

🌞 如何看待问题及解决问题 🌞

根据金总 2020-12-01 笔记整理。

朴素而有力量，希望全体认真学习。

🔥 公司存在的现象

- 🔥 有问题不愿意说
 - 理由是怕得罪人，这是为什么？
- 🔥 但又没能力解决问题
 - 问题不解决就会恶化、会导致更大问题
 - 要么金总亲临一线主动发现
 - 要么客户把问题投诉到金总那里
- 🔥 金总出面协调解决问题，就会遭遇辩解三部曲
 - 先说这是别部门、别人的问题，和我们部门、和我没关系
 - 再说自己怎么努力、怎么吃苦，过去怎么怎么好
 - 最后抱怨客户不懂、客户挑刺、客户无理
- 🔥 习惯把所有问题归结为缺人、缺资源
 - 一类人，你跟他谈问题，他跟你谈条件
 - 一类人，你跟他谈问题，他跟你诉苦，说公司支持不够，缺人缺钱

🌈 金总的希望

- 🌈 用户永远是上帝
 - 用户是衣食父母，没有掏钱人的不是
 - 用户提意见很正常，多难伺候，我们得服务好
 - 记住古语：只有真正要买你东西的人，才会挑你
 - 成就用户，是我们永恒的生意经，是公司生存的基础，而且是我们生活的本意
 - 用户是朋友，先做朋友，再做生意
- 🌈 我们的目标就是让用户满意
 - 反思我们的产品，用户体验做得不够好，达不到用户标准
 - 通过真正了解用户，做出更好的产品来获得用户的信任
 - 无论研发还是市场，每个人都把为客户创造价值放在首位
- 🌈 研发怎么做
 - 假想没有市场人员或市场能力很弱，自己也能主动向前冲，不给自己找借口和退路
 - 做出真正好用的产品，打动用户，成就用户，让用户主动买单
 - 通过产品本身让用户惊喜，让用户成为公司的粉丝
 - 不要自己说产品如何好，要让用户说，用户的意见最有价值
- 🌈 市场怎么做
 - 引领公司去发现商机、创造商机、创新产品，积极抢占市场
 - 即使产品还不够完善，也能积极卡位，为研发赢得时间
 - 不要老抱怨产品不行，要把市场最新动态带给研发，多鼓励，多提积极有效的建议
- 🌈 管理者怎么做
 - 统筹规划，监督落实推进，奖惩分明
 - 每天、每周、每月 Review 问题和进展
 - 及时发现问题、及时解决问题
 - 团结才有力量，多说别部门、别人的优点，多帮助别部门、别人改进工作
- 🌈 每天都是新的起点
 - 学会主动清零，始终保持重新开始的心态
 - 不要老想着昨天的业绩，要多想未来的机会和挑战
 - 过去的好，可以给自己信心；但要抓紧改自己的不好，不断让自己变得更好
 - 每天都要进步，一个台阶一个阶梯的进步，面向未来冲增长
- 🌈 技术赋能管理
 - 管理要做数字化转型，从数字化 -> 数据化 -> 数智化迈进
 - 数据中台、技术中台、业务中台到管理中台全盘打通
 - 技术型公司，既要用技术服务客户，也要用技术武装自己

📖 金总近期推荐阅读

点击可直达正文

- 善待你所在的单位
- 最后一个月再拼一把
- 谈谈企业的人才观
- 字节跳动其实没有总部大楼
- 中台的本质及中台建设的4点思考
- 张一鸣：越是高级人才越要看基本素质

