

# 日百文化

RI BAI WEN HUA 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7月7日 星期四 丙申年六月初四 第7期(总第162期) 本期四版



## 集团开展系列活动庆“七一”



本报讯 中国共产党成立95周年之际，集团及各级党委、党支部在“七一”期间纷纷开展系列活动，庆祝党的生日。

根据集团党委的要求，各党支部分别召开民主生活会，集团高层领导也分

别参与到各支部活动中与大家交流学习。与会党员对2016年上半年个人工作进行了总结回顾，并结合“两学一做”学习教育活动，积极开展批评与自我批评，结合当前工作对反映的问题提出了解决办法。6月30日、7月1日，两个退休党支部也分别举行了民主生活会，学习党的相关文件。离退休党员和老干部感谢集团对离退休人员和老干部的关怀与照顾的同时，为公司发展献计献策。

在集团党委组织下，“七一”期间各基层党委及党支部进行了先进评选工作，新玛特购物广场、五莲新玛特两个党支部被评为先进党支部，费洪堂等14人被评为优秀共产党员。

与此同时，党员纳新、升国旗仪式、重温入党誓词、红歌合唱比赛等活动一一开展，激发了全员的自豪感和爱国爱党热情。

大家纷纷表示，要以先烈为榜样，努力工作，敬业奉献，同时深化“两学

一做”思想，弘扬日百精神，鼓足干劲、攻坚克难，为推动企业又快又好的发展，实现日百各项事业新的突破，承担起应有的责任。□ 本报记者 刘馨忆



### 新闻30天

## 安委会开展全面安全检查

本报讯 6月，集团安委会在公司范围内开展了安全生产月活动。活动以“强化安全发展观念，提升全民安全素质”为主题，并结合公司实际分为警示教育周、隐患排查治理周、应急演练周、安全文化周四个主题活动周。

6月15日起，安全委员会对各公司、部门进行了全面的安全检查，对检查中发现问题进行了公示并限期整改落实，要求各公司、部门加强用电管理，对用电设施、电源线路等进行排查，注意细节检查，不断完善定期检查记录，明确责任人。对已经暴露出的问题，认真整改。近期，安委会还将就问题整改情况进行抽查验收，消除隐患，确保安全。□ 本报记者 刘馨忆

## 2016年首期封闭培训圆满结束

本报讯 6月12日-17日，24名新晋升任经理、新招聘管理人员在海港城进行了为期六天的封闭培训。

此次封闭培训是今年商学院组织的首次项目制培训。培训着眼于企业对未来管理的需求，助力年轻管理人员的培养成长，并根据参训人员的实际情况，量身定做课程，内容丰富，覆盖面广。采用互动授课、情景模拟、角色扮演、案例分析、辩论研讨、电影教学等多种形式，由高层、中高层和后勤职能岗位中层业务专家、资深讲师现场讲解。

24名学员全情投入、激情参与。参训学员一致认为，此次培训开阔了思路，拓展了心智，提升了业务，挑战了自己，也突破了自己。训后学员第一时间进行了二次分享，让培训取得了可持续性的效果。□ 日百商学院 李振华

## 三大节日齐登场 年中庆典购尽兴

本报讯 暖阳六月，儿童节、端午节、父亲节三大节日陆续登场，又恰逢年中庆典，商业公司组织了系列活动抢抓六月节日市场，好戏连台，精彩不断，琳琅满目的商品，抄底折扣，为顾客送上了一场购物盛宴。

快乐六一，满额送礼。5月30日-6月5日儿童节童品特惠周，文体类商品全场8折抢购，儿童玩具专场7折起，童装、童鞋、超市类儿童奶制品、休闲食品、儿童日化用品抄底价！以最大的让利让顾客买到实惠优质的儿童节礼物。同时，各门店还组织了“快乐六一集卡赢礼”、儿童节文艺汇演、才艺比赛等互动活动，让小朋友们在日百既能买到称心的礼物，又能展现自我。

端午大放价，满额“粽”情送。6月9日-6月11日，凭当日购物小票，即可领取端午礼品，同时根据节日需求，各门店推出惊爆价节日商品让利顾客。想吃到手自制的粽子却没有时间？各门店推出为顾客代包粽子服务，现场蒸煮，为顾客送上甜香软糯的粽子，寻找儿时的味道。甜甜的粽香在卖场弥漫，沁人心脾；正在举行的包粽子



大赛，如火如荼。加油、加速！看谁是今天的包粽子大王！

超级年中庆，三天购尽兴！6月17日-26日日百集团年中庆典活动在七家

门店分别开展，活动当天百货类1折到底，超市类重点类别8折促销。走在百货专柜之间，各专柜纷纷推出品牌活动，购男装、女装、鞋品、童装童鞋、箱包皮具等享年中劲爆折扣到底，更直接更实惠！超市里多种时令水果、蔬菜半价抢购，均为日照市场低价。活动当日购物满额再送落地扇、车载冰箱等超级大礼，在折扣的基础上为顾客带来更多实惠，极大引爆了顾客的购物热情。赠送现场火爆，顾客参与度极高，多个门店赠品区早早的排起了长龙。

父爱如山，爱要大声说出来。父亲节期间，除了特别为顾客推出父亲节特惠礼品外，各门店同时将顾客定制的父亲节礼物送货上门，将儿女的感恩之情送到父亲手中，并与父亲一起现场观看儿女录制的视频，给父亲送上一份节日的喜悦。顾客同时可以将录制的微信“小视频”发送到微信平台，参与“最深情的爱”“最感动的爱”“最朴实的爱”评选活动。

六月，活动不断，高潮迭起。节日期间，客流量、销售额、客单价均实现大幅增长，系列活动引爆六月销售市场，互动性、体验性的活动策划，更让顾客参与到活动之中，享受快乐与感动，带给顾客不一样的六月记忆。□ 本报记者 刘馨忆

箱包皮具等享年中劲爆折扣到底，更直接更实惠！超市里多种时令水果、蔬菜半价抢购，均为日照市场低价。活动当日购物满额再送落地扇、车载冰箱等超级大礼，在折扣的基础上为顾客带来更多实惠，极大引爆了顾客的购物热情。赠送现场火爆，顾客参与度极高，多个门店赠品区早早的排起了长龙。

父爱如山，爱要大声说出来。父亲节期间，除了特别为顾客推出父亲节特惠礼品外，各门店同时将顾客定制的父亲节礼物送货上门，将儿女的感恩之情送到父亲手中，并与父亲一起现场观看儿女录制的视频，给父亲送上一份节日的喜悦。顾客同时可以将录制的微信“小视频”发送到微信平台，参与“最深情的爱”“最感动的爱”“最朴实的爱”评选活动。

六月，活动不断，高潮迭起。节日期间，客流量、销售额、客单价均实现大幅增长，系列活动引爆六月销售市场，互动性、体验性的活动策划，更让顾客参与到活动之中，享受快乐与感动，带给顾客不一样的六月记忆。□ 本报记者 刘馨忆

## 集团预算会议召开

本报讯 6月23日集团预算会议召开，集团副总裁路宜忠主持会议，集团和商业公司部分高层、职能部门部分中层以上骨干主会场参加了会议，各门店中层以上管理人员分会场参加了视频会议。

会上，战略预算部公布了本期各项预算数据的完成情况，并结合当前形势和经营管理现状进行了分析。会议肯定了各公司、部门预算工作中取得的成绩，指出了存在的问题，并对今后的工作提出了要求，对公司当前的经营及预算提出了意见建议。

会上，集团副总裁、商业公司总经理焦妍就商业公司近期工作进行了安排部署，路宜忠做了总结发言。各公司、部门要在总结分析上半年工作的同时，顺应市场变化，灵活掌握市场动态，全面落实提升创优、招商、安全等工作，持续提高市场占有率。□ 战略预算部 成之强

## 房产公司推出特惠活动

本报讯 近日房产公司为回馈新老业主，推出日百依河园仲夏特惠6600元/平起购房送车位活动。

日百依河园作为集团着力开发打造的沿河品质社区，现已全部交付使用。经过多方洽谈考察，京华合木幼儿园已正式入驻，景观绿化亦全部完成。

近期推出的日百依河园仲夏特惠活动中，多层实景现房6600元/平，80平米浪漫两居室即买即住，还可获赠价值7万元的地下停车位。多重优惠席卷港城，同时将有力促进房产销售业绩的提升。□ 房产公司 李娟

## 高效的运作从服从开始

本报评论员

近日，一名员工因在公司33周年大促期间拒绝执行上级安排的临时性工作，且诸多抱怨和对抗，受到了公司的处分。

工作中我们经常会遇到类似的情况，上级将一些看似非本岗位职责临时性的工作，或看似自身不能达成有困难的工作交到你的手中，这个时候应该如何面对和处理呢？

这不禁又让我想起东西点军校的那句“没有任何借口”来。商场如战场，服从是行动的第一步。企业需要有服从意识的员工，否则，再先进的管理制度和理念，再绝佳的战略和设想，也无法建立、执行和推广，也就没有价值，企业将溃不成军，更谈不上竞争和生存。从日百发展的历程来看，大到经营战略、组织机构的调整，小到单次促销活动、一次人事任免，难免存在争议，但正是有了每一次广大干部员工站在公司利益层面服从组织安排，认真落实执行，才使得我们在硝烟四起的零售业市场，在一次次市场机遇的转折点，经受住了考验，赢得了发展。

有人说，上级也不总是正确的。必须得承认，作为管理者未必能熟知当下工作的每一个细节和所有情况，受限于思想、理念、学识、经验等方面，也不能确保发出的每一个指令都是正确的。但是，当我们接收到临时性的工作任务时，不要去计较为什么让我做，也不要攀比为什么不是他做，把每一次任务当做锻炼提升的机会，做的多了自然成长进步的就越快。假如上级安排的任务同当下的工作计划有冲突时，也应当客观分析工作的重要性与紧急程度，或调整工作计划，或向上级言明。

如果得上级安排的工作确有困难，也无碍。要相信“不逼自己一下都不知道自己有多优秀”。没有人愿意听抱怨和借口，那些一接到工作习惯性摆困难或找理由的行为，丝毫不能缓解工作带来的压力，反而徒增心理能量的内耗。当然，个人付出了相当的努力，但受限于个人权限、资源、能力等因素不利于工作开展的，完全可以求助于上级，为下属提供工作指导和资源支持，也是管理者的重要职责。



## 集团开展升国旗活动

本报讯 根据集团党委文件要求，各公司（门店）自7月1日起全面恢复升国旗仪式，各门店陆续组建国旗班并组织训练。7月1日，在庆祝建党95周年之际，各店国旗班纷纷亮相。伴随着激昂的《义勇军进行曲》，鲜艳的五星红旗随风飘扬，一种爱国情怀、民族自豪感、社会责任感油然而生。

升国旗仪式是增强团队向心力、凝聚力，培养员工积极向上价值观的有效载体，是公司企业文化和企业精神的具体体现。今后每周一，以及元旦、国庆、司庆等重大节日都将举行全员参加的升国旗仪式。□ 本报记者 刘馨忆



## 思路创造出路

物流中心 范玉峰

6月16日清晨，生鲜运营部采购人员接到供货商的销货沟通“油桃存货较多，价格可便宜，希望给予促销”。而就近日店当日油桃订货量仅为160斤。了解这一信息后，生鲜运营部迅速决断，与门店沟通后增加进货1300余斤，比订单量增长7倍多。同时与门店对价格和陈列作出调整，并安排专人叫卖促销。不到下午2点，1300余斤油桃销售一空，增加销售提高效益的同时，也树立了门店低价形象。

我们的市场有多大？生鲜销售如何提升？这正是我们大家经常调侃的问题。通过上述案例笔者反思总结：生鲜经营思路要突破。生鲜销售一定是带有进攻性的，心有多大，市场就有多大，只有主动发起销售的冲锋，才能营造积极的销售氛围。而任何销售的完成都来自自营采相互配合，相互合作。

我们的销售不能在部分人员的“我们这儿卖不动”“卖了不损耗怎么办”中僵棋息鼓，更要主动挖掘市场，开拓市场。试问，一种商品连销售的机会都没有，如何妄下结论得出卖不了的结果呢？这种传统机制必须打破。转换思维考虑，有货才能卖钱，货到门店了，就要千方百计的想办法销售出去。

公司现在进行的自营生鲜改革，就是改变原来营采分离的销售模式，将生鲜运营作为一体来抓，包干到人，提高员工的积极性，如果销售不出去，损失的可能是自身的切实利益。机制的转变，提升的是大家面对问题的积极思维，而不是在抱怨中与销售机会擦肩而过。

穷则变，变则通。在当今市场低迷的大背景下，只有不断地变革，不断调整，依据现有的条件，对现有的资源进行整合，摒弃消极的思维，敢想敢做，时刻以负责的态度研究如何使用资源、提升效率、扩大效益，那么我们一定会始终走在行业的前列。





一线观察

## 促销要常做常新

萬德福莒县店百货部中金银荟专柜在3月份推行销售新模式，销售额提升立竿见影，11天的时间销售额同比增长超过100%，4月份、5月份销售额分别较去年同期增长超过200%。销售增长，源于抽奖卡的微改变。

中金银荟自2010年10月上柜，在上柜一年多的时间里销售非常可观，促销方式就是发放刮奖卡，顾客持刮奖卡到专柜领取赠品。在员工的介绍下，顾客会刮开此卡，刮奖区标有相应折扣，有兴趣有意愿的顾客会选择购买。但此种促销模式使用了长达五年多的时间，日久不变的商品、陈列、促销，造成顾客的“视而不见”，销售也呈下降趋势。

微改变为何带来销售的巨大增长？主要源于刮奖卡数字的变化改变了顾客的感受。多次和其沟通反馈，供应商终于对奖卡及赠品做了改变，刮奖区由原来的折扣变为抵用1000元，1500元，2000元不等，赠品也进行了相应的更换。从2.5折、3折变为1000元，1500元，2000元的抵用，把给顾客的实惠更加直观的展现了出来。

在消费的过程中，顾客都希望用最少的付出换取最大的效用，追求物美价廉是常见的消费心理，同时顾客在购物的过程中“求新”的心理也非常突出，常变常新，才能激起顾客的购买欲望，使购物过程愉悦。

公司更是提倡创新，鼓励创新。产品的新颖、陈列的新颖、服务的新颖、促销形式的新颖都能吸引顾客。品牌厂商周、员工内购会、众筹，这些促销名词第一次出现在消费者面前时，伴有性价比较高的商品及大力度的优惠，往往都会收到良好的促销效果。因此，只有不断创新，才会使我们的经营之路越走越宽

□ 萬德福莒县店 杨石玲



## 手机管理疏与堵

近日记者在萬德福岚山店走访，走到一家专厅内，一名导购员倚在货梯口玩手机，另一名站在柜台内同样在玩手机。见记者走进专厅二人抬眼看看，又沉浸在手机的世界里，并没有要接待我的意思，走近发现二人分别正在刷朋友圈、聊天。看着专厅内打折促销的爆炸花，随口问了一句，最近有什么活动吗？其中一位导购说了一句“两件八五折”后又专心玩起了手机。恰巧当日有相关领导进行安全检查，见领导靠近，柜台内的员工迅速招呼旁边的员工收起手机，站好等待领导检查。不禁感叹，如果对待顾客像对待领导检查一样认真该有多好。

萬德福岚山店的现象并非偶然，记者同样在岚山新玛特、日照店发现班中玩手机的现象，内容大多是开心消消乐、微信聊天、新闻查阅等。手机作为现代通讯的主要手段，是电话回访、微信营销等工作开展的重要工具，但也为有些人在工作场所打发无聊时间提供了便利，为何班中玩手机的现象屡禁不止？

究其根本，“闲来无事”是一大诱因，有些品类受季节影响，淡季明显，客流量较少时员工无所事事，就会忍不住拿出手机多看两眼。而管理者也不能时刻巡视到位，做到监督检查面面俱到，即便是高压之下的严管管住了员工的行为，那也只是让员工无聊的站着，反而会削弱员工的工作激情，服务难以达到最佳。

手机的管理既要严管也要引导，“不在员工心里种树，员工心里就会长草”，部门主管或门店要主动帮助员工“找事干”，销售淡季时可以组织商品陈列大赛、商品销售实战演习、喊宾比拼等业务技能活动，甚至是各种各样的体育运动或心灵成长活动，既能帮助员工找事干，又能提升员工业务技能、精神状态和工作热情，丰富员工的精神文化生活。员工有事干了，班中玩手机的现象自然就不治而愈了。

□ 本报记者 刘馨忆

## 众人划桨开大船 调整奏出和谐曲

萬德福莒县店布局调整暂告一个段落，大家的拼劲、团结协作的精神仍历历在目。

在公司领导、采购部、后勤服务部及信息部的支持配合下，布局调整在6月14日拉开帷幄。整个二楼三分之二之二的布局都进行了调整，如此大规模的调整在伙伴们的干劲和激情下，一晚上就完成了大部分。

热火朝天的场面感染着每一个人，没有一个人喊苦，没有一个人叫累。三天的通宵达旦，调整工作初见成效，团队的凝聚力在这三天里发挥得淋漓尽致。看着整齐货架、合理的商品布局、顾客舒心的微笑，一切劳累都烟消云散，所有的付出都有了价值和意义。随着布局的不断完善，我们不仅整合了卖场资源，挖掘了可利用的空间，更是调整出了效益，调整出了满意。

□ 萬德福莒县店 特约记者 张晓庆

为保证调整有序高效，门店进行了统筹计划和准备，超市部门提前一个月预估货架规划数量与需求数量，与兄弟门店沟通，在后勤服务部的配合下提前完成了货架调拨工作，为调整奠定基础。

调整现场就像有一只指挥棒指引着大家的行动：服饰部的伙伴们一大早就清理货架卫生；安全部的小伙子活灵活活抢着干；电工班的伙伴后背都被汗水湿透了；客服部的姑娘们也巾帼不让须眉，深入卖场理货、充货。货架陈列由凌乱变为整齐，通道由堵塞变得畅通。

14日一大早，超市采购部的同仁们就赶往门店开始了调整工作，有的研究图纸，有的进行测量，有的安装货架，各尽其能，全力以赴。

调整队伍中还有这样一群人，他们一直默默无闻地配合着各部门的工作，虽不多言但朴实无华，他们就是后勤服务部的同事们，在他们身上体现的是日百“严、细、实、快”的工作作风，精诚团结的企业精神。

□ 萬德福莒县店 董丽丽

布局调整工作紧锣密鼓的开始了，伙伴们都主动加入战斗。

后勤服务部的伙伴们调整总台位置、拆装名烟名酒柜台、拆除面包房加工间、调整收银台……“能为布局

## 新亮点

## 炎炎夏日享清凉

夏日来临，在商场购物时口渴了，想喝水只能到超市购买，跑上跑下费时费力，来回一趟折腾又是满头大汗，想了想还是算了，这样一来不禁加快了购物的速度，甚至是离开商场马上回家。

“以顾客经营为中心”，为解决顾客这一困扰，克服传统商品布局带来的不便，商业公司各门店推出了百货收银台放置矿泉水、饮料，便于顾客随时购买的新举措，同时还在各百货专厅设置饮水机，有需要的顾客可以取用。

走访门店，发现各个百货收银台不止放置了矿泉水、饮料，还有口香糖等，极大地方便了顾客。“矿泉水每天都能卖不少，说明顾客

确有需求，这一举措推出以来反响很好，认可度很高。”

炎炎夏日，这一举措为顾客送上一片清凉。

继年会上董事长提出“以顾客经营为中心”的理念以来，各门店积极探索，不断推出各种举措，来方便顾客，提高顾客满意度。萬德福莒县店在超市放置放大镜，莒县新玛特开展惠民进社区活动，新玛特购物广场设立“爱的加油站”……等等举措都是对“以顾客经营为中心”的大力践行，各项活动使顾客感到贴心、用心、暖心。

□ 本报记者 丁玲



图为新玛特购物广场家居部一名顾客正在购买收银台放置的矿泉水

## 捡起文明的标杆



讲述身边的故事

“你看看，多傻啊，200元钱不要。”

“要是我，肯定不会交上去。”

“肯定是为了赚个好名声。”

“关了灯，谁也看不到，自己完全就可以留下了嘛。”

一句句尖酸的话语让原本高兴的老刘感觉到难受，心中默念“就应该上交，虽然咱不是正式工，但咱在这干一天就要干好、服务好，就要为大楼负责。”

事情发生在前几天的雨夜，当时我在值夜班，刚巧关完一楼的照明灯，就听到这阵阵碎语。原来在清场的时候灯刚一灭，手电筒就照到了闪着亮光的东西，老刘走过去一看，原来是200元钱。接着老刘就喊了安全部经理，把捡到的200元钱交了上

去。

老刘是一名普通的外围保安员，收入并不高，可是他捡到200元钱却毅然交给了单位。说实在的，人都有私心，可是老刘却是如此坚决，用他的话说：“我觉得我应该交上去。”

拾金不昧一直是中华民族的传统美德，公司员工职业理念中也有“以诚做人”。在这个路边老人摔倒都无人敢扶的当下，老刘的举动不禁让我深深反思。很多人或许都在妒忌，怎么不是我捡到了。我想说的是，老刘捡起的不仅是200元钱，更是文明的标杆，如果其他人捡到了，或许只是两张可以买东西的“废纸”。

200元钱，或许检验不出一个人的人格，但是能说明一个人的态度。我们身为日百的一员，拾金不昧不单单是美德，更是责任。

每个人都应该以积极的心态做好事，献爱心，潜移默化的影响周围的人，这样才能让每位客户感受到日百无私的爱。

□ 岚山新玛特 赵明龙

## 创先争优 争做销售先锋

## 关键业绩指标排名榜

(2016年6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
	新玛特购物中心莒县店	-2
采购部	新玛特购物中心岚山店	-1
	超市采购部文体课	1
	百货招商部女士内衣类	2
超市采购部五金灯具课		-2
	超市采购部季节性服饰课	-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
	新玛特购物中心岚山店	2
	新玛特购物广场	-2
采购部	新玛特购物中心莒县店	-1
	百货招商部女鞋箱包类	1
	超市采购部文体课	2
超市采购部五金灯具课		-2
	百货招商部男鞋箱包类	-1

注：以上数据(不包含黄金自收款)由商业公司预算部提供，负数为倒数。



## 说好的“特权”呢

“您好，大哥，今天是门店的周二会员集上集促销，烟台富士苹果会员卡仅售xx元/斤了，非常实惠，来两斤吧！”

“嗯，是很便宜，比市场价还要便宜不少呢，给我来上五斤，不过我没有会员卡啊，是不是就不能买了？”

“这样吧，大哥，看您这么想买，就卖给您吧，回家也给我们宣传宣传。”

这是在卖场巡视过程中听到的一名导购员与顾客的对话。从表面上来看，是导购员积极推介商品，努力达成销售。仔细剖析不难发现，这笔销售的达成是建立在会员价的基础上，而这名顾客并不是我们的会员顾客。不是会员顾客也能享受会员价，这还是会员特权吗？

会员，是指某个团体或组织的成员，日百会员则是持有日百会员卡顾客，可享受超低折扣、积分、抽奖、免费礼品包装等活动，而这些都是普通顾客所不具备的特权。会员顾客与普通顾客相比，顾客粘性更强，返店率更高，对门店的认可度更强。近年来我们一直在采取各种措施发展会员顾客，扩大会员群体，其中“会员特权”商品的推出就是有力手段之一。当前经济形势下，抓住了会员顾客，就是抓住了更大的市场份额，抓住了效益。

销售过程中，经常会遇到非会员顾客被会员特权吸引，想要享受会员权益。此时，我们既不能以顾客是非会员为由予以拒绝，也不能以实现单次销售为目的，私自给予其会员特权。而是应当及时引领顾客到相关部门办理会员卡，或提醒其在交款以前办理会员卡，将其发展为我们的会员顾客。这样一来，既能实现达成销售的目的，又能发展会员顾客，扩大会员群体，为销售的进一步实现，效益的进一步提升打下基础。

□ 本报记者 丁玲 五莲新玛特 张胜杰

## 做好工作保密性

记者在门店走访时多次发现，卖场工作人员有办公文件乱放的现象，随手将文件放在货架、促销笼或临时工作区等部位，顾客或其他工作人员可以轻易查看并拿走。

记者翻看这些文件，有内部调拨单、商品调价信息表、市场调查记录表等，有些表格标注了商品促销档期，促销价格，还有的表格是员工外出市调的信息，里面有竞争对手店售价、本门店的售价等重要内容。

这些文件看似微不足道，但如果被“有心之人”拿走，会给我们的工作造成不小的麻烦。卖场工作人员总是在记者拿着表格翻看半天后，急急忙忙过来将文件收走，并解释“这是内部文件，一不小心临时放在这里，不能随便查阅。”显然卖场不是临时放置文件的场所。这种现象不仅在员工中存在，有些管理者也有将办公文件乱放的习惯。

小小的一张表格、一份普通的文件看似简单，实则可能包含着我们的一些经营策略和商业机密，它们的外泄可能给企业或员工所做的工作造成一定的损失，必须培养员工的保密意识，提高保密素质，要认识到这其中的重要性，将文件认真保管。

管理者要在日常管理中加大对文件管理、放置规范性的要求，加强办公文件的管理，更要从自身做起，做好工作的保密性。

□ 本报记者 刘馨忆

《日百文化》投稿

(2016年6月)

岚山新玛特	34
五莲新玛特	19
莒县新玛特	17
莒县萬德福	17
岚山萬德福	11
日照店	10
房产公司	4
商学院	4
新玛特广场	3
百货招商部	1
物流中心	1
战略预算部	1
集团办公室	1
信息部	1

《日百文化》采纳

(2016年6月)

部门	采纳
莒县萬德福	13
岚山新玛特	6
莒县新玛特	4
日照店	4
商学院	4
新玛特广场	2
超市采购部	2
五莲新玛特	1
房产公司	1
战略预算部	1
集团办公室	1
多福山	1
物流中心	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！

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



一线基层

# 点滴行动促提升

前几日看见一位女士电动车车胎坏了，只见她打了个电话，不一会的工夫一辆标有“移动维修电动车”标志的三轮车停在跟前。师傅麻利的拿出工具翻出内胎，查找漏气点，打补丁胶，不一会的工夫就修好了。过程中师傅又接到另一个维修电话，急忙的赶往下一个维修点。

传统的电动车维修点亦能够改变思维模式，打破传统“坐门等客”的经营方式，主动出击，流动维修不但省去了租金，还提高了效益。

董事长在年初提出“以顾客经营为中心”，要求我们以“顾客为中心”开展工作，一切以“顾客需求”为出发点。本着这一理念，门店从顾客角度开展工作，点滴行动促进工作的提升。

**行动一** 年龄较大的顾客骑自行车或步行前来购物时，在进入门店前已略显疲惫，北门入口处设置顾客休息椅，让顾客休息后再购物。部分顾客在购物完后也喜欢到休息椅上休息片刻，聊聊天，话家常，感受到购物中心的便利和休闲。

**行动二** 在各楼层设置“今天我值班”顾客服务台，张贴各楼层当班经理、主管的照片，并留有联系方式和顾客意见簿。既省去了顾客寻找管理人员的麻烦，又能够让顾客写下对我们的要求和期许。顾客有问题，一个电话值班人员就会来到身边，为其解决问题。

**行动三** 为提高会员忠诚度与尊享感，门店安排专人陪同VIP客户购物，并将大宗商品送货下楼、送货上车，彰显高端会员的尊贵权益，提升会员满意度，VIP会员到店购物频次增加，满意度提升。

**行动四** 门店客群中上班族较多，中午下班时间紧张，门店沟通供应商推出了五香鲑鱼、卤鸡腿、炸鸡腿、盐焗鸡等菜品，价格实惠，色香味俱全，中午下班前来的顾客络绎不绝，“天气这么热，中午也不想做饭，来这里买更省时间。”以顾客需求为导向，抓住顾客的心，经常站在顾客的角度考虑，会取得更好的业绩。

**行动五** 超市与百货联动，避免顾客在百货与超市间来回奔波，在二楼鞋区设置鞋油、鞋刷的销售区，顾客买完鞋后会顺手买个鞋油鞋刷。小小的改变让顾客感觉到贴心和便利。

**行动六** 夏季到了，部分顾客仅携带车钥匙及钱包、手机等物品，去卫生间时会产生困扰，虽然卫生间内有可以悬挂物品的粘钩，但仍然有些物品无法放置。门店在各楼层卫生间的隔板上特别制作了三角板，顾客可以将手机、钱包等物品放置在上面，解决了顾客的困扰。

我们用实际去赢得顾客的满意，赢得良好的口碑，赢得好的销售业绩，“以顾客经营为中心”，点滴行动也能促进大的提升。

□ 莒县新玛特 通讯员 徐从菊

# 以顾客经营为中心 我们在行动

**镜头一：**初夏的午后透着一股燥热，一位妈妈带着一个六七岁的小女孩急急匆匆地走进化妆区。“请问，咱这里能给孩子化妆吗？着急演出，收费也行呀！”顾客着急地询问着。一位路过的员工忙停下来询问缘由。原来这位顾客就住在大楼附近，她的女儿下午一点有一场电视台的演出，因为时间紧，家里又缺少合适的彩妆，她在家里给女儿化妆总是达不到孩子的要求，没办法才想到来大楼看看能不能解决。

问清楚原因后，这位伙伴带着顾客找到化妆品组的主管刘新梅，说明了顾客的来意，刘新梅知道情况后放下了手中的工作，“走，到玛丽黛佳，那儿彩妆多，舞台妆肯定能行。”边说边领着顾客到了玛丽黛佳专柜，安排员工快速为这位小演员化妆，时间紧迫，她又安排另一位伙伴过去帮忙。在几个人的共同努力下，一个漂亮的儿童舞台妆化好了，前后用了不到十分钟。孩子看到镜子中的自己高兴地合不拢嘴，妈妈也擦了把汗，对我们的帮助感激不尽。

**镜头二：**早上欢快的迎宾曲还没结束，电梯上就下来一位头发花白的大姨，她径直走到一个银饰柜台前，拿出一对“黑乎乎”的银镯，气乎乎地对营业员说：“姑娘，你看看我这个手镯，才戴了几年就黑了，是不是假的呀？我也忘了在哪个柜台买的了，真是的……”

我们的伙伴接过银镯看了看，原来这个品牌已经撤柜了，现在日照没有这个品牌。但银子是没有问题的，只是因为纯银在空气中氧化了才变黑。这位伙伴热情地说：“阿姨，您放心，在百货大楼买的怎么会是假的呢，这是纯银手镯，容易氧化变黑，属于正常现象，咱们这里都有免费的售后服务，您稍等一下，我帮您清洗就好了。”边说边安排大姨坐下，并找来清洗的工具，给银镯做了全面的清洗护理，她看到银镯变形严重，又给手镯整了形。当手镯再次交到阿姨手上的时候，已经锃亮如新，跟新买的没什么区别了。大姨顿时喜出望外，对我们的员工也赞赏有加。最后，这位员工又耐心地跟她讲解了一些纯银首饰的日常保养方法，以及佩戴过程中的注意事项，大姨满意地离开了。

我们的举手之劳，能为顾客排忧解难，我们的用心服务，终能赢得顾客的信赖。以顾客经营为中心，我们在行动……

□ 日照店 陈燕燕

# 顾客满意就好

看，飞利浦的导购员严守彩又在帮助九阳专柜为顾客介绍电压力锅。看，她耐心细致的样子，专业性上一点不比本专柜的员工差。

今天又是谁留住了她的脚步？原来这位老大娘的女儿给她买了个电压力锅，而老人不会使用，导致做稀饭时接近1个小时都没停下来，把稀饭熬成了米饭。

“不是说智能自动的吗，怎么还没有自己家的锅好用。”大娘很是生气。

了解到情况后，严守彩主动帮助顾客分析原因，和老大娘沟通了解后明白，原来排气阀没有放到指定的位置才导致这种情况的发生。随后她便给老大娘介绍起电压力锅的使用方法，示范操作了一遍后，又指导老大娘现场操作了一遍。老大娘高兴的笑了，认认真真的跟她学习起使用方法。

她就是这么一个人，工作不分分内分外，因此她收获了很多忠实的顾客。她说，她的目标不是卖货的多少，而是让多少顾客买到满意的商品。如此，她的顾客群体不断的扩大，销售业绩不断攀升。

2015年1月份新娘内购会员工销售第一名；  
2015年3月份飞利浦内购会员工销售第一名；  
2015年8月份九阳内购会员工销售第一名；  
2016年5月份九阳众筹门店销售第一名；  
……

□ 莒县新玛特 杜德华

身边人身边事

# 桃李不言，下自成蹊



“寻找日百工匠”，看到本期约稿内容，我不禁想起这样一个画面：一个小小的身影站在登高车上挂吊旗，每次别人都因为这样或那样的理由不愿意去干的时候，她就会说：“我来，我不怕高！”起初我以为她带班的原因，后来发现她经常出现在登高车上挂吊旗、挂气球、挂宣传画……久而久之就觉得她可能真的不怕。但是仔细想想，不怕的人很多，为什么站在上面的人总是她？她就是羊毛衫组雪竹内衣的导购——岳兴娜。

年后，一楼玩具区调整至三楼南面，因为导购一直没有招聘到位，所以都是周围的员工帮忙看厅。

“欢迎光临，给孩子买个玩具？想找个什么样的？”有一次一个顾客在看玩具，岳兴娜赶紧笑着迎上去，俨然成了本专区导购。经过交流，顾客选择了一辆遥控车，想试一下，却没有电池。

“没有电池我们就不要了，哪有不送电池的。”对此顾客有些生气。

# 工作是一种修行

敬业会让人出类拔萃。黄金珠宝区老凤祥珠宝专柜现任柜长邢莉莉就是这样一个人。

平淡、从容、真实，是对她的评价。

到现在为止，邢莉莉已在老凤祥珠宝专柜工作了四年，从最初对珠宝的茫然无知到现在对所有珠宝知识了如指掌，其中的付出是一般人体会不到的。

记得刚到老凤祥专柜时，作为“新人”，邢莉莉工作中小心翼翼，几次因为工作压力大而打退堂鼓，但每次过后她都会打起精神鼓励自己，不断学习各种珠宝知识。每次业务技能大赛她都踊跃报名参加，用她自己的话说，参加比赛不为别的，就是为了多锻炼，多学习。经过努力，专柜上所有商品的性能、特点邢莉莉都非常熟悉，只要她接待过的顾客对她的服务都非常满意。

记得母亲节当天，一位老太太到老凤祥专柜想要换耳环，因为专柜缺货，耳环本身就不

多。专柜上其他员工看了看没有合适的，告诉老太太去其他专柜看看，老太太非常失望。这时邢莉莉走过来：“阿姨，要不您先在这等一等，我到其他店去看看有没有合适的，给您调过来？”就这样，邢莉莉连着跑了三个店终于调来一副合适的耳环，并亲手为老人戴上。老太太感激的不得了，直说：“真是好闺女，给你添麻烦了。”

就是靠着这样细致、周到、耐心的服务，邢莉莉积累了大量的客户，个人业绩在专柜上始终名列前茅。因为工作出色，她成为老凤祥专柜柜长，还被评为优秀厂商导购、优秀员工。这些业绩的取得，正是对她一路艰辛的见证，也是对她的肯定。

工作其实就是一种修行，无论从事什么样的行业，只有全心全意、尽职尽责的工作才能在自己的工作领域里出类拔萃。

□ 莒县新玛特 张静

# 用心服务

顾客都是用心服务。

记得前几天，专厅来了几位“特殊”的顾客——外国友人，一看他们就是来中国运货的船员。其中有一个较年轻的想要试穿一双运动鞋，陈青见他穿着拖鞋且未穿袜子，便找来鞋套给他，然后把鞋子调整好递给他，他很满意的试穿后，就用简单的肢体语言与陈青进行交流，意思是合适便购买，过程中一直微笑着竖起大拇指比划着，嘴里不停地说着：“good, good……”这就充分的表明我们的服务是值得他们肯定的。

其实，我们身边像陈青这样的员工还有好多，只要用心去服务，一定能让顾客第一时间有宾至如归的感觉，进一步提升顾客满意度。

□ 岚山新玛特 钟云

# 工作五味

苦——节假日加班忙碌，身心疲惫时

2016年春节销售高峰期，客服部落落的促销活动共计11次，包括赠送挂历、日历、福字、商品换购等。总台班的娘子军们需要将配送到门店的赠品卸车、核对数量并拉到活动区域，每一包挂历重量在20斤左右，卸完一车后，大家都累得直不起腰。此时，我突然感觉到腰部疼痛难忍，看到同事们大汗淋漓的面孔，我选择了坚持下去。春节销售高峰过去了，才不得已请了病假。

辣——去主管部门处理不合格商品时

主管部门每年都要抽检商品质量，当抽检不合格时，相关人员就要去做一系列后续工作，每次去，脸上就像被辣椒辣的刺痛，这坚定了严把商品质量关的决心。

咸——儿子生病时，娘俩脸上的泪水

10:30分，接到幼儿园老师打来的电话说儿子发烧了，由于当时正处理一起投诉而延误了。12:00老师又打来电话，在电话里就是一阵批评，说已经高烧40度。去幼儿园看到儿子的一刹那我的眼泪止不住的流下，儿子很懂事，看到我的那一刻，也是眼泪婆娑，还安慰我说：“妈妈，我没事，我就是想睡觉。”

时间飞逝，年近不惑。生活的考验，工作的磨练，让我少了那份天真和莽撞，但却多了成熟、稳重，更多了一份责任，让我更懂得珍惜工作、珍惜生活、珍惜这来之不易的岗位。

□ 日照店 武娟娟

员工视点

# “听”出来的问题

6月17日，实习经理封闭训练迎来第六天，下午课程的讲师是莒县福晋店总经理张晓庆。尽管在门店熬夜布局调整，又从莒县风尘仆仆赶来，张总并没有让学员看到她的疲惫。提前来到培训会场，跟助教、学员打过招呼后，她便开始四处“溜达”。

绕着会场转了一圈之后，张总驻足在洗手间出口的过道上，认真地看旁边摆放着的学员活动的信息和告示。但是没到一分钟，张总便把视线转向了洗手间方向，她侧着耳朵边听边走近了几步，很快又退了回来，像是在研究什么。

“是不是张总不知道一楼的女洗手间不能用？”我疑惑着，准备走上前去提醒一下。但是刚走了两步，发现张总看了一下时间开始往讲台方向走。

“时间到了，张总要讲课了。”我匆忙准备开课，把心头的疑虑暂且放下。

张总的开场精彩，真诚，也很“直白”：“刚才大家都看到了，我一来先转了一圈，现在大体有了一个了解。我在洗手间的门口听到了水声，因为是男厕所，怕有人在用，所以我没进去查看，但是通过水声判断，我很确定是水管在漏水。我不知道这个问题出现多久了，大家有没有发现，这样很浪费水，很可惜！”

原来如此，一番话解开了我心头的疑惑。趁着讲课之前的间隙，我(兼助教)走到洗手间门口一探究竟。在门口依稀可以听到流水的声音，声音并不大，不仔细听几乎就以为是下水道的声音。“这样都能听出来！”

我赶紧找来接待部的工作人员一起去查看，的确是有一个冲水管在漏水。因为漏水点与下水口距离很近，水量不是很大，所以声音也不是很大，很容易就被忽略掉。但是水一直在流，资源一直在浪费，我们的成本也一直在损耗。工作人员尝试按动按钮通过惯性让压力点弹回，但是几次都没有起到效果后，立刻通知了后勤服务部前来修理。很快修理的师傅来了，看着他们进进出出的忙碌，我发现漏水的问题可能没有那么简单，不及时修理，可能意味着更多的损耗和浪费。

水管修好了，漏水停了，但是思考却没有停。是否你也对身边存在的问题视而不见？还是你根本就没有意识到它是个问题？当问题出现的时候，你能“听”出来吗？

□ 日百商学院 邹平

# 在培训中提升

对于培训的形式化、概念化、抽象化，心里一直偏见较多。但此次六天的培训令人耳目一新，有几点感触尤为深刻：培训组织明确、有针对性，课程知识全面而不空，对以后工作的指导作用显著，思想启迪意义巨大。

培训组织者除了安排常规的培训课程，还安排了体力和意志的磨练，以及丰富多彩的团队协作、拓展类游戏，整个培训在紧张、团结、向上的氛围中进行。每个活动的安排目的性和针对性都非常强，比如：早晨的十公里徒步不仅磨练了个人的意志力，更提升了团队的凝聚力。

六天的课程涵盖了卖场经理应具备的业务技能、管理技能、领导技能等方面的知识，非常全面，培训讲师均是所讲解课程的实践专家。虽然每位老师的风格不同，但相同的是老师们都用亲身经历案例传教，生动深刻。

对以后工作的指导作用显著。从后勤职能类岗位转到一线业务类岗位接近两个月的时间，岗位的差异导致了几乎所有的业务知识都需要从头学习。虽然一直在努力提升，但是缺乏一个总的指导纲要，也尝试进行整理制作，但最后的结果往往只是拟定了一个周计划。而此次接近七天的培训弥补了这一不足，有醍醐灌顶的感觉，很多知识由点迅速连成线成面。打个形象的比方：学习一本书，培训就像书的主框架，是灵魂，有了主框架的指引，学习才更系统。

思想的升华意义巨大。常规的培训，带给我们知识；成功的培训，带给我们思想。“吞下了委屈，喂大了格局”“言宜慢，心宜善”，简单的两句话，却包含了很多哲理。管理的过程，就像个人修炼，良好的品行、有深度的思想、严谨的作风，对于下属都是榜样的作用，你的一言一行，就是对下属最有效的管理。

□ 新玛特购物广场 陈长杰

# 不成功，只是不够努力

此次封闭式培训不仅让学员在心理上有了新的感触，在体力上也是一种前所未有的突破，大家都全身心的投入到新的学习环境里，以空杯的心态进入课堂，以积极向上的学习状态与授课讲师进行互动，这不仅是一次自我检测的机会，同时也是发现自己、改进提升的一次很好的机会。

就像团队互动游戏中，每个小队的成员均能积极的、自告奋勇的承担起队里的责任，同时也服从队长的安排，队友之间那种互相鼓励的掌声和互相支持的眼神，也充分验证了团队的力量是伟大的，是战无不胜的。这就是积极向上的、团结的团队氛围。

让我铭记在心的的是6月17号早晨10.6公里的徒步，从来没有过类似的长途跋涉，看似不可能完成，但是大家最终还是坚持完成了任务。在这个过程中，李振华经理功不可没，一路上要不是他不断的告诉我们：“再走一会就走到一半路程了！”“大家再坚持一下马上就到终点了！”“大家是最棒的！”“相信你们一定能行的！”我们也不会坚持走完，他不断的给我们希望，鼓励大家，虽然途中大家有的体力不支，有的肚子疼，有的脚疼，有的腿疼，但是大家都没有怨言。当满头大汗，头发都湿了的时候，当汗水流进眼睛里的的时候，那种感觉特别的疼，但是没有人说不走了，有的男士都是用自己的T恤擦擦脸上和头上的汗，继续往前走，大家相互鼓励，一个也没有落下。

在往回返的途中老师让我们往前走，大家看到的是不一样的风景，当感觉到凉爽的海风吹拂着脸庞，看到美丽的湖面倒映着高层建筑，湖面两侧种植着美丽的花草绿植，仿佛到了上海的东方明珠，心里瞬间感觉愉悦，不知不觉我们返回了原点。同时我们也明白了一个道理，之前的磨难、努力和坚持没有白费，因为美丽的风景总在努力过后才会看到，不成功，只是不够努力。

日常工作中作为管理者，当我们遇到看似不可能完成的任务时先不要担心完不成，最主要的是先去找方法，找措施，不断的去尝试，去坚持，一次不行，两次，两次不行，三次，只要坚持努力，相信总会成功的！

□ 莒县福晋店 王均一







# 潘明：千锤百炼铸造从容不迫

1997-2016，从入公司时的一名普通电工，到如今的电工班主管、公司首批终身员工，人生近二分之一的年华奉献在日百中，曾经年富力强的小伙子已是早生华发的中年人。近二十年的时间里，日照店电工班主管潘明在平凡的岗位上锻造着对业务的极致追求，诠释着精益求精的工匠精神。

“他经验丰富，遇事镇定，像发电机组一旦出现问题势必会影响整个门店的运营，必须要第一时间查清原因，排除故障。”潘明的沉着冷静让马主任赞不绝口。

淡定与从容是建立在业务技能过硬的基础上的。近三十年的从业经历使潘明练就了过硬的业务技能，积累了足够丰富的经验，使他在与“电老虎”打交道时能应对自如。对某一设施设备进行维修时，潘明首先仔细检查问题所在，然后对整体工作流程熟悉一遍，确保操作安全规范。“电老虎”凶猛，手一哆嗦就会被“咬一口”，后果不堪设想，旁观者都为潘明捏了一把汗，而操作过程中潘明却总是心平气和，从容不迫。

“他总能发现别人没有发现的问题，解决别人解决不了的困难。”门店办公室主任马成森作为潘明的部门经理打开了话匣子。

日照店作为有着三十多年历史的老店，难免存在一些设备老化、设施陈旧等问题，每当这时潘明总是第一时间出现在问题现场，运用专业知识及多年积累的经验查找问题所在。有一次，生鲜面食区地面突然喷水，由于之前类似问题都是交由外部公司来进行维修，所以门店并没有配



备相关设施，而且水管线路错综复杂，又被地面瓷砖覆盖，这无疑增加了排查漏水点的难度。潘明对各个管线逐一排查后终于找出了问题所在，并立即进行维修。就这样，潘明在缺少防护措施的条件下连续施工近四个小时，终于维修完成。

有一天夜里日照店所在区域突然全部断电，电力公司的工作人员紧急赶赴相关区域，查找事故原因，却寻而不得。就在大家一筹莫展时，潘明想到会不会是门店高压电房引起的呢？根据这一线索，电力公司的工作人员打开高压电房查看，果然找到了问题所在，顺利排除故障。作为一名资深电工，可以说潘明是公司所有电工中的佼佼者，更是门店电工的技术骨干。

“他总是能想到别人想不到的地方，提前排查，杜绝安全问题。”未雨绸缪，潘明不但是业务骨干，更是处处想在前面，事事做在前面。

去年冬季，持续多日的寒冷使自来水管冻裂，各店均遭受了不同程度的损失，而日照店的损失可以说是最小的，这得益于潘明每日将水表切断，排空水管。采访当日，恰逢天气预报夜间可能有暴雨，公司通知各部位做好防汛工作，潘明又将门店各个排水口进行了提前检查，确保积水顺利排放。在潘明看来，安全问题不容小觑，在出现问题前预防是最重要的。

“用电安全不能忽视，什么样的线路匹配什么样的插座是有规定的，家里过日子也是这样。”

说起岗位职责与专业知识来，潘明滔滔不绝，对于各个加工间使用电线的型号、插座适用多大功率，潘明更是如数家珍。为了确保门店整体运营安全，潘明不间断的对各个部位进行巡检，尤其是加大对加工间等的检查力度，发现变压器上、插座旁边存放易燃易爆物品，第一时间督促整改。对于超过限定功率使用电器的，他更是一眼就能发现，有效的杜绝了安全责任事故的发生。把门店的运营当成自己家的日子过，在精湛的业务技能面前，潘明的责任心毫不逊色。

“要想成为一名优秀的电工，既要动手，多干多练，更要动脑，把心放在工作上。”专注于同一岗位几十载，半生耕耘诠释工匠精神，铸造门店安全运营环境，潘明是门店的安全卫士。

□ 本报记者 丁玲

## 诗歌长廊

# 父亲

——致为儿女操劳一生守候家园的父亲

您总说，大地就是希望  
无论行多远  
有了土地才有明天的梦想  
我知道，即使大山压弯了您的脊梁  
您还是深爱这片土地  
就像您一直深爱您的儿女

您用执着和善良  
守候您的家园  
守候您的信仰  
因为这里不仅仅有肥沃的土地  
更有我们心灵的粮仓

有您的屋子才叫家  
有您的村子才叫乡  
即使我们背上远去的行囊  
忘不了您  
也总是老家那起伏的麦浪  
院子里泥土的芳香  
还有父亲宽宽的胸膛  
和满含期待的目光

望乡之路  
山高水长  
唯愿您  
平安 无恙

□ 日照店 陈燕燕

## 员工文苑

# 我的心事

“谢谢你做的一切，双手撑起我们的家，总是竭尽所有，把最好的给我。”听着《父亲》这首歌的旋律，我双眼模糊了，思绪回到了很久以前……

有一件事二十多年来沉寂在心底，我从未提及，每当回想起来，内疚、酸楚便会袭来。

那年我十二岁，一个下雨的下午，父亲步行 20 多分钟到学校门口给我送雨衣，不谙世事的我不因嫌弃他送的是雨衣而不是雨伞，对他大声叫嚷：“谁让你来的！我不要你的破雨衣！”雨中怒气冲冲的我像一头小倔驴走在前面，他抱着留给我的雨衣跟在后面。直到回到家他都没有责怪我，只是跟妈妈絮叨了几句：“孩子大了，回头去买把雨伞。”

时间累积，已为人母的我越发愧疚，它像是一粒沙子沉在心底，倔强的我依然不知道该如何把它剔除，无法张口对父亲说声对不起。

记忆中父亲总有忙不完的事，家里的菜园里栽种了各种蔬菜水果，每次回家父亲都张罗着让妈妈给我们装这装那，直到大大小小的袋子里都装的满满的。我说每次都像是“鬼子扫荡”，父亲却说外面卖的农药太多，咱自己家的是绿色无污染的，健康。

曾经觉得我跟父亲是陌生的，因为他总是那么忙很少跟我们聊家常；曾经我觉得父亲与我们相隔那么远，记忆中父亲好像从没有抱过我，没有牵着我的手陪我玩耍过……

现在我们长大了，父亲依然那么忙碌，我们责怪父亲别那么傻，为了儿女不停的劳碌，而他却笑笑，把对我们的牵挂留在了心里，把对我们的关心和爱埋在了心底。

又是一个父亲节来临，我想对您说：“老爸，您辛苦啦，请原谅女儿幼时的无知。”

□ 岚山新玛特 胡凯丽

# 不想做您的女儿

虽然您视我为宝，我却不想做您的女儿。记得那年我只有 16 岁，您为了我的学业，不顾我的反对，坚持把从小没有离开您怀抱的我，送到离家千里的青岛去上学。送我去火车站的路上，您背对我哽咽着说：“父母对孩子的心……”您没再说下去，我却分明看到了您的泪水。

虽然您日夜为我操劳，却不想做您的女儿。记得我在济南上班时，每次打电话您都说：“好，很好，家里都好，你好好上班吧。”可那天我回到家，看到您的脚肿得穿不下袜子，没了厚厚纱布的包裹，脚后跟被机器砸伤留下的七八厘米的伤疤红得让我忍不住去看。我哭得像个泪人，您却笑着说：“不疼，不疼……”

虽然您时刻挂念着我，却不想做您的女儿。远嫁他方，已为人母的我，不能在您面前尽孝，却让您日夜牵挂。刚刚过秋，新鲜嫩黄的玉米面寄来了；麦收时节，当地的麦子还没收割，您却把碾好的麦子米寄来了……我说还不够邮费的，您却不理，让我时时尝到家乡的味道，让我脑海里不时浮现一路平原，让我夜夜梦里有您的影子，在家门口等待我回家的影子……

爸爸，我不想做您的女儿，不想让您苦，不想让您累，让您牵挂……

□ 岚山新玛特 宋利娜

# 快速烘干鞋子的方法

从事皮鞋销售工作两年了，在日常工作中发现，达成一笔销售不仅是要根据顾客的需求而推荐合适的商品，更是要让顾客深入的了解商品的属性与维护。

下面我与大家分享几个日常烘干鞋子的方法：  
1、吹风机快速干鞋：吹风机可以快速吹干鞋，但是要注意，白皮鞋尽量不要使用此种方法，否则吹干后易留下黄印，不易清洁。

2、用报纸或卫生纸快速干鞋：在鞋里塞上报纸团搁置，可以吸潮气，保持鞋内干爽。

3、用热水袋快速干鞋：将煮沸的热水倒入我们日常随身携带的热水袋，把热水袋塞入鞋中，将鞋放入塑料袋中，放置半小时左右，取出后鞋里已经被烘干 80% 以上。

4、石灰干燥剂快速干鞋：日常吃完零食或糕点袋中的干燥剂别轻易扔掉。食品干燥剂里的成份多为生石灰，把它收集起来放入鞋中就能帮鞋“干身”了。

快速干鞋的方法很多，具体方法可根据实际情况选择。掌握更多的专业知识才能为顾客更好的服务，才能真正的切合“以顾客经营为中心”的理念。  
□ 日照店 潘金娟

# 用行动打造文化阵地

在日百这个大家庭里有这样一个人，让我们敬仰和钦佩。她就是岚山新玛特的才女——王淑英大姐。

称她才女因为她的文笔好，几乎投稿必中。淑英大姐自三月份负责门店企业文化阵地项目以来，更是尽职尽责。

为了提升门店的投稿率和中稿率，她组建了岚山新玛特企业文化阵地群。通过自学进行微课堂的制作，向小伙伴们交流学习，认知日百文化、了解相关模块，引导小伙伴们命题。并结合自身的写作经历，告知小伙伴们写作的秘籍——多听，多读，多写，多练。

本着这一诀窍，她不仅针对公司的主题进行约稿，更是挖掘门店好的主题，如“淡季大促”“绿植花园”“军训”“母亲节”等向门店通讯员进行定向约稿，提高他们发现美的能力，捕捉他们的灵感瞬间，提升他们的写作水平。

有些伙伴对此称为“魔鬼训练”，初始有些不适应，出现了牢骚和埋怨，淑英大姐没有解释，而是用行动感染她们。每次主题约稿她必然自己去写，有时月写稿 4 篇。

为了不影响白天的正常经营管理工作，她从来不在上班时写文章，而是回到宿舍写。四年级的女儿需要电脑学习英语，她总是等女儿熟睡后，半夜里抱着电脑补课，不停的对文字进行推敲琢磨，有时甚至到凌晨 2 点，有时为了赶稿连续几天的熬夜。

约稿主题的增加，无疑增加了所需撰写稿件的数量，更增加了对门店稿件质量进行审阅把关的淑英大姐的工作量。但是她没有抱怨“这都是我应该做的”，这“应该”简短而有力，饱含责任感。

本着敬业，本着责任，本着坚持，在她的感染下，门店每月的稿件数量不断飙升，每月的中稿数量也在递增。4 月份门店投稿数量位居公司第一，5 月份门店投稿数量和稿件质量获得双冠。消息一传开，岚山新玛特沸腾了，为门店的荣誉而自豪，淑英大姐此时也流泪了，功夫不负有心人……

取得成绩时她没有骄傲，反而更加的尽职尽责。用她的话说，她只是因为多了几分用心，多了几分加班的熬夜，多了几分责任和担当。□ 岚山新玛特 李雪丽

# 用心经营工作

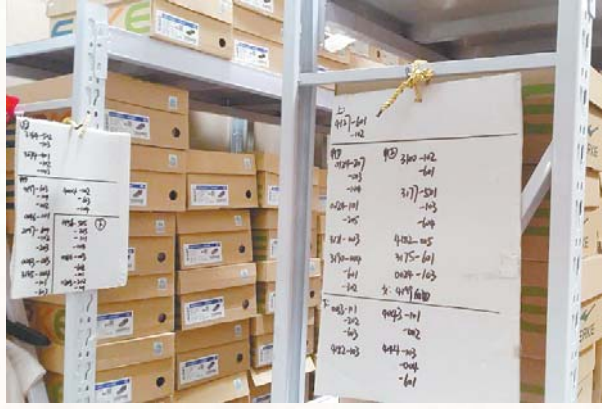
“这边是综训风格，这边是生活休闲系列，这边是网球系列”说话的这位就是莒县新玛特鸿星尔克厅导购员蔡凤丽。她将几百件产品分区陈列，将它们清晰的划分开，风格各异，井然有序。她说这样条理清晰的划分可以帮助顾客更好的了解产品，更容易选择合适自己的商品。

在销售技巧上她也是下足了功夫。有顾客来买运动鞋，蔡凤丽会先目测一下顾客的鞋码，做到心中有数。随后她会结合顾客的喜好和库存中与顾客鞋码相符的鞋子，为顾客作出重点推荐，让顾客在专区里买到放心满意的鞋子。

在仓库的整理上蔡凤丽也是毫不含糊。一次我给鸿星尔克看厅，有位顾客要 38 码的鞋，这需要到仓库里找，我一开仓门，四个架子满满当当全是鞋，该怎么找？顾客就在外面等着，我急的额头都是汗。忽然看到每个架子的端头都贴着一张纸，上面写满了编码，我

意识到这应该和鞋盒上的码是对应的，没过 1 分钟我就顺利的找到了 38 码的鞋。对于从没进过她们内仓的我来说这么短时间就能找到指定商品，完全归功于她之前的努力。

正所谓没有随随便便的成功。鸿星尔克的业绩一直名列前茅，这和导购员蔡凤丽的努力是分不开的。  
□ 莒县新玛特 徐国忠



# 行在前头，言在心中

“任何时候都不要坐、等、靠，要利用好现有的资源去解决问题，用我们自己的工作提升一部分，改变一部分，解决一部分……”每次参加店例会，总是能学到很多东西，特别是店总经理张永勤的发言，总是简短、精炼、又直击重点。

“不等不靠，试过才知道。”面对闲置资源，张总如是说。我们要主动行动，去努力尝试，在张总的不断激励下，2015 年招商工作成绩喜人。

2015 年 11 月 26 日，大雪下了整整一夜，当天张总即下通知，要求各部门主管以上人员第二天提前到岗去北广场铲雪，以保证员工和顾客安全。第二天张总第一个赶到门店，率先进行铲雪。阳光下雪白的耀眼，风吹的刺骨，他带领着中层干部，一干就是一整天。雪飞飞扬扬的飘了几天，他便带着大家奋战了几天。

“一个团队的战斗力如何，首先要看它的执行力。”2015 年 12 月 24 日，超市部休闲食品组进行小面积调整。为加快调整进程，保证正常运营，张总一声令下，中层干部、超市部都去协助调整工作。我们都赶到现场，张总已经带着先到的伙伴拉起货架，搬运商品。

“一场营销活动成功，除了商品力，宣传最重要。”2015 年 12 月，公司开展年终盛典活动，门店组织下乡宣传。为达到预期效果，张总安排各部门中层带队，分区域行动。工作安排好，张总第一个登上宣传车，带着单页出发了。门店超市部人力紧缺，工作量大，一车车的货物，涌入门店，理货区到货，张总总是出现在理货区，装卸货



物。晚上，张总经常在超市某个角落陈列商品。他一会生鲜调度，一会酒水陈列，一会又在百货巡场。年终盛典前一晚上，超市部还在紧锣密鼓的进行最后的准备。张总安排百货业态主管以上人员到超市各部柜组帮忙，而他则在家居百货组安装储物箱。第二天，他又第一个到门店巡视门店准备情况。活动期间，他更是到处巡视，一边调度，一边协助销售商品。年终盛典结束了，他的嗓子也哑了。

他像一个工匠，细心雕刻莒县新玛特每一个部位；像一个管家，精心呵护莒县新玛特每一位成员；像一个农夫，耐心耕耘莒县新玛特每一寸土地。他不仅仅教会我们如何工作，更教会我们如何做事，如何做人。用行动引导我们奋进，用语言给予我们力量。  
□ 莒县新玛特 通讯员 张晓青

