

为商之道

刘焯
发现你的需求

说起九星市场里获得荣誉大满贯的经营户，很多人都会想起一个人——他就是上海焯恒木业机械有限公司的总经理刘焯。他的企业2008年和2009年连续两年被评为全国文明诚信商户，声名远扬。

80后的刘焯如今不仅事业有成，更已儿女双全，羡煞旁人。

文、图/记者 周修怡

九星
为发展加速度

1997年在家乡完成学业后，刘焯便从南通来沪。当时父亲在浦东已有自己的企业，子承父业了一段时间后，刘焯开始关注起了九星市场的发展。经过深思熟虑，2002年他把他的焯恒木业机械有限公司搬到了九星。

九星没有辜负刘焯的期望，“过来以后发现，这里的情况和我们的预期很接近，我们的客户在这里相当集中，所以我们从浦东搬到九星绝对是明智之举，那以后我们的发展快了很多。”虽然才刚年过30，但刘焯身上有着一股80后身上鲜见的成熟。从他沉稳的言谈中，你能发现他对过往和未来有着详实的记忆和全盘的打算，他应该是一个不打无准备之仗的人——他对九星的选择，必是曾经经过严密的论证才有的决断。

主动
让需求难遁形

作为一个初来乍到者，刘焯发现自己来九星后发展比此前快了很多，也开始思考起了未来的发展方向。“刚开始时，也是客户需要什么就卖什么，有什么就卖什么。”尽管如此，九星聚集了一大批装饰材料、地板、家具……经营户，这对销售制造家具的机械设备的刘焯而言，可谓如鱼得水，发展迅速不言而喻。“但渐渐地，我也开始感觉到了竞争的压力，遇到了瓶颈期，从那个时候开始，我培养人才，决定加强团队建设，开始注重售后服务。”

在传统的家具机械设备销售行业中，商家们往往只在意当下的一锤子买卖，对所谓的售后服务大都抱着“可有可无”的态度，推托扯皮比比皆是。但从2005年起，刘焯就开始加强对自己企业产品售后服务的重视，提高团队素质，变以往的“被动”售后服务，为“主动”售后服务，将所有的服务过程记录在案。直到2006年，刘焯已经为自己的企业建立了一套相当完善的售后服务流程。2008年，更是将ERP管理软件引入自己的企业，彻底摆脱了以往同行间比拼价格的陈旧竞争

模式，一跃到了行业的领先水平。

“2009年至今，我们更是跨了一大步，从最初满足客户需求，到主动发现客户需求，最终提升客户管理水平，完善客户企业价值。”刘焯说那以后，他们不再是有啥卖啥，更不再是客户需要什么就卖什么，而是会主动发现对方的需求，告诉他他真正需要的是什么，再去帮他挑选机器。“举个例子来说，如果客户告诉我他要做一个生产橱柜的工厂，年产量要多少，需要做到什么档次，我们可以为他从一张白纸开始设计，做到整个工厂的技术输出。”客户找到刘焯，就可以搞定一切。

“消费品的销售领域，往往很重视营销，把客户需求分析得非常透彻，而传统的工业品销售往往与客户离得很远，大家都感觉机器是冷冰冰的，更几乎没有任何促销手段。而我与传统的不同，就是我在用卖消费品的方式销售工业品。”虽然卖的是家具机械设备，但刘焯对客户需求的挖掘和相关的数据统计分析……都做得很早，走在了同行的前面。

感恩
与大家交朋友

取得今天的成就，离不开九星的助力，这一点刘焯颇为感恩。除了市场经常举办的管理培训和各种品牌建设论坛，刘焯说自己从九星得到最多的还是“要做事先做人”的道理。

“遇到困难时，我也经常去公司找吴恩福董事长、吴哲华书记聊聊天，他们有很多管理上的成功经验，但更重要的是他们与我分享的一些人生经验一直在默默影响着我。他们对我不只是公司和经营户的关系，而更有一层朋友的情谊在其中，这也影响着我和我的客户之间的关系，也我和不少客户成为了朋友。”刘焯喜滋滋地告诉我，去年妻子为他生下了儿子后，村里和市场的领导也都来看望他们，亲切温暖就像家人，这也让他学会了去关心自己客户的生活，交到了不少好朋友。

“二十几岁开始来到九星，如今过了30，感觉在这里学到了很多。”刘焯的办公桌上最显眼的位置，放着一幅女儿小时候送给他的画。事业有成，儿女双全，刘焯的眼睛里神采飞扬，看得出，他对未来已胸有成竹。



外环线以西的星强街管理区，是九星的不锈钢市场，遍布着大大小小的不锈钢产品经营户，而星富街上的上海信博不锈钢材料有限公司似乎有些与众不同。不仅因为它是一家全国3A级诚信单位，墙上更挂满了每一年被评为“信得过经营户”的铜牌。信博的老板季崇德，还是星强街管理区的党支部书记，说起怎么当上这个党支部书记的，还与季崇德2008年的一段经历有关。

文、图/记者 周修怡

季崇德
有信仰的温州商人

崇德把在汶川的经历当成了对自己心灵的洗礼。

从汶川回来后，季崇德的经历感动了市场里的很多人，他也因此被推举为星强街管理区的党支部书记。

经商：
靠执着让信心不灭

“做有色金属生意的，和一般的五金不一样，它和国际市场密切接轨，我们需要时刻关注伦敦国际金属交易市场的行情，像我们做不锈钢的，稀有金属镍的价格对我们的影响很大。”谈起这几年生意上的起起伏伏，季崇德也感慨良多。“2008年一下子从4.5万吨跌到1.8万吨，当时很多做这行的大老板都跳楼了。”回忆起这些年来的不易，季崇德说自己更懂得了“坚持”二字的意思，“九星市场了解这样的形势后，对我们也都很有关心，鼓励我们抱团取暖，还免去了一定数量的铺面租金。吴恩福董事长更是经常亲自关心我们的情况，让我们心里有了着落，就像吴董常说的‘一个人不能失去信心，信心比金子更宝贵’。”正是有了九星市场上上下下的关心和鼓励，季崇德凭着信心坚持了下来，虽然生意起伏总在，但他始终相信，只要坚持下去，形势总会好转的。

与此同时，季崇德来到九星市场以来，年年都被评为“信得过经营户”。说起“诚信”二字，季总告诉我：“其实这个道理很简单——己所不欲，勿施于人。”

日子：
知天命已儿孙满堂

如今，才刚五十有二的季崇德家庭美满，女儿女婿为他生下的外孙已经25个月大了，小夫妻俩也在九星经营着自个儿的生意；儿子也已经订婚，虽然订婚就花了几十万，但季崇德心里的喜悦溢于言表。看得出，他打心眼里高兴，他知道来九星创业是来对了——在九星，他的生活富足美满。

季崇德是温州人，来九星之前，他已是温州天华集团的团委书记、党委委员。而2005年，已经45岁的季崇德为了儿子的将来可以有一个更大的平台，举家迁来上海创业。“我在温州的时候，我们龙湾区商会的老板们都夸九星的平台好，管理模式正规，机制完善，我来了以后真的感觉如此，自己选择九星，是搭上了便船。”季崇德对九星的好如数家珍，别的不说，“我女儿女婿也在九星有自己的店”，就是季崇德对九星最大的肯定。

信仰：
背尸体也义无反顾

来到九星市场的第三年，也就是2008年，汶川地震举世震惊，震后第二天也就是5月13日，季崇德立刻通过各种渠道向灾区捐款。同时，他和三四位好友当即作出了一个所有家人都反对的决定：亲赴汶川灾区救助灾民。

“当时我们是通过四川的红十字会和灾区当地联系上的，他们告诉我们可能会需要我们去背尸体。”正是因此，家里人都反对季崇德亲赴汶川。或许是出于企业家的社会责任感，或许是来源于信仰的力量，季崇德毅然力排众议于5月19日成行，带上了与四位好友一起集资购买的16万元物资，还有他自己花一万元在九星市场采购的当地孤儿院需要的防水布。

“到了当地才知道，重灾区已经被部队接管了，我们进不去了，只能在外围救助灾民。”尽管如此，季崇德告诉我亲临四川灾区，对他的震撼依然是前所未有的巨大。“当地老百姓告诉我们，他们最想吃蔬菜，于是我们就每天从成都赶3个小时的山路，把蔬菜运进去，有时候车开到一半，山上还会有石头掉下来，我们得自己下车把石头搬开才能继续赶路。”每天早上开3小时的车把蔬菜运到灾区，晚上再开三小时回成都准备第二天需要的物资，白天在当地帮生产队做点零活，堂堂一个企业家丝毫不觉得委屈，季