

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

2016年1月7日 星期四 乙未年十一月廿八 第1期(总第156期) 本期四版



日百集团恭祝大家新年快乐!

加强管理 深化改革

以奋发有为的姿态迎接新挑战

董事长 总裁 靳照

奋斗与拼搏，伴随日百人走过了2015年每一个不平凡的日子，带着理想和希望，我们将开启2016年崭新的历程。

值此新年到来之际，我代表集团党委、董事会，向努力进取、勤奋工作的全体干部员工，向默默支持我们的离退休干部员工、全体日百人家属，和一直以来关心日百发展的各界朋友、全体供应商、合作伙伴及广大顾客朋友，致以节日问候和诚挚的祝福!

对于日百，2015年注定是不平凡的一年。在严峻的经济环境和激烈的市场竞争下，公司实施“紧缩 挖潜”的经营策略和“务实 突破”的管理策略，全体干部员工紧紧围绕在董事会周围，脚踏实地，努力奋斗，不断开拓创新，使各项工作取得了良好的业绩。

坚持“四个务实”的工作作风，2015年公司积极探索发展突破，依河园社区店经营模式创新、新玛特购物广场超市布局调整等改革工作得到落实，并取得了不俗的效益提升。五莲新玛特花园项目完成交付，推进开发区店建设施工，商业公司推陈出新，开展一系列积极的营销活动，成效明显，电子移动支付上线。同时，加强资金和预算管理，充分利用各类资源，各公司、部门本着“业务当先 效益至上”的原则，推动公司发展稳中求进。

为激发广大干部员工的斗志，坚持在同行业保持引领型薪资体系，公司分两批次实施了薪酬调整，提升干部员工优越感和幸福感。继续加强作风建设，开展“身边人 身边事”主题演

讲，商业公司开展贯穿全年的“学先进，树典型，建功日百”活动，激发了员工正能量，推动了公司企业文化建设。

2015年公司在人才队伍建设和培养方面也做了大量工作。通过开展一系列的业务大赛及培训项目，调动了员工学习的积极性;重点推进项目课题研发工作，营造人人学业务、钻研业务的氛围，提升全员业务技能，涌现出大量创新成果项目，商业公司在日照市首届“银商杯”商业服务业收银员职业技能竞赛上也斩获佳绩。

公司实施了部分组织架构的精简，积极推进制度建设和改革措施，相继通过《日百集团人员编制管理办法》《日百集团人事档案管理办法》等，提升了管理的制度化和规范化，为公司的发展提供了有力的保障。狠抓安全是公司2015年又一重要突破。在年会提出“禁区五视同”后，7月份通过实施了《日百集团消防安全实施细则》，通过学习和检查，打造认识安全、重视安全的作风。

艰辛成就伟业，公司迈出的每一步，都离不开全体员工的辛勤努力、各界朋友给予的支持与厚爱，对此，我向大家表示衷心的感谢!

新的一年，新的挑战，也孕育着新的希望。当前的市场形式仍然严峻，要想在这竞争激烈的高海大浪中拥有一席之地，我们就一定要在各个方面、各个领域积极作为，迎接新挑战，实现新跨越。

深化改革提效益。推进公司各项工作深化改革是当务之急，调整组织设计，建立快速适应市

场，以效率为导向的组织设计;调整优化资产结构，加快在建项目进度;继续以市场为导向，以创新为动力，调整经营策略，开展积极的营销活动，实施更密切的供应商合作模式，优化商品结构，突出经营特色，凸显体验式、服务化的零售新特征，打造综合商业业态。

激发活力促发展。公司相信，依靠全员上下一心，内生动力，必能形成强大的合力。公司将大力倡导员工研究业务，打造人人争当业务能手的良好氛围。发挥创新成果奖的激励作用，加强人才培养力度，加快人才培养步伐，积极吸纳和重用新型人才，为日百的发展提供强有力的人力资源支撑。同时以制度管理为保障，以法治企，不断优化，持续改进。

新的一年，我们将更加关注顾客的需求，为顾客提供最贴心的服务;加强与供应商的合作与交流，努力实现多方共赢;将更加积极的履行社会责任，开展多样的公益活动，与社会各界朋友保持良好交流，推动区域经济有序发展。

同志们，新的一年开启新的希望，新的历程承载新的梦想。在新的一年里，机遇与挑战同在，汗水与成就并行!让我们一起用激情点燃新的希望，以奋发有为的姿态迎接挑战，共创未来!

最后祝大家在新的的一年里，工作顺利，心想事成，合家幸福!

谢谢大家!

善于总结是一种智慧

本报评论员

2016年工作研讨会就公司全年整体工作思路做了“三调两加强”的阐述，同时提出要总结过去经营管理中的经验和教训，以利改进。

近日，公司要求各公司、部门要结合各自工作实际，全面总结2015年工作中取得的工作成绩和经验教训，所采取的新举措、新方法。认真提炼经验做法，总结分析影响和制约本公司、部门发展的主要因素，提出切实可行的改进措施。同时，制定2016年的工作目标和推进措施。

荷兰哲学家斯宾诺莎说：如果你希望现在与过去不同，请研究过去。可见，总结是工作改进的基础，是新一年的工作的指路明灯。只有对过去工作的回顾、检查、分析、评判，了解哪些目标达成了?哪些方法行之有效?哪些目标没有达成，原因是什么?哪些是可以改进的?哪些做法要剔除?……通过分析评定，明确努力的方向，才能减少工作失误，为新一年的工作开展打下坚实的基础。

观往知来，我们走过的每一步无不是从探索到总结再到成功的迈进。

总结是提升工作能力的有效手段。工作能力是职业发展的基石，通过总结工作中成绩取得的原因及存在的不足锻炼和培养我们的思维能力、分析能力和辩证能力，使我们即便岗位变动，面对不熟悉的工作，通过不断学习总结，也能逐渐变得得心应手。总结的过程就是自我能力提升的过程。

总结是工作提升创优的重要环节。公司为了提高员工的业务技能，多次开展业务技能大赛、业务技能培训活动，业务技能的提升并不是一日之功，而是一个循序渐进的过程。要掌握一门娴熟的技能，要提升工作业绩就要通过日常的不断学习和总结。从比赛和培训中发现自身的优点和不足，查漏补缺，不断地总结经验并运用到工作中。

面对当前经济形势，公司要求我们全体干部员工要注重工作效率，不断学习，争取做到一人多能、一人多职。而总结就是提高工作效率、寻找工作规律、胜任新工作的有力途径。工作之间以及工作内部诸要素之间都存在相互影响，相互作用，相互制约的联系，遵循这些客观规律就能使工作少走弯路，节约时间成本。

当然，总结不仅是回顾过去，更是为希冀未来。工作研讨会上，靳总提出“2015年你突破了什么?2016年你计划突破什么?”的思考。站在年初看年终，我们必须提前有所规划。坚持务实的工作作风，找准市场定位，明确工作思路，加强团队建设，努力为顾客创造价值……良好业绩的实现必须有清楚准确的工作思路做指导。

观今宜鉴古，无古不成今。没有无缘无故的失败，也没有无缘无故的成功。只有不断的总结经验和教训，我们才会明智，才会完善，才有发展!

述评

商业公司招商现场交流会召开



本报讯 2015年12月27日下午，集团董事长、总裁靳照在商业公司总经理焦妍及超市百货两位采购总监的陪同下，召集门店店总、部分采购经理及门店生鲜经理，对五莲新玛特、莒县新玛特自主招商情况召开现场会并进行交流、研讨。

靳总一行首先到五莲新玛特、莒县新玛特进行了现场考察，查看了两店在自主招商方面的成绩，了解其经营情况。考察中，靳总不时就门店商品品类结构、店内布局规划、品牌组合等情况进行询问。

随后，参会人员一同听取了门店店总关于门店自主招商经验的介绍。介绍中，两店均提到全员思想统一、高度重视，不把招商当做仅仅是采购部门的事，积极走出去，充分利用各种渠道发布招商信息，发动全员宣传介绍。除生鲜类自主招商外，五莲新玛特重点打造以休闲娱乐为主的儿童乐园区域，带动相关产品销售;莒县新玛特找准目标和定位，引入健身、快餐、舞蹈培训等项目，打造多功能体验式购物中心。

在随后进行的交流会上，与会人员纷纷发言，提出加大招商考核力度、增加招商人力配置、加强供应商关系维护、对重点供应商进行政策倾斜、适当压缩生鲜成品区域面积等积极的意见和建议。

靳总最后指出：只要我们下定决心，是完全有能力解决个别别位招商难问题的。可以给一些政策的倾斜，也可以给招商人员一些奖励，鼓励招商。各级各部门要借本次现场会的东风，认真总结存在的问题，积极开展好招商工作。 □ 本报记者 袁启

集团第二届财税知识大赛举行

本报讯 2015年12月12日集团第二届财税知识大赛在五楼会议室举行。此次比赛分为个人赛和团体赛，内容涵盖核算、财务、房产各岗位业务技能知识、营改增新政策新法规、2015年国税总局发布的新政新规等。集团、房产、商业财务共有六支代表队参加了比赛。

比赛旨在进一步提升财务人员业务技能水平和服务质量，营造“比、学、赶、帮、

超”的良好氛围，员工参与度极高。经过激烈争夺，日照店代表队、五莲新玛特代表队分获一、二等奖，集团财务代表队、岚山店代表队并列团体三等奖，商业公司李季再获个人一等奖。本次财税知识大赛检验了财务人员的业务水平，锻炼了选手的应变能力、语言表达能力，还提高了财务人员的综合素质，为进一步提高工作效率和服务质量奠定了良好的基础。 □ 集团财务部 杨多慧

商业公司开展职能部门收银技能培训

本报讯 2015年12月14日下午，商业公司职能部门收银技能培训在集团五楼会议室举行，商业公司后勤职能全体干部员工参加了本次培训。

培训分理论学习和上机实操两部分，理论学习采用面对面课堂授课的形式，现场讲解和演示如何进行零钞准备、真假钞辨别、商品买赠规则、扫描商品注意事项、收银键

盘快捷功能、顺款注意事项、发票管理。上机实操演练了如何进行支付方式选择转换、会员卡切换、各类卡片使用、色带安装、发票更换、微支付等内容。

本次培训旨在让后勤职能干部员工更好地了解一线、服务一线，掌握一定的收银技能，实现销售旺季“全民总动员”，更有利于提升全员战斗力。 □ 人力资源部 李亚东

当代富力积极拓展外训项目

本报讯 2015年12月18日-25日，北京当代富力人力资源有限公司开展了新华书店培训项目第一阶段培训。

结合客户的实际情况和需求，当代富力公司设计的不同层级、不同课程、不同授课方式的培训方案，被客户采纳并实施。培训分4个时间段，对客户200余名干部和员工完成了《主动工作》、《服务礼仪》等课程的培训，得到了客户和参训者的认可。这是公司提出“突破”指导思想以来，

当代富力公司积极发掘，利用内部智力资源，转变思想“走出去”，努力争取的又一成功案例。当代富力公司积极开发外部企业需求课程，主动走出去与市场接轨，敢于在市场竞争的大环境下磨练自己，这是行动的突破，更是思想的突破。

目前，当代富力公司正在同客户进行第二、三阶段的方案设计与交流。 □ 日百商学院 刘祥波

精于“算计”不是小气

邢景山

2015年12月15日，集团2016年工作研讨会在海港城召开，因天气太冷，会议开始时，工作人员便打开了中央空调。11点50分，工作人员提前关闭了中央空调的三个开关，这一细微的动作被靳总看到了。12点，上午会议结束时靳总对此做了点评：大家注意到没有，工作人员提前10分钟关闭了空调，这就是工作做得细致，具有节约意识，提前10分钟关闭空调，用余热保持到会议结束，节约了电，大家也没有觉得冷，值得表扬。

这看似不起眼的小事，给了我们不小的启示：

一、提前关闭空调，可能是为了节约电，也可能是温度过高。但靳总看到的、想到的是节约，并通过会上现场点评的方式，将这种节约精神传递出去，说明靳总

对节约的重视，更说明厉行节约是多么重要。

二、提前10分钟关闭空调，虽然节约不了几度电，但却符合我们一贯倡导的节约“一度电、一滴水、一张纸”的精神，节约本身就是从一点一滴做起，“不积小流无以成江海”，积少才能成多。

三、精于“算计”不是小气，而是一种节约意识，一种节约技巧，只有斤斤计较才能有所收获。靳总在2016年工作研讨会上提出的八个“最”，其中有“最抠的财务制度，最细的预算管理”。我们也可以这样理解，靳总是用“抠”和“细”两个字，诠释了精于“算计”也是当前管理工作中行之有效且举足轻重的方式方法。

五月谈

精彩盛惠 跨年狂欢乐翻天

本报讯 岁末年初，又值万德福岚山店11周年店庆、万德福莒县店13周年店庆，商业公司再掀购物狂潮，将双12、圣诞节、年终盛典、会员年终答谢、元旦等相连接，推出系列活动，超值钜惠，精彩纷呈，给员工及广大消费者带来精彩盛宴，让这个跨年过得物爽惬意。

暖心双12，答谢、换礼、不花钱。12月11日-13日，商业公司结合双12，推出员工答谢、会员答谢暖心活动。答谢每位员工、家属及会员对企业的支持和付出。活动期间，不仅让员工及家属购物享受内部特惠，而且每天还有员工购物免单大奖。会员使用积分就能换取加湿器、洗衣液、保温杯、床品四件套等超值好礼，会员兑换率极高。活动上员工、会员真正感受到实惠，带动了商场整体销售。

恰值万德福岚山店11周年庆典，12月11-22日期间推出店庆狂欢“沙里淘金”外，购物满额还能加两元换购大米2斤，店庆之夜更有购物满额抽大奖等活动，极大地活跃了店庆现场气氛，提高了顾客购物热情。

圣诞狂欢 夜不眠。12月19日-12月25日商业公司各门店借助“平安夜”、“圣诞节”策划了总经理签售惠、圣诞狂欢夜系列活动。欢购签售夜，民生类商品超低折扣，总经理现场签售百货类商品在优惠基础上再享惊喜折扣。24日晚，超市、百货商品分时段进行“越夜越疯狂，越夜折越低”活动。除此之外，商业公司还特别推出满额赠送平安果、微信抽取免单大奖、魔幻圣诞扫描二维码

圣诞老人送惊喜、祈福许愿树、赠送许愿卡、节日快闪等一系列积聚人气和培养年底消费市场的互动活动，为2015年收官及日百品牌营销打下基础。

年终盛典。12月18日-19日万德福莒县店13周年拉开了年终盛典大型促销活动的序幕。超大力度岁末终极狂欢会，多重惊喜引爆全场，满300返400，超市全场八折，部分类别低至5折起，更有10部iPhone 6抽到爆，金卡充值满送，店庆生日蛋糕甜蜜分享，活动高潮此起彼伏，销售业绩突飞猛进，较去年同期增长幅度达到42.84%。其后商业公司日照店、新玛特购物广场、万德福岚山店、岚山新玛特、五莲新玛特等各门店相继举办年终盛典，盛典一直持续至元旦假期。大幅度让利，让消费者享受到实实在在的实惠，这也是全年优惠力度最大的一次。活动期间，客流量、成交量较往年同期有大幅增长，卖场内人山人海，热闹非凡，系列活动高潮迭起，营业额翻倍增长。

日百会员 年终答谢。12月26日-31日年底会员答谢盛大开启，折后388送50、充1000得

1300、年终大抄底，多倍积分礼、会员积分大换购等多个活动纷纷推出，调动了会员购物热情。年终会员答谢专场，感恩会员对日百的支持，提高了会员的销售粘性。年终答谢与年终盛典碰头，让会员更享“惠上惠”。

元旦期间更有《新年全家福》、“甜蜜跨年‘历’到福到”系列活动，接连引爆购买热潮。

感恩消费者支持，让利回馈消费者，聚人气又聚财气。融特惠和体验于一体，系列活动丰富多彩，极大的拉动了市场需求，各店销售额均大幅提升。 □ 本报记者 潘文华



创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2015年12月)

商业公司年度销售计划完成比例排名表，包含部门、名次、营销售部、采购部等分类。

商业公司年度毛利完成比例排名

商业公司年度毛利完成比例排名表，包含部门、名次、营销售部、采购部等分类。

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。



防火安全从细节抓起

近来在巡店时发现，新玛特购物中心岚山店，存在灭火器过期失效未年检的现象，还有已经过期无法年检的报废灭火器依旧存放在经营场所，并未及时进行报废处理。



“无用”的防尘帘

在超市购物时，我们经常能看到加装了防尘玻璃或防尘帘的货物柜和货架，这样的货架在保持美观度的同时，可以起到防尘、防潮、恒温恒湿等效果。

新亮点

促销也用新媒体



甲：坏了！出事了！出事了！出大事了！！
乙：了不来（不得了），捏（那）是出什么大事了？
甲：俺妈妈、俺姨、二婶子、表姐表妹、表嫂子，都吓（去）了！
丙：你瞅瞅你们捏（那）个灰（熊）样！真能需胡（胡说）！都上萬德福了！
甲：上萬德福了？
丙：你们还不知道啊？岚山萬德福12月27日、28日两天，买穿的、辅的、盖得，全场3.8折起哦……

以上是来自萬德福岚山店出品的方言小品视频《岚山 出事了》中的一段经典台词，此视频上传网络后，在短短几天时间里已经达到上点击量，而排演小品的初衷却仅仅是为了更好的宣传门店的促销活动。

2015年12月27日是萬德福岚山店11周年店庆的日子，如何充分调动员工、营造氛围将促销宣传出去，成了门店讨论的重要话题。有人说发单页、开广播大会，还有人说用宣传车等等。可是这些传统促销方式早已成为商家普遍的宣传工具，已经吸引不了客流，更不能充分调动起员工积极性。加上今年市场行情不理想，顾客消费也变的保守，究竟用什么方式吸引顾客呢？

“大家还记得今年7月份女装内购会时，为增强员工促销记忆，门店自编自演的小品《他二婶子》吗？被我们员工录下来分享后，还被你好岚山、优酷、腾讯等相关网站迅速转载，一时间点击量过万，并引起人们高度评价。”

思前想后时，店总经理柏春龙说到。“对呀，我们可以采取视频小品的形式啊！而且还要用上次的优势，将促销内容和方言融合，增强幽默感，突出区域特色，加深记忆点。

说着说着擅于演小品的林春燕经理已经拿起手中的笔开始构思，并主动承担起小品编辑、演员选拔、演艺指导等工作。

12月23日在各部门的配合下方言小品《岚山 出事了》展现在全体员工眼前，柏总、林经理等表演者幽默风趣的语言、夸张搞怪的造型引得现场员工捧腹大笑。

“小品太搞笑了，不知不觉就被小品‘洗脑’了，上萬德福！都上萬德福！”现场观众对这种形式的宣传赞不绝口，并一直重复着我们的宣传词。

以小品视频的形式宣传活动，摆脱了传统纸质媒体和直接灌输模式的束缚，拉近了与员工、顾客的距离，以一种寓“宣”于乐的形式，让员工在欢乐中了解活动，加深认识，以低成本投入做到推广效果最大化。

门店更是积极联系《拉好日照呱》栏目录制此小品，将促销信息以不同的方式展现给顾客，扩大宣传面。

“良好的开始是成功的一半”无论市场有多严峻、无论前方有多难，只要我们敢于挑战市场、突破创新思维，市场就是我们挣来的。

□ 萬德福岚山店 李雪雪

另一种利润增长

商品损耗是让很多超市管理者都感到棘手的问题，即便导购员加强巡视，摄像头遍布超市各个角落，防损员值守每个出入口……但盘点时损耗率还是难以控制。

而将数量繁多，特点冗杂的不同品类的商品，加以区分实行不同的防损措施，却往往能达到事半功倍的效果。新玛特购物中心莒县店超市部就针对日化类商品损耗率较高、不宜加贴防盗磁贴、丢失商品单一性高等特点，自七月份开始，采取了价签背面库存标注的方法，以加强防损达到降低损耗率的目的。

超市部首先筛选出去失率较高商品，并将其库存数量、销售数量、销售时间，在价签背面给予备注，让商品的销售信息一目了然。同时要求导购员在每日的12:00、17:00、20:00三个时间段对相应商品进行盘点，将减少的库存数量和当日销售数量进行对比。

一旦发现商品丢失，相关人员进行及时沟通门店

申请监控跟进，锁定偷盗当事人并进行拍照，将偷盗人员信息告知员工，加强员工对偷盗人员辨识度，偷盗者再次进店时，安排人员重点跟进，避免商品的再次丢失。

此措施实施以来，非食品类损耗率比上半年降低约7%，取得的直接经济效益上万元，同时此措施在其他丢失率较高的商品中进行推广后，也取得了较好的效果，使部门整体的损耗率得到了下降。

在价签背面进行库存标注，跟进销售信息，锁定损耗原因……看似都是小举措，实则处处体现了对防损工作的留心、用心、责任心。

防损工作的好坏对超市的经营业绩有着直接影响，预防损耗事件的发生，要求我们不只将注意力停留在表面的内外盗截停，要更加注重事发前的预防和事发后的总结改善，只有不断完善损耗控制体系，才益于商场利润的提升。

□ 本报记者 刘馨忆

一线观察

促销为何未促销

随着市场竞争局势的日益激烈，各商超都纷纷进行促销活动，更新促销方式和推出促销商品，吸引顾客，达到提升销售抢占市场的目的，我们也不例外。

周三答谢日是新玛特购物中心岚山店自开业便推出的岚山老百姓都知晓的会员答谢活动。每周周三门店都会推出许多价格低廉的商品进行促销，让利顾客。但结合实际销售分析，有一些促销品却没有达到预期的销售结果，甚至出现了零销售。

促销品销售数据表，包含商品名称、原价、现价、销售数量。

以上数据中我们看到，该类商品促销并没有达到促销的目的。实际分析，我们在促销时还存在以下不足：

- 一、内部口碑宣传不到位
DM虽然已经印刷、发放，但是内部却没有引起足够的重视，进行大面积的学习和宣传，导致顾客感受不到周三促销品的实惠。
二、门店促销氛围不够抢眼
从顾客进店的那一刻就要让他们感受到我们的抢购氛围，包括我们卖场的叫卖，货源的丰满陈列，还有播音室不间断周三促销品的播音。
三、货源不到位
没有计划性合理的预估库存，导致促销品出现断货，引起顾客的不满和怀疑，造成恶劣的口碑和评价。

四、商品不够吸引顾客
民生商品，季节性商品以及价格敏感商品(比如猪肉，蔬菜，面粉，纸类，黄金等)能够得到顾客的认可，而奢侈品，非主食商品(如阿胶，海参，酱菜)因属于个性需求，满足的面小，不能够起到良好的促销效果。

同时每一次的促销我们都要与厂商进行交流和争取，如果没有一个好的销售业绩，会直接打击供应商的积极性，出现不支持促销的恶性循环模式，而且在对外宣传时，也浪费了公司的印刷费用和广告资源。

促销要促效。综合分析，在组织促销活动时，首先要对促销品进行市场的调研，计划性的预估，做到合理的价格和合理的库存，既然搞的起就卖的起，让顾客随心购买。同时为了让促销达到促效的目的，每一个档期的促销都需要加强内部的交流和培训，只有员工由内而外的认知认可，加强口碑宣传、内部参与，才能够达到感染和带动顾客消费的目的。

(第四季度企业经营管理案例)

□ 岚山新玛特 通讯员 王淑英

创意挖潜乐无限

叮叮当，叮叮当，铃儿响叮当，我们滑雪多快乐我们坐在雪橇上，叮叮当，叮叮当，铃儿响叮当……

圣诞钟声欢乐敲响，布满彩灯的圣诞树闪闪生辉，梦幻的节日装饰、热情的圣诞老人、圣诞的祝福、激情的狂欢，欢乐的盛宴，走进新玛特购物中心莒县店您会热切地感受到圣诞节欢乐的节日氛围。

各楼层的圣诞装饰争相斗艳，浓厚的圣诞氛围让进店顾客纷纷掏出手机拍照留念，其中那些分布在各处的圣诞装饰——小篱笆，为这个节日增添更多的梦幻色彩。小篱笆或圆或方，围绕在圣诞树的周边配以节日礼盒、小鹿等装饰让圣诞的氛围更加浓郁。

您一定会想圣诞节装饰中这么多的白色小篱笆一定价格不菲吧！其实这些全部来源于门店家居部伙伴的创意，费用支出0元。最初设计、装饰部门的圣诞树时，家居部的伙伴们在一起商量，如何让圣诞树更有节日特点呢？

于是纷纷开动脑筋出谋划策，她们找来不用KT板，先在板面上画上小篱笆的虚线，随后再剪下拼接，那漂亮的小篱笆就这么诞生了。随后她们的创意被各楼层争相模仿，并在原基础上又有了圆型和四角等创意的延伸，就这样形态各异的小篱笆呈现在顾客的眼前。

此项创意节省门店装饰费用近千元，“紧缩挖潜 务实突破”八字方针是我们日常工作的主旋律，在实践公司政策过程中伙伴们的责任感、使命感、价值感被激发，她们创新的积极性和主动性在不断扩大和延伸。

她们付出着、收获着，同时也快乐着。在挖潜的同时创新的灵感迸发出无限的想像，众人的智慧凝结出惊艳的硕果。立足工作实际，将智慧之果源源不断的应用到工作中，带给我们更多的惊喜和感叹，创意挖潜乐无限。

□ 莒县新玛特 通讯员 徐从菊

凝心聚力创佳绩

——记萬德福莒县店年终盛典暨13周年店庆活动

12月18日、19日的萬德福莒县店变成了一片沸腾的海洋，欢乐的海洋。看，人流穿梭的卖场里顾客们兴奋地挑选着中意的商品，开心的笑容挂满脸庞；看，围得水泄不通的抽奖现场，顾客们惊喜的欢呼声一浪高过一浪；看，忙碌的收银台前排起长队，顾客们开心的谈论着自己的购物心得；看，火热的店庆蛋糕分享现场，顾客们热烈的掌声和甜蜜的笑容……

这不是为答谢十三年以来一直伴随着萬德福莒县店成长的顾客们打造的一场饕餮盛宴、感恩回馈。本次活动虽已圆满结束，但是活动期间感人的一幕幕，仍然久久萦绕在心头。

早在本次活动的洽谈准备阶段，商业公司采购部、企划部和信息部的伙伴们就已将全部的精神投入到本次活动之中。他们风尘仆仆、不知疲倦的一次次往返于公司和门店之间，为的是和门店面对面再进行一次磋商，不放过任何一个准备细节。他们口干舌燥顾不上喝一口水，吃一口饭，为的是力争供应商更大力度的促销支持。他们争分夺秒挑灯夜战，早已忘掉了下班时间，为的是给门店争取更加充分的准备时间。

在活动开始的前一天，采购部、企划部的伙伴们直接进驻门店，工作在现场，解决问题在现场，他们亲自动手帮助门店的伙伴们进行商品陈列、货源沟通，亲自指导现场的氛围营造和活动宣传，活动当天直接参与现场的促销叫卖和顾客服务工作。

12月18日财务部各位同仁伙伴们也赶来了，他们到店后立即投入到了活动赠品的发放和总台业务的办理中。他们的行动深深地感染了门店一线的员工伙伴们，大



家的工作热情空前高涨，主动放弃了休息时间，将全部的精神投入到了本次活动中来。

活动的最后一天，采购部的伙伴们又赶往岚山区域忙着准备下一场促销活动了，但是他们的心时刻牵挂着萬德福莒县店，就像将金经理和刘冬冬经理在电话中对我们说的那样“虽然我们不可能一直在现场，但是我们的心和萬德福的伙伴们在一起的。”是的，我们感受到了，心里暖暖的，充满了力量。

“干果全场6.5折啦！”“水果全场6折啦！”“香肠6折啦！”“牛奶买一箱赠一箱啦！”此起彼伏的促销叫卖声不绝于耳，顾客在卖场内流连忘返。时间已经

接近下午两点了，得利斯豆沙包促销笼前仍旧围着满满的一圈顾客，恒温组主管王济玉费力的挤了进来让导购员朱翠敏去吃，朱翠敏走了出去，但看着人头攒动的客流又转身跑了回来。

“你不去吃饭，怎么又回来了！”王济玉喊道。

“不行，客流这么大，吃饭着什么急，等等再去，你先去吃吧。”朱翠敏边说边又挤了进来，继续招呼着顾客，就是凭着这股销售的干劲，她仅仅用了半天左右的时间就销售了700袋豆沙包。

看这边，牛奶促销区的导购员殷文晓和胡朋秀直接站在凳子上进行促销叫卖，走过的顾客都忍不住停下脚步看一眼她们手中的牛奶。“大姐，伊利纯牛奶三十二块五一箱啦！活动时间就两天，老人孩子都能喝！”“伊利QQ星儿童奶买一箱赠一箱啦！”走过伊利牛奶促销区的顾客几乎人手一箱，两天的时间伊利品牌销售同比增长102%。

随着“叮咚”一声清脆的提示音传来，一条微信跃然入目“我们喜燕的粮油销量不错，货源一定能够保证，大家辛苦啦！”这是喜燕粮油的供应商发来的慰问信息。本次促销活动得到了广大供应商从促销力度到人力配备的全方位支持和配合。门店的销售情况、促销效果也时时刻刻牵动着他们的心，正是有了他们“大后方”的全力保障，我们的销售才最终实现了步步飙升，全线飘红。

“众人划桨开大船”凝心聚力定会无坚不摧，虽然前进的征途上风浪依然跌宕起伏，但是我们坚信，只要我们齐心协力，定能破浪乘风，一路前行，再创辉煌！

□ 萬德福莒县店 通讯员 刘春梅

《日百文化》投稿

投稿排名榜 (2015年12月)，包含投稿人、排名、稿件名称。

《日百文化》采纳

采纳稿件排名榜 (2015年12月)，包含部门、采纳人、稿件名称。

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，希望大家一道，共同打造一个好的交流和展示的舞台，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！

联系我们：
电话：0633-8703868；
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

员工风采

沙哑之美 岁月质感

身边人身边事

成长的老鞋匠

近年来很多歌手都追求声线的丝丝沙哑，沙哑的嗓音中有些许慵懒，又似包含沧桑，颇有质感。日照店百货部鞋包组组长——柴相玲，也拥有如此质感的嗓音，但她的沙哑并非天成，也不是刻意练就，而是她在工作中的奉献的光泽烙印。

1991年入职，时光消逝的是青春，打磨出耀眼的荣光。“专家顾问型员工”、“日照市商业服务明星”、“优秀员工”、连续14年“先进柜组长”荣誉称号……这是荣誉、是音色沙哑的见证，也是她多年“以司为家”、醉心工作的诠释。

在柴相玲眼中，她不仅有“小家”，还有柜组这个“大家”，更有日百集团这个“家庭”。提起自己的小家她心中总是有些许亏欠，经常加班对老人、孩子欠缺照顾，有时在外地出差，孩子发烧她都不能陪伴左右，但说起柜组这个“大家”，她总是无限感慨。作为鞋包组组长，这个“家”里有供应商30多个，导购员70多人，还有无数南来北往的顾客，如何让供应商满意，让导购员满意，让顾客满意？诀窍只有一个——沟通。

“现在的经济形势不乐观，要想提高销售，必须多组织促销。干鞋包这么多年了，和供应商都是老朋友，只有和他们多交流才会碰撞出互惠互利的促销方案，提升柜组销售业绩。”为了更好的建设好柜组这个“大家”，提高销售，在今年经济下行的情况下，她用沙哑的嗓子多次配合领导联系促销、内购会。

“纸上谈兵终觉浅”。要想达到预期的促销效果，单凭活动方案策划、供应商支持是远远不够的，准备工作、宣传工作都必须落实到位。日照店鞋包区



库有限，她就沟通领导腾出内仓，并带领员工加班整理，为内购会打通绿色通道。想到员工上班没有时间选购，她就拿着鞋子样品挨个宣传，逐一介绍活动力度、商品品质，并把所需商品送到员工手中……就这样，内购会业绩喜人，其中金猴内购会在雨雪连绵的恶劣天气影响下，依旧取得了30多万元的销售额，鞋包组也成为整个部门唯一一个销售额两个月连续增长的柜组。

柴相玲在日常工作中对三声服务及喊宾要求严格，有顾客光临专柜就得做到“先声夺人”，让顾客感受亲情的服务。而吸引顾客最快捷的方式便是声音，永远不要吝啬交流。同时为了更好地达到销售目

标，她对部位每个月下达的柜组销售计划层层分解，落实到人，并制定个人日销售计划表，让员工明确每天销售目标，积极达成目标，同时便于她每日跟进销售，及时沟通，做好正负激励。

别看柴相玲明年就到了退休年龄，但在很多80、90后柜组员工口中，她是随和、美丽的“柴姐”。平日里，不管是家里，还是工作上的大小情，和这位“知心大姐”说道说道就能药到病除，愉悦的投入到工作中去。正是和员工的交流，让她了解每一位员工的优势特长，在她的鼓励下，鞋包组积极参加公司各类文体活动，成绩不俗。

2012年新玛特购物中心五莲店筹备开业，谁都知道万事开头难，作为老员工年纪也大了，何苦操心费力！但为了企业这个大家庭，她踏上了外派之路。新店开业工作强度可想而知，加上水土不服，装修环境不佳，她的脸开始严重过敏，即便这样她也没有休息，一直培训员工，投入工作。

“新店开业有太多的工作需要去做，我怎么能回家？回家又怎么会安心？”就这样，五莲新玛特开业后她带领的柜组在销售和服务方面都取得了不俗的成绩。

“家有一老，如有一宝”。在我们日百还有很多像柴相玲这样的老员工，他们沉稳成熟、经验丰富；他们做事稳妥、淡定从容；他们为公司培养人才，提升效益……值得我们每个日百人多加学习，尊敬敬畏。透过柴相玲沙哑的声音，听到的不是岁月的沧桑，而是时光的诉说，忠诚的回应。

□ 本报记者 刘馨忆

管理论坛

锐意进取赢寒冬

日百德福福喜店十三周岁了！

一时间，广播电视、快报微信、马路广场、街头巷尾，店庆的宣传信息扑面而来。在持续低迷的经济形势下，人们的钱包捂得越来越紧，能否取得预期的效果，小伙伴们在忐忑中期待着……

12月18日是日百德福福喜店店庆第一天，一开门便迎来宾客盈门满堂彩。所有促销商品价格折扣指示牌井然有序，无一疏漏；促销宣传从微信推广、吊旗悬挂到现场播音都让人眼红耳热；物美价廉的商品更是琳琅满目，给消费者带来一场视听盛宴，走进卖场就有一种购物欲望。

这种成熟练达的经营风格只有经历风雨洗礼才能养成，这里蕴含着日百32年的奋斗积淀和日百人精诚团结、敬业爱业的精神体现，是日百人的骄傲！

你看，各区域的兄弟姐妹们来了，店庆现场涌动着暖心的一幕幕：采购部的伙伴们忙着叫卖、充值，俨然成了一名销售能手；财务部的伙伴们分发赠品、维护秩序、轻车熟路；企划部、信息部的伙伴们检查折扣、价格标签，精益求精；更有小伙伴们直接来到理货区理货、收货。店庆现场是火爆的，大家的心是火热的，日百人在忙碌着……

后勤要发挥职能效能，深入一线，为后勤做好服务。此时此刻大家用行动在践行着承诺，后勤后勤团队化的企业文化在此得到充分体现。

面对同城竞争对手的围追堵截下，大家下活了店庆促销这盘棋，取得了令人满意的效果，销售额比去年同期增长20%多，给低迷的营销市场注入了活力，也给迷茫的小伙伴们提振了信心。

许多人说竞争形式不容乐观，经济环境不太景气。究竟是环境改变人，还是人影响环境？经济学家李稻葵曾说过“经济和人一样，要新陈代谢，什么意思呢？不符合中国经济形势的企业要被抛弃，新兴企业要加速，这才是经济发展之道。”我们日百人就是要顺势而为，推陈出新，创新经营。

最近，“供给侧改革”成为高频词汇，供给侧改革势在必行。习近平总书记强调，在适度扩大总需求的同时，着力加强供给侧结构性改革。零售行业应该抓住供给侧改革的契机，打破区域格局，促进零售商业向商业本质转型，解决供给与需求的不匹配问题，将商品的品牌结构进行调整，选择适销对路的商品，满足顾客的需求。

事实证明，我们不是缺乏市场，而是缺乏合适的商品。零售业的竞争将会转型为供给的竞争，谁能满足区域消费者的需求谁就是赢家。

2015年店庆促销方式的创新，是我们全员迎接2016年挑战，加速经营改革行动的开始，不仅盯紧顾客的钱袋子，更要盯紧顾客的菜篮子，为顾客提供需要的商品，是我们今后努力的方向。日百人有华丽的词藻，只会用行动告诉大家，经济低迷不可怕，只要我们团结务实，与时俱进，锐意进取，寒冬一定能够度过！

□ 莒县新玛特 董丽丽

一线基层

瞧，这一群质检员！

亲，你知道吗？在新玛特购物广场有这样一群女强人，她们以提高商品质量为已任，在平凡的质检员岗位上默默的奉献着。每天她们都会比其他员工早进店1小时进行商品验收，每月总会有几天从凌晨五点多开始就出现在店内各个加工间……她们就是新玛特购物广场理货区班的质检员们。

从商品入库验收到卖场检查、加工间检查、新的质检技术的创新和学习……工作中她们严谨、认真，不断钻研新的业务知识，2015年她们在平凡的岗位上创造了新的佳绩！

让顾客参与肉类水分检测，是2015年5月份理货区班推出的便民放心项目。顾客可以亲身检测的过程，让门店的商品质量监管更透明化。理货区班每日对进店的肉类食品进行水分检测，并每日对检测数据公示供消费者参考，有效杜绝了注水肉流入。

7月新玛特购物广场，在原检测设备的基础上，引进了新农残检测设备，理货区班对入店的蔬菜、水果进行农残检测，坚决杜绝不合格商品的入市。

在高温条件下，反复使用的煎炸油会导致油质产生裂变，不仅影响油的味道，还会损害人们的身体。7月新玛特购物广场理货区班还引进了食品煎炸油检测仪，质检员们每天不定期对煎炸油进行检测、监管，保障了

店内煎炸油的安全，让消费者放心的食用店内煎炸食品。

“商品质量关系民生，在工作中不允许我们有一丝的松懈，好的商品质量是我们留住顾客的基础。”班组长主管申美丽，从事质检工作11年，严、细、实、快，无私奉献、爱岗敬业，恪尽职守是对她工作态度的诠释。

“商品质量是企业的命脉，关注商品质量是每一位员工的职责。”质检高手盛永平，性格直爽，精通文员工作，被大家称为“大圣”。

“质检工作就是为所有顾客服务，责任是神圣而又艰巨的，不容有任何马虎。”李娜的年龄最小，也有着5年的质检经验，为人热情，工作踏实、认真。

苏晓梅、万萍、王贵红，工作中从不计较个人得失，良好的服务意识和团队观念，赢得了员工们的好评。她们认为“质检工作需要责任心、需要耐心、更需要有关心他人健康的爱心。”

多年来，日百新玛特购物广场建立了一支高素质的质检人员队伍，她们将在国

共建爱心助残亭

面对重建翻新的爱心亭，王娟流下了感动的泪水，不停地说道：“感谢百货大楼……”

“文明有我责，文明有我有份”，正当日百为支持创建全国文明城市而开展张贴文明卫生城市宣传条幅、宣传海报、做好“门前三包”等各项工作的同时，市创城办却遇到了难题——百货大楼在2001年献爱心援建的“爱心助残服务亭”在检查中不符合创城的要求，需要紧急拆迁、移除。

一边是残疾人王娟唯一的生活来源，另一边是争创文明城市的要求，市残联、市创城办为此左右为难，最后希望百货大楼重新提供一个安置的场所。

了解情况后，公司领导高度重视和支持，积极配合相关工作的开展，最终在共同研讨下决定将爱心亭安置在百货大楼北广场西侧。场所确定后日百员工与义工、社会爱心人士一同将爱心亭修建完成，并安排工作人员接到了电

海尔式服务



十月下旬的一天下午，杨总办公室外洗手间的水阀漏水了。我简单的处理了一下，便通知了后勤服务部，接到通知后后勤服务部在第一时间便派人前来检修。

派来的依然是熟面孔殷世堂。老殷是后勤服务部的水暖维修工，主要负责各部门水暖空调的维修维护工作，但凡办公楼出现故障，大多由老殷维修。

老殷来到洗手间，迅速检查了漏水的阀门，判断阀门已锈蚀严重，只能更换。正在我思索到哪里购买阀门时，老殷从工具包里拿出一个阀门说：“我估计得换，提前准备了一个。”我想，这是有备而来，准备的相当充分啊！只见老殷熟练地拆下旧阀门，换上了新阀门，漏水问题当即解决。

本来，这次维修任务已经圆满完成了，但老殷似乎没有就此作罢的意思，他又顺便检查了其它水嘴、管路的情况。在检查到坐便器上的水阀时，发现上水不畅，并有渗水现象。

“有两个地方需要维修，一个是连接件，一个是垫圈。”

“那就请你一块修修吧，这个现象很长时

源。

积极参与公益事业、奉献企业爱心是每个企业的责任和义务。在今后的工作中日百集团将始终怀着感恩的心、积极履行企业社会责任，脚踏实地地开展企业公益事业。

□ 日照店 马成森



艰难清欠路

2015年11月25日，已经临近年底，集团公司财务部门清理坏账，有几笔遗留下的建设方面的相关押金及保证金等账目，被反馈到基建部部门主管处。

11月28日，基建部召开早会，把这一项工作迅速做了安排和部署，并提出要求：在当前经济情况下，更要想尽一切办法，开动脑筋，加快步伐，把这几笔应退账款给追讨回来！

这几个单子除了岚山住建局的一个临时建设保证金是由基建部经办的外，其它的都是别的同事办的，而且大部分单据年份久远，甚至达到十三四年的时间了，还分布在五莲、岚山、莒县、开发区四个区域的建设主管部门，有的单据上所标注的用途和功能不清楚，很难进行查证。原来的经办人有的已经退休，有的在异地工作，时间久远，难度可想而知。“我们的工作就是分工不分家，只要工作需要，任何事情我们都要全力以赴！”分管领导韩总的一番话打消了大家的不解和疑虑，此项工作被迅速地分解下去。

12月2日，一大早我和部门员工卞为春一起到了岚山住建局。由于时间太长，现在的收费政策都变了，临时建设保证金已经取消，没有相应的退费流程。再者，原来经办这个业务的同事早已调走了。为此我们罗列出来与之关联的部门逐个落实：没有相应的退费流程，我们帮助理顺流程；缺失相关的验收资料，我们到档案室查找原始资料；当事人调离我们就上门拜访进行核实。一番折腾下来，下午5点多终于办理完毕所有的退款手续，然后后续还有很多的审批环节，但办到这一步，总算有眉目了，我们长舒了一口气。

12月3日我们又兵分两路，一路带着单据去了五莲县自来水公司，另一路则去了莒县住建局。五莲的自来水供水押金在客服办公室主任查阅了相关资料后立即就受理了，第二天财务就把8000元押金款打了过来，这个办的还算顺利。

最困难的单据是莒县住建局建设时住建局收取的图纸押金，已经过了十三年的时间，找了很多主管部门都无果，甚至连经办人都不知道这是一笔什么费用。在我们的多次请求后，主管部门被我们的诚意打动了，只要我们将到档案馆把所有的建设项目的验收及批复文件备齐，就可以签批退还这个押金。经过多日的努力，应该提供的资料已经完成，整个工作向前推进了一大步。

时间已过去了大半个月，现已收回欠款16500元，莒县的图纸押金款项正在审批中，尽管金额不是很大，现在回想起来我仍感慨万千。在清欠的过程中有冷眼、有不解、有挫折，但在困难面前我们没有等靠，没有推诿。交通不便，时间不紧就一趟趟倒车，时间紧就无偿征用个人车辆；人员更换，就千方打听，动用个人亲朋好友的关系……尽管清欠的路还很长，但我们毫无怨言。

（第四季度企业经营案例） □ 基建部 于治永

服务在细微处

六月份新玛特购物中心莒县店做大型促销活动——包粽子大赛，活动当日客流特别多，我正站在自己的专柜招呼着来往的顾客，电梯口一位白发苍苍拄着拐杖、倚着栏杆的老大娘引起了我的注意。

看着她年迈吃力的样子，我便上前询问是否需要帮助，得知老大娘正在等待她上厕所的女儿后，我把她扶到厅内坐着等待。她的女儿回来后看到妈妈正坐在专柜里和我聊天，对我非常感谢。寒暄中我顺便向这位大姐介绍了英尼斯家具FAB，她听了很感兴趣，说有需要会考虑找我买的。

本是无心之举，想不到过了些天，她真的来了，并购买了换鞋凳和衣架。后来店里做促销活动，她来买日用品时顺便过来看看我，看见我厅里的花养得好，就跟我聊了一些养花的技巧，看她挺喜欢我便送了一盆给她，看着她拿着花高高兴兴地走了，我心里也非常快乐。

就这样我和这位大姐互留电话成了朋友，只要她来新玛特就来找我聊上几句，也陆续继续来找我买了许多的家居用品，成了我们的忠实顾客。九阳内购会时，她买了一个电饭锅和面条机；中秋节的时候也购买了我们的优惠套餐；前几天，她的儿子要结婚，又在我在亚欧导购的帮助下买了一些床品和装饰品。

赠人玫瑰手有余香，只要我们把顾客当成朋友亲人，给顾客以放心满意的服务，相信我们的业绩会蒸蒸日上！ □ 莒县新玛特 严守彩



□ 新玛特购物广场 王娜

是总结，更是开端

只要努力 定可再续辉煌

时光飞速流转，莒德福莒县店迎来了13周年庆典。13年，弹指一挥间，13年的发展变化历历在目，从最初的莒县商业的领军者，到后来莒县商业异军突起，残酷的竞争已成了不变的事实。在这13年间莒德福莒县店的发展也是在生存与竞争中不断博弈着。作为一名中层管理者也是同样，承载着门店发展的重任，主宰着一个部位的发展方向，每年都在围绕关键业绩指标不懈努力，一年又一年没有间歇。

2015年接近尾声，2016年即将到来，新的任务又摆在了面前，由于不确定的市场因素，每年都在彷徨担忧中接受任务，今年亦是如此。回首以往，在每年销售任务下达，接受任务的时候都有此感觉。但任务就是军令，就像士兵在吹响进攻的号角时，只能勇往直前去杀敌，不能退缩，不能萎靡不振，不能任人入杀戮。商场也如同战场，任务接到手上，只有想办法出策略，集合所有可供利用的资源，抓住每一个实施销售的机会，去克服经济下行及电商瓜分等诸多因素带来的冲击，在全力以赴的过程中就会产生突围的方法，进而采取有效的行动，每年销售都会出现奇迹般的转机，可谓“山重水复疑无路，柳暗花明又一村”，总结这几年的信念，信念是至关重要的一点，只要有完成任务的信念就会产生克服困难的勇气，信念是支撑我们前行的力量，能激发无限的智慧和创造力。

回顾2015年，围绕着销售和毛利这两大关键业

绩指标，所实施的一些举措也为业绩的达成起到了很大的作用，有几点和大家简单的分享：

第一、把握气候变化，适时决策，调整经营思路，赢得市场份额。百货类商品的销售受气温的变化影响比较明显，如春节前天气比较暖和，棉鞋棉服销售低迷，就需要拿出单鞋来应对顾客的需求，所以正确判断，及时调整思路，压缩棉鞋、棉服的陈列面积，把库内存放的秋款全部出样，调整位置，扩大陈列面，同时沟通供应商库内是否有存货，新款单鞋和春装是否到货，如果有，及时发货到卖场，供应商非常配合，在春节期间单鞋大量售卖，春节过后，老款单鞋几乎销售一空，既处理了老库存，减少了供应商货源积压，又弥补了气温变暖给冬季商品销售带来的影响，鞋类销售还与同期相比有所增长。

第二、百货品牌也可实施单品管理。若单品在价格优惠方面和实用性上比较有优势，就可以实施量感单品促销，同样也可拉动品牌销售。如我们门店玉兰油，在四月份就推出三支单品，厂家处理老库存促销，降价幅度较大，通过对市场的预估大量备货，利用量贩式陈列及主动到各楼层专柜销售的方式，仅这三支单品就销售了348个，并拉动了玉兰油整体销售额。玉兰油当月销售3.36万元，较去年同期2.25万元，增长1.11万元，增幅49.3%，在导购缺失的情况下，创造了本月销售的增长。

第三、根据节日特点，挖掘顾客需求，推陈出

新，开辟销售增长点。端午节期间号召饰品员工自己动手，编织五彩手链，卖出端午节的特色！所有饰品组员工在不接待顾客的时候，充分发挥自己的聪明才智，编织五彩手链，她们把银饰小物件小鱼、福袋、花生、转运珠等串起，赋予端午节五彩的寓意，给顾客送去平安、健康、吉祥的祝福，本举措对销售起到了助推作用，端午节期间银饰专柜共销售五彩手链191条，金额为5199元，去年同期没有此销售。

第四、准确把握时机，研究顾客的需求，适时适当地开展别具一格的促销。有节就要过节，在七夕情人节，抓住节日客流量高的特点，结合反季促销的经验，和员工内购的优势，推出了卡美丽娜皮鞋的内购活动，有凉鞋、单鞋、棉鞋，价格超低，实施员工销售提成奖励的方式，促销四天时间销售4.21万元，去年同期仅0.16万元，既让员工和顾客享受到了实惠，同时也解决了供应商库存压力，使资金能及时回笼。

在全年销售跟踪的过程中，我们抓住每一天、每一个节日、每一个机会，多措并举，创造了一个又一个销售的奇迹，实现了一个又一个跨越，一步一步迈向目标。

2016年，我们仍然坚信：只要努力，定然可以再续辉煌！

□ 莒德福莒县店 通讯员 杨石玲

总结是新里程的开端

在总服务台工作不知不觉已经三年了，三年里有笑有泪。作为门店对外交流的窗口，所要做的工作不是单靠工作流程所能概括的。其中更多的是从实践中得来的经验，只有积累丰富经验才能更高效的处理各种突发事件。

总台的工作繁忙而杂乱，基础的工作学会之后，我们还要学习各种商品知识以及相关的法律知识，以便在以后的事件处理中游刃有余。其中我觉得最关键的工作还是对顾客投诉的处理。

从每次的顾客投诉中总能学到其中的解决方法，为以后的投诉处理积累经验。记得今年刚入秋的时候，有位女顾客脚很不方便的朝总台走来，眼里含着泪水，不停地说着：“疼死我了，疼死我了。”我们从没见过这种情况，便上前询问顾客发生了什么事情。

顾客满脸委屈地说：“我从你们的电梯上摔下来了，你看我的脚都扭了，我要投诉你们导购，要不是她，我就摔下来了。”

随即我们将顾客引导到顾客休息区让她坐下来慢慢说，“我到你们这来购物，说明我对你们很信任，你说我买个微波炉，多么沉啊，导购也不帮我拿，给我放到电梯口处，让我扶好，自己下楼去。”我当时我还要扶着孩子，就在电梯走到一半的时候我就撑不住了滚了下来”，顾客气愤的说，“真是太让人生气了，你说你卖完了东西就算完了，别的什么也不用管了吗？就她这种态度，我要退货，东西我也不要了，买了东西花了钱还生气”。

正在我们安抚顾客的时候，我们经理正好过来，看到顾客后马上嘱咐我们：

“咱们不是有急救药箱吗，里边有碘酒，纱布和棉签，抓紧时间把顾客的伤口处理下，再给顾客倒杯水。”随后便坐下来和那位女顾客了解情况。顾客看到我们真诚的服务后感到很欣慰，情绪缓和了很多。了解情况之后，我们经理首先向顾客赔礼道歉，安抚了顾客情绪，随后像朋友一样和顾客闲聊。经过王经理的一番交谈之后，顾客决定不退换货了。对顾客受到的一些优惠，看到顾客行走不方便，便让我们一个客服员去给顾客办理优惠，另一位客服员帮顾客打车。很快，一切都办理好了，顾客脚虽然一瘸一拐的，但是脸上却是洋溢着笑容的，临走时很满意的跟我们道谢，说“我还是喜欢到咱们莒德福来买东西。”

通过这个事例，让我从中学到了处理投诉的技巧。一般当我们碰到这样的投诉，首先自己会内心慌乱，无从下手，其次就是按套路的跟顾客赔礼道歉，安抚顾客情绪。而我们经理看到的不仅仅是这些，不仅很贴心的为顾客着想，先处理顾客伤口，而且站在顾客的角度，把顾客当做朋友一样，安抚顾客，为顾客真正的解决问题。

对于总台工作，每一次顾客的投诉都是一次实战的经验，只有积累每次的经验，在处理投诉的时候才能做到快速高效，让顾客满意。

□ 莒德福岚山店 鲍明明

收获与自信的开端

时光似箭，我进入公司已经三个多月了。一路走来，有被拒绝的痛苦和无可奈何，也有成交后的欣喜若狂和内心默默的呐喊激动，在这段摸着石头过河的日子里，我从零开始做起，边做边学，慢慢积累经验，形成自身的销售思维，掌握了许多销售方面的知识技巧，自己的综合能力得到了提升。

一、踏实做事，认真履行本职工作。首先要熟练掌握产品知识，对于新上柜的产品还要认真进行市场分析和调研。售后要及时的对顾客进行回访，并对顾客信息进行分析。其次我们要与其他同事勤沟通，多交流，互相学习工作中的经验教训，共同提升业务技能。

二、主动积极，力求按时按量完成任务。

我们每天都要积极主动的接待顾客，认真总结和分析每位顾客的需求，抓住进店中的每一位顾客，奔着每天的目标努力。

三、做好售后服务。不管多好的商品都会或多或少的出现问题的，当前顾客带着问题来询问或退换货时，热情接待是最基本的。作为一名导购，我们的职责并不是把商品推销出去就算成功了，我们更需要让每一位顾客得到满意。我们的服务对象是每一位顾客，我们的工

作就是服务，我们要对我的工作负责。所以但凡顾客对购买的商品有丝毫不满都是我们工作的不到位。售后的服务质量是跟销售成正比的，甚至比销售更重要。

四、坚持学习。时代在进步，知识也在不断更新。人不能一成不变，我们对新产品知识的求知欲应该是强烈的。想要成为一名好的销售人员，应该熟知自己所售产品的每个属性，深入的了解商品的各属性，了解商品的适合人群，站在顾客的角度为他挑选合适的商品。我深知，目前的我还存在很多问题，还有很多不足。但我深信，我会在领导的带领下，同事朋友的互相学习下不断的进步。

□ 莒县新玛特 张秀杰

总结提升自我

时间一晃而过，弹指之间，2015年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，让我在此工作岗位学到很多。

通过日常工作，我总结出每一位导购员要做到以下几点：

1. 微笑。简单的两个字，包含了太多内容。微笑能传达真诚，而迷人的微笑是需要通过长期苦练出来的。我们常用“微、钱”两个字来锻炼员工的微笑技巧。每天坚持练习50遍，员工通过练习从中得到了很大的提升。
2. 赞美顾客。一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情。在赞美顾客时我们要做到真诚的赞美，可以从她的发型、皮肤、穿着，以及她的随身携带等物品方面入手，更重要的一点是，如果顾客是和朋友一起的，一定也要赞美顾客的陪伴，因为陪同人的意见直接影响顾客的选择。
3. 注重礼貌。礼貌是对顾客的尊重，我要尊重顾客的选择，在给顾客推销商品时，一定要询问顾客需要什么样的商品，喜欢什么风格，然后根据顾客的需求进行推荐。
4. 注重形象。以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更有利于获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉。
5. 倾听顾客。认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的重要方法之一，同样顾客也很尊重那些能够认真听取自己意见的导购员。

一名合格的导购员需要掌握的知识容量是很大的，消费者也从最初的温饱需要转向了对生活的精神层面需求。这就需要我们不断要求自己，不断学习、不断进取、不断进步！

□ 莒县新玛特 张乃兰

不平凡的2015年！

时间飞逝，转眼2015年底已到，我调到食品部工作，已四月有余。这四个多月里，在领导的指导、同事的帮助下，我付出，我收获，我感恩，我快乐。

我十分重视自己的这份工作，也十分注重保持自己工作时积极乐观的情绪。我相信在工作中，只要付出了，别人是会看见的，但也明白付出不是做秀或要做给谁看，而是为了自己的将来。

在此期间，由于没有经验，专业不对口，对环境相对陌生，我给自己定下了一个明确的计划。为了能在最短的时间内胜任自己的岗位，我积极的去学习和适应。很庆幸的是我有亲切的领导，和一群热情的同事们，对初来乍到的我，在工作上给予了莫大的帮助。慢慢的我熟悉了环境，通过不断地学习，工作开始变得得心应手，随之融入到这个大家庭中。

部门的日常工作较前期是比较繁琐的，而且几天下来会感到比较枯燥。对此我不断地想方设法改进自己的工作方法，寻找、设计简洁的流程，提高工作效率，减少工作所需时间。随着工作时间的增长，工作的内容也相应有所改变，让我明白扮演什么样的角色，都有学不尽的知识。

这四个多月我在不断的学习和纠错中走过，公司给了我很大的锻炼和提高自己综合能力的机会。从中我收获了很多，让我明白工作需要去摸索和探讨，要不怕吃苦，激流勇进，有时工作虽然单一重复，但这是磨练意志最有效的方法，我告诫自己要认真完成每项工作，把每次的工作都当做是公司对自己的一次考核。工作中遇到困难，一定要不抛弃，不放弃。不断思考，不断学习，不断进取，不断投入，然后进行自我反省从中慢慢地积累经验。

最后，自己在进行知识方面、技术方面还需要多多充电。继续学习，进一步提高自身素养，争取在以后的工作中有更大的进步。我相信自己，一定能行！有人说：“认真工作只能把事情做合格，用心工作才能把工作做优秀。用心工作才能让你体验巨大的幸福感和收获的快乐。”相信每一天的积累都是一种凝聚，从而在新的一年里有一个新台阶的跨越。

□ 五莲新玛特 谭安军

没有一种委屈是单为你准备的



朋友大伟说他要辞职。因为那天下午，在公司一个项目小组负责人的竞聘中，9个评委，他只得到了一票。大伟不服气，他在公司里干了足足六年，也算是个“老人”了吧。可是，怎么就被初出茅庐的小年轻给比了下去？

更让大伟愤懑的是，他的能力不比别人差，干得不如别人少，业绩说不上拔尖但也绝不是垫底；老板让加班，不管多晚，他从来没有二话；同事请他帮忙，哪怕自己再为难，他也统统应承下来。结果，他的付出，他的友善，他的任劳任怨，好像大家都看不到。用他的话说，那仅有的一票，就像一个笑话，将他曾经还自我感觉良好的职业幸福感全部摧毁了。

“不至于，不至于。”晚上，几个朋友聚在一起，大家都安慰他。大伟的委屈，职场中的你我可能都会碰到：熬夜做出的方案，可能被上司贬得一文不值；真心以待的同事，可能是在背后给你穿小鞋的那个人；千小心万小心做完一个项目，眼见就完美了，却出其不意地冒出一个小纰漏；早出晚归拼了一整年，升职加薪的却是别人……

已经过了一受委屈就掉眼泪的年纪，但那种别扭仍然会像一根根小刺，虽不至于绊你一跤，但总归会让你心里憋得慌。可是，这天底下，哪一种委屈是单为你准备的呢？问问身边的人，谁没被老板骂过，谁不是一年中想过十次八次要辞职走人呢？无非是，碰到那些过意不去的坎儿，有些人怨声连连，从此放任自己；有些人开始穿上铠甲，不愿再敞开心扉释放大善意；有些人变得锱铢必较，一分付出必定要求立马要有一份回报；而还有有些人，难过一阵子，就放下了，甚至还越挫越勇，把一时的悲愤化作前行的动力，反而越走越远……

我常常在想，每个人心中都有这样那样的梦想和远方，或清晰或模糊。可是，为什么有些人能够抵达，有些人却迷失在了半路上？这其中，需要实力的夯实，对梦想的坚持，有健康的体魄，可能也有一些运气，可能也取决于你面对那些让你糟心状况的态度。

委屈，是弱者苦闷和逃避的理由，也是强者勇于自省、查漏补缺的动力。那晚一起吃饭的阿建，28岁，从大学毕业到现在，不过5年时间，就从普通文员做到了项目经理。阿建说，在他还是职场菜鸟的时候，收入不高，连请人吃个盖饭都得盘算着最好不要再加菜了。工作贼累，没日没夜地干活，最后连女朋友都因为他没暇陪伴跟他拜拜了。就这样，他还常常挨老板骂。

阿建是学日语的，一开始在一家外贸公司做文员，有一些进口产品的英语说明书，老板总拿给他看，让他也提提意见。可能在老板眼里，日语、英语，都是外语，触类旁通也说得过去。可毕竟有许多专业术语很难准确理解，经常是他说得老板不明白，老板想要的他又解释不清。老板一骂，他委屈极了，这明明不是我的专业啊！

后来，他给自己设了三个月期限。大冬天，下班以后，坐着地铁从城东头去西头上专业英语辅导班。回到出租房已过零点，屋外滴水成冰，屋里暖气坏了，没时间去修，半夜得裹上三个被子才能入睡。坚持了三个月，他再看那些英语说明书，明显顺畅了很多。

阿建说，后来想想，那三个月是很辛苦，可又觉得充满希望。每天都有新的收获，并且清楚地知道吃得那辛苦，是为了今后不用再这么慌慌张张地活着，是为了让自己不再受委屈能少一点。

所以你看，职场上没有谁比谁过得更轻松如意。那些让我们羡慕的成功者，谁不是打败了一个个委屈，才能前行。

受了委屈，你以为摆脱这个岗位就会好了，你以为熬过这一段就好了。其实不会，这个活干完了还会有下一个，这个困难过去了还会有别的困难接踵而来，源源不断。尤其当你逐渐成长成熟，你会承担更大的责任，有更重的压力，更多的委屈。

不是有句话说吗，如果你觉得这次的委屈特别大，或许是因为这次的收获也格外大。我只是怕，随着年龄的增长，曾经不知天高地厚的心态老了，膨胀的激情被现实挤得干瘪，我们会不会因此失去了对委屈的感知能力？如果是真的委屈，你已经不愿再去争取自己应有的权利，得过且过；如果是自以为的委屈，怕你丢了锐气，没了想要去完善和改变的渴望。

这样看来，受点委屈或许也并不总是坏事。委屈的存在，不仅仅只是为了拿来打击和考验我们，可能也像一个提醒，让我们不要忘了还可以去努力。

□ 日百商学院推荐

员工视点

你真的知道如何对自己负责吗？

2015年就这样不声不响的划过了，一位许久未联系的朋友打来电话，无比自豪的告诉我今年的目标已全部达成！那份久违的喜悦似快乐的精灵从电话跳跃于眼前，欢乐的舞着。他说，他正走在改变命运的康庄大道上！

周末见面时，他拿出一个边角起毛泛黄的小纸本。记忆一下被拉回到一年半前的一天，他电话询问：“你们单位怎么样？”

“怎么，又辞职了？”我问。他笑笑说：“都三十多了，在这干了快两年，连个主管都混不上有什么意思？”

听他抱怨了半天，实在忍不住回了他的句：“日百不需要你这样的！”

他一愣，半晌，不无抱怨的说了句“一直以来你我最善解人意，原来也这么冷漠。”

“我只希望你能为自己负责点！”

“我换工作不就是对自己负责，希望可以更好点吗？凭什么刚来一年的小屁孩比我受领导重视？干了这么久，没有功劳还有苦劳吧！……”

“相识近十年你已换了七八份工作，这份是你做的最长的吧？就算你是匹千里马，也该找到了伯乐，可你也努力做好每件事证明自己的能力不是吗？难道找到一份好工作就结束了吗？套再大的一张饼在脖子上你转都转不转下也会饿死的！”

许是从未见我如此辞严色厉，他反倒安静下来：“那我该怎么办？”

“他见面时我给了他一个找到目标、努力、坚持，做好每一件事的建议，并同他约定了一个三年的目标——无论多难都必须坚持按着那张图去做，绝不半途而废。这个图便是当时画给他的，不想他用电脑重新做好并一直带在身上。”

“谢谢你。”

我的思绪被他拉回到现实。“谢我什么？那张图吗？”

“是啊，我的一切都变了，工作业绩得到领导一致认可，生活充实多彩，已通过‘注会’两门课程的考试……”

朋友一年半前应聘到一家商贸公司做会计，迫于三十而立的压力自此开始严格要求自己，美其名曰“遵守与自己约定”。小单位每个人的工作职责不分明，平时他还兼职做业务，他在压力下承担起所有的责任，累并快乐中成长着。他硬是逼着自己把原本拖沓的毛病抛到了九霄云外，现在一派踏实且雷厉风行的作风。最近老板又把办公室管理的工作也交给了他，俨然老板心腹！

“我这人其实挺上进的，之前总是想找个好单位，安安穩穩的工作，以为那就是对自己负责，多亏你说我那句让我认清了原来我一直在逃避责任。”

朋友的变化让我欣喜。“我只不过和你聊了聊，给了你张图，所有的努力都是你自己做的，还是好好谢谢自己的努力与坚持吧”我半调侃的说。

是啊，对自己负责的人自然会严格要求自己，承担起应有的责任。这个过程自然会有许多苦楚但只要肯于担当成长便是极自然的事情。把抱怨的时间用在进步与提升上，做好每一件事，便可将命运牢牢掌握在自己手中。这才是真正的对自己负责！

□ 日百商学院 曹魏