



日百集团恭祝大家新春快乐!

## 夯实基层建设的管理基石

### ——班前会“三件事”实施一年综述

#### 现场再现

“昨天巡视中发现大多数伙伴喊宾较好，严格按照‘五三一’原则与顾客进行交流。XX专柜的伙伴利用间隙整理商品库存，及时更新商品陈列，主动为销售旺季做好准备，值得表扬。”

“春节临近，客流量将持续增加，大家一定要保证服务质量，确保每一位顾客都高兴而来，满意而归，全力迎接销售旺季，超额完成目标，有没有信心？”

“有！”全体人员异口同声。  
“现在请一位伙伴分享昨天遇到的典型顾客。”

这是记者在门店班前会早例会见到的一幕。  
2014年战略规划研讨会上，董事长首次提出：加强班组建设，要从“最佳行为、最差行为、典型顾客”的班前会必修课开始，顾客是我们的衣食父母，要高度重视顾客服务。2014年1月份，董事长提出“门店必须落实的十三件事”，再次强调“商场服务班前会‘三件事’，应长期坚持”。实施一年以来，班前会“三件事”落实怎样，效果如何？记者进行了现场调研和访谈。

“每次班前会‘三件事’我们都有详细的记录，遇全员广播大会等特殊场合也会特别备注。”  
商业公司对此项工作十分重视，以定期与突击相结合的方式进行了多次检查。同时，要求门店总经理重点跟进，对记录情况进行痕迹化管理。

在查看记录时，一个班组提出记录本刚刚上报，记者随后在其部门经理处看到了记录本，上有“已阅”字样。

“各柜组主管每周将记录本上交，部门经理针对‘三件事’进行分析点评，并将有代表性的典型案例在部门早例会中做二次分享，效果更佳。”新玛特购物广场实训店总柏春龙说到。

“班前会‘三件事’让主管在日常巡视中更加关注、挖掘员工为顾客服务的行为，最佳行为的点评更有针对性，也更具有激励性。”一位正在巡视卖场的主管接受了记者的采访。

“这项工作也让我们更有意识的观察顾客，促进了销售的提升。同时注意自觉的约束自己，对最差行为举一反三，引以为戒。”一旁的导购员也颇有感触。

从最初的要求执行逐渐转化为习惯性的工作，必修课开展一年多以来，对于加强现场管理、提升服务能力和质量，营造“以顾客为中心”的文化氛围发挥了重要的作用，也取得了显著的成效，逐渐夯实了班组建设的管理基石。

调研中，记者了解到，此项工作落实中也存在一定的不足，点评就事说事，对“最差行为”含糊带过，案例分享轮流坐庄、不够典型等现象也偶有发生。

“班前会分享是一个难得的展现和锻炼自己的机会。”一名主管特别提到希望更多的员工主动参与。

“我们要将被动的点评分享转变成全员自动自发

自愿做的事情，让‘三件事’回归到为顾客服务的本质上来，追求效率、追求质量、追求实效。”葛德福岚山店总经理张晓庆谈到。

班组是企业经营管理和文化建设的前沿阵地，竞争日益激烈的今天，只有让基层班组建设的更加规范和充满活力，才能赢得这场攻坚战。我们必须坚持落实好班前会“三件事”的必修课，并不断深入提升，真正修得本质，修成“正果”，进而推动集团各项事业的全面发展。

#### 八方来音

开展班前会“三件事”的目的在于关注顾客，提高服务质量。落实以来，从不适应到适应，到主动分享，是很大的提升，总体来说已基本规范。继续落实好这一工作，需要在开展中不断发现问题，捉摸问题，从而整改问题。要做好跟踪检查，在检查中提升。

——商业公司营销总监 唐梅台

管理者对“三件事”进行点评时要有适当的放大，更要提高发现问题、分析问题的能力，放大需要引导的点，员工要认真领会，思考分享的案例。

班前会“三件事”是一项长期的工作，需要层层深化，细化，从而实现质的飞跃。如何对班前会“三件事”再提升、再放大、再突破，是使发挥更大作用的重点。

——商业公司总经理 焦妍

□ 本报记者 袁启 丁玲 范丽雨

## 改善作风 重在主动作为

#### 高层论道

当前，“新常态”已经成为2015年乃至今后一段时期经济发展形势的新趋势。新常态不仅意味着经济增长速度放缓，而且伴随着深刻的结构变化、发展方式变化。

对多元化发展的日百集团来说，同样面临着新常态的挑战。当前形势下，企业如何走出一条可持续发展的路子？这是摆在我们面前的一道课题。总裁在岁末年初明确提出2015年集团发展战略指导思想“紧缩 挖潜 务实 突破”。作风正则事业正，作风正则发展优。落实好这八字方针，干部是第一要素，作风是第一保障，改善作风，根源在思想，关键在行为，目的在成效。

#### 改善作风，干部队伍是第一要素。

当前企业干部队伍作风状况总体是好的。通过文化建设、管理创新、结构调整、流程优化等有力措施，促进了企业发展，提升了干部素质。但干部队伍中的“庸懒散”现象仍存。在“庸”表现为能力不足、专业不强；“懒”表现为缺乏激情、不思进取；“散”表现为纪律涣散、不顧大局、服务意识淡薄。“善禁者，先禁其身而后人。”通过加强作风建设，根本落实是转变作风、主动作为的关键，是提高管理团队水平的关键，是企业可持续发展的关键。“加强纪律 改善作风”对于治理“庸懒散”等突出问题起积极作用。能让管理团队时刻保持昂扬的精神状态、旺盛的工作激情，以实实在在的作风以上率下，紧盯经营目标，开拓创新，落实效益至上的要求。

#### 改善作风，“四个务实”是基础。

作风建设就是“务必真实 务必扎实 务必现实 务必落实”。各级管理者要想办法，要勤于动脑，勤于动手，勤于动脑，使“四个务实”落地。一是带头遵守公司各项制度规定，时时处处用制度对照自己、检查自己、修正自己、提高自己。二是把心思和精力用在干事创业上，做敢于担当、敢于落实、敢于负责的表率。三是直面困难，不退缩、不推诿。四是不评头论足、不骄傲自满。正确把握执行制度与创新管理的关系，不能死搬硬套，落实制度对经营管理的作用毋庸置疑。一个制度制定不易，把制度规定落到实处更难。不折不扣地执行公司的相关规定是职责所需，带头落实并把制度落实到每一个环节是制度效用的关键所在。制度本身具有生命力，它需要不断完善，我们要针对运行中的问题提出有针对性的改进措施和办法。

#### 改善作风，主动作为是关键。

新的一年，经济下行压力犹存，经济增速放缓，结构性矛盾突出，协调性发展缓慢，企业发展依然面临重重困难。面对困难，要求我们逆势而上，主动作为。落实“紧缩 挖潜”要树立过紧日子思想，挖潜资源，加快周转。有所为有所不为，是要科学决策，既抓开拓，又抓节约。“务实”“突破”是抓创新、抓作风、抓落实，是通过抓团队管理，激发活力，团队智慧，凝心聚力，带动企业更大发展。把传统的东西发挥好，创新的东西西转化好；摒弃落后的体制和机制，把成熟的、有效的制度、流程、方法落实好、发挥好，同时突破陈旧的思想观念、商业模式、条条框框，大胆作为、大胆创新。围绕营销创新、服务创新、技术创新，通过分析行业趋势、调整商品结构、服务体验、智能应用、数据分析、技能提升等方面的创新突破，实现效益增长。

□ 集团党委书记 常务副总裁 齐延丽

#### 新闻30天

### 集团领导班子扩大会议 讨论终身员工提案

本报讯 1月15日，集团及子公司高层在接待部召开领导班子扩大会议，会议由董事长、总裁靳熙主持，研究讨论了2014年度终身员工提案。

集团高度重视终身员工提案工作，与会领导详细认真的对31份提案进行了审核和讨论。靳总在会上对全体终身员工认真提提案给予了肯定，对价值较大的上提提案给予了表扬，并要求将此次终身员工的提案纳入2014年度创新成果奖的评选。会议现场对提案的落实进行了具体分工，并对重点提案进行了点评。靳总强调，全员要以终身员工为榜样，心系企业，多为公司提出切合实际的意见建议。各公司、部门要下大力气发现成绩突出的集体和个人，树立大家学习的榜样，激发员工在日百干事创业的激情，让日百的发展充满正能量。

□ 集团办公室 胡勇

### 拓展营销方式 实现房产新突破

本报讯 1月8日，房产公司战略合作交流会在接待部举行，搜狐网、新浪网、房产超市网、齐鲁晚报以及电视台等众多媒体参加了此次交流会。交流会旨在全面展开与电视台、网媒、报纸、二手房中介机构等“第三方售房”的合作，促进网络销售的深入发展，推动房产公司2015年的整体销售。

1月18日，在房产超市网组织的首届电商购房节上，房产公司各项目以位置优势、超低折扣，获得了购房者的青睐，前来展厅咨询的客户络绎不绝。

□ 房产公司办公室 通讯员 李娟

### 当代富力开展年度首期公益大课堂

本报讯 1月22日，当代富力人力资源有限公司年度首期公益大课堂在市中小企业公共服务中心开展，来自全市30多家企业的近80名代表参加培训，特邀讲师在晓雨《高效沟通技巧》课程，受到了学员的欢迎和好评。继本期课程之后，当代富力人力资源部还将于三、四月份相继推出《快速成交——销售智慧》（赢在专业——色彩与服饰搭配）等课程。

□ 日百商学院 通讯员 秦伟

### 日百集团视频中心上线

最新宣传视频已上传集团网站，更多宣传视频将在后续工作中相继上传，敬请关注。

http://www.ribagroup.com/zhuanti/diipinzhongxin/diipinzhongxin.asp

## 迎接一个喜庆祥和丰收的春节

### ——集团节前走访等工作陆续开展



解世增一行走访慰问公司职工



刘西良一行到日照店检查指导工作

本报讯 随着春节脚步的渐渐临近，连日来集团节前走访慰问活动和节日市场前的准备工作陆续开展。

2月5日，市委常委、宣传部长解世增走访慰问了公司职工秦玉波一家，为他们带去新年的祝福。

集团董事长、总裁靳熙，集团党委书记、常务副总裁齐延丽先后走访慰问公司离退休老干部、终身员工、困难职工、优秀员工家属、长期驻外员工家属等。

走访中，靳总、齐总与老同志亲切交谈，详细了解其日常生活及身体状况。在驻外员工家中，齐总亲切查看老人的身体状况，向员工家属对工作的理解和长期以来的支持表示感谢。集团工会及各领导还分别对其他部分离退休老干部、终身员工、优秀员工家庭进行了走访慰问，送上节日的问候。

与此同时，商业公司节前准备和销售工作也相继展开。

2月3日，市委常委、副市长刘西良带领市政府督导组一行来到商业公司日照店，督导安全生产、节日市场供应工作。

进入腊月，商业公司周密计划，全面部署，积极备战。制定科学合理的备货计划，确保节日期间货源充足。与供应商多方洽谈，多样化活动回馈广大顾客。各种节庆商品量贩陈列，打造年货一条街，让消费者“一站式”购足节日所需。各门店多次召开现场动员大会，合理安排人力，全员发动，加强店内环境检查，加大商品质量检查力度，排查安全隐患，迎接销售开门红。

进入门店，浓厚的节日气氛扑面而来，高悬的大红灯笼、节日吊旗、主题促销海报预示着“春节来了”的消息，干净整洁、安全祥和的环境，货真价实、品种齐

全的商品迎接络绎不绝的顾客。

节前各项工作有序开展，共同迎接一个喜庆、祥和、团圆、丰收的农历新年的到来。

□ 本报记者 袁启 丁玲



## 商业公司店总述职大会召开 无为何以保身 敢为才是明哲



本报讯 1月15日，商业公司2014年度店总述职大会召开，商业公司营销总监曹德合主持会议，各店总经理参加。

会上，各店总经理对2014年经营管理工作进行了全面回顾，分享了创新举措和工作亮点。例如，新玛特购物中心莒县店开发蔬菜自采自营业务；日照店对停车场进行改造、扩建。各店店的创新经营举措让与会人员深受启发。

会上，商业公司总经理焦妍指出，尽管过去的一年形势严峻，我们依然走了过来，各项预算指标达成良好。2015年，在经营方面，要以适销对路的商品配置引领顾客需求，以“提升创优”活动为抓手规范服务管理。其次，增加体验式经营业态、经营项目，加大体验式、互动式的促销占比。同

时，加快微信营销升级与APP支付方式的实施、推广。再次，继续深耕挖潜，使经济效益提升从传统增长点转向新的增长点。

在管理方面，狠抓执行力。以门店自查与公司检查相结合的方式，改善工作作风。提升内部管理水平，形成以正激励为主，负激励为保障的引导机制；增加、细化对各级管理者的现场管理考核。另外，搭建商业公司人才培养、培训体系，夯实各人才梯队建设，加强基层管理者队伍建设。

最后，焦总强调，本次薪酬调整优先调整商业公司一线岗位，体现了集团的重视与关爱。我们要更加积极的投入到经营工作中，为企业创造更大的效益！

□ 商业公司办公室 通讯员 刘玉芳

#### 本报评论员

一年以来，公司下大力气深入调查了解违反纪律、作风不正等问题，作出处理决定十余次，对违反纪律的近三十人给予严厉的处分，充分展现出公司在“加强纪律 改善作风”方面的决心。

知数公司给予严肃处理的人和事，从商品质量把关不严，到擅自离岗、账目管理不清，人工成本浪费，无一不是在制度落实、流程规范等方面存在问题，危害经营管理工作的。千里之堤溃于蚁穴，一个企业要想健康持续发展，必须坚定的落实各项制度，从根本上刹住不正之风，铲除滋生问题的根源。

随着“严厉”的处理决定接连出台，有些人可能会怕出事，担责任，滋生“明哲保身”的想法，不求有功，但求无过。这种思想会导致斗志涣散，缺乏士气，丢掉干劲，进而阻碍公司的发展，是坚决要不得的。在其位不能谋其政甚至退避是缺乏担当的表现，从根本上来说，这种不思进取也是一种作风问题，要坚决遏制“多做多错，少做少错，不做不错”消极心态的滋生。

当前，“紧缩 挖潜 务实 突破”

八字方针的落实刻不容缓。我们既要以踏石留印、抓铁有痕的劲头整顿纪律，改善作风，确保制度流程落地实施，又要在职责范围内大胆突破，勇于创新，敢作敢为。

制度落实与创新两手抓，两手都要硬。要正确看待制度与创新的关系。遵守固有的制度与创新是辩证统一的关系，创新并不意味着特立独行，而是在全面理解制度的基础上做出最优行为，不以遵守制度为前提的创新是无源之水，无本之木。同时，更要有强烈的上进心与敢于担当的勇气。不破不立，要想获得健康长足的发展势必要勇于突破，开拓进取。要树立正确的思想意识，敢于打破固有的条条框框，主动作为。

制度落实是企业正常运转的重要保证，突破创新是企业生存发展的不竭动力。既要落实好各项规章制度，又要做好创新工作，才能助力公司更好更快的发展！



管理论坛

# 微课堂体验及应用

编者按：“读一本书，讲一堂课，分享一个知识点。”两期的微课堂结束，每个人都能感觉到自己的进步，学习，分享了知识，也锻炼了自已。

去年12月份，集团人事行政总监提出在分管系统内试点运行微课堂，亲自组织参与授课，系统内中层利用周六上午的时间，一人一讲。1月17日，又是一个微课堂的周六，激励、沟通、写作、GDP……或者一个主题，或者一个技巧，或者一个概念，每个参与的人既收获了知识，又锻炼了潜能，往日的“不善言辞”也开始“口若悬河”，培训的门外汉也找到了点门道，学了些“套路”……

收获知识，认识差距，挖掘潜力，增强自信，这是举办商学院微课堂分享交流会的初衷。1月17日上午，系统内的中层和商学院员工利用休息日，在集团五楼会议室举办了第二期微课堂分享交流会，主管与其分管系统的七位部门负责人全部参加了授课，这次交流会比第一次的效率、质量更高，参与人员从中学到了更多的知识。

考虑到大家在授课方面的经验水平不同，交流结束后不采用现场打分的形式来评比，而是让大家分别写出每个人授课过程中的优缺点，并交给本人，让大家更清楚地意识到彼此之间的差距。对每一位授课者而言，最紧张的事莫过于看到同事们反馈过来的写着优缺点的字条，最期待

看到自己比上次有了提升、少了不足，然后再激励自己，下次微课堂交流时，一定要更加努力的去准备，发挥出更好的水平。这股不服输的决心和动力来自于激励，源自组织中的上级、同事以及自己。

微课堂这一崭新的培训学习形式，蕴含着多种激励方式，“我要当讲师”的念头促使大家积极主动的准备课程，大胆发挥，不记名打分和不公示成绩让大家更加坦然地看待自己的优点和不足，提高了参与的积极性，也有助于同事之间的和谐，有助于团队精神和凝聚力的形成。

第一期微课堂，分管领导第一个授课，作为交流会的组织者，给下属们做出了表率，这就是“领导行为激励”。领导良好行为的模范作用就是一种无声的命令，不仅提升了大家的学习热情，也在团队中营造出不甘落后、你追我赶的学习氛围，“下一次我也要讲”。这让我想到，如果每位管理者在管理下属时，都能够做到身先士卒，以身作则，那么我相信，制度、流程、理念的落地不会是空谈，而将成为植根人心的企业文化。

从整体而言，微课堂活动的意义不在于评出谁谁谁，而是运用竞赛激励的方式，激发大家的学

习热情，增强组织成员的凝聚力和集体荣誉感。

在当前培训工作中，随着时间成本、人工成本、课程开发成本等培训成本不断增加，微课堂的培训形式得到越来越广泛的应用，成为课堂教学的有效补充形式。微课堂是对点状、碎片化知识点的萃取，形式多样，可以是政策解读、理论归纳，也可以是方法传授、知识分享，短小精悍，重点突出，不仅适合于移动互联网时代知识的传播，也更加适合学习者个性化、深度学习的需求。

如果各级管理者、员工在工作中如何发现问题、分析问题、解决问题的过程制成微课程，进行微研究，不仅对授课者本身是一个教学反思的过程，能有效促进自身的业务成长，还可以通过微课程进一步整合公司内部的培训资源。这将使内部讲师的挖掘不再局限于全面性、通用性，可以各展所长，就一个课题、一个项目、一个内容进行微课程开发。诸多的课程不断积累，将会成为公司强大的知识储备库，学员可以从随机选修有针对性的、有需求的课程，实现随时随地学习。

目前商学院正对微课堂教学形式进行试行和研究，随着对举办经验和授课技术的进一步提炼，微课堂的培训形式有望在公司级培训中加以普及，这将在培养优秀讲师，提升培训效果，节约培训成本等方面发挥显著的作用。

□ 日百商学院 通讯员 秦伟

## 创先争优 争做销售先锋

### 关键业绩指标排名榜

(2015年1月)

商业公司年度销售计划完成比例排名		
部门	名次	
营销部	新玛特购物中心莒县店百货部	1
	新玛特购物中心岚山店百货部	2
	新玛特购物中心岚山店生鲜部	-2
	新玛特购物中心家居部	-1
采购部	超市采购部粮油调料类	1
	超市采购部洗化日化类	2
	超市采购部家居硬百类	-2
	百货采购部运动休闲类	-1

### 商业公司年度毛利完成比例排名

部门	名次	
营销部	新玛特购物中心莒县店	1
	日照店	2
	新玛特购物中心岚山店	-2
	莒县店	-1
采购部	超市采购部酒水饮料类	1
	百货采购部鞋帽箱包类	2
	超市采购部干性食品类	-2
	超市采购部针棉织品类	-1

注：以上数据(不包含黄金自收款)由战略预算部及各商业公司核算部提供，负数为倒数。

## 刹不住的购物车

自动扶梯上，一位年轻妈妈喃喃自语道：“出了事谁负责？太危险了。”原来这位年轻妈妈将儿子抱进购物车，推着下自动扶梯时，本应固定在自动扶梯上的车轴竟突然“失控”般“嗖嗖”地往下滑，幸亏年轻妈妈反应快，一把抓住了购物车，不然下行的自动扶梯遇到刹不住“闹”的购物车，后果不堪设想。

下了自动扶梯后的母子俩并没有直接进入超市，而是来到购物车回收处，找工作人员要说法。“你们这个购物车的车轴卡在扶梯上失控，太危险了，出了事谁负责？”正巧那位工作人员忙工作，年轻妈妈重复了好几次才引起了注意，值班经理赶来后向其道歉，并表示立马给换一辆，那辆刹不住“闹”的购物车又放置到了回收处，不知道接下来哪位顾客会将它推走。

为了让购物车能够充分固定，扶梯表面设计有凹槽，可以让购物车的车轴卡进去，车轴上也有相应装置，固定住车轴防止下滑，那刹不住“闹”的购物车，是怎么回事呢？是因为缺乏保养和检修？还是长时间使用，车轴轴出现磨损？

我随即试推了三辆购物车，其中又有一辆购物车在自动扶梯上下滑，刹不住“闹”的购物车应该让我们反思，引起重视。推着满载商品的购物车乘坐自动扶梯，这在超市里是再平常不过的事，小小购物车，连接了商场与顾客，关系到消费安全与购物体验，刹不住“闹”的购物车不仅存在安全隐患，也在一定程度上给门店的形象减了分。定期为购物车检查维修，为顾客做好安全保障的同时，也要在扶梯旁的显眼位置，制作相关提示牌，提醒顾客推购物车上自动扶梯，也要注意安全“驾驶”。

□ 本报记者 范丽丽

部门	投稿
商学院	23
莒县新玛特	22
五莲新玛特	17
莒县禹德福	17
岚山禹德福	12
岚山新玛特	9
日照店	7
新玛特广场	6
集团财务部	6
集团办公室	4
房产公司	3
商业办公室	3
超市采购部	2
物流中心	1
多福山	1
百货采购部	1

部门	采纳
商学院	5
莒县新玛特	4
莒县禹德福	3
岚山禹德福	3
岚山新玛特	2
五莲新玛特	1
新玛特广场	1
房产公司	1
会员部	1
商业办公室	1
集团办公室	1

### 约稿启事

《日百文化》长期面向全体干部员工及社会各界朋友征集各类新闻稿件、优秀人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件，希望大家一道，共同打造一个个交流和展示的平台，期待您的来稿！

同时征集散文、诗歌、摄影等各类文艺作品，《日百文化》希望大家一道，共同打造一个个交流和展示的平台，期待您的来稿！

另外，欢迎大家对《日百文化》提出宝贵意见和建议，您的反馈就是我们前进的动力！

联系方式：0633-2703268；电子邮箱：rbgw@163.com；内部员工可直接通过OE传至企业文化部袁启邮箱。(日百文化)编辑部

## 新亮点



## 人人都能挖潜 事事都能增效

“价格确实很便宜，看我买了这么多！”“把优惠券给朋友用能多挣一个枕头，说不定还能抽个大奖！”

“本次认筹会由企划部统一策划洽谈，成为销量最高的门店还有奖励，员工积极性也都很高。”“看这场面，我们绝对有信心超过上个门店的销量。”

“我们供应商的销量增加了，一天甚至比一个月的销售额还要高，给员工实惠，品牌知名度也打出去了，希望以后能多搞这种形式的活动。”

“以前企划部只为各门店策划活动，本次是直接为供应商策划，从硬推广到多方共赢，转变促销方式。同时企划部收取一定的费用，作为增收节支。”

响应董事长“紧抓挖潜 务实突破”八字方针号召，商业公司企划部策划了在各门店巡回开展的“新亿亿思他”家纺新年认筹活动，每卖出一件商品企划部收取一元钱的策划费作为部门内的增收节支，还会给予销量最高的门店一定奖励。活动得到了公司、供应商、员工的大力支持。

充分利用所掌握的信息量大、宣传平台广等优势资源，大胆突破原有的思维模式，多方沟通洽谈，企划部开辟了增收节支的新渠道。同时，又兼顾平衡，保证了员工、供应商、门店的利益，实现了多方共赢。新思维，新模式，企划部为2015年全员落实董事长八字方针提供了学习借鉴的成功案例。

□ 本报记者 丁玲

## 切勿顺手牵羊 莫想瞒天过海

客流稀少的周二，“鬼使神差”的转入调味品区后，发现了这样一幕：一名保洁员旁若无人的将一个包装袋迅速塞进左衣袖，蓦然回首间她发现了货架另一端的我，一边整理衣袖一边不时用眼睛的余光瞟向我。左手抓住袖口后，拿起被扔在一旁的拖把，这名保洁员使出“移形幻影”之术，神色匆匆的往超市前台处走去，左衣袖明显的比右衣袖肿了许多。而就在不远处，一名员工对这一顺手牵羊事件一无所知。

亲眼目睹功力极强的“佛手无影手”后，我心怀忐忑的跟在她的身后，希望我只是误会了她，仍然希望这位已年近半百的阿姨在收银台将商品交款。谁知，她径直走到超市出口，略站了片刻就想走出超市。“阿姨，您是不是有什么东西忘记交款了？”我指着她的衣袖，不能再犹豫了，否则木已成舟悔之晚矣。“我知道，我知道。”随之投过来的是一个“幽怨”的眼神。

这名保洁员转身回到超市，随手拿起一包面条，同时将衣袖中的商品迅速拿出，走到收银台交款离开。此时我的内心久久不能平静。

我不禁在想这名保洁员何以如此大胆，敢于顺手牵羊，妄想瞒天过海？监控设备难道不能“阻止”这一行为吗？旁边的员工为什么没有发现这一幕？类似行为还有多少？

这一事件一方面是因为对个别员工思想教育不到位，公司历来重视思想道德建设，发现类似问题定然严惩不贷，然而仍然有人置若罔闻，心存侥幸，如此一来公司规章制度于何地？

卖场员工、防损员、监控设备多措并举，竟然都不能杜绝顺手牵羊行为，也从另一方面反映出监管责任心不强。咫尺之外就有一名员工，却对此一无所知，自问身为公司的一员，上班期间是否精神饱满，切实履行好了自己的工作职责？来工作不等于干好了工作，除接待顾客外，更应该做好商品防损工作。

众所周知，利润=销售额-成本，除人工、运输成本外，零售企业最大的成本来自于商品本身的价值，商品损耗则会直接造成成本的增加。造成商品损耗的原因主要有过期、破损等原因造成的损耗，以及丢失、盘点错误等原因造成的不明损耗，其中不明损耗占商品损耗的70%到80%。若此次价值15.8元的商品丢失，会直接导致成本相应的增加15.8元。微利时代，我们需要获得1280平米更多的销售额，才能实现15.8元的净利润。

二十万平方的经营面积，五万个单品，价值几千万的商品库存，重任在肩，责无旁贷，类似的事件给我们敲响了警钟，我们必须要加强思想道德建设，为公司守住一分一毫。

□ 本报记者 丁玲

## “货架上没有就没有了”

下班前，邻居打电话让我帮忙买几包海底捞火锅底料和蘸料。能为邻居帮上忙，这是我的荣幸，更何况人家还是我们的钻石会员。

新玛特购物广场超市布局又做了新的调整，半天仍没有适应过来，怎么也找不到调料区。正好一位同事在旁边忙着，我赶紧问了一下：“你好，麻烦问一下调料在哪个货架？”这位同事非常客气地告诉我，在最东边第二节货架上，总算是找到了。可真不凑巧，在火锅调料区的货架上，我找来找去除了老才臣等老品牌，哪里有邻居所提的海底捞？会不会是邻居搞错了？我又赶紧打个电话确认一下。

“这边没有你说的海底捞火锅底料，您确定是在新玛特购买的吗？”邻居非常肯定的说：“没错。”“好吧，我再找找。”第三次围着货架来看，最终还是没有找到海底捞火锅底料和蘸料。看见了旁边的导购员，找到她星盘问：“海底捞火锅底料还有吗？”这位导购员指了指货架说，“所有的底料都在这里，如果货架上没有那就没有了。”

这一次总算彻底放弃，正准备走，邻居打电话来说，“上次是在卖牛奶的地方看到的，要不你去找那边找找。”急急匆匆地跑到冰柜区，这才发现在这里还有一个火锅造型的促销区，海底捞赫然在上。

本来是一次非常简单的购物，却因为没有得到合理的引导，从区区几分钟的购物变成耗费近二十分钟的“漫长”过程。内部员工连商品陈列位置都不知道，那提升我们的业务技能得有多难？

实际上，我们的业务技能不仅仅是对某一种商品本身的全面掌握，也包括对门店内整体布局、促销活动等信息的了解。有了好的业务技能，才能为我们的顾客提供更为便捷的服务，才能更好地提高顾客的满意度。

“货架上没有就没有了”是真的吗？

□ 商业公司会员部 李宗涛

## 员工风采

# “更加努力来回报我热爱的工作”

编者按：2014年12月份，商业公司业务技能大赛中，她凭借着精湛的业务技能，一举拿下两个参赛项目的冠军，成为最耀眼夺目的“门店双冠”，她就是新玛特购物中心莒县店超市部伙食冲调组主管赵九贵。

新玛特购物中心莒县店的超市部伙食冲调组有3000余种商品，覆盖面积达600多平方米，对接70多家供应商，配备7名导购员，2名实习生，分配到每个班次的员工仅有3至4名，奶粉区、称量区各安排一人，剩下的1-2名导购员就要负责其他商品的销售、补货、检查。商品的保质期有3个月、6个月、12个月不等，柜组员工需要熟知每件商品的保质期，以及不同促销档期的商品价格，工作压力可想而知。作为柜组主管的赵九贵干劲十足，穿梭在各个货架旁，一刻也停不下来。

有时候，一个数字，一个字母，一个小小的疏忽都会带来极大的麻烦和损失。面对庞大的检查工作，赵九贵没有丝毫退缩，带领柜组员工，除了每天服务顾客抓销售外，在顾客少时就挨个货架巡视检查商品，并定期去内仓查看货源。赵九贵用“火眼金睛”检查上千种商品的价格签、生产日期、营养成分表等，严格把控商品质量，发现临近预警线的商品，及时沟通供应商，也赢得了供应商的支持与信赖。

对于需要掌握的业务技能和专业知识，赵九贵都烂熟于心，应用自如。在库存管理、周转方面，她更是业务能手。自营商品销售、库存数据掌握项目比赛时，她以1分



35秒的优异成绩领先亚军2分41秒之久，又准又快。库存掌握技能让现场的评委赞叹不已，拍手称好。“柜组只要有赵九贵，就不用担心库存周转问题。”超市部经理石海英对赵九贵给予了充分的肯定。赵九贵不仅把卖场货架上的商品陈列的美观大方，更是把内仓整理的井井有条，“哪类商品放在什么位置，库存有多少，她都记在心里，整理内仓的技能在门店更是数一数二。”门店实习店

总董丽丽对其赞不绝口。

对工作的热爱是赵九贵赢得佳绩的关键因素。“大学毕业后，刚参加工作的我突然失业，是日百给了我机会。”正当她一筹莫展，满怀抱负无处施展时，日百委其招聘，她成为了公司的一员并下定决心为其贡献她的青春和热血，因为对工作的热爱，才会在工作中更加用心、细心。

全面掌握的专业知识和日积月累的经验无疑是赵九贵成为业务能手的重要原因，但绝不是唯一的原因。时代在进步，市场在发展，赵九贵没有止步，而是通过多种渠道学习行业内的新知识，并迅速消化运用到实际工作中。同时，她更用实际行动践行着“传、帮、带”，“赵九贵带出来的人我放心。”超市部经理石海英对她带人的能力更是啧啧称赞。

在日百工作的十二年，勤勤恳恳，任劳任怨，她从一名普通导购员一步一步地成长为一名优秀的柜组主管，由一名门外汉转变为熟练掌握专业知识的技术能手，11次获得先进个人称号，“2012年因工作原因导致腰椎出现问题，休了一个月的病假与先途无缘是我唯一的遗憾。”

“我会更加努力地来回报我热爱的工作。”谈及未来的工作，赵九贵自信满满。

□ 本报记者 范丽丽

# 我为挖潜献一计

编者按：当前，国家经济进入了中高速、优结构、新动力、多挑战的新常态，内部挖潜作为经济效益的重要来源和发展的主要增长点，是必由之路，也应成为全体干部员工的共识。增收节支、集约经营、节约资金、调整结构、降低各种费用成本、提高工作效率、加强工作责任心……让我们集思广益，群策群力，共同为挖潜增效献计献策。

## 点点滴滴降成本 分分秒秒增效益

众所周知，作为在岚山区第一家开业的大型超市，万德福岚山店在设备、门店环境等硬件设施上比不过我们的兄弟门店和竞争门店，所以我们更应从细节抓起，努力挖潜，以最少成本给顾客提供最优质的商品和服务，才能在日趋激烈的商场竞争中分得一块大蛋糕，从而促进门店的持续长久发展。

在降本增效方面，作为员工，要从点滴做起。超市里的食品购物袋，不能因个人所需据为己有；商品调价，可以把撤换下来的价签留着以备下次使用，以节约价签成本；进出内仓，不要人走了，灯却开着……每一个购物袋，每一张价签，每一度电，尽管都是一些小资源，但通过树立这种点点滴滴降成本、分分秒秒增效益的节约意识，定能实现成本最小化，效益最大化。

在商品质量方面，要积极排查商品的保质期，对临期的商品及时同供应商协商退货或换货，不能退换的，协商降价或通过买赠的方式，放入临期商品促销区，既解决了临期商品库存积压问题，减少了经营风险，又给顾客带来了实惠。

在销售方面，积极联合供应商开展促销活动，共同营造良好的消费氛围。通过开展促销活动，促进商品的销售，加快库存周转速度，减少因商品滞销、积压等为门店带来的成本压力，同时提高门店的知名度，树立良好的品牌形象。

树立节约意识，减少商品质量问题，及时处理滞销商品，都是挖潜增效的重要举措。我们要从有利于企业发展的每一件小事做起，降成本，增效益。只要我们认真做了，就会有收获，有成绩，就会促进门店的蓬勃发展！

商业公司万德福岚山店 通讯员 李宗奎

## 提高工作效率也是挖潜增效

经济发展进入新常态，经济增速放缓，劳动力成本不断增加，银行信贷收紧。大浪淘沙，在新常态下，我们要思考如何逆流而上，挖潜增效必然成为大家讨论的话题。有的提出要深挖能源节约，有的提出要调整产业结构，还有的提出要优化空间，我认为提高工作效率，也能实现挖潜增效。

在许多企业中有这样一种怪像，企业内几乎人人都忙不过来，但是企业整体的效率却比较低！效率低下的直接影响就是企业的人工成本和费用支出增加，反过来讲，只要提高工作效率就可以节约这部分成本，从而也能实现挖潜增效。那么如何提高工作效率，节约成本呢？应该从以下几个方面进行讨论：

提升工作意愿，让员工实现从要我做到我要做的转变，工作意愿也可以说是工作激情，即不想又好又快的做，是积极主动、认真负责的做，还是敷衍了事、拖拖拉拉的做，两种不同的做法也决定了不同的工作效率。其实提升工作意愿必须从员工的心理出发，找到员工心中的驱动力，然后加以鼓励和鞭策，让员工每天有积极的工作状态，实现工作绩效的最大化。

坚持制度流程规范化，少走弯路。工作中经常出现员工没有按制度流程做事，很多工作做了无用功的问题。这就要求我们把每一项工作都按照公司的制度流程来做，从而把每一项工作的绩效提到最高。

苦练内功，增强自身业务技能。有时绩效迟迟不能提升是由于我们自身的业务技能水平不够。这就需要不断的加强学习理论和实际应用，在工作中多向专家顾问型员工学习，多向业务技能棒的员工请教，把自己锻炼成为综合素质高的业务能手。

统筹时间管理，做好工作计划。合理的工作计划有助于主次明确，使工作有条不紊。我们要避免因为一些杂乱无章的小事影响到正常工作的开展，不让安排好的计划被打乱，只有这样才会有利于绩效的提升。

总之，要从主观上端正态度，从行动上提升能力来提高工作效率，才能保证提升工作绩效，实现挖潜增效。

商业公司新玛特购物中心岚山店 通讯员 牟李

## 挖潜增效——细微之处要效益

董事长在会议上多次强调，在人工、资金、运营等方面节约成本，坚持效益至上。一切工作看效益，成为我们的行动指南，只要发现有利于门店节约成本、挖潜增效的门路，我们都积极进行探索尝试。

如何进行资金成本的节约一直是我们的客服部着重考虑的问题之一。在有限的备用金储备情况下，顺款员经常因为零钱的兑换而头疼不已，既要保证金库内零钱的储备充足，又要确保收银员日常的零钱供给，有时门店还会有一些支出需要即时支付，也需要从备用金里借用，本来就紧巴巴的备用金更是捉襟见肘。

昔晨有众多塑料制造商，他们在回收货款时经常收到一元、五角甚至一角的零钱，多达几万元时更是一筹莫展。虽然可以到银行兑

换，但银行要求兑换者必须当场清点，费时又费力。而对于资金比较充裕的制造商来说，只要能够化零为整，晚一些拿到货款也不打紧。于是我们就联系了一些制造商，先将他们的零钱收下，由顺款员利用空闲时间将零钱进行清点，用于收银员日常零钱的兑换，直到全部兑换完毕，再通知他们前来取款。这样等于我们利用制造商的资金进行周转，为门店节省了约15%的备用金。

成本的节约也是效益的增大，只要我们开动脑筋，放眼实际，找门路，抓关键，方法总比问题多一点。开源节流，挖潜增效，只要我们全体干部员工齐心协力，认真落实，一定会为我们整个公司的发展打造出一番新的天地。

商业公司万德福福县店 宋西凤

## 废弃物料再“上岗”

随着春节销售旺季的到来，客流不断增加，购物车的使用频率越来越高。为满足顾客的购物需求，防损员与外围保安积极配合，进行购物车的回收，但即使这样，到了高峰期还是不能够满足顾客购物所需，偶尔还会引起顾客的埋怨。

临近过年，从时间和费用上，购买新购物车都不允许。急中生智，笔者想到了仓库里长期放置的废弃购物车，并立即进行了排查，发现一部分购物车可拆件再整合拼装使用。于是部门立即着手落实，在废弃的71辆购物车中，组装整合了26辆可以重新使用的购物车，缓解了购物车紧缺的压力，满足了顾客购物所需，间接为公司挽回了物料损失。

小小的一个举措，可能会为公司节约一笔

不小的费用支出，笔者想到公司每年报废的物料，与其让它们在废料仓库“堆积如山”，不如稍加修复再利用。

作为管理者，无论在管理中还是经营中，都要立足本职岗位，从自我做起，从小事做起，从节约一个螺丝钉做起，把我们身边的废弃物料，维修再利用，不要让它们的生命过早“夭折”，让它们重新找到合适的位置再“上岗”。

只要我们树立真正的主人翁意识，切实以企业为家，为企业着想，倡导节能增效，杜绝铺张浪费，企业就会越来越受益，而我们作为企业的一员也一定会越来越受益。

商业公司新玛特购物广场 顾守波

## 一线基层

# 打靶帮扶“对对红”

近来在巡视卖场时，发现两种截然不同的现象：大部分员工在专柜内忙忙碌碌，顾客络绎不绝，个人业绩也不断提高，而有少部分员工所在专柜冷冷清清，所经营的品牌鲜有人问津，业绩可想而知。导购甲就是这少部分中的一个，她负责的专柜就出现这种门可罗雀的情况。

是品牌问题，还是销售问题？是暂时的现象，季节性的滞销，还是经常的问题？为什么会两极分化呢？带着这样的疑问，我选择导购甲进行了一段时间的销售跟踪：

情景一：顾客来了，她很积极的介绍，顾客看好鞋子后，她翻看库存表，告诉顾客这款鞋没有合适的尺码，于是任由顾客离开了。

情景二：顾客来询问有没有某某品牌的休闲鞋，她很礼貌的解释我们这里不经营这个品牌，于是顾客离开。

情景三：“欢迎光临，这是刚到的新款，要不要试穿一下？”顾客只是到厅内看了看，也没有试穿，她很遗憾地看着顾客走了。

与她交流时，她表示也想多卖货，努力的改变现状，可就是无济于事，为此一直很苦恼。

就她的问题，我进行了现场辅导：第一，对自己负责的品牌要做到了如指掌。一个导购员要对鞋子的材质、卖点、库存等烂熟于心，能熟练地运用FAB法则去讲解。如果等顾客要货时你再翻库存表，找鞋子的卖点，势必会耽误销售时机。

第二，要有灵活的推销技巧。当顾客所需要的鞋子断码时，当顾客询问有没有某某品牌的鞋子时，应果断的推荐上架的同类产品，而不应该简单的有问必答一句话了事。

第三，要服务好顾客。不管顾客在厅内还是厅外，都要热情主动服务，顾客试了鞋，你就要用心地为其介绍商品特点，揣摩顾客内心所需，让顾客从你的服务中感受真诚，并心甘情愿地帮鞋子买下。世界上没有完美的产品，只有努力销售产品的销售人员。

巡视发现，类似导购甲的情况并不是唯一的，虽然也有品牌、季节性等因素，但销售能力的差别也是造成业绩不同的重要原因。每个导购员的业务知识有多有少，销售技巧的熟练程度有熟有生，经验的积累有深有浅，口才有好有差……就是这些差别造成了个人销售能力的不同，进而导致销售业绩的差别。

问题是需要直面的，能力是可以提高的。集中培训有助于提升员工的业务技能，全面提高员工销售能力，但培训的效果会因人而异。针对个别现象、个别问题，更应打靶帮扶，正如靳总提出的“对对红”。对于导购甲，通过“一对一”的帮扶，针对性的辅导，帮她指出存在的问题，把经验技巧传授给她，对症下药，才能立竿见影。

我们每个人的经验技巧是在公司提供各种资源的情况下积累起来的，归根结底是属于公司的，是组织资源。我们要学会与他人共享，如果不共享，受益的可能只是个人、小团队，而不是组织、大团队，那就是对公司组织资源的一种浪费。通过“一对一”的打靶帮扶，才能将更多的经验技巧分享给更多的人。

商业公司万德福福县店 通讯员 赵淑妍

## 企业发展人人有“节”

对于企业来说，长期的运营过程中，经营和管理都需要费用的支出，而这些费用支出都必须从收益当中扣除，计算到成本当中去。每一元的成本支出，必须要通过十几元甚至近百元的销售收入才能赚出来。成本的居高不下，必然导致利润率大幅度降低，对企业的发展不利。因此，从这个角度来说，节流有时候比开源更重要，更能直接影响到企业的经济效益。

作为公司的一员，我们有义务去节约公司的每一点资源，养成勤俭节约的习惯，承担起节约资源，杜绝浪费的责任。建设节约型企业，不仅是我们的员工应尽的责任，更是公司持续发展的需要。

人要有节约意识。节约，我们不能三心二意，要有恒心，不能挂在嘴上，更不能今天节约明天浪费，要始终如一地将节约放在首位。摒弃“家大业大浪费一点没啥”的思想，要将自身真正地融入到企业中，改掉那些不经意间的浪费“习惯”，根治“节约冷漠症”，积极践行厉行节约的良好风气。让节约成为一种习惯，从我做起，从现在做起，降低经营成本，实现效益的最大化。

人要注意细节。该关闭的电脑要及时关闭；不再让水龙头细水长流；该随手关闭的电灯及时关闭；发挥可再利用纸笔的作用……节约要从细节做起，从节约一滴水、一度电、一张纸、一次通话、一元经费做起，可用可不用的人力、物力和财力，我们都应以节约为原则，以“不”为度，让浪费在企业无立足之地。

建设节约型企业，从我做起，从细节做起，并不是要限制我们的正常开支，而是要杜绝浪费现象和行为。这样细节化的“节约”，绝不是“小气”，而是一种“大气”！以“小气”闻名的日本丰田汽车公司，员工一只手套破了，只换一只，另一只破了再换；如要离开工作岗位三步以上，一律自觉的跑步，这在有些人看来似乎有点儿不可思议，认为一个企业，还在乎这么一点点浪费吗？殊不知“聚沙可成塔，积水可成渊”，可以说正是由于这种“小气”，才成就了他们今天的“大气”。

重视节约，培养节约的意识，是降低成本支出的有效方法之一。企业的效益好了，得到了持续、长足的发展，企业的每一位成员才能享受到更好的待遇，得到更好地发展机会。因此，从自身做起，从点滴做起，节约公司的每一点资源，让“节约光荣、浪费可耻”的理念在公司形成一种风气，形成一种企业文化。

商业公司万德福福县店 通讯员 赵淑妍

## 挖潜增效有话说

加强工作责任心是搞节约、挖潜增效的前提，如果没有责任心，节约和挖潜便无从谈起。比如回个别员工工作责任心不强，条码机未检查到位，在放置条码纸时位置放偏了，导致打印出来的店内码多数是废的，既浪费了资源又增加了成本。挖潜增效其实并不难，只要我们大家齐心协力加强工作责任心，提升工作执行力，我们的工作就一定能够高效率的圆满完成。

商业公司新玛特购物中心营县店 通讯员 付正华

柜组外出登记本是用一张张撤换掉的吊旗背面装订起来的，上面工工整整的画着表格，员工们都规范的进行登记，这是主管的“杰作”！从身边的点点滴滴去挖潜，去节约，小小的外出登记本也能为公司节省成本。只要用心去做，坚持去做，就会积少成多，为公司节省更多的成本。

商业公司新玛特购物中心营县店 高艳艳

开源节流，挖潜增效，对于我们柜组来说就是要做到精细化管理，节能降耗，向管理要效益，向自身要效益。从小处讲，客流低峰期的电源关闭，正反面打印办公用纸，电话交流长话短说……从大处看，优化卖场工作流程，提高资金利用率……将自身融入到企业之中，立足岗位，脚踏实地，形成“人人节约、人人挖潜”的良好氛围，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓紧，提高工作效率，努力降低成本。

商业公司新玛特购物中心五莲店 冯小娜

每个档期降价打印价签，恢复原价打印价签，新增排面打印价签，新品上柜打印价签……价签天天打，用完就随手丢弃，看似小小的价签，实际上造成的浪费却是巨大的。建议让卖场具体到柜组，通过自我管理，每月或者每周限量供应，养成爱惜的习惯，不用的可以自行收集起来，重复使用，大大减少日复一日的打印工作，既节省了物料成本又节约了人工成本。

商业公司新玛特购物中心营县店 何庆杰

损耗是效益的最大杀手，日常管理中，做好商品损耗管理是提高内部挖潜的有效途径。对于自然损耗商品，工作中要加强管理，早发现早处理，降低自然损耗率。而人为损耗就要加强防范意识，注意内盗外盗，人人学做防损员。针对内部损耗，要加强对人员的管理，杜绝员工犯错误的现象，并形成降低商品损耗，人人有责的氛围。

商业公司新玛特购物中心岚山店 通讯员 胡翠琴

情景展示区既吸引顾客眼球又美化环境，怎样才能把制作情景展示的费用降到最低呢？泡沫，一个不错的建议。先把泡沫捏碎成“小泡沫”，为了不“小泡沫”到处乱窜，我们均匀地把“小泡沫”洒在过期的带有胶的POP背面，再利用过期的KT板，剪下一个个栩栩如生的“雪花”，然后用线串在一起，将其悬挂在半空中，别有一番韵味。这样的情景展示，一举两得，既节省了公司费用，又合理利用了废旧资源。

商业公司新玛特购物中心营县店 张子香

# 日百，我成长的摇篮

儿时，大人们告诉我百货大楼是一个应有尽有的购物天堂，对于年幼的我来说，到百货大楼看看，买东西成了我最大的愿望，大楼是我幼时解不开的谜。

长大后，我才知道百货大楼是日照零售业的龙头企业，是一个大型购物中心。看着日百的蓬勃发展，我常在心里想，日百的企业规模为什么能发展的这么迅速？有些企业只能在风云变幻的市场中勉强维持，惟独日百能在激烈的竞争中立于不败之地，它的制胜法宝到底是什么？这又成了我心中捉摸不透的谜。

我曾想如果能有加入日百，或许我就能解开儿时和长大后的谜。

机会终于来了，当我听说万德福岚山店招聘时，毫不犹豫的报了名。曾几何时我对收银员这份工作充满了好奇和向往，更何况又是日百这样的大企业，我更是义无反顾。幸运的是我真的被录用了，于是开始绘制自己人生的宏伟蓝图，也为我终于成为一名日百人感到无限的自豪，因为我终于可以与我仰慕已久的日百呼吸共命运了。

但任何事情在现实与理想之间都是有很大差距的，收银员并没有想象的那么简单，我退却了……我想了很多很多，我到底是放弃，还是留下？要知道这可是我梦寐以求的单位和职业，难道就这样轻易放弃吗？经过一番深思熟虑，最后我决定留下，因为只有日百这样不断发展壮大的企业才能更好的为我提供无限发展的空间。机遇在一个人的一生中不会有太多，我不能就这样失之交臂，就让日百锻炼我吧！

在之后的工作中，我亲身体会到了，服务行业工作人员特别是作为一名日百人应具备的品德、素质和操守，以及必要的牺牲和付出。我们的店总、经理、主管、乃至广大员工对工作尽职尽责，他们的爱岗敬业精神更是我学习的表率 and 楷模，他们的辛苦和付出我看在眼里，记在心里。店总是公司外派过来的，平时很少回家，就连春节也是与大家一起度过，卖场的一切都是她生活的重心，她甚至冲到一线与我们一起为顾客服务……

如今，我加入日百已有九个年头，也已成长成为一名收银部主管，是日百成就了今天的我，而我还要朝着更高的目标前进，努力工作，用实际行动来回馈日百……

商业公司万德福岚山店 卢敏敏

# 她们，都是好样的

1月初，门店接到了日照市推荐市女职工建功立业标兵岗和女职工建功立业标兵岗的通知，于是我们组织投票选举，最终选出了大家心目中的标兵。但在评选的过程中，有一个强烈的声音告诉我，我身边每一位为工作辛勤付出的伙伴，都是我心目中的标兵。

可能她们没有轰轰烈烈的丰功伟绩，也没有高大伟岸的身躯，她们有的只是简单的笑脸和不求回报的服务，而就是这种简单、不求回报，为我们赢得了又一个又一个忠实的顾客。

她们每天坚守在自己的工作岗位上，诚恳热情，耐心周到，对顾客选购商品百挑不厌，百问不厌，她们用实际行动为顾客创造了舒心的购物环境，用真诚的服务赢得了顾客的信任。

每年一度的元旦购物高潮如约而来，面对今年的经济环境我们内心忐忑，为此我们让导购员自主加班，没有强制要求。元旦当天上午九点左右，随着客流量的增加，我们临时决定通知导购员加班，可是正当我们准备下通知时，发现所有的导购员已经站在了自己的工作岗位上，并全身心地投入到工作中。整整三天，伙伴们没有任何怨言、抱怨，只是默默的付出着，有很多伙伴为了接待顾客，错过了吃饭时间都不知道。三天内部门销售较去年同期增长25.73%，这就是对默默付出的回报。

她们心里没有远大的宏伟蓝图，也没有服务于社会，奉献于社会的豪言壮语，她们只是想着在自己的岗位上服务好每一位走进专柜的顾客，能让顾客挑选到适合自己的商品，并能满意而归，而恰巧这就是赢得市场竞争的重要法宝。

我们是幸运的，我们拥有一群最可爱的伙伴，她们每天辛勤付出，用勤劳的行动，为我们夯实前进的基石。她们遵循着日百企业文化的引领，充实自己的生活点滴，她们是当之无愧的“标兵”。

商业公司万德福岚山店 通讯员 赵希云

# 春节慰问信



尊敬的社会各界朋友、供应商伙伴、亲爱的日百人及家属们：

春回大地，万象更新。值此岁序更迭，辞旧迎新之际，日百集团党委、董事会向一年来关心支持日百发展的社会各界朋友，向与日百携手并肩的供应商伙伴们致以最诚挚的感谢！

我们共同经历了充满挑战和感恩压力的2014年，乙未羊年即将来临，衷心祝愿大家阖家幸福，万事如意，羊年大吉！

过去的一年，是冲破艰难险阻，团结奋进的一年。在“四个务实”思想的指导下，集团先后出台“加强纪律 改善作风”十项规定，开展整顿纪律、整顿作风的“整风活动”，深入推进党的群众路线教育实践活动，严肃处理违纪，弄虚作假，作风不实，作风不廉，作风不廉，作风不廉，为公司健康、持续、稳定发展奠定了坚实的基础。

面对经济新常态和日益激烈的市场竞争，全体干部员工迎难而上，寻求机遇，不懈努力，公司各项工作取得了较好的成绩。新玛特购物中心

管店盛大开业，开发区店顺利奠基并推进，房产公司重点项目进展顺利。商业公司精耕细作，调结构，优空间，转方式，多措并举，经济效益显著增长的同时，狠抓商品质量，坚定维护企业的诚信品牌。多元化产业也纷纷发力，努力开拓经营。应对市场变化，集团还成立了餐饮娱乐公司与电子商务中心，探索新的发展渠道。

坚持“业务当先 效益至上”的经营理念，集团同步深化管理，加强文化建设。以《关于全面提升业务技能的意见》为指导，全面开展业务技能提升工作，研发考察课题项目，改革业务技能考试，创新业务技能大赛，举办首届内训师业务技能大赛等一系列工作成效显著。同时加强人才梯队建设，并通过班前会“三件事”的持续开展夯实基层管理基石。新常态下，集团采取拓宽融资渠道，实施净利润考核，提高库存周转等有力措施加强资金和预算管理。商业公司“提升创优在岗位 顾客满意在日百”活动不断深化，各店顾客满意度均有提升。集团先后荣获“中国2014年度企业文化建设典范企业”“山东省著名商标”“省级守合同重信用企业”“山东省服务标准化示范单位”“山东省中小企业公共服务示

范平台”等荣誉。

取得的成绩，是对全体日百人团结敬业和无私奉献的表彰。同时，也离不开广大消费者的信赖，离不开各级政府、主管部门的关怀，离不开供应商伙伴的合作，更离不开离退休员工和日百家属们的支持。有大家的共同努力和关心支持，才有日百的不断进步和健康发展。

我们即将迎来农历新年，在这个举国同庆、万家团圆的日子里，仍将有许许多多辛勤耕耘、默默奉献的日百人坚守在岗位上。谁不想与家人欢聚一堂，看看春晚，话话家常；谁不愿多些时间走走亲友，陪陪家人孩子……然而，我们肩负着保障节日市场和公司发展的崇高使命，承载着个人事业的进步与家人的殷切期盼，需要将更多的时间与精力投入到工作中。确保节日期间货源充足，确保门店环境安全可靠，确保顾客第一时间买到商品，确保顾客享受到优质服务，确保各项经营管理工作正常运行，确保销售业绩的全额飘红。

晨曦里，迎着第一缕阳光，提前到达工作岗位，清理卫生，整理商品，做好开门迎宾等工作；忙碌中，伴着比肩接踵的人潮，坚守岗位

上，介绍商品，称重收账，为顾客送上春节的祝福；直到夜色已深，感受完一天收获的喜悦，才品尝浓浓的年味，满身疲惫，又脚步匆匆。在此，向节日期间仍奋战在岗位上的日百人致以崇高的敬意，感谢你们为公司发展做出的牺牲和贡献。

去岁曾无千重目，今朝更上一层楼。希望广大消费者朋友、社会各界朋友、供应商伙伴一如既往地支持和信赖日百，希望全体离退休老同志继续发扬优良传统和作风，关心企业的发展，也希望日百的家属亲们理解公司的工作，共同努力日百新的突破。

面对新形势，我们有信心，踏着发展的坚实足迹，靠着全体日百人的智慧和汗水，求真务实，开拓进取，在新的征程上奏响更加激昂的凯歌！让我们共祝：未来更加美好！再次祝愿大家新春快乐！

日百集团  
二〇一五年春节

## 养老金替代率



编者按：

月缴养老保险费，到退休时能拿到多少养老金？相当于在职时工资的几成？随着养老保险制度覆盖越来越多的人，养老金替代率进入公众视野。时高时低的数据让公众感到困惑，真实的替代率状况究竟怎样？

### 替代率有多高

养老金替代率是什么？目前的养老保险替代率到底有多高？

替代率是国际上通用的衡量养老金水平的一个指标，简单说就是养老金与工资的比例。制度设计的目标替代率是常用的替代率口径，是指连续参保缴费的代表性个体职工退休时养老金相对于上年职工平均工资的比例。其中代表性个体职工是指，在劳动年龄阶段就业、连续参保缴费，工资与同期职工平均工资一致的职工。目前，我国城镇企业职工基本养老保险制度设计的目标替代率约为59.2%，是指以职工平均工资连续缴费35年(含视同缴费年限)的参保人员，60岁退休时养老金约为上年职工平均工资的59.2%。

### 替代率，谁决定

参保者都想退休后的养老金高一些。哪些因素会影响替代率高低呢？据了解，就个人而言，其养老金实

际替代率除与制度设计相关外，主要受本人参保缴费年限、缴费工资以及退休年龄影响。

如果其参保缴费年限达不到制度设计的目标替代率所要求的年限(35年)，则其替代率低于目标替代率。当其缴费达到所要求年限时，如果其缴费工资长期低于职工平均工资，其个人实际替代率(与本人退休前一年工资相比)会高于目标替代率，但其养老金水平较低；如果其缴费工资长期高于职工平均工资，其个人实际替代率会低于目标替代率，但其养老金绝对水平会高一些。

“有些人觉得制度设计的59.2%的替代率遥不可及，其实是对替代率有误解。”人社部社保所副所长汪泽英表示。

他说，误解主要是离开缴费年限、缴费工资等条件，单纯地讨论制度设计中的目标养老金替代率水平。“一些人认为，只要参保缴费15年后，就可以按月领取养老金，并且要求替代率达到60%。实际上，要提高退休时的养老金水平，就要在工作期间坚持缴费、多缴费。”

### 合适的替代率是多少

我国养老保险的替代率是不是真的太低？合适的替代率是多少？

养老保险制度设计中的目标养老金水平应高于最低生活保障，不高于职工在职时税后收入扣除供养家庭成员费用的余额，养老金替代率宜在40%—70%之间。

目前，我国制度设计中缴费35年的人员退休时养老金目标替代率为59.2%。以在职参保人员平均工资来计算全部退休人员平均养老金替代率目前为65%左右，高于国际公约标准。 □ 节选自《人民日报》

## 如何应对“抱怨”



周围的人经常会在你面前抱怨其他人。而且抱怨的总是那几个小问题。他们究竟想从我这里得到什么呢？

四川 悦悦 记得有个禅的故事说：有一位居士和道禅师论道，外面忽然下起雨来。居士问：“雨从何来？”道禅师答：“从你问的地方来。”对别人的抱怨烦恼的人，其实是自己的心中有烦恼。人们喜欢跟不那么高兴的人说不高兴的事，下意识感觉容易共情一些。面对一个总是喜滋滋的人，抱怨的人只能是心生妒意。或者，抱怨的人也愿意跟一些超级稳定的家伙说烦恼，是因为无论自己如何说对方都会忍耐，原因很简单，抱怨者并非不明事理，只是心有不甘，说不出不甘来基本就好了。对抱怨者表示理解，最多是同情，稍加一点关怀就好了。

心理学的解释：爱抱怨与喜欢听抱怨都

### 摄影天地



《送你美丽》——专注于为顾客服务，是日百人最美的定格。 徐从菊摄

是一种关系欲求不满的表现，这样的人有一种关系饥渴，抱怨与听抱怨都是一种关系达成。这就是为什么人们总在自己信赖、喜欢、亲密的人面前抱怨的原因，也是婚姻与情爱关系中抱怨最多的原因。如果人们喜欢在面前抱怨说明你人缘还不错，安全，踏实，同样你对关系也有一种需求，这样想，会不会多少得到些安慰？心理学有“投射”之说，抱怨者抱怨后舒心地离开，听抱怨的人却陷入长久的不快中。最好的做法就是找个理由快速抽身离开，反复几次，抱怨者就失去对你的兴趣，当然代价可能是你要忍耐人际关系疏离一些。

常言道：“物以类聚，人以群分。”你不喜欢抱怨为何被喜欢抱怨的人围着？佛学里有句话：“心中有，眼中才有。”对付抱怨者最好的办法是不作为，本身就会让抱怨减少。抱怨者需要的主要是别人的耳朵，不那么需要别人的嘴。

□ 摘自《心理月刊》

### 员工视点

## 服务能力 决定人生高度

黎立国，这个仅读完小学，却在一档名为《一站到底》的知识类抢答节目中打败北大高材生的快递哥，拥有多重身份：阿里巴巴上市的敲钟人；建立两座拥有四千本藏书的乡村图书馆的公益人；送快递最高时月入20万，5年收入200万的快递牛人……这个出生在吉林四平一个偏远山村的小人物，由一名酒店保安到某快递分公司的经理，一路走来，他的认真、坚持、努力与好学无不让人敬佩。但他带给我的触动远不止于此，从他身上我真正的理解了“服务能力决定人生高度”！

一次部门培训，部门主管给我们分享了公司高层领导在工作中宁肯自己麻烦，也为员工着想的事风格时提到“服务能力”。当时我认为，这种服务能力是要有一定的高度，相应的资源才能够拥有的。事实是：当下便是最好的环境！

黎立国在做保安时冒雨搀扶送客，这种只为服务好每一位客人的真诚做法，让他得到了酒店经理的认可。后来他转行做快递员，为他人着想的行为模式更是成为了他事业成功的助力，从没有业务到月入20万，无不体现着他的服务能力。在我们羡慕他今天的成就和幸福时，可曾反思自己与他的差距呢？一个人一定是先做到才会被看到、被认可，也就是我们常说的“有为才有位”。这就像我们等公交车，车来了，如早已到达车站便可从容上车；若离公交车站只差六七米，你当下跑步便能赶上；而如果你和公交车站相距甚远，那你是搭不上的。

那么我们怎样才能拥有这种服务的能力呢？我认为最重要的便是要有“老板的心态”。因为只有站在老板的角度才能认清一项工作最终的目的及意义，才能知道自己该做什么，要怎么做。若黎立国心中只想“我是打工的”，那么一定会躲开雨，乐得清闲。若经理嘱咐为客人撑伞，他一定会满嘴抱怨，少擦送一个是一个，或是淋湿了客人却无半点自责，又怎么会自发在大雨中不顾自己已被大雨淋透，一次次为客人撑伞？

打工者的心态便是斤斤计较，做一件事就算一分薪酬。一旦发现自己的需求没有得到满足，通常不找自己的问题，相反会抱怨企业、抱怨工作、抱怨领导，而且，怨气越大，越不甘心付出太多的努力去工作，于是也注定只能是一个打工者。

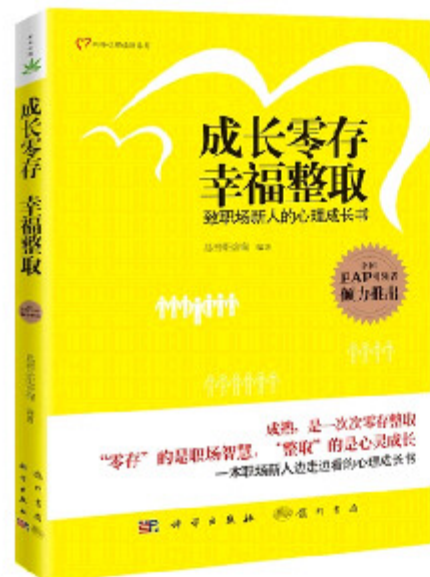
老板心态则是一种使命感、责任心、事业心，是一种大处着眼、小处着手的工作精神与尽心尽力的工作态度。正是这种老板的心态让黎立国一心为顾客考虑，把服务好每一位客人，视为自己应尽的责任与义务，尽心尽力的工作态度使他脱颖而出，卓越便在不断的积累中终有质的飞跃！

如果你不满于自己现在的人生高度，那就抓紧修炼服务能力吧！站在老板的角度思考问题，从本职工作做起，尽心尽力做好每一件小事吧！ □ 日百商学院 曹翔



### 好书推荐

## 成长零存 幸福整取



### 编辑推荐

这是一本写给职场新人的解惑书，书中穿插了许多心理学的专业测试与分析，不是教你如何去教，而是试图为你呈现一个生动的职场环境，并为你递上一把挖掘力量的金锄头，激发你快速寻找最适合自己的成长方式，发现未知的自己，描绘未来的自己。

### 本书简介

全书采用小说的形式，讲述主人公唐果的职场探险历程，职场于她而言新鲜且充满挑战，她如何置身爱丽丝的兔子洞，屡屡摔跟头，却也会在每次跌倒后发现那一角落的别有洞天。她将每一次发现、每一次成长存入自己的“成长账户”，为日后的职场探险储备能量。本书由开户(即了解自己)、零存

(即逐步学习)、整取(即最终成长)三大部分组成。

### 精彩片段导读

成熟，是一次次零存整取。还记得自己上学时的奖学金是怎么花掉的吗？也许，你会拿着五百元的奖学金请朋友们吃一顿大餐，那坦诚的友谊和碰撞的真诚让你受益匪浅觉得自己只花了一百元，并慨叹这一餐吃得真是划算不已！但如果这五百元是你工作赚到的第一桶金，你还会这样无所顾忌地花掉它们吗？也许你的回答是：当然不。同样是五百元，为什么我们在消费时会有如此大的差距？这是为除了“五百元”这个实际账户外，我们的消费行为还会受到“心理账户”的影响。“心理账户”是指人们会将现实账户中客观等价的收入或支出划归到不同的心

理账户中，正因为受到心理账户的影响，我们在作消费决策时可能不完全按照经济学的规律来进行，而是加入了很多情感性的因素，并因此最终做出非理性的消费行为。

我们更愿意将心理账户这个概念演绎为“成长账户”。想一想，在步入职场这个“大人的世界”之前，也许你曾幻想过入职后的美好境遇——撒着喜欢且有意义的工作，并很快与周围的“战友”打成一片，由于杰出的工作表现被重用、被提拔……但上帝往往遵循着“天将降大任于斯人”的硬道理，以至于大部分职场新人一定会经历诸多波折，吃很多“苦”，长很多“智”，然后将这些“智”——存入你的“成长账户”，才能优雅坚定地“脱单”，变身为真正的职场人。整个过程多么像一个“零存整取”的过程，只不过在这里，我们“零存”的是职场智慧，“整取”的是心灵成长。这种阶段性的“零存”，让我们有足够的时间和精力消化这些智慧，使它们真正融合于“成长账户”中。在需要的时刻将成长经验适时提取并投入新的挑战，随着“成长账户”的丰盈，我们也将逐渐成长和成熟起来。 □ 日百商学院推荐