

以温暖的情怀,做有温度的企业

——记咸宁温馨家园商贸有限公司总经理朱富敏

■ 策划 李建文 文/记者郭蓉 通讯员刘金先 图/赵忠志

见过朱富敏的人都知道,他身上有一股“劲”。

作为一名政协委员、视老师为最神圣职业的商界精英、从卖日杂到拥有9家连锁家电卖场的企业老总,他身上的这股“劲”平和、有力,给予人亲切与温暖。

如今的朱富敏,拥有“湖北省帮扶下岗职工再就业工程明星”、市“百星耀鄂南·十佳个体经营户”等一系列荣誉称号。而很多人大概无法想象,“温馨家园”品牌影响力越做越大,他至今却仍在一间十平方米左右的简陋办公室里办公,十几年来从没挪动过。

朱富敏,咸宁温馨家园商贸有限公司总经理,中共党员,咸安区政协委员,“湖北省帮扶下岗职工再就业工程明星”、市“百星耀鄂南·十佳个体经营户”,曾获评2015年度“咸安好人”、2016年度“咸安道德模范”等个人荣誉,公司多次获得“质量信得过单位”、“消费者满意单位”等荣誉称号。



委员简介

1 两次“转身”,造就“温馨家园”

“我个人没有什么特别的,还是多说说我的企业吧。”这是朱富敏接受采访时挂在嘴边的一句话。

事实上,朱富敏充满传奇色彩的个人经历,是无论如何都让人难以忽略的。

1965年,朱富敏生于一个普通农民家庭,家里兄妹8个,生活十分清苦。他从小立志以读书改变命运,于1983年以优异成绩考入湖北大学化学系。在校期间,他不但担任学生会干部,还在大三那年入了党。

1987年毕业时,校领导在他的学籍档案里加了一份推荐材料,建议用人单位重视人才重用他。当年7月,他被分配到咸宁高中,成为一名

化学老师。后来他又调到蒲纺一中任教,并教出该校在赤壁市的第一个理科状元、8个学生考上重点大学。

在那个年代,当老师在人们眼里是个“铁饭碗”,朱富敏也用教学成绩证明,他能把这个“铁饭碗”端得又稳又好。然而1993年,他做出了一个让所有人意外的决定:辞职下海。

辞职后,朱富敏去过东莞、深圳、珠海,一方面被沿海发达地区的繁荣经济吸引,一方面憋着劲想要找到适合自己的舞台施展拳脚。当时顺德有所学校开出比内地高出几倍的工资聘他继续任教,他没有接受,而是选择了另一家合资化工企业,应聘当了一名业务员。

短短三年多时间里,朱富敏把公

司的业务由广东、福建扩张到湖南、湖北,职务由最初的试用业务员一路升到主管、副总经理,而工资更是由800元涨至每月6000多元。

当时朱富敏如果继续沿着这条轨迹前行,用现在网上流行的话说,毫无疑问将走上令人羡慕的“人生巅峰”。然而他再一次做出了令大家意外的决定:辞职回家。

1996年底,朱富敏从公司辞职回到咸宁,打算自主创业。然而刚回来那段时间,他并不知道该做什么、能做什么。经过认真的市场考察后,他最终租下一个不足30平方米的门店,卖起了塑料制品、煤炉、拖把和小家电,并为这个店取名为“温馨家园”。

2 两条原则,奠定发展基础

时隔20年,如今的“温馨家园”已发展为年销售额过千万、在城区及周边拥有9家家电卖场、工作团队近80人、物流配送车10辆的家电企业,早已不是当初那个不起眼的小店所能比拟。

朱富敏的“温馨家园”是如何由一个不足30平方米的小店,一步步发展成如今规模的?这恐怕是很多人都感到好奇的问题。其中奥秘,就藏在朱富敏办公室的墙上。

去过朱富敏办公室的人都知道,他的办公室很简陋,唯一的也是最醒目的“装饰”,就是他挂在墙上的9块标语牌。而这些标语,没有一句是摘抄所得,全是他自己在创业之初就拟下的企业经营准则,其中挂在第一位的就是“信誉与生命同在,信誉与人格同等”。

说到这句标语的由来,其中不无

朱富敏创业之初的艰辛与酸楚。

其实在朱富敏刚开起“温馨家园”的时候,很多人对他的印象仍停留在“咸高老师”的阶段,见他丢掉“铁饭碗”后,兜兜转转一番,最后却开起不起眼的日杂店,对此都嗤之以鼻。每当有人问他为何“越混越差”时,他只能无奈地自嘲:“当不好老师呗。”

在遭遇了各种异样的眼光后,朱富敏反而决心一条路走到底,想要做出成绩给大家看一看。当然,光赚到钱是不行的,还要成为让大家尊敬的人,这就要求既要把人做好,也要把生意做好,从那时起,他便把信誉、人格和生命划上了等号。

当企业以信誉至上的时候,市场给予的回报是看得见、摸得着的。朱富敏的生意蒸蒸日上,到2002年5

月,“温馨家园”由原址搬迁到咸安鱼水路,营业面积一下扩大到400多平方米,经营范围由日杂小家电扩大到大家电,而且由原先代理普通品牌升级至专营精品名牌。

规模扩大了,销售量提升了,很多时候,诱惑也自然变多了。为了防止员工在销售、维修过程中动“歪脑筋”侵害消费者的利益,朱富敏定下了另一原则,同时也是他办公室墙上的另一块标语牌上的内容,“君子爱财,取之有道。企业所挣的每一分钱,都必须是辛苦劳动所得,是良心钱,是血汗钱。”

在维护消费者的利益方面,“温馨家园”有口皆碑。这一点从家电行业竞争日趋白热化,而“温馨家园”的销售量却一直保持稳中有进的发展势头上,便可略窥一二。

3

“温馨家园很温馨,一直伴我到如今。如若家里买电器,一定去找朱富敏。”这是一位老客户写给朱富敏的打油诗。而朱富敏能得到这样的信任与赞誉,离不开他与与众不同的顾客观。

在如何对待消费者这一点上,最常见的一种口号是“顾客就是上帝”,但朱富敏认为,“上帝”这种形容太虚、太遥远,最贴切的做法应该是“把顾客当父母、兄弟、姐妹,设身处地、将心比心地为顾客着想,全心全意为顾客服务。”

要做到这一点并不容易。就拿前段时间来说,因为持续高温,不少市民家里的空调都出现了制冷“乏力”的现象。这其实是空调本身的功率、性能决定的,而无关质量问题。但“温馨家园”就遇到了一个“难缠”的顾客,坚称是空调质量不好,无论如何解释也难以让他满意。面对这种情况,尽管空调已经安装好,要拆回来会令企业蒙受损失,“温馨家园”还是做出了为顾客退机的决定。

对于这个决定,朱富敏说:“如果进行换位思考,是我的父母兄弟在我这买了东西,难道我要为了一台空调和他们发生纠纷吗?当然不会。所以我会怎么对待自己的家人,就应该同等地对待顾客。”

不过这件事有一个令人哭笑不得的反转。退机事件后,很快“温馨家园”的安装师傅接到一个新的单子,上门服务时发现,这家顾客正是之前不依不饶要退机的那位。原来退掉之前的空调之后,那位顾客对空调的需求并未改变,想来想去觉得还是“温馨家园”的服务好,可是又不好意思“回头”,于是悄悄换了一家“温馨家园”的分店,买了这台新空调。

朱富敏在经营管理上还有一个不同,那就是员工犯错后,公司从来不要一分钱的罚金。他设立了一个“快乐基金”,所有的罚金都存在里面,专门用于组织员工聚餐。

“罚了钱,用来让员工聚餐,他们就不会觉得受到了公司的克扣,工作中就不会有怨气。”朱富敏说,除此外,“温馨家园”还特别重视员工的工资、福利。当企业让员工满意了,员工就能让顾客满意,然后顾客就会让企业满意,如此形成良性循环。

一路走来,朱富敏取得成功的同时不忘反哺社会。每年,他都会慷慨解囊,资助贫困生,慰问孤寡老人,支援灾区。2015年,他曾一次拿出价值5万元的洗衣机、电冰箱、电饭煲,与咸安区扶贫办合作,开展精准扶贫,给困难户派送家用电器。他还与咸安区总工会合作,先后与30余位下岗困难职工建立了帮扶关系。今年以来,他多次向家中遭遇不幸的贫困学子捐款,积极为农村修路造桥出资。

谈到这些年最大的成就,朱富敏最满意的是,自己无愧于社会、企业和家庭,无愧于自己政协委员的身份。未来,他将继续一步一个脚印,为实现个人与企业的社会价值而努力前行。

两个不同,树立「温馨」品牌