

锵锵校园行 莘莘学子意

21 世纪什么最贵？人才！在经历了残酷的金融风暴后，这依然是一个所向披靡的真理！随着双枪公司踏入上市的进程，公司的组织机构日益完善，内部管理不断规范，对人才的需求也是迫在眉睫！

2009 年 11 月 18 日在浙江林学院领导的支持和协助下，我在浙江林学院图书馆一个可以容纳 500 人的大礼堂内，进行了一次大规模的讲座，学生们济济一堂，不仅汇聚了那些即将走出校园、步入社会的大四学生，也有不少在校的莘莘学子闻讯赶来。在老师和学生的热情下，我进行了一次激情澎湃、热情洋溢的演讲！

开场前，浙江林学院工程学院院长刘志坤携同事对我的到来表示欢迎，对学生们能够正视就业问题，积极和企业家进行沟通感到欣慰。

主持人（李天佑老师）：尊敬的郑承烈总经理，尊敬的各位老师，各位同学，大家下午好！（掌声）

我们学院 2010 年的毕业生就业工作已经开始，有大批学生即将走出校园，加入求职的大军，开始你们的职业生涯。今天来参加此次培训的绝大部分是应届毕业生，当然也有非毕业班的同学，你们能够积极旁听，及早了解相关的就业知识，这是相当明智和有必要的。

大家都知道，就业对于学校、家庭、个人而言，都是一个非常重要的环节。大学四年，不仅自己的素养能够得到提高，更是为了能够更好地实现自己的人生价值。大家也明白，如今的就业形势非常严峻，导致这样局面的原因很多：突如其来的金融风暴，让许多企业陆续破产，高校毕业生又逐年增加，就业岗位不足，出现了僧多粥少的现象；还有学生本人没有端正就业心态，就业主动性不够强，缺乏就业技巧等等原因。因此，为了帮助毕业生树立正确的就业观念，了解用人单位的招聘标准，掌握就业技巧，充分做好就业准备，主动应对就业应聘。既要从就业政策、就业机制的大处着手，又要从制作简历、着装、面试技巧等小的方面着眼，不断提高竞聘成功率。

因此我们今天有幸邀请到浙江双枪竹木有限公司总经理郑承烈先生，为我们做就业指导的讲座，让我们用热烈的掌声对他的到来表示欢迎！（掌声）

下面，请允许我介绍一下郑承烈总经理。郑总不仅是一位成功的企业老总，也是浙江省竹制品协会的会长、浙江中小企业创业指导老师、浙江大学紫领计划评委、浙江大学“求是强鹰实践成长计划”指导老师、3000 万风险投资基金的成功吸引者……郑总不仅才华出众，

还多才多艺，他创作的歌曲《绿色生命》获得了 2004 年全国首届环保歌曲大赛的金曲奖！

今天我们有幸请来这样优秀的企业家，能够面对面地与同学交流。他将会告诉我们，在求职过程中，应该注意哪些问题，面试时怎么穿着才得体，如何培养良好的口才，进而在未来的人生道路上无往不胜。在座的各位都拿到了双枪公司的企业宣传资料，也了解了双枪公司的企业文化，深刻体会到郑总对大学生的谆谆教诲和殷切期望。现在，让我们以热烈的掌声对他的这份用心和关怀表示感谢！下面，有请郑承烈总经理为我们大家授课！（掌声）

郑承烈：亲爱的同学们，大家下午好！（掌声）

今天非常荣幸，能在这里和大家分享自己的心得，很高兴的是学院里的很多领导和学生在这里济济一堂。为了今天这个讲座，我也做了充分的准备。我是一个非常喜欢学习，善于学习，同时也非常乐于分享的一个人。如果打开我的电脑，你会看见 100 多个培训的幻灯片，这些都是为我亲自授课而做的，涉及各个方面。我认为作为一个讲师，必须具备三个基本素质：

第一，良好的口才。很多人看到课堂上学生们昏昏欲睡，都会责怪学生不认真听课，其实最应该责怪的是讲师，他自身水平太低下，语言水平太差，才让听众没有了认真听的欲望。所以，作为一个优秀的老师，首先必须要有好的状态、良好的口才。

第二，扎实的理论基础。如果讲师没有扎实的理论基础，那么他的成功也许就是一个个别案例，不具备普遍性，不能予以推广。现在我们都说商业模式，那么学习也有学习模式，我们要寻找一个成功的学习模式。

第三，丰富的社会实践经验。一部电影里有这样的一个对白：所谓的老师，就是一群现实生活中的失意者，却来教导我们如何获得成功的人！当然我们不能完全肯定这句话，但这话也不无道理。很多市场营销学的老师一辈子都没有推销过产品，甚至连自己都没有推销出去，怎么能大言不惭地教导学生应该如何推销产品、如何证明自我价值呢？

今天站在大家面前的郑承烈，不敢说自己有多少强，但是在口才、理论基础以及实践经验这三个方面，我还是结合得比较好的。我相信在这里我能够回答大家所关心的问题。我也非常想知道，到底大家最关心什么，最想听什么呢？即便我准备多少充分，也许都难以保证这就是你们所需要的。

很多人都会谈到做销售，其实销售的最高境界就是充分地了解客户，成功与否更多的来自前期的准备和调研。我举一个例子：我曾经打算和世界 500 强之一的麦德龙大卖场合作，但是当时一个小小不起眼的双枪，如何能够做到和他们这样世界 500 强的企业合作呢？我苦思冥想，终于想了一个办法。我和公司的设计师日以继夜，煞费苦心地完成了一本方案书，

多达 200 多页，光打印费用就用了 325 元呢！当时我想，麦德龙、双枪，这两个有什么关联呢？有！“双龙携手，互赢天下”！所以我们方案书的封面做得非常有特色，画了两条栩栩如生的龙，交汇后形成一个“互”字，下面写着“双龙携手，互赢天下”几个大字，翻开之后，扉页是一张硫酸纸，打开硫酸纸后，就是一张麦德龙的全家福，继而，映入眼帘的就是对麦德龙文化的理解和双枪公司的详尽情况：

第一章，阐述麦德龙的文化。比如为什么麦德龙的猪肉是一片一片卖的，而不是一斤一斤卖的？为什么麦德龙的推车特别庞大？为什么麦德龙的发票那么大张……

第二章，麦德龙在中国。该章节阐述了麦德龙在中国的发展历程和商业形态。当时麦德龙在中国开设了 15 家分店，我们拍摄了这 15 家分店的店容店貌，并且对每一个店面的地址、电话、负责人等等信息都标注得一清二楚！

第三章，麦德龙现有竹木制品供应商分析。该章节我们对麦德龙现有竹木制品供应商进行了非常详尽的分析，并给出了非常中肯的意见。

第四章，真情告白。该章节我们从双枪的品牌、渠道、品质、服务各方面进行阐述，告诉麦德龙双枪是一个各方面都出类拔萃的企业。

第五章，展望未来。告诉麦德龙，如果我们有合作的机会，我们的未来会是怎样的。

当我们把这本沉淀了我们无数个日夜和心血的方案书放在麦德龙采购经理的面前时，他惊讶了，他说自己身为麦德龙一员，都不知道原来麦德龙的文化是如此有底蕴！

我想一定很少有供应商会在合作之前如此大费周章地来做这样的事情。试想，一个已经如此了解你的人，怎么可能不为你提供良好的服务呢？所以麦德龙的人马上拍板决定与我们合作了！目前，虽然我们的销售额只有近 3 个亿，但是我们服务的客户都很大牌：沃尔玛、家乐福、麦德龙、易初莲花、好又多、欧尚……几乎都是世界 500 强的知名企业。我们现在规模还很小，但是我们的市场经营理念是“先难后易”，把最难服务的客户都服务好了，其他的客户还不是轻而易举？

我再举一个例子。假设你的膝盖有点疼你去了医院。

到了医院，医生站起来迎接你：你好，我是这里的主治医生，我叫×××，这是我的名片，非常感谢你的光临，请坐。

这么礼貌的医生你一定没有遇到，你一定会觉得很怪异是吗？

医生再问：请问你什么地方不舒服？

“膝盖有点疼！”

“膝盖疼？太简单了，这是多发病，很容易解决，打一针青霉素就搞定了！青霉素你知

道吗？它是由英国细菌学家弗莱明在 1928 年发明的，到现在为止，因为打了青霉素而治愈的案例不计其数，在我手下××企业家、××明星……就是因为打了一针青霉素治愈的……我也给你打一针青霉素吧！”

你听了会觉得更怪异，对不对？肯定立马走人！

大家可能都会觉得这是一个笑话，那我们现在换一种方式再演练一遍：

大家好，我是双枪公司的总经理郑承烈，这是我的名片，请多关照！双枪公司是一家以筷子、砧板和牙签为主的竹木制品供应商。创业到现在，已经有十四年的历史，是竹制品企业中真正的领袖企业，无论从品牌、销售网络、企业文化各方面看，我们都是一家非常棒的企业！你如果要购买竹制家具用品，双枪一定是您最好的选择！

大家看，我们的销售人员一般都是按照这样的方法来介绍自己的产品和企业，最后是否获得成功了呢？自然很少获得成功。传统的销售理念过于强调自己做什么，而忽略了消费者的需求。那么回过头来，我们看看医院里真正的医生是怎样看病的？

“你好，请坐！今天哪里不舒服？”

“膝盖疼！”

“疼了几天了？”

“好几天了。”

“下雨天疼，还是天晴的时候也会疼？”

“都会疼。”

“那你家中是否有这样的病史？爸爸妈妈会疼吗？”

“不会。”

“好，不要着急，我给你看看。”

然后呢？听听心率，敲敲膝盖，确定了病因后给你开一个处方，你拿了处方干什么？一定会去交费窗口交钱，拿药，然后赶紧把药给吃了！

为什么一个医生对你并不十分尊重，也没有自吹自擂，最终能够获得你的信任呢？因为他了解你，设身处地地为你考虑，了解你，关心你，你怎么会不给他一份信任呢？

我举这些例子想说，我们只有基于对客户充分的了解，才会有成功的可能。说老实话，只要有才华的人，我一定会想方设法让他成为我的员工或者合作伙伴，到目前为止，还没有遇到一个我看中的人才没有成为我的员工的呢！除非他不是我看中的人才。

原杭州瑞丰广告公司的设计总监赖时伟，我通过多方了解，觉得他很有才华，萌发了和他合作的想法。我在和他沟通的时候，得知他自己创业的想法，就提议一起成立一家广告公

司，双枪来投资，收益各占 50%，他 40 万的年薪由双枪公司单独支付，不计入广告公司的费用。这么好的条件，所以赖时伟义无反顾地和双枪进行了合作，并在黄龙体育中心边上，杭州最高档的写字楼——公元大厦里，租了约 220 平方米的场地，开办了今品广告公司。他是一位优秀的设计总监，但不是一位善于经营的老板，今品广告公司成立半年多，由于没有良好的经营与管理，最终以亏损 50 万而关门大吉！关门又怎么样？双枪能够得到一位大将亏几十万也是非常值得的，今天他已经为双枪立下汗马功劳，为双枪品牌价值的提升做了非常大的贡献。

为什么人与人合作那么难？那是因为没有充分了解对方的需求，才会难。就如同一位员工和我说：郑总，我对工资的要求是 100 万！其他老板可能会觉得无理取闹：100 万？怎么可能！做梦！我肯定不会这样说，我会对他的情况加以了解：

“你想从事什么工作？”

“销售！”

“那么请问，如果我给你 100 万薪酬，你觉得应该为公司带来多少销售额？”

“1000 万！”

“好，那你觉得公司的净利润是多少？”

“10%吧！”

“那你的意思是我赚的钱全部都归你喽？（笑）你认为投资者和经营者之间的利润分配比例是多少呢？”

“差不多 8 比 2 吧！”

“按照你的算法你应该给公司带来 5000 万的销售，才可以获得 100 万的薪酬对不对？所以，只要你可以完成 5000 万的销售目标，100 万，没有问题！”（笑）（掌声）

所以，我们不要埋怨公司为什么不能满足你的薪酬要求，为什么不能说是你的贡献太少了呢？如果今天郑承烈来这里只是为了实现招聘的目的，那太功利了，连我自己都瞧不起自己！我这次在这里开讲座，就是单纯的希望能够给大家带来价值，如果能够因此而在林学院带来一些良好的影响，那就是一件非常开心的事情了！

对于学校，我曾经听一个智者说过两句比较偏激的话：

第一句，学校是把孩子越教越“傻”的地方！我们要获得成功，态度、知识和技巧三个方面缺一不可！而技巧中，语言技巧排第一位。但是你们看，幼儿园毕业的孩子都能说会道；小学一毕业，很多人开始结巴了；高中毕业，有些人基本上不会说话了；大学一毕业，有些人上台讲话手都会发抖！双枪公司的招聘史中，90%以上的人就是因为语言能力太差而被淘汰

了。我们在学校不断地学习文化知识，但是却将我们最需要的语言技能消磨得所剩无几！

第二句话，学校是最没有“文化”的地方。今天这个讲堂，是属于我们林学院的，如果说它是工业大学的可以吗？这里没有任何一个地方有我们林学院的标志！

此时，台下一位林学院的男同学听到这里，以为我藐视林学院的存在，显得有些激动，“腾”地站起来，热血沸腾地大声表达他对林学院的热爱和肯定。

某同学：林学院的标志就在我们每一个学生中间，我们都是林学院的标志！学校没有把我们教坏，而是给了我们更大的发展空间和机会，成败与否，在于我们自己！

郑承烈：谢谢这位同学的发言，请坐！我们在很多时候都说中国人怎么怎么不好，柏杨还写了一本书叫《丑陋的中国人》。我们说自己的国家在某一个方面不好，并不是说我们不爱国，而是因为我们找到了不好的原因，才能解决不好的现状。如果说林学院没有办法为我们提供优秀的人才，那我来这里干什么？我们用过激的语言只是想说明现有的教育机制存在很大的问题，从这位学生的发言就可以看出。

首先，我在台上讲的一些内容，无论好与坏、对与错，不妨等我到台下时再和我交流也不迟啊。真的要提出自己的意见，其实也是可以在我这段话讲话完之后再表达你的想法的。

第二，这位同学，你想发言，可以举手，我看到你了，就会示意主持人把话筒交给你，请你来发言；而不是如你刚才那样站起来就管自己说，显得不是那么礼貌了。

第三，语言要讲究一些技巧。如果刚才我的话针对某一个人，比如针对刘老师、陈老师、方老师，那么都是极其不礼貌的。我说的是学校，也没有具体说是林学院，因为这些都是我们的错，是我们所处的年代、环境以及机制下形成的错误，很多时候大家都是身不由己。

那么，你完全可以说：郑总，您刚才的话让我们激情澎湃，但是您的观点我们并不是非常认同……对不对？如果你是我的学生，我一定会告诉你，如何把话表达得更加清楚！（掌声）

有一次我和一位银行的行长共进晚餐，她请教我一个问题：郑总，双枪公司的员工的工作热情都非常高，他们对公司都有极大的归属感，请问他们能保持这样良好的状态是因为高工资吗？还是因为你有很好的激励措施？

我说：不完全是如此！

她觉得疑惑了：如何让员工永远充满激情呢？

我说：这个有办法！请问今天我们在这里用餐，您认为这里的服务态度好吗？

她回答说：不怎么样！

我接着说：如果想让他们的服务质量更好，您觉得可以用什么方法？

她很快回答：不外乎是加工资、多进行一些培训，同时配以有效的激励措施。

我问：还有没有其他办法了？

她想了想：传统的管理理念就是这样操作的，应该没有了吧！

我笑笑：我这里有一个办法，当场演示给您看！

我后来请了酒店一位服务员进来，和她进行了以下这样一段交流：

“你好，非常感谢你今天为我们提供这么好的服务，现在我想采访你几个问题，不会涉及到你们酒店的商业机密，你不方便回答的问题可以不回答，可以吗？”

她说：“好！没有问题！”

我问：“请问你是哪里人？”

答：“江西奉新人。”

问：“哇，奉新我去过，交通非常便利，那里可是大毛竹之乡，竹制品加工业非常发达是吧！请问你觉得你今天的服务态度和服务质量好吗？”

答：“还可以吧！”

问：“那也就是你今天的服务态度和服务质量并不是最好，你还有提升空间是吗？”

答：“是。”

问：“你家庭条件好吗？”

答：“不太好！”

问：“你想通过自己的努力改变自己的命运吗？”

答：“当然想啊！”

问：“你想通过自己的努力让家人过上幸福的生活吗？”

答：“我非常想。”

问：“你觉得现在在酒店做服务人员，能够实现自己的奋斗目标吗？”

答：“我的人生目标很难通过这种方式来实现！”

问：“请问你知道机会在哪里吗？”

答：“我不知道！”

问：“那你觉得你的酒店档次在杭州排名第几位呢？”

答：“排名第几我不清楚，但是我们酒店还是很有规模的，光停车位就有 300 多个，从规模上应该在杭州前三甲。”

问：“请问来这里包厢吃饭，平均每个人需要消费多少钱？”

答：“至少 100 元一位。”

问：“你觉得机会是有钱人给你的，还是没钱的人给你呢？”

答：“当然是有钱人给我啦！”

问：“再请问，来你们酒店消费的顾客都很有钱吗？”

答：“那不一定，有些人来吃饭也不一定就很有钱。”

问：“那是否可以说，来这里吃饭的一部分人是很有钱的？”

答：“是的！”

问：“既然你认为机会是有钱人给你的，你又经常和这些有钱人接触，你还觉得自己没有机会吗？”

她突然觉得非常迷茫。

我缓缓地说：“我和你说一个真实的案例。前不久我和朋友到一家酒店去吃饭，用餐后他去碟子里拿牙签，发现牙签已经用完了。边上的服务员给他递上了两根牙签，他没有在意。第二次他要牙签，结果服务员还是给他递上两根牙签。我朋友很纳闷，为什么每次都递两根牙签呢？服务员回答说：先生您上次来用餐也是我为您提供服务的，您的爽朗给我留下了深刻的印象，没有想到这次我那么荣幸又能为您服务。上次我注意到您每次都要用两根牙签，所以这次我就给您递上两根牙签了！我这位朋友听了很惊讶，马上从口袋中掏出一张名片，递给那位服务员，说：如果你想换一份工作，可以打名片上的电话，也许对你来说这就是一个机会。

这位服务员也没有当成一个玩笑，第二天就登门拜访，见到了我的这位朋友，也就是名片上的公司的老总，马上获取了一个行政部文员的岗位，工资 3500 元。而今天，她的工资已经是 7000 元/月了，并且当上了这家公司的行政部经理！请问，你认为这件事情是在说一个故事吗？”

答：“不是！”

我问：“你认为老板还需要给你培训、激励你才会更好的工作吗？”

她回答说：“不需要了。”

我接着说：“用等着别人来挖你的心态来上班，奇迹就会出现！我期待着在你身上的奇迹，谢谢你今天给我和你交流的机会！”

服务员听到这里，竟然潸然泪下，我说的话已深深触动她的内心。相信从那一刻起，她有了一份发自内心的动力，为了自己的人生目标，一定会努力工作，因为机会无处不在！

行长见了这一幕，当时也是感触颇深！虽然我们之间还没有合作关系，但是每次我去拜访她，她都会停下手头的工作，热情地招呼身边的同事，听听郑承烈又有一些什么新思想！

我举这样的案例想说什么？良好的沟通、技巧和方式，就可以取得很多意想不到的效果。如果今天郑承烈在这里说你们老师说过的话，那我何必来？没有任何意义和价值！就是因为我可以讲一些你们平时没有办法听到的话语，陈院长才做如此的安排。大家都有自己的喜好，假设某一个学生说，他最喜欢红色，好！如果郑承烈有一个特异功能，能够让大自然一夜之间变成红色，你们会喜欢吗？肯定不喜欢！大自然之所以是大自然，就是因为它色彩斑斓、各具异彩。人与人之间也是如此，一定要有包容心。你可以严于律己，但一定要懂得宽以待人。双枪公司能够经营到今天，并且不断地壮大，很大的原因在于公司内部保持着多元化的个性，让每一个人都活得非常自在。只要不触犯公司文化的高压线，你都可以尝试。

我写的一首诗《品双枪真切情谊 享竹木自然情怀》最后有一句话：走过四季，回望时，希望不会为擦肩而过的机会感到遗憾，希望能微笑面对自己留下的每一个足迹。对与错，不是看你是否合规合法，而是你在入睡前回顾今天的所言所行，是否可以问心无愧，坦然面对！人生在世，很多人因为矜持，为了迎合别人的要求而忽视自己的追求，所以最终留下许多遗憾。

郑承烈：真诚、刚烈。我鲜明的个性特点致使喜欢我的人很喜欢，不喜欢的人也超级讨厌我！（笑）双枪公司到现在为止，员工也只有 1000 人，如果所有的人都喜欢我，那我们公司显得太小了！我们公司的招聘现场常常很火爆，但真正进入双枪公司的人很少，以往都是百里挑一！

我的个性真的可以用四个字来概括：特立独行。大家不接受我的观点没有问题，即便你离开这个大门，说郑承烈大言不惭，都不成问题。起码你听到一个把筷子做成一种文化、产业，并且做到竹制品行业第一名的一位企业老总的一番心声！虽然在竹制品行业中，做地板、专用面板的企业很容易形成规模，但单单就规模而言，我们也许并不是最大的竹制品企业，但我们一定是最有潜力的企业。2009 年 7 月 15 日，是双枪公司十四周年庆的日子，我们成功吸引了 3000 万的风险投资，华睿投资公司的老总宗佩民先生也感言：投资这么多项目，没有一个项目像投资双枪公司这么受人关注，“筷子也可以吸引风投”？太不可思议了！今年 9 月份，我们又获得了“国家高新科技企业”称号，很多人也发出惊叹：筷子也有高新科技？真的有！杭州市副市长何光新到我们杭州公司参观，赞叹这是他见过的最漂亮的工厂！所以杭州第二届竹笋节就在杭州双枪公司召开，我们可以给大家欣赏一下，被我们何副市长说成最漂亮的工厂，到底是一个什么样的工厂？

我将杭州双枪公司的设计稿和真实照片一一呈现给大家，杭州双枪容积率 0.71，建筑密度是 18%，这是一个没有围墙的工厂，和周围的山水完全融为一体。办公大楼、餐厅、加工

车间、办公楼内部设施、大厅、样品室……清一色的玻璃幕墙、花岗岩、铝板贴面，职工宿舍大楼还安装了非常昂贵的水源热泵空调，水源热泵空调舒适度非常好，并且非常节能环保！这些图片引起了台下学生们的一阵骚动，特别是看到公寓楼时，得知如果可以顺利进入双枪公司，就会安排住在如此漂亮、宽敞的公寓楼中时，大家情不自禁地发出欢呼声！

郑承烈：怎么样？不一样的人缔造不一样的企业！所以我希望今天也能在这里讲一堂别具风格的讲座。学校应该是一个不受限的地方，大家可以畅所欲言，充分发挥自己的个性，那才叫学校！我希望下面的时间里，我们请三位同学代表大家说说看，到底想听什么，好不好？我们是否给刚才这位发言的同学一个机会呢？同学你好，你想听什么呢？我非常感谢你，能够有勇气站起来和我做一次这样的交流，谢谢你！

某同学：郑总，您在台上说了很久，先喝点水吧！（笑）

郑承烈：好！听你的话，喝水！

某同学：您在台上站了那么久，先坐一会儿吧！

郑承烈：唉，看到你们太激动了！坐不住啊！（笑）

后来得知这位同学姓侯，没有想到刚才还气势汹汹地想和我理论一番，现在还能如此设身处地地为我考虑，真是位可爱的同学！

侯同学：呵呵，我知道双枪公司成立快15年了，我想了解一下您是如何规划企业未来的15年？并想听您说说在遇到挫折时的处事态度。

郑承烈：谢谢！请坐。没有想到你对我们公司还有一番了解啊，好！这是第一位同学的想法，下面有请第二位同学。

同学2：郑总，您好，我上了一节课匆匆赶来，刚才听了您的讲座，感觉很好，您是我见过的最有文化品味的企业老总了。我在暑假萌发了一个想法，想利用家乡的竹木林开发一个竹制品加工厂，但是因为我所学的专业和这个行业不相符，很多东西不知道，无从下手，有点力不从心。想问问您，是否有计划在另外一个地方开设一个分厂呢？谢谢！（笑）（掌声）

郑承烈：（笑）请坐，这位同学想借我们的东风自己创业！好！我稍后回答你。下面还有最后一个机会，看主持人会把话筒交给谁。

李盈盈（主持人）：刚才都是男生发言，现在这里有一位女生举手了，男生们绅士一回好不好？

远处传来一声“好吧！”，把大家逗得直乐！看来那位同学还是心不甘情不愿啊！

同学3：谢谢郑总！我是大四的学生，刚才您非常生动地介绍了自己和双枪公司，我想

了解一下如此优秀的双枪公司到底想招什么样的人呢？如何才能成为你们的员工呢？

郑承烈：好，谢谢！这位同学已经按捺不住，非常希望能够成为我们的员工了，想了解更多成为双枪公司的一分子，需要具备什么样的素质呢？同样，我稍后也会回答你这个问题！

正如陈老师所言，通过调研发现学生想听两个方面的内容：

第一，想听听郑承烈在企业发展过程中的一些挫折和经历，能够给即将走出校园，奔向社会的学生们一些启发；

第二，同学们即将面临求职的道路，非常想了解在求职过程中应该怎么做？用人单位如何看待人才的基本素质？既然如此，我精心准备的资料就暂时搁置了，把前面几个问题和同学们先分享一下。

大家现在都面临着择业的问题，到底要选择什么样的企业，是大家都关心的。那么选择企业最需要考虑的因素是什么呢？我的答案是：

- 1、这个企业的企业文化；
- 2、这个企业的创始人。

所谓的企业文化也就是创始人的文化，是创始人的价值观的一种延展。谈企业文化就不能不提创始人，了解了创始人自然就知道了该企业的企业文化。

什么叫企业文化？所谓的企业文化就是一个企业的价值观，就是一个企业的个性，就是员工自然而然表现出来的行为习惯。

任何一个企业都有企业文化，企业文化只有适应与否，没有好坏之分。就如同基督教和佛教、东方文化和西方文化一样，没有好坏之分，只有适应不适应，喜欢不喜欢。很多学生在择业过程中都会过于强调应聘单位的知名度、规模、行业排名，但是同学们，最重要的还是企业文化！大家都在追求成功。那什么才是成功？我认为成功=健康+快乐。我这样的观点也是双枪企业文化中的一部分。

一个不健康的人是很难谈成功的，至于媒体怎么宣传是另一回事。如果我们在座的各位成功的代价是断臂、失明，夜深人静之时，你还是会觉得自己很悲哀！

有一次我在培训时和学生们说，有一碗面条里有一只苍蝇，给你一万元让你吃下去，你会不会吃？大家斩钉截铁地说“不吃”！一百万吃不吃？还是不吃！我们宁为玉碎，不为瓦全，一百万算什么！那么一千万吃不吃？那可能要考虑一下了对不对？如果是一个亿呢？有些人这个时候会回答——吃！但还是有些人会坚持不吃，给多少钱都不吃！现在假设碗里有一个苍蝇，让你吃，不吃就砍你一个手指，吃不吃？吃吧……砍半个手指呢？十分之一呢？即使是砍二十分之一的手指，我们还是愿意吃！看到没有，这里面就存在一个问题：人啊，

追求幸福的动力远远低于避免痛苦的动力！所以国家的管理短期内要见效，就需要严厉的法律，就如同美国，只要往窗外扔一个矿泉水瓶，罚款 5000 美金，你肯定不扔了！

我们的身上器官都是无价之宝，都是一个金矿，我们一定要保护好自己的身体。我曾经总结这样一句话：现在的大多数有钱人，都是用伤害自己身体的方法赚了很多钱，日以继夜地干活，睡眠不足，饮食不良，还必须应对许多应酬，整天喝得酩酊大醉，一不小心出现啤酒肚，最终结果呢？又用伤害自己的方法去花钱，去医院，出院后继续应酬，就这样恶性循环。他们很在乎别人的评价，所以很多活动不得不参加，整天见自己不喜欢的人，说自己不喜欢说的话，吃自己不喜欢吃的饭……痛苦啊！所以成功人士也很无奈，他们没有理解成功本源来自于健康。

成功的另外一个因素就是快乐。快乐很重要，它来自于一种心态。大家都接受了很多培训，如果这个杯子里有半杯水，乐观的人会说：哇，还不错，还有半杯的水可以喝；悲观的人会想：哎呦，只剩下半杯了！所以有人经常会问我：郑总，您为什么会那么乐观呢？我当然乐观啦！

敲碎一颗牙齿，要想想：还好不是两颗；

踩到一堆牛粪，要想想：还好不是踩到一个陷阱；

不小心丢了钱，要想想：还好没有丢命！

你们不要认为这是笑话。给大家分享一个真实的案例：

2003 年 3 月 3 日下午 3 点 3 分，我开车经过一个安仁严山岭山洞时，一不留神撞到了 3 头牛，赔了 3300 元！当时突然进入黑乎乎的山洞，由于山洞灯光昏暗，我没有注意到有 3 头水牛，它们的屁股又是黑黑的，根本看不见！（笑）所以等到车子撞到牛了才知道自己撞到什么东西了，急忙踩刹车。有一只牛的角把车窗的玻璃都敲裂了。但是我心想：车一旦停在山洞内等交警来处理，势必会造成交通堵塞，这是我不愿意看到的，并且我愿意承担所有的责任。所以发生这个事故后，我把车开到山洞口并向交警队报了案。没过多久，我就见到了牛的主人，我对他深表歉意：真的对不起，牛主人（大家笑），我相信你和牛一定有了深厚的感情，不管我付多少钱，他们都没有办法复活，我对此深表惋惜。3 头牛都受到了惊吓，其中一头小牛，由于我的不慎，早早地离开了我们，您看需要赔偿多少钱合适呢？

牛主人说：要不给个 3600 元？

交警说：太贵了！3300 好了！

就这样，我在 2003 年 3 月 3 日撞了 3 头牛赔 3300 元！（笑）

人生有很多痛苦的经历，用乐观、积极的心态去看问题，那也会变成一种快乐！我再举一个案例：

2006年3月25日，双枪公司义乌仓库着火了，损失300多万。当天我带着一群贵宾在杭州进行一场非常重要的商务会谈。凌晨4点多，我在睡梦中接到了企管部经理练素湘的电话。

她心急如焚地说：郑总，我们的义乌仓库着火了！我们现在是否赶过去看一下？

我回答她：烧都烧了，还看什么！我们又不是消防队，过去也帮不上忙啊！（笑）

她幽幽地问：那怎么办啊？

我说：继续睡啊，明天还有重要的事情需要办呢！

后来我真的就这样睡着了，没过多久，她电话又打过来了。

“郑总，您明天还有重要事情要处理，您就留在杭州，我先去义乌看看！”

我迷迷糊糊地应道：“好吧，你先过去，我明天再过来！”

打算躺下继续睡，但是我转念一想，不对，她一个女孩子，自己又没有开车，半夜三更的非常不安全！我马上打电话给她问她在哪里，她说已经在钱江大桥上了，坐在一辆的士上。我怕她不安全，把她叫回来，自己开车送她一起赶往义乌。一路上她愁眉不展，我们开车过萧山的时候，天已经微亮，一轮红日呼之欲出。看到此美景，我和素湘说：素湘，我们曾经说要一起看日出一直没有机会，你看今天终于有机会了！（掌声）在100多码的车速下，我摇下窗户，用卡片机“咔嚓”一下将这日出的美景定格！下一堂课如果有时间，我可以把这张照片给大家分享一下！

到达义乌天已经完全亮了，仓库被大火烧的所剩无几！十几个人很慌张，看到我来了，觉得不知道该怎么办，会不会怪罪他们？我马上组织大家在仓库旁边的宿舍楼里开会，他们一个个灰头土脸，面无表情。我当时就说了三句话：

第一句：干什么？一个个愁眉苦脸的！有这个必要吗？50块钱丢了1块钱，我们应该庆幸还有49块钱，而是为丢了1元钱惋惜。不就是300万么，我们烧得起！（掌声）大家不要愁眉苦脸的了！

第二句：平时都说双枪人有多么了不起，一直没有机会证明，现在证明我们的机会到了！火灾已经酿成，大家不要再在这里悔之不及，现在需要做的就是：在最快的时间里找到替代的仓库，恢复物流，让客户感觉不到货物上任何的停顿，这就是我们现在所需要做的！

第三句：如果还有什么要交代的，就是封锁义乌仓库着火这个消息！不能让任何人知道，我们不需要别人怜悯我们，我们完全可以用自救的方法来解决。即便是保险公司，我们的财

富已经流失，再去追究也没有意义！等我们义乌仓库租好了，物流恢复了大家才可以向外界透露仓库着火的消息。

然后我说：“我就讲这些，有早饭吃就让我吃一点，我马上要赶回杭州了！”他们闷闷地说：老总，我们哪里有心思烧早饭啊，要不我们到外面给您买一碗稀饭可以吗？我说：“可以可以！这样很好了！”我吃好早饭立马就回到杭州了！

第二天，也就是3月26日这天，我赶回庆元总部，因为那里也是人心惶惶。8点，我组织召开了员工大会，把在义乌说的这三句话八九不离十地重复了一遍。在回去的路上，快到缙云的时候，我问素湘：你有没有去过仙都？她摇摇头，一路上都在掉眼泪，特别是看到我能够如此举重若轻的样子，好几次更是哭得像个泪人！我当时就把方向盘一打，转向仙都说：那我们去仙都玩一下！她非常惊讶：这个时候还玩？我笑笑说：人家不是看你挺难过的嘛，就当散心一下喽！（笑）（掌声）

后来我们就在仙都玩了两个小时才回家！有这么一个笑话：

有一对父子嗜酒如命，有一天变卖家用抬了一缸酒回来，爸爸在前儿子在后面，一不小心，儿子摔了一跤，酒缸敲碎了！老爸气急败坏地开口大骂：你这个短命的，那么不小心，摔碎酒缸，没酒喝了……儿子马上扑到地上，对爸爸说：要骂等一下骂，赶快喝酒了，您不会非要菜来了才肯喝酒吧？（笑）

人生道路上，绝对不可能一帆风顺，遇到挫折时该怎么办？如果事情发展到已经无法挽回的地步、没有回旋余地了，那就不要再费尽心思去想该怎么办！郑承烈就是这样一个人，在发展道路上他历尽坎坷，但是一直以来他都是笑对人生！因为他对很多东西已经释然，没有人可以打败他！

我们刚才一个女同学问：双枪公司对人才有什么样的要求？到底招聘单位看中的应聘者需要具备什么素质呢？首先，我要看这个应聘者是否从心底真正认同企业的文化，是否认同企业的核心价值观。我们很多同学在应聘过程中都会很草率地做一件事情：把简历复印一大堆，几乎上每个招聘摊位都发一张。其实这是非常不合理的！如果你是一个用心的人，花一点时间，把所有的招聘单位都了解一下，确定自己的目标，定位几个投简历的单位，然后通过各个渠道了解企业的相关情况。甚至可以伪装成各种类型的人，给这家公司的各个部门打电话。比如说，给企管部打电话，说你是工商局的；可以给财务部打电话，说你是一个财务软件的业务员；给客户服务部打电话，说你是他们的忠实消费者，但现在购买了一件有质量问题的产品；给销售部打电话，说你想做他们的代理商等等，这就是充分了解企业文化的方式。如果这些人在电话里都非常野蛮，这个企业怎么值得去呢？！

2008年的奥运筷是双枪制造的，2010年的世博筷也是双枪造的。其实负责世博筷的张总在找到我们之前，已经给众多筷子加工厂电话咨询了，最终只走访了我们公司。为什么？他自己说，他电话咨询时，很多厂家态度非常野蛮，粗鲁！对待客户态度那么差，怎么可能提供好的服务，生产出好的产品？一样道理，一个训练有素、管理规范的企业，各个部门在电话里都一定可以非常有礼貌地和你进行交流！如今网络那么方便要了解相关信息是非常容易的，只要你是一个有心人。

选择比做什么更重要，你一定要锁定招聘单位，花尽可能多的时间去了解它们，我们也许已经很草率地选择了学校和专业，再也不能草率地选择可以决定你未来命运的企业了。很多人第二天就要去桂林旅游，但今天仍然不愿花一分钟上网去了解桂林的景点情况。到了桂林，上了出租车，再去询问出租车司机：“桂林哪里好玩？”出租车司机说“桂林山水甲天下美，阳朔山水甲桂林！你当然要去漓江玩啊。”但是玩漓江一天就够了，你原本打算玩三天的，接下去两天该怎么玩呢？自己茫然失措，纯粹听导游的解说，跟着旅行团，上车睡觉，下车尿尿，到了景点拍照，回家一问什么都不知道！（笑）大部分人真的都是这样！那么出发之前，我们是否要花点时间对你要去的地方的风土人情稍加了解呢？如果你会去做就是有智慧的表现。

优秀的企业看重你的第一条一定是你是否真正从内心里认同他的文化。我们选择的企业最重要的也是我们是否真的从内心里认同你所需要加盟企业的文化。

第二，用人单位特别注重应聘者的综合素质，比如你是否守时、穿着和谈吐是否得体等。

我在一次培训中提到一组数据：30，4，17。说的是你花30分钟的打扮，为的是在4秒钟内给人留下一个好印象，同时必须在17分钟内把你的意思表达清楚。当然如果对方对你很感兴趣，给你170分钟、1700分钟表达都可以，那就另当别论了！给人的第一印象特别重要，你一定要精心准备和精心打扮自己。第一印象不好，你再努力都白搭。很多人总是会非常在意自己在每一个环节的表现，其实最重要的还是第一次面试。怎样给他留下一个好印象呢？有几个要素和大家分享：

第一，成为一个守时的人。在双枪任何会议和培训都是到点就开始，我们从不会延后一秒钟。我一直认为会议和培训延后就是对准时到场的人一种惩罚，所以不管来多少人，我们都会准时开始。任何企业都不会对迟到的人有好印象，所以在应聘的时候你一定不能迟到。但这里也提醒一下大家：应聘的时候你不能迟到，但也不能太早到。太早到，招聘单位的工作人员也许还在现场分发资料和准备茶水，或者调试音响和投影仪。招聘方不想你看到忙乱的场面，提早到是不会受人欢迎的。准时就应该踩点到，不可早到也不可以迟到。我也说一

个实例：

庆元伟荣家电公司，是丽水最具规模的家电公司之一，公司老总叫吴青松。有一次他给我打电话：“郑总，我们下个月要召开经销商大会了，非常希望能够得到您的指点。请问您什么时候有空？我想来拜访一下您！我会给您带一份精美的礼物。”我在电话里和他约好星期天下午2点在办公室等他。星期天下午1点55分，我接到了他的电话：郑总，我到您办公室啦！您办公室的门还关着呢……

到了办公室我把召开经销商大会的建议和吴总说完以后，我接着对他说：服务业就是要注重每一个细节。你电话里和我说“我会给您带来一份精美的礼物”和今天1点55分给我电话说“我到您办公室啦！您办公室的门还关着呢”就不是很合适。电话里你说“我会给您带来一份精美的礼物”，我接受你的约见，就有了贪图你那份精美的礼物之嫌，这让我接受你的邀请有了犹豫。再说对“精美礼物”的看法每一个人都不一样，你今天送我的这一款飞利浦的剃须刀其实很普通，在我眼里就算不上“精美礼物”，但你事先却说是“精美礼物”，这样让我失望的同时，也觉得自己受到伤害。当然这样的结果是，你也会让人觉得肤浅。我们约好是下午两点见面的，你1点55分时你给我打电话，我会觉得你潜意识中是在责怪我，认为我不守时，没有在办公室等你。你给我打电话的时候正好是我在楼上晾衣服的时候，我其实也不想在这个时候让你看到。

第二，应聘时要打扮得体。大家会问是穿正装还是休闲装？我的建议是：除非是个别的岗位，比如说设计专业的，为了表现个性你穿休闲装是可以的，但应聘大部分岗位，穿职业装会更加保险一些。你们选择这个学校可能没有花太大的心思，稀里糊涂地来了，又稀里糊涂地选择了一个你不一定喜欢的专业，现在你们可不要再稀里糊涂地选择一个企业啦！我们以前基于条件、心智的不成熟，可能会错失了一些机会，现在我们有足够的选择权，不要再稀里糊涂地选择一个企业应付自己。读大学要成本，应聘也是要成本的，花几百块钱，买一套职业装给招聘单位留下一个好的印象是非常有必要的！

招聘单位HR的周围大多都是穿职业装的白领人士，HR会不自觉中对职业装会有一种视觉习惯，在HR眼中，试穿休闲装的人会被认为不太沉稳。

面试中是不是还有很多小细节？有！比如，应聘过程中尽量不要带同伴去，即使和同伴一起去了，也尽可能不要让HR知道，否则你给别人的感觉是独立性比较差，自己做不了决定。对于他而言，门口有一个人等着你，和你交流有一种被监视、不信任的感觉。

如果还需要提醒的，就是花一点时间学习一些商务礼仪。在商言商，懂得一些商务礼仪是是非常有必要的。这里也不妨把商务礼仪中的用餐礼仪和大家作一个简单分享。

吃饭，大家围桌而坐，点好菜，宴请者或者服务生就会问：请问喝什么酒水？我们经常可以看到一桌的人七嘴八舌的说开了，张三要喝王老吉，李四喝可乐，王五喝啤酒，赵六喝红酒？大家要的酒水都到位的时候热菜往往都上了好几道了，但由于大家杯中没有酒水始终是开不了餐，对于饥肠辘辘的人来说面对桌上的美味实在是一个不小的折磨。对于宴请者来说，在开餐之前不能给客人有这么多的选择，可以事先在大家的杯里都倒一点开胃酒，对大家的到来表示欢迎并宣布开餐后再问大家喝什么酒水就不会耽误用餐时间了。作为我们被宴请者来说只要宴请者没有宣布开餐前我们都不应该有个性化的酒水要求，如果因为我们的原因耽误开餐就是一种非常不礼貌的行为。

对很多人来说点菜也是一件非常头疼的事。什么情况下要点冷菜，冷菜和热菜应该是各点几道为最佳？荤菜和素菜之间的比例多少为最合适？首先说说什么时候需要点冷菜。冷菜是开餐之后、热菜上桌之间的衔接，如果可以提前点餐并确保可以准时开餐的，就没有必要点冷菜了，为什么？冷菜不太好吃，又很贵啊！再说盘子比热菜的盘子小，在一个餐桌上摆开也不协调。如果是临时决定到一个地方用餐或者没有安排人先到餐厅点菜就需要冷菜，因为肚子饿了有盆冷菜可以填一下肚子，也避免热菜上得很慢让自己尴尬。那么点几盘冷菜合适呢？通过分析发现，冷菜的盘数是你吃饭人数除以 2 或者除以 2 再加 1 最合适。比如 10 个人用餐，你就可以点 5 到 6 盘冷菜。热菜的数量呢？可以是用餐人数加 1，10 个人用餐就点 11 个热菜比较合适，当然菜的份量大小，大家吃饭时间的长短，都会对菜的个数有不一样的要求，我们再做灵活调整，但一般是只能多不能少。那么素菜和荤菜的比例是多少呢？3 比 7，荤菜占七成，素菜占三成，如果荤菜不够，大家会觉得你那么小气；都上荤菜，过于油腻的菜太多也不好，再说也不符合现在人追求健康的饮食习惯。在商务用餐上尽量不点锅仔，因为锅仔占用空间大，会遮挡视线，有碍交流。如果有点此道菜，需等用餐下半场再上，这样给客人感觉热腾腾的，用餐气氛会好些。带壳的菜肴也尽量少点，因为如果服务员换骨碟不及时会影响大家的食欲，同时也会给用餐者一种用餐地点不高档的感觉。带壳的菜肴要用手帮忙的话，客人也会嫌麻烦，或者觉得不文雅而不愿意多吃。

当我们用餐快结束时，大多宴请者都会问一句话：大家好，请问今天来什么主食？完了，就是告诉大家，我们的晚宴要结束啦！就如同酒店来一个水果盘，提示客人，吃得差不多啦！这样会显得不太礼貌。如果换一种方式就会很自然：大家好，今天我们吃得非常尽兴，到现在为止，我们已经喝了 15 瓶啤酒了，大家看我们再喝几瓶啊？有些人可能会说不喝了！有些人可能会说那再喝 2 瓶、3 瓶……那你可以说：要不这样，我们凑个整，喝个 20 瓶怎么样！那么接下来大家都知道，这 5 瓶啤酒喝完，晚宴就自然结束了。这样巧妙地结束晚宴，是不

是会更好呢？还有该上主食的时候根本不需要问大家，直接来一大碗大米饭和一大碗面条就可以了。因为桌子上一定有人喜欢吃白米饭，也有人喜欢吃面条的，只是有些人觉得自己身份低不好意思有不同意见而已。即使有点浪费也差不了这几个钱，毕竟几百元、几千元都花了。

大家知道餐桌上的转盘应该怎么转吗？是顺时针转还是逆时针转？很多人都不清楚。现在告诉大家，应该是顺时针转。学习商务礼仪的知识后，你就会知道，只有一件事情是逆时针转的，那就是送花圈！为什么要顺时针转？大家吃饭一般都是右手用筷，你在夹菜时对面的客人没有注意到，他开始转盘，如果顺时针转，大不了筷子离开菜盘；如果逆时针转呢，你的筷子就会把菜带出来，场面就很尴尬。并且，如果转盘只朝着一个方向转，每一道菜经过每个人面前的机率是一样的，体现了圆桌的平等自由，并且还可以避免汤汤水水溢出的尴尬局面。

那么用餐的座位又应该怎么安排呢？客人是应该坐我们的左边还是右边？显然是右边，右为尊啊！为什么右为尊？因为一般人都是用右手比较方便，客人在我们右边我们可以更好地为客人服务。如果客人在我们左边，客人在用右手夹菜的时候我们给他斟酒，我们的手就很容易和客人的碰在一起，菜掉落和酒洒出来都是很尴尬的事情。那么在一个圆桌上，到底哪一个位子最重要？离门最远的位子最重要，因为那个位子的客人出入会影响到别人，而别人进出是不会影响到他，所以这个位子最尊贵。那么这个位子留给客人还是留给主人呢？如果你觉得今天宴请的客人比你更重要，那么这个位子应该留给他坐，但现实过程中很多人都认为这个位子就应该是主人坐的，这其实是大错特错了。除非是你觉得你的身份比客人更尊贵，或者你和客人平时平起平坐，不分彼此，那么这个位子由你来坐也是合适的。

既然说到文化了，我们不妨说一下酒文化。无酒不成宴，酒，很重要！对于一直倡导“真情”文化的双枪人来说更应该对酒文化有所了解。

我曾经对中国人的性格特点进行了提炼：用一个字概括就是“忍”！如果用两个字来概括就是“压抑”！我们在家里设宴，经常会客气地说：家里没有什么菜啦！其实呢，你已经倾尽所有了，但是你还是很习惯地讲这样的客套话语。这种“忍”文化，“压抑”的文化，我们从人性角度讲是无法接受的。所以我们希望让自己变得真实！酒文化中最核心的有两个字，一个是“真”！木讷、不善于言语的人，喝点小酒，脸一红，平时不敢表达的话语都会不自觉地说出来，酒后吐真言，一点不假。

酒文化中另外一个字就是“情”。逢年过节，提几瓶酒，到亲朋好友家造访，别人都不会觉得很唐突。酒可以传达一种情意。酒桌上，敬你用酒，罚你也用酒，酒传达着一种情意。

我们真可以说酒中自有真情在。

我们什么时候要喝酒？小孩子出生要喝酒，老人去世要喝酒；朋友来了要喝酒，朋友走了要喝酒；开心的时候要喝酒，伤心的时候也要喝酒……我们几乎找不出不喝酒的理由！我们是不是可以这么说：喝酒是为了纪念某一个特定的历史时刻？

我们为什么要喝酒？只要一喝酒很多话语就很容易表达，很多难以解决的问题都变得简单，酒桌上实在是一个非常适合沟通的地方。我们是不是可以这么说：喝酒是为了传达一种情意？

喝酒，就是为了在一个特定的历史时刻传达一种情意，我想不会有人有反对意见了吧？我们公司对于喝酒也制定了四条规矩：

第一，敬酒一定要说出敬酒的理由。酒是传递情感的媒介，你拿起酒杯，什么都不说，一切尽在不言中，一个晚上喝得酩酊大醉，早上起来什么都不记得了，喝酒有意义吗？！喝酒就是为了沟通嘛，大家彼此都尽在不言中，干脆拿着酒瓶吹好了！所以敬酒一定要说出敬酒的理由。

第二，喝什么都可以。中国人有句话，以茶代酒，为什么可以代？因为酒是传达情意的，当你因为客观原因不能喝酒时，比如开车，但是你又很想表达你的情意啊，怎么办？就用茶来代替啦！

第三，敬酒的人要把酒喝完，被敬的人可以随意。我们敬酒时都会说，干杯干杯，其实呢，很多人只是碰杯而不干杯。你既然说要干杯，那你一定要喝完，要诚信啊！但是，如果对方酒量很有限，喝不完，我们尊重对方，所以被敬的可以随意！

第四，倒多少自己看着办。敬人家酒，自己要喝完，如果是满满一杯，有时也不一定喝得完，那就倒多少自己看着办了！我们喝酒只是想表达一种情意，我们不能强人所难，也不能委屈自己！

如果喝酒可以遵守这四条规矩，那是相当尽兴啊！有些人就是因为对这些方面的不了解，所以酒让人又爱又恨。你可以喝3瓶，我只能喝1瓶，如果非要喝得一样多，我喝两瓶我挂到了，但你还没有尽兴，我喝多是不是对你不尊重，喝少才是对你尊重呢！

刚才有位同学想创业，希望能够和我有合作的机会。可以啊，你可以成为双枪的供应商，也可以成为双枪的经销商！如果真的有这方面的想法，大家可以找个地方坐下来好好聊聊。

还有位同学问，双枪招人的要求，具体的要求我们在宣传资料中有。培训后，可以到我们工作人员那里拿资料看看。

好，我们上半场就先讲到这里吧！我讲了那么多，可能很多同学心中也有很多的疑问或

者问题，想和我有一个交流，那么下半场呢，大家可以从我们工作人员手中领取提问卡，如果有什么问题，尽管提出来，郑承烈绝不回避任何一个问题！当然，如果同学们不愿意接下去听的，也可以先行一步，愿意留在这里的，我们就继续下面的精彩！同学们，11分钟以后再见！！（掌声）

上半场结束后，为同学们安排了互动环节，同学们在求职、学习和生活等方面遇到的困惑、不解，都可以向郑承烈提问，为了保持现场有序，有效利用时间，公司特别设计了精美的提问卡分发给需要的同学，同学们填写好提问卡后交还给工作人员即可。

同学们在上半场听了郑承烈一番慷慨激昂的演讲后，热血沸腾，争相前来领取提问卡。顿时，问题蜂拥而来，看来大家在郑总的启发下，对郑承烈本人、双枪有了强烈的好奇心，对求职、对未来也充满了渴望和希冀。郑承烈对大家提出各式各样的问题逐一进行了详细解答。

郑承烈：亲爱的同学们，你们好！（掌声）

非常高兴下半场几乎所有的同学都留下来，我这里收到很多提问卡，我会争取对每一个问题进行回答。

问题一：如何制作简历？如何在临场面试时化解尴尬？如何让自己能说会道？

郑承烈：简历一定要花心思做，一定要做得非常精美！我们不要滥发简历，因为数量不多，印制得再漂亮成本都是有限的。我们在2007年年底向庆元政府提出了征用117亩土地的申请要求，这个土地如果是商业用地，要1个多亿；如果是工业用地，不足1000万就能拿下了。所以申请工业用地能否成功事关重大。当时我考虑到很多有权审批土地的部门领导，一定特别反感一系列的数据，因为每一个数字都提醒他的不专业，所以我想一定要把《征用土地申请书》做漂亮、做精致！我有一个朋友去一个局长家里，看到双枪的《征用土地申请书》非常奇怪，这个局长怎么说？他说：双枪的《征用土地申请书》做得太漂亮了，我带回来给老婆欣赏欣赏。《征用土地申请书》竟然要带回家和老婆欣赏，你还担心我们土地是否能顺利征用吗？

如何在临场面试时化解尴尬？第一，到现场熟悉环境。说老实话，今天这个讲台对我而言就不太习惯，太高了，站在这里，有一种高高在上的感觉，一眼望下去，你们都在我的脚底下。我一直倡导人与人之间平等、自由的交往，让我这么高高在上真有点受不了！有一次我在庆元千人干部大会上发言，就是因为事先没有踩点，到了那里才发现，是一个剧院，讲

台比这里还要高。一站上去，感觉全部的听众都在我脚底下，我一下慌神了，都是大领导呢！虽然这次还是有点紧张，但是因为有了上一次的成功经验，这种居高临下的感觉也还能够适应一下。第二，列好提纲。当招聘单位说要你进行自我介绍，你可以事先写好一个小卡片，放在手中，以备不时之需是非常有必要的。仓中有粮，心中不慌，一卡在手，心中也一样不慌。晚会上主持人手中拿着卡片是常有的事情的；很多演播室的前面都有大屏幕，播音员大都是看着前面的这个大屏幕念的，你们有没有发现，他们的眼神一般都只盯着那一处地方！你以为大领导对着摄像机那么能讲话啊，其实常常是一米开外准备了一张大纸，稿子全部写好读一遍就可以啦！

如何能让自己能说会道？

人要获得成功，态度、知识、和技巧，一个都不能少，而语言技巧是所有技巧里面最重要的技巧。讲话有三要素：一、传递信息；二、表达感情；三、体现思想。这里举一个例子：我们打算请王老师吃饭，看看怎么说是最好的？

“王老师您好，请问您今天晚上有空吗？我是否可以请您吃个饭？”这是大部分人请人吃饭采用的一种方式。王老师可能会说：“不好意思啊，今天晚上我有事情，不能过来了！”你肯定会争取一下：“哎呀，王老师，没有什么重要事情就赏光来吃饭吧……”

这么邀请王老师你被拒绝的机会很大，即使王老师来了也有些勉强。如果我们换一种方式说话，效果就可能完全不同了。你可以这么说：“王老师，您好！真的非常感谢您能够把郑总来学校讲课这样的信息告诉我，我听了他的讲座，感触颇深，让我豁然开朗。特别感谢您给我这样一个机会，您今天有空吗？如果有空，我请你吃一个便饭好吗？就在食堂二楼某某包厢！”

这样的邀请就融入了情感。为什么要吃饭？因为要感谢王老师给予你这样一个机会，邀请成功的概率就大多了。但有没有思想高度呢？没有！你可以继续往下说：

“王老师，即将离开校园的我，才发觉在学校学的知识太少，非常希望您能给我补上最后一课，希望您能继续给我提醒！您在我心目中是最受我尊敬的两个人中的一个……”

带着请教的方法邀请，王老师拒绝你的概率就很低。商务场合也一样，如果你也来这招，效果非常好！

“某某经理您好，我是双枪公司的某某某，非常感谢您能把双枪公司引进某某超市。这一年取得了很好的业绩，是因为您给了我们很多销售机会的结果，非常希望今晚能和您一起共进晚餐，能够当面向您表示我的谢意。我们知道您的业绩压力也很大，希望我明年能够取得更好的业绩，为您分担一些。希望通过沟通、交流的方式，您能告诉我一些更好的方法，

以便我们更好地服务您。晚上 6 点 11 分，我到您公司门口来接您，一起去某某大厦某某楼音乐自助餐厅用餐好吗？”

给大家看几条我邀请人吃饭的短消息：

×小姐：您好，我是双枪公司的郑承烈。两次匆匆见面，但您的干练、阳光和友善却给我留下了深刻的印象，真的非常希望您能给我一点时间，和您做一次朋友式的沟通。您很优秀，我自认为也有优秀的一面，我可以是您一个不可多得的朋友。明天我回杭州了，晚上有空聚一下吗？您看在×××西餐厅可以吗？希望您回复我的是一个好消息。

×总裁：我是双枪公司的郑承烈，真的非常高兴又和您有这样一次良好的沟通，非常高兴和您有那么多的共同语言，真的非常希望在工作之外能得到您更多的指导和交流，这真的是非常开心的事情！可以在您下班的时候彼此聚一下吗？一个朋友式的简单聚会，希望您能接受，地点由您定，我真的很期待和您喝一杯，我在楼下的麦当劳等待您的回复和等待您的到来！（掌声）

和大家分享一个我自创沟通五步曲：

第一步，找到可以赞美对方的地方，并赞美对方，并且道出拜访的理由；

第二步，找出对方感兴趣的话题，让对方畅所欲言；

第三步，对对方的话语表示回应。这不只是简单的“嗯”、“哦”、“啊”，而是“太不可思议了”“真的是太棒了”、“真好”、“真棒”等等，这才叫回应！

第四步，征求对方的时间压力，有逻辑性地阐述自己的观点；

第五步，对对方给予机会表示感谢，为下一次的约见埋下伏笔。

这就是沟通五步曲。如果大家有机会到我们双枪课堂来做一次这方面的交流，会感觉特别有意思，很多问题都将迎刃而解。

问题二：郑总您好，您觉得处理好与政府之间的关系对企业的发展重要吗？

那当然，中国是一个官本位的国家，所以处理好与政府的关系很重要。什么叫关系好？我觉得与政府的关系要敬而远之，我们既要尊敬他们，但也不要交往过多、走得太近。一个县，书记、副书记、县长和副县长加起来有十几个，你不可能讨好所有的人，你和某个人亲近一点，另外一些人知道了就很不舒服，以为你不重视他们，万一有事情找他们，说不定就给你制造障碍了。并且政府官员不是很稳定，干了没有几年可能就调走了，有些人还是“出事”走了！（笑）就如同拔萝卜一样，萝卜拔出来后，你就是那萝卜上的泥巴，多麻烦！

永远不要成为政治的牺牲品，中国很多企业家获得成功后，就想寻找政治的庇护，最终却成了政治的牺牲品，非常可惜。

问题三：我想听您说一下您在应聘时做的 17 分钟的自我介绍。

我从来没有应聘过！我们学校毕业后包分配的。面试的时候最长时间的自我介绍时 17 分钟，但并不是说就要讲 17 分钟，初次介绍我们时间还是短点好，最好是三分钟搞定，至于招聘方对你有兴趣你再继续说。在座的各位都是应届毕业生，我们的经历很简单，三分钟介绍就够了。就像 20/80 法则一样，有些数字很奇妙。我们的讲座到现在，大家发现没有，进行到 90 分钟左右的时候，几乎没有一个人走动，90 分钟后陆续有人走动了，为什么？一次性沟通的时间极限一般是 90 分钟，不到 90 分钟基本上沟通还不到位，超过 90 分钟，听众就会有疲劳感了，所以沟通的时间一般不能超过 90 分钟。而一个团队的最佳人数是 150 个人，为什么？人少了机构不健全，团队的氛围也较差，而 150 个人的团队组织机构较为健全，又不至于臃肿，沟通非常顺畅。所以这些数字都是非常值得我们借鉴的。

问题四：郑总您好，作为大二的学生，我想问一下，如何安排剩下的大学时光，才能让自己很好的与社会接轨，而不是像您所说的“变傻”？

尽可能的多到企业里面去，明白企业的需求我们学什么就会有方向了！你要钓到鱼就要学会像鱼一样的思考，你要学什么关键是要看我们以后需要去上班的企业需要什么。还有就是你要告诉大家，让你获得成功的，不仅仅是你的专业，还有你的综合素质！比如说，你会一些才艺、有很好的口才，有较好的表现力，这些都是成功不可或缺的因素。就说唱歌吧，今天某某人生日，大家一起去唱歌，结果你不顾现场热闹的氛围，拿起话筒就来一首《哭沙》、《铁窗泪》，完了！（笑）祝贺人家当然要来一首喜庆的歌曲，表达美好的心愿的嘛！很多人觉得自己才高八斗，但是不看屏幕能够唱出十首歌曲就不错啦！唐诗 300 首，以前大家都背的滚瓜烂熟，现在熟知的还有多少首？没多少了！背了又忘，学了那么多有什么用？关键在于运用。

所以我建议，同学们大二就可以深入企业实习，了解企业的需求，看看自己到底适合什么岗位。在学校里多参加一些活动，多学学音乐、画画、沟通能力等等，这可能比你每天埋头苦读更有作用。口才好的人可以当老总，可以做大事业，口才不好的人也会赚钱，但是赚的可能就是小钱，我们听说过搞技术的人赚大钱的吗？

底下冒出一个声音：马化腾就是技术出身的！

是的，但是马化腾的口才也很好啊，只是他也具备技术能力。你们心目中很多英雄形象：马化腾、马云，都是口才非常棒的，如果你的语言能力缺失，要获得很大的成功，比较困难！

问题五：企业文化对一个企业有多重要？

每一个企业只要存在就有其企业文化，企业文化就像是一个人的灵魂和思想一样重要！没有优秀企业文化的企业一定不可能成为一个成功的企业！

问题六：为什么双枪公司要选址在丽水这样相对比较贫穷的地方？

因为我的家在丽水！（笑）

问题七：都说成功的男人背后有一个默默付出的女人，我想知道您爱人和母亲的情况？她们带给您什么样的影响呢？

我告诉大家，成功的男人背后不是一个女人，而是很多女人！（笑）你看今天坐在前排的双枪公司的员工，只有一个男的，其他都是女的！我妈妈非常健康，今年 76 岁了，但走起路来还是健步如飞，是一个非常受人尊敬和喜欢的老人，她的勤劳善良给了我一生的影响。我爱人是一个非常聪明能干的女人，为了支持我的事业十年前就退出企业管理了，家里的事我管得很少，没有她的支持和理解我不可能有今天的成就，我从内心里感谢她！

问题八：贵公司的用人制度是怎样的？员工的晋升机会多吗？

双枪的人才观是：**只有不适合的岗位，没有不适合的人才！我们真的是非常重视人才的培养也非常尊重每一个人才的想法。**员工晋升机会多不多？双枪公司是一个即将要上市，并在快速发展中的企业，员工能够获得的晋升机会一定比其他企业多。我们请今天到场的生产部经理周兆成来回答一下这个问题！

周兆成（生产经理）：大家好，我叫周兆成，我是 81 年出生的！我在双枪公司已经 7 年了，现担任生产部经理一职已经四年多了。我现在已经是“五子登科”了：房子两套；价值 30 万的轿车一辆，有妻子、有孩子、还有票子。有什么好不好，在双枪有没有晋升机会，我看大家一听都明白了吧！

周兆成的回答，在学生中引起了一阵惊叹，没有想到这位年纪轻轻的帅小伙儿，竟然已经承担了双枪公司生产经理的重任好几年了，并且还有这么多的成就！

问题九：郑总您好，谢谢您给我们带来那么精彩的演讲，我想了解双枪公司在人才培育方面的一些计划。

如果说你们能够成为双枪公司的一份子，公司会给你安排一个月的培训，其中我授课时间为二分之一，四分之一由部分经理授课，还有四分之一是户外拓展训练。日常的培训每周四晚三小时，还有季度培训、年终培训。我每周要给大家一篇 5000 字左右的推荐文章。在双枪培训很多很多。如果大家听了我两个多小时的讲座，觉得多少会有一些收获，设想一下如果给大家的影响是持续性的呢？我想你不提高都难！

问题十：郑总您好，请问您觉得应届毕业生和有工作经验的人相比，最大的优势在哪里？

最大的优势来自于你的文化还没有形成一个固有的体系，你几乎还是一张白纸，可以很容易地接受一个企业的文化和理念，最后成为一个出色的员工，所以对于我们企业而言，我们最喜欢你们这些刚毕业的学生了。今天坐在第一排的吴启琼她是 1983 年出生的，在双枪公司已经 8 年了，现在是外贸部的经理，在我们这样的企业中，员工都很年轻，所以你们应届毕业生到双枪公司应聘，极具优势。

问题十一：请问贵公司的“红海战略”是怎样的？

应该说我们所处的行业是一个比较好的行业，我曾经这样概括：不是郑承烈厉害，而是我们行业的竞争队友相对薄弱！所以当有人问我：你们行业的竞争对手是谁啊？我说：1、我们从来都说竞争队友，不会说竞争对手；2、我们没有竞争对手。一个奥运会冠军会把第 10 名的人当做竞争对手吗？他充其量是个参与者，怎么会把他放在眼里呢？竹制品行业中，双枪公司和排名第二的企业，光从税收来说，相差近 10 倍，你会把一个纳税不足你十分之一的企业当成你的竞争对手吗？五年内双枪不会遇到“红海”，所以我们不会考虑“红海战略”。

问题十二：贵公司对外贸人才有什么要求？未来几年对外贸有什么样的规划？

今天我们的出口业务虽然只占全部销售的 10%，但外贸也是我们八大细分市场之一，我们也还是看中外贸市场的，所以 2009 年 2 月 1 日我们收购了一家做外销产品为主的企业——浙江新天下竹业有限公司。我们外贸这一块的经营思路有两个：一、在世界开设分公司，在全球销售自主品牌的产品；二、主要服务于大型的国外终端客户，中间商生意不是我们的业务重点。对外贸人才的要求，除了吃苦耐劳、沟通能力、表现力较好等基本素质外，外语水平也要有较好的水平。

问题十三：这次算不算是校园招聘？如果是，为什么没有岗位发布？贵公司网站的信息是否有点少？

第一，我不想太功利。今天下午纯粹是一个讲座，对大家提出的问题进行解答，但是今天晚上我们会进行一个宣讲会，会给有缘之人一个面试的机会，岗位到底有哪些？只要你是一个综合能力好的人才，我们都需要。双枪公司的招聘有四条要求：

第一，不抽烟、不酗酒；

第二，有较好的表达能力；

第三，有一颗易感的心；

第四，有较好的气质。

问题十四：尊敬的郑总，您认为“信心”、“责任”和“利润”三者双枪公司成长过程中各占多大的份量？

温家宝说：信心比黄金都重要。没有信心双枪不可能走到这一天。企业存在的第一要务就是要盈利，没有利润什么都不要说，有利润就意味着各种资源得到了有效利用。对双枪而言信心是基础，责任是义务，利润是前提。

问题十五：郑总您好，您刚才说健康很重要，冒昧问一下，您吸烟吗？还有，您刚才说义乌仓库着火的事情，事后您真的没有追究员工的责任吗？

我当然不吸烟！我从小到大都没有吸烟！

对于义乌仓库着火的事情，我后来真的没有追究！但义乌物流中心的郑小英经理非常大度，主动承担起失火的责任，她说：仓库着火，虽然公司没有追究我的责任，但是我认为责任在于我，所以以后我会把承包物流中心的盈利的 50%提出来还给公司，凑满这 300 万！三年时间，物流中心经理已经补上差不多 200 万的损失了！

问题十六：我们都知道企业创业初期最艰难，我想请问您在 1995 年那样的社会状况下，您是怎样一步步壮大企业的？需要哪方面的努力？

是啊，创业之初真的很难。一开始为了借两千元钱曾经都花了两个月时间。没有钱安装变压器，只好用有限的资金购买了一台 10 千瓦的手摇柴油发电机，双枪公司就是在柴油机的轰鸣声中拉开序幕的。要成就一番事业真的是吃苦耐劳、聪明能干、诚实守信一个都不能少。我觉得非要总结成功的原因，我觉得是六个字：聚焦、重复、简单。集中精力重复地做简单的事情。

问题十七：大学里参加了很多活动，成长了许多，也因此变得更加自信了。都说放在合适的地方的人才是人才，那我们该怎样给自己一个合适的定位呢？

兴趣是最大的老师，如果你加盟的企业是你最喜欢的企业，你选择的岗位是你最喜欢的岗位，只要你肯努力一定会有了不起的成就。爱因斯坦有重大的成就，不是因为政府给他发了多少奖金，而是因为他真的喜欢待在实验室里，乐此不疲地探索科学奥秘。

问题十八：在创业初期，会遇到很多问题，比方说，为什么要选择筷子行业？遇到困难和挫折时，您是凭借什么继续走下去的？

我进入筷子行业，是因为认识到建筑行业不适合我。在我办厂之前我大哥已经办了一个很小的筷子厂，只有五六个员工，都是手工制作的。有一天他找到我，要像我借钱，并且说如果不借给他小厂就要倒闭了。我当时也没有钱，但是经过调研，发现这个行业有发展，在商品种异常丰富的市场，唯独筷子，几乎上所有的厂家都在卖 5 分钱一双的小方筷。所以我就义无反顾地进入这个行业。

凭借什么继续走下去？在我的字典里永远没有失败，只有暂时没有成功。就像是我说的，

只要我想沟通，这辈子我还没有遇到一个人是我沟通不了的呢。这么说并不是我有多大的本领，是说我做什么都有决心，都是全力以赴地去做，自然没有什么是不可能的。就比如刚才那位发言的同学，我利用上洗手间的机会和他进行了简短的沟通，知道他姓侯，通过愉快的交谈化解了刚才小小的误解，最起码他现在还坐在这里，就是对我最大的支持！谢谢您！（掌声）

问题十九：您大学时的人生目标是什么？后面有变化吗？人生目标的改变原因是什么？

我大学肯定没有想过要做筷子，我也没有想过有一天会站在这里给大家讲课，更没有想到有一天那么受人关注，和有那么多人追随着我！但我一踏入社会就特别明确一定要做一番事业，一定要让自己的家人因为我的原因而变得富有而快乐。我没有接受安排去城建局而加入建筑公司，后来离开建筑公司开始自己创业都是因为我不想过一个平凡的人生。

问题二十：郑总您好，想请问一下为什么双枪要上市？上市以后有什么打算？

我们拟定 2012 年上市。其实能否上市我不是十分关心，上市是我们的目标，而不是目的。我们的目的是什么？目的是通过上市的进程规范企业内部管理，优化资源配置，并让我们的财富真正阳光化。上市后募集资金最大的投向一个是在庆元建造一个大型的加工基地，一个是在全国开始众多的竹木生活馆，自建销售网络。

问题二十一：我的价值观：不断地超越自我、追求卓越；思考方式：换位思考、客户为主；生活习惯：跑步、健身、看书、健脑。您认为根据您先进的价值观，可以给我们推荐一家家具公司吗？

看来这个同学身体很棒，思维很灵活，同时不满足现状。推荐哪家家具公司？我还真不好说，我觉得竹木行业中就是双枪公司最好了！（笑）真的，我告诉大家，我去过很多家具公司，圣奥也好，荣业也罢，公司规模都很大，从管理角度说，它们的现场管理比我们做得好，但是从企业文化的建设、内部机构的管理，还是我们好得多。所以好人才，我怎么可以推荐给别人呢？当然要自己留下来啦！所以你还是把简历投给我比较好啊！再说双枪不久的将来也是要做竹木家具的。（笑）

问题二十二：语言表达能力很重要，但这并非一朝一夕可以改变的，面对就业，不善言辞的我需要做什么？

我想告诉你，语言表达能力是可以改变的，郑承烈都可以改变，你为什么不能？当然这种改变是渐进式的，你也不能急功近利，短时间内就想脱胎换骨是不可能的！但是滴水穿石，持之以恒，终能成功！短时间内改变不了，怎么办？那就在文字功底、穿着打扮、商务礼仪等方面下苦功夫，这些方面强化后，就能弥补语言上的不足！

我手上的提问卡的问题我已经回答完毕了，我们今天的这个讲座也就到此结束了。谢谢大家给我这样的一个表现机会！如果我的言语能够对在座的各位有所帮助，那将是我莫大的荣幸！如果对双枪有兴趣的同学们，晚上 6 点 11 分我们在活动中心二楼再见！（掌声）

我讲座的最后时刻，为大家奉上了两个精美的幻灯片：《寻找遗失的一角》和《信念是一粒种子》。提醒大家：我们追求成功、渴望成功，但是人无完人，每一个人都有缺陷，每一个生命都有价值，希望大家能够自信的面对人生，将自己视为无价之宝，珍惜自己，在今后的道路上获取自己喜欢的职业，并通过不懈努力，开创一番成功的事业。同时，也要懂得宽恕自己的过错、接受自己的不足，让自己变得坦然，真正的有信心起来！

最后，浙江林学院工程学院院方李老师对我的演讲表示感谢，并希望同学们可以通过此次讲座，体会我的用心良苦，能够学以致用，自信、热情地面对人生，在职业生涯上做出正确地抉择，真正寻觅到一份自己热爱的事业并为之拼搏！