

## 久诺总经理在 2012 年会讲话（摘要）

### 一、品质是品牌的根基 施工队与客户是检验品质的唯一标准

品牌不只是简单搞一下包装与做一做广告。客户选择品牌，绝对不会为品牌而品牌，品质！品质！品质！品质永远是品牌的根基。久诺在品牌建设过程中，推广重要，品质更重要，并且永远重要、始终重要。

久诺 2012 年将继续完善品质保障体系，严格细化品质管理，从制度上、管理上、流程上确保品质的稳定性，必须做到销售出去的每一款产品，都是优质的，“久诺产品好不好？”“久诺产品有多好”，我们自己说了不算，只有施工队、客户说好才叫好！

### 二、久诺真正的产品不是原材料 而是优秀的解决方案和成品

客户选择久诺真正的需求是什么？绝对不只是一桶真石漆或外墙涂料，而是一套具有针对性、专业性、高性价比的解决方案。“三分涂料，七分施工”。客户选择久诺就是为了获得优质的成品，客户真正想要的是：“美观具有品质感的建筑墙面。产品品质再好，成品或施工没做好，那是对客户的犯罪。

久诺作为真石漆行业标准的制定者，不仅要向客户保证产品的品质，更要提供最具性价比的解决方案。在成品和施工品质控制方面，进一步完善工程品质保证体系，用富有竞争力的激励和奖励制度，在全国范围内吸引优秀的施工队。力求将每个工程做成精品！

### 三、客户对服务的满意度 是衡量销售成功与否的第一标准

市场经济本质是一种服务经济，我们必须承认、尊重客户在市场交易中的主导、决定地位。客户利益神圣而不可忽视、忽略。销售的 80% 的服务，我们要永远牢记客户只会给久诺一次机会。

我们的目标是中国真石漆第一品牌，服务意识、服务态度、服务质量也必须以第一标准来执行，在服务客户过程中必须做到热情、积极、高效、专业。每个部门必须加强学习，成为真石漆涂装专家，为客户提供专家级的服务。2012 年公司将会加强客户回访工作，根据客户的反馈严格考核销售部、客服部、工程技术部等各部门的工作。客户对久诺服务的满意度，是衡量销售是否成功的第一标准！

### 四、做学习型企业 学习力就是久诺创新力和竞争力

学习力企业的第一生命力，自我满足是企业的癌细胞。当我们觉得自己做的已经足够好时，那距离失败已经不远了。每个久诺人、每个部门必须保持紧迫感、积极主动的学习，通过学习提升自己的专业性、创新能力，停止学习就是守旧，守旧就是倒退，放弃学习就是放弃创新，放弃创新就是放弃客户、放弃市场。

优势是暂时的，保持优势的最佳途径就是学习，久诺要做学习型企业，每个部门必须通过学习来提升我们的创新能力，用创新的产品、技术、服务来赢得客户的认可和信赖，并最终体现企业的价值。

### 五、坚守“双赢、多赢”的价值观

公司与施工队、渠道商、客户以及每个合作伙伴，包括原料供应商是一个利益共同体。大家在利益上的关系绝对不是“你多我少”，而是“你多我更多”。每个久诺人、每个部门在工作中必须尊重每个合作伙伴的利益，禁止利用工作便利和手中的权力向施工队、渠道商、原料供应商“吃拿卡要”，索取回扣，为久诺品牌做减分。

久诺品牌的口碑是建立在每个施工队、渠道商、客户、原料供应商的心里。在合作过程中，必须坚守“双赢、多赢、共赢”的价值理念，我们只有重视、满足每个合作伙伴的利益需求，公司的利益才能最大化。任何忽视、轻视、无视合作伙伴的利益的行为，都是在损害公司的利益和声誉，是对久诺品牌的犯罪！

## 六、用第一的行为服务于“真石漆第一品牌”的目标

客户选择品牌都有非常明确的心里预期。“真石漆第一品牌”的目标，已被客户广泛认知。客户选择久诺，心里的预期全部都是“第一”：品质第一、服务第一、技术第一、施工第一等等，在合作过程中，客户会用“第一”的标准来严格要求我们。久诺整个团队必须把“真石漆第一品牌”的目标和使命内化，装到心里。用“第一品牌”的高度和标准来要求自己、提升自己。我们必须做到“有第一的言，更有第一的行；有第一的形，更有第一的质；有第一的名，更有第一的魂”。因为“真石漆第一品牌”从来都不是口号，而是我们必须践行的目标！

## 七、永不低端产品，用价值而非价格服务客户

高品质的产品和服务永远是市场的主流。低档低价的价格优势，是以降低产品品位，忽视、甚至损害客户利益为代价。低价产品虽然短期能赚到“钱”，但是赚不到“心”，赚得了“一时”，赚不了“一世”。我们久诺是做品牌，我们不仅获得合理的利润，更要获得客户长期的认可和信赖，赚的是“人心”。做品牌是一个长期的过程，注重的长期的战略收益，而不是短时间内的获利。

品牌是“人心”工程，我们必须要做有价值的事，用高品质赢得客户和市场的认可。通过为客户创造价值，获得企业合理的利润。用价值吸引客户，用价值提升品牌的竞争力。

## 八、坚定信念 齐心协力 发挥团队合力

“真石漆第一品牌”的目标距离我们可能是一步之遥，也可能遥遥无期。目标的实现不是靠总经理一个人，而是靠大家每个人坚定信念，齐心协力，团结一致，充分发挥团队的合力才能达成。

2012年公司通过全新的制度来激励、约束每个团队成员，包括总经理。公司最大的权威是制度，而不是总经理。每个人、每个部门必须服从制度。任何人一旦违背制度必须接受相应的惩罚，该调岗调岗，该淘汰淘汰，从根本上保证团队的纯洁性。

希望我们每个久诺同仁都能重新审视自己，调整自己，找准自己定位，坚定理想和使命，为久诺“真石漆第一品牌”付诸于行动！

久诺品牌创始人兼总经理：王志鹏

2012.1.15