

焦点人物

岳昭: 被认可是走向成功的第一步

■ 本报记者 袁远

今年30岁出头的岳昭,已是两个孩子的父亲。2009年底,在决心进入高端月子会所行业之后,他辞去了原本在上海商业地产的工作,举家搬迁到北京。经过找团队,找物业等前期筹备,岳昭的月子会所于2010年5月开张营业。2010年的7月份,第一个客人入住,大半年之后,会所实现了盈亏平衡,如今基本满员。在这几年里,岳昭的月子中心还吸引了曹颖、胡可等明星来这坐月子。

要让大家认可这个行业

岳昭告诉记者,月子会所并不算是个新兴行业,尤其在华人多的国家,月子会所尤其盛行。像台湾和韩国都是专业月子机构发达的国家,并且有差不多20多年的发展史。国内的类似机构起步也并不算太晚,但是由于国内人对此类机构了解不深,认同的月子护理方式不同,因此,在国内,这样的机构还没有完全得到大众的认可。岳昭认为,“我们首先要让大家认可这个行业,顾客认可这种方式,就会愿意到月子会所享受服务,拉动市场需求是我们当前最看重的工作。”

岳昭介绍:“一个顾客要配备两个以上的护理人员,包括瑜伽教练、按摩教练、营养师、医生,以及厨师等。而要做一家会所,客房、草坪、大堂、餐厅、游泳池,以及物业、后台都要支持,整个配套下来成本还是比较高的。”

这些看起来繁冗、复杂的设备和服务真的是坐月子所必需的吗?岳昭告诉记者,自己的大女儿生下来时黄疸超标,但自己和妻子一直都不知道,直到孩子30多天去医院复查时才发现。如果那时候能进月子会所,黄疸测量仪一下子就能帮他们准确测定孩子的身体状况,而不至延误治疗。此外,有的公立医院不太重视的婴儿在分娩中造成的骨折、心率失常等很难察觉的问题,月子会所都能监测出来并给与专业的分析和指导,这无形中为婴儿健康提供保障。

年轻父母的困惑

当记者问及,类似月子会所这种在国内还没有统一行业标准的机构,经营管理上,岳昭最看重什么时,岳昭表示,作为服务性企业,自己首先最看重的就是客户的整体满意度,这是衡量自己的企业在客户眼中价值的最好标杆。岳昭告诉记者,会所每周都会作详尽

的客户满意度分析;其次,自己最看重公司团队中每个员工的满意度。把员工满意度列为自己最看重的工作之一,这让人颇感意外,可能这这也是一个80后创业者有别于前辈企业家的不同之处。细想下来,服务行业服务于人,当然应该重视人的感受,员工的感受自然成为其中不可忽视的部分。团队创新能力是岳昭最看重的第三项工作。从事月子服务业,需要不断了解甚至创新客户需求。她们需求不仅仅是身体上的、医疗范畴内的,还有很多精神领域、心理领域,甚至是人文关怀方面的需求,都需要得到及时洞察。

岳昭告诉记者,当孩子来到一个家庭,家庭中原来的夫妻瞬间变成了父母,他们的心理和心态都要经历质的变化。这时候,心理调适很重要,父母要尽快适应并承担这个全新的角色。而他希望通过自己的工作,帮助年轻父母们尽快度过这个混乱的过渡期,通过信息沟通和观念疏导,让年轻的父母全身心地进入到为人父母的角色中来。回忆起第一次做爸爸,岳昭坦言那会儿自己完全没有准备好。记得大女儿刚出生时,太太的母乳还没有下来,要给孩子喂配方奶。“我们连配置的比例都不知道,弄得太稠了,孩子喝完消化不了都原样拉了出来。”照顾月子的一系列忙乱不堪让初为人父的岳昭意识到,新爸爸、妈妈太需要专业的指导和服务了,这也是当初他为什么来北京创办专业月子会所的原因之一。

影响一生的时光

在岳昭的月子会所里,他为年轻爸爸们专门设置了“新爸爸课程”,手把手地教他们如何给孩子换尿布,如何在开始课程里,岳昭甚至现身说法,把自己初为人父的酸甜苦辣,分享给课堂上很多一头雾水的新爸爸们。当被记者问及,作为两个孩子的父亲,他从事母婴行业是否也揉入了很多个人做父亲的体会和感受时,岳昭并不愿意把太多个人化经历和企业经营混为一谈,他更希望呈现给客户的,不是他一个人的经验,而是一个专业团队的集体智慧。

产妇和孩子在月子会所度过的日子只是他们人生很短的一段时光,这段短暂时光,是否会他们的未来产生深远影响?这些看来琐碎的事情是否对他们一生都极其重要?对此岳昭并不否认。他表示,虽然产妇和她的家庭仅仅在会所里逗留短短的28天,但在这28天里,她们会接触到很多专业人士从不同角度,给予他们的养育



建议和指导,这些都会延伸到今后孩子的成长中去,很多家庭还从此建立了全新的育儿秩序,要知道,岳昭的月子会所,最提倡孩子要多亲近父母,对孩子来说,父母是孩子最重要的亲人,不可替代,不容忽视。

培养孩子与经营企业相通

如今,事业已步入正轨,两个女儿的相继降生也让岳昭充分感受到了做父亲的幸福。“她们对我的生活改变很大,但可能是年龄关系吧,我对女儿的态度还是比较理性的,没有很过分的宠爱。”谈起女儿,岳昭说两个孩子性格迥异。大女儿特别活泼,喜欢运动,开放大气,有姐姐的样子,而小女儿心思更细腻一些,比姐姐沉稳。岳昭觉得家中有两个孩子会达成很好的平衡,为了赢得父母的肯定,她们很小就学会竞争,彼此相互间有

着无形的约束力,都有意识地往正确的方向去做。而父母对两个孩子要做到公平公正、不偏不倚,这对她们的和谐相处也很重要。

在教育孩子的问题上,岳昭和太太观念比较统一。“妻子感性,我相对理性,但我们教育的大方向是一致的。我们经常会在孩子睡着后聊聊天,谈谈彼此的想法。”岳昭认为培养孩子的大方向与企业的核心价值是相通的,父母的方向明确,在处理孩子的任何问题时都会取得一致。

岳昭认为爱心、包容、坚强是孩子们最应具备的品质,也是一生幸福的来源。他觉得人生是否幸福很大程度上取决于他对待他人的态度,是否有爱心与包容心,是否愿意分享与付出,而遇到各种困难时,又是否能坚强面对,很快调整好自己、重新积蓄正能量。



汽车让未来更美好
Driving To A Better Future



Auto China 2014

2014(第十三届)北京国际汽车展览会

2014 BEIJING INTERNATIONAL AUTOMOTIVE EXHIBITION

◎ 整车展览日期: 2014年4月21日- 4月29日

◎ 展览地点: 中国国际展览中心新馆(天竺)

◎ 零部件展览日期: 2014年4月20日- 4月24日

◎ 展览地点: 中国国际展览中心(静安庄)

主 办:

中国机械工业联合会
中国机械工业集团有限公司
中国国际贸易促进委员会
中国汽车工业协会

承 办:

中国国际贸易促进委员会汽车行业分会
中国汽车工业国际合作有限公司
中国国际展览中心集团公司
中国汽车工程学会



CCPIT-Auto



中 泛 国 际



CIEC



SAE CHINA



中国汽车工程学会