# 北京大学·山西朔州民营经济中小企业大讲堂在海天海大酒店开班啦！

2019年3月19日—20日，山西朔州民营经济中小企业大讲堂在海天海酒店如期开班，朔州市中小企业局特邀北京大学曾蓉华教授为我们分享了《变革环境下的管理新思维》。为期两天的学习培训，让善于学习，善于进步的三晋企业家们收获颇多。

关于《变革环境下的管理新思维》的主要内容总结如下：

一、营销管理新思维

改变=认知+逻辑+方法

目标思维、数据思维、系统思维、瓶颈思维

二、企业管理的职能

公司的首要任务就是“创造顾客”

“市场营销是如此基本，以至不能把它看成是一个单独的功能。从它的最终结果来看，也就是从顾客的观点来看，市场营销是整个企业的活动。企业的成功并非取决于生产，而是取决于顾客。”

——彼得.德鲁克

“我们唯一真正的老板只有一个，那就是顾客。只要他们把钱花到别的地方，就等于炒了我们的鱿鱼，公司每个人的饭碗都可能不保，就算是董事长也难以幸免。”

——山姆·沃尔顿

1、树立以顾客价值为中心的营销理念

市场营销是一种组织职能，也是一种创造、传播、传递顾客价值的思维方式；营销的格言是质量、服务和价值；市场营销必须成为商业活动的中心，它的重点必须是在客户身上；在一个产品泛滥而客户短缺的世界里，以客户为中心是成功的关键。

2、市场营销适合社会组织

▲ 组织营销-----高校品牌营销
▲ 城市营销-----北京奥运
▲ 国家营销-----一带一路
▲ 政治营销------特朗普竞选
▲ 个人营销------自我推荐

3、提高销售业绩的关键点

▲ 提高市场知名度
▲ 增加潜在客户数
▲ 提高销售成交率
▲ 提高客户客单价
▲ 延长客户生命周期

4、市场定位

企业对自己产品目标公众的选择与顾客对其独特形象的认定

——菲利普·科特勒

为客户创造价值并建立客户关系

三、客户关系管理的阶段性策略

建立客户关系

维系客户关系

巩固客户关系

四、建立客户关系

客户识别方法 | 客户分类标准 | 客户价值分析 | 寻找顾客路径

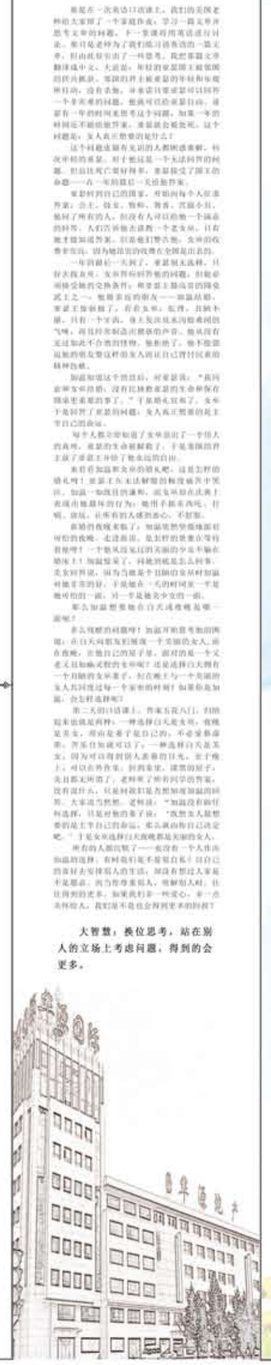
客户接近技巧 | 客户异议处理 | 客户成交方法

“没有夕阳的产品，只有夕阳的思维。”企业管理转变思维比改变模式更为重要，转变思维需要我们不断学习，提升把握机会的能力，古语有云：富不学富一代！穷不学穷三代！因此，企业管理者要把学习放在第一位，要建立学习型企业。

（海天海酒店 田红梅）

## 小故事大智慧

### 在美女和女巫之间的选择



大智慧：换位思考，站在别人的立场上考虑问题，得到的会更多。

# 用爱对待每一位孩子

新的一年，新的起航，新的期望，新的梦想！迎着梦想一路前行！

时间过的真快，进幼儿园工作马上7年了。记得刚参加工作走上讲台的时候很犹豫，我不知道我该怎么教育站在我面前那一群天真活泼的孩子，于是我到苦钻研全身心投入我的工作，转眼6年过去了，我对我的工作游刃有余的时候，我进入了我现在的岗位“幼儿教师”，这是一份很神圣的职业，因为面对的是一群最天真最纯洁会偶尔叫你“妈妈”的人。我很迷茫我该怎么来履行我的责任，从当初的迷茫到现在的得心应手我成长了，因为我用妈妈般的爱融入了孩子们，看着孩子们一天一天的长大我很欣慰，我爱我的职业更爱我的所有孩子。

记得高尔基说过：“谁不爱孩子，孩子就不爱他，只有爱孩子的人，才能教育孩子”。师爱是人间任何一种爱都无法比拟的，因为这种爱是一种不记回报的、无私的、广泛的、没有血缘关系的爱，它是无比神圣的，比渊博的知识更重要。能够得到教师的关爱，是每个孩子最起码的心理需求，师爱对幼儿来说是一种良好的道德感化和心灵熏陶，更是一种鞭策和激励，对孩子的健康成长和全面进步有很大的推动作用。

幼儿教育的对象都是3-7岁的孩子，他们像刚出土的嫩苗，需要“园丁”的呵护和培养，这时就需要教师用春雨般的爱去滋润，春阳般的爱去熏陶，这对正处于个性和道德品质形成的萌芽时期的幼儿来说，是进行良好品德教育的最佳途径。由此看来对幼儿的品德教育应该让幼儿在生活和各项活动中时时感受爱、认识爱，学会爱。因此，我认为幼儿的品德教育，爱，是永恒的主题。

一、爱是一种交流。

用语言来播种，用汗水来浇灌，用心血来滋润。对孩子充满爱的教育活动，都仿佛在为孩子打开一扇扇窗户，让孩子看到一个色彩斑斓的新世界，并且让孩子感受到教师的博大胸怀和崇高精神境界。我作为一名幼儿教师我热爱幼教这个岗位，我捧出一颗火热的心去热爱孩子，熟悉他们，了解他们，关心他们，与他们真心实意地交朋友，使他们感到师生之间的真诚和依赖，教育才会成功。

记得孩子初上了中班，慢慢有了自己的好朋友，有一次户外活动时，小乐跑来问我：“徐老师，你有没有好朋友啊，你的好朋友是谁啊？”我笑着回答道：“我的好朋友是你们啊！”忽然牛牛大声说道：“老师是老师，老师不是朋友，要是朋友，她为什么不和我们一起玩？”“对啊，为什么呢？”孩子们开始议论起来，我一时不知如何是好，这时峰峰跑来拉我手，说道：“老师，我们一起去玩吧！”说完，我看着孩子那期盼的眼光，我走过去跟他们一起玩以来，看到孩子们高兴的样子，我感到很幸福，因为我在他们心中不再是那个遥不可及的老师，我变成了他们中的一员，我是他们可以信赖的朋友。那次后我和孩子们的心走的更近了，他们和我的感情更深了，于是我常常以朋友的身份和他们交流，引导他们正确地和朋友相处，在一次次感情的交流中，萌发他们爱的情感，认识朋友间的友爱。同时也让我感受到爱的力量是如此巨大，我用爱留下了一串串坚实的脚印，孩子们的骄横、多疑、自私和冷漠少了，班上出现了团结友爱，互帮互助的好气象。孩子们互相帮助，师生们谈笑风生，在师生的共同呵护下，我们班成了一个学习、生活和成长的乐园。让我惊讶的是在让他们感受爱时，他们也回赠给我真诚的爱。记得那次我感冒了，很严重。我嘶哑着嗓子去给小朋友上课，那天恰巧我穿了件新衣。刚走进教室，孩子们就围了上来大呼小叫地说：“老师好！”我刚张开嘴让他们安静下来，突然有个声音大声地说：“不要吵了！老师的嗓子哑了！老师的嗓子都哑了！”顿时整个教室安静了下来，孩子们都在自己的座位上端正地坐好，安静地看着我，当我张开嘴让他们跟着我念儿歌时又有小朋友举手提议：“老师，我们今天学唱歌吧！你弹琴我们能自己跟着琴声学，那样你的嗓子会好得快些，妈妈说嗓子哑了要少说话！”多懂事的孩子，只如他们平时爱惹我生气，不知他们竟也知道关心我！休息时有一位孩子还主动给我接了一杯水，说：“老师喝吧！喝了你的嗓子就会好了！”在那一刻我发现孩子们已经学会爱别人了，面对这金子般的爱，我顿时热泪盈眶了。这不就是高尔基说的：“谁爱孩子，孩子就爱谁，只有爱孩子的人才会教育孩子。”的确，爱是一种情感交流，当你把炽热的爱通过你的点滴传给孩子时，就会激起孩子对你情感的回报，从而乐于接受你所给予的一切。

二、爱是一种体验。

教育是爱的共鸣，是心与心的呼应。作为一名教师，要对每一个学生播种爱心，用爱的行动让他们点燃希望之火。当孩子拖着鼻涕走到我面前时，我会亲手用纸巾为他擦拭干净；当孩子离开父母哇哇大哭时，我会像妈妈一样抱起他，给他温暖给他安慰……我用我的行动表达着我的爱意，一个不经意的抚摸，一个鼓励的眼神，使孩子感到老师在意他、喜欢他、信任他、关心他。

这时教师不仅要用行动爱孩子感染孩子，同时更应用行动榜样影响孩子。因为这个年龄段的孩子正在通过模仿来认识感知世界，通过自己的行动来认识世界。教师正是孩子们的榜样，她的一言一行都是孩子们模仿的对象。正像有人说的“幼儿是一面镜子，是谁的镜子呢？是我们每位老师的镜子。”其实，我们平时的一言一行已经潜移默化地影响到了孩子。

所以当你生气想发火时，当你的言行没有为人师表时，请想一想，一面面小镜子正照射着你！于是，我在孩子们面前非常重视榜样作用。例如早上幼儿来园时我都会站在班门口迎接，主动说“小朋友早上好”，当他们离开时我也总会说一声“小朋友再见”；每次在教室里，我要坐下我都会轻轻的移动板凳，轻轻的坐下，这时我也会要求自己坐有坐相，站有站相；当小朋友帮我拿东西时，我也总会说声“谢谢！”我自己这样做，我也要求孩子们这样做。长此以往，孩子们受教师长期行为影响，他们逐渐也养成了良好的品行。

除了自己做榜样，在教育过程中，我还在孩子们中间找榜样，谁爱劳动？讲卫生？谁守纪律？谁讲文明？谁就誉文明不挑食等……我都时时关注，时时表扬给予肯定，引导幼儿发现每个幼儿的优点和进步，并做出评议，比如：被子叠的好、吃饭不挑食、有礼貌、对小朋友友好……同时，也会对做的好的幼儿提出新的要求。幼儿在这种环境中都愿意积极展现自己的优点，主动改正自己的不足，自然而然的孩子们的习惯就好了。

在幼儿学习过程中我也不忘时时把爱融进学习里。我把倾瑞的管变为对孩子的理解和信任。把过分的控制变为更多的交流和对话。把过于集中的教育教学全分散给孩子们，用他们的感官去感知这个世界的一切。记得，在一次主题活动中，孩子们产生了许许多多的问题，他们会问出很多千奇百怪的问题，我会耐心的回答，实在回答不上来的我会查找资料，争取让孩子理解。

三、爱是理解和尊重。

作为一名幼儿教师更需要多一份的理解和尊重的爱，这种爱要能够把每一个孩子爱到心坎里，爱的是那么温暖那么无私；孩子犯错时，能多给孩子一个机会，当孩子取得成绩时，会给孩子送上一片掌声；孩子有疑难时，又是孩子最好的帮手；游戏时最好的伙伴最真诚的朋友；当孩子大胆表现自己时，老师是最好的欣赏者。一个甜甜的微笑、一个鼓励的眼神，一句真诚的赞美，一个友善的态度，一颗饱满的爱心……教师要用这份真诚的爱深深地去感染每一个孩子的心灵。

现实生活中父母往往出于“为孩子好”的目的，为孩子做好了他们认为应该做的一切，但是由于没有考虑到孩子的需要和想法，结果事与愿违，遭到孩子的反对，造成关系紧张。我们应该信任幼儿，鼓励幼儿，让他们自己做自己的事，同时也让他们帮助别人做一些事。我班制定的“值日生”制度正是对此而设的，即每天安排两个幼儿维持班级纪律、负责班级的简单事务，如：分发碗勺……每个幼儿都有机会，每个幼儿都可以做，所以在此活动中每个幼儿都得到了不同的锻炼和发展，不仅学会了做一些简单的事务，变的热爱集体，热爱劳动了，而且增强了幼儿的管理能力和独立性。因而成人应该看到，幼儿虽然年幼，但是他们同样有自己的思维，有能力做好每一件事，强加和包办代替会使幼儿失去选择的主动权，使幼儿没有独立思考的机会，久而久之，幼儿就会出现事事处处依赖成人或者出现逆反心理，这对幼儿健康心理和思维能力都十分不利。成人应该重视孩子的思法，不应用成人的看法去评价孩子。

相应地，幼儿的生活世界也是一个与成人截然不同的生活世界，在那里幼儿不是按固定的眼光或所谓科学、客观的标准看待事物，不是按习惯性的常规或理论来分析事物合不合理，而是按自身的感受和需要表达可不可爱，喜不喜欢。他们往往凭借这种臆想或即兴、奇异的思法看事物，因而他们眼中的事物不是固定不变的，而是赋予变化的。这让我感受非常深刻的是在我初为人师时，那时的我没有太多丰富的教学经验，看的只是一颗热爱这份事业，热爱孩子们的心。

当时在大班实习，心里有一丝紧张，有一丝好奇，在面对那些调皮、上课不爱听讲的，中午不爱睡觉的孩子起初显得束手无策。为这些，我查阅了大量的资料并向老教师取经，慢慢地我发掘了孩子们心理的消息，知道了只有满足孩子们的需求才是师生间沟通的前提。有一次，孩子们在绘画时，我发现我们班的梅梅画了一幅很美的图画，可是她画的海水却是红通通的，虽然以前在书本上我也看到过类似的例子，但我仍忍不住问她：“梅梅，你的图画好漂亮，可是，为什么你的海水是红通通的呢？”梅梅见我没有责备她的意思，便大胆地说：“徐老师，傍晚了，太阳照在海里，海水就是红红的呀。”噢，原来是这样……我微笑地点点头。事后我想，如果当时我没有问清楚事情原由，采取训斥的态度，强今地马上改正，那么我就无法我到与她沟通的机会，也无法知道她的真实想法了。所以，教师就应该充分认识到：孩子是处于发展中的人，每个幼儿都是等待开垦的金矿，每个孩子都有发展的可能和潜力，教师应该放下“师道尊严”的架子，把自己作为一个听众、朋友，而不是一个威严的法官，在与孩子进行没有心灵距离的开放的交流。

让我们用爱去对待我们身边每一个孩子，相信在我们爱的感化下孩子们会更健康的成长，正如我国近代教育家复弓尊所说：“教育没有情感，没有爱，如同池塘没有水一样。没有水，就不能成其池塘，没有情感没有爱，也就没有教育。”这应该是我们所有教师的共识。愿所有的教师心中都充满真爱，把不同的爱献给不同的孩子，让我们把真爱的种子种进孩子的心里，相信它能生根、发芽，并结出喜人的硕果。爱，画出来就是一颗心，一颗红心。

2019年，我会一如既往用心呵护每一个孩子，用爱来滋润祖国未来的花朵！

（博郎幼儿园 梁美琳）

# 物业参加朔州广播电台《有事儿你就说》栏目

为了维护华源物业的良好形象，解决物业与业主沟通不畅导致的问题，3月27日，物业参加了朔州广播电台FM100.9《有事儿你就说》节目，借此节目将华源万和城不动产证办理情况、小区通讯网络、水电费收取等问题向业主进行一一梳理；同时，现场就业主拨打热线提出的各类问题，进行了详实的解答；对业主反映的其他问题，物业也进行了记录，以便及时解决。

华源万和城小区2018年成立专门的不动产办理小组，着力为业主办理不动产证、但部分业主对不动产证的办理却持怀疑态度，散布物业的负面信息。经过集体讨论沟通后，选择参加朔州广播电台《有事儿你就说》节目，通过新闻媒体的喉舌作用向业主澄清。目前，万和城小区已有部分业主领取不动产证，同时，不动产小组也在紧锣密鼓加紧办理其余业主的不动产证。

（物业公司 马飞）

# 物业在行动——春季绿化工作全面启动

春风送暖，万物复苏，又到了树木抽枝，绿草返青的季节。为了更好地维护小区内的绿化景观，使业主能第一时间享受到生机盎然的春景，滨河一号物业管理中心紧抓绿化养护最佳时机，全面启动小区绿化前期准备：维修绿化水管阀门、树木草坪浇灌、草坪揉草、树木修剪整形、清除枯叶杂物、养护绿化工具等。小区绿化工作看似简单，其实不易，一年四季，需要种花栽树、修剪除草、浇水施肥等工作都比较繁琐，而且周期较长，这就需要物业人员脚踏实地、锐意进取。一起努力把小区绿化环境维护好。

（物业公司 张虎）