

人力资源管理:沃尔玛十大成功法则与沃尔玛的员工激励 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/473/2021\\_2022\\_\\_E4\\_BA\\_BA\\_E5\\_8A\\_9B\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c67\\_473772.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/473/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_473772.htm) 沃尔玛十大成功法则

第一法则：全心经营，比别人更尽心尽力。你对工作的热情，可以让你尽可能把工作做得更好，你身边的人也会因此受你的影响； 第二法则：和同仁分享利润，视同仁为伙伴，你的行为要像一位为合伙人服务的领导者； 第三法则：订立远大目标，不断想出新点子，来激励并挑战你的同伴； 第四法则：凡事和同仁沟通，他们知道得越多越能理解，也就越关心事务。沟通就是力量，你的收获足以抵消泄密给竞争对手的风险。 第五法则：感激同仁对公司的贡献，任何东西都无法取代几句适时的真心感激话。 第六法则：成功要大肆庆祝，失败则不必丧志，别把事情看得太严肃，轻松行事，你周围的人也会跟着轻松，做事要有趣，表现你的热心； 第七法则：聆听公司内的每个人的意见，并设法让他们畅所欲言，将权下授，而下情可以上达，让员工将好的构想提出来； 第八法则：超越顾客的期望，顾客就会一再光临。对顾客做错了事，要诚心道歉，不可以找借口，在第一代沃尔玛的牌子上就写着“保证满意”，现在还是这么写着； 第九法则：控制成本低于竞争对手，这就是你的竞争优势，如果你的经营有效率即使你犯了错误，仍然可以复原；反之，即使你很聪明，仍然做不好事业； 第十法则：逆流而上，走不同的路，放弃传统观念。如果走同一条路，那么选择不同的方向，就可以找到自己的优势。 沃尔玛的员工激励 世界零售巨头沃尔玛公司创始人山姆沃尔顿，早在创业

之初就为公司制定了三条座右铭：“顾客是上帝”、“尊重每一个员工”、“每天追求卓越”。山姆沃尔顿总结了“事业成功的十大法则”，并常常与经理们和同仁共勉。这十大法则是：忠诚你的事业；与同仁建立合伙关系；激励你的同仁；凡事与同仁沟通；感激同仁对公司的贡献；成功要大力庆祝，失败亦保持乐观；倾听同仁的意见；超越顾客的期望；控制成本低于竞争对手；逆流而上，放弃传统观念。上述十大法则中有七条是关于员工关系的，可见沃尔玛把员工关系放到何等重要的地位。沃尔玛较少有等级森严的气氛，从创始人山姆沃尔顿起，他就乐意和员工在一起，谈论一些问题或发表演讲，把自己所倡导的价值观念传输给员工。到今天，沃尔玛的各级管理人员依然贯彻着企业传统文化，经理人员被认为是“公仆领导”。沃尔玛公司规定对下属一律称“同仁”而不称“雇员”，沃尔玛所做的一切也充分体现了对人的尊重。尊重个人，是沃尔玛的企业文化。在沃尔玛，“我们的员工与众不同”不仅是一句口号，更是沃尔玛成功的原因。它真正的含义是每位员工都很重要，无论他在什么岗位都能表现出众。“我们的员工与众不同”这句话就印在沃尔玛每位员工的工牌上，每时都在提升员工的自豪感，激励员工做好自己的工作。沃尔玛注重与员工的沟通，倾听员工的意见，同仁所提出的想法，始终都能受到高度重视。他们推行的是一种“开放式”管理哲学，营造敞开心扉的气氛，鼓励同仁提出问题，发表观点。沃尔玛提出“门户开放”的口号，给每个人发表个人意见的权利，每个人都有权走进管理人员办公室讲述任何话题，发表任何意见。它不仅是发泄不满的机会，而且很多最好的主意都来源于此。沃尔玛在

处理员工关系方面运用最多的方法是激励而不是批评或者是处罚，如果员工某件事做对了，他们就会对其良好的表现进行褒扬：“你做得很好！”；如果员工做错了，他们会对员工说：“换种方法你会做得更好！”沃尔玛总部和各个商店的橱窗中都悬挂着先进员工的照片。各个商店都安排一些退休的老员工身穿沃尔玛工作服佩戴沃尔玛标志，站在店门口迎接顾客不时有好奇的顾客同其合影留念。这不但起到保安员的作用而且也满足了老员工的一种精神慰藉。公司还对特别优秀的管理人员，授予“山姆沃顿企业家”的称号，目前此奖只授予了5个人，沃尔玛（中国）公司总裁是其中的一个。沃尔玛员工从进入公司的第一天起就受到“爱公司如家”的思想熏陶。沃尔玛制定了与员工分享经营成果、分担经营责任的政策，使员工产生责任感和参与感，如利润分享、员工购股、低耗奖励等计划来调动员工积极性。为激发员工的活力与激情，每周六举行一次别开生面的展会，在活泼、愉快的气氛中表扬先进、发现问题、讨论解决问题的方案。公司还经常邀请社会名人、当红演员、NBA球星等来参加晨会，激发与会者的兴趣。另外，沃尔玛还非常重视对员工的培养与教育，利用业余时间总部和各级商店开设各类培训班，并专门设有沃尔顿学院，为沃尔玛培养高级管理人员。员工处处可感到沃尔玛是一个团结、平等、向上、愉快的大家庭。值得一提的，是沃尔玛在员工培训方面所予以的重视和巨大投入。沃尔玛的培训观念就是：我们认可每一位同仁的价值，并且对他们取得的成绩给予奖励。最重要的是，我们为同仁提供培训发展计划，让他们与公司一道迈向成功。沃尔玛在员工关系与员工激励方面的举措，应当是其最具远见

的举措，也是沃尔玛成为世界第一零售巨头的关键之点。  
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](http://www.100test.com)