

## 应对市场变化，从倾听客户心声开始

变化是永恒的，这是市场的基本规律。应对市场变化，保持客户的满意和忠诚，就让我们从倾听客户心声开始。

首先，倾听客户心声，我们不是每个人都做得好。许多员工在客户那里跑得勤、说得多，真正倾听客户心声却很少。有的员工认为客户都是我们的老朋友了，自己对客户的需求已经了然于胸了，没有必要倾听了。到客户那里要么是寒暄几句，要么就是说“我们最近又开发了一款新产品，我给你介绍一下”，却很少站在客户的角度，深入客户的现场，去帮助他们发现问题，解决问题，不能让客户感受到价值和满意。

其次，倾听客户心声，要对客户关注的价值点进行深刻的理解和把握。每个产品的价值，对于不同客户是相对

的。我们的灯具拥有防爆、4G传输、测温测距等不同特性。但是防爆特性对于铁路、电力这样的非防爆的行业，这种价值就是毫无意义的。但在实际工作中，一些员工介绍产品时，并没有针对市场特点和客户的价值需求，把对客户来说是有价值的产品特性呈现给客户，而是把客户并不关注，甚至是不需要的功能极力地向客户推销，结果引起客户的反感。所以在推荐产品时，我们一定要考虑是不是能够给客户以价值的体验。

另外，客户说要什么，并不一定是客户真正的价值点，我们不能不加分辨去迎合。客户作为使用者，在照明方面可能并不是行家，那么，市场人员就有责任主动收集客户的需求事实，发现需

要解决的照明问题，有针对性地加以解决，而不是等公司新产品出来再去开拓市场。

第三，应对市场变化，要求新产品开发以客户的需求为导向。只要是满足客户需要的产品，都是好产品。一个产品，哪怕技术含量再高，材料用得再好，如果客户不需要，也是一个失败的产品。所以，应对市场变化，我们要把客户的需求作为新产品开发

的导向。我们不能主观地认为功能多就是好产品，性能参数高就能够吸引客户，那么实际上这种做法并没有给客户带来价值，反而还增加了成本。因为，功能丰富、“高精尖”都不能代表有质量，判定产品质量的唯一标准，就是能否解决客户的问题，为客户创造价值。当然，我们也应该把握新技术的发展，但一定是以客户的需求为前提。

### 快速反应

## 质量与诚信

质量代表着诚信，诚信保证着质量。如果一个企业产品质量总是出问题，服务质量老是打折扣，那么很难说这个企业是诚信的企业；如果一个员工，工作质量频频出问题，总是被人投诉或者达不到要求，做事情常常有头无尾，没有结果，那么很难说他是一个诚信的员工。诚不诚信，质量是最重要的判断标准。

质量是企业生命，谁都能够理解，也毋庸置疑。但是，质量是怎么来的？质量的一致性和可靠性如何保证？质量与我们每个员工的日常工作有什么关系等，却是需要我们反复思考的。质量是做出来的，但是怎么做，结果会大不一样。管理体系和制度可以控制质量，可以减少瑕疵，但是真正起保证作用的是来自灵魂深处的诚信。比如装配错误、未按作业指导书操作等，这些不是因为公司没有作业标准，没有流程，而是因为我们内心的诚信还没有固化，还没有自觉地用诚信的标准去衡量自己做的每份工作。

质量与诚信是相互依存的。随着社会对于质量的不断深入，人们不再把质量问题简单地看成是一个孤立的事件。经过深刻的反思，我们认识到：在现实生活中，每一次质量事件，可能都会引发客户对于企业诚信的猜疑，甚至是诚信的危机。所以，在质量问题

上，我们每个人都不能掉以轻心，麻痹大意，企业的生命就掌握在每个人的手中。

推行TQM这些年来，公司的产品质量和服务质量有了比较大的提高，产品的可靠性有了很大的增强，得到了越来越多客户的认可，有力地证明了海洋王产品质量的卓越。但是我们也应该清醒地看到，质量事故依然存在，个别产品的质量还存在这样那样的问题，还不能让客户满意。更不能容忍的是，有的产品在市场过程中还出现过低级、荒唐的错误，极大地对市场工作造成影响，也让海洋王诚信的形象蒙上阴影。

除此之外，来自工作质量方面的诚信，更应该引起我们的重视。比如工作中的差错，这是最直接的质量诚信问题。还有就是不太明显的质量问题，如工作用力，不用心；领导布置的任务，随便写一下应付了事；流程走到了，但是结果不出来等。这些问题虽然更多的是出现在职能部门，但是它的危害性丝毫不亚于产品质量的信誉问题，只不过显露的比较晚而已。

质量是做出来的。正所谓听其言、察其行、观后效，诚信的人不是看他说得怎么样，而是看他做得怎么样。做一个有质量诚信的海洋王人，这句话如果只说而不做，那就是一句忽悠人的谎言。



8月10日，16级超强台风“利奇马”在我国沿海登陆，随后一路北上，导致我国东部、北部多个地区遭受了严重的洪涝、暴雨灾害。面对灾害，海洋王人第一时间联系客户，提供紧急照明支援，有序组织人员带上救援灯具积极投入抢险救灾，支援灾区重建。（图为济南公消服务中心在章丘灾区参与照明支援）

## 2019上半年总部职能部门QCC发表赛

7月13日下午，公司在海洋王科技楼6楼会议室召开了2019上半年总部职能部门QCC发表赛，共有12个QC小组参赛。各小组轮番“上阵”，以饱满的精神和积极的心态进行了发表。除了激情的演讲，有的还结合了情景表演、歌舞才艺展示等，将QCC主题内容以灵活的方式向大家展示。

经过激烈的角逐，最终，总裁办“篝火”圈获得一等奖；人力资源部“薪薪向荣”圈、“铿锵三人行”圈获得二等奖；财务部“绿萝”圈，管理学院“Developing”圈，市场部“Q&A”圈获得三等奖；技术与设计部“进步”

圈，管理优化部“百日梦想家”圈，总裁办“专利之家”圈，品质保证部“黑猫警长”圈、“星辰”圈、“魔力”圈获得了鼓励奖。公司领导为获奖的小组颁发了证书和奖品，轮值总裁杨志杰对本次发表赛的圆满举办给予了肯定，并激励大家在今后的工作中继续发扬主动发现问题和解决问题的精神，增强工作的活力和动力。

公司一直以来都重视QCC管理，通过开展QCC活动，圈长积极寻找、面对工作中存在的问题，圈员和圈长之间相互帮助，共同寻找、研究解决办法，最终解决问题，达成目标。



一等奖：总裁办“篝火”圈



二等奖：人力资源部“薪薪向荣”圈、“铿锵三人行”圈



三等奖：财务部“绿萝”圈，管理学院“Developing”圈，市场部“Q&A”圈



鼓励奖：技术与设计部“进步”圈，管理优化部“百日梦想家”圈，总裁办“专利之家”圈，品质保证部“黑猫警长”圈、“星辰”圈、“魔力”圈

## 逆“流”而上保照明

7月28日9时至29日15时，四川凉山州甘洛县发生强降雨，持续暴雨导致甘洛县部分地区发生山洪、泥石流等自然灾害，全县各地受灾严重，交通、通讯、电力通断。受暴雨影响，国道245线K848阿兹觉乡至K866埃岱大桥桥头之间18公里路段发生水害塌方，断道数十处，其中，依吉隧道内堵满泥沙以及石块，凉红桥已被泥石流冲毁。

面对突然来袭的塌方和泥石流，海洋王人立即展开了紧急照明支援。29日，服务中心负责人了解到灾情后，立即联系当地客户，了解救援情况，主动提出救援照明支持。与客户沟通后，服务中心同事随即携带应急照明设备驱车赶赴现场，协助救援照明保障工作。

山体滑坡造成多户村民被困，而前往受灾现场的道路、隧道内山石倒灌、塌方严重，现场电力中断，给救援工作带来了更大的困难。我们与救援队伍沟通现场情况后，随即在隧道内布置6116、6121等照明设备，解决现场照明不足的问题，撑起救援保护大伞。

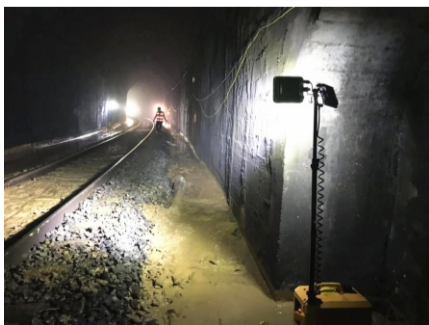
洪水来袭、房屋损毁、道路塌方、低洼渍水都不能阻挡我们的救援行动。抢险救灾过程中，为保证施救人员的照明支持，我们随时穿过没过膝盖的淤泥去检查灯具照明情况，调整更合适的照明位置，轮流值守以确保在客户有需要的时候及时提供支援，给现场救援行动带来更安全、更明亮的环境。

正当所有人刚从之前的抢险救灾行动中缓过来之时，坏消息又传来了。8月2日21时至8月3日9时，甘洛县再次遭受强降雨袭击。4日，受四川省部分地区持续暴雨影响，成昆铁路凉红至埃岱站间突发泥石流上道，导致前两天刚

抢通的线路再次中断。了解到灾情后，服务中心与客户及时沟通，又安排人员再次前往现场与客户汇合，安排布置灯具照明，配合支援工作。

连续两次的高强度抢险救灾照明支援行动，同志们虽然很疲惫，但大家丝毫不敢放松，每个人都在默默坚持着，大家相互加油鼓劲，尽全力配合客户完成救援工作。漫过膝盖的淤泥，从隧道头流到了隧道尾；2800米的隧道，每根轨枕上都曾留下我们深深的脚印。我们的坚守得到了客户的一致认可，在救援结束准备撤离时，客户同我们握手言谢，感谢这些年来海洋王的支持。“每个有需要照明支援的地方，总能看到你们海洋王人的身影！”客户感慨道。

(成铁服务中心 刘跃国、王杰)



### 更正启事

由于编辑及校对工作的疏漏，第12期《海洋王》报第5版孙家栋漫画精选第1张漫画的注释文字，应为“华东冶金服务中心李旭”，特此更正。

## 最美海洋王人

为了践行“奋斗”的核心价值观，通过在公司各部门寻找始终保持艰苦奋斗精神、脚踏实地追求更高目标的最美员工，以及深度挖掘和学习最美员工事迹，传递最美正能量，公司组织和开展了寻找“最美海洋王人”活动。希望全体员工善于发现美、学习美，爱岗敬业，奋斗拼搏，争当最美海洋王人。以下，分享6月份销售系统“最美海洋王人”部分获奖人员优秀事迹。（由于报纸版面有限，在此仅展示微信公众号未推送的获奖人员事迹。进入海洋王微信公众号底部菜单栏“公司信息-最美海洋王人”，可学习、了解更多优秀的事迹哦~）



## 青松奖

上海船舶服务中心 王辉

## 奇迹要靠自己创造

2013年7月，告别了四年的大学生活，王辉来到了繁华的上海，加入了海洋王。2019年上半年，王辉经理跟踪青少年水上运动学校拳击馆项目，客户要求场地照度不小于500lx，均匀度u1>0.5、u2>0.7。王辉经理首先用专业照明软件AGI和Dialux进行了10多次的模拟后找到最佳的照明方案，并进行了3次样灯试用，最终选用NTC9280-110W LED 投光灯采用嵌入式安装，场地照度和均匀度完美达到了客户的要求。

然而，照度和均匀度虽然达到了客户的要求，但有客户运动员反馈灯具眩光严重，拳击运动时非常不舒服。面对此种情况，王辉经理冷静、快速响应客户需求，立刻对现场照明进行了各种数据收集，分析产生眩光的技术问题，模拟了多种解决方案。王辉经理带上灯具驱车300多公里在上海各大建材市场寻找合适的PC磨砂板，经过近30次的PC板试验，终于找到合适的PC板材，立刻找到模具店找师傅进行倒角加工，灯具PC板加工好安装到灯具的那一刻，立马点亮检测照度。灯具点亮现场测照度完全达标，眩光控制很好，得到了客户的认可。

王辉不依赖经验和直觉来解决问题，而是基于数据和事实的管理，取得正确的数据，运用QC手法彻底分析真因，并对结果反复验证。不放过每一个细节，体现了专业化的品质，只有具备专业化精神的人，才能获得他人的认可和自我实现。



## 青松奖

华东冶金服务中心 吉启林

## 细节决定成败

作为海洋王的一员，无论是严寒霜冻，还是酷暑难当，我都坚守岗位，奔忙在服务客户的第一线。

记忆犹新，也是现在这个时节，烈日高悬，那天要拜访的这个客户手里有个项目，但客户都表现得不咸不淡的，心理略有挫败。我调整好状态，给自己定了目标——当天必须了解清楚这个项目的有关事宜并且维护好客情关系。刚到二楼，就看到客户端着个盆子，急匆匆地走进了洗手间，我大步紧跟了进去，热情地打招呼，他也回头和我笑了笑，得知是有大领导到办公室检查，大家都在整理卫生。我二话不说端起了手边的水盆并表示自己也加入帮忙。忙碌了个把小时，终于完工了，大家都满头大汗的。我一边流着汗，一边开心的想着，付出总是有收获的。在这次闲聊中，我了解到了想要的信息，关于本次项目的情况，客户也明白我的来意，并且在不知不觉中，我们彼此的关系也更进了一步。最后客户采取了我的意见，也和我进行了进一步的沟通，事情终于有进展了。踏出办公室，疲惫和烦躁被坚定的信念取代。

细节决定成败，态度决定一切，生活中有太多的精彩，把握好人生的点点滴滴，就会出现不一样的精彩人生！



## 青松奖

军品武汉服务中心 唐青强

## 从现场出发，实现目标

唐经理在负责C片区兵工厂后，积极推动工厂科研项目上灯具选型，并最终确认我司灯具设计上图的工作。

2019年国家“十三五”计划中某厂负责某系列军车科研产品，对灯具使用需求明确。得知这个消息后，唐经理第一时间拜访电气室主任和主要负责人S总，但当时客户提到目前已经在用其他厂家的灯具了，我司只能等下次项目有机会时再参与。

接下来，唐经理搜集整理我司在其他军方项目的使用成果，整理后继续和客户汇报。为了了解现场的灯具使用情况，唐经理决定前往A试验场跟实验。在试验场，唐经理积极与现场跑车试验人员了解目前照明现状及他们的困惑，发现现场灯具具有反光瓦损坏、密封漏水、电路板烧坏灯具等各种问题。之后收集测量各项数据，并最终形成对比方案。唐经理向项目领导S总、Y总汇报后，得到我司灯具可以上车跟进试验的回复。接着与项目组技术人员一起更改图纸，设计我司灯具上图，最后又与客户一同做灯具的相关检测试验、电磁兼容试验等工作。这一系列的工作完成后，又通过长达数月的持续跟进工作，最终在6月设计上图并产生批量订货。

唐经理用他的行动证明了：只有深入现场才能发现问题，并找到机会实现自己的目标。在日常工作中，我们同样要基于事实来做判断和决定，不用主观臆测来看待问题，这样才能切切实实地达到我们想要的成果，实现我们的目标！



## 茉莉花

东北大型企业服务中心 韩笑

## 要做就做到最好

自2017年3月份入职至今，我一直秉持着为客户提供完美服务的理念，从不间断学习企业文化和产品知识，提醒自己与时俱进。

我的主要客户单位是A单位和B单位。B单位销售业绩一直以来处于疲软状态。2018年，由于市场需要，我们希望与客户单位一同召开技术交流会。一开始找不到支持的客户，为了达成目标，我常常去到现场，观察细节，收集信息，关注客户目前在技术、现场急需解决的以及感兴趣的地方。在不断的积累中，我了解到主抓设备与生产的副厂长以前是一名技术员工，他思想向上、追求创新，重视质量和生产现场5s建设。于是，我借助公司的优势，开始持续给副厂长送去我司的《学习与创新》书籍，在交流中介绍我们公司在质量管理方面的优势，并整理了公司5s的相关资料，与他一同分享。经历了半年的不懈努力，我们最终争取到机会。2018年底，我们与解放卡车厂的机电人员成功地组织了一场产品交流会，得到了客户的高度认可。此次交流会新增了产品编码，并且集中提了一批计划，打开了市场，为2018年的业绩增加了有力的一笔。

从一名懵懂的销售“新兵”逐渐成长，让我深有感触的是对“销售”两个字的理解。如果将“销售”浅薄的定义为“卖东西”，那么我们做的事情永远都是在为了我们自己，而不是为了客户。只有我们真诚地对待客户，帮客户解决问题，建立真正互相理解的桥梁，通过信息传递，才能感动他人，获得认同。



## 茉莉花

济南网电服务中心 张显辉

## 做夜空中最亮的一颗星

2018年6月，山东青岛迎来了一场世界级的会议——上合峰会。2月2日，随着山东省电力公司“旗帜领航·电靓青岛”号令发出，张显辉经理所负责的青岛服务部与上合峰会结下了不解之缘，一百多个奋斗的夜晚也正式拉开帷幕。

峰会保电结束的前一天晚上，青岛突然卷起狂风，下起大暴雨夹冰雹，环境相当恶劣。晚上10点半，客户打来电话说，暴雨导致部分郊区线路跳闸，村中断电，供电公司客户必须赴现场紧急抢修。但因村路坎坷，路面积水太深，现场移动照明设备不足，抢修人员不敢随便处理，需海洋王提供紧急照明支援！张经理当时已经怀有5个月的身孕，接到客户电话后，积极响应客户需求，起身准备驱车赶往现场。身边熟睡的爱人，听到消息后，怕雨大水深有危险，亲自驱车带张经理将照明设备送至抢修一线。当时客户很感动地说：“你们海洋王的服务就是好！”

2019年4月，青岛又迎来了海军节。当时正值张经理休产假，张经理生完孩子刚出院的第二天，客户单位打来电话需要相关施工照明支援。为了及时响应客户需求，张经理将员工叫到家中，一起讨论、制作保电方案。当时前来沟通工作的员工不禁感慨：“经理，你真是工作到生孩子前一天，计划提到出院的第一天啊！”张经理说：“在客户有照明需要的时候，第一个想到的是海洋王，想到的是我们，这就是对咱们工作最大的认可。”

灾难降临的时候，有光的地方就有一丝希望；黑夜来临的时候，有亮的地方就有一份心安。在应急保障的路上，我们海洋王人的心里，同样也有着一份为人民服务的荣光。做夜空中最亮的一颗星，见证我的成长和光芒，见证我的“海洋王梦”！



## 茉莉花

合肥公安消防服务中心 汪旭莉

## 永不服输，勇于挑战自己

初见这位笑起来像孩童般纯净的小女生，都会以为这是刚毕业的的大学生，但熟悉她的客户都会亲切的喊她小汪经理，小小的人儿，大大的能量。

2018年7月，艳阳似火的天气，汪旭莉经理约见某市局5领导，一次，两次，五次，八次……客户开始礼貌回应收要汪经理去找具体负责人对接，后面索性拒绝电话。汪经理没有丝毫气馁，因为她知道，必须要得到5领导的认可，我们才有希望。终于有一次5领导回电话了，但只给半个小时的时间，汪经理立即朝二十公里外的市局飞奔而去。汪经理左手提着6128，右手推着装满了我司产品的大皮箱，把做好的各个分县局、交警支大队的意见反馈表、跟班照片向5领导汇报后，5领导终于肯定地点了点头。回来以后，汪经理针对该市局目标，制定了详细的工作方案。市局的计划顺利通过，采购提上议程，挂网招标。在面对竞争对手恶意质疑时，汪经理没有退缩。因为她坚信，我们不仅能够满足客户的真实需求，而且可以提供物超所值的服务和良好的客户感受，我们专业的品质，客户能感受到。不出所料，客户没有理会那些恶意质疑，最终我们顺利中标！通过这个事迹，汪经理学会了要特别重视过程管理，只有对过程做管理、扫清过程中的一切障碍、将不利因素转化为有利因素，才能保证好的结果。

验收的那天，骄阳似火，小汪经理笑呵呵地站在烈日下，精神饱满地迎接各位领导对产品的问询。太阳下面的她，还是一如既往的散发着光芒，这种乐观、拼搏、积极、努力，和对工作不遗余力、永不服输、勇于挑战自己的精神，正是我们海洋王人的品质！



## 青年新人标兵

郑州场馆服务中心 王义超

## 有志者，事竟成

王义超刚离开校园就加入了海洋王这个大家庭，曾经懵懂的志在少年，在海洋王的两年里，通过不断的自我努力，从最开始的笨拙不堪变得越发成熟和自信。他会不断的给自己设定工作目标、生活目标，把工作细化到每一天，每天都在进步。他始终坚信水滴石穿，相信努力必达到成功的彼岸。

王义超做的是民航市场，业绩主要来源于基层出单，无论单子大小，甚至是几十块的单子，他都努力去实现目标，去满足客户需求。

王义超做事情有个习惯，基于事实，用数据说话。某航空设备部一直使用我们海洋王灯具。据统计，手电筒有69套，落地大灯有6台，这些灯具的生产批次都是在2014年左右，所有灯具都过了质保期。义超给D师傅提议换掉这批灯具，但D师傅觉得这些灯具还能用，所以不打算报计划。义超提议，进入机坪为所有的灯具进行台账统计，做一次大规模的灯具维护。义超到了停机坪内部工具房，把提前做的所有灯具台账拿了出来，上面事无巨细的都记录着每一个灯具的情况，甚至小到开关垫片的损坏程度。经过一天的整理，义超把所有的灯具都给统计了个遍，回去后又立马做了售后服务报告。通过对数据的分析，清晰的反映出了客户目前灯具的使用情况，甚至包括每个灯具的元器件。同时还做了换新灯具和不换的对比分析以及现有灯具存在的安全隐患，最后还附上了换新灯具所带来的价值。

拿着售后服务报告，义超找了D师傅、设备部的w主任、厂里的厂长、财务等，向每一个台涉及到的人物节点全部都做了一次报告，最终顺利地实现了计划订单。

越努力，越幸运，有志者，事竟成。在目标的支持下，不停地努力拼搏，即使慢，也一定会获得成功。



## 青年新人标兵

南京网电服务中心 杨家扬

## 提升工作能力，赢得客户认可

我于2017年9月进入海洋王，至今已将近两年时间，以前做过销售工作，但是来到海洋王才知道真正的销售工作是什么样的。

因为有着过往的工作经历，总有一些固有的思维方式，或者自身工作存在不足，在拜访客户中难免遇到困难。刚开始跑市场拜访客户时候，遇到大多数的客户相对比较客气，在跟客户沟通时，总是觉得没有话说，甚至不知道说些什么，经常陷入尴尬之中，几句寒暄之后赶紧“逃离”客户办公室。但是销售工作不能停留在简单的打招呼、递名片的初始阶段。工作陷入困境，我不能因此而退却，相比人生的起起落落，这点困难又算得了什么。

某次，在跟进市场A客户现场照明问题时，我发现有些客户对现有照明需求不认可。经过反复与客户沟通确认，才知道客户担心的是：照明灯具投入使用过程中遇到问题该怎么办？了解到客户的担忧，经理说客户出现这样的担心，还是因为对我司产品和售后服务不了解，缺少样灯和服务方案的展示。于是在拜访时带上样灯，介绍展示，并与客户沟通跟班试用的效果报告。通过向服务中心专工学习画图模拟，将实际效果与灯具设计模拟效果作对比，做出模拟效果图。当完整的服务方案展示在客户面前时，客户拍拍我的肩膀说“你每一次来都挺不容易的，你付出的努力让我感动。”这是对我最大的鼓励，我因此更加坚定了好好工作的信心。有了A客户的肯定，接下来的工作更加顺利，最终也实现了销售订单。

在海洋王企业文化的熏陶下，我改变了以往不科学的思维方式，现在的自己做事更有目标、工作更有方法了。我想对所有刚加入海洋王的新同事说，遇到困难不要逃避、不要害怕，想清楚自己的工作目标，紧盯目标，运用良好的工作手段和方法，最后一定能达成目标。