

林玲：读过MBA的职业红娘 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/203/2021_2022__E6_9E_97_E7_8E_B2_EF_BC_9A_E8_c70_203075.htm MBA专用训练软件《百宝箱》林玲在浙江大学本科毕业后，在2000人的竞争中脱颖而出，成为杭州工商局的一名国家公务员。其间，还考取了浙江大学管理学院，完成了管理工程硕士学业。1996年，林玲的二姐带着林玲参加了当时一个交友机构的派对活动，在活动现场，林玲看到有100多位白领单身人士饶有兴趣地参加了一场并不是组织得很出色的交友派对活动。作为一位政务机关的公务员，林玲从来没有想到竟然会有那么多让社会羡慕的白领要通过中介这样的机构来交友，看到那情、那景，再对照、思考现实的生活，她始豁然觉得这个社会，白领的生活圈子还是很狭小的，而且随着生活紧张度的提高，人们生活圈子会越来越小，人们的确需要一个专业的交友平台来交友、需要专业的人士指导婚恋。当然，在对这一现象进行思考的同时，作为一位MBA，她敏锐地觉察到了交友市场所蕴涵的巨大商业机会。林玲那次所参加的派对其实从专业角度讲一点都不成功，林玲当时就觉得如果她来策划操办这样的活动一定会很成功，因为她本身是个性格开朗、喜欢交流的人，也做过专业媒体主持人，如果不是舍不得放弃公务员的身份，她早就成为一家知名电台的专业主持了。1996年的浙江同样是一个热火朝天的经商热的年代，林玲当时读管理硕士的动机也就是希望有机会自己创业，看到交友机构的巨大商机，再联想到自己的特长，林玲认为自己的商业切入点找到了。林玲是个行事果断的人，她马上筹了两万元钱，

以自己姐姐的名义开了一间小小的婚介机构心心缘，当然，那个时候，她还是绝然没有放弃公务员工作的想法，因为那是让千万人羡慕的职业啊，她只想先进行一个商业尝试，同时也给她已经下岗的二姐找点事情做做。亲力亲为，以微笑打动人心。林玲的第一间办公室只有10多个平方，是在杭州体育场路某大厦的一楼。那个时候，工作人员只有她和她二姐，二姐负责日常接待，她负责策划以及活动主持，当然，还要给来的会员进行派对。曾经有报道专门就描写林玲的“笑”，这是她性格的一个显现，但另一方面也是她能够在婚介服务业这样一个行业里能获得成功的秘诀之一，因为“笑”是她一种非凡的“亲和力”的体现。曾经有记者问她：“心心缘刚办起来的时候，你是怎样拓展市场的？”林玲回答说：“通过充满柔情的温馨的话语，打动人的内心，而不是生硬地做征婚广告。另外，我们还通过微笑来感染每一位会员。”的确在心心缘创办之初，一切都是艰难的，会员不多，资金不多，社会认知度不高，那时候，为心心缘增值的就是林玲温暖人心的微笑服务。并且，她将这种理念很深刻得灌输给了她的姐姐，以及后来陆续增加的每个员工。那时候，每个到心心缘的会员真的都有着如沐春风般的感觉。其实在林玲以及她所强调的微笑的背后，体现的是一种真诚的服务，一种对会员的真诚的关心。林玲只不过是把这种关心和真诚通过“微笑”这样的形式，更加外化地表现出来。刚开始的时候，会员不多，会员间的派对有难度，林玲就请自己的亲戚、朋友介绍一些比较好的单身人选，给自己的会员派对；每一场活动，林玲都自己策划、主持，让会员们尽兴、开心，会员在情感上有什么烦恼、困惑，只要找到她，她都耐

心地倾听、排解，对会员来说，她并不只是婚介机构的老板，而更多的是大家的知心朋友。逐渐得，林玲的心心缘在会员中有了口碑，会员们都很乐意将自己身边的单身朋友介绍到心心缘来入会，在行业内，心心缘也以自己的真诚服务树立了良好形象，心心缘一点点做大起来了。在心心缘开业的一年半时间里，林玲是公司、单位两头跑、两头都要兼顾到，但随着心心缘的逐渐壮大，林玲感到这样两头兼顾是不行的，在慎重地选择比较后，林玲认为自己更适合专职地来经营“心心缘”，她要将心心缘打造成一家真正有影响力的、出色的交友公司。辞职后，林玲全身心地投入到“心心缘”的发展之中，作为一位管理学的硕士，她不但要发挥自己天生的亲和力，更重要的，她要用科学的管理将“心心缘”建设成一家科学规范的现代企业。作为一个古老的职业，婚介一直秉持着“红娘牵红线”这样古老的操作模式，如何让这一古老经营模式和现代管理接轨，林玲创造了几个全国第一：

- 1、推行ISO9000质量认证。1998年，林玲聘请专业认证公司对公司进行ISO9000管理质量认证，对公司的管理体系进行全面系统地构造，使心心缘成为全国婚介业第一家通过ISO9000认证的公司。
- 2、建立红娘职称考评制度。随着公司壮大，心心缘红娘越来越多，为了鼓励红娘争先进位，林玲创造性地在红娘当中推行职称考评。在心心缘，红娘分为普通红娘、特级红娘和尊爵红娘三个职称等级，就相当于支撑中的助理、中级和高级，经验丰富、责任心强、服务技能娴熟的红娘会得到职称的晋升，当然，工资也会相应得到大幅度的提升。其中，尊爵红娘，就是心心缘里专门为最高层次的尊爵会员服务的。心心缘的红娘职称是能上能下的，每

个月月底所有红娘都要进行职称晋级考试，通过考试和综合考评的红娘会得到提升，而没有通过考试的红娘，则要下调职称等级，相应，工资也会降下来。

3、起草标准的商业合同，维护公司和会员的合法利益。

在林玲介入婚介交友业不久，就在杭州业界有了一定的知名度。当时，社会上还有很多人对这个行业不了解，对婚介有很多的怀疑，作为一家有知名度的婚介，心心缘就被媒体“盯”上了。林玲曾经对一家传媒讲述过那时发生的一个故事：“当时省城一家知名媒体派了一个实习生到我这里来，算是卧底吧。他自己就写了一个个人征婚广告，和他入会时填写的资料是一样的。他说他自己是一个温州商人，做皮鞋生意的，在杭州有很多铺子，月收入有5万。当时，他写了这样的广告，我们就帮他刊登了。第二天，那家报纸头版就出了一篇报道，标题是：“一个大学生就变成了一个富翁”。这件事情当时对我打击很大。当时整整一个月，我们是在一片怀疑声和挨骂声中度过的。”

针对这样一个突发事件，林玲进行了深深的思考，她觉得婚介这样一个传统行业，也必须要遵循商业规则，要用法律的武器保护自身和会员的合法利益。当时她就聘请了一个资深的律师，作为公司的法律顾问，起草了一份《心心缘会员的权利和义务》，一方面把公司所有的服务承诺下来，另一方面，对会员也提出了要求，要求证件、收入真实，填表真实，都做了文本的约定，如果不真实的话，公司是有权移交司法部门处理的。就是这样一份在今天看起来很普通的法律文书，在当时也算是开了婚介业的先河，当时的主管部门杭州民政局把这份合同作为一个范本，在全市推广。后来，这个合同范本在全国同行间开始全面推广使用。

4、推行精

细化管理，让每一个服务细节都温暖人心。和所有成功的企业家一样，林玲非常善于学习，汪中求的《细节决定成败》出版后，她认为“细节管理理论”非常适合婚介服务业的管理要求，于是迅速在自己的公司推行和完善“细节管理”。在心心缘，不仅有员工的派对流程管理、服务和销售衔接管理、会员撤资管理等系统的管理规范，而且他们对于红娘如何给会员开门、如何让座位、送会员到电梯口要何时离开这些细节的地方都有具体、文字化的管理规定，和监督执行措施。这些细节化的管理让会员们感觉非常温暖，也体现了一个服务性公司的人性化服务特质。林玲认为，自己的微笑是一种天生的亲和禀赋，细节化的管理则是一种理性的制度规范。这是公司发展所必须经历的历程。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com