

在“大众创业 万众创新”的时代背景下,越来越多的人谈论着创新,实施着创业行动。然后,商场如战场,如果还没有知己知彼,没有做好万全准备,没有团队的孵化,贸然创业,很有可能梦想提前破碎,钱财付诸东流。

今起,本报开通“创客”栏目,寻找创业路上的智慧家,为创业者提供经验和心得,作他们事业起航、发展阶段的智囊团,同时,也为创客们提供宣传和交流平台,资源共享,共同发展。

涓滴“成河”的智慧

记者 王志强

【题记】

眼镜行业,半医半商。一年前,经营着英翔·姜玉坤眼镜店、广州直通车眼镜店、英翔视光中心、德州市英翔视光眼镜培训学校等生意的张成河,再次将自己的产业做出了倾斜,开展眼科门诊治疗,至此,张成河的商业布局中,“商”和“医”进一步平衡。

本捧铁饭碗,奈何创业心。14年前的决定,让他迈进了眼镜市场,一路打拼,成为德州眼镜行业的领头羊。

他有何经验,与当下的创客分享?



独到眼光

做好人行、选店面的选择题

“十多年的艰辛创业,让你这个眼镜行业的门外汉,成为德州眼镜行业的领头羊,虽已功成名就,却依然走在探索前行的创新路上,这让我想起了郑板桥的《竹石》……”2016年德州市英翔视光眼镜公司的年会上,总经理张成河读了恩师刘一农老师写给他的信,信中既有对他成绩的肯定,也有叮叮嘱托,情真意切。

读完开头的那一刻,创业之初的情景便在张成河的脑海中涌现。2003年的冬天,淄博博山。雨夹雪打在时年31岁的张成河的身上,雨雪水灌进了棉鞋,除了走路时发出的扑哧扑哧的声音外,张成河还得忍受冰冷的双脚在鞋里面的滑动。

他走在博山的马路上,想起这一段时间调查市场的经历,感慨万千:眼镜店工作人员或者忙碌,或者不愿讲解,尽管他多次登门拜访,可他对眼镜市场的调研仍收获寥寥。如不是选择创业,此刻他应该

坐在装有暖气的房子里,喝着茶水,看着报纸,拿着固定的薪水,舒服惬意。

那不是他想要的生活。2003年,“不安分”的张成河决定到商海中闯荡,他辞掉了国企的“铁饭碗”,只身前往淄博、泰安、滨州等地作市场调研——带着眼镜的张成河想知道,这一行业能不能做?有什么注意事项?

“张成河,他还想去眼镜?”张成河,一开始并没有被很多人看好。站在博山的街头,他仰起脸,任雨雪打在脸上,他暗暗发誓:无论如何,自己选择的这条路要活出个模样。“要是我能干成眼镜这个事,那么我张成河什么事情都能干成,否则我啥也干不成。”他给自己押了宝,要逼自己一把。

到眼镜店端茶倒水,打扫卫生,给店员买早点,慢慢地这个勤奋踏实的德州小伙子赢得了店员们的信任,顺理成章的,张成河也逐渐掌握了眼镜市场的情况。不久,他有了自

己的调研报告:眼镜市场空间无限,他决定走进这个行业。

但是,首先自己得懂行。于是他前往淄博姜玉坤眼镜公司总部学习。一年之后,“姜玉坤眼镜”在德州生根发芽。

选址很关键。张成河把他的第一个店面安置在了电业局往南的新华路。彼时德州的眼镜店多集中在德州新华书店附近,他的选址被认为“很外行”。

不久,随着城市化的进程,原来很多的眼镜店面面临着拆迁,而在市区再找一个合适的眼镜店,没有了更好的机会。

张成河抓住了这一机会,快速布局发展。“像下棋一样,在地图上标注五年之后怎么发展?”良好的计划性和执行力,张成河的眼镜店发展迅速。时至今日,张成河的眼镜店已从1家发展到17家——既包括姜玉坤的中高档品牌,也包括广州直通车的中低端品牌。

不忘初心

奉献爱心,回馈消费者

“看到媒体报道你热衷公益事业,我心情十分激动,并为有你这样的学生而骄傲……”

他做了很多赔本买卖。2003年11月29日,第一家店开业的时候,张成河免费为老人配老花镜。家住国棉厂宿舍的一位老人抱着试试看的心态,到店后眼镜店免费给他配了老花镜。这位老人颇受感动,此后他格外留意有关张成河、有关英翔姜玉坤的新闻报道,并将新闻报道做成剪报。

这些剪报内容包括:

资助贫困大学生;每年教师节,他都为一线教师赠送眼镜;夏季,为在室外工作的交警和城管队员赠送太阳镜;逢年过节,资助贫困家庭;多年坚持进社区义务修镜、免费验光,免费为70岁以上老人配镜,为家庭贫困者减免视力矫正治疗费用……这些无一例外的都是张成河的善举和社会担当:这些也与他获得的各种锦旗和奖杯一一对应。

有人说他傻,大把的钱往外扔。他说他从小就是这样的一个人:

小时候兜里有两毛钱就说两毛钱,不会撒谎;长大后吃饭总是抢着买单……

初中值日排放自行车,作为劳动委员的他下雨天也在坚持。路过的老师会拍拍他湿漉漉的肩膀,表示鼓励。

“没有消费者的支持,没有英翔的今天。”……

现在,他觉得人都应该有情怀,而企业家的情怀应该是为社会创造价值,认清创造财富的本质。

市政协委员、德州市工商联副主席、德州市眼镜行业协会、德州市工商联眼镜行业协会会长……张成河的诸多身份,让他强烈地意识到,回报社会和关心公益事业,是自己肩上一份沉甸甸的责任。

他最近的打算是,和德城区黄河涯镇焦庄村支书张成岗商量,为村里的年轻人免费培训验光技术;同时张成河担任着德州蓝天救援队筹备组副组长,在大学路广州直通车眼镜店的二楼,提供了场地。

“成功需要的是脚踏实地地投入与一次次自我的超越和突破。忘掉周围的一切(过去的成功与失败),便是超越的开始,成功的开始。”老师的教诲,令他铭记,张成河重新出发:无论是做企业还是投身公益事业,一步一个脚印,涓滴成河。

狠抓质量

每副眼镜都打造成独一无二

“成河,还要记住,要想事业发展,还需求才若渴,因为市场竞争,归根到底是人才的竞争,设备需要人去操作,产品需要人去开发,市场需要人去开拓……”

恩师的这一观点,张成河高度赞同,他就是这样做的:眼镜对于眼睛极端重要,张成河极为重视质量的把控,而高质量需要人才的保证。张成河这样比喻:一个平庸的工匠,手下的每一件作品都是一样的,但是一个优秀的匠人,却能让每一件作品成为独一无二的存在。他一直培养自己的员工成为后者。

“单位曾经花钱派我到天津依视路职业培训学校进修,学到的技术使我受用终生。”在英翔·姜玉坤

眼镜旗舰店,员工张鹏对记者说。

和他一样,公司的众多员工都享受到了这种福利。公司斥巨资派员工到天津医科大、温州医学院、中山眼科学习,请名家来德州授课,开设英翔视光眼镜培训学校……

十四年来,公司培养出30多名一、二级国家级验光师,全国技术能手1个,省技术能手2名,德州市首席技师一人。值得一提的是,全国技术能手孙永刚也成了给眼镜诊断的“名医”:有一回药店的一位女士,抱怨她老公在别处配的近视眼镜不舒服,孙永刚重新给眼镜做了抛光后,佩戴时的不舒服感随之消失了。

“公司非常注重提高每一个员



工的素质、能力。”“为企业培养人才,为员工创造未来”,这是张成河一贯坚持的原则,他把构建和谐劳动关系作为企业发展的前提条件,而非仅仅是为了企业的眼前利益。

他从来不担心学有所成的员工再单独开店,他觉得企业家得有格局,给员工积极营造学习培训的环境,员工学有所成,老板也有成就感,“就算员工单独开店,也可以开展合作。”他有着这样的自信。

硬性规定

如与顾客吵架,那就得离职

“人生幸福机缘不会太多,机不可失,时不我待……”张成河觉得让消费者满意就是他的幸福。

张成河做了一些决定,尽管当时被认为冒着傻气,但事后证明,为消费者着想的初心,让张成河及他的企业赢得了良好的口碑,企业获得发展的良机。

有一项制度是,任何人都不能与顾客吵架,否则离职。这条规定来自于一位顾客的投诉:

这位顾客从其他眼镜店配了眼镜,由于佩戴时间长,眼镜腿由于氧化出现问题,到张成河的眼镜店维

修,工作人员为其免费焊接。半个月后焊接的地方坏了,这位顾客来了怨气;1个月后又坏了……

张成河了解到,由于长期佩戴,眼镜部件氧化,修好肯定不如新的,而且修好后佩戴时间或长或短,这与氧化程度有关,也与佩戴方式等原因有关,但是由于员工没有提前做好解释工作,以至于出现屡修屡坏的情况,给消费者造成了误解。

于是张成河制定了这条规定。起初,这让部分员工不解。“可能是顾客的原因,但是你是否看原因,没有提示给顾客?无论如何,为了提高

服务质量,这条规定作为铁律执行,否则离职。”

除此之外,张成河在德州率先开展24小时服务热线,还有流动服务车。每年春节期间,眼镜店大多关门休息,但英翔却通过服务热线和流动服务车,为消费者提供服务,比如眼镜腿坏了,急需隐形眼镜护理液,如果找不到眼镜店的话,只需要拨打电话,英翔的工作人员随之可以上门服务,而且服务均是免费的,尽管增加了运营成本,但英翔的坚持得到了顾客的点赞,张成河从消费者的满意中收获了幸福。

