

## 杭州时代光华与多思国际英语达成合作

近日,杭州时代光华与多思国际英语正式达成战略合作伙伴关系,双方携手配合,为客户提供更优质的服务。

位于杭州市莫干山路18号蓝天大厦18楼的多思国际英语学校是专门为成人提供英语培训的教育机构,学校拥有教学面积800多平方米,环境优雅舒适,致力于为英语学习者提供专业的高层次语言培训,秉承“以学员为中心”的服务理念,在借鉴和总结国外先进的语言教学经验的基础上形成了独特的“多元学习法”和

“同步教学法”,以科学的课程设计、编排、教学方法为手段,辅以自由支配的学习时间,努力营造全英语的母语环境,为学员提供全新的个性化英语学习模式和贴身的课程服务。

此次双方达成的战略合作协议,突出体现了双方为客户提供更优质服务的根本出发点,双方约定资源共享、共同开发具有双方特点的新培训产品。

相信这次合作会取得圆满成功,双方的客户也将享受到更优质的服务,我们都将拥有光辉的未来!



## 绩效管理,别让考核绊住了脚

■ 方艳

在一次与人力资源专家讨论绩效管理的问题上,专家说:进行绩效管理千万别让考核绊住了脚。综观绩效管理的理论与实践,可以看出,谈考核的多于谈管理的,谈结果的多于谈过程的,能从系统的观点看待绩效管理的人更是不多见。其实,绩效管理与绩效考核实在是两个差别很大的概念,两者既不能混淆,更不能等同。

### 一、概念

1. 绩效管理:是员工和经理就绩效问题所进行的双向沟通的一个过程。经理与员工在沟通的基础上,帮助员工制定绩效发展目标并进行辅导。在此基础上,经理对员工的绩效进行考核,确立绩效等级,找出不足,进而制定相应的改进计划,使员工朝更高的绩效目标迈进。

2. 绩效考核:绩效考核是对员工绩效目标等进行考核,是前段时间的工作总结,同时考核结果为相关人事决策(晋升、解雇、加薪、奖金)等提供依据。

### 二、区别和联系

1. 绩效管理具有前瞻性,能帮助企业和经理前瞻性地看待问题,有效规划企业和员工的未来发展,而绩效考核则是回顾过去的一个阶段的成果,不具备前瞻性;

2. 绩效管理能建立经理与员工之间的绩效合作伙伴的关系,而绩效考核则使经理与员工站到了对立的方面,距离越来越远,制造紧张的气氛和关系;

3. 绩效考核是绩效管理的组成部分,通过绩效考核可以为绩效管理的改善提供资料,使绩效管理真正帮助管理者改善管理水平,帮助员工提高绩效能力。

### 三、考核绊住了管理者的脚?

在企业的绩效管理的实践中,许多的管理者只是认识到了绩效考核的作用,认为通过绩效考核可以将员工的绩效水平区分开,认为做到这些就是做好了绩效管理。在一些企业具体操作绩效管理时,便断章取义地将绩效考核定义成绩效管理,务求让数字代表一切。拼命做关键绩效考核指标(KPI)但却总也逃不出考核的陷阱,指标的量化总是不能尽如人意,形式主义依旧十分明显,使得管理者就像被考核绊住了脚,无法前进和提升,苦恼不已。

### 四、绩效管理,别让考核绊住了脚!

不让考核绊住脚,首先解决绩效观念的问题,树立管理出绩效,而非考核出绩效的观念。绩效一定是管理出来的,而非考核出来的。

要想改变这种尴尬的局面,建立P-D-C-A的绩效管理循环系统。即是计划、实施、检查、调整。落实到绩效管理上就是设定绩效目标、持续不断的沟通、做文档记录、绩效考核、绩效管理的诊断与提高的逐步一循环。真正建立起企业的绩效管理体系,将绩效的关注点落脚在管理提高上,融入到管理活动的过程中,在企业管理者中树立绩效管理不是额外的工作,而是工作方法和方式改变的观念。通过实施绩效管理建立管理者与员工的绩效合作伙伴的关系,消除对立,营造一个共同创造绩效的良性循环的管理环境。



## IBM 的四层次 E-Learning 学习计划

■ 通讯员 郑慧中

IBM 全球管理发展经理 Nancy Lewis 说:“通过 E-Learning,我们以前 1/3 的成本提供 5 倍于从前的内容!”

IBM 既是 E-Learning 的提供商,同时也是 E-Learning 的用户。它在 Dynamic Workplace 中所做的投资得到了很大的回报,员工通过 E-Learning 培训,节省的培训资金以亿美金计算。

据介绍,IBM 每位员工在年初时都要提出个人发展计划,根据这个计划可以参加相应的培训,比如某员工对软件感兴趣,希望学习这方面的知识,只要轻点鼠标进入 IBM 全球性学习界面,就可以轻轻松松随时随地学习想要的知识。如果有些课程是必须学的,也别想偷懒,因为整个系统可以随时监控你的学习状况,包

括什么时间学习的、学习频率、成绩记录,都会有翔实的记录,不给懒惰者任何机会。据内部人士透露,IBM 目前大约有 30 万人通过 IBM 全球性大学进行在线培训与学习。每个工作日,IBM 企业内部网页的访问次数都超过 65 万次,并且大约有 75% 的全球范围内的 IBM 员工都使用即时信息,每天生成的信息就超过 250 万条。

IBM 经理多是出了名的。对于拥有 3 万多名经理的 IBM 庞大的公司系统而言,E-Learning 是管理培训计划中必不可少的。所有的一线经理必须参加一项分为四个层次的战略培训。这项培训的前六个月几乎全部是通过在线完成的。而采用原有培训方式,很难使 3 万名经理这么长的时间在外地接受培训。IBM 全球管理

发展经理 Nancy Lewis 说,“通过 e-learning,我们能用以前 1/3 的成本提供 5 倍于从前的内容。”

IBM 的 E-Learning 计划分为四个层次。

从第一层开始,经理们分为 24 人一组,不过组内的成员并不需要面对面在一起。培训内容通过公司内部网随时在线提供。该计划的关键部分就是给经理们传授成为 IBM 经理所需的基本概念。第一层培训的工具是即时表现支持,让经理们访问到大量的问题库、答案和案例,阐述共同关注的问题,例如评估、保留人才和冲突解决方法。

第二层培训是交互式的学习模型,有超过十几次的情景模拟。在这里,较老练的经理在线指导新经理们。情景模拟让学习者有机会交互式地体验各个主题,例

如商业准则、工资和福利、员工技能培养。在一些模拟中,有超过 5000 个屏幕的内容。进一步的模拟会深入诸如多元文化、人才保留等领域。

进入第三层培训,经理们开始合作。通过前两层培训后,各组组长们使用 Lotus Learning Space 进行交流,作为一个小组来解决现实问题。在任何时候,都有许多 24 人的小组在同时学习。

第四层培训将参加某一管理课的同事组织起来,进行一周的课内实验活动。但和传统的培训相比,它的区别在于没有教师讲课,而是经理们作为一个小组,面对面地来解决问题。经过前三层的培训后学员基本上都处于同一水平,不会出现课堂短期上课所出现的参差不齐的情况,所以沟通起来很顺畅。



### 管理故事两则

■ 方艳

作为时代光华的客服人员,我在与众多企业的管理者沟通、交流时,发现企业内部存在这样那样的问题的情况比比皆是,对企业自身的发展产生了困扰。

那么,我们如何重视这些问题?如何解决这些问题呢?当今社会靠一个人的力量是远远不够的,必须靠团队的力量,必须靠众多的企业共同努力,必须靠千千万万的企业员工一同奋斗。时代光华作为培训行业的领头羊,希望能以自己的不懈工作来帮助大家搞好企业,今天就请大家听我说两则故事:

### 钓螃蟹的故事

钓过螃蟹的人或许都知道,篓子中放了一群螃蟹,不必盖上盖子,螃蟹是爬不出去的,因为只要有一只往上爬,其他螃蟹便会纷纷攀附在它的身上,结果是把它拉下来,最后没有一只出得去。组织中也应该留意与去除所谓的“螃蟹文化”。企业里常有一些分子,不喜欢看别人的成就与杰出表现,天天想尽办法破坏与打压,如果不予去除,久而久之,组织里只剩下一群互相牵制、毫无生产力的螃蟹。

这则故事告诉我们:留住与企业有共同价值观的优秀员工,排除不符合企业核心价值观的人,这就是企业文化的择优和排它性。希望在做企业的管理者与领导者必须牢牢记住这则故事的重要性。

### 扁鹊的医术

魏文王问名医扁鹊说:“你们家兄弟三人,都精于医术,到底哪一位最好呢?”扁鹊回答说:“长兄最好,中兄次之,我最差。”

文王再问:“那么为什么你最出名呢?”

扁鹊回答说:“我长兄治病,是治病于病情发作之前。由于一般人不知道他事先能铲除病因,所以他的名气无法传出去,只有我们家的人才知道。我中兄治病,是治病于病情初起之时。一般人以为他只能治轻微的小病,所以他的名气只及于本乡里。而我扁鹊治病,是治病于病情严重之时。一般人都看到我在他经脉上穿针管来放血、在皮肤上敷药等大手术,所以以为我的医术高明,名气因此响遍全国。”

文王说:“你说得好极了。”

这则故事告诉我们:事后控制不如事中控制,事中控制不如事前控制。可惜大多数的事业经营者均未能体会到这一点,等到错误的决策造成了重大的损失才寻求弥补,为时已晚。希望在做企业的管理者与领导者领悟到其中的要害,危机就是这样来临的,注重细节更是关键。

希望能通过这两则故事带给大家一点启发,企业的管理者们在认识问题、把握细节方面多加注意。希望能够给您日常的工作带来帮助。

鲜老庄  
临安食府

# 钱王故里百年藏鲜 老庄美食千里飘香

## 临安特色招牌菜:临安三石

鲜老庄临安食府本着“乡厨土料,鲜行天下”的宗旨推出全系列地道的临安特色美食,同时融秀丽、幽雅、闲适、舒适的临安山水、深远的吴越文化于美食之间,带来全新的饮食氛围。

特色临安老厨,地道农家土料,绿色高山野菜,尽收“鲜老庄临安食府”,临安食府特色招牌菜:东方老鲜、临安三石(大明山石鸡煲仔、九龙石耳、石斑鱼)、干菜笋包、吴越豆腐、天目土鸡、昌化豆腐干、农家腌白菜冬笋煲仔、农家菜干系列、药膳滋补鸭等等,更有许多临安农家独特风味美食,让您流连忘返,回味无穷。



大明山石鸡煲仔

大明山  
山清水秀,山  
与山之间溪  
流淙淙,山泉  
清澈、甘甜,  
农家人均可  
直接饮用山泉水,水中盛产石鸡,味鲜肉嫩,回味无穷。



九龙石耳

石耳堪称临安山珍极品,是一种野生在人迹罕至的悬崖峭壁上的菌类植物,一般要六七年才可长成,富含肝糖、胶质、铁、磷、钙及多种维生素,营养价值极高。据《本草纲目》记载:石耳有滋补、消炎、降压功效,可以“明目益精、延年益寿”。九龙山是浙西高山,属黄山山脉,位于大明山侧,无开发,无人居住,原生态。到处都是森林峭壁,地势阴深,盛产石耳,品质极佳,故得其名。



石斑鱼

临安的石斑鱼指的是生成在高山小溪中的石斑鱼(非海里石斑鱼),溪石斑鱼味道非常鲜美,与其他主辅料结合炖烧或红烧,汤鲜味美。

杭州鲜老庄餐饮管理有限公司 杭州市文二路206号金地大厦一楼 电话:0571-88808577,13805719034 员工聚餐、团队婚宴、年夜饭预订热线:0571-88808577,13805719034

杭州时代光华教育发展有限公司 地址:杭州文三路252号伟星大厦4D 联系电话:0571-89938988 网址:www.hztc.com

■ 顾问:方永飞 金云哲  
 ■ 总编:齐宏  
 ■ 编委:葛建华 钱肖英  
 高丹 王科女  
 ■ 第6期(总第6期)  
 ■ 本期四版  
 ■ 2007年6月15日

# 学习力

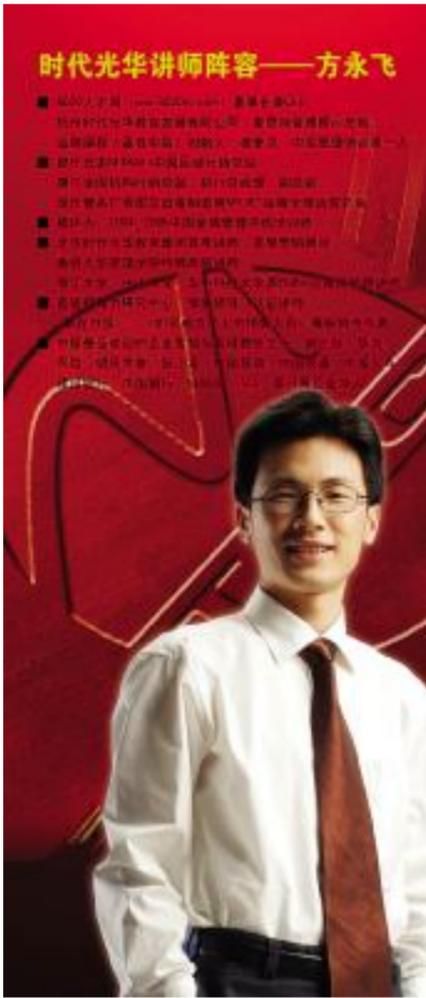
## Learning Power



主办:杭州时代光华教育发展有限公司  
 杭州麦思特管理顾问有限公司  
 香港光华管理学院

内刊

知识改变命运 学习成就未来



# 赢在中层五年光辉历程

■ 本报讯(通讯员 葛建华)

管理培训界内流传着这样一句话:年轻人看超女,总裁和干部看《赢在中层》。所谓“赢在中层”,是由国内著名讲师方永飞在2003年提出来的,出版了《赢在中层》书籍、课程包等,并迅速成为管理培训界以及各大小企事业单位学习的管理培训理念,受到企业中高层干部乃至员工的大力推崇!“赢在中层”给了很多企业一个豁然开朗的窗口,站在这个窗口前看世界,世界如此清爽精彩!

### 应运而生,解决无数企业难题

在企业快速发展的今天,中国企业最主要的问题已经不是战略问题,高效能的中高层管理者资源短缺已经成为企业发展很严重的急需面对的问题。中高层经理已经成为企业的脊梁,企业的核心人才库,是企业得以生生不息的创新源泉!

而在大多数企业中,中高层管理者之间矛盾重重的现象俯拾皆是,面对自己的左膀右臂,企业高层管理者则处于两难境地,不少中层经理执行力差,业绩平平,不能独挡一面,也难以让企业高层疲惫不堪,烦恼不断……中高层经理的素养与能力已经成为企业纵深发展的软肋,“中层革命”迫在眉睫!

“赢在中层”就在这时应运而生,方永飞老师在多年工作实践的深刻认识和培训理论的日渐深厚积淀之下,融合了国际知名企业高管的多年工作心得和国际最先进的管理模式,并在此基础上创新发展提出了“赢在中层”的概念!

从此,“赢在中层”成为企业中高层必修的经典课程之一。它的闪光点——“拯救企业的中层,明确成功职业经理人的角色定位,提升企业经理人执行力和领导素养,快速掌握团队管理的各种要



点。让中高层经理成为企业的脊梁,核心人才库,生生不息的创新源泉”成为数千家企业研究和学习的重点,并成为每个企业高管和中层的心灵之灯,照亮着他们前进的步伐!

### 讲师风采 课程殊荣 万水千山走遍

“赢在中层”自创始以来,授课5年,400多场近150000人以上现场聆听。这门课程现已在华夏大地的各个角落生根发芽,授课几乎是场场爆满,解决了众多企业的中层管理问题。被誉为“管理者提升最佳必修课”、“中层管理培训第一课”、“中国最具影响力企业管理课程之一”,并被评为“2004-2006年企业必修的十佳课程之一”,而同名书籍《赢在中层》曾在管理类图书排行榜上高居销售额第一达38周之久,创造了管理类书籍受欢迎程度的一个传奇!

伴随着“赢在中层”课程在全国的大力推广,主讲方永飞老师已经成为中国最受欢迎的企业营销与管理教练之一,被誉为“中层管理培训第一人”,并被评为“2004-2006中国金牌管理咨询培训师”。主持了著名企业华为、东信、胡庆余堂、张小泉、中国移动、中国联通、中国人寿、建设银行、中国银行、娃哈哈、TCL、森马等企业特训,并在大小企事业单位做内训和培训组织举办各类公开课达400多场!

五年来,方永飞老师往北走过了甘肃、河北、北京、天津、辽宁等,往南走过了广东、广西、云南等,往东走过了上海、江苏、山东、浙江等,往西走过了四川、重庆、贵州、宁夏、青海等,在中部湖北、福建、安徽、河南、湖南等地的每个角落里都留下了方永飞老师的脚步。他把“赢在中

层”带到了祖国的山山水水。自此,“赢在中层”已经不仅仅是一本书,一个课程包,它已经成为一种经典品牌、成为解决千千万万企业中高层问题乃至管理问题的法宝、成为提升企业执行力和领导素养、让企业中高层迅速成长的一把利剑!“赢在中层”让祖国各地的企业冷静下来深刻的感悟和反思,并开始让“赢在中层”理论指导他们的工作和生活,让他们不仅坐而论道,更能起而行,在事业上得到了“赢在中层”的深刻教益和鼎力支持!

“赢在中层”在全国持续产生的学习高潮和知名度,使这门课程在每年的年前就已经预约到了年后的四五月份,并且经常火爆到“争抢时间”的状况!

### 推陈出新 做企业之所想

《赢在中层》教中层干部创新发展、与时俱进,同时在5年的发展之中,自己也在汲取各家管理知识、众多企业管理实践经验,凝练出了新版《赢在中层》(进阶篇)(此书正在出版中)。

《赢在中层》(进阶篇)融合了原版《赢在中层》的精髓理论知识,发展了原版《赢在中层》鲜活的案例、精妙的解析,从企业中高层团队管理的思维篇、素养篇、执行篇、团队篇、细节篇等不同角度,在培养一支高效中层团队的技巧与实务、切实有效地帮助企业管理者在中层革命迫在眉睫的趋势下,打造出一支精干的中层团队等方面讲述的基础之上,结合社会环境和企业理念的迅速发展,提出了“新赢在中层”的概念。分析了中



高层在五年后面临着怎样的压力和选择,并在现今主流文化缺失的时代里,在新中层的快速成长和推进企业发展等方面给新中层指出了一条光明的路途,协助企业走向更卓越优秀的高度。

随着《赢在中层》(进阶篇)的呼之欲出,方永飞老师领导之下的杭州时代光华教育发展有限公司现已陆续推出了T-MBA企业新中层培养发展计划课程、户外素质拓展实践培训、TTT企业培训师培训、销售人才孵化基地、8020人才网,这些课程或项目或作为《赢在中层》的辅助课程,或作为某一方面的专业培训,都已经开始轰轰烈烈的启动并得到了参与学员和企业中高层干部的一致好评!

至此,“赢在中层”已经走过了五年光辉的成长和发展历程,五年来,这条历程中洒满了方永飞老师的心血和汗水;五年来,“赢在中层”在每位客户的关注下,迅速的成长和丰富起来。《赢在中层》(进阶篇)和诸多新的项目就充分证明了这一点,“赢在中层”为广大的企业中高层干部而生,为企业之所想所忧而生!企业的发展离不开“赢在中层”理念的引导和贡献!

## 知名媒体争相报道《赢在中层》

■ 通讯员 高丹

随着《赢在中层》课程的影响力逐步扩大,越来越多的媒体开始关注方永飞老师这一王牌课程。五年来,《赢在中层》服务过数百家企业,听众达15万余人。在祖国的大江南北掀起了一轮又一轮的学习热潮。

近期,国内管理类权威杂志《经理人》专程报道了杭州时代光华王牌课程《赢在中层》。并称赞其该课程为“企业经理人思维的二次革命”、“中层管理第一课”、“企业快速提升绩效的经典课程之一”。《经理人》在全国具有20万的发行量,覆盖全国主要城市和地区,杂志内容为中高层管理者精心设计,《经理人》杂志的高度关注必将引发《赢在中层》的再度风靡全国!

除经理人杂志外,还有中华教育服务网、湖北日报报业集团《楚天金报》、中国烟草在线《管理世界报道》、临安农业信息网、银川《华兴

日报》等多家媒体全面跟踪报道了《赢在中层》课程。此外,还有南京的《培训》杂志、北京的《中外管理》杂志、上海的《全球商业评论》杂志等对《赢在中层》课程引起了强烈的关注,将会在近期相继推出相关主题文章报道。

浙江培训的官方机构浙江省企业培训业协会也在2007年第二期的《培训广场》期刊上,大篇幅的报道了《赢在中层》课程并介绍了方永飞老师,在培训行业引起了阵阵轰动。

### >>> 资料链接

#### “赢在中层”客户评价

像“赢在中层”这样适合中层管理者的培训课程并不多见,其内容极具实践性,不仅告诉我们修炼的方向,更告诉了我们修炼的方法。

——中国人寿保险公司管理培训评价  
 方老师的“新中层”培训,带给我们前所未有的震撼与心灵感动,非常适合我们“新经理人”的成长需求。

——中国建设银行“新经理人”管理培训评价  
 学习了方老师的《赢在中层》课程,突然觉得自己白当了这么多年的中层干部,《赢在中层》给我的启示,就相当于人生中一次重大的转折一样。

#### “赢在中层”媒体报道

《赢在中层》是一个中央38个部委和全球服务业第一明星企业选择的课程!一个帮老总解除用人最大烦恼、打造一流中层骨干的课程!一个帮中层管理者“铸魂”并加倍提升执行力及绩效的课程!

——中华教育服务网  
 他的演讲充满激情,语调铿锵有力,其精辟的观点,赢得掌声一片。企业要发展,就要“赢在中层”!

——湖北日报报业集团《楚天金报》  
 这次培训对每个人来说,都将是最难忘的一段心路成长历程、最难得的心路洗礼、最真挚的心灵感悟,会让我们一路体会和思考下去。

——中国烟草在线《管理世界报道》



## 近期公开课课程表

上课时间	讲师	课程名称	非会员价	地点
6月30日(周六)	方永飞	赢在中层——总裁版	1200	杭州
7月1日(周日)	金正昆	商务礼仪	2000	杭州
7月7日(周六)	方永飞	赢在中层——干部版	1200	杭州
7月21日(周六)	魏庆	销售人员的管理	2000	杭州
7月26日(周四)	杨路	如何提升商务魅力	1200	杭州

主办:香港光华管理学院 杭州麦思特管理顾问有限公司 杭州时代光华教育发展有限公司 咨询热线:0571-89938988(总机)

# 中国最大的化工集团——建滔化工全面引进《赢在中层》课程

■ 通讯员 葛建华

中层管理者已成为企业管理的中坚力量,在企业管理中承担着员工与决策者之间承上启下的重要角色。如果中层管理者不能发挥其应有的作用,就会对企业的管理和决策的贯彻带来很大的阻碍作用!因此,中高层管理人员管理素质的提升就成了当今企业迫不及待需要解决的问题!

5月22、23、24、29、31日,连续五天,深圳建滔化工集团在广东、湖南、山东的所有的中层干部即经理级以上管理人员近400人参加了方永飞老师《赢在中层》的培训!方永飞老师从企业中层的重要性、中层的危机、成功经理人的角色定位、如何提升企业经理人的执行力、以及中层管理中的团队管理中



和细节管理等几大方面进行讲授,配合生动丰富的案例说明和幽默启迪人心的互动,让这五天的课程生动和容易接受,并让每个建滔化工集团的中层干部学到了丰富的管理知识,进而认识到了自身在管理执行过程中的不足,受到了深深的启示和震撼!

建滔化工集团现为全球最大覆铜面板生产商之一。集团自一九八八年成立第一间生产覆铜面板的工厂至今,已拥有分厂四十多间,经营范围已由覆铜面板发展至印刷线路板、化工产品等多个领域,雇员已超过30000人。并已跻身于每年销售额超过八亿美元大之跨国企业。

方永飞老师的精彩课程得到了建滔化工集团所有参加课程培训的中层干部的一致好评,他们表示将把学到的知识很好地贯彻到公司的日常管理中,指导他们的企业能在更加科学的管理模式下发展壮大,不断前进!

相信这次《赢在中层》的深入培训,能让建滔化工的中层能在现今社会的“中层革命”中与时俱进,更具竞争力!

## 狄振鹏老师与时代光华精英分享销售技巧

■ 通讯员 高丹

5月17日晚上20点,应方永飞老师的热情邀请,狄振鹏老师在百忙之中专程来到杭州时代光华公司,与数十位销售精英一道分享了销售技巧。培训教室不时爆发出阵阵掌声。

狄振鹏老师是北京时代光华教育发展有限公司特聘高级讲师、注册企业管理顾问导师、高级营销管理顾问、资深专业行销训练师。历任国际金融集团高级营销经理、培训经理,麦肯锡管理咨询项目推广经理等,也是上海社会科学院高级顾问、上海交大管理学院培训中心培训师、复旦大学网络学院泰复学习中心培训师、新加坡中华总商会管理学院授权讲师、江苏省生产力培训学院教授。在培训业内鼎鼎有名的狄老师亲临公司,因为机会难得,销售部的同事们听了都非常兴奋,大家把平时接触客户时遇到的许多实际问题汇总起来,期待狄老师的解答。

与课程包上的狄老师相比,身着便装的狄振鹏老师更有亲切感。工作了一天的同事们脸上本来有些疲惫的神色,狄老师见此情况,便先采用了一个小型的团队游戏来激发大家的热情,这一招果然奏效!大家学习的劲头来了。针对杭州时代光华最新推出的T-MBA(企业核心中层培养发展计划)产品,狄老师提出了一些改进意见,T-MBA的主要作用是针对企业的管理、销售问题,集中解决的就是企业核心中层干部的“沟通”+“执行”问题;狄振鹏说,如果能加入室外拓展项目,让学员实实在在感受到课堂上的理论与实践的切合性效果会更好。接下来狄老师与销售部的小伙伴们现场互动,逐一对大家平时与客户接触中遇到的问题进行解答。狄老师表示,时代光华的产品是培训界一流的,在这个基础上,我们对客户的服务更要到位,尤其是售后服务方面不能打折扣。要积极听取客户意见,在实际工作中不断的对自己的行为加以改进。

狄老师还将自己从事销售时的宝贵经验毫无保留的与大家分享,希望大家能够在工作中有所借鉴。他生动幽默的语言给了时代光华的销售精英们极大的启发,使大家有茅塞顿开的感觉。通过狄老师的指导,我们坚信杭州时代光华在以后的服务工作中必将会做得更好!

## 销售实战派专家 李力刚老师公开课深受好评



■ 通讯员 高丹

5月25日,著名实战派讲师、销售专家李力刚老师专程赴杭讲授《如何抓住你的大客户——大客户营销秘籍》大型公开课。决定企业80%利润的大客户经常令众多销售员一筹莫展:大客户在哪里?面对众多大客户如何实施有效的分批跟踪?面对众多的决策者如何突围,从采购、从财务、还是从老总?大客户销售的成败可以进行技术分析吗?大客户销售技巧是否可以成功复制?李力刚老师针对课前调研中关注度高的以上几个问题,做了精彩的讲述和案例分析,帮助销售经理掌握结构化高阶销售策略。

俗话说,酒香也怕巷子深;这句古语给我们展示出了销售的道理。如今的社会早已不是日出而作,日落而息的时代,经济呈现了飞速发展的趋势。商场犹如没有硝烟的战场,市场竞争呈现了白热化;销售作为任何一家企业必需的部门,自然对企业的销售是非常重视。对于电信、金融、保险、物流、工业、消费等行业等诸多行业而言,大客户都是企业的生存立命之本。然而,大客户管理并不是一件很容易的事情,无论是在战略上,还是在策略上企业都要为大客户量身打造一套管理模式,并且这种模式要差异于中小客户。总体来看,大客户管理具有高成本、高投入、高回报等特点。尽管企业可能在管理大客户方面付出了很大的精力、成本和资源,但由于目前营销环境变化越来越快,市场上不可确定因素越来越多,导致大客户“跳槽”事件时有发生。当然,也有企业在特定环境下主动“炒”掉大客户的案例。那么如何有效的抓住大客户、留住大客户、从大客户身

上取得连环单?有“暴笑的培训张力、刚性的实战营销”之称的李力刚老师给出了他独特的思路。

李力刚老师,销售实战训练专家、被多家机构评为最实战的销售讲师之一,美国大使馆特邀培训师、美国贝恩咨询特邀培训师。拥有无数光环的李老师在课堂上是谦虚和蔼、幽默风趣的,与学员的互动不断,有着潮水般的掌声贯穿全场。具有八年销售(管理)经验兼四年培训经验的他,列举案例实用、实战、实操。学员们听的聚精会神,生怕漏掉李老师说的一句话。

在把握个人客户心理、满足不同人的需求两个环节上,李力刚一语道破各种类型大客户的特点以及应对策略。不只是满足客户需求,我们要做的是超越客户的期望值一点点,就是成功!“强调了大客户销售过程中的把握市场情报、抓大放小、整合内外一切资源、全方位策划亮点炒作产品、业务公关等方面娓娓道来,很多学员不停的点头称颂。对于“事件营销”,专门分析了2005、2006轰动全国的“蒙牛——湖南卫视联手超女海选”的成功运作思路和运作要点,其中奥妙所在十分精彩!

真人真事的江西省一家公司李总案例,从一个退伍老兵到企业固定资产过千万,皆是源于三个大单!李力刚老师以“雪中送炭”、“先入为主”、“四两拨千斤”三个小故事传神地讲述了李总的大客户策略,重点阐述了“如何应对大客户CEO”部分。多数学员表示一天的课程下来收获很大。还有不少客户现场咨询时代光华下半年的销售类型的课程。我们相信,杭州时代光华的公开课一定会越办越好!



杭州时代光华为了满足企业多方面的培训需求,更好的为您服务,向您隆重推荐时代光华特聘讲师韩增海老师。



【讲师背景】

★ 麦思特管理顾问专家团队成员、中小型企业1+1成长工程师、时代光华管理培训学院、香港光华管理学院高级讲师、法国巴黎大学MBA。

★ 杭州时代光华教育发展有限公司培训总监、中国职业生涯规划研究院研究员、8020人才网(www.8020rc.com)发展顾问兼人才导师。

★ 职场竞争力、五星级员工、巅峰销售、团队建设等核心课程的高级认证讲师,国家级企业培训师。

★ 曾任中国TCY品牌经营管理顾问机构副总经理、终端运营总监、高级讲师,曾任法国某著名珠宝品牌中国区总经理。

★ 曾成功打造了15个优秀的团队,训练出上千名销售精英。

※ 曾培训的公司有:

杭州化工科技集团、玫琳凯、浙江省新华书店集团、宁波北仑区工商联、嘉兴市工商联、东方大酒店、鹤群大酒店、海宁宾馆、维多利亚大酒店、新天龙工贸集团、萧山民营企业协会、巨光机械集团、正泰电器、索宝集团、和平电气、金石刀具、云泽实业、环美风尚、红珊瑚珠宝、周大福珠宝等。

※ 讲课风格:

生动、新颖、感染力强,富有亲和力和个人魅力,讲授课程深入浅出、有效实用,形式多样,从平常小事中剖析问题本质,以解决问题为根本导向。风格稳重但不失风趣与幽默、擅长运用多种教学手段,鼓励参与、注重互动,广受客户和学

员的欢迎。

※ 品牌课程:

《开心工作 快乐生活》《乐在工作》《巅峰销售》《高效员工的五项修炼》《五星级员工》《高效团队团队建设》《超级执行力》《迅速练就金牌导购》《如何成为出色的店长》《成功的店铺运营》

### 凡难事必作于易 凡大事必成于细

这是韩老师的座右铭,也是韩老师长期以来一直奉行的做人信条,在韩老师的职业生涯中,他凭借着出色的细节把握能力突破一个又一个障碍,不断地超越着以往的成绩。

多年的店面运营使韩老师具有了丰富的销售实践经验,也使他能够把理论知识充分的与实际相结合,练就了生动务实的讲课风格。非常注重学员的实际反应和对内容的掌握状况,使学员能够吃透课程内容,获得自身的提高。团队建设和团队协作是韩老师课程的另一大亮点,在做某珠宝品牌中国区总经理的时候,他身体力行地打造了15支优秀团队,训练出了上千位优秀员工,这些成功经验让韩老师在团队建设、执行力方面的课程上驾轻就熟,真正达到了授人以渔的境界。

长期的成功管理经验也造就了韩老师在讲授企业发展战略、品牌运营和市场运作方面的优势,在管理层建设课程方面也是匠心独具,他把自身多年的沉淀完全融汇于课程之中,务求给每一位听众带来成功。

学无止境,韩老师努力把自己的知识和经验与每一位学员分享,韩老师希望通过自己的努力给每一个企业、为每一位员工带来成功!



## 客户见证 培训心得

■ 品鉴软件 徐琴

5月25日,我们销售渠道部一行6人参加了李老师的培训课程。虽然从事销售多年,但是发现我们很多销售人员往往重视开拓新客户,却忽视了原来的老客户,大客户,也有的是“大客户难”。有人认为是“都是朋友熟的很了,还要什么公关,一个电话,他们就会来买软件了”;也有人说“大客户太难搞了,我们普通销售人员去,只有闭门羹吃。”李老师的课改变了我的观念:“到什么山,唱什么歌。”从大客户的性格上进行分析,找到弱点,针对客户弱点逐一击破。以前我经常是被动的牵着走,走的很无奈。现



在我要学会打长期战,主动出击。从细微之处充分了解客户。最后,再次感谢李老师,感谢公司给我的培训机会,感谢时代光华提供了这么好的一个平台,帮助我走向成功!

**8020人才网** 致力于成为中国最专业的人才孵化和招聘平台

引领中国互联网进入免费招聘时代

8020人才网是国内最大的免费招聘网站,致力于成为中国最专业的人才孵化和招聘平台,引领中国互联网进入免费招聘时代。

我们始终以客户需求为导向,用权威的专业服务,做好企业与人才的对接;同时,8020人才网更关注个人的职业发展,注重给求职者提供最优质的网上求职服务体验,求职者在8020人才网求职、找工作,方便、快捷、免费。

我们将企业招聘人才的培训,作为人才网重要服务内容,为企业招聘和培训专业的销售人才,打通求职者与企业招聘人才对接。

我们将专业招聘测评网以强大的培训资源为依托,为企业量身定制各种公开课,内部培训、实践模拟及专业测评方案,帮助企业员工迅速提高职业水平和综合素质,轻松面对工作挑战。

8020人才网,企业的忠实伙伴,个人的职业导航。

**抢注通道: www.8020rc.com 注册有奖 大型公测火爆进行中**

凡注册8020人才网企业用户,均可享受招聘免费招聘服务。

**无限职位发布 无限简历下载**

更可享受您优惠广告赠送 [www.8020rc.com](http://www.8020rc.com) 做中国最专业的人才孵化和招聘平台

**VIP客户套餐:**

- 1 无限期免费招聘服务
- 2 8020人才网首页“名企招聘”大型招聘广告三个月免费发布
- 3 首页置顶招聘广告一个月
- 4 购买时代光华课程包享受9.5折优惠

**超值客户套餐:**

- 1 无限期免费招聘服务
- 2 8020人才网首页“名企招聘”小型招聘广告三个月免费发布
- 3 首页置顶招聘广告一个月
- 4 购买时代光华课程包享受9折优惠

**惊喜抽奖产生方式:**

5月8日至7月8日每周随机抽取两名VIP客户套餐,三名超值客户套餐

每周五在[www.8020rc.com](http://www.8020rc.com)上公布中奖名单

详情请咨询:0571-89036992 或发送邮件至:8020rc@163.com

# 中国联合工程公司高级经理人研修班正式启动

■ 通讯员 潜春兰

中国联合工程公司是国内久负盛名的工程公司,已有40多年的历史,无论是在综合实力还是专业技术方面在国内外都具有一定的竞争力。随着时代的发展,全球经济的一体化,带给中国联合工程公司更多的机遇,也面临着来自市场的压力。为促进公司全面的发展,中国联合工程公司致力于打造一支与国际接轨的高绩效团队,以积极主动的态度,充分准备迎接国际挑战。

为了实现公司的高速发展,中国联合工程公司越来越认识到企业的中高层经理是企业的脊梁,是企业的核心人才库,是企业得以生存和不断发展的创新源泉。现代企业对中层的普遍要求已经不再是业绩等于一切那么简单,对“勇夫”还增添了许多人性化的内容,如诚信度、凝聚力、包容性等。优秀的中层不是简单的“德才兼备”,而是有更加科学和系统化的要求:比如70%态度+30%能力、70%执行+30%闯劲、70%宏观组织+30%细节把握等细节内容。

2007年,杭州时代光华配合中国联合工程公司以“执行”为主题,举办针对联合工程具体情况的企业中高层研修班。此次研修班的核心使命就是在3个月的时间里,利用公司内外部最优势的培训资源平台,通过名师点拨、现场演练等行之有效的办法,全面解决企业核心中层的执行力问题,切实提升中层团队的战斗力。



金总与联合工程受访人员顾晓山合影

在长达1个月的沟通和交流后,杭州时代光华教育发展有限公司与中国联合工程公司达成合作协议,并根据杭州时代光华咨询部提交的项目建议书确定了此次培训的最终方案。

为确保教学质量,中国联合工程公司和杭州时代光华联合组成了培训项目组,分别由中国联合工程公司人力资源部部长洪流和杭州时代光华副总金云哲担任项目组组长和副组长,下设6-8名组员,全面开展研修班工作。

此次研修班以“执行”为主线,分别从管理、领导艺术、人力资源、大客户战略营销、项目管理等方面着手,全面提升中高层的核心竞争力。与

一般的培训相比,该研修班更具系统性和有效性。除了邀请非常知名的老师进行主题授课外,本次研修班的重点还在与课前和课后的“功夫”。所谓课前是指在主题面授课程之前,对中国联合工程公司做出现状分析,并给每一个学员建立各自的学习档案,以便见证每次课程后学员的成长过程。此外,在每门课程开始前半个月,对相关的参训学员进行深入的访谈,为课程内容的制定提供依据。而对每个学员的性格分析也将成为本次培训的一大亮点,这样能使学员更好的认识自己,更大的发挥自己的潜能,同时也更好的了解身边的同事,以便今后工作的有效沟通。

课后的跟踪也是直接影响培训效果的因素之一,为此,此次课程除了对课程进行评估外,还会对学员进行考试和进行学习心得汇总,在培训中定期开展座谈会进行总结和学后思想的交流等工作。所有的信息反馈都将反映到中国联合工程公司领导及人力资源部,使公司管理者对学员的学习提高状况具有清晰的掌握。

培训工作的成败,不是单单依靠一个知名的培训公司就能解决问题的,更重要的是受训公司领导的支持重视及所有学员的认真配合才能实现的,中国联合工程公司拥有非常浓厚的学习氛围,也具有积极进取的员工,时代光华有信心协助联合工程顺利的完成未来的培训工作,实现企业、员工的成功!

# 时代光华 ELN 商学院 助八方电信提升培训管理水平

■ 通讯员 张凯

浙江八方电信有限公司创建于1997年,在八方电信高速发展的同时,市场对于广大员工和中高层管理者的素质也是越来越高。杭州时代光华的ELN企业商学院以独特的优势吸引了管理者的注意。5月公司决定正式引进ELN企业商学院,让公司的全体员工通过ELN接受培训汲取管理智慧!

许多用过的学员表示,时代光华的ELN网络商学院不单单是一个在线学习系统,更重要的是为企业提供了一个平时可以方便学习和交流的平台,在这个平台上,学员可以把各自的学习心得进行交流,在相互学习的同时,也增进了同事的关系。

随着市场的深入发展,许多的企业对自己的学习提高更为迫切,对于培训服务提出了更高的要求,时代光华的ELN在线学习体系一定会更加的完善,不断的努力,努力成为行业佼佼者。同时也为更多的企业提供优质的服务,让更多的人通过我们获得成功!

# 浙商银行商务礼仪内训课程圆满结束



杨路老师与大家热情合影

■ 通讯员 齐宏

6月6日,杭州时代光华与浙商银行共同举办了《商务礼仪》的内训,为来自浙商银行的中高层管理人员送上了一堂精彩的内训。主讲老师杨路是国内知名的礼仪培训专家,所授课程广受企业界的好评。通过杨路老师的精彩演讲和示范下,学员们领悟了礼仪在商务活动中的重要性并掌握了如何更好的体现自身的魅力。

此次培训是浙商银行建设自身品牌化服务团队的重要步骤,是实现浙商银行腾飞的有力举措。杭州时代光华有信心协助浙商银行打造出属于自己的精英团队和精英员工,美好的未来必将属于我们!



学员亲身参与,体验商务形象礼仪的魅力



大家聚精会神的听着讲授,结合自身实际对课程内容做着印证

# 训练员工职业化·打造高赢利终端·企业培训首选时代光华

## ——温州时代光华携手巨日鞋业成功进行内训课程

■ 通讯员 蔡文素

5月31日到6月1日,温州巨日鞋业有限公司100多名学员聚集一堂,共同分享《行政管理人员职业化训练》,此次课程由时代光华特聘高级讲师杨路老师主讲,对员工的职业化训练进行了精彩讲授。

在培训中,杨老师对于企业行政管理人员的角色认知、公务接待、沟通技巧、压力管理、职业形象等问题对广大学员进行了系统的培训。通过现场模拟,使员工更加直观的了解其中的重点和细节,正确把握方向从而迅速提升自身职业素养。

企业的整个营销管理体系就是接力赛,渠道建设、广告推广、促销政策都是不可或缺的一环。终端成功与否对我们整场接力赢得冠军至关重要。终端的建设是营销面临的重要课题。针对这一问题,巨日鞋业再次携手时代光华,为

其全体省级代理商进行打造高赢利模式的连锁终端课程。刘老师分别从规范化的职业如何应对进退共性化,求新求变的欲望多元化促销,贴心的服务人性化,服务人员的双赢激励等八个

方面进行了系统的讲解。企业代理商在理论、技能上得到了极大提升,通过这两次的培训,学员们纷纷表示受益匪浅,时代光华也获得了巨日人的高度评价。



杨路老师讲课



学员们聚精会神地听讲

# 杭州佐帕斯工业有限公司野外拓展活动顺利开展

■ 通讯员 齐宏

2007年6月2日,杭州时代光华为杭州佐帕斯工业有限公司组织了为期两天的拓展活动,此次拓展活动是为公司员工量身定做拓展项目计划,力求达到拓展效果的最大化。共有20名员工参加了此次拓展,通过十个拓展项目,分别对大家的不同方面的能力及素质进行了强化训练。

通过此次拓展训练,公司员工的沟通能力、分工协作能力、配合能力及毅力等都有了很大的提升,大家培养了合作精神、团队意识、同事之间的信任感,增加了在工作中及在生活上的拼搏精神,掌握了合理分配资源的能力。拓展效果十分理想。



① 探洞项目,这是十分需要勇气以及团队精神的一个项目。

② 盲人方阵项目,主要是训练团队成员之间的沟通,配合能力。

③ 水上缅甸桥,该项目锻炼大家的分工配合能力及勇气、合作精神。

未来是属于每一个人的,参训员工那一张张开心的笑脸昭示了他们内心的喜悦,说明了他们自身内涵的提高。我们相信,他们拥有美好明天!



# 携手时代光华 杭州掌联通信全力打造企业文化

■ 通讯员 尉鹤飞

6月9日下午,杭州时代特聘讲师赵洪新老师,在杭州科技园为杭州掌联通信技术有限公司所有员工进行了一场题为《创业型企业员工必备素质与企业文化建设》的培训课。赵老师精彩的演讲和丰富的案例,赢得了所有学员的一次次掌声。

杭州掌联通信技术有限公司在业务高速发展的过程中,公司也认识到提高员工职业素养、打造企业文化的重要性。因此,他们邀请了时代光华特聘讲师赵洪新,为全体员工进行了一堂别开生面的课程。课程中赵老师以创业型企业就业环境分析开始,分别从团队和个人的角度阐述了在创业型企业中员工应该具备的心态和精神面貌,接着又对创业型企业员工必备的素质进行讲解,最后,在企业文化定义、内涵、保障等方面详细讲述了创业型企业企业文化建设必要条件、步骤。通过我们的课后跟踪调查,学员们表示:赵老师讲的内容很实用,一定要把所学的东西应用到实际的工作中!

# 《如何当好班组长》课程在宁波顺利举办

■ 通讯员 王科女

班组工作顺利与否是企业肌体是否健康的标志,对于班组长来说,从优秀的技术工人走向基层管理岗位面对很多新情况,他们迫切需要能够帮助他们的一盏指路明灯。宁波时代光华出于对客户需求的考虑,于5月29日在象山宾馆举办了《如何当好班组长》专题课。

主讲徐明达老师是实战生产管理专家,享受政府津贴的优秀专家,中国管理科学研究院特约研究员,对生产、现场问题有深入的研究和见解。他的课程深入具体、

实践性强,正是解决企业面临问题的灵丹妙药。

此次课程分六大部分来讲,层层紧扣,一步一步的深化班组长的意义。让学员知道了平时忽略的实际问题,明白了自身该如何去解决这些问题。徐老师还结合象山企业实际的情况,现场提问解答,积极互动使课堂气氛生动活跃。不少学员课后表示,这节课真是太及时了,真应该让企业的每一个人都来听听。

象山的广大学员们纷纷表示希望时代光华经常能举办一些这样的课程,使大家能够在不断的学习中成长,也使企业在不断的培训中收益。