

第 13 期《领袖经营智慧》课程笔记

第一天上午上半场

👉 即时干货

【思考】商业不变的是什么？

- 不确定的是外在的环境，
确定的是内在的初心。
- 当一个人守住了感觉，就守住了状态；
守住了状态，就守住了初心；
守住了初心，就是在为生命铸魂。

如：巨海操作——《如何成为一个有魂的巨海人》内部培训

👉 转换

- 魂：有感觉、有状态、有气息。
- 如：巨海奖项——“巅峰战士奖”

【思考】

- 1) 我们企业中有魂的人，拥有什么鲜明的特质？
- 2) 在我们企业中，最有魂的人是谁？

- 老人带新人【经验的传承】
师父带徒弟【智慧的传承】
先进带大众【结果的传承】

- 经营企业就是经营人，
经营人就是经营人的状态。

【思考】如何让你的员工持续拥有一流的状态？

👉 狂喜

- 领导的努力，就是对员工最好的激励。

🔑 行不言之教

- 我的状态会影响员工的状态，
我的感觉会影响员工的感受，
我的初心会影响员工的初心。
- 愚昧的老板，总想凭一己之力影响所有人；
智慧的老板，懂得先影响一小部分人（有强大意愿的人），
通过这一小部分人，再逐步去影响更多的人。

【思考】当下的商业发生了什么变化？

1) 合作方式

- 过去是雇佣的时代，
未来是合作的时代。

2) 消费习惯

3) 用户渠道

- 主动就是享受，
被动就在消耗。
- 战略定位的核心就是：与众不同。
说的就是：
别人为什么要选择我，而不是选择我的对手。
- 推销是为了把产品“卖好”【战术】
营销是为了让产品“好卖”【战略】

🔑 顾客价值

- 企业存在的目的就是：创造顾客价值。
- 顾客对我们的忠诚度和追随力，
源自于我们为顾客提供的价值、创造的价值。
- 唯一能够解雇我们的人就是顾客。
- 企业倒闭的唯一原因：顾客不再向我们买单。
- 顾客不再向我们买单的唯一原因：价值感消失了。
- 企业存在的目的就是：持续创造顾客价值。

- 企业所有人共同努力的最高目标：顾客满意；
决定顾客满意度的是：一线员工。
- 让听见炮火声人来战斗【华为】
- 让离顾客最近的人来拥有决定权【海底捞】
- 我们要如何做，才能持续增加顾客价值？
- 我们为顾客创造的价值越大，
顾客对我们的追随力和忠诚度越大。

【思考】

我要跟谁捆绑，才会给我们带来巨大的流量，产生巨大的能量？

- 成功就是捆绑。

【操作】

- 1) 公司全员头脑风暴，思考“我们的十大核心竞争优势是什么？”
- 2) 公司全员头脑风暴，思考“顾客选择我们的十大理由是什么？”

- 理由越充分，
动力越强大。
- 领导人修行的方向就是：进入未来。

【思考】商业大道中永恒不变的是什么？

- 商业的形式百相万千，
经营的智慧始终如一。
- 没有文化我们不想活，
没有利益我们不能活。

——诚品书店

✓ 商业不变的六大关键：

1) 产品品质

- “真产品，实价格，零距离”是商业竞争唯一的出路。

2) 顾客价值

3) 物超所值

4) 贴心服务

- 过去的商业卖产品，
未来的商业卖解决方案和生活方式。

◇ 解决方案三要素：

① 产品

② 服务

③ 体验

- 从解决方案上升到一个群体的集合，
就成了一种解决方式。

- 产品是基础，
产品是媒介。

5) 价值体验

6) 人才培养与发展

✓ 未来商业的三大竞争：

1) 产品力

2) 组织力

3) 品牌力

- 过去的品牌追求的是影响力，
未来的品牌追求的是体验感

- 品牌就是用户体验的总和。

——陈春花

- 打开经营的思维，
建立经营的认知，
建立经营的系统。

第一天上午下半场

- 商业的本质就是：顾客价值
商业的根本就是：价值交换
商业的基础就是：价值对等
商业的方向就是：物超所值
商业的境界就是：超乎想象
- 管理的科学只有上升到经营的哲学，
企业才会拥有强大而持久的生命力；
经营的哲学只有落实到管理的科学，
企业才会拥有强大而持久的执行力。

➤ 领袖=人格×能量

- 老板不仅仅要成为好人，
老板更要成为有价值、有用的人。

【试问】我的人格特质是什么？

【试问】我靠什么人格特质走到现在？

✓ 人格的六大要素：

1) 勇气

- 你的勇气会给你无限的能量，
你的勇气会给你带来无限的可能性。

- 懦弱的人，等待被选择；
勇敢的人，主动去选择。

2) 忠诚

- 对事业的忠，
就是对父母最大的孝。

3) 勤奋

- 所有的成功者，
都把奋斗变成了一种享受。

4) 谦恭

- 智慧而淡定，
仁爱而持重，
勇决而从容，
博识而谦恭。

5) 诚实

- 诚信生神。

6) 感激

- 感恩升起能量，抱怨消耗能量；
感恩产生连接，抱怨形成分裂。

➤ 领袖人格

1. 关心人

- 管理就是服务，
领导就是奉献。

- 一个人生命的最高维次就是：
活在爱与奉献之中。

2. 照顾人

3. 服务人

【试问】

过去我们在关心人、照顾人、服务人中，做得最好的三点是什么？

【学员分享】

- 1) 与员工进行有效的沟通
 - 2) 帮助员工成长，让他变得越来越好
 - 3) 让员工与企业共生
-
- 1) 既要关心员工的工作，更要关心员工的生活。
 - 有心情才有事情。
 - 2) 既要关心员工的本人，更要关心员工的家人。
 - 3) 信任是人性最根本、也是最核心的需求。

➤ 领袖能量

1. 关心人
2. 影响人
3. 成就人

【思考】过去跟着我的人，得到了什么样的提升？

【学员分享 1】

- 1) 提升了自信
- 2) 提升了能力
- 3) 提升了幸福感

【学员分享 2】

- 1) 提升了员工的幸福感
- 2) 提升了员工的演讲力
- 3) 提升了员工爱的能力

【学员分享 3】

- 1) 提升了员工的道德感
- 2) 提升了员工的慈悲心
- 3) 提升了员工的利他心

• 能力来自于：培训、培养和陪伴。

1. 提升人

- 1) 提升能力
- 2) 提升学习力
- 3) 提升身份感
 - 每个人时刻都在追求身份感。
 - 卓越的领导人懂得给别人身份感。
 - 给优秀的人才，贴上卓越的标签。
- 4) 提升思维意识
- 5) 提升人生成果
- 6) 提升胸怀和格局
- 7) 提升眼界和境界
- 8) 提升感恩之心和大爱之心

2. 影响人

- 每个人都渴望让自己变得更好，但是每个人都不愿意被别人改变。

1) 影响我身边的人积极正面

- 凡是允许别人给你讲消极负面，就是允许别人给你投精神毒药。

2) 影响我身边的人向上向善

3) 影响我身边的人日日精进

4) 影响我身边的人爱党爱国

5) 影响我身边的人热爱行业

6) 影响我身边的人热爱公司

7) 影响我身边的人热爱生活

3. 成就人

- 领导人就是发自内心的成就人。

【试问】我身边有多少人因为我而获救？

- 经营企业就是在有形与无形之中，救赎生命。
- 你事业的高度，永远超越不了你精神的高度；你精神的高度，将决定了你事业的高度。
- 老板不是要跟员工比能力，老板而是要跟员工比信仰。
- 经营企业就是经营人，经营人对事业的信心、信念和信仰。
- 我能够成就多少人的梦想，我就能够赢得多少人的追随；我能成就多少人的生命，我就能够赢得多少人的尊重；我能成就多少人的未来，我就能成就多么伟大的事业。

【操作】我要如何做才能成就更多的人？

- 对内成就同仁，对外造福顾客。



- 只有把我的事业，变成我们的事业，
事业才会拥有强大而持久的生命力。
- 小我大苦，
大我小苦，
无我无苦。

第一天下午上半场

❖ 经营的三大关键

1. 做大【商业】
2. 做强【事业】
3. 做长【神业】

➤ 做大的核心

1. 战略

- 看十年【战略】
干一年【战术】
- 战略就是以终为始（由远及近）
战术就是以始为终（由近及远）
- 战略就是站在高处看远处
战略就是站在未来看现在
- 新零售：更高效的零售。
- 线上线下打通

【思考】我们行业未来的战略机会点在哪里？

2. 产品

- 不是我们想做大就能做大，
而是顾客希望我们做大，
我们才能够顺其自然地做大。

✓ 顾客战略：

- 1) 受众者
- 2) 购买者
- 3) 受益者
- 4) 获救者
- 5) 分享者
- 6) 合作者

3. 行销

✓ 行销的三大法则：

1) 增加顾客的总人数

- 量大是成功致富的关键。

【思考】如何增加顾客的总人数？

【学员分享】

- 01) 线上引流
- 02) 线下地推
- 03) 老顾客转介绍
- 04) 异业联盟
- 05) 把新产品卖给老顾客，把老产品卖给新顾客
- 06) 媒体广告
- 07) 免费体验
 - 免费试用、免费体验，
是获客最直接、最高效的方法。
- 08) 拼单砍价
- 09) 展会参展
- 10) 公益讲座

◇ 增加顾客的总人数：

① 要求客户转介绍

【操作】建立一套企业顾客转介绍系统。

- 每一个顾客背后都有一座金矿，
值得我们好好挖一下。
- 开发一个新顾客，
是服务一个老顾客 7 倍的成本。
- 离顾客越近，离成功越近；
离顾客越近，离财富越近。

② 把客户变成合伙人

③ 资源整合·平台合作

【问自己】谁拥有我理想的顾客？

2) 增加顾客单次消费的金额

【思考】在过往，你是如何增加顾客单次消费的金额的？

【学员分享 1】

- 1) 会员充值
- 2) 套餐组合，卖解决方案

【学员分享 2】

- 1) 消费达到一定金额参加抽奖
- 2) 多买多优惠，多买多送

【学员分享 3】

- 1) VIP 身份感
- 2) 套餐方案，增加附加值

【学员分享 4】

- 1) 足够的价值感
- 2) 新品免费体验
- 3) 跟第三方金融平台合作，分期付款

【学员分享 5】

- 换购（带来新顾客流量）

【学员分享 6】

- 1) 教育顾客，提升顾客的消费档次
- 2) 产品叠加+秒杀
- 3) 会员积分制

【学员分享 7】

- 专家团队 VIP 服务，提供整体解决方案。
- 成交大顾客，一定要团队作战。

◇ 增加顾客单次消费的金额：

① 买就要送，多买就多送

- 人们不会买便宜，
但人性喜欢贪便宜。

- ② 买就优惠，多买多优惠
- ③ 多买即可享受VIP特权

• 提供高附加值的产品和服务。

3) 增加顾客购买的频率

【思考】 如何增加顾客消费的频率？

【学员分享】

- 1) 从消费者成为分享者
- 2) 老顾客的深度连接和回访
- 3) 买东西送优惠券
- 4) 新品上新，通知老顾客
- 5) 定期产品优惠

◇ **增加顾客单次消费的金额：**

- ① VIP 会员制
- ② 赠送优惠券
- ③ 定期举办高附加值的会员活动

• 只要顾客持续不断地回来，
他就会跟你有持续不断的情感连接。

【操作】 公司全员头脑风暴“行销的三大法则”，每人给到3个切实可行的解决方案。

✓ **卓越团队的三大特性：**

- 1) 自主性
- 2) 思考性
- 3) 合作性

• 经营企业就是经营人，经营人就是满足人性的需求。
• 经营企业就是经营人，经营人就是发自内心的成就人。

【思考】

- 1) 基层、中层、高层的核心需求是什么？
- 2) 如何让基层立起来？如何让中层立起来？如何让高层立起来？

第一天下午下半场

✓ 法理情的管理

- 1) 对基层用法【规则、制度】
- 2) 对中层讲理【道理、真理、智慧】
- 3) 对高层谈情【情感、情谊、情怀】

- 基层是来分利的，
中层是来分名的，
高层是来分事业的。
- 人生最大的危机就是：你的收入大过于你的能力；
人生最大的挑战就是：你的权力高过了你的格局；
人生最大的风险就是：你的知名度大过你的实力。

✓ 基层的核心需求：

- 1) 机会
- 2) 分钱
- 3) 梦想

✓ 中层的核心需求：

- 1) 分名
- 2) 平台
- 3) 希望

✓ 高层的核心需求：

- 1) 分事业
 - 企业未来一定是平台化的发展。
- 2) 成就感
 - 让有能力的人独当一面，创造建功立业的机会；
让懂你的人，靠近你。
 - 说话、做事、做人，让别人很舒服，是一门艺术。
 - 不是好人才有好报，而是好报会有好人。
- 3) 使命感

➤ 做强的核心

1. 人才
2. 系统
3. 品牌

✓ 让基层立起来的三大核心：

- 1) 榜样
- 2) 动能

- 化解阻力，增加动力。
- 人的阻力来自于：自卑和恐惧。

- 自信和勇敢会化解阻力，增加动力。

- 3) 成长

- 成功需要目标，成长需要计划。

✓ 让中层立起来的三大核心：

- 1) 策略
- 2) 精进
- 3) 能量

✓ 让高层立起来的三大核心：

- 1) 方向【清晰、明确、一致】

- 必须将个人的使命感，融入到企业的使命感中去；
- 必须将个人的梦想，融入到企业的大梦想中去。

- 2) 境界

【思考】老板要用什么样的人？

- 老板要用比自己有能力，但境界不如自己的人。

- 3) 自我超越

- 向别人学，跟自己比。

➤ 做长的核心

1. 教育

- 教育的核心价值：在于激发一个人的想象力和创造力；
教育的终极目的：在于塑造一个人的使命感和价值观。

2. 文化

- 植根于内心的修养，
无需提醒的自觉，
约束为前提的自由，
为别人着想的善良。

3. 觉醒

- ✓ 宗教般的虔诚【信仰】
- ✓ 慈善般的无私【奉献】
- ✓ 学校般的成长【土壤/氛围】

- “宗”是硬件，“教”是软件；
“企业”是硬件，“文化”是软件。

- 因缘和合

❖ 领袖使命宣言

- 一个有使命感的生命，
是这个世界上最伟大的作品。
- 你的使命感，
正在塑造你未来的生命。
你的使命感，
正在雕刻你未来的模样。

【思考】我要如何做才能成为有魅力的领导人？（每人写 10 点）

第二天下午

❖ 开篇

- 道者，万物之所宗；
德者，万物之所府；
经者，万世之所奉。

❖ 领袖型企业家的修炼

➤ 一大根本：正念利他

- 敬天爱人：
敬奉天理，关爱世人。
- 建立自我，追求无我。

——李嘉诚

- 近者悦，
远者来。
- 念头是种子，
行动是扎根。
- 正念：发心纯粹，动机至善。
利他：无私无我，利他为先。
- 一个人选择了自私自利，就选择了渺小的自己；
一个人选择了无私利他，就选择了伟大的自己。
- 去小我，
求大我，
追求无我。

- 动机善，则事必成。

——稻盛和夫

- 所有世间乐，
悉从利他生，
一切世间苦，
咸由自利成。

【问自己】我们要如何做，才能更好地去成就同仁？

- 当我们拥有成就他人之心的时候，自然而然就会生出成就他人之法。
- 心生万法生，心灭万法灭。
- 在经营管理中，不能违背人性，而要满足人性。
- 利他是最好的利己。
- 成就别人的人，最终会被别人所托起。

➤ 两大核心：领袖=人格×能量

➤ 三大法宝

- 老子三宝：
一曰慈
二曰俭
三曰不敢为天下先
- 孔子三宝：
知者不惑
仁者不忧
勇者不惧
- 佛家三宝：
佛
法
僧
- 共产党三宝：
理论联系实际
密切联系群众
批评与自我批评

- 愚者被性格所左右，
智者驾驭于性格之上。
- 领导人的修炼：因需而变。
- 一个成熟的、有智慧的领导人懂得“示弱”。
- **华为三宝：**
以顾客为中心
以奋斗者为本
长期艰苦奋斗
- 以奋斗者为本，说的就是：
以价值创造者为本。
- 没有功劳的苦劳，一切都是徒劳。
- 付出有多少，结果会说话。
- 什么都可以骗人，唯独结果不会骗人。
- 一切以成果为导向。
- **巨海三宝：**
正
真
善
- “三宝”的就是：企业的三大核心竞争力
【操作】寻找并建立企业的三大核心竞争力。

➤ 四大关键

1. 坚定立场

2. 坚守原则

- 用制度建立规则，
用文化凝聚人心。
- 有规则，才能养成习惯，
有良好的习惯，才能走向文明【有秩序】。

3. 顾全大局

4. 自我超越

➤ 五大通道

1. 自我期许

- 人生是自我期许的结果。

【思考】我对人生的三大期许是什么？

2. 自我要求

- 要什么，就要明确要求什么；
要求什么，才会拥有什么。
- 结果是被要求出来的。
- 收入等于价值的交换。

3. 自我精进

4. 自我超越

- 1) 建立愿景
- 2) 保持创造性
- 3) 诚实面对真相
 - 只有真相才能给我们带来自由和解脱。

4) 运用潜意识的力量

- ① 咒语的力量
- ② 想象的力量
- ③ 持续的力量

5. 自我圆满

✓ 领袖型企业家的“五有”

1) 有学习能力

- ① 好学【养成良好的学习习惯】
- ② 快学【抓紧一切时间与机会学习】
 - 人生不仅仅要努力地工作，人生更需要有价值地工作；
人生不仅仅要努力地奋斗，人生更需要在中努力。

③ 实学【学得扎实，真学真懂】

- 学习成长就是提升自身价值最有效的方式。
- 培训是通向成功的天梯。【华为】

④ 活学【把理论灵活应用于实践，解决实际问题】

2) 有市场意识

① 竞争意识

- 当竞争形成的时候，
管理就会变得简单、轻松而高效。
- 有竞赛才有进步，
有竞争才会强大。

② 创新意识

③ 绩效意识

④ 发展意识

- 无是无非无烦恼，
有因有果有菩提。

3) 有敬业精神

- 成功者把奋斗当做一种享受。

① 有担当精神

② 有集体主义精神

③ 有建功立业精神

- 敬业不是指努力工作就行，而是指你愿意和这件事情，和这家公司，和这群人好好相处一段相对较长的时间。

◇ 执行的三个层面：

① 做了没有

② 做到位了没有

③ 做出成果了没有

- 精通事业的核心：
努力做，天天做，随时随地做，做梦都想着做。

4) 有专业水准

- 所谓专业水准就是：精通业务，聚焦专业，善于归纳总结。
想做事，能做事，做成事。

5) 有思想境界

- ① 超越自我
- ② 理解他人
- ③ 胸怀大局
- ④ 目光长远

- 我们要成为“长期主义”的领袖，
而并非成为“昙花一现”的英雄。
- 把自己变成厉害的人会成为英雄，
把别人变成英雄的人会成为领袖。

【试问】我的人生是要成为英雄，还是要成为领袖？

➤ 六大角色

1. 企业战略的布局者

- 定位决定地位。
- 战略是蓝图，
文化是经书，
员工是信徒。

2. 企业文化的布道者

3. 企业变革的推动者

4. 沟通平台的构建者

5. 经营效益的承载者

- 企业的管理，
过去是沟通，
现在是沟通，
未来还是沟通。

——松下幸之助

- 沟通的核心在于：推心置腹；
沟通的目的在于：达成共识，并让对方变得更有力量。
- 沟通不论对错，不谈是非，只为解决问题。