

日百文化

RI BAI WEN HUA RB 日百集团主办 山东省十佳企业报纸 日照市十佳内刊

内部资料准印证第6号 内部资料 免费交流 www.ribaigroup.com Email : rbqywhb@sina.com

2017年6月7日 星期三 丁酉年五月十三

第6期(总第173期) 本期四版



浓浓母亲爱 悠悠粽香情

——系列节日活动促销售



因为母亲节期间公司领导走访慰问优秀员工母亲

本报讯 燃情五月，母亲节、端午节等节日来临，商业公司推出系列活动，结合金卡+的多重优惠，让顾客在选购商品时，得到更多的实惠，深受顾客喜爱。

5月14日母亲节，给母亲送一份贴心的礼物，陪母亲购物是很多消费者的选择，12日-14日，商业公司推出“爱不能等，致礼母亲节”活动。母亲的爱，伴随着悠悠的饭香。金卡+鲁花调味大礼包，让顾客带着调味品回家，让家的味道更多一分甜蜜的滋味。

味：母亲的爱是小时候，夏日的午睡送来丝丝凉意的芭蕉扇。金卡+新娘冰丝席，让母亲的夏日多一分清凉；母亲的爱是委屈时，温暖的怀抱与笑脸。金卡+桃花扇让妈妈更年轻，妈妈美丽的容颜更经得住时间的考验。同时商业公司还推出，酸奶、啤酒、烤鸡等特价时令商品，受到了消费者的追捧。

除了商品的优惠，活动期间顾客还可凭购物小票参加抽奖活动，日百金卡、百雀羚套装、大米等奖品为顾客送上了意外之喜，让母亲节更添一分欢乐。

母亲节期间，集团行政总监刘新权、商业公司常务副总经理张守岩等部分高层以及门店总经理等还走访慰问了五一金卡营销活动期间

业绩突出的优秀员工的母亲，为她们送上鲜花、感谢信以及慰问品，送上公司对母亲们最真挚的祝福，肯定了其子女在工作期间决胜自我、不断挑战，为提升公司业绩所作出的努力，同时感谢她们在日百的每一步成长中的支持。

5月30日端午节、6月1日儿童节相约到来，在炎炎夏日“端午礼遇童乐，金卡惠购乐刷”活动也开展起来。除了众多金卡+的商品外，节日期间一次性购买日百福利券、金卡，便可获得相应返利。同时日

百会员凭积分还可进行粽子兑换，让顾客在浓浓粽香中更多一份回家的感觉。日百金卡给顾客带来更多的福利，凭金卡可以进行超值换购，“日百金卡+”关注儿童成长每一步，用责任心和爱心为祖国的花朵把好商品质量的最后一关，购买糖果类、奶粉类、图书、文具等儿童用品可以参与满额返券。

各门店“寻找包粽子高手”比赛也火热开展，整理粽叶、加米、捆绑等动作在每位参赛选手手中一气呵成，包完的粽子可以带回家，比赛中获得好成绩的选手还可获得米、面、油等实惠礼品，加油声、欢笑声在活动现场回荡，粽香也渐渐弥散开来。

系列活动点燃了五月的销售，活动期间销售额、客流量均实现了同比增长。金卡惠购乐刷，此次活动中金卡与商品结合得更加紧密，为消费者送上了更多实惠的同时，为大家带去了欢乐。

□本报记者 刘馨忆



合作实现共赢

——集团召开优秀厂商座谈会



销售活动期间取得了骄人的业绩。

在当前严峻的市场环境下，公司实现了逆势增长，说明新的营销模式是成功的，给零供双方合作、干部员工干事创业增强了信心，提振了士气。

随后，来自21家企业的供应商代表分别进行了发言，会议现场大家敞开胸怀，畅所欲言，各抒己见，提出许多建设性的建议和意见，同时对部分意见进行了讨论。

最后，张总对供应商提出的便利店、门店环境和形象、班前会、价格促销、结算等问题等相关意见给予了现场反馈。对供应商提出意见和建议表示感谢，并就金卡+营销模式，结合日百金卡+品牌营销遵循的原则、思想同供应商代表进行了深入具体的交流。

零供双方是鱼与水的关系，要想实现互利共赢，就必须通力合作，做好双方信息互通。会议让零供双方加深了彼此的了解，坚定了合作的信心，相信在优秀的供应商的支持下，零供双方定能实现竞争突围，唱响日百最强音。

□本报记者 刘馨忆

经营改革迈入实操落地阶段

本报讯 5月15日，集团阿米巴经营改革项目第二期培训在海港城培训中心举行，集团及子公司领导班子成员、实习经理以上部分管理者参加了此次培训。

此次培训正对阿米巴导入的关键阶段，在前期阿米巴哲学理念落地、策略技术实训的基础上，围绕阿米巴经营会计学展开，结合经营会计报表的编制和分析、业绩分析报告的编制和开展等内容，进行了《阿米巴核算工具之经营会计》专题培训。运用更加科学、合理的阿米巴技术和工具，助力公司在“抓改革、促经营、稳发展”的战略下“化整为零、独立核算、论功行赏”。

培训期间，公司高层、中高层听取了顾问组前期对公司调研访谈情况的反馈，并就相关问题进行了交流讨论，确定了部分改革事宜的基调和思路，为下一步阿米巴组织调整、职能细分、经营会计规范等改革措施指明了方向。

以此为基础，培训现场学员们认真聆听、积极互动、热烈讨论，寓学于练、寓学于用，圆满完成各项学习

研讨任务和实操演练项目。

“变化不会自行消失，唯一不变的就是变化。”以阿米巴经营模式全面导入项目启动实施为突破，以第二期经营技术培训为工具，集团阿米巴经营改革战略部署迈入了全面实操落地阶段，逐步确定阿米巴的组织层级和经营范围，搭建起经营会计模板和分析模型，改革措施正在全面铺开。

□ 日百商学院 邹平



从四条军规看首问负责制

特邀评论员 邢景山

首问负责制，不是我们公司的发明。但公司2008年就印发了《客户首问负责制度》，多年下来，各部门各层级的执行情况却不尽人意，这需要总结。进一步推行、落实这个制度应该作为我们长期不懈的重点工作。

据格力电器的董明珠有“四条军规”，只要违反了，不管是谁，立马辞退，毫不留情。这四条军规，实际上就是对接待客户的四句话的“过分计较”。这四句话是“这件事不归我管”“这个，我不知道”“哦，他不在”“这个没办法”。董小姐为何要如此计较这四句话，自然有她的道理，或许这也是格力电器能够坐上空调老大的法宝之一。

这四句话，在我们公司有没有呢？有，这是毋容置疑的。分析一下，这四句话的危害还真不小。第一句“这件事不归我管”，言外之意就是这事不是我的事，你不要找我。客户听了这话会怎么想？这事可能确实不归你管，但不等于不归你的部门管，不等于不归你的上级管，不等于不归你的同事管，不等于不归我们单位管。第二句“这个，我不知道”，这是一句最不负责任的话，作为公司的一员，你应该清楚公司各个环节的责任人是谁，你不知道，你应该先弄明白谁知道再给客户答复，不是一句不知道就能将自己置于事外的。第三句“哦，他不在”这句话在接听客户电话时会经常出现，看似正常的回答，实际已经引起了客户的不满，换一句：您有什么事我可以代办或者我找到他之后叫他马上回复您，效果会好很多，有时候客户要的就是一个态度。第四句“这个没办法”最容易引起客户的抱怨，甚至会让客户以为你在刁难他，进一步激化矛盾，造成客户关系的不和谐，影响业务的正常开展，最后还要花费更大的代价才能挽回。郭冬临有个小品里的一句话说得好“一句话能成事，一句话能败事”，“这个没办法”是标准的败事话，还是不说为妙。

日照广播电视台有个“行风在线”节目，就是邀请有关部门的嘉宾做客电台演播室，回答解决听众通过电话提出的问题。节目很好，为听众解决了很多问题。但嘉宾的理念也有所不同，有的嘉宾回答问题让人听着心里暖暖的，即使不属于自己分管范围内的问题，也会帮助听众联系相关部门给予答复。而有的嘉宾却以“这事不归我部门管”或“这事归某某部门管”等话语来回复听众，不知道听众听了这话心里是什么滋味。

违反董明珠四条军规的现象很普遍，对我们来说，克服这四句话，落实好首问负责制，就能提高我们的服务水平，就能更好的服务客户，改善与客户的关系，就能实现更大的经济效益，何乐而不为呢？

五月谈

感谢信
日照市法律援助中心
张宗武
2017.5.10

新总您好：

我是日照市法律援助中心一名员工，前几日，我匆忙中把汽车钥匙丢了，经多方寻找未能找到。今天我在车库的车上发现贵单位一位姓王的职工给我留言，说他捡到了我的车钥匙，并留下了联系方式。我打电话联系了他，原来是我把车钥匙不小心掉到汽车底下，我用备用钥匙开走了汽车后，他发现了我的钥匙并捡了起来，因不知我的联系方式，这几天他一直有空就去原车位上等，希望能当面还我。因我这几天出差刚回来，他未能在原车位上等到我。今天他在原车位上发现了我的车，给我留了纸条并注明了联系方式。我取回了钥匙，并要对他表示感谢，可是他表示什么也不要。对此，我表示深深地感谢。感谢贵公司培养了如此优秀的职工，感谢王职工这种拾金不昧的精神！

此致

日照市法律援助中心 张宗武
2017.5.10

古道热肠的日百人

近日，一封感谢信寄到了董事长手中。原来是我市法律援助中心的一位员工（姓王）捡到，因该员工并不知晓张先生的联系方式，有空便去原车位上等人，张先生一连出差好几天，员工一直未能等到本人，直到张先生出差回来，这名员工便在其汽车上留下了纸条，并标注了联系方式。

张先生看到纸条后，顺利与该员工见面。钥匙失而复得令张先生十分感激，员工不求回报的态度更是让张先生感到敬佩。为此，张先生特写下感谢信，再次表达对这位热心肠员工的感谢，感谢优秀的公司培养出优秀的员工！

下文为张先生寄来的感谢信：

新总您好：

我是日照市法律援助中心一名员工，前几日，我匆忙中把汽车钥匙丢了，经多方寻找未能找到，今天我在车库的车上发现贵单位一位姓王的职工给我留言，说他捡到了我的车钥匙，并留下了联系方式。我打电话联系了他，原来是我把车钥匙不小心掉到汽车底下，我用备用钥匙开走了汽车后，他发现了我的钥匙并捡了起来，因不知我的联系方式，这几天他一直有空就去原车位上等，希望能当面还我。因我这几天出差刚回来，他未能在原车位上等到我。今天他在原车位上发现了我的车，给我留了纸条并注明了联系方式。我取回了钥匙，并要对他表示感谢，可是他表示

什么也不要。对此，我表示深深地感谢。感谢贵公司培养了如此优秀的职工，感谢王职工这种拾金不昧的精神！

此致

日照市法律援助中心 张宗武

2017.5.10

对此，董事长、总裁亲自批示刊在《日百文化》好人好事就应该大张旗鼓地表扬。

无独有偶，近日，五莲新玛特皮鞋区迎来了一位特别的顾客，他送来了一面锦旗：拾金不昧、道德高尚。原来是他的手机不慎丢失，导购员于培红捡到后联系到他并送还，顾客心中充满了感激，送来锦旗表示感谢，并说要让更多的人知道新玛特有如此优秀的员工。

□本报记者 姜凯丽



新亮点

全员代言唱响最强音

4月27日-5月10日，公司组织的“五一卡券营销活动”成果丰硕，在淡季市场上掀起了一股购买“日百金卡”的热潮。

活动期间，公司制定了大力度的折扣方案，让利顾客、员工与厂商。公司全体干部员工积极参与，汇报目标，主动联系亲朋好友等各方资源，购买日百金卡。

为确保此次活动顺利召开，企划中心创意创新营销宣传方式，以事件营销、情感营销为切入点，创作了“一带一路”“庆祝国产大飞机首飞成功”等作品，规划了“日百金卡佳话”设计，将金卡营销宣传常态化，推出日百会员关怀计划，每日发送天气提示等活动。

各门店、部门也涌现出一大批“能人高手”，编排了形式多样、丰富多彩的宣传文案、图片、视频等作品。例如：万德福岚山店的刷卡舞、五莲新玛特的《金卡三

宝》、万德福莒县店的《日百金卡+一切都能赢》、莒县新玛特《金卡之花开遍莒国大地》等作品。公司发起了优秀宣传作品投票活动，由广大员工投票选出了自己心目中的最佳作品。

采购部门积极洽谈相关金卡+商品，推出创新组合、创新形式的金卡+商品回馈员工与消费者。企划中心创新推出了金卡+商品代言活动，推选部分内部员工为商品代言，设计宣传广告在公司内外部进行宣传，新颖的形式，达到了较好的宣传效果。

我们的商品要最好！我们的销售要增长！我们的服务是最好的！我们的团队是最强！与时间赛跑！与市场份额赛跑！与效益增长赛跑！与自己和自己赛跑！活动期间，各个岗位的员工都通过自身工作不断践行这一理念，唱响属于每个人的日百最强音。

□企划中心 盛捷



商票升级，服务提高

加强与供应商的沟通与联系，提升供应商满意度，是我们工作中重要的一个环节。

公司自2015年4月开启了新的货款结算方式：商业承兑汇票，一直使用纸质承兑汇票的方式，手工开具，需加盖日照百货大楼有限公司财务印鉴与付款门店财务印鉴。供应商申请贴现的，还需要公司出具查复书，并加盖公章、财务章、法人章。如此，需要供应商经常到公司加盖各种印鉴，结款手续繁琐。如果遇上印鉴外出，供应商办理一张商票需要跑两趟甚至三趟，特别是对外地供应商来说，平添了不少麻烦。

近期，为了提高供应商办理商业承兑汇票的效率，公司将商业承兑汇票升级为电子票据。供应商只需要通过网

上银行“清单编辑-出票登记-提示承兑-承兑签收-提示收票”等环节传到商业公司，商业公司再通过网上银行背书给供应商，便可通过网上银行审请贴现。如此一来，虽然财务人员工作量增加，但是办理效率提高了，供应商反映很好，不用天天跑，安全性也加强了。

“办理电子商业承兑汇票真不错，安全，便捷，而且时尚，如果不是和大楼做业务，也许这辈子也不知道电子商票是个什么样子，我要好好学习，跟上大楼的发展。”供应商不禁夸赞。

同样，与公司发展共同进步，需要每个员工的共同努力。行动起来，共同提高供应商满意度。

□本报记者 刘馨忆 集团财务部 杨多慧

岚山新玛特：了不起的总台班



总台班是一个集体，是一个大家庭，在这里人与人相处是共同承担的战友，也是彼此帮助的家人。

从服务中来 到一线中去

只有扎根现场，扎根一线才能收获更多。总台班作为服务部门并没有止步于服务。

恰逢活动促销、节假日，卖场客流量增加，收银员的工作也繁忙起来。这时候我们的总台班姑娘们站了出来，

主动加班到收银员的岗位上，帮助顾客收纳分装商品，发挥出极强的互助团结意识；之前的九阳促销活动，总台班的伙伴们放弃原本的休息时间，走访街巷住宅小区，宣传推广，最终也取得了优秀的销售业绩；总台服务处也设立了便利商品销售区，顾客经过时看到优惠促销产品想购买就不再用寄存包返回商城，直接在总台就可以交易；总台不定期还会组织商品抢购活动……

“虽然是服务部门，但是我们也要带动销售，促进经营！”总台班并没有局限于服务，公司提出金卡+销售政策，总台班的姑娘们更是拿出了一百二十分的干劲。

活动期间工作繁重，总台班的姑娘们坚持在岗。原本只安排两位客服员加班，结果晚上另外一名客服员主动跑来分担工作，为了冲刺100万，大家紧张有序的制卡、打单、统计，等待一切工作完成妥当，时钟已经悄悄指向了凌晨2点。

促销活动期间，卡券的办理与维护工作遇到的突发问题也错综复杂，比如接待投诉。主管胡静告诉我们，顾客找到我们是对我们的信任，我们不能辜负他们的期望，要做好投诉反馈的传话筒、意见的收集箱，为顾客服务是职责所在。这便是总台班的服务精髓：勤恳、热情、高效与敬业。

勤恳敬业为顾客，质检安全不妥协，便民服务暖人心，互帮互助促进步。出于服务之本，心系一线销售，这就是在岚山新玛特，我见识到了了不起的总台班。

□本报记者 姜凯丽

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2017年5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 1
	新玛特购物中心五莲店 2
	新玛特购物中心 3
	万德福莒县店 -1
采购部	百货招商部男士内衣类 1
	超市采购部粮油课 2
	超市采购部季节性服饰课 -2
	超市采购部文体课 -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 2
	新玛特购物中心莒县店 -2
	万德福莒县店 -1
采购部	超市采购部季节性服饰课 1
	超市采购部肉课 2
	百货招商部家纺类 -2
	超市采购部文体课 -1

注：以上数据由战略预算部提供，负数为倒数。

携手共赢

勿忘服务本质

在门店购物时有时遇到这样的导购，询问某件产品时，她会告知你这件产品我不了解，负责的导购不在。甚至有的导购员在顾客询问不是自己品牌的商品时，会装作听不见顾客的询问。近期，一些服务不到位的案例被披露，团购、客服人员、外围安保人员、理货区主管服务态度恶劣，影响到公司形象，同时伤了内外部顾客的心。这样的服务必须引起我们重视与反思。日常工作中这样的员工是否大有人在？

当下，新奇特的促销模式已经不能提起顾客的购物兴趣，市场证明低价营销的模式也不是长久之计。企业管理模式、经营方式、商品管理是零售企业前进的重要途径，但如何让公司保持持续发展，最根本的还是顾客。相声演员经常对观众说“您是我的衣食父母”，服务业也将顾客奉为上帝。但实际工作中，我们的顾客购物体验感受如何？我们的服务真正做好了吗？

态度与意识上的缺失我们要反思，要逐渐重建员工的服务理念，这是一个循序渐进的过程。当下更紧迫的是解决服务技能上的欠缺。导购所在班组、部门甚至门店，都有哪些商品，分别在什么位置，近期门店有什么营销活动，又推出了怎样的服务措施等，从小事做起，从点滴开始。

同时，面对问题管理者更应该反思对员工的培训与要求真的到位了么？在日常工作做好相应的检查等系列工作了么？技能上的缺失可以通过培训、考察、补充，但意识上的重建，需要管理者投入更多的精力，在日常工作中逐渐渗透。

“不忘初心，方得始终”意在不忘最初所持的理念，方得最终的果实。面对当下的市场形势，一场前所未有的变革正在酝酿发酵，变革是企业发展的必然之路。但在进行轰轰烈烈的变革的同时，我们更应不忘初心，做好零售本质——服务。

做好服务工作，回归零售本质。用服务连接顾客的心，让服务成为销售增长的不竭动力。

□本报记者 刘馨忆

一线基层

逆境中飞扬

近日，公司推出了多款日百金卡+商品的活动，门店的金卡+活动做的异常火爆，成绩也十分抢眼，店总经理张晓庆的一些做法让我深受启发：

集中陈列。在陈列日百金卡+商品时，张总果断的把食品组三节货架拆掉，把金卡+商品全部集中在一块陈列，而且办公室第一时间做了宣传版面，给人以一种气势磅礴之力，既体现了日百金卡+商品的促销力度之大，又能突出商品陈列的视觉冲击力，激起了顾客的购买欲望，提升了门店客流量，聚拢更多人气。

对商品的熟知度。每次有日百金卡+商品活动，张总都要利用早例会时间给员工讲解分析商品的价格、好处，用FAB介绍法，真心实意的解说总是能打动我们的心，让我们跃跃欲试。

对顾客的关怀。在5月13日上午，有一对夫妻来买米面粮油，她们是老顾客了，由于是当天接到通知，券在系统里不能使用，张总一直陪在身边，给顾客耐心讲解，让顾客不要着急，终于在张总的调度下系统正常，给顾客一个满意的答复。

在此次活动中，我们岚山新玛特在逆境中飞扬起来，让我们对未来充满了信心和希望。同时也给我们员工指出了一条阳光大道，让我们在这条大道上策马奔腾，向着更高的销售高峰攀登，更让我们学习到了一种积极向上、不怕困难、敢于拼搏的精神！

□岚山新玛特 陈雪琴

(日百文化)投稿
(2017年5月)

岚山新玛特	23
五莲新玛特	15
岚山万德福	12
新玛特广场	9
日照店	8
莒县万德福	7
莒县新玛特	5
商学院	3
企划中心	3
超市采购部	2
多福山	2
集团财务部	1
集团办公室	1
华致酒行	1
后勤服务部	1
信息部	1

(日百文化)采纳
(2017年5月)

部门	采纳
岚山新玛特	4
商学院	3
莒县新玛特	2
新玛特广场	2
集团财务部	2
莒县万德福	2
岚山万德福	1
多福山	1
日照店	1
集团办公室	1
五莲新玛特	1
信息部	1

约稿启事

《日百文化》长期面向公司全体干部员工及社会各界朋友征求各类新闻稿件、优秀人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件，希望大家共同关注日百，支持公司的改革发展。

同时，征求散文、诗歌、摄影等各类文艺作品，《日百文化》希望同大家一道，共同打造一个交流和展示的舞台，期待您的来稿！

跨越断桥 扭转结果

5月22日-24日，我参加了人生中第一次拓展训练营，我们首批来自不同门店的24位同事兴高采烈地相聚在美丽的多福山。

两天的紧张训练中，给我留下最深刻印象的是“断桥飞跃”。断桥就是依靠搭建在9.5米高空的两块铁架组成的一道断桥，断桥跨度80厘米。要求参与队员从一块板跳到对面的另一块板，然后再从对端把脚搭过来，屁股下蹲，身体后昂，头和脚在一个平面后迅速收脚并找在安全绳的牵引下安全地放下来。我是第二个上的，在同伴的帮助下迅速按教练教的方法绑好安全带，教练给系上安全绳后我就出发了。

因为我是电工，平时经常爬高，一开始我还真的不发怵。顺着铁梯我迅速地爬上了断桥，站在上面向下看只觉得头晕目眩，头脑一片空白。我在桥边稳了一小会，慢慢地顺着铁桥往前走，这时只觉得头发晕，脚发软。听着伙伴们在下面给我助威呐喊的声音，我浑身又来了劲，迅速调整好自己状态，慢慢地移动到了铁架尽头，望着另一端的铁架，心里想着怎么才能迈过中间的断桥。

我做着深呼吸，努力的调整自己。按照教练教的方法双手张开，做平衡状，右脚一点点往前移，调整姿态，让脚掌三分之一伸岀空中，以便跳跃时蹬板，获取足够的反彈，跃过“断桥”。

到了“断桥”边，心里有些慌，就怕从桥上掉下去。脚开始抖，有些彷徨，有些犹豫。心里默数着一、二、三，然后跨越出去，居然稳稳的落在了对面的桥板上，心里踏实多了。

有了第一次的经验，转过身来跨回去的时候觉得轻松了许多。也是按照教练教的方法，费了很大劲才把另一只脚搭过来，慢慢下蹲，头后昂，然后收脚，在教练的帮助下到了地面，心里一下子觉得放松了。

两天的拓展训练，我深深体会干什么事都要有团队的合作精神和协作能力。无论是七巧板组合，抑或通过雷区，要求的都是团队协作。实际上，任何一个人，任何一个组织，都没有办法独自完成全部工作。这就要求全队人员都要具有协作精神，不能各自为战，散兵冲锋。协作能力则是保证完成任务的基础，这就意味着，每个队员都要

充分发挥自己的主观能动性，根据自己的所长，该动手的动手，该动脑的动脑，并迅速进入角色，有条不紊的完成各自的工作。

□ 新玛特购物广场 袁军



在公司的组织下，我们前往了美丽的多福山进行了为期2天的拓展训练。

拓展训练的第一天下午，我们进行了高空作业项目，



突破自我，我们赢了！

拓展培训完美结束，它虽然给我带来过身体上的疼痛，但留在心底深处的是震撼和感动。从最初怀有雀跃的心情去欣赏美丽的多福山到一下车就来到训练场地马不停蹄的高强度训练，无不体现着我们日百集团的行事风格和企业精神。

此次训练，只用了短短5分钟的团队文化建设，就让我们21名伙伴从陌生到相识，并紧密团结在一起。我们利用团队力量一路过关斩将，挑战一个又一个极限，战胜一个又一个自我，仅仅两天的时间，我们懂得了沟通、交流、合作，资源共享才能发挥团队最大的力量，才能实现合作共赢，创造奇迹。

动力圈这个项目要求我们21名伙伴动作必须协调一致，按左上右下的顺序顺时针一起摇，而且用力一定均衡，否则就容易出现绳子脱手的现象。当教练让我们自己报挑战目标时，因为正式开始之前我们已经演练过几次，21名伙伴不是动作不协调就是握不住绳子脱手，感觉摇不了多少就累的不行，所以不敢把目标定的太高。伙伴们从500、1000、1500，最后最终锁定在2000。记得当时我们在教练上一批伙伴的成绩，教练只是笑着说从天明摇到天黑，当时我大声喊：“我们一

定能超越他们，有没有信心。”伙伴们异口同声喊：“有”。

在开始前，教练再一次强调活动挑战规则，整个动力圈启动以后，如果中途有一名伙伴体力不支，可以直接放手后仰躺下，其余伙伴继续，但是如果再有第二名伙伴坚持不住放手，那么本次挑战将为结束。准备就绪时，教练又测试了一下我们握紧绳子形成的圆形动力圈的承重力，能够承受180斤重的伙伴在上面走一圈，绳上的力度之大可想而知。随着教练有力的一声口号：开始！我们也握紧绳子，左上右下，1、2、3、4……开始了动力圈挑战。

前面还比较轻松，挑战接近2000的时候，有一名伙伴体力不支躺下了，这时我们都想着绝对要达成目标，咬紧牙关，随着一声1999、2000成功达成目标。这时教练问还能不能继续挑战，我们异口同声：“能”，声音响彻宁静的多福山谷，就这样目标从2500、3000、3500、4000直至4100，教练喊停我们才停下。停下的时候伙伴们汗流浃背，脱下手套双手掌心都通红通红的，甚至还有出了水泡，疼痛无比。但是大家脸上的笑容却是最灿烂最有成就感的，因为从2000以后的每

一下都是对体能的考验，对毅力的考验，对身体极限的考验，更是对团队团结力量的考验，谁也不想拖了团队的后腿，都竭尽所能的保持一致，从而获得最佳的团队成绩。最终，我们赢了！赢了！

这项拓展项目，让我最感动的有几点，一是我对面的小姑娘，2000多的时候就已经低头尽力坚持了，我心里很担心，但是每当喊99、100并再次从1喊到10时这位可爱的小姑娘就会抬头一起喊，我唯一能做的事情就是投去鼓励的眼神和加油的口号。二是我左手边的伙伴，一直准确的记数并和我一起互相呼应，呐喊加油，最大限度的调动了团队的士气和力量，为挑战目标的达成贡献了最大的力量。还有一位46岁的大姐，一直动作规范，突破身体极限，咬牙坚持，振奋了我们的士气，鼓舞了我们的心。感动的细节还有很多很多……

相信团队的力量，相信我们每一位伙伴的承受能力。是的，我们日百人只要心往一处想，劲往一处使，齐心协力，就会把不可能变为可能，把我们的日百集团建设的更加辉煌，成为一流的企业。

□ 五莲新玛特 寇金美



管理论坛

一块地板引发的思考

5月8日，门店员工会议后，中层管理者临时会议在负一楼现场举行，张晓庆店总经理低头一看“地板怎么回事？发污，擦不出来了？”

“地板时间太长了，擦不出来了。”

“那层光磨没了。”

各位中层纷纷议论……总之，没办法解决了。

张总随手拿来拖把，撒上洗衣粉，用劲拖，随后实习店员梁允海用脚踩着拖把使劲搓，结果鲜明的对比出现了，一块光亮如鲜，一块暗光如灰，一块地板引发了大家的思考……

习以为常的惯性思维，让我们以陈旧的思想看待身边的事物，地板黑了，时间久了，擦不出来了；设备陈旧，效果不好，不能修了；客流量少，销售下滑，经济大环境影响的……

事情真的像我们看到的一样吗？眼中认为一切都是正常，没有问题，没有瑕疵，就不会有改变。阿米巴经营改革不仅是经营模式的改革，思维的转变更为重要。

不能发现问题，就不会解决问题。事情的结果如何，不要被惯性思维蒙蔽，没有尝试，没有发言权，只有深入了解，只有亲身体验，才能做出正确的判断，有效的措施，最终的结论。

一块地板引起的反思，改变自己，从小事做起，从正确的思维模式开始，从真抓实干开始……

□ 岚山新玛特 宋利娜

呼唤工匠精神

柳树香：竭诚服务待嘉宾



她带着满腔的热情去工作，把卖场当成了自己的第二个家。作为员工，她就兢业业、任劳任怨，积极主动地完成所有任务，用她扎实的业务能力赢得广大顾客的信任，用春风沐雨般热情的服务留住顾客的心，就像她名字一样让人感觉亲切而温馨——柳树香，万德福岚县店生食部美赞臣奶粉导购员。

作为销售导购，具备扎实的业务知识与销售能力是基础。在生食组提及柳树香，无人不称赞。她用精准的FAB销售法进行讲解，小到商品的编码、生产日期，大到每款奶粉的功效，适用人群她都熟记于心。从幼儿健康到奶粉功效，每一个环节她都备足了功课。顾客询问起来她对答如流，尽职尽责向每一位顾客传播正确的奶粉知识。在销售过程中，她总是有丰富的产品知识，让每一位顾客都能为自己的宝宝挑选到一款合适的产品。让顾客都为她竖起大拇指。每当竞争对手搞活动，柳树香更是干劲十足，第一时间搜集信息进行反馈，并积极沟通供应商举行促销活动，记得有一次竞争对手做活动，但我们的供应商不支持此次活动。

动，情急之下，为了提升自身的竞争力，她自费300多元购置了小玩具，作为奶粉的赠品送给顾客，产品销售的好她比谁都满足。凭借丰富的奶粉幼儿知识、扎实的业务能力，柳树香一步步赢得了顾客的信任。

顾客把她当做亲人，佩服她的能力，欣赏她的为人，更信任她的产品。细致入微，积极主动，态度和蔼的服务形象更是深入人心到顾客心中，不少顾客成了她的回头客。为了方便交流，柳树香主动加起了顾客的微信，每一位顾客购买奶粉的日期她都记录在册，定期对顾客进行回访，计算奶粉消耗量，预计顾客之前购买的奶粉快喝完了，便提前跟顾客交流：“您好，我们的产品近期有活动，您需要可以跟我说”询问时机恰到好处，与顾客的购买需求碰撞，带动销售量步步提升。对于居住外地，事情多抽不开身来购买的顾客，柳树香主动联系快递派送，保证货物送达本人手上，事无巨细，让每一位顾客都感受到踏实与温暖。不少顾客将自己的朋友、邻居都介绍给了她，柳树香就这样变成了大家的“知心大姐”“服务专家”。她以基本的业务能力吸引顾客，用热忱的态度感化顾客，用保姆式的真诚服务留住顾客，带动销售！

心系顾客，服务至上。因为代理商更替，柳树香在家待岗，期间不少竞争公司来与她沟通，她都一一回绝。她说：“我喜欢日百，喜欢日百的企业文化，在这里我得到了各位领导及同事的关心与支持，即使我们的品牌不再上柜，我也会选择其他的品牌任职，绝对不会离开这里”。待岗期间她主动来公司，继续换上工作装与准妈妈们交谈，寻找发展潜在客户注册会员，为商品再次上柜做好前期客户积累。曾经的老顾客找到她购买奶粉，柳树香不辞辛苦多方联系其它地区门店，最终将奶粉送到客户手上，虽待岗，但是本职工作不能忘，为顾客服务的立场不能丢。付出辛苦，倾注心血，她的奉献精神值得我们所有人学习。这是一份对事业的虔诚执著，对企业文化的认同，对日百的归属感！竭诚服务待宾客，工匠精神在服务奉献中传递，工匠品质在日百人群中传颂。

□ 本报记者 姜凯丽

身边人身边事

平凡，不平凡

李晓燕是我们万德福岚山店休闲部的一名导购员，她工作认真负责，为人更是热情朴实。

自公司推出金卡+各种活动以来，李晓燕一直以积极端正的态度迎接每一次目标的达成，并付诸快速有效的行动，对每一位进入专厅的顾客她都热情的介绍推荐金卡，成交率极高，下班后更是放弃休息时间，奔走于亲朋好友之间。不管是月度金卡目标还是五一金卡冲刺目标，她都是班组第一个完成的员工！

由于专厅人力的暂时缺失，李晓燕一直是全天在专厅，而为了保证专厅销售，她主动联系厂家开展了使用金卡购买夏款可享受9.7折优惠的促销活动。活动自开始以来，取得了良好的效果，因为这样的促销活动给顾客带来的是真正的实惠，更重要的是，李晓燕是真正的站在顾客的角度，替顾客考虑，让顾客满意。

有一些年龄大的顾客不明白金卡使用方法，她总是耐心的一遍一遍的给顾客讲解，不仅仅是给顾客推荐金卡，门店内的促销活动她都会第一时间通知顾客，让顾客去超市逛逛看看，“这么实惠的促销活动，顾客不知道真是太可惜了”。简单朴实的语言，彰显的是她的工作热情与对顾客负责。

柜组利用早班会时间向李晓燕学习经验，她的一番话深入人心：每次目标下达后，把它看成是一次挑战，是必须完成的挑战，是不能退缩的。李晓燕的内心一直是阳光积极向上的，遇到问题她从不抱怨如何做，而是思考如何做到。虽然是在平凡的岗位，但是她的思想是不平凡的，这是值得我们所有的员工向她学习的。

□ 万德福岚山店 汉赵燕



经营会计之我见

公司阿米巴经营模式改革工作正在如火如荼的进行，我对经营会计的理解也发生了很大的变化。做为门店的后勤职能部门，我对经营过程中的各类数据不够敏感，总认为不需要懂经营会计，把每天的销售数据查询、汇总、上报即可，对于数据背后的原因应由卖场分析，从来没想过要去主动地分析数据。

学习之后，我的观念开始改变。年会中提出，公司将由总部加强型向门店加强型转变，做为改革的参与者，必须要转变思维模式，跟上公司的改革步伐。

“如果把经营比喻为驾驶飞机，会计数据就相当于驾驶舱仪表上的数字，经营者相当于机长，仪表必须把时时刻刻变化着的飞机的高度、速度、姿势、方向准确及时地告诉机长。如果没有仪表，就不知道飞机现在所在的位置，就无法驾驶飞机。”企业离开了准确反映经营实况的会计，经营者就无法展开有效的经营判断。

站在客服部的角度看经营会计，相当于运用数据分析，挖掘数据背后的深层问题，这更加有利于工作的开展。例如，各类投诉数据，通过分析可以显示出，集中投诉有哪些？投诉的主要原因是什？发生投诉的根源是什么？商品质量投诉、服务投诉是在哪个环节出现的问题？还可以分析总结出处理该类投诉的措施……总而言之，就是通过数据分析及时调整经营管理中的问题。

让数据贯彻在每个员工的工作中，形成一个良好的循环。

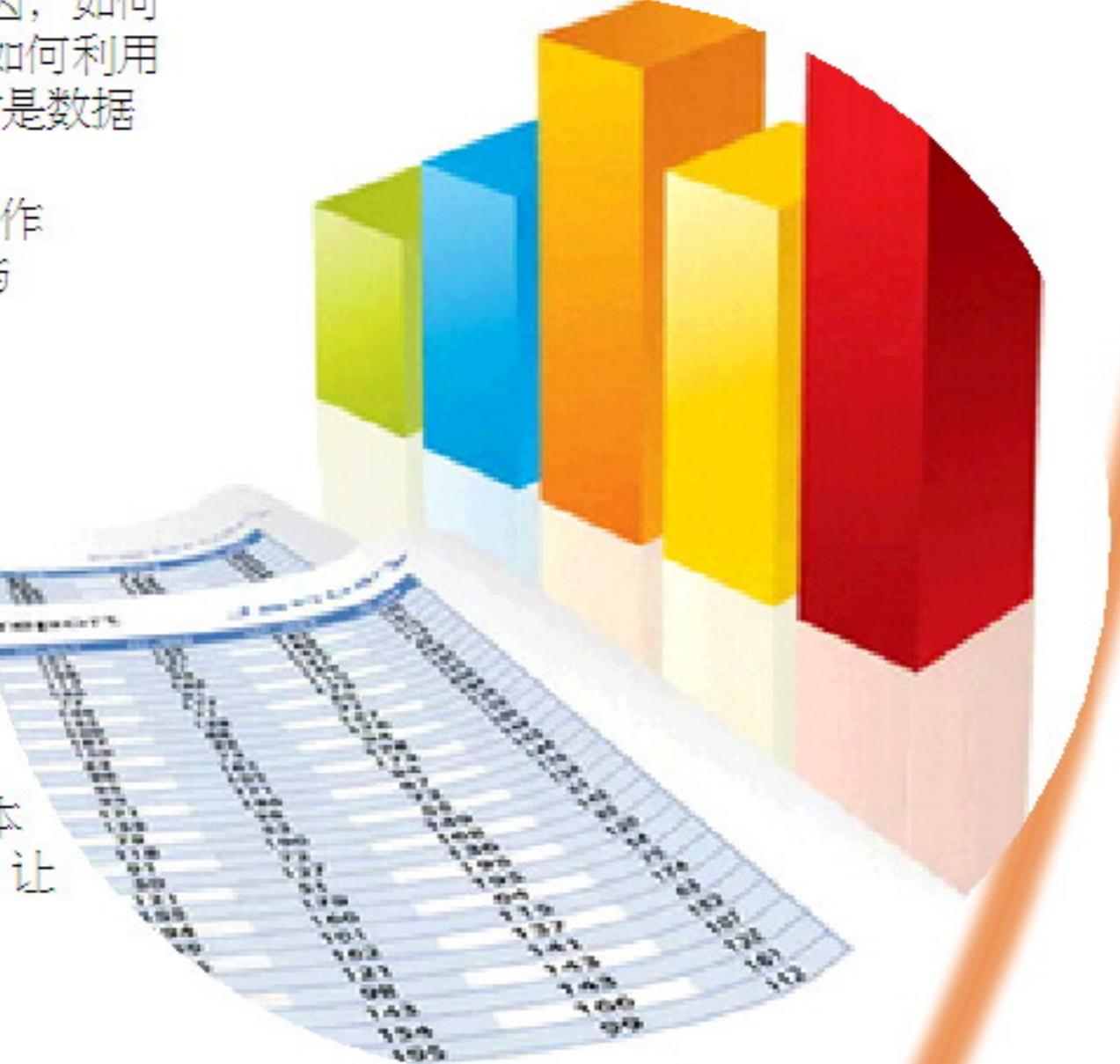
□ 日照店 武娟娟

让企业数据分析落地

说起大数据、大数据分析，很多实体零售从业人员都感到离自己很遥远，感觉这属于技术科研部门的事。但自从参加了阿米巴管理团队关于经营会计报表的相关培训后，我觉得每一位经营者只有看懂经营会计报表并且会做经营会计报表，才会做经营。经营会计报表就是经营数据分析，数据分析不再离我们很遥远，是做好经营的必备能力之一。

在企业的传统认识里，企业的财务数据最为重要，因为它能反映企业的经营现状，能够看到企业经营所产生的利润与成本，但是谁能通过财务看明白利润与成本产生的原因，如何利用数据让企业的经营更上一层楼，如何利用数据找出企业经营过程中的问题点，才是数据产生的真正意义。

如果一个企业经营者不懂数据的作用，也就无法很好地参与经营。不参与经营的数据，其价值也就不复存在。传统的财务报表数据，经营决策者们真的能看懂吗？绝大部分经营者只盯着利润那栏数据，他们看到的仅仅是一个去掉了中间各环节后最终的数字呈现，对改善经营、指导经营的意义不大。因为决策者们没有办法从财务报表中看到每组数据所直接呈现出的经营问题，缺少业务关联性。财务报告缺乏及时性，过度的关注历史、成本和利润，注重结果而忽视了过程分析，让决策者们无法准确及时地做出判断。



一巴一表 人人都是经营者

经营会计报表细分至每一个巴，每一个巴的经营数据是显而易见的，能快速的计算出哪一个课别、专柜是盈利的，哪一个是亏损的，哪一个是具有发展潜力的，哪一个贡献利益是最大的，哪一个是是可以进一步提升的，哪一项费用是可以改变的。以往的财务报表只是将销售、毛利划分至部门或课别，有的费用特别是固定费以及很多的变动费等并没有进行相关细分，导致费用只是落实到门店层面，并没有细分至每一个经营单元，从而导致经营单位对费用的风控意识不强，对费用的敏感性不强，导致经营利益数据虚高，数据准确性差异大，参考价值低，不能准确反映企业的经营能力及盈利能力，不便与经营者采取有针对性有效措施，久而久之，数据的可参考性会随着经营时间的延长而降低，经营者对这些数据的关注度会越来越低，财务报表对经营的指导性意义越来越差。

经营会计报表，真正激发了全员的经营意识与竞争热情，提高了全员的工作积极性，减少了部门之间的沟通成本，提高了工作效率。

经营会计报表是一张神奇的报表，就像指引方向的灯塔，让我们时刻走在正确的道路上，就像千变的魔杖，让我们在数据的变化中找到提升的措施，更像最强大脑，时刻准确计算着我们的经营能力及水平。

□ 萍乡新玛特 王霞

经营会计是阿米巴经营的重要落地工具，其原则是通过经营报表反映经营状况，使经营者对经营状况一清二楚，这与现在普遍使用的财务会计有着很大的不同，在简单性、灵活性、准确性、时效性、成本控制性和效益贡献性方面存在着更大的需求。透过简单的经营会计报表，真正实现企业从战略到战术的转化。

一、当家才知柴米油盐贵。

经营会计的运作原理之一是“相”，通过经营会计科目的内容，推测企业的业务特性。阿米巴经营是让员工“做老板”，让每个员工像老板一样思考、决策、行动，就要让参与经营的每一个巴长实时而准确的掌握巴内的业务状况，各业务的占比和浮动值、增减和调整等结构系统的合理性和健康值。

正如华为实施的“铁三角”阿米巴模式，就是基于应对好的客户界面需求而生成的以项目为中心的团队运作模式。

二、勤俭持家，好钢用在刀刃上。

会计科目数据推测企业经营的健康状况，是经营会计的另一运作原理——数。经营数据在一定程度上代表着经营能力，每一级阿米巴经营者都需要具备透过数据现象看经营本质的

经营会计很重要，但并不是说财务会计不重要，在企业的正常经营过程中，对外我们还是需要财务会计报表的。对内的经营会计，是为了提高内部数据利用率，让每一个阿米巴经营者都学会算账，让企业在内每一位员工都时刻盯着经营数据的变化，做到人手一表，让数据真正贯穿在每个人的工作中，你就会发现数据分析原来如此而已。真正让数据来推动我们循环改善，运用数据将企业做大做强。

□ 信息部 苏文平



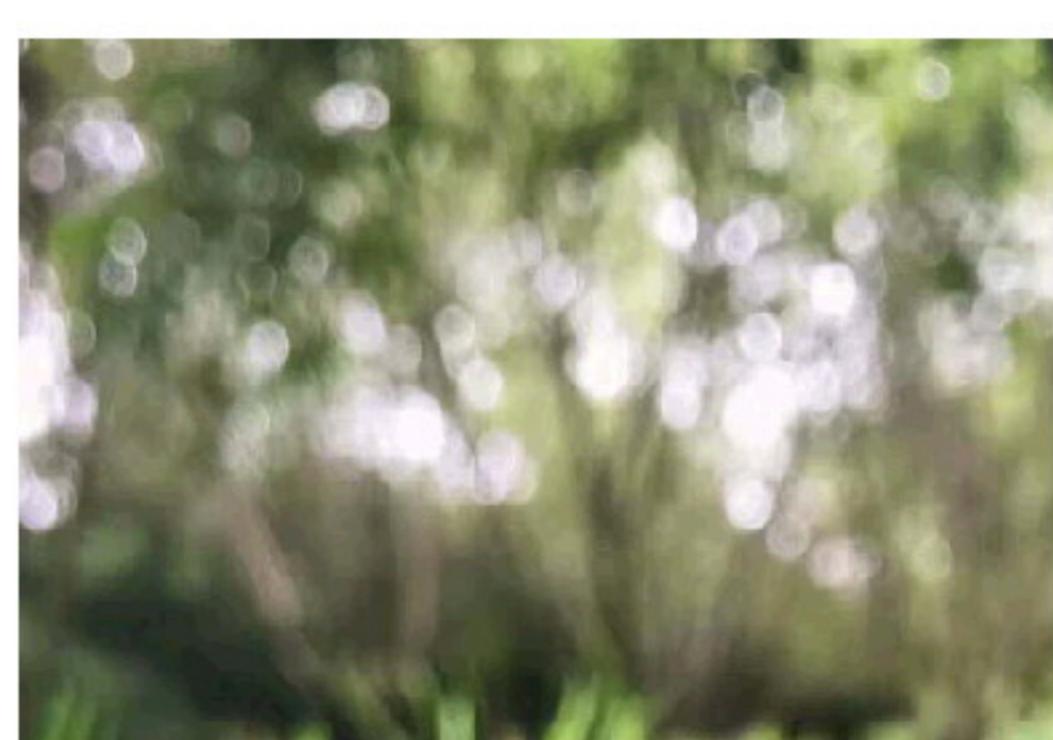
通讯员培训优秀作品赏析



集团办公室 杨惠/摄



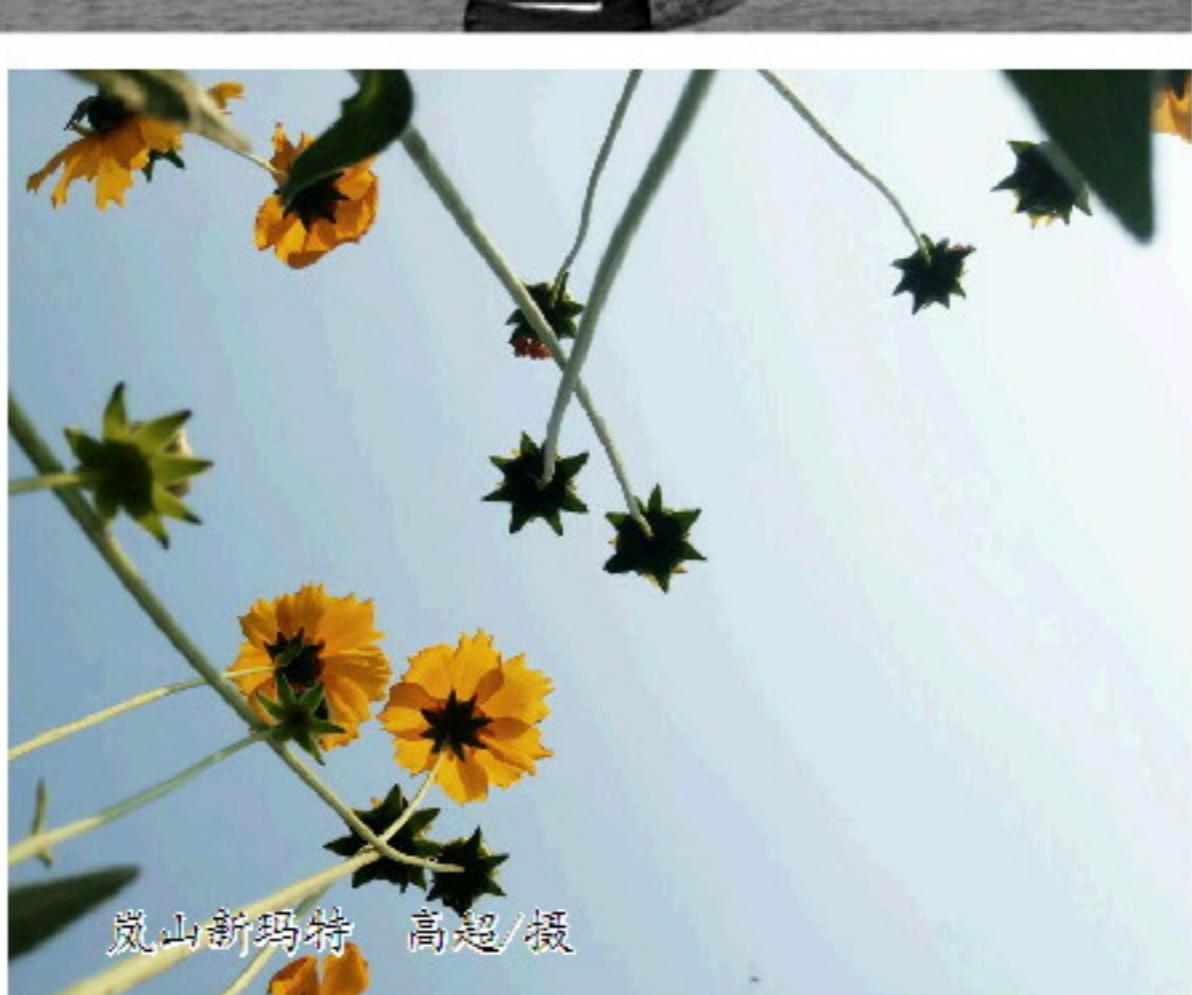
鞍山新玛特 高超/摄



日照店 王静/摄



鹤壁新玛特 胡翠玲/摄



鞍山新玛特 高超/摄

员工视点

为“日百好家属”点赞

五月的天，焕发着青春，散发着活力，张扬着奔放，呈现着缤纷，犹如奋发前进中的日百！自日百卡券研讨会议上明确将日百卡券定位为公司的战略产品以来，公司全体员工积极行动，多途径、多方式寻找卡券销售机会。同时，公司组织的系列“金卡+让您赚更多”活动也掷地有声，一时间掀起了全员的销售热潮，涌现出众多“小算盘”能手。

说起“小算盘”能手，那就不得不提一提莒县新玛特店总经理张永勤的家属张全蕾，她可是圈子里出名“日百好家属”，是大家眼中的模范。平时她自己照顾两个孩子已经够忙的了，还利用空闲时间了解公司的各类促销活动。朋友圈里经常会看到她更新的日百各类促销信息。

为了更快的实现现金卡销售和商品销售，她的“小算盘”更是打得响亮，她会充分研究活动方案，这不她将近期的金卡活动和商品促销活动叠加，计算出更加优惠的商品价格，结合微信宣传进行售卖，清风抽纸、希尔曼纸巾、各品牌奶粉等都在她这里获得热销。门店的小伙伴们经常转发她的促销信息，请教了这位算账高手，这些商品不但畅销有时还能小赚一票。

每次张全蕾都是前一天将所需要购买的商品告诉张总，张总负责交款后，由物流车直接配送到她的仓库，她将自己的仓库当做周转站，全力支持门店销售，仅五一期间，张全蕾个人销售纸品系列金额一多万元。

一人在大楼，全家忙销售，为日百好家属点赞！

□ 莒县新玛特 宗晓燕

换位思考带来的销售

五一劳动节过后，客流较少。旺季销售好不代表个人的业务技能好，只有淡季销售好，才能体现个人技能的真本事。

周三早晨刚接班，老凤祥专柜的卢爱琴正在整理商品，一位阿姨来到了柜台，卢爱琴立马走上前去说：“您好，欢迎光临老凤祥。阿姨，您需要些什么？”

“我这有个手链，前段时间孩子在北京给我买的，带了没多长时间，可我想用它换个手镯，您看看。”说着，老人家把手中的黄金手链递给卢爱琴。

“阿姨，您这手链还非常新，款式也非常适合您，您确定要换吗？”卢爱琴看了看说。

“我觉得上了年纪的人不如带个手镯好看，丫头，你觉得我这个手链确实适合我吗？”阿姨一犹豫了。

“阿姨，你看，这款手链大小合适，你皮肤又白，很显年轻。更重要的是，这手链这么新，你现在换了还得贴工艺费一千多，再加上以旧换新费用，就算您一克新金不加，也得花费将近一千三百元，确实没必要。”卢爱琴笑着边给阿姨带上她的手链边说。

接着，卢爱琴又笑着说：“虽然我们希望您消费的越好，但是从您的利益角度出发不建议您以后换新。”听了卢爱琴的话阿姨不说话了，犹豫不决。

“阿姨，要不这样，我还是建议您别换了，我看您手上没有戒指，这个钱您还不如省下来买个戒指，一举两得多好。”卢爱琴说着，在柜台里挑选了一款适合阿姨的镶嵌宝石的黄金戒指给她戴上。在卢爱琴的推荐下阿姨买下了这个戒指，而且非常满意。

用灵活变换销售思路，站在顾客立场上为顾客着想，让顾客确实从中受益，这就是销售达成的重要因素。

□ 岳阳新玛特 张静

几面采风

阿米巴经营与承包经营的区别

首先，从责任的角度。

承包经营简单地追求利润最大化，而阿米巴经营是以培养人才为核心目的的同时，实现利润最大化。稻盛先生为什么创建阿米巴经营模式，原因在于企业扩张过程中，他感觉到身心疲惫，所以必须培养人才，他深深认识到，企业发展的根本取决于人才。所以，京瓷的阿米巴经营模式，一直围绕着培养人才为核心目的追求最大化利润，而不是其他。

第二，从权力的角度。

承包经营往往握有较大权力，当然，这种权力是他们与企业所有者的代理人博弈出来的，但较大的权力往往导致权力滥用，在企业里形成很坏的文化氛围。而阿米巴经营强调系统授权，根据阿米巴的不同级别，分别采取机能量化分权、事业量化分权、联邦量化分权等形式，确保授予权根据责任大小有效区分，并且根据经营会计报表的量化数据来分权，真正让权力和责任牢牢捆绑。同时，阿米巴经营还通过事前计划、事中监督、事后评价的一整套流程系统控制风险，并对经营者的品行和能力进行监控和评价。

第三，从利益的角度。

承包经营为了刺激承包人的积极性，往往对承包人利益最大化予以承诺，期望通过承包人经营积极性的调动来调动员工的积极性，而实践表明，承包人在短期利益的驱使下，往往对员工的利益置若罔闻。而阿米巴经营的理念是全体员工的物质和精神幸福，在利益分配方面，一定是全体员工的共享机制。

第四，从长期利益平衡的角度。

承包经营往往关注短期利益，急功近利，因为短至一年、至多三年的承包期限机制给到承包人追求短期利益的动力。而阿米巴经营关注短期利益，更加关注长期利益，推动阿米巴经营的企业中枢部门是经营管理部，经营管理部所代表的利益是企业，所站的高度和老板一致，它在企业的战略规划下制定企业的年度经营计划，并指导各部门按照企业年度经营计划分解各部门计划，据此开展经营，当发生短期利益影响和破坏长期利益的现象时，则坚决叫停。

第五，从大局观的角度。

部门承包者关注部门利益而不关注企业利益，在局部利益最大化的氛围下，企业难免出现“诸侯”，关键时刻和企业叫板。而阿米巴经营时刻关注企业全局利益，在经营管理部企业年度经营计划的指引下展开部门经营，在局部利益和全局利益发生冲突与矛盾的时候，局部利益必须让路。

最后，从资源利用的角度。

承包者由于优先保证局部利益和短期利益的实现，往往不顾一切地透支资源使用，而且各部门之间无法达成协同，造成企业资源的浪费。而阿米巴经营关注全局利益和长期利益，最大化地协同各单元的行动，为企业整体的利润最大化而努力，最大化地合理利用资源。

但是，知道以上六点区别还不够，因为很多老板从意识上明白阿米巴经营不是承包经营，但为什么还是在实际推行阿米巴经营的过程中演变为承包经营呢？原因在于错误的考核和激励方式。因为阿米巴经营的基础是独立核算，也就是计算出各部门的经营利润，于是很多企业所采取的考核激励方式就是：直接把各部门的利润与各部门奖金分配直线挂钩，殊不知这造成各部门局部利益凌驾于企业整体利益之上，各部门之间为了内部交易定价、局部费用分摊无休止地争吵，出现问题推责任，企业的经营和管理问题没有得到解决，内部矛盾反而在扩大。

所以，阿米巴经营的绩效考核方式非常重要，应该牢牢把握整体利益大于局部利益的原则，奖金分配从企业整体经营利润中切分一定比例，再按照进步性、公平性、贡献度的三个原则，逐层把奖金切分到大巴、中巴、小巴，直到个人。这样，才能从机制上保证整体利益大于局部利益，“分”不是为了分，分是为了“合”。□ 摘自网络