

日百文化

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

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

2017年8月11日 星期五 丁酉年闰六月二十 第8期(总第175期) 本期四版



寻找金卡记忆 感受夏日清爽

——系列活动喜闻乐见受欢迎



本报讯 七月，商业公司开展了“会员金卡让你凉爽一夏”日百凉爽饮料节活动，活动中日百金卡、会员卡的价值得到再次凸显，给顾客带来了更多的实惠和惊喜。

活动期间，当日超市内购买商品满68元，百货类商品满198元，或使用会员卡内200积分，即可参

与抽奖活动，获得金镶玉、花生油、大米等奖品，使用金卡支付满额还可半价购买指定商品一份。同时，全城寻找日百老卡，回馈一份情感和记忆活动也在全城开展。日照百货大楼购物金卡升值了，凡是拥有日百老卡的顾客，只要将老卡照片和相关文字发送到朋友圈，集齐18个赞便可到店总台领取大奖一份。同时拥有日百“吉祥号码”金卡、会员卡的顾客，可凭卡获取矿泉水一箱等奖品。

线下活动如火如荼的开展，线上活动同样精彩纷呈，10万电子代金券日百优品免费送，购物满额便可使用。日百优品会员储值便可获得无门槛购物券，线上购买金卡还可以享受9折优惠。一时间在各门店总台取卡的顾客排成长龙，大家纷纷购买金卡。

同时，“啤酒畅饮”争霸赛、“西瓜大王”争霸赛在各门店纷纷上演，涌现出了众多喝酒达人、掂量能手、快速吃西瓜大王。大家拿出看家本领，各显其能，活动现场加油声呐喊声不断，在炎炎的夏日给顾客送上了一份欢乐和愉悦的清凉体验。

除了公司组织的活动，莒德福莒县店、莒县新玛

特等门店还自主洽谈了门店自己的活动，莒德福莒县店百货类全场八折，莒县新玛特美赞低价买榴莲活动得到了顾客的广泛参与，也取得了不俗的效果，小小一个榴莲带动了生鲜部的销售，活动期间榴莲销售额较去年同期增长超过35000元，生鲜部客单价提升近14%，来客数提升近34%，同时带动了门店的销售。

系列活动丰富多彩，喜闻乐见，让顾客玩在日百，乐在日百，在互动中享受购物的实惠，广受顾客欢迎和好评。



新闻30天

拥军爱军 鱼水情深

本报讯 在八一建军节来临之际，集团、商业公司各门店代表，分别走访慰问了边防官兵、消防派出所等部门，为他们送上了慰问品及节日的祝福。大家分别对官兵同志们保卫一方平安，以及在各项工作中所做的努力表达了衷心的感谢。

同时，为了庆祝建军90周年，各公司部门还组织了丰富多彩的活动，表达对祖国的热爱，以及拥军爱军的情感。7月30日，建军90周年军演在朱日和基地举行，展现了祖国的军队实力以及军人的风采，对此莒德福岚山店、新玛特购物广场等门店组织基层管理者以上人员观看了军演。

7月31日，莒德福莒县店、莒县新玛特联合莒县公安消防大队在消防大队三楼会议室举行了“庆八一”晚会，晚会上日百员工与消防官兵一起，载歌载舞、歌唱祖国、歌唱家乡、歌唱美好的新生活，各个节目展现了军队风采，展现了日百员工对军人的敬意，增进了军民情感。

8月1日早，莒德福莒县店、五莲新玛特、莒县新玛特等多家门店举行了升旗仪式，庆祝中国人民解放军建军90周年。广大干部员工还自发地通过各种手段庆祝八一，莒德福岚山店西瓜姐苏兰兰创作西瓜雕刻《90周年热血铸军魂》，表达军人的无限敬意。



火热七月 培训如潮

本报讯 随着上半年公司经营管理改革的酝酿、发酵、推行，各项经营管理工作也如火如荼地开展起来。过程中集中呈现出一些问题与“短板”聚焦点，本着聚焦业务痛点、助力改革发展的原则，商学院也集中发力培训。

6月底、7月份先后组织了《百货招商系列课程培训》《后备干部项目制培训》两期、《实习经理封闭训练营》《基层管理者管理技能提升系列课程培训》《阿米巴经营改革项目第四期培训》以及训导师深入岚山两店进行服装销售美学营销的培训，参训人员达568人次，培训范围涵盖公司高层、中高层、中层、基层管理者以及一线的厂商导购销售人员。

系列培训的密集开展，帮助大家的经营管理的思维上进行了开拓，在销售技术上进行了规范与提升，在团队凝聚力的塑造进行了加强，在后备人才梯队的塑造上得到了强化。近期以来，商学院各项培训瞄准业务需求，及时调整更新培训计划，实现了培训从业务中来，到业务中去。下一步商学院将继续紧贴一线的培训需求，把具有企业特色的隐性知识以及核心竞争力的知识和技能梳理出来，固定下来，形成企业知识管理、人才培养、市场竞争的智力平台，最终成为实现企业战略规划的有力武器。

房产公司趣味活动促销售

本报讯 房产公司市北依河园项目避开白天的酷暑难耐，利用晚上时间举办不同方式的暖场活动。7月22日，在售楼处举行了新老业主吃西瓜比赛活动。7月29日，组织了以老带新的啤酒烧烤活动，借助互动活动，拉近了与业主之间的感情，得到了业主的一致好评，同时更有利于业务的开展，为宣传和销售起到了推进作用。

□房产公司 李娟

商业公司半年工作总结会召开



本报讯 7月14日，商业公司上半年工作总结会在集团办公楼会议室召开。会议由集团行政总监刘新权主持，集团部分高层、商业公司高层、中高层，及日照区域门店主持工作中层、采购、各职能部门中层参加会议，商业各门店部分中层以视频会议的形式同步观看了会议。

会上，商业公司常务副总经理张守岩对上半年的主要工作进行了总结，对各级各部门在推进公司阿米巴改革和门店加强型变

革、卡券营销常态化，发展团购市场等方面取得的成绩表示了肯定。在看到成绩的同时，我们要充分认清当前形势的严峻，当下工作中还存在很多的问题和不足，对此要高度重视，认真对待。张总同时就下半年的工作进行了部署，要求认真落实“抓改革 促经营 稳发展”的各项重大举措，精诚团结，深化改革，灵活多变，内生动力，实现公司在市场大潮中的逆势飞扬。

刘总要求各单位及时传达会议精神，各级管理者要统一思想、增强信心，结合工作职责，强化责任，细化措施，不折不扣，卓有成效的工作，把会议的各项目标落到实处。各部门、部门要结合自身实际开好半年总结会议，狠抓各项目标落实，各部门认真对照今年的工作计划，结合工作实际，立即行动，对每一项具体工作，具体任务认真细化、量化。全体员工要继续保持攻坚克难的进取精神，奋发有为，敢想敢干，努力实现销售和效益的提升。

□本报记者 刘馨忆



夏季送清凉 关爱寄真情

——集团开展“送清凉”活动

本报讯 七月，我市连续出现高温天气，为了更好的保障广大职工的健康和安全，让大家安全度夏、清凉度夏，集团工会积极组织开展了夏季“送清凉”活动。要求各公司、部门合理安排劳动作息，并熬制绿豆汤等防暑降温饮品，维护职工权益。

同时，集团工会为全体工会会员发放冰红茶及杀虫剂等物品，各门店统一陈列和宣传，员工可就近到店自提，将丝丝清凉送到员工的心头。

另外，日百为关爱顾客、回馈社会，各门店纷纷在总台、楼层等位置免费发放消暑饮品。集团团委组织部分志愿者走出门店，为在外执勤的交警、外围保安、保洁、停车场收费员等送去矿泉水、绿豆汤等清凉消暑用品。

炎热的天气里，集团“送清凉”活动送去的不仅仅是一份清凉，更体现了一份浓浓的情谊和社会责任的担当。

□本报记者 刘馨忆

高层论剑

用团购撬动市场 阿米巴从团购开始

年会上，董事长提出，团购业务是今年的一项重点工作。在当前严峻的市场环境下，团购市场硝烟弥漫，团购营销无异于冬天里的一把火。这块人人都想分享的大蛋糕，能不能吃到，吃多少，就看谁的策略更胜人一筹，出奇制胜。

日百是本土企业，日照本土市场就是我们团购业务的主战场，我们是主场作战。团购开发讲求天时、地利、人和，同时还应勇于谋略，善于应变，这样才能把握主场先机，笑到最后。为深入贯彻落实公司提出的“日照的团购市场就应该是日百的”指导意见及公司“抓改革 促经营 稳发展”的指导精神，我们要结合阿米巴经营改革，大力开展团购业务，突破团购业务瓶颈，全面发力团购市场。

一、转变思维模式，由等米下锅到找米下锅 当前，市场形势紧迫，如何在夹缝中求得生存和发展，需要各级管理者深思。阿米巴经营哲学告诉我们，管理是顺向思维，是等米下锅，经营是逆向思维，是找米下锅，以经营倒逼管理，才能实现从无到有，超出一条新路来。所以，我们只有迅速转变观念，打破固有思维模式，充分整合利用各项资源，挖掘和发挥内外部客户关系，调动全员积极性，才能走出团购困境，实现团购新突破。

二、改变工作作风，实现坐商到行商的转变 坐商，是市场经济繁荣的产物。前几年，多数商家未重点关注日照团购市场，竞争环境相对宽松，团购业务依靠日百的信誉优势、资源优势，可以较为轻松的开展，团购份额不断扩大。近几年来，随着团购市场竞争的激烈，特别是随着多家大型商场的陆续入驻，公司团购空间和市场份额难以扩展。有些商家为了争夺客户，甚至采取价格战，意图利用超起的价格取得客户和市场份额的增长。这就需要我们必须抛弃等靠心理，充分挖掘客户深层次需求，积极做好团购客户的开发和维护，不能仅靠价格战开拓市场，而是要融入为客户提供增值服务、个性化服务、定制服务等灵活的服务项目。合理的价格设定会使团购拓展“锦上添花”，脱离市场实际的定价方法最后将会自食苦果。为客户提供增值服务，或者是个性化服务，具有较大的市场运作空间，从而给团购客户以物美价廉、服务增值的好印象。因此，要变被动为主动，变坐门等客为上门服务，变固守旧为灵活创新，切实改变工作作风，经历这个艰难的蜕变过程。

三、灵活把控团购政策，发挥最大作用 团购业务是灵活多变的。首先，团购政策不能与正常销售渠道撞车，也不能被“越位”。团购业务非常重要的一点就是讲究“价格不透明”，如果团购价格与正常销售价格很接近，甚至高于正常销售的促销价格，就会发生“撞车”和“越位”，会给业务带来伤害，团购就进入了死胡同。其次，团购政策要具有弹性。不同数额、不同层级、不同环节的团购都应该具有足够的灵活性，同时要实时参考竞争对手与市场信息，及时调整策略，但团购价格要做到一张嘴、一支笔，谨防政出多门。最后，加快推进阿米巴经营改革，通过改革，对员工给予及时的激励，点燃干部员工积极创造价值的热情，做到“惠而不费”。

四、运用支点策略思维，撬动市场份额的增长 团购是公司销售策略的重要组成部分，是一种特殊的销售渠道，团购中，营销组合策略的科学、合理设定与运用，将使团购顺利推进，公司迅速获利；相反，如果没有一个系统性、专业化、精细化的团购策略来指导销售，也许会出现低毛利、负毛利、渠道失控等不良局面，导致公司受损。公司及客户资源的统筹与调配尤为重要。善用消费者的影响力来撬动市场，撬动资源，产生团购品牌化的连锁反应，用支点策略的思维，让团购销售走上快车道。领导干部要带头行动，做到人人都是团购员，人人都是外拓员，成为公司年会精神和战略方针的有力推手，在各区域门店做强团购品牌。

我们坚信，随着阿米巴团购改革的深入，只要我们有激情、有梦想、能担当、能吃苦，时刻做到言行一致、以身作则、表里如一，就一定能够开创团购业务的新局面，最终实现“日照的团购市场就是日百的”。

□商业公司百货招商总监 钟玉梅

新征程 新忠诚

本报评论员 刘馨忆

盛夏的朱日和训练基地，烈日灼灼，黄沙漫卷，狼烟四起。7月30日上午，沙场阅兵，庆祝中国人民解放军建军90周年。习近平总书记在讲话中指出“努力实现党在新形势下的强军目标，把我们这支英雄的人民军队建设成为世界一流军队。”

新时期我们的目标不变，思想不变，对党和人民的忠诚不变，但对我们的军人有了新的要求，只有不断强军，才有能力打败一切来犯之敌。

同样，面对当下严峻的市场形势和企业寻求变革突破的探索道路，我们的干部员工肩上要扛起更多的任务，除了要同企业休戚与共，忠诚还要我们找米下锅求生存和大胆革新敢担当。

公司发展30多年来有很多能吃苦能担当的员工，特别是我们的老员工，他们兢兢业业为公司发展任劳任怨、从不抱怨，也从未退缩，公司评他们为优秀，员工视他们为楷模。但新的时期我们的干部员工在继承传统优良作风的同时，还要多一份大胆与创新。同样是做饭，以前是大锅饭，要的是数量和速度，现在我们不仅要数量和速度，还要质量和味道，对菜品的色香味有着更高的要求。同样是企业发展，以前是重点抓管理以管理促进经营，现在是重点抓经营让经营倒逼管理，面对新的要求，我们要有吃苦耐劳的奉献精神，同样需要敢打敢拼、能出业绩的作风和能力。

不同的时期赋予忠诚不同的意义，企业工作的重点不同，对忠诚的标准定义就不同，对优秀的员工要求标准就不同。按部就班不是忠诚，墨守陈规没有业绩的甚至要被淘汰。我们要与企业共同努力，甚至用自身的努力推动企业的进步，在开拓市场，促进企业改革的道路上为企业助力。



炎炎夏日不松懈

向坚守岗位的员工致敬

七月连续多日高温，但勤劳的日百人并未被高温吓退，在日百的各个角落都能看到他们忙碌的身影...



管理心得

一句承诺引起的不满

——过硬的知识是服务的保障

7月6日中午11点左右，在卖场巡视期间突然听到女装处有吵闹的声音...

见此，我便先向其赔礼道歉，待气氛缓和之后，了解了事情的原由...

结果，老人穿了几天洗过后发现腋下出现好多褶皱，影响美观...

该商品属于棉麻商品易起皱，但是商品的面料适合夏季老年顾客穿着...

同时，也反映出员工业务知识并不扎实，平常为卖货而卖货，相邻品牌之间知识没有融会贯通...

以顾客经营为中心，要求我们不仅要有良好的服务态度、服务意识，更重要的还要有过硬的专业知识、业务技能...

日照店 郑培培

以顾客经营为中心

价格投诉——解决刻不容缓

如果说商品质量是企业的生命线，在我看来商品的价格应是企业生命的灵魂和血液...

如果商品的价格投诉，无非是顾客的交款金额超出了他所看到的商品价格信息...

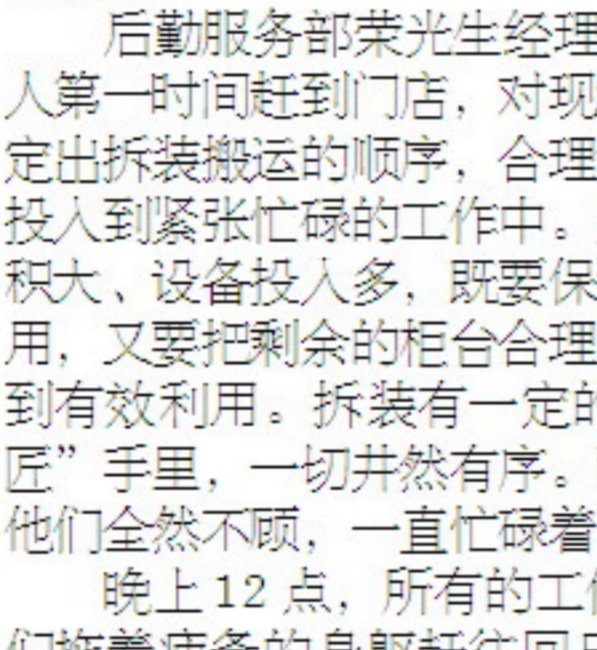
针对在工作中出现的问题以及物价所专家给予的指导，现就价格管理工作与大家做交流...

日照店 曾庆庆

我们是日百一家人



空柜招商、节约挖潜是每年公司发展的主要工作之一，也是各门店提升效益、赢得发展的保障...



后勤服务部荣光生经理在接到工作任务后，一行7人第一时间赶到门店，对现场的方案情况进行了解...

晚上12点，所有的工作完成，后勤服务部的同事们拖着疲惫的身躯赶往日照的路上...

日照店 梁允涛



公司组织系列考察奖先进

为更好的激励卡券销售活动中表现突出的职工，调动全员的工作积极性、主动性...

7月17日，公司为表彰在6.18营销活动中表现优异的干部员工，组织了走进六安大别山旅游考察项目...

7月18日，日百销售能手一行来到大别山皖西大别山红色旅游景区，感受当年刘邓大军挺进大别山的红色精神...

日照店 李兆青 企划中心 牟季



创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2017年7月)

Table with 2 columns: Department and Rank. Lists performance metrics for various departments like Sales, Procurement, etc.

注：以上数据由战略预算部提供，负数为倒数。

提个醒

安全与管理 责任与良心

近年来，电梯事故层出不穷，每一起都是“惊心动魄”，甚至付出生命的代价...

7月2日，一位老年人带着一名儿童乘坐电梯，刚进入电梯时，突然站立不稳...

7月12日，一位推着婴儿车的年轻妈妈和一位老人乘坐电梯时，婴儿车发生了侧翻...

日照店设施使用多年，进店顾客安全意识相对较低，针对这种现状，安全部集中两次对电梯附近员工进行了专题培训...

培训中，员工积极发言、探讨；会后，更是积极落实到日常工作中，随时关注、提示顾客...

日照店 胡宗法

花若芬芳，蝶自来

在收银部员工的微信通讯录里，有这样一群特殊的好友，他们一开始都是收银问题的投诉者或反馈者...

这群特殊好友的来访，大部分原因是由于网络或机器故障导致的一卡通、微信或飞凡通等支付手段重复支付...

如何化解顾客的怨怒，改变顾客的敌对心理，化被动为主动，唯有待人以诚、经营以信...

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！

日照店 丁翠翠

日百文化 投稿

(2017年7月)

Table with 2 columns: Department and Accepted. Lists accepted articles and their authors.

日百文化 采纳

(2017年7月)

Table with 2 columns: Department and Accepted. Lists accepted articles and their authors.

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集各类新闻稿件、优秀作品、人物报道以及涉及经营、管理、文化建设等稿件...

同时征集散文、诗歌、摄影等各类文艺作品，《日百文化》希望大家共同参与，共同打造我们的舞台...

联系方式：0639-8222736；电子邮箱：rbqywh@sina.com

日照店 丁翠翠

呼唤工匠精神

张云花：“锱铢必较”的会计



财务人员，往往给人以严谨认真又细致的印象。常常让一些“门外汉”觉得看似无关紧要却“较真难通融”。日照店财务主管张云花，一名在公司工作十二年拥有中级会计资格证的员工，工作起来更是让人觉得“苛刻”。

作为日照店的财务主管，除了负责日照店的财务外，还要负责整个商业公司所得的汇算清缴、所有后勤职能部门的费用报销，还有新开门店的工程等账务，怎么入账，她总是慎之又慎。

营业税发票不抵扣，增值税是销项或进项，按照差额来计税。符合法律法规的情况下，取得增值税专用发票能抵扣一部分税，为企业发展争取更多的资源。因此能取得增值税专用发票非常重要。内部报销时，她总是着重要求符合条件一定要索取增值税专用发票，并让这些在员工中成为一种意识，一种习惯。

比如办公室的电话费，自从去年营改增之后，由之前缴纳营业税改成缴增值税。一开始头几个月的時候各个部门还按照以前的习惯取得普通发票，让各个部门开增值税专用发票，各个部门都不理解“就那么点钱开什么增值税专用发票”甚至移动公司也还是按照老习惯开普通营业税发票。

为此，张云花多次沟通，现在各个部门的电话费都开具增值税专用发票，增值税专用发票最少抵扣6%还有多的抵扣11%。虽然费用不高，但是这些费用是固定的，每个月都会发生且金额稳定。节税是一件细水长流的工作，越是这种经常发生的、稳定的费用，在纳税上

业的财税知识，比如纯牛奶，看起来都叫做纯牛奶，但是不同的品牌执行的国家标准、生产工艺不一样，税率就不一样。因此，不能单纯从商品名称上判断商品税率。在会计工作中学习政策、吃透政策是很重要的一个方面，财税政策有的是针对某个行业的，还有的是针对单个商品的，作为财务人员必须熟练掌握超市商品的税率。

业务技能只有熟练掌握了，才能在供应商沟通时有底气，有说服力。财务的业务流程很多、很细很繁琐，这考量着员工的自信心与业务水平。除了了解规定之外，更应该了解如此规定的原因。公司对供应商有保留质保金6个月的要求，有些供应商要求提前支取，结算会计不给予支取时就会引发极大不满。遇到这类情况张云花会细致讲解如此规定的理由，取得供应商的理解。

作为部门主管，对审核中发现的问题，除了当时便反馈给员工外，她还会在早班会上进行再次强调，让其余的员工也了解这类问题，反思自身是否存在这个问题，同时给员工的解决方法给予一定的指导。而这种在工作中培训效果也是最佳。日常的开会虽然时间不长，但是非常有用，早班会实际上是对上一周或昨天的工作的一个总结，让全体员工从中发现问题，找寻问题的解决方法。

财务工作必须滴水不漏，锱铢必较，正是有了张云花这样的员工，对发票严格要求，对税法知识不断学习，才能为公司的节税和依法交税保驾护航。

□ 本报记者 刘馨忆

等待你的黄金时间

身边人 身边事

做过销售行业的人，大都知道这一行的艰辛，尤其是做销售最初的时期，有的人由于“脸皮薄”，受不了一些顾客的刁难，因而没有撑到云开月明的那一天。有的人却一直在坚持，为自己赢得了整个舞台。

我们珠宝区老庙珠宝专柜的杨琳，现在已经是老庙专柜的柜长，整个岚山区老庙黄金的销售经理，在刚刚进大楼做导购的时候，可谓是经历了很多的“磨难”，对商品的不熟悉，对销售流程的陌生，甚至顾客对商品的质疑，都让她一次次打退堂鼓，始终觉得自己不适合这份工作。

记得有一次节假日大型促销，她给一位老顾客打电话告知促销活动，以前顾客看好的商品来货了，电话接通后还未说几句话顾客便向她发了火，骂她神经病，她整整郁闷了两天。可是，她还是坚持了下来。

几天后，她告诉我：“你知道吗？那天我给打电话的那个顾客来找我，向我道了歉，说那天正好跟他老婆吵架，接着把我当出气筒了。他不但自己买了一单我们家最贵的商品，而且说以后还要给我介绍了不少的顾客呢。”言语间流露出得意神色。

我对她竖起了大拇指，她笑着说：“这是对我的一个激励，我在销售的道路上继续努力！”

我们做销售要么是在推销商品，要么是在推销我们的服务，要么就是在推销我们自己。

所以，我们要耐心等待自己的黄金时间的到来。等待黄金时间，不知有过多少人想过这个问题。但主宰自己的黄金时间，需要的却不仅仅是运气和机会，更需要的是那个黄金时间来临之前积蓄的努力。

□ 岚山新玛特 张静

一线基层

日百精神传佳话

7月20日，前所未有的高温天气，太阳如火球一样挂在天上，地表温度能达到40℃以上，路上行人少之又少。为提升经济效益，扩大销售，抢夺市场份额，公司策划了冰爽饮料节活动，门店还沟通水果供应商对价格十分敏感的榴莲做了大型促销，吸引了不少人气。莒县新玛特四楼、五楼的培训学校也忙的亦乐乎，考察、报名、培训的家长和学员络绎不绝！

突然，门店接到五楼中艺张校长的电话：“室内空调不吹风，教室太热没法上课了！”电工班值班人员张子凌接到信息后，及时赶赴五楼进行检修，空调检修口极窄且不通风，因不知道故障原因，只能每个管道进行理顺、检查，100多个平方的位置检查一次就用了两个多小时，再次从检修口下来时，张子凌的工装已经全部被汗浸湿了！

因为没有找到故障原因，短暂休息后的张子凌再次进入到顶棚进行检查，最终发现原来是空调的皮带断了。找到故障后他来不及喝一口水便迅速进行修补。历经五个多小时的维修，闷热的教室终于迎来了清爽，此时已近晚上7点了。当中艺张校长想要对张子凌表达感谢时却发现，他已经默默地离开了。直到张校长送来了锦旗，我们才知道在燥热的高温下还有这清凉感人的一幕。

然而，像这样的事情还有很多，随着门店经营改革的推进，四楼、五楼的租赁业主逐渐增多，设施设备出现的问题也越来越多，为了服务好供应商，电工班总是在第一时间给予解决，日常巡检过程中发现的问题也及时的沟通业主进行排除。我们的服务理念不仅是对待顾客，同样体现在为合作单位、供应商及内部顾客的服务上。总是让业主感到热情的服务，总是让业主收到意外的惊喜才是真正体现我们日百的供应商合作理念：合作源自互利，诚信实现双赢。

□ 莒县新玛特 宗晓燕

一线观察

商机在民间

一线城市房价势头凶猛，迎来了史上最严厉的限购政策，但是四五线城市却面临着库存压力山大，仅靠商圈内自身的人口已经很难消化库存，抢占乡镇农村市场成为了我们四五线城市楼盘去库存的必然选择。

中国城市化进程如火如荼，乡镇农村移民大军潜力巨大，但是花落谁家，就要看谁的营销功夫了。于是各路营销精英纷纷出招，各显神通出奇招不必细述，守株待兔坐门等客的传统模式企划精英自然不会再用。

如何做做到淡季不淡，房产公司积极走出去，到现场到民间，那里才是第一现场，要让更多人了解我们，就要进行外出拓客，乡镇农村推广拓客虽简单但有效，我们就是这么做的。

到民间，哪里人口最密集？赶大集！乡镇人口分散，但是赶大集的时候是人口集中的最佳时段，四邻八乡都往一个点汇集，这是我们拓客宣传的最佳场所。我们开着喇叭车，在乡镇集以发放小礼品为噱头，宣传单页、购房小册子是我们发放和传播的道具。白天上午乡镇集市派单，下午电话邀约回访、夜晚宣传车到各村来回巡游送文化下乡进村。形成立体化全覆盖的宣传态势。

在经济形势并不乐观的当下，各大房企一改过去大手笔的重营销（即高投入利用专业媒体等制造事件，如请明星演出、电视台广告、各种冠名赞助等），现在纷纷以轻量级上阵（即利用自媒体微信微博、派单、自驾自驾、客户近距离接触和沟通、小型聚会等），这种小投入多次数的方式能够将战线拉长，我们的信息会反复灌输到客户的脑海里，从而记住我们，进而了解我们，继而选择我们。乡镇农村是个熟人社会，买房等重大决策尤其相信亲朋好友推荐介绍，所以绝不能守株待兔，商机在乡镇在民间。

□ 房产公司 王治鹏



学会倾听

门店开门不久，一位女顾客气势汹汹的来到相宜本草专柜。“来，赶紧给我退货，你看看，用了你家的化妆品，你看我这脸红的！”顾客一到专柜便情绪激动起来。

“姐，您先坐吧。”导购员王玉兰见状赶紧上前。

女顾客情绪激动，直接说理王玉兰，玉兰并不急着跟顾客讨论退与不退的事，而是耐心的倾听起顾客心里的不愉快。

“暴风雨”过后，顾客发泄完了心里的不满，情绪也有所控制。玉兰仔细询问起了顾客的使用方法，并向顾客耐心讲解起怎样使用化妆品，可以预防皮肤过敏，同时告诉顾客假如发现有过敏的迹象，可以采取的一些措施。

玉兰又建议现在给顾客做一个皮肤护理，先修复一下顾客发红的皮肤。一个小时之后顾客发红的皮肤有了明显的好转。这时她显得有些不好意思，说也可能是自己昨天去摘桃子晒得，并对刚才的所做感到抱歉。最后顾客被玉兰的耐心和服务所打动，并没有退那一套化妆品，说她这一套送给她的朋友，再为自己选一套抗敏的。

其实有时候我们接待投诉顾客的态度，会让结果大不相同，多一点耐心，就会多一份收获。学会倾听，也会收到不一样的效果。

□ 岚山新玛特 陈蕾

工作，因奉献而精彩

“奉献”说着容易，做起来辛苦。

房产、物业公司之下设分公司共有10个，纳税申报是工作的重中之重。每月10-15号报税期间，财务部王竹青就会忙得像兔子一样，地税国税容不得半点疏忽，七月份也是一样！不过更富有挑战性的是，恰逢集团公司定期清查账务情况，以及集团所有公司都要开展资产清查。每项工作都需要尽心尽力、马不停蹄。

刚接到通知的时候，王竹青来了一句：“我真是一个头，两个大，怎么就能赶到一起来呢？”

财务部经理当即便说：“不要慌，工作都是这样，不仅要做出数量，更要做出质量，要将这几项重要的工作自己进行划分，既不能耽误了外部报税，又不能耽误了内部清查，好好干吧，你说问题的！”

让她佩服的是，她一个标准的“90后”，没有半点娇气与浮躁，相反还让我看到了那种不服输的韧劲。接下来的几天里，她顶着30多度的大太阳，一会去秦楼地找地税税管员签字，一会又去东港税务大厅变更土地面积。为了节省时间，积极电话沟通税管员，帮忙更改五莲市北项目目税面积，系统申

报的各个税种没有半点差池，如约完成了纳税申报任务。监察部还时不时地打电话咨询账务中存在的问题，她都一一进行反馈。自查核资表，要求每个公司填写70多一张表格，填写审核完毕后，再由财务顾问审核，随后进行一系列的调整，定稿后再进行相关的数据填写。每天下班后，自己还要梳理常规性的工作，每一项工作，都努力做到井然有序，毫不怠慢。

这些场景让我想到了去年她刚来时候的模样，那时的她对房产业务简直就是白纸一张，不到一年的时间，她便可以独当一面，这一切的成长进步，离不开她自己的奋斗、各级管理者的培养以及部门内部浓厚的学习氛围。

记得一次绩效面谈，郑经理曾经说过一句话：“一个人，要居安思危，学会去给自己找不自信，更要有一个长期追求的目标，要不断地去强大自己，让自己快速成长，想到就要去做，没有什么不可以，要时刻相信自己！”这句话给我们留下的印象很深刻，同时也鼓舞着我们整个部门为了公司而继续奉献、继续向前。

□ 房产公司 费菲

诗歌长廊

遇见日百

迎着 初升 的太阳
我们相聚相守 的地方
我想 我等 我期待
未来只因有你 而精彩

培训 学习 外拓中
日百精神谨记 在心中
团队 协作 向前走
我已在工作中 成长

日百的人 走遍城镇和乡村
日百的人 相亲相爱一家人
日百的人 相信信任的力量
日百的人 收获幸福的源泉

迎着 初升 的太阳
我们为之奋斗 的地方
我想 我等 我期待
未来只因有你 而精彩

日百的人 忙碌穿梭在人海
日百的人 十分满意的期待
日百的人 坚持自己的梦想
努力奋进 日百无比之精彩

我勇敢闯 跟随日百的方向
我们也常 在误解中受伤害
我走着路 梦的入口已打开
我遇见你 是最美丽的意外
不忘初心 绽放日百之精彩

□ 萬德福莒县店 董楠楠

一颗糖带来的效益

销售是我们零售业的核心工作，如何提升销售也是我们卖场各级人员的必修课，我们为此做了大量的工作，沟通货源、联系促销、商品知识培训、装饰店堂等等。在这些工作都具备的前提下，又有什么能将顾客从别的店拉到我们的店，从别的专柜吸引到我们的专柜呢？答曰：精细化服务。

前几天，同往常一样来了几位顾客，其中一位女顾客带着一位三岁左右的孩子在老凤祥柜台上挑选饰品，孩子在柜台周边玩耍，不知不觉得跑到了对面的老庙柜台，老庙专柜不久前推出了自己的服务创新方式，在柜台上摆放了些糖果供顾客品尝，专柜的员工顺手从果盘里拿了颗糖给孩子，孩子拿了这颗糖开心地喊起来：“妈妈，妈妈，我有糖。”

妈妈的视线被孩子的叫喊声吸引了过来，友好的对我们的营业员笑笑并走过来对孩子说：“快谢谢阿姨！”接着这位妈妈在老庙专柜员工的热情接待下挑选了一条三千多元的项链，就这样一颗糖未知的销售业绩在不知不觉中就到了老庙柜台。

区区的一颗糖带来三千多元的销售额，员工有时总是不明白，自己所销售的商品质量也不错，价格也不高，款式也比较新，为什么顾客就是不购买呢？现在答案有了，顾客不仅要买的放心、舒心，还要收到意外的惊喜。

□ 岚山新玛特 张静

我为顾客做件事

其实，感动顾客真的不需要惊天动地，一个细节一个动作就能让人的内心产生波澜。在工作中我深刻体会到只有给顾客关爱，视顾客为亲人才能获得顾客的信任。

记得有一天早上刚刚开始营业，有一位怀有身孕的顾客便来到皮鞋区选购皮鞋，我注意到这位顾客转了几个专柜都没有选到合适的鞋子。

“欢迎光临！”顾客来到了我的专柜，我赶紧把她迎进专柜。

“看您有点累了，您先在沙发上坐一会我去给您倒杯水。”说着，我用纸杯接了杯水给了顾客。

顾客在喝水的同时我开始给顾客推荐适合的鞋子：“这款鞋子是我们专柜刚到的新款，鞋面是牛皮制作，鞋底是牛筋底，加厚防滑，轻便透气，鞋头是圆头的，像您孕后期脚会有些浮肿，这样的鞋穿着比较舒适。”

“对呀，我现在脚都肿啦，买不到合适的鞋子。”我问了顾客的鞋码后赶紧去仓库拿了双合适的鞋子，蹲在顾客旁边，帮她把鞋子穿好，并随手整理好了顾客的鞋带。

“太不好意思啦，还得让你帮忙。”顾客对此很是不好意思。

“没事，咱都经历过这个阶段，自己不太方便，再说这本来也是我应该做的。”顾客穿着我推荐的鞋子走了走试了试，很高兴的付了款，临走时还对我说：“太谢谢你了，服务态度真是好！”

作为一名普通的导购员，把细小的事情做好本身就是一种伟大，我相信在我平凡的岗位上同样可以做出不平凡的业绩来。在竞争激烈的今天，更需要我们提高服务意识，改善服务品质，以热情的服务和专业的行动为顾客提供优质的服务。

□ 萬德福岚山店 郭敏



强现场

强现场，从小处着眼

随着经济的发展，商品趋于同质化的今天，单一的靠商品获取更大的利润远远不能够支撑企业的发展。作为服务性行业，想要留住顾客，提高顾客的进店频率，就要让顾客觉得钱花得值得，从而提高顾客的占有率。

拥有顾客就意味着企业拥有了在市场中继续生存的理由，而拥有并想办法留住顾客是企业获得可持续发展的动力源泉。

门店从总部加强型向门店加强型变革，做好强现场的资源分配。作为公司的一名基层员工，我们不仅要响应公司的政策，还要学习践行公司的文化，从自身做起，认真的落实“以顾客为中心”的经营理念。无论是购物的顾客还是我们的员工以及我们的供应商，都是我们的顾客，服务于顾客，让顾客有愉快的购物体验，是我们的最主要的目的。愉快的购物体验从哪里得来？主要

是从我们现场管理、服务质量、商品质量、环境卫生等方面来体现。

作为质检员工作主要场所是理货区，每一件商品的出入卖场都要经过理货区，我们是第一关也是最重要的一关，商品质量是与我们息息相关。因此要认清自己的位置与工作的重要性，把好第一关。在卖场中的商品质量检查也是很重要的部分，多重检查以确保商品质量的安全。与此同时，我们还要服务好供应商与内部员工，用流程制度规范行为，工作中一丝不得马虎。

立足于本职工作，从小处着眼找准自身定位，认清自我才能定位准确。熟知自己的技能，加强学习多沟通，取长补短，始终保持良好的心态，经受住各种心理考验，强化专业知识，尤其是与自身工作相关的专业知识。在工作中学习，在工作中成长。 □ 莒县新玛特 王世慧

现场就是最好的答案

作为管理者日常管理过程中自己存在的问题从哪里得到最真实的答案呢？当然是现场。因为在普通现场中你会发现用耳朵听到的工作汇报和你看到的不是一样的。

比如说，安排下属一项工作，并且让其保质保量的完成。当你在询问完成到什么进度时，下属会说：按照你的要求完成了。但是，真正到了现场看的时候未必完全一致。

管理在现场首先是能够督查员工进行规范工作，及时发现商品陈列、员工服务、劳动纪律、安全隐患、商品质量等问题，并随时进行督导整改提升员工的工作质量。

管理在现场，我们能够发现顾客的需求，听

取到顾客对我们服务的建议，能够及时发现员工的思想动态，便于管理者的管理得到及时改进提升。

如果只听下属的汇报就觉得形势一片大好，那么工作就会停滞不前，甚至倒退。所以作为管理者我们要时刻在卖场进行现场管理，那样才是对工作的负责，对自己的负责，对员工的负责。

良好的工作氛围是从现场管理开始的，经营管理的价值是通过现场管理实现的，现场管理也是企业经营理念的最好体现。加强现场管理标准就是提升管理水平的最好途径。

你在现场了吗？ □ 莒德福莒县店 王均一

新角度，新发现

区域市场外部环境瞬息万变，在商品同质化的今天，商业的竞争进入白热化阶段。谁能更好的占有市场？服务便成了至关重要的因素，公司年会提出“以顾客经营为中心”的经营理念。作为卖场的一名管理者，每天在巡场监督检查服务中发现存在的问题也是至关重要的。但在日常的工作中，员工与你“躲猫猫”，往往发现的问题并不多。

作为一名管理者我清楚的知道，在工作中发现不了问题就是最大的问题，一直在想如果我是顾客，会不会有不同的发现。

7月13日这天我休假，因为需要买东西，临时决定，来自自己每天监管的地方，体验一下。于是下午换了便装来了工作岗位。进入卖场很多员工没认出我，平常我在巡场时听到的此起彼伏的“欢迎光临”少了很多，紧接着映入眼帘的是4名员工在一起聊天，看到这些我的心里有了很深的感触。 □ 莒德福岚山店 林春燕

深入一线强现场 践行承诺做服务

总部加强型向门店加强型变革，是公司经营倒逼管理变革的序幕，是“以顾客经营为中心”思想的深化和落实。采购部是公司的效益贡献部门，同时更是一线门店的服务后盾。在公司“强现场”变革中，超市采购部主动放弃周末休息时间，深入一线、现场对接，以不断提升“强现场”的服务意识和效率。

超市采购部加强主动服务意识的培养，做好对前勤和门店的服务，市区店每周巡店一次，区县店每月巡店两次。在巡店工作中，超市采购部继续推行“项目负责制”，现场解决实际问题。

在部门内优化统一了“巡店表格和反馈要求”等管理细节，提高了巡店问题的梳理效率，便于分类管理和研讨。实施门店专人负责制，专人对接门店发现的问题，每月月底汇总上报解决率，从而督促采购人员主动对接一线需求，营采双方共同努力，提升巡店发现问题的落实率。做好数据分享、专业知识培训与指导。针对卖场形象、商品管理、商品陈列、标识管理、日常作业管理等方面，共同探讨提升经营管理能力。梳理需要总部其他有关部门协助解决的问题，跟进有关部门协助推进，最终制定解决方案，并协助解决落实。

零售行业是关注细节的行业，一切以顾客为导向，只是重视“巡店”本身还不够，各项工作的关键点是落实和执行。超市采购部上半年深入门店一线沟通与交流，发现问题89个，解决79个，达成率88.8%。通过对门店现存问题的人知和沟通，找到解决问题的方法，充分挖掘和激发门店自主经营能力，提高响应速度和执行力，提高门店综合运营能力，有力的推进了公司“强现场”的门店加强型变革，公司整体战略下战术更加灵活，催生蜕变，实现逆袭。 □ 超市采购部 陈训国

深入现场抓改革 乘风破浪共前行

由总部加强型向门店加强型的转变，我们需要做的工作有很多，现场管理方面要求各级管理者加强走动式管理，在现场跟进员工销售技巧、服务技能、服务主动性，真正做到以顾客经营为中心。将问题发现在现场，解决在现场，从而有效的提升顾客满意度。通过日常管理过程中的总结可以发现，很多客诉的根源在于销售人员的思想意识不足，很多员工从思想上排斥来退货或者投诉的顾客，不愿意为其解决问题，采用拖延甚至推诿的态度将事态扩大，从而难以收场。如果人人学会换位思考，站在对方的立场考虑问题，很多问题会迎刃而解。这就要求管理者更多的将精力放在卖场、员工，以及供应商的沟通方面。平时储备了技能，关键时刻才会事半功倍。

门店加强型的管理需要管理者强化自身素质，无论是空柜招商、谈判技巧、日常经营，都需要每位管理者根据自身的不足及时进行短板弥补。积极参加阿米巴经营改革培训，深入研究经营会计报表，及时组织业绩分析报告会，提出合理的TCD改善提案，并且落实好提案中措施的跟进，从而有效的解决经营中存在的问题。每位管理者都应具备从经营会计报表当中发现问题、分析问题、解决问题的能力。

各项管理当中的细节工作也是门店加强型管理当中必备的能力，例如人员招聘的组织把控、员工思想意识的转变、员工日常督导培训，都需要各级管理者深入落实。

改革的大船已经起航，每个人都应是当中的助推者、引领者，要想跟上改革的步伐，就必须认真的学习，用知识武装自己，只有这艘大船驶的更稳、行的更远，我们才能在当中获得更多收益。愿日百的战舰乘风破浪、扬帆远航，让我们一起来迎接更多的挑战！ □ 五莲新玛特 魏晓玲

员工视点

务实，才能做得更好

前几天，一位近五十岁的女顾客路过玛丽黛佳专柜，听到导购员张传艳喊“免费修眉化妆”后，就来到了柜前询问：“是真的吗？收费吧！”张传艳微笑着说：“大姐，真是免费的，您请坐，我给您修修眉毛化个妆您看看。”

在修眉的过程中，张传艳与大姐聊起来才知道，大姐今晚要去参加她侄子的婚宴，为了让大姐“美美哒”，张传艳给大姐修好眉后，又主动向大姐介绍了一款小蘑菇美颜霜，让大姐体验一下效果。大姐拒绝说：“不用了，这么大了，用什么化妆品也就那样了。”张传艳耐心地给大姐讲解了小蘑菇美颜霜的特点：“可以改善我们皮肤的暗黄，瞬间提亮肤色，遮住皮肤上的瑕疵，红参精华具有保湿作用，是一款具有保湿、遮瑕、美白、隔离、防晒于一体的多功能美颜霜。”

“那我得试试。”大姐听了之后惊叹不已。紧接着张传艳就给大姐在半边脸上试用了小蘑菇美颜霜，大姐照镜子对比了一下不同效果的两边脸，豪爽的说了句：“赶紧给我开单子我要了！真是没想到效果那么好，瞬间年轻了8岁。”张传艳又微笑着说：“我先给您化完妆再开单子。”接着又给大姐画了眉毛，涂上口红，全部化完妆后再让大姐照镜子看看，大姐高兴地说：“一样来一个！”销售就这样达成了。

工作中只有创新实干，打破原有的你买我卖，你不需要，我不推荐的面有思维模式，用心服务好顾客，务实工作，销售才能做得更好！ □ 莒县新玛特 通讯员 付正华

微笑服务是你的责任

说到微笑服务，让人想到美国迪士尼乐园大学教科书里一句话：如果我什么忙都帮不上，请记住，我是领薪水来微笑的，言外之意，我们并没有理由不微笑服务，不微笑工作。

前几天我曾看到这样一个案例。有一位顾客因为寄包柜的密码纸丢失，于是到总服务台要求我们的客服员帮忙打开寄包柜。为了保证顾客的财产安全，我们的客服员依据公司的相关规定，要求顾客提供相关的身份证明，并且进行登记。

但是这位顾客对我们的合理要求表现出了不理解，不配合我们的工作，并且大声指责我们的客服员，坚决不提供相关身份证明。对此，服务台的工作人员始终微笑面对，并没有因为顾客的不理解而消极对待，而是耐心的跟这位顾客解释：之所以有这种规定是为了保证顾客的财产安全，希望能够体谅我们的工作，配合我们的工作。

最后，在客服员的耐心劝说下，顾客对我们的规定表示了支持，并且配合工作人员进行了登记。在日常工作中，遇到顾客的不理解，我们要控制自己的情绪，不能与顾客当面顶撞，否则会给我们的企业形象造成不良影响。微笑面对工作，微笑面对生活，世界会到处充满阳光。 □ 五莲新玛特 李文宜

家庭 vs 工作

家庭和工作孰轻孰重，就像人的左右手一样，缺一不可都是人生的遗憾，特别是随着二胎的放开，越来越多的女性工作者不得不选择放弃工作，回归家庭。可如今，不管是高婚率的上升还是好男人的频频出轨，似乎都在逼着女性走出家门，迈向职场，就像最近热播的电视剧《我的前半生》中说的那句“我养你”成了男人最毒的情话，那么，对于女性，究竟是工作重要还是家庭重要呢？

找到生活的节奏，做好规划。上班时，精力集中，尽量高效率的完成自己负责的工作，不要把家庭中的坏情绪带到工作中，把每天要做的事情，统一做好规划，这样也可以提高效率，去掉不必要的麻烦，更重要的是可以节省出时间，来处理更多的事情，对于要照顾家庭和孩子，又要工作的我们来说，时间显得格外的宝贵。

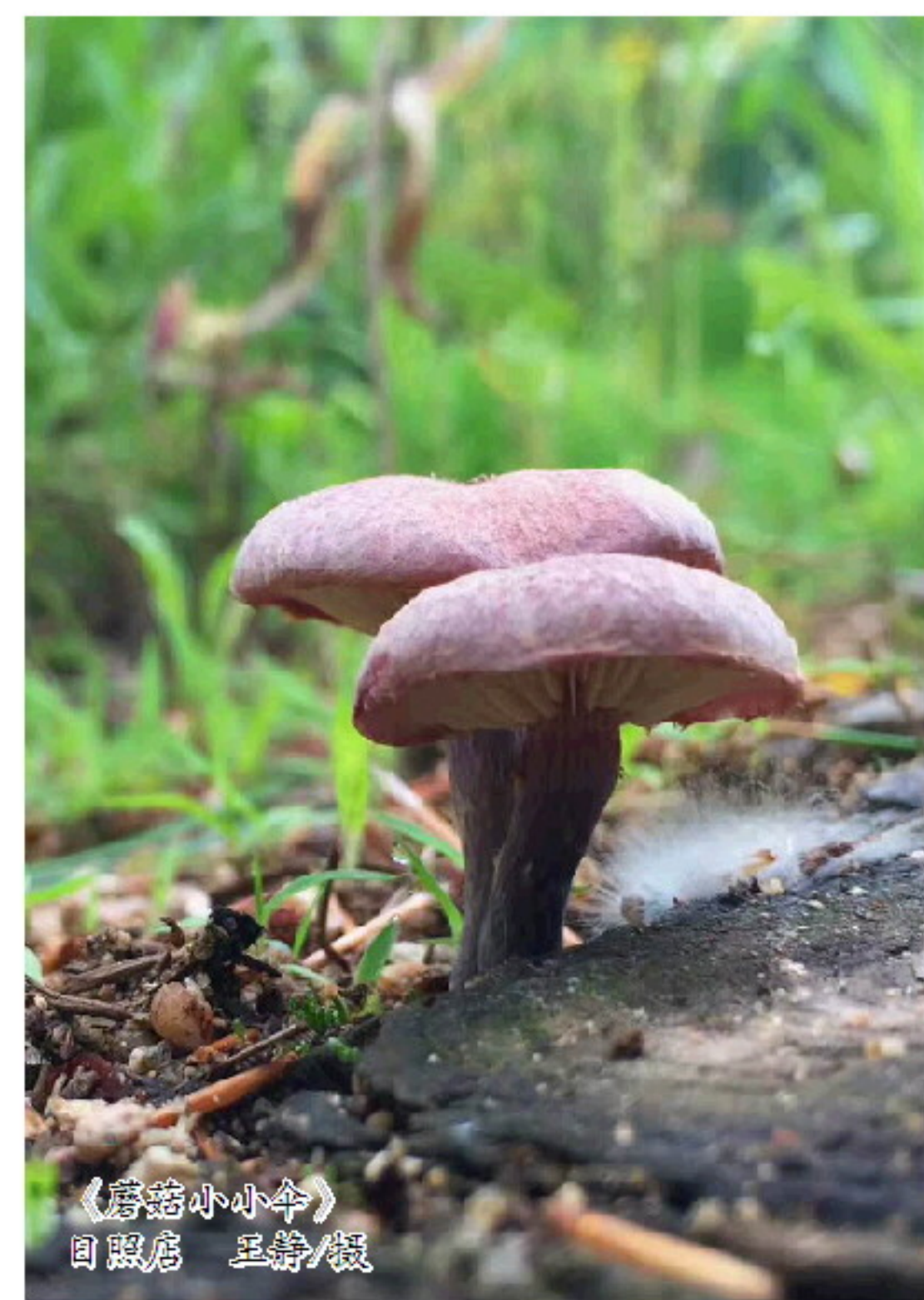
照顾好自己，这是我们最容易忽略，其实也是最容易做到的，一顿简单可口的早餐，冷暖自如的添加衣服，感冒时的红糖生姜水，有些人可能会觉得这些小事不必要浪费时间去做，殊不知，浪费的这些小时往往会给你换来大时间，我们不做夜猫族，才是节省时间的最好办法，学会照顾自己，才能够爱家人，爱朋友，爱你所爱之人。

处理好婆媳关系，其实这个世界上没有真正的恶人，不管你们此时的关系有多差，不可否认的，孩子是婆婆的孙辈，谁也不愿这份血缘之亲，不能否认的事情，何不改变一下态度，尽量与婆婆搞好关系，这样不仅可以节省我们处理家庭琐事的时间，也能让我们有更好的情绪，来面对其他事情。实在有矛盾时，我们可以这样想，婆婆再好，毕竟有婆婆才有了老公，才会有我们这个家。这样想来，火气会灭掉不少。

女性的成功不外乎两个字——平衡，找到方法，掌握好家庭与事业的平衡，才能既得到来自家庭的温暖与支持，又能在工作中得到成长，实现自我的价值，把二者结合起来，才能做到事业有成，家庭幸福。 □ 莒德福岚山店推荐

随手拍

(日百集团摄影比赛作品展)



《蘑菇小小心》 日照店 王静/摄



《夏荷》 新玛特购物广场 孙媛媛/摄



《家乡美》 莒德福莒县店 李静/摄



《夏花》 日照店 任增花/摄



《最美背影》 莒德福岚山店 周丹/摄



《葡萄酒杯杯杯》 集团办公室 袁启/摄



《暖心之举》 莒德福岚山店 王雪/摄