



## 把握企业发展的主动权 开创逆势发展的良好局面

——集团2016年会召开



日百集团2016年会

**本报讯** 2月25日至26日，集团2016年会在海港城召开，会议先后听取了集团及子公司高层2015年度工作总结，表彰奖励了先进集体和先进个人，进行了各高层2016年重点工作发言。会上，集团董事长、总裁靳照作了2016年工作报告。集团及子公司领导班子成员、中层以上管理人员、年度先进代表及管理培训生等参加了会议。

2015年，整个经济环境错综复杂，各行业发展均备受挑战。在严峻的经济形式和激烈的市场竞争下，公司坚持“四个务实”的工作作风，以“紧缩、挖潜、务实、突破”为指导，攻坚克难，奋发实干，不断开拓创新，改革突破，各项工作稳中有进，稳中有新，取得了良好的业绩！

26日上午，在热烈的掌声中，获得年度先进集体荣誉称号的代表及经营管理金奖、银奖、铜奖和专家技术型员工、

十佳导购等先进代表依次上台领奖，获得勇抓盗窃团伙记功表彰奖励的员工上台领奖时掌声经久不息，尤为响亮。感动源自付出，奖杯见证荣耀，他们树立了前行的标杆和榜样。

随后，来自公司各条战线上的12名先进集体、先进个人代表进行了经验交流。店外销售能手代表朱红彩的事迹让人钦佩不已，优秀主管代表王平秀在提及家人时数度哽咽，经营管理最佳门店代表冯玉的发言铿锵有力，连锁发展创业奖代表许京波的事迹引起了许多参会人员的共鸣……各位先进代表的经验交流，贴近工作实际，具有典型性、先进性和感染力，体现了公司的企业文化，传递了正能量。

会上，集团董事长、总裁靳照作了《日百集团2016年工作报告》。

报告指出，2015年集团经受了前所未有的压力，社会

商品零售额增速下降，房地产市场低迷，融资难度明显加大。面对如此严峻的市场形势，公司全体干部员工认真落实“业务当先、效益至上”的经营理念，实现效益稳步增长；以务实的作风打造创新平台，推动经营模式变革，提高经营活力；以挖潜为手段，提升内生动力和竞争能力；加强员工队伍建设，提升全员归属感、安全感；强化组织建设和文化建设，推进企业和谐发展；加强安全管理和审计监督，确保企业安全运营。从商业公司指标完成情况来看，各门店都有所进步，在经济新常态下取得这样的成绩实属不易，对此靳总向全体干部员工表达了衷心的感谢与祝贺。

集团发展长期向好的同时，也存在部分经营指标未达成、有的干部员工工作作风懈怠、企业内部改革力度不够、数据分析能力弱等问题。

报告同时指出，2016年是国家“十三五”开局之年，是中国经济进入深度调整期和转型期的关键之年，也是日百新五年规划的开局之年。我们必须增强忧患意识，坚定必胜信念，做好长期吃苦，长期打困难仗的准备。

报告部署了2016年总体指导思想和目标，要求继续坚持“紧缩、挖潜、务实、突破”的工作方针和“四个务实”的工作作风，集中优势力量突出主业，打破常规思维多元发展；深化改革破解发展难题，加快调整谋求发展新机；狠抓企业管理内生动力，加强人才储备激发活力；加强组织建设和作风建设，着力塑造企业形象。牢牢把握企业发展的主动权，开创逆势发展的良好局面。

靳总在会议总结中指出，2016年工作发言的特点是“干货”多、水分泡沫少，针对存在的问题能够提出改革方案，这是一大进步，从发言看，我们的作风在改进，但会后改进不说话的怎么样，关键看落实阶段怎么样。2016年的工作思路清晰，方法可行，措施具体，符合党委、董事会的精神，要认真抓好组织落实，分解考核，传递压力和动力。

针对当下市场趋势及消费观念的转变，靳总重点提出了经营战略由“以商品经营为中心”向“以顾客经营为中心”转变。要求大家展开研讨，怎样才算“以顾客经营为中心”的理念，以及围绕这一理念我们应该做哪些方面的工作。

会后，各公司、部门迅速开展会议学习和宣贯，并制定

切实的改进提升方案，紧密结合会议精神，投入到2016年各项工作之中。

风起扬帆时，能者立潮头。2016我们将继续围绕“紧缩、挖潜、务实、突破”的工作方针，坚持“四个务实”的工作作风，只要公司全体干部员工团结一致谋发展，凝心聚力做贡献，精诚团结，敬人敬业，就一定能在新的一年开创日百新的成绩和辉煌，圆满完成2016年各项目标，开创日百发展新篇章！

□ 本报记者 刘馨忆



图为先进集体工作者颁奖



图为高层述职发言

## 让决策有“温度”

本报评论员

2016年春节，公司决定正月初一所有门店闭店一天。各门店通过广播大会发布这一消息的时刻，整个卖场被员工的欢呼声包围，这是很多门店自开业以来的首次闭店。

回家过年，在百姓心中是至高的，义无反顾的奔向老家是国人的自然之举。由于零售行业的特殊性，很多员工多年未回家过年，公司一直十分重视节日坚守岗位的员工，各级领导节日亲临一线走访慰问，给予员工关怀和相应的待遇补贴等。而此次公司在这个特殊的时间，推出这一决策，将人心、企业与市场，融在了一起，让我们更多的感受到了企业决策的“温度”。

企业决策的“温度”，源于员工心之所向。制度的出台不仅是在经营、管理的基础上考量，更要表达出员工的愿景和企业对员工的关怀。员工心之所向是决策制定的源泉，再严格的制度，也要以保障企业员工的共同利益为出发点，得到干部员工的认同拥护，才能更好的落实。正如“史上最狠”的《消防安全实施细则》，就是要保障企业和职工的生命财产安全这一最根本的核心利益。

源于心之所向，故能激发无穷的力量。关怀多一点，工作动力就会多一倍。寒冬之际，在违规取暖设备统一收缴后，董事长亲自强调要做好员工关怀。高德福茗茶店的宿舍装上了空调暖了人心，也激发了更多工作的动力。春节一天的闭店，并没有让干部员工懈怠，反而以更昂扬的精神面对工作。

有“温度”的决策成就有“温度”的企业，让员工和企业同舟共济。我们企业发展的航船正在全力以赶超占市场，需要各级管理者为这艘巨轮掌舵好舵，也需要全体员工一起划桨。回看2015年的工作，员工内购会在年度业绩达成指标上写下了浓墨重彩的一笔，内购会发动全员智慧，完成业绩指标有奖，让员工享受到更多企业让利，也让活动推广更加顺利。同舟共济，才能乘风破浪，才能将商海风云看作沿途风光。

人心就是力量，这更是我们当下应该充分调动力量。无论经济形式如何发展，市场格局如何变化，人心齐泰山移，众志成城，就没有跨不过的坎，过不了的关。

正月初一之后，回家过年的员工们陆续回到工作岗位，开启新一段的征程，团聚如此短暂，但感谢春节，让大家的团圆更有味道，感谢春节，让我们如此真切地感受公司决策的“温度”。



## 迎新又浪漫 助推开门红



**本报讯** 冰雪严寒悄悄消散，温暖新春漫步走来。在新春欢乐的节日里，西方情人节、元宵节也如期而至。商业公司以各具特色、丰富新颖的主题，融入传统又时尚的文化元素，助推了新春销售，促进了节庆的热潮、活跃了消费市场，实现了销售平稳增长。

商业公司紧紧把握春节商机，结合传统习俗，开展系列活动。正月初二至初三，会员购物满额可通过抓钱机抓取压岁钱，赢取新年好彩头；初四至初六，新年拼手气，购物满额可刮取平板电脑等精美大奖。在回馈顾客的同时购物乐趣十足，为顾客营造了欢乐的购物环境，提升了顾客购物欲望。

除此之外，商业公司还推出“吃年夜饭抢日百红包”，除夕夜分四个时段在日百微信红包群抢红包；初二至初六，“财神降临 扫我送宝”，进店顾客手机微信扫财神爷身上二维码获取精美小礼品等一系列节日促销活动，极大地刺激了消费者的购买热情，市场消费得到提升。

浪漫情人节，接档新春促销。鲜花、巧克力、糖果等早早的陈列布置在显眼位置，卖场

充满浓浓的温暖浪漫氛围。情人节不仅有各类饰品、化妆品、黄金珠宝的打折促销，而且情人节当天情侣一起购物的还可抽取浪漫礼品，部分门店还推出kiss小屋影子照片留念、单身相亲大会等活动助力情人节。

2月16日-22日，各种元宵系列商品推出元宵节惊爆价、买赠活动。2月21日-22日，多种口味、各具特色的汤圆免费品尝活动，趣味十足的有奖猜灯谜活动，得到了广大顾客的欢迎和喜爱。

为迎合顾客开学季的需求，商业公司2月20日-22日特推出文体类全场8折促销活动。琳琅满目的图书和精美的学习用品吸引了众多学子及家长前来选购。

春节期间仍有许多干部员工坚守岗位，为公司的发展努力打拼，默默奉献。从他们身上看到的是日百人舍小家，为大家的奉献之美，是脚踏实地，兢兢业业的工作精神。

付出总有收获，干部员工的辛勤付出，精彩、有效的营销活动，实现了2016新春“开门红”。

□ 本报记者 潘文华

新闻30天

## 公司开展庆“三八”座谈会系列活动

**本报讯** “三八妇女节”来临，为丰富广大女职工的文化生活，展现女工风采，充分发挥女职工在企业中的作用，体现企业对女职工的关爱，集团工会组织各公司、部门积极开展女职工座谈会等各类活动。

座谈会上，大家结合2016年工作报告中提出的“以顾客经营为中心的理念”展开讨论，同时围绕“紧缩、挖潜、务实、突破”工作方针，对公司经营管理等各个方面提出具体的意见建议，为企业的发展建言献策。

节日期间，各公司、部门还根据实际，开展了丰富多彩的文体活动，积极传播正能量，充分展现了女职工的才艺，让女职工度过了一个快乐幸福的节日。

另外，为进一步弘扬雷锋精神，推动团员青年积极参与社会志愿者服务活动，集团团委组织各团支部开展“做当代雷锋，展日百风采”为主题的学雷锋树新风活动，积极组织参加“青年志愿者”活动，开展爱老扶老助困活动等。

□ 本报记者 袁启

## 一线机会 万分努力

莒县新玛特 徐从菊

近期，公司组织中高层以上管理者进行了大规模的述职，大家的发言让我感触颇深，各方招数各种创新，新思路新举措只为应对当前严峻的市场环境。其中来自超市采购部的山永峰经理述职中讲到：“哪怕只有一线机会，也要万分努力，稍纵即逝的机会也要牢牢抓住。”对照自身我不禁陷入沉思：工作中我真的拼尽全力了吗？我努力做到最好了吗？这两个问题让我清醒的意识到目前仍然存在的差距，需要我在以后的工作中更加用心认真努力的做事。

工作中我们也经常听到一句话：“我已经努力了，我已经尽力了。”真的尽力了吗？真的拼尽全力了吗？由此我想到在《日百商学院》卷首语中曾看到的那句话“大部分人的努力程度之低根本轮不到拼天赋”，“有人说，公司制度严格，市场不景气，销售压力大，还要安全、现场、服务、库存……都不放过，管理工作不好做，既要做好专业，又要关注经营，还要带好团队、培养新人……仔细想想，这些工作其实是我们应当做好的本分”。而事实上，我们很多时候连自己的本分都没做好。

李嘉诚创业六十多年，历经多次经济危机，但没有一年亏损，原因之一就是其努力程度非一般人可以比拟。年度店外销售能手代表朱红彩一开始也是四处碰壁，但她不气馁，不放弃，坚持万分努力，最终完成了店外销售计划的37%。由此不禁感叹人之所以不败全靠努力，人之所以失败是努力程度不够。

所以，哪怕只有一线机会也要万分努力，对待商品质量精益求精，对待管理事务精益求精，严格要求自己，拼尽全力高效做事，对自己和结果负责，对企业负责，对岗位所赋予我们的岗位职责负责……让我们在新的一年里抓住一切可以抓住的机会，用尽万分的努力来开拓市场，打破僵局，为企业发展贡献你我的力量。





# 总结是为了更好的进步

——年会开展中层以上管理者述职



商业公司2015年度中层以上管理者述职大会

常规工作外，要结合当下放开二孩、人口老龄化等国内政策与形势，拓宽思路，提高格局，调整产品结构布局，打造银发市场，增加儿童周边产品经营面积，打造菜篮子工程。同时转变招商方式，挖掘经营增长点，

优化人员流程等，对于提出了布局调整工作计划的门店也要抓紧落实跟进。

在述职工作中也暴露出很多问题与不足，个别同志仍然把此次述职当成走过场，走形式，述职工作中开展的批评和自我批评，轻描淡写。公司通知中明确要求“讲问题三分之一”，就是对存在问题和不足的重视，不能温良恭俭让，而要有“锋刃”，真正做到“红红脸”、“出出汗”，不能仅从市场、环境上找原因，更要看到自身不足，加大自我剖析力度。发言中很多管理者仅是将取得的成绩进行数据罗列，没有对数据进行认真的分析、整理，对数据的管理不够。此外，各门店中层述职工作中，店总点评情况不一，有的点评稳、准、狠，但也有有的门店仅仅浮于表面，讲官话、套话，不够深入。

述职总结了各自工作中好的做法，好的经验，便于大家对照自身工作的差距与不足，不断提升。更重要的是让各部位之间，相互了解彼此的工作计划和打算，在今后的工作中相互配合相互支持，更好的开展工作。

总结是为了更好的进步，新的挑战已经开始，公司上下齐心协力，定能在2016年工作中取得新的突破，明年以更加优异的成绩进行述职。 □ 本报记者 刘馨忆

## 年会快评

# 先进评选 常做常新

本报评论员

新春伊始先进评选活动就拉开帷幕，从评选通知的下发、评选资料的整理、各公司部门对文件的传达和学习到组织评选、自主报名等各个方面全面展开。如何让先进评选办法符合公司发展的实际要求，而不因循守旧？怎样才能评选出令大家心服口服的“先进”“标兵”？怎样让先进评选成为公司的文化导向？成为公司上下最为关注的问题。

“榜样是看得见的哲理”，先进的评选将公司的作风、导向等抽象的要求，变为具体的、形象的、可以对照的标准。用身边的事教身边人，从而发挥鼓励干部员工奋发工作的作用，更好地推动企业发展。而面对公司的不断发展和人才的需求变化，先进的评选就需要在公平、公正的基础上不断革新。

树立什么样的典型，就体现什么样的导向。先进的评选也是企业文化导向的一个具体的映像。合理有效的评选能够进一步完善企业激励机制和管理政策，挖掘年度优秀事迹，提高企业文化的凝聚力，评选出让大家肯定，值得学习的先进、标兵，让评选结果更符合日百文化需求。

对此，公司从新情况出发，修改补充先进评选办法，增设效益提升奖和节日店外销售能手，同时，公司对各个奖项的评选条件也结合实际情况做了修改补充。

效益提升奖的增设是公司根据各部门利润指标的完成情况，对较去年增长比例及为公司利润指标贡献较大，有经营计划，部门积极开拓效益增长点，深挖空间效益的部门负责人的奖励。公司不仅对利润目标完成好的“效益贡献”人员进行奖励，对那些通过不断的想办法，克难题业绩大幅增长的先进们也进行奖励。这样，让更多干部员工知道，不单单是表彰所取得的成绩，更是对过程努力的肯定，对未来表现的一种激励。

节日店外销售能手奖项的增加是公司对于那些在公司发展困难时期能够接受公司下达任务，积极的想办法和措施，认真践行“一人在大楼，全家忙销售”的企业传统而付出努力的干部和员工的鼓励和嘉奖，是公司价值观的传达，是公司文化导向传递。

通过调整、增设，做到了常做常新评先进，使评选出的先进集体和先进个人更具代表性和说服力，更好的发挥先进评选的引导作用。哪里先有先进，哪里就有新气象，我们要向先进学习，找差距，找不足，让好的工作作风蔚为风尚。

## 年会寄语

# 乘着年会东风奋勇前行

年会上，公司领导的发言和先进的发言让我们受益匪浅。年会过后在门店进行的表彰仪式，让每位员工感同身受，倍受鼓舞，让我们充分感受到了“有付出就有收获”、“今天的成就是昨天辛勤汗水的结晶”的深刻意义。“以顾客为中心的经营理念”再次在年会上强调，顾客是我们的衣食父母，关注顾客需求，为顾客创造出超值的服务，不断让顾客感动，打造日百的“铁杆粉丝”是我们每个日百人的责任。

年会过后，落实“年会精神”的举措立即到位：门店在采购部门的大力协助下，蔬菜、水果柜成功招商落位！以实惠的价格、新鲜的卖相、喷雾保鲜货架展现在广大顾客面前。鲜品聚客的竞争力以逐渐显现；围绕顾客需求，门店潜心研究，落实顾客在挑选蔬果时送上“一次性手套”的举措，受到顾客的好评！门店计划在生鲜区推出顾客便民“洗手盆”，并对所有的便民服务进行梳理完善，倾听顾客心声，逐步完善以顾客为中心的经营理念，落实到顾客服务的每一个环节。

口号只能是昙花一现，唯有落实到行动中，才能持久！为顾客服务无止境，落实年会精神，我们立刻在行动！让我们乘着年会的东风，以奋发有为的姿态奋勇前行！ □ 万德福莒县店 特约记者 张晓庆

# 共筑百年日百

2016年会在喜庆、欢乐的气氛中圆满落幕！但作为会务组工作人员之一的我，心情却久久难以平静。

2月25日晚从年会会场返回公司办公室已近19点，因颁奖顺序等调整，商学院培训管理部的员工们需对26日将要播放的“颁奖典礼”及已完成的“先进代表发言稿”进行PPT的修改、制作；集团办公室正盘点当天下午会务组织工作中的优点与不足，再次确认26日会务工作的细节；企业文化部对先进代表发言稿进行最后的修改、润色；人力资本中心再次推演、核对着颁奖流程中的细节工作……年会会务组的全体成员都在紧张的忙碌着！

23点，对于26日将播放的投影资料的修改、制作终于接近尾声。“好了剩下两个先进代表发言的PPT制作及整体排版，校对工作就交给我吧！你们抓紧时间回去休息。”刘祥波经理催促着我们，同时承接收尾的工作。说是收尾，我心里却清楚，余下的工作没有两到三个小时是不可能完成的。“快走，路上注意安全。”刘经理嘱咐着。他来商学院不过三个多月的时间，但对于我们的工作和生活却十分关心。

“这桌是年会工作的服务人员，所有领导一定要把酒都干掉！”这是靳总带着公司高管们来敬酒时齐声的提议，于是高管们举起酒杯，“敬服务人员”大家都是“一饮而尽”。我们是参会人员中最平凡、普通的工作者，却未曾想，在领导们眼中我们却成了需要感谢的人。其实我们只是做了我们该做的！有这样理解、关爱员工的领导我们有什么理由不努力做好自己的工作呢？“干部 员工 亲情化”在日百从来都不是一句口号！ □ 日百商学院 曹魏



最美剪刀手 “再现江湖”

众志成城

2016，棒棒哒！



## 以顾客经营为中心 向传统销售方式告别

题记：年会上，董事长、总裁靳照明明确提出了经营战略从“以商品经营为中心”向“以顾客经营为中心”转变。传统的销售方式大多关注的只是如何使客户“买”产品或服务，其着力点是去“卖”产品或服务。许多销售人员都沿着这种并不高明的销售方式：常常只关心自己的利益，例如说自己的公司、产品和特性，而不是花时间和精力去关心客户的需求、问题以及解决问题的方法。

怎样才算是“以顾客经营为中心”？“以顾客经营为中心”的理念又要求我们怎样做？这些成了我们该深思的课题。

我认为销售成功最重要的因素就在于正确的方式。而正确的方式首先要有一个正确的出发点，即“以客为要”进行销售，而不是以自我为中心，只关心自己能不能把产品卖出去。随着市场竞争的日益激烈和客户的日益成熟，传统的销售方式已不再适用。只有放弃传统的销售方式采取更贴心、更周到的服务新模式，才能在销售竞争中取得成功。

想必大家都知道宜家，也有很多朋友喜欢宜家，其实就像现在的宜家，除了提供常规的服务以外，还有很多贴心、让我们想象不到的服务。例如宜家的母婴室，在宜家商场多会设有专门的母婴室，里面有专门的婴儿换尿片台，并设有座位方便母亲哺乳，同时在其厕所中也设有婴儿换尿片台；又如厨房设计服务，宜家为广大顾客提供了专业的设计软件，可以帮助顾客非常简单的设计自己的厨房，同时，顾客也可以到宜家厨房家具部进行咨询，让宜家专业的设计队伍现场为您设计厨房；再如宜家的灯泡都是暖色，不伤眼睛，保护视力；灯罩和灯座有分开卖的，可任意组合；灯可以根据不同的需要和习惯调节高度；儿童用品凡是有拉链的都没有拉扣，其目的是为了防止儿童误吞或划伤等等，这或许就是人们喜欢宜家的原因吧！

这也是我们需要做的，为顾客提供方便，设身处地为顾客着想，以顾客的观点来看待商品的陈列、商品采购、商品种类、各项服务等，才会让顾客感到方便满意。不仅如此，还要对顾客需要、期望和态度有充分的了解，把对顾客的关怀纳入到自己的工作和生活中，发挥主动性，提供量身定做的服务，真正满足顾客的最贵感和自我价值感，不只要让顾客满意，还要让顾客超乎预期的满意。

当今社会客户的心理已越来越成熟，他们反感那些只关心把产品卖到他们手里的人。所以作为营销人员要更新自己的观念，改变自己的销售方式，真正的向传统销售方式挥手告别。 □ 万德福莒县店 董楠楠

## 干货来袭

年度盛会是公司全体员工的航标灯，指引我们走向一个又一个的辉煌，每年都有其精彩和闪耀的光点，今年更是“干货来袭”。

“四个务实”已成为企业文化，在我们日百人的心中扎根发芽，各位高层领导的述职、每位先进代表的发言，无不透着实实在在，真抓实干的力量。大到国家，小到企业，在“新常态”下，实干的作风是不可缺少的。公司领导高瞻远瞩，早已看到了未来发展的所在，提出并践行“四个务实”的工作作风，经过两年的培育和引导，让我们真切的看到了公司上下工作作风质的转变。

“请同志们放心，我们企业一定会越来越好”，董事长那掷地有声、充满自信的话语，让我们再次领略了领导的风范，也让我们那颗忐忑的心定了下来。在全球性的经济下行状态下，融资渠道又遇到前所未有的困难，更有无数的企业倒下去了，而我们企业创造了利润同期增长的好势头，令人震撼。

公司发展已箭在弦上，每个日百人的脚步已不容许停下来，亮出“干货”来才是真本事，2016年乃至今后百年创业的根基在于此。史上最严的安全管理；最精确的人力配置；最细的预算管理；最据的财务管理，史上之最必定创造史上的最辉煌。作为日百大家庭的一员，公司赋予我们每个人一个工作平台，就让我们在各自的平台上把“干货”亮出来吧，少说多做开始行动。 □ 房产公司 李伟

## “粗粮”时代

年会顺利闭幕，会后的余热一直迟迟未散去，我心仍旧激情澎湃，年会精神将会伴随着我们在新的新一年里，乘风破浪，扬帆远航。

靳总在年会中讲到吃粗粮和吃细粮的故事。有些人细粮吃久了，粗粮就会难以吞咽，在今天的市场环境，经济新常态的压力下，能吃得粗粮的企业也可谓是胜者。

靳总讲到有些门店的物料好几年都用不完，这不符合公司企业文化的倡导。身处一线的我们就要时刻秉承公司利益为主，效益至上的原则开展工作。“紧缩 挖潜 务实 突破”的经营管理八字方针，决不能只是“口号”，不能因为个人的考核利益，而损害了公司的利益。我们要学会开源节流，为公司节省每一分钱，把省下来的钱用在刀刃上，用在开拓日百事业的发展上。

“粗粮”时代已来临，每一位日百人身上都应扛有企业发展的重任，要扛得起，走得远，有收获。与公司手挽手、肩并肩，在前进的路途中共进退。 □ 万德福莒县店 鲁晓燕

## 落实出效果 才是年会精神的唯一答案

年会之声犹在耳畔。年会上有先进工作者敬业奉献的故事让我们感动，有领导的嘉许和鼓舞给我们更多的期盼。有高瞻远瞩的目标计划，更有清晰量化实施步骤，鼓舞人心、激励奋进，犹如久塞顿开的畅通，激发起参会者内心的斗志！

这次年会我感受深刻的有四：一是发言内容“干货”多。各级领导谈业务、发展的多，套话、空话少了，就连述职总结的感谢话也省了不少。

二是各级管理者虽面临重重困难，但信心更足了。

三是目标清晰明确。有两点听的最清楚，听到最多的是“为目标(利润)达成采取的措施”，说明目标是清晰的；再者靳总布置的作业“以顾客经营为中心的理念”，不仅为我们指明了今年及未来一段时间工作努力的方向，也让每位管理者动脑、动手，亲自研究“从关注商品到关注顾客的转变”。

四是效率的提高，年会报告也不“拖堂”。

公司年会对我们来说是一种精神的动力，是对过去一年的小结，是对一段时间自我工作的梳理并他人进行的对比。有对错、有快慢、有泪水也有欢乐，有困难也有成绩，是一种成长也是一种工作的进步。不管新的一年外部环境有多难、多差，我们依然斗志昂扬，主动出击寻找市场的增长，没有什么能阻挡我们——这就是年会的精神！

2016，精神在，激情就在；奋斗在，业绩也不会坏！

2016，我们不仅需要整合外力，也要依赖于内力获得增长；我们不仅需要加强对行业知识的学习，也要依赖于对顾客以及顾客价值的认识；我们不仅需要抢抓市场机会，更要转向自创市场机会。

每一次转变都是一次自我生长，每一次自我的生长都是一次新发现，每一次新发现都更贴近顾客价值！

耳畔的喧嚣会淡淡散去，接下来的是提高眼界，俯下身快速行动——落实计划出效果才是年会精神的唯一答案！ □ 日百商学院 刘祥波

## 众说年会



# 身边榜样，前行力量



“我知道，千家万户对万德福的情感维系，来自于我们每位导购员对顾客真诚、耐心的服务，想到这里，感觉自己做的这一切都很有价值。”

“自从事销售工作以来，我的理念是一流的销售拼业绩，二流的销售混日子，三流的销售混饭吃。因此，我始终以公司的企业文化作为自己的行为标准，把自己定位成一个一流的销售人员。”

“对出现的问题，我会坚持‘问题解决在现场’，召集相关人员当场进行点评，指出问题所在，应如何做。”

“作为一名教练员，自身业务的精通是必不可缺的。我在工作中精益求精，不断钻研业务，提升自身能力。”

“能为供应商提供支持并且得到供应

商的认可是我无尚的荣耀。”

“我始终怀着一颗感恩之心，感恩家人对我工作的支持，也感恩公司给我提供了发展的平台。”

……

身边的榜样，前行的力量。先进代表的发言向我们传达着日百始终以顾客为中心的服务理念，传递着“严、细、实、快”的工作作风，传递着日百人“精诚团结 敬人敬业”的企业精神。面对顾客，他们用心服务；面对工作，他们认真细致；面对问题，他们积极解决；面对员工，他们团结协作、共同进步；面对家人，他们常怀感恩之心……他们用真真切切、实实在在的例子，激励着、感召着我们每位干部员工，不断完善自我、革新自

己、提高自我，奋发进取，做一名优秀的日百人。

见贤思齐，以榜样为镜“树标杆”。古语有云：“人不率，顺不从；身不先，则不信”。榜样具有强大的凝聚力、号召力、感染力……日百文化的践行，离不开榜样的力量。榜样就在我们的身旁，与我们在同一条跑道上共同奔跑，为着相同的目标奋发拼搏。以他们作参照，追赶、超越会使我们前进的动力更加激昂。

榜样是一把尺子，能够丈量出我们的长度；榜样是一面镜子，能够看出我们的得失；榜样是一种力量，能够推动我们前行的脚步。

作为日百的一员，我们要向榜样学习，要将榜样的精神播撒。脚踏实地的服

务于顾客，立足本职，爱岗敬业。做到干一行，爱一行，钻研一行。从自己做起，以自身的实际行动，树立以公司为主人的主人翁意识，克服困难，勇于超越。学习榜样的精神，以榜样引路，为今后工作的开展提供强大精神动力。

向榜样致敬，向榜样看齐！身边的人讲身边的事，身边的事教身边的人。2016年是公司发展的关键之年。我们要发挥先进集体和个人的引领示范作用，弘扬企业精神，积聚正能量，适应新常态，抓住新机遇，共同闯难关，实现新突破。让我们与榜样一起，奋发进取，永不懈怠，努力在新征程上再创佳绩、再立新功！

## 以企为家做好店外销售，全心服务突破业绩提升

### 店外销售能手代表

万德福莒县店生鲜食品部导购员 朱红彩



### 事迹概要

作为日百大家庭的一员，在市场低迷的大环境下，我们有责任与公司同呼吸共命运。公司推出的“员工特惠内购券”举措是公司发展的需要，更是我们每位员工的责任和义务，所以我决定全力以赴去完成这项任务，尽自己最大的能力去挑战内购券店外销售目标。

2015年春节期间，我完成内购券销售9582元，完成计划的1452%。2015年中秋节内购特惠券活动中，完成销售内购券40000元，完成计划的5882%，再次超额完成了任务。全年综合完成店外销售任务占比达3700.37%。

2015年春节期间，公司首次推出了“员工特惠券内购会”活动，每位员工要完成价值共计680元的特惠券店外销售。这种全新的营销模式无异在平静的湖面投入了一颗石子，引得大家议论纷纷。有的伙伴认为这是根本不可能完成的目标，顾客购买商品的意向无法把握，根本不可能有人买；有的伙伴认为这是公司故意在为难员工，本来销售就难做，还要额外再给自己施压，抵触情绪非常大。门店为了让我们更好的了解特惠券的销售，多次和我们分析了当前的市场竞争形势和此次活动的意义，各级领导积极带头走出去联系，大家从不理解到接受，最终到主动完成店外销售。

“一人在大楼，全家忙销售”是公司一直以来的优良传统，作为日百大家庭的一员，我们有责任与公司同呼吸共命运。我认真地分析了四套特惠券的商品组合，觉得这些特惠商品组合特别适合小型企业发放节日福利和家庭节日走亲访友。于是我便尝试着利用下班时间向自己的朋友进行推荐。虽然她们觉得实惠有意向购买，但是距离春节还有一段时间，真正来购买的没有几个。这可把我急坏了，实际情况远没有我想象的那么

简单。回到家里，我有些愁眉不展，闷闷不乐。得知我遇到了“难题”，家人和我一起想办法，帮我联系所有能够联系到的熟人、朋友，甚至是间接的亲戚。有些多年疏于走动的亲戚，我和家人也带上礼物亲自登门拜访，用我对象的话来说是“既联系了店外，又走动了亲戚，一举两得”。功夫不负有心人，接连不断的朋友来找我购买特惠券，一笔接一笔的交易开始陆续达成。有的朋友买回去觉得商品确实实惠，就主动帮我介绍给他们的朋友，于是有了更多的销售机会，内购券店外销售的难关终于被成功“突破”了，而且“一发不可收拾”！

内购券是销售出去了，可是我又遇到了新的难题。有的客户需要送货上门，最远的要送到五十多里以外。虽说可以由店里安排送货上门，可是有的客户一次只要三五套的券，再加上运费可能要赔本的买卖。我当时果断自己送货，于是开车去附近乡镇出差办事的家人就成了送货员。就这样2015年春节期间，我完成内购券销售9582元，完成计划的1452%。这时有人不理解，店外销售任务只有680元，完成不就行了，有必要拼命去完成那么多么？是不是想出风头？

面对这些质疑和猜测，我内心坦然，自进入日百这个大家庭以来，耳濡目染的文化熏陶已经养成了我做事情的风格，那就是：无论做任何事，都要全力以赴不留遗憾。在接下来的2015年中秋节内购特惠券活动中，我以同样的方式再次超额完成了任务。

日常工作中，我认为会员管理也是提升销售的不二法宝。于是我时刻注重会员的发展和维系。两年多来，我个人发展会员顾客1000多人，每月我都坚持利用业余时间对30%以上的顾客进行电话、短信回访。家人经常调侃我，下班比上班还忙，我只是笑一笑说上班哪有时间。我的颈椎不好，每个月300多个回访沟通的电话和短信加重了我的颈椎病，有时头晕恶心、心绪气短，但是无论什么情况我都努力坚持了下来，因为我深信只有做好顾客回访，才能及时掌握顾客的需求，更好的达成销售目标。

除了做好会员管理我深知掌握专业的知识才能更好地服务顾客，打动顾客，才能创造更高的销售。于是我经常利用业余时间翻阅各种与奶粉有关的书籍资料，并结合销售中遇到的实际情况，分析和总结不同体质的宝宝更适合食用圣元奶粉的哪个系列单品。

正基于这种对专业知识孜孜不倦的学习和服务技能的不断提升，让越来越多的顾客信任我，放心的将宝宝的“粮食”交给我来帮助挑选。我知道，千家万户对万德福的情感维系，来自于我们每位导购员对顾客真诚、耐心的服务，想到这里，感觉自己做的这一切都很有价值。

在公司这个优秀的平台上，我的业务技能和综合素质得到全面的提升，在和伙伴们的共同努力下，我们创造了一个又一个团队销售“奇迹”。2014年“年末冲关”活动中我所在的冲锋组勇夺销售冲关第一名；自2013年连续三年来，我们万德福莒县店圣元奶粉品牌始终保持日照区域销售业绩第一的纪录。2015年10月份我和品牌导购员窦孝斌双双荣获“圣元奶粉全国优秀顾问”荣誉等等。

我常常在想，我是幸运的，因为我在日百这样一个有梦想、有未来、有明天的广阔舞台上；我又是幸福的，从事着自己热爱的事业，尽情施展我的理想。我从心底热爱自己的岗位，热爱这个带给我梦想、激励我前进、推动我成长的温暖的大家庭。日百，我愿意与您共同成长、共同进步！

### 十佳导购代表

日照店百货部导购员 夏青



### 事迹概要

销售是一份长期循序渐进的工作，要想有好的业绩，让顾客买到称心的商品，除了凭借过硬的专业知识和对商品库存的准确了解，必须在工作中练就“快”“准”“狠”的专业技能。“快”是行动要快，为顾客取货的速度要快；“准”是为顾客推荐的鞋码要准确；“狠”是要对自己狠，根据工作需要加班加点。

2015年正派皮鞋实现销售额166.64万元，较去年的124.2万元增加了42.44万元，销售额增长34.17%。年终庆典期间单日销售3.92万元。较去年同期销售0.45万元增长了764.33%。

自从事销售工作以来，我的理念是一流的销售拼业绩，二流的销售混日子，三流的销售混饭吃。因此，我始终以公司的企业文化作为自己的行为标准，把自己定位成一个一流的销售人员。在工作中，我从不放过任何的学习机会，积极参加门店、部门、厂商的各项培训，积极报名各级组织的业务技能比赛，通过参加比赛和日常学习，我的专业技能得到快速提升。

2015年5月份，应该是旺季，但是卖场的客流量并不大，销售出现下降。为了目标计划的达成，部门经理给每个专柜制定了挑战目标。正派专柜的挑战目标15万元，而去年同期的销售是11.76万元，当时感觉压力很大，心里没有底。部门经理和主管及时给我鼓励，并给出了一些促销建议。为达成目标，我与厂家沟通促销活动，根据商圈客层需求，专柜商品实行折上折活动，同时对库存大的5款单品，实行惊爆价促销。我把每一款鞋子用手机拍照编辑成促销内容转发到朋友圈，再让我的亲戚朋友和会员互相转发，让朋友再转朋友圈加大了促销宣传力

度。

由于惊爆价商品销售较快，我又及时沟通厂家把其它店所有的库存全部调来，以惊爆价商品带动客流，来提升正价商品的销售。由于前期宣传到位，促销期间专柜的客流量较大，销售比较好，补货也比较频繁。为了不影响销售我和专柜员工都是一人看厅一人接货理货。有付出就有回报，最后销售了18.55万，超额完成了挑战目标，被部门经理多次作为案例在班前会上进行分享。

在年终盛典前期，我接到主管正派皮鞋全场3.8折的通知，心里很是惊讶，因为我到公司工作七年从未有过这么低的折扣，自己心想这次活动一定要势在必得。为保证货源，我利用下班时间亲自到厂商的仓库进行货源的筹备，补充了大量的畅销品，保证了促销期间的货源。在促销期间，平均单价在200元左右的皮鞋，往往顾客试穿三至五款才会购买，而门店因为面积较小，皮鞋的主要仓库在五楼，每天我都要和专柜伙伴从三楼到五楼跑上跑下为顾客准备700多双鞋进行挑选，下班后才感觉到双腿一片酸疼。功夫不

负有心人，正派专柜在年终庆典期间单日销售3.92万元，较去年同期增长了764.33%。

除了销售，我还注重自身技能的提升。七年里我练就了一些小技巧，比如通过观察一个人的手掌，我就可以准确的判断出这个人穿多大的鞋。这些小技巧在工作中也给我带来了方便，有的顾客平时买的鞋尺码不准，因此不确定自己能穿多大的皮鞋，这时候我就会观察顾客的手掌，通过手掌的大小目测出顾客适合的尺码。顾客觉得不可思议，但是这其实都是我在公司七年间对每一名顾客细心接待，留心观察的结果，只是熟能生巧而已。出色的业务技能所对应的应该是良好的服务习惯，我把每一个进店的顾客当亲人、当朋友，不但向他们销售专柜商品，更是在推销我们日百对顾客的服务和热情。有一位大姨她的脚比较特殊，一般来说女鞋的最大码是40码的，而这位大姨平时穿鞋连最大码都穿不进去，因此很难在商场专柜买到合适的皮鞋。当她第一次来到正派专柜时，就跟我她说她一般买不上鞋子，普通的皮鞋穿着时都会觉得挤脚，我通过观察，大

姨的脚应该是穿42码的鞋，于是我就挑选了一双42码的皮鞋让大姨试穿，但是大姨仍然摇摇头说不合适，原来，大姨的脚面比较宽，虽然42码的皮鞋大小号合适，但穿着比较挤脚。看到大姨很遗憾叹着气，我也特别的揪心，于是我马上联系厂家，咨询是否可以订做一款加肥的42码女鞋，在得到厂商肯定答复后，我立刻帮大姨量好鞋面尺寸，用微信传回厂商。一周后大姨来取货试穿，感觉非常的满意。临走时大姨高兴的说以后还会来百货大楼找我买鞋。时间久了我和大姨就成了老朋友，正派皮鞋的质量也赢得大姨的信任，通过她的口碑宣传，她们一家老小及身边的朋友现在都在穿正派皮鞋。而我和专柜伙伴们正是通过这样的服务，为正派专柜增加了更多忠实“粉丝”。

成绩只能代表过去，在新的一年里，我将更加严格的要求自己，继续发扬吃苦耐劳、认真负责的精神，不断提高自身的业务技能，用心服务好每一位顾客，与日百家人风雨同舟，不辜负领导的期望，为公司这个大家庭的兴旺、繁荣而奋斗不息！

## 爱岗敬业创业绩，立足本职助管理

专家技术型员工代表

基建部项目专员 卞为春



### 事迹概要

根据所学专业知识和特长，积极开拓思路，提想法、报建议，共提报创新成果四项，分别为《生鲜风幕柜照明改造项目》、《门店音箱加装万向轮托架》、《五莲新玛特早进店照明分区区域开启》、《卫生间水龙头改造为纯铜偏开式》，其中仅《五莲新玛特早进店照明分区区域开启》一项每年就可为门店节省费用三万多元。八月份门店生鲜恒温风幕柜一组照明灯电源控制箱烧毁损坏后，带领电工班的同事仔细研究，认真分析，通过把原灯具线路及灯脚进行改造，一次就节省费用近1200元，并获得了本年度优秀提案奖。

一、积极响应公司连锁发展，听从领导指挥，服从公司安排。

在公司最需要的时候挺身而出，可谓一名救火队员，无怨无悔，从不叫苦，从未喊累。2013年、2015年两次由于工作原因被借调派往岚山新玛特、五莲新玛特工作，累计外派时间23个月。外派工作期间尽职尽责，为门店设备设施正常运行保驾护航，圆满完成各项任务。

二、工作中认真负责，严于律己，大胆管理，带好团队。

在门店工作期间积极理顺前任工作中的不足和缺憾，克服了人员少、技术力量薄弱、工作衔接不到位等难题，处理了大量的难点、疑点和久拖未决的问题，比如，在岚山新玛特工作期间，正好是九月夏季空调开启时间，卖场内空调效果一直不理想，冷热不均，有的位置二十六度，有的位置才十七八度，引起顾客和员工的不满。通过我细心的观察和检查，发现很多风机皮带都已

断裂，有的空调回风网堵塞，还有两台电机已经烧坏，根本不可能吹出风，这样既浪费了电能，空调又达不到适宜的温度。最终，我带领电工班的同事更换了楼内空调器风机皮带20余条，维修电机2台，并把所有的空调器回风网全部清洗了一遍，卖场内的空调效果有了明显好转。再比如室外广场射灯的维修，我到岚山新玛特店前，广场射灯已经损坏很长一段时间，给顾客停车造成了极大的不便，影响了门店形象，我带领电工班的同事使用兆欧表把线路进行分段测量，逐一排查，终于检测查出故障原因，共割大理石槽沟及更换线路70余米，漏断路器一个，利用楼顶广告牌改造时换下的废旧射灯3只，成功进行了修复，现在广场射灯照明焕然一新，为提升门店形象起到了很好的作用。

三、大量运用创新手段，挖潜增效，节省费用支出。

2015年7月到2015年11月借调到五

莲新玛特工作期间，根据本人所学专业知识和特长，积极开拓思路，提想法、报建议，共提报创新成果四项，分别为《生鲜风幕柜照明改造项目》、《门店音箱加装万向轮托架》、《五莲新玛特早进店照明分区区域开启》、《卫生间水龙头改造为纯铜偏开式》，其中仅《五莲新玛特早进店照明分区区域开启》一项每年就可为门店节省费用三万多元。

八月份门店生鲜恒温风幕柜一组照明灯电源控制箱烧毁损坏后，不能正常照明，影响卖场销售。一般情况下需再购置相同规格型号的三洋冷柜配套照明电源控制箱进行更换，柜柜才能恢复正常照明。每组价格在1200元左右。我带领电工班的同事仔细研究，认真分析，通过把原灯具线路及灯脚进行改造，利用门店更换灯后剩余的六套LED灯具，直接从卖场照明线路引入220伏电源，加装一个普通照明开关，恢复了冷柜照明，效果与原来一致，共计用平行软线

10米，一个普通开关，花费20余元，该项举措充分利用了门店的现有资源，一次就节省费用近1200元，并获得了本年度优秀提案奖。

现在，这些创新成果在各门店的后勤保障部都发挥了积极的作用，具有很强的推广应用价值。

四、积极做好传帮带，培养下属尽快胜任工作。在五莲新玛特、岚山新玛特工作期间，共带了兩名电工班实习主管，我选购了相关维修电工书籍，让他们边工作边学习，利用自身的工作经验及所学的专业特长对日常工作发现问题进行讲解和现场示范，使他们尽快成长。其中岚山新玛特实习主管现已主持工作，得到了门店领导及同事们的一致认可。

是公司的平台和领导的培养成就了我，在新的一年里，我一定要加强学习、戒骄戒躁，在工作岗位上继续发挥专长和智慧，为日百的发展贡献应有的力量！

## 工作中的美丽



优秀主管代表

萬德福岚山店食品日化部酒饮组主管 王平秀



事迹概要

通过柜组员工的努力，2015年酒饮组完成销售533.88万元，占年度计划的105.53%，柜组人均销售88.98万元。在公司组织的年终盛典期间，柜组两天共计销售39.31万元，较去年同期增长1228.04%。

为开好展会，每天对出现的问题，做好登记，进行分析，制定改善步骤，并通过“班前会三件事”的点评，对优秀的员工和行为进行大力表扬树立榜样和方向，让柜组其他成员借鉴学习。对工作中出现的问题，与团队成员共同探讨交流，找出问题的原因，帮助改进完善，和员工共同进步。

人才培养奖代表

新玛特购物广场客服部理货区班主管 申家丽



事迹概要

共帮带过25名员工，其中2015年共帮带过13名在职员工，如今他们已有5人走向中层管理者岗位，3人走向基层管理者岗位，4人走向公司的重要工作岗位。

作为一名柜组主管，在处理日常工作，加强管理培训生、储备干部培养的同时，对下属的培养也是不遗余力，因为深知无论是管理培训生、储备干部还是基层员工，对他们进行培养，是公司的信任，是自己的责任，也是一种荣誉。

内训师奖代表

新玛特购物中心莒县店实习店总经理 董丽丽



事迹概要

2011年参加公司讲师选拔赛获得准内训师荣誉称号；2013年被聘任为助理讲师；2014年被聘任为讲师；2014年内训师业务技能比赛中获铜奖；2013年至2015年连续三年获得内训师奖。自2013年开始参加集团、公司级培训27次105课时，圆满完成了公司布置的各项培训任务。

近十年的内训经历，锻炼了我，也成就了我，它让我自我加压主动作为，视野更加开阔，作风更加严谨。既然选择了这份事业，只要热爱，只要坚持，只要努力，只要用心，就一定能够做好。

先进集体代表

新玛特购物广场男装部经理 张永兰



事迹概要

带领男装部充分利用门店闲置资源，对高毛利商品进行多场促销特卖，全年共组织促销20余场，实现销售423.85万元；2015年，男装部净利润同比上升16%。

激发员工工作激情，提升员工销售信心。节日促销提出突破销售口号等鼓励士气，在日常的销售中，相同品牌进行PK赛，鼓励员工良性竞争，比赛赶超起，用对手的目标刺激员工，增加销售的热情。

# 务实做好基层管理，用心有为创造效益

从一名普通的导购员晋升为一名基层管理者，我深知做好基层管理工作的重要性。基层管理不仅要有过硬的经营管理能力，还要有抗压和解决问题的能力；不仅要做好本职工作，更要为公司创造价值。

柜组要想有充沛的战斗力和战斗力，必须要有与员工共同承担、携手并进的决心与行为。日常工作中有滞销商品或临期处理难的商品，我会与员工一起走出门店到附近的网吧或奶茶店、米线店推销，将商品送到消费者的家门口，我们还真赢得了不少的“粉丝”、不少的小团购客户。慢慢的，员工自己也学会了去主动联系，不仅仅是在家坐门等客，而是能把自己的促销信息让更多的人知晓。

记得2015年6月9日，门店对周二会员大集进行升级，为提升销售，吸引顾客的眼球，我们柜组选定的促销单品是600ml塑包崂山啤酒，通过对周边市场价格进行市场调研对比发现，门店的价格比较有优势。我立即带领柜组员工走出去，联系亲朋好友，对门店周边的饭店、安东卫街道各批发超市以及烧烤摊进行拜访，开展促销品的预订预售。最终6月9日当天销售1350提，超出该单品过去一年的销售量。

在公司组织的年终盛典期间，柜组两天共计销售39.31万元，较去年同期增长1228.04%。其中公司推出的泸州福白酒两天销售4092箱，酒饮组6名员工人均销售682箱，而这仅是活动期间的一个单品。然而，琐碎繁重的工作却给我们这个团队带来了动力和激情。柜组全员每天起早贪黑，坚持在销售第一线。销售高峰期，每人来回内仓、卖场、理货区卸货搬货充货次数不计其数，充完货马上又开始了促销叫卖。活动结束了，脚磨出了泡，嗓子也哑了，手上的老茧又多了一层，可是所有的伙伴个个激情高涨。通过团队的努力，柜组取得了骄人的业绩。

为了将柜组整体工作做好，我积极的向柜组有经验的老同事、部门其他老主管请教、学习，主动与部门经理沟通，也勇于提出建议和想法。并加强对超市管理方面规范标准等知识的学习，不断提升自我的业务技能。通过自身的学习对柜组的业务也有了很深的了解。超市的工作每天除了细节，还是细节，多年的管理让我养成了做好基础工作的习惯。对出现的问题，我会坚持“问题解决在现场”，召集相关人员当场进行点评，

指出问题所在，应如何去。超市的管理中内仓尤为重要，我会定期组织员工对内仓进行翻珠整理，在做好商品管理的同时做好库存的掌控，避免出现库存积压等现象。

当前零售业面临电商强大的冲击，相对来说我们实体店的优势就两个字——“服务”。公司提升创优活动开展以来，部门提出了超市定点购物篮的服务项目，我们柜组是顾客进入超市的第一站，为顾客提供最贴心的服务成为我们柜组全员突破的目标。顾客走进超市，我们柜组员工都会第一时间递上购物篮，并充分落实公司顾客首问负责制，成为超市最美“导游”，让顾客在轻松、愉快的购物环境下，购买到最满意的商品，这既提高了顾客满意度，又提高了客单价。每天晨会我们都会分享“你今天递了几个购物篮？”小伙伴们都会争先恐后的举手汇报自己的成绩，气氛活跃，赶比帮超，让浓厚的服务意识氛围充满整个团队。

我一直认为管理是一个用自己的行为感染旁人、引导别人的过程。我自己就有一个身体不便、手拄拐杖的老年客户，家住门店附近。需要商品的时候她就打电话给我，我自己垫付货款将商品送到老人家里，员工

会开玩笑的说：“王平秀你比他家的孩子还孝顺”。慢慢的员工也有了这样的意识，学会去帮助他人的同时也提升了销售业绩。管理有时真的是身教胜于言传。

我要感谢门店上下对我的无私支持与帮助。在柜组来货较多、工作量较大的情况下，是门店店总以及部门经理带领各部门的员工帮助我们卸货送货，销售成绩的取得凝聚了萬德福岚山店兄弟姐妹的心血与汗水。

我也要感谢给我无穷力量的小家，因为与父母相隔较远，儿子只能靠我和我对象倒班照顾。在节假日忙碌时，是我老父亲从老家跑来看我，夜班的他为我照着孩子，却不能在上班前睡上2小时。有时我也会感到很内疚，但他都会安慰我说：“忙好你的工作就行，再累也就是孩子小的这两年，我们咬牙就挺过去了。”听到这里我感觉工作干不好就是对不起他，对不起为我付出的家人。

我坚信：付出才会有收获，用心就会有梦想！

# 当好人才培养的教练员

柜组主管作为公司的基层骨干，不仅要负责好班组的日常工作，更需要做好为企业培养、输送优秀人才的工作。

一、以职业发展为导向，多阶段帮带培养。下属的培训，培养首先要确定培养目标、找准差距，明确培养、发展方向。在培养计划的实施过程中，要根据下属实际情况，按照“从实践中来，到理论中去，再到实践中去”的螺旋式发展规律，分阶段、有计划、有目标的进行培训。

一是深入面谈，共同制定培训计划，明确学习目标。通过面谈了解员工的思想、个人信息、成长目标、职业生涯规划等信息，同时传达企业文化要点，明确岗位职责及要求，根据员工自身素质及能力，制定培训计划，让员工明确工作中的学习要点。

二是理论与实践相结合，定期进行业务知识检查。作为质检文员岗位，理论知识的掌握往往成为实践工作的基础，日常工作中我要求每位新进员工必须建立学习笔记，将学习的知识点进行记录，同时提倡员工多参与实践工作。日常培养中我还定期的检查员

工的学习记录，加强与员工的沟通交流，了解学习过程及员工的思想动态。

三是注重专业知识与个人能力的转换。在对该部分员工培训时，注重从企业文化、基础业务知识、公司的流程制度到个人能力的转化。日常工作中让员工多参与、多实践，培养其发现问题解决问题的能力。并根据员工职业生涯规划，有重点的进行未来岗位所需能力的锻炼，如：员工职业规划为采购部经理，在理货区工作期间将会有重点的锻炼其沟通、发现问题解决问题的能力、工作的严谨性、细致性等，让员工独立的完成工作项目。日常工作中还要负责员工关注工作效率，保障工作质量，培养员工严、细、实、快的工作作风和独立的工作意识及工作能力。

二、重视团队交流分享，促进共同成长。对员工各个阶段的培训培养中，尤其注重与员工一起总结，分享学习心得，肯定员工成绩，帮助查找短板，弥补不足，发挥优势，不断提高员工的业务知识和综合能力。作为70后的我与帮带的年轻人们，在思想中

有时也出现代沟，但是在工作中我注重和他们沟通交流，日常工作进行实时交流，及时修正自身的不足，与新人们共同成长。

三、注重自身业务技能提升，练好教练员基本功。作为一名教练员，自身业务的精通是必不可缺的。我在工作中精益求精，不断钻研业务，提升自身能力。随着自身生活质量的提高，对商品质量的关注也在日趋增加，作为70后的我必须不断学习，及时学习新的质检内容，涉猎更多的业务知识，才能满足工作的需求。由于自己在工作中的努力和公司的培养，我有幸成为日照市商务局酒水通讯员之一，负责在国家酒水网站上进行相关信息的传输工作，同时被日照市物价局选定为物价员，负责商品价格的传输工作。这无疑给我自身的学习和提升提供了更广阔的平台，也让我学习到同行业更多的业务知识。

为保障现场加工商品的品质，除了对店内加工间进行检查督导外，我经常配合部门经理在凌晨五点多钟到供货商的加工间进行突击检查，对于发现的问题及时汇报，并

对加工业提出整改意见。2015年我积极协助部门经理完成了一系列创新成果项目，如：新农残检测设备的引进、煎炸油检测仪项目的启用等。这些创新项目得到同行业人员及政府相关职能部门的一致认可和赞扬，真正的塑造了全市食品安全门店的形象。俗话说得好“打铁还需自身硬”，只有自身通过不断的学习，练就过硬的内功，才能带好兵。也正是基于以上自身业务的提升，才使得自身有了传帮带的本领。

基层主管是人才培养、培训的关键环节，是员工直接的教练员，是公司人才培养的重要力量。在这里我代表公司全体基层管理者郑重保证，在接下来的工作中我们将以更加饱满的工作热情和精神状态全身心的投入到人才培养的工作中，不断提升自身基本功，有计划、有目标、有步骤、有思路的开展基层培养、培训工作，在基层岗位上为公司培养、输送更多的人才，为公司的繁荣发展奠定人才培养的坚实基础。

# 开发课程提升工作，传道授业助推成长

岁月匆匆，转眼之间，公司培训管理体系已经建立十周年了。十年时间，公司培训实现了从无到有的转变，我个人也在日百这个广阔的舞台上实现了一个又一个的梦想。

为了培训的内容更系统，实现课程的浅显易懂、知识量大且针对性强，我虚心向周围的同事、员工学习，向书本学习。每一门课程的开发我都先从网上购买相关书籍，通过网络上的文档、视频资料学习，再与日常工作实践相结合，课件准备也成为了我开拓视野，丰富知识，提高能力的过程。

零售业的培训更注重实用性，尤其对一线员工，如何陈列货品、卖出货品，如何读懂并引导顾客才是最关键的，需要掌握一定的营销技巧。针对门店经营过程中所存在的对商品质量管理知识不清晰、业绩达成方法欠缺、工作中心态存在负能量等现象，结合经营需求，通过对工作经验的积累及国家法律法规的学习，我对实战中的经验进行总结，开展了实操性商品质量管理、金牌营业员塑造、案例分析等方面的课程，运用案例分析等方式，让培训直观形象化。

在与员工交流过程中发现，员工对商品验收时的标识、保质期、索证等简单规范都

不了解，在接待顾客过程中对顾客的质疑更是无言以对，针对这一现象，我把商品进货把关需关注的知识点进行了梳理、整合，通过图片、案例分析的方式让员工了解各环节商品质量关注的重点。为了能让员工对顾客投诉问题进行解答，针对出现问题的商品保质期、标识等方面投诉涉及的法律法规及应对技巧进行了培训。该课程为四、五级以上人才库成员的卖场商品管理提供了一个系统的知识手册，为树立门店质量形象、打造放心工程提供了基础保障。2014年10月份该课程升级版作为客服知识的主要内容在实习店总项目培训中进行了分享。

门店新进成员多，他们年轻，心理承受力偏弱，为提升全员的业务水平和抗压能力，结合自身在公司EAP项目活动中的收获，2014年我开发了《职业心态》《金牌营业员塑造》课程，在职业心态课程培训后，许多员工针对工作中、生活中遇到的困惑也与我进行交流，通过与员工的交心提升了员工满意度。

为了解决人员岗位变动频率高，员工业务技能欠缺的现象，我结合开发的《商品质量管理》课程，系统梳理了收货区岗位的实际

操作方法并汇编成册，共计十二个部分，涵盖了现场管理、企业文化、百年系统实操、业务流程、验收知识及标准和公司商品质量管理体系等知识，成为收货区工作的指导手册，适用于门店收货、卖场数据分析、商品管理。该手册中的百年系统实操更是适用于各层级数据的查询，在实习店总培训中与大家进行了分享。

作为内训师，我参加了青岛的《精细化管理》和潍坊的《收银口防损》外派学习，通过精细化管理课程的学习，针对卖场管理中存在不深入、通道式管理的问题，我开发了《走动式现场管理》课程，在2015年3月对实习经理进行了培训，培训满意度达99.4%；结合《收银口防损》学习收获，对收银员进行了培训，特别是开箱、开盒商品的检查核对技巧，如：灯泡要检查核对功率，内袋要与外包装图案完全一致等。通过实操培训，在2015年员工业务技能比赛中，收银员对异常商品检查率达100%。

2015年4月份我参加了公司组织的《由内训师成长为导师》的课程，通过三天两晚的学习，掌握了培训的引导工具和引导技术流程。我在培训中进行实践后，对培

训资料进行了整理，在内训师俱乐部活动中对《三种头脑风暴》进行了交流成长。

看到我做内训师后个人的成长，身边的伙伴也都对培训有了大胆的尝试。在公司组织的内部讲师选聘中，我动员伙伴们积极报名，准备课件，采取1+1即每个部门1名经理加1名主管参赛的方式选拔队伍，11人参加了讲师选拔赛，5人被选聘为助理培训讲师，为公司培训师队伍的建设输送了人才。

集团在2015年9月份开始了标准化课程的设计与开发的创新，2016年我将针对《客诉处理技巧》《360°沟通》课程的开发，结合所学的知识实现个人的继续成长。

我们是台上的讲师，更是台下的学生，我们躬耕以身作则，做正能量的传递者，树立良好的日百内训师形象，为企业的发展，传播优秀的日百文化，传承我们的知识、经验、技能、智慧，做好公司培训与人才培养践行者，与企业一同成长。

# 创新经营提效益，深化管理促经营

了楼层的人气。调整后，男鞋区销售稳步增长。

2015年，公司在春节和中秋节期间都提出了店外销售的任务。接到通知后，男装部不等不靠，快速行动，我利用之前做团购的优势，积极联系之前的客户，不管是大客户还是小客户，我都联系了一遍，向他们讲解我们实物券的优势。针对员工的指标，我积极调动员工的积极性，任务分解到个人，每天调度，表扬完成任务的，奖励超额完成的，让他们发挥自己最大的力量去联系亲戚朋友，在我的鼓励之下，部位10名员工拿到公司的业绩提成奖励，其中2名员工分别位居门店第二位、第三位，受到门店的特殊奖励。

二、激发员工工作激情，提升员工销售信心。

员工是销售的直接达成者，员工对整体销售的关键作用毋庸置疑，怎样调动员工的工作激情也是我们管理者要时刻思索的问题，我根据部门员工特点，从多个方面鼓励员工。节日促销提出突破销售口号，如在圣诞节活动期间提出销售过百万的目标，将每个人的名字命名为“百万”，卖场一下多了很

多张百万、李百万、王百万等，号召大家向着百万目标前进，每天都鼓舞员工士气，活动结束后，部门实现销售111.67万元，增长277.14%，实现了每个人的名字梦想；年底给力折扣促销时，又提出“为人民币服务”的口号，为顾客服务，为公司增效，但终究不及人民币接地气，销售提升了，员工收入也就增加了。在这一概念的号召下，三天销售较去年同期增长173.4%，还获得门店给予奖励1000元，我们又及时对员工进行了奖励。

注重日常销售工作中的点评、分享，时刻告诫员工以销售为中心。销售是检验营业员的王牌标准，为销售好的员工提供多形式的分享、沟通、传授，增强了员工的荣誉感。这些措施，都有效调动了员工的积极性，为效益达成起到了催化剂的作用。

三、树立供应商经营信心。

供应商是销售的重要支撑，怎样让供应商赚到钱也是门店管理者的分内之事。我经常会想起一个煎饼的故事。一个厂商因经营不善，对销售失去信心，多次提出撤柜，考虑到该品牌在门店中属中上等品牌，有很大的销售提升空间，我决定无论如

何都要留住。一天厂商电话沟通时，正好我和同事在吃饭吧，就请他过来跟我一起吃个煎饼吧。在吃饭的过程中，我和他进行交谈，告诉他目前经营的问题，帮他想想点子，立信心。过后又帮他找了导购员，查了个吉日，订了鲜花，帮他重新开张。

通过共同的努力，此品牌销售慢慢步入正轨，年销售额突破100万元，同时也增加了供应商对门店、对公司的经营信心。在后期男装调整期间，该厂商又新上一个休闲时尚品牌，补充门店的品牌组合。该厂商每次见到我就说：老家伙，欠你一个煎饼。

因为本人学过心理学，所以在日常工作中，我经常对供应商怎样有效留住员工进行沟通，通过多种方式增强员工归属感，帮助供应商培养员工、留住员工。稳定了员工就是稳定了供应商就是稳定了销售。能为供应商提供支持并且得到供应商的认可是我无尚的荣耀。

作为日百的一名老员工，一名中层管理者，一名日百终身员工，公司给我们的任务和职责是明晰的，也是很艰巨的，我愿意用老员工的热忱继续扎根岗位，努力工作，带领团队继续为日百的明天奉献自己的力量！

莒县新玛特	23
莒县萬德福	18
岚山萬德福	14
商学院	14
岚山新玛特	14
日照店	9
房产公司	9
五莲新玛特	2
超市采购部	2
人力资源中心	2
百货招商部	1
商业办公室	1
基建部	1
投融资部	1
贸易公司	1

部门	采纳
莒县萬德福	9
岚山萬德福	5
莒县新玛特	3
岚山新玛特	3
日照店	3
房产公司	2
商学院	2
人力资源中心	1
基建部	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》希望大家一道，共同打造交流展示的舞台，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：  
 0633-8703868  
 电子邮箱：  
 rbqywh@sinac.com  
 内部人员可直接通过OE传至企业文化部袁启邮箱。  
 《日百文化》编辑部



## 经营管理双创新，销售效益齐增长

### 效益贡献奖代表

商业公司品牌运营部经理  
王加科



### 事迹概要

2015年本着“业务当先、效益至上”的原则，品牌运营部将自己定位为供应商角色，在公开、公正、平等的环境下，参与采购资源的竞争。在实体零售行业下滑的情况下，部门超额完成全年任务。

在效益提升方面，与大家做一点工作经验的分享：

首先，优化品牌结构，合理定位品牌角色。在品牌选择上，品牌运营部坚持选择核心品类中的核心品牌，将品牌角色划分为效益品牌、形象品牌、竞争性品牌、补充性品牌、自有品牌。品牌不是越多越好，做减法同样能创造效益。

其次，向合同管理要效益。2015年品牌运营部加强合同管理，合同洽谈方面，我们创新应用了供应商结构分析表，将供应商的合作方式、前后台毛利、毛利率、销售占比、合同条款等内容规范整理，为合同洽谈提供全方位数据支持，通过该报表的应用，实现合同收益增长17.01%。另外，在合同洽谈中灵活运用对赌协议方

式，起到良好的提效效果。在新玛特购物广场的调整中，多次与同仁堂洽谈，压缩面积16.7平米，通过后续招商，实现效益增长。

第三，抢资源、要政策。争取一切厂家可以投入的资源，联系上游厂商加大资源费用投入。听说青岛啤酒、娃哈哈在其他区域市场有陈列竞赛活动，我们积极联系厂家，争取了日照区域独家青啤、娃哈哈陈列大赛，通过活动既锻炼了门店员工陈列技能，激发了员工在陈列中的创造性，又为公司节省了开支，效益同比增长22%。在新玛特购物广场布局调整中，从广告位、陈设、包柱、新品引进等多个维度要效益，实现了效益的增长。

第四，积极创新，联合营销、企划、采购开展公司内购会。春节、中秋节，品牌运营部积极沟通营销、企划组织春节内购会促销活动，认真选品、组合套餐、联系货源、跟踪库存、及时配送，保证了内购会的顺利开展，合计实现销售600多万元，有效提升了销售毛利收入，同时通过洽谈，向上游厂家争取政策降低采购成本10万余元。

第五，主动出击，积极开创促销新模式。2015年先后组织了舒客城市战、阿胶内购券认购、清风撕名牌等20余次促销活动。其中在公司组织的年终盛典活动中，运用买手理念精准选品，选取的日百2kg长卷纸，共计销售数量24938提，销售同比增长18倍；日百德福5L花生油，活动期间销售数量2831桶，销售同比增长12倍。促销活动锻炼了部门人员点石成金的选品能力。另外，不等不靠，创新营销模式，开展赶集下乡活动。为抢占有利位置，部门员工天不亮就出发去赶集大集，几个大集下来，我们成了周围商贾的朋友，纷纷到我们的摊位购买日用品，都说我们大集的货买着放心，用着好用，通过赶集大集既处理了滞销库存，又赢得了口碑。

第六，向资金使用要效益。加强资金

使用管理，用最少的钱创造最多的效益。合作中，外资、一线品牌均不接受账期合作，我们经过多轮洽谈，最终争取到多个一线品牌的信用额度，有的实现售后付款，降低库存资金。同时积极争取厂家承兑汇票使用，合作中我们一次次洽谈，层层往上找，全年累计使用承兑汇票超过付款资金的20%。

第七，向商品管理要效益。加强对门店商品的订货、补货、陈列、库存管理。通过学习，联合采购，以舒克品类管理为契机，对口腔护理类进行优化调整，淘汰滞销品155个，优化空间资源25%，提升类别效益增长14.16%。

荣誉只代表过去，未来的路更加艰难，但是我有信心带领部门员工积极创新，在公司领导及兄弟部门的关心支持下，完成公司下达的各项指标。

使用管理，用最少的钱创造最多的效益。合作中，外资、一线品牌均不接受账期合作，我们经过多轮洽谈，最终争取到多个一线品牌的信用额度，有的实现售后付款，降低库存资金。同时积极争取厂家承兑汇票使用，合作中我们一次次洽谈，层层往上找，全年累计使用承兑汇票超过付款资金的20%。

第八，向商品管理要效益。加强对门店商品的订货、补货、陈列、库存管理。通过学习，联合采购，以舒克品类管理为契机，对口腔护理类进行优化调整，淘汰滞销品155个，优化空间资源25%，提升类别效益增长14.16%。

荣誉只代表过去，未来的路更加艰难，但是我有信心带领部门员工积极创新，在公司领导及兄弟部门的关心支持下，完成公司下达的各项指标。

### 创新成果奖代表

新玛特购物中心莒县店总经理  
张永勤



### 事迹概要

一月份家居部、百货部通过员工主动寻找资源，在亲朋好友的推荐介绍下完成空柜招商3处，招商面积655.3平方米，从日照区域引进的“童画”、从凌云挖来了“泡泡馆”等项目顺利开业。

2015年在采购、营销齐心协力下，“益达家纺”“电子烟”“耐尔铁洛尼”“漫步佳人”“格力空调”等项目纷纷洽谈成功并落地。

莒县新玛特全年完成招商17处，面积4022平方，实现净利润97.82万元，门店闲置资源招商取得较好的成效，扭转了资源闲置的局面。我们认为只要敢于创新，勇于开拓，群策群力，务实拼搏，就一定能够走出招商的不利局面。

莒县新玛特经过一年的运营，五楼仍存在部分面积的空场。门店存在的价值就是为公司创造效益，空柜就是门店效益的最大损耗，就是我们的工作没有干好、是失职。年会上老总提出“紧缩、挖潜、务实、突破”八字方针，“招商不仅是采购的工作，也是营销门店的工作”，2015年商业公司也明确要求各门店转变观念，不等不靠，转变招商靠采购、等厂商的思想，结合区域实际情况，详细分析面临的形势和自身存在的优劣条件，发动全员主动开展招商工作，解决各门店现有闲置资源。

全力提升门店经济效益，争取利润最大化，成为了摆在大家面前的首要任务。

2015年会后莒县新玛特就立刻组织召开了主管会议及全员会议，落实门店自主招商工作，形成全员发动、全面招商、全力落实的招商局面。为了多方寻找资源，门店安排部分主管级以上人员，到日照区域各竞争店、临沂、沂水等商圈挖掘资源、发现商机。观念一变天地宽，全员招商很快取得了可喜的成绩。

打好服务牌，以商招商。许多新招引来的商户，由于初次经商，不具备市场营销和经营管理知识，显得信心不足、顾虑较多。针对这种现象，门店在与供应商洽谈过程中，本着诚信实现双赢的目的，与意向厂商进行分析，找准经营面积、品类的市场定位，从品牌洽谈、装修、上柜实行一条龙服务。尤其在工程施工方面公司韩总给予大力的支持和工程方面的指导，解决了一系列涉及设备安装技术、安全、给排水、燃气改造难题，暖了供应商的心。门店通过换位思考做好服务，提升了厂商的经营信心，赢得了商户的信任和支持，厂商也主动提供客户信息，引导客户，达到了招引一家带动多家的示范效果。如：通过“艺丰”供应商招进了“哆来咪”厂商。

考核到位，强力推进。随着门店内区位置资源、各层级中资源的减少，各级考核人招商工作的推进不一，门店招商陷入瓶颈。为了推进该项工作和激励全员招商

的主动性，门店制定“招商责任在部门、人人都要去努力”的考核机制，采取年度业绩指标与月度考核目标相结合的考核方式，在年度业绩指标中制定招商增收指标和月度目标卡中月跟进品牌落位指标，通过月度跟进保障年度目标的达成，考核到各部门中层的业绩中，再次调动起各部门经理主动招商的动力。

激励到位，谁招引，谁受益。由于门店闲置资源所在楼层、区域不同，招引的项目出现错层、跨品类的现象，招商落位产生的利润会造成招商人不受益的实际问题。门店在第二阶段统一思想，采取了谁招商、谁收收的措施，在财务部、采购部的支持下，将招引的项目优化管理。招引的项目销售、日常管理归所在楼层、品类，产生的利润划归招商人的业绩考核，进一步合理分配招商后产生的效益，更加激发了全员的招商积极性。

营采同步启动、互相促进。创新离不开团队的团结和智慧，门店自主招商总是存在技术、技巧、能力等方面的不足，

在门店的招商过程中，从店总到各部门经理，加强招商业务知识的学习，并不断向采购部门各位招商经理取经，来提升招商方面的业务能力，得到了超市采购部、百货招商部的各位经理的指导、支持和配合。门店在供应商沟通过程中出现的难题，采购部会在第一时间给予解答，特别是在合同签订过程中，采购部以其专业、精确、精准的洽谈技巧给予指导，让门店从中学习到知识，更让供应商对与公司的合作充满信心。门店在了解和捕捉到资源信息能够第一时间反馈给采购，采购招商经理进行跟进招引，同步启动，协同作战，推进了闲置资源的开发利用。

前进的道路上总会遇到困难和挑战，成功总是属于团结进取、开拓创新的团队，只要我们紧紧围绕“紧缩、挖潜、务实、突破”的八字方针，与公司荣辱与共，以经济效益提升、市场份额扩大为核心，在经营上深耕挖潜，夯实各项基础管理，不断创新突破，必将迎来更加美好的明天。

营采同步启动、互相促进。创新离不开团队的团结和智慧，门店自主招商总是存在技术、技巧、能力等方面的不足，

重点加大了对生鲜类商品质量的监管，特别是针对上半年蔬菜供应商送货不及时，蔬菜不新鲜的问题，果断的对该供应商进行了淘汰，新的蔬菜柜上柜后蔬菜质量、新鲜度明显提高，得到了顾客的好评。加大对卖场售卖商品质量检查力度，2015年发现服饰部某品牌裤子存在贴牌、内外标不符现象，为严肃纪律，给予供应商1万元的违约金处罚，更好的规范了供应商的行为。

五、用心沟通、团结协作，打造高绩效管理团队。2015年门店管理层经历了大范围的人事调整，门店重点加大了新团队建设，经这一段时间的努力，团队磨合渐入佳境，沟通更加顺畅、配合更加默契，实现了平稳过渡。同时，许多个人也实现了进步与发展，2015年门店3名中层由副经理晋升为经理，5名中层由不主持工作晋升为主持工作，6名实习经理晋升为经理助理，4名柜组主管晋升为实习经理，10名员工晋升为实习柜组主管岗位，基本实现了中层干部的年轻化、本土化，减少了公司人力成本，团队人员更加稳定。

门店还推出以“本周我来当店总”为主

### 经营管理最佳门店代表

新玛特购物中心五莲店总经理  
冯玉



### 事迹概要

2015年门店较好的完成了公司下达的各项经营指标，净利润完成全年计划的132.18%，同比增长50.06%，完成比例位居七家门店之首；综合毛利率同比增长2.63%。会员销售占总销售比例70.34%，位居七家门店第一。

五莲店先后获得了日照市诚信经营示范店、日照市青年文明号、市消防志愿服务先进集体、省级金牌旅游商店、食安山东示范企业、五莲县文明城市先进企业等荣誉称号，在日照市首届银商杯收银员比赛中门店荣获团体冠军，门店商品质量管理宣传稿件被《中国食品安全报》山东报社采纳并发表，极大的提高了门店社会知名度和美誉度。

## 外抢市场、内生动力，实现门店经营管理新突破

一、创新促销新模式，门店飘起“红包雨”。微信的产生让我们的生活发生了翻天覆地的变化，借助当下火热的微信抢红包活动，我们进行了活动形式的延伸和创新，率先推出现场“抢红包”活动。由各部门与供应商洽谈赞助费用，由网上微信抢红包改为现实版的“抢红包”活动，活动一推出便取得了轰动效果，顾客参与度非常高，排队等待领红包的人数最多达到200多人，当日客流量4123人次，同比增长34.5%；门店当日销售创下7月份单日最高销售记录。本次促销的费用全部由供应商赞助，我们没有花费一分钱，但却提高了供应商和顾客的满意度。

二、开辟促销宣传新途径。在门店3周年庆典期间，我们开拓思路，借助异业联盟的力量，与4S店进行合作，让下乡宣传车转遍山城大街小巷。我们以零宣传费用取得了极佳的宣传效果，仅这一次就节省宣传费用近1.5万元。从乡镇驻地到医院、学校，从工业园区到农贸市场，从各大广场公园到县城主干道，都留下了我们宣传人员的脚步和声音，本次宣传不仅将我们店庆促销活动

更好的宣传了出去，同时将我们五莲新玛特和日百形象宣传了出去。

三、自主招商亮新招，实现新突破。门店不等不靠，统一思想，倡导全员招商，部门积极到周边批发市场、菜市场、大集、各类门面房、周边乡镇及诸城等地寻找品牌资源，其中为促成与某品牌的合作，部门人员先后七次登门拜访，最终将该品牌引进，弥补了门店熟食品类缺失的短板。为加强资源储备，门店建立了品牌招商信息登记表，定期进行更新归档，为以后招商和品牌资源的汰换提前做好储备。在采购部门的大力支持下，2015年门店自主招商16处，截至12月份实现销售额近150万元，利润32.99万元，减少了资源的浪费和效益的流失。

四、严把商品质量关。2015年，门店加大对原材料、隔夜商品、特殊储存条件商品和外加工间的检查力度，共对外加工间检查22次，发现卫生、质量等方面问题近75处，并进行了督导整改。将猪肉、蔬菜、水果类商品每日检测结果公示牌由检测室门口调整至相应的商品陈列区域，让顾客可以清楚的看到商品检测结果，从而放心的购买；

题的值班周店总制度，让中层帮助门店发现问题，解决问题，提出建议，提高了中层干部的荣誉感和责任感，也让中层干部在值班过程中得到锻炼，培训培养了干部，提高了干部的综合素质。

为将员工碎片化的时间充分利用，门店自10月份开始提出利用每天早上进店前的10分钟在广场上做手语操等团队类活动，丰富员工精神文化生活的同时，提高了员工的精神面貌和团队凝聚力。

原先服务明星的评选结果只是在员工通道的光荣榜上进行公示，许多员工不知道，顾客更是难以看到。为此，门店单独制作了服务明星奖章，每季度在全员广播大会现场进行服务明星的颁奖和服务明星奖章的授予，真正起到树标杆、立榜样的作用。

新年冲锋的号角已经吹响，我们要戒骄戒躁，认真学习贯彻本次年会精神，在集团公司、商业公司正确领导下，门店将紧紧围绕“紧缩、挖潜、务实、突破”的八字方针开展各项工作，紧盯市场，抢抓机遇，外求开拓，内生动力，力争全面完成2016年各项经营指标，实现门店经营管理新突破！

重点加大了对生鲜类商品质量的监管，特别是针对上半年蔬菜供应商送货不及时，蔬菜不新鲜的问题，果断的对该供应商进行了淘汰，新的蔬菜柜上柜后蔬菜质量、新鲜度明显提高，得到了顾客的好评。加大对卖场售卖商品质量检查力度，2015年发现服饰部某品牌裤子存在贴牌、内外标不符现象，为严肃纪律，给予供应商1万元的违约金处罚，更好的规范了供应商的行为。

五、用心沟通、团结协作，打造高绩效管理团队。2015年门店管理层经历了大范围的人事调整，门店重点加大了新团队建设，经这一段时间的努力，团队磨合渐入佳境，沟通更加顺畅、配合更加默契，实现了平稳过渡。同时，许多个人也实现了进步与发展，2015年门店3名中层由副经理晋升为经理，5名中层由不主持工作晋升为主持工作，6名实习经理晋升为经理助理，4名柜组主管晋升为实习经理，10名员工晋升为实习柜组主管岗位，基本实现了中层干部的年轻化、本土化，减少了公司人力成本，团队人员更加稳定。

门店还推出以“本周我来当店总”为主

回顾过去7年多的异地生活，感受颇深。从岚岚超市的筹备开业，到威海多福山景区的筹备开业，从威海多福山景区的建设筹备，到运营管理工作，7年多的异地工作，让我得到了很好的历练，使我在业务技能、管理水平等方面得到进一步的提升。工作的进步和发展与家人的理解支持，以及公司的培养帮助是分不开的。

在异地工作期间，妻子独自一个人撑起了家里的全部。女儿不满2岁的那年冬天就去幼儿园了，年龄太小，小便还不能完全自理。那个时候妻子只要一接到幼儿园老师的电话，就知道是女儿又尿湿裤子了。妻子的单位离家也很远，根本不可能马上回去，只能等到下班后才接回去，有时候准备的两条棉裤都尿湿了，没办法女儿只能在寒冷的冬天里穿着湿冷的裤子，等着妈妈下班。妻子怕影响我的工作，这一切对我只字未提，直到孩子长大后和妻子交流，我才无意中得知，当时心里是一阵又一阵的酸痛。

多福山景区开园前夕，为确保如期开园，我们加强与施工单位的沟通协调，多工

## 感谢，这人生最珍贵的财富！

### 连锁发展创业奖代表

多福山公司副总经理  
许京波



### 事迹概要

7年多的异地工作时间，女儿也从牙牙学语的孩童，长成活泼可爱、勤奋好学的小学生，女儿的接送照顾和功课辅导的重任又都落在了妻子的身上。乳山距日照单程就要300多公里，往返要2天时间，所以每月回家的时间更少了，对家里的照顾更是少之又少。

相信每一个身在异地的日百人背后都离不开家人的支持、理解、包容，是他们的无私奉献、默默付出，才使得我们能全身心的投入到工作中。

种立体交叉作业，在工期关键时期，采取多种措施克服严寒给施工带来的困难。景观施工实施24小时轮班施工，工程部人员，加班加点。通过大家共同努力，我们仅用不到2个月的时间，就完成了景观面积1万平方米、绿化面积32200平方米的施工，确保了景区五一顺利开园。而就在这段时期，岳父因病住院动手术，妻子怕影响我的工作，耽误景区开园，一直没有告诉我，等我忙完回去的时候，岳父都已经出院了。

7年多，妻子从来没有因家庭里的事影响到我的工作，她总是默默的承担一切。我始终怀揣着一颗感恩之心，感恩家人对我工作的支持，也感恩公司给我提供了发展的平台。公司先进的人才培养发展战略，优秀的企业文化，使我进一步从基层员工走向中层管理岗位。围绕在我身边的都是领导的关心、支持和帮助，都是激励我成长的正能量，我唯有勤勤恳恳，扎实工作，以优异的业绩去回馈公司，回报大家。

2013年12月偶然了解到威海市开始对多层建筑的外墙保温防火等级有所调整，但

未公开宣布。我们及时对多福山项目的外墙保温材料燃烧性能等级进行变更，我们不懈努力，经过多次计算论证，在详细的数据支持下，最终通过了变更图纸审查，为公司节约造价193.8万元。

随着房地产市场进入了白银时代，根据旅游地产的发展趋势，多福山景区适时调整了战略，我们及时进行了职责的转变，把原来请人做，请专业的施工队伍施工，变成只要我们自己能做的，全部自己做。小到疏通业主堵了的马桶，大到消防管道施工、混凝土浇筑、大理石铺装、网络设施的铺设等，从前期的方案设计到图纸绘制，从工地的小工到各个专业技术工，我们都干了。我们有专业的基础知识，专业的业务技能，只要肯俯下身，弯下腰，就能做到。有的施工单位离项目较远，服务不及时，我们和施工单位沟通，由我们代为维修，产生的费用，直接从施工单位的工程款中扣除。这样既能保证售后服务及时，又为公司创造效益。仅这一项工作就为公司创造利润19.83万元。我们就是这样时刻牢记“业务当先 效益至上”的

理念，用自己的实际行动去诠释公司的企业文化。

每一个曾经在异地工作过的日百人都有很多感人的事情发生过。还有许多同事舍小家顾大家，有更长的异地工作经历，他们同样面对这样那样的困难，他们同样在兢兢业业的工作，并创造着优秀的业绩。他们都能够坚持，能够克服，我为什么不能够呢？

我想道一声感谢，感谢公司为我们提供这样充分展示自我能力的平台，感谢默默在背后支持我的亲人，也要感谢在工作中给予我无比信任和支持的领导和伙伴们。

感谢，相信这些特殊而又充实的异地生活，将会是我人生非常珍贵的一笔财富。新的一年，我将继续把这份感谢与感恩化作行动，勤奋敬业，精诚团结，以业绩赢得发展，进一步提升多福山景区的经济效益，为集团公司的发展壮大做出更大的贡献。

回顾过去7年多的异地生活，感受颇深。从岚岚超市的筹备开业，到威海多福山景区的筹备开业，从威海多福山景区的建设筹备，到运营管理工作，7年多的异地工作，让我得到了很好的历练，使我在业务技能、管理水平等方面得到进一步的提升。工作的进步和发展与家人的理解支持，以及公司的培养帮助是分不开的。

在异地工作期间，妻子独自一个人撑起了家里的全部。女儿不满2岁的那年冬天就去幼儿园了，年龄太小，小便还不能完全自理。那个时候妻子只要一接到幼儿园老师的电话，就知道是女儿又尿湿裤子了。妻子的单位离家也很远，根本不可能马上回去，只能等到下班后才接回去，有时候准备的两条棉裤都尿湿了，没办法女儿只能在寒冷的冬天里穿着湿冷的裤子，等着妈妈下班。妻子怕影响我的工作，这一切对我只字未提，直到孩子长大后和妻子交流，我才无意中得知，当时心里是一阵又一阵的酸痛。

多福山景区开园前夕，为确保如期开园，我们加强与施工单位的沟通协调，多工



### 致敬先进

## 掌声致敬日百的英雄

今年的年会有一组特殊的受表彰人员，他们的上台把整个表彰过程推向高潮，他们是日照店勇抓盗窃团伙受记功表彰奖励的人。当他们走上领奖台时，台下响起了经久不息的掌声，在所有的先进表彰中，这次的掌声与众不同，响亮而持久！这掌声是最鲜明、最生动、最优美的语言，表达着所有参会人员对他们英雄的敬意，这掌声是对他们不顾个人安危勇擒盗贼精神的肯定和赞扬。他们为了公司财产的安全，恪尽职守。在整个实施排查抓获的过程中，他们抛弃个人安危，面对歹徒 30 厘米的长刀临危不惧，只为公司及门店的安全，履行着这样一份责任。他们以企为家、恪尽职守，在公司利益受损时，挺身而出；他们相互信任、团结协作，面对突发事件机智勇敢；他们无愧公司的信任和培养，值得我们每一位日百人学习。

安全重于泰山。靳总在年会总结中特别强调：2016 年实施“最狠的安全管理”，在安全上没有讨论的余地，无情面，出狠招，保安全，保生命。用切合实际的话讲，就是保证小偷进不来店，进来店能抓着，抓不着也偷不到值钱的东西；就是保证经营场所不能有火种，有火种着不起来，着起来也能在第一时间扑灭。人防技防，死看死守。作为公司的一员，有义务有责任保护好公司的财产及人员的安全，这些勇擒盗贼的人员，就为我们树立了很好的榜样，这种榜样的力量将带领我们全员树立责任意识、正义感和荣誉感，这经久不息的掌声也代表着公司全员对英雄壮举的钦佩；这掌声永远激励着日百人追求高尚的灵魂与完善人格。致敬，日百的英雄！

□ 莒德福莒县店 通讯员 杨石玲

## 舍小家 顾大家 同筑日百梦 共创新辉煌

一个个鲜活的事迹久久的萦绕在脑海中，让我感动不已。

26 日上午，听到主持人宣布：下面上台领奖的是日照店勇抓盗窃团伙记功奖励人员，他们分别是……主持人话音未落，会场内响起热烈的掌声，这掌声从获奖团队迈上主席台领奖一直持续到他们走下主席台。当公司的财产安全受到侵害时，他们首先想到的是集体的利益，当面对危险时，他们毫不退缩，置个人安危于不顾，同犯罪分子英勇斗争，体现出大无畏的精神，更体现出了他们爱岗敬业、恪尽职守，对公司、对工作负责任的态度，他们是日百英雄。

店外销售能手朱红彩面对公司下达的特惠券任务，没有让困难吓倒，面对同事的质疑，她没有退缩，没有放弃，不等不靠、积极行动。在电话联系销售不理想的情况下，她和家人带上礼品走亲访友进行推销，即使几十公里之外，哪怕要货量较少，只要顾客需要，她都送货上门。用她的话说就是：无论做任何事，我都要全力以赴不留遗憾。在她的心里，公司的利益是第一位的。优秀主管王平秀，因父母家离得远不能替她照顾孩子，平时只能靠她和对象倒班照顾孩子。为了抢抓节日销售，让她全心投入工作，每逢节假日，远在老家的父亲和家住临沂的婆婆都会轮流把孩子带回老家照顾。她的对象有时白天照顾孩子，晚上上夜班，一天睡不上 2 个小时，让王平秀既内疚又心疼。但她对象都会说：“干好自己的工作就行，再累也就孩子小这两年，我们咬咬牙就挺过去了”。这温暖的话语，更坚定了干好工作决心，让她觉得：干好工作是对家人最好的回报。她坚信：有付出才会有收获，有梦想、有坚持就一定能够成功！

功崇惟志，业广惟勤。日百三十年的成长中，有多少这样的感人故事，他们为了公司的发展，为了个人的事业，舍小家，顾大家，任劳任怨，无私奉献，促进了企业的发展壮大。我们唯有维护好，褒扬好这种精神，始终让积极进取的意识成为主流，才能在市场竞争中勇立潮头，战胜艰难险阻，实现日百梦，共创新辉煌。

□ 莒县新玛特 通讯员 董丽丽

## 我们应该做什么

“突破自我，挑战自我”，是本次年会带给我最深的感触。在我们的职业生涯道路上，最痛苦的时候往往表现为盲目无助，头脑浑浊，而面对工作中的难题贵在理喻、挑战、突破。

第一个发言的先进代表是节日店外销售能手朱红彩，她带给我的感触尤为深刻。发言中提到仅她个人在春节及中秋节两大节日中就达成近 5 万元的店外销售。作为一名普通的品牌导购员，可以想象她为该项工作所付出的辛劳绝对不像她在发言中说的那样简单。从自己品牌的会员顾客，到亲戚朋友，再到朋友的朋友，整个下来可以说为完成任务她把自己及家人能接触到的人都一一进行了拜访。我想，一个导购员可以为了公司下发的指标这样做，我们作为公司培养多年的干部又为自己身上的目标做了什么？应该做什么？怎么做？

从朱大姐身上看到更多的是她为自己肩负的指标做出的多方努力，切实把公司下发的任务当成“事”，并为此做出多方分析，进而影响带动家人，完美诠释了“一人在大楼，全家忙销售”。每个门店至少有 400 名员工，如果我们每位员工都能像朱大姐一样，把门店的销售当做我们自己的事，走出去，那单单这一部分销售就能达到 2000 多万，数据非常惊人。即便不成每人 5 万，就算是每人 2 万元，那也能达成 800 多万的销售业绩。

作为销售一线部门的负责人，我深知自己做的不够。在 2016 年我将立足本职岗位，充分挖掘部门的每一处空间资源，充分整合效益低下的品类，做好与采购部的沟通，动员全体员工，思考“2016 年，我为销售提升做什么”，从日常的服务中如何提升自身业务技能等诸多方面去完善，在部门中营造积极奋进的工作氛围，为提升部门的整体效益而做出自己的努力。

□ 莒德福岚山店 王桂荣

# 榜样是一种力量

一天半的会议议程安排的满满当当，务实奋进的气氛始终环绕在会场四周，一波强过一波。会议进行到第二天上午，这种激情和热情发挥到了极致，会议同样也达到了高潮，学先进、树典型、建功日百、表扬先进，整个上午掌声一浪高过一浪，每个人眼中除了满满的喜悦更多的是由衷地敬佩。

不能忘记连锁发展创业奖代表许京波经理在谈到由于自己外派这七年，无法照顾幼小的女儿和妻子时满眼愧疚的眼泪；

不能忘记店外销售能手朱红彩在说到销售内购券时被身边人质疑出风头的倔强；

不能忘记莒德福岚山店酒饮组主管王平秀在谈到自己无暇照顾孩子家人无私付出时而数度哽咽的遗憾之情；

同样不能忘记人才培养奖代表申家丽谈到自己曾经培养的学生现在已经有两名中层、八名主管时那自豪的眼神。

还有很多很多的先进集体和个人，他们身上所表现出

来的日百精神无不激励感染着我们每一个人。

有一个特别奖项我们不得不提，说它特别是因为获奖者中有的已经年过半百，他们的身影可能没有想象中那么魁梧高大，甚至之前没有人知道他们的名字，但是当他们站上主席台的那一刻却没有人会质疑他们精神的可贵。从上台开始一直到下台，大家的掌声就毫不吝惜、持续不断地给我们这群最可爱的人，两次保护公司财产不受损失，同时不顾个人安危和手持尖刀的歹徒勇敢搏斗，他们就是日照店勇抓盗窃团伙的优秀团体。

太多的感动，太多的力量。

他们可能岗位不同，可能身份不同，肩负的责任也不同，但是心存感恩、敬业奉献，始终将公司利益放置于最高位置却是他们共同的标签，努力进取、开拓创新这是他们共同的担当。

新的一年已然开始，让我们以榜样为先，汲取力量，奋勇向前，也相信我们日百必将迎来一个灿烂的春天。

□ 莒德福莒县店 何庆杰



## 勇抓盗窃 保家护航

2016 年会表彰大会上，当日日照店安全部张志刚、办公室张守平等一行七人踏着坚定有力、雄姿英发的步伐走向主席台领奖时，台下响起了热烈的掌声，经久不息，掀起了颁奖高潮……我的眼睛瞬间模糊了，我不禁为他们积极保护公司财产安全，置个人安危于不顾的精神深深感动了。

春节过后，人们都由节前紧张急促状态进入了节后放松的慢节奏中。2 月 17 日凌晨 1 点多，日照店值夜班的带班主管张志刚第三遍巡视完外圈后，刚回到警区，就听到楼内红外报警器突然响起。张志刚心里一怔，报警肯定是有情况，特殊情况往往都发生在人们松懈的时候，越是这样的日子越应该提高警惕，哪怕是就跟以前一样只是一只老鼠引发的报警器响起，也必须要去检查一遍。

他马上调度、安排消防控制室值班人员刘强以及外围值班的人员进行戒备布控，同时通知电工值班班人员张守平送电。经过仔细检查，凭借着日常巡逻经验和保安人员的敏锐直觉，他们发现一黄金专柜内仓门存在异常，张志刚等人相互交换了下眼色，便不顾个人安危，

强行破门而入，将盗窃分子一举抓获，并移交公安机关处理，有力的保护了公司的财产未受任何损失……

站在领奖台上，他们获得了公司的认可和殊荣，并获得了奖金，同时也获得了大家的敬重。看着他们平淡的微笑着，一张张平凡而熟悉的面孔，却有着不平凡的勇气和智慧。

正是因为有了他们这一群保安战士，不惧危险，冲锋在前，用青春和热血甚至生命保护着公司的财产安全，我们才能正常的工作和生活。我们敬佩所谓的英雄，敬畏那些在战场上勇于冲锋的士兵，敬畏那些在肆虐的洪水中顽强抵抗的战士……殊不知，他们就是离我们最近的英雄，他们就是我们身边最可爱的人。

感动于公司培养了这样的员工，感动于他们随机应变和果敢勇敢。年会的帷幕落下，2016 年新征程的号角已经吹响，让我们以先进为榜样，学习他们严谨务实的工作作风；学习他们以企为家、爱岗敬业的工作态度；学习他们团结协作、密切配合的团队凝聚力；学习他们沉着、果断、大无畏的精神，踏向新的征程！

□ 日照店 李玉娜

## 我们在路上

风乍起，吹皱一池春水。年会，撩动着每个日百人的心弦，吹响了前进的号角。在榜样的激励中，我们厉兵秣马。优秀是怎样炼成的？荣耀背后是什么？

是奉献精神，是舍小家顾大家，是先集体后个人。俗话说大河有水小河满，大树底下好乘凉。他们深深地懂得小河满、好乘凉的前提是大河有水、大树成长，他们有一颗忠诚的心。是敬业精神，我是一块砖哪里需要往哪搬，只要是公司需要，他们干一行，爱一行，专一行。是创新精神，他们不满足现实，敢于尝试，敢于创新，敢于突破，他们坚信创新才能提升工作效率和效益，创新是企业做强做大的源动力。是敬业和勤业精神，让他们坚信平凡的岗位也能做出不平凡的业绩，他们对工作高度负责、一丝不苟、精益求精，把平凡的工作做到极致。他们有誓争一流的态度，用一流的精神状态，一流的工作标准，一流的工作作风，赢一流的工作成效。

学习他们的精神，我们在思考。思考如何围绕自己的工作，采取什么样的措施“紧逼 挖潜 突破”。思考如何围绕销售、毛利的实现，开动脑筋去寻找销售的突破点，抓住每一个销售的时机。思考如何才能做到“严、细、实、快”，提高自己的执行力，提升品牌的销售。

我们在行动。为提升品牌的竞争力，扩大品牌的知名度，2 月 27 日，鑫意银饰的导购员陈修莲拿着自己设计的品牌名片，利用下班的时间到医院和学校等人员密集的地方进行发放，宣传。

我们在改变。年会过后，莒县莒德福从卖场、办公室到卫生间，再到角落角落，卫生清洁，面貌焕然一新；员工从精神面貌到销售激情，个个斗志昂扬，精神抖擞；从店长到中层再到基层员工，各司其职，各尽其责，工作实效在提升，业绩在提升，服务在提升。

2016 年，我们在行动，我们在改变，我们在路上。

□ 莒德福莒县店 特约记者 赵淑妍

## YES! WE CAN!

当我们仰望羡慕先进的同时，更让我们感慨，她们虽然在平凡的岗位上，但因为有了梦想，秉着一颗执着、爱公司的责任心，她们站在了领奖台上。

我们身边还有很多的先进。岚山新玛特食品部洗化组的张莉，为了让自己所负责的陈列面丰满，完美，本着对厂家、对门店负责的态度，全年几乎零休班。

收银员周维祯用一颗热情的心为顾客提供细微的服务，为了减少顾客等待的时间，苦练内功，用熟练的业务技能得到顾客的认可，同时参加日照区比赛为门店赢得了荣誉。

卢萍萍为了做好年终盛典的准备工作，带着柜组人员载着促销品，冒雨奔走进社区村户，为了工作，她忽略了发烧 39° 的丈夫和同样被传染感冒的两个孩子。

张守琴在店外销售下达后，利用所有的人脉关系，积极电话联系，上门拜访，达成大额销售订单，赢得了市场……

身边的先进还有太多太多，他们在平凡的岗位上创造了不平凡的事业，取得了成功。

公司和家人给了我们信任和支持，让我们从事当前的工作，实现自己的梦想，我们还有什么理由不去努力呢？

虽然我们不知道明天会发生什么，但是只要我们把当前的事情做好，就会离梦想更近。只要今天比昨天做得好，明天比今天做得好，每天都有进步，这就是成功！

YES! I CAN! 加油，2016!

YES! WE CAN! 让我们团结起来，共同努力，让 2016 年跑起来，让我们的销售跑起来。

□ 岚山新玛特 通讯员 王淑英

### 学习先进

## 精益求精 做到极致

年会的春风扑面而来，激人奋发，催人奋进。本次年会上先进代表们的发言虽然质朴无华，讲述的都是工作中的、生活中的平凡故事，但是话语中流露出的却是他们对待本职工作的无限热爱和拳拳真情。在他们身上有着共同的特点，那就是事情无关大小，但求精求精，做到极致。

精益求精要求的是专注，是心无旁骛。当别人对店外销售议论纷纷的时候，朱红彩专注的是如何全力以赴，超额完成店外销售任务；当别人抱怨市场不振，每天混日子的时候，夏青专注的是如何“拼业绩”；当别人为工作中的难题找借口、停滞不前的时候，王为春专注的是如何“找方法”；当别人抱怨工作压力越来越大，拮据怕重的时候，申佳丽专注的是如何为自己培养的储备干部和管理培训生创造更多的成长机会……专注的做好每一件事，把事情做到最好才是我们对待工作应有的态度。

精益求精是要把工作做到极致，是对工作的高度负责。先进代表们分享的经验告诉我们，工作中就是“要向成功找方法”，而不是“要向问题找借口”，对待工作就是要追求最佳结果，绝不能放弃任何一次努力的机会。也许一直以来，他们总是默默无闻，但是他们从未放弃过自己的坚持，这是对极致目标的追求，更是对工作负责的态度。

新的一年已经扬帆起航，也许前进的道路注定曲折，但是我们相信，只要脚踏实地的做好每一件事，凡事追求精益求精，将个人的潜力发挥到极致，我们就一定能够收获人生的累累硕果。

□ 莒德福莒县店 通讯员 刘春梅

## 工作做完了 做好了吗

年会圆满结束，先进代表的发言还不时在耳边回响：朱红彩凭借着“无论做任何事，都要全力以赴不留遗憾”的做事风格，超额完成店外销售任务；夏青凭借着“一流的销售拼业绩，二流的销售混日子，三流的销售混饭吃”的职业理念，一次次在本职岗位上创造新的奇迹；王平秀坚信“付出才会有收获，用心就会有梦想”，带领柜组员工积极开拓销售增长点，不断实现销售新突破……

先进代表们的突出表现、用心工作，不得不让我们反思：当面对公司下达的内购券销售任务时，我们也很努力的去完成，拍成图片发朋友圈、微博、QQ 空间，看似我们很努力，但仅仅完成公司下达的目标；当公司发布新的促销方案时，我们利用现代新媒体进行宣传，把日常该用的宣传方式都做好了，但销售额却没有达到我们的预期……我们都做了、都努力了，但为什么结果没有达到我们的期望？

因为我们是被动的接受任务，被动的完成的任务，没有主动出击的意识，没有像先进们那样尽全力去做，更没有像先进们那样给自己制定高标准的要求；工作不仅仅是做完，而且还要做好。先进代表们面对公司下达的任务、安排的工作，不等不靠，主动想办法，采取措施，不放过任何一个机会，只要有 1% 的希望，他们就会付出 100% 的努力。

让我们时刻提醒自己：这项工作我用心了吗？能不能做得更好？不局限于把工作做完，而是给自己制定更高的标准：把工作做好！

□ 人力资源中心 通讯员 李兆青

## 争当先锋

作为 2015 年新入职的员工，我有幸能够参加公司的年会，第一次体会到了公司年会的热烈气氛，也在第一时间了解到了公司 2016 年的发展策略。

俗话说“好水酿好酒”。一个好的环境能够造就一个好的企业，企业的发展与每个员工的命运是息息相关的，认识自我，认识企业是我们日常工作中最基本的起点。从大学毕业走向工作岗位，从一点经验没有的“菜鸟”到具有基本工作技能的“初级职员”，这个过程是缓慢而渐变的。年会上，集团人事总监刘新权阐述了对于管理培训生的培养过程和 2016 年的培养计划，回想了我一年的学习过程，公司对于我们的培养做了许许多多的工作：从各种各样的学习培训到轮岗实习中给我们安排的优秀教练老师，用各种各样的方法来帮助我们融入日百集团这个大集体。

董事长在年会中提出要加强人才队伍建设，加大人力资源的开发力度，提升人才的提拔力度。要转变观念，主动创新大胆改革。

这就要求我们既要有扎实的文化素质和专业技能，又必须要改变观念灵活思维，抛弃“不求有功但求无错”的陈旧思想，把握企业文化的真谛，担当好自己的任务，提高自身素质。用丰富的理论知识武装头脑的同时，虚心向身边的同事学习。多站在顾客的角度去思考问题，提升顾客的满意度。通过不断的学习创新，深刻思想，更新工作观念，从而去创新自己的工作思路，以适应新时期工作需要，抓住机遇提高自身的职业素养为公司的发展添砖加瓦。

在年会后的晚宴上，靳总更是鼓励我们说：“今天的后备力量，一定是明天的先锋。”勉励我们要认真学习，迅速提升自己的技能，争取能够尽快的发挥自身的能力。

我相信脚步达不到的地方眼光可以达到；眼光达不到的地方思想可以达到。只要我们加强学习、创新观念，在日常的工作中勤于思考，善于学习，不惧困难，定能够使使自己得到提升，为公司的发展奉献自己的力量。

□ 日照店 盛捷







# 货架上的“残次品”

# 柜撤了，服务还在继续

## 创先争优 争做销售先锋

# 关键业绩指标排名榜

(2016年1月)

商业公司年度销售计划完成比例排名		
部门	名次	
营销部	新玛特购物中心岚山店休闲百货课	1
	新玛特购物中心莒县店饮料课	2
	高德福岚山店男鞋箱包类	-2
采购部	新玛特购物中心五莲店男鞋箱包类	-1
	百货招商部女鞋箱包类	1
	超市采购部文体课	2
采购部	百货招商部家纺类	-2
	百货招商部男鞋箱包类	-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
	新玛特购物广场	2
	日照店	-2
采购部	高德福岚山店	-1
	百货招商部女鞋箱包类	1
	超市采购部休闲百货课	2
采购部	百货招商部男鞋箱包类	-2
	超市采购部百货区餐饮娱乐课	-1

# 关键业绩指标排名榜

(2016年2月)

商业公司年度销售计划完成比例排名		
部门	名次	
营销部	新玛特购物中心岚山店休闲百货课	1
	日照店水产课	2
	新玛特购物中心五莲店男鞋箱包类	-2
采购部	日照店男鞋箱包类	-1
	百货招商部女鞋箱包类	1
	百货招商部女士内衣类	2
采购部	超市采购部季节性服饰课	-2
	百货招商部男鞋箱包类	-1

商业公司年度毛利完成比例排名		
部门	名次	
营销部	高德福岚山店	1
	新玛特购物中心莒县店	2
	新玛特购物中心岚山店	-2
采购部	新玛特购物广场	-1
	百货招商部女鞋箱包类	1
	百货招商部女士内衣类	2
采购部	百货招商部男鞋箱包类	-2
	超市采购部百货区餐饮娱乐课	-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。

## 哲理故事

# 曲突徒薪

有位客人到某人家里做客，看见主人家的灶上烟囱是直的，旁边又有很多木材。客人告诉主人说，烟囱要改曲，木材须移去，否则将来可能会有火灾，主人听了没有作任何表示。

不久主人家果然失火，四周的邻居赶紧跑来救火，最后火被扑灭了，于是主人烹羊宰牛，宴请四邻，以酬谢他们救火的功劳，但并没有请当初建议他将木材移走，烟囱改曲的人。

有人对主人说：“如果当初听了那位先生的话，今天也不用准备筵席，而且没有火灾的损失，现在论功行赏，原先给你建议的人没有被感恩，而救火的人却是座上客，真是很奇怪的事呢！”主人顿时省悟，赶紧去邀请当初给予建议的那个客人来吃酒。

【哲理故事及感悟】：预防重于治疗，能防患于未然之前，更胜于治乱于已成之后。

近日，记者在新玛特购物中心莒县店、新玛特购物中心岚山店等多个门店走访时发现，被挤压后的畸形罐装饮料、盒装饮品以及损坏的饭盒等商品仍陈列在货架上，甚至在货架前排。

外包装质量是给顾客最直观的视觉感受，是商品质量中重要的环节，抛开营养成分、口感、使用舒适度等方面，商品外观是抓住消费者心理的重要因素。试问，有多少顾客会选择包装不良的商品？即便顾客选择这样的商品，其内心是否真正买到了称心如意的商品？明知顾客对此种商品不满意，为何却不整改依旧如此陈列？

追究商品包装不良的原因，不外乎运输、搬运等环节不慎损毁，或顾客无意中损坏，产品包装质量低等因素。减少不良包装的商品数量还要从源头引起重视，进货时严把商品外包装检查质量关，装货、卸货时轻拿轻放，包装质量差的商品及时与供应商沟通……各个环节都引起足够的重视，商品外包装质量把控才能有所成效。

商品陈列体现的是商场整体的形象，放由包装不良的商品正常陈列在货架上，会给顾客造成商品质量欠佳等不良印象。将包装瑕疵商品进行退货，或做促销处理等，越是及时的处理，越能减少不必要损失，降低不良的影响，才能真正赢得消费者。 □ 本报记者 刘馨忆



# 被“征用”的购物车

卖场巡视时，经常会发现这样的一幕，在卖场各个角落里，许多购物车都被员工占用着，有的打扫卫生时使用，有的充货时使用，还有的甚至把里面装满了货物停放在仓库里，无人问津。“征用”购物车，成了一个普遍的现象。

这种现象值得大家思考，购物车是用来干什么的？购物车的功能是什么？购物车是给谁使用的呢？超市内的购物车是满足顾客更多的消费需求，增加顾客的购买欲和提升客单价的有效途径。而现在我们发现较多的购物车充当了员工私自使用的个人物品。如此，怎能增加我们销售额？为顾客提供优质的服务？

那么我们应该怎样做呢？首先，员工自身不允许私自占用购物车，不拿购物车充当卖场内的临时仓库，要自觉的把购物车放到商场的指定位置，不影响顾客的使用。其次，门店要有相关人员来监督，或者大家相互监督。最后，还要制定切实可行的监督考核制度。

把购物车交回到顾客的手中，让其发挥真正的作用，从而提高顾客的满意度和成交量。让购物车成为我们服务顾客的纽带，成为我们提高顾客满意度的桥梁，让每一辆购物车在顾客的手中忙碌起来，让顾客推着购物车徜徉在我们商品的海洋，挑选着琳琅满目的商品，感受着日百的文化，让购物车载着满满的幸福，走进千家万户，从而提高我们的销售业绩，完成公司的各项任务指标。

□ 高德福岚山店 田超

## 丢个醒

# 丢弃的包装袋

春节前去日照店糖果区帮忙，摩肩接踵的人群，忙碌不停的销售，一派热闹景象，不绝于耳的叫卖声是这儿的主旋律，然而总是有一些不和谐的音符掺杂其中。

废弃的食品包装袋、零星的糖纸、透明塑料袋等散落在地面角落……看着不忍直视的地面，导购员告诉我，“地面的卫生不用管，我们只需要做好销售就行了”。

有些靠近陈列边缘位置的糖果，在顾客选购时无意间掉到地上，有的外包装脏了，有的被过往的人群踩碎，有的粘到顾客鞋底。“扔掉就行了，再报损耗不够浪费时间的。”导购员又给出如此办法。而较大的客流量和商场面积，保洁员过来打扫的次数也是寥寥无几。

销售旺季全力以赴忙销售本是应当，客流高峰保洁一时忙不过来看似也无可厚非，难道我们就真的没有全力销售的同时保障卖场环境清洁的办法？销售的间隙随手将废弃的空包装捡起，口袋里放一点卫生纸，将自己负责区域的脏物包一下再装在口袋，顾客选购时轻声提醒小心不要散落……只要我们肯想肯做，办法还有很多。

同当前环境下的公司经营一样，若客观条件无法改善，主观上的作为尤为重要。日照店是老店，有些设施设备相对陈旧，越是如此，每一名干部员工对环境维护上的努力就越发珍贵。这关乎顾客的感受，也关乎门店、公司的形象与竞争力。 □ 本报记者 潘文华



# 营销不相信眼泪

文青是在房地产形势最严峻的时候进的房产公司，初进公司时，她对这个从未接触过的领域充满了好奇与热情，怀揣着一腔的热血学习房产知识、背项目解说词、演练销售技巧与话术、画户型图，一天跑好几趟工地看房子……乐此不疲。

然而，一段时间下来，在门店工作多年的文青觉得很失落，在门店时，她每天都有销售业绩，可到房产后一个月都没有销售，她有些按捺不住，渐渐开始心浮气躁，甚至对自己也失去了信心。

有天中午，大家都去吃饭了，唯独不见了文青，出去一找才发现她躲在售楼处的角落里偷偷抹眼泪，我忙问缘由，她哽咽着说：“韩姐，我觉得自己一点价值都没有，大家都卖房子了，就我还没有业绩，我也不努力，怎么就成不了呢？我都觉得干不下去了……”原来是为此事，递上纸巾后我劝解道：“你的努力大家有目共睹，进公司后成长得也很快。你所在的项目本身是尾盘，剩房源可选余地较小，销售难度也大。但千万不要丧失信心，仔细考虑考虑，你自身还有没有需要改进和提升的地方？与客户沟通的时候有没有不妥之处？”见她认真思索，我又接着说：“房屋可是老百姓一辈子的事，所以不会像销售普通商品那样容易，我们与客户要建立起互信，客户感受到我们那颗真诚的心，才有可能购买我们的房子，还要有一颗恒心，坚持下去相信你会成功的。”

自此以后，文青又充满了干劲，花更多的心思在客户沟通上，把客户都当成了自己的亲朋好友一样交流，根据市场行情和实际调研向公司提交销售建议和方案，且大部分都得以实施。于是，在促销方案的大力推广下，她一口气销售了五个储藏室和停车位，大伙都说，文青不开张则已，一开张就势不可挡了。

现在的文青，脸上飞扬着自信的笑容，她说，营销之路还很长很远，但绝不相信眼泪！ □ 房产公司 韩奇贝



“喂，你好，请问是刘主管吗？我的车子修好了！”一上班就接到顾客打来的电话，听得出来他说这话时充满了兴奋。

不久前，这位男顾客在门店买的万利达学习机，因为触屏损坏前来维修，却发现柜台撤了。当时他既失望又气愤，失望的是柜台撤了以后这车子维修或是下载找谁去；气愤的是买机器时导购员终生免费下载及终生保修的承诺都成了一句空话，顿时有一种被欺骗的感觉。

“以后别再来高德福买东西了，东西卖了就不管了，这不坑人吗？”当时他拿着车子在卖场内骂骂咧咧的说。正好我在卖场巡视，便上前问明了情况。

明白了事情的来龙去脉，我便先安抚他的情绪。“大哥您先别生气，您的问题我一定会给一个满意的答复！高德福是讲诚信的，即使厂家不管了，高德福还管，您就放一万个心。”

随即我就联系了万利达厂家，沟通了撤柜以后的售后问题，厂家承诺下载和维修他们会安排专人负责。我把车子小心翼翼的装好后留下了顾客的联系电话及地址。

□ 高德福莒县店 刘志琴

## 新亮点

# 扫码关注无处不在



微信用户数量的增长，大大刺激了传统企业微信营销的积极性。微信营销可以实现企业品牌在移动端的裂变式传播。

拆礼盒、发红包、砸金蛋、微助力等营销活动让粉丝分享不再是难题，手指轻点取代了面谈商谈，粉丝分享打败了口口相传。微商分销功能帮助企业构建自己的微商分销渠道，让微信真正成为移动互联网时代助力企业营销的有力武器。

微信粉丝的数量，是线上销售的决定性因素，日百微商城3月份即将上线，如何吸引粉丝数量的提升，成为摆在各个门店面前的难题。

记者在新玛特购物中心岚山店走访时发现，很多精品包装的果蔬、赠品上多了一个标签——岚山新玛特公众平台二维码标识，底下标注着一行小字“扫一扫我们做朋友吧！”

这是自去年八月份以来岚山新玛特为了提高粉丝数量实施的一项措施，相比促销活动期间排队扫码领礼品，或者收银台等固定场所的二维码扫描，这种扫码方式更具灵活性、流动性，且成本的投入较低。在此措施实施的当月便实现了粉

丝数量800多人次的增长。

“顾客购买商品或领取赠品后，在家看电视、聊天之余，闲来无趣或出于好奇便会随手扫一扫，关注我们的官方平台。”新玛特购物中心岚山店办公室主任赵家花告诉记者，微信粉丝数量的增长是一个长足性的工作，需要长期维护，并渗透到日常工作当中，为商品贴上一个门店的标识，有助于扩大企业宣传面，应该在这上面多下功夫，多关注。

关注粉丝数量的增长，除了扫码有礼这种常规渠道，也要适当增加其他渠道，如商品外包装宣传，微信转发等。微信粉丝数量增长后，也要注重微信粉丝的维护，加强编辑内容的可读性、实用性及娱乐性，如适当增加女性爱看的图文消息和性价比较高的商品图文信息等，门店微信负责部门更要关注信息数据，做到图文并茂，宣传有效。

新媒体还需不断创新，增加微信平台的便利性宣传，让顾客主动扫码，让扫码无处不在，微友数量增长也不是难题。

□ 本报记者 刘馨忆

# 感动不结冰

1月24日，天气预报显示日照市区域内气温低至零下17℃，公司要求24日夜间将冬季取暖设施不间断开启。同时，岚山新玛特及时召开中层应急工作会议，门店安全管理人员在店总经理盛祥娟的带领下对楼顶、外围以及楼内重点区域进行了全面的检查，将易发生事故的区域进行了防冻处理。

24日夜间，门店安排各部门留人值守，以便于夜间突发事件的处理，就是在这样严寒的天气下，各部门经理不惧严寒，主动请缨要求留下值班。

1月25日天气逐渐转暖，但室外温度依然接近零下10℃，为确保门店设施设备安全，门店防损部再次对楼顶、外围以及楼内的重点区域进行了巡视检查。10:28分皮鞋组主管高超打电话“北门口鞋柜处漏水严重。”同时消防控制柜显示水流指示器报警，接到通知后防损部经理马上赶到现场进行查看，经确认，鞋柜处上方一喷淋头因水压过低冻裂，导致喷淋管道水喷出，而且因为管道压力过大且控制柜一直处于自动状态，水压一直很大。防损部立即安排人员进行处理，首先进行泵房内一楼消防管道的排水泄压，同时前台主管宋玉彬赶赴漏水现场进行现场处置。

因喷淋管道下方就是鞋柜的设备，北侧为一楼的配电室，为了避免漏水引起设备损坏，对配电设施造成威胁，盛总现场决定利用消防水带引流的办

法将喷淋管道水引至室外，接到部署后宋玉彬和电工常胜马上找到了梯子，顾不上喷淋漏水，顶水而上，将水带接到了喷淋管道上，这时室外气温达到了零下7℃，漏水点靠近北门口气温同样达到了零下，宋玉彬和常胜就这样站在梯子上不顾严寒不顾他们的袖口流到衣服内又从裤腿处流出，处理完后他们全身都湿透了，可是他们却没有一句怨言，始终坚守工作岗位，直到抢险完成后才去换衣服。

处理完抢险工作，岚山新玛特北广场主通道引流水已经结了一层厚厚的冰，此时正值客流高峰期，为确保顾客人身和财产安全，防损部利用警戒线对结冰区进行了围挡，同时找来了铁锹和沙袋，开始铲冰。清理结束后又在水面上撒了一层沙袋以防滑，在确定路面不再湿滑后才将警戒线撤除，这时我们才发现，在清理过程中有好几位伙伴的手受了伤，但他们没有一个人喊疼，虽然在寒冷的天气中铁锹都被我们用坏了好几把，却没有一个人说累，也没有一个人说冷。

面对困难我们没有低头，面对严寒我们更没有退缩，岚山新玛特干部员工迎难而上、团结协作的精神，充分体现了我们日百优秀的企业文化，也是我们的安全管理在工作中的有效的落实。

□ 岚山新玛特 张新伟





# 春节期间让我们感动的人和事



## 忘我坚守 共谱日百发展华美诗篇

## 正能量在传递

岁月如梭，又到一年春节时。春节，是中国人最隆重的节日，也是销售最繁忙的节日。顾客像春潮，一波又一波的涌来。为了保证顾客都能购买到称心的商品，享受优质的服务，万德福全体员工夜以继日的工作岗位上忘我坚守，用自己的辛劳和汗水，提升着顾客的幸福指数，提升着销售业绩。

### 忘我工作

春达皮鞋导购员崔凤芝笑容满面的接待着一群群顾客，她一边帮顾客挑选商品，一边不厌其烦的帮顾客试穿，一会儿小跑到内仓拿货，一会儿又迅速开单，核对购物小票，与满意而归的顾客热情道别。看她那忙得脚不沾地的身影，谁会想到她一天早上吃了一个小饼。本想到中午时多吃点，而面对蜂拥而来的顾客，哪里还来得及吃饭，不知不觉就忙到了晚上。自觉加班加点、争分夺秒提高销售是众多“春销”战线一线员工的家常便饭。忘了吃饭，忘了休息，忘了时间的比比皆是。即便再忙再累，也要把合适的商品推荐给顾客，把服务做到位，把销售搞上去，这是一线员工的目标和决心。

### 轻伤不下火线

由于导购员缺失，化妆品主管董开秋既抓销售管理又见缝插针的做起了导购。你看她熟练的介绍、销售、包装，就像个小蜜蜂似得一刻也不得闲。整个腊月天，她几乎天天这么度过。人瘦了，感冒了，嗓子

哑了。虽然又累又病，但她还是坚持，还是那么一丝不苟。春节期间高强度的工作对每个员工都是一个挑战，不少员工带病坚持工作，不向困难低头，不向挫折弯腰，她们深深的懂得这个销售的黄金时间——“春销”一刻值千金，她们坚持，再坚持。

### 把自己交给工作

顾客多，柜台多，销售人力严重不足，杨石玲经理、朱晓辉经理和双龙玉器导购员李慧迅速组成临时销售小分队，李慧负责促销叫卖，两位经理充当临时销售员，哪个柜台客流多，哪里就是她们的销售阵地，哪里需要，她们就战斗到哪里。你看她们和顾客在推荐时，还真是专业，开单、收款、发货，样样都不落下。春节销售就像一块磨刀石，在检验我们的临战能力，在砥砺我们发奋、成熟。事实证明，我们经得起考验，每个员工在销售中成长，成为多面手，把自己交给工作，哪里需要就战斗到哪里。

### 激情燃烧的情人节

“我们完成了销售任务，而且金箔玫瑰花300支全部销售一空。”情人节晚上，九点多了，陈修莲兴奋的向业务楚经理报销售，话里充满了激情和自豪。但身边的我们却清楚，她真的已经很疲惫了，要知道，从早晨8点到现在，她一直带着喊话器，忙着推销叫卖，口干了，嗓子哑了……她硬是凭着一股激情在坚持，“快了，快了，再卖一笔就超越目标了！”

对待顾客就像亲人一样，说话就像对恋人一样，卖货就像打了鸡血一样，卖得好时就像彩票中奖一样……这样一群拼搏的员工，真令人由衷的敬佩。一年中，这个节，人真多；这个节，日百人真忙；这个节，日百人很充实；这个节，日百人在坚守。这就是我们，一群朴实能干的日百人，正在用激情和汗水书写着世上最华丽的诗篇！

□ 万德福莒县店 特约记者 赵淑妍



## 为了一个“安全年”

春节前夕是商业零售的黄金季，为抓住时机保障销售，后勤各部门响应公司号召，积极踊跃加入一线销售中。日百人在熙熙攘攘的人群中忙碌着，享受着劳动收获的喜悦，感受着春节来临的气息。但有这么一个部门，他们正在为新玛特莒县店一台无法启动的设备着急，电话不断打向安装公司，设备生产厂家……

基建部于2月1日接到新玛特莒县店的紧急求助电话，称店内负一层泵房消防栓水泵多日无法启动，整个消防系统没有水。门店联系消防维保单位、消防安装单位进行维修，但迟迟未能修好。

消防设备是门店安全经营的保障，容不得半点差池。接到电话后基建部立即安排正在休班的员工王秀东到现场查看原因，同时与厂家进行沟通，经多方查看确认是控制柜微控PLC故障。而控制柜微控PLC是生产厂家的核心保密程序，只有厂家才能解决，且该设备已出质保期，更为关键的是现在已临近春节，很多单位都已经放假。但这是一颗“定时炸弹”，随时都有引爆的可能，如果此事不能顺利解决，整个门店的运营就存在着极大的安全隐患。于是基建部费尽周折联系到了厂家临沂售后部，临沂售后部称该配件极少损坏，售后部无现成配件，需要联系上海售后总部解决。

2月2日，已经是农历腊月24日，还有5天就是春节了，年味越来越浓，但基建部没有时间享受春节临近的喜悦，而是紧紧跟踪临沂服务部的回复。直到2日下午临沂服务部回复称上海总部相关部门已放假，并且物流公司也不再接收新的订单，因此只能春节过后再处理。

设备不能带病过节，这一信念始终在我们每一个人的脑海中徘徊，分管领导也要求我们自己尝试解决。2月4日基建部员工高为全同联系到的一名熟悉的技术人员到现场维修，在共同努力下设备终于能够启动。虽然问题没有彻底解决，但至少保证系统中有水并能够运行，此事最终算是有了结果。大家心里的一块石头终于落地了，可以过一个放心年。

不远处噼里啪啦的鞭炮声在耳边不断响起，年的脚步更近了……

□ 基建部 于治永

## Super Girl

一年一度的春节，让我们忙的不亦乐乎。服饰部的伙伴们为了销售，刚到腊月二十，就开始了全员加班。

喜登博男装是2015年11月刚上的品牌，从未参加过大型的促销活动，两名导购员也都是新员工，没有经历过像春节这样的销售黄金周，面对紧张忙碌的销售，虽有柜组主管帮助，还是着急上火。期间导购员沙守雨得了感冒，可她没有请假，吃点感冒药，就又投入到工作中，没有时间喝水，嘴都烧起了泡，身体也垮了，晚上下班了她拖着疲惫的身体到医疗室输液，家人赶到时，她已经睡的一塌糊涂了，连儿子叫她都听不到……

“保暖衬衣79元一件了，款式多，年底清仓价……”一到超市电梯附近，我们就听到这样的叫卖声。她是与狼共舞导购员崔娜，为了吸引更多的客流，她把叫卖器别在身上，一边叫卖，一边推荐销售，每天都是这样，像一个上满了弦的机器，不停地穿梭在商品与顾客之间。

中午没时间吃饭，饿的胃痛，供应商买来煎饼果子让她吃，她也是匆匆咬几口就又忙了起来。可是谁又知道，她的女儿上个月患上肺炎，咳嗽的很厉害，虽然请假照顾了几天，可是由于天冷又犯了，正在医院打针。虽然姥姥帮忙照顾，可是女儿太小，一个幼儿的找妈妈，一哭就咳嗽，她姥心痛的抱着孩子一起哭。夜深了，别人都进入梦乡，崔娜抱着女儿久久不能入眠，因为她看到女儿眼角还有泪痕……

为了服务好每位顾客，服饰部的伙伴们，舍小家为大家，奋战销售一线，家近的家远的，都没空回家收拾。只有到了晚上下班，才回到自己的小家洗衣、打扫，常常忙到下半夜。第二天依然精神抖擞的穿梭在自己的专柜，面带微笑迎接来来往往顾客。

虽然很累，但绝不在服务上打折扣。她们知道，她们代表的是服饰部，代表的是万德福，是日百。这群女人该用什么来形容呢？Super girl！对，她们就是女超人，她们可以在家庭当一面，上得厅堂，下得厨房；她们可以在事业上，不打折扣，尽职尽责！

□ 万德福岚山店 通讯员 林春燕

## “梅”好新年

万德福岚山店在岚山区域是个老店也是个小店，客源、客流都比较稳固。但电商的崛起，冲击着我们的市场，门店感到了前所未有的压力。

在2016年春节来临之际，万德福岚山店早早的行动起来。整个门店呈现一片繁忙的景象。往年的地堆都是很规整，且造型单一，我们要让今年的地堆漂亮起来提高颜值，提升顾客的审美愉悦感。要漂亮就得花钱，怎么能又漂亮又少花钱呢？店总经理柏春龙在“福星群”反复商讨、研究，最后敲定在地堆上盛开梅花，共度“梅”好新年。

随后，安全部翻山越岭寻找有造型的桃树，物色满意的树体拉回万德福后院。

如何让梅花逼真的盛开在树枝上？电工班接下了这一重担。今年的冬天格外冷，电工班的伙伴杨耐、丁全和主管秦文斌、赵伟超，冒着严寒在后院用手电钻将网上购来的梅花一枝枝植入桃树的树枝上，让欢乐的小鸟在梅花枝头驻足，再用水泥给人造的梅树做上底座，水泥干了又给水泥底座做上漂亮的包装。

不时有卖场的伙伴路过这片人工梅园，看着这美好花枝，赞叹梅园之美的同时，也心疼着寒风中的电工班伙伴们。电工班的伙伴边活动着冻僵的手边检查，这枝花插得有点假抽出重新植入，那枝花有点长剪掉一块，完全忘记了寒冷。

在岚山区域，面对强劲的竞争对手，我们虽然没有华丽的硬件，但是我们能够持续在竞争中驻足扎根，靠的就是日百精神，付出了就无怨无悔。

□ 万德福岚山店 徐敏



## “围裙”天使

默契的笑了……

这就是我们的“围裙”天使，她们在工作中没有怨言，不怕苦不怕累，脚踏实地在自己的岗位上默默无闻的工作着。其实，她们也有一颗爱美的心，但她们为了工作放弃了美丽，用自己的劳动果实，用自己的业绩给自己增光增色，为公司尽职尽责。

□ 万德福岚山店 通讯员 柴清玲



春节普天同庆，添新衣，购年货，就是为了正月里走亲访友，吃喝玩乐。可是这儿却有一群人，正月里不能穿新衣，每人系一个围裙，忙着充货，整理排面，她们就是万德福岚山店食品日化部在一线销售的员工们，她们的年龄参差不齐，可是她们的心是齐的，大家都叫她们“围裙”天使，因为心美，穿什么都是美的。

正月里，到处都充满欢乐、祥和的气氛，作为超市的我们更是如此，为提高员工满意度，提高员工生活的幸福指数，日百集团紧跟时代的步伐，与时俱进，初一一闭店一天。员工初二上班，个个花枝招展，和平常判若两人，可是也有一部分员工由于工作分工的不同，她们没穿新衣。

超市酒饮区和食品区，系着蓝围裙的员工，她们时而搬运货物，时而整理排面，时而收拾包装盒，她们穿梭于货物与货架之间，形成一道美丽的风景线；蔬果区系着红围裙的员工，一会儿抱着水果箱子，一会儿搬来一筐蔬菜，一会儿推来一堆比她们还高的购物篮，手上满是灰尘和泥土，绿色的蔬果和她们红色的围裙形成鲜明的对比，让她们显得更加美丽。

“哎，一年了，见你总是系着个围裙，你看人家穿新衣多板正？”有的老顾客开玩笑说。

“我们也穿啊，可是穿上来回搬运货物，太别扭了，效率太低，还是我的围裙给力，工作起来也顺手、顺心，你说呢？”顾客和导购员都

## 坚守岗位的日百人

春节这一传统佳节，让人忘却平日的奔波与辛劳，每个人在这一刻都想到了家，想到了团聚。然而仍有一群人继续坚守在工作岗位上，满足顾客购物需求，为顾客提供最优质的服务。他们用自己的实际行动演绎着当代服务人员，乐于奉献、舍小家顾大家的高尚情操，也充分体现了“精诚团结，敬业乐业”的日百精神。

大年初二，我们的员工与往常一样，以饱满的热情走上工作岗位，为顾客朋友提供优质的服务。过年期间上班常会有一些特别的心情，尤其家远的我，听着广播里喜气洋洋的音乐时，不知不觉想起家里过年的热闹场景，心里也会很想回家串门访友，但看一看身边同样坚持工作的伙伴们为顾客挑选到满意的商品后脸上愉悦的表情，这种苦闷似乎很快就消失了。

顾客不多的时候我们也会漫无思绪的听听广播，喜气满怀，到了饭点我们也会一起商讨，分工负责买饭、打水、看护货品、服务顾客，轮流就餐。员工间的相互合作，相互帮助和信任，让即便此刻依旧坚守在岗位上的我们也感受到家人的温暖。

皮鞋箱包组柴相玲已经在大楼工作20多年，2017年就要退休了。今年大年初二，她又在这里值班。

“柴姨，大过年的您不想回家过年啊？”

“我们坚守岗位是特殊需要，也有一份特殊的价值、特殊荣耀啊！只有我们在这里，顾客才会有机会买到称心的商品，才会过一个愉快的春节。”她接着笑了，又对我说：“人间自有真情在嘛！”

听完柴姨的话，我的决心更坚定了，坚持站好自己的每一班岗，做好每一项服务。 □ 日照店 赵超

## 敬业奉献之星吕其义

春节临近，正是零售业抢市场抓销售的黄金时期。顾客需求量日益增多，工作量也逐渐增大，尤其是猪肉柜台，自入腊月以来随着灌肠加工的增多，他们每天都在加班加点的忙碌着。

龙大肉柜的制作员吕其义大叔更是忙碌不堪。吕大叔今年52岁了，可谓是我们生鲜部的长者，但是他从未倚老卖老，而是以踏实肯干的工作态度，任劳任怨的奉献精神成为我们学习的榜样。

对班搭档因病休假，短时间内补缺找人又很困难，为了不影响销售，不流失柜台的老顾客，吕大叔本着为供应商负责，为日百负责，为顾客负责的态度，一人顶起了这份工作。

为了不影响销售，每天中午只有过饭点不忙的时候，吕大叔才挤出时间买个馒头将就着吃点热乎饭，趁喝水吃饭的功夫坐下休息会儿。为了不耽误顾客过年吃到新鲜的灌肠，他在卖货的同时，进行灌肠的加工制作，有时一天得灌三四百斤，如此大的工作量，他一个人扛着。

因为太忙走不开，原本的一日三餐，不知不觉压缩到了两顿饭，晚饭就这样没了着落，晚上下班，虽然肚子咕咕噜发出饿的信号，但身体的疲惫和困乏，让他到家就躺在了床上，而由于过度劳累，肌肉僵硬难耐，他总是辗转难眠……

忽然间发现，吕大叔脊背不再那样挺直了，有时他会边微笑着招呼顾客，边用手捶着后背，吃力的挺挺腰。是呀，吕大叔憔悴了许多，眼圈总是红红的，鬃骨也明显了很多。

“别太拼了，悠着点儿，累就请个假休息几天。”有的老顾客看到他如此劳累，总是心疼的说。

“我要是休班了，你上哪儿买我这么好的肉？”他总是笑笑，继续忙活着。

凭着他的这份坚持，该柜台不仅没有因人力缺失而降低销售，反而增添了许多新顾客。 □ 岚山新玛特 通讯员 王淑英