展目标。
通过进一步提高企业市场美誉度和占有率。
秀域争取早日走出国门、走向世界，成为中国民族品牌的骄傲。
中国中小企业协会副会长 徐浩然2010年8月8日

第一图书网, tushu007.com

<<零损耗复制>>

内容概要

《零损耗复制》是国内第一本介绍美容直营连锁企业的实战书，它揭秘了中国美容业成长冠军秀域的快速成长秘诀。
直营连锁是一种重要的经济形态和商业模式，在这一商业模式中，“复制”无疑是高超的经营和管理技巧，直营连锁企业的管理者无一不希望自己能复制成功。
然而，学者众多成功者寥寥。
在少数成功者中，秀域公司无疑是其中的佼佼者。
秀域解决这一难点的独家秘诀便是“零损耗复制”——复制员工、复制店面、复制管理、复制服务、复制企业文化。
通过“零损耗复制”，秀域不仅成功复制了近600多家直营店，拥有近十万个会员，年销售6亿多元，而且一举成为中国美容界不折不扣的隐形冠军。
连锁的真谛在于复制，复制标准、复制门店、复制人才；而复制的精髓则在于最大限度地减少复制过程中的损耗。
众多连锁企业为什么不能做到复制过程中的无损耗？
零损耗复制是否可能？
如果可以的话，该如何做到？
秀域公司自2005年4月创立以来，经过短短五年的发展，已成长为全国著名美容美体专业机构。
2010年秀域的直营店达到600家，平均每三天就有一家直营店开业，规模扩张速度令人惊叹！

第一图书网, tushu007.com

作者简介

李晓宁，1991年毕业于西南交通大学管理系；2005年创办秀域公司，经过五年多的发展，迄今在全国直营店超过600家，员工超过7000人；2008年获得“四川省三八红旗手”；2009年5月，荣膺中国十佳创业新锐；2009年9月，被全国妇联授予“全国三八红旗手”。

第一图书网, tushu007.com

<<零损耗复制>>

书籍目录

序一：领袖智慧+员工向心力=秀域序二：用“心灵经营”员工前言第一章 复制员工快乐生活，快乐工作心存感恩尊重可以传递责任保证一切用情感经营力量来自团队双向沟通培训加考核复制员工的要点浩然评述第二章 复制店面以“偷菜”的精神选址用人当用“灰太狼”美容行业其实是为诚信投票找准切入点复制店面的要点浩然评述第三章 复制管理创造直营的奇迹小而专，大而精坚持标准化管理制度化不要躲猫猫做美容业的苏宁员工的奖金比领导高战场上才能培养打仗的人有一种速度叫“秀域”复制管理的要点浩然评述第四章 复制服务经营企业就是经营员工做美容业的海尔淡化弱项，突出强项服务到心标准化服务，不是个传说只为成功找方法，不为失败找借口“变态”服务超越海底捞标准是用来执行的复制服务的要点浩然评述第五章 复制文化第一站，梦想恪守“诚信”二字责任越大，说明价值越大品德是一种习惯尊重凝聚力量胸怀决定高度复制文化的要点浩然评述后记：秀域脚印附录一：员工心语附录二：晓宁文摘附录三：媒体见证附录四：秀域文化附录五：秀域全国各分店客服热线附录六：秀域全国各城市分布示意图书目本书系被推荐到以下企业学习500强品牌传播领袖俱乐部顾客意见表

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

俗语说，“儿行千里母担忧”，一个企业就是一个家庭的缩影，父母每时每刻都在惦念自己的儿女，而一个优秀企业领导就要像父母惦念自己子女那样对待员工。
通过加强与员工的感情沟通，关心、爱护员工，让员工了解到你对他们的重视与关怀，并通过一些具体事例表现出来，可以让员工体会到领导的关心、企业的温暖，从而激发出主人翁的责任感和爱公司如家的精神。
我们的管理层深谙人性化管理的重要性，尽可能多为员工考虑，因为对下属最有效的激励也许并不是金钱，而是更多能触动心灵的品质。
秀域有一名叫杨明玉的普通员工，2010年4月27日，她在上班时间突然晕倒。
公司辗转将杨明玉送了几个医院，最终查实——宫颈癌晚期引发尿毒症，医生宣布没有任何救治希望，只能拖延几天生命而已，而杨明玉，刚入职秀域23天。
当晚23点，上海公司的同事在电话中问我怎么办？
“当然先救治啊。
”我说，“不管有没有希望，我们都要尽我们最大的努力。
”随后，我一方面安排财务准备钱款送往上海，并安排人员看护；另一方面紧急联系她的家人。
杨明玉是湖南郴州人，但直到第二天上午11点，经过无数次的联络，始终没能联系上她的家人。
由于常年在外，她与家人的联系并不多。
我心急如焚，只有安排秀域长沙公司的经理，从长沙租车到杨明玉的老家，按照她提供的地址寻找她的父母。
病床上的杨明玉惟一的愿望是想见到父母和女儿（她离异多年，女儿十六岁）。
经过曲折的找寻，长沙的同事终于找到了她的家人。
然而，出人意料的是，杨明玉的家人并不愿意去上海见她。
此时此刻，我突然意识到，杨明玉的家人一定是担心费用问题。
随即，我让长沙的同事告诉杨明玉盼父母，秀域愿意帮助他们付往返机票和所有费用，绝不让他们付一分钱。
终于，杨明玉的父亲、弟弟和女儿于4月27日到达上海。
带着了却了的最后心愿，杨明玉，5月7日，走了。
刚进医院时，医生说病人（杨明玉）只能挺三天，而事实上，杨明玉坚持了十天。
我想，除了她对家人的爱之外，应该还有公司的爱的力量，使她一直在坚持？
早在2008年，秀域就设立了“温暖基金”，公司每年都会拨款到这个基金里，专门用于救助危急员工。
我时常想，在危急关头，员工会想到谁？
我希望他们在家人朋友之外，还可以想到公司。
2008年，我发现自己公司很多员工有不吃早餐的习惯。
秀域上班比较早，有的员工可能七八点就来了。
上午特别忙，下午就比较闲了，所以，若是不吃早餐，他们可能就要等到下午1点多才有时间吃饭。
知道这个情况后，我很是担忧，她们饿着肚子工作极大地影响身体健康，我马上和公司的几个医生商量。
他们一致建议，可以让员工早上喝点牛奶，最好是酸奶。
于是我考虑了一下，公司制定一个特殊的制度，就是每个员工每天早上有一瓶酸奶。
这个制度推行后，有人替我们算了一笔账，并问我：“你知道不知道给每个员工每一天增加一袋酸奶，公司要多支出多少钱？
”对此，我确实没有仔细细算过，听了那个人说出的数字，才知道自己的这个决定会使公司每年至少多支出近300万元。
其实在做出这个决定的那一年，秀域的绝大多数分公司是不盈利的，多数是经营到第三年才开始盈利。

第一图书网, tushu007.com

有人说，这个决定至少让你把四五个公司一年的利润扔掉了。
我对此并不在意，如果有一天员工带着胃病离开秀域，那我得多自责啊。
此后。
我又给公司下了几个硬性规定：一是分公司必须买酸奶，不能买牛奶；二是，公司不能把这笔钱作为现金发放。
因为中间有人问她能不能把发酸奶改成发牛奶，发牛奶简单，一个月买一次就可以，发酸奶很麻烦。
还有人建议发成钱，发钱多省事啊，但是要知道，若是发成钱，分到每个人手里的也没有多少，一个月也就五六十块钱。
如果用这个钱买酸奶，能让公司员工身体健康，不管多少钱公司都要去做。
后来，有些店的员工之间讨论起公司送酸奶这件事的时候，有的员工就说：“我们喝的不是酸奶，是温暖哦。
”

第一图书网, tushu007.com

后记

转眼走过了五年，秀域从2005年4月成都的一家小美容院起步，五年的时间，直营店发展到现在的600余家。
回顾这五年，我把这五年秀域成长过程中的一些经历按序写下来，更能让大家看到秀域的成长轨迹：2005年4月27日，秀域开业。
在筹建成立的前半年，我进行了市场定位分析，决定以减肥作为市场突破口。
2005年6—8月，秀域遭受同行打压，生存艰难。
我被迫考虑企业核心竞争力究竟是什么？
当时定下：先要发展速度，给员工未来的计划。
与此同时决定将公司迁移北京。
因为“后退一步天地宽”，另外，企业要做大做强，立足北京，才能抢占制高点。
2005年9月，我写下了秀域的《晨读》内容。
2005年10月，我一直烦恼，秀域的“美容做不好，冬天怎么过。
”那年国庆节，明白“当事物有强弱两个方面时，常规的做法是提升弱项，可我们还有另一个方法，就是淡化弱势，让强项更强。
”秀域由此开始推出了一系列传统中医保健方法，直到今天，秀域面部美容项目也仅占公司营业额的10%。
2006年3月，开辟北京、福州、西安、重庆、昆明五个市场，这一年的市场，除了北京公司和昆明勉强持平以外，其他市场都惨败。
这迫使我去思考企业培训如何复制和推广？
2006年10月，秀域在北京成立全国客服部。
2006年12月，秀域开始推行数字化管理。
2007年3月，开辟杭州、南京、郑州、天津、乌鲁木齐五个城市的市场。
2007年10月，组织员工去蒙牛学习，明白企业的胸怀决定企业的高度，随后开始了企业文化的建设和推行。
2008年3月，开辟上海、沈阳、长沙市场。
2008年8月，开辟广州市场。
2008年10月，组织员工参观海尔，让员工理解优质服务对我们意味着什么，定下让秀域成为美容界的海尔。
2009年3月，开辟武汉、苏州、宁波、贵阳市场。
2009年5月，定下科技美容战略，以大宗采购优势、价格优势将国外先进美容科技仪器引入中档生活美容领域。
2009年7月，邀请“品牌与企业文化建设评价”国家标准起草人、著名品牌官徐浩然出任品牌顾问。
2009年8月，定下做“中国第一家美容上市公司”的目标，开始了公司内部的全面规范化。
2009年10月，开辟长春、哈尔滨、南宁、青岛、兰州市场。
2010年4月，开辟南昌、合肥、太原市场。
回顾秀域这几年，我觉得让这个企业获得成功的最主要经验是：1。
有梦想；2。
讲商道；3。
企业文化建设；4。
团队执行力；5。
客服体系的建立；6。
培训体系的建立。
秀域是服务行业，一份付出就会有一份回报。
秀域能取得今天的成绩，我特别要感谢我心爱的团队以及这个团队中的每一位成员，是他们的超额付出，才有了秀域快速成长的可能，同时也要感谢我的搭档，同为创始人的杜煊先生，我们俩的性格互

第一图书网, tushu007.com

补，他默默分管运营工作，让秀域成长避开了很多风险。
感谢顾客给秀域的支持，是他们的选择才让秀域有了机会。
谢谢康新医疗集团董事长陈新贤先生，他曾是我的老板，教给了我市场经营的第一课。
谢谢所有关心、帮助过秀域的人，谢谢所有爱我和我爱的人。
谢谢！
晓宁 2010年9月于北京总部

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

直营连锁店是一个动态、系统的管理过程，也是很多直营管理者面临的困惑，而“零损耗复制”让直营连锁企业找到了管理的金钥匙。
——中国连锁经营协会会长 郭戈平管理一家大公司，你不可以样样事情都亲力亲为，首先要让员工有归属感，使得他们安心工作，要让他们喜欢你。
——世界著名华商 李嘉诚人才是最难得的一种资源。
因此，一旦发现了人才，不光要留住他，更重要的是要培育他，重用他，给他创造充分施展才华的环境。
——韩国三星集团创始人、董事长兼总裁 李秉哲

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com