

为实现理想,当年只有20多岁的她单枪匹马闯入尚未成形的济南物流市场,作为山东济南物流行业的拓荒者,没有专业团队的支持,没有财力资本的保障,在一次次的挫折危机中,她勇敢地挺过来了,最终将公司从无名小辈发展成中国物流百强,打造成为物流行业的一颗璀璨明珠。

她,就是山东佳怡物流有限公司董事长孙倩,山东物流行业的传奇人物。

孙倩： 做物流行业传奇人物

本报记者 赵清华

年轻妈妈 勇做物流拓荒者

上世纪90年代,山东济南市的物流市场还没有成形,那时市场上存在的只有几家运输托运公司,人们对物流的概念不了解。

那时的孙倩刚刚20多岁,相夫教子的生活过了一年,看着丈夫整天为生活奔波,她早已按捺不住出去创事业,为家庭分忧的心情。一天,她得知“电子商务”、“物流”等新型商业模式时,产生了浓厚的兴趣,随着对物流的深入了解,她敏锐地感觉到在国外广泛应用的电子商务,在中国也必将成为一个大趋势,而物流是作为支撑电子商务发展的产业,必将拥有更广阔市场。看到商机的孙倩与丈夫商量后,决定独立创业,进军当时非常“前卫”的物流行业。

“理想很丰满,现实很骨感。”这句话用在此处真是再合适不过。在孙倩创业之初,她不仅了解到行业内的落后模式,也被当时的行业环境惊呆了。“脏、乱、差。”回忆起当时市场调研,她用了三个字来形容。从业者多为初中以下学历的货车司机,办公室里只有一台电脑、一部电话,办公环境也很差。“我当时感觉,自己一个大学毕业生,又是一个女同志,做这个行业太不合适了。”孙倩说,但考虑到行业前景,她对自己说:做行业的拓荒者,再难也要克服,再苦也要挺住!

于是,孙倩放下身段,她不再是一个柔弱女子,而是一个好强的创业者。没有专业团队的支持,没有财力资本的保障,孙倩担心有一天自己会坚持不下去,但她并不想给自己留后路。她用女儿王佳怡的名字为自己的公司取名“佳怡物流”,一是希望善待每一名员工,创造家的企业文化,给员工归属感;二是希望善待每一个客户,希望每一个员工用心对待客户交付的每一票货,时刻珍惜公司的声誉;三是表达一个愿望,希望公司像自己的孩子一样茁壮成长。

万事开头难 从赔钱到盈利

一个办公桌、一台电脑、一部电话、一部传真机、若干把椅子,这就是孙倩的办公室里的所有家当。“想喝咖啡的人,不会去茶馆的。”孙倩把客户目标锁定在大企业上,她说,当时,她的物流理念算是比较超前的,小企业还接受不了。“那时,市面上的物流就是单纯的运输,满车后才发货,货物流转很不灵活,而我们的理念是:物流作为商品生产销售供应链的第三方,销售方需要多少我们就发送多少,并且及时到货。”

这超前的服务理念得到了烟台某外资企业的认可,但当该企



佳怡物流企业集团15年庆典暨2014财年年度大会现场。

业派人来到孙倩的办公场所参观考察时,看到公司寒酸的条件,失望地离开了,合作的事也便石沉大海。

“一个新成立的小公司,没有任何固定资产,是没法取得他们信任的。”备受打击的孙倩并没有因此放弃,她依旧每天一大早便去拜访客户,尽管经常被拒之门外。

功夫不负有心人,半个月的拜访,让孙倩等来了她的第一个订单。晚上8点多接到的电话,要求次日上午10点把货送到烟台,任务很艰巨,而且还赔钱,但孙倩还是兴奋地接了单。“我当时送货是雇的车,只收了客户单件的价格,虽然赔钱又受累,但我们必须向客户兑现诺言赢得客户对我们的信任。”在那之后,孙倩又连续接了十几次这样紧急而难做的订单,客户被孙倩的真诚打动,几次合作之后,该公司的经理主动要求跟她签了合同,业务量也慢慢多了起来。

万事开头难,在拿下第一个公司的合同后,孙倩的客户拓展变得越来越顺利。不到半年的时间,TCL、长虹、三洋、熊猫等较大的家电品牌都被她招致麾下,佳怡物流慢慢地步入发展正轨,开始盈利。

坚持良心做事, 危机也能变商机

2001年3月初的一场事故,让刚有起色的公司再次陷入危机。一辆运往滨州的货车遭遇了抢劫,被吓坏的司机给孙倩打完电话后就“消失”了。接到这个消息后,孙倩没有怨天尤人,首先想到的是如何给这些客户一个交代。于是,第二天她挨个给客户打电话询问损失数额,“也不管客户会不会谎报什么的了,当时就是凭良心做事。”最后,她用自己家的房子做抵押向银行贷了20余万元,才把客户的钱给赔上。“当时就感觉把人家的货弄丢,就应该赔,哪怕是贷款。”

“其实,我们凭良心做事,可能会失去一些眼前的利益,但如果一路坚持下来,最后结果往往会变得更好!”孙倩说,她把客户的钱都赔上以后,业务量没减反增,月营业额从起初的几十万元迅速增长到几百万元。自此,佳怡物流的良好口碑便在业内树立起来。

2003年“非典”期间,众多行业受到影响,物流行业也不例外,但孙倩公司的车上却装满了货,“这些货物很多都是免费为企业事业单位、各类社会组织及个人输送药品等物资。”孙倩解释道,就这样,“非典”过去之后,她的货车上依然装满了货,公司的客户不仅仅局限在各大企业,个人和各类组织也加入了佳怡物流,从而变成她的客户。

向县级代理进军 完善网络布局

“物流要想发展,必须有自己的网络覆盖。”孙倩很快发现,自己当初用1万多元钱成立货运站,再做济南到青岛、潍坊等城市的支线业务,如此并不是真正的物流。

于是,2001年,佳怡物流开始做规划,确定公司战略方向为“山东区域性物流公司”,并在原有专线基础上扩大布点。先在临沂、烟台等物流较发达地市建立分公司,然后继续扩大规模,一年后,佳怡物流在山东省17个地市都成立了分公司。

2003年,山东省内的其他物流公司在各地市已有不少设有二级代理点,但是在各县级单位还没有公司设有三级代理点。这时候,孙倩又勇敢地作了一个大胆而有魅力的决定,她用不到一个月的时间在全省设立了100多个三级代理点,并作出同样的承诺:48小时内到货。“当时,很多同行都等着看我的笑话,在他们看来,这么折腾,早晚有一天会把公司折腾没了。”面对各类质疑,孙倩硬是坚持了下来。

县级地区的物流需求量还是比较小的,成立县级三级物流点之后,孙倩每天晚上坐在电脑前,看着县级点每天的资金损耗。她也意识到这次的决策有点超前,应该放慢步伐。“那完全是烧钱的节奏,但是因为我们已经向客户承诺了,即便烧钱,我们仍旧要坚持下去。”经过近一年的坚持,终于将网络稳定下来并慢慢出现利润。如今,佳怡物流已经将山东网络模式成功复制,在全国已设有1200多个服务网点,覆盖全国各个省份。

从家族制到现代化 引领行业大变革

2004年,孙倩的物流公司产值已经达到一个亿,完成了创业时期提出的“一五计划”。在公司成立的第二个五年,孙倩的丈夫王琳参与到公司的运营管理中来,“有活儿大家干,靠激情干活的时代已经过去,公司在我爱人的管理下,放慢了发展步伐,依照着标准化、制度化的路子发展下去,进入了规范化发展的第二个五年阶段。”

为提高公司人员素质水平,孙倩的公司在人员招聘方面一直采取高学历要求。“从创业初期,我们聘用的员工就是

大学生。”孙倩说,在“二五”阶段,公司开始聘用研究生、海归一族,而且开始隔代培养公司接班人。

为提高员工的专业知识水平及综合能力,公司内部成立了“佳怡大学”,对员工进行培训。另外,公司每年还选派部分员工出国考察、交流。孙倩告诉记者,根据相关统计,他们公司截至现在用于员工培训的费用约为4000万元。

2010年,佳怡物流进入“三五计划”时期,孙倩采取了对公司半放手式的管理方式。“这一阶段,公司的各项规范和标准都已经确立,管理团队也比较成熟稳定,我就是每月去公司两三次,听听各部门的情况,大决策、大问题面前我把把关就行了。”

去年,是公司“三五计划”的最后一年,孙倩作为公司董事长将企业经营权传承给职业经理人团队。公司实现了企业所有权与企业经营权的分离,从而实现了家族制企业向现代企业转型。



事业观

注重家文化 让员工暖心

“只有让员工不为家庭的事情困扰,他们才能更安心地工作。”在很多人看来,孙倩是一个特别爱家的女企业家。

为解决职工住房难问题,孙倩专门为公司成立了员工住房基金。根据员工工作年限以及工作业绩,买房时他们会收到一笔住房基金。员工儿女上学选学校、家里老人生病、职工及家属怀孕生孩子选医院等家庭事务,公司工会都会想办法帮他们解决。

丰富多样的集体活动让企业员工们乐此不疲。每年都举行的“六一亲子活动”是职工孩子们的最爱,“这个活动已经举办了10年,很多小朋友为了来参加我们的六一活动,宁愿不参加学校的相关活动。”在“六一亲子活动”上,每个小朋友只要有才艺都可以登台展示,最后,获奖的小朋友会踩着红毯,上台领公司专门定制的奖状和礼品。”而且,小朋友还可以拿着从学校获得的奖状,让公司为其装裱。

使公司的员工相处得如同家人一样,是企业家的较高境界。“公司里的员工结婚,如果在婚礼前一周邀请我做证婚人,时间排得开的话,我一定会到场。”孙倩说,结婚是一辈子的大事,这对他们都很重要,而且她作为员工们的大家长,能够出席的话,员工们也会感到很开心。

公司有些事,孙倩可能不会出现。但有三件事是她一定会参加的,“六一亲子活动”、员工们的婚礼,还有员工家老人离世。孙倩认真地说,“感觉在这些时候,自己是有价值的。可以帮到别人,总比别人帮我好吧。”

爱情观

保持最初欣赏 成为“良师益友”

谈到与丈夫的相爱,孙倩很恬静地说,“我先生做老板的时候追我,我一直没答应,但是他三次创业失败之后,我同意了。因为,我相信他,我感觉他是一个有理想的人。”

在孙倩接受采访的当天下午,碰巧经过采访地的王琳也专门赶到现场停留了片刻。“我最佩服夫人的一点,就是她的企业家精神……她很善良……”王琳说道。而这时的孙倩却羞涩地打断了丈夫的话,“来,我们说点别的话吧!”

孙倩和王琳结婚近二十年,他们仍保持着最初的那份对彼此的欣赏。身边好多朋友说他们就是“良师益友”,在公司管理中,他们分工明确,孙倩管人,比如选人留人和育人方面,王琳管事,比如公司战略发展方向等方面的事情。

“我们经常会回到原点,这也是我们爱情能够长久保鲜的一个主要原因。”孙倩夫妇每年都会有5-6次的机会畅谈到凌晨一两点钟,他们会聊创业初期最难熬的日子,聊理想、聊生活、聊孩子、聊未来……