

图书简介

2019年12月,《婴儿儿你看不懂》出版上市,本书以婴儿儿创始人刘长燕第一人称视角,讲述了婴儿儿如何用12年时间,发展成为山东母婴连锁领导品牌,总结提炼了婴儿儿独特的企业文化和培训机制。

本书仅凭内部学习和刘长燕的个人影响力,未公开上市就畅销近2万册,成为名副其实的畅销书

图书目录

推荐序一 长空飞燕尽风流 I

推荐序二 婴儿儿,用心就能读懂 III

推荐序三 美好创业,其路漫漫 V

自序一 VII

自序二 XI

上篇 先有文化,后有企业

第一章

婴儿儿诞生

第四次激情创业:给妈妈专业的爱 005

“以彪悍的方式进入母婴行业” 008

深夜醒着数伤痕 011

坚持下去,至少还有50%的成功机会 015

第二章

逆风翻盘:服务赢得信任

三聚氰胺事件:赔掉20万,赢得顾客心 021

“在奶粉上挣的不是钱,是话语权!” 025

“自杀”式服务：首创母婴行业“三项权益” 029

没有难缠的顾客，只有对服务的考验 033

反思精神：爱我就投诉我 036

第三章

军队文化：保证完成任务，没有任何借口！

最硬的战魂叫军魂！ 045

要么全力以赴，要么走人 050

如果一定要，我就一定能 055

努力到无能为力，拼搏到感动自己 060

PK，用亮剑精神为荣誉而战！ 068

不经历周年庆，不是真正的婴儿儿人 073

婴儿儿，人人争当英雄 079

第四章

学校文化：培训是给员工最好的福利

专业是练出来的：锻造母婴行业第一所商学院 087

凡学必考，学以致用 094

用培训体系搭建人才蓄水池 100

投资脑袋最重要：全员技能提升 104

第五章

家庭文化：企业家就是将企业经营得像家

给员工安全感 111

陪员工成长：调动你就是要培养你 116

拥抱离职员工：欢迎回家！ 120

“你的事，就是我的事！” 126

三倍工资挖不走的员工 130

五年醇，十年陈，二十年终生荣誉奖！ 137

中篇 融合碰撞，文化升级

第六章

文化迷茫期：立足长远，系统升级
文化冲击下的婴儿儿 147
文化新生：为“双百”梦保驾护航！ 154

第七章

文化升级：员工就是我的上帝
“政委体系”：心和员工在一起 163
传统文化：充满善意是最大的正能量 167
百善孝为先，行孝当及时 172
为婴儿儿人的老公们服务 180
“以家庭和谐为荣，以家庭不睦为耻” 184
帮助所有婴儿儿人实现梦想！ 190

第八章

服务升级：星级管家，360°呵护顾客
不是销售员，而是星级管家 199
好的服务都是以心换心 203
把顾客当亲人 205
婴儿儿下乡：给小镇妈妈更多关爱 208

第九章

培训升级：英成三实商学院
人生最终的归宿是“老师” 215
为老板解惑 219
实战培训，实践训练，实效说话！ 227
营销的最高境界：真爱无敌！ 233

下篇 文化的力量：和谐共生，欣欣向荣

第十章

共享文化：人人都是创业家
最好的管理方式是分享事业 247
从健康顾问到联席总裁 251

“我就是婴儿儿的老板!” 255
疫情阴影下的一团火：不需召唤，我必倾尽全力! 261

第十一章

拥抱变化，迈向全国
转型，一场必须打赢的硬仗 273
从 126 天到 28 天，跑出婴儿儿“加速度” 276
稳扎稳打，走向全国 279
收获来源于改变 285

第十二章

怀着使命感修行
受尊重比做第一更重要 295
爱出者爱返 304
用传统文化点燃心灯 313
用爱引领中国母婴生活 320
结语：看不懂的企业，摸得到的文化 327
致谢 333
附录：婴儿儿工龄 5 年以上人员名单 337

推荐序 一

长空飞燕尽风流

认识长燕好多年了。最初的印象就是一个女汉子。没想到时间越久，就越发看到她柔情似水的一面。尤其是看了她写的这本书，一个真实的、立体的、有血有肉的、鲜活生动的长燕，正活脱脱地展现在我的面前。

长燕是自信的。这个自信从哪儿来？长燕以她砥砺前行的人生告诉我们，只要有梦想，并且敢于追求梦想，这份自信就会油然而生。这是追求！长燕是幸运的。她选择了一个有着巨大发展空间的方向——母婴行业。随着社会的发展与进步，越来越多的母亲们父亲们都开始重视幼小的生命，所以她的婴儿儿一定会越来越好。这是刚需！

长燕是美满的。贴心的丈夫，活泼的儿女，幸福的家庭，顺畅的事业，一个女人亦复何求？这是圆满！

长燕是有福的。做母婴产业的人很多，但有机缘走进传统文化的目前恐怕不多。她的人生轨迹从此一往无前，势如破竹。她的人生因此更加精彩，更加绽放！这是福报！

这个世界，女人比男人美丽，不是美貌，不是装饰，而是因为她们如同灿烂阳光的无边母爱，如涓涓流水般随方就圆的性情。上善若水，水善利万物而不争，故几于道。

这个世界，女人比男人高大。尽管站在前边的圣人、英雄、楷模、战士，多为男性，可站在他们身后的，永远是那些伟大的母亲们、妻子们。她们默默无闻的付出，成就了这些伟大的男人，成就了这个世界。

长燕的美丽与高大，就在她几十年如一日的孝道里，以及夫妻之道、父母之道、朋友之道里。所以，她才做得优秀，做得出彩，做得成功。

可能是因为篇幅所限，她个人的孝道故事并没有展开。其实我相信，这一部分可能才是最打动人、最富有人性张力的，也是最值得学习和借鉴的。中国文化的源头和根基是孝道。“夫孝，德之本也。”自古以来，凡是孝道做得好的人，往往受人尊重。“德不孤必有邻。”得道多助，反之，失道寡助。

由孝道推而广之，就会产生人伦之爱、社会大爱。人类一切爱的起点就在这里。正因为长燕从小耳濡目染，父母的教育使她懂得了这些做人的道理，所以，她的人生方向没有偏失，没有离道。因此长燕得到这些好的结果也是必然的——积善之家必有余庆！

我相信长燕今后的人生路一定走得更加顺畅、美好。因为她“得道”了。得道之后再去传道，就一定能传好道，成为一名优秀的传道者。当今世界，不缺企业家，不缺有钱人，最缺传道者。所以我希望，长燕能够修身为本，正己化人，点亮自己，照亮别人，成为一个如同太阳一般的传道者。

最后，送一首我的小诗给长燕，算是我对这本书的一个评价和期许：

江河奔腾展歌喉，长空飞燕尽风流。
不夸今日婴儿儿，无限风光在前头。

吕明晰

2019年11月15日

(吕明晰, 中国老龄事业发展基金会孝文化传播委员会副主任, 中华炎黄文化研究会文明传播工作委员会理事长)

推荐序 二

婴儿儿, 用心就能读懂

婴儿儿十几年的艰苦实践, 不仅仅创造出了行业的奇迹, 也造就了一般人看不懂的企业风貌。

在现实中, 不少的人以为做企业就是赚钱, 可很多人忘记了, 中国智慧是“义利相生”的模式。心中有对人的深情厚谊, 才能获得好的经济回馈。认真学习和传播中华优秀传统文化的婴儿儿已经证明了这一点。

在现实中, 不少的人用自己的思想去教育部下, 道理讲了无数次, 但好像只是停留在道理层面上, 难以入心。其实, 我们自己的经验是有限的, 与其自己徒劳般地去说教, 何不带领大家一起学习圣贤的智慧呢? 在这一点上, 婴儿儿觉醒了, 走向了光明的大道!

在现实中, 很多企业家以为搞企业只要学好企业管理就行了, 结果, 企业管理越做越尴尬, 因为员工要么心中压抑, 要么被老板刺激得欲望无法得到满足(欲望的特点就是无法满足), 导致很多老板自己也很苦闷。婴儿儿的老板是中国企业家中较早觉醒的人, 早早地开始进入中国著名的国学书院——华商书院学习国学, 从圣人那里懂得了人心和天地大道, 于是走上了“追随圣贤, 改造自我”的人生道路。随着自我内心的不断纯净, 智慧不断增加, 在同行中就自然脱颖而出了。学习圣贤智慧, 可以改变命运, 婴儿儿的实践证明了这一点!

在现实中, 一些企业家也开始学习国学智慧, 课堂上也会有诸多的感慨和体悟, 但离开课堂和老师, 重新回到自己的生活中不久就会发现, 学习到的国学智慧又差不多被忘掉了。婴儿儿的老板难能可贵, 能学以致用, 将学习到的国学智慧落地到自己的企业中, 带领员工一起走上“学国学、追圣人、勤修行”的智慧道路。在他们的学习和智慧提高中, 企业也自然地产生了新的动力, 诞生了新的生产力, 促进了企业的健康发展。

在现实中，还有不少人认为，做企业就是让员工为企业奋斗，甚至很露骨地提出就是为了股东利益最大化。这样狭隘的逻辑，自然遭到了员工的唾弃。而学习国学后的婴儿儿的老板，懂得了做企业就是做人，管理员工就是要成就员工，成就员工关键就是促进员工的成长，员工成长了，企业就成长了！看起来如此简单的道理，又有几家企业、几个老板真正地懂得和做到了呢？婴儿儿做到了！婴儿儿，用俗心是肯定看不懂的！

婴儿儿，用圣人之心就一定能看懂！

因为，婴儿儿，就是圣人智慧实践的证明！

祝福婴儿儿，百尺竿头更进一步！

祝福婴儿儿，自我不破不停步，修行无止境！

祝福中国的企业，学习圣贤智慧，创造伟大的企业！

齐善鸿

2019年11月29日星期五

(齐善鸿，教授，南开大学商学院博士生导师，国学与管理研究中心主任，老子道学文化研究会副会长，中华孔子基金会特聘专家，聚成股份董事长、党委书记，华商书院院长，“《道德经》与人生智慧”主讲人)

上篇 先有文化，后有企业

别人都是先有企业后有文化，婴儿儿却是先有文化后有企业。因为在创办婴儿儿之前，我已经有了三次创业经历，这十五年的创业实践让我不仅对企业文化有着足够的重视，更形成了一套完善的理论体系，于是才有了婴儿儿文化驱动型的创业之路。

第一章 婴儿儿诞生

很多人都在问我，你是因为有了孩子才有了婴儿儿，还是因为做了婴儿儿才要的孩子？因为我的女儿和 婴儿儿同龄。2007年，我有两个“孩子”诞生，一个是婴儿儿，一个是女儿丫丫。

也正是因为如此，我才能感同身受地知道妈妈的苦，妈妈的难，妈妈的

需求和迷茫。而在这个过程中，我却找不到一个能真正为妈妈提供专业服务的地方。于是，一种强烈的使命感油然而生。最终经过几轮选择，我坚定不移地选择了母婴行业再创业。有着此前三次成功创业的经验，因此我满怀信心地创办了婴儿儿。

没想到，一个猛子扎下去，结果异常惨烈。5万本目录册石沉大海，1200多平方米的店面门庭冷落，每年100多万元的房租，每天800多元钱的销售额，日均1万多元钱的亏空，持续800多天的亏损。婴儿儿初期的惨淡萧条可见一斑。曾经意气风发的我，被现实无情地打回了原形，成为在一个个深夜里，点灯数伤痕的刘长燕……

第四次激情创业：给妈妈专业的爱

“我怀孕啦！”一进门，我就迫不及待地把这个消息告诉家人，全家用掌声和欢呼声祝贺我这个三十三岁的高龄孕妇。

当时儿子浩浩已经六岁，再次孕育新生命让我既高兴又苦恼。为人母的喜悦背后，是只有妈妈才能切身体会的苦。生儿子的时候，36个小时的痛苦分娩让我死去活来。孩子出生后，运动员出身的我，因为身体虚弱第一次吸上了氧气，之后在月子里更是因为挤奶发了三次高烧！

同样现实的问题还有购物的辛苦和麻烦，因为济南没有专业的母婴店，所以我从这家买奶粉，从那家买纸尿裤，再跑到其他家买奶瓶、吸奶器。因为没有专业的导购给我介绍，买东西的时候我常常迷茫无助，眼花缭乱的商品让我不知道如何挑选。我一次次感慨，如果要有一家专业的母婴店该多好呀！

就这样，我的第二次怀孕，在喜悦和痛苦之间交替。恰恰这个时候，我们的事业也有了新的起点。当时，我是演讲台上小有名气的明星培训师，整天奔波于各大城市为企业家讲课，帮助了很多企业。为此，我感到无比幸福，可是一场场培训渐渐掏空了我此前积攒的干货，我感觉大脑需要再次充电，想在新的创业中汲取能量。于是，我和先生贾俊勇（后面简称“老贾”）开始寻找新的创业点。

我们首先把目光聚焦在图书城上。我放下之前的老板身段，到沈阳最大的图书城“卧底”当员工，但发现图书城并不能激发我创业的兴奋点，于是短暂的卧底生涯就此结束。

运动员出身的我又把目光转移到健身行业。为此，我特意跑到北京，与

一家知名的健身品牌谈加盟，最后我和老贾连场地都选好了，却始终没有找到使命感，踏足健身行业的想法又画上了句号。

把视线从北方转移到南方，上海一家做办公用品的世界五百强企业吸引了我们。于是，我俩来到上海咨询学习。没想到，“有心栽花花不开，无心插柳柳成荫”，本是为办公用品行业而来，却阴差阳错地吹响了我們拥抱母婴行业的号角。

上海之行让我们第一次听说“目录册销售”^①，并得知在北京有人通过目录册销售把母婴行业做得风生水起。就这样，无意之间，母婴行业在我的创业视野跃然显现。联想到孕育浩浩时的辛苦，和再怀丫丫的种种忧虑，几乎是出于母性的天然冲动，我当即认定：就是它了！

之前在济南，我压根都没听说过母婴行业！选择母婴行业创业，不仅能解决我怀孕正面临的问题，而且，母婴行业又是一个济南还未发展的新行业，更是朝阳行业。这样，既帮助了我，又服务了无数像我一样迷茫无助的妈妈，看着孩子在我们的服务中孕育诞生，陪孩子成长，这是一件多么让人充满使命感的事情！想到这里，我格外激动，马上找到了兴奋的创业感觉。

于是，带着一种强烈的使命感，我挺着孕肚开始了新一轮创业。

2007年初，我们开始招兵买马筹建团队。此时，“创业”对我和老贾来说并不陌生。

1998年，医药代理的经历使我们挖得人生第一桶金。当年，我们带出了一支在医药行业十分出名的营销队伍，我们一个促销员的销量是别人的两三倍！凭借过硬的销售实力，我们先后拿下了曲美、太太口服液等三十多个品牌的代理权。

创业后，热爱学习的我一直在各地奔波听课，仅2005年一年，我用在学习上的费用就高达20万，《都市女报》对此还进行了整版报道，题目就叫《投资脑袋最合算》。也正是这段经历，才让我遇上了聚成a，打开我进入培训行业的大门，开启了第三次创业。我们将聚成引入山东，创立山东聚成公司。

①销售者把相关的商品信息和价格印制在统一的册子上，即“商品目录册”，消费者通过查阅目录册确定自己要购买的东西后，拨打目录册上的电话订购，再由专业快递公司送货上门，货到付款。

[观看全部内容](#)，请联系：[润商文化](#)