



## 全体总动员 中秋备战忙

——向忙碌在各条战线的日百人致敬！



本报讯 八月十五中秋来，喜上眉梢人欢喜。中秋佳节即将来临，为迎接这一节日，全体干部员工早已忙碌起来，多渠道宣传、打造活动亮点的企划部，积极洽谈选品的超市采购部，全力以赴忙配送的物流中心，奔赴一线齐抓销售的后勤职能部门，全体总动员的各部门兄弟姐妹们……忙碌在各条战线上的日百人，都在为金九银十的节日市场做着准备。

8月20日“情满中秋 有您月更圆”活动开启，众多中秋超值节日礼都已推出，我们将以饱满的热情和优质的服务，为每一位进店的顾客打造难忘的日百购物之旅。

今年中秋节活动除了促销商品和季节性商品外，在互动体验上更是采用线上和线下互动的方式，多维度进

行宣传。同时促销商品的分类上更加细化，6组特惠团购礼，15款惊喜商品，20款会员商品，百款中秋好礼，都将带给顾客不一样的体验。“在竞争门店还没有开始进行中秋节的相关宣传时，我们的宣传已经遍布日照市的大街小巷，我们还会持续跟进采购部商品洽谈力度，门店商品到货、陈列情况，以及卖场氛围的营造情况，全力以赴打一场漂亮的金九银十大战。”企划中心毕志华经理说。

超市采购部从选品规划到货源组织等各环节工作都提前部署，从七月中旬超市采购部就

已经开始召开中秋节日性商品的选品规划会议，要求从“丰富度”等方面展开招商工作。而在爆品的选择上更是统筹考量了符合节日特性的商品，如节日走访用的礼盒、礼箱、民生类商品等。“下一步我们将按照要求落实工作，确保在促销活动中人员到位，陈列到位，货源储备到位，同时加强供应商的服务性工作。”超市采购部生鲜品类经理梁允涛说。

值得一提的是，在此次节日性商品的选品方面，加强了数据分析的应用，用数据说话，更精准、严谨。“在中秋节日性商品陈列竞标中，多数品类商品都有所提升，其中干性食品类提升20%，生鲜类提升9%，超市采购部将持续跟进工作的到位落实情况。”超市采购部总监唐梅合说。

营销各门店早已跃跃欲试。新玛特购物广场结合门店11周年店庆，店内装饰营造起店庆和中秋同庆的热烈氛围，琳琅满目的节日商品也早早陈列到位。莒县新玛特每天都在重要位置进行广告的播放，对酒类、礼盒类商品进行了新的调整和规划，同时加强员工的服务意识，推出多项便民措施，让顾客在中秋购物期间更能感受到莒县新玛特的温暖。8月22日日照店已全部换上中秋节的宣传，8月23日日性商品全部陈列完毕，将超市重要的两条通道之一打造成了月饼一条街，重点陈列中秋节的节日性商品，突出节日氛围。“日照店前期已经把外仓全部清理出来，为中秋节的备货做好准备。同时，门店每日一调度，积极发动员工在做好中秋备战工作的同时，抓好销售。”日照店办公室主任马成森说。

物流中心更是“车”流不息，每天提前沟通门店，了解配送需求，同时加大了商品质量安全检验工作的力度，对商品安全质量的把握更加精准。“我们已经准备好，随时根据门店要求调整作息，全力确保将商品及时配送到门店。”物流中心陈军经理说。

听！战斗的号角已经吹响，忙碌在各条战线的日百人，定会全力以赴，攻城拔寨，打响金九银十的第一枪！

□ 本报记者 刘馨忆



## 爱在七夕 暖迎中秋

本报讯 8月9日农历七月初七下午，新玛特购物广场中厅，花型的拱门，鲜花铺成的小路，在优美的乐曲声中，六位江南姑娘缓缓走来，捧一把油纸伞，用舞蹈讲述了一曲别样的烟雨江南故事。

一位姑娘被带到人群中央，荧幕上回现着她曾经的过往，一位小伙子走到她面前，手捧鲜花单膝跪地：“嫁给我吧！我会给你一生幸福！”……

今年的七夕节，除了新玛特购物广场的现场求婚，莒县福山店的婚纱走秀，莒县新玛特用玫瑰花打造的小景布置，各个门店晒甜蜜大奖、点歌服务、猪八戒背媳妇等活动，都给人留下了深刻的印象。

走在各门店打造的甜蜜一条街，鲜花、美酒、巧克力、精品水果、果冻花束……到处洋溢着甜蜜的味道。浪漫婚约珠宝惠，给幸福的情侣送上一份祝福，各门店更推出珠宝5折、银饰4折，黄金每克立减20元、工费5折，国产手表8折、情侣对表7.5折，购物满额参与抽奖等活动。为爱献



礼，让甜蜜多一份实惠，让情人节多一份惊喜。8月5日-14日，日百第二届箱包节也拉开了帷

幕。当日单票购箱包类，在现折扣基础上参与满减。凡持学生证、中考准考证购买箱包类商品，即可享受学生尊享折上折活动，同时推出免费为顾客保养清洗皮具服务。在这个开学季，让顾客买的放心与舒心。

针对情人节与中秋节的节日空档，日照店积极策划了“夜宴风暴 洪荒之力送惊喜”活动。8月20日、21日疯狂48小时，全店总动员用洪荒之力，打造洪荒之喜。除了沟通采购洽谈的商品外，门店各部门还积极行动起来联系供应商，洽谈了众多惊喜价商品，如5元的纯棉浴巾，19元的布鞋，39元的粗布床单等都给顾客带来了超值实惠，活动当日人潮攒动，而门店首次推出了满额送海参活动，领取处更是水泄不通，整场活动取得了喜人的成绩。

日照店的“夜宴风暴”取得成功后，莒县福山店、莒县新玛特、岚山新玛特也纷纷学习借鉴，打造具有门店特色的夜宴活动。在活动档期之间主动寻找销售增长点，让市场火热起来！

□ 本报记者 刘馨忆

### 新闻30天

## 公司荣获省零售企业50强

本报讯 近日，山东省商会、零售业协会评选出了2016年山东省零售企业50强，日照共有3家企业上榜，我公司顺利入围，在市零售企业中位列第一。

此次50强榜单是在企业自主申报和各商务主管部门推荐的基础上，经过客观公正审核后推出的。下一步，我们将继续以市场需求为导向，以顾客经营为中心，全力打造一流的零售企业。 □ 本报记者 刘馨忆

## 房产公司多渠道宣传提销售

本报讯 8月22日-24日，由“日百·市北依河园”独家冠名的第二届潮白河文化艺术节连续3晚璀璨上演。活动期间，五莲新玛特花园一鼓作气成交了3套房源，挖掘出了5组较强意向的潜在客户。

今年，房产公司共组织户外暖场活动6场，每位员工平均月外出派单9次，每天回访客户5组以上，并积极录制宣传视频，发布微信图文信息，推送微博等。近期房产公司还将推出金秋促销方案，进工厂、下乡镇继续深挖市场，依托电视台、传媒公司、微信、微博等全方位宣传造势，进一步提升销售促效益。 □ 房产公司 李娟

## 公司召开设施设备培训会议

本报讯 8月31日，公司组织召开设施设备管理培训会议，各门店办公室主任、电工班主管参加了培训。会上，后勤服务部结合各门店设施设备的管理状况和专业技能，对电梯设备的安全管理、中央空调的效果管理进行了具体讲解。与会人员积极参与，互相交流和分享管理经验，会场学习氛围浓厚。本次培训将对门店的设施设备管理起到积极的推进作用。 □ 后勤服务部 荣光生



## 距员工最近的救援

本报讯 近日，公司组织开展了2016年慈善一日捐及爱心基金捐款活动，活动现场全体干部员工纷纷捐出自己的爱心。

“日百集团爱心基金”自2012年成立以来，每年都对困难员工进行帮扶，共救助困难员工及员工家属近三十人次，支出金额十余万元。及时了解困难员工信息并进行帮扶，“爱心基金”能让员工在最短时间内获得援助，是距员工最近的救援。

下一步，公司还将继续增大基金的数额，扩大帮扶范围，提高帮扶标准，多渠道、多层面的帮扶员工解决生活困难，打造一个“人人心中都有爱、人人都愿献出爱”的人文环境。 □ 本报记者 刘馨忆

### 高层论点

## 简单的力量

2015年以来，公司先后对社区店、水厂、自营水果、自营蔬菜实行了阿米巴经营，效果明显：管理简单；效益提升。

稻盛和夫的京瓷公司有1000多个阿米巴，京瓷五十多年从不亏损。阿米巴经营之所以成功，来源于简单的力量。首先，以人为本、充分授权，充分的信任是阿米巴经营的基础。其次，高度透明、全员参与。阿米巴家庭账式的核算机制，人人了解经营，一切都是透明的。以司为家，为公司着想才会理所当然。个人的私心相信大家都会爱惜备至，而公车往往保养不良、费用高昂，原因就在这里。再次，企业家的激情。阿米巴就是要创造无数个像企业家一样充满激情与梦想的老板。阿米巴的核心就是唤起每个人心底的企业家精神。当自己真正想去做好一件事情的时候，产生的力量才是无穷的。阿米巴的领导拥有绝对的经营权，他不能一味的等待指示，而是自主、迅速的决策与行动。

实行了阿米巴经营，管理就变得非常简单。公司制定战略、充分授权、掌控方向；每个阿米巴自会自我管理、燃烧激情。阿米巴经营把大公司的规模效应与小公司的灵活机制结合起来。

韦尔奇说：“管理就是把复杂的问题简单化、混乱的事情规范化。”还说他的目标就是“去复杂化”。日百33年来规模不断扩大，随之而来的是组织机构、制度、流程、管理一定程度上的复杂，结果是效率也越来越低。实际上，让人们变得简单是非常重要的。在其他航空公司负债累累、纷纷破产的时候，小小的美国西南航空公司却异军突起，成为历史上最成功的航空公司之一。成功的秘诀就是简单：机种单一，只有波音737一种飞机，飞行员、维护人员的工作简单，培训、备件减少；单一舱位，不设经济舱，统一了服务；不指定座位，旅客无需寻找座位；不提供餐饮，不但省去了繁杂的工作，并且为旅客省下钱可在机场餐厅就餐；聚焦短程航线，不设中转，节省航程、节省时间、节省燃料、降低机票价格。这就是简单的力量。

复杂化已成为大企业成功路上最大的拦路虎。许多企业寸步难行的最主要原因在于他们把事情复杂化了，复杂化是你付出上升、收益受损、效率降低、员工士气低迷的元凶。

我们有必要盘点我们的岗位、组织架构：我的岗位存在的意义是什么？给公司带来多少价值？精简了会造成多少损失、会降低多少成本？

盘点每个制度、流程：存在的意义是什么？能否废止？如何充分简化、优化？能否精简到一页以内？

有的企业在控制出差费用上大伤脑筋。我们反思一下：如果你出门办私事，你会怎样花费？阿米巴经营就解决了类似的问题，无需制定一系列的制度、无需进行复杂的审批、无需进行检查审计、无需进行费用考核。这就是简单的力量。

例如：门店以前销售的福利券，流程非常复杂，耗用大量人力物力，并且差错率高、风险大，改革后流程非常简单，并且节省了绝大部分人力物力。这就是简单的力量。

再如：以前大宗购物单分3联，顾客一联、门店一联、财务一联，门店每天移交财务部，财务人员每天逐张核对、汇总、记账、装订、存档，后来改为一联，只是多一个条码，门店、财务的工作精简了，效率提高了，防伪性能强了，风险降低了，耗材成本大幅减少了，一举多得。这就是简单的力量。

相信每个部门都能列举出一些案例。那么，我们如何做到复杂的问题简单化？这不是一件能够自动做到的事情，只有公司上下坚定信念，持之以恒，简单才会生效。 □ 商业公司财务总监 王明国

## 销售不能成为一锤子买卖

日照店 郑培培

8月4日中午12点左右，接到一顾客投诉：“刚买几天的裙子你们就不退货！什么‘不满意就退货’，全是骗人的。”说着顾客将裙子甩到员工的脸上。

见到顾客如此不冷静，我赶紧上前安抚顾客，询问了解了事情的原委：7月22日顾客来百货大楼随意转转时，被某品牌女装导购员的热情服务吸引，在导购员的积极推荐下顾客对一件裙子产生了购买意向。

然而当时正值季末出清，顾客想要购买的裙子断码，而顾客试穿的尺码又偏小，本想放弃的交易却在导购员的一再赞美下，还是成交了。由于顾客购买的衣服偏瘦，穿在身上出现了衣服裂缝的情况。顾客回来退货时，导购员却以“衣服穿过，影响二次销售”为由没有给予退货。天气热、顾客火气大，就发生了上面的一幕。了解事情的原委后，我平和了顾客的情绪，并随即给顾客办理了退货，顾客对处理结果表示满意。

看似简单的事情，却因为员工的“私心”造成顾客的不满。达成销售的初衷是好的，然而急于求成的做法是不可取的，更有可能因此失去一位忠实的顾客。

假如员工能够换位思考，及时给予顾客正确的建议，即使顾客不买也会被我们全心为顾客考虑的诚心所打动。或是留下顾客的信息及时沟通厂商给予调配货源，更可以推荐挑选其他合适的款式给顾客，如此去做不仅不会引起顾客不满，还会带来意想不到的客源。

我们的销售不能成为一锤子买卖！成交固然好，暂时的不成交也要通过专业的业务技能、真诚的客户回访等举措让顾客成为我们的朋友。同时，各级管理者也得反思，这点“私心”反映出员工的服务还存在着缺陷，日常工作中不仅要注重员工三声服务、主动服务意识培训与考核，更要加强“以顾客经营为中心”的培训。

日常工作中要有满足不同顾客需求、顺应市场变化的能力。面对竞争激烈的市场，我们必须努力！



一线观察

# 雨季彩虹

“下雨了，没带伞怎么办呀！”  
“我的电动车还在雨里淋着，这可怎么骑呀！”  
“我感冒刚好，就怕被雨水淋着再感冒了。”

夏天的雨毫无征兆的说来就来，导致很多到门店购物的顾客被“挽留”了下来。看到顾客着急的样子，门店总经理张晓庆立即沟通各岗位安排人员协助顾客解决问题，撑伞送顾客上车、送来方便袋套在顾客车座上、为顾客捧来热气腾腾的茶水、搬来休息椅、拿来报刊……

为了更好的服务顾客，还在中层微信群里征集建议：“亲们，针对雨季天气，大家思考一下我们还可以为顾客提供哪些服务，真正为顾客解决问题，从而进一步提升顾客满意度。”顿时，微信群里沸腾了起来：

“我们可以提供吹风机，帮助顾客吹干淋湿的头发、衣服。”  
“将我们的便民服务项目如雨伞租赁等临时改变为一楼各个门口办理，同时在一楼售卖雨衣、雨伞等，为顾客提供方便。”  
“提供适合的方便袋，帮助顾客将怕水的商品进行密封包装。”  
“为没带手机的顾客协助联系家人或叫出租车。”  
“搀扶行动不便的老年人上车。”

中层微信群里的“头脑风暴”掀起了雨季服务的热潮，各个岗位摩拳擦掌的行动了起来，周到的服务让顾客粉丝群里也热闹非凡！

“真感谢贴心的哦，下雨还把每个人的车座子上套上塑料袋，非常感谢哦。”  
“真感谢保安大叔下雨天的时候给车座子上方便袋，很感动！我五岁的儿子说肯定是好人给套上的，再次感谢，辛苦了！”  
“真感谢的服务真是太贴心了，在真感谢买东西下雨也不愁了！”

“真感谢的服务做到我们心坎上了，谢谢你们。”  
“真感谢的服务就像家人一般周到、热情。”  
“真是太感谢了……很暖心呢！”

“伙伴们，我们的服务得到了顾客认可，我们还需要继续努力！接下来，还有哪些服务项目可以完善，需要大家集思广益！”

雨季服务就像一道美丽的彩虹扮靓了顾客的心田，让顾客感受到了我们的温暖，拉近了与顾客之间的距离。  
让我们继续围绕“以顾客经营为中心”理念挖掘越来越多的服务项目，让更多的温暖围绕顾客，让更多的彩虹常驻顾客心间！

——真感谢福昌店 通讯员 王霞

# 亲情化服务温暖顾客

7月29日刚开门营业，两位七十多岁的老人就来到卖场，再三强调有件事情一定要说说。

“老伴这几天一直要来找你们说说这两个小孩，那天多亏了她俩。”  
原来前几天老太太自己一个人到店来买衣服，坐公交车从家里到这需要20多分钟，加上那天气温30多度，东西还没买上就感觉心慌气闷，脸色蜡黄。李婷看到了就赶紧喊张美，两人一起把老太太扶到休息椅处。张美怀孕六个月了，仍然不停地为老太太扇风、擦汗，安排人打绿豆汤，还给老太太的家人打电话通知。

等到老太太的老伴来了，看着年迈的二老，张美和李婷不放心，要把他们送回家。在老人的一再坚持下才作罢，临走时还不忘嘱咐老人到家打电话报平安。

“俺老伴这几天一直叨念着幸亏她俩，要不就是晕倒了也没人管，当时连打电话的力气都没有了，现在想想都后怕。我们不识字不会写表扬信，你替我好好表扬表扬她们，虽然到你们这里有点远，但俺俩就是愿意来，你们这里的员工实在，心眼好……”

亲情化服务温暖了顾客，自此两位老人成为了门店的忠实顾客，每隔几天就会来转转，买点东西，跟我们的员工拉拉家长里短。

帮助顾客我们早已习以为常，可也正是这些看似平常的举动在无声的感动着顾客。儿女常年在工作的老年顾客更需要我们用亲情化的服务来温暖他们的心，给予他们更多的关爱与帮助。

——真感谢新玛特 胡凯丽

# 莒县新玛特这个夏日里的精彩

2016年夏日，里约奥运会激情上演，莒县新玛特的伙伴们也为大家谱写了精彩的创业新篇章。7月，公司在莒县新玛特实行经营模式改革，这是适应经济发展新常态的尝试，是最大限度发挥人力物力资源优势，深挖潜力，提升门店市场竞争力和竞争力，提升质量和效益的有力变革。

更高更快更强的奥运精神同样是日百人坚持的奋斗精神，说干就干的工作作风是我们一贯的工作态度。从7月初着手策划和调整，7月31日开始调整到8月10日短短的40天我们完成了布局调整。

在布局调整过程中伙伴们各司其职、各尽其能，为调整献计献策，既保证了调整的效果又没有影响正常营业，顾客的赞许是对大家最高的褒奖。

谁说没干过超市的就不懂超市商品陈列？你看，安全部的小伙伴们在陈云龙经理的带领下，完全没有了刚出校门的青涩，俨然一个个男子汉，拆袋货架娴熟自如；门店实习店总经理谢超带领着家居部的伙伴们承担着易碎杯系列的陈列；服饰部的刘兰兰经理带领着伙伴对家居软包系列进行着陈列；百货部则派出得力干将——超市陈列能手付正华进行着厨具类陈列；客服部的中庭女将也将配套厨具类陈列井然有序；办公室的订单文员也发挥着她们的优势，指导着伙伴们进行商品归类、陈列；他们用用实际行动证明了一件事：只要用心做，不管哪个岗位的伙伴一样能进行超市商品陈列，并能展示出超市陈列的精彩。

门店布局调整涉及各个部门，无形中给后勤服务部门提出了更高的要求。既要保证各部门调整前相关岗位的衔接，又要保证调整过程中用电的安全，办公室准妈妈徐从荣主任照样参与晚间值班，及时跟进后勤保障工作，谱写着后勤服务前勤的精彩。

调整的目的在于实现效益的提升。品牌升级和闲置资源的利用是效益提升的关键，为搭建百货品牌商品与顾客直通车，丰富经营品类，服饰部刘兰兰经理积极与供应商沟通联系，宣传门店优势政策、经营方向。为了解市场需求，又毅然踏上了品牌储备之路。在她的努力下，本次储备意向品牌5家，为门店后续服饰类经营提振了信心，奠定了基础。

日百人的“实”表现在脚踏实地，对工作全身心投入，日百的发展壮大正是得益于日百人的务实敬业、负重奋进、真抓实干、拼搏奉献。日百自信对市场环境变化反应敏捷，判断准确，行动迅速，莒县新玛特在公司改革的大潮中必将乘风破浪，勇立潮头，谱写出新的精彩篇章。

——莒县新玛特 通讯员 董丽丽  
7月10日服饰部的布局调整有条不紊的开始了，首先调整的是鹿王和珍贝两个羊毛衫厅。这两个专厅面积很大，需要先把原先的货架拆下来，部门经理带领着一群小伙子们动起来了。拆下来的货架上都是钉子，一不小心就会划破手，板子又重又沉，更不适合女同志来干，但是在这群小伙子们眼中这都不是事。当天晚上加班到11点多，没有一名员工有怨言，就想着快点干完。

## 新亮点



图为一名员工正在对张贴的内容进行学习

# 向优秀迈进

6月28日起新玛特购物中心岚山店百货类专柜的开票台上多了一个《普通员工和优秀员工的区别》的标识，上面记录了十条普通员工和优秀员工不同的工作状态，包含商品陈列、客户维护、环境卫生、业绩达成等方面，岚山新玛特共制作此类标识104个，百货类专柜开票台张贴率达到100%。

“一开始在网上看到这段文字，觉得很贴合工作实际，向领导汇报后制作成了小标识，张贴在每个开票台的右下角，时刻提醒员工对照优秀员工的做法，规范自身行为。”岚山新玛特办公室主任赵家花说。

“小小一张纸，贴在开票台的角落，看似不起眼，但在对比中激发了我们把工作做好的决心，谁都想做一名优秀的员工，在对比中发现自身不足，督促改进，也让日常工作有章可循。我们还会借此互相监督，向优秀的做法学习。”这一做法得到了岚山新玛特百货部员工的认可。

中国有句古语，叫做“灯不明则屋黑，志不明则心盲”，在开票台上张贴《普通员工和优秀员工的区别》给员工的日常工作制定了一个总的纲领：要成为优秀的导购员就应该这样做，教给有志于成为优秀导购的员工一些工作的方法。

在随后的工作中店总经理盛娟娟也单独调查这件事情，要求管理者对照工作实际，加强管理，不仅仅张贴标识，更重要的是将优秀做法落实到工作中去。

在这个过程中，管理者的角色显得至关重要，日常工作中多运用正向激励，多树立典型，多学习好的做法，在部门内部形成良好的竞争氛围、学习氛围，引导督促员工向优秀、更优秀迈进。——本报记者 刘馨忆

普通员工和精英导购的区别		
序号	普通员工	精英导购
1	玩手机=站着发呆	标准站姿=随时迎客
2	肆无忌惮的开着玩笑	模拟销售场景+提升技巧
3	货品残缺不全	分门别类+出样+上新
4	陈列杂乱无章	纠正陈列+恢复造型
5	卫生很差	清洁道具+产品保养
6	店里冷清无声	开启适合的音乐+营造气氛
7	跟随走过场+丢单无所谓	认真服务+努力成交
8	顾客资料表一边	VIP顾客积极联络
9	单打独斗	现场纠偏+小组互动
10	盼望早点下班	关注业绩+渴望冲刺

图为开票台上张贴的内容

# 理论变实战 考试更接地气

8月13日-14日，真感谢岚山店食品日化部进行了员工2016年下半年考试，与以往不同的是，此次考试采取了新的模式，由理论考试转变为现场随机抽题的形式，考核员工对卖场内售商品的价格及保质期等内容的掌握情况。

“以往的考试都是采取理论笔答的形式，题目也多为企业文化、业务技能等内容，对员工来说理论笔试早已习以为常，考试题目也大多雷同，且具有一定局限性。此次采取对卖场内售商品现场随机抽取考核的方式，加强员工对商品的掌握情况，督促员工细致、全面了解商品，更好的服务于顾客。”食品日化部王桂荣经理说。

中秋佳节即将来临，各门店将迎来客流高峰期，这更加考验卖场员工对商品知识的掌握情况。此次考试内容从理论转变为实战，督促员工加强对商品知识的掌握，备考过程同样是

对商品核查的过程，进一步提升了卖场的商品质量安全，同时有助于导购员在接待顾客时及时回答顾客所提出的问题，提升服务水平和顾客满意度。

在此次考试中共有42名导购，平均成绩为93.51分，其中满分的有15名，占比35.71%。通过此次考试，管理者发现员工商品知识掌握上的不足，及时督促整改、提升。

员工考试有助于促进全体干部员工对业务知识、管理知识、规章制度、工作流程、法律法规、企业文化的学习，确保制度、流程落地，实现企业管理运作的协调一致。为规范员工考试行为，2016年出台了《日百集团考试管理规定》，对于考试我们应始终保持严谨认真的态度，对于考试形式也应结合工作实际，积极开展不同形式的创新，做到学以致用，更好的服务于经营。——本报记者 刘馨忆

## 创先争优 争做销售先锋

# 关键业绩指标排名榜

(2016年8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	1
	新玛特购物广场	2
	新玛特购物中心岚山店	-2
	新玛特购物中心莒县店	-1
采购部	百货招商部珠宝类	1
	超市采购部季节性服饰课	2
	超市采购部鞋课	-2
	百货招商部男士内衣类	-1

商业公司年度毛利完成比例排名		
部门	名次	
营销部	新玛特购物中心莒县店	1
	真感谢莒县店	2
	新玛特购物中心岚山店	-2
	日照店	-1
采购部	百货招商部女鞋箱包类	1
	超市采购部休闲百货课	2
	超市采购部五金灯具课	-2
	百货招商部男鞋箱包类	-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。

## 曝光台

# 莫省一时之力 埋下安全之患

8月份，在集团安全检查中发现真感谢莒县店新上某品牌手机体验线路程负荷，电源线表面温度高达五十多摄氏度，存在安全隐患，针对发现的问题，检查人员第一时间反馈给相关责任部门进行整改。

据了解，相邻区域原本有一用电较少的专柜，用电量与电源线规格匹配，所以配备的电源线也就较粗。后来因经营调整该专柜淘汰，在相邻区域新建了现在的某手机品牌体验店。体验店因商品陈列效果配备了大量的射灯、背景灯等照明设备，用电量随之增加。在体验店装修结束后，门店相关责任人并未对实际用电量进行实地测量，而是将原先专柜使用的较细的电源线直接接到体验店中，这就造成了检查中发现的线路超负荷问题。

新上专柜装修前，门店会将相关规章制度、作业规则传达给供应商，以确保装修符合经营规范管理。在装修结束后，供应商需要将用电情况上报门店，门店电工据此到专柜进行实地检测后，根据实际用电量配备电源线。用电量较大，则配备的电源线较粗。

在此事件中，相关责任人直接将已有的电源线“再次利用”，未测量实际用电量并配备新的电源线，省一时之力却埋下了安全隐患。所幸及时发现，门店也在第一时间整改，及时消除了安全隐患。

安全，是经营管理的基石，是效益的根本，不容忽视，不能大意。切不可省一时之力，埋下事故之患。——本报记者 丁玲

## 提个醒

# 把公司的日子当成自己的日子过

电费，是门店运营的重要成本之一。历来公司要求人走灯灭，然而在检查中仍然发现个别门店存在长明灯、照明设施开关设置不合理的现象，造成了电力的浪费。

在新玛特购物中心莒县店，检查人员发现内仓灯与卖场灯联动，内仓灯不亮，这与公司提倡的人走灯灭是相悖的。据了解，内仓灯大小为18瓦，按照门店每天运营14小时计算，一年就是5110个小时，每盏灯每年大约需要消耗92度电，每度电大约为1元。一盏灯占用92元电费，十盏灯呢，一百盏灯呢？一个门店可能浪费几千元，两个门店呢，七个门店呢？本可以节省下来的费用被浪费了，这就是对效益的消耗，是不应该的。

查找问题原因，门店建设之初规划设计有不合理之处，然而，往往在看似习以为常的情况下隐藏着很多值得我们反思的问题，就如海绵中的水一样。据了解，问题反馈后，门店已在8月19日前将线路进行改造。

“把公司的日子当成自己家的日子过”，以主人翁意识重视能源节约问题，积极发现身边的浪费现象，人走灯灭，双面打印，节约用水，我们每一个人都可以做到。——本报记者 丁玲

## 《日百文化》投稿 (2016年8月)

岚山新玛特	29
莒县新玛特	17
岚山真感谢	17
莒县真感谢	16
五莲新玛特	14
房产公司	4
日照店	3
超市采购部	1
后勤服务部	1
商学院	1
人力资本中心	1

## 《日百文化》采纳 (2016年8月)

部门	采纳
岚山新玛特	5
莒县新玛特	5
莒县真感谢	4
日照店	3
五莲新玛特	2
房产公司	2
岚山真感谢	1
人力资本中心	1
后勤服务部	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集各类新闻稿件、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。

同时征求散文、诗歌、摄影等各类文艺作品，《日百文化》希望同大家一道，共同打造通过一个交流和展示的舞台，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：  
0638-8222756；  
电子邮箱：  
rbqwhb@sina.com；  
内部员工可直接通过OE传至企业文化部表后邮箱。  
《日百文化》编辑部

呼唤工匠精神

# 西瓜作画 巧手雕琢

——记“日百工匠”苏兰兰

幸福美满的一家三口，憨态可掬的卡通形象，潇洒飘逸的汉字……都可以雕刻在西瓜上。而这些都是一双巧手，用普通的美工刀雕刻而成。这双巧手的拥有者就是我们的日百工匠——冀德福岚山店食品日化部蔬果组主管苏兰兰。

2013年，一位顾客购买了几个南瓜，想为孩子刻南瓜灯却为不会而烦恼。苏兰兰了解到了顾客的需求后，主动请缨替顾客雕刻南瓜灯。通过上网搜教程，看视频，对此一无所知的苏兰兰竟然成功的雕刻出了精致美观的南瓜灯。正值南瓜上市的季节，苏兰兰又雕刻了几只南瓜灯摆放在卖场里，当年的南瓜销售创历年新高。从此，动手能力、心思奇特的苏兰兰对蔬果雕刻的热爱一发不可收拾。柚子、南瓜、冬瓜、西瓜都成了苏兰兰的“模特”。

2014年的夏季难得的凉爽，这使西瓜的销售并不是很理想，而冀德福岚山店内的西瓜却销售火爆，这自然离不开苏兰兰的西瓜刻画。整个夏季苏兰兰都埋身西瓜中，一刀又一刀，刻了一个又一个，三个月的时间销售了十几万斤西瓜。自从西瓜刻画推出以来，冀德福岚山店的西瓜销售近几年持续攀升。

卖场人来人往，熙熙攘攘，苏兰兰却能够在这样的环境中干着一般人难以做到的细致活儿。对这一工作的热爱，使她在嘈杂的环境中旁若无人，一心只在西瓜上。耐心、专注，苏兰兰将工匠精神刻画到了每一个西瓜上。见过苏兰兰刻西瓜的人对她的认真与专心印象深刻。

一只普普通通的西瓜上盛开着几朵雍容华贵的牡丹花，这件作品可以说是轰动一时，而这却源于一次失败。一次，苏兰兰刻的一个汉字稍有瑕疵，“要做就做好，一点瑕疵



都不能要，但是又不能浪费一个西瓜。”就这样，苏兰兰大胆动刀，不只是在西瓜皮上刻画，而是深入瓜瓤，依照着牡丹花的样子刻了起来。一刀一刀，刻画出花瓣饱满的线条，深的露出瓜瓤，明艳的红色恰如牡丹花的雍容华贵，浅的白里透红，吹弹可破。层层花瓣叠加在一起，与片片绿叶交相辉映，栩栩如生，仿佛老远就能闻到醉人的花香。此刻，苏兰兰的心中仿佛有一朵绽放的牡丹花，那把再普通不过的美工刀也充满了灵性，所谓“胸有成竹”不过如此。从此，她的西瓜刻画技术更上一层楼。

苏兰兰日臻成熟的技艺让人由衷佩服，她的奇思妙想也让人赞赏有加。2014年的钓鱼岛事件使怀揣一颗赤子之心的苏兰兰灵机一动，在西瓜上刻上了日本地图，错综复杂的海岸线刻画的细致入微，“吃掉它，你懂得”，一语双关，与爱国人士产生了强烈的心理共鸣。

西瓜刻画广为人知，许多人看中了它的新奇、特慕名而来，生日贺礼、求婚惊喜、情人节礼物……非凡的西瓜也“高大上”了起来。有一位莒县的顾客专程来订制刻西瓜，作为生日礼物送给男朋友，像这样的例子不胜枚举。

西瓜刻画不止考验刀工，更加磨练心性。刻画时稍有不慎西瓜就会炸裂，造成损耗，力道的把握必须到位。“把心放在一件事上，用心对待每一个西瓜，下刀时力道恰到好处。”苏兰兰从未使一个西瓜炸裂。

“要做就做好。”苏兰兰对完美近乎执拗的追求使她潜心磨练技艺，成为名副其实的日百工匠！

□ 本报记者 丁玲

# 妙手美陈 勤字当头

——记“日百工匠”苏艳虹

走进岚山新玛特超市入口，映入眼帘的是一排排货架上整齐陈列的红酒，同品牌分区摆放，上货架与下货架架上的商品、价签上下对正，左右对齐，俨然一列列全副武装的战士等待着长官的检阅。相邻货架上的白酒包装盒的喜庆，蓝的沉静，绿的活泼，按照色系分区陈列。而这一切离不开苏艳虹的付出。



“做好货架商品陈列，最重要的就是勤巡查，勤补货。”作为食品酒水组主管，苏艳虹对记者表示货架陈列是最基本的。啤酒、饮料在炎炎夏日动销快，货架上的商品很快就会销售完，不及时补货的话货架陈列不丰满会给顾客的购物体验带来不好的影响，还会一定程度上影响销售。苏艳虹对各个货架、促销架来回巡查，及时补货，整理排面，确保货架上的商品时时刻刻都是丰满充足、整整齐齐的。

“商品陈列要遵循黄金陈列原则，受视觉习惯影响，中间的货架陈列新品或毛利高的商品，便于顾客选购，还能提升效益。另外，还要按照商品外包装的体积、颜色进行摆放。”扎实的基本功为苏艳虹的工作打下了坚实的基础。

勤，还体现在苏艳虹对知识的学习上。“商品堆的高度一般是在0.9-1.4m左右，促销架陈列一般是金字塔式，利用废旧KT板起到隔板的作用，陈列更加稳固，安全系数更高。”苏艳虹经常请教有经验的老师傅，还利用网络、书籍等资料进行学习。

勤动脑，才能做出充满创意的商品美陈。在苏艳虹看

来，美陈是吸引顾客，达到宣传目的的有效手段。“酒水饮料类体积大，易碰易损，不安全因素较多，相对来说做美陈的难度较大，可以利用商品外包装的颜色，甚至瓶盖的颜色来搭配陈列。”在商业公司2015年的青啤陈列大赛中，苏艳虹带领班组员工用听装啤酒陈列出了立体的蝴蝶造型，翠绿色的蝴蝶加上点点花瓣的装饰，生动美观，最终赢得了大赛的第一名。

在佳哈哈陈列大赛中，苏艳虹利用该品牌多款商品不同的瓶身颜色、体积大小，为三只小羊打造出了幸福家园，高大的房子，翠绿的草地，坚固的栅栏，“三阳开泰”的创意赢得了评委的一致好评。

商品美陈，尤其是体积大的酒水饮料类商品，需要大量商品来打造出恢宏的气势，给人以视觉冲击，这就需要协调好商品库存与陈列需求，“整箱商品陈列的效果更好，但受库存限制，一般会以整箱与单个商品相结合的方式来进行陈列，效果也不错。”在今年的青啤陈列大赛中，苏艳虹就用整箱与单瓶相结合，陈列出了一艘帆船，赢得了评委的一致好评，吸引了许多顾客驻足观赏。

“陈列不仅是要保证商品丰满整齐，干净整洁，还要遵循先进先出的原则，时刻警惕商品保质期。”苏艳虹对商品陈列有着自己更多的理解。

五百多平米的面积，一千多个单品，苏艳虹牢记“勤”字诀，念好“陈列经”，为顾客打造更好的购物体验。

□ 本报记者 丁玲

一线基层

## 打开便利之门

服务顾客，细处着手，微处显现。近日，冀德福莒县店着眼细微之处，再提升创新举措，为顾客开启“方便之门”。

“你们不觉得上个超市绕来绕去会很麻烦吗？”有位顾客在总台抱怨着，这一幕恰巧被在现场巡视的店总经理张晓庆捕捉到了。随即，张总根据布局调整的实际，安排办公室、安全部共同落实了二楼北侧安全通道门开启问题。第一时间接收到顾客反馈便快速行动，真真切切的体现着日百人“快”的工作作风，也是对“以顾客经营为中心”的大力落实。相信当这位顾客下次看到这道开启的门时，一定会感动于我们贴心的举动。

受第一道门的启示，短短几天的时间配电室东侧区域的墙体被打通，高大的玻璃门安装到位，更宽敞、明亮。就这样，第二道“方便之门”被开启，实现了两点之间直线最短的通达，经过这里的顾客都会感到欣喜。开车停放在停车场购物的顾客有了更多抵达超市的路径可以选择，方便、快速；卖场鞋区的购物动线也更加明朗；在邦邦用餐完毕的车主朋友再也不用绕道去停车场了。

紧接着是第三道门。“阿姨，又买东西了？帮您送回去？”“不用，我就住在铁门外边，过了门就是。”在后院停车场遇到一位经常来购物的阿姨。自从开了停车场的步行门，周边的居民都高兴坏了，因为住在停车场院西边的居民大都是上了年纪的大爷大妈，腿脚并不是很方便，平时到冀德福买东西还得绕前面一大圈才能到。把门打开后买东西方便多了，出了家门就到了，再也不用绕来绕去。

留心、用心、细心、贴心，为顾客打开便利之门。顾客的便利，我们的快乐。 □ 冀德福莒县店 董楠楠

## 全力以赴 防汛抗洪

8月20日凌晨12点左右，岚山突降暴雨，雨势迅猛，一时间街道水流成河。岚山新玛特理货区外面虽然事前已围档防洪沙，但由于地势低，水流大，12点30分还是出现了倒灌现象，雨水越过防洪沙肆无忌惮的冲向理货区，流向卖场。安全部值班主管苏泽洋协同电工班魏玉顺、外值班大爷第一时间进行应急防洪，并当即反馈安全部经理，安全部张新伟经理迅速通知附近的防汛救援第一梯队。

大家冒着大雨紧急奔赴门店，在店总经理盛祥娟的指挥下全面展开抗洪救援，暴雨30分钟，抗洪3小时。凌晨4点左右，积水差不多排干了，雨也逐渐变小了。人多力量大，在大家的努力下，保障了商品安全。

早上7点保洁及部分员工已经纷纷到位，刷地、拖地、吹干，逐片区域进行清理。质检员、安全员、督察员、电工纷纷前来清理积水，理顺电源。在大家的共同努力下，营业前清理完毕，保障了工作正常开展。

雨后楼顶积水严重，如不尽快清理，极有可能渗透楼板漏入卖场，为清除积水，排除安全隐患，保障门店营业不受影响，岚山新玛特特干员工发挥团队力量，积极参与清除积水工作，在大家的一致努力下，楼顶恢复了以往的干净整洁。

□ 岚山新玛特 通讯员 赵家花



身边人 身边事

## 你的付出我们看的见

奉献是一种崇高的精神，具有奉献精神的人是人格高尚的人。在我们身边就有一位无私奉献的人——莒县新玛特服饰部经理刘兰兰。

莒县新玛特于7月6日召开了“关于经营体制调整改革”的会议。会议的召开预示着莒县新玛特体制调整拉开帷幕。这是对门店的挑战，更多的是公司领导对于我们这个团队的信任。

刘兰兰经理7月9日休完产假刚回到岗位就迅速投入工作中去，深入了解本部门近期工作情况，及时沟通布局调整事项，并且对于部门的布局调整拿出了一套工作方案。

一回到岗位，就面临服饰部有12个专柜需要招商，部门销售不理想，刘经理迎难而上，先是在本地带领主管到各处大力招商，同时又积极联系市场发展部，主动出击，于7月底到济南进行为期两天的品牌引进考察及市场调研工作。对于一个宝宝刚6个月的妈妈来说，这无疑是一个巨大的挑战。在往一项工作没完成，第二项、第三项工作接踵而至，加班成了“家常便饭”，一直都是来的早，走的晚，不管怎么辛苦，她手上的工作从没耽误过。

## 给烤鱼吧“降降温”

七月骄阳似火，莒县新玛特抓住经营改革后布局调整的有利时机，积极发动广大干部员工主动出击，进行招商，办公室也不例外，徐从菊主任即刻开始联系洽谈。看她的精神还真不像一位准妈妈。在紧张奋进的氛围中，终于谈成了五楼一个面积过百平米的大项目——烤鱼吧。

供应商、租赁业主的服务是门店一直以来关注的重点，尤其是对新进驻供应商。面对门店制度流程等各种事宜的不熟悉，从合同洽谈跟进到最终开店营业，中间过程可谓一波三折，稍有不慎就可能造成业主的不满，影响其经营的信心。烤鱼吧项目的最终落地正是对此过程的真实写照，同样也是做好供应商服务的典型案例。

首先排烟管道的布置就是一个大工程。在铺设管道的时候遇到了很大的问题，中间需要经过好几个业主的顶棚，同时供应商自己联系的施工方表示，工程量大，施工难度也很大。徐主任在接收到这条信息以后，主动给供应商做好思想工作，同时考虑到供应商是外地的，对一些事情不熟悉，主动帮忙联系几家施工单位，同时与其他业主进行积极协商，最终问题得以解决。供应商心里的一块大石头终于落了地。

就在装修完成的最后阶段，如何接入用水和从哪儿接入又成了令供应商头疼的一个大问题。了解到这一情况，徐主任安排电班跟进，并提出相应方案。如果接入门店用水，工程量较大，给供应商造成的资金压力也很大，最后确定从其他租赁业主处接入，同时安装水机。由于涉及水费的缴纳问题，对方迟迟不肯答应，徐主任主动联系，经过反复协商最终确定方案并实施，问题得以圆满解决。

在这个如火的夏天徐从菊主任的这些努力对供应商来说不外乎一股清泉，给烤鱼吧“降了降温”，目前烤鱼吧已经试营业。

挂在徐从菊嘴边最多的一句话就是：办公室是门店的大管家，做好供应商、租赁业主的服务是我们办公室的主要工作职责之一。

做好供应商服务，值得我们每一个人去学习，去深思。 □ 莒县新玛特 何庆杰

## 沟通带来的销售

七夕前夕老凤祥专柜上了很多新款，专柜员工卢爱琴拍了不少图片发到朋友圈进行宣传。一位老顾客张女士看到了，跟她聊天提到几天前和朋友到其他门店购物，朋友看好了一款钻戒戒指，当时没带钱就买了。

卢爱琴听到张女士这么说，当即给她打电话，询问其朋友看好的钻戒戒指是什么款式的，价位是什么样的。因不是本人买，所以张女士记得不是很清楚。于是卢爱琴让张女士作为中间联系人，要了她的朋友的电话号码，并加了微信，和她聊起天来。

聊天中卢爱琴主动提到顾客前几天看到的钻戒，详细询问了款式与价格，顾客坦言说天气热自己不想出门，所以一直没买，卢爱琴赶忙说：“姐，没事的，我到其他店给您看看，有差不多的发图片给您。”

□ 岚山新玛特 张静

员工视点

## 提示语显真情

一天下午17:00左右，一位顾客匆匆的来到总台，情绪有点激动，经了解她是来店购物的，因起时间接幼儿园放学，着急中将电动车钥匙落在了车子上，等到顾客购物才发现钥匙不见了。顾客急坏了，一边钥匙没着落，担心车子丢失，一边孩子还在幼儿园急等着去接。

慌乱的她也不知道从何处下手去找，抱着试试看的心态顾客来到了停放电动车的地方，隔老远看见车子还在，到了车子旁边眼前一亮，在电动车上有一张小小的纸条，上面写着：亲，不用急，钥匙在总台服务台。

“在那一刹那，心里顿时感动的要哭。”本来已经不希望顾客怀着激动的心情来到总台，得知钥匙是内部员工捡到的，怕顾客不知道钥匙送到总台，于是就想了这么个办法。顾客一个劲的称赞大商场就是贴心，日百培养了好员工，让总台人员替她好好谢谢这名员工。

一张小小的纸条折射出员工处处以顾客为中心的服务理念，也拉近了与顾客的距离。在市场竞争激烈的今天“服务软件”需要我们共同努力，用行动把我们的服务落到实处，深入顾客心中，用爱诠释服务含义，用心传递日百情！

□ 五莲新玛特 赵颖超



## 购物车的自述

大家好，我是购物车。说起我，相信大家都很熟悉，超市内的各个角落都有我的身影。我可是“大力士”，能帮助来到门店的顾客拿好多东西，还能帮助妈妈“看护”顽皮的小朋友，小朋友在我的“怀里”都高兴的手舞足蹈。

每当有顾客到超市时，我们最大的愿望就是跟着顾客一起去超市购物。当顾客将精心挑选的商品一件件放进车里时，是我最高兴的时候，因为我们既方便了顾客，又促进了卖场商品销售。所以你不要小瞧我们。据统计，当顾客空手进入超市时，他最多会选购4件商品，如果有了我们，顾客就有更大的选购空间，不知不觉中就增加了顾客购买的商品数量，提升了客单价，促进了销售。

虽然我是“大力士”在超市内发挥了巨大的作用，但我还是经常受到不公平待遇，今天有必要把我的委屈都告诉大家。有的伙伴不爱惜我，在回收过程中磕磕碰碰，导致我经常受伤。还有的小伙伴欺负我是“大力士”，让我搬运重货物，缩短了寿命。我们还被散落在到处都是，顾客到了超市门口都见不到我们。“女为悦己者容”，我也希望干干净净的与顾客一起购物，但我经常灰头土脸地呆在那里，因为懒惰的伙伴经常不给我洗澡，导致我本来干净整洁的容颜被污渍弄脏了，还有我的轮子里面经常卡进线头、头发、石子，让我变的一点都不灵活，导致顾客都懒得理我，真是伤透了心啊。

其实，让我们充分发挥作用，方法很简单，在回收过程中对我们多一点温柔，少一点粗暴。我的身份是陪伴顾客购物，请大家不要让我去干分外的事情。还有要把我们集中起来，散落在到处都是对我们很不利。日常还要经常维护保养我们，让我们以崭新面貌接待顾客。

好了，就跟大家说这些，日后还需要各位伙伴多多照顾我们啊！ □ 冀德福莒县店 刘福华

# 我身边的冠军

## 将工作做到极致

冠军，不仅只有奥运会里有，生活中、工作中也有，他们将本职工作做到最好，实现着自己的价值。

提到工作中的冠军，我身边就有一位——张守娜，新源家纺的一名普通导购员，但是如果勤勤恳恳的销售业绩就会发现她真的不普通。

记得有一次一对情侣到新源家纺买订婚用的四件套，一开始只是要买四件套，但是经过张守娜的耐心询问，并根据自己的经验给他们推荐了一些合适的商品，从四件套到被子、枕头、床单，那对情侣全都买了，虽然购买的商品超出了开始的计划，但是两个人并没有感到不快，因为张守娜一直本着给顾客推荐合适的商品，让顾客满意的原则为顾客服务！

面对顾客的反反复复挑张守娜并没有任何的不耐烦，通过讲解商品各自的优缺点，让顾客挑选合适的商品。一单下来销售额达到了5600元，这离不开她多年积累的销售经验！

顾客购买布料时，她总是认真的帮顾客做成合适的床单、被罩，做好后还给顾客熨烫整齐，不管多忙，都没有一丝一毫的松懈，临走时还细心的跟顾客说：“如果不合适，您来我再改改，不麻烦的！”

我所听到的最感动的一句话是顾客说：我就是冲着你这服务态度才来的，就愿意找你买东西！

顾客的肯定是对导购员最好的认可，她只是一名普通的导购员，但是她将自己的工作做到了极致，实现了自己的价值，她就是冠军，她就是第一，她感染着周围的人，带动着周围的人，让这个团队越来越好！

—— 蔚德福昌店 蔡明明

## 我身边的销售冠军

谁说女子不如男？作为女性，她们刚强、自信、坚韧；作为老员工，她们竭尽全力，沉着冷静、勇于奉献。2016年7月，她们的销售业绩同比增长十几个百分点，同类别中，在业绩达成占比与同比增长双向考核中均取得第一的好成绩。她们用业绩向大家证明：巾帼不让须眉。她们就是亚欧床品专卖的员工们，当之无愧的销售冠军。

**艰苦卓绝 天道酬勤**

亚欧床品专卖的四名导购员在销售劲爆的7月份里兢兢业业。她们每天都提前来到卖场，有时候忙的顾不上吃饭，就到员工通道的楼梯口处啃几口煎饼，喝几口水，转过身来马上投入到卖场的工作中去。有时候孩子没人照顾，就打电话让父母帮忙，有时候来不及去接孩子就让邻居帮忙接着。每每说到这里她们眼里的泪花都不由得在眼眶里打转，“为了工作忙点累点儿都不算啥，只要能拿业绩提上去就行！”

**细心周到的服务 赢得顾客信赖**

这一天专卖店店长常文梅像往常一样调整商品排面，一对年轻的顾客进入常文梅的视线中，她热情地接待了这两位顾客，经过了解得知这是一对新人要来置办结婚用品。



常文梅丝毫不放弃任何一个销售机会，她从商品的颜色款式上为顾客进行一一介绍，并且每介绍一款商品都会让顾客亲身感受商品的舒适度，同时帮助顾客进行色彩的搭配，最终达成6000多元的销售。

在完成交易后，她不忘与顾客相互留下联系方式，多次进行回访，既拉近了与顾客之间的距离，又维护好了与顾客的关系。

**齐头并进 “比、学、赶、帮、超”**

她们每天都满怀激情地对待工作，用十二分的真情接待每一位顾客，为销售目标努力。每当销售出去一件商品，她们就为自己和伙伴加油打气，心里想着自己距离今天的目标还有多少，还需要继续努力，其他的伙伴完成多少了，我要超过她……她们相互追赶相互激励。销售热情上去了，销售业绩自然也就一步一步地提升了。

心中一直有着这份为工作执着的精神和为业绩拼搏的信念，她们才会获得成功。也正是凭借着心中这份信念，她们才拥有动力，才能够在销售道路上披荆斩棘，今年1-7月份，品牌销售同比增长十几个百分点。

在今后的销售工作中，她们会继续坚持执着的精神，秉承拼搏的信念，发挥销售的动力，传播“正能量”！

—— 日照店 郑荣

## 销售达人在我身边

中国有奥运冠军，岚山新玛特销售达人，她就是徐丽丽。

她把每一双鞋当作自己的宝，每天都准备两块抹布，从鞋底到鞋面，擦得锃亮。在给顾客介绍鞋的时候，不管是鞋的材质还是颜色，解说的都非常详细；她把每一位进店的顾客都视为上帝、亲人、朋友，甚至比亲人还亲，在称呼上都是大姨、大姐的叫着。只要顾客一进专柜，就得聆听着她推荐的鞋出去，真不愧是销售达人。

记得有一次厅里来了一位外国友人，顾客一进厅她用简单的英语与之进行交流，在反复询问顾客的意愿后，她从仓库里掏出8双不同款式的40号，让顾客随意选择，顾客看看这双，又看看那双，最后选择了一双黑色的长筒靴。在付完货的时候，这位外国顾客问哪儿卖饮料，她直接把顾客领到负一楼酒水组，买上了饮料，顾客感动地竖起大拇指，连连称赞。

还记得有一次厅里来了一位“大脚”顾客，她笑着迎上去说：“大姐，买鞋吗？”那位大姐很焦急地说：“我急需一双42号的高跟鞋。”天哪，哪有这么大的高跟鞋！突然，她灵机一动，心想，说不定邻店有，之后她给邻店打了电话，得知邻店恰好有：“太好了，你让她把鞋子留着，我马上去拿。”顾客很高兴。“这不行，既然您到这这边买鞋，那我必须负责到底！”徐丽丽斩钉截铁的说。推出电动车，徐丽丽风风火火地去取鞋。不一会儿，她就拿着一双42号的鞋走进来，只见她满头大汗，身上的衬衫都湿透了，大姐很感动，紧紧握着她的手说：“谢谢，谢谢。”

这就是我们的销售达人，爱岗敬业，技能过硬，努力达成每一笔销售。

—— 岚山新玛特 高超

## “销售冠军”背后的故事

我们大多数人都会关注冠军所创造的惊人的销售数字，但是又有多少人去关注他们背后的故事呢？

每个销售冠军的背后都有值得我们学习和借鉴的闪光点。

“微笑面对，真情付出”，这是步步高学习机品牌店长苗文超的服务理念。日常跟会员顾客聊天的时候，他们都说：“苗姐这人很和善，特别爱笑。而且什么事情都考虑到我们前面，孩子的学习机资料什么时候该更新了，机器什么时候该保养了，又有什么新的赠品或好的活动了都第一时间告知我们。”许多老顾客都是冲着她的为人来买的，这正是她个人魅力的体现，也正是她真情服务的流露。因为真情，所以感动。

“活到老，学到老”，这是正派皮鞋导购员夏青的代言词，她非常注重自身业务技能的学习，每天来上班都要要求自己学一点。常挂在嘴边的一句话就是：活到老，学到老，她是这么说的，也是这么做的。在客流较低时，总会看到她拿着个小本子在学习：从商品材料到商品性能，从商品陈列到商品讲解，从数据整理到数据分析……在公司组织的业务技能大赛中她也表现出色。



她一直信奉的一个道理就是“只有自己肚子里有东西，才能给顾客做更好的讲解，让顾客信赖你。”

“积极心态，勇于面对”，是亚欧床品品牌导购员常文梅的品质体现。积极的心态，敢于亮剑的勇气是一名优秀销售员必备的品质。在近期公司组织的自行车预售活动中，许多员工都抱有消极的心态，“现在谁还买自行车啊？肯定卖不出去。”然后就躺在自己的结论上“睡大觉”。然而常文梅并没有这么做，她积极的宣传发动，在销售过程中积极推荐，给顾客讲解自行车的实惠，以及公司的优惠政策，不断寻找销售的切入点，同时还发动团队的力量。最终亚欧专柜共计销售自行车40辆，仅她个人就销售23辆，是部门销售的第一名。

“一流的销售人员卖的是自己，二流的销售人员卖的是商品，三流的销售人员卖的是价格。”每一名销售冠军在推销商品的时候就是在推销自己，能让顾客因为你而购买商品，是每一位销售人员的追求，更是一种境界。如果一名销售人员具备了积极的心态，专业的技能，真情的服务，那么他一定会是一名优秀的销售人员。

—— 日照店 刘玉清

## 向“冠军”看齐

“妈妈，这几个阿姨好漂亮啊！你怎么没在上面啊？”这是那天带着女儿走员工通道的时候，女儿指着通道墙上的光荣榜问我的问题。正在尴尬的时候，女儿又给了我一个台阶：“是不是这个照片太小了，没有照到你啊？”

我赶紧点头，“妈妈站的靠后，没有照到。”

“那下次你往前站一点，这样我就可以在照片上看到了。”

“那妈妈下次就努力往前一点，让你可以在这里看到妈妈！”

“好！”

看着光荣榜上那一张张熟悉的面孔，她们都是我朝夕相处的伙伴。虽然她们没有什么轰轰烈烈的事迹，可是她们都在自己平凡的工作岗位上努力工作，默默付出，赢得了属于自己的荣誉。如恒温组的于霞，她在恒温组是老大姐，可她从来不觉得自己“老”，厂家促销品有气球，她就利用这些气球，自己在网上学习各种编织手法。在她的巧手下，一个个惟妙惟肖的动植物就像变成魔法似的出现在我们眼前，看的我们都很好奇。她还手把手地教我们，直到把我们都会了为止。

去年六一儿童节，门店组织了“六一气球编织大赛”，于姐晚上在家学习，白天就在门店加班加点编织。小狗荡秋千，小兔子吃萝卜，鹦鹉、小熊等各种小动物在开满了玫瑰、百合、太阳花的花园里快乐地玩耍，吸引了大批顾客的眼球。同时，于姐制作的气球作品难度系数高，完整度好，被门店评选为特等奖，可她一点也不骄傲，说这是大伙一起努力的结果。

这就是我们的“老大姐”，日百一名普通的员工，虽然我不像她那样心灵手巧，可我相信，只要我努力工作，肯动脑筋，我也可以做她那样，在自己平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

—— 岚山新玛特 通讯员 李梦娜

## 置业顾问的销售冠军之路

7月份的一个午后，阳光肆意炙烤着大地，市北依河湾售楼处里空调不停歇地运转室温仍然达到三十多度，前台置业顾问们正汗流浹背地整理客户资料。突然大厅的门被砰得一下撞开了，三个人闯了进来，大家惊得齐刷刷站了起来。

这时置业顾问李彩凤认出了其中的一位来访者。她热情地迎上去：“您好，是孙先生吧？”对方言不由衷：“哎呀，你们还知道我是谁啊？你们收了我们的钱却不盖房子，这是什么意思？”其他两个人也嚷嚷着：“退房！要赔偿！”劈头盖脸的指责席卷着置业顾问们。原来这是市北项目的一位业主，之前他在选购了房子，交付了诚意金后就去外地工作了，回来后了解到尚未交房，遂来“讨个说法”。

当初接待孙先生的置业顾问可在休假，虽说不是李彩凤的客户，但是工作中细心、记忆力超强的她除了熟悉掌握自己客户的信息，对来过售楼处客户都有个大体的印象。如今见孙先生一行人激动得满头大汗，她赶紧说：“天这么热，您先坐到空调底下喝点凉水凉快凉快。”其他伙伴忙泡好茶端过去，又递上扇子。客户仍然余怒未消，边坐边嚷着：“孙先生，因为一些不可控的客观因素致使工程延期，这确实给您造成了不便，我向您道歉。”

“道歉有什么用，退房！”客户不依不饶。

彩凤继续柔声劝导：“您当初选中这个楼盘，不也是看好了这个位置吗？凭心而论，我们这个位置确实是

整个市北区最好的了。您选好其他地方了吗？我们一期马上就快要交房了，要不然看看有合适的房源换到一期也行啊。”

李彩凤不卑不亢地介绍了项目的现状及进度，又勾画了项目周边的发展蓝图及前景，还分析了现在退房造成的损失，目前价格比当初选房时已有了不小程度的上涨。一番有理有据的讲解孙先生一行人有松动的迹象，李彩凤乘胜追击邀请客户去小区看房，客户面面相觑，“反正都来了，那就看看吧”。

几名置业顾问快速讨论了一期所剩房源及客户的实际情况，重点推荐了4号楼的一套三房。考虑到李彩凤已经怀孕3个月，想由其他置业顾问带客户到工地看房。李彩凤坚决不同意，说她比较了解这组客户的信息及性格，有些事沟通起来会更顺畅。

近一个小时后从工地回来的孙先生一行人脸色明显舒缓多了，而大汗淋漓却顺着李彩凤苍白的脸颊滑落，孙先生有些不好意思地说：“小李辛苦了，我们事先也不知道你怀孕了，天这么热，还看了这么半天房子，房子的事我们再去商量商量。”李彩凤仍坚持把客户送走后才恋恋不舍地回到工地上休息。

几天后，孙先生顺利地办完了相关手续，还补齐了首付款，签订了正式购房合同。就这样本着对客户负责，对客户负责的态度，李彩凤解决了客户纠纷，挽回了公司损失，更在整个市北楼市低迷的环境下，用她的真诚、细心销售了数套房源，成为市北项目的销售冠军。

—— 房产公司 李娟

### 员工文苑

## 我身边的你

我们身边有一群人——导购员，他们奋战在公司发展的前沿，肩负着公司发展的重担，朴实无华，默默奉献。

蔚德福岚山店一万平米的经营面积，有着上百个品牌，还有一群内心火热的女汉子，她们是卖场里的搬运工，有新品上架需要搬货架，就会出现她们娇小的身影，她们的身躯还没有货架高，但她们的不怕苦、不怕累，搬完货架又投身于忙碌的销售一线。她们为了忙销售，早饭变成午饭，午饭变成晚饭，“饭是铁人是钢，一顿不吃饿得慌。”可她们却依然坚持着用最饱满的状态迎接每一位顾客。而下班后，她们就会变成美丽的女神，脱下工装，穿上时尚靓丽的衣服，她们也有美丽、温柔的一面，只是很少展示。工作中兢兢业业、任劳任怨，她们用智慧与劳动在公司发展的蓝图上勾勒出美丽的线条。

她们的工作是忙碌的，当家人想联系她们时，电话那头经常传来“您好，您拨打的电话无人接听”；当您做好饭在家等着一起吃的时候，她却迟迟不归；当您需要她陪伴时，她可能要排好久的日程才能抽出时间。这时，请不要责怪她们，因为她们正在专心致志的忙销售，正在为销售提升而努力，正在为顾客提供满意的服务而错过了下班时间，以至于放在柜台里的手机响了N次也听不到，她们需要用心的抓住每一位顾客，认真、努力、辛勤的工作着。

她们的生活是充满关爱的，当她们因加班而不能按时吃饭，伙伴们会顶上去；当她们生病了，伙伴们会关心看望；当她们难过时，伙伴们会是最好的倾听者；当她们收获成功时，伙伴们是最好的分享者；当她们需要帮助时，伙伴们都会献上一片爱心。因为我们是相亲相爱的一家人。

她们的生活是充满思念的，每逢佳节倍思亲，当本地人与家人欢声笑语时，你会发现某个外地的伙伴正打着电话给远方的家人，也许是白发苍苍的父母，也许是思念已久的爱人，也许是百感交集的孩子……无论你是谁，都是她最挂念、最牵挂的人。可是因为工作需要，一切只能通过电话传达，一边报着平安，一边思念着家，她是多么需要回家，多么想念家人。别人的假期正是导购员最忙的日子，为了公司需要，为了给顾客提供满意的服务，她们需要加班加点，因此，思念成了她们生活的一部分。

导购员，是普通的，平凡的，你也许会觉得微不足道，可是她们是坚强的，充满智慧的，她们是值得我们骄傲的，有了她们才有了今天的日百。

请伸出你的双手，把掌声送给每一位导购员！

—— 蔚德福岚山店 通讯员 林香燕

## 日照住房公积金卡简介

日照市住房公积金卡是根据国务院《住房公积金管理条例》《日照市住房公积金业务管理办法》的规定，由日照市住房公积金管理中心和住房公积金业务受托银行联合发行的银行借记卡，是职工住房公积金缴存的有效凭证，有住房公积金查询、提取、还贷功能。同时具有个人储蓄、结算、消费等银行借记卡功能。住房公积金卡一般由单位批量办理。

**一、住房公积金卡功能**

1. 查询公积金所有信息：职工可使用住房公积金卡在公积金中心各管理部和受托银行各网点及自助设备上查询本人住房公积金缴存、提取、贷款等信息。
2. 提取资金接收：职工办理住房公积金提取时，其所提取的资金自动划转到本人住房公积金卡内，职工可在受托银行任意网点和ATM自助设备支取现金或转账。
3. 委托还款：职工办理住房公积金贷款时，住房公积金为还款代扣卡。
4. 银行借记卡所有功能：住房公积金卡具有银行借记卡的储蓄账户查询、存取款、转账、消费等个人金融业务的功能。

**二、其他事项说明**

1. 启用：批量办理的住房公积金卡设有统一的初始密码(建行办理的初始密码为955330，日照银行办理的初始密码为888888)，持卡人需携带有效身份证件到受托银行任一营业网点修改密码，进行银行卡激活，否则卡片无法使用。
2. 口头挂失：持卡人可通过营业网点、网上银行或电话银行办理口头挂失，通过营业网点办理口头挂失时，需持本人有效身份证件，若委托他人代为办理，还应出示代理人身份证件。口头挂失后5天内到指定网点办理书面挂失及补卡手续。
3. 书面挂失补卡：持卡人需持本人有效身份证件到受托银行指定网点办理书面挂失及补卡手续。
4. 密码重置：持卡人遗忘住房公积金密码的，应持住房公积金卡及本人有效身份证件到受托银行任一网点办理密码挂失手续，重新设置密码。
5. 换卡：(1)住房公积金卡因损坏等原因无法使用，持卡人应持住房公积金卡及本人有效身份证件到指定银行网点办理换卡。(2)由于姓名或身份证号码变更需要重新制卡的，持卡人应持住房公积金卡及本人有效身份证件及变更证明材料，到公积金中心管理部办理基础信息变更，然后持公积金中心管理部出具的《住房公积金卡委托通知书》到指定网点办理换卡手续。

**三、专享免费功能**

1. 免收银行卡年费。
2. 免小额账户管理费。
3. 职工首次申领免收工本费。
4. 公积金中心提供的免费短信服务：提取办理提醒、贷款审批提醒、贷款还款提醒等。

—— 人力资源中心 李兆青推荐

## 给生活一个微笑

微笑是每个人脸上常见的表情，它不仅表现出了对宇宙与自然界一切物种的生命姿态，也表现出了对生活乐观豁达的良好心态，是心灵世界的美好影像，也是灵魂深处的可爱天使。

微笑既然是一种美好影像，便会在生命的蓝图勾勒出一幅恬淡幽远的心情画卷；微笑既然可爱天使，便会在生活的路途洒满鲜花与绿草的芬芳气息。如果生活中处处充满着欢声笑语，那么生活就是漂亮可爱的微笑符号。如果生命中处处彰显着莺歌燕舞，那么生命就是高亢嘹亮的微笑乐章。

以微笑来面对生活，那么人生又怎么会不以微笑来浪花汇集于生命的海洋；以微笑来面对竞争，那么人生又怎么会不以欢乐地舞蹈跳出完美的乐章；以豁达的心胸来挑战苦难的极限，那么人生将以一种厚重的形式体现出生命的意义与价值。

生活纵然痛苦，但微笑可以将之化作甘甜；生活纵然失色，但微笑可以将之涂为彩色。苦过之后的甘甜是何等的甜蜜，失去之后的复得是何等的珍贵，给生活一个微笑，生活便会回馈你一个甜蜜；给苦难一个微笑，苦难便会知趣而退；给命运一个微笑，命运便会赐予你一些幸福。永远的微笑，微笑便会贯穿于生命长河中，汇成一幅生活的经典。

—— 五莲新玛特 张沙沙推荐