



奋力攻坚 打好年末冲关战

本报评论员

翻开日历，2015年所剩无几。年底冲刺是全年工作重要的节点之一，经过近一年的努力耕耘，此时关乎一年的业绩达成，也与新一年的工作计划密不可分。所以，说这是一场与时间、与自己的战争也毫不为过。而各项工作环环相扣，要赢得年末冲关一战，每一名干部员工都不能有丝毫懈怠。

有的放矢，方可百发百中。越近年底，越应当目标清晰。仔细梳理全年工作完成情况，将任务指标明确化、公开化，确保每一位干部员工充分了解；把目标层层分解，按月度、半月、周、天调度分析，使每一时间段的目标都清晰明确；将任务精确划分，到卖场、到柜组、到专员、到个人，共同为目标而努力。

措施得力，才能出奇制胜。结合内外部环境分析，找准自身优劣势，要制定符合实际，且对效益促进明显的方案举措。全力整合资源创造效益，同供应商做好沟通，策划有效的营销活动；努力提高顾客进店率与客单价；坚持以顾客为中心做好服务；积极回收账款保障资金。

重任在肩，必当埋头苦干。年底冲刺不能是停留在倒计时牌上的数字和挂在墙上的条幅，也决不能只是喊在嘴上的口号，只有全身心的扑在工作上，方可捷报频传。要发扬日百人爱岗敬业、无私奉献的光荣传统，真抓实干促业绩。

细节管理，不可因忙就松。不管是一线销售还是后勤服务，都要充分调动广大干部员工的积极性与能动性，确保各项工作紧张而不慌乱，繁忙而不无序。从喊到到微笑，从质检到陈列，从卫生到安全，越是在紧张忙碌中，越应当体现团队扎实的基本功和过硬的战斗力，要让顾客来得开心、买的放心、回的舒心。

作为带头人，各级管理者要身先士卒，攻城拔寨。要合理运用激励措施，激发全员斗志与热情；不断有针对性的就销售技能、服务技巧等方面进行员工培训，确保迅速转化并应用；对于工作中暴露出的问题及时给予纠正辅导。

冲锋的号角早已吹响，此时不拼，更待何时。为着目标全力以赴，战斗到底，所有的努力、付出，都会刻在即将过去一年的丰碑上。

战鼓擂，弓弩满，让我们向着目标，全力猛攻！



瑞雪兆丰年 齐力斗严寒



又是一年寒冬时，小雪节气刚过，11月23日晚，伴随着骤降的气温，连绵的阴雨天，入冬初雪来临。雪持续下了一整夜，24日一早整个世界已是一片银装素裹，商业公司各门店的停车场、通道等也都覆盖了一层厚厚的积雪。

雪景虽美，却给顾客通行、停车带来了极大的不便。为方便顾客，给顾客营造放心安全的购物环境，24日上午，虽然风雪未歇，各门店干部员工还是早早的到达了门店，开始了“扫雪大战”，扫把、铁锹、木板……所有能用的工具都被搬上了“战场”。为了尽快清扫完毕，便利顾客，店总、各级管理者、员工都自发加入了清扫队伍，井然有序的清理着停车场、通道上的积雪，并在广场上撒铺沙土防滑，莒德福莒县店还用废旧纸壳在门口铺设了一条“爱心防滑小道”。

有顾客光临，有些员工连忙前去引导顾客将车辆停放在已清扫完毕的地区，并指引其通过安全区域进入门店。还有的员工为顾客撑伞，遮挡住飘落的雪花；帮助顾客拎送物品上车，顺手拨落顾客车窗上的积雪，这些场景随处可见。

广大干部员工一刻不停的进行着积雪清扫工作。大雪还在不停的下着，伙伴们在热火朝天的扫着，顾不得擦掉身上的雪，头发、身上全是雪，像极了雪人，有的伙伴手和脸都冻得通红，热腾腾的汗水流下来都顾不得擦，还有的伙伴不小心脚底一滑摔了跟头，爬起来笑了笑继续战斗……没有人喊苦，也没有人喊累，虽然还有雪不停的下，但积雪基本清除干净了。

由于风雪持续不断，24日晚各店根据实际情况及时调整营业时间，提前结束营业，提醒顾客注意交通安全。莒德福莒县店看到仍有不少顾客在生鲜食品区选购生活必需品，而周边超市已提前闭店，为更好的满足顾客需求，门店营业时间一直延续到晚上八点。“告诉你，我发现了一个奇迹！莒德福到现在开着门！其他超市早就下班了！”一位刚刚选购完的女顾客边下电梯边给家里人打着电话。

25日早，雪终于停了。广大干部员工再次对积雪进行清理，仔细的用铁锹等工具清理路面上的薄冰，让顾客在停车场、通道上放心行走。

每逢下雪，及时清扫积雪，方便顾客早已成为公司的传统，入冬初雪伴着降温和强风，丝毫没有动摇广大干部员工的斗志。瑞雪兆丰年，明年定是个丰收年。

□ 本报记者 丁玲 特约记者 张晓华

结构、品牌组合，向效益高的商品、品类、品牌倾斜，突出经营特色。不管是电商还是实体，商品都是经营的核心主体。同时，要紧扣时代的脉搏，重视凸显体验化的、休闲化的、社会服务化的新的零售特征，相对弱化传统的固化商品的比例，适当加大娱乐、餐饮、便利协助服务、功能服务的业态，科学规划，制定合理的适合市场的品牌组合，打造综合商业业态。转变促销观念，跟随顾客的需求变化而转变。

要重用锐意进取、反应迅速、市场敏感的业务干部，重视具备新技术、新思维、新理念的新型人才，忽视紧握手权力、墨守成规、疲于应付，不求有功但求无过的干部。在充分考虑投入产出的同时，注重店内高科技的投入。继续落实好班前三件事，出台激励营业员如何多销售，收银员如何多收款方案，转变只注重导购员纪律，不关注导购员业绩的做法。所有的部门、岗位都要重视研究自己的业务，要营造当业务能手光荣、当业务能手受奖励的氛围和环境。商品自营，已有的要管理好，评估好，不搞大面积自营，要做就搞阿米巴，果蔬的集客可以促销的方式开展。

第四，加强员工激励。要实行灵活的、个性化的、动力强的考核激励政策，必须清晰努力与绩效、绩效和奖励、奖励和需求这三个关系。考核要公平，考核的结果要有用，动力要强，同时压力要大。要有正激励，也要有负激励，卓有成效的正激励和负激励都是对工作有利的。

第五，加强制度管理。实行最严格的制度管理，依法治企。越是企业发展的关键时期，越是要实行最严格的制度管理。要实行最“狠”的安全管理，同时要关心员工，如取暖设备收回后，劳保福利等必须到位，出现遗漏要追究各级管理者。实行最“紧”的资金管理、最“抠”的财务管理，实行最“细”的预算管理，实行最“精”的人员编制管理、最“有效”的考核机制管理，实行最“频繁”的审计监察管理，审计监察做到“无孔不入，无处不在”。

要不折不扣的执行制度，敬畏制度，各项工作不停的检查改进，再检查再改进，形成PDCA循环管理。巡店人员发现了问题，就等于浪费出差费，要求巡店人员发现问题，带回报告，办公室要调剂力量，把跟踪督办增添为首要工作职责，一切都要为业务、经营服务。

□ 本报记者 袁启



是最重要的，一切工作的开展都要符合务实的原则。2016年工作重点要从调整组织设计、调整资产结构、调整经营策略、加强员工激励、加强制度管理五个方面开展。

第一，调整组织设计。当前集团母子公司架构层级多、效率低、成本高，要进行组织扁平化的调整，减少管理层级，增加管理跨度，减少沟通成本，多余的动作要去掉，不创造价值的环节要去掉。以较小的成本为顾客创造较大价值的核心竞争力，我们的目标就是“零冗员”。可以保留母子公司的架构，一套班子，两块牌子，建立快速适应市场、以效率为导向的组织架构设计。结合组织设置的调整，明年提前进行董事会换届。

第二，调整资产结构。经济新常态下，大家都在谈轻资产、去资产化，这是符合当前形势的。这几年，资产经营给企业发展创造了很大的价值，发展永远是解决一切问题的基础和关键。调整资产结构，要结合公司实际，正确决策，调整优化资产，包括股权投资、资本运作等，要加快在建项目进度，认真评估新开工项目等。

第三，调整经营策略。商业公司要“开展积极的”业务经营活动，走出去招商，灵活合同管理，落实差别化的供应政策。靳总强调，“开展积极的”业务经营活动有别于“积极开展”业务经营活动，是积极的不是消极的，是主动的，不是被动的。要重视供应商资源，放下居高临下的架子，重新定位与供应商、品牌的合作关系。确定效益最大化、利润最大化的商品结构、品类

严格人事档案管理 突出激励的长期性、连续性

职代会通过《日百集团人事档案管理办法》

本报讯 12月11日，集团先后召开七届九次、十次职工代表大会。会议由集团党委书记、工会主席齐延丽主持，全体职工代表，中高层出席会议，讨论并表决通过了《日百集团人事档案管理办法》(以下简称《办法》)。

人事档案管理是集团人力资源工作的重要组成部分，人事档案是在工作中形成的记载个人经历、政治思想、品德作风、业务能力、工作表现、工作实绩等内容的文件材料，是人力资源管理的重要依据，是反映个人成长历史的凭证和依据。

为使人事档案能够真实全面反映个人情况，《办法》规定，人力资源部门要随时收集公司职工的工作调配、任免、职称评聘、考察、考核、培训、奖惩等工作

中形成的反映个人德、能、勤、绩的文件材料，充实档案内容。包括就表现档案以及表彰奖励和纪律处罚材料等可供组织参考有保存价值的材料都在归档范围。

《办法》对人事档案的归档、查阅、转移等进行了明确的规定，要求新入职职工一个月内调入档案，人力资源中心集中统一管理，认真鉴别档案材料，做好登记、分类。严格执行保密制度，确保档案的绝对安全和准确无误。对人事档案的转进、转出、查阅、借用要做好记录，严格履行登记手续，传递档案逐级审批，专人传送。这些规定将进一步提高人事档案管理水平，有效地保护和利用人事档案。

《办法》中还对人档案的使用，尤其是对表彰奖励材料、批评通报、处分材料做了规定，对在职期间表

现优秀的，调档时撤销处分决定。对违反公司规章制度，在应该受到处分而未处分前离职的，公司按规章制度给予处分后，再解除劳动合同。对离职时不交接工作或交接不清、不认真、不负责任，表现较差的，公司将如实填写《职工离职鉴定表》，装入本人档案；给公司造成损失的，给予处分记入档案，并追究相关法律责任。目的就是要鼓励职工在职期间争先创优，有效发挥激励先进、鞭策后进的作用。

《办法》的出台，将有利于历史地全面地考察了解及正确选拔使用骨干，发挥长期的激励和约束作用，激励职工在职期间争先创优，更好地为集团各项工作服务。

□ 本报记者 袁启 潘文华

商业公司购物季精彩不断

本报讯 年末来临，商业公司各门店召开全员动员大会，提振士气。记者在各店走访中发现，年末冲关倒计时牌、宣传条幅早早挂起，早例会日日调度，不时给予业绩突出者奖励等工作让各店处处充盈着冲刺的氛围。

与此同时，商业公司在11月推出“2015日百购物季”活动，抢抓年底销售市场，冲刺完成全年业绩指标。此次活动分三个档期，分别与万圣节、光棍节、感恩节结合，创新推出多种互动式、体验性活动，吸客流，聚人气。

万圣节受欢迎，“捣蛋扒踢”引热议。第一档活动借助西方万圣节，在门店营造节日氛围，并邀请多名小朋友参加“魔幻之旅、捣蛋扒踢”活动。同时，潮装走秀与小丑互动活动也得到了广大顾客的积极参与。

此外，进入门店的所有顾客都可参与“0元竞拍”活动，活动现场顾客积极参与，叫价竞拍此起彼伏，围观顾客不时加入，参与者以理想的价格拍得心仪的商品，满意而归。

借势光棍节，线下淘金成亮点。“线上剁完手，线下来淘金”——光棍节前后微信朋友圈、QQ空间被这

样一条信息刷屏，成为了大家讨论的热门话题。借助“双11”网购大热的契机，发挥实体零售的体验性、互动性优势，在各门店开展促销活动。

活动期间，会员单票超市类购物满111元，百货类满311元即可参加“沙里淘金”活动，参与顾客手持铲子在沙池内展开淘金，工作人员现场筛沙确认。活动现场人山人海，不时有千足金被幸运顾客找到，淘金活动成为了大热门。

点亮感恩节，会员购物特惠季。11月25日至29日，购物季再次发力，推出会员感恩活动，答谢广大会员朋友对公司长久以来的支持与厚爱，彰显会员特权。除推出会员“特权商品”，设立会员“特权商品”专区外，新加入会员还赠送积分，新老会员更可享受10元券升值为30元活动，百货类商品更有豪礼相送。除此之外，各门店还特别推出一系列互动类活动。快闪手语操《感恩的心》送上对顾客的感恩与祝福，工作人员送上一朵康乃馨让顾客把感动与温情带回家，而感恩祝福留言板留下了顾客美好的祝福。活动进一步拉近了与顾客的距离，使彼此感受到了亲人般的情谊。

万圣节、光棍节、感恩节，购物季以节日为主线串



顾客参与感恩节活动写下“幸福”

一线观察

如此服务

案例一：下午在收银前台值班时，因顾客购买的海带称码错误无法录入收银系统，返回海鲜区给予重新称重。刚到专柜就听到一位女性顾客拿着刚刚购买的红头鱼让员工帮忙清理一下，可员工却直接答复说这种鱼不给清理。好脾气的顾客转身对正在购买鸡蛋的老公说：“不给清理啊！”这时男性顾客大为不悦：“人家生意好了，不伺候了！”

倍感诧异的我随后询问了该专柜导购员，“咱们这边购买的鱼类不是一直都给清理吗？”员工答复，一般这种小鱼都不给于清理。员工的答案令人很惊讶也很气愤，回想我们去海鲜市场购买的鱼类都给免费清理，而我们门店却如此服务，差异之下，我们的顾客会不流失吗？

案例二：早上悦耳的迎宾曲刚播放完，收银前台一位顾客就气愤的将购买的商品扔在柜台上，见状我立即上前询问。原来这位顾客持一张100元的现金来收款台交款，却被收银员告知现有零钱找不开，顾客十分生气，把商品摔到了收银台上，并到总台进行了投诉。

收银员的职责是为顾客提供快速、便利的结算业务，通过我们娴熟的技能，完美的服务，保障销售顺利完成。以顾客为中心，以公司效益为根本，我们不能做拒收的“牛”收银员。

服务不到位的影响会有多大？影响的仅是一笔业务？顾客可能会因此选择放弃本次消费，也可能不再到门店购物，甚至可能将他的不满告知所有的亲朋好友，我们失去的岂止是一位顾客？最后结算环节出现缺口，造成的跑单岂不让人心疼？一线销售人员的汗水岂不白流？

在商品同质化的今天，线上线下竞争如此激烈，这样的员工，这样的服务意识，让我陷入了深思之中。在网店三只松鼠有过购物经历的顾客，都会对他们的服务记忆犹新。打开三只松鼠快递袋，从开箱的划刀，甜蜜又温馨的提示，贴心的称呼，卡通的装饰品，到食品吃完之后的果皮垃圾袋……一家网店都能做到如此，我们实体店再不加强服务顾客还会光顾吗？

每天早上我们都喊：“总是让顾客买到称心的商品；总是让顾客感到亲切的服务”显然这句话在我们有的员工这里真的只是口号，顾客买到称心的商品，却没感到亲切的服务，这我们的企业文化背道而驰。

这些案例真正折射出的是我们服务的短板，而线下与线上竞争的制胜法宝就在于服务。工作有标准、服务有创新、行为有规范、流程严落实，工作中认真运用以上四点，才能以完美和贴心的服务赢得顾客！

□ 新玛特购物广场 曹丽

迟到的租金

8月末，集团办公室律师过来要莒县文化广场的租赁合同，说是要开票去收租金。我找来合同一看，合同约定在每年的5月20日出租方提供合法正规发票，对方于收到发票后七日内支付下一年度租金12.29万元，现在距离合同约定付租金的时间整整晚了三个月，这12.29万元的三个月的资金时间价值由谁负责？为什么没有部门跟进此合同的执行？

从这件事情中，可以看出公司的业务流程还存在着漏洞，需要继续完善。我们部门的工作也做得不到位，没有对租金收入跟踪到位，没有认真详细的盘点物业租赁收入的及时回收情况。

通过这件事情的影响，部门随即进行了整改：和物业公司沟通，对物业公司的全部租赁合同进行了排查与整理，核实各租赁合同租金回收情况以及合同的执行情况；盘点各供应商的应收款情况，督促供应商的欠款回收；各公司帐面余额清理，对于各种应收款项进行督促回收，加快资金的周转，提高资金的效率。

应收款的回收一直是财务人员的工作重点，也是增加资金现金流的重要途径，是提高资金效益的有力保证。在当前资金压力大的情况下，财务人员更要提高责任心、确保公司资金的有效利用。

(选自第三季度中层经营管理案例)

□ 集团财务部 成萍

提个醒

竞争需有序

在日照店二楼电梯口处，记者对这样一个场面感到无语了。两名员工站在各自的领域开始了隔空对战。“一下午紧着你卖货，你还没卖了！”“各卖各的，各凭本事！”……

这样的对战持续了几分钟，经过的顾客不时递来异样的目光。不一会，其中一名员工所在的促销区域由争吵前的“门庭若市”到争吵后的“门可罗雀”，另一位所在的专柜也一如以往不见顾客光临，有购物需求的顾客也有默契似的将她们所在的区域自动过滤，其所带来的负面影响可想而知。

门店经营品牌众多，而不同品牌往往会有同类型的产品，顾客“顾此”难免会“失彼”，没有得到光顾的品牌员工自觉其业绩受影响，心生芥蒂。这种内部不团结带来的负面情绪势必会在一段时间内影响服务水平，除此以外，这种行为也有损门店形象，给顾客留下不良印象。

透过这种现象，我们看到的是员工对自己品牌的关注，对业绩的重视。然而，我们更加应该看到其深层次的问题。这种行为一方面违反了现场管理相关规定，有悖于我们的顾客服务礼仪。另一方面也体现了员工缺乏团队意识与大局观。相关管理者应当加强日常管理和对员工的关注以及思想教育。

打铁还需自身硬，要想提高业绩，我们更加应该提升自身业务能力，针对顾客需求挖掘商品销售的错位点，提升服务质量，用自己的努力留住顾客，达成销售。在“比、学、赶、帮、超”的氛围中实现良性竞争。

管理者要加强卖场巡视，发现此类现象及时制止。在日常管理中，更要重点关注这些员工，引导员工进行有序竞争，加强思想教育与企业文化建设，营造和谐的团队氛围。

在年底冲刺阶段，努力实现“百舸争流，千帆竞发”的局面才是正途。

□ 本报记者 丁玲

及时修一修

推着购物车，望着琳琅满目的商品，准备开启“买买买”的模式。可就在这时，购物车却好像要失控了。一会歪歪扭扭要撞上一边的货架，一会又横冲直撞的差点没有躲开旁边的顾客。仔细一看，原来是购物车的车轮“罢工”了。

无奈，只好折返回购物车存放处，重新挑选了一辆没有故障的购物车。恰巧一位妈妈也想要一辆购物车，连试了好几辆儿童座椅都坏了，甚是无奈……

在商场购物，一辆运行状况良好的购物车应当是标配。到门店采访时也会遇到购物车车轮、儿童座椅损坏，购物篮提手缺失、底部破损，不能正常使用的情况。此类设施的损坏给顾客购物造成了不便，也是对门店形象的一种损害。顾客来门店购物，我们有义务提供良好的设施设备，同时这也是顾客达成购买的基本保障之一。

相关责任部门应该加强对购物车购物篮的检修维护，偶有损坏及时修一修，确实不能使用的也应该及时更换，以最大程度的方便顾客。

□ 本报记者 丁玲

新亮点

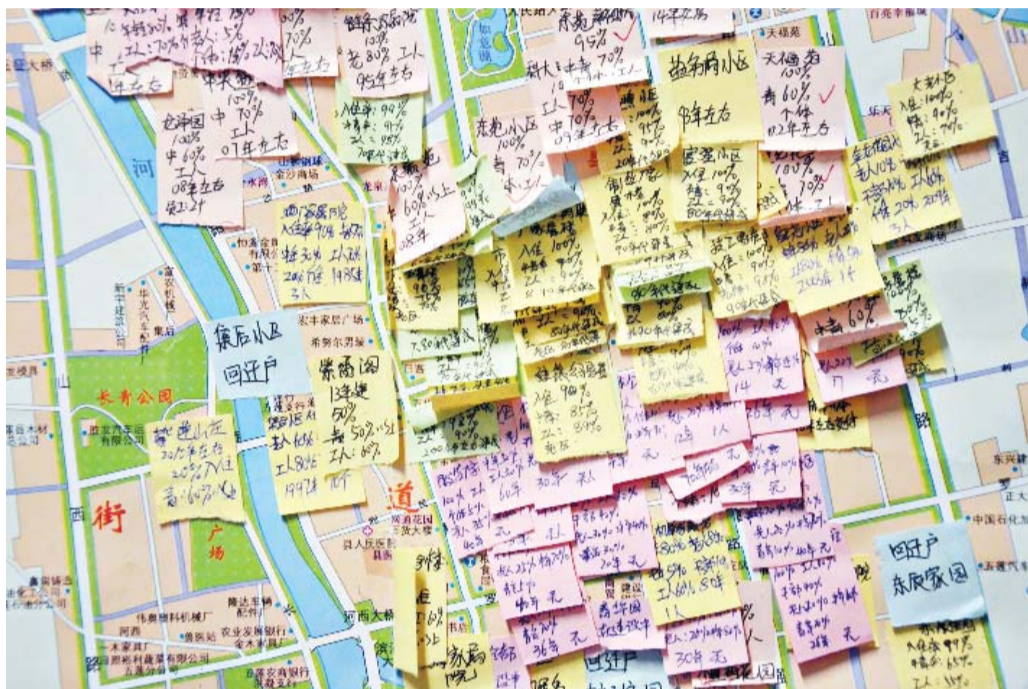
精准营销“地图”

日常逛街购物时我们常遇到这种情况，在某个路口收到一份宣传单页，没走几步又收到了同样的单页，而这其中又有很大一部分是我们一看标题便会扔掉的。这种盲目、重复，投入大量的人力、物力、财力的地毯式营销是在销售过程中常用的销售模式，但“撒网捞鱼”的宣传方式在实际的促销中，未必能发挥最大的效果。

新玛特购物中心五莲店生鲜部就专门为此定制了区域市场精准营销方式——“地图”营销法。打开五莲店的精准营销“地图”，密密麻麻张贴的便签纸上标注着五莲城区内大多数小区的建造年份、入住率、人员构成等信息。同时用不同颜色的便签纸表示不同人员构成的小区，让后期的查询更加一目了然、方便快捷。

有了这份营销“地图”，门店在促销前可根据促销类别预估宣传范围及投放数量，从而制定出准确的促销方案，宣传工作更加有方向

□ 本报记者 刘馨忆



打破惯性思维的桎梏

11月12日，在岚山区域巡店时发现，自今年8月份，万德福岚山店取消了百货收银员顺款时间，超市收银员顺款时间由30分钟调为20分钟。这一小举措提高了工作效率，使得工作安排更加合理，减少了工作时间，降低了人工成本。

据悉，收银有条不紊的规定：收银员在下班后30分钟顺款，并计入工时工资，各门店收银台一直按此执行。万德福岚山店客服部经理王桂芹通过对收银员顺款情况的观察，发现百货商场客流和收款笔数相对少，部分收银员利用空闲时间在收银机上已完成顺款，不需要下班后顺款。

受此启发，王桂芹经理对收银员的顺款时间进行测试，发现百货收银员完全可以在收银机上完成工作，超市收银实际顺款时间一般在15-20分钟。在部门内部广泛征求意见后，最终决定取消百货收银员顺款时间，超市收银员顺款时间由30分钟调整为20分钟。

调整后，员工提高了工作效率，超市收银

员提前10分钟，百货收银员提前30分钟完成当日工作，部分晚下班的员工也因此能赶上回家的最后一班车，得到了员工的认可。与此同时，这一措施也使工时工资激励更加符合实际。

对于多年存在的规定或惯例，我们更多的是习惯和接受。但随着时代变化和公司发展，只要用心观察、分析、总结，总会发现一些不合时宜，需要完善、优化、创新的地方。有些已经习惯多年的“不成文规定”，现在是否还适用？那些习以为常又影响发展的惯例，能否有更多的发现和创新？

面对经济发展新常态，作为日百集团的每一名干部员工，都应认真思考如何提高工作效率，尽可能使公司资源效益最大化。如何将“紧缩 挖潜 务实 突破”八字方针落到实处？这需要我们在日常工作中积极发现问题、解决问题，用心从日常工作中深挖，不断创新改革，为公司更好的发展贡献自己的力量。

□ 人力资源中心 李兆青

“看，我们上微信了”

“看，我们上微信了！”近期新玛特购物中心岚山店的员工们在朋友圈里自豪的分享着微信里自己的团队图片及事迹。

近期，为响应公司“学先进 树典型 建功日百”活动，各门店积极挖掘身边的先进典型员工，优秀事迹（经验），让各位员工共同学习，传播企业正能量。

各门店除了通过早例会进行学习、商场公示栏张贴分享外，还积极响应公司号召，改革创新，利用微信等新媒体，将挖掘的先进典型人物、事迹，制成视频短片或DV进行上传、转发、宣传，让顾客更加认识日百人，了解日百文化。

岚山新玛特服饰部女装组主管赵荣梅，也通过卡姐微信制作了宣传图片材料《忠于职守爱岗敬业的日百人》。在《感恩的心》音乐背景下，我们品读认识了岚山新玛特开业到现在，一直用自己的执着和微笑默默耕耘在岗位上的四位伙伴。

有勤学苦练，2015年上半年业务技能商品知识介绍冠军、柏维娅女装导购赵梅；有让供应商放心、同事信任，兢兢业业的赞迪女装导购靳日霞；有传帮带模范，周织裤子导购贾世娥；还有伴随门店筹建到成长、做事严谨细致的真情告白女装导购陈妮妮。她们用青春和热情谱写着日百的辉煌，她们用诚信解读着日百的承诺。

“日百有这样的好员工，一定会越来越好”、“有个导购我见过，服务确实不错，点个赞”、“她们这么优秀，就得多宣传，赞”……

微信一露脸，朋友圈就纷纷送来赞礼，这坚定了我们微信宣传的信心。不仅提高了日百的声誉，还加深了团队的凝聚力和日百人的自豪感。

于是大家纷纷借鉴，正能量典型事迹不断涌现，《销售能手马大姐》、《陈列达人李凤玲》、《现

代福尔摩斯张常美》、《勤奋好学，勇于担当的张淑华》、《气球魔术师于霞》、《和蔼可亲，魅力四射的徐凤英》、《凭良心干活的周道娟》……

微信宣传，充分发挥了先进人物的导向和示范作用，真正提升了业务技能，服务水平，经营水平，传播企业正能量。在日百优秀文化的熏陶下，我们身边还有很多优秀的日百人，她们用服务和热情赢得顾客信任，用行动践行着日百文化。

时代在进步，我们的思维也需要不断的突破和创新，才能跟上时代的步伐，得到社会的认可。我们不能在自己的圈子里固步自封，要敞开心窗让外界了解我们、认知我们，吸收更多正能量的同时，看到顾客的需求，得到顾客的认可，提高公司的品牌知名度和美誉度。

□ 岚山新玛特 通讯员 王淑英



“学先进 树典型 建功日百”活动宣传微信截图

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2015年11月)

商业公司年度销售计划完成比例排名		
部 门	名 次	
营 销 部	日照店生鲜部	1
	日照店非食品部	2
	新玛特购物中心岚山店食品部	-2
	新玛特购物中心莒县店家居部	-1
采 购 部	百货采购部家纺类	1
	超市采购部生鲜成品类	2
	超市采购部百货品类	-2
	超市采购部酒水饮料类	-1

商业公司年度毛利完成比例排名		
部 门	名 次	
营 销 部	新玛特购物广场	1
	新玛特购物中心五莲店	2
	新玛特购物中心莒县店	-2
	万德福莒县店	-1
采 购 部	百货采购部男装类	1
	超市采购部餐饮娱乐类	2
	百货采购部家纺类	-2
	超市采购部家居硬百类	-1

注：以上数据(不包含黄金自收款)由商业公司预算部提供，负数为倒数。

爱心基金 困难员工的及时雨

天有不测风云，日照店老员工郭从海自去年年底以来身体渐渐消瘦，不到一年的时间，结实敦厚的身体还剩下不足一百斤。四处寻医问诊，手术治疗，花去了他大半辈子的积蓄不说，还欠了一屁股债，本来就困难的家庭更是雪上加霜。

正在他哀叹时，门店获知了他的实际情况，为他向公司申请日百集团爱心基金赞助，得到了公司爱心基金委员会的批准。门店第一时间将3000元爱心基金送到郭从海手中，当郭从海同志接过公司的爱心基金时，激动的热泪盈眶，一个劲儿的说：“谢谢！”

自爱心基金建立以来，公司遇到困难的职工都不同程度的获得了赞助，从中体会到了日百这个大家庭带给他们的温暖，爱心基金真正变成了困难员工的及时雨。他们感激公司的同时，工作的热情也更加高涨。

在日百这个几千人组成的大家庭中，每一位同事都是我们的兄弟姐妹，在困难时伸出援手，让困难职工得到实实在在的帮助，感受到企业的温暖、同事的亲情，让他们拥有战胜困难的勇气和希望，这是我们爱心基金一直以来的追求。

“众人拾柴火焰高”，自公司主导设立以来，爱心基金也成为日百集团企业文化里一道靓丽的风景线，每位员工的自发捐款，也让爱心基金不断充实。日百，这个享有爱心的大家庭，时刻为员工酝酿储蓄着能量，时刻浇灌着员工的心田。

□ 日照店 马成森

在突破中 寻找销售的契机

2015年公司明确提出“紧缩 挖潜 务实 突破”八字方针，多次强调“突破”的重要性。各位同仁也在公司内刊上各抒己见，提出了很多有利于企业发展进步的良策。

乍听“突破”二字，很有轰轰烈烈的感觉，认为只有一番大的创新，大的作为才是突破，突破是那样的遥不可及。殊不知，突破就贯穿在我们的日常工作中。

一个小小的案例对我触动很大，柜组七彩马导购员刘玲玲到岗后，品牌销售连续几个月成倍的增长。究其原因，销售增长不是偶然，刘玲玲多次在突破中寻找到了销售的契机。一套售价79元的内衣，库存积压较大，动销率不高，刘玲玲发现许多顾客需求单件上衣，而柜组缺少此品项。于是，刘玲玲沟通了厂商，将一套内衣拆开单卖，上衣售价40元，裤子39元，效果非常好，积压的商品很快销售一空。

另一个案例，由于品牌夏季产品较少，短裤已经销售一空，可背心等上衣还剩很多。在多次联系厂商仍没到货的情况下，刘玲玲灵机一动，主动把其他品牌的短裤放在自己的促销笼内销售，为的就是在卖短裤的同时连带销售背心等上衣。这不正是销售中的另一次突破吗？正因为这一次次微不足道的突破换来了销售中质的飞跃。

作为一名日百人，在销售中，在危机面前，我们都要有“突破思维”、“突破意识”，要看到危机中不仅有危，也有巨大的转机。不突破就是等死，只有将突破付诸行动，才能收获硕果累累。

□ 日照店 徐莉

《日百文化》投稿 (2015年11月)

部门	投稿
日照店	19
五莲新玛特	17
莒县新玛特	14
岚山万德福	11
商学院	11
新玛特广场	10
岚山新玛特	8
莒县万德福	5
房产公司	3
人力资源中心	2
企划中心	2
超市采购部	2
百货采购部	1

《日百文化》采纳 (2015年11月)

部门	采纳
莒县新玛特	4
莒县万德福	4
日照店	3
人力资源中心	2
岚山万德福	1
五莲新玛特	1
商学院	1
新玛特广场	1
岚山新玛特	1
集团办公室	1
集团财务	1
企划中心	1

约稿启事

《日百文化》长期面向公司全体干部员工及社会各界朋友征求各类新闻稿件、优秀人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件，希望大家共同关注日百，支持公司的改革发展。

同时征求散文、诗歌、摄影等各类文艺作品，《日百文化》希望同大家一道，共同打造通过交流和展示的舞台，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！

谢谢大家！
联系方式：
0633-8703868；
电子邮箱：
rbqywh@sina.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

员工风采

聚不齐的前台班

“年后接待部进行了三次调整，人员减少，个人工作量增加，但他们总从大局出发，愉快的接受调整，以司为家，这点很不容易。”提到前台班的保安员叶金礼、王茂海、周贤刚三个人，接待部胡宗波经理感慨万千。

虽说三个人同属一个班组，但真正能凑在一起的时间却是少之又少。第一次调整后，前台班的保安剩下他们三个，三个人要轮流负责接待部和海港城的“相关”工作，除非刻意安排，否则他们很难有全部聚齐的时间。

为了同时采访到叶金礼和王茂海二人，记者早上七点半来到接待部，这是他们交接班的时间。而此时，叶金礼已经完成楼层、酒窖、园林等相关部位的巡检，做起大厅的卫生清洁。

“安全工作最重要，前台没人可不行，我得去前台看看！”早饭一上桌，他端着碗去了前台。

说到“相关”工作，可能很多人都好奇，为什么要打引号？这是因为他们工作内容的涵盖面实在是太广了，除了日常安保工作外，他们还要负责菜园种植、园林管理、厨房卫生、洗碗上菜等一系列的工作。也许你并不知道，每次培训热水供应、物料搬运看管、现场布置……遇到问题时，那个总是热心帮你解决困难的大哥，就是他们其中一人。

“工作是不少，但有句话我也特别有感触，做公司的一块砖，哪里需要就往哪里搬。”对工作叶金礼是这样看待的。再三叮嘱工作要点后，他便匆匆奔往二十多里之外的家……

从海港城赶来接班的王茂海也一刻没停歇，工作



左起：叶金礼、王茂海

交接完成，又在偌大的接待部忙碌起来。作为一个特色，接待部的很多蔬菜、水果都是前台班自己种植、采摘的。“这个银杏就是窗外那棵大银杏树上结的果子，打下来去皮，晾晒成的干果，山楂、柿子、辣椒都是我们从后院摘的，绿色又健康。”王茂海指着桌上的一些菜品说道。而这些蔬果的日常照料都由前台班来完成。

很多看似都是简单琐碎的工作，操作中却需要十分的用心，门窗开关是否关闭、炉灶气阀水阀检查、设备设施的正常运行……“工作做起来简单，但是要想做好，就得提前预警着来做，等问题出来了再解决那就不好了。比如天气变冷了，水管的防冻等工作都

要提前处置。”的确，工作不分大小，想要做好，还真得有点方方面面，周全考虑的细心。

日百卧龙泉初建时搬运五交化的设备，海港城开始使用时的清洁工作……这里面都有他们的付出和汗水。熠熠生辉的先进班组旗帜，诠释着非销售一线的班组获得这样的荣耀是何等不易。

带着心中的无限感慨，在海港城，见到了另一位主人公周贤刚。

“中午有接待，还有培训的员工，得早点吃完去厨房帮忙。”十一点周贤刚已经开始吃饭了。

“我来的时间短，但班组的风气就是这样，大家都是这么干的，所以也没有工作的分内与分外之说。又要进行调整了，为公司尽责，在哪儿都一样。”周贤刚虽然来的时间短，但对班组的认同感。

显然采访打乱了他日常的工作节奏，饭没吃几口，又跑去后厨忙碌起来……

他们的身影，在脑海中一一闪现。我想去五莲时在路上看到的用石子砌成的梯田，质朴的农民用智慧与勤劳的双手开垦出平坦的农田。同样，一位位勤恳的员工，正用他们的忠诚和敬业，铺设着公司发展的基石。

截至发稿时，周贤刚已经调整至日照店防损部工作，他们一直忙碌在各自的岗位上，拍摄三人合影的工作也由于种种原因一直未能成行，这成为本次采访中的最大遗憾。

□ 本报记者 刘馨忆

身边人身边事

奉献之歌

一个人力量是有限的，一个人所发出的光更有限，人生价值在于——在自己的事业和追求中。有多大的力就发多大的光。这是一种气魄和胆量，这是一种执着和诚恳，这是一种意志和信仰，这是一种坚韧和坚强。针织组张凤娟用自己的实际行动，践行着自己的诺言，身体力行诠释着人生的价值。

张凤娟，2013年11月入职，进入公司两年来，在本职工作岗位上，任劳任怨，兢兢业业，认认真真工作，从来不言一句苦，未说一声累，大伙儿的活，她总是抢着去做，别看她瘦弱，但她肯下功夫，出力气。

作为一名普通员工，她热情待客，真诚服务。有人认为商品是自选的，服务不太重要，而她却不认同。在她心里柜组是一个大舞台，凭借一份对门店的忠诚之心，凭借一份对顾客的热爱，这个舞台就会变得绚丽多彩，散发无穷的魅力。

她在接待顾客的过程中视顾客为亲人朋友，在旺季到来时，尽管销售忙不停，她却依然耐心介绍好每一款商品，成交好每一笔服务，千方百计让顾客买得舒心、称心、放心。把顾客当成亲人，通过一买一卖，一言一行，对顾客处处充满情感，把真情传递到每一位顾客的心头，让消费者切实地感受到新玛特优质的服务，充分维护了日百的形象，得到了顾客的赞誉。

作为一名普通员工她用心工作，爱店如家。因厂商在外地，经常会有大量送货忙不过来的时候，这时她当教师的丈夫总会主动来帮忙。每到大型促销，她也积极利用老公的朋友圈大量发布门店促销信息，今年羊毛衫反季促销期间她通过老公的带动，3月18日羊毛衫销售9470元，比去年同期增长5000多元。

在做好本职工作的同时，她还向公司先进人物学习看齐，取长补短，加强学习业务知识，不断提高自己的业务能力和服务水平。门店刚开业不久时，许多工作都是陌生的，现代化的电脑管理系统，商场新的经营和服务模式，都需要不停的去学习、去摸索。她在认真学习的同时，还把所学的东西传授给别人。商场人员流动快，每当临行有新员工入职时，她都要手把手的把商场管理及服务要求讲给她们听。她深知每位直接与消费者接触的一线员工服务的好坏，直接影响门店的形象和信誉。

作为一名普通员工她工作认真，业绩出色。2015年狂欢节期间，天气转凉，为了提升销售，张凤娟主动沟通厂商洽谈老款内衣、保暖、秋衣等货源，组织了500余件商品进行特卖，有力的提升了专柜及柜组的销售。

商场节假日促销时，她总是走在前面及时回访厅的会员顾客，及时将门店及专柜的促销活动反馈给每一位会员，通过老会员的带动，销售稳步增长。每一位她接待的会员，都会对她微笑着竖起大拇指。作为一名普通的导购员，她忠于职守维护公司形象及品牌声誉，一直以来她就是这样默默地奉献着。

这就是她——张凤娟，一名在平凡的岗位上默默工作的平凡人，谱写出一首商场零售人员的奉献之歌！

□ 莒县新玛特 刘兰兰

阳光女孩

“凡事只要用心去做了，无论结果怎样，问心无愧就好！”这是日照店服饰部尊贵品牌导购员韩秀娟经常说的一句话。

虽然加入日百集团仅仅6个多月的时间，但韩秀娟工作细心、业务知识熟练、团结同事，并且积极参与公司举办的各项活动，这种对待工作兢兢业业、积极向上的精神和品质受到了大家的称赞。

自2015年4月份开始培训上岗，她多次参加集体活动。5月份的团体跳绳比赛，获得团体第一；6月份营销部的业务技能大赛，那时她仅上岗2个月，虽未获得奖项，但作为一名新进员工，成绩在部门也名列前茅；七一团体合唱比赛，获团体冠军；集团举行的秋季运动会，从刚开始练习时，一分钟踢三、四十个，到最终决赛时两分钟168个，获得女子踢毽子亚军。

近期接到门店将进行柜组实习主管竞聘的通知，刚满半年的韩秀娟又满怀激情，做好准备迎接挑战。

“开心是一天，不开心也是一天，那为什么不开心心的过好每一天呢？只有自己每天心情愉悦起来，这样才能更好的对待工作，更贴心地对待顾客。”乐观的生活态度决定工作态度。从她简单的话语中能感受到她内心的正能量在不断地散发，也正是她这种乐观的工作态度感染着身边的每一个人。

过硬的专业知识取决于不断地学习领悟。在工作中她不时地了解、学习销售方面的知识，为的是让自己的专业知识更加丰富，在空闲的时间她还会时常与同事们交流和分享工作经验，聆听她们的销售技巧，从而让自己的知识更加专业化。

每天用乐观的心态来面对工作，用真诚地服务对待每一位顾客，让她有了不俗的销售业绩。无论专柜里来了什么样的顾客，她都会用十二分的热情接待他们，她不胜枚举的成交率来源于真诚地对待每一位顾客。

“不要怠慢任何一位顾客，顾客只要来到咱们这儿，就都是上帝，我们不能用购买商品能力的高低来衡量顾客的地位。”她的理念感染了每一位同事。

在这些优秀品质的推动下，她不断地影响着身边的同事，不断吸引着向往阳光的伙伴，这种正能量也不断地被秉承，不断地被传播，正能量的光芒会照耀到日百的每个角落……

□ 日照店 刘晓莉

冬日暖阳

秋去冬又来，深秋的寒风带来了冬的气息，树木早没了英姿飒爽的气魄，在寒风中瑟瑟发抖，但是我们新玛特购物中心莒县店的员工们却是“春意融融，朝气蓬勃”。

十一月份的一天，防损部安检班员工张志浩正在前台值班，不远处一位白发苍苍的老奶奶的行为引起了他的注意，老奶奶手提两棵白菜，步履蹒跚，走几步又来回踱几步。

直觉告诉张志浩，老奶奶遇到问题了，于是便主动推了一辆购物车走了过去问道：“奶奶您好，有需要帮助您的地方吗？”

“没事，没事，我就是看着鸡蛋便宜想买点鸡蛋，可是不好提回家，想想是不是先回去放下东西，再回来买。”见有工作人员询问，老奶奶一下子抬起头，忙道。

“您住哪，买了我都送回去。”张志浩应声答道。

“你和我孙子差不多大，还那么懂事，那真是太感谢你了。”老人看了一眼张志浩，咯咯的笑出了声。

说着她高兴的进超市称了鸡蛋，张志浩把鸡蛋和白菜放在购物车里，和老奶奶聊着家常往家的方向走去。初冬的暖阳洒在他们身上，多了一份惬意和温馨。

在门店举行的誓师大会后，奋战100天，突破自我、突破业绩等口号，一直萦绕在我们耳边，像张志浩这种主动服务的亮点，比比皆是。我们喊出的不仅是口号更是干事创业的激情和动力。从实际出发，从点滴做起，以十三件事为服务导向，切实承担起自己的工作职责，做到服务无处不在，任务人人有责，措施落实到位，共做日百冬日的一缕暖阳。

□ 莒县新玛特 张良勇

抗洪抢险保财产

11月4日早晨，雨淅淅沥沥的下个不停，路上的积水也已经很深了。刚来到办公室，就有同事跑到会议室叫到：“快点啊，会议室漏水了，抓紧抗洪啊！”于是拿起扫把、拖把等工具就飞奔到会议室，参与到“抗洪大军”中了。人力资源中心、商学院等部门的同事们也都赶来帮忙，大家齐心协力，共同抗洪。

同事们一起将被水淋湿的桌椅搬到水淋不到的地方，便开始清理地板上的水。有用扫把扫的，有用拖把拖的，衣服被漏下来的水淋湿了，鞋子湿透了，头发上都流下了水，大家依旧主动行动，没有一个退缩，怕苦喊累。

屋顶上一直有水往下流，漏水很难清理干净。大家都感到很奇怪：后勤服务部维修人员来维修过了，做了接水盆，还增加了引流管引流积水，可是水为什么还一直漏个没完呢？

正当大家疑惑的时候，商学院的刘祥波经理已经踩着桌椅，打开了顶棚。雨水打湿了他的衣服，他也发现了问题的原因——接水盆已经满了，溢出的水流到了顶棚上。难道漏的水那么多，引流管都流淌不及？

于是，我和办公室驾驶员刘伟冒雨赶到窗外去查看引流管的流水情况。到达窗外后，我们才发现引流管根本就没有流出水，这是怎么回事？管子堵塞了？

正在我思索的时候，刘伟已经拿起引流管用嘴巴吹气测试了，当他鼓

足气吹第二下的时候，会议室里传来声音：“冒气泡了！”

刚听到声音，刘伟就把引流管放下，水就从引流管流出来了，大家都高兴的不亦乐乎，引流管终于通了，顶棚的水也慢慢不漏了。大家一起将地板上的水打扫干净，一场漏水事故在大家的齐心协力、共同努力下化解了。

这是一次没有组织，没有动员的“抗洪救灾”，大家都自发的、积极主动的参与，这充分体现了大家时刻以公司利益为重，当公司财产受到侵害的时候，主动维护公司财产，不怕苦、不怕累。这一刻，也深深的感动了我！

(选自第四季度中层企业文化案例)
□ 集团办公室 马宗臣



没有办理的退货

“不满意就退货”是我们经营理念中最为重要的一项，也是我们服务的底线，是每一位日百人在工作中必须做到的，但在那次服务中我没有给顾客退货。

那是今年六月份的一天，快下班时，收银员喊了一声：“朱姐，有顾客退货。”只见有一位姑娘拿着一件衬衫和小票，急匆匆的走到我面前。

“您好，是退货吗？”她点了点头，显得非常焦急。

检查完商品质量，核对无误后，我开始给顾客办理退货，并询问是否对我们的商品不满意。

“不是，我也非常想给父亲买这件衬衫，只是买完衬衫后，我和父亲又看中了一套凉鞋。结账时才发现带的钱不够，差五块。我和父亲商量着先把凉鞋买了，下次有机会再过来给他买衬

衫。”

听到这儿我就明白了，于是和这位姑娘说：“你看这样行不行，你也非常孝顺，不如这件衬衫先不用退，买凉鞋差的钱，我给你垫上，你既尽了孝心，父亲也能买上中意的衣服。”

“那当然好啦！”姑娘高兴的对我说。

“我一定还你，你真是帮了我的大忙。”

慢慢地我已经淡忘了这件事，可几天后的一天晚上，一位叔叔和姑娘站在柜台前。

“爸爸，就是这位姐姐借给我的钱！”

“你们日百的人真是好啊！”叔叔握着我的手感叹道。

这件事情让我感触很深，不论退货还是其他工作，只要我们用我们的真心对待顾客，多为顾客着想，细心一点，处理事情方法多一些，就一定超出顾客的期望值，感动顾客！

(选自第三季度员工企业文化案例)
□ 莒德福莒县店 朱晓晨

年休假应该怎么休？

2015年9月份在盘点某离职员工年休假天数时，发现按该职工在公司本年度的工作天数计算时，实际休假天数多于应休天数。为什么会出现这种情况？年休假到底应该如何休？

当期年休假应休天数应当折算，而非本年度有几天年休假则休几天，具体情况如下：

1、职工当期年休假天数=当年度在本单位已过日历天数÷365天×职工本人全年应当享受的年休假天数(不足1天的部分不享受)。

例：某职工本年度应休年休假天数为10天，9月15日计划休年休假(本年度在此之前未休过年休假)，则该职工最多可以休几天？

截止9月15日该职工应休年休假天数=257÷365×10=7天(不足1天的部分不享受)。

2、新进员工工作满一年后次日开始享受年休假，按当年度在本单位剩余日历天数折算确定，折算后不足1整天部分不享受年休假。

折算方法为：当年度在本单位剩余日历天数÷365天×职工本人全年应当享受的年休假天数。

3、解除或终止劳动合同的职工，离岗前应休年休假天数，应当按照职工当年在本单位已工作时间折算应休未休年休假天数，但折算后不足1整天的部分不享受年休假。

折算方法为：当年度在本单位已过日历天数÷365天×职工本人全年应当享受的年休假天数-当年度已安排年休假天数。

例：某职工2015年8月3日申请离职，2015年度该职工应休年休假天数为10天，本年度已休3天，该职工离岗前应休几天年休假？

离岗前应休年休假天数=215÷365×10-3=2天(不足1天的部分不享受)。

各层级在制定年休假计划及提报休假申请时要参照以上情况执行，特别是管理者在审批下属的年休假申请时，严格按照要求把关，切实落实好职工的带薪年休假待遇。

□ 人力资源中心 李兆青整理推荐

一线基层

“变”出来的手表

“小朋友不要哭了，一会儿阿姨给你变块手表出来。”10月份小天才电话手表组织转发微信赠手表的促销活动，此活动一经推出，就在微信朋友圈内得到迅速转发。小天才专柜每天顾客熙熙攘攘，大人孩子围成一团，看图识字、玩游戏、领取“虾手表”……活动一时间在商圈内引起了家长和小朋友们的广泛关注。

期间一位爸爸带着儿子来小天才专柜领手表，但不巧的是赠手表活动刚刚结束，所有手表都已经领完了。小朋友便坐在地上哭个不停，嚷着“我要手表，我就要手表……”怎么哄都不肯起来，爸爸一时不知道怎么办才好。

小天才专柜的导购员李发英见此情景走了上来，蹲在孩子身旁，一边给他擦眼泪一边说：“小朋友你要乖哦，阿姨会给乖宝宝变手表，不要再哭了好吗？耐心的等一会，阿姨马上就把手表像魔术一样‘变’出来。”

说完此话，李发英便向柜组主管请了假，不到10分钟她回来了，让人惊喜的是她果真把手表“变”出来了。

“怎么样小朋友，阿姨没有骗你吧，阿姨给你‘变’了一块特别特别漂亮的手表，不信你看。”她边说边把手表戴在了小朋友的手上，孩子看到心爱的手表顿时不哭了。

“阿姨你真棒！真棒！爸爸你快看，阿姨真的会变魔术，我有手表喽！”看到此情此景，我们大家都笑了……

后来我们才知道原来那块手表是李发英为了安抚哭闹不休的小朋友，自己花钱买来的。

我们的服务最终赢得了这位爸爸的肯定，几天之后，总服务台收到一封表扬信。

“我怀着万分感激的心情写下这封表扬信，看到儿子对手上的手表爱不释手，至今心里仍是暖暖的……”

一块普通的儿童手表，给孩子带来了欢乐，为家长送上了温暖。“让顾客满意”是我们服务的追求，无论何时何地，我们都要时刻秉承顾客就是上帝的理念去服务顾客，也相信付出总有回报。

□ 莒德福莒县店 鲁晓燕

摄影天地



摄影：潘玲

逆光下的精彩

一般的初学者在拍摄植物树叶时，总喜欢以“顺光”的角度拍摄，取其青翠、碧绿，令人有欣欣向荣之感。

但是，逆光下借助光线的穿透力，阳光从叶子中透出，很好地表现了其脉络与形态，叶子晶莹剔透的感觉，更是令人惊艳，本来平淡无奇的照片充满了生机。



解惑答疑



全力以赴——冲关

2015年11月1日，对新玛特购物中心莒县店全体伙伴来说，是一个激情与压力共存、变迷茫为信心的日子。在张永勤老总主持召开的全员大会上，经过100分钟的“头脑风暴”，大家分享了冲关60天的计划，思路更加清晰，目标更加明确，内心充满激情，主管们摩拳擦掌，跃跃欲试，想把所有的智慧与力量集中到工作中去，唯恐落到后头。

60天冲关会议吹响了冲锋的号角，但这仅仅是开始，光说不练假把式，说干就干。

镜头一：坐商变走商。各楼层均出现了员工手推零售车现场销售的身影，洗化、蔬菜、休闲食品等商品品种多样。他们是销售员，也是宣传员，既按需送货，及时把商品送到顾客手中，又把促销信息介绍给顾客。

你看，日化办公组的主管贾晓梅正在向一位阿姨介绍洗衣粉。通过这种方式，商品和顾客的距离近了，我们的服务更主动了，超市部每天销售额增加1000多元。经营方式的转变初见成效，增强了员工的信心。

镜头二：撤柜不抛弃。11月1日，服饰部刘兰兰经理了解到一供应商因家庭变故打算撤柜。知道这一信息后，刘经理并没有灰心，而是加强了与供应商的沟通。了解到供应商的困难后，她想到帮助其消化库存，周转资金。她沟通供应商将库存商品进行促销，两天时间里销售了库存的35%。供应商随即将其门店的库存调到莒县新玛特进行促销。

在伙伴的努力和供应商的配合之下，该品牌半个

月的销售同比增长74.07%。真诚换来回报，在刘经理的沟通鼓励下，供应商重新树立了经营信心。

镜头三：细化量化促业绩。百货部冲刺的号角从制订“奋战60天销售目标跟进冲刺表”吹响，每天分三个时间段对当日销售情况进行公布，对一周内累计4天以上完成计划的员工进行奖励，同时，在团队PK和现场管理中加分激励。比业绩、赶销售、超计划的浓厚氛围在团队中悄然形成，在百货部全体伙伴的努力下，目前部门销售达成比率居门店第一，较去年同期保持增长。让我们听听百货部伙伴们的心声：齐团结、共拼搏——我能；抓销售、创业绩——我行；我开单、我快乐——欧耶！

镜头四：品牌促销促增长。在通过内购会实现柜组业绩增长后，主管王纪磊明白了抓住货源就是抓住销售的真理。他不等不靠，主动联系厂商进行特卖。功夫不负有心人，通过特卖，春达皮鞋连续2周获得品牌销售冠军。

气温下降，儿童棉衣类成为家长首选，家居部抓住时机，沟通厂商组织了近20万元的儿童羽绒服货源，举行专题特卖会，截至11月15日销售同比增长159%。在该品牌带动下，童装区各厂商纷纷重点组织冬季货源，各品牌促销呈现百花齐放的景象。

在儿童用品组全员努力下，实现了销售同比增长9.9%的喜人业绩。

莒县新玛特正是拥有一群勇往直前、冲劲十足的管理团队，才能克服一个个困难，大步前进；正是拥有一群像蜜蜂一样不辞辛劳的队员，才时刻充满着动力，洋溢着活力，实现着业绩目标达成的一个个传奇。

站在年末，我们全力以赴——冲关！

莒县新玛特 董丽丽



图为超市部员工在走动式销售

她们都是好样的

离2016年越来越近了，迎接新年的心情是喜悦的，而对于我们来说如何做好年底冲刺是摆在面前的首要问题：卖场要组织好货源，服务好顾客，收银员要收好款项，质检员要把好商品质量关……岗位不同，工作内容不同，但是目的是一致的，那就是抓住销售旺季，提升销售。

对于质检文员来说年底冲刺不仅是商品的验收，还要做好商品证件的归档与整理、卖场检查，万德福岚山店的伙伴们同时还要克服人力不足的现状：2015年4月客服部总台班一名质检文员离职，原先的3人变成2人，员工工作量骤增。

质检文员马倩倩和杨维花没有抱怨，而是积极面对。因为人力不足，她们主动减少休息时间，从未因工作量加大而产生抱怨，马倩倩甚至取消了结婚外出旅游的计划，提前上班，用她的话说“在家也着急啊！”每个班次只有一个人，接班后像个陀螺一样忙着商品验收、单据打印，尤其是节假日进货高峰期，加班是经常的事，为此杨维花多次耽误了接孩子放学，为这事孩子哭过好几次。

看到大量的商品堆在理货区，她们水都顾不上喝一口，实在渴了就抿一小口。夏天还好说，最难的就是冬天，门店理货区门口朝北，北风直吹进来，寒风刺骨，虽然穿着厚厚的棉衣，但是不一会衣服就会被凛冽的北风吹透，一个冬天下来质检文员的双手都长满了冻疮。哪个女孩不爱美？尽管这样，她们依然不曾抱怨。

面对繁重的工作，恶劣的环境，她们一笑而过。挂在她们嘴边最多的一句话就是：一定要对进入卖场的商品严格把关，保障商品质量。多么朴实的话语，多么质朴的伙伴！正是有了像她们一样默默奉献与付出的伙伴，才成就了门店的业绩。

销售旺季的号角已吹响，还等什么？冲刺吧，伙伴们！

莒县新玛特 王桂芹

冲刺目标 夯实根基

岁月如歌，2015年仅剩寥寥数日。在这有限的时间里，我们更要毫不松懈，加紧工作，全面冲刺2015年各项目标，为2016年及今后的发展奠定基础。

前段时间店总经理张永勤在召开广播大会时就明确指出：年末最后60天，抓住销售旺季，争取最后胜利，在这紧要关头，我们要做的就是不放弃每一位顾客，主动出击，仔细了解并满足顾客需求。面对当下的销售形势，我们要树立克服困难的决心和赢得胜利的信心。随后张总又提出了“坚定信念、以优促销、强化服务、体验式试穿、与供应商加强沟通互利共赢”的销售策略。要求各部门通力协作，全力以赴抓销售，创业绩，争取年底完美收官。统一了思想，明确了奋斗方向，全员备受鼓舞，增强了迎接年末冲关挑战的信心。

年底冲刺正当时，只有疲软的思想，没有疲软的市场。百货部在董美俊经理的带领下，多措并举，力拓销售新天地。推出会员专享日、品牌促销日、时间段秒杀价、流动销售、厂商周促销、员工内购会、特卖促销日、双休日品牌专享等促销活动来拉动销售。为提高员工抓销售的积极性，部门还推出每周销售能手、月销售能手的评选，给予一定的奖励，吸引力很大，带动了员工们的销售积极性，形成了一种比、赶、超的销售氛围……生活不会亏待努力奋斗的人，只要我们准备充足，组织好货源，抓好商品质量，做好服务，鼓足干劲，把握当前的每一天，抓住最后的时间，定能打出一个漂亮的、完美的收官之战。

我们还应该清醒地认识到，企业发展如逆水行舟，不进则退，只有奋力拼搏，全力以赴，才能保持良好的发展。2016年将是机遇与挑战并存的一年，我们要充分发扬日百人“拼上、豁上、靠上”的拼搏精神，要有越战越勇、不屈不挠的气概，艰苦奋斗的作风，始终保持坚定的信心和饱满的工作热情，树立大局意识、机遇意识、发展意识、竞争意识和创新意识，为公司发展做出更大的贡献。

莒县新玛特 通讯员 付正华

一鼓作气，冲刺年末

一声声热情的问候，一条条醒目的促销横幅，一句句暖人的广播……走进新玛特购物中心五莲店，各种活动不间断，特别是周末，似乎感受到了越来越近的年味。这正是门店为年末这个销售“黄金时节”而冲刺的节奏。

“三层”目标领跑

“我今天的目标是完成销售额2000元，在这个基础上，逐渐提高。”

“我昨天没完成目标，今天的目标还跟昨天的一样——完成交易10笔。”

“我总结了一下昨天没完成目标的原因就是跟客户交流的时候没有注意技巧，也不够耐心……”

这是我们的晨会，员工利用这段时间总结昨天目标完成情况，并制定今天的目标。

为了抓住年末“冲刺季”，我们鼓励员工制定“冲刺理想目标、小康目标、温饱目标”三层目标，利用晨会时间一天一总结，一天一点评，特别是对销售目标达成情况进行点评，并确立当天销售整体目标和个体目标。对连续三天没有达成目标的员工和柜组主管，利用早班会及交接班例会的时间进行原因分析总结；对达成目标的专柜及柜组，实行口头表扬、小礼品奖励等各方面的正激励，激发员工工作热情，增加压力感、紧迫感。

“三点”服务当先

顾客的口碑是我们提质增效的力量源泉，而好的服

务是形成好口碑的重要因素。在抓服务的过程中，我们始终贯彻“三点”：为顾客多想一点，考虑顾客感受多一点，倾听顾客的声音多一点。

每天都深入专柜对员工进行现场培训，特别加强基本业务技能的指导，从基础开单、到商品推荐、再到商品介绍，层层讲解，不留服务死角。同时，加强主动服务意识培训，明确提出“两不两要”的服务宗旨：不要等客户来要某样东西时才想到应该推荐介绍，不要给客户不想要的东西；要了解客户的需求，要耐心给客户解答。

努力营造自由、真诚、平等的工作氛围，通过快乐早班会的形式，使员工间距离更近了，相处的更融洽，集体认同感和团队合作意识大大增强，上下拧成一股绳。

五莲新玛特 通讯员 郑伟明



图为百货部员工在讲解分享商品知识

年末冲关我最棒

年底冲刺，万德福人拼搏进取的一幕幕展现在眼前。

清晨，在欢快的迎宾曲中，万德福人迎接第一批顾客，井然有序地开展一天的工作。

你看，熙熙攘攘的导购员崔凤芝帮助顾客系上鞋带，整理好裤脚，微笑着说：“这双鞋子和您的西装非常搭，结婚那天穿上它保证帅气十足。”“嗯，不错，也很舒服。”顾客仔细端详着鞋子，“就它了，媳妇我看你面前的三双都行，人家都给挑了半天啦！”崔凤芝笑着说：“没关系，结婚是喜事，一定要选最喜欢的，以我的经验来看这一款最适合您。”女孩又穿上反复比较一下，“就它了，你的眼光真好，我还需要买鞋子，这是尺码，价位要适中的，你帮着选吧。”

接下来，崔凤芝和潘月花找鞋，选鞋，调货，忙了近半个小时，终于将顾客需要的鞋子备齐了，这一单一共销售了18双，合计3600元。

“您的车子停在哪里？我把鞋子给您送过去，这是我的手机号，有问题您可以来找我。”在崔凤芝的服务下，顾客满意而归。

“这是今年最流行的黄金项链，全新成色，冬天搭配黑色的打底毛衣最适合不过，高端、贵气！您试试看，真的很适合。”这是周六福的导购员何演芬，正戴着白色手套小心翼翼的为顾客试戴项链。

“我们正在进行促销活动，力度很大，这个吊坠非常漂亮，造型独特精美，我给您戴上看看

效果怎样，哇！太漂亮啦！”“不错，两个都包起来吧。”顾客满意地说。“您好，这边交款吧。”何演芬小心地取下项链和吊坠，告诉顾客如何保养和佩戴，有说有笑地交谈着，就像老朋友一样。

美肤宝的美导一边给顾客修眉毛，一边教顾客如何护肤。修好眉后，又为顾客体验商品，与顾客交流化妆手法和技巧，同时还穿插着讲解商品知识。顾客欣赏着镜子中自己精致的妆容，“拿套你刚才给我用的产品吧。”“好的，您留个电话，我做会员记录，下次搞活动或者来新品时，可以告诉您来体验。这是我的手机号，您可以找我咨询，我手机24小时开机哟。”

“谢谢啦！”“不用客气，给孩子买衣服就需要多看看，多挑选，现在的孩子都有主见，关键要看孩子喜欢，我们的童装款式多，面料舒服，下次买春款时再来呀。”“看了一上午，就选了2件，麻烦你了。”“不麻烦，能帮您挑选到适合的衣服我更开心。”那是特步导购员刘汉芬。

在一声声谦让中，在一次次顾客感谢时，万德福人始终保持着微笑，从容应对，在服务中不断提升销售业绩，也结交了更多朋友，心中总是有一种满满的幸福感。

春节的倒计时在提醒着我们，努力！加油！为销售提升而冲刺！年末，我们在忙，年末，我们在收获。

万德福莒县店 特约记者 赵淑妍

真正的喜悦 来自勇敢地面对自己



试着在生活中经常回到自己的内心去观察自己，跟自己在一起。当你逐渐把眼光由外界收回到自己身上时，你就会发现你的内在力量在逐渐地累积、增长。

当内在力量够了时，我们就有勇气去接受：我会失去爱，我会孤单，我会得不到支持，但我会爱自己，我会陪伴我自己，我会支持我自己。那么情势就会逆转了。

外面没有任何依靠

我一直以为是你不够好，后来才知道原来是我自己不够宽容——给我的前任爱人们。

有人会说他们希望自己的亲密伴侣和朋友们能够完全接受他们。但是，我们内在退化的孩童常常需索无度，充满操控、报复、不耐烦而且冷酷，没有人需要接受这样的行为，特别是当我们自己都不愿意负起责任，了解并看见这个部分的自己时。

只要我们仍然希望由他人来满足我们的期待，我们就永远无法脱离孩童的状态而变得成熟，因为孩童永远都在寻求他从来没有得到的爱。

很多人(包括我)把恋爱的对象当成生命的救星，片刻不想离开，耗费心力的投入自己的全部。但这是缓兵之计，最终，我们必须去面对和承认我是孤独的一个人，怎么来怎么走，没有任何人可以依靠。我必须自己去拥抱我的内在孩童，不是在外面找慰藉。

勇敢面对，接纳自己的脆弱

和爱人有些冲突，我们的内在小孩都被启动出来当家，战况惨烈(不过比以前没有看到自己内在小孩时好多了)。我事后检讨自己，看到自己的误区，真诚的跟他道歉后，感觉如释重负，非常轻盈而愉快。真正的喜悦来自于勇敢的回头面对自己，承认自己的脆弱和错误，并且接纳它。不仅是为你爱的人，更是为自己！

有一种爱是：我不管你的快乐幸福，我只关心你是否按照我说的去做、去生活。如果你正被这种爱凌虐，请别允许自己待在这种处境里，无论对方是谁、曾经为你做过什么。如果你正用这种爱加诸在别人身上，请诚实面对。爱的前提一定是希望对方在自由意志下幸福快乐，即使你觉得他的选择是错误的，也由他去，祝福他。

内观觉察，跟自己在一起

当我们向外寻求依赖的时候，问自己两个问题：1、你是否仍然期待有人来拯救你，好让你不再需要感受到自己的恐惧、痛苦和孤单？2、你是否觉得自己值得被爱，值得有人相伴？如果你第一题答“是”，第二题答“不”，那么你就是内在有矛盾了。

当我们能够拥抱被剥夺、被遗弃的感觉时，我们就开启了内在深沉的平静。我们大部分的人之所以在生命里不断地抗争，就只是因为我们还不愿意去感受自己的无助与孤单。

试着在生活中经常回到自己的内心去观察自己，跟自己在一起。也许你一开始会很习惯，因为你很厌烦自己或是你的生活情境，逃都来不及呢！可是，当你逐渐把眼光由外界收回到自己身上时，你就会发现你的内在力量在逐渐地累积、增长，跟自己的关系也在逐步改善。

我们都害怕失去爱、害怕永远得不到自己想要的东西、害怕自己会永远孤单、得不到爱和拥抱、得不到支持。它们就像黑夜魅影，时时啃噬着我们的神经。当内在力量够了时，我们就有勇气去接受：我会失去爱，我会孤单，我会得不到支持，但我会爱自己，我会陪伴我自己，我会支持我自己。那么情势就会逆转了。

因为真正的喜悦来自于勇敢地面对自己内心的脆弱和孤单。

员工视点

梦在远方，路在脚下

时光荏苒，步履匆匆。从家乡到异地店，从百货部到生鲜部。这个夏天，我在地域、部门以及人员脉络中转变着。充实，只有这两个字能够概括我两个月来的感受。两个月的经历让我深知只有不断地学习，不断地丰富自己，才能够触摸远方的梦，抵达胜利的彼岸。

百货部化妆组是我追梦的第一站。通过岗位实训，无论是理论还是实践，都让我的专业技能得到了提升，加深了我对销售与服务技巧的感悟。如何让顾客主动进行选购商品是值得每一名员工用心去思考的问题，因为进店率、停留率、试穿率决定了成交率，而进店率则是成交率的源头。专柜氛围的营造、商品的陈列与顾客的进店率息息相关。在商品选择越来越多的情况下，非计划购买的比例就会提升，独特而富有创意的专柜布置也就成了提高顾客进店率的关键。因此让顾客主动走进专柜就是提高销售的第一步。

其次，抓住顾客的消费心理提高顾客进店消费的可能性，比如“先入为主、一见钟情”的心理。顾客往往对第一眼相中的东西情有独钟，即使之后看到的再好，在顾客的心里也会有所怀疑，甚至觉得不如他第一眼所看到的。因此不仅要抓住顾客进行的机会更要争取顾客先进行的机会，做到及时喊麦，提高顾客的进店率，做好“四温暖”激情迎宾。

再者，让进店的顾客享受专柜的商品是达成销售的关键。显然这是对销售人员专业技能一个立体式的考验，好的销售人员能够用专业术语构建与顾客之间沟通的桥梁，让顾客在认可商品的同时先认可自己。这样既可以提高顾客对产品的认可度，还可以抓住顾客买东西找熟人的心理，间接提高顾客的回头率。

如果我们每一位员工都能把专柜当成自己的家一样去装饰，把每一位顾客都当成自己的朋友一样去维护，那我们的进店率、成交率就不仅仅是一点点的提升。

生鲜部恒温组是我追梦的第二站。节奏快、事务多、客流量是这里的特点。在这里，我不仅学习了相关的业务知识，还学会了站在管理者的角度去看待各项工作，管理意识得到了很大提升。

生鲜部经理告诉我，经验和数据有效的结合才能提前把握销售的时机。经验告诉我们，什么样的节日，什么样的季节，主推什么样的商品，要做到心中有数，提前做好思想准备，比如天气渐渐转凉，顾客对火锅底料这一应季的商品需求量大势必增长，我们需要提前关注这一类商品各个品牌的库存情况，然后再通过销售数据的分析，提前做好陈列的安排、排面的调整、库存的跟进等相关工作，做到有计划的去开展工作，有目的的进行销售。在每一次活动档期结束之后通过销售数据的对比，直观的把握销售的变化情况，分析变化的原因，加以总结和跟进，让管理更加科学化。

经过不断的学习，我逐渐体会到：“工作中不是缺少问题，而是缺少发现问题的眼睛。”作为管理者，只有拥有善于发现问题的眼睛，才能取得更长远的进步与发展。

不断的发现问题、解决问题，让我的思维得到了质的提升，让每天的工作更加完善。

工作中要做到“腿勤、眼勤、嘴勤”，要多了解工作区域的状况，要多跟员工交流……

感谢工作中我所接触的人和事，是他们让我成长、让我进步。两个月的工作经历，是我的起点，也是梦想的开端，让我离梦想更近。

企划中心 刘文娟