

说明

- 友泊书屋介绍的方法遵循以下原则：
 - 定位高标准目标（追求理想化人生……可争取顶级名校……）
 - 提升真实能力（不追求短期见效的“技巧”）
 - （最）简单，（最）省时，但（最）需要态度——认真和毅力！
- 各项之间内容有关联，为防误导请勿片面理解，如有疑问请咨询友泊书屋，或参加周末的读者交流会当面沟通
- 本文档是友泊书屋员工内部培训的一项内容，感谢您的意见建议！

今日话题

- **书店的定位和品格要求**
- **在这里工作 → 个人的综合素质、品格修养**
- **最基本原则和习惯**
（例：日常语言中的交流原则）

友泊书屋的标准

- 专业店定位：学习（教育）
——中小学生的家庭教育 + 成年人综合素养的自我教育
- 提供：精选的各类别图书——顾客在其中自选的范围
- 顾客体验：看这些优选的范围内的样书 → 自选和购买
- 市场营销：让更多人理解书店的性质，能用好这里的资源
- 环境：静，专注，优雅
- 人的氛围：从我开始的品格建设

专业服务定位的背后

- 图书精选体系：15年，学生→所有人→学生，从内在分析 YOObOOK ERA (Everyone's Readings Analysis)，涉及东西方思维方式比较等
- 原则和习惯体系
- 对教育的理解：从幼年直到工作中贯通的教育和自我教育
 - 服务中了解和积累：中小学教育的信息和理解
 - 管理中涉及的成年后进一步修养的问题
 - 作为家长的体验：教育原则的实践

工作中经常碰到的状况

- 哪都有的基本问题：自己的问题，别人的问题；相对少
（坚持：谦虚、优雅的态度 + 明确的原则）
- 我们更多的麻烦——理想情况我们应该领先，但现实：
 - 更多顾客比我们聪明，即使年龄比我们小
 - 更多顾客比我们有涵养，即使年龄比我们小
 - “别人没说我，不是因为我够好，而是人家有涵养”

——被迫高标准：提高修养和智商；如果不好做，修养优先！

对应的几个要点

- 细节：
 - 服务，环境，图书
 - 业务相关教育情况的准确理解到位
- 谦谨：绝对不可以NBHH，注意语言、动作、情绪
- 修养：
 - 学习：专业外阅读 → 思维能力提升（以及眼界等）
 - 修习：东方传统修养 → 智商 + 品格 → 情绪，气质

在这里合格→优秀→“毕业”

- 原则：价值观；基本原则体系；责任感
- 习惯：时间；细节；交流
- 智商：逻辑思维能力，包括文科和理科；知识面、眼界
- 智商+修养：东方文化修为；视野
- 心理（→气质）：情绪；精神

原则 + 习惯

- 成年后改变命运轨迹的有效办法——可能唯一可以自主的
- 为什么AI可以预测人？为什么有算命？什么情况算不准？
- 管理的背后，宗教的背后，东西方* ——原则+习惯
- 自己不行，就只能被管理（或利用）→级别、阶层、层次
- **理**清楚原则（一到多） → 简化 → 随时提醒自己
 - 例，羊皮卷方法：3次/日 → 坚持一个月 → 下一条
 - 例，工作中：管理原则理解 + 日常流程规范
 - 工作中对个人也很可用，但远不能替代自己的

几个基本原则

- **财富观**：财富终极只属于社会而不是个体，不论企业和个人的成就，追求的只能是财富的管理权
- **经营管理的正道**：擅用财富资源，高效地做有益的事令财富增值，并合理地分配（导向）
- **营销和服务原则**：为顾客提供真正需要的商品和服务
 - 可能要基于内在出发的需求分析，而非市场调研
 - 针对真实需求而不是迎合，绝不能误导
 - 顾客不是“上帝”，但都是“上帝”派来的
 - 单纯靠技巧和投机可增短线效益，损失长线效益

关于财富观

- **财富观**：财富终极只属于社会而不是个体，不论企业和个人的成就，追求的只能是财富的管理权
- **致富的方式**：
 - **家庭**：包括婚姻方式
 - **暴力**：到手后向崩溃或向有效管理的转化
 - **欺诈**：到手后向崩溃或向有效管理的转化
 - **经营**：开发（创新）等
- **错误或者不清晰财富观导致的问题**：心理
 - **阴谋论**——利益、权力至上；投机和懒惰；浮躁……

我们面临的难度

- 成本，资本，人；环境的浮躁……

我们为什么还要做？

- 强大的真实需求：教育的普遍问题（*贯通教育的话题）
- 原理：有需求 → 有商机，而盈亏与否在于效率
- 因为坚持原则，有些短期行为不能做，似乎增加了难度，但会增加我们长远、根本的存在意义和不可替代的竞争力

大麻烦、大问题、大事决断时的原则：**原则 >> 计算**

几个基本习惯

- **责任感**：对自己和他人负责，成为基本习惯
- **专注力（→效率）**：细节准确到位，涉及相关的条理性
- **协作**：协作时间管控；系统协同习惯；个人条理性
- **放松、身心健康调节**

——前两项是小学生要求，后两项最多是高中生要求

责任感

- 工作中：真心地关心顾客的需求，真心地帮助
- 工作中：真心地关心合作的同事、集体、更多人
 - 把分配给自己的具体一件事做好
 - 把协作流程中自己负责的部分按时间做到位
 - 意识到自己工作对别人的影响→便利（不添麻烦）
 - 关注、关心、理解别人的麻烦→帮助
 - 意识到→理解单位整体的状况和需要

→学业→人生：基本能力→值得尊重和信任的品格→领导力

内部培训要点提示

- 几项必学的基本内容：
 - 东西方思维方式比较（品类分析和贯通教育的基础）
 - 贯通的教育（从终极需求倒推；工作中的能力；中小学生能力根本）
 - 常见心理问题：成人和青少年；修养是一生的事
- 中小学教育相关：
 - 教辅书：基本业务；理解与课外关系；可对照自己漏洞
 - 附近学校：基本业务；了解不同的教育，可对照自己漏洞
 - 中小学
- 成人（自我）教育相关：

感谢您提出意见，批评指正！

- 欢迎加作者微信(右侧二维码)提出意见和建议，或发邮件到 yoobookjl@outlook.com
- 本文档仅供个人交流参考；随时修改更新，以最新版本为准，请注意更新时间
- 本文档版权属于友泊书屋原作者，未经原作者书面授权，不可用于任何商业目的

