

浅谈电脑市场的人性化管理

文/徐京平

中关村电脑市场已经走过了近十年的历程，由小铺面市场到大蓬市场，从大蓬市场到今天的规模市场，可以说是历经坎坷，但贡献巨大。硅谷电脑城的发展是这一历史的见证，也为电脑市场的发展起到了承前启后的作用。硅谷电脑城之所以能适应这种发展，可以说人性化的管理起到了关键作用。那么，电脑市场的人性化管理为什么那么重要呢？我们先就电脑市场和商场的区别谈起，电脑市场与商场的主要区别有这么几个方面：

1、电脑市场摊位面积都相对较小，约在3M²—5M²之间，但个别商品如机箱、显示器等体积较大；

2、摊位价格都相对较高，由此，拼租柜台进行经营的比较多，经营人员也随之增加，出现人多，柜台站不下的现象；

3、在进行DIY时，需要一定的时间才能完成，不能做到随买随走，商户长时间占用通

道的现象较为普遍；

4、在经营者中个体经营者占大多数，流动资金较少，炒货销售已成为中关村一个不成文的规矩。由此，产生的结帐纠纷较多且难以解决；

5、市场不实行统一进货、统一销售、统一价格、统一的售后服务和统一收银、单独核算的结算形式。实行商户自主经营，财务自行管理和售后各自服务的形式，因此，很难把握其经营善后和售后质保；

6、商户自己经营不规范加之个别商户素质不高，部分商户警觉性不高，被扎货的现象和扎货逃逸现象时有发生。

从以上可看出，作为一个市场管理者的难度和要求要大于商场经营者。市场管理者不仅要有一定的专业知识还要有一定的应变突发事件的能力，既要有涵养，又要能独立处理问题和解决问题。

市场管理工作是一手托两

家，既要求商户遵守国家的法律、法规，守法经营，又要保护商户的利益不受侵犯，还要保护消费者的合法权益不受到损害，二者好比汽车的前后轮，缺一不可。当执法部门对出售假冒伪劣的商户进行处罚时，其目的是让其从中受到教育，作为市场管理者在其中起到了一个衔接的作用，既要全力配合执法部门开展执法工作，保证执法的严肃性，又要对商户进行法律法规的宣传教育，与执法部门共同做好商户的批评教育工作和思想转化工作，使他们在受到处罚的同时，从思想上和行为上受到教育和启发，从而改进和提高他们的经营方式，做到守法经营，文明经商。当商户被假货坑骗受到损失时，按理属商户经营不规范而引发的经济纠纷，应由执法单位进行处理。但是往往由于证据不符合要求，或金额不是很大而不能立案，在这种情况下，需要市场

管理者多一点服务和多一点关心，积极想办法，及时协调双方，不厌其烦的通过多次协商，使双方达成谅解和和解，经济损失降到最低，保护商户的利益。诸如此类的问题很多，不能一一列举，但是，只要我们树立商户第一和服务第一的思想，在规章制度的执行过程中，多一点宣传和解释，会得到更多的理解和支持；管理工作中多一点服务，会得到更好的回报；生活里多一点关心，会拉近与商户的距离；工作中多一点沟通，会增进与商户的友谊和交流。要想商户所想，以情感人，以情留人，这就要求每个管理者要加强自身的学习，不断接受新事物，学习新知识，掌握新方法，增强处理新问题的能力。金杯、银杯不如顾客的口碑，金奖、银奖不如商户的夸奖，顾客满意，商户满意是我们最大的荣誉，只有跟上时代的步伐，才能在激烈的竞争环境中立于不败之地。

硅谷故事

文/胡利忠

5月，伴着中国人拥有自己硅谷的梦想，她诞生了。当初，她说，“来吧，寻求梦想的人们，这里有全球科技的精华；并不富裕的人们，这里有未来科技的普及之光”。她就是北京硅谷电脑城。

据郑福双董事长介绍，硅谷电脑城这座大楼，原来属于海淀区煤炭公司，当时，为了更好的发展，海淀区煤炭公司准备外租，先后谈了几家，均未谈成。郑总得知后，马上与煤炭公司取得了联系。郑总认为，这是一个绝好的商机，一方面，中关村缺少一个正规的

规模电子交易市场，许多人知道美国有个硅谷，“硅谷”这两个字也几乎成了高科技的代名词，然而，现在许多人都知道，中国也有一个硅谷，在北京的中关村。她五岁了，留下了许多动人的故事。

说起硅谷这个响亮的名字，也有一段鲜为人知的故事。据新奥特有关领导介绍，当初，以硅谷命名这个市场去工商局注册时，工商人员一看就不行，这个名字肯定被人用了，建议我们换一个名字，我们经过多次商讨，还是觉得这个名字最好，于是，我们多次与工商部门协调，请求他们为我们查记录，最后，功夫不负有心人，查对的结果令工商人员都感到惊讶：竟然中关村的企业中还没有用硅谷二字命名的，就这样新奥特在沙漠中捡到了“黄金”。

硅谷电脑城美丽的东大门也包含着智慧的故事，当时，硅谷电脑城这个大楼是被裙楼围着的，东南西北都不邻马路，可以说根本就没有做市场的条件，许多人都为

硅谷，我们的骄傲

文/王秀丽

当五月的鲜花再次开满田野的时候，硅谷电脑城，我的家，即将迎来她五岁的生日！五年，1800多个日日夜夜，硅谷的管理者和她的商户们时时刻刻在一起分享着创业路上的苦与乐！

对于五年的硅谷来说，我是一个新人。可有一种力量，在这个我工作刚刚半年的地方，就能给我家的感觉！

曾经，无数次的路过硅谷，对她举目观望，却从不曾涉足；曾经，还是学生的我们，无数次的背着装着梦想的书包，望着硅谷那五彩斑斓的广告：促销、电脑节等等，而那仅仅是一种羡慕，一种景仰……

可是，我完全没有想到，有一天硅谷却给了我接近她的机会，并以她博大的胸襟接纳了我这个涉世不深的孩子。她温柔，可亲，宽容，博爱，让刚刚步入社会的我没有一

丝恐惧与不安，她象一位温柔慈爱的母亲，手把手的教我工作，鼓励我勇敢的去追求……对员工，她热情帮助，积极引导，鼓励上进；对商户，她注重人性化管理，使硅谷真正成为所有人的家！

忘不了刚刚进入公司时，同事耐心的手把手教我做这做那，细小到怎么给复印机加纸；忘不了调到营销一线，同事仔细的给我复印一张张图表，报价，一点一点的教会我如何填写签约申报单。如果说成功是快乐的，可那仅仅是一种结果，我要说过程才真正是激动人心的！领导的鼓励与支持，同事之间的配合与默契，这一切，都是因为我们有一个共同的家，叫硅谷！

如果说硅谷的过去是辉煌的，那硅谷的明天将是更加美好的！我永远都为自己是硅谷人而感到自豪！

硅谷庆典抒怀

文/马春鹏

披着明媚的春光
硅谷城巍然崛起
五载风雨洗礼
焕发青春魅力

你拨开黎明前的朦胧
运筹帷幄惊人的创举
振奋与时俱进的气概
扶摇奋发的羽翼

你展开博大的胸怀
笑迎八方宾朋云集
IT领域奔腾的芯
跃动竭诚尽瘁的旋律

你吸引人才济济
优秀团队凝心聚力
回报社会服务人类
勤奋与奇迹融为一体
你携手业界同仁
引领渠道互动不息
人气旺盛生意兴隆
强城众口皆碑矣

你面对竞争升华卓越
审时度势驾驭明天
不负众望所归
更加辉煌壮丽

船与帆

文/董庆年

新奥特是船，
硅谷是帆，
乘风破浪，
驶向理想的彼岸。
新奥特是根，
硅谷是花，
花繁叶茂，
是根汲取了大自然的
精华。

★本期责任编辑 解宏文

这个问题发愁，突然有一天，郑福双董事长提出劈开天府饭店，向东开出个东大门。这一决定当时也曾让许多人担心，但结果是硅谷电脑城有了美丽独特的造型，经营面积没有受损失，东邻马路，一个新的市场，巍然耸立。

硅谷电脑城还有许多这样的故事，随着我们不断地开拓进取，相信我们还会留下更多、更美好的故事。

