

日百文化

RI BAI WEN HUA RB 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.ribagroup.com Email: ribqywhb@sina.com
2016年8月8日 星期一 丙申年七月初六 第8期(总第163期) 本期四版



积极培养和大力弘扬精益求精的工匠精神

集团开展“日百工匠”评选活动

本报讯 “西瓜刻画，形式多样，有卡通、生日蛋糕、节日、花卉、人物、婚礼等等，仅不到三个月的时间，柜组西瓜销售十万余斤。很多顾客慕名而来，雕刻的西瓜甚至被青岛游客买走，苏兰兰独特的创意成了岚山区的佳话，大家都叫她‘西瓜姐’。”

“2014年宋冲关活动中其所在的冲饮组勇夺销售冲关第一名。2013年-2015年连续三年，萬德福营县店圣元奶粉品牌始终保持日照区域销售业绩第一的纪录。2015年10月朱红彩荣获‘圣元奶粉全国优秀顾问’荣誉……”

“潘明就像一个多功能万用表，看似普通但每次都能精、快、准的测量出问题的所在。多年来，他时刻不离身，整天带着电工具巡查在卖场的每一个角落里。他凭借多年的经验，通过听、闻等多种手段，带领全班人员及早的排除了一次又一次的安全隐患，为门店的安全运营提供了保障。”

这些都是“日百工匠”评选活动中先进们的事迹。

今年“工匠精神”首次被写入政府工作报告。日照市也在全市范围内开展了“日照工匠”评选活动。

此活动得到了公司的重视，集团工会结合公司实际组织开展了寻找“日百工匠”活动。

“积极培养和挖掘在岗位中作出突出贡献的日百工匠，充分发挥日百工匠的示范带动作用，进一步提升职工岗位责任感、职业荣誉感、企业归属感和历史使命感，推动创造一流技术、一流服务和一流业绩。”在《关于开展寻找“日百工匠”活动的通知》中如是写到。

活动通知一经发出各部门便积极组织推选，推荐的员工有收银员、安全员、理货员、水电工等，涵盖全集团各个岗位。他们有的是美发达人，有的是会员管理能手，有的是销售冠军……个个身怀绝技，体现了岗位特色。

“本着具有工艺专长、积极参与创新成果和业务课题研发、掌握高超技能、善于传授技能、在员工之间有着较大影响力等原则，充分考量参选人员的典型性、钻研性和奉献精神，评选出符合我们企业文化的工匠员工。”评选委员之一集团办公室副主任邢景山说道。

经过多次讨论审核最终评审出申加丽等十名同志为“日百工匠”，并推荐彭子红、潘明两名员工参加“日照工匠”评选，另外还有十名同志获得“日百工匠”提名奖。随后，工会对获奖人员进行了表彰，并将在全公司范围内组织开展学习“日百工匠”优秀事迹的活动。

公司一直着力打造成长型组织，重视业务技能提升，颁发了《日百集团关于全员提升业务技能的意见》，各公司、部门纷纷组建业务课题研发项目、小组，打造人人重业务，钻研业务的良好学习氛围。今年，寻找“日百工匠”活动，既是响应国家号召的体现，也是用扎实过硬的业务技能，打造消费者满意的日百品牌的举措。

评选活动培养和发现了集团内部的技术人才，以评促学，发挥了先进典型示范激励作用。在今后的工作中要以工匠精神为导向，以工匠技能为标准，严格规范自身行为，提升业务技能，把工匠精神的内涵渗透到日常工作中的方方面面，为企业的发展和个人技能的提升打好基础。□本报记者 刘馨忆

高层论点

时代发展呼唤工匠精神 基业常青需要日百工匠

“木匠活儿容不得丝毫马虎，尺寸要精确到一分一毫，制作起来要细致到一刨一刀。十几年来新店开业，各店调整新制作的展柜图纸都可以找到”，这就是日百工匠彭子红。“日照店作为有着三十多年历史的老店难免存在一些设备老化、设施陈旧等问题，对于各个加工间使用电线的型号，插座使用多大功率，潘明更是如数家珍”。看到介绍日百工匠的事迹，不禁为公司有这样的优秀工匠而骄傲。

《说文》里记载：“匠，木工也。”今天作为文字的“匠”，早已从木工的本义演变为心思巧妙、技术精湛、造诣高深的代名词。一位作家说过，能将胡辣汤做得顾客盈门、生意红火，和能让火箭上天没有本质的区别。职业与职业没有高低贵贱的差别，但人与人却从来都有职业品质、专业精神的分殊。工匠精神厚植的企业，一定是一个气质雍容、活力涌流的企业。

工匠精神不是口号，它存在于每一个人身上，心中。长久以来，正是由于缺乏对精品的坚持、追求和积累，才让我们的个人成长之路崎岖坎坷，组织发展之途充满荆棘。这种缺乏也让持久创新变得异常艰难，更让基业常青成为凤毛麟角，所以，在资源日渐匮乏的后成长时代，重提工匠精神、重塑工匠精神，是生存、发展的必经之路。

很多人认为工匠的劳动是机械式重复的，其实工匠有着更深远的意义。他代表了一个时代的气质，坚定、踏实、精益求精。劳模不一定都成为工匠，但大多数工匠一定是劳模。

工匠精神并不是舶来品，大家都知道“庖丁解牛”的故事。厨师给梁惠王宰牛。他的手所接触的地方，肩膀所依靠的地方，脚所踩的地方，膝盖所顶的地方，哗哗作响，进刀时豁地，没有不和音律的。梁惠王问：“你解牛的技术怎么竟会高超到这种程度啊？”厨师回答说，他凭精神和牛的接触，而不用眼睛去看，依照牛体本来的构建，用很薄的刀刃插入有空隙的骨节。十九年了，他的刀刃还像刚从磨刀石上磨出来的一样锋利。

厨师还说，每当碰到筋骨交错很难下刀的地方，他就小心翼翼地提高注意力，视力集中到一点，动作缓慢下来，动起刀来非常轻，霍啦一声，牛的骨头和肉一下子就解开了。庖丁解牛的故事告诉人们一个道理，做任何事要做到心到、神到，就能达到登峰造极、出神入化的境界。

将一门技术掌握到炉火纯青绝非易事，但工匠精神的内涵远不限于此。有人说，“没有一流的心性，就没有一流的技术”。的确，倘若没有发自肺腑、专心如一的热爱，怎有废寝忘食、尽心竭力的付出；没有臻于至善、超今冠古的追求，怎有出类拔萃、巧夺天工的卓越；没有冰心一片、物我两忘的境界，怎有雷打不动、脚踏实地的淡定。

从赞叹工匠继而推崇工匠精神，见证社会对浮躁风气、短视心态的自我疗治，对美好器物、超凡品质的主动探寻。我们不必人人成为工匠，却可以人人成为工匠精神的践行者。

时代呼唤工匠精神，我们的时代将以怎样的面貌被历史书写，取决于我们每个人的表现。日百的基业长青需要工匠精神，日百工匠是企业的金色名片，企业形象的荣耀写照。工匠精神并不以成功为归宿，却足以成为成功铺就通天大道。□集团行政总监 刘新权

饮料节冰爽低价 会员购狂欢盛宴



分别组织巡演活动，在燥热的夏日为顾客送上欢乐。巡演当夜，演员们搞笑风趣的表演、婀娜优雅的舞姿，深情动人的歌唱，引得观众掌声不断，叫好连连。同时，各类夏凉产品、品牌厂商周等特卖活动，让顾客在得到欢笑的同时将实惠带回家。

冰爽饮料节期间，顾客纷纷报名参与“西瓜大王”争霸赛活动，通过西瓜猜重、快速吃西瓜等环节，参与“日百西瓜大王”的评选。同时，“青啤畅饮”争霸赛也在如火如荼的开展。与顾客的现场互动，提升了门店人气和客流，带动了销售，活动

期间总销售额、客单价均实现了同比增长。

正确的选品是本次活动的一大亮点，针对消费者对夏凉商品需求的扩大，接到活动方奏后，采销部门展开讨论、总结经验，结合市场需求及季节特点，将清凉果蔬类、爽肤类、夏季家居等生活必需品作为本次活动的重点洽谈



本报讯 炎炎夏日，知了声声，7月盛夏在炎热的喧嚣中悄然来临，消费者对夏凉商品的需求量也不断扩大。为此，商业公司推出冰爽饮料节、日百首届夏季会员日活动，带来一场冰爽盛宴。

冰爽饮料节，冰爽低价。夏日来临，消费者的生活规律有所改变，夜间纳凉休闲成为日常活动的重要方式，各门店

商品。酒水饮料类商品作为本次活动的重头戏，选择的爆款啤酒再次创造销售奇迹，九天时间，销售1.7万余包，同时带动啤酒类商品销售同比增长2.9倍，将活动推向高潮！

日百首届夏季会员日也在七月下旬拉开帷幕，会员年中积分换大礼，活动期间持卡至总台可兑换防晒美肌、家用洗涤、童趣玩具等缤纷好礼！下一步，继续分析市场和客户需求、关注会员消费、提升会员服务将成为营销活动中着重打造的亮点。

饮料节冰爽低价，会员购狂欢盛宴。在饮料节和会员日活动中恰合时宜的选品、会员顾客尊享感的提升，让淡季的消费市场也感受到了夏日的火爆。□本报记者 刘馨忆

新闻30天 日百终身员工评选活动启动

本报讯 7月29日，集团下发了《关于评选第二批日百终身员工的通知》，在广大干部职工中评选日百终身员工。

公司于2013年评选出第一批终身员工，他们都在本职岗位上做出了出色的业绩，发挥了模范带头作用，为全员树立了学习的榜样和标杆，激发了干部员工干事创业的激情，促进了公司与员工业绩及核心竞争力的共同提升与发展。第二批日百终身员工评选周期由原计划的5年调整至3年，评选人选15人左右，目前材料申报正在进行当中，经审核后，评委会将择优确定名单，并进行公示、公布。□人力资源中心 李兆青

莒县新玛特布局调整工作开启

本报讯 莒县新玛特第一阶段的布局调整工作开启，此次布局调整结合门店销售指标，本着“以顾客经营为中心”的理念，对各类商品优化整合，加强优势品类培育，增加功能性项目。

门店预计将于中秋节前完成所有调整工作，布局调整完成后，莒县新玛特将成为集娱乐休闲、体验培训、购物消费于一体大型综合性购物中心。

□莒县新玛特 通讯员 董丽丽

军民一家亲 共谱鱼水情



本报讯 在中国人民解放军建军89周年纪念日来临之际，集团积极组织相关部门分别看望慰问各辖区派出所、特勤支队、消防支队等单位的官兵们，为官兵们带去饮料、西瓜、方便面等慰问品，并送去节日的问候，同时对官兵保卫一方安宁、应急抢险、维护社会稳定等方面所做的工作表示感谢。

日百将一如既往以实际行动支持部队的建设和发展。□本报记者 刘馨忆



选聘兼职训导师项目启动

本报讯 7月18日商学院发布了《关于选聘优秀导购员为兼职训导师的通知》，标志着以一线业务为主导的项目训导师项目正式拉开大幕。

内训师自2005年设立以来，为公司培养训练各级管理人才、业务绩效的提升发挥了巨大的作用。此次选聘兼职训导师，打造来自一线最实战的培训课程，为导购员提供又一个发展平台，并给予员工一定补贴奖励。同时弥补了基层人员业务课题的空缺，实现每个种类都有专业训导师的配备。

目前，各门店正在积极组织和推荐人选，广大员工也期盼能尽快聆听、接受来自一线的专业训练指导。□日百商学院 刘祥波

“从哪里进来从哪里出去”

日照店 武娟娟

5月24日，门店接到一起网络投诉，客服部立即对投诉事件展开调查了解，在与两名责任人沟通的同时调取了监控录像，还原了事件经过：顾客一行几人到日照店二楼日用百货区买了两把暖瓶。交完款后从前台进入超市准备买点吃的，入口处的安全员查验了顾客购物发票后，准许顾客进入超市。顾客在超市内采购完毕，欲从南门收款台交款出门时，却被另一名安全员以顾客“携带了外面的东西进入超市”为由制止住。顾客说：“暖瓶已经交完款，进来的时候你们前台的安全员已经核对了发票允许我们入超市，现在为什么不能走？”安全员说：“从哪里进来从哪里出去。”如此发生了该起投诉。

“从哪里进来从哪里出去”，一句冷冰冰的话语可以伤害多少忠实的顾客？如此的服务忌语，出现在日常工作中实在不应该。

安全员在服务过程中缺少灵活性。后面的客服员听说顾客是经过前台安全员允许才进入超市时，可以打个内线到前台，确认一下当时放行的值班人员与顾客的说法是否一致，再做出下一步的决定，而他却一意孤行，将一句冷话抛给顾客。

员工的主动服务意识差。前台设置的封包台，就是针对购物后想穿过超市走其他门口的顾客而设定的，针对这种情况，安全员完全可以给打个包，到出口后让收银员将磁扣解开拿出物品即可。如果当时的值班人员服务主动一些，就不会出现后续的不愉快。

门店提示语不到位。顾客需要将不符合规定的物品寄存或封包，我们作为内部员工都熟知，感觉是理所当然。但对于消费者来说，他们可能不熟悉公司的相关规定，因此我们应该在前台或入口处，制作张贴醒目的提示语方便顾客知道我们的一些规定，如“请将您随身携带的物品进行寄存”等。

年会中提出了“以顾客经营为中心”理念，各个部门都在积极行动找寻办法，落实开展各项便民服务，主动发现和寻找为顾客服务的机会。然而还是有个别员工始终未真正理解“以顾客经营为中心”的内涵，还在用一些不经意的话语伤害我们的顾客，这真与公司一直以倡导的理念南辕北辙。

五月谈



敬业不惧酷暑 清凉送给顾客



本报讯 入伏以来持续高温，为保障各项工作的顺利开展，物流中心、后勤服务部、门店电工班等各条战线上的干部员工坚守岗位，不惧酷暑。他们挥汗如雨，爱岗敬业的精神让人佩服。在此，向所有炎炎夏日坚守工作岗位的干部员工致敬！

为做好高温消暑工作，商业公司各门店还纷纷自制清凉解暑的绿豆汤，为广大顾客、干部员工送上阵阵清爽。

□ 本报记者 丁玲

曝光台

仓库管理制度需落实

“我家大门常打开，开放怀抱等你”，乘坐电梯到新玛特购物中心莒县店二楼超市，第一眼看到的也是一扇敞开的大门，门的上方还有一行字“仓库重地，顾客请止步”，原来此乃仓库重地。

通过仓库走廊，走到尽头，又有一扇小门，透过里面码放的货物和门口张贴的超市仓库管理规范可以看出这肯定是在市内仓库了，虽然门的上方张贴着“仓库重地，请随手关门”的提示语，但同样库门大开，甚至仓库的钥匙和锁还挂在门上。

走进仓库，并未见相关工作人员在里面作业，正当疑惑之时角落里一名员工看到了没穿工装的我，但这名员工只是喃喃了一声：“怎么有人进来了？”并没有制止我的行为。退出仓库的路上又遇到几名员工，他们同样没有制止我的行为并监督我走出仓库。

仓库作为商品的集散地，其重要程度不言而喻，从张贴的超市仓库管理规范中不难看出，为加强超市员工进出仓库管理，规范卖场补货时间，门店做了大量的工作，对仓库开启时间、钥匙存放等都有规定。

但在实践过程中，很多细节还要加强，显然仓库大门并不是存放仓库钥匙和锁头的好地方，连员工都对随手关门的提示语视而不见，如何约束顾客。而遇到闯入仓库的顾客时更应该及时制止，并引导监督顾客走出仓库，绝非置之不管。

除了对员工进出仓库的规范要加强，对于顾客的引导也要同样注重。大开的仓库门并没有让顾客意识到此部位不能随便进入，而员工对顾客进入仓库视而不见的行为，更让人感觉进出仓库并不是什么不可为之事。如此掉以轻心，很容易给不法分子可乘之机，给门店带来损失。

每一位进入仓库的员工都应该意识到进入仓库就是仓库的管理者，遵守仓库作业规则的同时，要对仓库里的货物安全承担起责任。

□ 本报记者 刘馨忆

管理小贴士

一个指印引发的联想

近日，分管领导分享了一个案例：在集团接待部厨房看到刷过的水杯杯口处仍然有手指印残留，询问原因，是在拿取的时候握住杯口造成的。随后工作人员握着杯口端了一杯水过来，杯口的地方自然留下了指印。显然，相关人员并没有注意到这一细节。

你是否也有过这样的体验：在外就餐或办理业务时，服务员为你倒上一杯水，拿起水杯刚要喝，却看到杯口的地方有手指印。服务员的出发点是好的，可却没有达到效果，这是为什么呢？

用手碰触玻璃制品时，汗液与油脂会留在其表面，形成指印。酒店服务礼仪规定在清洗或拿取玻璃杯时，要拿取水杯底部，以避免在杯口处留下指印。那么我们在服务顾客时是否注意到了这一细节呢？没有指印的杯子，才更能使顾客舒心，让顾客满意。

延伸到其他商业服务礼仪。接待顾客时，是否遵循“5S”原则，为顾客试穿衣服或鞋子时是否调整到便于顾客穿戴的角度，给顾客递拿商品时是否是双手递拿，与顾客交流时是否使用尊称。

“不起眼”的小事却反映出了我们对细节的关注，以及基础知识的掌握情况，甚至是工作作风。正是这些小事在影响着我们的服务质量与顾客满意度。

说到这儿就不得不提我们的培训。培训，以改进提升工作为目的，拟定主题时不能随心所欲，组织内容时不能凭空想象，要以当前工作为出发点，梳理目前急需的知识，找出有待进一步提高的技能，有针对性的进行培训。

就培训的形式来说，应该转变思路，不应该局限于课堂式授课，要多注重日常的培训辅导，上级在日常工作中发现问题要及时对下属给予一定的辅导，同事之间发现问题也要相互提醒。同时，训后还要做好检查、抽查工作，使知识转化为技能，否则我们的培训就落到了虚处，走了形式。

□ 本报记者 丁玲

新亮点



互动式提问 用数据说话

“本商柜组销售目标是什么？准备采取哪些措施来更好的达成业绩指标？”“今日柜组销售情况如何？与去年同期数据相比什么情况？”

“哪些单品销售较好？库存还有多少？哪些单品销售情况不合理？原因是？”

在新玛特购物中心莒县店超市部，类似的场景基本上每天都会上演。

全员抓销售，促经营，莒县新玛特超市部自6月份以来以这种部门经理、柜组主管、员工之间互动式提问的形式，来提高全员对各项经营数据的重视程度，提升全员业务技能。提问的范围涵盖销售计划、同期销售、商品库存、单品销售

等经营数据，销售提升心得、商品滞销原因等经营情况分析。

互动式提问以随机的形式不定时开展，加强各层级之间的良好沟通与交流，实现信息、知识的共享。通过这种形式，及时关注各类经营数据，使业绩指标更加明确，有助于优化品类组合，加强品牌汰换。“督促全员关注经营数据，逐渐形成用数据说话的氛围，增强大家提升业绩的信心与决心。近几个月部门销售持续增长，现在看来效果不错。”

以数据为依据，促进经营业绩的提升，这一思维方式值得借鉴。□ 本报记者 丁玲

一线观察

精准选品 噗爆全场

促销活动是否成功很大程度上取决于促销选品是否精准，因此促销单品的选择需要认真分析研究。科学的促销选品少不了系统数据分析的支持，但更重要的是发现和满足顾客需求。

2016年董事长提出“以顾客经营为中心”，不仅日常管理和服务要以顾客为中心，促销选品也必须建立在以顾客需求为中心的基础上，顾客需求什么我们就引进什么，顾客喜好什么样的促销我们就进行什么样的促销。精准的促销选品，能起到四两拨千斤，一举爆全场的作用。

案例一：五莲店结合区域市场变化，洽谈了猪前腿肉作为促销单品，选品到位，价格惊爆，带动了整个肉课销售的大幅增长，深受顾客好评，7月1日-3日三天销售创造纪录，肉课比同期销售增长了560.13%，占到了部门整体销售的44.33%，其中最

畅销的前腿肉占到课别销售的63.76%，真正实现了单品爆全场的作用。

案例二：超市采购部通过对五莲商圈的调研，发现当地一款价值9.9元的罐装啤酒销售较好，采购部相关经理快速反应，积极洽谈选取了一款同类的促销单品进行促销，不到一周时间销售近2万包，极大的带动了销售业绩的提升，仅这一个单品占整个啤酒类销售的70.23%，取得了非常轰动的促销效果。

以上两个案例的成功，归功于促销选品的精准性，精准的选品和合理的促销价格，满足了顾客的需求，得到了顾客的认可，取得了不俗的业绩。衡量一场促销活动，不在于促销品数量的多少，而在于促销的效果，能否既增加销售，又提升效益。把对脉，选好品，才能取得意想不到的效果。

□ 新玛特购物中心五莲店 冯玉

哲理故事

最大的善举是尊重

有一个企业在大街上发招聘启事，条件很简单：招一名身强力壮的助手，吃穿住全包，还有高薪酬。瑞恩揭下“招聘启事”，要求立刻开始工作。

“我们今天得开出一家‘街边商店’来。车上有许多挂衣架、服装和鞋子，你需要先把衣架展开，然后把衣服一件件挂上去！”招聘者马可·帕萨特对瑞恩说。可奇怪的是所有商品都没有价签。马可看出了瑞恩的疑惑：“我们卖的服装不用钱！”

免费的，那还叫“卖”？桂好全部服装，马可却没有卖的意思。一个流浪汉凑了过来，打算摸一摸一件黑色的大衣。马可对流浪汉说：“先生，它们都是免费的，你可以随意挑选自己喜欢的衣物！”流浪汉不敢相信地张大了嘴，这么好的衣服、裤子、鞋子全部白送，竟有这事？

流浪汉带着些许疑惑，然后拿着选中的大衣一步三回头地走了。

接下来的半天时间，马可招呼一个又一个流浪者到摊前挑选衣物。每个流浪者开始都半信半疑，最后高兴地免费拿走了衣物。

第二天，“街边商店”还没卸车，就有好多人走过来要帮忙。“街边商店”的“服务员”一下子多了起来，人们热情地招呼每一名顾客。附近的商店老板送来了食物和饮料；还有理发师搬来工具，挂出了“免费理发”的牌子。

一天天过去了，马可、瑞恩以及无数志愿者在为“街边商店”忙碌着。同时，世界各地的志愿者接过马可的接力棒，在各地开起了“街边商店”。马可经营商店的重要准则就是，把捐赠衣服的尴尬变成自主搭配的喜悦。

故事的哲理：施舍通常不能改变命运，甚至反而让人丧失尊严。但尊重是最好的给予，甚至能重新找到和发挥自己的价值。□ 摘自《中外管理》

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2016年7月)

商业公司年度销售计划完成比例排名

部门	名次
营销部	新玛特购物中心五莲店
	新玛特购物广场
	新玛特购物中心莒县店
	新玛特购物中心岚山店
采购部	百货招商部女士内衣类
	超市采购部休闲百货课
	百货招商部羊毛羊绒类
	超市采购部季节性服饰课

商业公司年度毛利完成比例排名

部门	名次
营销部	新玛特购物中心五莲店
	万德福莒县店
	万德福岚山店
	新玛特购物中心莒县店
采购部	百货招商部女鞋箱包类
	超市采购部文体课
	超市采购部五金灯具课
	百货招商部男鞋箱包类

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。

管理心得

思维模式训练 从晨会开始

一日早例会，与伙伴们分享了一个游戏：有六根等长的蚕豆，如何摆放使它们相互连接且产生4个面？答案五花八门，但是有一个共同点——都是站在平面的角度进行解答。“大家可以尝试让蚕豆站起来。”看到大家几乎要放弃我提示到。这时一位伙伴顿时醒悟，重新组合，搭建起立体的三角形，刚好满足条件，大家拍手叫绝。

游戏一开始大家就进入了思维定势，局限在平面上寻找答案。思维定势使我们从单一角度去处理问题，只注意局部而忽视整体。记得上学时学过一篇关于画杨桃的课文，老师让学生坐在不同的位置观察杨桃的形状，学生们才发现从不同的角度所看到的杨桃形状是不同的。再如我们习惯性的将苹果竖切，忽然有一天当我们将其横切时才发现苹果里的五角星，其实五角星一直存在，只是思维定势挡住了我们发现它的脚步。

思维定势通常来源于一个人的生活经验和习惯，而人类就有凭借经验处理问题的习惯，这虽然为我们节省时间，但也禁锢了我们的创造性，让我们的思维保守。

如何引导员工突破思维定势呢？可以通过每天的晨会进行潜移默化的改变，利用简单的游戏或事物锻炼员工的发散思维，比如一根曲别针有什么作用，你会卖给谁，怎样卖给不同的人群。让大家都尽情想象，在开发大脑想象力时将会产生大胆的猜测，急中生智的回答，或者新奇的想法，甚至在对这一问题产生追根究底的探索欲望时，创造性思维便由此萌发，进而激发其创造性学习的欲望。

思路决定出路，只有每天坚持换一种思维考虑问题，换一种方法去解决问题，才能够以积极的心态克服困难，进行创新，从而不断的成长和发展。

□ 岚山新玛特 通讯员 王淑英

《日百文化》投稿
(2016年7月)

岚山新玛特 31

莒县新玛特 22

五莲新玛特 19

莒县万德福 16

岚山万德福 11

日照店 10

房产公司 4

超市采购部 4

新玛特广场 3

商学院 1

基建部 1

人力资本中心 1

人力资源部 1

《日百文化》采纳
(2016年7月)

部门 采纳

岚山新玛特 6

五莲新玛特 4

莒县万德福 3

日照店 2

新玛特广场 2

莒县新玛特 1

岚山万德福 1

商学院 1

基建部 1

人力资本中心 1

人力资源部 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

打造一个交流和展



心生七窍玲珑孔 手有神工似天成

——记“日百工匠”彭子红

说起彭子红，可能有的人并不熟悉，可是说起商业公司各门店的米粮鸡蛋屋、干海货渔船、糖果柜、红酒架以及其他异形、象形展架、货柜却就在身边。在惊叹货柜精美，展架漂亮时，有人可能会问，形态各异的展架究竟是出自何人之手？在物流中心的工作间，记者见到了这位能工巧匠——后勤服务部物业班主管彭子红。

手艺精良众人赞

彭子红的技艺是大家有目共睹的。现在手机、相机随处可见，随时可以拍照，有的伙伴外出参观学习见到精美展架，拍个照片传给彭子红，他就能“按图索骥”，设计制作出来，甚至比在外地看到的都精美。上涨几年大家只能将所见所闻讲述给彭子红，即使是这样他也能不负所托。去年七月份新玛特购物中心调整后熟食区的小吃亭就是依照图片设计制作出来的。

“按照惯例，货架高度一般是八十公分左右，看到图片基本能对长宽高有一个大概的把控，再根据门店的实际摆放面积、位置进行设计，依照照片或描述制作出一个货架并不难。”在我们看来不可思议的事情在彭子红手中却并不难办到。“一般设计图纸需要两三天的时间，审核通过后再有四天五天就能够制作完成。”

虽然采用传统手工制作的方式，但他所设计的样式、选用的材料依然新颖时尚、与时俱进。“以前的米粮展柜是采用纯实木制作，展柜也都是木板制成，现在的展柜面向顾客的一面一般用玻璃镶嵌，便于商品展示，在选材上也由一些更经济耐用的复合板材替代。”

要设计出新颖时尚的作品，当然不是“闭门造车”能实现的。每当有外出参观学习的机会，彭子红总是直奔超



市的各个展柜，仔细观察、认真研究，拍照留存。时时留心、处处用心，使他练就了一双巧手。

匠心独具细处来

木匠活儿容不得丝毫马虎，尺寸要精确到一分一毫，制作起来要细致到一划一刀，稍有差错就无法使用，需要返工重做。“画图纸的时候要标注出长宽高的尺寸，我画的都是立体图，更形象直观。”彭子红宝贝似的拿出厚厚的一摞图纸，有的已经泛黄，可见有些年头了。

翻开图纸，一笔一划细细勾勒，连阴影的部分也用铅笔描绘了出来，甚至米粮柜上的“丰收”二字也清晰可

见。十几年来新店开业、各店调整新制作的展柜图纸都可以找到。一页页的翻过去，好似看到了一个个精美的货柜、展架正陈列在卖场里，向过往的顾客展示着商品。

“这是当时新总到青岛考察看到的糖果展柜，上方需要设计几个圆桶装糖果，有顾客从下方的陈列柜中取走糖果后，上方的糖果会自动下沉到陈列柜中。日照店二次扩建的时候用过，后来改装到了万德福营县店。”“这是日照店以前陈列干海货的渔船，长七米多，新玛特购物中心后来也想做一个，但是因为场地限制只做了一半镶嵌在墙上，效果也不错。”尽管有的已经过去了十几年，甚至有的因门店布局调整已不再使用，彭子红仍然对每一件作品记忆犹新。

八人十五载，厚厚的设计图纸既记录着彭子红十几年的专心钻研，也见证了公司近年的发展变迁。每一件作品都由他一钉一卯，一锯一刨打造而成，凝结着他的心血与汗水。出身木匠世家，如今的手艺既是对父亲手艺的传承，更是彭子红潜心多年积极钻研的成果。

刨刀、锯刀、线锯、圆锯、砂轮、卷尺、直尺、气泵、抛光机……站在五花八门的工具前，记者仿佛看到了彭子红一会儿用刨刀将木板划光，他双手平稳而有力的推着刨刀，从起点到终点，一片木屑剥落，周而复始；一会儿用锯切剖板材，沿着划好的标线将一整块板材切割成需要的尺寸；一会儿将圆的、方的、扁的各类木材用钉卯组合起来，并不起眼的原材料顿时成了一件件精美的艺术品。

作为一名传统的手工艺者，彭子红用自己的所学、所知打造“彭子红制造”，工匠，他当之无愧！

□ 本报记者 丁玲

一线基层

走出去的销售

“您好，您可以到总服务台加1元换购一瓶可口可乐。”收银员礼貌的提示着顾客。

顾客甲：“是吗，那挺便宜的，可是还得去服务台换啊，那不去了吧，我赶时间呢！”

顾客乙：“还得去总台啊，算了吧，好累的，不去了。”虽然是周末，但是参与换购活动的顾客却寥寥无几。

看到这种情况，客服部的宋西凤经理着急了，站在前台一遍遍的提示收银员，让收银员提示顾客参与换购。尽管如此，顾客的参与度也一直不是很理想。这时，她想到了一个良策，让客服员将可口可乐推出来放在前台，或直接站在收银台旁边，顾客结完款后就向顾客现场推介。

客服员刚把换购商品推出来就立马见到效果了，参与换购的顾客越来越多。这样一来，方便了顾客，节约了顾客的时间，提高了顾客的参与度，把真正正的实惠带到了顾客身边。

其实，只要我们打破常规，不被动的等顾客来找我们，而是我们主动的走出去，积极找顾客，为他们提供便利的服务，就一定能提高销售。这种“走出去”的销售已经不是第一次了，之前的九阳众筹，全体干部员工下乡宣传；索芙特内购会中董楠楠经理不顾自己的脸过敏，在烈日炎炎下带着员工出去销售，我们付出的一切努力也都取得了非常可观的成绩。

只有不努力的人，没有办不成的事，不管做什么事，只要我们用心做，有勇气，够努力，就一定能做的很好。□ 萍乡市万德福营县店 梁作娟

细节挖潜见效益

响应公司紧缩、挖潜号召，大家都在为节能减排，挖潜增效做努力。开会的时候也常常说：“我们就要‘见钱眼开’！”此处的“见钱眼开”就是从节约一分一毫做起，积少成多！

响应号召，我们部门也在为挖潜做着努力。拿米粮组来说，因为散粮较多，刚开始的时候发现有些小孩会把粮食故意弄混，他们不懂事，却给我们的工作带来很大困扰，造成不必要的损失。很多粮食一旦混装就很难以挑出。比如：大米片中混入糯米，糯米就会从米片的缝隙中掉下去导致无法挑出，无形之中就造成了商品损耗。因此，我们重新调整陈列，坚持“豆找豆、米找米、上大下小、上便宜下贵”的陈列原则，来减少损耗。

还有一种现象就是装粮食的食品袋底部会把粮食带出来，直接拿去称重，粘在底部的粮食就会掉落在地上，造成浪费和损失。面对这种现象，我们会帮顾客撑袋子的同时把粘在袋子外部的粮食弄干净，既能更好的服务顾客又能减少不必要的损失。

这些都是些小事，可是日积月累也是不小的损失！我们唯有从小做起，从我做起才能真正做到紧缩挖潜。□ 岳阳新玛特 李娜

特惠午餐进行时

“亲们，明天午餐酸辣土豆丝、韭香木耳、紫菜鸡蛋汤、米饭和馒头，希望大家提前订餐，谢谢！”万德福营县店“邦邦美食订餐”微信群又有新消息了。“报名！”“报名！”“报名！”群里的小伙伴们争先恐后地开始报名。不明就里的人会问，这是怎么回事？怎么这么热闹？

7月3日，由万德福营县店和邦邦美食广场联合推出的员工内部优惠午餐正式开始啦。邦邦美食广场每天中午11:20至12:40，为万德福员工提供特惠员工餐，两菜一汤，一荤一素，米饭、馒头管够，仅需要七元钱。门店专门成立了“邦邦美食订餐”微信群。员工可以在群内提前点餐。师傅根据点餐情况准备菜肴上传群内。饭菜做好后，发图片、小视频，想去的只要拿着上岗证或者着工装就可前往就餐，享受内部特惠价。这样一来，选择在外面吃午饭的员工有了一个更好的选择：邦邦美食广场。原因很简单：好吃、不贵、干净、放心。

这是门店暖身行动的一部分。许多员工上早班前在外面就餐，上早班的经理也经常由于时间紧，不再回家做饭，而是在外吃点东西对付一下。还有住宿舍的人员，一日三餐也总是纠结于吃什么。店总经理看在眼里，疼在心里，要是有一个理想的餐厅，为员工提供可口、实惠的饭菜，那对于员工来说也是一件好事。这个想法与一邦邦美食广场的负责人不谋而合，门店与邦邦的合作就此达成。这样一来，员工就餐有了好去处，邦邦的人气也跟着增长不少，真可谓“合作实现双赢”。

“明天来个花蛤豆角吧！”有美女在群里提议。第二天，好吃不贵的花蛤豆角就出现在了面前。“亲们，周六改善伙食，辣子鸡块，黄瓜炒鸡蛋，蘑菇汤，十元每份，预约从速，谢谢！”周末的特价便菜报名同样异常火爆。“明天中午想吃什么？黄瓜拌猪耳怎么样？”邦邦于师傅细腻的心思，高超的厨艺，令广大员工赞不绝口。员工们吃着可口又便宜的饭菜，心里暖暖的。□ 万德福营县店 宋西凤

身边人身边事

理货区的高手

我们的理货区可以说是一个高手云集的地方。

一位高手是周姐。我们的周姐可是一位干活如她性格一样实在利落的人，看看我们理货区就知道了，自打她来了之后比之前更干净了。而且她工作认真，凡是没佩戴工作证的人员一律不让从理货区出入，就算是大领导来了也不例外。

商品进出率周姐都检查的非常严格，不少导购因粗心都在退货时败在了她的火眼金睛下。哎，谁让你们粗心，我们周姐工作认真呢。

我们周姐除了工作时比较严格，在其他方面是非常有情调的，看看理货区的鼻子上你们就知道了。看那一盆盆花，之所以这么美都是出自周姐进行精心呵护的结果。对待工作一丝不苟，对待生活充满热情，这就是我们的周姐。

接下来要说我们的另一位高手——苏循泽。看，我们的“苏大男神”正在扫地，只见他一手拿扫帚，一手拿簸箕，扫的还真是挺干净，我看再系上围裙就和保洁阿姨一样了。

天气高温炎热，我们男神收到了晚上要下大雨的消息，于是不顾太阳毒辣，在外面填制沙袋做起了防汛的准备工作。看那村农湿的，一捏就是一把水，“啧啧”，真是不容易啊。有备无患，防汛工作做的这么好，我看这大雨都不好意思下了。

在这高手集结的地方，我要向他们学习，可不能落在他们的后头啊。

□ 岳阳新玛特 孟真

月光下奋战的日百人

7月13日晚8:34，共计2200提的团购促销品圣洲小麦王啤酒到货，值班经理苏荀芳第一时间调度各商场人员协助卸货。因运输车车体太高，无法从理货区进入，只能从一楼通道处卸货，额外增加了工作强度和劳动量。

时间紧任务重，各部门经理带着伙伴们立即投入到战斗中，卸车，装板，托运，传递，紧张而有序的进行着。随着时间的推移，伙伴们的脸通红，大颗汗珠从脸颊上滴落，为了赶进度来不及休息一下，只是用胳膊擦汗的擦一把汗。手酸了，后背浸湿了，但是没有人停歇，没有人喊累，大家都在坚持着，忙碌着。



电工班的魏顺感冒发烧，每天都打点滴，但是他没有因此推脱，听说来货后主动加入卸货队伍，充当主力。用他的话说：“这种场合岂能少了我。”

恒温组的导购员孟真不停的递拿着啤酒，就像满地找宝一样，仔细而又迅速。由于平时在恒温区较凉，她还穿着长袖衣服，很快便大汗淋漓了。作为90后，她没有丝毫娇气，没有任何抱怨，一直满脸笑容的忙碌着……

团购部苏荀芳经理的儿子刚刚1周岁，家里几次电话催着她早回家，“伙伴们都在这儿干活，我不能当逃兵。”她简单的回复了一下，继续同大家一起热火朝天的搬运着。“哇，哇……”不知什么时候传来孩子的哭声，原来是孩子哭个不停，孩子姥姥只好将他抱来见见妈妈。看着孩子脸上的眼泪，张着小手直要妈妈，苏经理顾不上擦拭满手的污渍，心疼的接过来自抱着他。等到孩子稍稍平静后，她狠心又将孩子交给姥姥，孩子顿时哇哇的哭闹起来，伙伴们都劝她先回去，但是她拒绝了，继续留下来一起战斗着……

还有太多太多，让我们感动……

晚10:30，通过大家的努力，车上的货物越来越少，“加油，还有二十包。”“仅剩十包了！”兴奋的喊着，更加干劲十足。

终于完成了，看着自己的战绩，大家欣慰的笑了。月光下看到伙伴们大汗淋漓的样子，不禁感到无比自豪。

这就是我们岳阳新玛特的伙伴们，这就是奋战在月光下的日百人，无畏辛劳，无畏苦难，众志成城，团结共进的一家人。

□ 岳阳新玛特 通讯员 王淑英

真挚服务稳拿6连单

7月6日闷热的天气让人焦躁不安，但百货部数码家电组海尔专厅却迎来了清爽的家电连单雨。

这天海尔导购员周雪像往常一样，在早迎宾后进行商品排面的卫生清理工作。不久一位手持蒲扇的老大爷走进专厅，于是她马上上前打开厅内的电风扇让大爷先坐下乘凉，随后又为他倒上一杯水，跟大爷聊天。

从大爷口中得知，他在教授花园买了一套房子。家里需要装修置办电器，所以今天来是想看看空调，如果合适就买上一台。听到这个信息后专业技能过硬的周雪立即开始为大爷介绍对挂式、立式等各种类型空调的性能。因为大爷喜欢除湿的空调，刚好海尔厅新进了一款尊享系列空调，它既能清除湿气消除甲醛，而且还有自行清洁功能，更重要的是它还有空气净化的功能。

听完周雪耐心细致的讲解后，大爷已被她的专业知识深深打动。紧接着大爷又开始向起海尔其他家电，周雪顺势为大爷介绍起来洗衣机。

周雪对各种洗衣机的款式一一介绍，然后又是电热水器、冰箱，出人预料的是大爷把周雪给她介绍的电器统统买单了。大爷说：“本来我是想过来看看再决定购买的，看到你这么优质的服务和专业的知识，还考虑啥？买上都买上！”

第二天，大爷又来了，这次直接购买了一台吸尘器。接着说想买工具和床品，热心的周雪领着大爷先到二楼看看，接着又购买了将近3000元的床品。接下来让大爷头疼的是怎么拿回去的问题，“大爷不用担心我早就为您想好了，我让售后专程把您购买的所有商品全都直接运送到您家，您就在家等着签收吧。”

虽然市场竞争激烈，但日百人始终把顾客利益放在首位，以便民、利民、惠民为服务宗旨。周雪正是用真诚的心践行着日百人以顾客经营为中心的服务理念。

□ 日照店 刘培杰

用汗水浇灌的避雷针底座

万德福营县店楼顶避雷针底座有的已经开裂，存在着一定的安全隐患，为了保证安全，门店办公室电工班的伙伴们主动承担起了自己动手制作避雷针底座的工作。

说干就干，电工班的伙伴们立即挽起袖子，甩开膀子，大干了起来。首先利用最简单的工具——铁锹将水泥及沙土按照一定的比例进行混合，然后再引入水一点点的进行搅拌，短短的几分钟，伙伴们脸上的汗水就像断了线的珠子流淌了下来，后背的衣服也被汗水浸湿。但他们好像并未察觉，依旧边说边笑的劳动着，将搅拌均匀的泥沙一锹一锹的灌入避雷针底座模型，再用力的进行按压，然后再将一个一个避雷针底座从模型中倒出来。直接从模型中倒出来的避雷针底座表面不光滑，看起来有些不美观，他们就随即充当起了“美容师”的任务——用水泥给一个个避雷针底座穿上光滑的外衣，再用水泥刀抹平，顿时，避雷针底座变得漂亮了起来。

时间一分一秒的过去了，劳动硕果渐渐展现在面前，一个个避雷针底座整整齐齐的排列着，像是等待检阅的士兵。再看看小伙伴们，有的脸上抹得像只大花猫，有的手上磨起了水泡，有的衣服上弄得到处是泥沙，但他们依旧风风火火的干

劲十足，全然不顾头顶直射的火辣辣的太阳。路过的顾客纷纷竖起大拇指，“这样的大热天，气温都近40℃了，就是不干活也是一身汗，你们这样能干真是了不起！”

望着这用汗水浇灌的九十个避雷针底座，听着顾客及同事们的赞许，伙伴们憨厚的笑着：“我们自己动手就不用雇人来干活了，雇人还得花钱，我们干就行！”

为了节约每一分钱，办公室的伙伴们能够自己动手的就会毫不犹豫的主动承担：利用废旧钢管焊接广告支架、进行空中管道防锈处理、切割地面解决卫生间地面漏水问题、安装引流管解决棚顶漏雨问题……就是通过这点点滴滴的“自己动手”，伙伴们每年可为门店节约费用几千元。

电工班的伙伴们用自己的实际行动证明了只要是日百的员工，就能在自己的工作岗位上为公司创造价值，后勤的员工也可以通过自己的劳动为公司间接创造利润。

让我们以他们为榜样，积极行动起来，“紧缩、挖潜、务实、突破”，用辛勤的双手为公司创造越来越多的价值，用智慧的汗水为公司获取越来越多的利润！

□ 万德福营县店 通讯员 王霞



图为电工班员工正在搅拌水泥，制作避雷针底座

安全在我心

配电盘下方的水桶

安全生产月公司安全检查小组在对各专柜安全情况进行排查时发现，老庙专柜配电盘下方放置水桶、拖把、扫把等卫生洁具，连木板都被水浸透。

“你看，这种情况多危险，配电盘下方不准放杂物，你们放了这么些卫生洁具用品不说，还放置水桶洗抹布，整个木板都湿了，这不是导电吗？太危险了！”日照店电工班班长潘明当即严肃的说。

“是我们大意了，现在马上就整改。”老庙员工连连说。

接着，员工把柜台里面所有的卫生用品拿出来，打开柜台门，将里面全部晾干，随后对专柜又自查了一遍。

□ 岚山新玛特 张静

压条翘起的故事

6月15日晚，一位顾客在新玛特选购商品时不小心被翘起的压条绊倒。专厅导购员赶紧上前询问顾客伤势，得知顾客疼痛难忍无法起身，及时将顾客送往医院。

经医生诊断，顾客左臂肱二头肌处肌腱断裂。事后公司主动与顾客协调，对顾客进行了赔偿。顾客对公司的处理及赔偿结果表示满意。虽然这个事故得到了良好的解决，但是这个案例应该引起我们的深思。

如果员工看到压条翘起后，及时联系相关人进行处理，就可以避免此类安全事故的发生。如果经理和主管巡场或检查时发现压条不合适及安排维修，也会避免顾客受到人身伤害和对公司带来的损失。

但是大家都选择漠视或者存着侥幸心理，认为压条就是翘起来而已，没什么大问题。

结果就出现了顾客受伤的情况。

情况。

事后，男装部组织员工进行了案例的学习，并对部门存在的安全隐患进行逐一排查，及时整改，确保将各类事故消灭在萌芽状态。

在经营工作中，做好对消防栓、卷帘门等消防设施的日常检查；对专厅压条定期检修；对花盆等物品的摆放做好安全措施……时时刻刻树立安全责任意识，做好防范措施。只有这样，才能避免事故的发生。

千里之堤，溃于蚁穴。一个小小的压条就能引起一场安全责任事故。从教训中吸取经验，时刻将安全牢记于心，为顾客营造一个安全舒适温馨的购物环境。

□ 新玛特购物中心广场 张永兰

资金安全是大事

保障资金安全，却又是财务管理工作中重中之重，是每个财务人员心中的工作大事。

资金管理贯穿于企业经营的始末，是财务管理的核心内容，也是当前企业管理工作的关键环节。加强和改善企业财务管理是实现管理创新，推动企业管理工作的重要环节，必须采取有效措施加强和完善企业资金管理。

在资金安全管理方面，公司也采取了很多措施，并且取得很大成效。目前集团公司的资金管理按照《日百集团银行账户管理试行收支两条线管理的办法》执行。

每年集团进行两次的资金管理安全检查，主要是由监察部、各公司财务主管以上人员组

成的检查小组，对各公司财务在资金安全管理方面的各项工作进行检查，以便提前发现问题。

检查的内容包括了涉及到资金的各项工：现金、票据、有价证券；银行存款及账户安全检查；印鉴、盾牌保管是否符合内部牵制原则，存放的安全性；备用金的检查……对于发现的问题及时进行整改，并且提出更好的管理建议，减少在资金管理方面的漏洞。

无危则安，无缺则全。时刻有忧患意识，则能长治久安。每一名财务人员，都要把资金安全作为工作中的大事，把各种资金安全的问题消灭于萌芽状态。 □ 集团财务部 成萍

安全，作为事关全局的大事，必须摆在全体干部员工心中的首要位置，常抓不懈。安全，连着我和你，它在我心中，在你心中，在大家的心中。
我们应当时刻注重强化安全发展观念、提高安全意识、堵塞安全漏洞。为顾客提供安全的购物环境、商品安全保障；为自己的生命财产安全负责；为公司的安全经营保驾护航。
让我们提高警惕，不遗余力，用高度的责任心打造安全经营的巍巍长堤；将扎实过硬的安全技能熔铸为铜墙铁壁，将安全隐患拒之千里。

安全管理重在“疏”

的底线是知道害怕，要员工明白严是爱，松是害。

安全重在细节，重在习惯。要改变观念对习以为常的安全隐患进行纠正，并用真实的案例进行分享学习。比如员工佩戴头盔问题，部分员工为了方便没有重视，我们一方面要对没戴头盔而引发事故的案例进行学习；另一方面用相关的制度进行规范检查，让戴头盔成为习惯，让每个人做生命的导演，而不是旁观者。

培养员工高度责任心。员工要有对公司、自己、消费者负责的责任感和使命感，才会处处以公司为家，事事为己做好安全。

加强安全管理，要以宣传教育为导向，从思想上让员工重视，引导员工从“要我安全”到“我要安全，我会安全”的转变。“士兵不能怕死，员工一定要怕死，怕死的才是好员工。”

安全

安全