



员工管理从心开始

日照市 EAP 服务中心落户公司

本报讯 11月21日，在市总工会的组织下，各区县工会组织负责人、市直机关部分工作人员齐聚日照培训中心，共同见证并祝贺日照市 EAP 服务中心的启用，市总工会副主席田宏伟出席并致辞。

启用仪式上，集团工会主席、行政总监刘新权就企业 EAP 发展的意义向大家做了阐述，日百商学院人才发展部李振华经理向参会人员详细介绍了日百集团 EAP 工作开展情况，以及日百实施企业内部 EAP 以来的成果和成效。随后在商业公司人力资源总监司玉文的带领下，大家一起观摩了心理咨询室、沙盘室等场所、硬件设施，并现场交流了部分咨询器材的使用方法。参观人员表示，通过观摩更加深入的了解 EAP 服务的重要性，将共同努力，推动 EAP 的发展，也对日百集团为 EAP 服务中心的落成所做的努力表示感谢，同时多位参观者表达了想要更深入了解 EAP 服务的意愿。

集团内部 EAP 工程自 2008 年实施以来，投入 300 余万元，专门设置了 400 余平米的活动场所，设施完善，配套齐全，并培养数十名企业内部兼职心理咨询师，多人考取了国家二、三级心理咨询师执业资格证书。作为为员工设置的一套系统的、长期的服务项目，通过 EAP 专业人员对组织的诊断和建议，帮助改善组织的环境和氛围，解决员工及家庭成员的各种心理和行为问题，以应用心理学为技术支撑，最终的落脚到管理学，充分发挥心理学对企业绩效发展的作用，有利于提高员工个人绩效和企业的整体绩效。几年来，集团公司职工凝聚力、向心力不断增强，单位综合效益不断提升，得益于集团对 EAP 建设的重视，EAP 建设在企业中越来越发挥“稳定阀”“助推器”的作用。

接下来，市 EAP 服务中心将依托集团 EAP 建设的设施、资源，面向全市企事业单位开展服务咨询工作，主要用于多种形式的心理疏导、团体辅导等活动。不仅给员工提供休闲娱乐的室内活动场所，而且充分缓解了员工的压力。在技术支持方面，将建立员工心理健康档案，有效进行员工心理状况的跟踪与记录；并聘请心理咨询专家、心理咨询师帮助员工解决各类一般心理问题。以“心培训”开展各类培训课程，定制个性化培训服务，提高员工抗干扰、抗压能力，发展管理者领导艺术，增强团队凝聚力，进一步激活企业与员工活力。

EAP 是企业用于管理和解决员工个人问题，从而提高员工和企业绩效的有效机制。集团凭借在员工心理关怀上近十年的耕耘，取得了显著的成绩，也得到了社会各界的认可。此次市 EAP 服务中心落户集团，就是对公司 EAP 建设工作重要的肯定。

□ 日百商学院 李振华



抓服务 重参与 浓情暖意抢市场

本报讯 双十一大战落幕，线上消费额的飙升，与此同时，11月份商业公司推出系列活动，发挥实体店零售重体验的优势，抢占市场。



相较于电商，实体店最大的优势就是消费者的体验，除了一如既往热情周到的售前，无后顾之忧的售后服务，在11月份开展的系列活动中，还推出了众多增值服务，刮奖、换购、免单、沙里淘金等互动性活动吸引了消费者的眼球。

活动期间，每周日-周五，当日单票消费满额，便可至指定地点领取抽奖券，将抽奖券“抽奖联”放入抽奖箱中，每周六 20:00 现场抽取幸运顾客。每一张中奖卡刮开的刹那，期待、惊喜牵动着顾客的心，中奖率 100%，顾客纷纷围在刮奖区，等待把一份幸运带回家。同时门店 11 月份每周累计消费前 5 名的会员，赠送加湿器一台。

而万圣节、感恩节的到来，也给 11 月份送来不一样的热闹。万圣节当日，南瓜灯、鬼帽等万圣节道具，送到了小朋友们的手中。你听，卖场中音乐响起，万能的小丑驾到！他们跟着节拍，跳着舞蹈，幽默、搞笑，动感十足。音乐结束，他们又做着滑稽的动作，与顾客互动，分发着欢乐的礼品……

24 日是感恩节，进店前 300 名顾客可至总台免费领取 110 元感恩礼券一套。各门店还分别推出感恩节与爱同行特价商品回馈顾客，线上优惠仅有一天，但日百的优惠整个 11 月都在为顾客奉上。

各门店还结合门店实际情况推出了各具特色的促销活动，在赠品的选择上也充分以顾客需求为考量，选取的备受消费者喜爱的时令蔬菜大白菜等赠品，成为了日照店“周末狂欢购 你买我就送”、岚山新玛特会员感恩日等活动中的宠儿，获得了消费者的青睐，赢得了好评。

系列活动贯穿 11 月，更重要的送上了体验与参与感，实实在在的为消费者送上了实惠，送去了浓浓温情。活动期间，客流量、销售额同比均实现了增长。

□ 本报记者 刘馨忆

“单张小票”的例外

日照店 丁翠翠

11月18日-20日，日照店开展“周末狂欢购”活动。活动期间，门店全面让利消费者，超市购物满58元即送大白菜一棵。赠品发放处长长的队伍和顾客的笑脸显示了本次活动受欢迎的程度。

促销活动中，一位大爷引起了我的注意，那位大爷对旁边的员工说：“卖肉的说单张小票满58元才能领大白菜，你看着我买的熟食刚交了四十多块钱，再把这些东西交上也就满58了，能不能领？”员工还没说话，大爷话不停的说：“你给问，不让领的话我就都不要了！”他旁边的老大娘也在一边附和。

我一听赶紧上去安抚：“大爷，别急！您把这些交上款，加上熟食那张发票只要够了58元还是可以领大白菜的！”那老大娘一听，竟然如同孩子一样笑着拍手说：“太好了！太好了！”大爷也摸着头为自己的急性子有点不好意思。

事情虽小，但引起了我的深思。满减活动吸引了客流，刺激了大多数顾客的购买欲望，“单张小票限赠一份”是公司大多数促销活动的赠送规则，使得我们的赠品惠及更多的顾客。

但在该规则的执行过程中，经常会出现“违反”规则才能顾客满意的意外状况。比如说日照店超市内的三个熟食柜单独设置一个收银台，而顾客购买熟食所交的钱款往往达不到赠送条件，如果不允许这些顾客两张发票累计领取赠品，必然会引起他们的不满，产生不好的影响。

营销活动的目的是吸引客流，促进销售，培养忠实客群。如果死板地按照活动规则执行，不懂得变通，固然是维护了公司的利益，但是也失去了顾客的心，得不偿失。

我们常说“规矩是死的，人是活的”。营销活动中，每一项活动规则的执行都不应该死搬硬套，而是应该因地制宜，灵活变通。“以顾客经营为中心”要求我们在执行公司制度、维护公司利益的前提下，创新思维，不一刀切，不拘泥于形式，从顾客的角度考虑问题，以顾客需求为行动导向，在顾客服务上“精耕细作”，不让“想顾客之所想，急顾客之所急”只是一句口号！



突破思维 精英团队勇亮剑

——“集团店总经理特训营”首期培训顺利完成

本报讯 “这是一场精心设计的体验大作战，也是一场准备已久的思维大爆炸。”11月16、17日，日百接班人领导力提升班暨店总经理特训营项目首期培训，在海港城培训中心举行。课程由商学院院长、商业公司人力资源总监司玉文讲授，来自人才库的店总经理、实习店总经理参加了此次培训。

作为集团一、二级人才库和中高层领导力提升的年度重点项目，训练营设计历时近半年，从需求提炼、知识框架设计搭建、互动活动推演等方面，汇集了理论前沿，并导入了目前培训界广为应用的行动学习。

随着企业规模逐渐扩大，对一、二级人才库的建设提出了更高的要求。特别是快速提升中高层管理人员的管理能力，以带动整个团队的成长愈显重要。

本次培训在课程内容上深挖店总团队和个人发展现状，以领导力系统思维的重塑和团队建设做两大提升模块，通过互动游戏导入，以系统、科学的专业知识做课堂学习主线，学员之间思维相互碰撞与激发，在空杯心态下重新认识自己，理清了团队现状。通过对自身管理风格剖析、团队成员类型识别及发展阶段性需求认知、激励艺术对比思考，提升了学员带团队的艺术和水平。

本次培训形式新颖，学员对培训的认识深刻。培训改变了内容大体量灌输的方式，以核心内容为引爆点引发大家的思考。层级不同，



教学方法不同，高层级培训的核心远远不是培训中传授给大家哪些知识，而是有没有引发大家的思考。

培训以知识点转化为落脚点，讲一个、练一个、感悟一个。放慢学习的进度，将知识的转化前移至课堂。

以点带面，快速复制。首期培训结束后，参训人员迅速将学习内容二次分享，实现了“花洒效应”。打造一位“将军”，强大一个团队，针对店总们的培训，是当前集团向核心对象倾斜，以点带面，快速放大培训效果的改革举措。为期两天的课程，参训人员全身心投入，表现出色，通过融入、体验和思维碰撞，触发了更多的思考和智慧。

此次培训标志着日百接班人领导力提升项目开启了一个崭新的阶段，商学院也将继续打造创新、精品课程，带给学员更多的新思维和新体验，助力企业发展。

□ 日百商学院 邹平

高层论道

未雨绸缪 防微杜渐 不能是空谈

案例 A，在 9 月份的一次检查中，查到岚山新玛特楼顶时，发现几个雨水下水口堵塞，并长满青苔，周围积水较多，但在《楼顶及外围设施巡查记录表》中，下水道、落水口检查栏填写“正常”。

案例 B，在近期的一次检查中，发现岚山福源店商场里墙上一个旧电盘，进出电源线路和大部分开关都已拆除，电盘已经停用，但在电盘一侧仍张贴着一份《配电巡查记录表》，而且每天都有相关人员来检查签字，填写运行正常。

以上两个案例看似只是小问题，但却暴露出我们的安全意识问题。安全生产领域，“海恩法则”广为引用：每一起严重事故背后，有着 29 次轻微事故和 300 起未遂先兆。换个角度理解就是，每一次严重事故，都会有 300 多次能防患未然的预警。而“墨菲法则”则认为，事情如果有变坏的可能，不管可能性多小，它总会发生。

这些理论，对于安全管理，无疑是有益的警醒。小漏洞可能会产生“蝴蝶效应”，酿成大祸，而小问题往往会在各种小事故中被暴露。只有重视这些预警，及时绑好“安全带”，才能消灭那些“变坏的可能”。安全管理靠什么？靠的是每一个人的责任心，靠的是每一个标准、制度的落实，还要靠自上而下逐级负责制度的落实。

作为管理者，在日常检查时不要走马观花，对各种安全问题、安全隐患不能轻描淡写，“重汇报，轻调查”、“重形式，轻内容”，把安全检查都当成了一种“热闹形式”，甚至把安全检查变成了安全“简”查，使其不仅没有起到对下属安全工作指导、帮助和监督的作用，相反还增加了下属的负担。

作为员工，在日常的安全工作中，如果也“走过场”，工作就会粗心大意，丢三落四，“说一套，做一套”，表里不一，干工作没有信任度，没有安全感。这样下去，工作就会“假亦真来真亦假”了，也给领导的安全工作抉择带来欺骗性。其实，这就是一种安全隐患，就是一种对安全管理构成威胁的“隐形炸弹”。

听不见“警笛”，看不到“警灯”，很大程度上是因为安全并未被摆在首要位置。安全预警被忽视也反映出，有些部门安全还是一种被制度推着走、逼着做的“要我安全”。一些部门对安全的认识、对责任的认知，仍未达到公司要求的重视程度。

在日常的安全管理中，要多一些真抓实干、少一些虚华不实，多一些实实在在的落实，少一些形式、少一些过场，真正解决现场安全管理中出现的问题，才能避免安全事故。如果每一个预警都能成为一次全面体检，成为一次杜绝隐患的契机，未雨绸缪、防微杜渐才不是空谈。

□ 集团行政总监 刘新权

新闻 30 天

安全有标准 规范才安全

本报讯 11月12日-18日，集团安委会再次对商业公司各大门店、海港城培训中心、接待部、日百卧龙山水厂等多部位进行了安全大检查。

冬季来临，此次检查对消防、用电、水管保温、设施设备使用等情况进行了重点检查。从巡店看，大部分部位能按照要求使用，但也存在部分人员对巡店管理敷衍了事的现象，个别部位对规范标准执行不力，表现在：在安装设施、线路时不严格执行安装规范，随意性强，对供应商的装修施工监督要求不严；部分工作人员在自行检查时，面不够宽、要求不够严，不能举一反三的工作。

安全工作，一定要大处着眼，细处着手，任何一点小小的疏忽，可能就会是一场灾难。冬季是安全事故的多发季节，各部位应该引起重视，加大隐患排查力度，加强安全管理，强化安全意识，全力保障冬季安全运营。

□ 后勤服务部 荣光生

智慧门店与会员管理分析培训

本报讯 11月17日，商业公司对企划及门店运营相关人员，集中进行了智慧门店与会员管理分析培训。培训内容包括智慧门店使用操作讲解培训和会员管理分析报表使用推广等，以立足实际、提高实操能力为出发点，全面提升门店的线上线下融合能力，打通线上线下任督二脉，增强线上线下互动营销水平，提高智慧收银盒子的使用效率，推广微营销、微运营、O2O等业务，做好智慧门店运营，最终七家门店在规定时间内分别完成两场模拟促销企划。

□ 信息部 苏文平

岚山新玛特超市布局调整完成

本报讯 11月23日，岚山新玛特超市布局调整工作全面开启。经过前期多次的市场调研、论证，本着“以顾客经营为中心”的原则，对各类商品进行优化组合，满足顾客的购物习惯，兼顾商品陈列协调性，在超市采购部、后勤服务部的大力支持协助下，11月底门店布局调整工作全面完成。此次调整后，将通过品类优化，以及家电类、烘焙类等异业联盟项目招商入驻，不断提高超市聚客能力，丰富门店的经营品项，逐步提升门店的市场占有率！

□ 岚山新玛特 赵家花

曝光台

捡到的钱包去哪了

11月14日下午,几名员工气冲冲的来到总台,为什么他们会气冲冲的呢?

事情是这样的:一名员工由于着急上班将钱包遗留在了车筐里,发现钱包丢失后急忙来总服务台询问:“有没有捡到钱包的?”客服员回答失主:“没有。”这句“没有”让失主直接否定了这个线索,无奈之下找部门主管申请监控查询,从下午三点一直查到六点,整整三个小时,终于找出了答案——一位内部员工捡到了。询问该员工时,员工回答:“中午捡到第一时间上交总台了。”总台明明接收了却说没有,那捡到的钱包去哪里了呢?这才出现了文章开头的一幕。

原来,员工将捡到的钱包送至总服务台时正是总台的换班时间,上班班次的客服员进行了拾金不昧登记后,忘了进行工作交接。丢失钱包的员工至总台咨询时,下午班次的客服员既没有仔细查看拾金不昧记录本,又没有咨询上一班次的客服员,便敷衍的给予对方答复,这才导致了问题的出现。

由于工作交接不到位,致使失主白白浪费了三个多小时,工作耽误了,着急上火的寻找半天,钱包却躺在总台“睡大觉”,不能不让人气愤。事件的当事人是我们的内部员工,如果是顾客呢?而捡到钱包的员工本来是拾金不昧做好事,却因为后续工作的失职造成了不必要的误会。

工作需要认真细致的交接,这是公司三令五申强调的,并且各门店、部门从上至下需建立工作交接记录本,然而总台的工作交接又去哪里了呢?

在顾客或员工有需求时,我们作为第一接待人应该竭尽全力的帮助解决问题,“没有调研就没有发言权”即使没有进行工作交接,也要仔细查看拾金不昧记录本,或是打电话咨询一下上一班次是否接收过,给顾客一个准确的答复。做到以上任何一点,多事件也就不会发生。殊不知我们的一点不经营,给对方带来的多大的焦虑与麻烦。

想顾客之所想,急顾客之所急,设身处地的为顾客提供实实在在的帮助才是我们应该做的,千万不要因为我们的一时疏漏和一次不负责任的答复,给他人造成困扰。

□ 萬德福莒县店 董楠楠 张丽洁

提个醒

开着的收银钱箱

11月14日,查看监控时发现新玛特购物广场二楼一名收银员钱箱长时间未关闭。期间陆续有顾客交款,该收银员钱箱一直处于半开启状态,检查人员以为收银机设备故障需维修。在后续的检查中发现,该收银机钱箱可以正常关闭,排除了设备故障的因素。

一名收银员一天所收钱款少则几千元,多则十几万元,甚至几十万元。一旦出现问题,既损害公司利益,也对收银员个人经济造成损失,甚至危及收银员人身安全。

收银台钱款安全事件屡见不鲜,公司、部门对于这一问题也是多次强调。钱款安全是安全工作的重中之重,收银员作为门店钱款的直接负责人和保管员,肩负着保障钱款安全的重要职责。

收银钱箱不用时及时关闭,以保证钱款安全,这是收银员的基本常识,也是公司约定俗成的重要的工作流程。钱箱未关闭,反映了收银员资金安全意识淡薄,心存侥幸,既是工作上的失职,也是对自己的不负责任。

资金安全面前,任何人都不容有失,我们需要以更加有力的措施来保障资金安全。

作为第一责任人的收银员,在完成每笔交易后要及时锁闭钱箱,离开收银台时锁定收银机,养成良好的工作习惯。严禁频繁开启钱箱进行点钞,收取较大额度钱款时及时沟通相关人员进行交款。发现收银台附近有可疑人员时,及时上报部门经理与安全部,注意可疑人员动向。同时,收银员更要注意人身安全,上下机途中走安全通道,结伴而行。

部门要加强资金安全培训,对收银操作流程进行进一步规范,提高收银员资金安全意识,在日常工作中加强检查,发现问题及时反馈处理,使培训有效果,检查有力度。

类似未关闭收银钱箱的现象给我们提了个醒。资金安全问题,警钟长鸣,不容有失。

□ 本报记者 丁玲 通讯员 张晓青

“花样百出”的价签

近日在萬德福岚山店、岚山新玛特、日照店多个门店走访时发现,商品价签排列方式、张贴方法多种多样。有的价签装在塑料皮中,有的价签用胶带粘贴;散装食品标签和商品价格标签有的纵向排列,有的横向排列;一排货架上有的使用小价签,有的使用大价签;有的价签已经脏到不仔细看找不到价格的程度;有的促销签上的价签排列七上八下;还有的货架上的价签重叠在一起,遮住了价格……五花八门,千奇百怪。

有的门店说,门店开业时间较长,设施设备陈旧不好管理。的确,有些时候我们的硬件设施不能和新建的卖场相比,但是最基本的干净整洁我们做好了吗?

看看我们的价签,单是用透明胶带张贴的方式就有很多种,宽胶带、窄胶带、横着贴、竖着贴,粘一条、粘两条,各式各样。而用一条细细的胶带粘的价签很多都已经破损,顾客走过时不住的在“风中摇曳”。

去别人家做客时我们经常会有这样的感受,有的家虽然简陋却干净整洁,温馨舒适。有的家虽然富丽堂皇,却杂乱无章,让人一刻也不想多待。不同的环境体现了主人不同的生活态度,也给人不一样的体验。商品价签是超市提供给顾客最直接的商品信息,保持价签的干净整洁,有序排列是价签管理的基本要求。

各门店实际情况不同,价签的粘贴方式大多根据各门店实际情况而定,没了硬性要求不代表没有要求,这更加考验管理者的细心和责任心。

在日常工作中必须引起重视,加强管理,及时更换破损、有污渍的价签,只有主动作为,才能赢得市场,赢得消费者的青睐。

□ 本报记者 刘馨忆



新亮点



创意端架陈列 留住顾客脚步

在日照店杂货部休闲食品组,记者见到了不一样的商品端架陈列。小型号的促销笼与端头货架配合使用,大量促销商品呈阶梯状量贩式陈列,数量虽大但排列整齐美观,让人一走近就被吸引。

货架端头是指双面的中央陈列架的两头,通常面对着出口或主通路,是顾客通过流量最大、往返频率最高的地方。货架端头作为卖场五大磁石点之一,肩负着刺激消费者、留住消费者的使命。

日照店将货架端头充分利用,与促销笼相结合,陈列特价品或促销商品,根据活动档期时常更新,利用阶梯状陈列的方式打造出量贩销售的效果,低廉的价格进一步刺激了顾客购买欲望。

值得注意的是,在量贩陈列的同时要保持陈列面整齐。“我们一般选用盒装的促销

商品或新品来进行端架陈列,这样既能吸引顾客,相对来说又比较容易保持陈列面的整齐美观。”

量贩式陈列的促销商品流通快,容易出现陈列面混乱、缺货少货的现象。除了陈列商品的选择,要做好端架陈列还要时常检查,经常整理,及时补货。为此,日照店杂货部休闲食品组定制了《端架检查表》,安排人员每日对商品端架进行检查,检查内容包括整齐丰满、先进先出、垂直陈列、价签规范、二指原则。存在问题的,及时反馈相关人员进行整改。这样一来,顾客看到的总是陈列丰满、整齐美观的商品端架。

有创新,有改进,有提升,这样的商品端架陈列我们可以应用。

□ 本报记者 丁玲

关爱员工的点点滴滴

冬季来临,员工用餐更加不便。近日,岚山新玛特将员工就餐区进行了改造,增加了更多设施,方便员工就餐。宽敞明亮的就餐区,干净整洁的餐桌椅,贴心的洗手池和饮水机,便于加热食物的微波炉,还有温馨的使用提示,无处不透露着暖暖的温情。

同时门店还针对内部员工推出了很多低价的自营面食。皮薄馅大的蒸包,香软可口的馒头,热气腾腾的小米粥,免费的美味小菜……用料实惠,物美价廉。

每天的菜品都会就在就餐区的小黑板上公布,就餐时间值班中层还会轮流到就餐区售卖,方便员工购买。几块钱就能吃的饱饱的,得到了员工的一致认可。

为更好的解决员工就餐问题,萬德福莒县店、新玛特购物广场等门店也与其他相关企业合作推出员工特价菜品等,为员工送来了实惠。

员工作为我们的内部顾客,同时也是顾客的直接触点,是公司财富,为公司创造着价值。

河南新乡学习归来,我们看到了胖东来无微不至的顾客服务、全面多样的便民设施、美观大方的卖场陈



一线观察

开好班前会 吹响工作的号角

每天早上的班前会是一天工作的开始,开好班前会,能让员工精神饱满的开始一天的工作。

近期,萬德福莒县店班前“观摩会”又成了一个具有挑战性和趣味性的活动。

一次早上巡视时,被三楼服饰部班前会上各柜组响亮的口号吸引。男装组起名为“雄鹰队”,“雄鹰,雄鹰,搏击长空!”响亮的口号让人振奋,销售PK环节更是精彩纷呈。看到这热烈的场面,我想到了让各部门都来观摩。于是在次日的班前会上,各部门员工都来了,让人感触最深的还是“班前会三件事”的分享。

服饰部男装组销售排名第一、销售同比增幅最大的品牌骄子男装的秘诀就是“发现顾客需求,提高连单销售”。班前会上,骄子男装导购员周蕊分享了5连单的经历。有一天三名顾客经过专柜,其中一名顾客随口说了一句:“我这么胖,不好买衣服。”这句无心的话被周蕊听到了,她赶忙走上前招呼顾客。告诉顾客有适合他的衣服,顾客将信将疑的来到专柜。周蕊为顾客找了一套休闲西装,顾客一看比较满意,到了试衣间试穿。这时,她又观察到另外两名顾客,时值初冬,他们还穿着浅色的薄裤子,就和这两名顾客交流起来,“今天天气很冷,你们怎么还穿着薄裤子?”“我们是出差路过莒县,没

想到这几天降温了,又没带厚衣服。”周蕊嗅出了销售的机会,给顾客挑选了一条裤子,又推荐了一件保暖衬衣,试穿后非常适合。另外一名同伴也看着不错,便购买了相同的裤子和衬衣。一套休闲西装、两条裤子、两件衬衣,5连单就这样成交了。顾客无意间的一句话,有心的员工听到了就抓住了服务的机会,达成了销售。

服饰部班前会的观摩结束后,其他部门发起了挑战,将11月、12月每一周的周一定为班前会观摩日,全体员工都要参加其他部门的班前会,一来拓展部门经理的创新思维,二来开阔员工的眼界,达到相互学习的目的。

挑战活动发起后,各部门经理“八仙过海,各显神通”。生食部的班前会观摩开始了,紧张活泼的团队游戏,激动人心的销售排行榜奖励环节,“挑战四季度,大干一百天”的口号,员工们热血沸腾!为迎接下一次的班前“观摩会”活动,安全部也是挖空心思,精心准备,为大家带来不一样的惊喜。

这种富有挑战、趣味性强、激励人心的班前会,我们会一直坚持下去,让它成为指挥棒,为我们的经营管理助力!

□ 萬德福莒县店 特约记者 张晓庆

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2016年11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
	日照店	2
	萬德福岚山店	-2
	萬德福莒县店	-1
采购部	超市采购部季节性服饰课	1
	超市采购部肉课	2
	超市采购部面包课	-2
	超市采购部休闲百货课	-1

商业公司年度毛利完成比例排名

部门	名次	
营销部	新玛特购物中心五莲店	1
	新玛特购物广场	2
	新玛特购物中心岚山店	-2
	萬德福莒县店	-1
采购部	超市采购部季节性服饰课	1
	百货招商部女鞋箱包类	2
	超市采购部百货区餐饮娱乐课	-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。

回音墙

对“本分”的思考

了解商品信息,解答顾客疑问,这是我们的“本分”,本分面前,当是只有“我负责”,简单的一句话诠释了我们的岗位职责是服务好每一位顾客。《日百文化》中《这是“本分”》这篇文章报道了一线卖场员工存在的服务不到位问题,值得我们剖析和思索。

导购顾名思义引导购买,在顾客不了解详情的时候提供信息介绍,在顾客不知怎样购买时提供帮助和指导,甚至在顾客没有意愿购买时推荐购买,达成交易。但是文章中描述的在顾客需要购买时,我们置之不理,以“不知道,不是我导购的品牌”推来推去,连最基本的工作技能、工作水准都不具备,何谈专业知识、提技能,促发展?

曾经看过《中日企业差距有多大》这样一篇文章,日本的企业专注于某一个领域,在某一行业越做越深,越做越大,截止2013年,全球寿命超过200年的企业日本有3146家,为全球最多。他们长寿的秘诀就是传承了一种精神——工匠精神。

在日本,许多行业都有一批对自己的工作有着近乎完美般追求的匠人。他们对自己产品的品质的追求几近苛刻,对自己的工作从不厌倦并永远追求尽善尽美。所以,涌现出了大批百年不倒的企业。梅原胜彦从1970年开始始终做弹簧夹头,到2003年上市仅有13人,但公司每天有500件订单,拥有1.3万家国外客户,它的超硬弹簧夹头在日本市场上的占有率高达60%。梅原胜彦的信条是:不做当不了第一的产品。有一次,参观的人问:你们是在哪里做成品检验的呢?回答是:我们根本没时间做这个。

大到国家,小到企业,也在推崇和弘扬工匠精神,《日百文化》也报道了日百工匠的先进事迹。我们身边也有这样一批专注、执着的榜样,感召着我们前行。

日本职场人用的最多的一个词是“本分”,把手头正在做的事做好是应该的、必须的。我们是否也应该把本职做好,把分内之事做到尽善尽美,无需记者报道,无需公司巡查检验,然后理直气壮的说:根本无需检验!

□ 萬德福莒县店 通讯员 杨石玲

举手之劳,传播正能量

11月的日照天气逐渐转冷,人们开启了围巾、口罩、帽子、风衣全副武装的“御寒”模式。寒冬中,日百人传播正能量,温暖着人们的心。11月11日,荣安福沿街的一位门面房老板对日百的5位员工赞不绝口。

原来这5名员工是超市采购部的,来荣安福市调开业情况。上午到达停车场时,发现有辆电动车停在路边,钥匙还插在车上,但是主人却不在周围,插上钥匙的电动车极易丢失。李志伟经理发现后,告诉大家:“我以前丢过电动车,知道丢失电动车的痛苦。这位主人真是马虎。”

为了不耽误市调工作,更保证电动车主回来时能够及时找到钥匙,李经理找出纸笔在电动车上留下纸条:钥匙放在正对面的小吃店里。她把钥匙放到小吃店后继续去市调了。

两个小时,李经理一行人在停车场被早就等待多时的电动车主截住,“太感谢了!是你帮我留住了电动车……”旁边的店老板也一直夸:“大楼的员工素质真是高啊!”

虽然只是举手之劳,但是却帮助主人避免了电动车的丢失,看似微不足道的一件小事却让人深有感触。日百人用实际行动传递着正能量,温暖着大家。

□ 超市采购部 陈训国

《日百文化》投稿

(2016年11月)

莒县萬德福	38
五莲新玛特	25
日照店	23
岚山新玛特	22
莒县新玛特	14
岚山萬德福	8
房产公司	6
新玛特广场	4
商学院	4
超市采购部	3
督察部	2
人力资源中心	1
后勤服务部	1
企划中心	1
信息部	1

《日百文化》采纳

(2016年11月)

部门	采纳
莒县萬德福	7
岚山新玛特	3
五莲新玛特	2
日照店	2
莒县新玛特	2
房产公司	2
商学院	2
岚山萬德福	1
新玛特广场	1
督察部	1
信息部	1
后勤服务部	1
超市采购部	1

约稿启事

《日百文化》

长期面向公司全体干部员工及社会各界朋友征求各类新闻稿件、优秀人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件,希望大家共同关注日百,支持公司的改革发展。

同时征求散文、诗歌、摄影等各类文艺作品,《日百文化》希望同大家一道,共同打造交流 and 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:

0633-8222756;

电子邮箱:

rbqywh@sina.com;

内部员工可直接通过OE传至企业文化部袁启邮箱。

《日百文化》编辑部

呼唤工匠精神

丹桂飘香 芬芳遍野

——记“日百工匠”徐桂香

翻开徐桂香的工作履历，1997年入公司，2001年调整岗位至理货区质检文员，徐桂香在这个岗位上干就是十几年。

流程虽繁 必不敢省人工

肩负着整个门店商品质量把关的重大责任，徐桂香将自己的所知、所学充分运用，毫无保留。有商品到货，徐桂香都严格按照公司商品准入规定及国家法律法规进行验收，食品类的配料、生产日期、营养成分表、QS标识……服装类的品名、面料成分、水洗标识是否与吊牌一致、厂名厂址、执行标准、安全技术类别……逐一检查，不放过任何一件不合格商品。

商品来货量大，难免会混杂着个别不合格商品，而这些不合格商品在徐桂香的“火眼金睛”下总是难以遁形：保质期较老的外包装陈旧泛黄；二次包装的商品所用胶带与原包装不同。

一次徐桂香在对订单验收冰淇淋时，发现其中一箱外包装有异常，打开后从中发现了一个包装颜色较暗的冰淇淋，检查生产日期后发现已过期一个月之久，从而避免了一次过期商品流入卖场的事件。就是这样，徐桂香将知识运用到实际，严防问题商品流入。在她这里，没有“漏网之鱼”。

百炼钢化绕指柔

从事商品质量管理的工作，抽检出不合格商品予以拒收或督促撤柜时，难免遇到不理解的供应商或员工，有的甚至出言不逊，不听劝阻。这对质检人员来说也是一种考验。

有一次卖场检查时，徐桂香发现某品牌男装水洗标有更改变迹，当即反馈柜组员工督促撤柜。当天正好遇到供应商



到展厅，了解到这一情况大为不满，气冲冲的来到理货区质问徐桂香，坚持商品没有问题，想要再次上柜销售。徐桂香不与其正面交锋，而是待其冷静下来后以过硬的专业技能为依据，从对方角度出发，阐述问题商品的利害关系，再次申明公司绝不妥协卖场出现一件问题商品。对方的态度冷硬如钢铁，徐桂香就如匠人般千锤万造，最终使其化为绕指柔，主动将问题商品退出卖场，维护了

商品质量与公司信誉。

每月卖场检查发现问题几百次，十几年来下来像这样的案例不胜枚举，徐桂香坚持原则，赢得了广大供应商及公司干部员工的一致认可。

被之僮僮 夙夜在公

作为收货区主管，还要对生鲜外加工间进行检查。早上六点钟出门，早早的来到检查地点，仔细查看加工间所用原材料是否合格，操作流程是否符合规范。每月的突击检查徐桂香坚持了十几年来，保证了门店的食品安全。“这就是我应该做的工作。”在徐桂香看来，干好工作就是分内的事。

入公司十几年来，随着公司发展的步伐，徐桂香先后到过莒县、淄博、胶南、岚山、五莲，长期外派或是协助做好开业前的准备工作，公司的门店开到哪里，哪里就有徐桂香的身影。日照、莒县、岚山、五莲，徐桂香也带出了一批批优秀的质检员。她如金秋丹桂，内敛低调，芳香遍野。

“在公司干就要毫无条件的接受公司安排，不管到哪儿都要把好自己的质量关。”十几年来徐桂香不忘初心，始终前行。

□ 本报记者 丁玲

当好门店的安全卫士

——记“日百工匠”郑培福

走进五莲新玛特消防控制室，映入眼帘的是控制全门店监控设施的显示器，控制防火卷帘门、烟感器、火灾报警器的专业设备。在这些设备上分别标注着指示楼层位置的编号，“通过这些编号能够准确知道哪一层楼、哪个方位出现火灾隐患或是消防设施故障，方便巡视卖场的安全员第一时间赶赴现场，解决问题。”在郑培福看来，消防控制室是门店的安全指挥中心。

严守消防控制室，发现消防设施设备问题及安全隐患，并反馈相关人员及时处理，这是郑培福的主要工作。自从五莲新玛特开业以来，他发现并消除安全隐患300余次。

烟感器遍布门店角角落落，每当有人吸烟或加工间产生油烟时就会触动烟感器并报警，这就需要郑培福时刻警惕，及时处理。卖场熟食加工间及外围餐饮业租赁业主加工食品时会产生油烟，经常触动烟感器引发警报，带来不必要的麻烦。“将加工间、厨房这些地方的烟感器更换为温感器，当温度高于68℃时，温感器就会报警，这样就能避免油烟触动烟感器，还能达到预防火灾的目的。”在郑培福看来，工作不只是干好手头的工作，还要针对发现的问题及时改进提升。

在消防安全方面，郑培福可谓是“行家里手”。发生火灾时，要打开消防监控设施，启动消防水泵、喷淋头、防排烟设施，通过消防广播通知店内人员安全撤离，同时与消防大队取得联系。防火卷帘门有挡烟隔火的作用，在火灾中通道、出入口的卷帘门要半降1-2分钟，供逃生人员经过。

在做好后台监控工作的同时，郑培福还要到现场进行



巡检，及时发现消防送风口、消火栓阻挡等问题，脚步每天走过门店的角落角落，几年来完成安全巡查2600多次。

五莲新玛特开业前期消防设施设备都按照设计图纸安装完毕，而在后期装厅时需要多次改动、移位。为了不影响到厅装修和消防验收工作，郑培福从早到晚，穿梭在各个楼层间，一丝不苟的对需要更改的线路进行安装，确保消防设施正常运行。直到现在，品牌序厅汰换升级还经常需要更改消防设施线路，这都离不开郑培福过硬的专业技能。

作为门店安全中心的“指挥员”，郑培福经常遇到各类突发状况。例如卷帘门自动下降的问题，给卖场通行带来不便，还会给顾客造成发生危险的假象，容易引起慌乱。这就需要郑培福及时发现卷帘门控制设施反馈的信号，第一时间通知安全员解决问题。“卷帘门故障一般是备用电源过期或主板出现问题，这时就需要更换备用电源，维修主板。”

针对消防设施故障，郑培福尽可能的运用自己的专业知识进行检查维修，确实解决不了的也会在第一时间反馈给维保公司，在专业维修人员到场维修时郑培福总是认真观察，用心学习，成为了门店的业务骨干和技术能手。

负责整个门店的消防设施设备，需要始终保持高度警惕，在问题面前沉着镇静。去年冬季异常寒冷，门店外一处消防管道冻裂，造成超市内仓大面积进水，郑培福临危不乱，关掉送水阀门，更换损坏的部件，避免了使公司财产损失更大的损失。

技能过硬，谨慎细致，沉着冷静，郑培福用实际行动当好门店的安全卫士。

□ 本报记者 丁玲

一线基层

我们需要创新

前段时间公司下达了业务技能大赛的通知后，柜组员工踊跃报名，利用班中不忙的时间练习编织、首饰保养等业务技能。

嘉华珠宝专柜的李艳艳也不断学习各种编织方法。面对天天编织的几种款式，李艳艳就想能不能有所创新。“张姐，我可以学习编织一些自己喜欢的东西吗？我想要创新，给你一个惊喜。”我举双手赞成，并鼓励她带动柜组员工一起创新。

接下来，她有一段时间就在网上搜索各种图片及新式的手工编织方法，买来各种材料，不断地摸索练习，一遍不行拆掉再来，不厌其烦，直到编出自己满意的作品。不少顾客走到专柜前看到李艳艳编织的作品时都忍不住赞叹：“真是心灵手巧啊，确实好看。”“这个卖的话得多少钱啊？”“你就是古代的绣娘吧！”

当早例会上李艳艳拿出自己编织的金鱼、蜻蜓、龙虾、大树时，大家都惊呆了，一件件作品栩栩如生，活灵活现。伙伴们都围上去观看，并请教李艳艳是如何编出来的，李艳艳笑着说：“我是在学习中求创新，把自己喜欢的理念加在里面，这中间可浪费了不少脑细胞，但同时也学到了不少新的编织法，当然，我也很享受这个创新的过程的。”在她的带动下，小伙伴们都积极的学习新的编织法，柜组里掀起一股学习热潮。

创新是一种力量，能激发人的潜能，工作中我们需要创新。

□ 岚山新玛特 张静



走进顾客心里

11月4日对万德福莒县店来说是一个充满挑战的日子，第二天附近的竞争对手店就要开业了。形势严峻，店总经理张晓庆积极变革创新，“我们的活动要有‘新意’，同时还要有‘心意’，一定要贴近顾客的内心，想顾客之所想，换位思考。”

在张晓庆的提示下我们认真思索，最后张总说：“我们可以学习胖东来赠送一些比较实惠的东西，并不一定全部都送抽纸。冬天来了天气转凉，就赠送大白菜怎么样？”

对啊！我们可以送大白菜啊！白菜是冬季的主要蔬菜，谐音“百财”，有聚财的吉祥寓意，同时也寓意清清爽爽；再者说白菜的功效也是不容忽视的，大白菜富含丰富的钙，一杯熟白菜汁的钙含量与一杯牛奶几乎一样多，吃白菜可以养颜护肤，补充维生素。

说干就干，生食部段凤兰经理马上联系了蔬菜供应商，将门店的需求与他们进行了详细的沟通。供应商二话没说积极地联系货源，3日下午就送来了满满三大栈板的大白菜，每一棵都青翠欲滴。

11月4日，活动正式开始，只要购物满额就送大白菜一棵。活动当天门店内人头攒动，赠品发放处随处可见等待领取白菜的顾客。看着顾客抱着新鲜的大白菜，脸上洋溢着笑容，我们的内心也很满足。

11月6日活动结束，一共送出1100多棵大白菜，让千家万户感受到了大白菜带来的暖意与关怀。

改革从细处着手，学习从浅到深，在不断摸索中前行，“大白菜”只是开始。

□ 万德福莒县店 宋建民

身边人身边事

幸亏有你

王静，日照店客服部总台班主管，在公司工作近20年头，大家都亲切的称呼她“静姐”。中秋销售竞赛活动中，总台班负责进行店外销售登记及最终的数据汇总，责任重大，工作量也增加。面对压力，王静沉着冷静的做着准备工作，预约登记本以及员工任务确认单的打印和装订，每天下班前的对账、数据上报等，这些看似简单的工作却要求每个环节都要零差错。

9月12日晚下班，值班人员在核对账目时，发现差了一万多元，无论大家怎么核对，最后的金额还是差一些。这时候，王静冷静地说：“把当天返利的单子以及充值和开通的单据分开查找。”一声令下，小伙伴们仿佛有了前进的方向，立即着手，有的计算总数，有的对照电脑一笔一笔的核对单据。终于对了，大家松了一口气，都欢呼起来，“幸亏静姐在，要不然我们今晚不回家也查不出来！”

就是这样，凭借着丰富的工作经验和熟练的

业务技能，王静成了大家的主心骨，只要有解决不了的难题，她总是能够帮助大家找到答案。一名合格的总管除了具备一流的业务知识，还需要有强烈的责任心和主人翁意识。从相关文件下发的那天，我就经常看到王静接打电话，密切关注销售金额的变动，计算完成情况。她还经常告诉伙伴们，“你们多打几个电话，多问问同学、朋友，任务就会完成了，每个人都是有潜力的。”

众所周知，总服务台工作琐碎，投诉处理、促销播音、存包寻人寻物……忙起来令人晕头转向。作为总台班主管，王静经常说：总台人员就是“事妈”一枚，每个人都把所有的事情放在心上，有计划有条理，总台工作才能做好。

没有豪言壮语，只有朴实无华的实际行动；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有每天忙碌的身影，这就是王静。

□ 日照店 武娟娟

感谢身边的阳光男孩

今年春天我们迎来了一位“阳光男孩”，他把阳光一路带进了寒冷的冬天。记得他刚来的时候，我们都为他捏了一把汗，他这么年轻能胜任吗？他用行动告诉我们，工作能否做好不在于年龄，而在于是否用心。他就是我们生鲜部经理张胜杰。

开始的时候是我们配合他工作，而现在是我们跟随他去工作，为了这个改变他付出了太多。

工作中，他总能拿出年轻人的魄力，用敏捷的思维把工作变得简单易行。蔬菜陈列一直是我的难题，尝试了多次后，我有些气馁了。他发现了，及时与我沟通。在他的开导和帮助下，我终于突破了自己，充分发挥想象力，在节约成本的基础上废物利用，完成了蔬菜陈列。

最让我感动的是，他不但在工作中给予我建议，在生活中也处处给我提供帮助。记得前段时间孩子需要动手术，可是手术费迟迟没有凑齐，为此

我的心情很低落。尽管在工作中我尽量控制好情绪，可还是被他看出了端倪。一次例会结束后，他找到我，“高姐，遇到什么困难了吗？最近看你的情绪不是很好。”在他的一再询问下，我放下了伪装，哭诉着自己的压力。他一直开导，劝说我，并给我出谋划策，让我的心情平复了不少。

作为部门经理，他给予我精神上的关怀已经尽到了职责。让我意外的是，几天后店总经理找我谈话了，我才知道他在帮我争取公司的经济援助，我更加感动了！有这样一位好领导，我只有更加努力把工作做好。

有人说，我们遇到的每一个人，都是上天赐予我们的礼物，都会给予我们不同的惊喜！感谢你的帮助，感谢你带阳光带进了我的心里！

□ 五莲新玛特 高华丽

抓住机会赢销售

11月8日晚，耐克导购员苏利急急忙忙地向外跑，我问他：“怎么啦？”她一边跑一边说：“我去调个货！”

大约5分钟后，只见苏利手里拿着一双耐克的运动鞋，进厅后将鞋送到试衣间。不一会儿，两名女顾客各穿着一双耐克运动鞋走出试衣间。其中一名顾客说：“把吊牌剪了吧，我上三楼健身直接穿着。”苏利迅速地将吊牌剪了下来。“开票吧，我去交款。”

两名顾客边走边说“穿这身出去是不是有点冷啊？”苏利迅速跑到羽绒服区，取下一件黑色羽绒服。“美女，外边确实有点冷，您可以试一下这件新款羽绒服。”说着帮顾客穿好羽绒服，两名顾客轮番试穿，每一次苏利都把衣服整理好，再把顾客的头发放轻轻地掏出来，整理好。

顾客试穿后觉得有点冷，苏利在电脑上查找，发现其他店铺有一件小号的，“美女，我去其他店

给调过来，您试一下吧！”“不用了，我们看看再说吧。”两名顾客去三楼健身了，并将原来的衣服放在厅里，等健身后再来拿。部门经理了解情况后对苏利说：“赶紧去调，不管顾客要不要，调来货我们至少有50%的成交机率。”

临近下班的时候，两名顾客来取衣服，苏利适时的将调来的羽绒服向顾客推荐，“美女，马上就要来冷空气了，您试试这件羽绒服。”其中一名顾客试了以后觉得很合适决定购买，另一名顾客说：“我也想要一件一样的。”苏利说：“您放心，明天上午我从日照给调来，美女留个联系方式，来货我第一时间给您打电话。”就这样，达成了6件商品的销售。两名顾客对苏利在大冷的天里多次外出调货很是赞赏。

不是没有销售，要看能不能抓住机会。苏利适时推荐，抓住顾客心理，在一来一往中就达成了6连单的销售业绩。

□ 岚山新玛特 陈雷

员工视点

连单销售是怎样炼成的

11月9日，骄子男装来了一对情侣买结婚穿的西装，宁洪艳很快为顾客选了一套西装，又凭经验挑选了一件粉色衬衣，一条蓝格子领带，顾客试穿之后非常满意。

宁洪艳边熨烫衣服边询问，“婚礼在几月份举行呀？”“十一月份。”“那时天气挺冷的，要注意保暖，我们家到了一款白色轻羽绒，酒红色是今年主打色，成熟稳重，穿起来精神，有型。面料柔软，做工细致，版型好，可以穿在西装外，既喜庆又保暖。采用欧美最新的压缩技术，不用担心出毛。”羽绒服也顺利成交了。

在与宁洪艳交流时，她说：“给顾客推荐衣服不一定要贵，但一定要合适。”卖衣服不是一锤子买卖，需要和顾客建立长期的联系，成为他们的形象顾问。翻开他们店里的会员回访记录，多次成交的老顾客比比皆是。

工作中宁洪艳见缝插针的学习专业知识，经常听到她和伙伴们分享今年流行的款式、颜色。半年的时间她练就了看体型一拿准、看货熟库存、色彩搭配等专业技巧。她可以从衣着判断顾客的消费需求，根据顾客的气质为其搭配服装，她的连单率也是柜组里最高的。

宁洪艳站在朋友角度为顾客挑选适合的服装，很多老顾客都带着朋友来买衣服。宁洪艳经常说，顾客的光临就是机会，把握好时机，展现自己和商品，就能销售成功。

连单销售的实现，绝非偶然，离不开对商品的精准把握，对顾客需求的判断与关心。销售行业没有捷徑可走，全身心投入到工作，尽心尽力为顾客服务，从点点滴滴做起，赢得顾客的信赖，连单销售就是这样炼成的！

□ 萬德福莒县店 特约记者 赵淑娟

真情付出打造春天

11月12日，市北依河园精心打造的温馨样板间开放。自样板间开放以来，每天来售楼处参观的客户便络绎不绝。小伙伴们都尽心尽力的接待客户，带大家参观样板间，介绍项目的区位优势。客户看到样板间的装修以及价格也很是满意，好评不断。

每天要接待三四十组前来参观的客户，大家都顾不得喝一口水，往返样板间脚都磨出了泡。看到客户满意的笑容，没有一个人有怨言，即使再累也觉得开心。

前一天，为了样板间能如期开放，小伙伴们在样板间安装家具、装饰环境，一直忙到了深夜，连晚饭都没顾上吃一口。看到样板间焕然一新，大家都开心地笑了，纷纷拍照留念。

自9月10日出门拓客开始，外拓人员踏遍了周边大大小小的村落。虽然经常受到别人的冷落和白眼，但是小伙伴们从没气馁过，不论刮风还是下雨，一直坚守在岗位上。也正是有了外拓伙伴的坚持，我们才会在这短短的两个月内就收集了3万份的调查问卷和客户资料，为后期的工作做好了准备。

近几天客户来访量大增，积极配合签订购房合同，连连夸赞“日百不愧是讲信誉的企业，买这样的房子我们放心”。

没有付出就没有回报，正是由于各位同事伙伴的付出，我们才会迎来又一个春天！

□ 房产公司 李彩凤





带着一颗感恩的心前行

翻开日历，11月24日感恩节的字样跃入眼帘。回想往事，太多给予我帮助和温暖的人，让我心存感恩，铭记至今。

还记得参加工作的第一天，对于如何做一名营业员一窍不通，心怀忐忑。报到后，部门经理和柜组主管给予了我无私的帮助，他们热情的将我介绍给其他同事，还让大伙帮助我尽快熟悉岗位。在日后的工作中，总会有同事主动帮助我去仓库拉货配送，就像忙自己的活一样。就这样，在柜组哥哥姐姐们的帮助下，我度过了工作生涯中最青涩的一年。

随着文体活动的不断丰富，2002年五一劳动节，公司组织了演讲比赛。我初来乍到本来是没有勇气报名参加的，可是部门经理和柜组主管直接给我报了名，又轮流给我鼓励、做工作。就这样被赶鸭子上架，只得好好准备，放手一搏了。虽然最后只获了个三等奖，可是却见识到了公司的人才济济，这激发了我进一步挑战自己的勇气和斗志。

我以一名新人的身份踏入职场，在工作中得到领导和同事们无微不至的关心和帮助，让我找到工作的乐趣、鼓舞自己不断奋进，对此我心存感恩。

2004年，公司用人机制日益健全，导购员开始实行招工晋升制度，根据人力资源部的分工，我负责根据晋升条件整理、筛选第一批拟晋升的导购员名单。经过几天的加班加点，一遍遍复核、审查，终于完成，检查无误后上报给了领导。可是第二天归档时却发现由于一个公式错误导致名单有误，纠结着改与不改，最后带着修改后的名单去向领导承认错误，内心十分惶恐，不敢想这么重要的工作出错，一贯要求完美的领导会如何处理。最后却没有等来预料中的批评，而是让我“当作一次教训”。

如此意外的一句话让我非常困惑，直到后来我读了松下幸之助在下属失职烧毁工厂后，只对他说了句“好好干吧”这个事时，才明白为什么要严格的领导面对这样的错误，对我没有一句批评。这并不是

姑息部下的过错，而是体现了管人的秘诀。

这次经历我明白了有一种激励机制叫“容错机制”，在我成为一名管理者后，也经常以此自省。员工工作中出现了错误，不要盲目批评、一味责备，而要看他的出发点，只要出发点正确，出于公心，又努力去做了，出现失误时包容比责备更能令对方认识到错误，吸取教训。如今虽然我已参加工作十多年，但是工作中也会出现一些失误，领导在指出错误的同时，都会给出解决问题的方法，对此我心存感恩。

自加入日百以来我经历了九次岗位调整，尽管分管的上级和共事的同仁不断变化，但是我从他们身上体会到、学习到很多做人、做事的道理，也逐渐丰富了自己的专业知识，不断成长，对此我心存感恩。

让我们带着感恩的心一路前行，让阳光照耀在每一个人的心底，温暖整个冬季！

□ 新玛特购物广场 特约记者 秦伟

无言的爱 心有猛虎 细嗅蔷薇

人与人之间的爱，在寒冷的冬天像阳光一样温暖着我们，我就曾亲眼目睹了一个展现人与人之间爱的故事。

那天一对父女来商场购物，正好到了女孩第一次生理期。女孩才十三岁，不知道该怎么办，女孩的妈妈常年在海外，一直都是她的爸爸在照顾她，而女孩的爸爸也不知道该如何跟女儿沟通。无奈之下父女二人来到了卖纸巾的区域，不知所措的看着琳琅满目的商品。

这时实习店总经理董丽丽正好路过，看到了他们的窘境，主动上前询问有什么需要帮助的。女孩的爸爸着急的指着货架上的卫生巾，看着身边的女孩。身为父母的董总顿时明白了，拿了包卫生巾付款后把女孩领到卫生间，帮她整理好，边整理边问女孩肚子痛不痛，有没有哪里不舒服。

女孩因为紧张一直不说话摇头，接着董总帮女孩挑了几款卫生巾，又把女孩领到三楼给她挑了两款生理期时穿的内衣，还给她梳了梳头发，嘱咐应该注意什么。整个过程女孩的爸爸全看在眼里，满脸的谢意和感动，并让女孩亲切的叫了一声“董姨”。

以细心热情的态度对待工作，把顾客当成家人，就算在寒冷的冬天也会让世界充满阳光，充满爱。

□ 莒县新玛特 陈玉艳

“心有猛虎，细嗅蔷薇。”一直以来都不能深刻领悟这句话的意思，直到看到一张照片并且听了背后的故事才明白。

冬天来了，阵阵寒风不时溜进来，让人感到寒冷。一位保洁阿姨拿着手机跑过来激动的问我：“何主任，照片中的人是谁？”

照片中只有一张侧脸，但是看身形可以肯定这不是门店的人员。于是摇了摇头告诉她不认识，我好奇的问道：“怎么了？”

原来昨天下午这位阿姨在一楼值班，在清理中厅电梯处卫生的时候，不小心把花卉处售卖的一束花碰到了地上，造成损失。

阿姨连连道歉并表示愿意赔偿，花卉店员也知道她是无心之过，表示赔偿成本价就可以，可是成本价对于这位阿姨来说也是一笔巨款。

这时旁边一位顾客走了过来，“阿姨挺不容易的，看她跟我妈年纪差不多，这个损失由我来赔偿吧。”说罢就掏出钱来给了店员。

阿姨一时没反应过来，身上没这么多现金又不能立刻给人家，急忙说道：“那怎么可以，这样吧我留下你的手机号，等你哪天来我把钱还你。”对方笑着拒绝了。

无奈之下阿姨只好拜托旁边的员工帮忙拍照，回头看见了再把钱给他，顾客见状连忙转身于是就有了这张只有侧脸的照片。

听到这儿我豁然开朗，我想我认识他，这就是我们的顾客！

这位外表高大的顾客内心却如此柔软，却关爱母亲般的心关爱着素不相识的保洁阿姨。这一刻，我真正的领悟了“心有猛虎，细嗅蔷薇”的含义。

在这个冬日，这位顾客就像冬日暖阳，温暖着我们大家的心。

□ 莒县新玛特 何庆杰



有你们真好

加入日百3年了，一路走来从未接触过零售行业的我慢慢成长，这离不开师傅们的悉心教导，谆谆教诲。回顾这一路的风风雨雨，开心快乐，我想说感谢有你们，你们就是我的冬日暖阳！

初到收银岗位，经理给我安排了最有经验最优秀的美女师傅，她手把手的教会我收银流程、各种注意事项，让我能很快独立上岗。

刚上岗成为实习主管的时候没有师傅带，我就自己赖了一位师傅，凡是不会的都去问她，她总是不厌其烦的细心讲解。直到现在她都是我工作中的良师益友，我们俩也成了无话不谈的好闺蜜。

如今在大家眼里已经日渐成熟的我又到了一个新的环境，新的工作岗位，大家再次热情的拥抱了我！工作岗位变了，工作内容也有了一些变化，细心的姐姐们怕我不熟悉、不适应，在我第一次一人值班的时候特意从家里赶来陪我清场。她说她仍然记得第一次自己一个人值班的时候紧张的心情，就怕会有遗漏，她怕我跟我一样紧张。我的心中涌动着一股暖流，真心谢谢我的好姐姐！

回顾过往，亲爱的师傅们、姐妹们用自己的亲身经历给予我指导，手把手的教导示范，耐心细致的陪伴我成长，我想真心的对你们说声：亲爱的，谢谢你们！有你们真好！

□ 五莲新玛特 魏晓玲

新玛特花园供暖记

11月17日，五莲新玛特小区3#楼开始供暖。看到周边许多小区的业主还在为供暖奔走，甚至到门口、街边拉起横幅，再看3#楼业主喜悦的脸庞，我们终于松了一口气。

为了3#楼能够正常供暖，从公司领导到员工克服了重重困难。虽然公司早已交齐供暖配套费，但由于供暖公司人手少，工程多，供暖泵房配套设施迟迟没有安装到位。到今年7月，供暖泵房内还只有几根管子。为此，房产及物业公司从夏季开始，每隔几天就沟通联系供暖公司安装人员，慢慢的地暖泵房内压力泵，底座，安全阀，仪表盘，控制柜，远程监控等设备都全了。9月中旬，为保证按时供暖，我们及时启动了各层级、部门的沟通工作，尽一切力量保证按时供暖。

10月22日，供暖公司下发了冬季供暖收费标准和供暖要求，又出现了新的问题。虽然3#楼已售出大部分房源，但部分业主尚未入住，供暖交费业主只有34户，远远达不到供暖公司所要

求的全楼半数以上要暖户才给予开通管道的规定。总经理范宏了解到这一问题后非常着急，为了保证交费业主能正常供暖，范总除了电话沟通外，还多次从日照专程来五莲，与供暖公司主管领导协商解决办法，最终达成协议，保证了正常供暖。

在这期间，部分业主不明真相，于是他们想联合起来造谣生事，物业人员就挨家挨户的说明。随着供暖消息的确定，业主们脸上都露出了笑容，还有在的网上发布信息，让其它开发商到五莲新玛特花园学习。

为业主提供温馨舒适、整洁优雅的居住环境，不断满足业主需求，是房产公司和物管公司不断追求的目标，也是衡量一个企业是否具有责任心和实力的重要标志。这次供暖房产公司用行动给业主们交上了一份满意的答卷。

寒冷的冬季只有业主的家里暖和，他们的心里才会热乎。

□ 房产公司 通讯员 李伟

我为顾客做件事

为顾客提供更高品质的服务是我们的责任，万德福岚山店延伸推出了“3+服务，每人每天为顾客做件事”活动。

11月11日，“双11”促销活动展开，门店内顾客熙熙攘攘，三楼飞利浦小家电柜台前一位女顾客，抱着刚满周岁的宝宝。导购员胡日霞上前打招呼，询问顾客需求。

通过交流，了解到顾客想买电压力锅和豆浆机。于是胡日霞热情地向顾客推荐“双11”促销款，顾客很感兴趣。但是在讲解商品时，小宝宝一直哭闹不止，挥动着小手想要快点离开。闹腾的宝宝让顾客无法安心了解商品的操作方法与性能。

此时临时导购员章芬给顾客递上一杯热水，并热情的抱过宝宝，主动帮助照看，顾客接过热水后安心倾听产品知识。就这样在胡日霞与章芬的相互协作下，最终达成了销售。

顾客临走时感动的说：“太感谢你们了，带着孩子出门买东西一般营业员都嫌麻烦，而你们却真诚耐心的为我服务了1个多小时，不愧为岚山老百姓信赖的商店，服务就是贴心温暖，以后家人朋友购物就推荐这里了！”

为顾客做好每一件事，让顾客感受到“家”的温暖，才能取得长期的信赖。

□ 萬德福岚山店 高兰

冬日暖阳下的关怀

气温骤降，进入了寒冬时节。早上开门不久，一位大娘就出现在鑫意银饰柜上，陈修连热情的接待了这位大妈。

大妈从口袋中拿出一个儿童银镯，让陈修连照着挑选一对一样的。陈修连认真的按照银镯的图案比对着进行挑选，很快找到类似的一款，问大娘：“这个可以吗？”大娘看过连声说：“可以可以，几乎一模一样。”

陈修连迅速给大娘开单收款，一边开单一边报着价格，大娘从口袋里摸出了一把零钱，数来数去还差十几元。大娘的表情很失落，陈修连说：“大娘，要不这样吧，镯子我给您留着，改天您再来取。”



大娘怯怯的说：“我怕不行啊！看孙子不知怎么一只镯子丢了，这不就赶早买来一副一模一样的，被儿媳发现不好交代。”

陈修连了解到情况，毫不犹豫的说：“大娘，镯子您先拿走，不够的钱我给垫上。”大娘连声道谢：“多亏闺女帮忙，改天我就给送来。”

大娘一步三回头，带着感激离开了。看着大娘高兴的样子，陈修连心里也是由衷的高兴。

一次优质的服务，一次善意的举动，一次雪中送炭的帮助，在这寒冷的冬日就像一束暖阳温暖着这位大娘的心。

□ 萬德福莒县店 通讯员 杨石林

行业资讯

2017年中国零售市场前景分析

《2016-2021年中国零售企业行业市场需求与投资咨询报告》显示，全球经济依旧低迷，2015年全球最大的经济体美国的经济增长速度只有2.7%，日本只有0.4%，欧盟最大的经济体德国只有1.7%。但是中国去年GDP的增速是6.9%，全国居民人均可支配收入实际增长7.4%，快于经济增速。报告分析尽管全球经济不景气，美国等实体零售业也面临着寒冬的挑战，但是中国2016年预计的经济增速为6.5%~7%，2017年中国零售业行业前景依旧看好。

报告分析认为，2017中国零售市场将会呈现以下趋势：

1、品质需求提升，个性消费崛起

中国消费占GDP的比例在近十年中首次突破50%，位居三驾马车之首。同时国家统计局指出，2016年一季度消费支出对经济增长贡献率达84.7%，我国社零增速持续高于GDP增速的局面在未来一段时间仍将不会改变，表明国家对于后续中国消费动能仍持乐观态度。

具体来看，相对于基本商品，个性化、高品质、休闲娱乐等消费仍呈现高速增长。随着居民收入提升至更高水平，消费者在满足最基本物质需求后拥有更多可支配收入用于追求更高的生活品质，通过各类休闲娱乐活动满足自身更高层次的精神需求，且新生代在信息社会的多元文化影响下个性需求提升，具有同类个性需求的人群通过网络社区聚集催生多样化小众市场。

进一步细分来看，在高品质升级方面，马斯洛需求层次理论表明：随着居民收入水平的提高以及消费观念的升级，人们对于品质的追求愈加迫切，对化妆品、医疗美容一类的较高层次消费需求不断提升。我国在2010年后，城镇居民人均可支配收入迈入3000美元大关，2015年达到5008.51美元。

在休闲娱乐方面，越来越多的中国人认为，拥有幸福的家庭是人生成功的标志，这种价值观对人们的消费行为产生了深刻的影响。近年来尽管电子商务突飞猛进，然而“购物休闲体验”仍然对消费者有足够的吸引力，三分之二的消费者认为，逛街、吃饭、购物是与家人共度时光最好的方式，持有这一观点的消费者与三年前相比上升了21%，而购物中心则成为这一趋势的首要受益者。

在个性化需求释放方面，中国改革开放后出生的80、90后一代拥有4.16亿人庞大群体，占据中国近三分之一人口数量，且正成长为中国个性化消费的主力军。80、90后的平均知识水平和收入水平上相较于上一代人均有一定程度提高，并且生长在商品与劳务极大丰富的时代使其消费行为更加成熟，消费需求也更加复杂，消费者购买商品不再只是满足对物质的需求，而更看重商品的个性特征，希望通过购物来展示自我，达到精神上的满足。

2、跨境电商性价比优势，加速扩容

随着国内居民收入水平提高，对改善生活水平的需求日益迫切，消费升级成为趋势，而国内部分产品尚无法满足人们对品质消费的需求，于是通过精选并引进海外优质品牌的跨境进口电商直接受益于消费升级而蓬勃发展。中国跨境电商市场规模在过去5年实现了4倍增长，复合增长率达到31.95%，占进出口贸易比例5年内增长了3倍。跨境电商凭借其高性价比、简化交易流程、加快信息传递速度、降低交易成本、改善消费者跨境购物体验的优势，其在整体贸易中比例将持续增长。

跨境电商不仅受益于国内居民消费升级趋势，同时以其自身低价和品类丰富两大核心优势驱动而迅速扩张。跨境电商的品类优势主要依靠其将境外商品与电商渠道两个特有属性有机结合，相比以前大量品牌由于成本较高、品类限制等原因尚未进入国内消费者的视野，而跨境电商则通过其自身电商渠道和供应链优势引入“新鲜”的品类与品牌。同时，由于电商相较于传统零售企业具有无限展示空间的巨大优势，从而能够赋予消费者更为丰富的品类与产品选择权，并以较低成本满足消费者的个性化需求。

3、社交电商聚集需求

截至目前电商已走过了以PC端为交易入口的电商购物和以移动端APP为流量入口的电商购物1.0、2.0阶段，进入电商购物3.0阶段。随着消费者个性化消费需求的提升，移动电商的新逻辑是“社群流量—口碑推广—电商流量”，顺应“去中心化”“碎片化”“场景化”购物潮流，在移动端寻求多样流量入口，打造特定购物场景，强调社区互动交流，促使流量沉淀，并通过在社群中建立的口碑，有效地将流量转化为重复购买行为。

据估算2020年我国社交电商商户规模2400万户，市场规模将突破万亿，未来5年行业将有10倍以上的拓展空间。目前社交电商以服装、鞋帽、美妆等行业，未来将向母婴、食品、旅游、电子竞技、视觉素材用品等品类扩展。

总结：没有夕阳的行业，只有夕阳的企业，对于实体零售来说，一定要把享受优质服务权利给予消费者，以业态的创新、服务的升级，让消费者乐享增值、超值的服务，这才是零售的未来。

□ 摘自网络

员工文苑

做一个努力的人

临渊羡鱼，不如退而结网。请相信，越努力越幸运！

——题记

成功离不开奋斗，与其羡慕别人的成功，不如脚踏实地，好好奋斗；与其怨天尤人，不如把时间和心思花在工作上，让努力变成未来的礼物。

十年来兢兢业业的赵九贵，从优秀员工，到优秀主管，到专家技术型员工、人才培养奖，再到业务技能双项冠军，每一次成长，都是她知行合一，脚踏实地的结果，只因为付出了，才一步步的成为了最优秀的自己。

当所有人都羡慕朱彩虹大姐用熟练的业务技能留住顾客，获得高收入时，殊不知她在工作中的努力与用心。每当品牌有活动，她都会第一时间通知自己的会员，让他们享受到实惠；每当顾客临近柜台，她除了达成销售以外，还会让顾客了解到在别处了解不到的育儿知识；当别人下班休息时，她可能还奔波在医院的产科病房里。没有随随便便的成功，每一个成功者的背后都有别人看不到、读不出、不了解的辛酸与付出。

管理者也好，普通员工也罢，无论做什么事情，只要肯努力奋斗，没有不成功的。生活中很多人被条条框框所束缚，然而每个人的人生都是不一样的，我们完全有能力让自己变的更好，努力拼搏最终的答案就是：做最好的自己。

是像赵九贵、朱彩虹那样有着自己的理想和目标，并持续不断的努力？还是在看到那些成功人士时羡慕不已却没有任何行动呢？请选择前者吧！因为仅仅只是羡慕不会给人带来任何改变，要想拥有精彩的人生，便应该释放出属于自我的光彩。而光彩的亮度取决于你的拼搏，你的努力。

生命的意义在于努力拼搏，因为世界本身就是竞技场。请不要再站在旁边羡慕别人的成功，而没有任何作为了，不要再无所事事，为自己的挫折找借口了。

命运在自己手中，请做一个努力的人。

□ 萬德福莒县店 通讯员 董楠楠

