https://www.douyin.com/video/7148708243479465251

# 点赞数：6582

# 标题:别动不动就把用户当上帝  
## 关键字: 商业思维 #老板思维 #认知升级 #我是头条小百科 #极致服务  
## 作者: 鹤老师  
你就是一个普通人，你给我装什么上帝啊？很多人挣不到钱，就是他老把顾客当上帝。他对商业理解的上限就是：“我要拼命对这个用户好，你还有什么不满意的？我尽量帮你做到。”所以你就是个菜鸟，你注定挣不到钱。什么样的人能挣钱？能识别不良后果的才能挣钱。  
  
啥意思啊？做生意是有诸多权重的，你的用户是不是排在第一权重？一个企业从零到一百，费担心一万个事情要提升，我当然知道每个都提升比较好，但是我的时间只有一份，怎么办？分得清不良后果，才是成年人的核心能力。不满意你就别满意，不满意就去别人家。我做产品，从来不是为了让你满意。  
  
敢说出这句话的，才算是成熟的企业家。世界上没有无缘无故的好，没有不需要代价的矜持。每一份好，都是要花精力的。同样的精力，你花到了这里，就花不了别的地方。试图让每一个用户满意，你就没有办法改进你的产品，没有办法提升你的营销，没有办法在更大的战场获得更大的回报。别老被什么“用户是上帝”给带偏了，这句话害人无数，几乎快成管理学的一条经历了。  
  
而真正的管理是什么？是分清和清权重。任何时候，最重要的事情都只有一件，能不能分清是哪件，才是高手和菜鸟的分裂。什么时候用户才是上帝啊？答案是当个价值足够高的时候。比如说那些奢侈品，一个包包二十万，一个手表六十万，一辆汽车八百万，一个别墅三个亿。只有在这个时候，你才能把用户当上帝，因为相对于这些高价值，你的时间才是廉价的，你才有足够的精力不惜成本打磨好一切细节，甚至他有一点点不满意，你都可以带上全公司的人到他们家去道歉，去顺便再把他们地板给他擦一遍，这些都没问题。  
  
因为在这种模式之下，用户的满意度就是最大权重。可是你别忘了，这个世界上大多数的商品是给大众消费的，他们拼的不是机制服务，他们拼的是物美价廉，他们拼的是批量生产，他们拼的是降低价格，他们拼的是用一半的钱买到百分之八十的品质。把好的东西普及到每一个人，同样是一种伟大呀！那这个时候，他的核心权重是什么？是便宜啊！你想要最好的，那你就多花钱就好了；你想要微笑服务，无微不至，那你去定个总统套房，你不要指着什么小旅馆的老板娘说：“哎，你咋不微笑啊？”大家都是成年人了，一分钱一分货的，绝对不能为了一个变态客户去无限苛责你的客服，绝对不能为了一个变态客户去不计成本的提高质量，绝对不能为了一个变态客户去领着你们全公司的管理层道歉去。  
  
商业不拼感动，商业只拼效率。任何不符合效率原则的，一定会倒闭；任何希望每一个用户都满意的，一定会倒闭。', role='assistant', function\_call=None, tool\_calls=None)

https://www.douyin.com/video/7305702762044509450

# 点赞数：8705

# 标题:完美主义人生大敌  
## 关键字: 认知 #完美主义 #人生  
## 作者: 鹤老师  
完美主义是人生的大忌，为什么很多高学历的人，最终人生会彻底失败，一辈子都没有什么大的出息？因为他们的人生太完美了，完美到一辈子没有犯过什么错误，完美无瑕，完美符合学校的要求。而这个世界真正需要的一种能力，是评估不良后果的能力，这种能力的威力，你用任何的赞美之词都无法形容。当你熟知缺陷和代价之后，你才算掌握了游戏的规则，才能够进退自如，游刃有余。袁绍勇敌，方正袁术，不肯损失一兵一卒，曹操舍得弃子，鬼道最终袁绍被曹操打的大败。知道什么缺陷不改也无所谓，才是真本事。弱者做加法，强者做减法。任何一个成就大事的人，没有一个是靠补短板，因为短板是补不完的。苹果刚上市的时候，还有杠精说：“哎，不能换电池呢。”懂得放弃，才是高手。追求完美，一事无成。所有失败者的通病，就是在拼命的做加法，生怕漏掉的一点点，生怕有一个地方做的不到位。一个刚学做饭的厨师，恨不得把所有的调料都给你加进去；一个刚摸相机的摄影师生怕漏掉任何一个细节；一个初学美工的新人，做出来一定是花花绿绿，一闪一闪；一个初入广告的实习生动不动就是几百字的产品卖点；一个刚入行的产品经理，恨不得把所有的用户意见都给我改到app里面去。这个叫什么？安全感。大部分人对体系一无所知，对权重毫无概念，所有的东西都无比重要，哪一个也不舍得放弃，才会加一点，加一点，再加一点，来满足内心的安全感。顶级的画家，寥寥几笔；顶级的营销，惜字如金；顶级的演讲，无声胜有声。知识不追求数量，知识追求的是权重，知道什么不做也无所谓，才算是成年人。', role='assistant', function\_call=None, tool\_calls=None)

https://www.douyin.com/video/7295701756124712202

# 点赞数：6943

# 标题:直播电商是福是祸  
## 关键字: 直播电商 #直播 #直播带货 #经济学 #经济学杂谈  
## 作者: 鹤老师  
你是一位中文专家，标点符号专家：  
  
但凡你有一点基本的常识，你就不会反对直播电商，更不会为印尼封禁直播电商而鼓掌。直播电商是一个照妖镜，看一个人能不能发财，就看他对直播电商的态度。严肃回答几个问题：第一，直播电商是更便宜还是更贵？第二，直播电商是让工作更多还是更少？第三，直播电商让收入更高还是更低？第四，取消直播，你赚钱更难还是更容易？第五，直播电商让经济更好还是更差？  
  
先说第一个，有人说直播电商其实不便宜，不便宜你可以不买呀，不便宜可以去线下呀。线下的选项一直在那，你觉得外卖不好，你可以去堂食；你觉得滴滴不好，你可以在路边拦车；你觉得共享单车硌屁股，你可以自己买个自行车吗？你觉得直播电商不便宜，那你就去商场买便宜的不就好了？市场永远是多元化的，你有什么样的需求，就购买什么样的服务。但是，你不能说享受着直播电商的送货上门，却抱怨着比你在线下排了三个小时队要贵了五块钱。  
  
第二，直播电商让工作更多还是更少？有人说十个人的活一个人就干了，所以九个人就失业了。按照这个说法，我觉得应该禁止你现在用的智能手机，这样的话，你就不得不再买一个数码相机、再买一个录音笔、再买一个摄像机、再买一个MP3，你觉得怎么样？  
  
当年汽车出来，他们说工作变少；当年纺织机出来，他们也说工作变少；当年计算机出来，他们还说工作变少。操一百年了，工作变少了，有多少人今天的工作是一百年前就有的？为什么机会越来越多？因为效率高了，资源的消耗就变少了。这些资源就可以在别的行业产生更大的作用，提供更多的就业。一个产业越高级，他牵扯到的上下游就越多，分工就越细致，提供的就业就越多。你看得到替代的工作，有没有看到创造的价值？你看得到失业的人，有没有看到更多的新岗位？  
  
三，直播电商让收入更高还是更低？有人说直播电商抢走了我的生意，让我的收入更低，那是你活该。你从来没有想过消费者的利益也是利益，你从来没有想过消费者有权利买到更便宜的东西。同样一个东西，人家卖五块，你卖十块，你凭什么让别人多花钱？明明有五块的，非得选十块的，这不是车匪路霸又是什么？  
  
永远记得，每个人的钱都是血汗钱。你想让用户多花钱，可是用户也想多省钱。永远记得，生产者的利益是利益，消费者的利益也是利益。你少赚了钱，是因为消费者多省了钱，他们的收入变相提高了。你少赚了钱，是市场的自发调节告诉你竞争已经饱和。你少赚了钱，那就压缩成本、提升服务，再次把消费者抢回。  
  
第四，取消直播，你能不能赚到钱？不能。我们再说一遍：生产者和生产者竞争，消费者和消费者竞争，生产者和消费者从不竞争。取消美团外卖，饭店就能赚到钱吗？因为饭店的对手并不是美团，饭店的对手是周围的饭店。正是因为有外卖，很多商家才不会竞争临街旺铺，你线下的店租才不会那么高。美团如果消失了，真正开心的应该是你的房东，因为线上的店铺就会转移到线下，房租就会水涨船高。看似你不用扣提成了，但是房租也从八千涨到了一万六。不超过你的对手，你怎么微调都没有用。  
  
第五，直播电商是让经济更好还是更差？一天到晚经济经济，有没有想过经济到底是什么？经济就是节约，经济行车就是节约型车，经济酒店就是便宜的酒店。经济就是economy，就是省钱，就是用更少的资源做更多的事情。所以不要去借各种垃圾的术语。当你明白经济就是节约之后，我就问你：电商是不是节约？规模化是不是节约？统一采购是不是节约？降低信息成本是不是节约？  
  
市场经济当中最难的是什么？是卖出去。出厂价明明很便宜，为什么到消费者手里就翻了十倍？因为渠道太贵。如果你的渠道真的比电商直播有优势，你早就自己卖了。所以哪怕直播电商提成很高，他依然是你所有选项里面最便宜的。  
  
永远记得，直播电商越发达，东西就越便宜，就业就越多，收入就越高，经济的发展就越快。', role='assistant', function\_call=None, tool\_calls=None)