

关注客户变化，深挖客户需求

销售的本质是发现并满足客户的需求，为客户创造价值。美国著名营销大师科特勒也说，营销不是教会我们卖东西，而是一门真正的为客户创造价值的艺术。那么，怎么理解为客户创造价值呢？

让我们重新理解给客户创造价值这句话。客户的价值点在哪里？客户的价值点，其实也就是我们通常说的，客户最关注什么。客户最关注什么，客户的价值点就是什么。比如说，客户关注安全生产，那这就是客户的价值点，而我们的灯具能帮助客户实现安全生产，就为客户创造了价值；客户关注节能，价值点在节能，而我们的灯具是绿色、节能的产品，我们帮客户算算账，能够帮客户节多少能、降多少耗，就为客户创造了多少价值。客户要打造一流的样板工程，铺垫自己的职业前途，这是客户最关注的、价值点所在，而我们是专业的服务厂家、质量是最好的，能够帮助客户达到这一目的，也为客户创造了价值。等等，不一而足。

由此可见，我们卖给客户的不仅是产品和服务，产品和服务实际上是我们满足客户需求的一个手段。我们卖给客户的，更多的是有价值的思想。因为客户关注什么，如何去满足客户，只有通过思想才能明白、掌握。不然光卖产品，就容易陷入同质化竞争之中。

但是，有的员工说客户已经买了多少套、多少套的灯，已经没有需求了。真的是客户的需求已经得到满足，市场已经饱和了吗？显然不是。客户的关注点是变化的，变化带来新的价值点，也就有新的需求。比如客户已经不满足基本的照明了，同时更关注绿色环保、节能降耗了，这就是新的价值点。同时，我们还可以站在专业的角度，主动去改变客户的用灯观念，引导客户关注点进行提升，从而挖掘更多的需求。

另外，产品是有生命周期的，面对公司过保的产品、7、8年、十几年的产品，我们应该怎么做？科学技术不断进步，带来产品不断更新迭代，我们应该怎么做？我们要有勇气去自我攻击，

跟自己的产品竞争，比如用新产品去更换老的产品。但是要告诉客户新产品比老产品有哪些变化、哪些改进、哪些优点、能给客户带来哪些好处？敢于自我攻击，是积极面对变化的心态。敢于自我攻击，市场永远也就不会饱和。

面对市场变化，我们要做的事情，就是不断挖掘客户的需求，让需求成为拉动市场不竭的动力。市场的竞

争，并不只是简单的产品竞争、服务的竞争，说到底是满足客户需求能力的竞争。所以，我们不要满足于过去的业绩。过去的业绩，只代表我们卖了多少灯，并不代表市场的需求。我们现在应该做的，就是要理性地思考和分析客户在关注什么，客户的需求还有哪些没有满足，还有哪些问题需要我们解决。这才是我们工作的价值所在。

快速反应

学习是公司重要的组织原则

从近期学习飞利浦报告和读书心得的提交情况、完成质量来看，时至今日，仍有少数中高层领导干部以自己平时工作很忙为借口，没时间学习，没时间坐下来读书。有的人则认为接单、抓业绩、完成工作任务是硬指标，而学习是软指标，无关紧要。有人认为，自己现有的知识和能力已经足够胜任，工作做的不错，队伍也带得挺好，等有时间、有闲暇的时候再读书学习。这些心理和想法，反应出他们陷入到生存现实与发展进步的困惑、迷茫之中，产生了心浮气躁的情绪。

真的没有时间学习吗？时间就像海绵里的水，只要愿挤，总还是有的。但是现在很多人每天读书学习的时间不足一小时，但是上网、刷朋友圈、各种消遣的时间却远远超过一小时，消磨了大量时间。如果能够随时随地带上一本好书，静下心来，把这段时间用来读书学习，那么不断积累产生的价值将是更高、更深层次的。

学习真的无关紧要吗？当然不是。在知识经济时代，信息爆炸、科技飞速发展，智慧照明、物联网大潮汹涌而来，公司的竞争优势不断受到挑战。只有增强团队的学习意识，提高全员的学习能力，在学习中持续不断地主动变革，持续不断地开发新的技术和市场，才能敢于应对变化挑战，具备持续发展的实力和潜力。对于个人来说，缺乏追求，不思发展，那么学不学习也无所谓。但如果遇到新情况、新问题时，怎么去应对？只有通过学习汲取新的知识，借鉴标杆的做法，从而扩大思维发扇面，提高解决问题的能力，让每一个人从普通变为优秀，从优秀成长为卓越。

现在工作做得不错，就不需要学

习吗？暂不论目前的状况，但从发展的角度看，如果公司需要领导干部去开发更大的市场，管理更大的团队，实现更大的目标，你具备足够的能力吗？对未来的市场环境和变化能适应并从容应对、准确把握吗？相信没有人敢打包票。

领导干部理解了读书学习和标杆学习的重要性，更要明白怎么去学习。首先，学习应该围绕目标进行，没有目标的学习是没有实际意义的。公司提倡读书学习，提倡写飞利浦报告，并不是指毫无目的地读书，毫无选择性的学习，而是要结合本职工作，立足岗位学习，在实践中学习，向内外部标杆学习，向客户以及竞争对手学习。学习的本质在于学以致用。我们说一个人学的好不好，不只是看你比别人多读了几本书，而是以工作的结果来检验。

其次，学习不是培养空洞的理论家，我们需要的是能够解决问题的人。学习不一定要大家正正规规拿一本书读叫学习，大家讨论工作，开展QC活动都是学习，而且随时随地都可以进行。业精于勤，这是学习进步的重要方法。只要我们每时每刻都保持学习的意识和心态，每时每刻都用心去学习，那么我们每时每刻都在改变。

最后，要以空杯心态进行学习。空杯心态，就是随时对自己拥有的知识进行重新整理，清空过时的，为新知识的进入留出空间。就是永远不自满，永远在学习，永远保持心的活力。在攀登者的心目中，下一座山峰，才是最有魅力的；攀越的过程，最让人沉醉。以空杯心态学习，吐故纳新，也是令人沉醉的能力提升、精神升华过程。

第九期优秀经理研修班结束第一阶段学习

4月28日—5月1日，第九期销售系统优秀经理研修班第一阶段学习在海洋王科技楼举行。

优秀经理研修班采用内外部课程相结合的方式培训。内部课程强调价值观念队伍，开设了企业文化类相关课程；外部课程以基础管理类课程为主，如开设《市场营销学》、《组织行为学》、《顾问式营销》、《销售团队的管理与激励》、《如何向客户高层成功销售》等课程。对课程进行理论学习

的同时，各行业事业部精心准备了案例研讨，加深学员对知识点的理解，真正做到学以致用。

另外，研修班还开展实践课题研修，培养学员的全局意识，着眼于解决实际工作中的问题，从而帮助学员建立经营者的思维。

研修班还辅以学习快报、培训回课、学习心得分享、辅导员等手段，帮助学员对研修期间所学的内容有更好的理解和转化。



2017年供应链管理工厂技能竞赛活动



为提高工厂生产质量和效率，营造“人人争先”的工作氛围，提升员工自身操作技能，供应链管理东莞工厂于今年1-3月份，结合岗位职责和各班组实际生产情况，开展了产品装配（包装）技能竞赛。

有比赛则必有规则。围绕“严格遵守作业标准”的质量月主题，供应链管理制定了详细的竞赛规则。

一是在比赛前，要求员工根据《作业指导书》选择正确的工具，如果发生工具选择错误或点检错误，在最终成绩上加20s；根据《作业指导书》核对物料，如未发现物料错误或者物料选择错误，在最终成绩上加20s，等等。

二是在比赛中，要求员工严格按《作业指导书》要求进行操作，如出现违规操作，每次在最终成绩上加20s；对违反“十三大手法”的现象进行扣分（操作过程双手交

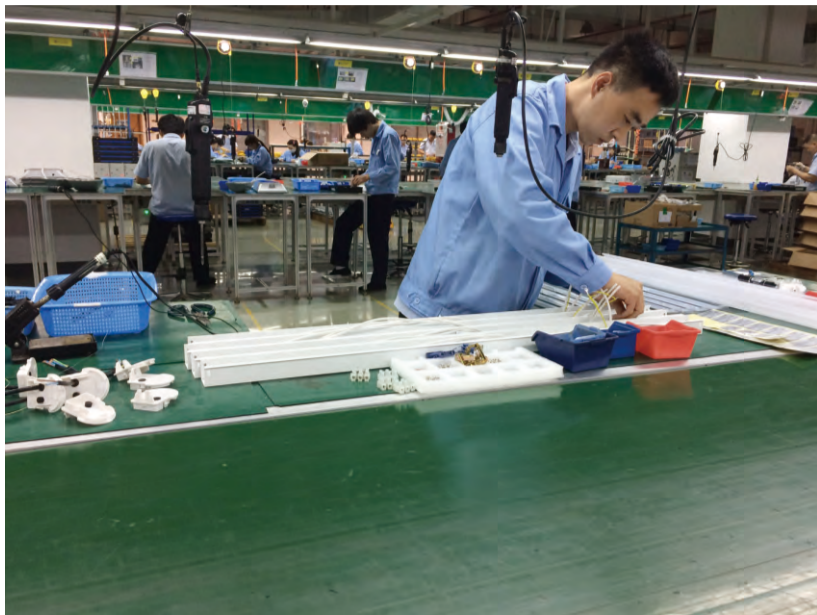
叉、动幅过大等），每次在最终成绩上加20s，等等。

三是在比赛后，对摆放凌乱视情节进行扣分，每次在最终成绩上加20s；发现有错装、漏装、装配不到位等质量问题，每次在最终成绩上加20s，等等。

四，在确保装配产品质量达到成品检验100%合格、竞赛用时不多于标准工时的前提下，按照以上规则，根据最少用时评定奖项。

经过初赛、决赛两轮激烈的比拼，共有44名员工获胜。随后供应链管理对获胜者颁发了证书，并进行了奖励，勉励所有生产一线员工以获胜者为榜样，刻苦训练，在保证产品质量的同时，努力提升自身技能和工作效率。

（供应链管理供稿）



2016年度新产品开发销售特别奖表彰



2017年4月27日，技术与设计部在光明科技楼4楼举行了2016年度新产品销售特别奖的表彰活动，根据新产品开发奖励规定，对2016年度上市满一年产品中，销售业绩优异的前三名PDT经理和团队进行了嘉奖并颁发了奖品。

本次活动，旨在通过颁奖大会，为

所有产品线、新产品开发项目组树立榜样，号召各产品线向获奖项目组学习，激励PDT经理带领项目团队成员按时、优质、低耗的开发出客户满意的新产品，促使新产品销售额提升。

（技术与设计部供稿）



郑州基地开展植树活动

保护郑州 远离雾霾



春回大地，万象更新，又是一年芳草绿。绿色是大自然的颜色，绿色孕育着生命与希望，没有绿色，就没有我们人类。我们要爱护每一片绿叶，爱护每一株幼苗。保护地球，爱护环境，从我做起，从身边做起。

在这春意盎然，生机勃勃的阳春三月，我们又迎来了一年一度的植树活动。今年我们依然是植树踏青一体的活动。郑州基地联合6个服务中心，4月15日早8点在基地集合出发，9点顺利抵达植树地“黄河富景生态园”。我们一行60余人，在园区门口合影留念后，兴奋地入园了。

第一站迎接我们的是“独轮车运水比赛”，分四个小组，在限定时间内，运水最多的小组取胜。开始前裁判告知奖品保密，随着他的一声令下，四个小组开始了运水接力，旁边是加油助威的观众，经过激烈的比拼，第一名诞生了，获得了10个吹角号。

伴随着小朋友们此起彼伏的号声，

前方有海洋王的旗帜在飘扬，我们浩浩荡荡地向第二站“寻宝抢红包”地进发，偌大一片林地，树下面，青草下面，埋藏了很多小红包和咸鸭蛋，小朋友们进去各种抢，抢到手软，个个都大有所获，纷纷对着相机晒起了他们的红包。

途径“野生小动物乐园”后，终于抵达了植树地，生态园的工作人员已为我们准备好了树苗、铁锹、水桶、树牌等。各服务中心按照原定计划，有序地领完树苗和工具后，三、四人一组，有的负责挖坑，有的扶树苗，还有的用脚踩实土壤，大家干劲十足、分工明确、同心协作，一会儿功夫，就完成了一棵树苗的栽培。经过近一个小时的劳动，大家顺利地完成任务，在每个小树上挂上了爱心树牌。看着自己种下的小树，大家都感到无比开心和成就感，兴奋地和小树合影。

俗话说，金山银山，换不来绿水青山，我们期待绿水青山。拥有了好的环境，才能创造出美好的未来！

(郑州基地高瑞平供稿)

成都基地开展植树活动



为大自然增添一片绿

2017年4月14日，海洋王成都基地组织了9个服务中心与自贡市荣县双古中学的师生们一同进行了植树活动，共栽种了桉楠树73棵，为美好的家园种下了一片绿荫。

本次活动得到了捐赠学校的大力支持，学由于校地处半山坡上，操场外围植被稀少，泥土松动，下雨天容易滑坡，故将植树地点选在了学校操场外围，用植被来进行防沙固土，为学生的活动场所筑建了一道安全屏障。

下午2点左右，大家都很准时到达集合地点，学校早已将树苗和植树工具准备妥当，并分派了几名老师和部分学生代表，同我们一起参与植树活动，目的是为了让学生们体会劳动的艰辛，感受生活的来之不易，增强学生的社会责任感，将来更好的回馈社会。同学们都非常的积极踊跃，大家分工合

作，男同学负责挖坑、提水，女同学负责放苗、培土，配合得相当默契。

当然，海洋王的员工们也一点不含糊，挖坑的活儿基本上都是海洋王男同胞们承包了。尽管烈日当头，大家一点也没有偷懒，个个卖力挥锄，大汗淋漓，衣服尽湿，成都石化一名员工手掌上都磨出了一个血泡，整个活动中，我们没有听到一声喊苦叫累的，也许这就是所谓的累并快乐着吧！

在这里，西南公消的家属小朋友非常值得表扬，才五岁的一个小女孩儿，炎热的天气，艰苦的条件，一点都不娇气，还帮助大人挖坑、培土、浇水，问她累不累，满脸笑容的说，植树真不容易呀！小朋友如此，大人何惧！希望人人都能贡献一份力量，为改善环境，做出应有的贡献。

(成都基地周敏娟供稿)



我司灯具在全国城市道路交通管理工作会（交警装备展示）中受好评



2017年4月19日晚深圳警校举行“全国城市道路交通管理工作现场会—交警装备展示”，分为动态展示和静态展示两个部分，动态展示包括道路胶筒自动摆放车、现场勘查车、交通应急指挥车的演示，静态展示是把装备图片全部放到广场四周的展板上，下面摆放实物，供各交警领导客户观看。

晚上八点，展会正式开始，场景为模拟一场夜间黑、灰两车追尾的交通事

故现场。

在动态演示中，交警展示了公司某款微型防爆头灯，佩戴在头上，解放交警双手；6108移动式照明装置，可单人拖行，方便快捷，聚泛光双灯头设计，近景远视均可提供照明，红蓝警示灯，避免二次事故；某款轻便多功能工作棒，可吸附在事故车辆上，方便交警查看追尾痕迹。最重要的是位于长方形广场上的三个角上的“大黄蜂”6130B全

方位移动照明灯塔，为整个现场提供了必要的照明。

静态展示则向客户展示了公司的轻便工作灯、多功能摄像巡检灯、便携式匀光勘查灯，还有公司特制的组合灯具箱。

晚上十点，展览会圆满结束，我司灯具得到客户的高度关注和认可，展览中不断有客户来咨询和交流，起到了非常好的宣传作用。

此次展览，中心各服务部发扬了团结协作、集体奋斗的精神。深圳一部陈经理早在4月12日就开始筹备展览会的相关事项。13日上午，顶着炎炎烈日，高工、唐经理和我一起开始安装6130B全方位移动照明灯塔，由于灯具已经摆放在固定位置上，我们只能在30度的高温下工作，汗流浹背自不必说。先拆木架，然后在叉车的协助下拆掉铁架，然后装上拖杆，固定螺丝，安好刹车线，接着装好灯头、横梁，最后由高工负责灯具的调试，包括液压脚的收放、灯杆的升降、灯头的照明等等。接着是配合交警的排练，一次接着一

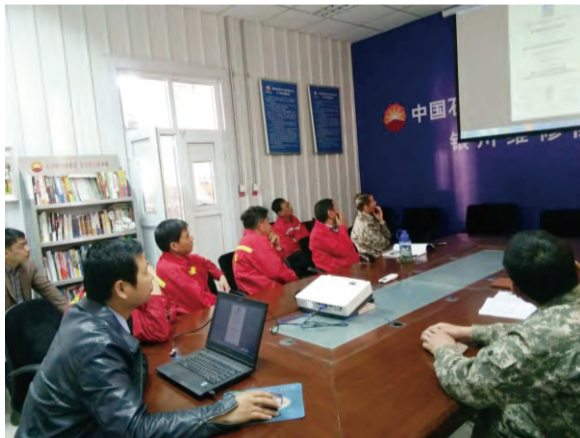
次，不断改进，演练结束，等到工作人员做完三维建模数据采集，施工人员安装LED显示屏，产品展板，一直忙到晚上十二点，因为现场没有照明灯具，我们的6130B全方位移动照明灯塔成为了主要光源，所以我们最后才能走。到了服务部已经是一点多，洗漱完已是两点，陈经理还要写产品解说词，忙到三点多才睡。

14日到18日基本上都是到凌晨一点才回到服务部，在此期间，深圳一部陈经理多方协调彩页、灯具、绕线盘、叉车、箱车等等，深圳二部唐经理积极参与6130B全方位移动照明灯塔的安装与拆卸，并主动驾车送我们回服务部，市场部助理高工负责6130B全方位移动照明灯塔的安装和调试，并在展览会结束后请来公司工厂人员对灯具进行检查和包装。

我们只是海洋王最普通的员工，我们只是在认真的做着一件事，这是我看到的海洋王！

（华南公消服务中心通讯员刘磊供稿）

银川服务中心为客户开展产品使用培训



2017年4月24日银川服务中心经过充足的准备，应西气东输银川抢险队邀约由我中心专工刘俊青、经理杨学锋、员工谢永强组成三人小队到现场，做SF6110C全方位自动泛光工作灯产品使用培训指导。培训分两部分：理论部分和实操部分。理论部分由我中心专工刘俊青用PPT课件在现场会议室进行理论培训以及企业文化交流，从产品的发展历程到产品构成以及产品的使用、注意事项到后期的维修保养，还有一些小故障的分析排除。另外交流了海洋王的发展历程以及灾难面前海洋王迅捷高效的应急联动服务，以及平时大小售后服务案例的分享。在我中心专工刘俊青专注细致的讲解中，引起了客户的共鸣与认可！将我们海洋王服务质量展现在客户面前，体现了我们海洋王打造百年企

业的决心和企业质量文化以及品牌的内涵。

实操部分在室外手把手教学以及产品特殊装置原理讲解，让每个参加培训的人员都动手独立完成，保证每个维修队人员都能独立，安全使用我们的产品。

而后又对我公司早期入场的产品进行了现场售后维护，使客户对我们的产品和服务得到充分的认可。

对此我们每个在场的海洋王人内心充满着成就感和自豪。同时也体现了我们团队协作集体奋斗的精神，让我们对以奉献为乐，以工作为荣有了更深的理解，让我们为海洋王的灯光照亮世界每一个角落而努力奋斗！

（银川服务中心银川管道部供稿）

