



高层论点

转变思维 把握机遇

公司正式导入阿米巴以来，各级巴长观念和思维模式有了很大转变，经营意识也有了很大提高。董事长明确提出，抓住了阿米巴，就是抓住了经营。阿米巴就是最有效的经营方式，要进一步激活组织的活力，就必须深化阿米巴经营，让员工像老板一样思考、一样工作。如何深化阿米巴经营，有几个观点与大家探讨。

首先，自身定位要准确。阿米巴的巴长，是经营者是老板，而非将自己定位为职业经理人。老板希望职业经理人像老板一样激情澎湃，一往无前，但职业经理人自身的定位做事规矩矩矩，不积极主动。问题不是看不见，机会不是没发现，只是因为定位不同。职业经理人认为工作是工作，生活是生活，而老板工作是工作，生活还是工作。企业是老板的身家性命，而对职业经理人只是一份工作。所以，成功的都是老板，自己定位为老板，成功就不远了。稻盛和夫刚参加工作，一起来的同事都离职了，只有他坚持下来，即使没有人监督，他也把全部心思集中到工作中，按稻盛自己的说法是“极度”认真，这样才一步步走向成功。所以，阿米巴巴长就是经营者，就是老板，这才是正确的定位。

第二，思维模式要与时俱进，要老板思维不要打工思维。阿米巴经营的根本目的是培养经营人才，复制若干个像老板一样的巴长，单独核算，自主经营，实现“要我干”向“我要干”的转变。每位员工必须树立干事创业的观念，由被动工作变为主动作为。新总要求“顽强地、执着地、认真地”，正如稻盛所言“愚直地、认真地、诚实地”工作。成功方程式=正确的思维方式×热情×能力，思维方式是成功的最重要的因素。

第三，经营的导向要转变，由经营商品向经营客户转变。以商品经营为中心的时代已经结束，以顾客经营为中心的时代已经到来。公司近年来一直要求以顾客经营为中心，完全符合阿米巴经营的理念。阿米巴研究的定位、打造价值点、商品力，就是以顾客经营为中心的具体体现。所以，围绕定位打造价值点、商品力就是抓阿米巴，就是抓经营。

第四，平台化是必然的趋势。牛顿说过：如果说我比别人看得更远些，那是因为我站在了巨人的肩膀上。如果公司是巨人，那么站在公司这个巨大的平台上，在公司优势的信誉资源、客户资源、供应商资源、管理团队资源的支持下，干事创业必定有着巨大的优势，成功的几率必定很高。日百进入了阿米巴时代，组织平台化是阿米巴时代的必然选择。组织主要是指服务与支持阿米巴运营部门，如公司的总部、传统的金字塔结构下不可能做到有效的对上上百个阿米巴进行赋能、服务、支持。组织要进一步扁平化，“小政府、大服务”，责任下放、权利下放，让阿米巴真正实现独立核算、自主经营。所以，总部要转变职能，真正服务于阿米巴。同时，每个巴长、巴员也要充分利用公司资源，干事创业。公司拿出一大批项目，支持员工创业，公司对这些践行改革的员工一视同仁，在评优评先、参与年终评优等一系系列待遇上与其他员工同等对待，这是前所未有的利好政策，是前所未有的机遇。有理想、有抱负、想干事、能干事的员工，就应该以受表彰的范玉峰、郭晓亮等同志为榜样，激昂奋进，奋发有为。

这是最好的时代，也是最好的时代。抓住机遇大胆进取者，就是最好的时代；畏缩不前不思进取者，就是最坏的时代。公司提供了前所未有的机会，但机会不会总有，机不可失时不再来，大胆参与改革，是每位干部员工的使命。干事创业需要更多的付出，更多的艰辛，但相信“甘抱苦荼，美枣生荆棘”相信改革者进，惟创新者强，惟改革创新者胜。

商业公司财务总监 王明国

集团第八届职工暨工会会员代表大会召开

选举产生新一届工会委员会委员

本报讯 10月26日，日百集团第八届职工暨工会会员代表大会在海港城隆重召开，集团及子公司高层和来自各代表团的近70名职工代表参加了会议，选举产生了新一届工会委员会委员和经审委、女工委委员。

会上，集团副总裁路宜忠首先为大会致辞。他指出，几年来，公司工会在市总工会和公司党委的正确指导下，紧密联系企业内部改革实际，带领广大工会会员和全体职工，开拓创新，奋力拼搏，推动了企业的繁荣发展。新的工会委员会要不辜负党组织和广大职工的信任，履行好责任和义务，以创新的精神和务实的态度，推动工会工作的发展和进步，创造新的业绩，再谱新的篇章。

大会选举刘新权、孙淑芬、唐梅合、张瑞庆、张永勤、李兆青、袁启为新一届工会委员会委员，并选举出了刘新权为第八届工会委员会主席，孙淑芬为工会经费审查委员会主任，成之强、安丰艳为工会经费审查委员会委员，唐梅合为女职工委主任，张瑞庆、李娟、李玉娜、李兆青为女职工委委员。随后，集团工会主席刘新权，就第七届工会工作总结及第八届工会工作计划作了报告。



报告指出，工会是党领导的工人阶级群众组织，承担着组织动员广大职工为完成党和集团的中心任务而奋斗的重大责任。五年来，公司工会积极做好职工福利及保障工作，增强员工幸福感。参与企业民主管理，为企业发展保驾护航。开展了丰富多彩的活

动，陶冶员工情操。同时，管好用好企业爱心基金，承担社会责任。

未来五年，集团工会将以“围绕中心、服务大局”为工作抓手，以“四个务实”为工作总方针，围绕“以顾客经营为中心”的战略思想，坚持以人为本，不断创新工作思路和方法，忠诚履职、奋力作为，在促进企业和谐发展中切实发挥好桥梁纽带作用，不断开创新时代集团工会工作新局面。积极探索新形势下民主管理、民主监督的新途径、新方法，深化企务公开工作，充分调动广大职工参与民主管理的积极性。弘扬劳模精神，传承工匠精神，把落实阿米巴改革、弘扬企业文化与学习劳模精神紧密结合起来，为深化改革鼓劲，形成推动企业发展的榜样力量。加强服务职工意识，切实关心职工生活，把握职工关注的热点、难点问题，努力构建和谐企业。提高工会自身建设，增强工会组织的凝聚力。

会议在庄严的国际歌中落下帷幕，新一届工会将在集团党委的正确领导下，全面贯彻十九大精神和企业的整体规划，向着新目标、新征程、新高度奋勇前进。

本报记者 刘馨忆

冲刺四季度 系列活动轮番登场

本报讯 十月，戊戌年最后一个季度拉开序幕，这是全年业绩达成的关键节点。中秋的余温还未散去，勤劳的日百人，策划了多档活动，为年度经营计划达成，全力以赴。

10月1日-7日，国庆七天乐，日百在等您、祖国的生日，举国欢庆，日百与顾客同乐。各品类商品均推出了低价抢购方案，活动期间持会员卡和金卡，便可享受会员金卡价。夜场狂欢砸金蛋活动，点燃顾客购物热情，购物满额，将购物小票投入抽奖箱中，每晚抽出30名顾客参与砸金蛋活动，红酒、饮料等奖品，让抽中的顾客全部满载而归。砸金蛋活动现场火爆，中奖顾客共计1429人次，顾客参与度超高，营造了火热的现场销售氛围，带动人气提升销售。

10月17日，农历重阳节。“你，有多久没有好好陪家里的老人了？”“时光时光慢些吧，不要再让你变老啦”微信公众号中，句句感人的话语戳中心田。商业公司各门店也分别自主策划了各类活动，向辛劳的父母献礼。温暖的羽绒被，轻便的老人鞋，健康的保健品等商品，均推出超值低价，为老人送上放心、满意的重阳礼。

度过了暖心的重阳节，10月26日-28日，“购物狂欢节，不抢你就亏大了”活动强势来袭。活动初期，所有员工行动起来积极为活动造势。采购部全力洽谈惊爆价商品，员工积极转发促销信息到朋友圈，殿堂装饰、陈列营造浓厚的活动氛围……



活动根据季节性，围绕冬季滋补、火锅配料、民生商品为主，洽谈了惊爆商品，确保优惠力度吸引力，惊爆商品优惠力度达到40%以上。活动期间，超市生鲜类商品以“民生类惊爆单品”吸引客流，树立了门店生鲜价格形象，结合使用会员卡或金卡支付更便宜、省更多。同时，活动期间单票购中调食品类商品满额返现金券，多买多返。为确保活动的多样性，各门店还根据实际经营，分别洽谈了异业联盟项目，增加了顾客粘度，提升了活动创新性，提升顾客满意度。

十月，各项促销活动落实捆绑销售和会员卡卡价促销方式，提升性价比和价值感。超市单品促销方面主要围绕捆绑销售、会员卡卡价等方式，注重提升商品的性价比和商品的价值，百货类以“惠刷卡享劲折”、供应商销售激励等方式，组织爆品等节日商品营销，不断强化落实日百会员和日百金卡“惠购乐购”。

十月，系列活动轮番登场，为四季度业绩达成奠定了基础，吹响了冲刺全年业绩的号角。各部门要行动起来，格外勤奋，主动策划活动，让市场热起来，为顾客送上实惠、高质量的商品和优质的服务。

十月，系列活动轮番登场，为四季度业绩达成奠定了基础，吹响了冲刺全年业绩的号角。各部门要行动起来，格外勤奋，主动策划活动，让市场热起来，为顾客送上实惠、高质量的商品和优质的服务。

十月，系列活动轮番登场，为四季度业绩达成奠定了基础，吹响了冲刺全年业绩的号角。各部门要行动起来，格外勤奋，主动策划活动，让市场热起来，为顾客送上实惠、高质量的商品和优质的服务。

十月，系列活动轮番登场，为四季度业绩达成奠定了基础，吹响了冲刺全年业绩的号角。各部门要行动起来，格外勤奋，主动策划活动，让市场热起来，为顾客送上实惠、高质量的商品和优质的服务。

本报记者 刘馨忆 企划中心 毕志华

新闻30天

爱心一日捐 关怀献员工

本报讯 10月26日-31日，集团在全公司范围内组织开展了2018年度爱心基金捐款活动，干部带头，全体员工踊跃参与，纷纷捐出自己的一日工资，本次共捐款爱心基金80113.1元。

公司爱心基金自2012年成立以来，目前基金总额已达126.58万元。六年来，共大病救助15人次，帮扶困难职工及职工家属55人次，救助金额15.56万元。公司将持续关注困难群众，管好用好爱心基金，承担社会责任。

本报记者 刘馨忆

集团开展管理者能力训练营

本报讯 10月17日-18日，公司在海港城举行了为期2天的管理者能力提升培训，就公司经营策略及各门店价值点进行了复盘，将工作实践放到培训中，于培训中直指问题。

在对“以顾客经营为中心”这一理念深入解读后，参训人员对目前的商业模式及经营策略内涵有了更深刻的理解，明晰了如何打造“以顾客经营为中心”及如何打造核心竞争力的工作思路。此次培训，让大家对管理执行系统做到了知其然，知其所以然，将理念转化为技能，让管理能力提升助推业绩的发展。

商学院 贺敏

房产拓客忙 销售稳增长

本报讯 十月，房产公司抓住销售旺季，抢占市场先机，全员忙销售。为增强市北二期项目宣传力度，扩大宣传区域，营销部分别在日照店和新玛特购物广场设立宣传点，并招聘外拓人员进行拓客宣传，为开拓日照市场奠定了基础。同时，还组织外拓力量到胶南等区域进行宣传，吸收周边潜在客户，大大提升了项目的知名度。

为了达到更直观的视觉刺激，装修一新的样板间昼夜施工赶在十一黄金周期间盛大开放。此期间组织了暖场抽奖活动，凡参观样板间并转发朋友圈的客户均可参加抽奖。客户参与度，来访量有了很大提升。十月份，市北二期项目实现认筹23组，目前还有部分意向客户正在洽谈中。

房产公司 李娟



九九重阳节 浓浓敬老情

本报讯 尊老敬老是中华民族的传统美德，爱老助老是全社会共同的责任和义务。九九重阳节期间，商业公司各门店团支部、志愿者在集团工会的倡议下，先后走访各区县福利中心、敬老院，开展了多种形式的慈善敬老活动。

“老吾老以及人之老”志愿者们每到一处走访地点，便为老人送上诚挚的问候和节日的祝福，手捧爱心物资的老人们脸上绽开了孩子般的笑容。除此之外，美德福岚山店的干部员工与福利中心老人们一道观看了演出；莒县新玛特团支部和老人一起包了水饺；五莲新玛特的日百志愿服务队拖地、打扫一刻也没闲着……

长期以来，日百一直积极参与慈善敬老活动，在公司上下形成了“尊老、敬老、爱老、助老”的浓厚氛围，公司

将继续为让老人享受到“老有所养、老有所依、老有所居、老有所乐”发挥力所能及的力量！

本报记者 刘馨忆



图为青年志愿者为老人包饺子

提速增效 聆听快车的足音

本报评论员

在激烈的市场竞争中前进，在新时代的潮流中发展。35年来，日百与时俱进，在不断变革中，改革的成果有目共睹。阿米巴改革以来，公司实行每日六项精进打卡，要求每位员工日有所思，日有所长。商业公司各门店进行TCD改善，打造门店价值点，提升竞争力。近段时间，公司又提出了“提速增效，日事日毕，日清日结”的口号，要求全员在工作中紧急的事情不过夜，一般的事情不过天，各项工作进一步提速增效。

一滴水可以反映出太阳的光辉，一句口号可以体现一个企业的作风。提速增效符合公司的企业文化，顺应企业改革前进的步伐。公司素有“严、细、实、快”的工作作风，“快”字要求我们在工作中讲求效率，在干事创业的过程中脚步要稳，行动迅速。

提速增效是当前市场经济形势的要求。面对日益激烈的市场竞争，公司正积极探索变革，寻求企业发展的新动力。提速增效为改革助力，是阿米巴落地生根的有力保障。当下，公司正处改革落地的关键时期，要求全体干部员工，必须拿出干事创业的热情，锐意进取的态度，不断提升工作的方式方法，助推阿米巴改革。

提速增效，日事日毕，日清日结，要求我们做工作时，有条理，有规划。很多工作是一个环环相扣的过程，一个环节卡住了，往往会造成整个流程的滞后。每个人都要使把劲把工作往前推，往前提，才能做到遇到紧急的事情不慌张，所有工作有序推进。

在提速增效的过程中要注意到，提速增效并非放弃质量。提速增效是让我们提升工作效率的手段，而非对工作完成度打折的借口。提速增效要求我们通过对工作熟练程度的提升、方式方法的改进等有效的手段，推进每日工作的进度。

让我们行动起来，达成每日的工作目标，完成月度目标，超计划实现年度目标，共同推动企业走上发展的快车道。



日百最美青年

幸运，总会更靠近努力的人

机会，总会留给那些努力奋斗的人，只要你懂得付出，总会有所回报，而幸运也会如期而至。王一帆，一个地地道道的岚山姑娘，活泼中透露着真诚，严谨中带有活力，用自己的智慧与汗水，谱写动人的青春之歌。

2009年，王一帆应聘成为岚山新玛特一名生鲜理货员，2011年竞聘成为岚山新玛特生鲜组主管，并多个年度被评为优秀主管，2016年被评为岚山区最美青年，2018年3月份通过竞争上岗，晋升为岚山新玛特团购部实习经理。

“团购工作十分重要，有时一个大单的促成，就会比超市内几天的销售还要多。”门店总经理张晓庆说。公司历来重视团购业务。而王一帆在担任团购部实习经理之前，岚山新玛特团购部“空无一人”，团购业务急需重新恢复正常秩序。

而王一帆长期处于基层一线，积累了广泛的人脉资源和群众基础，为从事区域团购业务的开展打下了坚实的基础。

上岗伊始，摆在面前就是亟待开拓市场，洽谈客户，拉来大单，重振团购事业这一“利剑”。于是她便开始走访本区内各个大大小小的单位，拜访先期以及新开发的客户，并对现有资源进行及时梳理，探寻客户需求，在第一时间为客户推介日百商品，让顾客感受到了日百青年的朝气与活力。

今年端午佳节来临之际，王一帆接到了岚山区人民医院端午节福利竞标通知，福利总价二十余万元，这对于刚上岗一月有余的王一帆来说，既胆怯又兴奋。而岚山区人民医院作为本区内较大的单位，每到中秋、春节时，都会成为商家必争之地。而在之前的多次竞争中，更多的还是岚山新玛特败下阵来。

“虽然机会很小，但是一定要抓住它，说不定你就成功了。”王一帆自信的说道。知己知彼，方可百战不殆，于是王一帆开始通过各种途径了解竞争对手



门店的竞标内容。虽然竞争门店返利较高，但只限于岚山区域内使用，对于生活在市区及其他区县的员工来讲，十分不便。而我们在日照市两区两县内，均有门店，范围广，受众多，优惠大，充分体现了日百独特的品牌优势。

王一帆充分研究对手，剖析自我，根据已经了解到对手的相关竞标内容，及时制定自己的策略。会员卡价作为卡口战略中的一环，能够让顾客在商场购物时，体验到会员尊享的感受，贴心惠民的商品价格、热情周到的服务，提升了顾客的满意度，为项目竞标的成功增加了重要的砝码。不仅如此，王一帆动之以情，晓之以理，强调发放福利的出发点就是提升员工幸福度，增强满意度。最终，在王一帆的多角度的分析讲解下，成功地拿下该项目，使门店团购业务得以提升。

王一帆的主要工作内容，便是开发新客户，维护

老客户，并为他们提供周到的服务。王一帆讲到：“我所开发新客户，其中一部分来自于门店总经理张晓庆，每当有新客户时，张总会第一时间和我一道前去拜访，如有工作原因，张总无法前去时，便会把我叫到办公室，教导我拜访时需要注意的事项。”她还会通过“各方媒体”来搜集信息，只要有一丝机会，就决不放过。

“你这个月又没有休息？”同事有时会惊讶的问道，她总是傻呵呵地回应一声：“朋友们也总会抱怨：‘你就不能休个班，陪我们一起去玩。’”她总是说：“等不忙的时候，是可以休息一下班的。”但是似乎她总是有忙不完的工作。在外人眼中，王一帆就是一个工作狂，几个月不休班对于王一帆来讲是非常自然的事。但每当目标达成后，所有的辛劳都已忘记，剩下的只有喜悦，内心特别有成就感。

作为门店团支部书记，她事事冲在最前面，4月份组织员工外出春日踏青；前往敬老院，为孤寡老人送去关爱与温暖，使爷爷奶奶的脸上露出了久违的笑容；每当服装新品上市时，她都会认真策划宣传方案，通过组织模特走秀的方式，带动门店促销氛围与销售业绩；六一儿童节当天，组织活泼可爱、俏皮喜人的小朋友们，在T台上大胆走秀，吸引了众人的目光。门店一系列促销活动的开展，都离不开王一帆那一马当先的工作作风。正所谓，初生牛犊不怕虎，越是艰险越向前，作为青年一代，大胆地尝试，不倦地思索，一往无前地行进，这才是最美的青春，最快乐的青春。

正是由于她那乐观开朗的性格，致使她工作以来，所遭遇的挫折微乎其微，正如她自己所说：“我是一个幸运的人。”总与积极乐观的心态相伴，就会一次又一次得到幸运女神的眷顾。

□ 本报记者 纪为军

“孙大圣”来也

“大圣，快来帮我看看！”“大圣，这个怎么回事？”“大圣……”没错，大圣很忙，中秋节期间到一线帮忙，偶遇“孙大圣”一枚，跟着这位“半天师傅”学了一招——快！

第一式：收银快。不管是一群人排队，还是只有一个人结账，大圣的收银速度都是一样的快。不会因为一群人排队而放慢服务，也不会因为只有一个人结账而放慢速度。每当被问起为什么这么快，大圣总是笑笑，“习惯了，慢不下来！”

第二式：办法快。大宗购物使用现金券，数额较多，账目麻烦，扫描枪无法识别，大圣二话不说开始手工输入。手都快敲“废”的时候，数据出现了错误。大圣没有说话，用了两秒钟思考，转身就去寻找一卡通机手上的条形码扫描枪，很快解决了这个问题。送走顾客，大圣没有一句抱怨，还很高兴的说“爱笑的姑娘运气不会差，哈哈，有了这个扫描枪，多少也



不怕了。”

第三式：行动快。送走了大宗购物的顾客，邻台的一卡通出现了问题，无法正常使用时，此时，没有顾客结账的“大圣”顺手拿起来就开始研究。半分钟后大圣找到了问题所在，卡槽松动，接触不良。于是她开始修理机器，设有专门的螺丝刀，小小的螺丝钉很难拧开。大圣一句话也没有，趴在收银台上，用发卡，不行；用钥匙，不行；小心翼翼的拿着尖子的尖角，一点一点地转。大约过了十分钟，后盖终于被打开。大圣甩了甩手，开始三个卡槽挨个试。没多久，机器恢复正常了，大圣把机器放回去，又开始了收银工作。

孙大圣，是个满满正能量的姑娘，“大圣”是同事们对她的爱称，她不仅性格大大咧咧好相处，业务技能也很棒，做起事来干脆利落，从不拖拖拉拉。不管是经理安排工作，还是顾客需要帮忙，不管是新同事有困难，还是老同事有问题，她都是热心主动、快速行动，遇到问题想办法，积极阳光正能量。

敢问“大圣”何人也？新玛特购物广场孙圣洁！

□ 商学院 邹平

员工风采

真正的销售是一场愉悦的交流

“不会聊天，你是做不好销售的”“会聊天”成为了人们对她的第一印象，见人总是面带微笑，一开始聊天就会给人一种很熟悉的感觉。13年的行业积累，早已不再将销售作为一份工作，而是作为与顾客心与心沟通的平台，把销售做成了交朋友。在商业公司八月份举行的业务技能大赛中，她是百货商品知识介绍项目冠军，更是公司《冠军卖手》优秀的培训师，她就是新玛特购物广场音乐专柜郑晓玲。

对于如何掌握商场货品属性，郑晓玲有自己的“秘诀”。针对年龄稍大的顾客，她从不会上来就推荐服装，而是另辟蹊径，从“非销”话题导入。如果专柜中来了一位身材微胖的顾客，她就会带着笑容，主动上前说：“您看您慈眉善目的，就很有福相，看见你就感觉心情特别好，皮肤保养的特别好，一看就是脾气很好，心态也特别好”。总而言之，在销售开始前，不聊销售的事。在聊天的过程中，顾客会自然地看到某件衣服，当顾客转过头来询问你，此时作为导购员，需要马上第一时间切入主题，开始进行导购员的推介工作。而此同时，两人的距离感被拉近，从而，提高销售成交量。

客户维护一直是导购员头疼的症结所在，郑晓玲扎根服务行业十余载，积累的客户不计其数。到目前为止，一部分13年的老顾客一直“不离不弃”，彼此的关系早已超越了导购员与顾客的范畴，成为亲密无间的挚友。她总是说：“不要把顾客当顾客，也不要把自己当导购，用心去做，方得始终。”

能够达到高端女装消费层次的顾客，她所购买的不仅仅是一件衣服，更多的是一种心理，一种满足感，追求在衣物穿着上获取一种身份，一种服务，更多的是追求心理上的满足。于是在面对高端消费客户时，往往能检验出一位导购员的应变能力与处理水平。面对这些“难伺候的主儿”，大多数导购员都会心生畏惧，生怕顾客挑剔找毛病，而郑晓玲用自己的



实际行动，为新晋导购员们上了生动形象的一课。有一次，专柜内来了一位很有消费能力的顾客，乍一看不太好沟通交流，她不停的看衣服，试衣服，最后差不多定下来8件，其中的一件她不是很满意，但她也很喜欢，就是纠结在衣服的领子上。顾客身高175cm，四肢较长，并且身材特别瘦。那件衣服的衣领是圆的，顾客想要的是V领，她向顾客解释说：“您的身材本来就是属于瘦长型，很适合穿圆领的衣服。”顾客听了之后，非常强势的说：“我穿V领非常好看，我家有好多个V领的衣服，你说的不对。”郑晓玲委婉地说：“这只是个人爱好不同，看您这么喜欢这件衣服，在领子上犹豫半天了，可以参考一下我的意见，如果合适您就拿着，如果不合适，那您就再看看其他的衣服。”此时的顾客就开始看她，打量

她，看她的穿衣打扮，顾客没有说话，随即走到了一边，过来一会，这位顾客跑到她的面前说：“你确定我穿这件好看吗？”她坚定地对顾客说：“是的。”在这个过程中，顾客自己在内心也在说服自己，此次交易在她的不懈努力下，共达成了9000多元的销售。

“当顾客犹豫不定，你要用你的专业，你的自身形象来说服顾客，不要和顾客起冲突，永远不要拿顾客打比方，你需要做的是，让顾客认可你的专业度。”郑晓玲说。

十几年的行业经验的积累，在处理客诉方面，郑晓玲总结了以下几点：“第一，不要和顾客争辩，让顾客把火发完，先听顾客的意见，此时你要想用什么话来解释。任何沟通，都要和顾客站在一个利益点，要让她感觉到你和她站在一起的。第二，适度的抬高顾客，给足顾客面子，有时矛盾都是话赶话赶出来。要引导顾客，不要让顾客的“火气”冲昏了你的思路。”

作为《冠军卖手》优秀的培训师，每到门店进行业务技能培训时，场地内都会挤满了前来虚心求教的干部员工。她的培训大都为一天，上午讲述一些成功人士的案例，对员工心理进行成长辅助，并且主动分享自己的案例，消除了培训师与学员的隔阂，拉近了彼此的距离感。并根据在课堂上的反映，及时洞悉他们的需求，为下午课程的安排提前做好准备。而下午的课程安排的都是“干货”。譬如FAB/销售八部曲等专业专业知识。一天的课程下来，学员们收获满满，看到自己的经验能够让更多的获益，她非常满足。正如刘丽华经理所说：“她的分享意识非常强，有些人不愿分享自己的成功秘诀，而她总是对别人慷慨相赠。”

拿顾客当朋友，坦诚相待，感染顾客，不以最终结果为目的，过程的享受，才是真正的感悟。

□ 本报记者 纪为军

一线员工

我们可以做更多

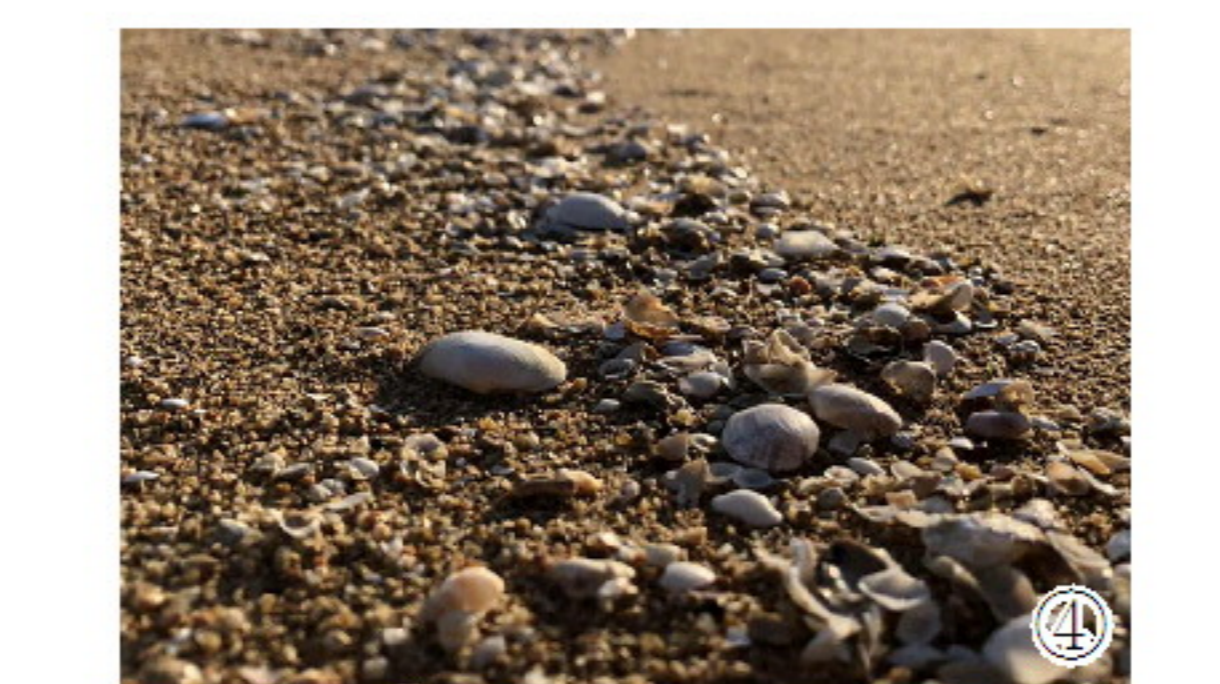
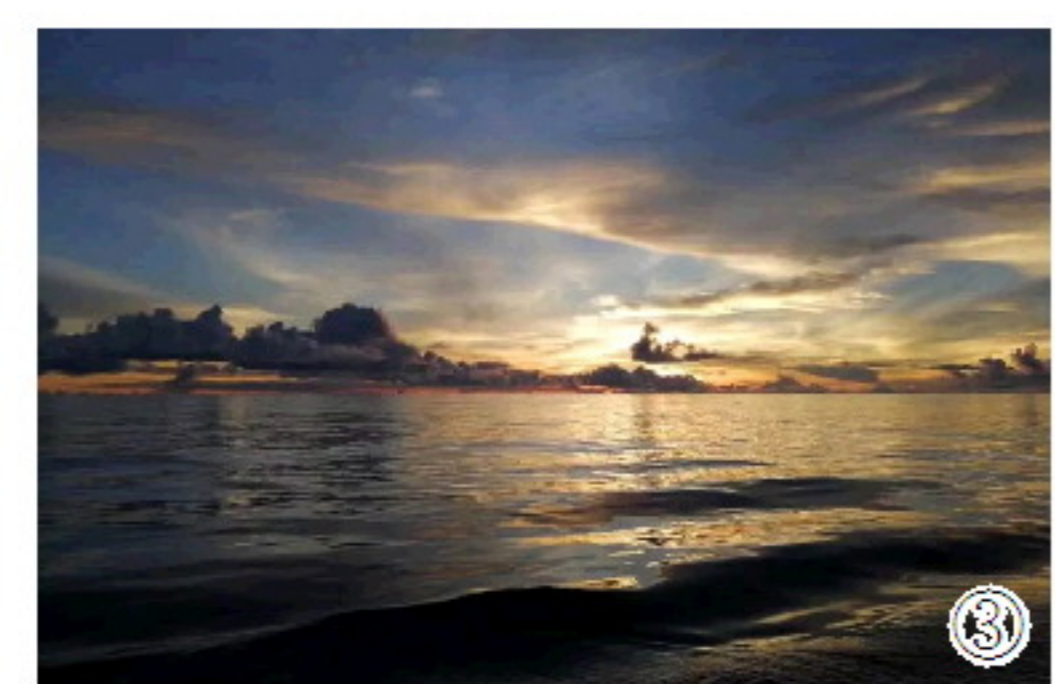
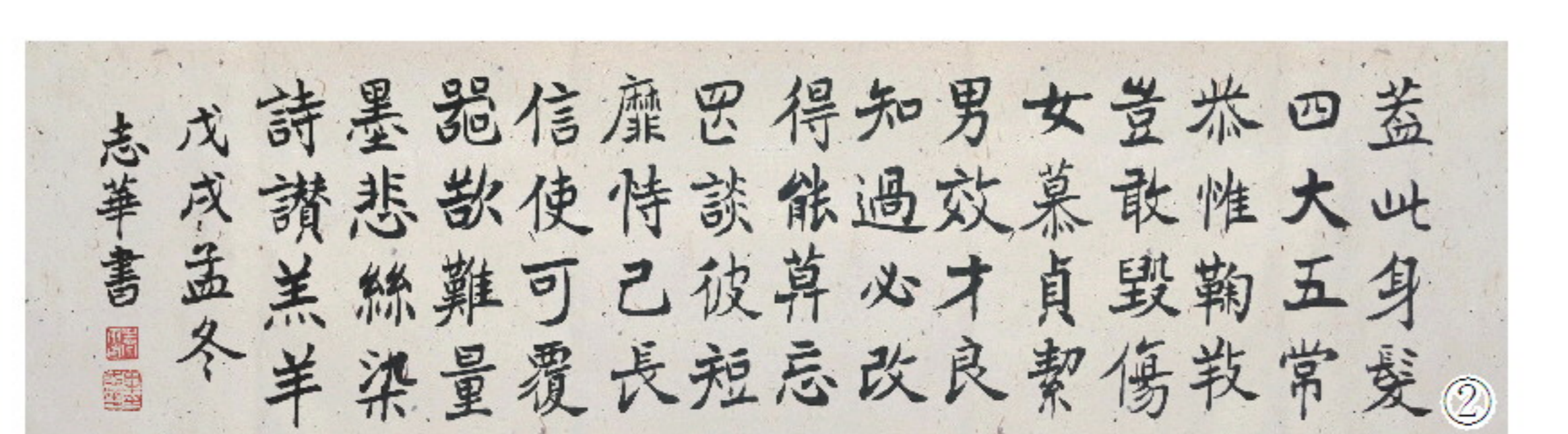
记得上个月，一个午后，岚山新玛特总台来了一对父女，父亲一下子把孩子拽到前面，怒气冲冲地说：“跟阿姨说，你犯了什么错！”。小女孩很害怕，双手绞着衣服没有说话。父亲跟我们说：“真的太抱歉了，前几天孩子跟妈妈买东西，拿了一盒糖揣在兜里没交钱，这不今天她妈妈洗衣服发现了，问她才知道是自己拿的，没有交钱，不好意思了，你们看一下，按规矩处理吧。”我恍然大悟，原来是孩子拿了东西没有付钱，父亲带着来承认错误。在书本里出现过的故事竟然在这里真实的发生了，我瞬间对孩子父亲的行为感到很佩服。换做别的家长，可能不会留意孩子兜里的糖是怎么来的，即使知道了，多数也会以孩子还小之类的理由就算了。这位爸爸却是在问明事实之后，第一时间带着孩子来主动承认了错误，这种勇气与责任感，是我们大多数人都缺乏的。

在父亲的强烈要求下，我带着她们到收银台办理了交款，随后，父亲再次跟我们强调：一定会严厉的批评孩子，父亲连声跟我们道歉又鞠躬，带着女孩走了。

在他们走后很久，我整个下午都处于这个事件的震惊中，应该感谢父亲为我们上了一课，对于孩子都要这么严格的人，对于自己肯定是更严格的。其实，他可以选择批评教育一番，让孩子明白其中的道理，却入真执着的非要把我们商品送回来。能有这样诚实、处处拥护着我们的顾客，怎能不让我们感到自豪呢？

在日常经营中，总是有很多忠诚的顾客，他们默默地支持着我们，维护着我们，我们也应该为他们做更多，为他们提供更多的帮助，提供更好的服务，真心实意的像对待朋友那般对待她们，对彼此更负责，相信一切都会越来越好。

□ 岚山新玛特 黄胜慧



① 《九九重阳敬老情》
五莲新玛特 唐燕清/摄

② 《千字文》
企划中心 毕志华/书

③ 《海天相接》
新玛特购物广场 丁林文/摄

④ 《沙滩上散落的星星》
岚山新玛特 马雪/摄

每天进步一点点

李文宣，五莲新玛特食品部经理，一位性格开朗、工作务实的姑娘。提到她，认识她的伙伴脑海里大多会呈现出“女汉子”形象。

今年7月份，李文宣调岗至食品部主持工作，商品陈列成为她日常跟进的重点工作之一。一次去莒县送货的机会到了莒县新玛特附近，有“职业病”的她飞速跑到食品陈列区域参观兄弟门店，整齐有序的商品陈列让她眼前一亮，感触颇深。随即将照片分享至微信群中，老妈的一番话更是让她陷入了深深的沉思。老妈说：“文宣，这肯定不是你们部门，之前我去过五莲，好像没那么正规！”作为五莲新玛特食品部第一负责人的她顿时脸红了，连老妈这“门外汉”都对自己的工作提出质疑，看来是真的需要行动起来了。即将步入中秋大量备货、陈列的季节，她决定让老妈做她的监督员。在回程的路上，她第一时间将各区域图片反馈到主管群中，主管们纷纷响应，表示将对各区域进行立即整改。

说到就要做到，李文宣带领主管分区进行整改，调货架、研究陈列原则、边整改边培训。整改前后的图片不间断的发到群中，看到整改后整齐有序的商品陈列，越来越多的伙伴被渲染，投入到整改中。成功就是简单的事情重复做，时间长了，部门内的陈列得到较大改观，看到整改后的模样诸多内部员工及老顾客都纷纷竖起了大拇指。每天的工作李文宣自然不能忘记还有位“门外汉”的监督员，她每天都会将整改前后的图片发给老妈过目，老妈称赞李文宣“每天能进步一点点还是好孩子”。

“每天进步一点点”是一种务实进取的精神，每天进步一点点，让每一个今天充实而又饱满。相信只要日百大家庭中的每位成员每天进步一点点，每天勤奋一点点，每天创造一点点，我们美好、幸福、快乐的日百会更加辉煌！

□ 五莲新玛特 赵颖超

日事日毕 日清日结

让“日事日毕 日清日结”成为一种自律和习惯

记得在今年9月份岚山区域业绩分析会会议总结时，商业公司执行总经理张守岩在部署工作时，讲到新总在班子会上要求工作要做到“日事日毕”，要有当天的工作当天完成，睡不着觉、吃不下饭的精神。研究一件事，制定一个目标，不达目标不罢休。只要有这种精神，就没有完成不好的工作，没有做不成的事情。

其实，这个世界上根本就没有天才，也没有谁比谁更聪明，人和人最大的区别就在于谁更用心、谁更自律、谁更努力、谁更有毅力。我们时常羡慕身材健美的人，殊不知你还是在睡觉的时候，人家已经早起锻炼了；人家在睡觉的时候，你还拿着手机“挑灯夜读”，手机就像一个“新型鸦片”那般让我们欲罢不能，有规律的生活和健康离我们越来越远。我们时常烦恼自己为什么没有别人成功，经常看到别人的光鲜亮丽，却看不到别人背后的艰辛和付出。自律的生活状态改变了我们的生活，成就我们的生活品质，而这一切结果的造成，都是源自于我们自己。

日事日毕，日清日结也是工作上的自律，和生活中的自律是相辅相成的。就像我们现在做的日清打卡表，有的同事在下班时就已经打卡了；有的是在深夜；

有的是在到时间前的几分钟内；有的还需要每天提醒，这就是习惯的不同，工作的结果也有所不同，总结来说就是行动上的懈怠，没有养成“日事日毕”的好习惯。

稻盛和夫的经营哲学十二条“付出不亚于任何人的努力”，就是工作中要锲而不舍、精益求精，不达目标不罢休。阿米巴经营改革中，每一项工作的落地都要脚踏实地，环环相扣，不能在任何一个环节上出现疏漏。记得在六项精进培训课上，老师在下课时要求背诵六项精进全部内容，第二天上课要提问，我在回家后，一直背到了凌晨一点，背了二十几遍后终于背过了。在这期间，我也放弃过，一共几百个字，一晚上几个小时怎能背过？当我一想起那句“付出不亚于任何人的努力”这句话时，就感觉到付出的努力还不够，“背不过就不睡觉”的念头时刻在提醒着我，结果真的实现了。

面对低迷的市场、电商的冲击、残酷的竞争形势、顾客的流失、商业竞争的格局发生翻天覆地的变化，彻底颠覆着你的思维。你不努力别人在努力，你就落后，新零售时代，时间不等人。要想在激烈的竞争中保持持久的战斗力，就要有敏锐的市场洞察力以及高效率的合同谈判、品牌规划组合能力。所以需要不断的学

习，跟得上发展的步伐。根据公司改革需要，一年多以来，在门店自主经营招商后，面对每一次的合同谈判，我们抓住合作客户的心理，达到理念的共通，快速的决策、周密的跟进，抢时间，抢速度，有时通宵达旦，有时一筹莫展，然而我们都一一攻破，实现了无数的不可能。最小合同面积只有一个平方米，最大的合同面积1600多平方米，每一次洽谈都是一次历练和成长，增加了与供应商沟通的机会，双方的合作更加融洽，更加顺畅。达成了门店100多份合同以及30多份新招商合同，取得合同收益近200万元，积累了宝贵的经验。在任何环节都需要环环相扣，缺一不可，实现了吸引顾客，留住供应商，提高销售额以及效益的逐步提升，员工的积极性和门店的形象都有了较大的提升，达到逐渐发展进步的态势。

我们遵循自然界的规律，也养成了“日事日毕，日清日结”的好习惯，还有着孜孜不倦的追求，让我们共同实现向内求生，万物向好的美好心愿，愿幸福美好的事情在我们身边发生。

□ 岚山新玛特 张晓庆

走出去才有路

“日事日毕”，首先讲前面两个字“日事”，字面的理解就是每天的事情、工作，那么我们每个人每天的工作任务到底是什么，哪些是我必须去做的，而且是由我负责去做，如不去做会承担什么样的后果和责任，也就是要明确每个人的工作职责。“日事日毕”的后面两个字“日毕”，顾名思义就是每天完成，“日事”是指具体的工作内容，“日毕”就是最终的工作要求和目标。

7月初，我们参加了公司组织的《六项精进》培训，《六项精进》中率先登场的就是“付出不亚于任何人的努力”。世界给每个人的机会是均等的，只有付出不亚于任何人的努力，你才能先人一步，不被社会淘汰，每天都竭尽全力、拼命工作，是企业经营中最重要的事情。做不到这一点，企业经营的成功、人生的成功，都是空中楼阁。当前个人在招商工作中存在诸多问题，如合同延期、续签合同毛利提升不理想、空柜招商不及时等等，其实总结起来就是工作没有足够努力，效率低的一种表现，如果我们能够做到“今日事，今日毕”，可能会提前约谈供应商，到期合同会早早续签；可能会早日走出去考察储备新品牌，空柜问题早已得到解决。

多好的计划，都不如一次实施，多美妙的空想，都不如一次行动，下决心其实并不困难，难的就是行动。勿因事小而不为，眼前手边的小事情或许正是将来成就大成就的幼苗或基石。不要使自己成为一个静止不动的平面，而要使自己成为一个向前滚动着奔赴目标的轮轴，如果要替成功的人找出一个最起码的秘诀，你就会发现，他们只是克服了自己的懒惰而已。

眼下正值公司阿米巴改革攻坚阶段，做到日事日毕，努力提速增效，是我们每个人的责任，只有这样，我们才会在改革的道路上披荆斩棘，取得更好的业绩。

□ 百货招商部 乔琛

不等不靠 高效执行

孔子曰：“日必有所思，日必有所得”。每天上班前一定要新的工作思路，我今天要做什么？我的团队今天做什么？今天那件事情是最重要的？哪件事情今天必须完成？每天下班前，我们也要总结一下：我今天做了什么？我的团队今天做了什么？今天最重要的工作完成了吗？是保质保量的完成了吗？责任心加上执行力，就没有攻克不了的难题，就没有实现不了的目标。

日照店年代久远，设施相对陈旧。随着生活水平的提高，居民消费需求不断升级，以前传统的陈列模式已远远满足不了顾客的需求。现阶段，顾客追求质量、档次、精致、美观，要求产品高端、精致与优美。为满足顾客需求，突出品牌形象，近期日照店对茶花及希艺欧品牌进行了形象升级。两家供应商需要在同一晚进行调整，而且还要保证第二天正常营业，任务重，压力大。但不论劳动量有多大，装饰任务必须一夜完成。部门提前部署、安排，把所有准备工作提前做到位，柜组6名员工加班协助厂家换柜。经过一夜的辛勤劳动，次日早上，“茶花”“希艺欧”以崭新的面貌展现在顾客面前。“茶花”“希艺欧”生活馆升级后，实现了产品的专区、专架集中陈列，形成“店中店”的销售方式，在这独特的体验空间内，一个个颜色清新、排列整齐的产品变得鲜活起来，满足了顾客的购物需求，提升了门店的形象，受到了顾客的好评。

公司阿米巴改革关键时刻，更需要我们有这种“严、细、实、快”的工作作风，“日事日毕，日清



日结”不能只是一句口号，在日常工作中，看似是一些琐碎的“小事”，但把这些“小事”认真、反复仔细干好，绝不是一件简单的事。

大到部门，小到每一个柜组，每一名员工，只要每天都有计划有目标，做到今天的工作今天必须完成，今天完成的事情必须比昨天有质的提高，明天的目标必须比今天更高才行。每天每个人都进步一点点，久而久之，团队的力量会强大到难以估量。高效的执行力反映了团队的整体素质，因此，要提高执行力，就必须树立起强烈的责任意识和进取精神，坚决克服不思进取、得过且过的心态。每天做到“日事日毕，日清日结”，以时不待我的干劲投入到阿米巴改革当中，以实际行动支持公司的改革，愿公司的明天越来越好！

□ 日照店 牟现军

品牌故事

麦吉丽：

尽享素颜之美

说到近期最火爆的话题，莫过于大热古装剧《延禧攻略》《扶摇》《如懿传》了，已成为人们茶余饭后的话题焦点。作为以上热门大剧指定护肤品，麦吉丽品牌发展势不可挡，已成为众多爱美女性的首选。

麦吉丽 Mageline 是全球首个提出倡导女性“尽享素颜之美”理念的高端护肤品牌。旗下50多款产品涵盖护肤、面膜、美容果饮及彩妆。麦吉丽在百货商场、电子商务、社交电商等渠道全面发展，已成为国内全渠道营销迅速发展的代表性企业。全国线下百货专柜达到500多家，线上店铺2000多家，覆盖3000多万高端女性用户。2014年销售额3千万，2015年销售额3.2亿，2016年销售额33亿，2017年销售额70亿。作为中国高端护肤标杆品牌，麦吉丽产品因质量和良好的口碑，从创立至今一直呈现井喷式发展状态，目前年销售总额以三倍增长比逐年递增。

麦吉丽因其天然、安全、有效的良好口碑，深受众多明星名人及爱美女性青睐。麦吉丽倡导女性在面对肌肤问题时，不再使用浓厚的彩妆去遮盖，而是敢于直视并积极有效的解决。重塑健康自然的素颜肌肤状态，不仅是自我肌肤的保养态度，更是一种精致美丽的人生哲学。

2018年10月1日，新玛特购物广场麦吉丽专柜盛大开业，为广大大日照爱美女性带来福利，大量的顾客进店体验，体现出港城女性对于麦吉丽品牌的认可，为品牌植根日照奠定了基础。

□ 新玛特购物广场 白晓东 推荐

员工文苑

把不可能变为可能

转眼间，新玛特购物中心市北依河园店已经红红火火地开业一月有余，回想起筹备过程中补办手续的一幕幕，经办的同仁们至今都感叹不已。

市北依河园店早在2013年就随着市北一期住宅楼建起了框架，因种种原因，耽搁了几年，如今想再次开建，需补办相关手续。而根据相关规定，补办手续意味着发改委的立项、规划局的规划许可等多项工作，都必须在一天的时间内完成，不然手续的事就泡汤了。发改委的领导敲着桌子说：“你们不太可能在一天内同时完成这几件事，所以你们这个手续肯定办不了。”

工程部的经办人员面面相觑，偏不信这个邪，没试过怎么知道不可能！回房产公司汇报后，领导高度重视，紧急将房产公司的三辆公务用车全部调用起来，兵分三路：一路人马前往日照市行政执法处开具罚款通知单；一路人马前往五莲县银行排队先排队，只待罚款通知单出来后即可第一时间缴纳罚款；一路人马前往发改委及规划局事先沟通等候通知。

早上七点钟，马路上车辆还比较稀疏，房产公司三辆班车已经各自带着任务和使命奔赴不同的“战场”，战果究竟如何，谁心里也没底，只知道要勇往直前，全力以赴。

市行政执法部门刚一上班，第一小分队第一个出现在办公窗口前，工作人员一脸诧异“你们是从天而降的吗？”费尽周折拿到罚款通知单后，工程部周家伟和王冠为马不停蹄地找机器扫描后传给已经在五莲县城银行排队的许京波，为其免去了排队之忧，罚款很快就缴上了，拿到了处罚报告。许京波又迅速奔赴发改委，因前期已经做了大量的准备工作，所需资料已基本完善，万事俱备，只欠处罚报告，所以立项批文也顺利拿下。紧接着又赶往规划局办理面积核算书，再赶往人防办办理《异地建设人防证》，最后拿着立项批文、面积核算书、异地建设人防证再回到规划局。至此，终于办下了工程规划许可证，中间没有片刻停留，也没有丝毫放松。

整个过程，环环相扣，没有在任何环节卡住，一个个点串成了线。大家同心协力，把不可能的事变成可能。

□ 房产公司 韩奇贝

诗歌长廊

印象老家

有老家的人是幸福的
离开老家已二十有余，依然萦绕梦牵
老家的路旁，山花烂漫
河道旁青草茂盛，树木挺拔葱郁
虽已很少再见溪水细流
但那清幽的山水印象永远记忆犹新
老爸是个勤快人
园地里一年四季都有可以收获的瓜果蔬菜
数量不多但品种颇丰
秋日，爬上老家的小山丘
坐在干净硬实的大块石板上
伸手抚摸着一簇簇银色芦草长须
清爽的微风梳理起发丝与风共舞，心境豁然开朗
回到家，喜欢听爸妈的唠叨
围坐在一起，跟他们分享生活和工作中的小幸运
亦是在告诉他们，女儿在外一切都好，请放心
每逢特殊天气
老妈总会打电话询问
她紧张的心情电话里也能感觉得到
老爸不爱多言
隔三差五也会打电话询问回家时间
准备好各种瓜果蔬菜塞满车厢
他尽最大所能坚持给我们最好的
岁月不饶人，儿时的记忆越来越远，越来越醇厚
别让心走的太远
守住繁华，更要守住自己
守住内心最朴素、珍贵的东西
犹如老家的感觉
□ 岚山新玛特 胡凯丽

“日清日结”要“清”什么“结”什么？



培训课堂

一、每天上班前，你一定要清楚：我今天要做什么？我的团队今天做什么？

1. 我要做的工作：

(1) 哪些是重要的必须要在今天完成的工作，必须要集中时间认真地做。这项工作组织或团队有什么要求？做完后必须要向谁报告？或向谁汇报？有哪些技术性的问题需要事先向谁请教？需要谁来帮助？

(2) 哪些工作是团队中其他同事进行的工作，但是需要我先给予帮助的？我必须要什么时候提前安排时间完成此事？

(3) 今天的工作中是否有与上级领导沟通对话的项目？应该安排在什么时候合适？

(4) 今天的工作中，哪些是团队成员共同进行的工作？我必须要做哪些事先的准备，那样的话我不会影响别人的时间资源？

(5) 今天有什么客人要来访？约定了吗？他来访，我只能单独给予多少时间？

(6) 今天我需要到哪些部门办事？事先约定了吗？车辆准备好了吗？

2. 团队的工作：

(1) 哪些工作是重要的，并且要在今天完成的工作？工作分配如何向成员讲解？最后时间限定确定了吗？作为上司，在这项工作中我自己要做什么？

(2) 今天会有哪些员工请假或缺勤？哪些部门会借用人力资源？要外派哪些员工外出办理公务？外出人员应该要注意哪些事项？

(3) 今天部门要接待的客人是谁？约定了吗？如何安排接待？主要商谈事项是什么？上级指示全面理解了吗？

(4) 今天要找哪位员工进行沟通？在什么时候？要谈什么？要解决什么思想问题？

(5) 今天需要帮助哪位员工工作？什么方式？是参与，还是提醒式？

(6) 今天有哪些部门或哪位领导会占用团队的时间？如来检查工作、组织会议。

“日清”：是在将可控的各项资源在时间资源基础上进行计划分配的工作。具体体现就是任务的安排与落实。这是我们管理者必须要坚持训练的组力、领导力训练内容。

二、每天下班前，我们必须总结一下：我今天都做了什么？我的团队成员都做了什么？从中发现业绩与问题。

1. 我都做了什么？

(1) 有的工作是单项的，有的是按月计划的推动工作。若是按计划推动工作，最好立即在计划推动图上画出成果。

(2) 今天没有完成的工作，原因是什么？是因为上端责任沉重，还是资源没有及时到位？以后遇到同样的工作时，如何避免？今天没有完成的工作，对其他部门的同事工作有什么影响？他们会有什么埋怨？

(3) 今天上级领导所占去的时间有没有价值？

(4) 今天辅导某同事工作，效果怎样？

(5) 今天遇到了哪些事先没有计划到的例外工作？占去了多少时间资源？

2. 团队努力完成的工作，工作质量怎样？

□ 摘自网络