



本次金总讲话覆盖四个主题：

- 对待问题错误的态度
- 对待客户正确的做法
- 项目-产品-运营彼此促进共同成就公司
- 我们应该怎么做

朴素而有力量，希望全体认真学习。

## 🔥 对待问题错误的态度

- 🔥 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，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

## 👤 对待客户正确的做法

- 👤 客户永远是上帝
  - 客户是衣食父母，没有掏钱人的不是
  - 客户提意见很正常，多难伺候，我们也得服务好
  - 记住古语：只有真正要买你东西的人，才会挑你
  - 成就客户，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
  - 客户是朋友，先做朋友，再做生意，以和为贵，和客户建立一辈子的关系
- 👤 我们的目标就是让客户满意
  - 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
  - 你如果不持续努力，你的项目建成就意味着已经落后

## 🍎 项目—产品—运营彼此促进共同成就公司

- 🍎 项目和产品互相依存、彼此促进
  - 通过做项目，积淀出来就是产品
  - 有机会做更多项目，才能持续推动产品完善
  - 产品持续完善，就能拿下更多项目，做好更多项目
  - 项目中产品化程度越高，则复制越快、成本越低、效率越高、收益越大
  - 产品在项目中应用越多，对客户越有说服力，越好卖
- 🍎 好产品的特点
  - 我们要做体系化的产品，统筹规划、顶层设计、持续迭代演进
  - 产品要向自动化、智能化方向发展，研发人员少改或不改代码，就能满足用户需求
  - 好产品能适应更多项目场景，帮助公司用更少的人做更多的事情，带来更多的生意
  - 好产品不能仅仅考虑技术，也要考虑市场——能卖钱、卖多钱的才能称为好产品
- 🍎 运营赋予了项目和产品生命力
  - 把产品交付给客户，不是项目的结束，而是新机会的开始
  - 通过对数据和业务的运营，为客户持续创造价值，项目才会成功，才能引来更多项目
  - 时刻关注客户对产品的感受：好用吗？管用吗？数据准确吗？完整吗？系统稳定吗？可靠吗？

## 🌈 我们应该怎么做

- 🌈 学会主动清零
  - 每天都是新的起点，始终保持创业者的的心态和斗志
  - 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
- 🌈 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
- 🌈 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
  - 线上文档、线上会议、线上平台极大拓展了工作的方式和边界，对内方便增强管理，对外更好服务客户
- 🌈 公司推崇的团队精神
  - 上下同欲者胜，左右同步者赢
  - 胜则举杯相庆，败则拼死相救

## 📖 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](#)
- [和府捞面出中国记的准备](#)
- [从商业到精神商业](#)

