

# 十年磨一剑

## 成就航空销售业“航母”

唐善普/文 赵楠/图

在竞争对手如林的河南航空售票代理市场中,河南梅苑航空服务有限公司如何在短短数年间成为河南销售代理的龙头?笔者期望梅苑公司董事长沈健的讲述,他十年的发展经历能给业界及同样想干一番事业的人带来一些有益的启示?

### 从负债 2000 元到资产千万

“没人会想到我是从借别人的 2000 元钱起家的。”沈健的话把笔者带到了十年前的那段难忘的岁月里。

1991 年,沈健从南阳老家的一所学校考上郑州大学电子工程系无线电专业。因为家在农村且兄妹多,拿不出上学的几千元钱,但排行老五的他却不想放弃这个走出去的机会,便央求父母借了几千元,并许诺将来自己还。熟知儿子性格的父亲答应了。俗话说“穷人的孩子早当家。”第一学期上半年,沈健开始做家教,他认真、负责任的态度深得家长信赖,放假后一些家长要求他继续教孩子,沈健便与人租房办起了补习班。当年就用挣到的钱还了部分债,并被评为省级大学生社会实践先进个人。

沈健说,这对他鼓励很大,认为只要肯做没有做不好的事。1995 年沈健毕业了。“我总是想着能自己干点事。”沈健告诉笔者,正是这个念头,促使他终于决定自己“折腾”一下。没有钱还满脑子的不现实,朋友都劝他不要“折腾”。但沈健却认准一点:不试就永远没有机会。

1996 年底沈健从朋友那里借了 2000 元钱,开了一个机票代售点。虽然头几年效益不好,但他硬是坚持了下来。“从 1999 年开始便进入良性发展中。在此后的几年,销售量在河南省一直名列前茅。”沈健说,从负债起家到如今的千万元资产,别人只看到表面的风光,背后的艰辛是无法想象的。

### 从三人公司到拥有 33 家分支机构

公司发展之初并没有成熟的市场,只能摸索着发展。“我一直在等待机会。”沈健说这个机会他等了 4 年,一般的人可能没耐性,但他坚持住了。

上帝总是眷顾有准备的人。1999 年昆明世博会时沈健抓住契机把客户市场做了起来。有了基础后,他进行客源积累,等待着第二次飞跃。2004 年,整个市场已变得很大。看到这一点,沈健开始向全省发展,适时的将代理业务做到了二线城市,那一年,他在短短的两个月里开了 6 家,

并实现了当月盈利。

“这在当时是很不容易做到的。同行都说我创造了行业奇迹。”沈健说,有了这个基础及经验,公司开始了迅速扩张,在全省各地市进行铺点,在别人不去的地市也有了他们的业务人员。如今,公司已发展到 33 家分支机构,员工 120 多人,并在外省也设了几家营业部。

### 从单一经营到配套做大市场

市场是变化的,原先消费者只要求给他们简单的提供一些送票服务,现在则会要求提供相应的包括送票、交通、行李运送等服务。越来越多的航空公司看好中原市场,特别是 2005 年后随着深航等多家航空公司进入河南经营市场,相应的代理售票公司也增加不少,目前河南有 126 多家,仅郑州就达 80 多家,竞争更大了。但沈健说这并不可怕,因为大多数代理公司基本是家庭企业,3-5 人,一两间房子,这不利于发展的模式却占到整个市场的 3/4。这给梅苑争得了发展的机会。

顺势而变是梅苑能在竞争环境中大发展的根本原因。市场也给他们提供了更多的机会。河南地处中原,每年举办很多全国乃至国际性的会展,提供了丰富的客户资源。由于经营得当,梅苑公司在随着市场发展的同时业务量也在逐年提升。2004 年营业额为 7 千多万元,2005 年为 1.3 亿元,2006 年超过 2 亿元。“今年可望达到 3 个亿。占到市场总量 15% 以上的份额。”沈健说,公司之所以能一年一个台阶的大步发展,原因是一方面进驻河南的航空公司多了,加大了机票折扣幅度,降低了门槛,增加了客源。另一方面经过多年发展,公司有实力做大做强才是最根本的原因。

为应对市场的竞争和满足客户多样化需求,2002 年他们在新郑机场开办了梅苑航空接待中心,为客户提供便捷服务。设置了 96677 服务电话,客人在全省的任何一个地方打电话都只收当地的市话费。推出网上服务,使业务繁忙的商旅人士轻点鼠标即可完成机票和酒店的预订,并根据会员的需求量身提供专项服务。

“从以前的单一经营到如今配套做大市场,是今后我们发展的方向。如利用在全省各地都设有营业部的优势开通了民航班车,同时做好货运业务,扩大公司的业务范畴。争取在近两年内把业务再翻一番。”沈健说,对梅苑的未来他很有信心。

## 我是一个很真诚的人

对话河南梅苑航空服务有限公司董事长沈健

走访中,沈健一直在强调团队的力量及作用。但常言道:火车跑的快要靠车头带。作为公司的当家人,沈健是怎样影响和带动员工的呢?

笔者:你认为员工最信服你什么?

沈健:我的真诚。在非典期间,就是每天河南出港人员才 60 人的时候,在我们每天只销售 11 张票的情况下,我也没裁减一个员工,而是采取让员工实行轮班制,却仍是拿全工资。另外,为员工的未来着想,我公司的员工,所有的三金全部由公司代交,不要员工自己出一分钱。

笔者:许多有实力的企业也没这样做,你却这样做了,为什么?

沈健:这要看老板是否为员工着想。有些员工可能想到现在年轻,能挣钱就不想交“三金”。我替他们交就是想让他们老了后至少有生活上的保障。公司不在意这部分钱,但“三金”对员工却很重要。有些员工至今也不知道公司已给他们交了多少。我来自农村,父辈的善良品德在我心中扎下了根。这些人现在为我做事,我所做的就是能为员工着想。对员工的真诚是能换他们的心,这么多年来,中上层的员工没有流动到外公司,就说明了这点。

笔者:也许有些员工需要的不仅仅是这些。

沈健:是的。所以我尽可能创造机会提高员工的整体素质,给他们发展空间。每年我会让员工都有出差机会,接触行业各种信息。

公司还定期进行培训,请旅游学校或航空公司的专业人员讲课,包括礼仪、民航专业知识、基本业务知识、企业文化等,加深市场了解。另外,在对员工奖惩上,一般是奖多惩少,我认为奖是激



励,惩不是目的。对犯了错的员工多是教育为主。每周由质检部门抽出有代表性的员工工作服务实例进行讲评,让员工交流,从好的学到经验,从不足中吸取教训,提高业务水平。

笔者:你最想给员工树立什么样的形象?

沈健:勤奋。每个老板都会要求员工踏实勤奋。我是以身作则,对自己要求很严。一年中我只休息大年初一与初二两天。平时出差在外办完事我都会很快赶回公司。这样做不是对员工不放心,而是要向员工树立一个榜样。

另外就是放手让员工做。我

对公司的已基本放手。我们在这里聊了一个多小时,除几个私人电话外没一个公司的电话打进来。我是用人不疑。让员工各尽所能,各尽其才。员工只有勤奋才能干好工作,老板只有放手了,员工才能进步快,反过来才会做更多的事。

沈健感言:企业从无到有,从弱小到强大都不是一帆风顺的,要有一不怕失败,勤于学习,坚韧的毅力。要多为员工创造机会,共同发展。

笔者手记:真诚和低调,是沈健留给我最深的印象。走访前想从网上获悉一些有关他或他的公司的更多信息,结果很让人失望,除了一篇 700 字的公司简介外再无任何资料。家在南阳却敢在郑州负责经营,在无人相帮的情况下一步步走过,这中间的不易自可想象。十年的拼搏,年销售额达到近三亿元,成为河南省最大的航空售票代理公司之一,其不凡的业绩、荣誉、知名度频频加身,却无一点炫耀之心,平静的讲述着公司的发展、员工的努力,言语中闪现着他的朴实和真诚。也许,正是他的自谦和做人实在的风格,才成就了今天的河南梅苑航空服务有限公司,成就了他 36 岁不寻常的人生经历。

