用诚信留住每一位客户

——记苏州“桂月宅配”总经理吴桂月

一个七零后温州女子，一个从小就为生计在全国各地到处奔波的苦难女子，一个敢闯、敢做、敢拼，在苏州成功发展的女企业家，她就是苏州“桂月宅配”总经理吴桂月。

在苏州顺辉瓷砖总部，记者见到了她，阳光、热情、干练、坚韧，给人感觉一身正能量。在生意场上摸爬滚打拼搏十几年，已经是两个孩子的妈妈，但依然散发出青春活力和知性女人的魅力。

艰难过往 奠定坚实人生基调

当她得知记者来意时，轻轻地笑了：“其实我没有什么可写的，我有今天，是‘顺辉’成就了我，要宣传就宣传‘顺辉’这个中国知名品牌吧，我个人还是低调一些。”谦虚几句，语调显得十分谦虚。记者告诉她，我们除了重点宣传知名品牌企业，对奋斗在这个领域的成功企业家，尤其是女性企业家更要加以正能量的宣传，因为我们需要以她们苦创业的精神，需要你这样靠自己奋力拼搏写出一片新天地的企业家。吴总自己也笑了，把自己写的宣传体书给递给了我们。

生活“顺辉”瓷砖展示区，顺利地一种女性办企业的文化氛围所感染：干净整洁，一尘不染，井然有序，布置井然，每一间都把“顺辉”瓷砖的精华突出到位，导购小姐非常有礼，轻声细语，笑容灿烂，让客户选购时会有一种冲动的欲望，更有一种亲密如归的温馨感觉。记者看过无数企业的展厅布置，能达到这种境界，在同行中并不多见，唯独“顺辉”瓷砖全国各地的经销商千里诚信前到苏州来开现场学习会，这也许就是吴总经营有方的魅力。

采访不断被进来选购台砖的客户打断，看看眼前吴总跟客户以真交流专注的工作状态和干练身影，不了解她的人根本就不敢去相信她的人生经历那么多的苦难和磨难，而我们也想从她的书中去发掘认识这位曾经是一个历经磨难坚毅固苦的女子。

她十岁时因母亲离异，她弟弟三人跟着母亲和父亲相依为命。都说穷人的孩子早当家，自从她懂事开始，就自己出门走南闯北，闯荡社会，挣钱帮父亲减轻负担，贴补家用，希望全家能吃饭饭。早年外出打工，什么活都干，几乎漂泊于苏、粤、江、浙、鲁、皖等十多个城市。风风雨雨，坎坎坷坷，最无助的时候遇有一个人在阳光下发展，在想自己为什么是个苦瓜，难道一辈子都是苦瓜呢？她深知自己没有太高文化，但她喜欢看别人励志成功的书，她还养成一种好习惯，不管开心还是不开心都经常写写记记，在工作之余便不停地在电脑键盘上一个字一个字的打，一个拼音一个拼音的写，把她所有的打工经历记录下来，她学会了用电脑写信，用电脑管理，用电脑写心声。

加盟“顺辉” 开启逐梦之路

1997年扎根苏州之后，与丈夫携手，一同白手起家，在苏州工业园区生根扎营闯的土地上开始个体经营而后创办企业。他们从一开始就看准一家广东佛山高档顺成企业，这家企业生产的“顺辉”瓷砖是国内最具有实力的专业陶瓷供应厂商之一，也是全国最大规模的陶瓷企业之一，产品荣获“中国名石商标”、“广东省诚信示范企业”等多种称号的陶瓷企业。于是，夫妻俩在当地朋友的介绍下，来到佛山顺成企业，考察了这个厂家，成为“顺辉”瓷砖苏州代理。通过大约两个几年的创业奋斗，他们的业绩跑遍当时苏州大县市各大工地，不管刮风下雨还是赤日炎炎，夫妻俩顶着烈日行车谈“客户”去推销。他们这种不怕吃苦的精神采来被打动了甲方。如江苏省苏州市平安达大酒店、江苏省苏州市建屋国际酒店、江苏省吴中高级中学、江苏省苏州大学明善图书馆、等等，承接了多少个大小工程案例已经数不清了。他们今天终于在苏州有了一片新天地、新事业。吴总说：“他们夫妻俩有今天，应该说是顺辉成就了他们，也是顺辉让他们圆了梦想”。

成功少不了诚信经营和优质服务

她带领的企业坚持以“保护消费者利益，中饱亏自己，传手三福人生”为宗旨，坚信与客户之间不仅仅是买卖关系更是朋友关系，坚守服务好每一个客户，坚持用言行一致的行动，感动，打动每一位用户的决任。如今，他们积累的消费者有10年、20年以上的。吴桂月以感恩的心回报社会，引领大家创业致富。她公司的员工都是十年以上的。她帮助员工挣到了票子、买到了房子、生到了儿子。

有一次，一个客户使用了“顺辉”瓷砖，由于位置处有同一个色号，在客户工期比较急的情况下，业务员及时向吴总、顺总汇报，当时吴总说：“客户要求是我们最大的宗旨，快速联系厂家查什么地方有相同色号，我们调货。”当库管联系到海南有货时，吴总即刻派人前去海南岛调货，及时解决了业主的补货要求，及时顺利完工。不影响一天的时间这就是服务，业主开心老板放心。

吴桂月还帮助了一个又一个残疾人士装修房子。他们的困难是经济问题、装修思路问题、设计规划等问题，吴桂月能够一一帮助特困家庭去烦忧解难，拿出最专业的服务，为业主出谋，省心省力又省钱的工作。吴桂月还曾经支持过很多贫困学生，她带领的企业怀着感恩的心，大爱的心去创造自己的价值。

随着家装业不断发展，各家竞争也越来越激烈，2017全力配合家装市场合作，抱团取暖，吴桂月表知，没有完美的个人只有完美的合作。企业服务质量和服务水平逐渐成为各商业竞争的焦点，而服务也是成就企业的生命线，企业要的是市场，客户要的是服务，而连接客户与企业的命脉就是诚信。诚信是服务的基本要求，只有用心服务才能得到客户的信赖，只有用心服务，才能感客户在享受七星服务的舒适，她每天告诉员工每天走进一点点就是公司进一大步无论大小生意一视同仁，让消费者享受七星服务标准，多一片温少一片补。

出版自传 一位创业者的自白

人生之路是以执着的追求一步一步走出来的；人生之书，是用生命的信念一笔一笔写出来的。对于一位平轻创业者来说，在改革开放时代，立足于经济建设的宽厚土壤，耕耘付出，事业和爱情，家庭和亲情，所有的艰辛和喜悦都是浑然一体的，磨练，提升为人生的智慧，构成真善美的境界。为了完成她多年的心愿，她用平时的日记积累，在一位热心老师的帮助下，居然写出一部《阳光下的我》九万个字的自传书，不得不让人对她产生发自内心的敬佩。

业内一位领导读了这本书不仅为她骄傲，还给予高度的评价。他是这样说的，《阳光下的我》动人是他确的时代氛围，和极的人生态度，真实的人生写照，更是一位女青年在打工和务实创业之路上展现的坚韧纯情。这样的纯情抒发，对于我们今天因浮躁容易忽视人生细腻情感的社会某些方面化之的这纯家觉，本身就是坚韧阳光，是有积极意义的铁照。吴总的创业经历对我们来说，更是一个非常及时的触动，让人们能够好好仁立聚拢动故事流中的清晰看责回情影，能够细细体会高速发展的经济中十分温暖的创业者朴实情怀。

今天的吴总在经历了人生的酸甜苦辣、苦尽甘来的第一跳，当不给在温暖的阳光下时，仍不忘用她真朴真挚的文字，继续在抒写自己的创业之路。是呵，我们的时代有大可奔流，更有清清涵泰，每一滴水都折射汪洋恣肆和丰沛。我们相信，吴总的人生经历和感悟，同样证明了一个大道理，即改革开放以来，党的发展私营、个体经济的政策，像阳光照耀江河大地，推动了一波又一波创业的浪潮，促进了一个又一个崭新发展局面，使吴总这样，从点滴做起的创业者有了自主的人生选择，能够开拓和创造新的人生之路，我们的社会因此也丰富多彩起来，创业、创造、创新的原点，可以充分涌流，每一个人都不放弃，不放弃，不懈怠，不动摇，可以坚实地走好自己的人生事业之路，用自己的勤奋和不懈努力，创写独特简历，创取劳动硕果，并主承担责任，贡献社会。

她是从浙江温州山里走出来的，她的身上深深地烙着了温州人闯荡天下，四海为家的开拓精神。都说温州是世界上唯一可以和犹太商人比肩的群体，他们也是世界上最能把苦难当作财富的商人。说实话，吴总的人生路，跟北方最各种大时的人生要艰难，要辛苦，要不可抗期，要更多付出，要要承受种种委曲和磨难，但恰恰是这样的坚实人生成了她最宝贵的财富，同时也构成了我们社会的坚实基础。而可时，吴总是在苦难中了爱情，收获了一双儿女，更开创起了她事业。这座崇文融和的城市，是她人生一个又一个崭新的起点；这座创新敢远的城市，也给了她一个支点，是以撬起一把大斗，为她的所爱，为她家庭默默的家人送风挡雨。

十多年在苏州的漫闯，一种新的精神新新融入了她的生命，当温州创业者的文化共性与苏商务实稳健的风格交织在一起时，在这样一个创业者的身上，闪现出的是没有高调，没有炫彩的厚重，就像她的文字，亦如她的人生故事，当你翻看这本书时，一个温州女人艰苦奋斗，精于创业；巨力更生，抱团合作；灵活应变，不断创新的形象自然而然地会扑面而入。

记者在采访中了解到，吴总的人生经历是江苏省私营、个体经济发展的一个相当主动个案和形象展示。有统计显示，江苏私营企业数列全国前三名，在这个排名中，有声名赫赫的大企业，而更多是吴总这样的以小微企业或者个体工商户白手起家的创业者。是他们的智慧和勤奋，是他们的不言放弃执着进取，创造着社会财富，他们的人生光芒，同样照耀着我们前进的大道。

后记：在采访中我们看到吴桂月文化不算高，但她的敬人低调和为人处事风格却仿佛在叙述着一种哲理，还有一种朴素的力量，她是从充分的生命体验中凝出的思想和渗透的觉悟。人生的最根本哲理是：事情要自己一件件去做，脚踏实实地做，去做成功；不可侈坐，不可虚妄；谋事在人，成事在天——这个“天”，就是社会，就是身边的亲人朋友，就是事业伙伴，他们的为人之道，他们的道德修养，是培育你成长的阳光。吴总的故事代表了许多私营企业家、个体工商户创业者的共同心声：你在这样的阳光下成长，你感恩社会，回报社会，不是外在要求的，规划出来的，而是你自身的充沛情感流露，是你立足人生的基本态度，是你开拓事业的出发点和落脚点。在她的人生经历和感悟之中，我们能够领悟到个人和社会的正确关系是什么，感受阳光春风，获得积极力量。

（海天 朱俊苑）

全国诚信维权单位
全国百强商场
昆山商厦
《诚信经营·借鉴篇》特约刊出