



致辞 -- 首席执行官 Bob Whitman 罗伯特·惠特曼

卓越所面临的挑战

对于某些人而言，“优秀”可能已经足够好了。但我们大多数人并不满足于此。内心上，我们都希望做得比优秀更好。我们都希望能成为这样一个团队的一份子，即若干年后，该团队的成员将因为其所作所为而被大家难以忘怀。我们都希望能成就卓越！在富兰克林柯维，我们的激情和使命就是帮助全世界的个人和组织实现卓越。而且，我们已经研究过卓越这个主题，或许达到了一个前所未有的水平。

我们很荣幸能与成千上万家努力实现卓越的企业建立起合作关系。我们深入了解其中 500 多家企业的运营，调查了 22.5 万名受访者并对他们所提供的资料进行了总结，与 2,000 多个团队合作过并对他们进行了分析。我们想了解卓越的构成要素，卓越的妨碍因素，实现卓越的必要条件以及领导者在实现卓越过程中所起到的作用。

由此我们对企业卓越这个主题以及实现卓越途中的重要因素和不重要因素了解颇多。

- 分配给卓越表现者的“战略工具”与分配给优秀表现者的“战略工具”并无实质性差异。只不过卓越表现者更充分利用了他们所被分配到的资源而已。
- 每个企业都有零星的几个卓越表现者，这些卓越表现者所具备的基础技术知识并不一定比优秀表现者所具备的要多。卓越表现者只不过是在制度化他们所知道的知识方面更加成功而已。他们更善于执行；更善于减少矛盾并使核心表现者以非常接近顶级表现者的水平来经营 60% 的中间级业务。

卓越的定义

虽然绝对的财务绩效或经营绩效往往是人们所看重的唯一“卓越标尺”，但我们的研究表明，卓越企业总是可产生四大关键“结果”，分别是：

- 持续的高绩效。卓越表现者在长短期内的财务绩效或经营绩效非常成功，这种成功并不是一个绝对的基础，而是相对于他们的市场潜力以及他们所被分配到的资源而言。
- 超级忠诚的客户。卓越表现者不仅赢得客户的“满意度”，还赢得客户的真正忠诚度。
- 高度敬业和高度忠诚的员工。卓越企业里的员工对自己所投入精力和激情的工作不仅仅是满意，更是热爱。
- 独特的贡献。他们不仅仅是“照常营业”，他们还履行了一个独特的使命，正是这个使命让他们在众多企业中脱颖而出。

于任何企业而言，这四大结果都是可衡量的、不容置疑的、可达到的。

卓越的回报

- 在利润上比同行企业要多出一半。
- 在发展速度上是同行企业的两倍。
- 可以赢得所有利益相关者的忠诚度，这使得企业在未来更易取得胜利。

除了上述回报，还有一些更深层次更有意义的东西：回报只给那些真正付出过代价的人。

Bob Whitman 罗伯特·惠特曼

富兰克林柯维董事长兼首席执行官