

抓好回款创造更大价值

年底，市场一线都在拼命提高销售业绩。讲到销售，不得不讲一讲回款工作，因为只有回了款才是完整的销售。回款，是每个销售人员的关键责任，关乎每个人的切身利益，关系部门的自主经营，同时货款也是公司的血脉，事关公司的经营安全。每年的销售大会上，回款都是突出的问题，公司部署大家重视抓回款、成立回款专项小组，落实回款计划等。

根据回款工作抓的好的服务中心做法，在年底紧张冲刺的同时，我们还应该从以下几个方面，紧锣密鼓地加强回款工作。

一是增强回款意识。销售中，最关键最重要的一环就是回款，倘若一个销售人员无论其销售业绩多么辉煌，但是回款率十分差，那么他也不算是一个优秀的销售人员，每一笔订单也不能称之为成功的销售。唯有将货款完全收回了，才是销售完成了。那么，我们就应该按照公司的要求，从员工入司培训开始，在每个人心中牢固树立回款意识。另外，通过长期、持续的要求，培养每个人的回款意识。回款好的服务中心，在日常的例会中，进行专门的回款分析。不仅分析已经签订合同没有回款的订单，还包括客户已确认，即将签订的订单。如果不清楚货款来源、回款流程、节点等，那么这样的订单就要进行认真审核。在平时扎实抓好回款的同

时，年底冲刺的时候，我们更不能为了业绩而放松回款工作的要求。不管在什么时候、什么理由，都要先把资金和回款流程落实清楚。

二是回款工作细分量化。回款工作要抓好，必须要对回款目标进行细分量化。在回款好的服务中心，设立了专门的回款专项小组。对每一笔滞期货款进行分析，梳理每个关键点的问题，并且制定明确的工作计划，落实到具体的责任人、时间。另外，在具体的回款流程上，一方面我们要按照流程把自身的工作做好，尽到我们的职责，尊重客户单位的办事制度、原则，但另外一方面也要灵活处理，积极为自身创造机会。站在客户角度考虑问题，多与客户做朋友，客户一定会理解我们的工作，为我们创造条件、提供帮助来解决问题。

三是在服务中心内部营造提前回款光荣、滞期回款可耻的氛围。通过每个订单回款的执行，对回款工作完成好的人员及时进行鼓励和表扬，对滞期货款长期未回的进行梳理分析，制定明确的计划。营造回款光荣的氛围，让员工将回款工作牢牢记在心中。

四是严格按照公司回款制度执行，规避回款风险。对于一定金额或者中间商采购的情况，一律严格按照公司要求执行。对客户摆清事实、讲明道理，争取客户的理解，坚持按照公司的原则、回款制度办事。时间长了以后，

客户也能理解、支持我们的工作，不会再对我们的回款政策有什么异议。

总之，只要我们牢牢树立回款才是真正给公司创造价值的意识，严格

按照公司制度执行，争取客户的理解和支持，就能够将回款畅通无阻，为公司发展贡献应有的力量！

快速反应

说老实话，办老实事

在开展今年的《钱学森传》和《邓稼先传》读书辩论赛，还有一级部门领导读书沙龙的过程中，董事长对辩论和交流的一项重要指导，就是要言之有物，把书读通读透，摆论据、讲事实，更要转化为下一步工作怎么去开展，不要言之无物、空谈阔论。这无疑是对我们很多人提出的非常有益的意见。因为空话太多、言之无物，正是我们有时会犯的毛病。改正了这个毛病，是对求真务实工作风气的进一步提升。

言之无物，空话连篇，可以说在我们的工作中随处可见。比如，在我们的总结与计划中，明确具体的措施不多，让人捉摸不透的空话不少；在推进工作的时候，领导询问有没有什么困难时，回答是问题不大。“不大”不知到底有多“大”？这些空话如果用于交流，既不能有准确表达自己的真实想法，又使对方难弄明白，让工作更难推进。更进一步讲，这些问题造成的危害极其严重，直接影响了我们目标的实现。

究其深层的原因，无非就是棱模两可的空话有莫大的妙处。

妙处之一可以进退自如。比如，在讨论一项工作是否完成的时候，有人以“差不多完成了、快了”对付。这样回答，既能进又能退。进一步来说，这句话的意思是正在积极落实领导的指示。退一步来说，如果领导发现有不足之处也留有余地，因为说的

是“差不多”。就拿“差不多”这个词来说，它究竟指的是百分之九十以上，还是指的是百分之八十以上，或者是百分之七十以上，无从追究。

妙处之二可以打马虎眼。当领导询问工作进展时，心里没有底，说不清楚，于是便用棱模两可的话搪塞过去。比如，当领导批评我们某项工作、订单推进不力，导致进展缓慢，我们辩解：“我们经常跟进啊！”什么叫“经常”呢？跟进几次是经常？缺乏具体的、量化的数字，其实就是敷衍、打马虎眼。

妙处之三可以不得罪人。在批评工作、指出问题的时候，有些领导干部喜欢用“有的”二字，这样就留足面子，避免得罪人。更有甚者，喜欢“点到为止”。这就是不敢讲真话，不勇于承担自身责任。

常讲空话是一种习惯，这种习惯的养成源于我们摒弃了科学严谨的工作作风，摒弃了求真务实的工作要求，最后导致责任的缺失，工作的失误。所以，治疗空话的药方，就是讲事实、讲数据。在以后的工作交流中，不管是书面还是口头，都应该禁止空话，务求言之有物。因为不能搪塞了，大家就必须去分析了解最真实的情况，领导干部必须基于事实进行管理，这样工作中的差距与不足一目了然，改进起来也就有了方向和目标。



11月2-3日，各行业事业部分别在深圳、北京、西安、武汉、郑州等城市举行了2018年下半年QCC发表会。参会的QC小组各展其能，将工作中存在的问题、改进方法和取得的成果以形

象、生动的方式展现出来。根据每个小组的表现，各事业部最终评选出了一二三等奖和优秀奖，其中一等奖将参加年底公司级QCC发表赛。



公司各部门陆续举办邓稼先读书交流会

金秋送爽，在这美好的时光里，公司下半年的《邓稼先传》读书活动开始了，每个部门陆续开展读书交流会。他们通过阅读书籍，联系自己的人生和工作实际，把阅读的所思所想与大家分享，在交流中碰撞思想，提高认识。现在就让我们看看读书交流会的风采吧！



11月9日，总裁办在4楼多功能厅举行了《邓稼先传》读书交流会，交流阅读感受，加深对作品的理解，学为所用。交流会分为三大部分，分别为“真情告白（感悟篇）”、“情景再现（表演篇）”和优秀节目颁奖。

第一部分“真情告白（感悟篇）”，每个人结合工作实际，发表了自己的阅读感受，也从其他人的分享中，发现阅读书籍的不同角度，丰富了对邓稼先、对工作的认识，体悟生命的意义。

第二部分“情景再现（表演篇）”，

每个二级部门通过邓稼先的经历和故事，结合海洋王的人生观、价值观，通过表演和情景朗读等形式展现出来。朗读声情并茂，感人至深；情景表演惟妙惟肖，令人印象深刻；最让人难忘的是相声，以诙谐幽默的语言高度概括了邓稼先的一生，引得众人哈哈大笑又发人深思。

最后成总给大家分享了两个抗战时期的故事，号召大家学习邓稼先不怕困难、科学严谨、目标坚定、乐于奉献的精神，认真做好每一项工作。



供应链管理部

不同于总裁办聚在一起，供应链管理各个二级部门分别举行了读书交流会，他们有的在会议室，有的在工作场所的空位上，一个部门的人聚在一起，就开始了

读书交流会。虽然形式简单，但大家都把自己的所思所感说了出来，有的还结合邓稼先在工作上的行为做自我检视，并对自己的工作提出了可行的改进计划，赢得大家的赞扬。



市场部



品质保证部



发展研究院



军品四 服务中心



沈阳公消 服务中心



海洋王照明为“进博会”保驾护航



11月5日，以“新时代，共享未来”为主题，举世瞩目的首届“中国国际进口博览会”在上海拉开帷幕。作为世界上第一个以进口为主题的大型国家级展会，本届进博会吸引了130多个国家和地区的企业莅临，共享中国发展机遇。

充分、完善的后勤保障对展会的成功举办发挥着重要的作用，在众多的保障队伍中，作为国内最具影响力的工业照明企业，海洋王照明随国家电网一起投入到保电工作中，为进博会提供24小时的照明支持。

准备工作于10月底开始。南京网电服务中心的吕经理接到客户的电话后，第一时间赶到客户办公室，与客户沟通照明支持的方案。随后几天他积极参加客户组织的临时会议，商讨保电工作的具体开展。

10月31日，客户在上海举行水电煤

三方单位的授旗仪式，场面十分壮观。

经过前期的沟通和讨论，客户已经确定基本方案。11月1日起，紧张的准备工作开始了。吕经理立即着手协调灯具，并在主任和服务经理的协助沟通下，相继克服了燃油、运输等一个个难题，3台照明灯塔顺利运至现场。中心员工也赶至现场，对灯塔进行调试和故障排除，检查灯泡、升降、转向、遥控等正常运转。为了配合客户的预演和排练，一位员工在伤到手指，进行简单的止血包扎后，就继续投入工作了。

11月1日上午，服务中心张主任在参加完苏州现场的授旗仪式后，立即赶往上海，下午与客户陪同上海市副市长时光辉视察抢修基地。当时已临近傍晚，现场在灯塔的照耀下非常明亮。视察结束后，客户领导与中心主任和经理亲切握手，对我司提供的照明支援大力称赞。

得知11月4日国家电网董事长舒印彪视察应急抢修基地，11月2日一大早，我司人员就赶往现场开始紧锣密鼓的彩排准备工作。应急基地位于会展中心2公里处，临时搭建在一块空地上，由于是刚修的路，现场没有路灯，而舒总又将在晚上6点到达，相对比较昏暗。原有的3台照明灯塔已不能满足现场工作需要，客户临时要求增设3台灯塔，2台布置在抢修基地内，4台布置在路上。时间紧迫，苏州部和上海部经理分头行动，不仅满足客户要求，还有协调到一台备用灯塔。在灯塔到达的当晚，我司人员又对灯塔做了检修和调试，直到深夜全部完成才返回。

11月3日，是舒总视察前的彩排工作。我们早早的来到抢修基地，场地内的两台灯塔分别放置在主席台的两侧，横幅标语挂在灯塔上，显得整个场地更加气势磅礴，将电网人保电的决心充分

的显示出来!

11月4日晚，舒总准时到达基地，电网应急基地列装完毕，整齐划一，6台照明灯塔全部升起，现场灯火通明，亮如白昼。

由于前期准备工作比较充分，11月5日至10日进博会开展期间，所有照明灯塔运转正常，海洋王不辱使命，实现了既定预期。

上海进博会圆满完成，客户对应急照明灯塔在大面积照明环境下的使用效果非常满意。我司人员在照明保障工作中展现出的认真和敬业，获得了客户的一致认同和赞赏。通过参与这次进博会保电，我们积累了更多的大型演练和保电经验，提升了员工的服务意识和响应速度。在今后的的工作中，我们将继续坚持以实际行动践行海洋王照明的服务承诺，给客户带来更多更大的价值。

(南京网电服务中心供稿)

简单的事情用心做



改造前



改造中



改造中



改造后

早上七点不到，合肥网电服务中心的小张已经在客户的仓库里紧张的忙活起来，整理仓库，清扫，按照大小、轻重、常用不常用，从里到外归置好，定位摆放，贴上标签。她调皮的说要赶在客户上班之前把仓库做好，给客户一种错入到别人家仓库的感觉。

合肥网电服务中心的小朱是一位怀了六个月身孕的孕妈妈。国庆期间，别人都在度假，她却没闲着，听说客户要创星级单位，怀着六个月的身孕，协助客户整理共建5S仓库，为客户创建星级单位增添了一份海洋王文化的力量。

以上只是合肥网电服务中心为客户服务的一小部分。合肥网电服务中心坚持从基层做起，关注客户动态与变化，积极围绕客户解决工作中存在的问题。在艰难的市场环境中，他们运用多种工作手段，不断加强与提高服务质量，并把服务工作做好档案整理，定期汇报，得到客户的认可，满足客户需求。

除此之外，合肥网电服务中心的李主任在中心大力推行比学赶超，不论员工还是经理，都要相互学习，共同进步。他们把与客户共建5S看成自己的职责，每个服务部的经理和员工，都在认真的向客户

推行，站在客户的角度，为客户思考，帮助客户解决问题。

为客户做5S，并不仅仅是向客户展示海洋王的5S文化，还成为他们与客户沟通的桥梁，获得客户的认可与信任。一次，李主任和一位经理一起拜访客户，因这位经理为客户做过5S仓库整理，并做成方案向客户汇报展示过，客户对此给予好评。拜访过程中，客户向李主任感谢海洋王给他们的帮助，并表示相信海洋王的产品和服务。最后服务中心凭借共建5S的良好基础，在多家竞争企业中脱颖而出。

据统计，合肥网电服务中心与客户共

建5S，平均每周3次以上。每次拜访客户，他们会在等待客户的间隙，认真的做好5S服务。大到整个仓库的摆放设计，小到每个标签的定位，他们都坚持做到完美。

马云说：“复杂的事情简单做，你就是专家；简单的事情重复做，你就是行家；重复的事情用心做，你就是赢家。”合肥网电服务中心的员工坚信，只要坚持简单做、重复做、用心做，为客户提供有质量的服务，就一定能获得客户的认可，成为客户最长久的合作伙伴。

(合肥网电服务中心供稿)

甘孜州白玉县堰塞湖抢险纪实



11月3日，金沙江白玉县境内再次发生山体滑坡，形成堰塞湖，造成金沙江断流。面对突如其来的事故，国家及当地政府高度重视，立即开展应急抢险工作。客户也迅速投入抢险保电工作中，并请求成都网电服务中心给予人员和物资协助。

为了能够快速到达现场，成都网电服务中心员工，克服高海拔和冰雪天气，连续行驶20小时，驱车1000公里快速到达现场。冰雪天气下，海拔4000米以上路段，道路已结冰，车辆必须安装防滑链才能安全通过。

到达现场后，与客户简单沟通，他

们立即行动起来，在天黑之前完成灯具的检修和摆放，为夜晚抢险作业做好照明准备。抢险过程中，他们充分发挥不怕吃苦，艰苦奋斗的精神，在艰苦的环境下，坚持完成照明保障工作，现场还发挥专长，培训客户使用发电机。

11日下午，金沙江白格堰塞湖泄流

槽工程已完工，12日凌晨至上午开始过流泄洪，下游紧急撤离人民群众，成都网电服务中心员工又马不停蹄的赶往下游泄洪点支援。

(成都网电服务中心供稿)

试灯让客户更直观 感受我们的照明效果

兰州网电服务中心员工小高获知客户有电缆隧道照明改造意向，一直与客户沟通，并设计了多种方案，供客户选择，但因该项目竞争厂家较多，客户一直无法确定采购意向。为了向客户展示海洋王的产品质量，帮助客户尽快确定采购意向。兰州网电服务中心与客户沟通，现场为客户试灯，观看照明效果。

11月8日，主任带领员工来到客户的电缆隧道现场，他们先根据前期沟通意向，与客户探讨灯具安装方案，

并安装调试好灯具。客户领导到现场观看不同角度的照明效果后很满意，并对灯具安装位置提出合理建议。

现场试灯，客户能最直观的看到灯具的照明效果，清楚的获知灯具质量。我们获得客户的认可，与客户达成合作意向。

真实感受胜于千言万语，只需要开关一按，一盏盏灯亮起，我们就这样征服了客户，我们为海洋王骄傲！

(兰州网电服务中心供稿)



真诚服务赢得客户的青睐

武汉公消服务中心得知客户要组织下属单位开展技术交流培训大会，立即与客户协调，最终客户同意在会场外面摆设展台。10月21日，武汉公消服务中心的员工不畏艰辛，早早在会场将许多适合客户使用的灯具和装备摆好，向参会人员展示，等待会议休息时向他们介绍装备。

会议休息期间，只要客户来到展台，或者在浏览海报，我们就发挥所长，非常热情的上前介绍，询问客户的需求，为客户介绍合适的灯具。客户的工作就是我们的责任，我们致力于让客户获得最满意的产品，为客户解决实际问题。为了让客户更直观了解灯具效果，我们还在晚上把灯具带到户外给客户演示效果，客户看到照明效果后赞不绝口，纷纷竖起大拇指。

我们的真诚获得客户的认可，愿意在培训开始前给出10分钟的时间演示。我们非常珍惜这次演示的机会，不断练习怎么更生动地把产品性能、规格参数、适用场景等展示得更好。演示开始了，我们以生动直观的语言向大家介绍，配合现场灯具演示，客户除了内心的赞叹还有连续不断的掌声。特别是在介绍其中一款灯具时，大家专注的看着演示，都忘记了鼓掌。客户评价这款灯具照明效果非常好，集照明和摄像于一体，能为他们解决很多现场问题。

通过这次展示，让客户更多的了解海洋王的灯具和服务，树立了海洋王的形象，我们相信真诚的服务和有质量的产品一定能获得客户的青睐，取得好的成果。

(武汉公消服务中心供稿)

