

## □春天的“神秘礼物”

今年4月的一天，在郑州市省直机关工作的刘女士像往常一样上班。刚到办公室，负责内务的小刘就送来了一个方方正正的包裹。

“这是什么东西？这几天没有谁要寄包裹呀！”

刘女士一边自言自语，一边用桌上的红色剪刀轻轻剪开了包裹的丝带。立刻，一个朱红色的方型盒子露出来，三个手写体的毛笔字“九头崖”嵌在包装盒的右上角，盒里装着4枚玲珑剔透的月饼。整个装璜风格不像市场上的月饼那么大红大紫、那么张扬，显得沉静、尊贵、典雅。“真是稀罕，平生第一次4月收到月饼！”

其实，刘女士并不是唯一收到特殊礼物的人。从郑州到洛阳，从新乡到平顶山，全省像刘女士一样收到神秘礼物的贵宾有4万名。“这是九头崖集团向全省高端客户送去的一份问候，也是公司从细节打造领军品牌的一个信息，”九头崖饼业公司负责人说。

“九头崖月饼的定位，就是要做中原地区月饼领军品牌。”九头崖集团董事长任长旺认为，“天下大事，必做于细，领军品牌的塑造，首先就要从细节做起。”

## □27吨饺子为何被“毁”

九头崖集团从忽略细节到专注细节，曾付出过很大代价。

在集团初创时期，速冻饺子一度成为公司聚拢人气、赢得顾客的一款重要产品。有一段时间，饺子卖出去不少，但利润并不理想。负责制作饺子的一位管理人员就想到了一个“高招”：对饺子馅配方进行调整，降低部分配料标准，这样做成本降下来了，一般人也根本看不出来。

调整配方的饺子出来后，按照公司的试吃流程先品尝了一下，大家感到口感是差了一些，但各项质量标准均符合国家规定，应该可以上市。这件事被董事长任长旺发现时，饺子已经生产了27吨。任长旺二话不说，下令把这27吨饺子全部用车运到厂外销毁，亲手包制出这批饺子的员工含着眼泪把饺子全部埋进了土里。

这时，“张瑞敏砸冰箱”事件刚过不久，任长旺“毁”饺子一时也成了当地媒体关注的头条新闻。只不过，羽毛未丰的九头崖公司却付出了近30万元的代价。



为把九头崖月饼打造成中原地区月饼“领导品牌”，公司多次请国内外食品专家、大师出谋划策。图为河南工业大学粮油学院院长、博士生导师王凤成教授(右二)与董事长任长旺(右三)7月2日在月饼生产现场。

# 九头崖月饼 从细节打造领军品牌

一个企业家要有明确的经营理念，要有对细节无限的爱。  
——“商业教皇”布鲁诺·蒂茨

## □优秀经理挨“批”了

柳莹是九头崖饼业公司的制作部经理，也是集团公司培养的优秀管理人员之一。在省内举办的西点制作大赛中，还第一次为公司捧回了“金奖”。然而今年4月份，她却因为一件“小事”挨了董事长任长旺的“批”，当月被执行郑州市最低标准工资。

作为优秀的管理人员，柳莹被“批”让九头崖集团很多人颇感意外。这到底是怎么回事儿呢？

今年2月份，任长旺到郑州市西萨门

店例行检查，他看到其中一款生日蛋糕上有个草莓由两个草莓拼接起来，中间有一条很细的接缝，不注意的人根本看不出来。

“这是怎么回事儿？”

有关人员了解后解释说，当时个大的草莓每公斤8元钱，而个小一点、外观稍差的每公斤7元钱。制作部为了降低成本买了后者。

“在品质这方面谁也不能有丝毫马虎，”任长旺说，“这个月柳经理执行郑州

市最低工资标准。”

郑州市的最低工资标准480元。为此，柳莹哭得很伤心，但这件事也提醒她和其他员工：品质上的任何小问题，在九头崖集团都是大问题。

加拿大管理学家明茨伯格认为，在企业经营的过程中，“一件没有预料的事件可能引起故障，一个长久被忽视的问题可能导致一次危机。”作为一个公共企业，九头崖集团高管人员对此非常清醒。



月饼大师方国城(中)和他的“硕士生弟”马铁明(右)一起搞产品研发。

## □“第九十九次”失败

最近这一段时间，九头崖集团内部在传播着一条新闻。饼业公司最近新来了一位硕士研究生。“研究生做月饼”，这个消息着实让大家意外。

这位研究生叫马铁明，是河南工业大学毕业的烘焙专业硕士研究生。到工厂后，师从月饼大师方国城学习做月饼。方师傅做了几十年月饼，在国内同行业名头很响，可当初也就是小学毕业。大家跟他开玩笑，说他“小学毕业带博士”。

马铁明来到饼业公司后亲眼看到，月饼制作里面确实有大学问，上乘月饼的诞生过程也确实“一波三折”。

方师傅介绍说，上乘月饼的制作有三关：配方关、原料关和制作关，要求非常细。“很多师傅做月饼自己不吃月饼，我就不信那个邪！”方师傅说，现代人不爱多吃月饼，主要是油脂和糖分太高，他就多次调整配方，降糖降脂，做健康食品。

原料的讲究更多，九头崖月饼使用的

原料有：洞庭湖畔散养鸭子的蛋黄；湖南湘潭的莲子做莲蓉；河北沧州的金丝小枣做枣泥；用九头崖纯净水和面；两广的蔗糖、福建的新鲜水果做馅儿……

制作的过程也是一点点摸索出来的，方师傅带着技术人员不停地制作、记录、观察，“失败了九十九次了！”方师傅笑着说。

在本文开头的一幕中，刘女士收到的神秘礼物，是方师傅九十九次失败后的

“作品”，是九头崖月饼的精华。

在采访中任长旺告诉我们，“做食品这个行业，谁也糊弄不了消费者！你如果有一次失误被消费者碰到了，他别的话不用说，用脚投票就行了。”

松下幸之助有句名言，“不放过任何细节”。

细节里面有“魔鬼”，细节里面也有九头崖集团的追求，有九头崖月饼的未来。

