

煎饼铺子的人文情怀和时尚营销

■ 本报记者 徐 森

一个来自哈尔滨的东北老爷们儿在北京开了一家主营天津传统吃食煎饼的铺子,这听上去是一件不太靠谱的事,但赫畅却把它做成了。

北京的建外SOHO有一家公司叫“黄太吉”的煎饼铺子,赫畅是这家店的“大老板”。目前,这家煎饼铺子只有13个座位,营业面积只有十几平方米。但就是这样一个不起眼的小店,市场估值已经达到了4000万元人民币。

谈起黄太吉的成功,赫畅说:“中国人做生意讲究‘天时地利人和’,黄太吉能够打出名堂靠得也是这个。我创业的时候,赶上了中国消费者更加理性、更具人文情怀的时候,黄太吉的成功诠释了中国人一种核心的‘实践智慧’,那就是‘行行出状元’。”

打破传统 提供美好服务

为什么大家喜欢到黄太吉买煎饼?因为这里的煎饼是用心做的。何谓用心?就是将自己的全身心投入进去,变为产品和服务的一部分。

另外,黄太吉的服务也很有特色,不同于传统观念上的“顾客就是上帝”,黄太吉强调的是平等和美好。

“我们的小店有时候会遇到一些问题,比如一些顾客不愿意遵守外卖规则。我们根据地点的远近对外卖送货制定了不同的起订金额,并尽可能地让消费者了解。但是,仍有极少的顾客要求我们按照远低于起订金额标准的消费给他送餐,而他给出的唯一理由是:我一个人吃不了。在这样的情景下,我们能做出的唯一选择是:拒绝服务。”赫畅说,“在我们心里,服务的最基本原则是‘平等和相互尊重’地遵守双方各自的‘义务’,如果顾客不能履行我们已经公开的规则中的义务,那么我们的服务关系就不能建立。”

如此一来,在异常激烈的市场竞争中,做生意一板一眼、不懂变通的黄太吉怎么能



招顾客“待见”? 赫畅说,在强调平等的同时,我们还提供美好的服务。

例如,为了解决很多顾客因为黄太吉店门口不允许停车而被‘贴条’的问题,黄太吉特别制作了《黄太吉门前停车攻略》。赫畅说:“美好服务就是超越顾客的期待,增加服务产生的附加值。这个攻略等于是黄太吉对顾客的私人冒险行为也负起了我们不该负的责任,甚至,顾客领罚单,黄太吉还会送上吃的进行安慰。很多顾客觉得这样的做法很贴心,很照顾顾客的感受。”

在赫畅看来,顾客到商家消费,商家如果提供了让顾客满意的服务,那么这只能算作“基本服务”,还不能叫“美好服务”。只提供基本服务在市场竞争中是远远不够的,因为它无法变成你的核心竞争力。而美好服务就是以万变应不变,万变就是各种永无止

境的超越顾客期待的服务方法,不变就是在整个服务过程里,总是存在的各种各样的“麻烦点”。

不花钱也能做广告

除了美好服务,黄太吉的营销特别是网络营销方式绝对可圈可点,而这或许与赫畅曾经的“IT人”身份有关。他之前在百度、谷歌等互联网公司从事设计、用户体验相关工作,互联网营销里的门道早已摸得“门儿清”。不少业内人士都说,黄太吉的营销做得好,但赫畅没花一分钱做广告,这一切都得益于其“黄太吉传统美食”的微博。截至记者发稿,这个微博的粉丝数量已经达到4.287万人。关注微博、饭前互动、垂涎三尺、跃跃欲试、慕名来访,这便是很多食客到黄太吉“觅食”的过程。

不只是微博平台,微信、大众点评LBS……每个平台都被黄太吉的营销团队运用得炉火纯青。黄太吉并不是向其他一些小店那样开个微博打个广告。“我们比较重视在微博上秀‘自己’,在微博上跟大家互动。”赫畅说,“要学会做黑洞型的微博,不要做太阳型的微博。我们真正的原创微博很少,多数时候都是转发消费者的微博。我们只要把对我们有利的微博转发出去就可以。”此外,即时通讯工具,如微信、陌陌等这些白领们用得十分顺手的软件,也被黄太吉打造成了订餐和推送促销信息的工具。在黄太吉的经营理念中,将顾客的“物理识别”(眼睛看到)转变成“信息识别”(网络获知),将现实世界的“黄金地段法则”转变为互联网模式的“酒香不怕巷子深”,是至关重要的。“顾客到黄太吉排队点餐,无非就是为

安永：企业亟须改变信息安全管理策略

■ 本报记者 王 哲

世界知名的会计事务所安永最新发布的《全球信息安全调查报告》显示,尽管企业正在采取措施加强信息安全管理,但绝大多数还跟不上日新月异的风险环境。仅靠短期的渐进式变革和修补式解决方案是不够的,企业解决信息安全问题的唯一办法是从根本上实现信息安全功能的转型。

“实施信息安全转型,就是要缩小脆弱性现状和安全性目标之间日趋扩大的差距。”安永大中华区信息科技风险与审计咨询服务合伙人阮祺康认为,这是当下需要重视的问题。

这份调查报告提供的数据显示,企业在信息安全方面所面临的挑战不可小觑——外部威胁有增无减、安全防范措施赶不上云计算应用的步伐、移动应用大幅增长但安全防护技术明显滞后、社交媒介成为企业安全隐患,更重要的是,企业的安全预算比较匮乏、能力比较有限。

几个明显的数字是:77%的受访者表示其所在企业面临的外部威胁正不断增加;从2010年至2012年,云计算的应用增长已翻倍,但仍有38%的受访者表示所在企业没有采取任何措施缓解云计算带来的安全风险。

调查同时显示,44%的受访企业允许员工在工作中使用企业或者个人的平板电脑,但其中只有40%的企业对移动设备采用了加密技术;31%的受访者表示其企业并未采取相应的机制来处理社交媒介的安全风险;62%的受访企业表示预算受限是信息安全工作的主要障碍之一。

安永认为,企业只有从根本上转变信息安全管理策略,才能有效应对现有安全威胁,以及由新兴技术带来的新的安全风险。

“尽管我们已经发现信息安全现状与企业的目标之间存在不小差距,但是随着新的政府监管要求的出现与安全威胁的不断变化,这个差距还会进一步扩大。如果企业不立刻采取措施建立全面的信息安全体系,现有的问题加上未知的隐患,只会让企业面临的信息安全环境更加恶化。”阮祺康认为,面对这样的形势,缩小差距的唯一途径只能是对信息安全进行结构性的转变。

■ 董 鑫

25岁的小孙是个让同龄人艳羡的小伙子,在英国名校读博士,才貌兼备,家有娇妻,除此之外他还在伦敦经营着一家自己的电子元件进出口公司。公司虽处于起步阶段,利润不大,但小孙对自己目前的状态很满意,“做自己的老板,很自由,感觉很爽”。

在英国,很多和小孙同龄甚至比小孙更年轻的青年人都拥有自己的公司,这在一定程度上得益于英国简单便捷的公司注册系统。

据了解,在英国注册公司,唯一需要接触的机构就是公司注册署(Companies House)。公司注册署曾在伯明翰、曼彻斯特、利兹等大城市设有10个办公室,但后来都关闭了。如今的公司注册署总部在威尔士首府卡迪夫,并且仅在伦敦、爱丁堡和贝尔法斯特设有分部,分别负责英格兰、苏格兰和北爱尔兰的公司注册事务。

机构精简之后的公司注册署以办事高效、服务完善著称。注册新公司只需注册人登录公司注册署的官方网站下载相关表格,打印并且填写好之后寄回给公司注册署即可。官网上对办理流程的每一个步骤都有详细的说明,包括公司名称、公司选址、登记注册者的权利和义务、海外公司在英注册的办理流程等等。以小孙去年注册公司的过程为例,他所要做的只是想一个公司名称,上网查询是否有重名,填表,邮寄。从公司注册署短信通知他收到表格到电话通知他公司已注册成功,只用了两天时间。“没想到这么简单”,是小孙一直挂在嘴边的口头禅。

在英国注册公司的另一大特点是注册门槛低。设立一般的有限公司,英国甚至不设置最低投资额,也就是说,在英国,1英镑的注册

在英国,做自己的老板

资金也可以开公司;注册有限责任公司的人数也已由最少2人减少至最少1人;公司的经营范围不需要在相关专业部门审批,唯一的要求是不经营毒品和色情行业。公司的变更、注销也非常方便——如果变更营业执照内容、董事或秘书,公司只需在14天内告知公司署,填写相关表格,而且不收取任何费用;公司的注销则需要公司向公司署说明之后,由公司署发注销证明,并在报纸上公告。

这些低门槛的注册要求,有力地推动了个人投资创业,同时也让越来越多的年轻人在英国实现了自己的创业梦想。小孙在英国开公司,也算圆了他从读本科起就有的“老板梦”。在国内上大学那会儿,小孙曾经计划开一家桌游公司,可当他了解到当时国内的一人有限公司注册资金最低要求为10万元,而且要经历验资、去工商局核实签字、再到专业主管部门申请营业执照等一系列繁琐的手续时,作为学生的他还是放弃了。另一位在伯明翰经营中药出口公司的贺医生告诉记者,他早年在国内开医药公司时,单单食品药品监督管理局的资质证书一项就等了大半个月,开公司的事情前前后后做下来用了一个多月的时间。而在英国,他填完表的当天,就获得了经营许可。

在英国注册公司如此容易,和英国健全的个人信用制度是分不开的。公司注册署只负责审查注册人提供的材料是否齐全,而不负责对材料真实性的审查。这种信任得益于英国建立的全国联网的

个人信用信息系统,以及长期的个人商业信用教育。举个简单的例子,如果一个人在英国的火车上逃过票,那么他的个人信用系统便有了污点,这一污点会对他在未来求职、注册公司时有一定程度的影响。纳税方面,一旦公司被查出有税务问题,将面临足以使公司破产的巨额罚款。

简单高效的公司注册流程和对投资人的相对低限制,保证了大多数想投资创业的人拥有公平的创业机会,并且有力地吸引了大量海外投资。减少分支机构,简化操作步骤,与我国政府行政体制改革中提到的“简政放权”路线不谋而合。

治理之道



银监会发布《商业银行公司治理指引》

近日,中国银监会发布《商业银行公司治理指引》(以下简称《指引》),明确了银行业金融机构公司治理的发展方向 and 路径,并明确规定商业银行董事会将对银行风险管理承担最终责任。另外,《指引》实现了国内商业银行公司治理监管规定的统一,原先分别针对国有商业银行、股份制银行、外资银行和中小商业银行公司治理的各项规章制度成为历史。

④ 信泽金商学院:商业银行高管“限薪令”下发已3年有余,银监会再次进行细化。《指引》中详细提出,当商业银行

出现主要监管指标没有达到监管要求、或者资产质量或盈利水平明显恶化、或者出现其他重大风险的,应当严格限定高级管理人员绩效考核结果及其薪酬。

④ 张文锦岁月:从2011年7月26日发布《指引征求意见稿》至今2年,《指引》终于出炉,其中的部分条款如果严格执行,将重新使银行业回归至以利润再分配为收入来源的本我。

④ SanSeiPierre:与之前的公司治理规章不同的是,

《指引》大幅阐述了商业银行股东对资本规划的责任与义务,并要求主要股东作出书面的资本补充长期承诺,体现了资本管理的重要性大幅提升。

④ 金融机构动态:《指引》提出了利益相关者的概念,即银行的公司治理应履行对存款人、雇员等的权利保护责任等。《指引》提出了银行公司治理应包括的主要内容,即健全的组织架构、清晰的职责边界、科学的发展战略、良好的价值准则与社会责任、有效的风险管理与内部控制等。



微 话 题