

怀揣感恩的心,“时哥”让家更温暖

——访富阳区“SEEGEEL时哥电厨房”刘建华

傅家淳 白泽/文 李忠华/摄

眼前的刘建华,一身休闲搭配与他气定神闲的状态很是搭配。70后的他,2016年从宁波来到富阳创业,成为“SEEGEEL时哥电厨房”的富阳区经销商,而熟悉他的人都会亲切叫他“刘老师”。

位于横凉亭路的“时哥”主要经营整体厨房和高端全屋定制,经过几年的经营,“时哥”在富阳不仅取得了年销售突破千万的傲人业绩,在业界也是让同行们纷纷竖起大拇指的。一个来富阳创业的宁波人,既没有资源,也没有人脉,他是凭什么在短短两年多的时间里,开辟出自己一片天空?

不走捷径 从困境中脱颖而出

“这几年,平时宁波教书,周末来富阳,两个频道之间不停切换就是我的常态。”已过中午12点,刘老师一边吃着外卖一边说。他并不是一个地道的生意人,目前还在宁波一所大学教计算机,有一个副教授的职称。

谈起创业初衷,他说,2016年那段时间,对“时哥”这个品牌进行了深入了解后,觉得这是一个机会。由于富阳的发展前景很不错,总部建议他到富阳开店,于是他二话不说,就来到了人生地不熟的富阳,开启了创业之旅。经过几个月的筹备,2016年的10月16日,富阳区的时哥电厨房店铺正式开业。

“说实话,当时,我对这个行业和做生意一点经验都没有。”刘老师并不是富阳本地人,他要人脉没人脉,要资源没资源,而且对于建材这一块,他还是一个地地道道的门外汉。他知道,他必须在客户这一块上下苦功,一切从细节出发,站在客户的角度去考虑,为客户提供优质的服务,主动帮客户解决问题。在售后上,时哥还一直坚持做免费的售后服务。“脚踏实地地去做事,我和团队就不会走捷径,这样反而做得比较扎实。”

刚开业的半年,在他的带领下,店里的生意做得很顺利。看到一切走上正轨,2017年春天,刘老师重新回到学校工作。就在那段时间,令他担忧的事发生了:团队开始失去斗志,业务直线下滑。

没有业务,让他感到焦虑,但让他更焦虑的是团队变得消极怠慢。怎么办?最终他下了一个决定,干脆关门歇业四天,带着全体员工去上海参加当时正在举办的建材展。展会后,他召集员工们开了一次谈心会。

命运似乎还是垂青于刘建华和他的团队的。经过这次深刻的谈心,大家开始主动地去做业务,而不像以前那样事事都让刘老师拿决定。“也许是运气,峰回路转,到了



2017年6月份,店里做了32单业务,六、七、八三个月共计做了200多万元的业务。”谈起这段往事,他不无感慨地说道。

感恩团队 亲如家人

2017年8月,时哥总公司开经销商年中大会,邀请刘老师以及员工们一起去台上分享。“那一刻,我们一起骄傲,那一刻起,我们之间的心是连在一起的。”

渐渐地,时哥的团队开始成长起来,凝聚力也越来越强,不再像刚开始总是依赖刘建华,而是会主动为店里操心。遇到工作需要加班,也从无怨言。“最让我感动的是,工作群里时常会看到他们之间的互相帮助,比如在业务上,因为一些原因某个员工暂时不能接洽,其他员工就会主动毫无报酬帮助他接洽客户。”

在生活上,刘老师和员工都很随和,也喜欢一起开开心心。但是到了工作时,刘老师却是一个很有威信的人。“服务好新客户,更要服务好老客户,这是我一直坚持的理念。营销就是经营自己,销售自己。而客户永远是我们最大的资源,所以对客户的服务必须做到尽善尽美。“刘老师要求他的团队始终铭记客户至上的理念,同时把自己经营好,因为他觉得,“只有别人认同你这个人,销售才会真正地做起来。”而他,也放手让员工去锤炼。平时,如果没有特殊情况,刘老师不会插手员工谈业务的过程,他信任他的员工,员工也信任他。“大部分业务,让他们自己独立地完成,经验就会积累起来,信心是需要去激活的,我们彼此之间的信任,也会由此建立起来。”

有了这样一个过程,有这样一个当家人,员工们开始把店当成了家,而不仅仅是为了赚工资。“平时在工作群里,经常有员工会主动给店里提建议。”下个月底,时哥的售后微信公众号就会开始运营,而这个建议就来自于一个90后的售后。“当时,我在群里看到这个小伙子提了建议,还写了一份详细的策划方案,真的挺感动的,我感觉我们真的是一个整体,他们也都是我的家人。”

在员工的筛选上,刘老师有自己的原则,他始终坚持一条底线,那就是人品必须要好。“无论我多忙,我都会亲自面试员工。而且面试往往会几个小时天南地北瞎聊,深入了解面试者的方方面面。”由于有这样的底线,他手下的员工,这几年几乎不存在流动性,他们像一个整体,凝聚在一起。

“我特别感恩我们这样的一个团队,如果没有他们和我一起奋斗,时哥也不会走到今天。”他说。



感恩客户 结伴而行

由于服务做得好,时哥积累下了一大批忠实的老客户。他们不仅会在自己的朋友圈推广时哥的产品,还经常主动介绍新客户给刘建华。“其实蛮感动的,有些老客户不仅回单率非常高,还把我这里当成他们喝茶聊天的地方,有时候,我的客户还会拿一些自己做的小吃送到店里,给大家分享。”

对于这份内心的感动,刘建华也会以实际行动,反馈给客户。今年正月里,他就在开元大酒店举办一次老客户的感恩活动。“到场客户接近20桌,这次活动,没有邀请建材渠道的人员,也没有邀请潜在客户,只是老客户一起聚会吃饭。因为我觉得,他们是我的朋友,也是我的贵人。”他表示,以后每年都会举办这样的感恩活动,他要把心里这份对客户的感恩之情,用实际行动表达给时哥的客户,并把这份情怀做成一种文化。

时哥团队,踏踏实实,一点一滴地做人做事,在富阳建材圈得到了尊重和认可。这个月,他们的第二家店——“时哥全屋定制”即将开业,位置就在时哥电厨房的旁边。

这些年,刘老师在为人处世上总结出一点经验,无论是对待亲人、朋友,还是员工和客户,只要心是真诚善良的,就一定会向好的方向发展。临近结束,刘老师不无遗憾地表示:“今天,我们时哥的一大家子要一起拍一张集体照,由于突发的工作,在这张集体照中还缺席了好几位家人,下次要补上。”

“我很感谢我的团队和我的客户,这是一种缘分,让我们可以认识彼此,并成为合作伙伴。愿在以后的时间里,我们依然能互相扶持,用一颗感恩的心,结伴同行。”最后,他动情地说道。

