



YUETU 悦途

2019.7 第12期(内刊)

刊首语 PREFACE

从心出发 悦享发展

悦途动态 YUETU DYNAMIC

悦途出行受邀参加 2019 年中国铁路客运“智慧出行+金融”创新研讨会

悦途出行受邀参加第四届中国商务旅行创新发展大会

悦途股份与中国银联达成项目合作 高铁出行礼遇正式上线

悦途出行受邀出席 2019 年旅游专列新闻发布会

悦途之星 YUETU STAR

“途途”公仔与大家见面啦

华东朱斌勇不辞辛苦,全力推动“银联云闪付”合作上线



CONTENTS

目录 YUETU FAMILY 2019/7



主 编：王 珺

副 主 编：王 斌 华

执 行 主 编：卢 洁 林 / 唐一方

设 计 师：陈 菲 菲

刊首语 PREFACE

从心出发 悦享发展

04

悦途动态 YUETU DYNAMIC

06

- 悦途出行受邀参加 2019 年中国铁路客运“智慧出行+金融”创新研讨会



- 悦途出行受邀参加第四届中国商务旅行创新发展大会



- 悦途股份与中国银联达成项目合作 高铁出行礼遇正式上线

- 12306 定制服务正式上线

- 悦途出行受邀出席 2019 年旅游专列新闻发布会

- 北京金融街商会秘书长王婷莅临我司北京办公基地考察并指导工作



- 热烈庆祝我司加入北京金融街商会！
- 寻找悦途最美声音——悦途股份举办首届“悦途好声音”歌唱比赛

12

悦途之星 YUETU STAR

- “途途”公仔与大家见面啦



- 华东朱斌勇不辞辛苦，全力推动“银联云闪付”合作上线
- 丰富多彩的下午茶福利，点亮大家的办公室生活



- 用心工作、用智慧工作，全力打造高效团队，实现悦途全新跨越
- 新人新事



14

销售精英榜

(3 月份 / 4 月份 / 5 月份)

- 站厅销售排行榜
- 最佳悦管家销售排行榜
- 最佳悦管家销售心得分享

19

学习提升

LEARNING PROMOTION

- 悦途大讲堂第二期开讲



- “领航计划”精英特训班课程开课



- 他山之石，公司必须换掉的六种人，别心软
- 对员工“宽容”的公司，都死掉了

24

悦途风采

CORPORATE STYLE

- 客户的声音：
你的满意是我们继续前进的动力
- 悦途贵宾厅精彩呈现



从心出发 悦享发展

悦途创始人 王珺

Starting from the Heart and Enjoying Development

一 我们为何而来？——悦己及人，致力打造关爱、接纳的团队氛围

生命之树上，每个悦途人都是生命之树的一部分，每个悦途人都自己独特的生活经历，都会得到悦途文化或者企业平台帮助。在打造悦途品牌形象的同时，也要把悦途会员作为一个更大的生命之树，滋养起来，给予其养份，共同打造与员工共生共养的平台，打造与会员共同进步的平台，时刻展现悦己及人的理念。

悦途的目标是培养悦途人的悦颜、悦行、坚毅、果敢和自信，只有通过这样的人才培养理念，才能正面引导员工，端正态度，让其在自己的专业领域内投入越多，自然得到的回报也会越多。如果每一位悦途人都能以一身正气来影响别人，经常独立思考、自省，那么每个人都能以自身的面貌从而展现公司的集体风貌，这样也会将公司的正能量和社会价值观感染新加入的同事。

人力部门必须成为导师部门，善于发现员工的闪光点，同时也要收集新员工的工作感言，采访他们，通过这样的行动，让我们可以从新员工的角度来审视整个企业的文化建设、核心价值观。通过培

养新员工，让他们对悦途核心文化和社会价值产生一致的认同感与自豪感。将悦途的企业理念与员工的家人共同分享，把悦途关爱员工的企业文化深入到员工以及员工家人的心中。

我们还需要将悦途贵宾厅变成一个温暖、有责任的驿站，那我们所做的事情就会变得更有价值。使我们与客户的沟通变得更加温暖，与客户的互动变得更加深入。

二 我们该如何做？

作为悦途的创始人，我当时创业的初衷就是为了能过上更好的生活。通过在国企的工作的经历，我发现过往时代的经验已被迅速固化，逐渐成为一种枷锁，现代社会已变成以革新为价值取向，“想”和“做”必须有效快速的结合起来。我个人的创业就是为了实现更高的个人价值和社会成就。而现在，悦途的目标是成为出行领域的黄埔军校，互联网这一朝阳行业里的领军企业。

我们需要将悦途努力打造成为一个帮助员工在交通行业中发挥最大潜能的企业平台，帮助新员工逐步实现其职业发展的价值，提高其个人的社会

价值。因此，我们需要把悦途打造成一个能够实现员工价值的载体，让员工清晰自己的未来职业发展路线。所以在近期，我们需要打造各个部门特有的行动指南，即价值版图。并引导员工找到自己的职业定位，现在时代发展迅速，职业规划对于每一位员工来说都很重要，因此人力部的同事要立即行动起来，培训员工如何规划自身的职业版图。打造个人价值版图，找到个人与公司共赢的价值平衡点，让员工明白企业的价值、整个公司的产业价值，是靠每一位同事努力实现自我价值来成就的。

每个部门的领导人必须迅速行动起来，不能让制定本部门员工价值版图的事情成为一种片面的照本宣科的工作，要设身处地为每一个员工做好这项工作，让每一位员工对悦途以及其职业定位都有一种认同感和追求。以后悦途内部的互相支持也可以转变成悦积分的奖励方式。我们一定要多去帮助员工，这样不仅让自己的心胸变得更加广阔，同时我们也能打造跨部门的交流方式。特别是作为一线的管理者，更要做到轻管理，重引导，重支持，必须了解员工发展的方方面面，善于发现员工的闪光点、欣赏员工、包容员工。悦途应该发展一批悦途的精英讲师，至少我们部门的负责人应该是一名合格的讲师。

三 我们为什么存在？我们所需创造的价值？

“悦己及人”的理念应该渗透到出行中的每一个链条当中，让出行变得更有品味、更有价值。在服务一线上，我们立足于解决出行链条中的痛点（买票难——接下来悦途将打造票+业务、旅游、景点、餐旅），我们还计划将“票+”变成旅游产品，真正改变铁路出行的差异化的现状。将来，悦途的会员也能订餐，还能订到特色的餐饮。通过各种创新改革，充分展示悦途在高铁行业中所传递正面的社会意义，促进人们对高品质出行文化的认同。

交通行业在互联网+的时代，百芳争艳，我们有信心，有激情也有决心做到最好，树立行业典型，提出文明倡导，用心浇筑好企业发展的每一步。

悦途出行受邀参加 2019 年中国铁路客运“智慧出行 + 金融”创新研讨会

2019 年 3 月 28 日下午，由中国铁路网络有限公司主办的 2019 年中国铁路客运“智慧出行 + 金融”创新研讨会在北京铁科嘉苑饭店举行。铁科院副院长、中铁网络公司总经理罗晴，铁科院电子所所长、中铁网络公司副总经理朱建生，铁科院电子所副所长王明哲、王瑞民，铁科院电子所副总工、客运系统业务群总经理单杏花等出席会议并发表讲话。悦途股份全资子公司“悦途出行”作为 12306 合作伙伴受邀参会，悦途股份总裁王珺、副总裁孙美艳出席。与会的还有交通银行、广发银行等各大金融机构代表，几方共同探讨“智慧出行 + 金融”的创新业务合作新模式。



图 | 铁科院副院长、中铁网络总经理罗晴 致辞



图 | 铁科院电子所副总工、客运系统业务群总经理单杏花 发言

个性化定制服务有效提升金融机构高端客户出行体验

近年来，随着高端出行用户对服务品质需求的提升，大交通出行定制化服务场景对金融机构在新客户拓展、老客户粘性提升、深挖客户价值等方面产生了极大的影响。铁路方面，提质增效深化改革，不断优化旅客出行体验。通过推出网络订餐服务、优化购票平台功能、设置人脸识别进站系统、上线电子客票等系列举措，取得了非常积极的社会反响。

悦途出行作为 12306 合作伙伴，与铁科院联合开发定制服务系统，参与运营网络订餐线上业务，双方共同打造行中贵宾服务场景，进一步助力铁路旅客出行服务体验的提升。



图 | 创新研讨会现场



图 | 悦途出行参会代表

全球最大空铁贵宾服务网络，助力金融机构中高端客户服务提升

目前，12306+ 悦途出行已共同搭建了全球最大的机场高铁贵宾服务网络，服务已经覆盖北美、欧洲、东南亚 22 个国家及地区的 40 个国际机场，国内已覆盖 121 个机场和 148 个高铁站厅，大大满足了中高端旅客在全球范围内的出行服务需求。

未来，悦途出行将继续携手 12306 围绕空铁出行场景，进一步探索“智慧出行 + 金融”创新业务，持续改善中高端客户出行体验助力金融企业创新。

悦途出行受邀参加第四届中国商务旅行创新发展大会

4 月 19 日，由劲旅集团主办的“第四届中国商务旅行创新发展大会”在上海盛大召开。北京悦途出行网络科技有限公司（下简称“悦途出行”）作为国内服务及运营能力最强的贵宾出行领军企业，受邀出席此次大会，向与会嘉宾及参展商展示企业在全机场、高铁大交通贵宾出行的最新服务内容与合作资讯。

作为商务旅行市场最具务实性和影响力的行业盛会，第四届中国商务旅行创新发展大会以“商旅管理助力企业深化改革”为主题，针对企业对商旅服务新需求、商旅管理服务新思维、商旅技术新突破、商旅金融新进展等方面进行了深度探讨。

2019 年，中国经济面临明显的下行压力，商务旅行市场被誉为经济发展活力的晴雨表，差旅成本亦是企业运营中仅次于人力成本的第二大可控成本，广大企业如何在经济下行的背景下努力开源节流，如何以差旅管理创新、赋能效率变革，将显得尤为重要。

为了帮助企业在经济下行的大环境下真正实现“在员工出行体验与企业成本中找到最佳平衡”的智慧化差旅管理，悦途出行通过深度聚焦中高端商旅出行人群，在航空、高铁出行途中拥挤、耗时、不体面等痛点，针对性的提供个性化定制空铁高端出行服务，包括全球机场高铁贵宾休息室服务及五星要客全流程服务，致力于改变中高端人群出行现状，帮助商旅人群提高出行效率、提升出行体验。



行业数据显示，悦途出行目前已搭建了全球最大的机场高铁贵宾服务网络，网点已覆盖全球 300 多个交通枢纽城市，年平均服务出行用户逾 1000 万人次。近期，悦途出行与支付宝、飞常准、携程等多家平台机构围绕出行全场景服务建立了长期合作关系，共同打造多元化“出行 +”服务新生态，以满足中高端商旅用户在大交通出行场景下的多种服务需求。

在此次峰会中，悦途出行得到了来自行业专业人士的广泛关注与多方合作意向反馈。据悦途出行参会嘉宾表示：悦途出行将不断创新求变，开拓多行业各渠道的互利通道，继续深耕商旅出行领域，联动商旅行业资源，为全球中高端商旅出行用户打造出行全场景个性化定制贵宾服务，从而推进全球商旅出行产业链升级，促进行业互利共赢。

悦途股份与中国银联达成项目合作 高铁出行礼遇正式上线

近日，悦途网络科技有限公司（简称“悦途股份”）与中国银联股份有限公司达成项目合作。由悦途股份旗下子公司“悦途出行”为银联白金、钻石信用卡用户提供专属高铁出行礼遇，切实满足商旅出行人群在大交通出行场景下的多种服务需求，为中高端旅客带来更加高品质、多样化的出行体验。

悦途出行携手中国银联，高铁出行礼遇正式上线

据悉，自4月11日起，银联白金、钻石信用卡用户可通过“中国银联 95516”微信公众号、“云闪付 APP”或各大银行自有门户，根据卡片类型，预订购买1元单人服务或6.2元三人服务，享受悦途出行提供的高铁贵宾休息室及快速检票服务。目前已开放服务的高铁贵宾厅网点近20个，覆盖上海、广州、深圳、杭州、重庆等重要城市。

在开放服务的高铁站候车时，银联客户只需向悦途出行贵宾厅内工作人员出示权益码凭证，核验权益码、车票信息、所持银联白金信用卡或钻石信用卡的姓名等相关身份信息后，通过扫码认证核销，即可尊享厅内的精美茶点、视听娱乐、报刊书籍、wifi上网、手机充电、登车提醒等贵宾出行服务，及由专属礼宾员全程陪同无需排队的快速检票服务。



图 | 创新研讨会现场



图 | 悦途出行参会代表

打造多元化“出行+”服务新生态

据了解，悦途出行除了此次与银联展开合作，还与蚂蚁金服、携程、工商银行、中国联通等银行、金融、酒店、旅游、专车机构展开跨界合作，围绕出行全场景服务建立长期合作关系。在冠名、会籍互通、积分兑换、数据挖掘、传播营销等方面达成了多种形式的合作，共同打造多元化“出行+”服务新生态。

作为国内服务及运营能力最强的贵宾出行领军企业，悦途出行已搭建了全球最大的机场高铁贵宾服务网络，其提供服务的机场、高铁网点覆盖全球300多个交通枢纽城市，年平均服务出行用户逾1000万人次，会员用户达300万人。

未来，相信随着悦途出行与越来越多出行全链条相关企业、机构达成合作，将会更好的满足中高端商旅用户在大交通出行场景下的多种服务需求，为出行人群打造更有品质，更有价值，更加精彩的出行体验。

12306 定制服务正式上线

近年来，随着我国高铁的迅猛发展，缩短了城市间的时空距离，高铁城际公交化、出行千里一日还成为了现实。同时，人民生活水平不断提高，出行用户对于服务品质的需求与日俱增，铁路部门不断提质增效深化改革，优化旅客出行体验，先后通过推出网络订餐服务、优化购票平台功能、设置人脸识别进站系统、上线电子客票等系列举措，取得了非常积极的社会反响，践行了“交通强国、铁路先行”的历史使命。

为了不断完善旅客出行多样化、个性化的服务需求，12306携手悦途出行联合开发定制服务系统，继上线网络订餐业务后，于近日在“12306APP”商旅板块上线了“休息厅·接送”服务，广大旅客可根据出行需求自行完成购买，享受由悦途出行提供的专属休息厅服务，提升出行体验。目前，12306与悦途出行已共同搭建了全球最大的机场高铁贵宾服务网络，服务已经覆盖北美、欧洲、东南亚22个国家及地区的40个国际机场，国内已覆盖121个机场和148个高铁站厅，大大满足了中高端旅客在全球范围内的出行服务需求。

铁科院12306与悦途出行将继续围绕出行场景，实现资源共享优势互补，不断提升和完善服务细节，让旅客出行变得更加智能更加便捷更有品质体验更加美好，在出行中提升获得感、轻松感、满意感、幸福感。

悦途出行受邀出席 2019 年旅游专列新闻发布会

2019年5月16日，由中国铁路北京局集团有限公司（下简称“北京铁路局”）举办的“2019年旅游专列新闻发布会”在北京举行。北京市文化和旅游局副巡视员邹伟南、中国铁路北京局集团有限公司副总经理闫国铭、北京市文化和旅游局区域合作处处长王斌等相关领导出席会议并发表讲话，悦途出行作为北京铁路局战略合作伙伴受邀参加会议。

据了解，在本次新闻发布会上，北京铁路局宣布将在今年密集推出9个方向的援疆、扶贫旅游专列。其中，河北石家庄将首次开行“冀疆情·巴州行”旅游专列，以此为标志，实现京津冀援疆旅游专列的全覆盖。

近年来，随着人民群众物质生活的不断提高，个性化、差异化、私人订制式旅行服务新模式越来越受到广大民众追捧。自2013年以来，北京铁路局共计先后开行和推出旅游专列169列，共计有6.38万人畅游锦绣中华，第一时间分享到了铁路改革发展休闲度假新模式、新选择、新体验带来的红利。

据悉，本次发布会上，悦途出行还为与会嘉宾特别定制赠送了“中铁网络·悦途出行VIP尊享卡”，持卡人可在悦途出行全国104个高铁站的148个高铁贵宾厅尊享贵宾出行服务。

未来，悦途出行将继续携手各路局围绕出行场景，进一步探索个性化、定制化服务，让旅客出行变得更加智能、更加便捷、更有品质、更加美好，在出行中提升获得感、轻松感、满意感、幸福感。



北京金融街商会秘书长王婷莅临我司北京办公基地考察并指导工作

6月11日，北京金融街商会王婷秘书长莅临我司北京办公基地参观考察并交流指导工作。我司副总裁李晓鹏、人力资源部总监李晨、市场部总监王国义、大客户部经理谢晨、人力资源部经理胡洋萍、运营管理部经理苑鸿伟共同接待了王秘书长。她首先参观了北京办公基地整体的办公环境，随后进行了座谈。

座谈会首先由人力资源部胡洋萍向王秘书长介绍了公司的发展历程、企业架构、团队情况、企业文化等情况。接着，由运营管理部苑鸿伟向王秘书长汇报了站厅的运营情况和整体的服务流程。最后，副总裁李晓鹏对公司发展、网络覆盖、商业模式等做了全面的总结汇报。

王秘书长对我司取得的各项工作成果给予了充分肯定和高度赞赏，并对我司提出了宝贵的建议。通过本次的交流来访，北京金融街商会正式邀请我司入会。入会后，将对悦途开拓政企、银企业务提供了良好的社会资源。



热烈庆祝我司加入北京金融街商会

6月18日，我司成功加入北京金融街商会，并正式成为该会会员单位，标志着我司在寻求合作伙伴领域又迈上了一个新的台阶。此次成功加入北京金融街商会，不仅提高了我司的知名度和竞争力，同时还为我司与其他领域合作提供了更加广阔的发展前景。我司将充分发挥商会的平台作用，加强扩大与更多企业的交流与合作，促进资源共享，共求发展，创造美好未来！

北京金融街商会

北京金融街商会自2003年成立以来，一直致力于北京金融街的软环境建设，经过十余年的发展，在市区政府及金融机构的共同努力下，现已经成为国内金融业界最有影响力的社会组织之一。北京金融街商会一方面致力通过策划各类交流活动，搭建驻区机构与政府、驻区机构之间的沟通平台，发挥商会桥梁与纽带的作用，促进各会员间的交流合作。另一方面着力整合区域资源，为会员单位提供多项务实服务，如预约挂号、健康义诊、心理咨询、英语培训、青年联谊、教育培训等务实服务。同时商会为会员单位提供公益慈善平台，会员单位通过金融街慈善基金会捐赠的款项，均具有免税资格，并不收取捐赠手续费用。

金融街商会目前拥有会员单位243家（截止到2018年12月），分别来自内外资金融机构、电信、电力、企业集团等行业，其中，已有世界500强机构30余家；总部单位170余家；外资金融机构20余家。

寻找悦途最美声音——悦途股份举办首届“悦途好声音”歌唱比赛

5月28日，悦途股份在全国高铁站贵宾厅启动首届“悦途好声音”歌唱比赛。本届“悦途好声音”歌唱比赛以“寻找悦途最美声音”为主题，从海选开启到半决赛结束，获得公司员工的广泛关注，在公司内部掀起一股“歌唱热潮”。本次比赛海选阶段共吸引近100名来自全国各大区、事业部的一线员工报名参与，竞争异常激烈，最终只有16位选手晋级复赛。



为保证比赛的公开、公正和严肃性，本次比赛评委由全体悦途员工组成，每个人都可以支持自己喜爱的选手，并为其投票助力。据统计，在复赛及半决赛直播过程中，共有近900名悦途员工进入直播间观看比赛，并点赞141526次，助力留言近5000条。

本次比赛的参赛作品风格多样，既有清新浪漫的悠扬民谣，也有怀旧经典的流行金曲，更有活泼时尚的潮流音乐。选手们用深情而真挚的歌声，歌唱青春，歌唱梦想，为公司全体员工带来一场不同凡响的视听盛宴。此次“悦途好声音”不仅是一场比赛，更是一个展现团队，展示自我的舞台。无论是摇滚的热情，还是情歌的温柔，选手们都用歌曲点燃了悦途人的梦想与执着，也在以不同的方式展示着自己的澎湃人生。

半决赛晋级的4强选手拟定于7月18日在悦途股份半年度会议现场争夺冠亚军及实力唱将等奖项，祝愿各位选手继续释放自己的才能，在角逐奖项的过程中赛出风格，赛出水平，取得优异的成绩。

“途途”与大家见面啦！

作为悦途首席卖萌官，可爱的途途终于去到北京、上海、广州三地办公室了，完成了游遍悦途办公基地的心愿。它开心的跳到了前台，还跳到会议桌上，让小伙伴们每天上班、开会都有好心情。你们能找到它么？



华东朱斌勇不辞辛苦，全力推动“银联云闪付”合作上线

近日，我司与“银联云闪付”合作正式上线，共同推进高铁会员权益项目。现阶段“银联白金信用卡、银联钻石信用卡持卡人”均可以优惠价享受高铁休息室及快速检票服务。后续双方将共同商讨及推进把高铁贵宾服务权益匹配到其他会员的权益中。

据了解，银联云闪付平台用户数现已突破 1.5 亿。白金卡及钻石卡用户达 4000 多万，是银联云闪付所有用户中活跃度最高的人群。本次双方合作的达成，一方面悦途不仅借助“银联”的品牌力量迅速精准将高铁出行服务权益输出至银联的高端用户，同时还对悦途行业影响力的提升，实现更多品牌间合作互利起到一定的推动作用。

感谢华东大客户的同事朱斌勇，在长达一年的时间内不懈跟进，在项目过程中专业细致的准备，才可以让该项目如此顺利上线。希望其他大客户的同事都能够积极向他学习这种锲而不舍、认真细致的精神，携手为公司再创佳绩。

丰富多彩的下午茶福利，点亮大家的办公室生活

上海办公基地的小伙伴们有口福啦，大客户同事葛坛为上海办公室的小伙伴们带来下午茶福利，感谢他的爱心“单身粮”呦~

感谢人力资源部给上海办公室小伙伴带来的清爽夏日下午茶福利，正在埋头工作的伙伴们，可以暂时停下疲惫的脚步，将身心放松，一起分享幸福的味道。



用心工作、用智慧工作，全力打造高效团队，实现悦途全新跨越

5月24日，悦途出行、沈铁国旅高层在沈铁国旅会议室就各自资源、合作意向等展开了高层会晤。双方高度重视此次会谈，悦途股份总裁王珺总、副总裁王锋总、孙美艳总、悦途旅游项目张世魁总、东北大区卜晓东总等一行亲自到访沈阳与沈铁国旅董事长等领导进行会晤，大家最终共同达成合作共识，并当场组建项目小组，立刻推进业务合作及合资筹备。

此次会谈开展如此顺利，得益于前期孙美艳总的对接与铺垫，而且非常敏锐的抓住关键时期。同时王锋总带领张世魁总、王国义总等同事们的积极响应，大家共同连夜加班出方案，给以强大的后援支持。这再一次充分展现了悦途团队快速作战的实力和敬业精神，我们一起以此为起点，共同协力打造一支强大而有力量队伍，为悦途的美好未来而努力奋斗，加油悦途人！

新人新事

01- 旅游项目总监张世魁自今年3月18日入职以来工作尽职尽责、兢兢业业。短短两个月的时间，发挥自身资源优势，为公司在重要业务合作领域取得了突破性的进展，打通了困扰项目推进的关键环节。经公司研究决定，对张世魁本人在公司范围内给予通报表扬并予以提前转正。希望公司全体同仁以此为榜样，充分发挥主观能动性并积极主动，以奋发有为的精神为公司的长远发展贡献力量。

02- 感谢新入职的文旅事业部副总经理苏诗闵对悦途公司旅游业务及发展提出前瞻性的建议。苏诗闵总入职不到一周，但凭借敏锐的行业触觉及深刻的洞察力和思考，针对“S5线场景塑造”及“智慧旅游云平台”提出了解决性建议方案，为公司下一步的发展提供了良好的建议。

各位小伙伴们，公司未来的发展离不开每位悦途人的共同努力与付出。公司鼓励全员深度思考公司的发展，建言献策。

悦途是大家齐力奋斗拼搏的平台，我们在这个平台上不仅可以贡献自己的力量，同时还能实现自己的人生价值。如果我们浑浑噩噩的混日子，最终不仅被公司淘汰，同时也将让自己丧失在市场上的核心竞争力，以致最终被社会一步步的淘汰，跟不上时代的步伐。

站厅销售排行榜（3-5月）

各厅销售技能标兵能手踊跃走到最前端，一方面努力服务客人，做好销售工作，另一方面，把自己最真诚最接地气的方法分享给各位小伙伴，帮大家积极提升销售服务技能。今期，我们将为大家展示 3-5 月的销售精英，同时也邀请他们为我们带来独特的心得和经验。



3月			
区域	站	总计	排名
华北	天津南站	213911	1
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	208319	2
华北	济南西站	190649	3
华南	广州南站	184666	4
华北	北京站	147558	5
华南	贵阳北站	134905	6
华南	深圳北站	133464	7
上铁事业部	杭州东站国旅厅	128558	8
华北	天津西站	124637	9
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	114361	10
东北	沈阳站	112625	11
上铁事业部	上海站国旅厅	105525	12
华南	昆明站	96893	13
华南	重庆北站	88211	14
华北	沧州西站	86633	15

4月			
区域	站	总计	排名
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	296836	1
华北	济南西站	279975	2
华南	广州南站	251701	3
华北	天津南站	246511	4
华北	天津西站	164385	5
华南	深圳北站	143703	6
上铁事业部	杭州东站国旅厅	136937	7
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	121530	8
上铁事业部	上海站国旅厅	98193	9
上铁事业部	虹桥站四号国旅厅	84620	10
华南	昆明站	84365	11
华北	郑州东站	83617	12
东北	沈阳站	83571	13
华北	北京站	82120	14
上铁事业部	杭州东站	72683	15

5月			
区域	站	总计	排名
华北	天津南站	227764	1
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	220713	2
华南	广州南站	219325	3
华北	天津西站	205159	4
华北	济南西站	193974	5
华北	北京站	155518	6
华南	深圳北站	122885	7
东北	沈阳站	122266	8
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	106581	9
上铁事业部	杭州东站	93177	10
上铁事业部	南京南站国旅厅	91310	11
上铁事业部	杭州东站国旅厅	88754	12
上铁事业部	虹桥站四号国旅厅	82528	13
华南	昆明站	80351	14
上铁事业部	宁波站	73207	15

最佳悦管家销售排行版（3-5月）

3月				
区域	站	销售人	总计	排序
华北	济南西站	霍凤霞	70089	1
华北	沧州西站	宋文瑞	49150	2
华北	天津南站	朱春娜	40911	3
华南	贵阳东站	陈凤	40239	4
华北	北京站	朱慧敏	40163	5
华南	广州南站	陈小玲	38447	6
华北	天津南站	吴瑶	37895	7
华北	济南西站	闫腾	37537	8
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	郭琼	36292	9
华南	广州南站	洪道军	35692	10
华北	天津南站	郎家慧	35589	11
华北	天津南站	石莉莉	33155	12
华北	济南西站	秦玺雯	31902	13
华北	天津南站	杨睿玲	28684	14
上铁事业部	虹桥站四号国旅厅	高雄	28318	15

4月				
区域	站	销售人	总计	排序
华北	济南西站	霍凤霞	130012	1
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	徐浪莎	63053	2
华北	济南西站	闫腾	61214	3
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	郭琼	51580	4
华南	广州南站	洪道军	50950	5
华北	天津南站	朱春娜	41115	6
华北	天津南站	郎家慧	40210	7
华北	天津南站	曹祖儿	38201	8
华北	天津南站	吴瑶	36399	9
上铁事业部	杭州东站	叶倩文	35454	10
华北	天津南站	石莉莉	35274	11
华北	济南西站	秦玺雯	35169	12
华南	广州南站	孟静	34566	13
华南	广州南站	陈小玲	33576	14
上铁事业部	虹桥站一号国旅厅	汤燕	33160	15

5月				
区域	站	销售人	总计	排序
华北	济南西站	霍凤霞	77808	1
华北	济南西站	闫腾	62168	2
华北	天津南站	吴瑶	44176	3
华北	天津南站	郎家慧	40858	4
华北	天津南站	朱春娜	40845	5
华南	广州南站	洪道军	40708	6
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	徐浪莎	39434	7
上铁事业部	上海虹桥站悦途厅	郭琼	39136	8
华南	广州南站	梁茜	38566	9
东北	长春西站	姜亚楠	37851	10
华北	北京站	付佳元	37682	11
上铁事业部	杭州东站	叶倩文	36676	12
华北	北京站	李寒	35532	13
华北	天津南站	曹祖儿	35300	14
华北	天津西站	孙重阳	34679	15

「机会其实就摆在我们的眼前」

来到悦途这个大家庭已经有 3 年了，在这几年里，非常感谢各位领导以及同事们给予我工作上的支持与帮助。借此机会，我在这里分享一下关于企业包销售的一点心得：首先，我会为自己制定一个目标，然后朝着这个目标一步一步的去实施。

关于沧州西站中国建设银行企业包的达成，是一个偶然的的机会。当时中国建设银行的客人到厅休息，在接待过程中，我除了向他提供良好的贵宾休息服务，同时与对方也像交朋友一样在聊天。在聊天过程中我也同步向对方就透漏了一些信息，包括我们可提供的贵宾服务内容，全国贵宾厅所覆盖的网点……在此过程中，这位客人也表现出浓厚的兴趣。

客户离厅后，在接下来的日子里，我与这位客人保持日常的沟通与问候，大家像朋友一样的相处，双方觉得大家之间的三观一致很聊得来。当然，在这个过程中，我也会遇到很多的困难，比如项目的申请、合同的拟定与洽谈、标书的撰写等等……但是只要不放弃，总会看到希望的。经过不懈的努力，最终成功的拿下了这个企业包。

在日常的服务接待工作中，我们总会碰到形形色色的客人，在这个过程中，我们要学会多与客户沟通，多聆听客户的需求，挖掘出客户更多的信息，更多的机会其实就摆在我们的眼前。

文 / 沧州西站 宋文瑞



「让旅客感受到家的温暖」

大家好，我是北京站悦管家朱慧敏。很高兴借此机会给大家分享一下自己的一些工作感想与心得。

来“悦途”有两年了，在工作中积极努力但也偶尔沮丧过，抱怨过。作为“悦途”的一名悦管家，同时也是一名销售人员。每天都要熟悉自己所售的产品，知道自己产品的优点、缺点。

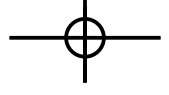
在跟客户介绍产品过程中，首先了解客户的基本情况，聆听客户的需求，无论他的身份和职位高，还是低，我们都要理性的对待。主动去服务，多点耐心，多点笑容，这样我们才会显得成熟、友善、并有亲和力，我们介绍的产品或者提供的服务也就会得到很好的效果。在平时的工作中，我们要学会多去思考多去观察，尽心尽力的让自己把服务做到最好，让每一位旅客都感到满意。

我们是服务行业，要学会换位思考，站在旅客的立场，多为旅客考虑，这样才能让我们本职工作做到更好。每当面对旅客时，我们要把他们当成自己的亲人去对待，只有这样，他们才会把“悦途”当成自己的家，能切身的感受到旅途中温暖与亲切。

最后，希望我们大家一起努力，积极向上，在工作中实现自己的人生价值，给公司带来更多的效益，让我们的服务使每一位悦途客户感到幸福。

文 / 北京站 朱慧敏





「只言片语与大家共勉」

在悦途这期间，感谢各位领导和同事们对我的帮助。经过自己在工作中对销售经验的不断累积，慢慢的摸索出适合自己的一套销售方法，以下为我本人的一点销售心得分享：

一、自信心是做好销售的基础前提

自信是办事的动力，保持足够的自信办起事情来才能事半功倍。每天工作开始的时候，我都会给自己打气。同时，我在做任何事情之前，树立自信心，相信自己能克服各种障碍。人的潜力是无限的，需要我们自己不断地去挖掘，必须珍惜每一次挑战自己的机会。

二、团队合作的重要性

我们工作在一个集体中，只要我们拧成一根绳子，大家齐心协力，共同配合，互相帮助，那么，我相信这个团队整体的销售业绩也不会差。

三、执行力的重要性

自信心是做好销售的开始，可如果只有自信心，没有好的执行力，其实也等于零。执行就是把想法转变为现实的一个过程。说得再好，但是不去执行等于纸上谈兵。在一个团队里，比的不是谁的自信心有多强，而比的是谁先动起来，谁的执行力最强，谁就有机会成为获胜者。

四、心态的重要性

一个业绩再好的员工，总会遇到业绩低潮的时候。这个时候我们就很容易产生焦虑、担忧、害怕等一系列负面的情绪。所以，良好的心态也是走向成功的一个重要因素。我们要学会把逆境当升是暂时的，建立起强大的抗压能力。只有这样，才能从容的面对旅客一次又一次的拒绝。

五、交流方式的重要性

何为销售？作为一名销售人员，会说话，说对话才是关键。每天，我们面对不同类型的客户，我们需要学会分析客户的性格特征。找到客户的需求点，然后再展开合适的应对方式。我个人觉得幽默风趣、面带微笑、真诚的交流方式会大大增加销售的成交率。

以上五点就是我的销售心得，只言片语与大家共勉！

文 / 杭州东站 叶倩文



「制定销售计划并按计划分步去执行」

我叫石莉莉，来到悦途这个大家庭已经1年多的时间。刚开始的时候，我认为只要保持足够的自信加上专业的服务就可以胜任这份工作。但一切都因为我的想法太美好，现实都是残酷的。

在销售过程中，我个人最大的体会与心得就是：制定销售计划并按计划分步去执行。每个人都有自己独特的销售经验与方法，关键是要找到最适合自身的一套方法。我认同循序渐进的方式，在为自己设定的时间表中，制定合理性的销售计划，这样也是给自己施加压力，有压力才会有动力。在对待自己的业绩上，我会为自己每个月或每个阶段设定一个相对容易完成的目标，当然是用以往最高值作为目标，哪怕在这个月我是增长了几元的销售额，我也会觉得自己是在成长了。只有这样，我才会保持着乐观积极的心态去面对日后的销售工作。

虽然在悦途这个大家庭仅有一年的时间，但我觉得自己成长了许多，也收获了许多。在今后的工作中，我将不断学习，不断努力，为悦途的发展贡献自己小小的一点力量。

文 / 天津南站 石莉莉



「知之始己 自知而后知人也」

在人们越来越注重个人精神生活的今天，更“专业”的服务就显得尤为重要。传统意义上的贵宾，一直都是蒙着神秘面纱的，他意味着尊贵、顶级等内涵，而我们就是这神秘面纱的秉承者。

一、微笑传递

微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑对客户的情绪有着主动诱导的作用，微笑服务可以从情感上拉近与旅客的距离，当旅客遇到问题，碰见困难的时候，就会很自然、很及时地提出，这有助于服务工作有的放矢地展开，相较于其他车站，我们虽然硬件设施设备欠缺，但我们都有一颗真诚的心，用更专业的服

文 / 长春西站 姜亚楠



「站在客户的角度考虑问题」

作为一名服务型销售人员，我们的微笑是至关重要的。当我们向客户报以微笑时，客户是能真心感受到的。我们需要认真对待每一位客户，细心观察及深入了解客户的真正需求，从而针对性对其进行销售，为其推荐最适合客户的产品。

销售不仅是一种行为，更是一种过程。当我们在与客户接触交流中，服务态度好与坏，将直接影响到客户对我们以及产品的评价。

因此，我们需要从客户的角度出发，站在客户的立场上考虑问题，让客户感受到我们的真诚，感受到我们服务的热情，就像交朋友一样，大家互相产生彼此的信任，那么这样我们的销售达成离成功就不远了。

在今后的日子里，我将继续努力，为我们的会员提供更优质的服务，提升自身及公司的核心竞争力。

文 / 济南西站 秦玺雯



「蓄势待发，坚持到底」

一、制定目标

不管做什么事情，我们首先要清楚自己的目标。因此，在销售过程中，我们需要给自己制作一个销售目标计划。每个人销售的方式方法都不一样，因此，我们需要找到一套适合自己的销售方法。

二、保持微笑

在日常的服务过程中，我们千万不能把负面的情绪带给客户。当我们保持足够的微笑为客户服务时，这不仅能与客户达到感情上的沟通，同时也向客户传达一个信息：“见到您我很高兴，我很乐意为您服务”。一个自然的、发自内心的微笑，会使人倍感亲切，彼此间的距离一下子就拉近了许多。

三、了解客户的需求

有时候，当我们的对自己的产品太过于了解时，在跟客户沟通的时候，大部分都在谈自己的产品如何的好，如何的出色，而我们真正忽略了客户的需求。因此，这个情况就需要我们主动与客户沟通与交流，真真切切的了解客户的需求与真实的想法，从而为销售的达成做好一个铺垫。

四、不断学习不断成长

作为一个销售人员要懂得随时提升自己，在日后的工作中，我将需要不断加强自身学习提高水平，不断更新，不断超越，不断成长，蓄势待发。同时，我们要学会多从身边销售经验丰富的同事们学习，取长补短，在不断的超越自己的同时，很可能你已经超越他人。

文 / 天津南站 杨睿玲



为加强公司人才队伍建设，搭建公司员工学习交流的平台，形成常态化学习机制，公司近期设立并启动“悦途大讲堂”专题活动。

目前，文杰总已正式加入悦途股份公司，任职悦途股份CTO，近日为北京悦途的同事们开讲了悦途大讲堂的第二期内容。课堂上，文杰总依据对公司商业模式的诊断，带领大家共同探讨梳理了公司现有的应用架构及系统架构。以及如何通过互联网流程再造，将线下优势通过线上快速放大，将互联网血液渗透到文化、组织、管理等每个层面，从而带动商业模式、渠道、营销、产品内容和业务服务的整体优化与创新。

“悦途大讲堂”是公司建设学习型组织的一项创新举措，大讲堂设立，有利于进一步对标先进、比学赶超。促进同事们拓宽眼界思路、



转变思维方式，明确差距，精准对标，提升能力。不断学习、不断思考，学习充电、快速成长，实现个人突破，助力公司发展！

“悦途大讲堂”后期将继续邀请公司中高管和优秀人才及外部专家学者做专题讲座。大家敬请期待！

“领航计划” 精英特训班课程开课！



为加强公司人才队伍建设，提高公司中层管理团队的管理水平，加强对公司后备人才的培养与发展，促进各区域各部门的业务联动。总裁办联合悦途学院启动中高层管理干部专项培训项目“领航计划”。

6月4日，由悦途股份总裁王珺总给各办公基地及全国各站厅小伙伴们带来了“领航计划”精英特训班（一期）精彩的课程。课堂上，王珺总围绕公司使命、价值观、文化理念进行了详细的阐述，让大家更加了解悦途，热爱悦途。接着围绕“让出行更有品味、更有价值”这一使命展开了对悦途发展蓝图的描绘。

本次的特训班，参与线上直播课程的人员有266人，加上北上广办公基地的小伙伴，收听总人数接近400人。“领航计划”旨在为公司的发展，选拔、培养、储备后备人才，为公司的经营战略的实现，提供充足的高质量的团队和后备力量。接下来，“领航计划”精英特训班将为大家带来更多精彩的课程，敬请期待下一期。

他山之石！公司必须换掉的六种人，别心软

对于不合适人员采用忍让正常，其实既是对自己的事业不负责任，也是对兢兢业业的员工不负责任！因为基本可以肯定你的事业不会成功，那些兢兢业业的员工的努力也会付之东流！

第一种：对分内之事说“不知道”的人。

对分内之事说“不知道”，原因可能是“没记住”，但最可能的原因是“没干过”。无论是“没记住”还是“没干过”，都属于失职范畴。现实中，“不知道”分内某些事很正常，但是，一旦把“不知道”三个字说出来就不正常了，那就是在表明一种毫不在意的敷衍立场。但凡一个敬业的人，就算他真的不知道分内的某些事，也不会轻易将“不知道”三个字说出口。

第二种：对分内工作说“不会做”的人。

对分内工作推说“不会做”，原因可能是“干不了”，但最可能的原因是“不想干”。无论是“干不了”还是“不想干”，都与“称职”二字相距甚远。没有人天生就有干成事的能力，都是学过之后才会干，或是干过之后才会做。今天说“不会做”的人，那明天肯定还是会说“不会做”，如此类推。而且，没有干过，则意味着一辈子都不会做。企业支付工资给下属，可不是为了换取一句“不会做”。

第三种：出问题说“不怪我”的人。

出现问题忙说“不怪我”，原因可能真的是“不怪他”，但即使“不怪他”，一旦把“不怪我”三个字急忙说出来，急忙撇清责任的时候，其实就是在表露一种不敢担当的心态。有人或许认为这是一种说话艺术，而不是一种是否敢于担当的问题，其实不然。现实生活中，“不怪我”三个字常出于小孩之口，因为小孩没有担当责任的能力，所以才会下意识说出来。作为一个成年人，如果还要坚持把这三个字挂嘴边，

那就和小孩子的担当能力没有任何区别。

第四种：登门协调办事“不客气”的人。

登门协调办事“不客气”，原因可能是“不知礼节”，但最可能的原因却是“不愿尊重人”。企业工作中，协调工作是件经常性的事务，但总有些人喜欢以“高高在上”的姿态和“下达命令”的口吻协调工作，结果总让人感觉不被尊重而不愿意协调配合，以致工作不能顺利、高效开展。工作出现问题后，责任貌似在配合者身上，但根源却在“不知礼节”者身上。相反，遇到能决定其前途命运的人时，这种人通常会表现得极其“知书达礼”，这时我们就需要在其人品问题上打上一串省略号。

第五种：受人帮助从来“不言谢”的人。

受人帮助从来“不言谢”，原因可能是“大恩不言谢”，但最可能的原因却是“认为一切都理所应当”。话说“帮人是情分，不帮是本分”，一个受人帮助从来“不言谢”的人，其实就是一个不懂感恩的人。不懂感恩并不可怕，可怕的是：不懂感恩的人通常会恩将仇报。对于这种具有恩将仇报“潜能”的下属，纵使能力素质空前绝后、亘古未有、史无前例，我们都要谨慎对待，能不留就别留。

第六种：看到危险信号“不支声”的人。

看到危险信号“不支声”，原因可能是“没想到会有危险”，但最可能的原因却是“等着看热闹”。企业之中，如果多数人等着看企业的热闹，责任肯定在管理者身上的，若只有少数人等着看企业的热闹，那就另说了。所以，企业在查办问题追究人员责任时，除了要揪出“主谋”外，还要在“拔其萝卜带起泥”中把那些“等着看热闹”的“帮凶”揪出来，留着这号人迟早都是个祸害。



对员工“宽容”的公司，都死掉了

01

那些从外资大公司跳槽来华为的员工，曾嘲笑华为“老土”，不但要求上下班打卡，还在出差上实行低标准的消费制度。但任正非始终坚持这些严格制度。

最近我招聘了一个新人，我问他一些他之前公司情况，做的都是非常大的客户，也很有价值，他也说他们公司福利非常的好，对员工也宽容。

但我最后问他为什么那么好的公司却要选择离开？他的回答让人乍舌，“公司垮了”。

一个看起来不错的公司为什么会突然宣布倒闭呢？

02

安逸和宽容 是对员工最大的不负责

这个问题我有过切肤之痛，2012 年曾和其它几个人合伙投资了一个公司，这个公司就是员工上下班时间自己定，想来就来想走就走，原则只有一个，充分的自由和完成任务。现在想来真是傻傻的，人都是有惰性的，没有严明的纪律是不会有成绩的，解放军作战为什么厉害？是因为纪律严明啊。

我之前的一些同事，他们在公司的时候都非常的恨我，说我太苛刻，但他们一离开我们所在的团队，他们立马就成为了另一个团队的中坚力量，大部分都和我成为了非常要好的朋友。

别再对制度进行宽容，别再对员工进行宽容。这是对员工未来的最大不负责。作为企业主，作为管理者，你要帮助员工成长，帮助员工获得更好的收入，体面的生活，这才是

对他未来的负责。

03

企业要努力的人 不是最贵的人

有些企业老板，不知道从那个大佬那里听来的理论，要用最高的薪资聘请最优秀的人才。这个道理听里来不错，但能执行吗？

我非常赞同高薪养人，但我不认同企业一开始就高薪，你钱都还没赚回来，你就高薪，你知道赚钱是需要过程的，当过程的结果都还没到来的时候，你就死掉了。这有什么意义？在这个事情，我比较赞同将赚回来的钱合理的分掉，我也认为绝大多数企业主不会在这个问题纠结。

那回头来说，招聘是不是该招聘最合适的人，最努力愿意一起共同发展的人来共同成长，培养自己的人才队伍比挖几个看起来闪光点满多的人实在的多。

04

假装高逼格的公司 都死掉了

我见了很多创业型的公司，他们一开始的时候就租最好的办公室，要大要够气派，请最好的装修，用最好的办公家具，人手一台苹果电脑，每天都有早茶、下午茶时间，一天工作 8 小时，其中有个 3 个小时是休息时间。

同学们看着这种成立没两年的公司，就千万别去，你如果为了玩一下，那你搞紧，因为没多少时间了。



企业最重要的是什么？活下去，烧投资人的钱可以活多久？不是谁都有 Google 那种资本来玩的？初创企业最重要的是低调做事，如果你看着一个简朴的公司，但每个人都认真努力的做事，你就去吧。错不了的，他们比你想象的要好的多。

因为假装高逼格的公司都死掉了。

05 为高薪而共同奋斗

别抱怨你的薪资低了，每个人其实都有自己的选择，你的收入不够高是因为你还不够努力。

绝大多数企业主其实非常愿意给一些高薪资来和员工共同成长。但员工同学，你自己做到了努力吗？当你真正认识到工作时，每时每刻都在努力完成的时候，你一定就是你企业中下一个高薪的人。如果你老板还是没给你高薪，那你到我公司来。

06 形成今日事今日毕的企业文化

我调查了 20 多家倒闭的创业企业，后来我发现，他们都有一个共同的特点，除了老板，几乎没有人加班。

创业中，我们最需要的是跑的快跑的稳，公司资源本身非常有限，人力一样的，你朝九晚五的，一天能做多少事？你怎么在残酷的市场竞争中获胜？华为为什么市值是 BAT 的总和还要多？我和他们曾有个几个月的业务交集，对华为员工来说，没有白天黑夜，只有什么时候完成任务。

别再羡慕别人了，你也可以做到的。

07 宽容是一把温柔刀 斩断了高薪

我原来大学宿舍的 4 个同学里，工资相差最大的两个人分别是 M 和 L，M 如今在一家外企供职，工资近两万，而 L 在一家私企做翻译工作，工资 6 千多。

回到 3 年前，刚毕业不久，L 是我们羡慕的对象，刚参加工作，她的工资就有 5 千多，在我们几个人中算高的，重点是，她上班没什么压力。

听她讲，她遇到了一个“很好的”上司，对她格外宽容，比如她在业务上如果出了什么错，她的上司从来都不会批评她，只是态度温和地跟她讲清楚就完事了，实习期的时候还说得多一点，转正之后，基本上就不怎么管她的事儿了。

L 说，上班感觉很自由，没有什么压力，自己的翻译稿件完全可以有自己的风格，到点上下班，氛围轻松，工资也还可以。

相比之下，M 就苦逼多了，她直言自己遇到了一个变态上司，她刚入职的时候做的是助理工作，他的上司总是挑剔她的 PPT 毫无特色，毫无重点，语言直白激烈，虽然她是花了整整 3 天做出来的，但是，还是被她的上司全盘否定了。

有一次因为第二天会议马上要用到她做的 PPT，临时又被上司否定，L 熬了一个通宵重新修改了一遍，甚是辛苦，我们都深表同情。

3 年时间过去了，L 依然在那家公司上班，悠然自得，只不过，她的工资上涨缓慢，变化不大。

而一直经历被上司“虐待”的 M 成长迅速，一跃跻身到了公司中层，工资翻了好几番，现在，她很感谢之前那个对她一点都不宽容的上司。

每个人都想进入一个职场舒适圈：有宽容的上司，有安逸的氛围。问题是，在这样的环境下，人的潜力很难得到激发，温水煮青蛙，业务水平很难得到推进，成长速度变得非常缓慢，工资低廉，难有长进。

当你每天都重复着毫无挑战性的工作，不必担心领导的“找茬”，平安度日，那么，你的职位就变得随时可能被取代。

因此，除非你是一个优秀到无可挑剔的人，否则，上司对你的一贯宽容，就如同一把温柔刀，于无形中，会斩断你获得高薪的路径。

08 不够宽容的上司 只是恨铁不成钢

提倡企业“家文化”的涵义在于人性化的管理手段，相互尊重的上下级关系，每个人都能在友好温暖的环境里毫无压力地展现自我。

固然，友好而温暖的职场环境的确有利于员工表现自我，但是，一味的安逸容易滋生懈怠，一味的宽容易滋生骄纵，真实的职场并没有那么像“家”，它是缺少温度、充满压力的竞技场。

上司行事苛刻，看似对你百般刁难，但是换个角度来说，他也正是你成长的助推剂。

PayPal 的 CEO 埃隆·马斯克被誉为“来自地狱的暴君”，他的情绪反复无常，公司的员工都认为他对待下属太过苛刻，毫无宽容可言。

对待做事达不到他标准的员工，他表现出随时可以让其滚蛋的姿态，他经常说：“如果你想解雇某人，就应该马上解雇，否则只会浪费彼此的时间。”



所以，了解他风格的员工都清楚，在马斯克手下做事，必须提起十二分精神完成，而且要完成得漂亮，否则就面临被解雇的风险。

上司越挑剔，你做事就越精进，对自己的要求也会越来越高，而不是随便应付了事。久而久之，专业能力会保持较高水准，涨薪便指日可待。

一个不宽容的上司，会让你突破固有的思维框架，让你在成长的痛苦中继续挑战自己，在不断的蜕变中实现突飞猛进。

有数据显示：2016 年，华为支付给员工的工资费用为 941.79 亿元，除以 18 万名员工，平均每人年薪所得为 523216 元，加上净利润分红 379 亿，每人大概分红得 210555 元。计算得出：2016 年华为 18 万员工的年均总收入为 73.3771 万元！

折合到每月的薪水，华为员工月工资约 6 万，这个数字够惊艳吧！但是，华为员工的头头上司——任正非，从来都不是一个宽容的领导，他给员工提出了 16 项高标准，否则也培养不出拥有“狼性文化”的团队。

任正非算是业界里脾气很大、对待下属很严厉的企业家，即使是对待高层干部，态度上也绝不宽容。有一次，有干部准备了第二天的汇报提纲。任正非拿起几个副总裁准备的稿子，看了没两行，就“啪”的一声扔到地上：“你们都写了些什么玩意儿！”于是骂了起来，足足有半个小时，总裁办的主任严慧敏当时就哭了。

上司不宽容，多少有点“很铁不成钢”的味道，如果你理解了，并把握每次精进的机会，便是迈入高薪行列的第一步。所以，要感谢那些对你不够宽容的上司，是他们让你无惧于年龄危机，无惧于职场前路的未知，毕竟，职场冷酷，它遵循适者生存。

而那些对你很宽容的上司，你要同样报之以感谢，工资卡里那个数字，每次都扎心，你该知道，是时候醒悟了。

您的满意是我们继续前进的动力

1

4月24日早晨，七十多岁的冯老夫妇在广州东站贵宾厅门外四处张望。当班的悦管家张道维发现后立即上前与冯老夫妇沟通，得知冯老夫妇是准备乘坐下午的火车，但由于还要等待很长时间，所以不知道去哪休息。冯老夫妇身上只带了银行卡，没有任何现金，同时也不会使用微信。悦管家张道维告诉冯老夫妇不要担心，可刷卡到我们悦途厅休息等候乘车。

当冯老先生入厅后准备刷卡付费时，竟发现自己将银行卡密码忘记了。当时两位老人家既焦虑又担心，冯老先生便想到外面取点现金，但是又不懂路线。悦管家张道维立刻安慰冯老夫妇不要担心，会协助他们帮忙解决问题。经过沟通后，悦管家张道维与冯老先生的女儿取得联系，在他们女儿添加悦管家张道维的微信后，把1500元的现金转到她的微信里，然后，悦管家张道维再把1500元的现金转交到冯老夫妇的手上。经过一番波折后，当冯老先生从悦管家张道维手中接过现金时，老人家既激动又开心。

为了感谢悦管家张道维待客如亲的服务精神，冯老先生亲笔写上了一封表扬信交到悦管家张道维的手中。感谢信文字虽短，但是表扬了悦管家张道维全心全意为冯老夫妇排忧解难，同时让他们感受到亲人般的温暖。一声感谢，是对悦途服务工作的肯定，更是进一步服务好旅客的动力。

2

近日，我司官微上收到一封来自旅客的感谢信，信中旅客张远博感谢长春站悦管家孙海雨拾金不昧，为其送回丢失的手机这一善举。

5月1日16时，旅客张远博在长春站候车时不慎将手机遗失在站厅。当他上车后才发觉手机不在身上，因手机内资料特别重要，旅客张远博十分着急，在列车上几次搜索无果后，决定拨通电话试试是否已有人拾获他的手机。而在当时，长春站悦管家孙海雨在厅内拾到了旅客张远博的手机，并开始寻找失主。当她接到旅客张远博的电话后，立即放下手中的工作，亲自将手机交还给失主本人，并婉言谢绝了旅客张远博的酬谢。

事后，旅客张远博在我司官微上留下了这封感谢信。在信中，他表达了自己的感激之情，赞扬悦管家孙海雨拾金不昧的精神，对悦途贵宾厅员工心系旅客和服务社会表达诚挚感谢，赞扬我司大力弘扬优秀企业文化建设对服务行业的正面意义。

3

近日，杭州东站收到一封来自客户的感谢信。

4月28日，杭州东站悦管家陈利梦在巡厅时拾获一部苹果手机。当时悦管家陈利梦通过手机里的通话记录寻找该旅客，无奈没有锁屏密码，所以无法打开手机。正当她着急的时候，此时电话响起，悦管家陈利梦通过页面显示的未接来电拨打对方的电话，并告知相关的联系人。后来该旅客与悦管家陈利梦取得了联系，悦管家陈利梦让旅客报上该手机的解锁密码进行解锁，以证明该手机是旅客的私人物品。

为了感谢悦管家陈利梦拾金不昧的精神，该旅客留下一封感谢信，信中对悦管家陈利梦表达了诚挚的谢意。最终这名遗失手机的旅客，从支付宝客户升级为我司金卡会员。让我们一起为杭州东悦管家陈利梦拾金不昧、积极解决旅客困难的服务精神给予一个大大的赞。

5

6月15日，旅客赵先生到绵阳站贵宾厅休息，离开时不慎将包包遗忘在厅内，内有价值10万多元的卡地亚手表。绵阳站悦管家刘嘉利和赵顺发现后，第一时间与旅客赵先生取得联系，几经周折，终于按照旅客赵先生的要求把物品送回他的手上。

为了感谢绵阳站悦管家刘嘉利和赵顺拾金不昧的精神，旅客赵先生特意为她俩送上一束美丽的鲜花。后来旅客赵先生说道：“这次包包失而复得的经历，使我真切感受到绵阳站服务人员拾金不昧的高尚品格以及助人为乐的雷锋精神。同时我深知只有在拥有良好企业文化，才能拥有这样高素质的员工。”

绵阳站悦管家刘嘉利和赵顺面对旅客遗忘的贵重物品，毫不动心，并且想方设法将物品归还旅客，用自己拾金不昧的实际行动，感染着每一位悦途人，同时为大家树立大大的榜样。

4

近日，无锡东站收到一封来自广发银行客户的感谢信。

5月17日，高先生乘坐G412从无锡东站前往北京。离开时，由于太匆忙高先生不慎把手手机遗留在厅内。当班厅负责人王丽娟发现后立即与高先生取得联系，并以最快的速度把手机送回到高先生手上。

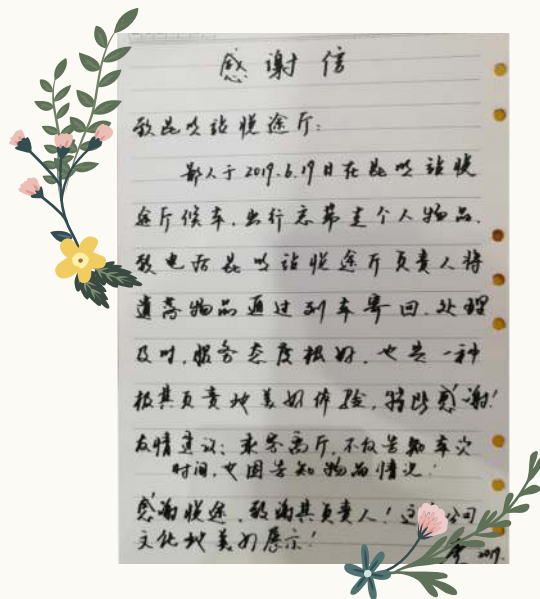
对于失而复得的手机，高先生表示很感动，因为他的手机中存有极其重要的商业资料以及个人文件，万一丢失，后果真的不堪设想。感谢信中，高先生对无锡东站厅负责人王丽娟表达了诚挚的谢意，同时对我司优秀的企业文化与严谨的工作流程表示大大的认可。



6

6月19日下午，旅客李先生从昆明站离开时不慎将物品遗忘在厅内（内装有海鲜）。昆明站厅负责人赵明艳得知后，立即与旅客李先生取得联系，并与他确认所遗留物品的详细情况。因旅客李先生前往大理祥云，为了确保旅客李先生的海鲜当天能收到，悦管家冯汉琪与站内服务总台沟通，并选择最快的车次D3938昆明-祥云将物品车递到祥云站。当旅客李先生在当天下午17:38分拿回自己的遗失物品时，既高兴又感动。

为了感谢昆明站悦管家们的一致帮忙，旅客李先生特意给他们送上一封感谢信，信中对她们热情服务、高效快速的办事效果给予大大的赞扬，同时对我司大力弘扬优秀企业文化表示十分的肯定。



新厅展示



成都东站



成都东站



成都东站



成都东站



苏州站上铁国旅贵宾厅



苏州站上铁国旅贵宾厅



苏州站上铁国旅贵宾厅



苏州站上铁国旅贵宾厅



上海虹桥站 2 号贵宾厅



上海虹桥站 2 号贵宾厅



昆山南上铁国旅贵宾厅



昆山南上铁国旅贵宾厅



上海虹桥站 2 号贵宾厅



上海虹桥站 2 号贵宾厅



昆山南上铁国旅贵宾厅



昆山南上铁国旅贵宾厅



悦途股份
YUETU CORP



www.yuetuvip.com
400-920-9966