

阿里巴巴研学的内部信

产品名称	阿里巴巴研学的内部信
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

几年前，曾有一个员工拿了55个黑单（默许骗子购买“中国供应商”产品，然后欺诈国外客户），这个员工的六条价值观只剩下“激情”，其他的全部变成了“业绩第0一”，这种员工必须马上开除。

“‘客户第0一’不是‘客户的钱第0一’。”关明生说。

当时，还有一个员工叫王成勇，他是“十年陈”（入职十年），他们团队没有一个黑单。他说：“拿黑单简单，但那不是我们的路。”2003年，明知杭州“非典”，但已答应带50家客户的样品参展广交会，阿里员工宋洁义无反顾地奔向广州，醉终，确诊为杭州第0一例“非典”病人。

2008年，全球经济危机，马云发出名为《冬天的使命》的内部信，要求全面降价“中国供应商”，当时，全世界中小企业纷纷倒闭，醉终，10多万家阿里客户抱团取暖，一起走过危机。

如果一个企业真正从内心深处视客户为“第0一”，那么，它的企业文化核心必是相信“人之初，性本善”。

相信良善，是企业业务研发的发动机。淘宝自诞生起，就注入了“客户第0一”的基因，“亲”和“小二”无疑是醉佳注解。

谁都知道创业艰难，开张累得口干舌燥，不开张急得眼冒火星。一声“亲”，一句简单的安慰，慰藉了创业者几多辛酸。

阿里员工自称小二，更是划时代的变革。

店小二，很难追溯源头，是中国古代饭店、茶馆、酒肆等地方服务人员的统称。

古装影视剧频频出现这样的镜头：客官落座，刀剑落桌，一声“小二”，一个勤快的身影，微微低着头，端着脸盆、毛巾笑脸迎来，客官洗尘之际，小二用抹布已经将桌面抹得干干净净……

社会进化到互联网时代，淘宝员工真心自称“小二”的时候，不只是恢复了一个简单的古代称谓，而是真正诠释了什么叫“客户第0一”。童文红，刚入职阿里时做前台，经常挨客户的骂，她总是细致接待，积极解决问题。