

RI BAI WEN HUA **PB** 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.ribaigroup.com Email:rbqywhb@sina.com

2014年1月26日 星期日 第02期(总第133期) 本期四版 癸巳年腊月廿六



集团开展节前走访慰问等活动

董事长、总裁靳照看望老干部、优秀员工家属等

首批终身员工父母收到孝心红包

本报讯 新春佳节即将来临,节日的氛 围也越来越浓。连日来,公司领导先后开展 节前慰问活动,给老干部、优秀困难职工家 庭等送去新春的问候和祝福, 带去公司的关

1月17日、22日,集团董事长、总裁 靳照先后走访慰问部分公司退离休老干部、 优秀员工家属、终身员工和困难职工, 为他 们送去节日的祝福和慰问品、慰问金等,集 团副总裁张玉东、集团工会主席焦研一同参

在退休老干部丁元合家中, 靳照详细了 解老同志的日常生活, 亲切关心他的身体情 况,感谢他为公司做出的贡献,并认真听取 了老同志对公司战略发展、经营管理的建议 和意见,希望他保重身体,发挥余热,继续 关注和支持公司的各项工作,继续多提宝贵

优秀员工家属走访中, 董事长靳照详细 询问了员工母亲身体恢复情况,嘱托其放宽 心,好好养病,过一个平安年。终身员工费 洪堂家庭走访中, 靳照为他们送去了慰问品 和慰问金,告诉他们生活上有困难可以向公 司提,并当场表示,终身员工家庭过节基本 生活有困难的,一律由公司承担。

在终身员工潘明家中, 靳照认真了解其



家庭情况后,鼓励他正在读书的女儿好好学 习,掌握更好的专业技能,希望她学成之后 能为家庭和社会做更大的贡献,让生活过的 更加幸福美好。走访中员工和家属纷纷对公 司的关心和帮助表示了真诚的感谢!

1月20日,集团党委书记、常务副总 裁齐延丽来到两城镇程家沟子村走访看望了 包联村困难群众家庭, 代表公司为他们送去 了节日慰问金及面粉等慰问品,并鼓励他们 坚定信心,努力奋斗,早日战胜困难,

2013年,公司评选出首批30名日百终 身员工,这些干部员工多年来在各方面为公 司做出了突出贡献, 评选为日百终身员工就 是对他们做出成绩的充分肯定。公司十分关 心终身员工个人工作及家庭生活,不仅本人 享受额外的政治经济待遇, 父母子女等亲人 也享有相应的待遇。

首批终身员工发布后,公司领导高度重 视各项待遇执行落实情况,据统计,评选后 半年以来,已为首批终身员工发放各项福利 近20万元。这是评选后的第一个春节,1 月23日,集团工会副主席陈常美代表公 司,为首批终身员工父母送去了节日的祝 福,并为他们送去春节孝心红包。

公司各级领导还分别对其他部分退离休 老干部,长期驻外、优秀、困难员工家庭, 帮扶困难户等进行了走访慰问,给他们送去 了公司的问候和祝福。

另外, 节日来临, 公司高度重视节日期 间安全工作,集团安全委员会发布通知,要 求做好看一段视频,做一次安全教育,组织 一次消防疏散演练;加强巡视、检查,把安 全经营落实到位。各公司、门店和部门纷纷 开展安全自查、消防演练等工作, 认真做好 各项节日安全工作。

□ 本报记者 袁启





打造廉洁作风 共建和谐团队

打造更具竞争力的供应链

-商业公司新春供应商座谈会顺利召开



本报讯 1月16日,商业公司迎新 春供应商座谈会在接待部四楼会议室隆 重举行,会议由商业公司超市采购总监 张守岩主持,集团董事长、总裁、商业 公司总经理靳照出席会议并做了重要讲 话, 商业公司常务副总经理焦妍等班子 成员、各门店、物流中心总经理、监察 部、采购部人员及来自全国各地100名 供应商代表参加了会议。

张守岩首先对供应商伙伴的到来表 示了热烈的欢迎。他说,在新春佳节即 将到来之际,我们相聚日百、欢聚一 堂, 召开日百商业供应商座谈会, 共叙 合作情谊, 共商发展大计, 为我们今后 长久的合作奠定基础。

焦妍首先简要介绍了将商业公司 2013年的经营管理情况。2013年,通 过双方密切配合、共同努力, 商业公司 经营取得较好发展,但同时,各项经营 管理成本也显著提升, 为加强品牌竞争 力,给顾客提供更大的选择和舒适的环 境, 商业公司在新玛特布局调整、超市 货架管理等工作中投入较大成本和精 力,加上市场竞争的加剧和电商对实体 零售的冲击, 使得我们的发展面对很多 压力。焦妍随后就强化内部管理,向管 理要效益, 做好未来发展规划等方面阐 述了商业公司 2014 年发展规划。重点讲 到要全面提升顾客满意度,加强商品管 理,提升商品竞争力,全面提升供应商 的满意度,流程的修改完善等。

随后,各供应商代表纷纷发言,畅 谈同公司合作感受,并就工作中的诸多 方面,如促销活动、付款方式、商品验 收、会员管理、导购员管理、退换货 等,客观坦诚的提出了各自的意见和建 议。

最后, 靳照做了重要讲话。他指 出,一个良好的合作,需要双方本着自 愿、互惠互利的原则, 在一定的经济基 础上, 讲诚信, 重信誉。靳照特别强 调,日百发展三十年来,始终把讲诚信 放在公司发展经营的首位, "不满意就 退货"和"五为主承诺"是日百发展的 基石,这在全市、全省乃至全国都有良 好的口碑。现在商业的竞争,已经不再 是单一门店间的竞争, 而是演变成商圈 和整个供应链的竞争。面对越来越激烈 的市场竞争,作为利益共同体的零供双 方,要更加注重顾客服务。2014年,希 望能够听到更多来自供应商关于公司发 展战略、合作方式、经营定位、布局、 商场管理等方面的意见和建议, 共同发 展。靳照同时就节约经营面积,提升经 营效率和加强员工管理、加强人员培训 等方面向供应商伙伴提出了建议。

良好稳健、高效的零供关系是企业 长期发展的重要资源和宝贵财富,此次 供应商座谈会,大家求同存异、互通有 无,提出了存在的问题和改进的措施, 取得相互的理解与支持, 联络双方的感 情。日百商业公司将同供应商伙伴一 道,相互信任,相互理解,相互支持, 一起拥抱机遇、面对挑战,携手合作, 共赢未来。

□ 本报记者 袁启

集团出台"加强纪律 改善作风"十项规定

本报讯 1月14日下午,集团领导班子扩大会议在 集团办公楼五楼会议室召开。集团及子公司班子成员、 市区内工作的中高层参加了会议,会议由集团董事长、 总裁靳照主持,会议传达并学习了中央、省廉洁节约、 改善作风的重要文件,并制定出台了日百集团"加强纪 律 改善作风"十项重要规定。

会上,集团党委书记、常务副总裁齐延丽及集团工 会主席、商业公司常务副总经理焦研分别传达了《中共 中央政治局改进工作作风八项规定》、《党政机关厉行 节约反对浪费条例》和《党政机关国内公务接待管理规 定》、《关于务实节俭做好元旦春节期间有关工作的通 知》等文件。

董事长、总裁靳照做了重要讲话。靳总指出,在当 前大忙季节,公司召开此次会议,学习和传达中央、省 关于廉洁节约, 改进工作作风的文件和通报是很有必要 的。作为股份制企业,我们对中央的文件和会议精神, 要结合实际情况参考执行,制定出符合企业实际的措施

结合内部讨论和意见汇总,会议制定出台了日百集 "加强纪律,改善作风"十项规定,规定内容如下:

1、反对下级向上级送礼,反对上级接收下级的送 礼;不提倡下级凑堆给上级过生日,不提倡相互吃请。

- 2、严禁接受供应商(项目商、业务单位)的宴请和 送礼,被动接受的价值超过500元的礼金、礼品和食 品,应分别上交集团财务部、办公室、接待部并办理相 关登记手续。
 - 3、严格用车制度,规范加班用餐制度,培训、会

屡获佳绩

本报讯 春节临近,集团各项事业屡获佳绩,喜讯

1月22日,在市总工会十届九次全委扩大会议上, 集团工会荣获"全市工会工作先进单位"、商业公司新 玛特购物中心五莲店客服部总台班、日照店食品部获得 "模范职工小家"荣誉称号。

议一律用自助餐。

- 4、禁止离职的员工、员工以及直系亲属参与公司 的商品供货、材料供应、承包租赁、项目招标等业务经 营活动,实行分管领导负责制。
- 5、职能管理部门打破一直一贯坐在办公室、办公 桌、电脑前办公的传统习惯,拿出一定时间深入业务-
- 线"接地气"。 6、上班时间集中精力为公司做事;上班期间在工 作场所或外出做与工作无关的事,要说明情况、要请
 - 7、安排工作须规定完成时间,开会须提前通知。
- 8、巡店一律不事先通知,减少随从,要注重听取 门店意见,善于发现疑难问题,帮助解决久拖不解的问 9、店总会议原则上召开视频会议;凡是各类会
- 议,或沟通交流信息、或解决实际问题、或进行企业决 策,否则不予开会;要大力压缩没有效果的各类会议。
- 10、不利于团结的话不说,不利于团结的事不做; 沟通从我做起,从现在做起。

靳照强调, 本规定适用于集团全体员工, 干部是重 点,全员必须遵照执行。

会后,各公司、部门纷纷认真学习会议精神和十项 重要规定,结合各自工作,已迅速制定出落实措施和实 施意见。十项规定的出台和落实,必将为公司打造廉洁 节约的工作作风,建立一支团结、高效、务实、和谐的 队伍,促进企业健康稳定持续发展,发挥重要的作用。

□ 本报记者 袁启

喜讯频传

1月14日,由山东旅游行业协会与大众日报社共同

主办的"好客山东贺年会暖冬之旅暨第八届山东旅游年 会旅游品牌推荐"活动中,威海多福山景区荣膺"2013 好客山东最佳休闲旅游度假区"

1月10日,《日百文化》再次荣获由山东省企业文 化学会评选的"2013年度山东省优秀企业报纸"荣誉称 号,及年度企业报刊十佳设计奖、年度企业报刊十佳新 □ 本报记者 袁启 闻奖。

化》编辑部恭祝各界朋友、全体日百人及家属新春快乐,阖













必修课"修"到了什么?



焦点回放:

2013年12月6日,董事长、总裁靳照在集团 2014年战略规划研讨会上首次提出了班前会"三件 事",强调加强班组建设,要从"最佳行为、最差 行为、典型顾客"的班前会必修课开始,高度重视 顾客服务,寻找为顾客服务的机会。

在实际执行中,大家如何做的呢?"三件事" 有没有真正落实到位? 班前必修课"修"到了什 么?针对这些问题,记者先后走访了数家门店,发 现了存在的一些现象。

"三件事"为"其他事"让步

中,很多主管和员工都坦言,"三件事"的加入让 他们在工作中有了新的压力和动力。

但也有少数部门, 在开早例会时非常仔细认 真,将任务总体下达,细分到个人。在传达销售业 绩时, 更是一再强调业绩的重要性, 提出服务要求, 但就是没有"三件事"的内容,必修课不"修"了。

"最佳行为"与"典型顾客"混为一谈

在随机采访的员工中,记者无一例外的问了一 个问题: "三件事指的是哪三件事?" 大多数人回 答不上来,有的员工只能粗略的说出意思,就是说 不出"三件事"具体所指。有的将"最佳行为"和 "典型顾客"的内容混淆,认为二者都是在做一种 点评,分享点评时分析的不是观察到的顾客,而是 自己的行为,并没有把关注点放在顾客身上。



焦点访谈:

新玛特购物中心五莲店店总丁艳:对于"三件 事",我很有感触。靳总第一次在会议上提出"三 件事",我就立即将内容和精神作了传达,此后我

在店里的中层会议上也多次强调。我认为践行好 "三件事",首先要做好传达工作,只有信息传递 的准确,员工对于"三件事"的内容才能真正理 解。有些主管片面重视业绩,也是因为对' 事"的内容没有真正理解,事实上"三件事"与业 绩并不冲突, "三件事"对于加强我们的服务,提 升我们的业绩,都有着非常重要的作用。另外

"三件事"的实施,贵在坚持,并且要有一个提升 的过程,不能只停留在表面,在实施过程中,我们 要不断地学习和改进,真正将"三件事"深层的意 义挖掘出来,了解顾客的潜在需求,从而更好地为

新玛特购物广场百货部经理刘淑珍: 我们每天 早上的班前会都会有"三件事"的内容, 我觉得这 二件事"加入早例会后。我 **项**举措是非常好的。 每天上班巡视的时候, 脑子里都装着第二天早例会 上要讲的"三件事",因此在巡视的时候会更加的 认真和仔细。从前我在巡查时, 更多的是在寻找问 题、发现问题、对员工进行批评教育,三件事纳入 到早会中后, 我开始转变思想, 除了发现问题, 更 多的是发现员工的优点,关注他们的"最佳行 为",当员工在早例会中受到表扬时,也能对员工 产生激励作用,使他们的工作态度更加的积极。

萬德福岚山店客服部收银班班长崔倩: 自从把 "三件事"的内容加入班前会后, 我明显地察觉到 了伙伴儿们的转变:普通话更标准了,说话更有条 理了,服务水平更是越来越好。我在每天的工作 中,也会格外注意顾客的行为,心里有一个第二天 要做分享的意识。现在"三件事"实行时间还不 长, 我认为随着"三件事"实行的时间越来越长, 侧重点应该慢慢放在"表扬"而非"批评"上,我 相信鼓励的作用一定比批评大。

新玛特购物广场女装部导购员李艳:我是一名 新人职的员工,班前会"三件事"教了我很多东西。刚走上工作岗位的时候,我不知道怎样与顾客 沟通,有顾客来专柜的时候,我除了会说"您好,

欢迎光临,喜欢哪件衣服试一下吧,"就不知道说 什么了,"三件事"加入早例会后,我学到了很多服务 知识,自己的服务水平也越来越好了。



焦点评论:

通过调查和访谈, 我们能真切的感受到"三件 事"的必修课让有些人"修"到了额外的"福 但也有些人并无所获。

很多主管和员工没有真正理解"三件事"的含 义。员工对于"三件事"的内容不理解,必然是主 管在传达时出现了问题。主管对于"三件事"重视 程度不够,片面强调销售业绩,却没有深刻理解关 注顾客才是提升销售的根本。有此员工上台分享自 己遇到的"典型顾客",但主管却没有做好点评指 导,使得必修课在实施过程中被"偷工减料"

另外, 有些主管喜欢批评人, 挫伤了员工的积 极性、还有些主管只愿意表扬人、不想得罪员工。 如此下来, "三件事"也就只是在做"表面功 夫", 达不到应有的效果。

其实, 认真落实"三件事"的必修课, 将对全 面提升管理,促进业绩发挥重要的力量。必修课, 就是帮助员工"修"得服务质量的提升,"修"得 对顾客需求的观察和理解。只做"表面功夫",把 "三件事"当成一项任务,是舍本逐末的做法。

班前会"三件事"看上去只是每天的几件小 事,长期坚持下来,会帮助员工养成一种良好的警 觉性, 时时刻刻提醒自己的行为。此外, 主管的点 评对于员工尤其是新员工来说,也是一种很好的培训 方式,帮助员工学习到新的知识,提升自己的服务水 平,更好的为顾客服务。

既然是必修课, 各级各部门就应当把它作为重 点核心工作认真对待,让"三件事"落到实处,真 正发挥出其作用,这样,才能真正"修得正果"!

□ 本报记者 朱红苇

顾客满意在日百 我们一直在做



2013年8月11日周末, 上午10: 45分左右, 日照店 收银部各个收银区域已经排起 了付款长队,整个热闹的氛围 既让人高兴又让人着急。就在

这时发生了下面一幕:一名女顾客一次性购买了价值 1887元的奶粉, 当顾客将商品都装进购物袋, 准备 付款的时候,发现自己的钱包不见了,于是顾客就在 交款的收银台区着急的翻看自己的背包, 在收银台周 边急切地找寻着……收银员将这情况第一时间反馈了 值班主管,恰好收银部主管和防损部主管都在前台,

于是共同去处理该事件。经过监控录像的查询、收银 员的回顾, 调取收银员的交易明细等一系列环节, 最 终确定钱包是顾客掉落在地面上,被后面的一位领着 孩子的老太太捡走了,恰巧这位老太太在消费的过程 中使用了日百会员卡,于是通过调取会员卡信息、电 话联系等过程, 最终帮该顾客找回了钱包。

该事件是频频发生的意外事件中很普通的一件, 但在实际处理过程中要注意的问题有很多:

第一: 日常要加强员工的培训, 尤其是突发事件 的处理, 告知员工要在第一时间反馈至值班经理, 避 免因为个人处理不当或耽误最佳处理时间, 引起顾客

第二:要严格遵守公司、门店各项规章制度流 程:在顾客提出需要查询监控录像资料时,值班经理 必须先请示上一级再进行,同时又要注意自己的服务 态度, 要及顾客之所急, 避免出现我们将顾客的 "急"不当回事的现象;

第三:保护会员信息是我们义不容辞的责任: 当 怀疑钱包是被老太太捡走后,我们通过老太太的会员 信息查询到联系方式,这时候,顾客提出要老太太的 联系方式并要求自己去解决。我们一定不要将会员信 息外泄, 一定要自始至终由我们当事主管处理该事 件。因为当顾客得知丢失之物有线索的时候,她会表 现得很冲动,总觉得捡走的人品德不端,有"偷"的 嫌疑,很容易发生口角。其次,我们并没有确凿的证 据证明钱包被老太太拿走了,我们也是抱着试一试的 态度,若处理不当,引起顾客的不满,会直接将"矛

头"指向我们;

第四:在电话沟通此事件时,一定要注意语气, 不能强势生硬, 要委婉, 还要揣摩顾客的心理, 从话 中找话,从而找出突破口。第一次通电话时,由于老 太太所使用的会员卡是其女儿的,我们不能直接和老 太太通话,无形中就产生了压力,如果因为沟通不 当,有可能导致顾客不承认,直接拒绝询问,那么这 钱包就不会再返回丢失者的手中了,更甚者,引起顾 客对我们的不满。

通过该事件,不难看出,我们日百的员工时时刻 刻都在践行着企业文化当中的顾客服务理念"总是让 顾客买到称心的商品, 总是让顾客得到放心的感觉, 总是让顾客感到亲情的服务, 总是让顾客收到意外的 惊喜。

在日常工作中, 用心寻找一切为顾客服务的机 会,惊喜源于细节,增值在于用心,细微之处见真 情,用真情打动顾客,让顾客喜出望外,感动顾客的

□ 商业公司日照店 毕纪俊

碗饺子一辈子的情



编前: 每逢佳节倍思亲。

进入到腊月以来, "年味"越来越浓, 大家忙着 置办年货,走亲访友。而每逢佳节,日百这个大家庭 总会发生一些感人的小事, 每每想起, 心中总会涌出

一个万家团圆的时刻,但是在辽阔的中国版图上仍有万千人坚守在 工作岗位上,兢兢业业的工作着,虽然他们远离家人,但心中仍然充溢着节日的 欢愉和对亲人的思念

此刻,萬德福莒南店已是一片安静,只有值班处和广场上亮着灯,值班室内 ·片欢乐氛围,大家正相互倾诉着新年的憧憬。一会就会有在外围巡逻的人搓着 冻得通红的手脸进来换岗。值班室的门再一次打开,一个裹着军大衣提着手电筒 的中年男人走了进来,他来不及脱下身上的厚棉衣就对大家说:"食堂里的水饺 已经煮好了,大家快去吃吧,我在这里盯着",大家纷纷说:"不,不,不,范 店长您先去吃,我们不饿"。原来,这位裹着大衣和大家一道在寒风里巡逻的就 是莒南店的范宏店长。

考虑到大家深处异地,除夕之夜为了门店的安全仍要坚守在岗位,早在几天 热腾腾的的饺子,让大家深处异地也能感受的节日的气氛和温暖。拗不过范宏店 长命令加兄长关怀般的要求,值班人员只好满含感动来到食堂,捧起一碗碗冒着 热气的水饺。此刻大家谁也没有言语,有的只是吞咽的声音和大家荡漾在脸上的 笑容。几乎所有的人都以最快的速度吃完了这顿特别的年夜饭,他们知道一直关 心着员工的范店长还在冰冷的值班室里守着监控,他更需要去吃一碗热水饺暖暖

时过多年,每当谈起范店长,谈起那顿年夜饭的水饺,大家仍念念不忘,感 激不已。不仅仅是一顿水饺感动了大家,更是日百干部员工亲情化的文化氛围, 让大家真正感受到了家的温暖。 □ 日百商学院 李振华

精品文摘

点一盏感恩的灯

我的一个同事住在一楼。有一年夏天的一个晚上,同事回家后发现阳台上 的灯亮着,他以为是妻子用后忘记关了,就进去要把灯关掉,但被妻子拦住 了。他很奇怪,他的妻子就指着窗外让他看。他看到窗外的路边,有一辆装满 垃圾的三轮车,车上坐着一对拾垃圾的夫妇,他们正呆在自家阳台投射出的温 暖的灯光中,边说笑边开心地吃着东西。看着灯光中的那对夫妇,楼里的同事 与妻子相视一笑,悄悄退出了阳台。 窗外那对夫妇可能永远不会知道,在这个陌生的城市中,有一盏灯是特意

用感恩的心,为我们身边的陌生人点亮一盏灯。因为,我们每个人都在不 知不觉中享受着他人给予的温馨灯火。

无形中, 也许我们受到了许多的帮助与恩德, 我们却未发现, 曾经也想很 透彻地了解,自己是生活在怎样的一个平台上。寻根究底,才发觉,我们每一 个生命,都生活在重重恩德之中。

父母从年轻时代就开始含辛茹苦地养育儿女,直到老了,背佝偻了,还是 把认为最好的,留给儿女。等着儿女回家的时候,将美好的食物端出来,暖和 的床,关切的话语,点点滴滴,无不透着无限的关爱。

父母之恩如此深重,我们怎能忘记?

古圣先贤领悟宇宙万物的真理,透过伦理道德的教诲,代代承传。此生能遇 明师听受学习,并且以身作则,将圣贤教诲贯注在我们生命中,是我们人生的幸 运。老师给予学生慧命的无尽恩德,作为学生,若不勤奋好学,真正落实在生活中, 又如何对得起老师的殷殷教导?

每个人有生身父母,而我们还有共同的母亲——祖国。我们能身心安适地 学习、工作、生活,都是因为有国家全方位的保护。安定的环境,和谐的社会,才 使我们日新又新,不断迈向更美好的人生。

人,不可能脱离群体而生活,日常的生活,无一不是众人所成就。凡衣食 住行之点点滴滴,都含着人们的辛勤劳动和付出。也许,我们所怨恨的人,却 是默默关怀照顾,给予我们重大恩德的人。延伸至世间万事万物,都在共同成 就我们生命之所需。每一缕阳光,每一丝清风,都在无言传递所有的爱与关 怀。

知恩报恩,乃是人生的基石和本分。且让我们珍惜重重无尽的恩德,点亮 感恩的心灯,长明不息,灯灯相传,绵延不绝。

□ 摘自中华励志网

真正优秀的,是"清醒的人"



完美的人格,大致相当于美 国心理学家马斯洛所说的自 我实现者。"自我实现"这 个词容易被人误解,所以在 此我不去用它。我选择另一 个名称:清醒的人。清醒的 人的最根本特点,就是他们

看事物不加任何歪曲。他们按生活的真实面目去看生 活,而不是透过自己的有色眼镜去看。因此,他们不论 对自己、对他人,都能有一种洞察力。

一般人总以为,洞察别人要靠大量经验、知识和技 巧。这固然是需要的,但是要洞察别人更需要不带功利 欲望和偏见地去看。骗子都知道,被骗者未必智力不如 骗子,但是在利益诱惑下,利令智昏,很聪明的人也会 被很拙劣简单的骗术骗过。儿童是知识经验最少的,可 是他们分辨好人坏人往往比成年人更准,这正是因为儿 童偏见较少。清醒的人在这一点上很类似儿童。这也就 是老子所说: "含德之厚者,比于赤子。

被种种欲望和偏见蒙住眼睛的人如同梦中人,没有 被蒙蔽的自然应称为"清醒的人"了。由于没有偏见, 清醒的人很少有心理问题, 很少自寻烦恼, 我们可以称 他们为心理健康者。由于他们很了解自己, 所以行为是 真正自由的。他们知道自己要什么,不要什么,知道什 么是属于自己的道路, 所以他们不会被别人左右, 也不 会人云亦云地跟着潮流走。

一般人理解的自由是不让别人管束,实际上这算不 上完全自由。举一个极端的例子:有个人,父母都不管

他,任他自由,他却染上了吸毒的恶习,瘾一上来就要 马上到处找白粉, 为了白粉他不得不冒险偷东西。这个 人自由吗?显然不自由,他是毒品的奴隶。而心理健康 者不仅不是别人的奴隶,也不是自己任何一种习惯的奴 隶,不是自己偏见的奴隶,这才是真正自由。

清醒的人是可以自控的,但是他们的自控不是自我 压抑。一般人的"理智人"对"原始人"是不善领导的,要么是压制"原始人",要么是纵容"原始人"。 而清醒的人就如同一个好领导, 他可以让"原始人"做 必要的事,而且是高高兴兴地做。

清醒的人对自己负责。他不会因为一时空虚就随随 便便找一个情人, 更不会与之结婚, 他会考虑这样做对 自已是不是真的好;他也不会让父母决定他读什么专 业,而当以后发现这专业不适合自己时又去抱怨父母; 他了解自己,又能管理自己,所以他知道自己需要什 么,也知道该怎样做才能获得自己所需要的,所以他比 一般人更有能力为自己负责;与人交往时,他们懂得尊 重他人, 并关注别人的内心, 他们对人友好而坦诚, 因 此别人对他们大多也是友好的……

他们是勇敢的。所谓勇敢不是说敢动不动就打架、 不怕死。因为死不是最可怕的事,成千上万的人敢参军 打仗, 但是有些事却很少有人敢做。敢打仗的人也大多 不敢做。比如,承认自己的错误,在一些人看来,就是 比死都可怕的事。有几个人敢坦然面对自己, 承认自己 犯了错误?而清醒的人就敢这样做。

清醒的人是无为的,这不是说不进取,而是指不强 求不可求的东西。他们不会希望事事十全十美,因为知 道那是不可能的。他们也不会按自己的理想去改造恋

人, 因为他知道每个人都有保持自己本性的权力。人只 能按自己的本性生活。一个人想改变别人是很难的, 所 能做到的也是有限的。

他们也可以去追求金钱、地位, 去完成事业, 但是 在这个过程中并不患得患失。他们知道,真正重要的是 心灵。外在成功只是内在完美的一种体现而已。他们不 贪财, 但是如果做企业家, 他们会发最大的财, 因为会 以轻松的心态发挥出最大的潜能。同理,他们不重名却 也最容易成名。

由于心理冲突很少,他们的大部分心理能力都可以 用在外部事务上, 所以显得格外出色。而最重要的一 点,清醒的人是幸福快乐的。如果你不快乐,就说明你 还不是那样的人。

虽然社会还有种种令人不满意的地方, 但是也有许 多美好的人和事,清醒的人不回避问题,更善于发现和 享受生活的美,因而都是很快乐的(当然,偶尔也有不 快乐的时候, 但他的生活基调是快乐的)。有许多成名 的人物,如存在主义者萨特,心情常常很悲观。你不要 相信他们的"智慧带来痛苦"之类的话,那是因为,他 们都不是心理健康的人。

我在大学讲课时,常对学生们说:"上大学的任务 绝不仅仅是学知识, 更重要的是修炼人格, 有了一个好 的人格,对外可以获得成功,对内可以获得快乐。当我 说你应该如何做时,绝不是一种道德说教,而是指出快 乐与幸福之路。"作为人,我们其实还有比金钱和吃喝 玩乐更高的享受, 那就是发挥自己的潜能, 享受真爱, 享受美——更高一级的创造力与智慧。

☐ 摘自《InnerLight 心探索》

员 工 视 点

有效沟通 创造无限价值

一日在商场早例会上,杨石玲经理带领我们做了两个 有趣的游戏。

第一个游戏是猜一组数字,看谁猜的又快又准确。共 有15名员工参加,游戏分为三组,每组5人,由第一个 人用肢体语言表达所看到的数字,然后依次传递给下一个 人, 小组的最后一个人猜出这组数字。

第二个是抽签猜字游戏,分为两组,每组四人。游戏 的规则是先由四名员工一起进行抽签,由其中一名员工通 过与其他三人的交谈过程中,通过倾听准确捕捉语言信 号, 然后再进行综合分析、判断, 最后正确猜出她们三人 手上的字.

快乐的游戏结束后, 我们恍然大悟, 原来沟通是无处 不在的,有效的沟通,能创造无限价值。杨经理借助两个 游戏,给我们上了一堂生动的关于"有效沟通"的课,是 结合实际培养我们在日常工作中的有效沟通与传达,告诉 我们如何通过与顾客的交谈,及时捕捉促成顾客交易的语 言信号,根据他们在沟通过程中的表现、分析出顾客的购 买意向以及在一群顾客中准确判断出谁才是真正购买的决 策者, 从而进行有针对性的引导和推荐, 这样不但促成销 售成功,而且还提升了我们的观察力、分析判断力,因为 通过观察顾客的年龄、衣着打扮和言行举止就能判断出顾 客的购买力和购买的意愿。

总之, 作为从事服务行业的我们, 只有更多的研究顾 客购物的心理,准确把握顾客的心理脉动,通过语言交 流,通过分析判断,通过自己的专业知识,为顾客提供专 业性的指导和音周 才能成为顾家的"形象顾问" 才能 贏得顾客的信任,才能创造好的销售业绩,才能在这个激 烈的市场竞争中脱颖而出。

□ 商业公司萬德福莒县店 赵淑妍

一个你应该每天都提出的问题



从我的经验看,有一个问 题, 你几乎可以问任何人, 并 且让他们对自己以及他们在这 个世界上所处的位置感觉更

好。我曾经在过去几十年中对 我在工作中遇见的人使用这个问题, 几乎总是得到了

只是出于好奇, 你最喜欢你的工作的什么地方? 只要是出于真正的好奇心,这个问题总是能够得 到积极的回应,这主要是由于三个原因。

首先,当你的头脑听到一个问题的时候,它会自 动地开始寻找答案。因此,当你问别人一个需要对方 寻找自己工作中积极一面的问题的时候,他们的头脑 立刻就能找到答案。(顺便说一句,反过来也是一样 的。你可以问一个人"你最痛恨你的工作的什么地 ,这会立刻让对方感觉很糟糕。我不建议这样 做。)

其次, 当你表现出让别人愉快的、真正的好奇心 的时候,他们就会因为你表现出的兴趣受到恭维,也就 会觉得和你交谈更舒服,并且对你的感觉也会更积极。

第三点,也是最重要的一点,这个问题邀请别人 谈论自己,根据我的经验,这是每个人都喜欢的交谈 主题.

对我来说它有多有用

有很多例子能够说明这个问题是多么有用。 在我写我的第一本关于高科技管理的书籍的时 候, 我采访了HP当时的首席执行官Lew Platt。不 用说 对方是个大忙人 当我打诵他的由话的时候 我敢说他希望尽快结束采访: "我只有一分钟……"

我没有问标准的企业战略方面的问题, 而是问 "Platt 先生, 你最喜欢你的工作的哪些地方?

接下来是一段长时间的停顿,然后他说: "你知 道, 你是第一个这样问我的记者。

当他开始谈论自己是如何享受在他的直接汇报者 中创造一种"健康的偏执狂"的感觉的时候,他的声 音明显变得更轻柔了。在接下来的几分钟里, 我听到 了经营一家大公司其实是什么样子的,这是我的书里 的一个至关重要的角度。

更重要的是,在结束采访的时候,他说:"你知 道, James 先生, 我很享受我们之间的谈话。你让我 心情非常好。

下面是另外一个例子。几周之前,我和一个在本 地做家庭装修的家伙谈话。他用对政治、失业率、找 工作有多难等等各种抱怨开始了我们的谈话。

在他令人沮丧的、长长的抱怨中断的间隙, 我问 "那么,只是出于好奇,做这类工作中你最喜欢

当他开始解释他有多么享受用他的双手工作以及 在他完成一个项目的时候感觉有多棒的时候,我可以 明显看到他的肩膀上无形的重压减轻了, 他的脸色也 好看了起来。"我喜欢知道我建设了这一切!"

果然,准确地像发条一样,这句话又出现了。 "谢谢你问了我这个问题。你让我心情很好。

这篇文章最好的部分

所以, 嗨, 我保证我会在这篇文章的最后奉上最 好的部分,这就是最好的部分了:这个有魔力的问题 当你问你自己的时候也会有用!

换句话说, 无论什么时候如果你感到沮丧或者压 很大, 你都可以用这个让自己的心情好起来:

我最喜欢我的工作中的什么地方呢?

我保证这个问题会有效,每一次都是这样。

摘自《中外管理》

员工视点

新年新开始, 你是老员工了吗

辞旧迎新,新年伊始,相信很多伙伴都在禁不住的感叹:一年又 过去了, 老了! 我也成了老员工了!

一个"老"字,道出了万千深意。是的,每一位老员工都是新员 工效仿和尊敬的模范代表,是业务技能和岗位知识传承的关键纽带, 更是一个企业核心价值观和和文化精神传承的核心力量。那么,什么 样的员工才算是真正的"老"员工呢?是否仅仅依据进入公司时间的 长短来判断呢? "老"员工的具体标准和角色定位又是什么呢?以下 是我个人的一点看法:

老员工是企业文化忠实的捍卫者

我们都知道,老员工的言行举止有其或大或小,或积极或消极的 示范效应,对新员工情绪和行为生成着无形的传导和互动,撞击和强 化。相比新员工,老员工接受了企业更多的文化熏陶,感悟了部门更 多的风土人情,是向新员工传播企业文化和部门氛围正能量的直接渠

老员工的示范和言行对新员工企业文化的认同和感悟,将起到至 关重要的作用。老员工不仅要做企业文化忠实的捍卫者,做到"独善 其身",还要站在公司和部门的立场上以身示范,实现"兼济天 。作为一名老员工,更要在原有基础上不断拓展和加深对企业文 化的认知和感悟,用企业文化的各项理念、原则和愿景,为个人以及 部门工作的开展提供新的思路指引和精神支撑。

我们在工作中决不能出现牢骚满腹,抱怨连连的现象,部门和企 业辉煌的未来,不仅需要新员工的辛苦付出,更需要老员工的无怨无

老员工是岗位专业技能娴熟的实践者

我们每一位老员工,面对部门内部不断加入的优秀伙伴,要伸出 热情的双手,带他们走出职业的迷茫期,要不断提供帮助,为他们的 工作开展点燃明灯。更要拿出我们老员工的风范和气度,与新伙伴-起,相互借鉴,不断学习,取人之长,补己之短,要让业务技能在不 断的学习和切磋中精益求精,要让老员工的人格魅力在不断的团队合 作中逐渐增长。作为一名老员工,要让新伙伴由衷的佩服和尊敬。小 合作,成就个人,大合作,成就团队。

老员工是管理者得力的左膀右臂

作为一名老员工,对各项制度和规定的认识更加清晰,对部门人 员的情况更加了解,对各项工作的开展更有想法和思路,我们要做的 是和主管站在同一个战壕里,利用自己积攒的经验和智慧,为部门工 作的开展提供更多建设性意见,为主管工作的开展提供更多的提醒和 协助,为团队成员的成长付出更多的指导和帮助,每一位老员工,也 会从这种不断的磨砺和实践中, 收获更多的成长和进步。

作为一名老员工, 我们应该经常审视我们的工作状态和工作业 绩,看看我们的工作表现是否真正得到了主管的认可,我们是否真正 严格遵守了公司和部门的各项制度和约定, 我们有没有出现工作中自 恃资历和年龄,做了一些不利于管理和团结的事情,只有经常自省和 自我激励,才能更快更久的实现个人的成长。

老员工是敢于超越,不断创新的前进者

作为一名老员工,我们站在岗位业务技能操练的前端,我们担负 着公司对我们的信任,我们应该尝试突破现有的工作水平,寻求更大 的专业技能的提升, 为公司创造更多的业绩, 决不能在工作中出现因 循守旧, 裹步不前的情况, 我们每一位老员工, 都可以随着市场的变 化和专业的拓展,实现自己职业生涯和专业水平的纵深发展。"老员 工",不仅仅代表着资历和年龄,更应该是部门业务的开拓者,是行

金蛇腾云辞旧岁,骏马扬鞭贺新春,新的一年已经开始,你是一 名老员工了吗?每一位老员工在新的一年任重道远。我们要为新员工 树立标杆,率先垂范,工作上兢兢业业,做人上坦坦荡荡,做到岗位 出业绩,管理见实效。唯有如此,才能无愧于老员工的称号,无愧于 公司对我们老员工的信任和培养。

□ 日百商学院培训管理部 马春艳

新玛特购物中心莒县店之开业感悟

每每看到门店里熙熙攘攘的顾客,看到眼 前这样热热闹闹的景象,心中便有种暖暖的感 动,因为我深知她凝聚着所有人的辛勤付出和 默默奉献, 她凝聚着太多人的企盼和期待, 想 到开业期间伙伴们的辛劳,看到了虽然一直劳 累着但却依然坚守在自己岗位上默默付出的伙 伴们, 眼眶便有些湿润。一想到这里, 便总觉 得要写点什么,让大家都了解一下我们可爱、 可敬、可亲的伙伴们。

记事一《人小志气大 辛苦我不怕》

开业前期,在商业公司司玉文总监的协调 下,我们顺利的与日照市农业学校签订了校企 合作协议,成功招聘了138名优秀学生,在各 兄弟门店的大力支持下,我们对学员们进行了 为期半月的系统培训。培训结束后,他们走上 了工作岗位,一开始我很是担心,这些刚出校



门 18 岁左右的孩子们貌似手不能提、肩不能

超市部货源筹备期间, 农校孩子们成了收 货区的顶梁柱和半边天,由于货梯还未能使 用,一箱箱的货物需走步行楼梯搬运至内仓, 他们齐心协力, 三五成群的扛着、抬着、抱 着,从没听到他们的怨言,有时问他们: "累 不累",他们总是回答:"不累",但是看到 他们磨破了的手套中露出的手指、冻得发红的 手、手上皴裂的皮肤, 便能体会出他们付出的 辛劳。也许身体上是累的,但他们在精神上是 愉悦的, 很多时候, 他们的快乐还会感染身边 的人,给日百注入了许多新的活力。勤恳、认 真、乐观,这就是我们可爱的农校毕业生。

记事二《一群白龙马驮着新玛特》

说到白龙马大家都耳熟能详, 因为它是唐 僧去西天取经时陪伴左右始终默默付出的功 臣,同样新玛特购物中心莒县店的开业也凝聚 了一群默默付出的人们,他们掌控全局、无私 奉献、任劳任怨,他们就是新店的主管们。在 筹备开业期间,每位主管的下班时间总是在凌 晨左右,每日在所有工作做完后,店总张永勤 会召集所有的主管再开一个碰头会, 了解当日 的工作,再安排好明天的工作。张永勤店总每 日总是第一个到达现场,最后一个离开,手冻 得像个馒头,仍一直持续着晚上下班后对所有 区域进行查看, 敬业精神实在令人敬佩。

虽然大家工作非常忙碌,但忙而有序;虽 然身体很疲惫,但大家都精神抖擞。由于每天 下班时间比较晚,有的主管晚上回小区后,值 班人员都不解的问: "同志, 你是做什么工作 的,天天得在半夜下班呀!"弄得她哭笑不



·群把公司当"家"对待的伙伴们,日百的事 业蓝图才能如日中天。

记事三《安全工作重于泰山》

时值冬日,施工现场寒冷异常,但我却看 到电工刘军生、苏中真额头上的汗珠顺着脸颊 流淌下来,在楼层、电梯口、办公室,总能看 到他们爬上爬下的身影。由于施工现场人员较 多,他们需对施工用电进行安全把关,并与施 工现场人员耐心讲解用电的注意事项。电工刘 军生家中还有80岁的母亲需要照顾,但仍每日 坚持在工作的第一线场。在人员紧张的情况 下,电工苏中真放弃与家人团聚的机会,毅然 选择进行晚班值班工作。他们总说: "安全是 最重要的"、"没有安全一切工作等于零" 奉献源于责任,他们用自己的实际行动践行着

我们日百人的优秀品质。 元月2日,新玛特购物中心莒县店在大家 的共同努力下终于盛大开业! 虽然我们仍有许

我们的家——新玛特购物中心莒县店在元 月2号顺利开业了! 新店的顺利开业与大家的 共同努力是分不开的, 回忆起开业前期的日 子,有泪水、有汗水、有喜悦,刚来的时候每 个专厅都还没有装修好、地面卫生差、没有 水、没有厕所,条件比较艰苦,可是伙伴们都 没有抱怨,大家有活一起干、来货一起扛,相 互帮忙、互相协作。其实我们付出的这些不算 什么,每次我们下班走时,看到领导还在加班 加点, 甚至忙的连饭都忘了吃, 他们的付出的 比我们多得多,可是他们从来不抱怨,从来不 喊累,事事为员工着想。还记得有一天。张总 怕我们吃不上饭,特地为所有的员工准备了盒 饭和包子,虽然只是一盒盒饭,可是里面包含 了领导对员工的关心和疼爱,想到这些真的很 感动,伙伴们的汗水和辛苦没有白付出,看着 卖场内各个焕然一新的专柜, 听到顾客的肯 定,真的觉得我们的付出值了!

□ 公维秀 新玛特购物中心莒县店如期开业啦, 顾客 都说她宽敞明亮,品类齐全,员工服务好…… 种种的赞誉让我们听了心里美美的,看着伙伴 们整齐的着装,精神饱满的笑容,厅内层次分 明的陈列,一尘不染的地面,我由衷的感到骄 傲和自豪。

我要在以后的工作中发扬团队精神, 相互 团结同事,共同把我们的工作做好,得到顾客 更多的赞扬。

> □ 陈扬扬 试营业第一天, 商场里熙熙攘攘, 人声鼎 对于我这个第一次站商场的人来说还真有

然不是滋味,但还是笑脸相迎,耐心的解释, 最后她选中了一千多元的一件上衣, 在我开销 售单时,她对我说:"你的脾气真好,今后我 还找你买衣服"。听了她的话,我也在心里给 了自己一个大大的肯定。

过了两天,这位顾客竟然带了她的朋友来 我们厅买衣服,于是我高兴地推荐了适合她们 的,就这样,我的服务态度得到了顾客的肯 定,也引来了更多的顾客,交到了更多的朋

友。 通过这件事, 我认识到服务态度的重要 性, 只有我们让顾客满意, 顾客才会理解和支 持我们的工作,也相信,有我们新玛特的明天 会更好!

从刚开始的陌生人渐渐成了熟悉的伙伴, 一起学习、一起清理角角落落,从开业的准 备,到顺利开业,其中的辛酸和辛苦只有自己 知道,有好多次心中都在呐喊我是来打扫卫生 的吗?可是每当看到伙伴们干得灰头土脸仍然 露出的笑容,感受着领导的关心和鼓励,我就

□ 贾芬秋

放弃了所有的抱怨。 现在我庆幸我之前的坚持,因为我的坚持 让我融入了这个大家庭,还没有在商场上班时 自己经常逛商场, 当时觉得干商场挺好的, 既 干净又冬暖夏凉,但真的到商场上班了才知道 自己当初想的太简单了。我要学的还有很多很 多, 所以我要继续加强学习, 成为一名合格的 日百人。

时间过得很快,从试营业到现在,这些天 我过得很充实,虽然每天上班很辛苦,在工作



春节慰问信

尊敬的社会各界朋友、供应商伙伴、亲爱

金蛇送旧岁, 骏马迎春来。值此岁序 更迭、万象更新之际,日百集团党委、董 事会向一年来关心支持日百发展的社会各 界朋友, 向与日百同心协力、共谋发展的 供应商伙伴们致以最诚挚的感谢! 向在公 司各条战线上的辛勤付出的广大干部员 工、退离休员工及家属朋友致以亲切的慰 问和衷心的祝福!

岁月回眸, 欢歌如潮。2013年, 是日 百成立三十周年纪念之年。这一年,在各 级政府、主管部门的关怀指导下, 在广大 供应商伙伴的合作和社会各界朋友的支持 下,全体日百人团结一致,坚持务必真 实, 务必现实, 务必扎实, 务必落实的指 导思想,紧紧围绕经营发展,以顾客为中 心,以市场为中心,以效益为中心,坚定 不移的推进实施"一业为主,相关多元 化"战略,齐心协力,真抓实干,锐意进 取,促进了经营发展不断进步,管理不断 改进创新, 各项事业稳健发展、持续提

天道酬勤。这一年, 集团各产业取得 长足的发展:新玛特购物中心莒县店盛大 开业;新玛特购物中心开发区店顺利奠 基; 商业公司"提升创优在岗位 顾客满 意在日百"活动取得佳绩;市北依河园的 建设顺利、销售喜人; 威海多福山旅游度

假区盛大开园; 多个发展项目正在筹建之 中……公司除了成功举办日百三十年庆典 大会及文艺演出纪念活动外, 还组织骨干 "重走长征路",评选了日百三十年杰出 贡献奖、优秀贡献奖和终身员工等, 先后 组织了日百三十年发展成果展等十多项有 意义的纪念活动,得到了良好的反响和一 致好评, 在社会各界及全体干部员工当中 留下了美好又深刻的印象。日百知名度和 美誉度不断提升, 先后获得中国企业三星 品牌、中国管理科学创新先进单位、中国

这些成绩的取得, 离不开社会各界朋 友的关心和关怀,特别是广大消费者朋友 对日百一如既往的支持与信任,也离不开 广大供应商伙伴的精诚合作和相互理解, 大家的支持让日百发展的更加坚实、快 速,大家的信任让日百前进的更加自信、

企业教育百强单位等重要荣誉。

在公司改革发展过程中,广大干部员 工积极参与,并与企业同呼吸共命运,勇 于转变思想观念, 献计献策, 团结奋进, 为促进公司全面建设发展提供了不竭的动 力。在丰收的日子里, 在举家团圆的欢庆 时刻, 仍有很多可敬可爱的日百人坚守在 工作岗位上, 他们或正在微笑着迎接顾 客, 或正在辛勤的整理商品, 或正 在热情的洽谈业务……他们放 弃了守候在家人身边, 放弃

了走亲访友, 只为更好的服务于顾客, 助 力于公司发展

退离休员工是公司的宝贵财富,一年 年努力奋斗的青春岁月, 无数个无私奉献 的日日夜夜, 您为日百今日的辉煌奠定了 基石, 夯实了根基, 贡献了不可磨灭的力 量。离开岗位后,您仍心系企业,关心公 司发展,是推动企业改革发展、促进经营 管理提升的重要力量。希望全体离退休老 同志继续发扬日百的优良传统和作风, 从 思想上、舆论上、行动上关心支持日百的 发展, 积极为公司的经营管理献计献策, 为日百各项事业的发展进步再做新的贡 献。

我们同时想到, 亲切的日百家属们。 春节来临之际, 也许您正守候在车站、村 头,也许您正站在房前、路旁,也许您已 经做好了一桌佳肴美食, 盼着亲人归。您 的辛勤劳作、您的无私奉献、您的任劳任 怨、您的理解与支持共同成就了日百多年 的发展,没有您就没有日百今日的成就。 亲人们, "您辛苦了, 谢谢您!"谢谢您 对日百人的理解、支持, 您承担了更多的 家庭负担, 在日百人工作繁忙时提供了温 暖的港湾! 我们为有优秀的日百人感到骄 傲和自豪, 更为有无数优秀的日百家属由 衷的感动。衷心的期待您能一如既 往的理解和支持日百人, 让他们

安心、放心的工作,继续为日

百这个大家庭和我们自己的小家庭创造幸 福美好的明天!

这一年, 我们共同经历了欢笑、泪 水、挑战、荣耀, 我们在忙碌中充实自 我,在奋斗中促进发展。忘不了,每一个 疲惫时坚持前进的身影; 忘不了, 每一次 进步时发自内心的笑容; 忘不了, 大家为 公司洒下的辛勤汗水; 忘不了, 大家为公 司付出的日日夜夜。

爆竹一声辞旧岁, 开天辟地迎新年。 展望未来, 我们信心百倍。面对新一年的 机遇和挑战,踏着公司快速扩张发展的节 拍,我们坚信:只要我们广大干部职工不 懈地努力, 只要大家对我们企业一如既往 的给予关注和支持, 日百的明天必将更加 灿烂、更加辉煌!

春上枝头花竞艳, 家当盛世人同欢。 让我们携起手来, 互相支持, 相互理解, 同心同德, 团结奋斗, 共同创造日百更加

祝愿社会各界朋友、广大供应商伙 伴、全体干部员工、离退休员工及家属新 春愉快, 阖家幸福, 万事如意, 马到成

祝福大家平安、健康、幸福、快乐!

日百集团 二〇一四年春节

写给儿子的一封信

我最亲爱的宝贝:

你好呀!还记得属于我们母子的"暗号"吗?每次,当你看到妈妈扑到妈 妈的怀里,我会亲亲你的小脸,说出我们的悄悄话,那就是叫你一声"儿子", 而你也会笑着回应"啊哈!",对上"暗号"后,我们娘俩就哈哈的笑了。

不知不觉, 我的宝贝已经从小班升到中班了。这一年, 妈妈觉得你的变化 好大啊!个子长高了,吃饭也多了,自己能做的事情也多了,学的东西也越来 越多了。还记得去年你刚上幼儿园的头几天,每天妈妈去送你,你都会哭着赖 在我身上,眼泪哗哗的说"妈妈我不上学,我要妈妈",老师把你拘进去之 后,一转身,妈妈心疼的掉眼泪,儿子,怎么告诉小小的你,爸爸妈妈送你上 学不是不爱你啊!也许,等你长大了,为人父母了,就会明白我们的良苦用心 了吧!

亲爱的儿子,在中班的这半年里,妈妈觉得这是你变化最大 的日子了。早晨起来, 你会自己洗脸抹香, 吃饭时, 也会乖乖的 自己吃,晚上放学在家里,还会主动做作业,有时还会高兴的唱 歌、跳舞、背诗词。而这些,都是你在幼儿园里的收获啊! 妈妈 为你感到由衷的高兴, 我的宝贝慢慢的长大了!

宝贝, 因为工作的原因, 爸爸妈妈不能每天都接送你上下 学,陪伴你的时间也很少,爸爸妈妈想对你说一声"对不起!宝 贝"。还记得有一天晚上,妈妈正在上班,你打电话哭着对我说 要妈妈回家,想妈妈,妈妈的心理酸酸的,妈妈何尝不想天天陪 着你啊,可是宝贝,妈妈得告诉你,等你长大了,也要有自己的 工作啊! 小小的你,会有什么理想呢? 想干什么样的工作呢?

哈哈,说到这里,妈妈又高兴的笑了。因为想起了你背诵的 一首诗: 家是什么? 家是一轮太阳, 是爸爸妈妈温暖的笑容, 合 成一缕温暖的阳光!

亲爱的宝贝,你会慢慢的长大,妈妈希望我的儿子长大后会 成为一名勇敢、自信、善良正直、积极向上的男子汉、愿宝贝健 康快乐地成长!

> 爱你的妈妈 □ 商业公司萬德福莒县店 李洪艳

亲爱的爸爸、妈妈:

你们好吗?虽然相隔的并不远,但 是由于工作的关系,却很少有时间陪在 你们身边,真的好想你们。当你们接到 这封信的时候,一定很惊讶吧。儿子有 多长时间没这么认真的给你们二老写信 说说心里话了。

日复一日,日日匆匆,长大了之后,便不会再腻 在你们身边了,更羞于说爱你们了。其实,很感谢公 司推出了这次"一封家书"的温情主题,让我能静静 的坐下来, 好好的想你们, 好好的对你们说说心里

爸,永远记得您对我的叮嘱。您说"好男儿当兢 兢业业,报效祖国"。现在我每天都在努力的工作 着,虽然有时候难免辛苦,有时候也觉得压力很大, 可我却真的非常热爱现在的工作。这是一个人文的企 业,在这里可以学到很多的管理理念,收获很多零售 业前沿的业务知识。这也是一个个人有着广阔发展前 景的企业,在这里有着透明的晋升制度和人才发展理

给父母的一封家书

念,我可以在这样的环境里,为了目标奋力打拼。这 还是一个与时俱进的企业, 在这里我们时常组织学习 党中央的政策、方针、法律、法规、紧紧跟随着社会 前进的足迹,相信我们的企业也会越来越好。我深深 的为能成为日百集团的一员而自豪。年轻人志当鸿 鹄, 我一定会在这里勤奋努力, 认真学习, 做出一番 成绩,闯出一片天地来。爸,请您放心。

我现在住的地方,是公司专门为我们驻外地人员 腓的宿舍, 离我们的单位只有几步远的距离。下了 班,我们宿舍的伙伴们就一起买菜、一起做饭、一起 吃。在宿舍里,年纪最长的就是我们的李伟经理,他 每次回家总是装满满的一后备箱好吃的东西给我们,

对我们特别照顾。大家在一起做 饭, 你切, 我炒, 打打闹闹, 做出 来的饭菜虽比不得大厨的手艺,却 别有一番滋味。在这样集体的日子 里,大家互帮互助,互相照顾,所 以你们不用担心我的生活。

爸妈,五莲这两天非常冷,咱 们家里冷么? 临近年关,这两天商场里面逐渐忙碌起 来, 你们也一定在忙着置办年货吧。妈妈是不是又把 家里的衣服,全拿出来挨件清洗了。妈,您的手关节 不好,洗的时候一定要把水掺热了,别怕浪费热水。 要是累,别洗了,我的衣服等穿的时候,我自己洗就 行了, 您别再为我操劳了。

爸妈,就写这些吧。你们在家一定照顾好自己的 身体,等过完年,我就可以回家看你们了,你们千万

> 爱你们的儿 □ 商业公司新玛特购物中心五莲店 马磊

把爱告诉他们

亲爱的爸爸妈妈, 你们好吗? 现在工作很忙吧, 身体好吗? 我现在 日百挺好的,爸爸妈妈不要太牵挂。虽然我很少写信,其实我很想 家……

母、写给子女、写给丈夫、婆婆、兄弟姐妹……大家饱含深情的字里得 间, 无不倾诉着对家人浓浓的爱。

每一封来稿, 我们都会认真阅读, 用心感受, 但由于版面限制, 们只能撷取片片真情, 一并祝福每一位日百人的家庭! 希望大家能够像 在家书中表达的一样,把你的爱,你的思念,你的感谢,告诉你的亲 人,告诉他们,我爱你!

"一封家书"主题发布后,编辑部先后共收到稿件近百篇。写给父

妈妈是个好人 岁月请不要伤害她

妈妈是一盏航灯, 在我迷茫的时候给我了方

向; 妈妈是停泊的港口, 在我累的时候给我了依靠 的港湾

妈妈是寒冬里的一把火,温暖了我冰冷的心。 腊月十二是您的生日, 我绞尽脑汁的想给您过 一个难忘的生日,可是一直准备到最后,也没有什 么新意,今晚我把姨妈和舅舅们都请来一起为您庆 祝。我希望您是快乐的、幸福的。伴随着美妙的生 日歌,闪闪的烛光中,我看着您的微微上扬额嘴 角、微红的脸颊、还有那鬓角的白发, 思绪渐

现在想想小时候,家里日子过得真是拮据。过 小年了都没什么吃的, 您只做了稀饭。不懂事的我 听到别人家放爆竹。我好奇的问您, 怎么别人家都 放爆竹?我们家却要早早的睡觉啊?您告诉我,别 人家那是有喜庆事呢!快睡吧!可是眼尖的我,分 明看到您的眼红红的,还闪着泪花。您是个要强不 服输的人, 更是个坚强的人。正是因为您这样的性 格,家里的生意在您和爸爸的细心经营下,慢慢有 了起色。我们的生活也渐渐好转起来。

以前我真的不懂事, 总是顶撞您。觉得您的思 想真老土,什么都不懂,还什么都要管。包括我的 婚姻,我觉得您太现实了。怎么只看到他家穷人 丑, 您还嫌他没有妈妈。我当时对您真的很失望。 一直和您冷战!冷战的最后,我胜利了。婚后的生 活完全不是我想象那般。现实给我们泼了很多凉 水,激情也被一点点的浇灭,恢复平淡。自从去年 我自己当了妈妈, 我才真的理解您为什么反对了, 其实您只是想我以后的生活不要过得太辛苦。因为 我们俩都要上班,孩子只能扔给您和爸爸。在忙的 时候, 您和爸爸一边照看生意, 一边帮我带孩子。 你们对她的爱, 远远超越了我们。

去年生产被推出手术室的时候,第一个牵起我 手的是我老公,我跟他说一定要好好孝顺妈妈。我 四处寻找您的身影……您抱着宝宝出现在我眼前,

我看着您,很小声的说了句: "妈妈,我爱您!" 然后哽咽住了,却没能大声的再说一遍。

二十余载每年我的生日妈妈都会记得,但是妈 妈的生日我却未曾记起, 更没有向我亲爱的妈妈表 示过任何的感谢及问候;二十余载我错过了一次又 一次向妈妈感恩的时机,而忙于工作的我也没有太 多的时间去表达更多的情感。

时光飞逝,光阴荏苒,在妈妈无限爱护下,我 茁壮地成长, 而妈妈的头上却逐渐地布满青丝。在 2014年刚踏上征程的同时,我想对妈妈说声: "妈 妈您辛苦了。"这一句话远不能抵妈妈在这29年 来对我无微不至的关怀和呵护,然而我只能通过这 简短的话语聊表我的感恩

有一种爱一生一世不求回报,那就是母爱,有 -个人值得你一生一世去爱, 那便是妈妈。值此新 春到来之际, 祝愿全天下的妈妈们健康、幸福、平 安、快乐!

□ 商业公司萬德福岚山店 林春燕

一封家书

1990年3月8日,世界上又多了一 颗跳动的心, 刺耳的婴儿哭声宣告我的 呱呱坠地……

母篇

在这之前的十个月里,一个后来被 我唤作妈妈的您用真情填满了我的血 肉,用真爱筑就了我的骨架,在我的毛 发肌肤中刻满您心血幻化出的精雕细 琢,有人说:我是您最出色的作品。

我亲爱的妈妈,不知道那时幼小的 我曾把您折磨到什么地步,不知道您是 否被我这个脆弱的小东西搞得整日睡眠 不足,披头散发,不知道您在夜里是否 总会被我吵醒,给我进食,换尿布…… 只知道, 您现在经常会头痛, 只知道那 叫做"月子病", 只知道它的祸根是

对不起,我的妈妈。我不该在您责 怪我看太多电视的时候说您太严,不该 在您给我焦急准备早餐的时候嫌您太 慢,不该在您真切地询问我的成绩的时 候怪您太烦……太多太多的"抱歉", 恳求您的原谅。

我爱您---妈妈。

父 篇

在这之后的二十年里, 一个一直被 我唤作爸爸的您用言行磨砺了我的品 性,用行动规范了我的举止,在我的举 手投足间渗透着您修养缔造出的坚强勇 敢,有人说:我是您最成功的演绎。

我敬爱的爸爸,谢谢您陪我做作业 到半夜,告诉我:今天的事情不能拖到 明天, 谢谢您在我升高中的时候左打听

右打听,告诉我:做决定必须要慎重,

谢谢您让我在高考失败后选择复读,告

诉我:要勇敢面对一切挫折……是您让 我变得乐观,变得坚强。

答应我,我的爸爸。请不要再让我 看到您皴裂的手掌,不要再让我看到您 贴着创可贴的额头,不要再让我看到您 痛得直不起的腰……太多太多的"请 求",恳求您的答应。

我爱您---爸爸。

到现在为止的十四年里,一个被我 称呼为弟弟的你用血缘之亲吸纳了我的 厚爱,用姐弟之情博得我的疼惜,在我 的点点滴滴中流露出我对你连绵不绝的 情谊。有人说:我是世界上最好的姐 姐。

我可爱的弟弟,请相信姐姐两次磕 着你都绝非故意,相信姐姐会把自己所 有的经验和教训都告诉你,相信姐姐会 给你一份同爸妈给你的一样最真切的

祝福你,我的弟弟。希望你永远开 心快乐健康成长, 希望你拥有一切美好 的品德,希望你勇于进取,超越你的姐 姐……太多太多的"祝福",期待你的

我爱你——弟弟。

家篇

在家呆着,嫌无聊,离开了家,才 知道什么是真正的空虚; 吃妈妈做的 饭,嫌单调,吃食堂做的饭,才想起饭 菜里妈妈的味道;和家人吵架,嫌难 过,再回忆时才懂得什么是真正的温 馨……有个家,真好!

我爱我的家! 我爱我的家人!

□ 商业公司新玛特购物广场 马誉文