



Margaret Heffernan: 如果你想发挥出员工的潜能，让他们每天尽全力工作，你就得多跟他们聊一些会影响他们的事情。他们会珍惜你给的机会，出色表现。

Preston Kuo: 试想一下，如果我们改变传统的工作环境：销售人员感到他们与产品有真诚的联系，他们卖的是自己心爱的东西；而且他们时刻感受到来自同事和上级的支持，喜欢和他们共事，那会发生什么？如果我们把品牌变成传承，把上级变成导师，把员工变成朋友，那又会发生什么？如果能做到这样，那么商店变成温馨的家，顾客会变成家里的客人。

Hillary Han: 我并不爱逛奢侈品店，大多情况下基本提不起兴趣。我对那些商店的服务不敢恭维，但我也不会责怪店员。我们常会忘记如何最自然地接待客人，但我相信我们中国人知道如何照顾别人，只是有时我们会被环境所迫。”万一我不如我的同事怎么办？我会看起来很愚蠢吗？万一我说的和上级想听到的不一致怎么办？带着种种顾虑，我们时常感到鸭梨山大，索性还是中规中矩，按照公司流程来更容易些，还不容易犯错，不是吗？

之前逛奢侈品店的一个主要原因是我想让自己变得更懂时尚，培养下个人品味。说到这我想起有一次问一位店员 Tom 为什么他们家的品牌这么特殊。他有些犹豫不知如何回答，这时候他的经理朝我们这看过来，微笑着说，您的名字已经足够，就无需显示我们的 logo 了。Tom 也接着说：我们的材料也非常特殊，全球只有三家工厂能够生产。我当时感到那位经理做的特别好，她对 Tom 展示出信任感，让他感到很轻松很安全来回答我的问题。最后我们甚至互加了微信。

Preston Kuo: 如果我们把品牌变成传承，把上级变成导师，把员工变成朋友，那又会发生什么？如果能做到这样，那么商店变成温馨的家，顾客会变成家里的客人。