



立地公司投资人 魏晓玲

魏晓玲:

员工是我们最大的财富

◆文/本刊记者 高中伟

员工满意是客户满意的前提

重庆市万州区立地汽车维修服务有限公司(以下简称“立地公司”)成立于2003年,2006年正式投入运营,经过7年的磨练和打拼,立地公司在众多综合修理厂中脱颖而出,成为当地综合一类汽车维修售后市场品牌公司。立地公司投资人魏晓玲说:“这一系列成绩的取得与我们关爱客户、关爱员工、关爱诚信的经营理念分不开,更与每一位员工的付出与努力分不开。立地公司在经营管理中最看重的是员工,也始终认为员工是公司发展的基础。”

魏晓玲说:“对于服务性企业来说,只有满足了客户的需求,市场的大门才能随之向我们打开,我们有近1/2的客户是通过朋友介绍才选择立地公司的,这是客户对我们的服务满意之后口口相传的力量。客户满意度做得好不好会直接影响企业的生存,所以我们工作的宗旨就是要让客户满意度提升到最好。而提升客户满意度的最根本途径就是让员工给客户提供更好的服务。作为管理者,我们要做的就是给员工提供能够做好服务的动力。没有一线员工的努力工作就不可能有客户对我们服务的满意。没有规矩不成方圆,严格的管理制度对于一个企业来说固然重要,但仅靠制度并不能让员工真正为公司着想,真正把公司的事当成自己的事。我觉得,只有管理者真正把员工当成家人,员工才能真心把公司当成家,把公司的事当成自己的事。面对竞争激烈的市场环境,客户是我们最大的资源库,而员工是我们最大的财富。”

给员工“充电”

立地公司注重人才更注重培养人才,主动为员工提供各种“充电”的机会。魏晓玲说:“我们想让员工在学到维修车辆相关知识的同时,还能学到做人处事的原则和道理。公司的员工中,80和90后占到了2/3,他们大部分是来自农村的孩子,文化程度不是很高,为此公司专门聘请了北京传慧嘉和咨询公司驻场培训,让员工接受各方面专家的培训和辅导。通过培训和辅导,员工们在工作技能方面有了提高,其他各方面的素质也都相应有了提高。我觉得立地公司的员工们就像我自己的孩子,看到他们的成长和进步,我特别欣慰。随着公司的发展,我愿意继续给大家创造更多的学习机会,也希望员工们能珍惜这些学习的机会,不断进步,成为公司的中流砥柱。”

让员工快乐地工作

立地公司里没有强制性的管理,更多的是员工们的自我管理和主动性的团队合作。各部门之间分工明确但也相互协助。魏晓玲说:“我们愿意把公司的平台拿出来,让大家自我管理,让员工成为公司的主人翁。我希望员工们都能幸福地生活,快乐地工作。我们每年会组织大量的比赛和文体活动,其中有维修技能比赛、乒乓球比赛、歌唱比赛等。每年我们还会组织春游、秋游和野外生存训练等活动。立地公司希望员工的业余生活是丰富多彩的,希望他们在活动中放松心情,缓解工作带来的疲惫,也希望他们在活动中培养默契,从而在工作中更好地协作。”在接受记者采访时,立地公司正在进

一步完善员工的带薪休假制度,记者相信,在这里工作的员工都是快乐的,而这种快乐最终会成为工作的助力与动力,使他们在工作中取得更好的成绩。

与员工共同成长

立地公司成立之初,只有十六名员工,各种设备都不齐全,每天每名员工要完成两到三个人的工作量。七、八年的时间过去了,可以说那时的员工是与立地公司患难与共,共同成长起来的。立地公司现任总经理孙世雄,就是与公司共同成长的典范。从机电组长,到技术总监,再到总经理,七年时间,孙经理为公司的付出无法计算,而他自己如今的成长和成熟也与立地公司的培养密不可分。魏晓玲说:“作为维修企业,越是休息日,客户越多,一年三百六十五天,孙经理休息的日子屈指可数。有一次,孙经理半夜外出施救,回到公司已凌晨三点,他短暂地休息后,第二天早上八点仍然按时到岗上班。在立地公司,这样的老员工有很多,像技术总监谭波,客服部经理夏利玲,公司的业务骨干徐家林、熊维生……我相信如果没有他们的风雨相随,就没有今天的立地公司。”立地公司在巨大的竞争压力面前,能够快速的发展,在很大程度上得益于这些员工的付出,他们的付出换来公司的好口碑、好发展与好前景,同时,公司这个平台发展得越大越好,就为这些员工提供了更广阔的个人成长天地。魏晓玲说:“在2014年,我们还有更多的发展计划,有更美好的愿景,这需要公司的员工们携手并进,希望立地公司继续与员工共同努力、共同成长。”