



启航



瓯海眼镜官方微信公众号

主办：温州市瓯海眼镜有限公司启航学院

内部刊物

2019年6月10日

2019年第4期

第二十四届“瓯海杯”篮球比赛开幕式

2019年5月22日晚20点40分，瓯海眼镜有限公司第二十四届“瓯海杯”篮球赛隆重开幕，开幕式在公司的篮球场举行。参加本次开幕式的嘉宾有运营总监姚永和先生、生产副总祁飞先生、中央物流副总陈彬辉先生和加工中心经理（兼党支部书记）何德富先生。本次比赛共有14支参赛队伍，分别是办公室代表队、工程代表队、物流代表队、加工中心代表队、金属焊接代表队、金属成品代表队、板材精密代表队、板材装配代表队、塑胶半成品代表队、雅格板材代表队、品保品管联队、雅格电镀代表队、塑胶成品代表队和雅格周边联队。

在主持人介绍来宾与参赛队伍后，运营总监姚永和先生为本届比赛致开幕辞，姚总监说“在生产繁忙之际，公司每年依然举行瓯海杯篮球赛，其意义在于：一方面要让员工获得精神和物质的双丰收，为员工创造丰富的企业文化生活；另一方面，要培养我们管理干部带团队的能力，一个优秀的管理干部不但要会造物，而且要能带领出一支朝气蓬勃的团队；更重要的是，我们要发扬瓯海人精诚团结、拼搏向上、协作共赢的企业精神……最后预祝第二十四届“瓯海杯”篮球取得圆满成功。”随后裁判员代表与运动员代表进行宣誓。

开幕式后，我们正式迎来了第二十四届“瓯海杯”篮球赛的揭幕战：办公室代表队 VS 物流代表队。经过48分钟的激烈逐鹿，最终物流代表队以总比分52：45战胜办公室代表队赢得首战大捷。



第17届温州国际眼镜展

第17届温州国际眼镜展于5月10日如期举办，展会以“聚中国眼镜智造，融全球贸易平台”为宗旨，启用6大展馆。展会现场，“镜由[新]生·设计师展区”汇聚眼镜设计专业人才，凝聚创新力量，传播新设计、新技术、新理念，引领产业科技创新。我司还参加了由瓯海眼镜十大品牌及温州部分知名眼镜企组成的20余家企业举办“时尚新品发布秀”，通过走秀的形式展示我们产品的特点，给我们一次对外展示、交流的好机会。



公司执行法则

强执行、重规则、守纪律。

夏季小常识—饮食

在饮食滋补方面，热天以清补、健脾、祛暑化湿为原则。肥甘厚味及燥热之品不宜食用，而应选择具有清淡滋阴功效的食品。

甘凉清润的食物：小麦、高粱、青稞、豆腐、白扁豆、黑芝麻、马铃薯、白菜、莴苣、龙须菜、菠菜、冬瓜、西瓜等。

健脾养胃、滋阴补气的食物：菠菜、藕、茭白、西红柿、胡萝卜、鸡蛋、苹果、牛奶、葡萄、莲子、桑椹、蛤蚧、鹅肉、青鱼、鲫鱼、鲑鱼、大麦粉等。

祛暑利湿、清热解毒的食物：绿豆、蚕豆、赤小豆、黄豆、生萝卜、茄子、白菜、芹菜、荸荠、薏苡仁、菜瓜、西瓜、冬瓜、丝瓜、黄瓜、甜瓜、苦瓜、菊花、荷叶、茶水等。

夏季应多吃些带有苦味的食物：苦味食物中所含的生物碱具有消暑清热、促进血液循环、舒张血管等药理作用。三伏天气里吃些苦瓜、苦菜，或者饮用一些啤酒、茶水、咖啡、可可等苦味饮料，不但能清除人内心的烦恼、提神醒脑，而且可以增进食欲、健脾利胃。

夏日勿忘补钾：暑天出汗多，随汗液流失的钾离子也比较多，由此造成的低血钾现象，会引起人体倦怠无力、头昏头痛、食欲不振等症候，可多吃些草莓、杏子、荔枝、桃子、李子等；蔬菜中有大葱、芹菜、毛豆等也富含钾。茶叶中亦含有较多的钾。

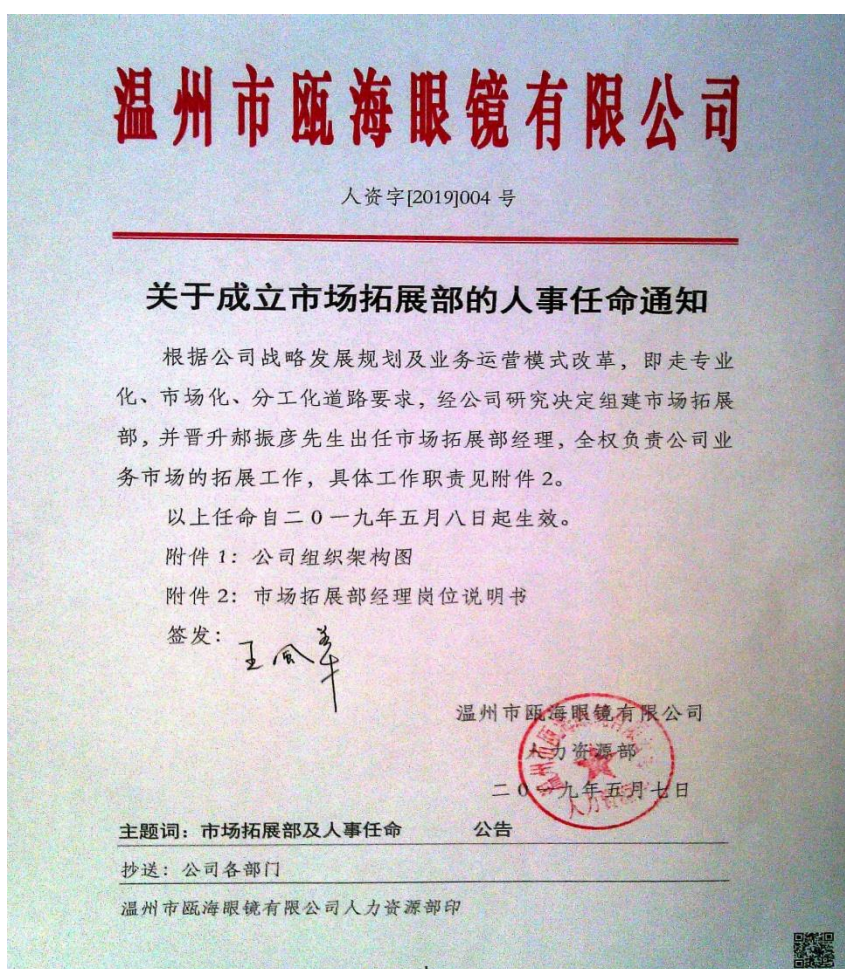
热天多饮茶，既可消暑，又能补钾，可谓一举两得。



关于成立市场拓展部的人事任命通知

根据公司战略发展规划及业务运营模式改革，即走专业化、市场化、分工化道路要求，经公司研究决定组建市场拓展部，晋升郝振彦先生出任市场拓展部经理，全权负责公司业务市场的拓展工作。

以上任命自二〇一九年五月八日起生效。



强者

五岁的汉克和爸爸妈妈哥哥一起到森林干活，突然间下起雨来，可是他们只带了一块雨披。爸爸将雨披给了妈妈，妈妈给了哥哥，哥哥又给了汉克。汉克问道：“为什么爸爸给了妈妈，妈妈给了哥哥，哥哥又给了我呢？”爸爸回答道：“因为爸爸比妈妈强大，妈妈比哥哥强大，哥哥又比你强大呀。我们都会保护比较弱小的人。”汉克左右看了看，跑过去将雨披撑开来挡在了一朵风雨中飘摇的娇弱小花上面。

这个故事告诉我们，真正的强者不一定是多有力，或者多有钱，而是他对别人多有帮助。

责任可以让我们将事做完整，爱可以让我们将事情做好。

专业执着，服务于心

——访优秀业务员藏如霞

公司一直秉承着“以人为本，育人为先”的用人方针，随着我们企业的不断发展，公司也出现一批专业化、素质化人才，其中业务员藏如霞就是优秀代表之一。对她八年的付出和成绩，用公司一句选人用人的理念可以阐释，即“能吃苦，求上进，讲忠诚”。怀着无比崇敬的心情，记者开始了此次访谈。

对优秀业务员藏如霞的采访，可以说是“三顾茅庐”。前几次约访皆因藏如霞有客户需要接待或重要开发项目要处理而未能顺利进行。初见她时，她正在电脑桌前输入一些业务资料，精干是她给记者的第一印象。见到记者时，她有点吃惊，在记者说明来意后，她一再强调比她优秀的人还有很多，这足以体现她的谦虚和低调。

记者：您好，很高兴您能在百忙之中抽空接受我的采访，能简单的介绍自己在瓯海的工作经历吗？

藏如霞：我是2011年以储干的身份进公司的，头一个月是在人资协助培训工作。同年8月调到业务部，9月份开始服务B001客户，2012年新开发了C004客人，2013年开始服务A025、C006、C024、C016等客户，2016年因婚姻大事和生孩子离开过瓯海一段时间。2016年年底重回到公司，开始服务A029、A002、A007、A072等客户。

记者：听您讲完，我真的暗暗佩服您，刚从学校毕业就开始服务客户。从中可以看出您一定是个很努力的人，那您每天的工作时间大概是多少小时？

藏如霞：您过奖了，我一般情况下平均每天工作11个多小时，一般在晚上9点以后下班，如果有项目，事情较多的时候，经常会加班到11点左右。

记者：刚开始服务客户的时候，您是怎么去学习和钻研的？

藏如霞：记得刚刚服务B001客户时，B001老板发邮件给我，说我是个菜鸟，同时他也说每周每月都能看到我有所进步。我觉得要想把事情做成、做好，最重要就是多看多琢磨，多问多沟通，遇到不清楚的事情，一定要打破砂锅问到底，想方设法弄明白，还有一点就是要保持初心，保持冲劲。

记者：我们公司客户大多数是国外客户，因为时差问题，经常会有在非正常工作时间需要处理的事

项，在非正常工作时间，当客户有反馈信息时，您是如何处理的？

藏如霞：公司给我们都配备了手机，如果人在公司，能邮件回复的，就会用手机邮件先处理，不能用手机邮件回复的，比如客户需要整理一份资料给他，就会回办公室整理给他；如果人不在公司，比如过年期间，当客人有反馈信息或有项目时，我会先把公司年假情况跟客户说清楚，然后给客户回复一个处理时间，让客户知道我们在关注，等收假回来第一时间就去处理。

记者：我们公司经常会有客户来访，当客户来公司，您是如何接待的，接待流程是什么？一般会提前做哪些准备？

藏如霞：接待流程的话，要分两种情况，如果是国外客人，我一般都会提前一天发邮件和客户确定行程；如果是香港客人，一般会提前两天用微信和客人确定行程。接客人的前一天晚上到人资预约车，接客人时会提前半个小时左右到酒店大堂等客人。

提前做准备的话，一般会提前问客户需不需要去接机，需不需要给他订酒店，然后问客户的meeting agenda。如果客户是来选款的，就根据客户的品牌定位和消费市场，提前准备可供客人选择多系列的样板；如果客人是来对交期的，我会提前组织生管和生产开会，确认一下进度，以便大家做到心中有数，等客人来了，再根据客人需要，组织交期负责人开会或一对一与客户沟通；如果客人是来验货的，我一般会提前将所有验货资料、工具准备好，验货当天一般会全程陪同，并记下客户反馈的所有信息。如果时间与其它重要事项有冲突，我会让品质部门负责人陪同。

记者：当客户给您新的项目，您是如何确认的，如何把信息正确的传递给工程、品管及其它相关部门？

藏如霞：这个要分两种情况，如果是简单的项目，就直接把客户的图纸样架整理好，若有不明白的地方先用表格整理出来，与客户核对清楚，然后再系统申请，将其中一些注意事项跟相关部门说清楚，比如绘图的，就会面对面跟绘图员讲清楚绘图需要注意的地方。如果是复杂的项目，比如A029的项目，就比简单的要多一个步骤，即要先

把图纸样架整理好，与姚总监、工程、品质等部门先开会沟通，评估工艺是否成熟、成本和负荷是否能满足客户需求，最后确定能否接这些新项目。

记者：我知道业务员经常会给客户寄样品，这也是我们业务员重要的工作之一，当收到工程和生产部门生产的样品后，在寄样之前，您都会做哪些工作？寄样之后又要做哪些工作？

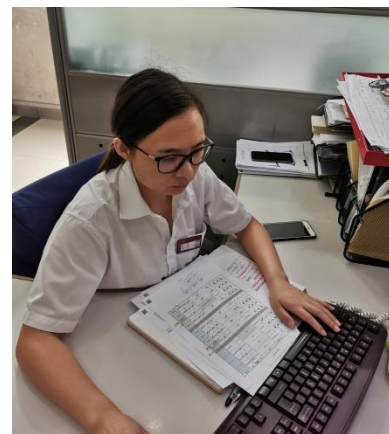
藏如霞：客户项目的工程样板完成后，我会先对照图纸和客户原单先看一遍，检查一下表面问题，结构、颜色等是不是符合客人要求，有无品质问题，如没有，就直接发给客人，如果是我们给客户寄得OH001的样板，先从新款里面挑适合客户风格的样板，由助理进行前期整理，将有问题的先挑出来，进行返工，然后我再亲自一付一付架子看，进行评估，按照风格、品牌分类贴标，然后发给客户。样品寄给客户之后，隔天我会发邮件告诉客户我给他寄了些样品，发的什么快递，快递单号，预计到达时间，大致明细，然后绘制一张表格，将工厂型号，颜色等大致信息与图片对应，发送给客户，并不断追踪，直至客户有反馈。

记者：当客户有反馈信息或有资料变更时，您是如何处理或传递这些信息的？

藏如霞：如果是样板反馈意见，我一般会拿到架子先对一遍，把问题点一个个找出来，然后组织相关部门人员开会，在会上将对应问题找到相关负责人给出解决方案，能当场解决的就当场解决，不能解决的，我会要求他们给出一个方案，然后针对这个方案我再与客人沟通；如果是客户投诉，一般会先在系统中建立客诉，然后打电话给对应责任人，要求他们改善；如果是订单变更，我会先让采购查询物料进度，如果能取消就先取消，然后在系统上建立订单变更，在订单变更上标注清楚变更内容，然后发给车间，如果物料已经入库不能够取消物料的情况，就先找财务核算损失，然后与客户沟通，将情况说明，客户确认变更的话，就开CRD，然后在系统建立订单变更。

记者：我看我们公司每周都会有验货，当客户来公司验货时，您一般需要做哪些准备工作？验货后的反馈信息是如何处理的？

藏如霞：对于我服务的客户来说，我会提前一周跟香港那边预约验



货，然后在微信群里通知验货时间，并在日程中建立验货日程。在确定验货日程后我会通知CQE对准备报验清单上的每一款架子进行预验，以确保所报验的产品没有品质问题。验货前一天我会再核对一遍验货清单，并发给客人确认，确认后发给品保部和车间，让品保提前准备验货所需场地和资料工具。

验货后的反馈意见的话，我一般会将有不良品图片和说明资料发给相关的责任人，让他们注意改善，然后让CQE将验货结果公布到信息平台上。

记者：当生产、工程、品管对客户资料不理解或理解不透时，您是如何处理的？

藏如霞：不理解的情况一般比较少，如果出现这种情况，我会先去查客户原始资料，自己能解释的就当面给他们解释清楚，我自己也不清楚的就会先跟客户沟通确认好，再将信息清晰明了的传递给他们。

记者：公司要求业务员对自己服务的客户要非常了解，那您一般通过哪些方式了解客户的品牌定位和销售市场？

藏如霞：首先是客户网站，看他们的品牌，架子的类型、风格，还有我们的占比，通过这些来了解客户需求。还有就是客户所下单的样板，通过客户历史下单记录，分析之前下单的风格、品牌、材质，来了解客户喜好。另外，如果我们有新的，比较有特色的款式，也会发给客户，向客户推荐。

记者：业务每天都在跟客户沟通，那您除了工作上的事情，平时会跟客户有联系吗，比如节假日，生日发节日祝福？

藏如霞：节日祝福会发，生日祝福偶尔会有，因为许多客户对年龄比较介意，我不太好意思直接问客户的生日，但是我知道的就一定会记得发。（未完，接A4版）

(接 A3 版) 记者: 因为业务员很忙, 公司一般会配备助理, 您是怎么带助理的?

藏如霞: 第一, 每天交待事项给助理, 给出工作清单, 并教会怎么分清轻重缓急, 将重要的紧急的优先处理; 第二, 每天晚上检查交待事项的完成情况, 完成的划掉, 未完成的, 问清原因是什么, 有什么需要协助的, 并列入他第二天的工作计划, 直到完成; 第三, 定期对助理的工作进行回顾, 有哪些疑惑、不懂得事项及时沟通并解惑; 第四, 对助理回邮件的内容要审核后再发给客户。

记者: 您每天工作都很忙, 那您是怎么协调工作和生活的?

藏如霞: 最近一直在处理工程部的样板和雅格塑胶的交期, 一心扑在工作上, 待客户项目出过以后, 会适当的调整工作进度, 多给自己充充电。

记者: 当公司内部品质、交期达不到客人要求或者同一问题多次发生时, 您是怎么追踪和解决的?

藏如霞: 第一, 将责任部门和责任人叫到一起开会, 把客户的反馈每条都清晰的反馈给工厂内部; 第二, 要求责任人给出解决方案和完成时限; 第三, 系统立案给

责任人, 定期追踪问题的解决进度; 第四, 到责任人回复完成的时候, 与品管或者生管一起, 检查事项是否有改善, 是否达到客户效果。如有, 则结案, 如没有, 则继续要求改善, 直到问题彻底解决。

后记: 专业化并不需要你有多高深的学历和资深的背景, 而在于你是否有一颗积极进取、刻苦钻研的心; 专业化是体现你对待看似简单的工作的态度, 正如有句管理名言即“简单的事情重复做, 你就是专家; 重复的事情用心做, 你就是赢家”。我们公司一直致力于“打造以服务为主的制造型企业”, 王总也多次强调过服务的重要性, 要求我们真正把“服务”这两个字铭刻于心, 付诸于行, 想客户之所想, 急客户之所急, 为他们解决问题、排除烦恼。藏如霞做到了服务于心, 她工作中的点点滴滴是我们每个业务员和其它同仁共同学习的榜样; 她用工作方法和工作态度为人力资源部建立业务员的素质模型提供了很好的素材; 她通过行动和结果让客户真正感受到了瓯海的服务; 她用态度和精神阐释了瓯海的价值观“通过服务让人们感到惊叹”!

《刻意练习》读书心得

—吴进华

文中的自闭症或不会唱歌的音盲, 在日常生活中的, 那些有缺陷的人们总会比平常人更要努力的去挖掘自身的潜力, 并开发这些潜力, 调用大脑的适应能力来改变现状, 从而更加努力的去刻意练习这项潜力, 从一个有缺陷的人变成某种技能佼佼者。何况我们这些正常人更要加倍努力的挖掘在工作中的瓶颈, 去更好的完善每道工序的操作流程, 尽自己所能把产品做得更好。(2019年6月3日)

《中国人为什么组织不起来》

读书心得

—肖勇

企业专业化, 组织中各部门要清晰自己的任务和分工, 因为专业化分工最基本最典型的是职能制组织, 企业想要各部门专业化的分工各司其职, 最基本的就是踏踏实实做好本岗位工作职能, 这一点往往都对自己工作的内容没有理解透, 应做到用本岗位的专业能力体现出自己的工作效率, 减少在工作中遇到问题就互相扯皮推脱责任, 要认识到自己在本职位能为企业带来什么效率, 从而实现本岗位的价值所在。(特训班 2019年6月3日)

心得分享

《刻意练习》读书心得

—王勤

致力于改进技能的培训应当着重于实干, 而不是知晓, 特别是着重于使特定行业或领域中的每个人的技能尽可能达到最顶尖的水平。对比我们的工作, 很多时候我们在做的就是在传授知识, 没有像作者强调的“着重于改进技能”的去完成培训工作。这可能是我们的培训始终得不到想要的结果, 或者培训做了, 员工确仍然做不好事情的关键是没有对培训的效果进行有效的评价, 或者我们的方式就不对。作者指出“改进技能”的培训, 必须做到及时反馈和对心理表征的重建, 从而最终在工作中遇到问题时, 能够辨别“意料之外”的情形, 迅速的考虑到各种可能的响应并形成作出最佳响应的能力。(2019年5月29日)



《周易》

《周易》即《易经》, 《三易》之一(另有观点: 认为易经即三易, 而非周易), 是传统经典之一, 相传系周文王姬昌所作, 内容包括《经》和《传》两个部分。《经》主要是六十四卦和三百八十四爻, 卦和爻各有说明(卦辞、爻辞), 作为占卜之用。《周易》没有提出阴阳与太极等概念, 讲阴阳与太极的是被道家与阴阳家所影响的《易传》。《传》包含解释卦辞和爻辞的七种文辞共十篇, 统称《十翼》, 相传为孔子所撰。

春秋时期, 官学开始逐渐演变为民间私学。易学前后相因, 递变发展, 百家之学兴, 易学乃随之发生分化。自孔子赞易以后, 《周易》被儒门奉

为儒门圣典, 六经之首。儒门之外, 有两支易学与儒门易并列发展: 一为旧势力仍存在的筮术易; 另一为老子的道家易, 易学开始分为三支。

《四库全书总目》将易学历史的源流变迁, 分为“两派六宗”。两派, 就是象数学派和义理学派; 六宗, 一为占卜宗, 二为襍祥宗, 三为造化宗, 四为老庄宗, 五为儒理宗, 六为史事宗。

《周易》是中国传统思想文化中自然哲学与人文实践的理论根源, 是古代汉民族思想、智慧的结晶, 被誉为“大道之源”。内容极其丰富, 对中国几千年来都产生了极其深刻的影响。

《易经》为群经之首, 设教之书。



《周易》经典名句鉴赏

天行健, 君子以自强不息; 地势坤, 君子以厚德载物。

【赏析】古人讲天人合一, 人要和大自然融为一体, 一切按自然规律做人做事, 才会符合大道。宇宙天体, 从来没有停止过运转, 作为君子, 也要效法天体, 勤于修德进业, 活到老学到老, 永不停歇; 君子要像大地一样敦厚宽广, 无所不包, 滋养万物而从不居功自傲。

穷则变, 变则通, 通则久。

【赏析】物极必反, 盛极必衰。人在顺风顺水的时候, 很难有所进取, 一旦遭遇挫折苦难, 往往能激发人的潜能, 有所开悟, 等困难得到化解, 一切变得通畅无碍, 人的德能也必有相应的提升, 为人处世也就能符合大道而长久了。

取法乎上, 仅得其中; 取法乎中, 仅得其下; 取法乎下, 无所得矣。

【赏析】无论做学问还是做事业, 起先我们都要定个目标, 这个目标一定要定的稍微高一点, 这样才能更加严格要求督促自己, 但也不能脱离实际, 好高骛远。这样即使我们目标没有达到, 也会得到比较满意的结果, 如果目标制定太低了, 虽然以为容易实现, 但往往因为疏忽懈怠, 导致最后一无所获。尤其在孩子学习上, 也要讲究循序渐进, 平常考八十分, 下次就定九十分, 孩子就会朝九十分努力, 即使考不到, 只要努力了, 也会考到八十五分。假如定一百分, 他会觉得没有希望, 定八十五分, 他就不会当作一回事, 不会用尽全力。

君子上交不谄, 下交不渎。

【赏析】君子, 也可以说顶天立地的大丈夫, 一定为人正直, 公平待人。与富贵之人相交, 绝不谄媚奉迎, 与贫贱之人交往, 也绝对不会轻视亵渎。