



## 目录

### 要闻回顾

高新区非公企业党建观摩座谈会在集团召开  
热烈庆祝安联教育公司重组运营一周年  
安联集团首份集体合同签订  
安联科技公司森林防火综合实战平台系统亮相林博会  
安联信息公司召开Q3联想客户经理产品培训会  
合肥市总工会副主席姚晓亚莅临集团参观指导

### 特别策划

2011安联集团大事记  
培训专题

集团培训工作总结  
参训学员心得分享

### 总结与交流

心在哪里，收获就在哪里  
关于烘焙与销售管理的几点认识  
带着蛋糕去销售

### 星辉熠熠

用平凡书写敬业  
——记者中心员工李教跃

### 员工文苑

继续得奖，一个昔日的帝王梦  
蹒跚的帝国  
夜奔  
看《失恋33天有感》

### 安联文化

走访学习，探讨民营企业创先争优活动新模式  
庆祝建司90周年，开展党的知识竞赛活动  
集团召开“2011全民健身活动周”活动  
2011安联集团员工迎新年系列文体活动

### 优秀演讲稿选登

做一个有责任心的人  
就在CC

### 好书推荐

《第五项修炼》  
《高效能人士的七个习惯》

### 要闻回顾

## 要闻回顾 Headline news review

### 2011年合肥市高新区非公企业党建观摩座谈会在集团召开

4月2日上午，高新区非公企业党委副书记、书记约谈企业党委书记和党务工作者，动员部署党建工作，并在约谈中心认真听取了集团党委书记和总经理的党建工作汇报。书记对集团的党建工作给予了充分的肯定，指出工作方法科学，集团的党建工作特色明显，工作扎实，实现了非公经济的发展与基层党建的互动共赢。

安联党支部将继续开创优势领先的东风，分析自身的不足和存在的问题。多方位、多层次开展丰富多彩的党建活动：紧密结合业务工作，提升竞争力，为企业的健康发展贡献力量；继续增强党组织的凝聚力、战斗力和向心力，使之成为企业形象的旗帜、员工心中的榜样。

12月份又成功中标了合肥市包河区计算机教室建设项目的设备采购，共计17个计算机教室，是包河区教育系统最大的政府采购项目。

### 热烈庆祝安联教育公司重组运营一周年

2011年度，重组后的安联教育有限公司，在新团队的共同努力下，成绩显著，硕果累累。一年来，参与全国多地，积极推广新产品、多次亮相行业展会，5月份参加了在西安国际会展中心举行的第11届中国教育装备展示会，11月份又赴四川成都参加的幼教装备展示会，斩获的产品吸引了来自全国各地的教育行政部门、学校负责人、政府采购人员、教育设备制造商等纷纷洽谈。

12月份又成功中标了合肥市包河区计算机教室建设项目的设备采购，共计17个计算机教室，是包河区教育系统最大的政府采购项目。



### 安联集团首份集体合同签订

7月29日下午，安联集团第三届职工代表大会第二次会议暨集体合同签约仪式在总裁会议室举行。集团董事王文俊、工会主席刘红军、法务顾问、人力资源部代表及各子公司、各部门的职工代表参加了会议，合肥市总工会相关领导列席了会议。

工会代表大会首先就《集体合同》签订与协商情况做了简要说明。该《集体合同》是安联集团制定的规章制度文本，由双方代表签字盖章，正式签订，认真执行。《集体合同》的签订是企业民主管理的基本形式，有利于提升员工的工作生活水平，充分调动了员工的积极性，试用期最长员工福利、女职工权益保护制度等都是切身利益的内容都得到了明确规定。

经充分酝酿，全体代表以举手表决的方式通过了安联首份集体合同。

企事业单位代表对集体合同的制度订立表示称赞，并指出，要充分认识到集体合同制度在协调稳定劳动关系，构建和谐企业中的重要作用。各子公司、各部门要统一思想，认真学习，进一步推进和完善。要通过规范经营管理制度，为企业创造良好的经营环境。

安联首份集体合同的顺利签订，体现了集团对广大职工的尊重、关心和爱护，对于保护职工的合法权益，建立稳定的劳动关系，完善集团收入分配制度，促进集团和谐健康发展具有十分重要的意义。



### 安联科技顺利通过高新技术企业复审

经过一系列严格的审核，安联科技股份有限公司顺利通过2011年度高新技术企业的复审。这次复审的通过原因是上级主管部门对公司坚持技术创新、科技创新的肯定，也是“大尺寸柔印机”的功劳。

安联科技股份有限公司自2006年通过新一轮高新技术企业认定以来，一直秉承诚信为本，用户至上，服务第一的企业宗旨，不断进行观念创新、技术创新、科技革新，提高企业的竞争力、影响力，时刻把“技术领先、改革创新、用户至上、诚信守信”的经营理念放在首位，保证服务质量，提升企业形象，今后公司将继续按照高新技术企业的标准规范企业生产经营工作，继续把科研创新，保持技术领先地位放在工作首位，不断提升企业的核心竞争力，促进企业在更高的层次迈进。

(科技综合部 对智)

### 安联科技森林防火综合实战平台系统亮相林博会

2011年11月1日-4日，第二届中国森林防火博览会暨第四届中国义乌国际森林产品（简称林博会）在义乌国际博览中心举行。全国林业企业工业集一身，集中展示了林业产品精华和林业发展成果。安联安联科技股份有限公司作为森林消防领域——火灾隐患防控公司，携“安联森林防火综合实战平台系统”产品参加了本次盛会，展示了我公司森林消防和林业整体信息化解决方案的软件产品。

展会期间，与会嘉宾和代表对我公司的产品均给予了高度评价。感谢各位领导和嘉宾对我们的关注和支持。感谢各位客户对我们产品的认可，感谢各位客户对我们软件产品的研发和应用情况的工程，希望今后对我们的软件产品给予认可并提出了规划建议和指导。



**合肥市总工会副主席张晓亚莅临集团检查工会工作**

2011年11月22日上午，合肥市总工会副主席张晓亚书记的陪同下考察了集团的工会工作。张主席参观了集团职工食堂、职工书屋和安联客户产品展示厅，通过询问交流、查看档案、观看PPT演示和听取情况汇报等形式，了解集团的职感情况和工会工作的相关情况。他对安徽安联公司党建工作、机制科学发展、企业不断壮大给予了高度评价：一是制度建设健全，员工福利发放及时，很多优秀的各项目展示了肯定。张主席指出：要努力发挥工会在维护和谐劳动关系中的重要作用，为促进职工队伍在企业稳定发展做出新的贡献。

**安联信息公司召开Q3联想客户经销商产品培训会**

2011年11月15日，安联信息商用渠道事业部Q3联想客户经销商产品培训会在安徽新界·蜀山国际大酒店圆满召开。安徽信息总经董、市场总监、来自联想集团的与会嘉宾以及全省的四十多家渠道参加了此次会议。

会议首先由安徽信息商用渠道事业部王俊明致欢迎辞，随后由安徽信息商用渠道事业部王俊明以及负责此次天台式机产品的产品经理对各自的产品进行了详细的培训。接着来自联想集团的与会嘉宾又分别针对产品特性、渠道策略以及招投标技巧等做了深入的讲解。下午由安联集团培训中心培训负责人陈东伟为大家进行了《Q3-问题背后的问题》的深度培训，让各位与会嘉宾得到了换产品知识以外的收获。

会议最后，对上半年在商用产品中有突出贡献的合作伙伴进行了表彰，并颁发了奖品。

本次培训会的召开，拉近了厂家、分销、渠道之间的距离，为以后业务更好的开展打下了坚实的基础。

**荣誉榜**

## 特别策划

## 特别策划

**anlian 安联 大事记**  
集团2011年度大事记

**3.10 集团荣获高新区工会工作“先进单位”荣誉称号**

1月10日，在合肥市高新区召开的2010年度工会工作总结大会上，安徽集团工会委员会荣获合肥市高新区工会工作“先进单位”荣誉称号。

**3.11 集团开展工间操活动 深受员工喜爱**

自3月1日开始，每天上午10:20整，集团全体员工同做第八套广播体操，推广工间操活动，可以提高职工的身体素质，使全体职工通过锻炼参与健身，强健体质，远离“亚健康”，不仅有利于提高工作效率，增强团队精神，更能展示集团员工昂扬向上、充满战斗力的精神风貌。工间操活动将会一直持续下去，并会在以后拓展活动形式丰富公司文化生活，提高员工身体素质。

**3.12 姚总荣获合肥市“三八红旗手”荣誉称号**

3月7日上午，合肥市纪念“三八”国际劳动妇女节10周年表彰大会在市政府政务中心隆重举行，安徽集团副总裁兼安徽信息总经理姚女士荣获合肥市“三八红旗手”荣誉称号。

**3.13 集团召开“三八红旗手”表彰座谈会**

3月8日上午，为庆祝国际劳动妇女节，表彰奖励为集团发展所做出的贡献，集团在二楼会议室召开了“三八红旗手”表彰座谈会。会上对十位荣获集团“三八红旗手”的员工进行了表彰并颁发了奖状和奖金。十位受表彰同志是集团女员工勤勉敬业、努力工作的集中代表。集团各部门工会将全体员工向她们学习，不断进取，开拓创新，继续努力，保持荣誉，在今后的工作中再创佳绩。

**4.6 集团召开2011年员工春游活动圆满结束**

4月伊始，为祝贺集团成立13周年，在集团工会的前期策划和组织下，一年一度的员工春游活动正式拉开序幕。2011年安徽集团员工春游活动共分为三个批次，路线分别为苏州-阳澄湖游，三晚三日游；桂林双飞五日游，四晚五日游；肇庆、贺州、梧州游。路线选择充分考虑了半数以上的员工选择了周末游，同时兼顾了平时工作的时间，进一步丰富了员工的业余生活，加强员工间的沟通与交流，增强归属感和公司凝聚力。

**5.6 安联集团团总支荣获全国“五四红旗团总支”荣誉称号**

安徽集团团总支被授予全国“五四红旗团总支”荣誉称号。据悉，整个安徽仅有13家单位获此殊荣。(5月4日出版的《中国青年报》08版刊登)

**6.1 庆祝建党90周年，开展党的知识竞赛活动**

为庆祝中国共产党成立90周年，6月1日下午，集团党支部在集团二楼会议室开展了“纪念建党90周年—党的知识竞赛”活动。各子公司、各部门均踊跃选手参加了本次活动。

本次竞赛活动分必答题、抢答题、竞速题和单选题四个环节，每小组一组进行比赛。每组在比赛中答对后得基础分100分，活动设置人气奖若干名，尤其是抢答与竞速环节更是高潮迭起。经过紧张激烈的角逐，安徽聚源小学代表队获得了本次比赛的优胜者。

## 特别策划

## 特别策划

**anlian 安联 大事记**

**H. 3** 集团召开第三届职工代表大会  
6月3日下午，安联集团第三届职工代表大会在三楼会议室召开，来自集团各子公司、各部门的职工代表参加了本次会议。会议选举产生了第三届工会委员会。

**H. 4** 高新区创先争优领导小组莅临集团参观指导  
6月14日，高新区创先争优领导小组成员、区属各党委主要负责同志及区工会、团委、妇联委负责同志现场观看了集团创先争优活动的开展情况，针对集团创先争优活动取得的成果给予了肯定和好评。

**H. 5** 安联集团首份集体合同签订  
7月1日下午，安联集团第二、三届代表大合第二次会议暨集体合同签字仪式在总裁办公室举行，集团董事会、监事会、财务部、人力资源部代表及各分子公司、各部门的职工代表参加了会议。会前市总工会相关领导列席了会议。与会全体代表以举手表决的方式通过了安联集团首份集体合同。首份集体合同的顺利签订，体现了集团对广大职工的尊重、关心和爱护。对于保护职工的合法权益，建立和谐的劳动关系，完善集团收入分配制度、促进集团和谐健康发展具有十分重要的意义。

**H. 6** 集团开展“2011年全民健身活动周”活动  
9月6日至10日，集团党支部、工会、团总支联合举办了“2011年全民健身活动周”活动。本次活动口号是“我运动、我健康、我快乐”。充分自由活动和集中活动两部分。集中活动主要是第八套广播体操观摩展示及登山大会。由启动后历时一周，共组织了近1000名员工的一半。充分展示了安联人昂扬向上的精神面貌，塑造了健康和谐的文化氛围。

**H. 7** 集团开展“团队凝聚力建设”拓展培训  
10月29日，集团工会、人力资源部、企划部联合开展了为期一天的“团队凝聚力建设拓展培训”活动。来自集团各单位的50余名员工为师带徒训练基地参加了本次活动。

**H. 8** 安联教育公司大力推广产品，参加多次展会  
安联教育公司一年来，大力推广新产品。参加了多次展会。5月份参加了在西安市举行的“第十一届中国教育装备展示会”，11月6日在长沙召开了“第十四届中国国际教育装备展示会”，展示了更加生动直观地体现了“超越者”产品的实用性与易用性，吸引了来自全国各地的教育部门和商家，极大提高了产品知名度。

**H. 9** 安联信息公司召开Q3联想客户经销商产品培训会  
2011年11月15日，安联信息商用渠道事业部Q3联想客户经销商产品培训会在塞纳河畔·泰山国际大酒店圆满召开。安联信息总经理姚云女士、来自联想集团的与会嘉宾以及全国四十多家渠道参加了此次培训会。

**H. 10** 安联集团2011年度新入职员工培训工作圆满完成  
2011年度集团开展了4次新入职员工培训工作。参训员工共计100余人。培训内容主要是廉洁历史、文化、员工规范、商务礼仪、沟通、职业心态、科学的工作方法和时间管理。

新入职员工培训一直以来都是集团培训工作的一个重要环节，也是每一位加入安联大家庭的员工都享有的一项基础培训课程。体现了集团对新员工的重视与人文关怀。

**H. 11** 捐衣献爱心，寒冬有暖意  
面对甘肃省宁县贫困山区，眼下正是隆冬季节。那里的孩子衣衫单薄，只能冒着严寒去上课。最需要的就是能给予他们带来温暖的是过冬的御寒用品。

针对这一情况，集团党支部、工会全体成员发出了倡议书，号召职工行动起来。为贫困学生捐衣物。这一倡议得到了集团职工的积极响应。企法主任代表、党支部书记董柏带头，第一时间就捐献了一大包冬衣。短短两天时间全集团总共捐赠御寒衣物两千多件。12月20日，经过整理、消毒后的衣物，在邮局统一打包后寄出。

## 培训专题

## TRAINING

## 培训专题

**融入与提升，进步与成长**

培训，从来都不是一种简单的培训，这是一个系统的过程。

回顾2011度，我们重点加强了员工培训工作，并开展各类培训十余次。其中，新入职员工培训作为集团的一项基本培训课程，不仅促进了新员工与企业之间的融合，打造团结、务实、和谐、高效的优秀团队。让员工了解集团发展历程，感受集团规章制度，感受集团亲切温馨、诚信开放的企业文化，让他们尽早适应新环境、新岗位，尽快进入角色。在工作中努力与集团共同成长，共同提升。

本年度共进行了四次新入职员工培训工作。参训员工共计100余人。虽然每次培训只有短短两天的时间。但大家都受益匪浅，培训中有很多测试、小游戏，让学员们记忆深刻、感触很多。每次培训结束后，总有很多学员走上讲台，与大家分享收获与心得。

8月份，集团工会组织开展了一次“健康安全知识”培训讲座活动，紧急救护、心理健康、职业生涯的预防与防治等知识都很受欢迎。也让员工在健康安全方面有了新的认识。

10月29日，集团工会、人力资源部、企划部组织集团各单位的50余名员工赴万佛湖和训练基地开展了“团队凝聚力建设拓展训练”活动。拓展的目的更是为了促进各分子公司、各部门员工间的沟通与了解，提高员工彼此间充分的认识与信任。在参与中学习，在体验中感悟。智慧与乐趣并存的培训项目，也让大家更深刻地认识到团队凝聚力建设的重要性，达到锻炼团队、完善自我的目的。

**09 集团第一批新入职员工培训**  
2011年4月15日，第一批新入职员工培训  
  


**10 健康安全知识培训**  
健康安全知识专题讲座

**11 集团第三批新入职员工培训**  
2011年8月20日第三批新入职员工培训  
  


**12 安联集团2011年万佛湖拓展培训**  
拓展训练之盲人摸象  
拓展训练之信任背摔  
拓展训练之合影  
拓展训练之移动高尔夫

**13 第四批新入职员工培训**  
新员工培训游戏环节  
2011年11月20日安联集团新员工培训第四批参训学员



## 关于供应链物流管理的几点认识



15

努力。有专家说，供应链管理的核心思想是“系统”思维观和“流”思维观。供应链管理一切活动优化就是要以整体优化为目标，对各个环节的运营要以实现整体小流程的最优为目标。

1. 供应链物流管理的重要性  
供应链物流管理是指从供应商开始，通过制造商、分销商直到最终用户的所有涉及将产品或服务从生产地向消费地转移的物流活动。是将商品、服务、资金、信息等资源进行有效配置、流动、配送、信息处理等基本功能有机结合，综合运用各种现代科学技术手段，使整个供应链在各个环节上能有效运作，从而达到降低物流成本、提高物流效率、增加企业利润的目的。

2. 供应链管理的特点  
供应链管理的基本特点是：①全局性。供应链管理必须从整个供应链的全局出发，统筹全局，协调各环节，使整个供应链成为一个整体。②集成性。供应链管理是将供应链上所有企业作为一个整体，从全局的角度来考虑问题，通过集成化管理，使供应链上的各个企业能够密切配合，从而实现物流、资金流、信息流的集成。③动态性。供应链管理强调的是一个企业在某一阶段的物流管理，而不是整个企业的物流管理。④响应性。供应链管理强调的是对市场变化的快速响应，而不是对市场的长期预测。⑤结构性。供应链管理强调的是供应链上各企业之间的协作关系，而不是单个企业的内部管理。⑥交叉性。供应链管理强调的是不同行业之间的合作，而不是单个行业的内部管理。

3. 供应链管理的内涵及意义  
供应链管理的内涵：供应链管理是从供应链整体的角度来研究如何才能更好的利用供应链上的资源，提高供应链的整体效率。供应链管理的意义：①供应链管理实现了快节奏的产业链管理，加快了产品流转速度，降低了库存水平，提高了客户服务水平，降低了运营成本，提升了企业形象。②供应链管理实现了企业间的资源共享，提高了企业间合作程度，增强了企业间竞争优势。③供应链管理实现了企业间的合作共赢，促进了企业间的信息共享，提升了企业间的信任度，增强了企业的核心竞争力。④供应链管理实现了企业间的共赢，提升了企业的整体实力，增强了企业的核心竞争力。⑤供应链管理实现了企业间的合作共赢，提升了企业的整体实力，增强了企业的核心竞争力。

4. 供应链管理的现状及趋势  
供应链管理的现状：随着物流业的不断发展，供应链管理已经得到了广泛的应用，特别是在制造业、零售业、批发业、交通运输业等领域。供应链管理的趋势：①全球化。随着全球经济一体化进程的加速，供应链管理逐渐走向全球化的方向。②信息化。信息技术的发展为供应链管理提供了强大的支撑。③绿色化。随着环保意识的增强，供应链管理越来越注重环境保护。④智能化。人工智能、大数据等新技术的应用，使得供应链管理更加智能化。

文/财务部 纪艳荣

1. 供应链物流管理的一个大系统物流。供应链管理涉及从原材料到最终消费者的各个环节上的各种企业，涉及产、供、销、服务等不同类型、不同领域的企业。这个大系统物流包括企业之间的物流，也包括企业内部的物流。

2. 客户服务是供应链管理的核心。由于整个供应链是围绕客户的需求而展开的，所以客户的服务质量是供应链管理的出发点。整个供应链的各个环节都应以满足客户的需求为核心，主动地为客户提供增值服务。

3. 供应链管理是供应链管理的协调与管理工具，供应链管理是供应链管理的核心驱动因素。供应链管理是供应链管理的基础，供应链管理是供应链管理的保障。供应链管理是供应链管理的协调与管理工具，供应链管理是供应链管理的核心驱动因素。供应链管理是供应链管理的基础，供应链管理是供应链管理的保障。

4. 供应链管理的实施  
供应链管理的实施需要企业内部的协调与合作，也需要企业外部的合作。供应链管理的实施需要企业内部的协调与合作，也需要企业外部的合作。供应链管理的实施需要企业内部的协调与合作，也需要企业外部的合作。供应链管理的实施需要企业内部的协调与合作，也需要企业外部的合作。供应链管理的实施需要企业内部的协调与合作，也需要企业外部的合作。

5. 供应链管理的几个方面  
供应链管理的几个方面：①物流管理。物流管理是供应链管理的重要组成部分，物流管理的目标是降低成本、提高效率、提升服务质量。②信息管理。信息管理是供应链管理的核心，通过信息系统的建设，实现供应链上下游企业的信息共享，提高决策效率。③财务管理。财务管理是供应链管理的另一个重要组成部分，通过财务管理，实现资金的高效流动，降低资金成本。④风险管理。风险管理是供应链管理的另一个重要组成部分，通过风险管理，防范供应链中的各种风险。

6. 供应链管理的未来发展趋势  
供应链管理的未来发展趋势：①数字化。随着大数据、云计算、物联网等技术的不断发展，供应链管理将更加数字化。②智能化。通过人工智能、机器学习等技术的应用，供应链管理将更加智能化。③绿色化。随着环保意识的增强，供应链管理将更加绿色化。④全球化。随着全球经济一体化进程的加速，供应链管理将更加全球化。

7. 供应链管理的意义  
供应链管理的意义：①降低成本。通过供应链管理，可以实现资源的优化配置，降低成本。②提高效率。通过供应链管理，可以提高物流效率，降低成本。③提升服务质量。通过供应链管理，可以提升服务质量，提高客户满意度。④增强竞争力。通过供应链管理，可以增强企业的竞争力，提高市场份额。

8. 供应链管理的挑战  
供应链管理的挑战：①数据共享。供应链管理需要实现数据共享，但不同企业之间可能存在数据壁垒。②标准统一。供应链管理需要统一的标准，但不同企业之间可能存在标准差异。③风险管理。供应链管理需要做好风险管理，但不同企业之间可能存在风险管理差异。④人才培养。供应链管理需要专业人才，但目前市场上人才短缺。

## 带着服务去销售

如今的中国已经从传统的经济过渡到服务经济，服务开始与企业息息相关。尤其是市场竞争激烈的IT行业，用户看重的并非单纯的产品品质，更关注的是服务的满意度。越来越多的企业已将“服务”作为一种品牌宣传和技术打造。所以在销售的过程中，也请大家带着服务去销售，像服务一样对待销售。

说到这里，肯定有不少读者会反问我：你是销售的嘛，又不是服务的，为什么要强调服务呢？像服务一样去做销售？带着这一疑问，我们开始下面的分析：

### 服务与销售的区别

服务的定义：销售和服务，服务得到圆满解决，让消费者满意，那么服务就算成功。而销售呢？销售的对象不仅只有产品。产品，我们不仅需要让人满意，更要在以“人”为服务的前提下，将产品销售出去。绝不是简单的卖产品。所以，在销售的过程中，也请大家带着服务去销售。像服务一样对待销售。

说到这里，肯定有不少读者会反问我：你是销售的嘛，又不是服务的，为什么要强调服务呢？像服务一样去做销售？带着这一疑问，我们开始下面的分析：

### 服务与销售的相同之处

服务的推广销售，销售离不开服务。服务既是营销对象，也是营销工具。为什么这么说呢？对于高技术含量的产品，如家电、汽车等，功能性的产品以及豪华奢侈产品。服务成为消费者选择商品的最大衡量之一。即使再好的产品也要考虑服务，从另一个角度而言，通过服务使消费者形成忠诚，会出现“以旧换新”（老客户推荐的新客户）或者重复购买的有利局面。服务与销售两者相辅相成，良好的服务，加上人为推荐，才能最终达成销售。

### 3. 销售服务——拜访好好的销售

联想的售后服务体系和服务水平和质量在国内屡居一筹。这点已经得到各界众多用户的广泛称赞。同时，联想的销售服务也是节节攀升。一方面依靠强大厚实的服务体系。



另一方面归源于产品性能，及销售策略，大家都很销售难做，难在理解。我认为要把销售做好，就必须每一位经销商，每一位顾客服务好。只有服务到位，才会让他们更喜欢购买产品，更坚定信心去相信你，进而带动销售，使得业绩步步提升。

回到我们销售工作中来，看看平时的工作还需要注意什么：

#### 1. 内涵表达

简单的电话沟通，不仅要注意语气，也要做到简洁明了。电话另一边不应该是你的销售目标，而是一条服务对象，沟通时，首自习大方得体，毫无目的的纠缠，只会让对方觉得没有实力、软弱无力。有了这样的初步印象，对方才会难以相信自己。更不可能轻易购买你的产品。所以，在将产品介绍给自己后，要将自己推销出去，对自己有信心，只有把自己推销给客户了，才能把你的产品推销给客户。试想，哪一位经销商，哪一家渠道，哪一位客户愿意尝试自己不信任的人，购买自己不出心。没有利润的产品呢？由此可见，良好的态度进行沟

通，把对方当成服务对象使很困难。这点很重要。

#### 2. 端点心态，积极面对

跟客户沟通时，有时难免会遭遇挫折。肯定：有时也会遇到一些出乎意料，甚至更严重的情况是销量同比下降，这时肯定会觉得损兵折将，这个时候就需要自我调节。电话沟通时，首先要调整心态，否则每一个沟通误区都会影响，并且影响到后面的销售。客服回答。

只有具备了良好的心态，充分的自信之后，积极面对挑战，正视压力，才可能在每一步，每一个环节都不懈怠。根据自己的能力和方法来获得客户的认可，并成功拿下订单。整个销售过程圆满成功。

#### 3. 做事态度是原则

对客户服务用心，认真负责，同时也要设身处地的站在对方角度考虑问题，方可赢得客户。他们看中你的可能是你的产品，可能是你个人形象，可能是你的服务，还有可能看中你的服务等等。当然销售者会选择你，还有更多的别的因素，对客户要长期跟踪服务，定期回访，保持一个良好的、互利互惠的关系，不能功过迁就，过于看重眼前利益。

对渠道来说，我们要以诚相待，以信服人。因为渠道中各种各样的人都有，有真心作伪的，有故意欺骗的。还有虚张声势的，我们只要一双慧眼，加以识别，但是要识别出来是需要时间的。首先得熟悉产品的优缺点，才能识别出他们的支持。服务，哪些是你能做到的，哪些是做不到的。不要回避知道你的缺点，若你不告诉别人从别人那里了解到！面对渠道真实真诚的合作，容易建立一个“小心眼”，“小把式”，相信绝大多数渠道是好的，是真心与你合作的。通过心与心的沟通和交流，来进一步成为你的忠实客户。

销售的成功，没有什么诀窍。归功于个人的坚持不懈，做任何事情都有自己的规则，不要对对方牵制。同样，态度也很严谨，这样才能够免于错误，减少不必要的损失。

#### 4. 跟踪服务及到期权

产品销售出去了不等于万事大吉了。一定要关注后期的事情，如：渠道是否有按时发货；应收款项是否已经催收；店面是否有缺少宣传页；店面维修有没有落实？进店率还有多少？库存是否完全耗尽；订购的机器何时发出；投标是否顺利；项目是否还需要其他支持？……一系列售后的跟踪汇报而已。需要我们跟客户紧密联系，提供服务，只有及时把这些信息了解清楚，把问题解决，那么渠道，客户便会对产生极大的信任，更愿意依赖你办事，更愿意跟你合作。更乐于从你那获得帮助，因为你们不需要花费大量的时间和精力忙其他琐碎的事情，去关心其他的事情了。你们已经帮助解决，让他们没有后顾之忧。

从这些，即可看出服务的重要性。没错，我们承认销售很重要，但售后服务关乎企业和店铺的问题同样重要！试想，如果道的初期问题得不到妥善解决，有可能会影响到合作。渠道数量慢慢增加，长此以往，商誉难道还有存在的意义和价值吗？

销售不仅买卖，更是一种交流。它需要树立一种服务理念，纯真的金融服务。现在社会总体中不外在，在与客户的主体人，人与人之间一定会有各种情感存在。在与客户沟通中，尽可能保持一种良好的朋友关系，建立沟通桥梁。只有立足于平等地位之上，客户才会信任你。

总之，销售过程中带上面服务精神，让销售和服务同时贯穿在产品中。坚信销售业绩及渠道的管理和维护会做的更好！







## 2011年员工春游活动圆满结束

4月伊始，为庆祝集团成立13周年，在集团工会的前期策划和组织下，一年一度的员工带薪旅游活动正式拉开序幕。2011年安联集团员工春游活动共分三个批次，路线分别为苏州一日游、三峡三日游、桂林双飞五日游，自4月8日至4月24日第一批次往游客已顺利归来，2011集团春游活动圆满结束。

每年的春游是安联企业文化和服务员工凝聚力的重要活动，员工们在饱览美景的同时，增长了人文知识，缓解了平时工作中的压力，进一步丰富了员工的生活，加强员工间的沟通与交流，增强员工归属感和公司凝聚力。



三峡三日游（第一批次）



三峡三日游（第二批）



三峡三日游（第三批次）



苏州·西园两日游



桂林双飞五日游（第一批）



桂林双飞五日游（第二批）

## 走访学习，探讨民营企业“创先争优”新模式

为迎接党的九十大庆，深入学习贯彻党的组织的定位和作用，围绕企业经营中的难点和困惑，安联华泰集团党委和安联集团党支部赴华阳五矿、探讨“创先争优”活动新模式，算得上了可喜的实效。

华泰集团是全国著名的民营企业，上市公司，主营食品饮料，是合营经济开发区的龙头企业，党建方面也走在民营企业的前列。为了帮助党员们开阔视野，他们主动联系高新区从零软件开发的安联集团党建工作组，以走访、观摩、开座谈会等多种形式，探讨新的形势下如何发挥党组织的作用，两个不同行业的党员，面对类似的困惑和难题，认真分析、充分思考，积极发言，不乏真知灼见：

1. 要宣传党的方针政策，提高政治导向作用，帮助员工树立人生目标和信心；

2. 要重视企业文化建设，为企业注入更多的活力和动力；

3. 坚持党的领导，强化党的核心地位；

4. 做好服务工作，结合企业和员工的特点，又一管谈，协调和润滑，保证企业利益和国家利益，是利大于弊的一致。

党员干部和分子提出的这些要求是民营企业组织追求的新目标，两个基层党组织都表示，不同企业，走访学习，相互沟通，取长补短，是开展“创先争优”活动一种好办法，下一步黄积极争取企业的支持，继续探索适应时代发展，党员群众喜闻乐见的活动方式，充分调动各方面的积极性，为民营企业和民企的党组织的成长开辟新的发展空间。



登山合影



联谊座谈会现场



大合影

## 庆祝建党90周年，开展党的知识竞赛活动

90th  
建党90周年

为庆祝中国共产党成立90周年，6月1日下午，集团党支部在集团二楼会议室开展了“纪念建党90周年——党的知识竞赛”活动。各子公司、各部门均派出选手参加了本次比赛。

本次比赛活动形式多样，抢答赛、竞猜赛和常识题三个环节，每队有三名代表参加，每组竞赛开始前均设基础分为100分。活动现场气氛紧张而热烈，尤其竞答赛和竞猜环节更是高潮迭起，经过紧张激烈的角逐，安徽聚瑞党支部代表队获得了本次比赛的优胜奖。

本次竞赛活动的开展，加深了员工对党史知识的进一步了解和学习，弘扬了我党的革命精神，增强了使命感和责任感。我们以这种特殊的方式向中国共产党九十华诞献礼。



颁奖为获奖选手颁奖



合影留念



竞赛现场

## 集团员工齐进武勇

### 夺高新区职工钓鱼比赛单尾重量第一名

9月17日，集团员工齐进武在高新区组织的职工钓鱼比赛中，斗智斗勇，用了20分钟的时间，钓了一条5.83公斤的大青鱼，勇夺2011年高新区职工钓鱼比赛单尾重量的第一名，为集团增添了光彩！



单尾重量第一名



获奖选手合影（左三为齐进武）

33

## 集团开展“2011年全民健身活动周”活动

为打造和谐企业，丰富员工生活，促使员工走进自然，锻炼身体，集团党支部、工会、团总支联合举办了“2011年全民健身活动周”活动。

本次活动口号为“我运动、我健康、我快乐”，主要分自由活动和集中活动两部分。前阶段周一、倡导利用业余时间，人人参加。广大员工积极响应，参加锻炼的人员占全体员工的一半。9月29日中午，集中进行了一次第八套广播体操观摩展示活动，百余名员工三分组参加了本次活动。员工通过参与活动，放松心情，注意力集中，动作到位，姿态优美，充分展示了大众体育的魅力和活力。

此次活动的开展，受到了员工的一致好评，也展示了安联人昂扬向上的精神面貌，营造了健康和谐的文化氛围。



登山



第八套广播体操观摩



乒乓球比赛



羽毛球比赛



足球比赛



篮球对抗赛



乒乓球比赛



足球比赛

34

## 2011安联集团员工迎新年系列文体活动

2011

安联集团员工迎新年系列文体活动



演讲比赛

为迎接2011年的到来，展现员工精神风貌，丰富员工业余生活，弘扬企业文化。在集团工会、党支部和团总支的共同策划组织下，集团开展了包括拔河、乒乓球、篮球、团体接力、拔河、卡拉OK等形式多样、内涵丰富的迎新年系列文体活动。各部门纷纷给予了大力支持和配合，员工参与性强，积极踊跃报名参加。通过系列的预赛、复赛和决赛，最终各比赛项目均正式决出了冠、亚、季军。并在集团年度总结表彰大会上对获奖者颁发证书和奖金。

一年一度迎新年文体活动的成功举办，不仅为各子公司、各部门提供了沟通、交流的平台，使新员工更好地融入公司，融入集体。同时，也提升了员工的团队协作精神和集体荣誉感，展现了安联员工昂扬向上的精神风貌。



