

# 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: rbqywhb@sina.com  
2017年3月6日 星期一 丁酉年二月初九 第3期(总第170期) 本期八版



抓改革 促经营 稳发展

## 全力开创改革发展的新局面

——日百集团2017年会隆重召开



董事长焦妍作董事会工作报告



集团2017年会召开

**本报讯** 春风渐暖好时节，2月15日、16日，集团2017年会在海港城培训中心召开，会议先后听取了公司高层、中高层2016年度工作述职及2017年度工作发言，表彰奖励了过去一年涌现出的先进集体、先进个人和最美日百家人，董事长、总裁焦妍做了年会工作报告。集团及子公司领导班子成员、中层以上管理人员、实习经理、管理培训生、日百终身员工及年度先进代表等参加了会议。

15日上午的会议由集团副总裁、商业公司总经理焦妍主持，公司中高层进行了发言，这也是近年来中高层管理者首次在年会中述职发言。在区域市场竞争加剧、消费疲软的环境下，一线干部员工围绕“以顾客经营为中心”理念，采取了一系列举措抢抓区域市场，如莒县新玛特突破机制，推动自营商品运作，取得了不错的成绩；五莲新玛特积极打造明星品类，创新促销，借势营销等。

15日、16日下午，集团及各子公司高层分别就2016年分管工作进行了总结述职，就2017年工作进行了发言。过去的一年，面对经济低迷、社会生产力不足、零售业发展缓慢，广大干部员工紧紧围绕“紧缩挖潜 务实突破”的八字方针，不等不靠，迎难而上，继续改革创新之路，取得了不错的成绩。2017年，要继续发扬迎难而上的精神，深入推进各项工作的改革创新。

16日上午，集团副总裁路宜忠主持了表彰会。在与会人员热烈的掌声中，获得年度先进集体荣誉称号的代表及金牌店总、经营管理、服务管理金奖、银奖、铜奖和专家技术型员工、十佳导购、“百日攻坚”销售能手、日百工匠、第二批终身员工等先进代表依次上台领奖，喜悦和自豪写在他们的脸上。此外，公司还现场表彰了“最美日百家人”，感谢这些关心支持日百发展的家属们。

身边人讲身边事，11名来自公司各条战线的先进集体、先进个人进行了经验分享。“脚踏实地修得一颗匠心，千雕万刻做个匠人”，“日百工匠”代表彭子红的发言真诚朴实，将“日百工匠”的刻苦钻研业务展现在了我们面前；“撸起袖子、甩开膀子、俯下身子、迈开步子”，经营管理最佳门店、效

益贡献奖代表冯玉的发言铿锵有力，豪情满怀；连锁发展创业奖赵家花的事迹让很多人感动不已，热泪盈眶。先进代表们的发言来自于自身事迹，真诚感人，引起了与会人员强烈的共鸣。

会上，集团董事长、总裁焦妍作《日百集团2017年董事会工作报告》，对2016年工作取得的成绩、存在的问题进行总结，对2017年工作进行部署。

报告指出，过去的一年是公司以稳中向好、稳中有进的良好态势稳健发展的一年。面对错综复杂的国内国际经济环境，全体干部员工紧密团结在集团党委、董事会周围，以“四个务实”为抓手，紧紧围绕“紧缩挖潜 务实突破”的工作方针，深化改革破解发展难题，突出主业深耕细作，积极开拓市场，多元发展谋突破，狠抓企业管理和队伍建设。干部员工强内功，生动力，弘扬正能量，呈现凝心聚力、干事创业的新气象，公司上下呈现积极向上、奋发进取的新风貌。报告中肯定了2016年销售竞赛活动以及“以顾客经营为中心”开展的各项工作等。

在肯定成绩的同时，我们也要清醒的看到，公司发展仍然面临不少问题和挑战。经济持续低迷，效益意识需进一步加强，品牌资源储备不足，商品结构优化挖潜不够，顾客满意度需进一步提升等。

报告同时指出，2017年是国家实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年，也是公司聚力改革创新、推动转型发展的重要一年。

报告明确了2017年集团公司的指导思想，要求认清形势，迎难而上，坚持“业务当先 效益至上”的经营理念，以“四个务实”为指导，深入实施“以顾客

经营为中心”的战略思想，持续推进“调整结构、提高效率”的一系列举措，在经营管理上实行大幅度改革。报告还要求2017年精耕细作，狠抓落实，夯实各产业发展基石；加快调整，提高经营活力与效率；加强骨干队伍建设，强化内部管理。面对挑战和目标，我们必须从思想到行动上全面调动起来。

在部署2017年工作同时，靳总还安排了迅速展开阿米巴经营改革的访谈和考察工作，以及提升顾客满意度述职、卡券任务常态化、召开提高资金运转效率专题会议、加强创新成果推广应用、年中树立表彰先进等具体工作。

靳总在总结中指出，2017年工作总体概括为“抓改革 促经营 稳发展”，各级要迅速传达落实会议精神，充分调动广大干部员工的积极性和能动性，全面投入到2017年各项工作中。

惟改革者进，惟创新者强，惟改革创新者胜。只要公司全体干部员工坚定信心、团结一致、凝心聚力、迎难而上，以实际行动支持公司改革发展，就一定能在新的年里取得新的、更好的业绩。

□ 本报记者 袁启 丁玲



年会上表彰2016年度先进

## 双节邂逅 传统+浪漫

**本报讯** 年味正浓，农历元宵佳节，2月14情人节又如期而至。双节邂逅，擦出别样火花。

春节一过，各门店立即行动，纷纷将店内展架、海报、POP进行更换，促销笼、货架端头重新陈列，“元宵惠情人”的活动宣传随处可见。步入门店，粉红色的气球、娇艳欲滴的玫瑰花、轻舞飞扬的彩带，仿佛置身于浪漫的海滨。节奏欢快的情歌让人不禁心情明朗起来。

走进超市，巧克力、红酒、糖果等多种商品集中陈列在主通道处，组成节日商品一条街。恒温冷冻处多种汤圆上市，缤纷水果、黑芝麻、花生、豆沙等多种口味满足顾客的不同需求。软糯香甜的汤圆与缤纷多样的情人节商品遥相呼应，彰显“元宵惠情人”的活动主题。

正月十五，赏花灯，猜灯谜。元宵节期间，各门店在店内通道处悬挂起灯谜，为顾客带来节日乐趣，戴头诗、一语双关、拆字成谜等多种灯谜形式吸引着顾客争相竞猜。

2月11日，各门店举行汤圆DIY大PK活

动，能工巧匠们纷纷上阵，大展身手，圆滚滚、通身雪白的汤圆在一双双巧手下诞生。比赛现场吸引了不少顾客驻足围观，有的顾客甚至按耐不住，临时加入比赛阵营。

临近正月十五，大街小巷纷纷挂起各式各样的灯笼。元宵节期间，岚山新玛特等门店抓住时机，自采灯笼进行销售。日照店则联系民间手艺人，推出传统手工灯笼。在超市入口处，那一盏盏用各色纸张和竹篾制作成的灯笼格外引人注目，也吸引了不少顾客驻足。提着那一盏手工灯笼，仿佛又回到了儿时。

元宵节活动如火如荼，情人节活动也不甘示弱。情人节期间，各店金银首饰大卖，戒指、项链、手链等首饰化身爱的使者，为爱人们传递着情意，见证着诺言。鲜花是情人节必不可少的礼物，情人节前夕，各店鲜花专柜就有不少顾客前来订购。2月13-14日，到店情侣可办理情侣

会员卡，结伴购物的顾客购物满额还可以参加掷骰子赢奖品活动。

双节甜蜜邂逅，多种活动，多重好礼，为顾客带来不一样的购物感受。

□ 本报记者 丁玲



## 改革，快马加鞭未下鞍

本报评论员

组织结构扁平化、探索实施合伙人机制、“以顾客经营为中心”……年会上，董事长的工作报告勾勒出2016年深化改革的良好态势，肯定了过去一年改革所取得的成果。但同时也要看到，摆在我们眼前的，是一条涉及面更广、需要下更大力气的改革之路，任重而道远。

全面深化改革，新在全面，难在深化。

管理体制由总部加强型向门店加强型转变，经营体制全面引入阿米巴机制，改革整体推进，齐头并进，这对于公司的发展是一次重大的转变，对于整个团队是一次深刻的考验。

随着改革深入推进，改革到深处、广处，必须破字当头，有破有立。要破的是“各家自扫门前雪”的藩篱，立的是公司上下一盘棋的大局观；破

“要我怎么干”的桎梏，立“我要怎么干”的事业观；破只顾当下、注重眼前的狭隘，立放眼全局、可持续发展的全局观。

凡有利于公司发展的改革突破皆可为，经营模式调整、管理方式变革都有初见成效的大胆试水。随着外部环境的不断变化，我们需要进行更加大胆的改革。

阿米巴经营模式、服务升级提升顾客满意度、线上线下融合、创新营销方式……新的一年面对“硬骨头”，我们更加需要壮士断腕的决心，从实处着手，从实处发力，要在险滩上稳步推进，一石激起千层浪，以点带面，牵引带动其他改革一并推进。

改革争在朝夕，落实难在方寸，全面深化改革要明确责任抓主体，特别是作为“关键少数”的部

门一把手，要真抓、严抓、实抓，使改革抓铁有痕、踏石留印。

在全面深化改革中，各级更要加强管理，严于律己，理清责任链条，拧紧责任螺丝，提高履责效能，以责促行、以责问效。万山磅礴必有主峰，龙象九章但契一领。各级干部要充分发挥引领带头作用，既要当改革的促进派，又要当改革的实干家。

快马加鞭未下鞍。推进经营管理大幅度改革，需要每一位日百人振奋精神，继续真抓实干，团结奉献，在改革路上勇往直前！

## 高层论点

### 在日百，做老实人不吃亏

“我出身木匠世家，经过多年的钻研与实践，我精通了木质、铁质货架的设计与制作……十几年来，已经积攒了厚厚的一大摞图纸。”

“日百终身员工”“日百工匠”“优秀主管”，这些日百人毕生追求的目标、荣誉在2016年却集于一人之身，他就是彭子红同志，一个不善言谈、不会表功、只懂钻研业务，一个“讷于言而敏于行”的“老实人”。

何为“老实人”？

大概说来，可以把老实人分为两种类型。一种是天生的老实。这种人传承了先辈本分的基因，耳濡目染的是老实人，不知不觉中形成了做事任劳任怨、为人敦厚实在的品格，实诚有加、讷于言而敏于行、心无杂念。

另一种是修来的老实。这种人生性不恶、头脑不钝，是非观念明确，办事能力很强，不属于“天生的老实”一类，但把做老实人当成一种修养和境界，善于琢磨事，不愿琢磨人。无论哪一类老实人，都是我们这个社会所需要的。

做人不能太老实，老实人容易吃亏，这是无数所谓“老练人”总结出来的成功经验。记得听人讲过一个笑话，一次聚会，有人介绍朋友说：“他一向老实……”谁知话音未落，众人哄然大笑，被介绍的朋友也勃然大怒。究其原因，就在于一些人看来，“老实”一词，不再指诚实、忠厚、规矩，而成了痴笨、窝囊、无能的代名词。说谁老实，那就是在骂人。

但是，如果说谁“老练”，则可能被认为是一种夸赞。为什么？因为老实人守规矩，时时得罪人，“老练”者会变通，事事讨好，如若老实人与“老练”者相遇，结果往往是老实人被“老练”伤。但这也恰好暴露了“老练”者的功利主义：表面上是为工作、为他人，暗地里是为自己、为私利。这样的“老练”，本质就是自我中心、利己主义。《左传》上说，“华而不实，怨之所聚也。”

老实人是吃亏还是吃香，与整个社会的价值取向有着很大关系。但是在我们的日百，老实人从来不吃亏。公司历年表彰的先进有太多的老实人，如优秀员工费洪堂、人才培养奖赵旭九、连锁发展创业奖李伟、赵家花等。

公司的用人理念是“德才兼备德为先”。一个组织是不是风清气正、能不能持续发展，与其怎样对待老实人密切相关。换句话说，注重选用老实人、努力用好老实人，既是坚持原则、主持公道的需要，也是做好工作、推进事业的必要。当然，对老实人也应因人而异、量才而用，既不能求全责备，又不能不切实际。

老实是立身之本，不可稍废。只有真正重视用好老实人，让更多埋头做事、不事张扬，真正把自己当作一块砖、哪里需要哪里搬，潜心钻研、心无旁骛，勇于挑重担，敢于打硬仗，但不愿提要求、不会讲价钱的“老实人”被表彰、被奖励，才能激励人们愿意做老实人，说老实话、办老实事，日百的事业才能基业长青。

□ 集团行政总监 刘新权



# 会后行动正当时

**本报讯** 集团2017年年会结束后，各子公司、部门（门店）纷纷召开年会宣贯、表彰先进工作，2017年会精神第一时间传达至每一位干部员工。

为更好的落实年会精神，年后第一个周末，阿米巴经营咨询访谈工作就迅速开展落实。各级就如何落实年会精神开展了不同形式的讨论。新玛特购物广场、萬德福嵐山店等门店组织召开了管理者

讨论会，就2017年工作提出改进提升的措施，对可落地执行的措施制定实施计划。

有计划，有落实。年后萬德福嵐山店围绕以顾客经营为中心，开展了顾客满意度调研，发现经营管理中有待提升的方面，从而提升顾客满意度。

荣誉的取得离不开强有力的后盾。年会结束后，各门店、部门喜报送到家工作有序开展。领导

干部们将红彤彤的喜报亲手交到荣誉获得者家人的手中，感谢他们对公司工作的支持。

另外，年会前后，各门店、采购、职能部门中层分别举行了工作述职，集团及子公司高层分别参加会议，就述职内容进行点评，提出要求。

会后行动正当时，以2017年会精神为指导，系列工作正迅速展开。

□ 本报记者 丁玲

# 年会为发展加动力

一直以来，每年的年会是我所期盼的一件盛事，为什么这么说呢？对公司来说是对一年来工作成果的一个彻底的亮底，对个人来说，是对自身工作状态的检验。就像一面镜子，公司通过这样一面镜子来检查验收我们的工作成果。所谓期盼就是，经过一年的工作，精神状态、工作状态、目标、方向开始有些混沌，模糊了，甚至觉得有些方向不对了，应该有所调整了，所以盼望着这一天的到来。事实上这么多年来我们确实看到了，通过年会我们明确了下一步的目标和方向，这不仅是我们宣布下一年度的销售计划，公布一下数字，而是说每一年的年会都会出现新的亮点，都会出现新的发展举措。这就让我们每个人像一台电脑一样，刷新了一下自己，心里一下子亮了，有谱了，精神为之振奋，目标方向又清晰了。

今年又有了新的亮点：“抓改革、促经营、稳发展”是公司发展的核心问题，这九字方针让我们明确了方向。我们应该不折不扣的按公司要求去落实，再好的政策、方针，不迈开第一步、俯下身去做，那只能是纸上谈兵。

每个部门的任务目标都很重，过去我们都习惯说压力就是动力，但实际压力变动力的关键是找方法，要完成这个目标，要通过改革，必须要突破原有的思维模式，所谓“新瓶装旧酒”是行不通了，找方法就是我们做的事情，各级领导报告中都有很多新奇的方法，2017年我们给自己先立个小目标吧，“落实”，只要是有效的、能够创造效益的、对公司有利的方法就去尝试落实吧。

年会上大篇幅的强调创新，表彰创新，创新工作不就是要打破原有的工作模式和惯例吗？不就是要去想，去找更好的工作方法吗？不贪大求全，一点点进步也是进步，总比原地踏步要强。

稳发展，我的理解就是只要路子是正确的，就要一步一步的往前推进，只要有效益那就是进步。从公司奖项设置上就可见一斑，“效益贡献奖、效益提升奖”，这就是新总九字方针的导向。

再说说“信心很重要，耐心更重要”，过去我们也听惯了信心比黄金更重要的名言名句，今年头一回听说“耐心更重要”，这需要对社会、对经济、对发展、对政治、对自身阅历等，有着非常敏锐的洞察力和感知力才能提炼出来。回过头想想走过的路，有多少人因为失去耐心而没有见证公司今天的发展，有多少工作因为失去耐心而没有做完，又有多少工作本应该做好，因为失去耐心而没有做好。信心只是对事物发展过程的反应程度，而耐心却是对目标长久的期盼和肯定，如能理解这句话会终生受益。

多年来其实公司一直在谈服务，抓服务，事实上还是各个部门落实到位，甚至是虎头蛇尾造成今天的局面。我们都是面向客户服务的一线、是窗口，做好服务不是顺着客户说好话、说软话，关键是业务技能和工作的态度，顾客想要的文案我们给不出来，顾客想要的服务得不到满意的落实，你的话再软再好听，他会说你服务好吗？因此学业务，调整工作心态，提升客户满意度、创新考核办法是当务之急，以服务促业务、以服务促效益。

从现在开始必须牢记一句话“不换思想就换岗”。

□ 房产公司 通讯员 李伟



图为门店表彰先进



图为门店为先进工作者颁发荣誉证书



图为先进喜报送到家



图为中层述职大会

## 年会快评

# 不忘初心 奋力扬帆

本报评论员

细读《日百集团2017年董事会工作报告》，大力进行改革同时，“精耕细作”“回归本质”成为了关键词。前行的道路上，千帆过尽。紧紧围绕“以顾客经营为中心”，我们时刻不忘初心。

良好的顾客口碑，离不开过硬的商品质量。商品质量三级负责制、严格的商品准入标准、先进的农残检测设备，不论何时，不论何地，我们时刻不忘打造过硬的商品质量。日百的金字招牌上，能够看到我们的商品质量熠熠生辉。对商品质量的坚守，是我们的初心。

“不满意就退货”“五为主承诺”，这是公司几十年来的服务承诺，更是对服务初心的坚守。每年进行顾客满意度调研，围绕顾客需求不断优化商品结构，店内硬件设施时时更新，推出多种便民服务项目，这些都是对服务的坚守。

不忘初心，更是对诚信经营的坚守。“诚信天下客，誉从信中来”，在诚信经营的问题上我们要较真，更要不忘初心。

安全问题大于天，加强安全管理，确保企业安全运营也是对初心的坚守。面对安全问题，我们就是要以最严厉的制度狠抓落实，一经发现问题严惩

不贷。任何时候，任何情况，安全都是一切的根本。

初心，是过硬的商品质量，优质的顾客服务，始终如一的诚信经营，时刻警惕的安全工作。寻找到了初心，更要采取切实有力的措施坚守初心。

不忘初心，要坚守本真，精耕细作。“天下大事必作于细”，过去的一年，我们潜心研究分析消费趋势变化，加强品牌资源整合；关注行业发展，对多家门店经营布局进行调整；加大企划力度，开展不同形式的营销活动。深耕产业，挖潜资源，改革突破的同时稳扎稳打，抢抓市场。事实证明，这些举措是有效的，也是必要的。

从出发点上汲取正能量，2016年我们以“顾客经营为中心”，寻根顾客服务承诺与服务理念，关注顾客消费需求，全面提升服务水平、商品质量，对便民服务项目进行再升级，赢得了顾客的信赖与支持。三十多年来始终不忘立足实际，服务顾客，我们用行动擦亮了日百的金字招牌。

不忘初心，更要保持一颗匠心。过去的一年，我们开展了“寻找日百工匠”活动，彭子红、潘明、秦润彩等十名“日百工匠”脱颖而出，他们代

表的是以一颗匠心、一双巧手在岗位上追求完美、精益求精的日百人。这种臻于至善的“工匠精神”值得我们学习。

前路漫漫，新时代下竞争加剧，外部环境复杂，打铁还需自身硬，要改革，求发展，我们更要修炼好内功，全面提升业务技能，提升服务水平，用双手垒筑起日百发展的坚固长城。“工匠精神”矫正我们前进的方向，为扬帆远航保驾护航。

不忘初心，追逐梦想，我们还要树立自信心，坚定进取心，保持平常心。在全面深化改革的重要时期，面对大有可为的重要战略机遇期，我们必须坚定信心，奋力前行。抓住机遇，处大事应明而能断，临大事应顺而有为，讲究改革的“落地效益”，淡定从容，行稳致远。

经济新常态下尽管竞争加剧，但是我们更要看到自己手中的优势资源，成熟的业态结构、健全的管理机制、长久以来树立的良好形象、奋发有为的人才梯队……前进的路途中，我们信心百倍，积极进取。

瞻望未来，雄关如铁，更需要我们不忘初心落实到继续前进的行动中，奋力扬帆，方能远航！

# 发挥年会支点的作用

每次年会后，都会让我产生很多的想法，这些想法里有创新的、有改变观念的、有启发的、有激励的，当然也有鞭策的——这也许是年会很多思想碰撞的缘故。

年会的意义和目的，一是通过回顾、总结过去一年工作的得与失，重新梳理工作的核心目的是什么，清晰下一步发展的方向。二是通过点评、复盘、激励等手段自我评价和别人评价的方式来统一思想，让全员达成共识、步调一致。所以，年会的作用无论对决策层还是基层，无论是对企业的经营还是管理都是积极和有促进价值的。或许这个价值没有被开发、利用和放大，物理学家阿基米德告诉我们：“给我们一个支点，我们就能撬起整个地球”，我们何不把年会精神思想作为能够撬起地球的无数个“支点”呢？

**第一个支点：提升顾客满意度**

年会听到比较多的、共同的“不足”就是顾客满意度下降，提升顾客满意度也是让所有管理者空前达成一致的“共识”——这不正是“以顾客经营为中心”理念所要解决的核心问题吗？

顾客来店的目的——享受服务（来自硬件、软件的体验），二是满足购物的需求。顾客满意度的下降，无非是这两个需求与竞争对手的对比得出的结论：原来我们也以老大的情怀自居，在华润、苏宁来之后，顾客看到了不同于我们这种类型的购物环境、休闲方式，让我们也感受到了这些来自硬件方面（包括业态模式、装修风格等）的落差感。虽然这是顾客满意度下降的因素之一，但这不是最核心的。最核心的应该是我们提供的能够满足顾客的“服务行为”和“适销对路的商品组合”，我们在这方面需要研究和提升的还有很多。

当市场在改变，环境在改变，顾客购物习惯在改变的时候，才发现我们创新改变得太少了。举个例子，各门店在确定定位后，有多少品牌、品类是根据这个定位来招商和确定品牌、品类组合的呢？真正符合的比例有30%还是20%？恐怕很少有人注意和考量，几年下来，这是很可怕的。当然也有正面的例子，譬如女装招商就考虑到把线上品牌引入实体店销售，未来这种线上线下的活动将越来越频繁和走向。

服务，我们谈了多少年，除了“五为主承诺”和“不满意就退货”，我们升了哪些？细化了哪些？好像也少有人关心。年会上多位高层提出今年要重点做好服务提升，怎么做？就是要把顾客的满意、高兴、舒服度、投诉、退货等当成大事，并提出了“服务百万奖金”活动激励，实实在在在做一些让顾客满意的服务。

不管怎么干，“门店顾客满意度提升”这个支点已经加好，而且有“百万奖金”的激励作为撬动杠杆的动力，相信会有很好的成效。

**第二个支点：拧干毛巾里的水**

实际上这是一个老生常谈的问题。为什么年会上再次被提出来？说明很多工作做得还不到位，还有空间。采购部挤合同，门店挤空间资源，但总有些“灯下黑”的奇怪现象，总是自己看不见，也总是认为工作会越来越难，一旦“跳”出来，总能找到一些利润增长点。

这是一个最常规存在的一个点，也是很重要的支点。

**第三个支点：不抓市场份额是不行的**

靳总在报告中至少4次提到了这句话，重要程度不言而喻。“市场份额”也即“总销售额”，对公司来说是市场占有率，是一定空间、时间的数据对比；对于门店（商场）来说，是你品类（品牌）组合是否具有竞争力、是否能吸引客流和客单价的重要体现，是影响一个门店客流的核心部分；对于品牌来说是存在于商场的价值所在，是本店的排名和竞争店的顾客角逐，是品类搭配、组合的技术层面的战场；对营销一线员工来说，是体现个人能力的表现晴雨表，也是体现个人能力的重要数据。

这就是市场份额的重要性。

**第四个支点：肥水不流外人田**

这是一个真正的突破！当低头看自己的时候，才知道脚上需要换什么鞋子，配什么裤子，自己照镜子化妆也未尝不可。为什么要把我们自己的员工推到竞争对手那里购物呢？门店并不缺乏类似“内部员工团购”的活动，实际效果也是卓有成效的。真正把内部员工做成顾客，制定切实可行的优惠政策，不仅惠民，也促进发现问题和服务中的不足，不断地革新改进。

当然，还有第五个支点、第六个支点……不同的“支点”对于不同管理者来说意义、力量皆不同，反映出的问题也不同。用多长的杠杆和力度取决于你的问题分析判断能力、思想的重视程度和我们诚心付出的努力。无论哪一个支点只要努力去做好都能撬起一片绚丽的天空。

我们或许无法改变大的经济格局，但我们从不放弃。犹如年会中提到的“信心和耐心”。信心是基础，耐心是关键的过程。不管是市场的低迷，还是经济新常态，“适者生存”始终在耳畔回响，唯有改革创新才是出路，唯有自我打破方能塑造新我，也正对应上年会条幅上那句“惟改革者进、惟创新者强、惟改革创新者胜”的共识标语。

□ 商学院 通讯员 刘祥波

## 总裁推荐

# 提高团队效率 管理者应当怎么做

企业的管理者经常会问一个问题：如何让团队效率提高？其实这个问题的主体弄错了，应该是：团队效率低下，管理者该怎么办？

分享几条实际操作的办法供管理者参考：

**1. 管理者要改变观念**

作为管理者，请默念三遍：团队效率低下是管理者的问题，解决这个问题是管理者的责任！对，默念三遍就牢牢记住了。

**2. 目标**

告诉团队所有成员目标——按照 SMART 原则，包含以下几点：

①最终团队需要输出的工作结果是什么？

②这个结果的量化指标有哪些（质、量）？

③完成这个目标的关键节点是什么？

④团队的目标跟公司整体战略目标的关系是什么？

⑤完成目标的时间是什么，中间有哪几个重要的时间节点？

按照上面同样的思路，帮每位员工梳理个人的工作目标。

**3. 重复目标**

重复目标，一方面是让团队牢记目标的各项关键要素，另一方面能够鼓舞大家的士气。比较好的方式是早会和晚会：

早会 到公司上班的前10分钟，快速重复一遍团队的整体目标，以及近期要完成的阶段目标，同时让每位员工简述自己当天的工作目标。

晚会 下班前的10分钟，再次强调团队目标，同时让每位员工总结当天工作目标完成的情况，可以简要说一下当天的心得和困难。

展示物 可以制作工作目标进度的海报、桌牌、卡片等展示物，也是有效的目标提醒手段。

**4. 优化考核方式**

如果考核方式不能符合工作的实际情况，就可能使得做得不好的人没什么损失，做得好的人没什么好处。定制考核的原则，要让做得不好的人收到小惩罚，要让做得好的人获得好处和利益。

红黑榜 如果团队不能直接控制考核的体系，建议管理者可以做一套内部的“红黑榜”。做一张大的宣传板，给做得好的人画红旗，给做得不好的人画黑旗，即使没有物质奖励做关联，也能起到很好的效果。

**5. 提高员工的能力**

员工的能力不可能所有人一开始都达到100分，要帮助他们提升自己，这也是作为团队成员最好的收获。

提升员工能力的方式有：

①以赛代练 安排员工去做稍微超出他目前能力的工作，给予一定的压力让他们自发去寻求成长。当然，过程中不能工作甩出去就不管不顾，要观察他们的工作状态，及时发现他们的问题，并给予帮助和指导。一来二去，工作目标完成的同时，员工能力也能得到成长。

②定期学习 每周组织一次集体的学习会，学习会的学习内容最好根据团队当前的工作任务，梳理出一个清晰明确的体系，在这个体系之内，把知识点分拆给每位员工，让每个人负责讲解一个模块。有点有面，团队整体的能力会有扎实的积累。

③工作流程化 当团队能力积累到一定程度的时候，需要把一些工作流程化，这样员工个人的能力就会凝结成团队可继承的能力。

比如厨师炒一盘西红柿炒鸡蛋，通过学习，学会一种新的炒制方法，能大幅提升菜品的口感，广受顾客欢迎。这个时候，就应该把这个做法固定成

饭店做西红柿炒鸡蛋这道菜的流程，所有厨师都能炒出受顾客欢迎的西红柿炒鸡蛋。

④一带一 让有经验、能力较强的员工，做新加入员工的导师。同时监督导师平时帮助员工的情况，给予提醒和指导。对做得好的导师给予适当的表扬和奖励。

**6. 提高员工积极性**

管理者要全面掌握员工的工作心态，然后实时帮助他们调整心态。比较好的方式有：

①多表扬 对于好的员工、好的行为，要多鼓励多表扬，逐步让积极向上的状态成为团队的文化。管理者不要吝啬你的表扬，每天要花半小时，到每位员工身边转一转，发现他们的闪光点。

②慎批评 对于不好的员工、不好的行为，不要硬硬的批评，因为批评过后，员工产生了负面情绪可能会在你不到的时候，传染给其他成员。批评员工的时候要单独约谈，指出不足的同时一定要给予详细的解决建议，不能骂完了就不管。

③勤谈话 每周跟每位团队成员都单独进行一次谈话，谈话以聊生活、聊心情为主，聊工作为辅，重点是了解员工的情绪、困难、疑惑，能当面的疏导的尽量疏导，不能疏导的后续再通过其他手段调整。

④周例会 周例会的重点其实并不是回顾工作，反而是凝聚大家的心气，鼓励大家的斗志，再次强调目标，表扬积极的行为，让积极的心态在团队中相互传递相互影响。

⑤团建活动 定期组织团队一起吃饭、喝酒、唱歌、玩玩桌游、户外运动等，增强在工作之外的感情，对工作的士气也很有帮助。

超级团队的打造，并没有那么多的深奥理论，更多是坚持把日常的小事做到实处。

# 人心向上的力量

有这样一个小视频：很多节拍器放在一起，虽然启动时间不同、节奏不一，但在强大的共振之下，慢慢统一了节奏，一片嘈杂最终变成让人震撼的铿锵声。2016年，日百在“以顾客经营为中心”的理念与先进员工、管理者的带领下，汇集榜样的力量，在服务、经营、效益等多方面取得了新的突破，每个人的一点力量，共同敲响了嘹亮的日百洪钟。

重读先进代表的发言，心生敬畏。11位先进代表向我们讲述了平凡而又震撼人心的故事。他们在平凡中唱出动人的歌谣，绘出宏伟的画卷。让我们认识到，前方的路还很长，不忘初心方能凝聚前行的力量。

2016年如果你曾披星戴月在上下班的道路上奔波，那么向你致敬，你是日百敬人敬业精神的缔造者；如果你曾为顾客送上一个微笑、一句问候、一

份关注，那么向你致敬，你是日百企业形象的塑造者；如果你曾呼朋唤友，走街串巷分发单页，那么向你致敬，你是日百业绩的创造者；如果你业务精湛，团结友爱，那么向你致敬，你是日百的宣传者。

正能量不仅关乎企业的前进，更关乎心灵的成长。细雨中为顾客递上一把伞，用塑料袋套住电动车的座椅，顾客挑选蔬菜时为顾客递上一次性手套，便民洗手盆、针线包……一年来，类似这样的镜头，不断在日百各个门店如涟漪般荡开，获得了顾客的好评，也在员工心中种下了一棵幼苗，每位员工浇一滴水，做一点贡献，如今这棵小树已深深的扎根在日百人的心中。

每年评选出来的先进榜样只是无数优秀员工中的一员，他们精于钻研，爱岗敬业，他们用自己的事迹和精神，感染着所有的员工，从他们的身上我

们看到了火焰，靠近它，照亮自己，坚定前行。

向先进看齐，习总书记曾说“把合格的标尺立起来，把做人做事的底线划出来，把先锋形象树起来，用行动体现信仰信念的力量”。见贤思齐，在新的一年里工作中，领导干部要带头以身作则，率先垂范，以上率下，树立标杆意识。员工行动起来，用自身行动影响并带动身边人，让榜样的力量在日百传递。

榜样是看得见的力量。11位先进代表的故事，直观、真实，让人看得见、摸得着；他们的力量最强大，感人肺腑、慑人心魄；他们的影响，也能够穿越岁月、光照未来。竖起榜样的大旗，弘扬正能量，向身边的人学习，向身边的人看齐，弘扬企业精神，积聚正能量，让我们齐心协力在新的征程上，共创佳绩！

## 卢阳阳

十佳导购代表  
高德福岚山店服饰部导购员



## 真诚服务，感恩工作

当我穿上整洁的工装，面带着微笑来到高德福，我的心情格外舒畅，我爱我工作的地方，我爱我的工作岗位，这里有团结的同事，温暖的领导，我们是一个温馨的大家庭！我在这里快乐着、感动着，更重要的是我在这里学会了如何工作、如何敬业。

骄子男装刚上柜的时候，顾客的认识度不高，一天的销售寥寥无几。这让我非常着急，我对自已说：“不行，我得先从亲戚朋友着手，让他们来支持我的工作。”于是我每天给亲戚朋友们打电话、发短信，向他们介绍品牌商品。渐渐的亲戚朋友们开始到专柜来选购，销售也渐渐有了起色。

去年门店提出“我为顾客做件事”的倡导，要求我们在日常工作中，寻找发现为顾客服务的机会。11月下旬的一天，有一位大爷来到我们专柜，大爷说：“闺女，你给我找个棉袄，要个厚实的。”我把大爷领到休息凳处，让他先休息下，同时找了3款比较适合他的棉服，并分别介绍了不同之处。介绍过程中，我发现大爷的嘴唇有点干裂了，于是转身去给他倒了一杯水，递到他手上时说：“大爷您先喝口水再试衣服吧，我看您嘴都干了。”

令我惊讶的是大爷接水后，红着眼睛说：“闺女，我家孩子都没有给我倒杯水，真的是太好了，我年纪大了不会说话，但我知道，岚山人愿意上大楼买东西是有原因的。”接下来的接待工作，异常的顺利，大爷不仅买了想要的棉服，连过年的整套衣服，也一并打包带走。

这件事给了我深深的感触，服务无小事，件件都重要，做好每一件小事，就是大事。没有十全十美的商品，但有百分之百的服务。于是我给自己制订了销售提升计划，我要把会员变成熟人，把熟人变成亲人。我拿出在男装导购岗位工作10年来积累的顾客信息，每天打3-5个电话，与顾客耐心的交流。1天、2天、1个月、2个月……慢慢积累，功夫不负有心人。骄子男装自2016年5月份上柜以来，增长比例143.76%，柜组品牌销售排名第二。

饮水思源，善待工作。在日百我度过了人生中最美好的10年，也是收获满满的10年。还记得刚进大楼时，懵懂无知，是我的师傅事无巨细，手把手教会我，如何数货、验货、销售、退货；是我的柜组主管，不断的关心、伴着我一直前行；是我的经理，不断激励我让我越战越勇。

如今我也是柜组中的“老人”了，在柜组担任代班工作6年，我深刻体会到卖场工作的不易。有新员工加入的时

候，我也很乐意当他们的启蒙师傅，绝不让传、帮、带的作风在我这里打折，我要用我师傅教给我的知识，带领更多的伙伴共同成长。不论我们在哪个岗位上，要尽一切努力把工作干好，要知道工作不是为了别人，而是为了自己，恪尽职守，无私奉献，用感恩的心去化解工作中的困难和坎坷，这样才能体现出自身的价值。

伟大寓于平凡之中，在这个平凡的服务岗位上，可以展示不平凡的青春风采。2016年年终盛典期间，按照以往的销售经验，在部门经理的指导下每天沟通供应商组织货源，供应商曾用质疑的口气问我：“咱家货那么多，怎么你天天要货啊，别给我压压。”我坚定的回复他：“你只管来货，销售看我的。”为了完成销售目标，年终盛典，整整三天，我不曾离开工作岗位超过10分钟，吃饭也是草草应付。

活动开始第一天的时候，因为客流比较大，没时间回家吃饭，我也忘了跟家人打招呼，下班的时间没有回家，妈妈给我打电话也没听见，妈妈以为我丢了，着急的到处找我，好在给同事打电话后得知我在加班还没吃饭，就带着饭盒来到卖场，看着妈妈出现在专柜，被风吹乱了头发，被寒风冻红了的脸颊，我流泪了。妈妈一边埋怨着我不打招呼，不接电话，手上却已将专柜内顾客试穿完还没有来得及收拾的衣服，叠的整整齐齐。年终盛典三天我身边所有的伙伴都是这样，顾不上喝水吃饭，顾不上回家，在自己的岗位上，默默地付出着。

年终盛典三天，我们男装类单类别位居七家门店类别销售第一位。我导购的品牌也获得了不错的成绩，对比去年同期同位置品牌销售增长6.15万元，几乎翻了两番。活动结束后，联系供应商补货，备战春节，供应商第一时间将货源发到卖场，并说：“你们真是厉害，我真的没想到我一个新入职的品牌能卖这么多！”

我坚信：有付出才会有收获，有坚持才会达成梦想！我代表基层员工向公司郑重承诺：我们将满怀感恩，投入今后的工作之中，继续发扬吃苦耐劳、不屈不挠的工作精神，团结同事，热爱企业，在工作中起到模范带头作用，不断克服自己的缺点与不足，力求高质量的完成各项工作任务，绝不会辜负公司的培养与信任。

他们说，颜值越高，责任越大。我把这句话送给在座的各位，2017，我们共同撸起袖子，加油干！

## 仇惠茹

专家技术型员工代表  
日照店收银部收银员



## 千锤百炼，勇往直前

2011年6月，从枣庄学院毕业后，机缘巧合来到日照，在百货大楼当了一名收银员。虽然我学的是机械专业，但是“干一行，爱一行”，是对爱岗敬业的最基本要求。接触收银后，我努力学习，刻苦钻研收银技能，经过五年多的努力和坚持，终于从一个收银门外汉成为多位员工的帮带老师，从一开始的收银“菜鸟”成为了现在日照店收银部的资深级收银员，并在2016年“日百工匠”评选中获得“日百工匠”提名奖。

俗话说“活到老，学到老”，在日常工作中，我时刻保持不断学习的心态，永不停下学习的脚步。随着门店服务的提升，支付方式不断完善更新：微信、支付宝、银行卡闪付、日百优品、飞凡通等等。每一种支付方式出现后，我都认真学习，积极使用，使用过程中出现问题后不断总结经验，争取成为这方面的“专家”。功夫不负有心人，现在收银过程中，假如新的支付方式出现问题，我基本不用找维护就可以自行解决，还经常帮助其他伙伴解决麻烦。

好的技能也要在竞赛中加以检验，技能竞赛既是压力，也是动力。公司的每次技能竞赛我都积极报名参加，赛前加强学习，不断充实自己，赛中向竞争对手学习，赛后总结经验教训。在一次次技能竞赛中，我感觉到我的业务技能得到了飞速提升。2016年日照市第二届“银商杯商业服务业收银员职业技能大赛”举办前，恰逢我家搬家，每天上班回家收拾好东西已经是晚上11点以后，等家人睡着后，一切喧嚣归于平静，我再利用这难得的清静的时间进行学习。就这样，大赛开始前，每天晚上我都学到凌晨2点，尽自己最大努力，为大赛做好准备，终于在本次大赛中获得了较好的名次。

业精于勤荒于嬉，行成于思毁于随。在2016年度的月度绩效考核中，我有5个杰出级，5个优秀级，这些成绩的取得与我平时对收银技能的极致追求有关。

在业务技能方面，我相信“熟能生巧”，平时注重刻苦练习，多总结，多请教，努力让自己的业务技能有更好的提升。在点钞、编密码录入、收银八步曲、掂重等几项收银技能中，编密码录入是我的短板。为了补齐这个短板，我利用业余时间在家里的键盘上进行盲打练习，不断训练自己的手指灵敏度，终于使自己的击键速度得到有效提升。

收银业绩的提升靠的是速度和准确率。为了提高速度和准确率，我不断总结经验教训，形成了一套适合自己的收银方法。平时下班后，我就去

超市各个区域熟悉各个品牌的商品，了解商品价格，熟知商品条形码的位置。蔬菜水果区的称码扫描不上，需要手工录入，而且称码经常模糊不清，光靠猜测费时费力，我就提前牢记相关称码，从而提高了收银效率。收银过程中，我特别注意全心投入，每次扫描完仔细核对商品名称和价格，每次都能及时发现称码不对、商品价格不符等问题，及时反馈卖场，这样的专注使得我目标管理卡“现场发现问题”一栏月月封顶。

2016年，商业公司对收银员技能等级工资进行鉴定考核，考核前的训练中，一些伙伴对“收银八步曲”中非常详细的考核内容容易漏项，我仔细研究了所有考核内容，自己归纳提炼了“收银八步曲十三条”，并分享给其他伙伴，以便更加熟练、完整的操作。在考试过程中，我的“收银八步曲”获得了满分，其他伙伴平时成绩也有不同程度的提高。我的“收银八步曲十三条”得到了部门经理和伙伴们的赞扬。

在收银过程中，我严格按照“收银八步曲”的顾客接待流程，为顾客提供袋装服务，真诚、细致、体贴的服务于每一位顾客；遇到困难苛刻的顾客，我会站在顾客的角度考虑问题，妥善处理，同时不断总结经验教训，提高临场应变能力，使顾客乘兴而来，满意而归。由于我的真诚，许多顾客与我成了朋友。久而久之，在收银过程中总会看到几张老面孔，无论我所值班的台子排开与否，他们都特意来我这里结账，这种信任与支持让我感动，更成为我提高内外客户满意度的动力。

前段时间，由于二胎政策的开放，日照店收银部的人力不时出现短缺，新员工进店也比较频繁。新员工进店后，我会积极主动地带“徒弟”，把自己多年来的工作经验、技巧一一传授给她们，使得她们能够早日独立上岗操作。除了带领她们学习公司的规章制度，手把手教授收银技巧外，我还非常注意对她们工作和生活上上的关心。2016年11月底刚来的一名新员工林娜，在春节前的忙碌中得了重感冒。我发现后立即去买了感冒药让她吃下，让她下班后回去休息，自己在下班后接替她加班，林娜说：“是你让我感受到了身在大楼的温暖。”

“要做到最好”是我对自己的要求，对收银技能的精益求精，对技艺的执着追求。在新的一年里，我将更加严格的要求自己，用心服务好每一位顾客，使得自己的业绩不断攀升，为日百的健康、快速、持续发展贡献自己的力量！

## 刘颖

店外销售能手代表  
新玛特购物广场百货部珠宝数码组主管



## 不等不靠，迎难而上

2016年自从公司下达中秋节、春节店外销售任务以来，我不等不靠，积极行动，通过各种渠道，积极联系客户、挖掘资源，取得了个人累计店外销售80.62万元的成绩。

做好店外销售工作，不仅要身上要有压力，更要变压力为动力。作为一名班组长，面对销售任务，我深知自身任务艰巨，但更大的来自整个班组的销售压力。班组人员多，且员工能力参差不齐，有的年龄小，有的家住外地，也有有的性格内向，不善沟通交流，之前每次店外销售都完不成。要想完成班组的店外销售任务，除了积极发动大家努力完成外，自己还要付出更多的努力，也在班组内起到带头作用。

尽管压力巨大，但对我来说更是一次展现自我的机会，况且公司还有那么好的奖励政策。想到这些，我立刻感觉浑身充满力量。因此我及时调整心态，变压力为动力，并不觉得店外销售有什么困难，反而认为是公司给予我们的优厚福利。

机会永远留给有准备的人。做好店外销售需要提前做好准备宣传工作。自从公司开展店外销售竞赛活动以来，部门经理在商场班前会上多次动员大家，要求大家不等不靠，严格按照相关规章制度，不违规操作，提前行动，在亲朋好友中做好宣传，提前抢占市场份额，避免顾客流失。每次接到销售任务，我都立即给亲朋好友打电话，甚至到家中进行拜访，告诉他们有卡券需求时第一时间联系我。

除了打电话、主动上门拜访，还要利用好微信宣传。销售竞赛活动开展以来，我几乎每天都在朋友圈中转发关于卡券销售的内容，甚至群发到每一位微信好友，将宣传工作真正落实到位。当我得知我有卡券销售任务时，很多有需求的朋友们会主动咨询我。记得在中秋节前的一天，我正在家中吃晚饭时突然接到一位顾客的电话，是看了我的一个朋友发微信朋友圈后过来的，问我是否上班，说要来购买6000元金卡。金额虽不大，但积少成多，而且这是顾客对我的信任和认可。我立刻放下手中的碗筷

赶到门店，陪同顾客办理了金卡购买业务。她了解到我休息时间还来店陪她购买金卡时，非常感动的跟我说谢谢，并说如果以后有需求还会继续联系我。

利用好每次与亲朋好友、同学聚会的机会，向朋友做宣传。最让我感动的是，有一位同学不但自己在卡券方面有需求的时候来找我，还发动了自己的朋友圈来帮我完成任务。其中有一位客户以往都是在银座购买卡券，这次都被同学介绍来找我购买。我陪同他办理了卡券购买业务，并向他详细讲解了日百储值卡的使用优势及公司的提成政策，原本计划购买3万元的金卡的最终购买了6.2万元，对我们的服务和提成政策非常满意。随后这位顾客又经常来门店找我陪同购买其他商品，我相信他以后就是我们日百的忠实顾客，更是我的朋友。

联系销售卡券经常会遇到一些特殊情况，这时我们要主动作为，积极应对。记得在中秋卡券销售期间，身边一位朋友急需使用7万元的金卡给员工发福利，但当时她在资金方面存在一定困难。在了解了情况后，为了不使公司流失客户，同时保证公司资金安全，我主动帮她垫付了3万元的资金。因为我明白如果不这样做，这单销售肯定会白白流失，越是在这种情况下越需要作出贡献，以此来提升门店及公司的收益。

一人在大楼，全家忙销售。在这几次店外销售任务中，家人也给了我充分的支持和帮助。为了帮助我完成任务，家人也时刻在同事、同学中进行宣传，共计销售20.5万元。

每一个人身上的潜力都是无穷的，不断挑战自己，变压力为动力，才能激发潜力，自我突破。2017年是充满挑战的一年，更是充满机遇的一年，面对每一项工作，每一次销售任务，我们要做的就是迎难而上，以高标准要求自己，要求身边的每一位伙伴。只有这样，我们才能出色的完成工作，超额完成任务。相信在我们公司领导的指导下，在我们全员的共同努力下，2017年公司定会取得更加辉煌的业绩。





# 向先进学习 为典型点赞

本报评论员

好的榜样，是最好的引导；好的楷模，是最好的说服。榜样的力量是无穷的。

实现百年日百梦，离不开榜样的力量。确立什么样的典型，就明确什么样的标准；树立什么样的榜样，就体现什么样的导向。

身教重于言传，树立榜样，用身边事教育身边人，能够起到春风化雨、润物无声的效果。发现、发掘一批立得住、叫得响、大家公认的先进典型，把抽象的标准转化为具体的样本，广大干部职工可以对照榜样找差距、找不足、找方向，好作风自然会蔚为风尚。

榜样的力量在于激励，更在于自省。对标典型，

我们应当主动把自己摆进去，把工作和职责摆进去，把思想和灵魂摆进去，自我审视，换位思考，努力查找自身问题，通过对照学习，不断汲取榜样的精神力量，不断提升完善自己。

表彰先进典型，用好榜样力量，我们更要把对照学习中汲取到的重要精神和宝贵经验转化为一种行动自觉、精神自觉，通过真抓实干把干事创业的精气神激发出来，从而形成“比、学、赶、帮、超”的良好氛围。

向身边的先进典型学习，重在自觉，贵在行动，贵在经常，要学有所思，学有所行，将先进典型和先进经验的收获和热情，转化为本职工作的强大动力，在岗位上争当先进，实现人生价值。

实工作计划，学习先进发言，有所思，有所感，每一名日百人在行动。

我们感受到的不止是先进们的精神，学习到的也不仅仅是年会的内容，而是从源头上汲取正能量，将其转化为源源不竭的强劲动力，不断向上向前。

一年之计在于春，在这个充满希望、朝气蓬勃的季节里，我们自当奋发有为！

又见春风吹，年会结束了，但那激动人心的时刻仍然历历在目。总结工作、表彰先进、鼓舞士气。传达年会精神，落

# 珍惜荣誉再出发 做永远的领跑者

当我看到妈妈拿着公司发的年终员工孝心红包，那从心底洋溢出的笑容时，当我看到妈妈自豪的向家里串门的邻居们夸赞我的工作，我为我在日百多年的坚持和努力感到自豪，我为我是一名日百人感到自豪。

1987年，年仅16岁的我走入日百大家庭，从一名理货员一步步成长为柜组长、实习经理、部门经理，从一名学生发展成为有着8年党龄的老党员，这是一种成长、一种历练，更是我人生路上最宝贵的一笔财富。

三十年的职业生涯中，我从事过理货员、记账员、柜组长、收银员，也做过百货部经理、女装部经理，无论在哪个岗位上，我始终坚持不断学习，充实自己，让自己的技能与每一个岗位匹配。

作为部门经理，管理能力可以靠经验的积累，但是专业技能只能靠自己的学习，这几年我自学了《美学营销》《视觉营销》等百货类专业课程，关注了“中涛教育”“陈列共和”等多个公众号，自费学习里面的主题培训内容，从中学习到到了陈列、销售、服饰搭配等系列课程，也为我开发讲授《服务礼仪》《视觉营销》《销售技巧》《百货店数据化管理》等系列课程奠定了基础。近期正在准备试讲的课程有《恋爱式销售》《搭配美学营销3+2》《标杆店长》等。我始终相信一份付出有一份收获，在这个日新月异的时代，如果仅靠经验，故步自封，路只会越走越窄。

“日百终身员工”的奖章沉甸甸的，这份荣誉是一种激励，一种鞭策，一种深切的责任，更是继续前行的动力。我时刻告诫自己不能躺在功劳簿上，日百终身员工走到哪里都得发光发热，今后的工作中我将继续开拓创新，秉承董事长在2017年会上“抓改革，促经营，稳发展”的指导思想，不忘初心，砥砺前行，做公司改革的坚定支持者、拥护者和参与者！

作为一名进公司三十年的老员工，在此想对年轻的储备干部、管理培训生、新晋升的主管、实习经理们说几句话。从2009年公司第一批管理培训生招聘开始，留下的都已经成长为公司的中坚力量，从最初的迷茫到后来的融入，经过不懈的努力，他们最终得到了同事们的认可和接纳，也得到了公司的培养和重用。大家既然选择了日百这个大家庭，就要试着去融入，努力去拼搏，相信必有斩获。不管你把这工作当做平台还是跳板，是暂时的栖身之地还是终身奋斗的目标，相信你在这里收获的不仅仅是成长。

身处这个竞争激烈的社会，每个人都在奔跑，无形的压力迫使你停不下脚步，不要指望天上会掉馅饼，在这个世界上唯一可以不劳而获的就是贫穷，一切的一切只有靠自己的努力，不要以为你已经够拼命了，可在你前面的人也没有片刻的休息。“千里之行，始于足下”，相信我们一步一个脚印的走下去，就一定会走出自己的一片天地。

三十年风雨兼程，我很荣幸能和日百同呼吸、共命运，见证公司规模不断发展壮大，管理不断提升完善。身为其中的一员，我感到无比骄傲与自豪，相信和公司同舟共济一起坚持的所有同事对日百都有一种情怀，这是忠诚、责任和担当的情怀，也正是这种情怀，激励我们日百人风雨兼程，勇往直前！

□ 新玛特购物广场 刘丽华

# 铁杵磨成针 唯有功夫深

2017年春节前夕，公司下达了关于开展“百日攻坚卡券销售竞赛”活动的通知，门店第一时间组织中层召开了沟通动员会，让各部门经理带头，围绕如何分配任务提建议。经过商讨，几乎所有的中层干部都一致同意，从上到下，依次递减，部门经理率先领命，勇挑重担，充分发挥好带头作用。

虽然会上大家踊跃发言，讨论的热血沸腾，可是领回来任务后还是不禁犯起了愁。虽然有着圆满完成中秋节销售目标的基础，但是中秋与春节相近，想到之前就有很多熟悉的客户说春节的福利不确定发什么，这让我更加着急。但是部门经理必须要挑起大梁，行动慢了，部门的任务一旦落下再往上赶就难了。

坚定信念后，我找出以往的客户资料，按照平时记录的消费习惯和购物类型分类整理。考虑到现在很多单位节前忙碌，不便随时打扰，就采取了两种不同的联系方式。一部分比较熟悉的客户进行电话沟通，介绍公司卡券销售政策；一部分通过微信，推送活动信息。同时，我还将微信内的通讯录好友重新做了标注，借助节日契机发送祝福短信，加强与客户及新老朋友的互动，得到了部分客户的回应，这是良好的开始，为下一步的客户邀约树立了信心。

从事多年的后勤服务工作，我深刻认识到无论是客户之间还是朋友之间，长期关系的建立一定要细心经营。感恩于心，回报于行，不仅仅是日百的文化，也是经营客户之道。

春节销售中最高的一笔近40万元，这要感谢一位老客户，虽然之前他们也经常来日百购物，却从未购买过一张卡券。因为公司账务处理的程序，每次买福利用品，都需要先行垫付货款。有一次当客户跟我提出这个困难时，

为了帮助客户排忧解难，以后他们单位来门店购物我都代为结算。有需要时一个电话，我都会立即帮忙送货上门。

有一次，对方单位购买了一批节日用品，开始承诺1个月还款，后期因为公司内部的原因拖到了四个多月。虽然家里也有很多急于用钱的地方，但是面对客户的难处，我始终坦诚相待、耐心沟通，因为我知道所有来日百购物的客户都是我们的支持者、拥护者，既然对方确实有困难，我们就应该给予理解。春节前，这位客户主动联系我，“小秦，今年我们单位准备发福利，计划买你们那的购物卡，虽然找我的人很多，但我都拒绝了，就找你。”

“为顾客提供满意的服务”是商业道德的基本原则，也是我们日百新员工岗前培训学习的第一课，分析、掌握、满足顾客的需求，提供相应的服务是提升客户满意度的首要条件。如所有销售竞赛成绩优异的伙伴一样，我们所做的就是经营客户关系，尊重客户需求，维护客户利益，感恩客户支持。铁杵磨成针，唯有功夫深，成绩的取得离不开平时的积累与不懈的努力。

在春节的卡券销售竞赛中，虽然有幸获得销售能手的光荣奖励，但这离不开日百良好的社会信誉、顾客认可的诚信形象、连锁发展的经营优势、惠民惠己的激励政策，以及公司多年来的客户积累，让我们广大干部职工有了发挥资源优势的平台和助力。

英雄莫问出处，富贵当思原由！在日百工作十多年，最应该说感谢的是我们，从青涩的学生成长到今天的管理者，几分耕耘，几分收获，愿日百如长青之树，永远蓬勃昂扬，让我们共同迎接下一个更加辉煌的30年！

□ 新玛特购物广场 特约记者 秦伟

# 大爱无声 只为花开

——记最美日百家人

公司2017年会上，一缕新风飘荡在庄严的会场，一股暖流涌动在大家的心田，那便是在年会上邀请到了最美日百家人代表。当七位日百家人上台领奖时，会场内响起了经久不息的掌声，此刻的掌声不仅是对家人的欢迎，更多地表达了对家人的感激、感动和感恩……

有人说，一个成功的伟人背后必定有一个“伟人”的支持。而我说，日百事业的成功得益于一群普通人的支持，这就是我们引以自豪的日百家人群体，他们是平凡的，更是伟大的。正是有了他们长年累月、无怨无悔、竭尽全力的付出和支持，才为我们广大的日百人支撑起了一片天，踏实了一片地，为日百人开疆扩土、创造辉煌提供了坚强的支撑和无穷的动力。正是拥有了他们，我们才度过一个难关，一步步走向成功，创造着一个奇迹，享受着胜利的喜悦。

“一人在大楼，全家忙销售”一直是日百的优良传统，“家人经济”成为了日百特色、日百品牌。今天日百家人不甘只当“贤内助”，更担当起了日百的“销售员”“宣传员”。

张全蕾是新玛特购物中心莒县店总经理张永勤的爱人，作为一名店总家属，她深知张总身上担子重，一个人默默挑起了家庭的所有重担，让张总无后顾之忧。因张总在异地店工

作，双方父母也都不在身边，张全蕾自己拉扯着两个孩子，用她的话来说即使自己生病也要咬牙坚持。但即使这样辛苦，她仍然为日百事业作出各种努力。2016年9月，了解到公司进行清库存促销活动，张全蕾就开始利用微信朋友圈等各种平台、各种渠道宣传、联系销售，并把自家车库当做流转仓库，有时还要挨家挨户给顾客送货。连续几天高强度高频率地码垛、装货、卸货，累得她腰疼的直不起来。

安全部陈云龙经理的家属，了解到公司开展中秋卡券销售促销活动后，在照顾孩子空暇之余，通过打电话、托亲戚、访朋友等各种方式联系卡券销售。每位日百家人都在默默奉献着，每项业绩取得的背后，都浸透着日百家人的汗水。

当大家阖家团圆庆佳节的时候，忙碌的是日百人；当大家休闲娱乐放松的时候，忙碌的是日百人；当大家安然入睡休息的时候，挑灯夜战的仍然是日百人。只有从事商业服务的人，才能感受到服务工作的辛苦，也只有日百家人最能体味到个中辛酸，但为了让日百人全身心地投入到工作中去，日百家人作出了许多的牺牲。

因工作需要，宗晓燕产假未满就回到工作岗位，照顾两个孩子和料理家务的重担全部落在了婆婆身上。孩子大的四岁，小的刚刚四个

月，更是让婆婆寸步不能离，婆婆只能利用孩子睡着的时候做家务。一次，婆婆身体不舒服，为了不影子女的工作，自己带着孩子到医院进行了检查，直到家人看到药后才知道。

因为有了后顾之忧，日百人全心投入到工作中去，出色地完成了一项项任务。2016年7月门店进行经营体制改革，为了尽快盘活资源，实现闲置区域的招商，提高门店运营效率，增加收益，产假刚满的服饰部经理刘兰兰，牺牲了哺乳期的特殊待遇，将刚满五个月嗷嗷待哺的儿子交给婆婆，义无反顾地踏上了济南的招商之路。刘兰兰执着的敬业精神得到了家人的理解，工作繁忙的家属答应她利用一切休息时间帮助婆婆照顾孩子。

用一句时髦话说，我们不是一个人在战斗。正是有了日百家人这个强大的群体作为坚强后盾，我们才有了克服困难的信心和力量，是你们激励着我们勇往直前、不畏艰险。

感谢你们的承担，让我们减轻了压力；感谢你们的鼓励，让我们信心百倍；感谢你们的付出，让我们安心工作。军功章有我们的一半，也有你们的一半，我们不会辜负你们的期望，必将化作前进的动力去迎接更大的挑战，创造日百更加辉煌的未来。

□ 莒县新玛特 通讯员 董丽丽



# 不待扬鞭自奋蹄

# 惟改革创新者胜

再一次细读董事长工作报告，再一次回想先进人物事迹，心潮澎湃，心头一片明亮，目光更加坚定：沿着新总指示的方向，紧跟先进的步伐，开展工作。

**一、向专家技术型员工学习，对照自身找差距。**  
专家技术型员工柳树香是将销售技能和技巧应用于实际销售，转变为销售力的典型代表。她工作有激情，爱动脑，勤钻研，时时刻刻将思考和行动结合在一起，长时间的学习和经验积累，柳大姐练就了拿起任何一款奶粉，都能熟练准确地说出商品的条形码、商品的成分、产品知识，半个小时的解说都不会有内容重复。

同样是销售人员，每天进行服务演练、多方面知识的培训，但是，个人消化吸收了多少呢？应用到实际销售中又有多少呢？这是业绩之所以大相径庭的症结所在。

作为一名销售人员，我们需要做一个思考者，更要做行动上的巨人。榜样是用来学习的，学习他们对待工作的责任感和事业心，不断对自己提出更高的要求，不断探究改进的方法，不断尝试提高效率的措施，不断推陈出新、突破自我，不断追求创造更高的业绩，才能做公司的“便宜人”。

**二、差距在细节，改善从现在。**

服务人员热情喊宾，促销氛围浓厚，都会使人产生购买的冲动。反之，顾客可能就会离去，除非有特别的需要，不然顾客不会主动地招呼营业员，这是服务的细节问题，服务中细节的处理需要自身不断的学习和积累。例如：顾客在询问价格及商品的材质时，我们就能自然而然地喊出而不是拿着计算器敲打或者翻看吊牌；在顾客试穿鞋子的时候主动为顾客选择合适尺码，整理好裤脚，系好鞋带；根据顾客的脸型、衣着、气质进行适时的赞美；能准确的介绍商品卖点，让顾客对自己所穿的鞋子满意，最终达成销售。细节上的强化，是自我提升的一个重要方面。

**三、学习提高，意识要先行。**

在商品同质化的今天，我们拼的是服务，拼的是商品质量，拼的是好的创意和点子，拼的是技能，这需要我们端正态度，平时多学习商品知识，多理顺商品，多知道几个商品的FAB，还要熟知商品的库存，做到心中有数，尽最大的努力促单、连单，避免跑单。

**四、制定目标，步步为赢。**

日本有一位马拉松长跑运动员山田本一，矮个子

的他曾创造了马拉松世界纪录，并保持多年。他取胜的秘密直到他退役后才被公开，那就是：事前做好规划和目标制定，分解目标并努力达成。原来，每次比赛前，他先把比赛全程分解为几个阶段，并在路边上做标记，起跑后按照自己的速度计算各个路段需要的时间，只要每一段都按照规定的时间跑完，就能取胜。销售亦是如此，将任务目标层层分解落实到每一天，每一个人，天天跟进销售进度，帮助员工分阶段将销售业绩达成。

**五、形成头脑风暴，创新思维模式。**

市场竞争日趋激烈，“以应变变”成为制胜的法宝。任何时候，市场不是没有购买力，而是缺少引导购买的金点子；好的促销，能为卖场带来源源不断的人气、财气，好的促销就是创奇出新，点燃顾客的购买欲望，带给消费者超值期望。只有想不到，没有做不到。打破常规，突破思维模式，凡是更有利于提高工作效率的方法，有利于销售的都要去创新。

站在春天的门槛上，期待着一年的丰收，那么，给春天设计一个未来，给自己设计一个目标，就像我们的先进、模范代表们那样脚踏实地的工作。

□ 萬德福莒县店 特约记者 赵淑妍

走进公司年会现场，首先映入眼帘的是墙上张贴的条幅：“惟改革创新者胜，惟改革创新者胜”。只有改革才能进步，只有创新才能强大，只有改革创新才能走向胜利。

大至国家，小至企业，唯改革创新才能生存，唯创造出新才能发展。习近平在北京 APEC 工商领导人峰会上讲过：“我们要不断发掘经济增长新动力。”生活从不眷顾因循守旧、满足现状者，而将更多的机遇留给勇于和敢于、善于改革创新的人们。

在新一轮经济增长面前，我们要拿出“敢为天下先”的勇气，锐意改革，激励创新，积极探索适合自身发展的新道路、新模式，不断寻求新增长点和驱动力。创新是企业发展和市场制胜的关键，核心技术不是别人赐予的，不能只是跟着别人走，而必须自强奋斗、敢于突破。

2016年，面对日趋激烈的竞争环境，为适应变化趋势，拓展生存空间，公司实施了一系列改革和调整，如组织机构的合并，人力的压缩，组织架构的扁平化管理；公司总体经营由总部加强型向门店加强型转变，三个门店已实现成功转型；探索实施阿米巴经营模式，干部员工干事创业的热情被进一步激发；借势互联网，开品牌众筹之先河；与电商平台联盟，实现线上线下融合。一年来，公司深化改革千帆竞发，改出了效益，改出了生机。

“我创新，所以我生存。”作为日百的一员，我们肩负着重大的责任，自身也必须实现彻底的转变，做到从管理者向经营者转变，从单一的管理型向复合型人才转变。始终保持创业者的姿态，带领团队走出去，和采购部门一同做好空柜的全面招商，充分利用好闲置资源。同时做好员工队伍的激励和培养，打造一支技能过硬、敢闯敢干、勇于进取的团队，为公司的发展贡献应有的力量。

新一轮改革的号角已经吹响，进一步改革创新的精神一往无前，不回避问题，敢啃硬骨头，真正做到改革不停步，就没有什么困难能阻挡住前进的脚步，没有什么风险能阻挡住日百梦的实现！

□ 萬德福莒县店 通讯员 杨石玲

## 干一行 爱一行

自进公司以来，每一年的年会都有太多的收获，每一次年会结束都会使自己的方向更明确，目标更加坚定。

年会上，我见到了我的老战友仇惠茹，她是专家技术型员工的发言代表。2012年的她还是所有收银员中不起眼的小员工，没有娴熟的技能，没有过硬的人际交往经验，她就像一株小树苗，需要不断的浇水、施肥。

记得那时候她非常努力，因为自己是机械专业出身，有时候收银台出的一些小故障她只要看一眼别人维修，下次就一定不会麻烦他人，维护不在的时候，她就成了大家的维护员。三四年的时间过去了，经历了岁月的洗礼，她变得更加稳重。每次各项比赛中都能看到她的名字，每次业务比拼中都能看到她的身影，通过的努力，她已经成为了收银这一岗位的佼佼者。闻道有先后，术业有专攻，精湛的业务技能、熟练的收银手法在她的日常服务中体现的淋漓尽致。或许也正是她曾经挂在嘴边的“干一行爱一行”成就了今天的她。

干一行爱一行，才能不断成长，有所收获。不仅仅是我们的优秀员工，这样的例子随处可见。

年会前，门店为了寻找更多的蔬菜水果资源，先后走访参观了四十多个当地极具规模的蔬菜水果大棚及禽蛋类产地，在两天的考察学习中，果农们耐心的向我们讲解了种植经验、产品产量、各个季节的应季产物等，在场的所有人员都听得津津有味。与他们交流，我们学习到了书本上学不到的内容，捕捉到了网络都不能完全搜索到的精准信息，给我们下一步经营改革打下了基础。果农们虽然都是朴实的农民，但是每当讲起一手栽培起来的果树，他们像极了演讲台上的讲师，不需要草稿，不需要华丽的语言，却引人入胜。为了能经营好果树，他们也会到处学习种植知识，随时捕捉市场行情。果农们又何尝不是干一行爱一行。

又正如我们，日百上上下下几百个岗位，在公司发展的过程中，每个岗位都是不可或缺的，我们都在平凡的岗位上努力奋进着，干一行爱一行是对爱岗敬业的最好诠释。

□ 萬德福莒县店 通讯员 董楠楠



十佳导购上台领奖



日百工匠上台领奖



最美日百家人上台领奖



终身员工上台领奖

## 年会有感

### 有一种胎教叫榜样

“李经理，我们两人看了五遍，没问题。”

“好的，我再确认一遍。”

“李经理，您歇会吧，我帮您上楼。”

“谢谢，还是我自己上去吧，还有一些其他的事情我得确认一下。”

“李经理，这边差不多了，都八点多了，宋哥已经等很久了，您先回去吧。”

“没事儿，我等会还得回公司拿奖品，你们先回去休息吧。”

……

不管是在总部办公区还是年会会场，都有这样一个瘦瘦的身影，步履匆忙，像陀螺一样忙碌着。看到她的人可能会觉得她有点严肃，看到她工作的人会发现她不仅严肃而且严格。

为了保证信息资料准确，她一遍遍核对、确认、演练和调度，不理解的人可能会觉得没有必要，加班加点、跑上跑下、来回奔波，也不是一个孕妇该做的事。然而就是这样一位“较真”的女人，专注于自己的岗位，做着专业的事情，无形中也为自己的宝宝做着榜样。她就是人力资本中心绩效薪酬经理李兆青。

2016年11月份，李兆青经理主创的技能工资改革创新方案确定实施，评定考核工作量大，却又十分重要，刚查出有孕的李经理不顾身体不适，穿梭在各个门店之间组织开展工作。紧接着的胜任力测评、领导力测评、终身员工评选、先进评选和奖励等一系列工作紧急而重要，李经理带着重感冒坚守在岗位上，累到嗓子发炎说不出话来。由于身材偏瘦，没有

几个人看出她是位孕妇，而工作起来的她也完全没把自己当成是二胎准妈妈。李经理的言传身教让我们的“日百宝宝”接触到了日百文化的熏陶。

创新促进效益，付出收获荣誉。李经理荣获了2016年度服务管理金奖、创新成果奖，所在部门也被评为先进集体，而一直以来支持她事业发展的丈夫也以“最美日百家人”的身份出现在领奖台上，与她分享荣誉和喜悦。

成功从来没有侥幸，李经理认真踏实走的每一步，严谨细致做的每一项工作，都在诠释着企业文化、践行着工作作风。父母是孩子最好的老师，相信先进榜样的作风会是“日百宝宝”最好的胎教。

□ 商学院 邹平

### 以年会为起点，出发

作为一名刚进日百的管理培训生，我有幸参加了公司2017年会。在年会上，我们聆听了董事长工作报告、各位高层的述职发言，感受到了每一位高层严峻的市场形势下紧迫而又从容的心态。

在一片热烈的掌声中，公司对先进集体、个人进行了表彰奖励，也让我深刻的感受到了这些前辈们对日百集团的热爱和忠诚。我印象最深的就是连锁发展创业奖代表赵家花的发言，她用朴实的话语讲述了与日百的故事，感动了在场的每一个人。同时也让我感受到了作为一名日百人的责任感和使命感。

随着竞争门店的开业，外部形势严峻，我作为日百集团的一名员工，在团队中感受到的不是恐慌和害怕，而是迎难而上、不卑不亢的精神。我所在的男装部从年终庆到春节，没有一个人下火线，都坚守在自己的岗位上，认真负责的做好自己的工作。最终我们取得了较好

的成绩。大年初二，我调入理货区，尽管是新年，但依旧是一片忙碌的景象，全体伙伴对商品进行分类整理，严把质量关，确保每一件合格商品能够及时进入卖场。这些始终坚守在岗位上的日百人忠诚、团结、奋进，带给我深深的感动。

这次年会上，被提及最多的两个字就是“改革”，公司不断学习和探讨阿米巴经营模式，并在三个门店采取试点，从总部加强型到门店加强型转变。门店深入学习和创新阿米巴经营模式，希望在新年能够找到属于日百集团的经营之路。

放眼当下，80后和90后逐渐成为消费市场的中流砥柱。为顺应消费趋势，公司逐渐引进电影院、餐厅等休闲娱乐项目，吸引年轻人走进门店，从而促进门店客流提升。

“向对手学习，变在对手前面”是公司的

竞争理念，面对当下严峻的市场形势，公司毅然决然地选择了经营改革，展现了干事创业的魄力。公司的决定，让我深刻的感受到了高层领导对我们各级干部员工的信任和期望。正是这种信任和期盼，让每一位日百人都心系日百，努力为公司奉献自己的力量，才使得日百集团经历了30多年的风风雨雨依旧蓬勃发展！

伴随着激昂的演讲，我们回顾了2016年公司走过的不平凡之路。从某种意义上来说，年会更像是春天，播种着希望，预示着来年的辉煌业绩；年会也是加油站，让我们积蓄力量，面对新一年的考验，在新的道路上更加坚定步伐。

2017年对我们来说注定是不平凡的一年，但我始终相信，没有什么困难可以阻挡我们前进的脚步。让我们以年会为起点，出发。

□ 新玛特购物广场 毛鑫

### 写在年会前

又是一年年会时，又是一场激烈的战斗。

春节前夕，按照惯例，先进评选、奖项申报、工作总结、年度数据汇总等工作已经按照计划有序开展。事关集团一年一度的盛会，这场没有硝烟的战争年前就已经打响了，而年会的前期准备工作也已经开始。

正月初，当人们还沉浸在春节的欢乐气氛中，我们已经迅速转变，开启了全员备战状态。

年会时间未定，先进评选、工作总结、数据汇总、会场准备等工作有条不紊的进行着。十天、五天、三天、两天、或者就是明天，每个人都争分夺秒的时时刻为年会准备着，神经紧绷，不敢有一丝放松。

2月11日，先进名单尘埃落定，年会召开时间也终于确定。此时，距离年会召开只有四天时间。每个人心里都清楚接下来势必会是一场硬仗。没有周末的休闲，而是在心中仔细盘算着接下来每一天的工作计划，如何安排才能把年会筹备工作做好。

2月13日，距离年会仅有两天。仿佛能感受到空气中凝结的紧张因子，会务组、音响组，“忙”成为了每一个人的工作状态。先进发言稿修改反馈、年会工作报告汇报、会议议程安排、参会人员报名汇总、会议用餐准备、会议PPT制作……参与年会筹备的每一名伙伴分工合作，全员发动，通力合作，忙而不乱。每一项工作完成后反复检查，确保百分之百正确。

中午十二点，我们似乎都忘记了下班时间，还是咕咕乱叫的肚子提醒已到午餐时间了。时间不暂停，工作也在继续，

连吃饭时间也在思考着年会流程。

时间一分一秒的过去，年会越来越近。不知不觉已到了晚上下班时间，连清场的人员都已经走了，窗外华灯初上，办公楼内只有零星的几盏灯还亮着。

获奖人员统计、表彰文件打印、年会工作报告修改、先进发言汇总、喜报信息统计、会议座次安排……沙沙的纸张声，哒哒的键盘敲击声，快速而平稳的核对信息声，在夜晚奏响了“年会协奏曲”。

时针指向了八点，一碗馄饨慰藉了饥肠辘辘，还在埋头苦干的人们。走在回家的路上，路灯静悄悄的站立在道路两旁，偶有夜行的猫儿踩着影子跑入草丛中。

2月14日，距离年会仅有一天，年会的准备工作以分秒计算。音响灯光设备调试、会场音乐确定、先进发言定稿、年会彩排、光荣榜制作安装、喜报书写、主持词修改……大到会务统筹安排，小到一个座次牌的摆放位置，我们力求完美。这一天，走每一步路都是小跑着的……

2月15日，年会开始……

□ 集团办公室 吕翠萍

编后语：年会现场明亮喜庆，会议议程紧张有序，音响灯光恰到好处，礼仪小姐落落大方，会议用餐色香味俱全，年会秩序井然的摆放在桌面上，穿戴一新的服务人员适时为杯中添满热水……这些都离不开参与筹备年会人员的工作。

他们的身影出现在年会后台，穿梭在年会现场，坚守在一方厨房，没有台前的鲜花与掌声，甚至没有人注意到他们的存在。而他们就那样默默的付出着。

加强班组建设在行动

用心服务 锲而不舍 稳中求进

——记万德福莒县店服饰部女装组

万德福莒县店服饰部女装组一直是服饰部销售的主力军...

加强学习，重在执行

2017年销售计划下达之后，主管秦成带领全员进行各品牌销售分析...

2017年1月份柜组销售计划完成比例为120%，较去年同期增长比例为29%...

抓销售的同时注重全员个人素质的培养和业务技能的提高...

尤其值得一提的是，联单销售成了柜组每一位员工的“拿手菜”...



菲娅

以优质、高效的服务赢顾客

万德福莒县店在县城西南侧，属人流密集地带，周围商户较多...

每一位伙伴都时刻遵循“以顾客经营为中心”的理念，时刻心系顾客...

满意。并认真听取新老会员的意见建议，合理满足顾客的需求...

有的顾客宁可舍近求远，也要到我们店购物，图的就是亲切、方便、热情...

阜州女装的古庆欣、纤楚女装崔慎敏，与专柜的每一位会员顾客像亲人一样的相处...

全员努力抢市场

在“百日攻坚”金卡销售活动中，积极响应公司号召进行金卡销售...

这份工作注定是充满机遇、充满挑战、充满希望的，她们热爱这份工作...

莒县店 辛颖颖

我身边的敬业达人

美在平凡工作中绽放“一花一世界，一树一乾坤”，这句话道出了平凡的极致...

把平凡的事情做好，就是不平凡，如每个人都只想着自己，在团队中不肯奉献...

尚海洋自09年新玛特开业进店工作至今，今年44岁，是我们店的“老”人啦...

2016年10月1日国庆节期间，尚海洋的搭档因怀孕辞职，她就做全职导购...

国庆、中秋接着是春节，这四个月里每天都是销售高峰期，她愣是从国庆节坚持自己上全天...

面对业绩她从不自满，面对困难她从不畏缩，面对工作她从不放松，始终保持着一颗诚挚的心...

岚山新玛特 高超

一线基层

“丢失”的父母

2月2日中午11:30，万德福莒县店前台班主管邢国栋领着一位6岁的小朋友跑到总台...

“小朋友不用着急，阿姨帮你找，不用害怕。”张祥娟一边安抚小朋友，一边询问小朋友的信息...

“我马上过去，麻烦你先给看一下孩子。”十分钟后孩子的爸爸过来了...

“妈妈让我在儿童乐园玩说是一会儿就过去领我，结果很长时间没来领我...

“幸亏在这里，要是再在外面孩子早就丢了，真是太谢谢你们了。”孩子爸爸听后非常感激...

“不客气，这是我们应该做的，请以后好好看护好孩子，以免孩子找不到你们害怕...”

“谢谢你们，以后我们会注意的，还会来购物的。”及时发现顾客的需并为顾客做力所能及的事...

莒县店 王均一

新亮点

悬挂包装袋，提形象增效益

门店购物时经常发现，有些食品包装袋随便摆放在柜台上方，有些食品包装袋藏在某个角落...

五莲店通过了解发现，很多先进的零售行业在食品级包装袋的存放管理上都运用了悬挂式的做法...

包装袋悬挂设备一经使用，便得到了顾客的好评。包装袋悬挂后易于寻找，同时也便于拿取...

本报记者 刘馨忆

点个醒

好钢用在刀刃上

近日，督察人员在检查中发现，几个“团购更优惠”的提示牌摆放在五莲新玛特生鲜部恒温组冷冻水饺柜的角落里...

在检查干果区时，发现陈列柜与干果秤重合处，卖场人员将废旧POP和纸壳等杂物随意放在货架上...

检查中发现货架利用不充分的现象屡屡发生，多次督促整改收效甚微。作为销售商品的主要道具，货架应向顾客展示商品的平台...



2017新零售打法和难点

传统零售业面临严峻局面之时，大家纷纷喊着转型，阿里“喵街”、万达“飞凡”等都在传统零售向“新零售”转型路上进行着积极的探索...

“商品通”。不管是线上电商还是线下实体店，所有的品牌商都花费巨额的营销投入，只为将消费者吸引到自己的货架前...

另一个场景就是很多品牌商在线下拥有自己的实体店，很多时候，顾客来了，却发现没有需要的尺码或颜色。真的没有这个尺码和颜色吗？

“服务通”。商品的问题解决了，那么紧接着的就是服务的问题，很多人认为只要将产品销售出去就万事大吉了...

服务本身既影响我们是否能够让消费者在购买一个商品的时候下定决心，提高转化，又可以导致消费者是否是在实现第一次成功营销转化之后...

摘自网络

巧制工具帮顾客

近日，天气晴朗，春风拂面，日照店广场上人来人往，下午2点左右，一名女顾客匆匆跑到安全部警区...



只见许斌同志根据顾客钥匙掉进喷泉的区域，将长长的不锈钢杆子伸进喷泉里，不停地来回移动...

这真是个好办法。原来啊，经常有顾客和员工不小心将钥匙掉进了喷泉里...

看到这种情况，消防控制室的刘强和许斌同志就想，能不能想个办法，帮助顾客捞钥匙...

让顾客满意对我们来说至关重要。作为公司的一员，我们每个人都行动起来，立足本职，全员齐努力...

日照店 张传林

顾客满意我们在行动

情景一：1月22日上午，收银员小王在给顾客扫描一包散装商品时，发现商品名称和商品本身不相符...

情景二：2月6日中午，一顾客拿着小票来到超市2号收银台，非常不满的告诉收银员...

情景三：2月15日下午，一顾客气汹汹地来到超市8号收银台，反映他中午刚买的商品有质量问题...

自断总年会提出“以顾客经营为中心”的经营理念以来，日照店收银部加大了“提升创优在岗位，顾客满意在日百”的执行力度...

提升顾客满意度，我们任重而道远，不可能一蹴而就！我们会尽最大努力，让顾客满意一点，再满意一点！

日照店 丁翠翠

拾金不昧道德高尚

2月15日上午10点，新玛特购物广场客服部总台接到一位女士送来的锦旗，上面标着“拾金不昧，认真工作”八个金光闪闪的大字...

失主看到失而复得的钱包，一再表示感谢，因为钱包里有她第二天出差就要使用的身份证和飞机票...

让我们向匡立刚同志学习，学习他急人所急、拾金不昧的优良品德；向先进模范学习，学习她们爱岗敬业、踏实工作...

新玛特购物广场 李玉娜