



公司开展《中层经理五项修炼》的培训



为了全面提高公司管理人员的管理技能，公司于2007年7月9日，邀请了大未来企业管理咨询有限公司的王绪民老师做了一天的培训，培训主题是《中层经理的五项修炼》，主要讲解了有效沟通的几个环节（表达、倾听、反馈）、目标管理、执行力的三个核心方面（战略流程、运营流程、人员流程）、团队建设的重要性等。整个培训过程气氛活跃，内容与实际工作中的情况息息相关，从而给参训者留下了深刻的影响，也带来了极大的触动。

通过此次培训，达到了更新观念、开拓思路、对提升公司中层管理人员的管理能力及执行力有较大的帮助。培训工作是公司狠抓内涵建设，提升自身管理能力，迎接机遇与挑战的系列举措之一，也是公司提供给员工的福利之一。未来，公司将针对不同的岗位，结合员工的需求，不断开展培训工作。

◆刘姣芳（人事行政部）

本期导读

- 雁行的启示（2版）
- 夏日行车安全（2版）
- 公司新进的伙伴（3版）
- 赴欧游记之一——瑞典（4版）
- 落雁岛、东湖欢乐游（4版）
- 我的韩国之行（5版）

员工合理化建议表彰

本期提供合理化建议表彰名单如下：

- 周德仁（长沙佳沃）
- 蔡春梅（人事行政部）

武汉中南客户俱乐部又开展活动了



孩子们期盼的暑假到来了！我们客户俱乐部为了让客户的孩子度过一个有意义的假期，在7月13日特别针对这特殊的小会员群体举办了一次寓教于乐的活动：参观武汉科技馆并观看4D电影。在那里有机器人世界、数理天地、地球与宇宙、信息技术声与光、能源与材料，电与磁等。90%以上的内容都可以自己动手操作。

这是专为16岁以下小会员量身定制的一次活动，很多小会员都是从外地赶来。我们倾心策划、精心安排，参与的孩子们很开心，家长们反映也很好，认为我公司这样的策划很特别、很有意义。我们与客户的关系又跨进了一步。

中南客户俱乐部简介：本着增进客户感情、树立公司市场形象的目的，武汉中南公司于2007年1月18日成立了客户俱乐部（含短信俱乐部）。本俱乐部将为客户提供一个学习、休闲、健身的平台。在此处我们相互认识，互相交流，从中获益。通过俱乐部开展的一系列能让客户感受到“快乐工作、健康生活”的意义。俱乐部的一切活动由公司客户管理部来策划、管理和参与执行。所有的公司客户都是俱乐部服务的对象。客户管理部根据不同级别的客户，以及客户中工作职责的不同来设计不同形式和频率的俱乐部活动，并有效执行已审批通过的公司活动计划。

◆庞文洁（大客户部）

公司举办VOLVO操作手培训



6月4日和15日分别在武汉和长沙举行了武汉中南VOLVO操作手培训，两期人数总计43人。培训效果总体达到了预期目的。通过培训操作手充分认识到了实际操作和保养的重要性，并充分认识到了哪些操作是错误的，错误的操作会造成什么样的后果；同时武汉中南公司讲师也对他们普遍关心的问题做了详细的解答。从培训的过程来看操作手们都表现得很专心，提问回答也很积极，而且都认真地做了笔记，看得出来他们都很珍惜这次难得的机会，感触也很深。通过这次理论和实践培训，使他们深刻认识到了一位操作手对挖掘机寿命的影响，使他们今后在正确使用和维护挖掘机，延长使用寿命方面奠定了很好的知识基础，从而直接提高了设备的经济性、高效性，间接地扩大了沃尔沃在市场的影响力，对我们公司今后的售后服务工作也会起到积极的作用。

◆潘建国（宜昌分公司）

服务部半年工作总结会有感



6月22日在武汉召开了《2007年服务部上半年业务总结会》。服务部40多人参加了此次会议，吴总监讲解了今年公司对服务的投入和服务新举措，如服务规范、绩效考核、家庭医生计划等。同时还邀请了VOLVO公司的服务经理郭翔先生为服务人员做了关于“沟通技巧”的培训。

此次会议让我们更加深刻地体会到了服务的重要性，让我有感如下：

服务的五个核心价值：尊重至至、温良谦恭、彬彬有礼、乐于助人和真诚质朴。这样才能让我们的客户感到与众不同且备受重视；培植“自豪而不骄矜”的价值观，使之成为我们的服务特色。在工作中出现失误后积极补救是非常重要的。如果补救工作及时有效，就会获得赢得更高诚信度和客人忠实感的良机；但如果不作补救或补救不当，不但会失去一位客人，损失其为公司提供的终身价值，而且会因事件被一传十、十传百，而至少失去另外二十五名听闻此事件的客人。在积极补救中有五个步骤：倾听（在倾听中要注意：目光注视对方，仔细记录，对其复述。让其感觉到你对他的重视）；道歉；解决问题；超越期望（令客人喜出望外）；跟进。我们的员工要发扬主人翁精神 - 对我们的客人、同事和公司表示关心。主人翁精神的驱动力是“SELF” - “S”代表展示责任感 (Show Commitment), “E”代表积极主动 (Eager to take initiative), “L”代表自我鞭策 (Lead ourselves), 而“F”则代表“热情洋溢”(Filled with passion)。希望我们每位员工营造一种对客户充满关怀，对同事充满理解，对公司充满自豪感的氛围，共建美好的未来！

◆段文娟（服务部）

雁行的启示



“八月初一雁门开，鸿雁南飞带霜来。”高远的天空，那一队队南飞的群雁。雁阵如人字排列，又如象征胜利的V，望雁，总会引起人很多的感慨与思考。

当大雁扇动双翼时，尾随的同伴可以借力飞行，雁群排成V字型飞行，比孤雁单飞增加了71%的飞行距离。

启示：与拥有相同目标的人同行，能更快速、更容易地达到目的地，因为，我们彼此之间能相互帮助，相互推动，从而发挥一加一大于二的效果，这就是团队的力量。

不论何时，当一只大雁脱离队伍时，它马上会感受到一股阻力，阻止它离开；只有借助前一只伙伴的“支撑力”，它才能回到队伍。

启示：如果我们与大雁一样聪明的话，我们就会留在与自己目标一致的队伍里，我们乐意接受他人的协助；也愿意帮助他人。

雁群中当数头雁最辛苦，一旦头雁疲倦了，它会退回到队伍中，由另一只雁来取代它的位置。

启示：忙忙碌碌的主管有时也需要调整角色，让更适合的人担任主角。轮流担任与共享领导权是必要且明智的选择，因为我们无法保证在所有的方面都比他人高明，而且我们的时间和精力也很有限，团队成员本来就应该相互依赖的。

队伍中后面的大雁会以叫声鼓励前面的伙伴继续前进。

启示：我们必须确定从我们背后传来的是鼓励的叫声，而不是阻碍的噪音或讽刺的声音。

当有大雁生病或受伤时，其中两只大雁会从队伍中飞出来协助并保护它，这两只大雁始终会伴随左右，直到它康复或死亡为止，然后它们自己再组成队伍继续飞行，或者去追赶大雁的雁群。

启示：如果我们与大雁一样聪明的话，我们也会相互扶持，不论是身处顺境或逆境，我们有责任来帮助团队中任何需要帮助的成员，因为我们懂得这样的观念：“团队行动的速度有多快，取决于团队中走的最慢的那个人！”

信心 努力 坚持 成功

“老人与海”的故事相信大家读过，老人凭着信念、凭着他那坚持不懈的毅力，在第八十五天，终于捕到了鱼。你也许会认为老人太固执，没有一个渔夫会在出海八十四天没有捕到鱼的情况下继续坚持下去，或许仅仅几天，渔夫们就会泄气，而老人却没有灰心，也许因为他不想听到其他渔夫没有意义的嘲笑，也许他以为渔夫的本职就是钓鱼，没有理由放弃……，正是因为老人的坚持和执着，在第八十五天，他成功了！

在我们的工作中，有许多事情也正是因为坚持和努力，所以才取得了成功。在中铁大桥局股份有限公司的招标活动中，众多公司和厂家参与了竞争，我公司大客户经理牛传家一直负责此项目，通过他的辛勤努力，11台50吨履带式起重机全部中标，取得了令人可喜的成绩！在武汉钢铁集团矿业有限责任公司的“汽车吊”招标活动中，我公司代理的北起多田野GT—550以中标金额330万一举夺标！同时实现了我公司北起多田野GT系列的第一台的销售，此项目是由武汉公司项目经理李杰负责拿下的！

大客户和项目销售工作，跟踪时间长，需要较强的信心和耐心。牛传家头两年在大客户经理岗位上遇到了很多挫折和失败，也曾经犹豫是否继续坚持下去，但现在他的身上充满着坚定和自信；李杰在项目经理岗位上默默耕耘了几年，在没有出成绩时，也曾焦急，也曾沮丧，但他始终坚持，从不言放弃，一直踏踏实实、耐心地做着许多细节工作。此次厚积而薄发，说明他们充分理解了公司的销售策略，也充分证明了大客户和项目销售工作有着极大的潜力可挖！更充分说明了坚持就会成功！

坚持，是一种伟大的力量，坚持，更在于日常的点点滴滴：坚持每天辛勤地拜访客户；坚持在不被客户理解和认可时，仍然耐心讲解和沟通；坚持在客户转身离开时，依然发出真诚的邀请……，这许许多多的“坚持”，并不是说起来这般简单和轻松，它需要我们坚持不懈，用“心”去做！

在以后的工作中，我们要坚信——只要认准方向，只要不断努力，就一定会实现心中的愿望，因为——坚持就会成功！

“一日一钱，千日千钱，绳锯木断，水滴石穿。”意思是用绳当锯子，也能把木头锯断。其实人生何尝不是如此：当一个人在人生的低谷徘徊，感觉自己坚持不下去的时候，其实就是黎明的前夜，只要坚持一下，再坚持一下，等待你的一定是绚丽的朝霞！

◆林 莉（人事行政部）

夏日 行车安全



当您在夏日驾车外出时，请注意如以下几个方面的问题：

1. 不宜戴颜色太深或太大而重的墨镜。墨镜的暗色能延迟眼睛把映像送往大脑的时间，这种视觉延迟又造成速度感觉失真，使戴墨镜的司机做出错误的判断，特别是汽车以80公里的时速前进时，过深的墨镜会把司机对情况的反应延长100毫秒，增加2.2米的急刹车距离。有关专家认为，严重事故往往就可能发生在这种情况下。
2. 不宜暴饮冷饮。夏季天热，司机出汗较多，常感到心烦口渴，往往想吃冷饮，但有的人一吃就很多，这样暴饮对身体是没有好处的。因为司机驾车时，大部分血液会流到紧张活动的肌肉里去，以供应足够的养料和运走废物，这样使胃肠道血液供应暂时减少。此时，如果大量摄入冰淇淋等冷饮，就会造成胃肠道血管的突然收缩，使血流减少，这样常常引起生理功能紊乱，影响人体对食物的消化，并可能造成肚子痛、腹泻等消化道疾病。有关专家指出，夏季喝冷饮不如喝热茶。因为喝热茶可使毛细血管扩张、汗孔洞开、汗腺舒张、排汗畅快，有益于散发体内热量，而且茶叶中的茶碱还具有利尿作用。
3. 不宜使用一次性塑料气体打火机。盛夏热浪滚滚，有些司机有抽烟解乏的习惯，可点燃香烟后便把气体打火机顺手放在仪表台上，其实，这是非常危险的。一次性使用的气体打火机，其盛装液态气体的塑料容器，在受到重击或40℃以上时，气体会受热膨胀。塑料壳体因受击和受热而发生爆炸。一旦引起火灾，其后果不堪设想。
4. 夏日天气炎热，轮胎散热不好，容易爆胎。前轮爆胎，汽车会颤动，发生倾斜、跑偏，此时不要紧张，用力拉住方向盘，使汽车保持直行状态，松掉油门，让车速慢慢降下来，不可以踩刹车，否则将失控。
5. 夏天天气炎热，体力消耗大，容易疲劳，注意休息，切勿疲劳驾驶；同时携带防暑、提神醒脑类物品，如清凉油、风油精、人丹等。

公司新进的伙伴



孙智
长沙佳沃
销售代表



胡娟
长沙佳沃
人事主管



王湘豫
长沙佳沃
大客户经理



李维期
怀化办事处
司机



陈广东
服务部
服务工程师



赵明
服务部
服务工程师



彭克江
服务部
服务工程师



王玉玲
小家电部
业务员



田靖
小家电部
经理



王小蕾
宜昌分公司
销售支持



李志元
长沙佳沃
销售代表



杨礼勤
宜昌分公司
司机

7,8 月出生的你生日快乐!



武汉中南: 林莉、吴景佳、陈红、李汉顺、吴宏松、
刘淑辉、刘红鑫、许琪、方晴、杨明志
陈琴、蒋欣、胡杰

宜昌公司: 董树新、胡长亚、周丹、胡志祥、秦磊、付婷

长沙佳沃: 汪志利、何志强、何新合、唐君、王燕

江西佳沃: 兰瑞梁、刘小华

十堰分公司: 陈高军、郑国庆、



怀化办事处

从左至右依次是: 危登明、谌雨盛、唐君、易良



襄樊办事处

从左至右依次是: 杨明志、尹国亮、尚丹



十堰分公司

从左至右依次是: 赵玉洁、高志红、杨坤明



恩施办事处

从左至右依次是: 覃永中、胡长亚、毛哨斌、陈德志

员
工
风
采

赴欧游记之一——瑞典

从上海起飞，经停北京一路折腾近24小时，于欧洲时间晚上11点到达瑞典，由于极昼，此时天色尚蒙蒙亮，飞机落地，我们几乎所有人都有一种解脱的感觉，我们中间的一位女士几乎不能正常站起——脚浮肿了，斯德哥尔摩国际机场的行李厅感觉很熟悉，比天河机场强不了太多，联想法国转机时的戴高乐机场东区，大家最初还以为是工程尚未完工的毛坯房。感觉中国不差。

直接到了酒店，大家哄哄拿房牌，旁边老外笑着看着我们，真不好意思。进了房间，干净整洁但就是有点像鸽子笼。早起吃西餐，面对五颜六色的面包、水果、肉类、糕点，并不象大家说的那么难吃，因为回来的时候除了一个人外其余都胖了。看楼外的人行道，一个十几岁头戴小帽的外国小孩，错了——我们才是外国人，小孩走到我们的窗下打开一个破旧的琴盒，拿出一把破旧的小提琴，帽子倒放在地上拉起琴来，来往的人不少纷纷放钱，哎，瑞典太好挣钱了。

白天的瑞典首都，天太蓝了，城市古典和现代相结合，地上好干净，男女老少彬彬有礼，一个个脸色红彤彤的，人高马大，到底是吃肉长大的。满街都是我们的大款经常炫耀的VOLVO轿车，可见富裕。VOLVO方面给我们安排的接待人员就是一个鹤发童颜的叫拉斯的老先生。

乘船游览被群岛围成的内陆海。碧波荡漾的海水、绿树掩映的岛岸、颜色各异漂亮的住宅、兰色的飘荡着朵朵白云显得异常深邃的天空、强烈的阳光呼啸的海风、船头猎猎飘扬的旗帜，此时此刻我们思念着战斗在水身火热的武汉的战友们。这时一个人在旁边说前面一条小艇上怎么没人啊。我们的大船逐渐靠近小艇，呈现在我们面前的是两堆白花花的肉，原来是天体浴，在我们直瞪瞪的目光下，她们慌乱的穿衣服，不好意思打扰了。

上岸换车，无穷无尽的树林直达天际，绿油油的田野，一栋栋红墙白窗的小屋出没于树林和田野中，宁静祥和与世无争，油然而生情愿终老于此的遐想。两次世界大战瑞典都保持中立可能和她的国民性有关，此时给大家提一个问题，为什么闻名的北欧海盗产于此地？答对有奖。按电话排名先后来，直至奖品发完为止。

傍晚我们下榻在著名的旅游胜地，酒店坐落在一个美的让人心醉的湖边。我们的房间直接看到对面的湖、森林和草地。已经晚上10点多了，火红的夕阳映照在天边，靓丽壮观，凉爽的风儿拂身而过我们坐在露台上品着咖啡，让我去天上做神仙也不去，除非在我们的面前摆上一桌中国菜，哎，西餐吃够了。

第二天一早，我们直扑湖边，湖边营帐般密集的度假房车群坐落在一望无际的草地上，每个房车前都有露台和休闲桌椅，据说这整个营地都是出租用来短期度假的。我们只有羡慕的份，同志们，加油干哪，早日实现社会主义。我在湖边草地上留下了几幅玉照，自嘲拍得像“美人鱼”，但同志们不放过我，说这是“胖头鱼”，和大家共吃。

深夜了，眼皮犯困，坚持不了，只能写到这里了，还有美女帅哥花车游行、难以下咽的正宗瑞典法式大餐、拉斯先生绯红兴奋的脸、丹麦集市的“做笼子”等等只能留到以后汇报了。

◆刘章鸣（宜昌分公司）



瑞典风光



瑞典风光



瑞典风光

落雁岛、东湖欢乐游



2007年7月14日，配件部来自各个分公司、办事处的配件支持、销售人员一行18人乘车来到了风景优美的落雁岛，开始了配件部成立以来的第一次集体休闲游。

因雁落于此而得名的落雁岛，四面环水，仿佛是一个世外桃源。配件部的各兄弟姐妹或风中荡秋千或射箭大比武或火箭蹦极或水上滑索，玩的十分尽兴。特别是火箭蹦极，让所有参与的同仁体会到了什么是“玩的就是心跳”！但是我们的闫小柯因为地心对他的引力太大，玩的不是很尽兴，蹦的不是太高！来自襄樊的尚丹因过于投入当场洒下热泪！呵呵！

随后，我们驱车前往农家餐馆，吃午餐，农家菜的确新鲜，特别是“藕丁菱角炒莲米”博得大家的一致青睐，大家都吃的亦乐乎！都超水平发挥！酒足饭后，我们一鼓作气，登上楚天台，一边欣赏湖北编钟，一边鸟瞰东湖风景区，感到心旷神怡，无比舒畅！

从楚天台下来，我们一行人在绿荫浓密的林间边走边聊，谈日常的工作及生活，相互加深了解，彼此都感觉打平常十次电话都比不上见一面来的亲切，下午4点，我们开始返程，在晚餐后一一惜别，各自踏上了归途。

配件部门的落雁岛、东湖欢乐游结束了，虽然彼此相处时间很短，但是却留给了每个人美好的回忆，在这里我们要感谢公司领导给了配件部这个沟通的机会，对配件部的大力支持！

◆吴景佳（配件部）

我的韩国之行

很荣幸公司选派我到韩国参加VOLVO B系列挖掘机液压系统大修培训，在公司从事Volvo服务事业的众多同仁中，我为得到这次机会感到骄傲，同时也肩负着领导和同事的期望，也是开阔眼界的好机会。

六月二十四日下午，在首都国际机场熙熙攘攘的人群队伍中办完最后的边检手续后，踏上了人生第一次跨国之旅的飞机，带着奇怪的感觉和一个半小时的飞行来到另一个国度韩国……晚上八点钟左右下长途车到达目的地Songtan一个小城镇，这儿离首尔有将近两小时车程，找到我们下榻的宾馆时天色已晚。从宾馆的窗向外望去只剩下零星的灯火、打烊的店铺及街上过往的车辆……肚子此时也在咕咕叫，心里还在想着些事情，韩国的生活就已经是现在进行时啦。

这次培训召集了国内五个代理商的六名学员及上海工厂的三位老师。培训时间为七天，安排在几十公里外的Volvo展示培训中心，这里不是韩国工厂的所在地。工厂在釜山附近的Chongwon-city韩国的南面海边上，可惜安排很紧，没机会去领略。每天我们早上八点出发几十分钟的车程，再经过一片乡间小道便到达培训中心。这里的场地很大绿化也很好，还有爬满青藤的凉亭；翠绿的草地；充满田园般的诗情画意。操场旁的土地地上黄黑相间的机器轰鸣忙碌着，但在这片和谐环境下显得微不足道。我想在这里工作的人们心情格外舒畅。热情洋溢的韩国老师；宽大的教室；装备精良道具齐全的车间给人留下深刻印象。

在接下来的五天时间我们以理论结合实际的方式，EC290BLC液压大件包括泵、阀、马达、油缸为主要培训道具分别进行分组拆卸和组装。其间老师们会在各个小组间穿插，边结合图纸边参照实物讲原理功用。老师们丰富的理论和实践经验体现出他们的专业素养，我们从中受益匪浅。学习的气氛是热烈而浓厚的。我们也不会浪费这宝贵的时光，把自己工作中碰到疑难问题向老师们寻求解决之道。同时这也是同行间彼此交流相互学习的好机会，从其他代理商了解一些他们的市场，服务现状和未来发展，交流心得和感受，拉近学员之间的感情。

VOLVO的主题所倡导的安全、环保、效率，也是未来发展方向。我们在车间及产品展示区看到一些与众不同的东西，符合TIER III标准的D7E EAE3 7L发动机，它采用的是柴油共轨技术，满足未来更高的环保要求及燃油经济性。它会装备在C系列240及其290机器上。还有一台EC210CL样车，要是不注意还以为它是一台普通的B型车。区别在于它全新的驾驶室设计，显得很时尚。2008年C系列车型将出现在中国。相信Volvo将会在中国有更好的市场前景。在我们每天去培训中心的路上，时常看到Volvo的活跃的身影EW55B、EW145B、轮式小型机在这里很普及。在一般工程作业量不大，又不提高拖运成本的情况下，它可比履带式的更有优势。且直接上路行驶，速度还很快。市政施工、修路、挖渠、埋设管道、轮式是最佳的选择。韩国是Daewoo、Hyungdai、重工行业的故乡。Volvo在并购Samsung重工后，融合亚洲技术开发并生产挖掘机，不仅使韩国提升高端品牌的竞争力与Cat、Komatsu抗衡，更将具有Volvo理念的产品推广到中国及亚洲各国。同时也促进韩国工程机械整体行业发展，影响是很深远的。

最后谈谈在韩国的生活，我们每天晚上都在同一家中华料理店吃中国菜，台湾人开的。那里的消费一个字“贵”，人民币对韩元的汇率是83元对1万韩币，一盘麻婆豆腐折合人民币大概120多元，便宜的炒饭也要50元左右，味道当然不如家乡的好。中餐安排在工厂附近的韩国料理店，泡菜、大酱汤的味道还不赖，但蔬菜和肉类品种不算丰富。在武汉吃过韩国料理和烧烤，但在这里才是原汁原味的。小镇上的店铺林立，我发现宠物店特别多。邻近美军基地的步行街是这里最繁华地方。这里大多数是Club、Coffeeshop、Supermaket、Musicshop、银行开的Exchange。夜幕降临霓虹闪耀时，美国大兵比比皆是，韩国人去消遣的倒不太多。韩国人种族情结挺强，这点早有耳闻，路上跑的基本是本土车Hyungdai、Kia、Daewoo。进口车少之又少，我留意了一下那几天从我视野里过的车，Peugot206cc和LexusES350就发现两辆进口车。韩流在中国这些年一直盛行不衰。韩国影视剧是推动流行的引擎，有的我也爱看，但不是爱情类的。很多人会问我也包括我女朋友，韩国女孩是不是都很漂亮，是不是很多整过容？我所看到大多数是挺漂亮的，但整容我可看出来，也不能拿放大镜去检查。不过韩国整型医学应该是挺高的吧很多报道韩国明星都整过容。不过还有相当多人得益于韩国的化妆品和看似无痕的化妆水平，也不奇怪那么多去韩国的人会带很多原装化妆品回来。不过唯一不好的是韩国美女大多看上去都有那么些千篇一律的感觉。

随着返程机票的到期，我们该踏上回国的旅程，时光不经意的消逝，七天的时间一会儿就过去啦。感觉这次培训班举办很成功；大家都学到很多知识，动手能力提高了。课程安排的稍紧张了一些，有些知识还要时间去消化吸收。有些遗憾的是小镇上的生活显得很单调乏味，主要是语言不通。没有去参观韩国工厂，那里应该更有意思。没有更多体会到资本主义社会的落后性，很想验证我们中学政治课本里关于资本主义描述的是不是真的。当然这只是在开玩笑罢了……

◆吴宏松（服务部）



此次参加培训人员合影



韩国的酒吧



VOLVO产品展示厅前留影