



鸿嘉亿博副董事长 史传洪

史传洪： 用心沟通才能有效解决管理难题

◆文/本刊记者 文二霞

在企业的发展过程中,越来越多的管理者视良好的员工关系为企业的核心竞争力。北京鸿嘉亿博汽车销售服务有限公司(以下简称“鸿嘉亿博”)副董事长史传洪,基于自身从业经历和企业管理经验,认为用心沟通是企业建立良好的员工关系和有效解决管理难题的不二法门。

史传洪,一个年仅三十三岁的年轻人,却已具有汽车维修行业十三年的从业经历。他勤奋刻苦,锐意进取,一路从基层人员、修理厂的车间主任、执行经理到管理高层,现在负责鸿嘉亿博的整个汽车集群的经营和管理工作。

据史传洪介绍,鸿嘉亿博的前身是北京鸿嘉汽车修理厂,是集整车销售、售后服务、配件供应、信息反馈于一体的东南汽车4S店,公司位于北京市朝阳区三间房乡东柳村,设有产品展示区、贵宾接待区、业务洽谈区、客户休息区、贵宾休息室、售后服务接待区和维修车间等功能区域,引进了东南汽车最新检测、维修全套专用设备,为客户提供专业的售前售中售后服务。鸿嘉亿博目前属于快速发展阶段,除了北京鸿嘉亿博之外,还成立有沧州鸿嘉亿博汽车销售服务有限公司、北京宏立发汽车维修有限公司,北京鸿嘉汽车修理厂,北京鸿驰汇丰投资管理有限公司。鸿嘉亿博在经营中,侧重于钣喷项目,主要是扩大续保量及续保之后的回厂,有专人跟踪和专人续保,出险之后对客户服务,钣喷和机修(引擎)的业务量比例为二比一。

2013年鸿嘉亿博最大的一个变动是提升人力资源部的管理战略高度,这是基于怎样的考量呢?史传洪说:“汽车维修行业

前景较好,很多人愿意从事这个行业,特别是五年前从业人数开始激增,多数是八零后,自从2011年之后,九零后当道,他们对自己的认知程度较高,想法和要求很多,更加注重个性化。我们需要给予九零后的员工更多关怀,让其更加专注于工作。”公司的发展需要更多的人才,而新人经过一段时间的磨合,流动性较大,人员不稳定导致人才培养的速度过慢,而人力资源部门能够发挥作业,让人员更稳定。

史传洪表示,管理工作中人的问题最难解决。“尺有所短,寸有所长”,每个人在能力、性格、态度、知识、修养等方面都是不一样的。鸿嘉亿博的员工各有各的性格和秉性,说服大家扬长避短比较困难。现在鸿嘉亿博业务扩展的较快,新团队磨合比较多。哪些方面值得肯定,哪些方面还需要改进,以用心沟通的方式交流工作中的失误原因。史传洪是从基层做出来的,他也曾出现过各种各样的问题,通过多年摸索,才慢慢把这些问题看清楚,他不希望员工们再走弯路,直接告诉员工可能遇见的问题,帮助他们找出解决问题的办法,而不用耗费时间盲目摸索。从初步来看效果明显,因为企业扩张速度比较快,总会遇见很多问题,要让员工快速适应,可能还需要相应的时间和过程。

史传洪说:“作为管理者要做的事情有很多,在工作中要与员工经常交流,团结员工,调动其积极性;尊重员工的想法,适当授权,让员工参与进来,以迸发出员工更多的工作热情和创意;增强员工对企业的归属感和主人翁责任感,促进企业与员工、管理层与员工层的双向沟通;增强企业向心力和凝

聚力,塑造优秀的企业文化;提高员工综合素质,提高生产效率和服务水平;树立企业良好形象,增强企业盈利能力;适应市场变化、增强竞争优势,培养企业的后备力量等,通过做这些工作来保持企业的生命力。”

鸿嘉亿博采用系统管控、完全的财务独立系统及结算系统进行网络规范化管理。史传洪说:“网络规范化管理是企业必须走的一条路,人的欲望是无止境的,必须通过管控的手段,建立规范,订立严格的管理制度来规范管理者和员工的责、权、利对称的行为,同时在管理层面上采用网络规范化管理模式,推动鸿嘉亿博系统化、标准化、统筹化的管理。鸿嘉亿博是售后出身,更侧重售后这块,我们计划在沧州市成立一个联合的服务中心,提高维修车的进厂量,工作量可能更大,这时网络规范化管理能够发挥一定的功能。”

2014年在经营方面,鸿嘉亿博计划申请两家北京汽车的4S店,并收购一家一汽丰田4S店。在管理方面,鸿嘉亿博会更加注重对员工的培训,通过员工培训、团队拓展和执行力培训等方式,激发员工的积极性和潜能,不断提高要求,为他们提供新的成功机会,创造并设计一些绩效挑战机会以刺激员工追求更高的业绩。在企业文化方面,鸿嘉亿博还将重点开展员工关怀活动,通过员工福利、员工生日会、旅游等方式,把员工凝聚在一起,让员工以“主人翁”的心态团结在鸿嘉亿博这个大家庭中。在员工的招聘方面,鸿嘉亿博将加强与校企的合作,从中选拔优秀的汽车行业潜在人才并安排培训,使其快速融入到工作中并力争成为企业乃至行业的新星。M