

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

2017年1月4日 星期三 丙申年腊月初七 第1期(总第168期) 本期四版



新年致辞

激流勇者进 千帆破浪行

董事长 总裁 靳照

伴着2017年璀璨的阳光，我们告别了充满挑战、奋发有为的2016年，迎来了崭新的2017年。在此，我代表集团党委、董事会，向为公司发展付出了辛勤劳动和默默奉献的全体同事，向离退休干部员工，向大力支持公司建设的日百家属和一直以来关心日百发展的社会各界、全体供应商、合作伙伴及广大顾客朋友表示衷心的感谢和祝福，并致以最诚挚的新年问候及深深的敬意！

2016年是充满挑战的一年，中国经济正值深度调整期和转型期关键时期。在严峻的经济环境和激烈的市场竞争下，公司继续坚持“紧缩、挖潜、务实、突破”的工作方针和“四个务实”的工作作风，潜心推进“以顾客经营为中心”的经营理念，全体干部员工紧密团结在董事会及领导班子周围，攻坚克难，奋发实干，取得了良好的业绩！

2016年，集团顺利完成董事会、监事会换届工作，组织架构进行扁平化调整，实施快速高效的垂直管理分工。经营模式调整，布局调整进一步激发营销活力；“以顾客经营为中心”的经营理念在各门店落地开花；百万奖金销售竞赛活动，激发干部员工抢市场、抓销售的工作热情；房产公司积极开展营销拓客，积累大量潜在客户资源；威海多福山举办多重互动活动吸引客流等系列工作斩获颇丰。

党委深入开展“两学一做”学习教育，将教育与具体工作相结合，改善经营管理，促进企业各项

工作扎实开展。大力弘扬工匠精神，开展“寻找日百工匠”评选活动，挖掘和培养公司内部技术人才。第二批“日百终身员工”评选完成，发挥了模范带头作用，促进了公司与员工业绩及核心竞争力的共同提升与发展。店总经理特训营、收银技能大赛等培训项目及系列业务大赛的开展，有效促进了人才队伍整体素质和业务技能的提升。

公司出台《日百集团应收账款项清欠管理办法》、修订《日照百货大楼有限公司人事管理制度》等，加强制度建设。日照市EAP服务中心落户公司，为员工和企业绩效的提升注入了新的动力。积极开展职工运动会等活动，丰富员工业余文化生活。走访慰问困难家庭，积极开展包联村、走访敬老院等公益活动。

机遇蕴含精彩，改革成就伟业。回顾一年的工作，我们有过艰难，有过险阻，但这一年来，因为有全体员工的砥砺奋进、各界朋友的理解支持，我们依然向前，在进步！

新的一年开启新的希望。当下市场竞争愈加激烈，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，内部改革突破瓶颈，外部作为达成飞跃，“抡起金箍棒”大力改革，不折不扣、卓有成效的在各个方面积极作为，在新常态下实现新发展。

改革突破，创新发展。管理模式上，逐步转向

以门店经营为主导，提高工作效率，削减成本，全面导入和实施阿米巴经营体制，提高员工积极性与主动性，全员都是经营者和责任者，促进经营管理。创新员工的激励管理，以业绩为导向，提升员工归属感与价值感。

加强管理，重视人才。进一步加强资金管理，提高运转效率；精细化商品管理，提升商品品质，优化商品结构；提升会员管理，强抓团购业务；狠抓安全工作，落实安全巡检制度。同时，一如既往以制度管理为保障，依法治企，持续改进。加强人才梯队建设，深化员工技能工资的改革，为人才的进步和成长提供环境和空间。

新的一年，我们将继续深化“以顾客经营为中心”的经营理念，潜心研究顾客需求，做好经营服务，不断提升与供应商的合作成效，互惠互利、合作共赢，加强企业文化建设，提升企业凝聚力与向心力。继续同社会各界朋友保持良好交流，履行企业责任，承担社会责任。

站在新的起点上，我们携手一致，展望2017的奋斗目标和蓝图。危机与机遇并存，压力和动力同在，让我们更加紧密地团结起来，在激流中弄潮而行，为实现日百发展的突破而努力奋斗！

再次祝愿大家新年快乐，幸福安康！

迎难而上 改革突破

集团2017年工作研讨会召开

本报讯 12月27日，集团召开2017年工作研讨会，会议由集团副总裁、商业公司总经理焦妍主持，集团董事长、总裁靳照作了重要讲话，集团及子公司高层、中高层参加会议并分别发言，集团职能部门中层和子公司部分职能部门中层列席了会议。

会上，集团及子公司高层、中高层分别围绕各自分管工作，就集团各产业及各模块2017年的工作重点和规划思路进行了发言，发言针对当前经济形势，结合公司经营管理实际、重点问题，突出了明年各项工作的改进创新。如，五莲店完善招商信息档案，提高招商能力；莒德福岚山店出台全员防损安全管理新制度；岚山新玛特针对旅游市场推出特色商品，打造经营优势；莒县新玛特发展新业态，形成适应消费的新业态和新模式；莒德福莒县店落实商品质量管理，推进创新成果落地；日照店设立供应商面谈月，提升供应商满意度；新玛特购物广场试点推广小模块经营模式等。另外，各高层分别就加大人才梯队建设，规范财务核算，优化商品结构，提升门店经营特色，精细化商品管理，推进门店经营改革等方面提出了针对性建议。高层、中高层发言结束后，靳总从五个方面就集团2017年工作做了重点安排和部署，分析了当前经济形势，阐明了新的一年工作指导思想，为2017年工作指明了方向。

会议指出，要认清形势，迎难而上。当前既要树立强烈的危机意识，又要坚定必胜的信心，还要有持久的耐心。困难面前要更加勤奋，更加主动出击，以变应变，不能等闲视之。要坚持不懈努力，丢掉幻想，有打持久战的决心和信心。各级领导，



骨干都要带头践行企业文化，大力宣传企业正能量。

同时，要调整结构，提高效率。发挥优势，规避短板，提高效率是目的，调整结构是手段，调整结构是为了提高效率，不能凭喜好随意增加成本。差异化的经营战略就是要有进有退，有所为有所不为。此项工作开展的关键是狠抓落实，务必真实，务必现实，务必扎实，务必落实。

会议指出，要加强资金管理，努力提高资金运转效率。资金运转效率已经成为零售业存活和盈利的关键因素。当前零售企业的盈利模式已从商品交易驱动型向商品交易和金融驱动两种类型并行的模式转变，要大力发展会员，大力开展供应链金融业务。

会议强调，2017年公司经营和管理要实行大幅度改革。管理模式突破，由总部加强型向门店加强型转变。门店加强型就是以门店为主导，要大力减少事前审批环节，提高工作效率，压缩层级。大力推进瘦身健体的同时要加大监控、审计、监察，做到活而不乱。要在经营体制上有所突破，深入学习阿米巴经营模式，全面导入和实施阿米巴经营体制，人人成为经营者和责任者，真正实行全员营销。成立专门的班子系统性地推进，全员积极参与，通过经营和管理上改革，促进经营管理提升。

会议指出，要加强骨干队伍建设。中层以上的人才队伍的选择培养，既要重视培养，也要重视选择，外部招聘、内部选拔要结合起来。重要岗位的管理人员，要建设，能上能下。加强班组长和班建设，重视班组长、主管的培养。加强制度化建设，同时关注人性化。注重培养复合型人才，店长要懂水电、空调、冷藏、消防、监控、收银等常识。

会议强调，各公司、部门要结合自身工作职责，细化措施，抓紧落实。要求各级各部门将本次发言中的创新工作、重点工作，形成书面清单，列出时间节点，分级督办、跟踪、分解到月度。落实好本次会议精神，各级干部要有责无旁贷的责任感，确保公司的工作重点和各部门的工作重点不走样，不变形，确保重点工作落地生根。坚定信心，认清形势，知难而进，全力以赴的把2017年的工作做好。

□ 本报记者 刘馨忆

高层论点

浅论阿米巴经营与管理会计

11月12日，参加了上海国家会计学院组织的阿米巴经营深度研讨，在研讨会上上海宝钢金属分享了成功推行阿米巴的经验和创新点，零售行业的永辉超市自2013年起首次导入阿米巴经营，实现了“经费最小化，销售最大化”，业绩得到大幅提升。其实阿米巴模式不仅是一种经营模式，也是一种精细的管理会计体系，已成为当前管理会计领域研究的热点。

阿米巴经营是一种经营方法，就是把组织划分成一个个小的团体，通过独立核算加以运作，在公司内部培养具备经营者意识的领导，实现全体员工参与经营的全员参与型经营。阿米巴经营大致有以下三个目的：确立与市场挂钩的部门核算制度；培养具有经营者意识的人才；实现全体员工共同参与经营。

阿米巴是一种赋权管理模式，实现阿米巴经营有两个前提：一个是基于稳固坚实的运营基础；另一个是精细的部门独立核算管理机制。“销售额最大化、经费最小化”这一原则是单位时间核算制的基础，单位时间核算制是用“附加价值”的尺度来衡量每个阿米巴经营活动的成果。“附加价值”指销售减去去购买该商品的成本、设备折旧费、除劳务费之外的所有扣除金额(经费开支)，然后再用总附加价值除以总劳动时间，算出单位时间附加价值。单位时间核算表是专门服务于内部管理的自行设计的简单易懂的管理会计表格。

各阿米巴根据这一“单位时间”指标来设定年度和月度目标，对实际业绩进行管理，即每个月通过准确掌握反映自身业务活动结果的附加价值，能够迅速找出问题的所在，并立刻加以改进。

首先，单位时间核算表提高全体员工的核算意识，可使经营高层对每个阿米巴的经营情况了如指掌，并能把握正确的经营方向。各个阿米巴的领导及其成员把单位时间核算表作为掌握总体规划、月度计划和业绩的管理资料，最后汇总成公司整体的数据。单位时间核算表凭借数据的层层累计，保证各项数据如报表般精确，这些数据可以让企业经营变得玻璃般透明。

其次，及时掌握部门核算，分析各部门经营状况，以此来指导经营，通过单位时间核算表产生出刻苦钻研的精神。单位时间核算表不是在月末统计当月的销售、成本、经费、时间等经营信息，而是每天进行统计，并迅速地将其结果反馈给现场，数字公布给现场员工，把数据渗透到员工意识中，使现场迅速地做出经营判断和采取整改措施。

最后，提高时间意识和生产率，把时间观念渗透到日常经营中。现代企业经营最重视的是速度，阿米巴经营中的单位时间核算制通过引入“时间”概念，使每一位员工都能意识到时间的宝贵，努力提高工作效率，进而提高公司整体的运营效率，加速经营节奏。

提高单位时间核算有三种方法：提高销售、降低费用和缩短时间。运用单位时间核算时，一定要铭记，无论何时都不能降低劳动效率，要持之以恒地以每个单月都盈利为目标，在所有员工当中培养一种不实现盈利绝不罢休的强烈意志。

阿米巴经营不仅考核每个阿米巴的领导，而且考核到每个阿米巴人员每小时产生的附加价值，就是要发挥企业每一位员工的积极性和潜在的创造力，真正落实“全员经营”的方针。另外，阿米巴组织要随环境变化而变形，要有适应环境的灵活性。阿米巴经营以人心为基础开展经营，每一位员工都是主角，经营者与员工以及员工与员工之间要彼此信任。各个阿米巴之间，每一个阿米巴内部的每一位成员，在为自己和自己的阿米巴的业绩考虑时，要有为企业整体着想的心，只有齐心协力，才能发挥公司整体的力量。

阿米巴经营，不仅是企业管理的革命，也是业务与财务深度融合的管理会计体系。越来越多的企业将财务组织形式分为战略财务、业务财务和共享财务三部分，通过业务财务，财务部门主动介入业务的事前、事中和事后全过程管理，实现财务部门从事后被动式反应的工作模式转向事前主动式积极渗透和引导的工作模式，财务部门和业务部门一起提升企业经营的效率和效果，实现由财务会计向管理会计的转型，从而为企业创造更多的价值。 □ 集团财务总监 孙淑芬

新闻30天

集团开展岁末年初安全检查系列工作

本报讯 12月8日，集团召开四季度安委会会议，安排部署了岁末年初安全大检查的工作，公司高层领导及相关职能部门负责人参加了会议。会上，就岁末年初安全大检查工作进行了传达和安排，对安全工作重点部位、存在问题进行了强调。

当下，生产经营活动进入旺季，是安全经营的关键时期。各部门要狠抓责任落实，堵塞安全漏洞，坚决遏制事故发生，切实解决现场安全管理中出现的问题，做到安全不出事。12月30日，安委会组织对各门店、重点部门进行了专项督查，对存在的问题进行了再次强调。近期，还将继续开展安全检查工作，全面加强安全防范，消除安全隐患。 □ 本报记者 刘馨忆

集团荣获山东省企业文化建设先进单位

本报讯 12月21日，集团凭借在企业文化建设方面所取得的突出成绩，从全省200余家企业中脱颖而出，荣获“山东省企业文化建设先进单位”荣誉称号，《日百文化》被评为“2016年度山东省企业文化建设十佳企业报刊”。

公司将继续推进企业文化和服务品牌建设，更好地发挥企业文化的引领和助推作用，把企业文化建设作为聚人心、促发展、促发展的重点工程来抓，以优秀的文化感染员工、培育员工、激励员工、造就团队，为企业的发展提供强有力的支撑。 □ 本报记者 刘馨忆

商业公司组织收银员技能工资考核

本报讯 12月份，商业公司组织开展了收银员技能工资考核，共有107人申报了本次技能工资考核。经资格审查，89人符合参评条件，其中22人申报资深，32人申报高级，35人申报中级。

12月14-16日，收银技能评审组依次在各门店进行了笔试和现场技能鉴定，现场评审工作，考核了点钞、编码录入、收银八步曲、抽重等项目。进一步提高了收银员工作积极性，引导收银员主动提升业务技能，盘点了业务技能中的优势和劣势，督促门店有针对性的进行整体业务的提升。 □ 人力资本中心 李兆青

闪耀回归狂欢宴 再续辉煌新起航

本报讯 2015年首届“年终盛典”促销活动，好评如潮，公司将此打造成为每年一次、规模最大的、最隆重盛大的促销活动。

12月9日-31日，商业公司各门店陆续开展“年终盛典”活动，公司全系统、全厂商、全品牌参与，促销资源丰富，促销力度大，年终答谢、真情回馈消费者，让消费者，活动现场非常火爆，激发了一波储备年货的购物热潮。

为确保此次活动有序开展，自11月起活动的筹备工作便已展开。采购部门积极洽谈选品；企划中心精心雕琢促销方案；商业公司各门店下乡宣传，走家串户分发活动单页，一遍遍进行活动宣贯；后勤部门积极安排员工门店帮忙……洽谈、备货、装饰、仓储等各项工作有条不紊的开展。

在各部门的共同努力下，商业公司与各大厂商强强联合，超市万余支商品，百货千家厂商，共同打造出了这场双向让利顾客，强势促销的狂欢盛宴。

各门店一开门收银台前便排起了长长的交款队伍，比肩接踵的顾客，此起彼伏的叫卖声，一刻也

不停歇打印条码、补货充货的员工……让整场年终盛典活动活力四射。

此次活动取得诸多突破，五莲新玛特等多门店销售同比大幅提升。日照店增长比例最大，单日销售突破去年最高纪录。莒县新玛特融合3周年店庆，结合现场分享互动，现场氛围热烈。

成绩的取得离不开每一位员工的辛勤付出，回味无穷，众多感人的场景历历在目：货源到店，不分你我，排队长龙搬运商品的运输小分队；持续收银，下班时间仍不离开，看着众多顾客主动坚守岗位的最美收银员；一遍遍向顾客介绍活动信息，耐心细致为顾客服务的总台客服服务员；积极调配货源，配送商品的物流人；第一时间奔赴一线的采购部门……

每一位员工的辛勤付出，让“年终盛典”活动魅力无限。这不仅是一场让利消费者的促销活动，更是一场日百人团结奋进，迎战市场的盛宴。

日百人将继续用足够真诚的态度、足够勤劳的双手、足够用心的服务，为所有关心和支日百的广大市民、供应商朋友们做好服务！

□ 本报记者 刘馨忆 特约记者 毕志华





工匠精神赢赞誉

本报讯 近来，集团多次选拔业务能手参加省级、市级职业技能展示或竞赛活动，展示出了集团高水平的服务与员工过硬的业务技能，广受好评与认可，提高了公司知名度。

12月13日，日照市第二届“银商杯”收银知识与技能竞赛活动展开，来自22支代表队的66名选手参加了此次竞赛，集团派出三支代表队参加。活动旨在提高收银员专业知识和职业技能，树立收银员爱岗敬业的职业精神，展示收银员优秀服务水平和良好精神风貌。经过笔试、机试、擂台赛三个部分的激烈比拼，汤丽敏、迟玉璇等四人脱颖而出，获得个人赛前十名，集团荣获团体赛第二名的优异成绩。

12月14日，全省商业企业职工职业技能展示活动在济南举行，集团作为日照市商业企业代表参加活动，并荣获“优秀组织奖”。作为日照市唯一参加活动的企业，集团全面展示了日照商业企业从业者的高超技艺，赢得了活动组织方的好评与认可，其中集团在花样编绳、花样彩妆等项目中的表现尤为突出，吸引了在场人员参观学习。

荣誉的取得离不开全体干部员工上下一心，积极进取，发扬工匠精神，潜心钻研业务。新的一年我们会砥砺前行，再获佳绩！

□ 本报记者 丁玲



新亮点

去向明示 助推效率提升

“经理去哪儿了？找他签个字。”“可能在卖场吧，要不就去办公室找找，刚才还看到了。”门店中经常可以听到类似的对话。

退货、下订单、临时性工作汇报等部门各项工作都离不开部门经理。卖场巡检，办公室汇总数据，还是总服务台办理业务，或者是今日休班，部门经理的行踪总是“飘忽不定”，让员工大费周章的寻找，却往往寻而不得。如此一来，既浪费时间，又不利于工作效率的提升。

针对这一问题，万德福福昌县店制作了“值班经理去向牌”，将值班经理的去向在卖场内进行明示，值班经理去哪儿就将箭头调整到相应位置，本人不方便时可电话沟通柜组主管协助调整。员工有需要时一看便知，直奔目的地，省时省力。

“值班经理去向明示，既方便员工沟通汇报工作，也对值班经理起到了一定的监督作用。”通过去向牌，店总经理张晓庆对值班经理的所在位置一目了然，能够及时指导调度工作。

“去向牌主要对员工与顾客的帮助较大，比如有需要退换货的情况发生时，通过去向牌员工

就能第一时间找到部门经理签字确认，节省了顾客等待的时间。从某种程度上来说，这也是给予顾客的一种便利。”服部部经理助理辛颖颖对于去向牌的作用很是认同。

“值班经理去向牌”这一举措虽小，却有助于提高工作效率，符合公司“严细实快”的工作作风，同时对提升中层管理人员的管理能力和履职水平有推动作用。

□ 本报记者 丁玲



一线观察

必修课变成自修课

2014年战略规划研讨会上，董事长提出了班前会“三件事”，要求加强班组建设，要从“最佳行为、最差行为、典型顾客”的班前会必修课开始，在2014年会上再次将班前会三件事纳入“门店必须落实的十三件事”之一，要求长期坚持。现今，班前会三件事工作已经实施三年了，在实际执行过程中，记者发现了一些现象。

12月22日，在新玛特购物广场女装部记者看到，由于部门早例会上进行了员工业务技能培训，柜组早例会开会时已临近门店迎宾时间，柜组进行了简短的工作交流，随即散会。

随机翻开一个柜组的班前会记录本，在与柜组主管的交流中了解到，班前会典型顾客分享主要以一位员工填写记录本，其余员工传阅的形式进行。从员工早例会上台分享到员工填写传阅学习，如此一来必修课变成了“自修课”。

随后记者随机询问了部分员工，昨天典型顾客分享的案例。大多员工回答“我昨天早班”“前天休班了”“大前天的不记得了”……只有个别员工能回答上所分享的内容。看来这种传阅学习的形式并没有给员工留下太深的印象。

员工对部门分享的典型顾客没有印象，到底是工作做的不到位？还是员工记不住那么多东西？当必修课变成自修课，谁该来为自修课的“消化不良”买单？

万德福岚山店客服部的班前会三件事记录本上同样记录完整，每天都记录，但一页记录纸上能填写5-6天的内容，典型顾客分享也仅仅只有三四行。大多记录的都是流水账，没有实质性的内容，更没有对典型顾客的分析点评。

目前，班前会三件事各个门店都还在继续推进，但在推进过程中有多少是认真落实，有多少是脸面工程，相信管理者和员工心里都有一个答案。

员工在落实过程中“敷衍了事”，管理者在检查时“偷工减料”，只关注记录的完整度，却不关注内容与员工的掌握情况，更别提典型顾客分享后在工作中的落实情况了。

2016年会上董事长提出“以顾客经营为中心”的经营理念，提升服务质量，关注顾客需求，就是对“典型顾客”分享的深化和升华，对全面提升管理，促进业绩，发挥着重要的作用。但把这项工作当成一项任务来执行，只注重记录内容，忽略员工实际消化情况，实在是舍本逐末。

□ 本报记者 刘馨忆



一条腰带引发的不满

有一位顾客在卡帝乐鳄鱼餐厅生气的喊道：“你们的腰带质量不好，说给维修，都好几个月了还没回来，我前后一共来了六次。如果再不给我修来，我就拿这架子上最贵的！你们卖的商品是什么质量！让人怎么相信！”

我急忙联系店内员工了解情况，然后又沟通厂商，了解腰带的返回时间是否确定。从供应商的话中判断，返回时间没有百分之百的保证。

了解事情经过后，我安抚顾客，“事情发生在我身上，我也会生气。时间这么久维修的腰带还没有返还，确实是我们工作不到位，实在对不起。这样吧，您选一条同样的腰带，您看行吗？”

顾客怒气难消，“我不要，这条一样质量不好！”“出现质量问题是个例，就是碰巧了，如果这条新腰带还出现这种情况，我们仍给换新或退货。您放心，我们是大型商场。”顾客还是不依不饶。

这时，陪他一起来的妻子说话了：“就这样吧，经理都这么说了。”顾客的怒气平息了，事情也算有了结果。顾客的妻子临走时说：“不好意思，给你添麻烦了。”听到这句话，我心中非常惭愧。道歉的本该是我们，不应是顾客。

新腰带用了半个月就断裂，返厂维修半年未到，期间六次到厅内咨询，未果。我们的工作确实不到位，商品出售，我们理应全过程负责，不能只是注重售前、售中的服务，售后的服务更为重要，特别是有“三包”的产品。出现质量问题后应快速解决，能维修的维修，能退换的退换，消除顾客对产品质量的怀疑。

为顾客服务，遵循“五为主”承诺，以顾客利益为主。如果这些原则我们熟记于心，时时站在顾客角度考虑问题，就不会出现久拖不解决的问题，也就不会出现类似这名顾客的怒气和抱怨。

把顾客的需求、顾客的购物体验、使用产品的感受放在经营的首位，一切让顾客感受到称心和放心，我们才能更好的发展。

□ 万德福福昌县店 通讯员 杨石玲

日百故事會

12月16日，一位女顾客提着几个袋子急匆匆的来到总服务台。

“这些零钱我攒了很久时间了，一直没舍得用，现在正好手里没有钱，但又着急想买张1000元的金卡送你，你们看看这些零钱能用吗？”这位顾客焦急的询问着。原来她手里提的袋子里装满了零钱。

总台班主管张丽洁看到顾客购买金卡的急切心情，笑着告诉顾客：“大姐您不用着急，先坐下休息一会，我们清点确认后，马上给您办理。”

顾客仍然站在总台前，“麻烦你给申请快点办理，我有急事。”张丽洁立即把此事汇报给了部门经理。经理了解情况后迅速调来收银员、顺款员协助服务员清点零钱，并安抚顾客：“我们清点完后马上给您办理，请您稍等一下。”然后让客服人员给顾客倒了杯水，让她坐在休息椅上休息。

顾客看着正在快速清点零钱的员工们感激的说：“我去别的商场人家都嫌麻烦不给办理，本来寻思过来试试，没想到你们这里

管理论坛

像顾客一样思考

周末恰逢圣诞节，于是陪女儿去麦当劳餐厅开了一次“洋荤”，刚刚就餐落座，一位服务员走过来，一脸笑容的递给女儿一个小甜筒。看着女儿的表情，一个小甜筒要比刚刚自己选的套餐带来的喜悦更多，在回家的路上还一直吵着“小甜筒太美味了”。

一个小甜筒留住了一位小顾客的记忆与回味。纵观成功的企业无不是在满足消费者需求上下足了功夫。从2003年开始，中国零售行业再次掀起以消费者为导向，回归关注消费者行为的浪潮。从顾客的角度思考问题绝非易事，当我们习惯于从零售者角度思考问题时，就忘记了顾客为什么会购买商品。当产品特性和顾客现实利益同时摆在零售者面前，我们在关注后者。那时，我们就距离顾客越来越远了。

想成为一个成功的零售者，首先必须改变思维方式，像顾客一样思考。只有这样，营销才能做到顾客的心里。前不久落幕的年终盛典，可谓是创造了一个销售高峰。促销策划的成功很大程度上是因为站在顾客的角度，像顾客一样思考。当前经济下行的压力，也让老百姓捂紧了钱袋子，实实在在的做促销，站在消费者的角度选择适销对路的商品，让顾客真切地感受到节省的每一分钱，顾客就会买促销的账，我们就

四袋零钱买金卡

能给办理，真是太感谢了！”张丽洁说：“大姐，您不用客气，以后您再有这样的零钱都可以来这里购物。”顾客笑着说：“好的，我得回去给宣传宣传。”

经过半个小时紧张有序的清点，核对正确后，客服人员给顾客办理了金卡购买业务。顾客非常的感激，“万德福服务就是好，下次我还来这里。”

□ 万德福福昌县店 王均一



门面聚网

2017年零售业十大展望

行业集中度会越来越高

2017年零售业仍将面临增速放缓、要素成本高、利润收窄的压力，行业整合并购加剧，市场集中度将进一步提高。同时，零售行业发展将进一步从模型向质量效益导向型转变。

线上线下高度融合

零售业最大趋势是线上线下相结合，电商与线下实体店，应该由原先的独立、冲突，走向混合、融合，通过精准化、体验为主的模式，了解消费者，满足并引导消费需求。对零售商而言，也能通过预测消费数据，把控生产，达到零售升级。

多业态发展成区域企业主流

在全国性大企业和电商的挤压下，区域零售企业面临着更加严峻的市场竞争。只有通过多业态发展充分深化区位优势及发挥业态协同营销整合能力，才能逐步形成较强的市场营销竞争力。

便利店渐成“全能王”

2016年国内便利店的发展可谓高歌猛进。未来随着城镇化的推进，居民收入的稳步提升，便利店的快速发展依然可期。目前来看，便利店在2017年极有可能会迎来井喷式大发展。

社区商业继续高歌猛进

随着社区消费趋势开展来，社区化将成为零售行业未来发展的重要方向。伴随老龄化社会来临，大型商业集团将会通过整合、重建、重组等方式进军老龄业务，社区将是无法回避的市场。深入社区，必然变小，大企业的小业态运作必将伴随着品质、品牌及运营管理升级，从而推动社区商业进一步发展。

小业态盈利曙光初现

生鲜传奇、厨先生、果多美以及宣布以后不再开大店，而以加强型社区店为主的香江百货好像都印证了这个转型的方向。尽管离成熟的发展模式还有很长的路要走，但小业态盈利已曙光初现，相信2017年零售业会演绎更多小而美的精彩案例。

提升效率成企业共识

零售业效率的提升在于通过用互联网的连接，有效共享资源，使资源更合理的分配和复用。2017年我们会看到很多零售企业给渠道环节瘦身，提升效率。

人事变动频率会继续加大

旧的经验思维成了新时代的羁绊，而今天多数传统零售企业的掌舵人成功的经验和思维却属于上一个时代。尽管表面上人事动荡的原因是业绩，但深层次看这应是行业升级转型阵痛，新生代登上舞台尽管还会出现波折，但这却是不可逆的趋势。

零售新物种或将再现

零售业在移动互联网时代会如何发展？凯文·凯利说未来最大的电商同时有最多的线下门店，2016年这一趋势渐现。移动互联网不仅仅是一个技术，而是基础生态，在它的基础之上一定会生长出各种新物种。这些物种没有出现时，我们觉得不可思议，当他们生长成熟后，我们又会觉得如此合情自然。跨界融合、业态杂交、快速迭代是移动互联网时代特征，我们有理由相信未来甚至2017年还会在移动互联网这片土壤里生出新的零售物种。

下一代购物场景初步构建

今年，淘宝推出了全新购物方式 Buy+，通过使用VR(虚拟现实)技术100%还原真实购物场景，突破时间和空间的限制，真正实现各地商场随便逛，各类商品随便挑，各样鞋帽随便试。这就是下一代购物场景。随着科学技术的进步，零售行业的科技含量越来越重，大数据、人工智能、移动支付、物流服务等大量为零售行业提供创新解决方案的公司发展迅速。场景化营销的精细化与大数据管理、下一代购物场景的构建，大数据如何驱动未来零售会让2017年的零售业缤纷多彩。

□ 摘自网络

热点热议

一个环节都不能放过

12月16日，日照店年终盛典第一天，一位大姐提着大包小包气势汹汹地过来找我，说是收银员多收了她钱。我接过发票一看，上面显示了60元电子券，立马明白是怎么回事了。

年终盛典活动中，超市内商品满100元返20元电子券，但用券后，发票上显示的单个商品的金额是系统自动在原价基础上折扣后的金额，发票金额也是商品总金额扣除电子券后的金额，一些顾客看不清明白，误以为多收了钱。我拿着发票对照着商品跟大姐一一进行解释，大姐终于明白了，满意地离开了。

活动期间我们尽量将发票上的用券情况跟顾客做好解释，虽然口干舌燥，但是看到顾客满意的笑容，我们感到心满意足。

本次活动，公司耗费大量人力、物力、财力，大幅度让利利于消费者。超市类商品在现价基础上满减电子券，对顾客来讲是非常大的实惠，但如果已经让利顾客受益，顾客却心存疑惑，那就成了明珠暗投，适得其反了。营销活动的开展不仅仅是为了提高销售，还要抢占市场份额，提升顾客的信心和忠诚度。所以，我们的让利和实惠，一定要让顾客看得见，让顾客明白。

服务按过程来分，分为售前、售中和售后三个环节。在售后这个环节中，交款不是最后一环，领取赠品也不是服务的终结，让顾客“乘兴而来，满意而归”才是服务的圆满完成。

商场如战场，要想立于不败之地，我们要切实贯彻执行“以顾客经营为中心”，以顾客需求为出发点，用心经营，在服务各个环节上精雕细刻，任何一个环节都不放过，更不能掉以轻心。

□ 日照店 丁翠翠

不排队的内部员工

12月16日-18日，日照店举行年终庆典活动，大力度的促销活动，有效的活动宣传，全员的团结一致，店内购物的顾客比肩接踵，收银台前排起了长长的队伍。

客流高峰期要想付款需要半个小时到一个小时的时间，即便需要等待较长时间，顾客还是在井然有序的队伍，但有些员工的行为却引起了在超市二楼东侧等待付款的顾客的不满。只见一位品牌导购员拿着超市内的面膜径直走到收银员面前，“帮忙交一下款吧，顾客比较着急。”说着便把面膜递给收银员。收银员看看这位员工，没有拒绝便收了款。

不一会儿，又一名员工来了，对下一位要结账的顾客说，“这位顾客比较着急，不好意思，让我先交一下。”这位顾客忍不住发声了：“哪个顾客不着急，大家都排队半个多小时了，你们员工随便插队，什么时候才能排上！”顾客这么说了，这位员工还是交完款趾高气扬的走了。

记者在收银台前三十多分钟的时间里，这种行为发生了三次，收银员都没有拒绝。

促销活动时，客流急剧增加，秩序显得尤为重要，有秩序的购物、付款，能大大提高工作效率，每一名员工都应该是秩序的维护者，以身作则引导顾客文明消费。这几名员工为了提升柜组销售额带头破坏秩序的做法实在不可取。提升销售额的初衷是好的，协助顾客付款，提升服务质量的做法也值得表扬，但是不能因此损害到其他顾客的利益。即便是协助有需要的顾客付款，也要按照规则有秩序的排队付款。

收银员明知员工未按照秩序付款，不加制止还帮助其完成付款，怪不得正常排队的顾客生气了。员工帮忙交款不用排队，这种特殊的权利，不应存在，每位顾客在消费时都享有平等的服务，不能因为个人行为损坏了企业的形象。

□ 本报记者 刘馨忆

《日百文化》投稿 (2016年12月)

莒县万德福	15
岚山新玛特	15
五莲新玛特	14
莒县新玛特	9
日照店	8
岚山万德福	5
新玛特广场	4
商学院	3
房产公司	1
集团财务	1
人力资源中心	1
信息部	1
战略预算部	1
企划中心	1

《日百文化》采纳 (2016年12月)

部门	采纳
岚山新玛特	4
莒县万德福	3
莒县新玛特	3
日照店	2
五莲新玛特	1
新玛特广场	1
商学院	1
人力资源中心	1
企划中心	1

约稿启事

《日百文化》长期面向公司及社会各朋友征集各类新闻稿件、优秀人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件，希望大家共同关注日百，支持公司的改革发展。

同时征集散文、诗歌、摄影等各类文艺作品，《日百文化》希望大家一道，共同打造了一个交流和展示的舞台，期待您的来稿！

另外，欢迎大家对《日百文化》提出宝贵意见和建议，您的反馈就是我们前进的动力！
谢谢大家！
联系方式：
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

班组是企业的细胞，是企业的基础。企业的执行力在班组中体现，企业的效益通过班组实现，企业的文化靠班组建设。公司一直以来致力于班组建设，从2014年董事长就提出了“班前会三件事”。2017年工作研讨会上董事长再次提出加强班组建设，充分发挥班组在公司经营中的作用。长期以来公司涌现出了大量优秀班组，他们用行动支持着公司发展。自本期开始，本报将深入挖掘表现突出的优秀班组，欢迎大家积极提供线索。

加强班组建设在行动

数支梅花凌寒开

每年验收近自营商品订单几万笔，验收金额近亿元，联营柜验收近几千笔，验收金额更是高达几亿元。新玛特购物广场客服部理货区班用双手累积着这些数字，用行动默默支持着门店经营与公司发展。

墙角数枝梅，凌寒独自开

已是腊月，走近理货区，一股阴冷的气息扑面而来，寒意更浓了。

看着一辆辆货车满载货物而来，大姐们早就严阵以待。理货区很快就被各种各样的商品“占领”了，接二连三摆满了，大姐们“战斗”打响了。

卖场内热闹非凡，理货区也是热火朝天，大姐们干劲十足，甚至能够看到她们脸上渗出了细密的汗珠。一张订单验完，接着下一张。

苏晓梅，年龄最大，是班组的“知心大姐”，工作中的酸甜苦辣，大家总喜欢找她倾诉，谁家有个大事小情，她像自己的事情一样上心。即将退休的苏姐稳重老练，工作中始终如一，用行动站好最后一班岗。

盛永平、钟玉芳，可以说是公司最有资历的文员，精通商品验收系统，在这一方面甚至是大家的老师。谁有疑问问题，她们总会倾囊相授，毫无保留。系统升级后，她们也是积极学习，第一时间掌握。

李娜，在班组中年龄最小，却积极主动地承担起更多临时性工作。商品盘点时最常见到的就是她的身影。在2016年的创城检查中，李娜还受市食品药品监督管理局邀请，为其他企业培训蔬果农残检测。

相恒艳，是最晚来班组的，服务却得到了大家的交口称赞。工作中总是一张笑脸，语气轻柔。2016年7月份来到班组后，主动学习，不懂就问，在最短的时间内胜任这一工作，融入这个集体。



班组长申家丽，公司的“名人”了，更是记者笔下的“常客”。她过硬的业务技能，敬业奉献的精神，大家有目共睹。多年来她荣获多项荣誉，近日更是被评为公司第二批“日百终身员工”。在她看来“荣誉是伙伴们的，离不开大家的付出与支持。我们这个班组就是一家人，一双筷子容易折断，一把筷子是折不断的。”

远离卖场的喧嚣，她们的坚守别人看不到，她们的艰辛别人理解不了，她们的敬业别人感受不到。即便是这样，她们依然寒来暑往。

遥知不是雪，为有暗香来

肩负着门店的商品质量把关工作，她们一刻也不敢松懈。2015年7月，门店引进了新的农残检测设备，她们坚持每天对20多种蔬果进行农残检测。去年毒西

瓜现世，为保证食品安全，她们对西瓜进行了更加严格细致的检测，分别对西瓜皮、西瓜瓤的不同部位进行多次检测，确保无质量问题。

在政府质监部门的检测中，新玛特以良好的商品品质备受好评。先进的检测设备，规范的操作流程，严格的检测标准，新玛特的农残检测在全市居于领先水平，获得了市食品药品监督管理局的大力肯定，全市13家商超企业前来参观学习。

同年，新玛特还引入了食品煎炸油检测设备。应对问题商品，她们又有了“新武器”。每日不定时对生鲜加工间内的煎炸油进行检测，保障了店内煎炸食品食用安全，让顾客更放心。

商品验收时，发现问题商品予以拒收的案例数不胜数。前些天两箱番茄酱到货，打开其中一箱查验后没有任何问题，打开另外一箱后，却发现不仅有过期的番茄酱，甚至还有包装已经破损的混杂其中。还有一次奶粉到货，经过仔细的查验，有两桶奶粉竟然已经过期好几个月了。

问题商品一旦流入卖场，危害商品质量安全，责任不明时还会给门店造成损失。大姐们用火眼金睛让问题商品“现出原形”，确保了门店的商品质量。

奶粉行业问题频发，她们就将每次进货的生产日期、批次等信息进行记录，这既是对门店尽责，更是对广大顾客负责。职业打假人紧盯门店，为了保护公司利益，她们将每个单品的批次信息在商品订单上进行记录，确保有据可查，打消有些人的不良居心。以维护商品质量为已任，理货区班的姐妹们用行动证明着自己。

她们正如梅花，凌寒绽放，芬芳袭人。 □ 本报记者 丁玲

呼唤工匠精神

吴晓敏：唯美至上 练就神奇之手

初见吴晓敏，精致的职业妆，亲切的笑容。自从2012年5月份应聘到新玛特购物广场毛戈平专柜任柜长，吴晓敏始终以满腔热忱对待工作，实现着自己对于美的极致追求。

毛戈平专柜的面积仅有不到十平方米，却有一百多种单品，从护肤系列到彩妆系列，每一个眼影的位置，每一支眉笔的陈列，吴晓敏甚至闭着眼睛就能找出来。略显暗淡的肤色要用亮色粉底，职业妆搭配大地色系的眼影，整体妆容化完后在耳根下部扫高光粉来增加脸部立体感，使脸部线条更加柔和。每个产品的性能与特点吴晓敏如数家珍，职业妆、生活妆、舞台妆、晚宴妆等不同类型的妆容她更是信手拈来。对她来说，“这是从事这一行业要具备的基础素养，专业知识必须过关，只有更加专业才能打动顾客。”

说起护肤之道，吴晓敏眉飞色舞。人的皮肤表层有很多小鳞片，洗脸要从下往上提拉，才能彻底清洁。涂抹护肤品时，精华液、爽肤水、护肤乳液、眼霜、隔离霜、防晒霜更要严格按照次序进行。“护肤乳液必不可少，就像瓶盖，只有盖上盖子水分才不会流失。”吴晓敏的比喻很形象。“脸上的黑头与角质层，可以用蜂蜜与白糖来去除。”吴晓敏不仅专业知识过硬，还通过不断地学习掌握了更多的护肤技巧。

只见正在为顾客化妆的吴晓敏手法干净利落，隔离



霜、CC霜用恰到好处力度均匀的涂抹在顾客脸上，脸色立刻白皙透亮起来。眉笔在眼角相对的地方轻轻落笔，眉尾三分之二处略微上挑，眼线笔沿着眼睛的轮廓划出一条好看的弧线，睫毛膏沿着每一根睫毛上扬的角度刷上去，一双眼睛立刻灵动流转，顾盼生姿。然后涂上与整个妆容相得益彰的口红，整个人更加神采飞扬，明媚生动。略施粉黛，淡扫蛾眉，轻点绛唇，吴晓敏用一双神奇之手提升着一位位女性的颜值，使她们更加美丽。“可以说吴晓敏的化妆技术在整个门店，甚至是全

公司都是最好的。”部门经理张同香对吴晓敏的化妆技术给予了充分肯定。

吴晓敏不但自己追求美，更积极带领大家追求美。每当有顾客路过毛戈平专柜，吴晓敏就会热情的邀约其进专柜体验，根据顾客衣着气质、五官特点、肤色为顾客打造专属妆容，通过半边脸体验法让顾客直观的感受化妆前后的不同，并手把手的教授顾客化妆技巧与方法。在顾客成为专柜会员后，多次电话回访，并通过微信与之交流，确保顾客学会化妆。在顾客面前，吴晓敏更像朋友、老师，引领着她们追求美。

“我会给顾客一些专业性的建议，我的目的是让人变美。好的产品，好的服务大家自然看得到。”吴晓敏对美的追求得到了顾客的认可与信赖。看到一位位素不相识的顾客成为自己的忠实顾客，以前的素面朝天变为现在的妆容精致，吴晓敏感到由衷的高兴。

对美的极致追求甚至使吴晓敏得了“职业病”，只要看到素面朝天的脸，总想上前去化上一个精致的妆容。吴晓敏所从事的不只是一份职业，而是坚持着对美的执着追求，练就一双神奇之手，为这个冬天增添一抹亮色。 □ 本报记者 丁玲

编后语：吴晓敏在“寻找日百工匠”活动中获“日百工匠提名奖”，近日又参加了全省商业企业职工职业技能展示，她的创意彩妆项目受到一致认可与好评。

一线员工

一个都不能落后

“尺有所短，寸有所长”，总有一些品类或商品、品牌因为种种原因销售情况不理想，处于弱势地位，成为商品中的“弱势群体”。这些“弱势商品”一定程度上拉低了整个卖场，甚至是门店的销售，也容易给人造成一种经营不善的假象。

木桶最短的木板决定了盛水量的多少，如果能够提升弱势商品的销售，就会使门店的销售得到提升，经营状况得到改善。

12月开始，莒县新玛特对超市内销售不理想的品类，百货类有待于进一步提升的专柜进行重点关注，下大力气培养。人员缺失的，优先配备；货源不足的，重点沟通。经过一段时间的关心及培养，对销售仍不理想的商品进行汰换，使商品结构科学合理。

“本月部门对家居小百货类商品进行重点关注，部门内全体干部员工群策群力，首先对商品陈列进行了调整，在后期销售中也重点关注销售数据的变化，目前来看这一品类的销售较去年同期相比是有增长的。”食品杂货部经理助理赵光娟介绍了部门内这一举措的落实情况。推出以来，这一举措初见成效。

“弱势商品”重点关注，重点培养，你拉一把，我扶一下，依靠广大干部员工的力量，传递经验，带动提升。

发展的道路上，一个都不能落后，莒县新玛特的这一做法值得肯定。 □ 本报记者 丁玲

用行动践行文化

精心准备了两个月的岚山新玛特超市布局调整工作终于启动了。这期间涌现出了许多令人感动的人和事，最想说的就是食品部的孙钦飞经理。

从11月初，部门就在孙经理的带领下开始了布局调整的前期工作：数货架，量尺寸，一遍遍梳理着调整货架的路线及次序。

为了不影响到顾客购物，调整工作在营业结束后才进行。11月22日晚下班之后，孙经理组织部门内部当班次的员工对食品和洗化的两组货架进行挪位，十点半终于完成。

23日晚，又将食品和洗化的商品下架，调整层板，对商品进行重新陈列，后勤职能部门以及公司采购部也都来门店协助调整。当晚为了确保调整工作的顺利进行，孙钦飞经理及员工们一起调整至第二天早上六点。

25日营业结束后，百货组、粮油组、酒饮组大规模的调整开始了。公司领导、供应商和后勤职能部门都来帮忙。现场一片嘈杂，叮当作响的敲击声，稀里哗啦的撤换商品声，还有此起彼伏的询问声。当天工作至凌晨五点。

当天的工作较23日又加重了很多，不仅是商品下架，层板调整，还要进行货架拆卸重装、柜台位置调整。这三个柜组都是分量较重且易损易碎的商品，这就需要大家格外的认真细心。

又是一个通宵达旦，孙经理患有腰间盘突出，这对他是个考验。将近凌晨四点，人越来越少，在通道处我看到了孙经理的身影。他穿着单薄的衬衫，身体微倾，一只手扶着柱子，一只手捶打着腰部。看到这一幕心里酸酸的。

调整完后才听说在调整前，孙经理的母亲就已经突发疾病住院了。他为了不影响工作，晚上调整陈列，白天到医院照顾生病的母亲。由于当地医疗水平有限，母亲需要转院治疗。26日清晨，也就是通宵调整后，孙经理又拖着疲惫的身躯到外地为母亲办理住院手续。

管理者是员工的主心骨，是员工的向导，更是员工向心力所在。孙经理用行动诠释着日百文化、坚守岗位、尽职尽责的态度和舍小家顾大家的奉献精神印在每一位员工的心里。 □ 岚山新玛特 侯凤娇

销售路上的领路人

塞万提斯说“父亲的德行是儿子最好的遗产”。在销售中，我觉得“老员工的德行是新员工最好的财富”。

以前周六福珠宝专柜销售业绩提升不上去，员工整天唉声叹气，埋怨厂家货源不好，品牌实力弱，专柜位置不好，却不从自身找原因，不知道学习业务知识，提高专业技能，更别提竞争力了。每次来新员工，开始都是信心满满，可和专柜的老员工接触时间一长，新员工也就变得懒散，开始怨天尤人，接着就是离职，找人，再离职，出现了恶性循环，专柜销售也一再下降。

后来，专柜来了一名新员工，因为她以前就是干销售的，对销售技巧有了解，热情很高，学习力也比较强。她的第二个月，专柜业绩就翻了一番，她个人的销售业绩几乎占了一半。由于表现突出，她被厂家提升为专柜组长。专柜再招新员工，都是本着上进、积极主动的原则。这样就提升了整个专柜的工作风气，同时也提升了专柜整体的销售。到现在为止，周六福珠宝的销售在珠宝区是较去年同期增长幅度最大的，员工的团队协作意识一直是最好的。

无论处于人生的哪一阶段，干的是哪个行业，重要的是找对领路人，好的领路人是前进道路上的标杆。 □ 岚山新玛特 张静

诚信让彼此感动

钟表导购员刘海燕和往常一样在专柜调整陈列，打扫卫生，有条不紊的走着。

这时候一位女士朝着她走了过来，老刘热情的打着招呼。这位女士是她的老客户，每次来购物的时候都和她聊一会儿。

这时候女士开口说话了：“我有个事情需要你的帮助，今天我逛超市遇到了以前的邻居，之前我欠她一个人情，后来她搬家到了日照，我一直没有时间去拜访。今天在这儿见到了，就想给她孩子买一套衣服，可是带的钱不多，你看能不能先借我200元，明天我就给你送来。”

听完女士的话，老刘微笑着说：“可以，请您稍等一会。”老刘把钱交给了她，这位女士执意留下了家庭住址和联系电话，感激的离开了。

目睹了这一切的同事有些不解的问老刘：“你们只是认识，彼此并不是很了解，你这样冒

然的借钱给她，不怕她还不给你吗？”

老刘微笑着说：“我们虽然不知道对方的详细情况，可是我们彼此信任。通过交谈，我觉得她是一个值得信任的人，在她需要帮助的时候能够想到我，我觉得她是把我当朋友对待的，我也要像朋友一样去帮助她。她现在信任的是我，或者说更是对我们公司、企业精神的信赖，我们不能让她失望，是不是？”

第二天上午，这位女士专程赶到卖场给老刘送钱来了。她对老刘一再表示感谢，因为事情突然，一时想不到别的办法，抱着试试看想法找到了老刘，没想到老刘痛快的答应了。

坦诚待人，处处有心，就会收获更多的关心与爱护。真心的付出，彼此的信任，有爱就有感动，让诚信常驻你我心中。 □ 岚山新玛特 陈蕾



抢抓销售 全力以赴

“今天是个好日子，心想的事儿都能成……”伴随着优美动听的歌曲，岚山新玛特迎来了年终盛典。

为了活动，全员加班加点，通过微信、宣传车、下乡广播等方式宣传。同时组织员工到社区、车站等流动人口多的地方宣传。12月16日，活动开始，卖场内张灯结彩，一派繁华景象。超市内人山人海，有选这的，有选那的，收银台前排起了长长的队伍。

百货部鞋柜组为了这次活动付出了很多。活动前先沟通供应商备货，保证货源，还将畅销品搬到专区，方便拿货，避免顾客长时间等待。为装饰专区，柜组主管前期到其他门店进行了市调，回来后要求我们学习，做好店堂装饰，突出活动氛围。活动期间，柜组全员加班加点，全身心的投入到销售中，涌现出了很多感人事迹。

活动期间客流量大，老鞋匠生意火爆，苏艳妮怀里抱着七八双鞋，飞一般来到专区，“大哥，试试这双。”“美女试试那双。”“这款还满意吗？”她的嘴、手、腿一刻都不停歇，成交率在98%以上。通过她的努力，老鞋匠成为整个鞋区增长最大的品牌。

正派导购员王立娟是新伙伴，很有上进心。活动期间她忙到快两点还没吃饭，主管说：“现在顾客不多，你先吃饭，休息休息，我帮你看厅！”可没过多久专区里就来了很多顾客，有要这款的有要那款的，一时接待不过来。主管就给她打了个电话，问她其中一款货号是什么，放在哪里。她说：“等我2分钟，我就过去。”就挂了电话。她刚点了碗面条，还没吃几口，就立刻赶回去了。

还有卡美丽娜导购员徐丽丽，已经到内仓拿了快90双鞋了，来回不知道跑了多少趟。她本身就有腿疼病，这次又犯了，看着顾客都在焦急的等待，她咬紧牙关，坚持了下去。

“年终盛典，每年只有一次，皮鞋区最低折扣，男女皮鞋应有尽有，走过路过不要错过，赶紧前往一楼皮鞋区参观选购吧！”这是我们鞋柜组主管在现场叫卖宣传。刚放下话筒，她又跑过去帮忙找货、开票、付货，她就是这样一个闲不住的人。

活动期间还有很多感人事迹。部门经理协助接待顾客，承担了导购员的工作。有的伙伴累的脊椎病都犯了，还有的员工连家里孩子的晚饭都没时间做，一直在工作岗位上加班加点。活动期间，我们取得了可喜的成绩，成绩的背后是我们的付出，跑多少趟内仓，拿多少双鞋，最终才能有一双让顾客满意，达成销售。这就是我们鞋柜组，抢抓销售，全力以赴。 □ 岚山新玛特 徐丽丽

齐心协力迎盛典

去年的年终盛典活动给老百姓带来了实实在在的实惠，场面火爆，反响热烈。顾客满意在日百，今年公司再次精心组织策划了年终盛典活动，优惠力度远超前期。

一次成功的活动离不开前期的准备工作。活动前，门店全员发动，分工合作，周密部署，做好各项工作。陈列美观的货架，醒目大方的提示牌，琳琅满目的商品，干净整洁的环境卫生，不遗余力的宣传，热情贴心的服务，上下一心的团队，为年终盛典活动加油助力。巡检超市时，随处可见干部员工忙碌的身影，真是好一片繁忙景象。超市员工不断进出卖场与内仓之间，将一件件商品摆上货架。理货区的送货车辆一辆接着一辆的运送着各种商品，文员们快速的验收着。安全部门分批次的清洗购物车、购物篮，为顾客提供干净的购物工具，做好保障工作。百货专区导购员将商品进行重新陈列，给顾客带来更好的视觉效果。收银员测试收银系统，练习业务技能，以便缩短顾客交款的时间。各部门经理们根据分工，积极部署部门工作，有带领消防队员对设施设备进行巡检的，有联系供应商进货的，有组织下带发宣传单页的。

各项工作有条不紊，干部员工干劲十足，这就是五莲店年终盛典开始前的景象。 □ 五莲新玛特 邹青利

年终盛典中的收银员们

“年终盛典”活动结束了，日照店圆满达成计划。活动虽然结束了，但是那望不到尽头的人流，堆的像小山似的商品，每达成一笔交易满心欢喜的导购员们，一边录入商品一边向顾客解说如何用券的收银员们……仍然历历在目。

看到顾客拿着精心挑选的商品，欢喜的走出收银台，心里暖暖的；看到嘴唇干裂、面色疲惫还在不停收银的姑娘们，心底酸酸的。活动期间客流量大，对于收银员来说，一天精神高度紧张的工作十几个小时，没有点功底和毅力是做不到的。

活动期间，因客流量大，大量孤儿商品积压在收银前台，收银员甚至只有两脚站地的地方，连活动的空间都没有。收银员中有不少孕妇，虽然部门特别照顾将准妈妈安排在柜区收银，但活动期间的的工作量仍然不小，她们没有因此喊苦叫累。

赵玉霞是怀孕三个月的准妈妈，正休着产假，一听年终盛典，怕人力不足，坚持回到工作岗位，因身体不适才休息。收银员排班比较密集，所有收银员都在高强度下工作，一时难以抽调人力接替赵玉霞。杨丽听说后，主动提出到赵玉霞的岗位顶岗。刚做完班要下机的仇惠茹见杨丽去顶岗，前台又空出了台子，看着排起长队的顾客，已上机十多个小时的她继续工作着。

类似的人和事还有很多。许多收银员怕耽误收银，不敢喝水；有的伙伴主动放弃喂奶时间；年轻的伙伴连续作战，承担起更多工作。活动结束的第二天早上，听到一位伙伴说：“这人真够坚韧的，三天连续工作到半夜，感觉要崩溃了，一觉醒来，精神又好啦！” □ 日照店 刘晓莉





夯实 2016 突破 2017

承载愿景迎新年

时光如白驹过隙，转瞬即逝。回首即将逝去的2016年，我们不禁感慨万千，新常态下零售实体业的寒冬依然继续，电商双十一又一次缔造了新的辉煌；这一年华润、苏宁等商业大鳄纷至沓来，区域性竞争压力空前加大；这一年上至集团公司下到营销门店，都在不约而同的实现着蜕变，从组织架构



扁平化到经营模式创新化，从营销企划多样化到顾客需求理念化，可以说每一项决策的落实，每一个理念的转变都是一次次探索和进步。

要发展就必须要有突破，要实现当前困境下的突破，就必须打破传统，创新思维。莒县新玛特作为公司经营改革的排头兵，肩上的压力更是可想而知。牛耕百亩力千钧，量变的积累是可以实现质的飞跃的。过去的一年我们马不停蹄，不断探索：门店空柜资源多，我们主动出击、自行招商；品牌资源少，我们探索阿米巴经营模式，实现品牌自营；门店人员少，我们转变思维，通过厂家扣点的方式解决人力问题；区域性竞争压力激烈，我们设立门店企划团队便于灵活拟对营销策略；生鲜品类优势不明显，我们实现部分品项的自营，树立门店形象……经过种种举措，门店目前新的经营模式已经初具格局，未来规划更加明朗。

如果没有爱迪生的“天方夜谭”，可能就不会有如今天的万家灯火；如果没有莱特兄弟的“痴人说梦”，可能就不会有人类翱翔天际梦想的实现。历史

需要创新才能发展，时间也终不是一味地循环往复，原地踏步。

天马行空的想象从来不是某一些人的特权，尤其对于我们零售行业从业者来说，具备创新性、突破性思维并使之付诸行动更是难能可贵。立足于即将到来的2017，唯有创新才是成功远航的法宝，小到商品陈列、促销建议，大到经营改革方案和布局调整规划，创新无大小。

2016年是我们披荆斩棘，汗水和泪水齐舞的一年，这一年我们负重前行，不忘初衷。不管是门店楼层布局调整还是经营模式改革，不管是组织架构增设还是门店人力资源调整，无不是为了迎接2017年的到来而夯实基础。

2017年同样也是背水一战、突破发展的一年。每一个人必须有百分之百创业干事的决心，才能打破坚冰，迎来春天。不积跬步无以至千里，不积小流无以成江河，我们有信心在即将到来的2017年，莒县新玛特这艘巨轮在众人的划桨下必将劈波斩浪、扬帆千里。

□ 莒县新玛特 何庆杰

2017即将到来，挥一挥衣袖，带上一份愿景，走进2017。把幸福保存。被顾客感谢了、被同事信任了、被领导肯定了、加分了、绩效提高了、任务完成了、文章采用了，如此种种幸福，是动力也是财富，把它们保存，常怀感恩之心。怀揣2016的幸福，我们信心百倍。

把烦恼删除。被降职了、被嘲笑了、被质疑了、被扣分了、被批评了、文章打回了，如此种种烦恼，是绊脚石也是磨刀石。宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。把它们当做是磨刀石，砥砺前行。删除2016的烦恼，我们轻装上阵。

把友情链接。老顾客、老会员、老朋友，时常沟通关心问候。新年里不断发展顾客群体，开发新会员，广交新朋友，不断壮大顾客群体，有了新朋友也不忘老朋友，让友谊常伴左右。

把目标更新。一日之计在于晨，一年之计在于春。新年的计划已做好，新年的目标已更新。新年新我，不断完善自我，革新自我，提高自我，奋发进取，做一名优秀的日百人。2017，我们准备好了。

把成功上传。面对顾客，牢记以顾客为中心的服务理念，用心服务；面对工作，践行“严、细、实、快”的工作作风，认真细致；面对同事，发扬“精诚团结 敬人敬业”的企业精神，团结协作，共同进步，新年我们永不懈怠，努力在新征程上再创佳绩，再立新功。

把真情发送。荣誉承载过去，开拓指向未来。过去的只是一个逗号，2017年，一定要恪尽职守，为莒县新玛特的宏伟蓝图添一份色，加一剂墨，一定要再接再厉，奋发向上，发挥自己的特长，展现自己的能力，倾情倾力，为莒县新玛特贡献自己的力量。

2017，属于我们！春暖花开！

□ 莒县新玛特 赵淑妍



加油 向未来

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。时光荏苒，岁月如梭，一晃之间，一年的时间就这样似水而过，还来不及思索，2017新的一年开始了，又是一个回顾过去展望未来的时间。

2016年，这对于我而言是不平凡的一年。俗话说，一个男人开始走向成熟的标志就是成家立业，而我的成家与立业都发生在过去的2016年。与心爱的人结婚，组成一个幸福温馨的小家庭，辞掉原先稳定但过于单调乏味的工作，以一名管理培训生的身份加入到日百集团这个大家庭。

2016年在日百虽然只有两个月的时间，但也正是这两个月，是我收获最多，成长最快的一段时间。初到莒县新玛特，根据公司的职业规划，到百货部皮鞋皮具组理货员岗位轮岗学习。

隔行如隔山，对于这份工作，很多都是完全陌生的，好在有公司安排的职业导师与帮带师傅。期间，导师与师傅给了我巨大的帮助与提升，我也牢牢把握住每次学习的机会，不懂的就向师傅请教学习，用较短的时间掌握了相关公司制度、商品知识、工作流程等。这两个月是紧张与繁忙的，也是痛并快乐着的。

2017年，对我来说注定是不平凡的一年，也是至关重要的一年。工欲善其事，必先利其器。接下来的大半年，我将会轮岗到其他不同的岗位学习。从一名门外汉到部门实习生，再到管理工作的参与者。想要更快的成长，想要成为一名合格的管理者，必须要加强学习，提升自己的工作能力与业务水平。轮岗阶段，除了扮演好基层员工角色，我更要时刻要求自己从一名管理者的角度去反思所见所学，有意识的将管理理论运用到工作实践中，为以后的工作奠定坚实的基础。

2016年公司最后一期项目制培训的结业会上，人才管理部经理引用过这样一句话：“世界是我们的，也是你们的，但归根结底是你们的！”未来，靠我们，但前提是我们能靠得住。不断努力，加强学习，提升自己，才能做一名合格的管理者。

立足今日，我们擦亮眼睛，走过昨日逝去的岁月，点燃新的希望，放飞新的梦想。今天，又是一个起点，又是一轮朝阳。

加油，向未来！ □ 莒县新玛特 王树伟

带上好心情 再出发

光阴似箭，岁月如梭。回首过去的一年，有奋进，有不甘，有快乐，有成长。但伴随更多的还是那来自工作中的一片片欢笑和泪水的美好记忆……

莒县新玛特收银台有一群可爱的小精灵，她们年龄差不多十八九岁，萌萌的、甜甜的，每天重复着简单而又平凡的工作，面对形形色色的顾客，就是这看似简单而又平凡的工作岗位上，涌现出许多不平凡的故事。

收银员的工作无疑是辛苦的，在部门收银人力严重短缺的情况下，为提前做好前台的收银工作，她们任劳任怨，毫无怨言，每当看到她们晚下班那疲惫不堪的身影，穿梭在黑夜的人群里，心里有种说不出的痛。

为了给大家营造开心轻松的一天，部门特别抽出一天早班的时间，说说“word”2017，轮流分享新年的愿望和目标。

收银员曹艳菊第一个勇敢的站出来分享：“我的家在农村，爸爸妈妈整天要干很多农活非常的累，我希望2017年可以更加努力工作，最好是能如愿以偿的评上收银技能工”



资，帮家里多分担一些。”

“经理经理，我的新年愿望是找一个帅帅的男朋友哟，告别单身。”

“还有我还有我，我的愿望是……希望我们收银台的小伙伴们每天都有一个美美哒、棒棒哒好心情，一切心想事成，耶耶耶！”

一时间欢呼声、雀跃声传遍了整个卖场，大家都沉浸在欢乐的海洋里。

加油吧伙伴们！脚下的是今天，奋力奔跑的是未来。让我们带上好心情再出发，一起去创造属于大家的美好明天吧！

□ 莒县新玛特 鲁晓燕

2017，更好的服务顾客

时间飞逝，2017与我们相遇，回顾一年，收获很多。伴随着本次年终盛典的结束，发现我们服务上应更加完善。在本次年终盛典顾客交款时，有许多顾客只带了手机及20元折扣券来购物，在排队交款时，因不能同时使用折扣券及微信支付，在收银台着急起来。

伴随着后边排队顾客的催促声，员工喊来前台值班的我，原来顾客在使用折扣券后还需再付部分钱款才能完成交易，但我们微信系统无法支持只付部分钱款的交易。看着顾客焦急的脸庞，我与顾客说明我先替您垫付吧，方便的话您微信或支付宝给我就可以，顾客连声道谢。

我们活动的目地不只是提升销售额，更看重的是提升顾客满意度，在不违背公司制度流程的前提下，我们要将服务无限扩大，更好的提升顾客满意度。服务是商场的形象之本、竞争之道和财富之源，提升服务价值就必须要有优质服务，真正的优质服务就是要站在客人的角度加以衡量。想顾客之所想，急顾客之所急。

面对着日益激烈的电商冲击，2017我们将如何立于不败之地？我认为，我们要全面提升我们的服务质量，服务无小事，不积跬步，无以至千里。

2017，让我们共同努力，提升服务，提升顾客满意度。

□ 新玛特购物广场 阎玉霞

行业资讯

阿米巴经营的核心力量

阿米巴经营的核心力量之一：以人为本

阿米巴经营模式的基础在于对员工的信任。相信员工的能力，把经营建立在互相信任的基础上，这是实现阿米巴经营的最基本的条件。信任员工，是要充分挖掘员工作为一个“人”所具有的智慧与能力。员工不是机器，而是阿米巴经营共同体中的一员。在这样的经营氛围中，员工必定会倍感尊重，而将自己毕生的智慧与心血投入到自己的事业中去。

阿米巴模式的另一个重要特点是“赋权管理模式”，就是“充分授权”。在阿米巴模式中，充分授权的最终目的，其实在于培养阿米巴领导人，激发每个员工的创业热情，挖掘员工的企业家精神。所谓“天生我才必有用”，每个员工必定都有一项最适合他的工作，只是看你是否将他放到了这个位置上。在一个公司内，领导的岗位只有那么几个，一个员工能做到哪个岗位的机会都很少。但在阿米巴模式中，你可以有很多的机会去做一个小型组织的领导人，在这个舞台上，你可以发挥你的聪明才智。

阿米巴经营的核心力量之二：以理为先

中国有句俗语——“天下之大理为大”，这样的道理，在阿米巴模式中也能看的到，阿米巴模式将“做人何谓正确”当作判断一切事物的基准。工作中的问题，解决起来为什么困难？在于我们没有回归到问题的本源去看，而更多的考虑了许多问题之外的因素，才导致问题解决起来太困难。如果将“公司的健康发展”作为组织内最大的道理，那么，在解决问题的时候，如果我们争执不下，不妨将这个最大的道理搬出来审视一番，然后从基本逻辑出发去判断，将事情退回到最本源、最原始的简单状态来看，往往就会发现问题的症结。在通常患有大企业病的组织中，每个人只死盯着自己的“一亩三分地”，只埋头自己的本职工作，所以就失去了全局观，遗忘掉了“公司的健康发展”。因此，在埋头苦干的时候，偶尔也要抬起头看看大家，爬到高处去看看全景，才能让自己更清楚自己的位置和角色。

阿米巴经营的核心力量之三：超越家庭的大家庭主义

高度透明，全员参与。这是阿米巴的另一个重要的特点。但绝大部分企业经营者都认为，企业重要信息外漏会对

公司不利，对员工透明，那怎么办呢？我们有时候可以发现一些有趣的现象，一辆车子，如果作为公车的话，无论是保养，还是费用，都会居高不下，但如果是一辆员工自己的车子，定会像宝贝一样的爱惜。像这样的例子不胜枚举，区别就在于，员工有没有将组织当作自己的“家”看待。

让员工“以厂为家”并非一件易事，但阿米巴模式却要求有这样的“大家庭主义”。在这样的大家庭里，我们不是尊重员工的问题，而是本身就是一体的，尊重员工就是尊重自己。员工不了解，就会有疏离感。试想，谁会对自己家里的情况不了解呢。阿米巴模式中的“单位时间核算”机制，也是同样的以家庭记账模式进行的，简单到让人觉得就是在家里记账一样，让人有亲近感。每个阿米巴，都是一个家庭，而企业就像一个更大的家庭。在这样的家庭背景下，谁人会不奋勇向前而努力工作呢。

阿米巴经营的核心力量之四：唤醒激情与梦想

在阿米巴经营模式中，说到最多的就是“激情”。这样的激情，往往来自于“尊重、授权、独立思考”。只有当员工将阿米巴当作自己的事业全身心投入的时候，才能迸发出无穷的激情，并奋力去实现自己的梦想。

许多企业，在出差费用控制这件事情上，大伤脑筋。但有一种现象，却让人深思：如果你自己出门办事，你会怎样花费？其实，出差在外，打的是最不需要思考的一个行动，也是最“低智商”的一个行为。但我却沉迷于通过公交、地铁等组合方式，大幅度降低交通费用。我更乐于通过这样的事来证明自己的独立生存能力，提升独立面对问题的能力，哪怕得不到回报。自己真正想去办一件事情的时候，产生的力量才是无穷的。要想成就一番事业，首先要有激情，只有胸怀激情的人去努力才能取得成功。而阿米巴的经营模式核心就在于唤起每位员工心中的创业激情与企业家精神。

在阿米巴经营模式下，阿米巴的领导人拥有绝对的经营权，领导人不能一味的等待上司的指示，要自主、迅速的做出判断。在这样的模式下，每个阿米巴都有企业家的气质。阿米巴经营模式意在最大限度地释放员工的创造力，把大公司的规模和小公司的好处统揽于一身。导入阿米巴不能纯粹的引进“术”，必须深刻领悟上述四大核心力量。

□ 摘自网络

迎新年 展风采 聚合合力

元旦前后，集团各门店分别举行了庆元旦迎新春联欢晚会，与顾客、供应商伙伴、员工共同跨年迎新。

精彩纷呈的节目表演，丰富多彩的互动奖品，立意深刻的节目构思……活动现场人头攒动，掌声雷动，一场场晚会或恢弘大气，或喜庆热烈，充分展示了日百人良好的精神风貌。

为了晚会完美的呈现在观众面前，从前期节目选拔到后期舞台、灯光、服装等的准备，干部员工们集思广益，全情参与。歌曲演唱激情高亢，舞蹈表演婀娜多姿，模特走秀高雅冷艳，小品表演更是让人忍俊不禁。在大家的共同努力下，给观众带来了视觉冲击和听觉震撼……

各门店每年都会组织跨年晚会，丰富员工的业余生活，承载一份美好的祝福，在欢乐的氛围中晚会落下帷幕。欢乐不断，梦想无限，新的一年，日百人一定会以更加昂扬的面貌，凝心聚力，迎接新挑战，创造新业绩！

