



RI BAI WEN HUA 日百集团主办 山东省十佳企业报纸 日照市十佳内刊

内部资料准印证第6号 内部资料 免费交流 www.rbaigroup.com Email: rbqywhb@sina.com

2016年6月8日 星期三 丙申年五月初四 第6期(总第161期) 本期八版

集团党委深入开展“两学一做”学习教育

——《关于在全体党员干部中开展“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”学习教育实施方案》节选

根据市委相关通知要求，结合公司实际，集团党委在全体党员干部中开展“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”学习教育(以下简称“两学一做”学习教育)。教育范围扩大到全体党员干部和入党积极分子、入党申请书和递交入党申请书的人员。

一、总体要求

1、明确目标任务。“两学一做”学习教育不是一次活动，不分阶段、不设环节。要突出经常性教育的特点，把握开展“两学一做”学习教育“基础在学、关键在做”的总要求，努力实现“四个进一步”目标，为推动公司持续健康较快发展提供坚强组织保障。

2、贯穿实践要求。通过熟读党章党规、学习系列讲话，明确做合格党员的标准条件，牢记党员身份，履行义务责任，补足精神之“钙”，永葆政治本色。

勇担当，就是把“两学一做”充分体现到面对困难勇往直前、直面矛盾毫不回避、担当责任解决问题上，保持昂扬向上、奋发有为的精神状态。争先锋，就是把“两学一做”充分体现到切实发挥党员干部先锋模范作用和党组织战斗堡垒作用，更好地服务改革、服务发展、服务群众上，在全集团上下形成比干劲、比作为、比贡献的生动局面。求突破，就是把“两学一做”充分体现到围绕中心、服务大局，紧紧围绕“紧缩、挖潜、务实、突破”的工作方针，强力推进“以顾客经营为中心”理念扎实落地，使重点工作任务取得实质性突破。

3、突出问题导向。开展“两学一做”，重在解决问题，要带着问题学，针对问题改，边学边改、即知即改。重点抓好着力解决一些党员理想信念模糊动摇的问题、着力解决一些党员宗旨意识、党员意识淡化的问题、着力解决一些党员宗旨观念淡薄的问题、着力解决一些党员道德行为不端的问题、着力解决一些党员精神不振、不想为、不敢为、不会为的问题等“五个着力解决”。

在整改以上问题的同时，重点解决好以下几个方面的问题：一是同时解决部分党员干部应对市场的竞争能力不足，面对压力、困难找客观原因多，在主动开拓、创新、突破上还存在被动、等靠的思想。着力解决经营增长乏力，市场份额下降，被竞争对手挤占问题。二是同时解决部分党员干部存在工作作风懈怠、执行力不强，漠视公司规章制度，工作落实不到位。有些干部工作魄力、管理能

力欠缺，不讲原则，唯唯诺诺，小心谨慎，畏手畏脚；还有些干部胆大妄为，欺上瞒下，无视公司制度纪律，自作聪明，擅作主张问题；三是同时解决反省我们的经营管理措施是否有缺陷，研究如何在经济下行的大环境中寻找突破口，从自身经营管理方面去找原因。四是同时解决部分党员干部工作态度不端正，服务意识淡化的问题，主要是“实”字当头意识不强，岗位职责落实不到位，面对工作沉不下、坐不住、不安心，做表面文章；创新发展不够，要大胆的改革，大胆的迈步，大胆的创新，技术创新、经营创新、管理创新、改革创新，各方面都要创新，创新才能使干部员工眼前一亮。

4、把握基本原则。全面贯彻中央、省委和市委关于“两学一做”学习教育的总体目标、基本要求、主要任务，做到“五个坚持”：一要坚持围绕中心、服务大局，二要坚持正面教育、理论武装先行，三要坚持学用结合、知行合一，四要坚持问题导向、注重实际效果，五要坚持领导带头、以上率下。

二、学习教育内容

1、学党章党规。全体党员要逐条逐句通读党章，深入领会党的性质、宗旨、指导思想、奋斗目标、组织原则、优良作风，深入领会党员条件和义务、权利，牢记入党誓词，明确做合格党员的标准和条件。

2、学系列讲话。着眼加强理论武装、统一思想行动，全体党员要认真学习《习近平总书记系列重要讲话读本(2016年版)》。

3、做合格党员。最根本的是增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，主动向党中央看齐，向党的理论和路线方针政策看齐，做讲政治、有信念，讲规矩、有纪律，讲道德、有品行，讲奉献、有作为的“四讲四有”合格党员。

三、方法措施

1、广泛征求意见。把突出问题导向、找准找实存在问题作为学习教育的第一步，增强开展学习教育的针对性和实效性。

2、打牢组织基础。以开展“两学一做”学习教育为带动，以党建有形化为抓手，全面推进党建工作。

3、围绕专题学习讨论。要把集中学习与个人自学结合起来，把学习研讨与讨论交流结合起来。6月15日前，各支部至少组织2次读书学习会，以后每月不少于1次集中学习党章党规和习近平系列讲话重要内容。

4、创新方式讲好党课。一是专家讲理论。二是先进模范讲事迹。深入挖掘先进典型，大张旗鼓的宣传先进典型，让他们介绍自己的感受，推广先进经验。三是普通党员讲体会。普通党员联系工作、思想实际，谈学习体会，讲工作思路，比工作业绩。四是要组织党员进行宣誓，重温入党誓词。

5、针对问题强化整改。各支部要交流学习经验，分享学习体会。并结合年会报告精神，围绕“紧缩、挖潜、务实、突破”方针及“以顾客经营为中心”的理念，深入讨论如何通过学习提高自身素质，提高管理水平，提升工作业绩。结合问题整改，2016年每个支部提报创新(研发)成果不少于5项。每个支部都要培养和挖掘树得起的公司级先进典型。“以顾客经营为中心”理念要落地生根，要总结归纳出具体举措。

6、开好专题民主生活会。七一前，集团党委及各支部要层层召开专题民主生活会，对照党章党规和系列重要讲话，对照岗位职责，联系思想、工作和生活实际，认真查摆在思想、组织、作风、纪律方面存在的突出问题，开展批评与自我批评。

7、认真开展民主评议党员。年底前，各支部要结合本次教育进行总结和党员民主评议，组织全体党员对照党员标准，按照个人自评、党员互评、民主测评、组织评定的程序进行党员民主评议。

四、组织领导

1、干部带头，以上率下。干部要在“两学一做”学习教育中，以身作则，率先垂范，自觉走在前面，深学一层。要严格执行双重组织生活制度，以普通党员身份参加所在支部的组织生活。

2、抓好责任落实。要坚持从严治党，强化责任担当，落实好支部书记主体责任，制定具体方案，列入支部书记年度目标卡，抓细抓实。

各支部要把本次学习教育与具体工作相结合，注重实效，不说空话，多做实事，通过学习教育改善我们的经营管理，促进企业各项工作扎实开展。

况，洽谈了黄金珠宝、精品日化、手机数码、小家电等类别活动或品牌活动，参与到活动中，众多的促销单品，极大丰富了整体活动，提高了顾客的参与度。好不容易交完款挤出超市区，在大厅门口遇见长长的抽奖队伍，恰巧有一位顾客抽中了二等奖电动自行车一辆，现场一片欢呼，顾客纷纷感叹“她中了大奖，可真是好运气！”

此次活动历时周期较长，从促销单品的洽谈到活动的推广执行，前勤后勤团结一致，共同努力真情回馈顾客。促销单品自行车的选择上，更应当下“畅通日照绿色出行”的号召，承担起本企业的责任和使命，倡导更多的市民关注环境，关爱自己，低碳生活，绿色出行。

五月被各位同事活动宣传刷屏的微信朋友圈，活动现场码放整齐的鲜艳的自行车，顾客买到实惠质优商品后满意的笑脸，一幕幕感动长留心间。

日百集团三十三周年庆典活动悄然落幕，留下的是感动和业绩，让我们用辛勤的工作，共同迎接日百新的辉煌。

□ 本报记者 刘馨忆

新闻30天 商业公司营采招商沟通会召开

本报讯 5月26日、6月2日，以“在当前的经济和市场环境下，如何提振信心，强化招商”为主题商业公司超市、百货招商工作营采沟通会分别召开。会议中营销、采购部门分别立足本职工作，对一至五月份招商及品牌管理工作情况进行了总结。对当前资源招商工作、品牌引进和管理、供应商服务、招商目标达成的考核与惩戒等方面存在的问题及解决意见与建议进行研讨。

会议促进了营采双向互动和协作，将有利于及时解决招商工作中存在的问题，更好的应对愈加激烈的外部竞争环境。 □ 本报记者 刘馨忆

门店布局调整工作启动

本报讯 5月26日，集团福岛店对一楼童装区和玩具区进行了迁移，拉开了商业公司布局调整工作的序幕。

年会过后，各门店都根据实际市场及市场环境对本门店的布局进行了重新规划，并提出调整方案。方案提出后，经过多次调查、研讨，力求调整出效果，调出效益，促进公司整体发展。随后，各门店的布局调整工作也将陆续开展。 □ 本报记者 刘馨忆

督察管理改革会议召开

本报讯 5月30日，督察管理改革视频会议召开，集团副总裁、商业公司总经理焦妍主持会议，督察部高华英经理与大家一同学习了《督察管理办法(试行)》，分享了今后督察管理工作的思路。

焦妍对公司成立督察部及督察员管理的重要性进行了阐述，并对今后的督察管理工作提出了自6月1日起全部执行新的现场管理规定，查看监控发现问题是督察员的一项工作职责、目标卡从6月份起由督察部制定考核等七点要求。督察部成立后，督察由总部直接管理，将更有利于督察工作的开展，更好的为公司服务。 □ 督察部 高华英

多福山举办特色民俗活动

本报讯 5月20日-22日，威海·多福山国际养生旅游度假区举办传统庙会及无碳登山节活动。活动期间，聘请演艺团队进行文艺表演，联合青龙禅寺推出了“消灾祈福延生增福超度”法会。同时，当地特色小吃入驻卢塞恩养生小镇休闲广场，广场中央的花田剧场上，精彩的歌舞表演，让游客们欢笑和掌声不断。青龙禅寺法会现场，梵音缭绕，祈福敬香的游客络绎不绝；碧霞元君祠内的打水客、香客满盈，香火旺盛；登山路上的游客摩肩接踵。

此次活动，让游客们体味到了浓厚的地方特色和民俗风情，提升美誉度，进一步打响节庆文化旅游品牌，景区旅游收入较去年同期增幅近五成，游客量创历史新高。 □ 威海多福山 刘云霞



庆典真情回馈 倡导绿色出行

——公司三十三年庆掀起单车风

本报讯 5月9日到物流中心，恰巧赶上集团33周年超级大预售活动的自行车来货，整整一大货车的自行车，物流中心经理陈军、胡海信，企划中心毕志华经理及在场员工，指挥调度、搬运，忙的不可开交。

5月17日到新玛特购物广场帮忙，一大早预售区已经被围了个水泄不通，买预售券的顾客熙熙攘攘，提自行车的顾客源源不断，还有不少顾客前来咨询，导购员嗓子都哑了。

“你看看我用预售的金卡买的小车，这不等于买一辆小车送一辆大车加起来才三百九啊，还有这么多券没花呢，真的很实惠。”连刚买完购物券的大姨也加入了促销活动的介绍中，向前来咨询的顾客介绍起这次活动。

5月19日到日照店，刚路过门店东院，便被热火朝天的自行车组装的场面吸引过来。“我要辆白色的！”“我要蓝色的！”“帮我组装一个红色的！”几个师傅一一按照顾客需求组装自行车，还有几个女导购员也凑上前来请教组装技巧。一位十多岁的小顾客骑着自行车在东院高兴的转了一圈又一圈，“妈妈今天我骑车回家！”说着便骑出了院门。



5月22日，到新玛特购物广场购物，收银台前排起了长长的队伍，5折的蔬菜水果、生鲜品、糕点、熟食、面食、面包、水产等极大的吸引了客流，“商品这么便宜，满一百还能用一张10元的超市购物券，真的很划算！”身边的大姨不禁夸赞。同时，门店还根据实际情况

况，洽谈了黄金珠宝、精品日化、手机数码、小家电等类别活动或品牌活动，参与到活动中，众多的促销单品，极大丰富了整体活动，提高了顾客的参与度。

好不容易交完款挤出超市区，在大厅门口遇见长长的抽奖队伍，恰巧有一位顾客抽中了二等奖电动自行车一辆，现场一片欢呼，顾客纷纷感叹“她中了大奖，可真是好运气！”

此次活动历时周期较长，从促销单品的洽谈到活动的推广执行，前勤后勤团结一致，共同努力真情回馈顾客。促销单品自行车的选择上，更应当下“畅通日照绿色出行”的号召，承担起本企业的责任和使命，倡导更多的市民关注环境，关爱自己，低碳生活，绿色出行。

五月被各位同事活动宣传刷屏的微信朋友圈，活动现场码放整齐的鲜艳的自行车，顾客买到实惠质优商品后满意的笑脸，一幕幕感动长留心间。

日百集团三十三周年庆典活动悄然落幕，留下的是感动和业绩，让我们用辛勤的工作，共同迎接日百新的辉煌。

□ 本报记者 刘馨忆

不较真 我们的金字招牌就会褪色

本报评论员

4月份，商业公司淡季大促打出了“超市全场8折，部分9折”的宣传口号，店内外各种形式宣传的同时，在电视台、网络、微信等多渠道十余家公众媒体进行了大量的宣传，活动期间各店销售均有大幅提升。

然而，此次大促的宣传标语一经打出，便受到了一定的质疑，“全场8折，能做到吗？部分9折，这不是自相矛盾吗？”实际购物过程中也有一些不同的声音出现，“这个9折，那个85折，这个不参加，说好的全场8折呢？”有的顾客甚至直言“搞什么数字游戏，这是价格欺骗”“再也没有是市民心目中的大楼了，诚信哪里去了……”或许有人说“只是宣传口号而已，认真你就输了”。可是，世界上就怕认真二字。从小处说，这是活动策划在制定宣传口号时不严谨，出现了前后语义上的不统一。真要认真起来，也可以说就是一种诱导性的欺骗了。看到这样的活动标语，受先入为主的影响，人们往往把注意力放在前半句上，心里已经产生了“全场8折”的预期，而遇到高于8折的商品无论都会产生一定的心理落差，如果购买时没有注意而在结账时发现，心理落差会更大。“促销宣传夸大其词，全场8折藏着猫腻”，对也算是历经“商海风云”的当代消费者来说，

如此宣传只会给顾客留下夸大、欺瞒的坏印象，对门店、公司产生不满，对日百的品牌信誉产生怀疑。

个别消费者的言论多少有点过激，但不难看出，活动宣传的不严谨给顾客心理造成的影响是不容忽视的。超市多数商品8折，部分9折，本是全公司上下团结做的一次惠及消费者力度极大的活动，每一名干部员工都付出了努力和汗水，但过度的渲染却给活动蒙上了一层商业游戏的意味。虽然采购部门竭力洽谈，让尽可能多的商品参与到全场8折中；虽然店内广播不断播报提醒顾客哪些商品不参加活动；虽然不参与8折活动的商品都有相关标识，导购员、收银员也耐心向顾客解释；虽然工作人员已将店内外广告页面上的“全场”二字挡住……却依然挡不住一些顾客“较真”起来。

还记得去年年底大促中的“日百金卡充2000送100，充10000送2000”，由于所送的金额限定购买商品范围和使用金额，使用时间也仅限大促三天，顾客购买时虽有说明，然而事后仍多有异议。广告手法可以有创意，形式可以有创新，但诚信严谨必须始终如一。有了这些前车之鉴，在活动策划时还是要“认真”起来才好，夸大的广告内容背后如果是实际销售行为的缩水

变味，虽说“吹牛”不上税，但也并非没有代价。

不较真，诚信日百的金字招牌就会褪色。

公司深知诚信的重要性，三十多年来讲诚信重信誉，在广大民众心中留下了深刻的印象。我们牢记“诚信招天下客，誉从信中来”的古训，用实际行动将“诚信日百，不满意就退货”传遍大街小巷，妇孺皆知。而让消费者不满意甚至远离绝不是我们“以顾客经营为中心”的方向，让顾客对诚信日百的金字招牌产生怀疑更是企业不能接受的。

人无信不立，业无信不兴。当前正处于加快社会信用体系建设时期，“让失信者寸步难行，让守信者一路畅通”已经成为共识。诚信是有价值的，是一个企业宝贵的财富。我们应当在营销时讲诚心，在经营上重信誉，在服务中凸显诚信。认真分析和挖掘顾客消费需求，通过更加高效快速的运营，和团队的团结奉献，满足顾客物质和精神需求，促进企业的发展，用一言一行、一举一动，来擦亮“诚信日百”这块闪闪的金字招牌。

“诚信者，天下之结也。”让我们继续崇尚诚信，坚守诚信。



莫让沟通成摆设

威海福岛店 王仁芳

4月28日，门店在验收蔬果时发现油桃订单20公斤，实际到货61.5公斤，同时，当日苦菊、生菜也配送到店，而这些因有库存或销售较差当日并未要货。门店管理人员就订单差异问题，专门与配送人员沟通，要求配货数量如有变动及时沟通门店。无独有偶，事隔几天后又一生菜出现差异，门店要货订单数量为2公斤，实际到货5.5公斤，当日销售2.72公斤，导致商品剩余出现损耗。

此事首先看出，我们在商品管理方面还存在不小的漏洞。商品的库存及订单管理是商品管理的重中之重，每一商品的订单都是经过天气、库存、促销、陈列、人员、市场等因素的考量而确定的，订单数量要严格把控，特别是易损耗的商品，更应特别关注。如果订单不合理，就会造成库存不合理，商品损耗增加，就会影响门店的整体利润。

其次，类似情况也说明部门与部门之间的沟通存在一定程度的堵塞现象，商品促销的调整或商品数量的变化，部门之间应在第一时间内进行沟通交流，根据市场情况调整订单数量，更好的适应门店的实际情况，也更好的与公司统一步伐。

从事零售业的我们，重要的就是沟通，外部客户如此，内部客户亦是如此。有了良好的沟通做纽带，我们才能更紧密的团结在一起，克服阻碍，创造新的优秀业绩。



创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2016年5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	1
	新玛特购物中心五莲店	2
	萬德福嵐山店	-2
采 购 部	新玛特购物中心嵐山店	-1
	超市采购部文体课	1
	超市采购部粮油课	2
	超市采购部水产课	-2
	超市采购部季节性服饰课	-1

商业公司年度毛利完成比例排名

部 门	名 次	
营 销 部	日照店	1
	萬德福嵐山店	2
	萬德福莒县店	-2
	新玛特购物中心嵐山店	-1
采 购 部	超市采购部文体课	1
	超市采购部餐饮娱乐课	2
	百货招商部男鞋箱包类	-2
	超市采购部五金灯具课	-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。



三个月未撤掉的次品

四月，记者在萬德福嵐山店走访时，在洗涤用品货架旁发现了损坏的赠品旋转拖把。导购员说，拖把已经坏了一个多月了，现在购买商品已经没有赠品，这个赠品坏了所以就沒有人要，绑在货架上还没有撤走。

五月，记者再次来到萬德福嵐山店，路过该部位时，恰巧听到一位顾客询问：“买什么送拖把？”附近导购又向顾客解释活动已经结束。走近一看，拖把还在原地，桶里面放了不少垃圾。

活动结束后，赠品为什么不撤走？附近的导购又给出不知道这个赠品归谁管理的解释。

撤走一个赠品有多难？三个月了为何这个赠品依旧在原处？在离收银台不远的促销区，记者又发现了只剩一个轱辘的赠品手拉车，同样活动已经结束了，就剩这一个没人要的次品了。

“为什么不收起来？”“不是没地方放啊。”显然导购对我这个多管闲事的顾客有些不耐烦。说着，拿起小推车往促销笼下的柜子里放了放，没放进去，就依旧摆放在原处。

赠品视同商品管理，但这个损坏的赠品拖把已经放在卖场三个月了，却无人问津，甚至成了专属的“垃圾桶”。卖场员工以各种理由推脱，不禁让人疑惑，与一遍遍向顾客解释相比，把损坏的赠品收起来就这么难吗？

□ 本报记者 刘馨忆



让“孤儿”安全回家

常说“爱惜商品要像爱护自己的孩子一样。”因此，被顾客遗弃的商品有了自己的名字“孤儿”。在孤儿篮或货架上经常有这样的场景：沾染了洗洁精的毛巾，外包装蹭上了酱油的香皂，已经变质的凉菜……它们或是外观、包装受损，或是腐败变质。

散架选购，开放性较强，顾客选好商品又放弃购买并随意放置的情况非常多，孤儿商品散落在超市的角角落落。为了让其及时归位，各部门排班回收，然而总有一些不和谐的因素出现，孤儿商品没有分类存放，相互混杂在一起就容易使商品受损；孤儿商品收取的不够及时和全面，总有“漏网之鱼”；员工收取过程中“自扫门前雪”，对于不是本部位的商品置之不理。种种原因导致孤儿商品不能再次销售，造成损耗。

解决这一问题，我们要在孤儿商品存放区域设置分类标识，方便顾客放置，减少商品混合存放。同时，重视孤儿商品的拾取与归还，人人都要尽“举手之劳”，将散落在货架上的孤儿商品及时回收，回收时要轻拿轻放。

近一段时间以来，商业公司各类大促不断，顾客购买热情随着天气升温，各个门店客流量加大。客流量的加大导致了孤儿商品的增加，而生鲜食品类商品在高温环境下更容易变质，这不仅需要我们增加回收孤儿商品的频率，更要对回收的食品类孤儿商品仔细鉴别，一旦发现变质要按照相关规定进行报废处理。

大家共同努力，让“孤儿”安全回家，减少损耗，为企业效益提升贡献自己的力量！

□ 日照店 郑培培 本报记者 丁玲

《日百文化》投稿
(2016年5月)

嵐山新玛特	40
莒县新玛特	24
莒县萬德福	19
五莲新玛特	16
日照店	13
嵐山萬德福	10
房产公司	6
多福山	2
超市采购部	2
督察部	1
新玛特广场	1
百货招商部	1
集团财务	1

《日百文化》采纳
(2016年5月)

部 门	采 纳
嵐山新玛特	10
莒县新玛特	5
莒县萬德福	4
嵐山萬德福	4
日照店	3
房产公司	1
多福山	1
督察部	1
百货招商部	1
人力资源中心	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、优秀作品、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》希望大家一道，共同打造交流展示的舞台，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

新亮点

小荷包 大肚量

5月19日开始，走在各门店收银台，随处可见“电子零钱包升级啦，小荷包，大肚量，1元变5元，去掉小硬币的烦恼。由原来只能存1元，现在能存5元，欢迎您使用电子零钱包”的宣传标语。企划中心在信息部的协助下对会员卡电子零钱包进行升级，升级后的零钱包，从之前的可以储值一元提升到储值五元。方便了顾客购物，让会员卡的价值得到了提升。

记者从企划中心了解到“加强会员管理”的理念在经营活动中的体现日渐突出，商业公司推出的系列针对会员顾客的促销活动和服性举措，都让人感受到会员尊享的便捷与实惠。其中会员卡办理程序的简化、四月会员商品、五月会员特惠套餐到会员卡零钱包升级等

巧用小发明

在新玛特购物中心五莲店，记者偶遇了正在搬运会场的督察人员，几名员工各推几张桌子缓缓的向前走着。记者不禁好奇起来，并没有看到小推车，桌子是如何移动的？再仔细一看，原来桌子底下有一个带轮子的铁架子，桌子就是靠它来往前“走”的。

门店经常需要搬运会场的桌子，每次搬运搬上搬下，既费时费力，又给桌子造成了一定的磨损，长期下来其寿命将大大缩短。“电工班用几根废弃的钢管焊接了这种带轮子的铁架子，再也不用肩扛手抬，一次能搬运好几张桌子，效率大大提高了，对桌子的磨损也减少



了。”铁架子还可以折叠，收纳很方便。这次的小发明得到了大家的一致认可。

这并不是电工班的第一个小发明。在洗手间的洗手盆内有一种类似网兜的小装置，严丝合缝的扣在下水口上。“这也是门店电工班的杰作。”提起这个小网兜门店办公室主任魏华不禁夸赞了起来。

以前门店洗手盆下水道经常被堵住，通一次下水道的费用大约在五十元左右，一年下来也是一笔不小的支出。发现问题以后，电工班开动脑筋，先用废弃的纱网对下水道口进行覆盖，然而结果不尽如人意，纱网一旦移动就起不到应有的作用。再次集思广益，这才制作出了网兜，改良后的网兜大大降低了下水道拥堵的频率。“自从使用了这个网兜后下水道很长时间都没有堵过了，一年下来能节省一笔不小的费用。”

针对工作中出现的问题，开动脑筋，充分发挥聪明才智，积极动手，用智慧与劳动解决问题，提高工作效率，节约资金，是对“紧箍挖潜 务实 突破”的认真践行，人人都需要发挥这种精神。

□ 本报记者 丁玲

“以顾客经营为中心”又出新招

“咦，这是什么？”一个孩子好奇的抬起头问奶奶手中拿的是什么宝贝。

奶奶低下头解释道：“这是萬德福专门为我们老年人准备的放大镜。”

“放大镜？放大镜是干什么的呀？”孩子听不明白。

奶奶耐心的继续解答孙子的疑问：“因为奶奶年纪大了，眼睛花了，买东西时看不清说明书、价格、生产日期等，虽然卖东西的阿姨会给我们介绍，但我们还是忍不住想自己看清楚，所以萬德福的阿姨们就特意准备了这个放大镜，通过这个放大镜我们就可以看清楚了，你看，萬德福的阿姨考虑的可真周到！”

听着祖孙俩的对话，望着他们拿着放大镜选

择商品，我们会心的笑了。

是呀，一个小小的放大镜，就为老年顾客解决了购物中存在的一个小难题，也拉近了顾客与我们的距离，获得了顾客的好感，温馨的感觉也随着放大镜的使用融入了顾客的心田。

“以顾客经营为中心”的理念自推出以来，门店根据实际情况制定了详细的实施计划及保障措施，一项项具体计划的落地，不但温暖了顾客，也让顾客感受到了我们的真诚，更加强了顾客对我们的信赖。

在以后的工作中，我们仍然会根据顾客需求的不不断变化与提升，继续以顾客为本开展各项活动与服务，让“以顾客经营为中心”的理念不断落实。

□ 萬德福

莒县店 王霞 通讯员



双赢理念连接你我

“我们花钱在这儿做，不需要你们指手画脚。”“如果非要这样，我们大不了撤柜！”“你们说了没用，我找采购谈。”“又不是你们给发工资，凭什么管我……”在日常管理中经常听到类似话语，这反映出了与供应商、导购员的沟通存在问题。转变供应商观念，实现有效沟通，同时增加团队凝聚力和向心力，成为了衡量卖场管理者的重要标杆。那么，如何解决供应商管理上的矛盾及冲突？这其中又有什么诀窍？

其实，不管是供应商还是厂商导购人员和我们的最终目的是一样的——达到更高的销售目标，实现盈利。只要抓住了这点，也就抓住了有效沟通的法宝。

首先，日常管理中要时刻注意倾听导购的心声，以身作则践行公司的企业文化和方针政策。加强员工思想建设，通过各种培训和团体活动增加员工的团队荣誉感和主人翁意识，引导他们树立正确的思想观念。导购人员在公司和供应商中间发挥着桥梁的作用，很多信息通过他们进行间接的传达，优秀的员工往往能促进两者关系的良性发展，起到凝固剂的作用。但是很多时候，尤其是对于新员工来说，对公司理念学习不深入，文化理解不透悟，比较容易进入误区，那就是我的工资是厂家发放的，我是供应商的代言人，发生利益冲突时就该站在供应商这边。针对这种情况，我们必须坚定地表明一点，那就是供应商和我们的最终目的是一样的，从这方面进行解读，服从公司管理也就是对供应商负责。

其次，与供应商沟通时要注意换位思考。与供应商沟通无效，其中一个重要原因是让供应商产生了其利益被忽视的错觉。出现这一问题，除了部分管理者在沟通技巧方面的欠缺，更多的是信息传递不到位。比如洽谈一个大型促销活动，只是简单地表达需要供应商配合进行相应的折扣或者让利，忽视了对供应商来说有什么好处。其实每一次促销，公司都需要投入费用鼓励供应商积极参与，而供应商也需要让利来配合活动，不管怎样，双方最终的方向是一致的，那就是实现盈利。

第三，在与供应商沟通时，管理者应该扮演怎样的角色，是打成一片的利益共同体？还是你热我冷的对立者？都不是，作为公司的一员，首先要明确自己的立场和身份，让供应商知道你是作为公司的一员与他们沟通，秉承公司规章制度，最大可能的争取双方利益，不是和某个供应商捆绑在一起，更不是直接站在他们的对立面，势同水火。这样在沟通时他们才能坦诚布公，打消顾虑，同时在协调供应商关系，尤其是同品类竞争者之间关系时，也能得心应手。

总之和供应商沟通是一个长期的过程，但是只要秉承双赢的理念，必会守得云开见月明。

□ 莒县新玛特 何庆杰

管理心得

言传身教是最好的培训

“培训”是公司内每一位员工最熟悉的词语，但每当提到培训都会首先想到商学院、主管早例会、每月固定的培训课程，很少会有人想到，每天主管与下属交流的每一件事、每一项工作安排，甚至每一句话，都是对其的辅导，也就是我们俗称的“言传身教”。

市北依河园项目的建设因种种原因一度陷入停顿，2016年年会刚刚结束，房产公司总经理范宏就带领我们一班人马踏上“清障”之路，大有不达目的誓不罢休的阵仗。期间我们往返于日照、五莲、市北等各个政府职能部门，没有时间坐下开会、讨论、安排工作，范总就在车上对各部门进行调度、安排。相关部门该如何与之沟通交流，营销部门该如何拓客、什么时候该进行逼单等等，范总进行了实战技巧指导。

就说这次市北项目相关手续的办理，按政府部门的常规工作规律至少需要七个月才能办理完，时间就是效益，范总指导我们不光要自己打破常规，还要让政府部门也为我们打破常规，必须在五一前将这些手续跑完，否则我们将失去五一销售黄金季。

不管在车上、工地上，还是政府部门里，范总用他的实际行动和言传身教让我们在不到两个月的时间里完成了市北一期所有手续的办理，并成功开展了两场销售暖场活动，销售房源10余套，这是房产进入低谷以来销售房源最多的活动，效果显著。

范总跟我们最常说的一句话就是“凡事要先行一步，工程部门要先行政府部门一步，营销部门要先行工程部门一步，要打破常规思维和工作方式”。正是这种不厌其烦的说教和亲身示范才使得我们在短时间内看到了战果。

作为管理者要知道他们的时间该用在什么地方，该如何善用这些有限的时间，并让它发挥最大的作用，管理者更应该懂得重视工作贡献度，要为成果而工作，当你拥有这些正能量之后，你的一言一行对下属而言就是最好的培训。

□ 房产公司 李伟

养老金的计算方法



基本养老金即大家口中所称的养老金、退休金、退休工资，由基础养老金和个人帐户养老金两部分组成，实行个人帐户之前(日照地区为1994年1月1日前)参加工作的职工，另外包括过渡性养老金。由于其之前的工作年限没有实行个人帐户，则退休时的个人帐户储存额中没能体现这段年限的劳动贡献情况，过渡性养老金就解决了这一没有个人帐户年限的养老金问题。

退休时的基础养老金月标准以当地上年度在岗职工月平均工资和本人指数化月平均缴费工资的平均值为基数，缴费每满1年发给1%。个人帐户养老金月标准为个人帐户储存额除以相应的计发月数，另外日照市现行的养老待遇中发放地方补贴25元。具体计算公式如下：

1、基础养老金=(上年省在岗职工平均工资+上年省在岗职工平均工资×平均缴费指数)÷2×缴费年限×1%

注：本人缴费指数为本人缴费工资除以当年在岗职工平均工资，平均缴费指数为每年指数平均。

2、过渡性养老金=指数化月平均工资×建帐户前缴费年限×过渡系数

注：指数化月平均工资为本人平均缴费工资指数乘以退休时上年度在岗职工月平均工资。

日照市现行过渡系数为1.3%。

3、个人帐户养老金=退休时个人帐户储存额/退休年龄相对应的计发月数

注：计发月数对照表(见表一)。

例如：职工李某，为一名基层岗位员工，1965年1月出生，1981年8月参加工作，2015年1月退休，缴费年限为33.5年(其中建立个人帐户前的缴费年限为15.17年)，个人帐户储存额为25136.07元，每年缴费情

况如下(见表二)，计算其退休金。

1、基础养老金=(上年省在岗职工平均工资+上年省在岗职工平均工资×平均缴费指数)÷2×缴费年限×1%=[(52460÷12)+(52460÷12)×0.7017]÷2×33.5×1%=1246.08。

2、因李某1981年8月参加工作，在建立个人帐户时间1994年1月1日前，故需计算过渡性养老金。过渡性养老金=指数化月平均工资×建帐户前缴费年限×过渡系数=[(0.7017×(52460÷12))]×15.17×1.3%=604.96。

3、个人帐户养老金=退休时个人帐户储存额÷退休年龄相对应的计发月数=25136.07÷195=128.9。

4、地方补贴25元。

李某退休时的工资为1246.08+604.96+128.9+25=2004.94元。

由此可见，职工的基础养老金和个人帐户养老金，以及过渡性养老金与个人缴费年限和缴费额息息相关。

个人缴费时间越长、缴费越多，养老金水平就越高。

□ 人力资源中心李兆青整理推荐

表一：计发月数对照表

退休年龄	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
计发月数	233	230	226	223	220	216	212	208	204	199
退休年龄	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
计发月数	195	190	185	180	175	170	164	158	152	145
退休年龄	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69
计发月数	139	132	125	117	109	101	93	84	75	65
退休年龄	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-
计发月数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

表二：个人账户缴费情况

缴费年限	月数	缴费工资	省社平	指数
1994	12	2304.72	3149	0.7319
1995	12	5333.28	4338	1.2293
1996	12	5372.7	5145	1.0442
1997	12	4559.81	5809	0.7850
1998	12	5074.81	6241	0.8131
1999	12	5670	6372	0.8898
2000	12	5854.6	6997	0.8367
2001	12	6303	7976	0.7902
2002	12	6432	9000	0.7147
2003	12	6606	10199	0.6477
2004	12	7326	11388	0.6433
2005	12	8365.5	13097	0.6387
2006	12	9154.5	15530	0.5895
2007	12	10612.4	19228	0.5519
2008	12	12801	22844	0.5604
2009	12	14950	26404	0.5662
2010	12	16988	29688	0.5722
2011	12	19222	33729	0.5699
2012	12	21730	37992	0.5720
2013	12	24403	42572	0.5732
2014	12	27326	47652	0.5734
2015	1	2383	52460	0.5451
		平均缴费指数		0.7017

展现日百风采 凝聚发展合力

日百集团2016年春季职工运动会圆满落幕



本报讯 又是一年激情五月，草长莺飞，5月27、28日，日百集团2016年春季职工运动会在市游泳馆、日照职业技术学院隆重举行。来自集团职能、商业公司、广大供应商伙伴的11支代表队，400多名运动员参加了本次运动会，北京奥明律师事务所的篮球队参加了篮球比赛。本次运动会分为田径、球类、游泳、趣味等6个大项，34个小项。

27日上午，游泳比赛率先开赛，运动健儿们在水池中展开了激烈的比拼。纵身一跃，水花飞溅，运动健儿们矫健的身姿在水中游动自如，尽显游泳运动之美。

28日，天公作美，天气微凉。早上8点30分，伴随着激昂的《运动员进行曲》，11支代表队迈着有力的步伐，喊着响亮的口号有序入场，充分展现了日百集团团结向上的精神面貌和顽强拼搏的昂扬斗志。鲜艳的红旗高高飘扬，运动健儿们信心满满。

集团行政总监、工会主席刘新权主持了运动会开幕式。随后集团副总裁路宜志为开幕式致辞，指出此次职工运动会是一次展示日百人风采的盛会，也是一次凝聚日百人智慧和力量的盛会。希望全体运动员能以高昂的斗志和顽强拼搏的精神，积极参赛，裁判员公平公正，工作人员热情服务，让赛场成为员工情感互通的场所。

跑道上，运动健儿们如风驰电掣般疾驰而去，短程赛跑中速度与激情迸发，长跑中挥汗如雨，咬牙坚持。径赛场上，高高跃起，沙土飞扬中身姿如雄鹰般轻盈。球场上，羽毛球、乒乓球、篮球在观众们的呐喊声中飞舞跳跃。趣味比赛中，笑声连连，叫好声不断。经过一天的激烈对抗，本次运动会共产生187枚金银铜牌，取得了圆满成功。

更快更高更强，运动健儿们坚守“友谊第一，比赛第二”的原则，赛出了水平，赛出了风格，既展现了日百人健康强壮的体魄，又赛出了日百人诚信、求是、自强的核心价值观与精诚团结的企业精神。我们要以此为契机，把良好的竞技精神转化为爱岗敬业的巨大动力，凝聚成攻坚克难、推进发展的强大合力，为实现公司跨越式发展，共铸百年日百梦而努力奋斗。

□ 本报记者 丁玲



集团春季运动会在激情中圆满落幕，然而，催人奋进的体育精神却永远不会落幕。

体育场上的一跑一跳，一举手一投足，一次奋力冲刺，一次咬牙坚持，展现了运动美，更体现了运动的拼搏精神。

拼搏，不只是在运动场上。

以运动之名，让激情燃烧。冲刺，进攻，防守，运动场上激情迸发，活力四射，公司发展更是需要这种激情，它是我们一切创造活动和工作的动力。激情常在，才能以原有的成绩为基础，以现在的工作为出发点，取得新的成就。

以运动之名，凝聚起团队合力。

赛场上荣誉的取得离不开团队默契配合，亲密合作。独木不成林，公司经营发展同样需要全体干部员工的精诚团结。效益的取得，需要前勤、后勤的分工协作，干部、员工的紧密联系，需要营销、采购、企划、财务等各个部门的相互配合。

以运动之名，炼成对信念的坚守。运动场上，运动员们不到终点不罢休，不到最后一刻不放弃任何一次进攻机会。不抛弃，不放弃，任何时候都需要咬定青山不放松的精神。尽管当前市场环境严峻，我们全体日百人仍然坚守着共筑百年日百梦的信念，一步一个脚印，稳扎稳打，不断取得新的成绩。

焕季大促，品牌众筹，33周年预售，一次次经营活动中广大干部员工以公司效益为出发点，立足岗位，攻坚克难，奋勇争先，实现了一个又一个骄人的业绩。

2016年会上董事长提出的“以顾客经营为中心”更是对“不满意就退货”的顾客服务承诺的升华，是对顾客至上理念的坚持。不忘初心，方得始终，对经营理念与企业精神的坚守是奔向百年日百梦的助推器。

更快更高更强，以运动之名，让激情燃烧，凝聚起精诚团结的企业精神，坚持百年日百梦的伟大信念，为日百之壮大而拼搏！

拼搏
以运动之名





本版摄影：刘祥波、马晓东、张玮丽、孙媛媛、周凤霞、胡洋、石洪政、刘馨忆、丁玲

记录运动的精彩 诠释拼搏的魅力

——日百集团2016年春季职工运动会掠影

用文字记录历史，用照片镌刻记忆。
 赛场上健儿们奋勇争先，顽强拼搏，一幕幕场景让人动容，令人感动。精彩转瞬即逝，观众们架起相机，拿出手机，纷纷记录下瞬间的精彩。运动会结束了，运动会上的精彩瞬间被完整的记录下来。举手、投足、呐喊，那一刻的场景在光影闪烁中被烙印。
 翻看这些珍贵的照片，依然能够感受到运动的激情与拼搏的斗志扑面而来。乒乓球、羽毛球依然在飞舞跳跃，运动健儿们流淌的汗水依然闪耀着耀眼的光芒，伙伴们的加油呐喊声依然振奋人心。时光流逝，运动的身姿长存，拼搏的精神不朽。
 运动场上拼搏的场景催人奋进，而对这些场景的记录是对体育精神、企业文化最大的认同。未来，拼搏进取的体育精神与自强不息的企业文化会激励着我们乘风破浪，直济沧海！

2016年春季职工运动会排名榜

排名	代表队
1	日照店
2	新玛特购物中心莒县店
3	集团总部
4	新玛特购物中心广场
5	高德福莒县店
6	商业公司职能
7	新玛特购物中心五莲店
8	商业公司采购
9	高德福岚山店
10	供应商
11	新玛特购物中心岚山店

2016年春季职工运动会成绩

项目	冠军	亚军	季军
男子100m	刘洋(莒县新玛特)	张文旭(供应商)	张敬杰(莒县新玛特)
女子100m	陈文杰(岚山高德福)	郑晓婧(日照店)	牟京涛(日照店)
男子400m	马克文(日照店)	谷玉龙(莒县新玛特)	王宝峰(莒县高德福)
女子400m	刘晓玲(莒县高德福)	吕超(日照店)	刘黎(岚山高德福)
男子1500m	姚玉栋(莒县高德福)	郑大伟(日照店)	徐玉山(岚山高德福)
女子1500m	刘晓玲(莒县高德福)	胡顺娟(岚山高德福)	王一涵(岚山新玛特)
男子3000m	薛俊虎(采购部)	刘洋(莒县新玛特)	白晓东(日照店)
女子3000m	刘晓玲(莒县高德福)	窦小雨(日照店)	时佳蕾(日照店)
男子4*100m	莒县新玛特	莒县高德福	采购部
女子4*100m	日照店	五莲新玛特	岚山高德福
男子50m	陈祥平(莒县新玛特)	牟刚(日照店)	马宗臣(集团总部)
女子50m	孙开荣(日照店)	李佳润(新玛特广场)	刘玉文(日照店)
男子100m	马宗臣(集团总部)	陈洪军(新玛特广场)	闫明明(五莲新玛特)
男子200m	牟刚(日照店)	杜明欣(五莲新玛特)	郭青(日照店)
男子4*100m	领导班子	后勤职能	莒县新玛特
男子铅球	牟现军(商业职能)	刘军(日照店)	刘明健(五莲新玛特)
女子铅球	秦酒艳(新玛特广场)	孔丽丽(日照店)	杨雪(日照店)
男子跳远	王宝峰(莒县高德福)	刘培杰(日照店)	张辉(日照店)
女子跳远	冯展梅(五莲新玛特)	贺娜(日照店)	安芹(新玛特广场)、郑晓婧(日照店)
乒乓球男子团体	莒县新玛特	采购部	商业职能
乒乓球男子单打	张印(供应商)	史国梁(莒县新玛特)	山永峰(采购部)
乒乓球女子团体	集团总部	商业职能	五莲新玛特
乒乓球女子单打	李海霞(五莲新玛特)	李兆青(集团总部)	蔡明明(莒县高德福)
羽毛球男子团体	集团总部	新玛特广场	商业职能
羽毛球男子单打	董书明(集团总部)	杨文峰(新玛特广场)	马成森(日照店)
羽毛球女子团体	集团总部	新玛特广场	五莲新玛特
羽毛球女子单打	刘云霞(集团总部)	李兆青(集团总部)	钟玉芳(日照店)
篮球	集团总部	莒县高德福、莒县新玛特	北京安明律师事务所
踢毽子	王霞(五莲新玛特)	李春彩(五莲新玛特)	王玉华(新玛特广场)
自行车慢骑	秦强(莒县新玛特)	常德林(岚山高德福)	徐茂鹏(采购部)
跳绳	张宝霞(日照店)	宋艳(新玛特广场)	许明清(日照店)
瞎子敲锣	陈文杰(岚山高德福)	徐茂鹏(采购部)	任晓飞(莒县新玛特)
背夹球	商业职能	采购部	日照店
飞镖	顾宁波(新玛特广场)	任晓飞(莒县新玛特)	刘军(日照店)





日百 因拼搏而前行

运动会

The Games of RiBai

2016年春季职工运动会拉开了帷幕。

嘹亮的《运动员进行曲》划破了日照职业技术学院寂静的上空，也拉开了日百运动会的序幕。各个代表队列着整齐的方阵英姿飒爽，喊着口号整齐划一的走过主席台。日百军乐队铿锵有力，啦啦队的舞姿优美动人。

到场的每个人都是运动场上跳动的符号，都在拼搏属于自己的精彩瞬间！所有运动员都发扬了顽强拼搏的精神，竭尽全力投入比赛，一幕幕动人的场景，一个个飒爽英姿，一排排矫健的步伐，一双双不服输的眼眸，还有冲向终点时抛下的汗珠，纵身跃起时划出的优美弧线，紧张的观众，忙碌的裁判，百灵鸟一样的播音员，让人心跳的枪声，沸腾的呐喊……展现了一道道属于日百人的靓丽风景线。

运动会期间，在集团良好氛围的熏陶以及团结进取、奋勇争先的激昂斗志的鼓舞下，身着绿色运动服的日照店全体参赛人员凝心聚力，展现出了良好的精神风貌和强大的竞争力，取得了总体第一名的好成绩。

这份成绩来之不易，从运动会报名开始，日照店的参赛员工在店总经理成山岗和办公室主任马成森的带领安排下，紧张的进行赛前训练。寻找场地，安排领队，准备设备，细致入微、分工明确、考虑周到。参赛选手们更是在魔鬼训练中洒下了辛

勤的汗水。但是当训练遇到33周年庆典活动，刚搭建起来的乒乓球、羽毛球场地让步给了堆积如山的自行车，变成了自行车车库，参赛选手们充当了自行车组装机，使得“疯狂72小时”促销活动没有受到影响，顺利进行着。恰好遇到店庆，选手们只能在不耽误正常工作的前提下，利用一切业余时间进行训练，克服没有场地没有设备的不利条件，争分夺秒，想方设法的做了大量的准备工作。

背夹球小组和踢毽子小组的美女们每天早上很早就到北广场集合，在收银部曾庆庆经理的指导下进行联系。尤其是背夹球，训练了一遍又一遍，往返了一圈又一圈。脚步一致，同进同退，顾全大局，是这类比赛致胜的法宝。参赛的两组选手们终于克服了身高度型的差距和用力不协调的困难，练成了默契的搭档，并在运动会上取得了优异的成绩。

在田径赛场上，女子4*100米接力赛中，身着绿衣的日照店选手远远甩开对手，以绝对的优势杀人决赛。决赛中，在起跑不占优势的前提下，长腿健将李江玉经理在第二棒里发挥了至关重要的作用，领先于其他队的选手，之后的第三棒和第四棒保持住了领先地位。绿衣美女们终于不负众望，第一个冲过终点，取得冠军。

女子3000米比赛中，日照店的两名运动员双双进入前三名，获得亚军的庞晓雨步履轻松，一直

和获得季军时佳蕾并肩前行，只是在最后一圈发起了冲刺。但是时佳蕾刚开始起步，右腿就抽筋了，在奔跑的过程中她只好一直不停的捶打自己的腿，却始终没有停下来。在最后一圈体力已经透支了，但依然咬牙坚持着，没有给对手超越的机会。到达终点后时佳蕾虚脱的倒在了操场上，她的腿上大片的淤青跟绿色的运动服形成了鲜明的对比。

“不经历风雨，怎么见彩虹？没有人能随随便便成功。”正是他们奋力拼搏，顽强不屈，才赢得了名次，在这届运动会上赛出了属于日照店的精彩！属于日百人的精神风貌！

运动会在一片欢呼声中结束了。他们无论欢呼面对胜利，还是微笑面对失败，都光荣地完成了使命。他们用自己的实际行动，支撑起了日百的一片蓝天。

作为日百人，相信他们会把赛场上不服输、奋勇争先的作风发扬到日常工作中，在工作中取得更多的成绩，在生活中创造更多的美好，为公司的发展贡献自己的一份力量。

拼搏努力的过程是一笔宝贵的财富，奖牌的背后，我们看到的不仅仅是粒粒金星灿烂凝聚成的一片辉煌，更重要的是辉煌中爆发出的日百人的拼搏精神。

□日照店 王静

爱拼才会赢

站在3000米的跑道上，当发令枪响，我大步冲了出去。也许是前半程一直在前面浪费了太多体力，后半程已经明显感觉有些吃力。看着身后的运动员一个接一个从我身边超过去，心里着急却无奈迈不动腿。这是3000米最难的阶段，是一种力不从心的煎熬。伙伴们的加油声自始至终都在身边响起，我不是一个人在战斗，还有同事，战友，我必须咬牙坚持！比赛进入最后一圈，场上的运动员都已经筋疲力尽，而此时我距离第三名还有20米，内心告诉我，必须冲上去，要不然就再也没有机会了。咬紧牙关，拼劲全身力气迈开那早已跟灌了铅似的双腿，十米、八米、五米、两米，身后是伙伴们激情的呐喊。虽然只是一个季军，但至少我的汗水洒遍了四百米的跑道，也感受到了体育竞技带来的激情与喜悦，更收获了伙伴们的鼓励与支持，至少那一刻，我拼了。

□日照店 白晓东

赛出成绩，赛出进步

5月27日，游泳比赛准时开始，我参加的项目是男子4*100米接力赛。比赛哨声响起，我纵身一跃跳入泳池，以最快的速度在水中“奔驰”。由于体力透支，再返回途中已经精疲力竭，正当这时我看到前方的伙伴向我挥手示意，他们喊着加油并伸出手摆出迎接我的姿态，我顿时全身充满了力量，一鼓作气向终点冲刺。紧接着第二棒，第三棒，第四棒，我们拼尽全力，让自己离成功更进一步！

□莒县新玛特 蒋兴元

不起眼的跑龙套

在运动员激烈竞技，努力拼搏的同时，有一个伙伴不停的穿梭在运动场上。她一会儿跑到羽毛球球场，一会儿来到趣味运动会现场，一会儿又在田径赛场上出现，她就是负责联络沟通的李雪丽。

由于有的运动员参加多个比赛项目，为了互相不冲突，合理编排次序，她就这样来回奔波，几个来回下来，已经是气喘吁吁，大汗淋漓。“为前线做好服务是我的职责，加油！”

□岚山新玛特 魏玉顺

每一个人都是英雄

比赛开始不久，捷报频传，男子100米、400米、篮球进入决赛，男子乒乓球单打顺利晋级，女子乒乓球单打获得季军……

下午的决赛掀起了运动会的高潮。服饰部的小姑娘刘晓玲跑完100米稍作休整跑了1500米，然后是女子3000米！小小的身躯爆发出巨大的能量，三个冠军让这个姑娘成了最耀眼的明星。客服部的小姑娘段金鑫双膝摔伤，遗憾出局。还有很多像她这样的参赛健儿，虽然没有桂冠加身，但是只要努力了，每一个人都是我们的英雄！

□莒县新玛特 何庆杰

那一抹橙黄色

“岚新精英，敢闯敢拼，永不言败，放飞激情。”赛场上神采奕奕的橙黄色就是岚山新玛特的运动健儿们。

1500米的赛场上，王一涵体力透支，脚上有伤，还在坚持着。400米的赛场上，王田程就像一匹黑马冲在队伍前面。杨鹏刚刚参加完这个项目就匆匆的跑到下一个赛场，真是为他的体力捏了一把汗。背夹球比赛中我们马上就要到终点了，“啪”的一声，刘昌青摔倒了，队友们都来问有没有受伤，刘昌青嘴里却一直说着“没事没事”坚持着比赛。

比赛结束了，退场的时候我们的场地清理的很干净，几个“帅小伙”扛起矿泉水箱子，提着我们的装备，做起了服务兵。团结友爱，互帮互助的橙黄色，相信我们是最棒的。

□岚山新玛特 林春艳

运动精神永不磨灭 日百精神永不消退

来公司五年，每一次的运动会自己都是那么的幸运，可以亲临现场，可以感受日百这个大家庭带给自己的不同震撼与感动。

5月28日，日照职业技术学院，又一次精彩在这里上演，在呐喊声中，凝结激情，放飞希望。运动员们接受挑战，超越自我，他们获得一个又一个荣誉，打破一个又一个纪录，创造一个又一个奇迹，展示了自己的实力，展现了真我的风采，展现了日百人坚强拼搏的精神。请为所有的日百健儿们再一次骄傲的鼓掌。

运动会结束了，那些感动依然历历在目：冒雨进行选拔赛，只为把最合适的人放在最合适的位置；每天早上6:30分不见不散的坚持，只为在那红色的跑道上给自己、给门店一份交代；物料清单一遍又一遍的完善，只为给运动健儿们提供最好、最优的后勤保障；赛程冲突后一次又一次的沟通，只为给他们争取更多参与的机会；还有那对可爱的姐妹花，受伤后那含泪的一抱……

那些精神依然刻骨铭心：4*100米接力棒棒相传的默契；1500m跑道上，受伤却坚持跑完全程的刚强与；3000m跑道一圈又一圈的陪伴，赛后左帮右助热情的搀扶；篮球场上，不到最后不放弃任何一次进攻机会的坚持！一个个场景在眼前回放，团结协作，坚忍不拔，互帮互助，永不言弃，这是运动精神，这是日百精神，这更是让人热泪盈眶，永远铭记的奋发、向上的力量。这种力量催人奋进，让人进取。

运动场上的健儿们是我们的骄傲，运动场下身为日百人的他们又何尝不是日百前进的中坚力量。焕季大促、众筹、周年预售，他们用智慧与行动超额完成每一次任务，为每一次活动画上圆满的句号。困难面前，他们不气馁，不抱怨，为企业发展努力寻找新出路；成绩面前，他们不骄傲，不满足，再接再厉让业绩迈上新台阶。这就是我们的日百人，诚信、求是、自强的日百人！

运动会结束了，运动精神永不磨灭，日百精神永不消退。相信在这种精神与力量的支撑下，我们定能乘风破浪，直济沧海，共建一个更大、更好的日百！

□ 萬德福莒县店 董楠楠

除了拼搏的光辉 还有服务的靓丽

运动场上的冲刺、拼搏都是光辉的，而光辉的背后还有一道靓丽的风景——服务人员。

确保2016年春季职工运动会顺利举行，数百名服务者经过辛苦训练后整装待发，以最热情服务和最真诚的微笑迎接11支代表队。赛场内外，服务者忙碌的身影是本次运动会上最靓丽的风景线。

颁奖礼仪、护旗手、军乐队、裁判、拉拉队……齐聚本次运动会，入场引领、会场服务、护旗升旗、赛事执裁、助威喝彩……他们各司其职，确保运动会圆满举行。

一袭红裙的礼仪手持各代表队名牌，迈着轻盈的步伐，引领各代表队走过主席台，她们的情影给大家留下了深刻的印象。

挺拔的护旗志愿者高举国旗和会旗，踏着正步走过看台。激昂的国歌声响起，升旗手们将五星红旗升起，全场肃然起敬，庄严而安静的会场涌动着几百颗兴奋、激动的心。

运动会赛场上，随处可见秉公执法的裁判，他们穿梭于赛场中，一丝不苟地完成计时、监督、记录成绩等执裁工作。还有一群青春美丽、激情四射的啦啦队，热情洋溢的为运动员呐喊助威，将整个运动场变成了欢乐的海洋。

不能忘记的还有赛后在运动场上清理垃圾的人力资源部员工。在大家都欢呼时，她们却默默无闻的散落在赛场的各个角落清理卫生，为企业树立良好的形象。

一张张灿烂的笑脸，一句句暖心的话语，一次次热情的服务，处处彰显着“魅力”。服务者们用实际行动体现了作为一名日百人应有的责任与爱心，服务者们用真诚的笑容和真挚的服务，向社会展示了日百的人文风采。

□ 萬德福岚山店 通讯员 牟李





何子花：就是这样“较真儿”

从新玛特购物中心五莲店理货区的员工通道进入，只见入口处的墙上整整齐齐的悬挂着十几本一票通，翻开来看工工整整的记录着各个食品联营商户的进货名称、时间、数量，最后是质检员的验收确认签名，还真是“较真儿”。再往前是商品拒收区，几个纸箱整齐的排列在拒收处，纸箱内按照拒收商品的类别进行了仔细的划分。再看理货区，已经满满的摆放着十几栈板的商品，将人也藏在了里边。

“何姐，好久不见！”何子花闻声抬起头。“来了，屋里坐坐吧。”由于部门经理的提前沟通，何子花已经知晓了记者此行的目的。跟着何子花进入文员室，狭小的空间却是井井有条，各类单据分门别类的整齐存放着。打开档案柜，各个供应商的证件工整的存放在档案盒里，档案盒外边的供应商名称让人一目了然。

刚与何子花聊起这两年理货区的变化，还没等打开话匣子就有人来找单据，打印退货单，验收商品。接过导购员手中的订单，何子花打开纸箱开始验收商品。为了不影响正常工作，记者只好一边看着她工作，一边见缝插针的问上几句。

正在验收的是低温酸奶。何子花轻轻的拿起商品，仔细查看商品条码、各类标识与生产日期，对商品数量进行仔细核对。“这几袋酸奶日期过半，不能验收了。”这不何子花又开始“较真儿”了。

记者实在是不忍心打扰她，只得跟旁边的安全员和导购员聊了起来。“子花验货很认真，我们想抓她的稽核都抓不到。”“何姐验货又快又准确，总是能及时发现问题数量不对或存在问题的商品。”在质检文员的岗位上



何子花在工作

近四年了，何子花的“较真儿”大家有目共睹。记者还了解到卖场工作人员对何子花的“较真儿”是“爱恨交加”。因为卖场检查时，她总是能一眼发现问题，及时督促卖场对问题商品进行处理，避免因商品质量问题引起的顾客投诉，并按照相关规定开具整改单，纳入相关责任人的现场管理。

在与客服部经理赵颖超的交流中，记者终于更深入的了解了何子花。有一次何子花拒收了一批商品标签有更改痕迹的服装，引起了供应商的不满。供应商坚持说他们的商品在出厂时就是这样，在其他商场都没有被拒收过，何子花一直不为所动。多次被拒绝后，供应商一

屁股坐在了拒收商品区。面对这种场面，何子花从商品质量的专业知识出发，站在供应商的角度，对其进行耐心劝说。最终，她的“较真儿”让供应商认识到了问题所在。细微之处发现问题，并能坚持原则，像这样的例子不胜枚举。

何子花对业务的“较真儿”甚至走出了门店，走出了公司。2015年11月份省领导莅临五莲新玛特调研指导食品安全质量工作，何子花负责介绍相关工作，省领导对何子花的业务知识给予了高度赞扬，对门店的工作表示了肯定，“社会有这样的企业，企业有这样的员工，我们就放心了。”

班组历经多次人员变动，人力不足时何子花带头加班加点，保质保量的完成商品验收工作。“这没什么，干的就是这个工作。”说到这里，何子花只是一句话轻轻带过。

为了保证单据打印速度，她更是经常在业务不忙时练习盲打，近几次的业务技能大赛中她都取得了优异的成绩。商品验收原则一成不变，商品验收知识却随着国家法律法规更新，何子花在熟练掌握商品验收流程、知识的同时，通过各种渠道学习相关法律法规，及时对卖场商品进行检查，杜绝商品质量问题的出现。翻看何子花的笔记本，工工整整的记录着验收流程、注意事项，甚至是某一流程的操作方法也进行了记录。“把心放在工作上，熟能生巧，干的久了自然就熟练了。”较起真儿来真是连自己都不放过。

“较真儿”是对业务的极致追求，成就了一个业务能手，也助推了门店过硬的商品质量。

□ 本报记者 丁玲

我的“迷糊”老妈

母亲节，是献给母亲的节日。母亲，是人的嘴唇所能发出的最甜美的字眼，是意恐迟归的声声叮咛，是电话那头事无巨细的殷切关怀，是翘首盼儿归的踽踽背影。儿行千里母担忧，不管在何时何地，母亲对孩子的爱与牵挂从不停歇，你若安好，便是晴天。工作之余，闲暇之时，不妨常回家看看，母亲在等你。暂且放下手机，告别朋友圈，陪母亲聊家常，帮母亲做做家务。儿女的陪伴是母亲最大的幸福。

我的妈妈很勤快，很“迷糊”。上大学那会儿流行带褶皱的牛仔裤，爱美的我也买了一条。学校放假后就带回了家，我那勤快的老妈把我带回来的衣服都洗了，包括我的褶皱牛仔裤。“你是有多懒啊，裤子穿的皱成那样了也不知道洗一下，我给你熨了一下午才熨开！”听到老妈的抱怨我一下懵了，看到那整整齐齐的牛仔裤，真是欲哭无泪，谁让她是我的“迷糊”老妈呢。

刚上班那会儿，给我妹妹买了身太阳裙，白色的上衣，紫色的裙子，很浪漫的搭配。妹妹特别喜欢，因为是超短裙在学校没法穿，就放在家里，有一天想穿时却怎么也找不到了。她老人家振振有词的说：“裙子那么短，我还以为是你穿小的呢，让我送给你表妹了！”我和妹妹都傻眼了，这就是我们的“迷糊”老妈。

妈妈是个特别爱干净的人，宝宝还小时带着她回家小住，一会儿拉了，一会儿尿了，玩具也扔的到处都是，妈妈就跟在我们身后不停的收拾，不停的唠叨：“你一来我们家就像招土匪一样，快点走吧……”等我回到婆家，再给她打电话，她却不管了，打了好几遍，最后妹妹接起来，小心翼翼的跟我说：“老妈，你走了以后咱妈也不说话，收拾着东西就哭了，在屋里到现在也没出来……”

你是不是也有一位这样的妈妈呢？勤快又有点迷糊，有点口是心非，却有着一颗全心全意爱你的心……

□ 岚山新玛特 吕晓雁

买鞋的母亲

记得淡季大促期间的一天，店里搞特惠活动，我在CBA专柜帮忙销售，在人声鼎沸的商场里，顾客在柜台前来回穿梭，挑选着自己心仪的商品。

这时，一位特殊的顾客出现了，这是一位年近花甲的老人，她的眼神告诉我她不是为自己买鞋子。老人在鞋架前踌躇了很久，好像在做什么重要的决定。经过许久的认真挑选后，老人终于指着一款时髦好看的鞋子问起价格。

在和老人的交谈中得知，她的女儿再过几天就要结婚了，老人当然也想给孩子打扮的喜庆一点，于是给女儿筹办的婚礼中，鞋子便是其中的一部分，因为是去旅行结婚，便想给女儿买一双红色的运动鞋。对老人这样的年龄还在为女儿挑选婚鞋，我的心里不由得暖暖的，很感动。

挑好鞋子并说明价格后，我带着老人去收收银台交款。这时，让我惊讶的一幕出现了，老人从不起眼的塑料袋里拿出几叠钱，有十元、五元，甚至一元的纸币。那几叠钱因为老人长时间放在口袋里而变得皱皱巴巴，看到那皱了的钱，我突然感觉鼻子酸酸的……

在这个时刻，我对父母这个字眼有了更深的体会。送走老人，朝着父母家的方向望了望，想着今天是周末，辛苦的父母不知道此刻在做些什么，他们是不是也如此的惦记着我……

天下什么最大？父母恩情最大！一位平凡的母亲，一份小小的礼物，一件小小的事情，让我深深的感动着，惦念着，让我为有这样的机会，能如此深刻地理解这样的情感而感到高兴。

□ 岚山新玛特 钟云

妈妈的汗水 我的泪水

谈及妈妈，久久执笔却无法下笔。此时突然觉得所有的文辞都显得那么苍白无力，所有的言语都无法表达自己对妈妈的思念和愧疚。这一刻，一幕幕往事让我鼻尖酸涩，泪眼朦胧。妈妈的汗水，我的泪水。

5岁那年，妈妈在给家里的鸡刷青菜，我觉得好玩，请求妈妈让自己试试，但是妈妈担心伤到我，便不让我碰。调皮任性的我趁妈妈转身喂鸡时，偷偷的拿起刀，学着妈妈的样子抡起来就往左刺下去，由于年龄小，稳定性太差，菜刀直奔自己抓菜的手落下去。就在打伤时，妈妈刚好也转过身来，猛然间一只大手压住了我的左手，一股鲜血从妈妈的手背淌下来，时间静止了，空气也变得凝固，妈妈脸上大颗大颗的汗珠冒了出来，一切发生的那么突然，我惊呆了，吓的眼泪直流，不知所措……“淑英，你手没事吧？伤到没？”妈妈抓起我的手反复看着，我抽抽着猛摇头。“幸亏刀钝，你手劲小，要不我手就废了，没事儿只是破了点皮，以后千万别不听话玩刀了。”看到我没事儿，妈妈勉强微笑着，去找来纱布简单包扎了一下。虽然伤口不严重，但现在细细看，还是能够看到妈妈手背上的那一抹伤痕，刺痛着我的心。

妈妈的汗水，我的泪水。那一年，我要出嫁了，按照风俗女方要准备一整张大年糕，为了让我以后日子年年好，妈妈非要亲自磨面，自己做。一天的时间，三十多斤的糯米就这样在妈妈那患有静脉曲张的双腿一伸一屈中，一点一点地打磨出来，一勺一勺的堆积起来。虽是近腊月的天，妈妈却热的大汗淋漓，之后由于出汗太多，受了风寒，感冒卧床好几天。回想往事，如今的自己仍被妈妈如此牵挂，不觉愧疚的泪水涌上心头。

妈妈的汗水，我的泪水。如今，爸爸走了，身为女儿的我，却因为工作不能留在妈妈身边，只留下妈妈一个人在家守节寂寞，忍受病魔煎熬。妈妈老了，腰板再也挺不起来了，肌肉炎的折磨让她每走两步路，哪怕是翻身坐起来，都变得非常吃力。记得上次回家，天气还不错，便给妈妈洗头理发，在理发时，发现妈妈双手非常吃力的扶着大腿，额头上聚集的汗珠越来越多，我感觉到她累了，便要求歇会儿，但她怕一停下，自己更坚持不住，执意要求继续，我只好拿来毛巾帮妈妈边擦汗水边进行。看着那枯燥的白发，憔悴的身躯，我的心在流泪。

妈妈的汗水，我的泪水。妈妈，为了我们，为了这个家付出了太多太多，自己的身体却被拖垮，而她怕影响我们的工作，仍然在咬牙硬撑着，“没事儿，挺好的。”每每通话都会听到她安慰的话语，同时感觉到她虚弱的气力，无能的我只能在这电话的这头惭愧的流泪。

妈妈的汗水，我的泪水……是她的包容和爱，让我们长大，妈在，家就在，妈在哪，家就在哪……

□ 岚山新玛特 通讯员 王淑英

一线基层

一瓶柠檬水的启示

前几天中午，接到了快递员的电话，很奇怪，最近没网购啊，签收拆开竟然是手工制作的柠檬醋水。看到卡片上手写的问候语及饮用方法，感动许久，和客服员分享了事情的起因：去年秋季因为家里的房子装修，参加了日照的一次家装联合会，进去后对一款儿童床产生了兴趣，见我观看，导购员立即上前为我展示、解说，并一再承诺可以先交活动押金，后期不选的话也可以退掉，既然免除了我的后顾之忧，我便欣然的交上押金，留下手机号后离开了。

回来后不久，销售人员小刘就添加了我的微信，发了一些家具图片及产品介绍。大约半个月后接到了他的电话，热情的询问我：“姐，今天我们去岚山那边送货，去你家看一下，正好去给你做个设计吧？”我想了一下答应了。等她们来时，见到我便把手提的保温瓶交给了我，“姐是这样的，我打电话时听到你嗓子哑了，这是我亲自炖的梨汁，里面还添加了川贝，你快尝尝吧！”我愣住了，那一瞬间心底是满满的感动。之后小刘将设计方案发给我，因为房子不着急住，所以就一直没去选家具，但是对于小刘发放在朋友圈中的品牌最新动态、产品图片我总会去看一下。而小刘总会在适当的时间送上一条关心的问候语，让人不至于产生被销售的无奈。

□ 岚山新玛特 王桂芹



我的“老师”

转眼间，我已经加入日百这个大家庭6年多了，从最初的导购员一直到现在的管理者，一路走来离不开“老师”的帮助与教导。

说到这里“老师”，她就是百货部日化组主管陈蕾，大家都亲切的叫她陈姐。还记得我第一天到岚山新玛特时，陈姐还是名烟名酒组主管，她给我介绍名烟名酒的各位伙伴，并带我去仓库及各个专柜熟悉商品。我清楚的记得她当时说的一句话：“以后你就是我们组的一份子了，就像一家人一样，要互帮互助。”让我觉得非常温暖与激动，就在心里给自己打气，一定要好好干。

记得一次，陈姐到负一楼仓库去取货，当她取完货准备锁门走的时候，棚顶上的一根消防水管接口处突然断裂，水瞬间四处喷溅，眼看着门

□ 岚山新玛特 钟云

团结你做到了吗

公司三十三周年店庆，隆重推出周年庆典疯狂72小时活动，各个厂家积极踊跃参与其中，立白厂家也不甘示弱，特推出一款商品，促销力度之大，前所未有。

5月19日厂家大批量来货，由于立白导购是新进员工，对于地堆陈列基本不了解，下午交接班时柜组主管就安排人员帮助她陈列地堆，由于活动力度大，采购部规划了两个地堆进行陈列。活动单品是一个日化套餐，用一个收纳箱装着，导购员把货拉进来，我们就开始设计陈列，首先应该把底部基础打好，既要牢固又要美观，立白收纳箱很漂亮，陈列好了肯定很吸引人，我们边陈列边计算着地堆的尺寸。

化妆品区的伙伴刘俊玲、王玉、庄茂馨被吸引过来，一边帮忙一边向路过的顾客宣传活动商品。由于收纳箱盖子是白色的，上面有灰尘，伙伴们有的打水，有的拿抹布，把收纳箱擦了一遍，收纳箱立即焕然一新，好像在招呼顾客“快

□ 岚山新玛特 陈雪芹

助力三十三周年庆

团结就是力量

“团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬比钢还强……”8点10分，伙伴们伴随着振奋人心的歌曲进店，开始了一天紧张忙碌的工作，每个部门的早例会都有有条不紊的进行着，门店通过全员大会传达了公司33周年庆活动的具体实施方案，各部门领了任务，随后任务又被派发给每一位伙伴。部门总结以往的经验，在前台、总台等多个地方摆放了样品，吸引了很多顾客前来咨询。

面对任务，小伙伴们都不甘落后，总台班的王芹为了把我们的促销方案准确的传达给顾客，耐心接待好每一位前来咨询的顾客，嗓子都哑了，成交率是最高的。收银台的仲维敏和赵永霞放弃了下班时间，一直在顾客最多的人群里忙碌着，功夫不负有心人，她们在完成本职工作的同时超额完成了个人目标。但是她们还不满足，每当有顾客经过她们都要介绍33周年庆的促销活动，“我们部门整体还没有完成任务，多卖一套是一套啊，还有很多小伙伴没完成，要多帮助一下她们。”团结一心，其利断金，在所有伙伴的努力下，部门完成率遥遥领先。

当然，也有伙伴不理解，部门经理了解后在早例会上把成交的经验教给我们，适时的鼓励我们，带领我们利用早例会时间做游戏，让我们带着开心快乐的心情开始一天的工作。

相信所有伙伴拧成一股绳，一定会攻克一个又一个的难关，创造一个又一个的奇迹。

□ 萬德福岚山店 池永凤

超级大预售，我们在行动

五月，公司三十三周年庆，“疯狂72小时，超级大预售”的活动方案一经传达，我们蔬果组的大姐们就积极行动起来。刘克霞想到自己嫂子家的小孩正是学骑自行车的年龄，就第一时间给她打电话，以自行车为主打，将本次预售的活动细则耐心的讲给对方听，第二天她就来到门店购买了一套活动商品，还带来了一个邻居也购买了一套。短短的两天，刘克霞就在亲戚间销售了5套，成绩可喜！

丁娜在大预售上也不甘落后，亲戚朋友中打了一圈电话，家里有小孩子的被列为了重点宣传对象。

活动结束后，蔬果组员工更是利用微信朋友圈、叫卖器、卖场内的自行车样品、宣传单页进行现场宣传。很快，离销售目标越来越近，我们的宣传热情持续高涨。

□ 萬德福岚山店 苏兰兰

将放心交给顾客

值此三十三周年预售活动，自行车组装成为活动的首要工作，鉴于男同志较少，岚山新玛特店总经理盛祥娟召开中层会议，成立组车小组，认真学习安装视频，由张新伟、闫秀林、于文龙领队，安全部、电工班主攻，同时督察班、百货部、服饰部分派人员进行协助。

自5月12日组车工作全面开启，由于初次接触，自学安装，或者车头偏了，或者铃铛反了，或者刹车没调好……诸多问题出现了，每一次问题的出现，他们都互相探讨，共同解决，每一个环节他们都专心致志的对待，生怕出现一点失误和漏洞，每次走到组车现场都能看到他们专注的神情。在家从未拿钳拿钉的女同志们也都有条不紊的紧螺丝，上车灯，装车铃，车座……男同志则装前轮，调刹车，一会儿功夫，一辆漂亮的自行车便闪亮登场，现在每个人都是组车高手。

从不会到会，从不熟悉到熟练，从事倍功半到事半功倍，凭借着他们的专注，他们达到了专业的水平。他们专注于每一个细节，将放心交给顾客。

□ 岚山新玛特 通讯员 王淑英



在反思中提升

生活中最需要自我反思，倘若你在取得一点成绩之后自我反思一下，那么你将取得更多的成绩，可是自我反思往往是不容易做到的。

自我反思之后，最重要的是付诸行动去改正。如果感到自己平时待人比较苛刻，那么就要从现在开始做到和蔼可亲的对人。如果感到自己做事不能善始善终，虎头蛇尾，那么就要从现在开始脚踏实地的工作；如果感到自己自我约束力不行，那么从现在开始就要时刻克制自己，努力让自己成为一个好的带头人……

反思可以使我们认清目标，增添自信，明白对与错，成功与失败，目标与结尾，过程与成果……朋友，请自觉反思，做反思的主人！让反思成为习惯，为我们的工作积累经验。

学会反思，体验成长

所谓反思就是回首的过程，就是对走过的路、发生的事总结提炼，并形成改进计划，达到闭环管理的过程。

反思无处不在。日常如何正确进行反思，使自己更快的成长呢？商品称码打印错误，如何避免这个错误的发生？在称重中是否履行唱称四部曲？如何加强唱称四部曲的应用，从而规避这个错误？什么能引起顾客购买的兴趣？导购FAB介绍，哪一点打动了顾客？以后类似顾客如何接待，最终达成交易？

自班前三件事推出后，商场每天对前一天不足的方面，好的方面以及典型顾客，与员工进行交流，对出现的问题细致分析，抛出疑问：“为什么会出现这样的问题？”“如何避免此类事情的发生，应采取怎样有效的策略与措施？”对亮点部分，通过肯定、鼓励、表彰等多种方式进行有效推广，大家共同借鉴和学习，共同进步。全员明确工作的目标和方向，减少错误的重复，有了这双重合力，每一位员工就能很快进入正确角色状态并从中获益。通过反思提高了工作效率和服务水平。

让反思成为自愿。要主动发自内心的对工作中出现的问题再认识、再思考，并以此来总结经验教训，从而进一步避免问题的重复发生。每天睡前要给自己足够的时间和精力来静心思考和研究。



图为班前三件事

让反思成为习惯。万事开头难，一切需要坚持，直至成为习惯。就反思内容来说，作为一线销售人员可以是日常服务顾客时成交的成功经历或没有达成的不足之处，可以是商品陈列或商品知识的了解掌握，也可以是学到的新技能或创新想法。反思的层面也会由点至面，由现象深入

本质，由粗枝到细叶，逐渐细化，从而深入问题根源，达到举一反三的目的。反思方式更是多种多样，一是与同事交流，对自己的心得进行分享，在分享中进行总结；二是书写总结提炼，通过日记的形式总结一天的工作，记录自己所得。只要形成习惯，任何时候、任何地方、任何方式都能引发你对问题的思考，让你思所得，思所失，思所疑，思所创。

在反思中加强学习。要想让反思达到长期有效促进个人成长，提高个人水平和高度的目的，那就需要不断注入新知识，加强学习。可以通过走出去请进来的方法，借助网络、书本，或者向同事、领导虚心请教，达到解决问题的目的。

反思后，定目标制计划。在优势长处的基础上不断地改进、完善、推陈出新。针对不足重点分析，提出解决问题的方案，并付诸行动，促使自己在不断的反思中提高自我、发展自我，并将其转化为行动。

当我们具备反思意识，形成反思习惯，拥有反思方法，善于反思、有效反思，并且能够持之以恒，坚持不懈，相信任何一个问题都能在自己的努力下，不断克服，自己也在不断的成长。

学会反思，体验成长。从现在开始每天学一点、反思一点、落实一点、改进一点、成长一点，你将会成为不平凡的你。 □ 岚山新玛特 通讯员 王淑英

不断反思 不断提升

经验是一笔宝贵的财富，人生需要经验！面对工作中的失误，必须端正自己的态度，让自己拥有直接面对错误的勇气，反思自己的错误，在反思中提升！

做为莒县新玛特的一名理货员，我深知卖场经验对日常工作的影响是多么的巨大。顾客前来购买商品，如果你不积极主动，对待顾客没有耐心，工作懈怠，工作积极性不高，就会导致服务质量下降，从而使销售下滑。

记得有一次，我接待一个顾客，在询问其姓名的时候直接询问您叫什么，当时我的经理就在旁边，等顾客走后，她和我讲，你这样问顾客是很不礼貌的行为，当你要留会员信息的时候，应该问顾客您贵姓？听到她的教诲我很羞愧，也很自责。

我反思自己的言行，觉得自己给顾客留下了很坏的印象。从那以后，我开始规范自己的言行，学习销售用语、礼貌用语，希望能从对顾客的服务上提升自己的业务技能，提高自己的销售水平。在销售过程中，把自己最好的一面留给顾客，并且仔细倾听顾客讲话，适时的赞美一下顾客。顾客觉得自己得到了重视，也会很乐意消费，交易就达成了。

我始终相信，机会是留给有准备的人，不经历风雨怎能见彩虹？没有一次失败又怎能全面俯视自己？让我们握紧拳头，给自己打气，在反思中提升，在反思中一步一步走向成功吧！我坚信，只要我努力，总结经验，吸取教训，总有一天我们会破茧成蝶，绽放夺目的光彩！ □ 莒县新玛特 王晓玲

在反思中成长

自省是中华民族的传统美德，而传承至今，当世之人还有多少人能做到“自省”，甚至都不具备反思的能力，觉得自己没有反思的地方。自省是对自我的正确认识，当下的社会过于浮躁，不光是社会经济，更严重的是人的内心。

来公司四年，感触颇多。可能是自我的期望值太高，今年的我又年长了一岁，面对日益增长的生存成本，不禁感叹前途迢迢，思想包袱过重，导致今年才开始，整个人就缺乏坚定的信念，一定程度上削减了我的精气神。面对市场困境和部门的考核指标，作为招商人员的我需要一种淡定，这种淡定需要以招商人员强烈的使命感和成就感为前提，需要以过硬的业务能力和坚韧不拔的毅力作为支撑。排除万难，勇往直前。

招商人员最可贵的就是满腔的激情，对工作的激情可以传达积极的能量，招商人员的激情需要被激励，需要坚定奋斗的信念，需要有咬定青山不放松的执着。信念决定态度，态度决定行为，行为决定营销结果。

这次反思活动，让我及时的认识到了平常根本意识不到的问题，让我的心灵重新得到了释放，重新找回了自己！ □ 百货招商部 薛晓伟

在反思中提升

“你要想跑的更快，要先学会停下来。”这句话是说，在跑步中我们要学会停下来，这样可以对自身做全面彻底的调整，也可以积累更多的体力、技巧和方法，以更高的速度冲刺。跑步是这样，我们的工作又何尝不是如此呢？

每天在前台值班总有这样或那样的问题，一天我像往常一样在前台值班，有位大娘走过来，“闺女，你给我看看这个火腿肠是多少钱？我怎么感觉不太对劲啊？”

给顾客查看后发现该商品价格是13.9元/根，但是大娘购买的是买两个商品赠送一个大不锈钢盆的促销装，跟顾客进行解释后顾客表示理解并将商品带走，该事件圆满解决。可是过了没多久有位女顾客怒气冲冲的走过来：“总服务台在哪里？我要投诉，你们这不是价格欺骗吗？你们价签上明明标注着是8.5元这一包，为什么交款的时候就变成了17元，幸亏我看了发票，要不然都不知道我多花了那么多钱。”

经过查看核实该顾客购买的酸奶同样为买二赠一的商品，卖场为了让商品看起来更美观且方便顾客提拿用包装袋将三个商品进行装袋后陈列，因为没有这种组合包装的码，价格签上标注的为单个商品的价格，虽然跟顾客一再进行解释，但该顾客仍然表示不满并要求退货。

这两位顾客走后，我陷入了沉思，我们做促销赠送礼品的目的是让顾客能够收到意外的惊喜，提升顾客的满意度，但是从上面两个案例来看，却适得其反，第一位顾客在解释后仍然选择购买，但是也耽误了顾客的时间，第二位顾客在解释后仍然对我们表示不满，认为自己就是上当受骗了。那么如何避免这样的问题发生呢？卖场写

爆炸花？这样虽然可以避免，但是如果爆炸花移到了同样会有部分顾客看不到，让导购员进行提示？导购员不在卖场时怎么办？那么如何做才最有效呢？

有了，让收银员进行提示，只要是顾客购买买二赠一的商品就要对顾客进行提示该商品是买二赠一，如果顾客有异议可以及时解释，这样最直接也最有效的解决了顾客对赠送规则不了解结算后引发的顾客不满，同样也可以节省顾客的时间，提高顾客的满意度。

在工作中我们要善于反思总结，反思其实是一种学习能力，反思的过程就是学习的过程，如果我们能够不断的反思存在的问题，发现不足，进而作出调整，才能真正提升工作的有效性。 □ 莒德福莒县店 张立暖



常向后看看

当今社会，任何企业，任何个人，不会反省就不会成长，任何的成长和提升都是在反省中获得的，这一点我感触颇深。

作为一名普通的超市理货员，当我最初的工作热情消退以后，剩下的只有乏味、无聊和痛苦。但是我看见别的理货员工作热情很高，每天都很开心。为此我反省了一下自己，这么简单的工作我做到完美了吗？我犯过什么错误吗？于是我认真的列举了自己所犯的错误，一共列了七八条，诸如：拉拖车进卖场，忘记降车；盘点货品，有两张盘点卡未收；进内仓，没登记；顾客询问，不能正确解答……一个简



单的工作我竟然有这么多的错误，我对自己说：我做的还不够，我还需要更努力，加油！从那以后，我不再无所事事，主动“找事”，主动做事，工作效率和工作激情重新回来了。这些喜人的改变得益于我的自我反省。

同样的，一个企业的反省也尤为重要，拿我们门店来说，超市的品类、价格宽度；百货、服饰的陈列；家居的摆放……都值得反省。

我在上班时，记得有好几次顾客过来问我：“洗衣粉在哪？”“您好，在二楼，从前面电梯上去直走即到。”“这么远，不过去了。”这个事情值得反思，日化用品搬到一楼是不是能提高我们的客单价？还有百货、服饰的陈列是不是要定期淘汰滞销单品，定期上新品，向竞争对手学陈列？家居是不是要搞一些有意思的互动活动，吸引客流到四楼，不要让四楼成为负毛利区。所有的问题值得我们反思，反问，反省。

每一次的反省都有新的提升与感悟。也许现在的你正在阔步向前，但请停下匆匆的脚步。回首过去，反省自己，与自己进行一次深度的对话，使自身得到解脱，更好更快的向前走。

古人每日三省，我们每日一省足矣。日积月累的效果是惊人的，反省是一种时尚健康积极的生活态度，做到并非难事，秘诀就两个字：坚持。

愿各位愈反省，愈提升；愈快乐，愈成功。 □ 莒县新玛特 方传宝

员工视点

工作是美丽的

曾在《读者》上看到两页的影像作品，这些作品涉及到多个层次和行业的人员，展示了他们工作的热情和认真，全情投入工作的美丽身影：一幅是一名德国银发老太在专注制作面具的工作场景；一幅是印度的排污工人在地下井筒中用力托起一桶淤泥，让地面赤脚的女孩用铁钩提到地面的画面；一幅是五名越南布衣农妇带着斗笠，光着脚丫盘腿而坐，低着头用粗糙的手在织补渔网；还有一幅作品的名字叫《路中之舞》，葡萄牙的一名交警，在烈日下，带着斗笠、墨镜，在拥挤的车流中把交警的手势揉合到舞蹈中，这是怎样的一种对待工作的崇拜和敬仰，还有许许多多的身影，如凌晨急救的医生、整装待发的毛驴和主人……无论哪一个画面都折射出对工作认真负责的态度和他们全情投入工作热情以及对职业的敬重。

再回到自身工作上，公司为了拓展市场，从商品内购券的推行，到九阳众筹，再到公司三十三周年庆的大预售活动，在这过程中也涌现出很多优秀者，如年会店外销售能手朱红彩；在九阳众筹中，为努力达成销售目标，主动下乡跑市场，饥渴不提、疲惫不说，晚间带着辉煌战绩和成功喜悦而归的人们；还有三十三周年庆为满足顾客及时提取自行车，去和后勤电工学习安装程序，回来尝试，遇到问题再去请教，最终也学会了如何使用扳钳组装出牢固的安全车辆的女汉子，真可谓“世上无难事只怕有心人”！

反之，也有一些不和谐的声音，抱怨、牢骚满腹，抵触代替执行、旁观代替努力，谣言惑众代替了积极向上。但正气的力量永远压倒邪恶，拓展市场的决心和举措永远引领市场和行业的永远。一个个突破在实现，九阳众筹在日百取得了令人惊叹的销售业绩，这在全国小家电市场是一次地震，日百也一定会被众多的零售商及从事小家电的同仁们牢记。

“为自己工作，为公司尽责”这是公司文化，但也是我们自己工作的信条，无论我们走到哪里，无论我们在什么岗位，都应该抱着一种认认真真、扎扎实实的态度来对待工作，并逐步在工作中发现一种乐趣，体验到一种人生的价值。

工作是美丽的，工作愉快，人生便是天堂；工作痛苦，人生便是地狱。这份美丽源于这份工作的意义，也源于从事工作时心情的美丽和快乐。只有当你热爱所从事的工作，才能激发你工作的热情，并从中获得快乐。

也许你会说：农民在地里流汗，工人在车间流汗，他们根本不喜欢自己的职业，他们能够美丽吗？“是的，寻找喜欢的工作固然重要，但是，当你找不到喜欢的工作时，喜欢手中已有的工作才是重要的，在我们无从选择工作时，我们能够选择的就对待工作的态度，敬业、负责、勤劳扎实，具备了这些素质，平凡无奇的工作同样可以色彩纷呈，同样可以拥有美丽的人生。”

前苏联作家奥斯特洛夫斯基在《钢铁是怎样炼成的》前言中这样写道：“人的一生应该这样度过：回首往事，他不会因为虚度年华而悔恨，也不会因为卑庸庸俗而羞愧。”今天，我们已经远离了那个战火纷飞、硝烟弥漫的年代，我们并没有多少机会去实践那种“保尔”式的英雄气概和那种豪迈的革命激情。但是你愿意自己的年华被虚度吗？你愿意自己的人生庸俗吗？如果不愿意，那就让我们一起来工作着、努力着、奉献着，同时也美丽着吧！ □ 莒德福莒县店 杨石玲

“做完”or“做好”就是人生的差别

很多人都曾向我抱怨过：“我们老板每天都让我做这做那，而且很多事情都是重复的，烦都烦死了，您说我该怎么办啊？”每当这时，我就会反问他们：“那你有没有想过，除了基础的日常工作，老板为什么会让你反复去做同一件事呢？你在第一次执行时是不是哪里没有做好呢？老板是不是因为对之前的执行结果不满意，所以让你再做一次呢？”我发现，大部分人都回答不上来我的问题，因为他们“心虚”——只知道自己做完了很多，却不知道自己做怎么样。

法则1：纠正“差不多”心态，执行任何一项任务都要严格要求自己

纵观市场上的名牌企业，为什么他们的牌子百年屹立不倒，经久不衰？因为他们不但在产品品质上精益求精，对于人的管理也更加精益求精，他们从不允许自己的员工做事时总是一副“差不多”的心态。我曾去过一个知名的大企业，我发现他们每个员工手里都有一个比中华字典还厚的工作手册，光一项流程就有好几十页，这说明了什么？在这个竞争激烈的社会，要想做得出色，受到认可和欢迎，就必须严格要求自己，这也是把事情做好的保证，如果总是觉得“差一不二”就行了，那你将永远停留在“做完”那一步。

法则2：在执行中树立自己的品牌，既然做就要做好

在如今这个年代，人们对于一份工作的渴望，早已不再是谋生的工具那么简单，每个人都渴望在职业中闯出一片天地，业绩出色，有所作为。所以，很多人对于职业的情感都是神圣的，工作更多地成了一种精神支柱。既然如此，一次高效的执行不仅可以带给你一个圆满的成果，还能使你渐渐树立起自己的品牌，产生源源不断的工作动力。所以，既然做就做好，这样一来，你的整个工作流程就会变成一种良性循环，任务就会轻松一步到位地搞定。

法则3：对自己和结果负责，提高核心竞争力

执行的不好，说到底其实是一个人对自己和结果不负责任的表现，而这样的人在职场中是很难提升自己的竞争力的。因为竞争力的基础是执行力，执行不到位，甚至谬以千里，你之前描绘再好的蓝图也只是一张废纸，你交出来的最终结果对企业没有任何价值，不过是在浪费人力、物力、财力罢了。所以，身为企业员工，不要一味地背诵执行的重要性，更要在实际行动中把任务执行到位，对自己和结果负责，这样才能在“做完”的基础上“做好”，逐渐提高自己的核心竞争力。



人才难得

老板杰克到警察局报案：“有个流氓冒充我的推销员，在镇上赚了10万美元！这比我所有的雇员在客户身上赚到的钱还要多得多。你们一定要找到他！”

“我们会抓住他，把他关进监狱的！”

“关起来干什么？我要聘用他！”