

16 瞭望移动

陕邮学院莅临焦作移动学习交流企业文化



本报讯 8月27日,焦作移动分公司会议室宾朋满座,焦作移动分公司总经理张向阳热情地接待了陕西邮电职业技术学院院长刘洋及25名中层以上干部一行,并就企业文化建设方面与客户进行了座谈和交流。刘洋在了解了焦作移动成立8年来,企业文化建设方面所取得的卓越成就后,为焦作移动多年来致力企业文化建设作出的努力及取得的效果表示钦佩和惊叹。

此次,陕西邮电职业技术学院考察团的主要目的,是学习焦作移动近年来在企业文化建设方面的先进经验,考察焦作移动企业文化在实际运用中的效果,调研企业在文化建设方面还有哪些困难和疑惑。

座谈中,张向阳首先简要地介绍了焦作市的基本情况和历史沿革,以及焦作市经济转型的成功案例。随后,张向阳应刘洋等人的要求,主要从员工管理、360度客户意识、目标管理和精细化管理等多个方面,向客人们举例介绍了焦作移动分公司在落实中国移动“正德厚生、臻于至善”的企业文化理念过程中的一些具体做法。

张向阳说,焦作移动分公司成立8年来,在实践中不断地总结经验,认真落实“一个中国移动”的企业文化建设思路,广大员工团结协作,共同谱写了一曲动人的企业文化赞歌,企业文化建设逐渐深入人心。企业文化建设不仅促进了企业管理进步,巩固了市场竞争优势,而且还推动了行业和谐和社会和谐。在介绍企业文化的同时,张向阳顺便从人性的特点、管理的艺术和管理者的角色定位等几个角度,深入浅出地阐述了自己对提高企业员工工作效率,加强组织实践能力的思考,与客人们分享了自己在实践中的一些经验。

刘洋在听完介绍后感慨地说,张向阳平实的语言里蕴藏着巨大的创业激情,这些简单的案例后包含着强大的理论基础,焦作移动优秀企业文化的创建中积累了丰富的实践经验。特别是焦作

移动能将企业文化的引导作用转变成企业营销的势能更让人感到惊叹。刘洋表示,焦作移动的企业文化建设成就是许多企业无法达到、甚至不敢想象的。即使在工作人员的接待和良好的会议氛围都给他们留下了深刻的印象,甚至小小的一张会议议程表都能做得如此细致,足见焦作移动在精细化管理方面下了不少工夫。

陕西邮电职业技术学院党委书记陈加义也在座谈中谈了自己的三个感受,第一是焦作移动的严格管理秩序值得学习;第二是焦作移动的优秀企业文化渗透到每一个员工内心深处,让人感到惊讶,特别是主动观察、主动思考和主动沟通的氛围形成了主动工作的能力更让人赞叹;第三个是诸如360度客户意识等服务理念,及对理念的理解和实践令人钦佩。

座谈会结束后,陕西邮电职业技术学院考察团一行与焦作移动分公司相关人员举行了分组座谈,就企业文化建设的其他方面进行广泛的交流和讨论。

(孙阎河 贺文)

文中图均为座谈会现场。陈平 摄



浅谈焦作移动企业文化的“三重效应”

□明言

“企业文化如同任何一种文化,必须经得住反复推敲,经得住时间考验,只有符合了这样的标准才能够称之为优秀文化,焦作移动分公司的文化应该属于其中之一。”陕西邮电职业技术学院25名中层以上干部在院长刘洋的带领下,慕名来到焦作移动分公司进行企业文化交流学习后,刘洋有了这样的感慨。

近几年,焦作移动文化迅速在全省甚至全国被广泛传播,先后受到陕西、内蒙、山东等地同行业和不同行业的上百个单位的垂青,这一切都源于焦作移动企业文化的管理效应、动力效应和社会效应。刘洋把它称之为焦作移动企业文化的“三重效应”。

管理效应:文化促进企业管理

在中国移动“正德厚生、臻于至善”的企业文化理念引领下,经过8年的探索、实践,焦作移动分公司通过全方位的企业文化建设,使部门、团队、员工充分理解分公司战略意图并掌握战略实施的要领,从而确保其绩效与企业的战略目标相一致。同时,通过企业文化建设,焦作移动分公司的所有员工都树立起必须兼顾当前和长远发展的企业持续发展观,努力在企业的发展过程中持续提升自己的能力,从而为企业的发展提供源源不断的活力,增强企业软实力。

在焦作移动分公司,我们看到的不再是企业文化本身,而是统一的符合企业发展战略的优秀文化整合形成的一种文化力,用张向阳总经理的话说:“企业文化转变成了营销势能。”而这种文化势能能使焦作移动分公司的资源得到优化配置,使员工们能够充分做到以客户为中心,崇尚高品质的产品和服务,最终形成员工和客户的良性多维互动。这就形成了一套完整的执行力文化体系,在以执行力为核心的企业文化引导下,企业员工无论是面对内部客户还是外部客户都有自己独特的服务意识和准则,使得企业管理不再是一件非常被动的事情。

动力效应:文化巩固竞争优势

移动通信行业的市场竞争分外激烈,除了技术竞争、管理竞争、市场营销竞争,企业文化也是焦作移动分公司始终处于行业领跑地位的“助推力”。焦作移动企业文化建设的8年历程无疑向我们证明了一个事实:文化能够巩固竞争优势。企业文化的有效建设,增强了企业的软实力,为企业创造价值提供了有力的支持。

面对激烈的市场竞争,企业要想取得竞争优势,必须树立新的竞争观念,大力建设优秀的企业文化,提高文化品位和科技含量,塑造企业新的形象,增强软实力。软实力是指企业除看得见、摸得着的文化、设施、经济实力、规模等潜在的文化力,主要体现在一个企业的文化、人员素质、服务理念等。焦作移动分公司始终把企业文化看做企业根之所系、员工脉之所维,始终坚持以人为本,用先进的文化思想凝聚人,用优秀的企业文化打造企业软实力,从而达到巩固企业的核心竞争力的目的。

社会效应:文化促进社会和谐

“焦作移动分公司是一个品格健全的优秀企业公民,承担得起所肩负的社会责任。”有人曾经这样评价。企业文化的辐射力推动了企业与社会主体的良性互动,促进了社会和谐发展,特别是近几年来在中国移动河南公司的带领下,焦作移动分公司体现出来的“责任移动、平安移动、爱心移动、环保移动”的形象得到社会和客户的广泛认可,这也许就是企业文化的良好社会效应。

“和谐”不仅符合企业可持续发展的战略要求,也与科学发展观的时代要求相一致,与电信产业竞合发展的大势相吻合,从企业内部而言,达到和谐也是资源配置的内在要求和检验标准。同时,基于无限沟通创造并享受全面的“和谐”境界更是中国移动的特色。

为追求和谐发展,焦作移动分公司有效平衡了企业利益与社会利益之间的关系。在履行商业责任的同时,深入实践奉献社会的责任意识,致力于成为品格健全的优秀企业公民。无论是在社会慈善事业,还是诸如环保事业等公益事业中,焦作移动分公司都处处一马当先、身先力行、先后开展了“爱心助学”、“送文化下乡”、“绿箱子环保”等多项爱心活动,体现出一个优秀企业公民应该具有的社会责任。

刘洋从焦作移动分公司出来的时候用“慕名而来,不虚此行”来总结了他学习后的感受:“我想这‘三重效应’已经潜移默化的从焦作移动分公司飞到了陕西邮电职业技术学院,并将成为我们今后受益无穷的精神财富。”

沟通充满无声世界 爱心洒向特殊人群 焦作移动对营业员开展手语培训

前不久,焦作移动分公司中站营业厅来了一位客户,当他们热情地问候时,对方竟无语,而是焦急的用双手不停地比画,原来这位客户是一位聋哑人。看到这种情况,营业员许丽娟迅速地用手语与她进行交流,而这名聋哑客户也高兴地用手语向营业员表示惊讶和感谢。这就是焦作移动分公司对营业员开展手语培训取得的效果。



焦作移动分公司各营业厅在日常服务客户的过程中,偶尔会遇到一些语言有障碍的残疾人,营业员与他们沟通起来非常困难,往往使这些特殊客户得不到应有的周到服务。针对这种情况,焦作移动分公司遵循“满意100”的服务精神,为了让所有人得到百分之百的满意,全面提升客户的感知度,提高营业人员基本的手语知识和技能,以便更好地为聋哑客户提供周到的服务,就以中站营业部为试点,专门从焦作市特殊

教育学校聘请了两名手语老师,在业余时间对所有中站营业部的营业员进行基础的手语培训。

在培训过程中,营业员们从最简单和基本的“你好”、“请坐”等问候语开始学习,一遍一遍地反复跟着手语老师练习,直到完全掌握为止。有的营业员担心手语动作不规范,就在下课后缠着老师再教几遍;有的营业员害怕遗忘,就在回家的路上相互进行比画练习;有的营业员,在路上遇到聋哑人时就主动地用手语与他们进行沟

通。培训结束后,为了检验学习成果,营业员们与老师还现场模拟聋哑人办理各项业务的过程,学着用手语接待特殊客户。现在,中站区营业部的营业员不但能熟练掌握基本的问候、接待手语,而且还能用手语为客户介绍移动公司办理的各项基本业务,完全能满足聋哑客户的需求。

手语培训结束后,营业员们在交流学习心得时,都为能掌握一门特殊的语言而兴奋,同时也为能熟练地为一些特殊客户服务而感到自豪。营业员许丽娟说:“前一段,我遇到一位聋哑用户到营业厅咨询如何开通彩信业务,当时因为自己不懂手语,与客户沟通起来非常困难,连书写带比画,一个本来几分钟就可以完成的业务,足足给客户讲解了40多分钟,不但自己很尴尬,也不能很好地满足客户的需求。现在好了,我掌握了手语技能,再也不担心今后发生类似的事情了。”

(孙阎河)