



## 梳理经营策略 明晰事业发展

# 阿米巴改革稳步推进

本报讯 10月11日-13日,集团阿米巴改革项目第七期研讨在海港城培训中心举行,集团及子公司高层、中高层参加了研讨。此次研讨是继8月份第二阶段首次培训和9月6日-8日的第六期培训后,连续三期由公司高层、中高层集中参与开展的公司经营策略的梳理和研讨。

经营策略梳理和确定,就是依托“策略梳理六步曲”,清理公司SBU/SDU、SBU事业发展定位,基于公司经营发展以及市场、行业的现状,根据顾客需求,来对照分析公司经营优劣势,针对性的研讨制定差异化经营策略。

参与人员对公司SBU、SDU进行梳理,对SBU事业发展、顾客价值进行了明确的定位,即找到了各个门店发展的定位和方向,以便于创造竞争中的差异化。同时,梳理出我们的价值点,制定SBU战略变革、业态变革以及SDU发展计划,用于针对顾客需求,进行公司商品力以及与之相匹配的核心能力、满足核心能力的组织能力配套的打造。

自4月19日阿米巴改革启动以来,已经连续开展了七期多种方式的培训。第一阶段引入了经营会计核算系统,先后开展了经营会计报表科目的定义,制作切合公司实际的经营会计报表模板、业绩分析报告输出技术,现场指导门店经营会计报表、业绩分析报告以及TCD改善提案等工作,已初见成效。公司二、三级阿米巴长(门店总经理、卖场中层)已基本掌握阿米巴核算系统的应用。各级阿米巴对经营要素和数据指标更加清晰、明确,并且能用经营的意识和发展的趋势来分析数据,锻炼了“打破砂锅问到底”展开分析的能力,提升了数据背后根源问题的能力,并逐步形成了循环改善的机制。二级阿米巴(各门店)每月10日前将经营会计报表、业绩分析报告上报公司,公司将根据情况提出综合指导意见。公司将每月召开一级阿米巴(商业公司)的业绩分析会,门店再根据会议情况召开各自的业绩分析会。

第二阶段,经营策略梳理,就是要找到我们的顾客是谁,顾客在哪里,我们能帮助顾客解决什么问题,这同公司近年来提出的“以顾客经营为中心”的战略思想高度吻合。整体经营策略改革方案将于10月份定稿,并制定一系列业务模式、关键业务、业务手段、工作任务和行动计划,逐步落实实施。

另外,内部市场交易的前期准备,包括内部交易结构设计及产品价格、费用的分摊、交易的价格等项目和定价原则已全部确定,阿米巴经营会计制度即将出台,以制度的完善配套为阿米巴改革提供保障。

组织机构方面,确定了商业公司阿米巴各级组织架构;根据公司经营发展的需求,为激发经营活力,出台了增量考核激励方案,加快了体制改革步伐;团购阿米巴试点方案已基本确定;收银、收货阿米巴也将逐步实施落地;品牌运营专题研讨会召开……

随着各项工作的稳步推进,市场压力得以传递,各级经营者经营意识、经营能力得以增强,各岗位工作氛围悄然发生变化,阿米巴改革渐入佳境。

□ 经营管理部 韩玉磊 本报记者 袁启

## 高层论点

# 立足销售 狠抓落实

企业发展过程中两个至关重要的问题,莫过于管理和销售,管理是平台,是基础,俗话说基础不牢地动山摇。那么,销售是企业经营好坏的指示灯,是关键环节。

房产公司自成立以来,成功的开发了山东路依河园项目,这是我们集团迈向房产开发的第一步,也是一次练兵。随后,我们相继开发了五莲新玛特花园、市北依河园项目,准备将房产做大做强。此时却迎来了国家对房地产开发严酷的调控政策,房地产业乃至所有企业也因此拉开了保生存求发展的生死角逐,在此背景下,我们房产公司面对改革管理模式有可能会生,但不改变现状必亡的残酷现实,我们毅然选择了前者。

董事长在年会上明确指出,“抓改革 促经营 稳发展”这九字方针是公司发展的核心问题,给我们明确了方向,再好的政策、方针不迈开第一步、俯下身去做,那只能是纸上谈兵。房产公司大胆探索改革,首先从管理体制上改变用工制度和考核模式,真正实现了多劳多得,不劳不得,清除太平兵,早涝保丰收的思想。引进外脑,聘请顾问公司协助出谋划策,管理层不折不扣的狠抓落实,一举打破禁锢,迈出了发展的新步伐。

2017年是改革收获成果的一年,在顾问公司的悉心指导下,新的员工队伍专业知识不断提高,新的营销手段、宣传手段有机结合,各项目不同程度吸引了大批意向客户,在各部门的大力配合下,销售业绩较去年有了大幅度提升,截至8月份各项目已接近完成全年度销售目标,依河园项目住宅成功实现清盘。

改革使我们更新了许多观念,用工制度的改变,使我们走出了“出力不出力,不违纪就是好员工”的困境;营销技术的更新改变了过去坐门等客的传统模式,将售楼部搬到集市上去,搬到村镇的大街小巷上去,真正体现销售在一线、销售在现场;营销观念的改变使我们大胆的尝试小投入大回报、快回报的措施,实践证明这是非常行之有效的促销手段,样板房的升级改造(二改三)、精装现房拎包入住等促销措施加快了个别滞销房源的销售速度,实现快速回款;宣传手段的创新,一改过去房产界惯用的重营销(高投入轰炸式的短期效应、电视台广告等),炮声过后再无声响,采用轻营销(小投入,易自行操作,细水长流不间断覆盖的模式),线上以自媒体为主,线下以外拓人员流动式对各村镇反复派单、宣传、面对面交流等,让客户耳边不断响起市北依河园、五莲新玛特花园的名字,让客户记住我、找到我、选择我。

当然,我们并不是一个人在战斗,集团公司及各级领导、部门给予的强有力的支持,许多同事、领导给予金点子建议,2017年表彰先进,集团公司对优秀管理者、优秀员工进行了丰厚的奖励,在原定奖励政策的前提下,追加房产公司购房奖励,最高奖励金额达10万元,最少的也2万元,对全员积极工作是个极大的鼓舞,全公司对房产公司宣传激起了热情。购房一证发,前来咨询房源的路径不绝,前期有购房意向未下决心客户,借此也迅速进行签约,员工口碑相传,动员亲朋好友购房,对我们的宣传起到了巨大的作用,形成一股全民营销的势头,对我们的合同签订也起到了非常大的推动作用,加快了资金回笼速度。

改革创新给企业带来新的活力和动力,2017年对所有企业来说仍充满了坎坷,尤其是房地产业,国家近期又连续出台多项调控政策,使得上半年略有回暖的市场,再一次注入冷却剂。如何刚刚扬起的帆风顺势前进,是我们房产公司思考的重要问题,接下来的几个月,我们既要去库存,还要加快二期开发建设。在产品设计和用料上,吸取一期的经验教训,通过对一期客户的调研反馈,进行设计改良,好房子客户说了算,工程部门正在加紧设计规划的办理;营销上继续实施轻营销策略,低投入多产出,充分调动员工的主动性,根据销售节点分阶段进行宣传销售,仍然采用拓新拓户的模式进行下乡、赶集宣传拓客,邀请客户现场参观等,为二期开盘做好准备。在此基础上,进行拓展外拓市场,利用异地客户以点带面、以老带新,同时借助政府打造康乐五莲、旅游富市战略,市北区重点投资建设的宜居小镇、河畔改造、景区优化等,吸引市区客户到我们市北依河园这上风景水之地享受绿色天然。

效益是企业的生命线,有益于提升效益的改革创新,我们要勇于面对,或许会与某些人和事发生碰撞,但这不能阻挡企业的发展,阻挡了企业的发展就是罪人。立足销售、立足效益,狠抓落实。

□ 房产公司总经理 范宏

# 金九银十 精彩纷呈庆双节



也相继到来。素有“金九银十”之说的销售旺季扑面而来。全体员工纷纷为双节忙碌起来。

店庆期间,除了诱人的促销盛宴,还有精彩的爵士舞蹈、乐器演奏轮番上演,亲子活动不停歇,工作人员与顾客分享月饼蛋糕,互动十足,其乐融融。

随后,双节接力,商业公司也相应推出了一系列活动,各大卖场里洋溢着浓浓的节日氛围。走进卖场,悬空挂起的宣传吊旗随处可见,购物车在超市内来回穿梭,商场内人头攒动,导购员的叫卖声此起彼伏,好一番热闹的节日景象。

公司重点结合节日性商品,开展了金卡消费满一定的数额可领印花券,集齐印花券可兑换奖品等一系列活动,让使用日百金卡的顾客体验到价值和尊享感。

同时,各店精彩促销内容个性十足,砸金蛋、整

点抽、金卡+“美猴王”等活动巡演现场火爆,秋冬时装周发布会对新上柜的皮草和男装进行了展示,现场吸引了众多顾客驻足观赏。期间各门店利用早会时间,组织全员一次次进行卡券销售等各项工作的动员,对卡券冲关销售奖励政策进行深刻剖析,动员大家抓住机遇抢销售,双节管理不放松。

管理跟上节日节奏,服务到家护航双节。在停车场,值班员工雨中为顾客撑伞;在后勤,维修员工疏通了衣橱;在卖场,导购员用专业的技能为顾客提供顾问式服务……

10月1日,喜迎祖国68周年华诞。各门店纷纷举行了庄严的升旗仪式,注目冉冉升起的五星红旗,我们曾为之热泪盈眶。五莲新玛特、莒县新玛特等门店特别举行了红歌比赛为祖国庆生,共同祝愿伟大的祖国繁荣昌盛。

双节,每个日百人奔走一线。从卖场到后勤,我们加快了步伐,抢在时间前面,吹响战斗的号角,全力以赴抢抓金九银十。

□ 本报记者 杨洋

## 新闻30天

### 日百集团2017年爱心基金捐款仪式



慈心一日捐 员工献爱心

本报讯 9月30日,集团组织开展“慈心一日捐”及爱心基金捐款活动。活动以自愿捐款、鼓励奉献为原则。公司干部带头,全体员工踊跃参与,纷纷捐出自己的一日工资,献出爱心。期间,门店也积极响应,展开捐款行动。

□ 本报记者 杨洋

# 塑造日百服务金字招牌

——便民服务项目实施逐步落地开花

本报讯 一位老人面带笑意,坐在沙发上。茶几上一盘糖果、一盘小点心、一壶红茶、一壶豆奶……你以为是到家了吗?不,这是岚山新玛特一楼大厅。

9月12日下午,商业公司常务副总经理张守岩及各店总经理等人一行到岚山新玛特召开现场交流会议,针对门店“以顾客经营为中心”便民服务项目落实情况展开现场观摩和学习交流,看到的正是上面这一幕。

便民休息椅、婴儿车和轮椅、广播里随时播放的便民温馨提示……在每个楼层及外围广场,共设有6个服务站,涉及轮椅、婴儿车、雨具、热水等51项服务内容,全方位、多角度的服务于顾客。

便民服务项目作为“以顾客经营为中心”战略思想落地的一项重要举措,商业公司组织召开了便民服务项目动员视频会议后,各门店积极行动,充分准备,汲取优秀的便民项目经验,“拿有力”推动便民服务项目实施,在“强来”胖东来便民

服务项目的基础上,每个门店结合自身特点,完善补充了很多新兴服务项目。门店增加的便民服务项目,满足了不同年龄层人群的需求,如增加婴儿休息床等,使服务更加人性化,为顾客提供更多便利。

9月18日起,公司对各门店便民服务项目整改落实情况再次进行督导,并将此作为一项长期督导跟进的重点工作。有落实,有监督,便民服务项目在大家的共同努力下,逐步落地开花。

□ 本报记者 杨洋



# 安委会开展节前大联检

本报讯 9月11日-13日,集团安委会先后对7大门店、依河园社区店、物流中心、接待中心、卧龙山水等区域进行了安全联合大检查。

本次检查由集团安委会组织,安委会全员参加。并从门店抽调部分消防、电工骨干协同检查。每到一处,检查人员均与相关人员对联合检查,发现问题就地现场交流分析,查找问题发生的原因以及会产生后果,并培训指导如何解决和避免这种问题。安委会对检查发现的问题全部记录、拍照。每个门店检查结束后,召开交流会,对出现的问题再次沟通交流,直到所有问题有解决方案为止。

本次检查,共发现问题152项,检查结束后,安委会将所有问题及图片进行汇总,对比较典型的问题进行附图通报,便于其他门店、部门参考学习,举一反三解决问题。此次检查对双节期间以及今后的安全运营起到重要作用。

□ 后勤服务部 荣光生

# 便民利民服务进社区

本报讯 9月22日、23日,公司联合东港区12349社区便民服务中心开展进社区活动,将便民项目、民生、节日商品展销到社区。

活动现场,外拓团队为社区居民免费办理会员卡,并将老年人购买的米、面、油、酒等大件商品送到家门口,让社区居民足不出户享受到日百的优质商品。活动期间,集团团委还对社区内的贫困户和孤寡老人进行节日走访,为他们送去节日慰问品。

□ 企划中心 牟季

# 集团开展发票知识培训

本报讯 9月22日上午,集团开展发票知识培训,全部财务人员、采购总监、采购部经理及公司部分干部员工共同参与培训,培训从商品采购发票及费用报销发票的相关内容讲解,针对性强。通过老师深入浅出讲解,参训人员收获了发票的知识内容,认识到在工作中发票据实开具的重要性。

□ 集团财务部 成萍



喜迎十九大 助力五保老人秋游

本报讯 9月21日,“喜迎十九大 沐浴党恩情”东港区集中供养五保老人参观活动举行。集团行政总监刘新权出席活动并代表日百集团向敬老院捐赠了爱心物资。随后,敬老院回赠集团“敬老爱老 模范担当”锦旗。

本次活动由市民政局、市老龄办、区民政局、日照市义工联合会共同举办,活动联合日照市敬老院将带领来自东港区各乡镇街道敬老院近120位五保老人进行秋游。

□ 本报记者 杨洋

# 转变思维 拥抱新变化

本报评论员 杨洋

“百货大超市内,前来购物的人络绎不绝。短短20分钟内,其中一个收银台有21人付款,选择用手机支付的有9人,银行卡支付的有4人。”前几天《黄海晨刊》的一篇社会调查新闻报道指出,我们已经迎来无现金支付时代。支持网上支付已经成为顾客光临的一大必需的服务项目。

现如今,不论是大型商超,还是路边摊贩,不论你买的真是真金白银,还是一斤白菜,商家都会提供扫码支付服务。互联网已经深入我们生活的根髓,成为我们生活中不可或缺的一部分。

随着互联网的不断发展,依托互联网衍生出一系列“互联网+”产业。从OE线上传输文件,到钉钉落实启用。所有人员通过线上可随时随地发布公告通知、传阅文件,化繁为简,带来高效、便捷的办公体验。

不只是办公系统线上受青睐,日百优品分销系统也备受欢迎,使我们又多了一层营销渠道。利用互联网+商超,日百优品和分销系统进行线上发放优惠券,线下店内核销,形成一套完整的O2O模式。成功将线上消费者引流至此,截至目前,线上会员已近10万人。

有时候,我们的老旧思想还在过分依赖原有的模式,认为自己的思想无需革新便可生存,但那些敢于革新,放下依赖,致力挑战的人,他们是成功的,因为我们不进则退。

“互联网+”集跨界、变革、开放、重塑、融合为一体,在其强大的模式冲击下,我们要做时代的弄潮儿,摒弃繁琐,推陈出新。我们要积极主动拥抱变化,不仅仅是在“互联网+”的时代下,包括眼下公司的各种改革,阿米巴改革或者便民项目更新都需要我们积极主动去接受,转变思维,跟上步伐,齐头并进。





# 忙碌的双节



双节来临，到处都能看到他们忙碌的身影。

在卖场，导购员正在与顾客介绍商品，在总台，客服人员正在认真地开好每一张发票，在理货区，员工们为双节储备物资而挥汗，还有在各个角落，都会看到在卖场检查设备的维修工……

这个双节，看到大家忙碌的身影，不由得为之赞叹，这就是最美日百人！



## 错误的“终端拦截”

“您此次消费125元，用现金还是支付宝支付？”门店一名收银员正在柜台收银：“您把100块给我，我帮您用信用卡刷100，这样您再支付25元就行了，就算帮我完成个任务。”面对这样的请求，多数顾客表示乐意帮忙。这样，收银员的销售目标开始慢慢累积。

这绝非个例，记者在巡店过程中发现，不只是收银员，防损部的安全员也是如此。每天在超市外围巡检的安全员，随时都能掏出一沓金卡。由于自己的目标与收银员的目标冲突，所以他们长期盯住新来的员工。一部手机，打开微信收款，通过与顾客沟通后，用微信收款的方式接收到结算金额，再用自己手里的一沓金卡为顾客买单。

卡券营销是开拓市场、抢占市场份额的有力经营手段，部分员工并未意识到卡券营销常态化的重要性，只想如何完成任务。有些员工个人为了一己私利而舍弃初心，将中间返利金额收入囊中，有违员工职业道德规范。公司鼓励大家开拓思路想办法，采取“批量作价”“多级分销”“终端拦截”等一切积极灵活的措施扩大销售，抢占市场。但同时也坚决抵制“想方设法钻空子”的投机行为，打击弄虚作假甚至损公肥私的一切做法。还好公司及时发现，并多次召开会议强调禁止此类低于购买金额的“终端拦截”的推销。

古往今来，不管是新兴事物的推出还是大型政策的改革，林林总总的问题总会随着事态的发展浮出水面。我们要直面问题的存在，设身处地地解决问题。不管我们位居何位，身处何职，始终坚持正确的立场，绝不为了一个蝇头小利而有损公司利益。

□ 本报记者 袁启



## 雨伞的防盗扣打在哪里

工作调动后我来到日化部，经过了三次商品盘点发现，部分商品丢失不断，针对如何减少或杜绝商品丢失，总结出一些防盗经验，如重点商品日盘、日常销售时关注购买的人员(内部员工和外部顾客)、部分商品改变防盗措施等，在防损防盗方面取得了一定的成效，商品的丢失逐渐在减少。

下面就雨伞磁扣位置的变化从而减少了雨伞的丢失数量为例，与大家分享一下经验。

雨伞前期打扣位置：

打法一：磁扣打在伞套口上，把伞套口收紧，打上磁扣，这种打法伞不能打开，顾客购买时不能看到伞的花色，很多顾客放弃购买，同时打在此处起不到防盗的作用，偷盗者把伞套破坏后，伞本身没有被破坏，能正常使用，伞自如拿出超市。

打法二：磁扣打在握柄伞的伞带上，伞带在伞的中间部位，磁扣在此部位比较突出，伞套无法套到伞柄处，鼓巴巴的在中间，整个伞失去了整体美观度，而且偷盗者很容易剪掉打扣处的伞带，也可以将伞自如拿出超市。

改变后的打扣位置：

长柄伞为了固定伞面在伞骨的上端都有一个孔，折叠伞在伞骨折处也有一个孔，磁扣针能从小孔打进去，所以磁扣打在伞柄处。此种打法，磁扣打在伞柄上，偷盗者只有破坏伞骨才能实施偷盗，但是伞骨破坏后此伞就无法使用。

再者，磁扣的位置打在伞柄处，伞套能平整的套在伞上，所以此打法既保持了雨伞原本的美观度，顾客又能自行打开挑选，还能防止偷盗者偷盗。

工作的过程就是改变的过程，根据工作中出现的问题，改进防损的措施，在改进的过程中达到完善工作的步骤和流程，杜绝一些隐患的发生，提高工作的质量和效率，减少公司的损失。古人云：“业精于勤，荒于嬉；行成于思，毁于随。”这句古训可应用于方方面面。

□ 万德福莒县店 杨石玲



## 干部就是带头干

9月12日，公司组织召开了卡券营销会议，会中一句“干部，干部，干部是带头干，以上率下做榜样。”让我印象深刻。干部就是带头干，这句话在岚山新玛特得到了最好的诠释。食品部货架处，店总经理张晓庆、实习店总梁允涛正在整理商品，货架上原本杂乱的食品，在两位店总的整理下，变得整整齐齐。色系搭配和谐，陈列丰满整齐，让人看了赏心悦目。

不光是商品变了样，我们的员工也都变了样，变得都闲不住。以前在巡视卖场的时候，各区域会出现不同程度的聊天现象。而现在，这种现象消失了，取而代之的是，员工在整理商品、排盘日期、充值补货。现在就连最难整理的散装食品，在一双双巧手下都变得整整齐齐。店总张晓庆经常到卖场帮忙整理陈列商品，榜样的力量在员工中间涌动。

就是这么平常、最朴素的一个行动，把“干部是带头干，以上率下做榜样。”这种精神作了最通俗的表达、诠释。作为管理者的我们，就是要以身作则，给员工做好榜样，让这种精神得到传承。

□ 岚山新玛特 庄菲



## 门店基础运营提升在行动



9月份，公司就各门店基础管理下达规范要求，现场陈列、价签管理、缺货补货等方面成为重点检查项目，各个门店积极投入到陈列整改当中，并把9月份称为“商品陈列月”。

商品陈列是超市经营中一项重要的营销技术，进入超市，整齐划一的排面映入眼帘，各种造型的陈列格外显眼。商品陈列有序不仅美化店面，还能在第一时间吸引顾客的关注度，增加购买欲，刺激消费。

各门店通过召开现场会议，对超市商品陈列规范化、标准化进行了培训，品类、色调及异形商品等陈列方法做出了规范化、标准化要求。在基本的

陈列上进行创新摆设，在不足的地方进行改正。作为9月份门店基础管理运营整改的重要项目，项目实施之后效果显著，较之前有极大改观。

自全员投身到商品运营管理当中，货架上不再有空柜、缺柜、少柜的现象。门店管理者随时随地监督，并参与陈列。在蔬果区，有金字塔状的水果陈列，有干净卫生的果盘，杂货区还有造型夸张的异形陈列，夺人眼球……

公司提倡练好基本功，夯实业务技能，必须从基础运营抓起，从每一件商品的陈列抓起。

□ 本报记者 杨洋

### 管理心得

## 销售之仪容仪表

销售行业中有这样一些话：“一流的推销员卖自己，二流的推销员卖服务，三流的推销员卖产品，四流的推销员卖价格。没有劈不开的柴，只有劈不开柴的斧头，没有卖不出去的产品，只有卖不出去产品的人”……这些话都说了一个重点，那就是销售中最重要的是做销售的人。

销售中员工给顾客留下的第一印象是至关重要的，这第一印象如果不好，他就没有第二次补救的机会。

首先要留下好的印象就必须从仪容仪表开始——淡妆上岗，工装整齐无污渍无异味，专柜形象装要符

合专柜形象，有的员工下班了打扮的漂漂亮亮的，上班就穿着就可以，其实这种想法是错误的。

你的形象很好，这样从无形中就形成一种说服力，顾客也就能信服你说的话，相信你的眼光，接受你的推荐。产品与顾客之间有一个重要的桥梁就是销售人员本身，也就是说要让顾客销售员本身看起来像好的产品，这样成交就不远了。

销售人员在形象上的投资，是最重要的投资，最好的销售人员应该是从销售商品的本身到成功推荐自身。

□ 新玛特购物广场 刘晓婷



## 推广新零售 勿忘老顾客

最近，新零售的概念火了。2016年年底，美国亚马逊公司推出新型概念店 Amazon Go，主打无人超市。国内阿里巴巴去年起打造盒马鲜生、天猫超市、天猫体验馆，同时入股银泰、联华超市等实体商家。而诸如“淘咖啡”“缤果盒子”“F5未来商店”等各类“无人超市”也在国内近10座城市迅速铺开……

一场从线上转向线下的零售之战，已经悄然打响。据互联网研究机构艾瑞咨询发布的一份报告显示，2017年中国无人零售商店交易额预计达389.4亿元人民币，未来5年无人零售商店将会迎来发展红利期，预计增长率非常可观。抢占这块市场蛋糕，无疑需要强大的技术支持做后盾，城市人口密集地区的人口红利做基础，更重要的是不断提高消费者对新技术的接受程度。

从定义上来看，新零售的关键在提升消费者的购物体验，主张从生产端转向销售端，用匠心打造真正符合消费者需求的产品，包括通过大数据预测消费趋势，“帮”消费者把购物车装满，借助高科技手段，把传统意义上的“买买买”，变成一场舒心的消费体验等等。

虽然新零售的概念炒得如火如荼，可这场技术推动下的消费方式转变，却可能走得更快，把一部分老顾客忘在了身后。

说一段笔者的亲身经历吧，我家附近有一家连锁

超市，规模不小，生鲜产品种类繁多、价格实惠，备受老年顾客的青睐。每天八点开门迎客，正是蔬菜最新鲜的时候，超市里挤满了老年顾客。可超市偏偏在早晨客流量最大的时候，推广“无现金支付”，原本就缩减得没剩几个的收银柜台，只留下一个接受现金支付，这让老年顾客不知所措，浪费时间排了半天的队，最后还要重新排队。从超市的初衷来看，是想要提高购物结账的效率，结果却是适得其反，不但加剧了消费者的负担，还让不少顾客怨声载道。

近年来很多并非源自我国的技术创新，都在推广应用的过程中成了世界范围内成功的例子，尤其是以高铁、网购、支付宝、共享单车为代表的“新四大发明”。但零售行业与人们柴米油盐的日常消费息息相关，是每个人都离不开的生活方式，在这一点上技术推陈出新的前提必须是照顾到各年龄层的用户体验，不能跑得太过快，把一部分老顾客丢下了。

技术的进步、商业的成功，也应当伴随着人性的关怀与温暖。这几天我看过一则视频，一位在某支付软件公司担任交互设计师的姑娘，借助自己甜美的声音，为软件录制音频提醒，帮助视障人士和街边的摊贩更好地享受技术给生活带来的便利。两相对比，商家在进行模式推广的时候，也应该多些人性的温暖，少些技术的冷冰冰。

□ 摘自网络

## 创先争优 争做销售先锋

# 关键业绩指标排名榜

(2017年9月)

商业公司年度销售计划完成比例排名		
部门	名次	
营销部	新玛特购物中心莒县店	1
	新玛特购物中心五莲店	2
	万德福岚山店	-2
	万德福莒县店	-1
采购部	百货招商部男士内衣类	1
	超市采购部日記课	2
	百货招商部男鞋箱包类	-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
	日照店	2
	万德福岚山店	-2
	新玛特购物中心岚山店	-1
采购部	超市采购部粮油课	1
	超市采购部干性食品课	2
	百货招商部男鞋箱包类	-2
	超市采购部季节性服饰课	-1

注：以上数据由战略预算部提供，负数为倒数。

### 员工视点

## 用心工作 收获成长

2013年进入日百这个大家庭，我成为一名普通的销售员，不知不觉已在这个岗位工作近4年的时间了。记得从进公司的第一天起，领导就对我们讲：“能否成为销售部门的合格员工，业绩十分重要，但不是全部，而敬业精神、团队意识和专业程度也是员工考核的重要标准。”工作的这些年我深深的记住了领导这些话，并努力朝这个方向发展。

2016年8月份起公司举行金卡销售及百日攻坚活动，我暗暗下定决心，一定要努力，达成目标，绝不拖部门后腿。接到部门下达的个人目标时，一开始该如何尽快的达成金卡销售？如何提高我的金卡销售业绩？心里一直没底。

随后，门店召开了全员广播大会，店总就如何提高金卡销售给我们传授了经验，如将关系网进行罗列，并在罗列的名字上分配任务，然后逐一打电话进行沟通。于是我很认真的把目标写在本子上并在旁边标注分配的任务，接着马上开始电话沟通。通过我的每日电话坚持，金卡销售在不断的增长。但是我更将金卡销售范围扩大，更高的提升销售。于是在微信每日不停转发，并利用下班时间到居住的小区挨家挨户的进行宣传，通过各种渠道的宣传，有好多顾客认可了我的服务。

记得住在六楼的一对年轻夫妇，她的工作地点离我们的竞争店比较近，听到我有金卡目标后，她主动联系我，虽然自己单位离我们门店远，一般过不去购物，但她还是找到我，我说没关系你需要什么我可以给你做快递员。从此我成了她的快递员，通过我的坚持服务，她在我这买了5000元金卡，我负责每日将她购买的日用品从单位一口气送到六楼她的家中，她感动于我的敬业与坚持，于是很放心的给我介绍了她单位其他同事。

曾经在校园里做过的那些梦是最美的，而现实的生活却教会了我如何去面对现实，去实现梦想。也许我距离梦想还有一段路，但我可以大声的对自己说：不怕，你已经懂得担当，懂得用脚步丈量理想的进度，懂得为之努力和付出，懂得感恩生活，感恩所有帮助和支持的人。

□ 万德福岚山店 李宗娟

### 《日百文化 投稿 (2017年9月)》

岚山新玛特	16
五莲新玛特	15
日照店	12
新玛特广场	12
岚山万德福	11
莒县万德福	9
莒县新玛特	9
房产公司	4
超市采购部	2
后勤服务部	1
企划中心	1
集团财务部	1

### 《日百文化 采纳 (2017年9月)》

部门	采纳
新玛特广场	3
岚山新玛特	3
岚山万德福	2
莒县新玛特	2
莒县万德福	1
日照店	1
五莲新玛特	1
后勤服务部	1
企划中心	1
集团财务部	1
超市采购部	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！

联系方式：0638-8222756；电子邮箱：rbqwhb@sina.com

内部员工可直接通过OE传至企业文化部邮箱。

《日百文化》编辑部

## 拼搏 让我自由飞翔

白驹过隙，转眼我来到日百已经半年多了，现在在女装部轮岗学习更加专业的知识与管理能力，怀揣梦想，不断拼搏让自己飞的更高、更远。

我，一名管理培训生，之前我对这个词的了解是片面而模糊的。我像千千万万的毕业生一样，怀揣梦想却找不到平台，感觉自己满腔热血，却常常迷茫无助。进入日百之前，我内心依然漂泊不定，依然纠结不清，总认为自己才华横溢，认为自己真的很强，然而现实却给自己的盲目自信当头一棒。

来到女装的这段时间，每次部门经理开会时的滔滔不绝恰恰折射出自己的愚昧无知，我开始害羞，开始自卑，我希望我能在她们忙的时候给帮帮忙，希望在开会的时候能从专业角度提出问题或者建议……这时的我已经意识到，自己需要学习的地方真的还有很多很多。学校的小燕子就像加了锁的鸟笼一样，而我就像笼里的小鸟，在没被放出来之前总自大的以为自己拥有了整个天下，而日百就是打开鸟笼的人，给我广阔的天空，让我自由飞翔……

其实生活是吝啬的，虽然给我们打开了一扇门，但是好多东西都需要我们靠自己的努力来获得，人生最大的魅力就是不断的追求，跌倒了还能爬起来。

□ 新玛特购物广场 陈霞



加强班组建设

# 创新经营：门店销售的领跑队

——记葛德福岚山店蔬果组

身边人 身边事

## 朋友圈带来的销售

对于我们一线销售人员来说，“热情服务”是商品推介成功的重要因素，那么“宣传与沟通交流”则是我们销售成功的关键所在。

今年秋款服饰刚刚上柜，耐克员工黄桂娟就用手机拍了不少图片发到朋友圈进行宣传，圈里有位耐克会员看到了，便和她聊起来。无意间提到几天前和朋友去他家店去购物，朋友正好看见一款卫衣特别好看，因当时有急事没买，黄桂娟听她这么一说，立马就询问她的朋友看好的是什么款式的，价位是什么样的。

因不是本人买，所以这位会员顾客记得不是很清楚，于是黄桂娟就麻烦这位会员作为中间联系人，要了其朋友的电话号码，并加了微信，和她聊起天来。

聊天过程中，黄桂娟主动提到顾客前几天看到的那款卫衣，详细询问了顾客看的款式，顾客说这几天因为很忙没时间过来。黄桂娟赶忙说：“姐，我拍个图片给您看看，是不是这款，您有空可以到我们店来看看，价格都是一样的，这边停车也方便。”

于是，黄桂娟赶紧到区域门店进行拍照、调货，把顾客看好的类似款式的图片一一发给顾客，并和顾客详细介绍每种款式的特点和价位，一一比较。最终和顾客敲定适合的款式，邀请顾客和耐克的会员顾客来店试穿。过了两天，两位顾客来到了专柜，笑着说：“没想到你们的服务是这么周到，说实话，其实我当时就觉得挺好看的，再说这几天天又比较热，没决定买，但是冲着你的认真劲儿和热情的态度我也会买的，真的是谢谢你！”这两位顾客这次达成四笔销售，共计2396元。

其实，做销售，我们“输”的是自己，“售”的是观念，销售能否达成，关键看我们的宣传和服务是否到位，沟通有没有效果。只要是宣传到位了，服务和沟通跟上了，我相信我们的业绩就会稳步提升！

岚山新玛特 陈蕾

## 贴心服务 赢得顾客信赖

9月2日下午四点左右，超市化妆品区域，相宜本草品牌正在进行双休日品牌促销体验活动，导购员邀约顾客到所在区域进行商品体验。因促销力度较大，现场进行赠品派发吸引了不少顾客驻足。在体验区，有的顾客坐下来听员工介绍商品，有的亲自进行现场商品体验。

就在这时，体验桌旁边传来“砰”地一声，有一个两岁的小女孩把体验桌的桌布当成玩具，想把它拉下来，导致试用商品被拉到了地上。据离此区域最近的导购员安雨娟第一时间去安抚小女孩的心情，其他人员把试用装捡了起来，其中有一瓶出现了破损，随后小女孩的父母也赶了过来。

原来，她的父母在旁边的货架购买商品，让她在周围等着他们，没想到小女孩好奇便到了附近的体验区，看到小女孩没有受到惊吓，我们也就放下心来，员工随手将促销用的花球送给小女孩。

旁边孩子的父母此时感觉不好意思，执意要赔偿破碎的试用装，我们告知顾客不需要赔偿，顾客说：“非常感谢你们，如果不让我们赔偿，我们就买一款你们做活动的化妆品吧。”顾客随即选上他们需要的商品，孩子的父亲拿出自己的名片，告诉我们，如果刚才的试用装还有摔损的情况，可以随时联系他。

送走顾客，员工赞扬顾客素质高，对问题的处理非常积极主动，责任心非常强。我听说此事后，主动和员工交流，因为我们导购员在问题发生时处理积极，能多方面的为顾客着想，才赢得了顾客的认可。只有顾客认可我们，才能认可我们销售的商品，只要我们在工作中传播正能量，也定会得到正能量的回馈。

新玛特购物广场 康小娟

葛德福岚山店食品日化部蔬果组，由五朵姐妹花共同经营销售着，平均年龄45岁的她们，干起活来却比25岁的青年还要有激情、有干劲。走近她们，就会被一股强大的力量吸引。

### 我们绝不“自动贩卖机”

“销售不好，就没有尊严！”蔬果组主管苏兰兰大声喊出了班组的口号。2015年销售总额225万元，2016年销售总额236万元，成为各柜组内销售额增长之最。在市场低迷的2016年，蔬果组凭借着销售额的逆势增长，荣获公司先进班组称号。当然，这仅仅只是开始。真正的销售是你主动，我满意。

“拿了公司的钱，就要为公司干活，我们绝不‘自动贩卖机’，一看到顾客买水果，我们赶紧把购物袋打开，顾客拿不动了，我们赶紧递个篮子。”这是她们经常挂在嘴边的一句话。“做销售，绝不能抱着称就不动弹了。动起来，明确服务顾客的意识，销售自然涨起来。”蔬果组除了每个周末的促销，每个周二还进行商品促销，一年有52个周二，她们就准备52场促销，不间断，销售增长的速度不言而喻。

“日照一超市在西瓜上刻字雕画月卖了10万斤”这是半岛网曾报道过葛德福岚山店蔬果组的创意销售。火车跑得快，还需车头带。心灵手巧的苏兰兰曾带领蔬果组引领了一股西瓜文化潮流。

多年来，蔬果组一直追求创新经营，采访当天，记者走进蔬果组，看见了“西瓜姐”苏兰兰，笑容灿烂，大步流星地奔着柜组走去。九月正值瓜果上市时节，柜组推出便民服务措施，蔬果组将为购买板栗的顾客免费熬糖。

今年，柜组内实行商品自采。她们凌晨三点半就



跟着经理去周边的大型农贸市场调研当季敏感商品。她们与供应商沟通自采，制定商品自采计划。以前都是供应商提供什么样的商品，我们就卖什么样的商品，自采之后，我们的售卖不再被动，减少了中间费用，降低了成本，鲜明的价格形象拉动了柜组销售。夜宴活动期间，蔬果组三天完成销售额7.5万元。柜组内资深大姐陈洪红，被称为“榴莲达人”，她凭借自己的销售能力和优质的服务态度，掌握了大量的回头客资源，“榴莲达人”会根据客人的喜好精准推荐水果，成交率极高，夜宴期间创下1.7万元的榴莲销售记录，达人称号当之无愧。

### “打成一片，执行力第一”

“我们柜组内是打成一片的，大家有什么事都拿出来摆在明面上说，从来不带藏着掖着。”31岁的苏

兰兰比其他柜组成员要小十几岁，成员之间存在着一一定的年龄差距，但员工之间沟通丝毫没有压力。

“蔬果组内虽然年龄有差距，但是她们的沟通和执行力是最好的，销售时叫卖声也是最大的。”食品日化部经理王桂荣称赞道。柜组成员之间相互沟通理解并信任扶持，柜组的业绩才得以蒸蒸日上。

6·18年中大促，蔬果组下乡外拓，逢集必赶，征用了员工家里的一辆三轮车摩托车，蔬果组的姐妹们轮流外出，董庄子、岚山头、安东卫等各大集市一连去了四五天。

风风火火地进学校、进社区，走街串巷，吆喝叫卖，虽然车子在路上出了故障，但通过柜组姐妹的共同努力，成功完成了6·18销售目标。这成了蔬果组一次难忘的外拓经历，员工之间的感情更加融洽和谐。

每逢促销，柜组内员工从不休班，就算不是她们的班次，也能够随叫随到。你有事我帮你顶一下，我有事你帮我看一下，互相理解。

通过长期的销售经验，柜组内积累了大量的顾客资源，并形成了邻里捎带一条龙服务。今天帮我带一提卫生纸，明天帮我带一袋薯片，这都是常有的事情。柜组充分落实了便民服务政策，让顾客从一点一滴的小事感受到我们的亲情服务。

销售不是一天就能涨起来的，靠的是长期经验积累和精打细算的经营模式。

巾帼不让须眉，蔬果组的五位大将冲锋陷阵，有头脑，有目标，她们诠释着激情与活力，彰显着独有的日百风采。

本报记者 杨洋

### 呼唤工匠精神

# 袁军：行走在电火花中的全能班长



储物柜……办公室迎面的墙上挂着一面2016先进班组的锦旗。袁军在新玛特购物广场电工班干了十多年的班长，2016年，袁军评上先进个人奖，他的班组也被评上了先进班组。2004年袁军加入日百，14年如一日，如今成了门店的技术骨干，大大小小的事没有他解决不了的。

一把钳子、一把螺丝刀、一圈胶布，推着一个2.5米的登高梯，装备齐全了来到新玛特四楼。“这个指示牌挡住了摄像头，阻碍了监控视觉，需要拆除掉。”说话间他爬上扶梯，开始了“高空作业”。原本上午是要在家休息的，可是碰上电梯公司安全检查，袁军来加了个班，下午继续过来上班。

电工班人员从原来的6人缩减到现在的4人，4个人白天黑夜的轮班倒，担负起了门店350多个专柜以及设施的维修、维护工作。工作品类复杂，从专厅线路的查修、条幅、灯笼悬挂，到加工间下水道堵塞、污水泵更换等工作。2016整个班组全年共计发现并整改问题4000余次，整改率达99.8%。

由于设备老化，冷柜温度经常变化不定，对此袁军全面排查老化设备并主动向公司提出更换建议，最终于6月份进行了设备及配套排水管路的更换，确保了设备高效运行。3月份，结合公司通知要求，袁军带领门店350多个专柜电表改造完成。为保障设施正常运行，袁军带领电工班成员通宵20多次，对消防电气、配电线路，设备维修等隐患问题进行彻底整改。

不管碰上什么事，袁军总是第一个赶到现场。去年12月，北风肆虐的夜里，快要12点的时候，刚入睡的袁军突然接到值班同事打来的电话：空调机房出

现烧焦的气味。由于值班同事是刚毕业的大学生，经验不足，这才联系了班长袁军。情况紧急，袁军急忙赶到机房，经过细致地排查，发现是有小动物从配电箱顺着电缆爬了进去，造成两个接线铜排之间短路，外皮损坏打火，才产生异味。两人及时进行了现场处理，凌晨2点多，他拖着疲惫的身躯回家，却兴奋不已，因为发现和及时处理，这起事故没有造成任何经济损失，反而给新员工提供了一次锻炼的机会，对袁军来说这就是最大的收获。

节能降耗已经成为袁军的标配描述词语，门店每年用电量主要是夏季空调制冷主机用电，节能降耗公司历来非常重视。2015年巨额投资于改造冰蓄冷冰槽，怎样合理用好这些设备是摆在他们面前的问题。经过一段时间的运行后，袁军逐渐掌握了融冰及制冷开机的时间，电工班成员齐心协力，夜间值班人员在机组制冰时，勤观察，勤记录，大家在空闲时互相进行技术探讨与交流，把自己的所学与大家共享，经过大家的努力，2016年夏季空调制冷设备3台机组一次故障也没发生，避免了因故障导致白天开机运行带来的高耗能问题，据统计，全年共节省电费30多万元，不仅节约了能源，更有力地保障了门店的安全运行。

优秀班组长、先进个人、专家技术型员工、后勤专家……他一直是大家眼里专业、细致、规范的全能班长。“每一次得到大家的认可，就觉得肩上的担子又沉了一些，责任也就更大了。今年一定要比上一年干得更好，这种想法也就油然而生。”说完袁军又拿起工具赶往下一个施工地点……

本报记者 杨洋

### 好书推荐

## 停止思考，先行动起来！

当外在改变的速度超过内在改变的速度之时，终点就在眼前。

文 杨筱卿

### 雅各布错在哪里？

是否很多人都有雅各布这样的经历或者正处于这种状态？作为一个管理者，你能看出来雅各布错在哪里吗？

本书作者直截了当地指出：雅各布的错在于思考，而非行动。

如果按照传统做法，雅各布每天用两小时思考并没有错，因为深思熟虑后的行动才是成熟的行动。

然而，本书作者认为：一个人很难改变自己的思维方式，因为思维方式会受到自己过去的经历限制。要改变思维方式，只有改变经历；要改变经历，就要先从行动开始，做一些以前的想法不认同或者从来没有做过的事情。

比如：积极参与新项目以及新活动，与各式各样的人打交道，尝试采用新方法做事等。而新的经历不仅可以改变你的想法——你认为什么是最重要的，什么是最值得去做的，而且还会改变你未来的样子，帮助你从新的成就里获得自信，使你放弃过去的目标，改变你过去所习惯的做事方法。

### 改变“过去”的三个“药方”

如何通过行动改变经历，再改变过去的做事方法呢？

本书作者开出了三个“药方”：首先，重新定义你的工作。

以雅各布为例，其实雅各布的直觉告诉他，如果要成为一个领导者，首先需要将时间投资在有意义的事情上，而非充当“救火队员”，将自己陷入生产线上的琐碎问题中。然而，他不知道的是，自

己每天花两小时安静思考并不是正确的行为，他要做的是尝试与外界沟通交流。因为在高速发展的商业世界里，价值的创造更多来源于合作，而这就意味着需要打破企业或部门的自给自足界限。

雅各布如果想要改变这种现状，第一件事情就是重新定义他的工作，将工作重心从关心生产琐事转移到了解公司大局的发展情况上，并经常与同事沟通。因而他需要了解工厂的运作方式以及工厂的变化情况，并尝试扩大自己的影响力，以此赢得重要角色的关注。

其次，扩建人际关系网络。如果雅各布只是站在工厂生产管理的层面上看待问题，那就很难提出有远见的战略。因为要做专业领域范围以外的事情，或是提出能适应全局的策略，不仅需要很强的分析能力，还需要广泛的人际关系网络基础。

如何才能提出策略时更多考虑跨职能的问题？在作者看来，只能是与其它公司的管理者建立直接或间接联系，了解他们的工作及其做事方法，从外部获得洞察力，才能弄清工作重心以及什么事情是应该做的。

再次，改变自己做事的方法，试着从更多不同的方向发展自己。而这也有助于重新定义自己的工作以及摆脱过去所依赖的人际关系网络。

作者认为，工作范围和人际关系网络的本质都是自我概念的产物，这些自我概念包括个人喜好、优缺点、风格偏好以及舒适空间。因而雅各布的做事风格需要改变，从习惯领导下属一起做事转变为给下属委派任务，这样则可以空出时间与其他部门建立更多合作关系。

“当外在改变的速度超过内在改变的速度之时，终点就在眼前。”这是全球第一CEO杰克·韦尔奇的名言，也是本书作者的宗旨：通过行动来改变思想。

摘自《中外管理》

## 随手拍

(日百集团摄影比赛作品展)



《朝气蓬勃》 莒县新玛特 赵敏新/摄



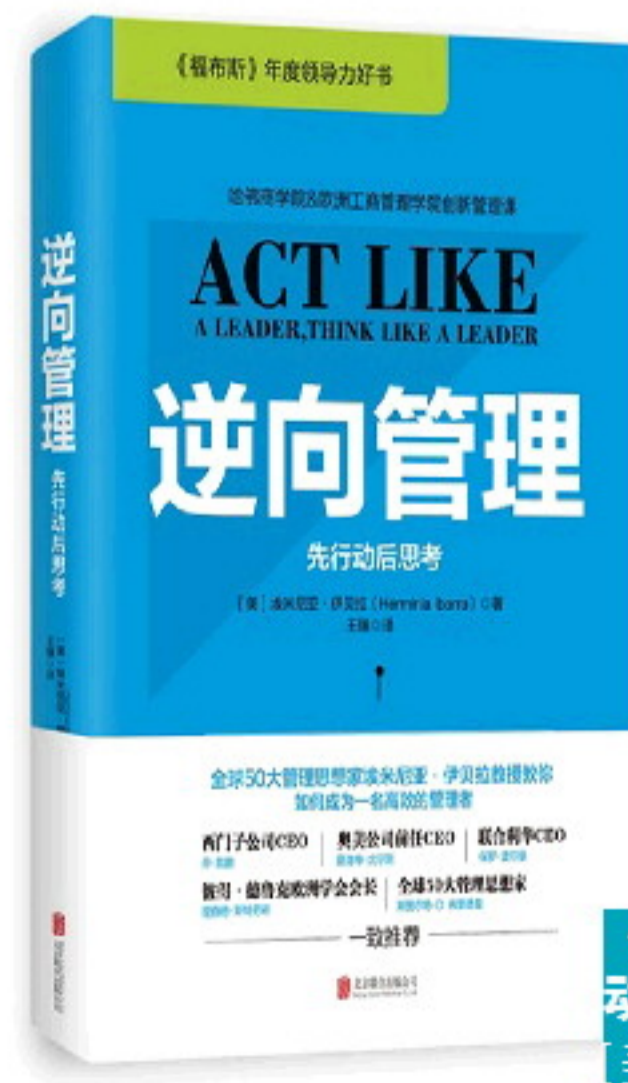
《翱翔》 葛德福岚山店 曹惠/摄



《蔚蓝》 集团办公室 袁海斌/摄



《日出东方》 新玛特购物广场 郝序/摄



《逆向管理：先行动后思考》 [美]埃米尼亚·伊贝拉 著 北京联合出版公司

雅各布是欧洲一家中等规模食品工厂的生产经理，他每天忙于解决生产过程中的各种琐事，以至于无法思考战略性问题，比如：提高部门的生产效率，加强与其他部门的合作。

为了改变这种状况，他每天将自己关在办公室两小时，安静思考，希望不被人打扰。出乎意料的是，雅各布的做法并没有成效。



# 中秋遇国庆

## 国庆中秋忙 安全做保障

保障一：国庆、中秋双节将至，门店各部门为销售旺季的来临做好了各项准备：便民项目的落地、中秋氛围的营造、商品陈列、现场环境等，忙得不亦乐乎。9月12日一大早，集团安委会一行到莒县新玛特，对外租业户、加工间及营运现场的设施设备、消防安全及存在的安全隐患逐一进行检查，并针对存在的隐患进行排除。

随后召开了安全专项会议，会上安委会成员对于检查存在的问题逐一进行反馈并对存在的安全隐患和防范措施进行要求和培训，会议要求各级、各部门重视日常的检查、巡视，尤其重视租业户的安全意识的培养；管理上要严格，虽然各部门人力紧张，但是对于安全的要求不能



降低，做好安全保障才能为销售保驾护航！保障二：9月13日莒县新玛特组织全员到岗进行双节消防演练、安全消防疏散演练活动，学习如何使用灭火器及使用时的注意事项。

在现场灭火演练中，由安全部副经理陈云龙进行现场示范讲解，再由全员亲自实战演习。同时，现场模拟了三楼美容区域起火，被困人员如何选择逃生路线和各种主要职责认识。

最后，门店总经理董丽丽结合双节期间的安全工作进行了全面的总结和要求，通过本次实战演练使全员的安全意识进一步提高，极大的提升了全员应对突发事件的应急能力，确保了双节期间门店的平稳运行。

□ 莒县新玛特 宗晓燕

## 为你们点赞 你们辛苦啦

——五莲店百货部员工风采掠影

国庆节遇上中秋节，当人们乐哉悠哉准备欢度国庆长假的时候，在卖场一线销售部门，到处活跃着一个忙碌的身影，所有员工放弃休息坚守在销售一线。过节不停工，他们用最质朴真挚的方式迎接祖国生日，为公司的建设发展默默奉献着。

数码组快易典专柜，利用一楼中厅做为临时促销区，在顾客进店的第一时间，递上一张张宣传单页，偶尔有顾客带孩子坐下休息，员工耐心地一遍遍讲解各类机型的FAB。专柜不忙的时候，店长就电话回访老客户，提醒他们到店来给孩子免费下载新一学期的课程……员工一整天都不坐下休息，我在巡场的过程中，跟员工交流起来，他们总是说：“现在是黄金销售时机，我要是去休息了，错过了顾客就不好了。”正是有这样一种锲而不舍的精神，快易典专柜在一周的促销活动档期中，达到了10.12万元的销售佳绩，为你们点赞！

精品日化组张美，是有着品牌魅力的理货员，因为人员缺失，张美基本上就是全天奋战在卖场，新品推介、会员回访……每天像个陀螺一样不停地转。有一天中午，有位会员顾客来店选商品，恰巧那个点张美回家吃饭了，顾客一个电话打过去，张美说：“您稍等一下，我马上过去！”看着顾客脸上



满意的微笑，张美对我说：“经理，我觉得我一定要赶回来，才对得起人家大中午的过来找我。”与化妆组主管交流的时候我得到反馈，张美8月份个人销售额对比同期两人时候的还有增长，张美，为你点赞！皮鞋箱包组金猴专柜厂家促销，库存最多时到了

接近三千双，两名员工胡伟芳、高日玲不分昼夜理货摆货。第二天有老顾客来逛街，看到后不由地发出感叹：“变魔术啊这是，前天来的时候还不这样啊。”顾客看到的只是表面，背后的付出只有她们自己知道，看着顾客在完美陈列前挑选合适的鞋子，两名伙伴流着汗的脸上洋溢着灿烂的微笑……为你们点赞！

黄金珠宝组老凤祥专柜，刚过完七夕恰逢店庆，专柜员工个个全天在岗，李述鑫二胎刚刚一岁多，每天晚上回家时，孩子都已经睡着了，早上上班孩子还没起床，虽然住在一起，可是已经好几天没有抱抱孩子了。张良芬的老公腿受伤了在青岛住院，她只在手术的当天请了一天假，其余时间都在卖场，老公全靠公婆婆婆在照顾，她跟我说起来：“经理，真不是因为这点提成或工资，现在店里忙，人又少，要是我休班了，其余的伙伴根本忙不过来。”眼里满是家人的歉意。听到他们的心声，一阵阵感动在我心底涌动，这就是我们的员工，为你们点赞！

这样的场景，这样的伙伴，每天都在卖场出现，他们默默无闻，为公司的发展尽自己的一份力量，为这些最可爱的员工点赞！ □ 五莲新玛特 赵成霞

## 整装待发迎双庆

8月7日，我竞争上岗来到生鲜部恒温组成为一名实习主管，正式开始了我的“光杆司令”的日子。因为什么说是“光杆司令”呢？因为在我来之前，恒温组零主管，零导购，我来了整个柜组就我自己一个人，可不就是“光杆司令”嘛！有的伙伴问我“你傻呀，恒温组的商品保质期那么短，那么乱，真不知道你是怎么想的”。我总是哈哈一笑：“我本来就是恒温组出来的，这点活不算什么。”我对这份工作充满信心，想要把恒温组变成理想的模样，可“理想很丰满，现实很骨感”，真正开展工作了我才发现理想和现实的距离不只是一点点。之前的雄心勃勃被琐碎的工作磨得消失殆尽，因为人员的缺失，所有的工作只能由我一人完成，经常顾此失彼，丢三落四，真的有点撑不下去的感觉。这时我的部门经理李娜和苏艳虹出现在我的身边。李经理告诉我：“困难只是暂时的，公司一定会采取措施的，我们一定会越来越好的，有什么困难就提出来，要有信心！”

8月下旬，合同制员工牟玲到岗，紧接着又来

了一个导购，人员越来越多，我们的士气也越来越足。张守常常务副总经理第一次来巡店，卧柜胶粘污渍严重，立柱压条破损严重，价签红箭头使用不规范，陈列杂乱，货源不足，空柜等问题严重，针对这些问题，伙伴们也加班加点对照整改。胶粘严重，经理们带头领着我们一起清理；陈列杂乱，我们大家一起整理；压条破损严重，店总跟公司采购部门沟通购买，到货后大家一起更换新的压条；清理卫生，大家放弃了休息时间，放弃了陪孩子的时间，都想尽快把工作做完、做好。

功夫不负有心人，张总第二次来巡店，对我们的改变给予高度评价，望着焕然一新的货架，满满的成就感充满内心，而听到顾客对我们工作的认可更是让我们觉得所有的付出都是值得的。

双节来了，我们用全新的面貌服务好每一位顾客，为顾客提供最好的商品，最好的服务！ □ 岚山新玛特 李梦娜

## 坚守岗位最美丽

一年一度的国庆长假与中秋节巧遇，当许多人陶醉在与家人、好友团聚、外出玩耍、放松身心、享受“双节”的时候，公司的干部员工默默地坚守在各自的工作岗位上，用无私的奉献精神敬业的精神，以辛勤的劳动为祖国的生日献礼，他们自然也成为这个节日里最亮丽的风景。

我们的同事，我们的战友，我们的兄弟姐妹，他们为了能够更好更快的完成公司的经营任务，在中秋国庆期间奋战在商场的各个角落，挥洒着他们的汗水。你看，那些忙碌在理货区的身影，不正是他们么；你看，那些站在紧张快速的收银战线上的，不正是他们么……当我们为了集体、为了家人而付出的时候，那就是伟大；当我们牺牲一些东西去为更多的人谋取幸福的时候，那就是伟大。

如果说在这个和平年代已经没有战争，那我要说在这场没有硝烟的商业战争中，我们收获了喜悦，收获了激情，收获了感动！

最后，想对你们说：你们辛苦了！并为长期坚守在工作岗位上的兄弟姐妹们送上最诚挚的祝福，希望你们能够高效地完成公司的各项任务，共同打造日百优质品牌，一起建设好我们这个大家庭。 □ 超市采购部 刘小冬

## 卡券销售 贵在有心

在日照店，有这样一位店外销售能手，在每次公司举办的店外销售竞赛中，她的名字都在门店的光荣榜上。她就是日照店收银员——林玉兰。

2016年，她在卡券销售中业绩突出，不仅获得了外出考察的机会，还被评为了“日百集团店外销售能手”。2017年，中秋卡券营销竞赛活动开始后，她更是整合自己所有的客户资源，向公司交出了一张七十多万的大单！这张大单的背后，是她对卡券销售的“有心”！



“只问耕耘，不问收获”的辛勤付出使得她的成绩成为必然。春节前，门店公布“百日攻坚”销售任务时，部门好多员工都觉得形势不容乐观，有的甚至打起了退堂鼓。林玉兰和部门经理一样，看在眼里，急在心上，并尽快行动起来，以实际行动来影响周围的伙伴们。她不等不靠，想尽一切办法联系自己的亲戚、朋友、同学，以及她所有能够想到并联系到的人。

她利用工作之余走亲访友，逢人就提卡券销售。伙伴们看到后都说林姐一定走火入魔了，她却笑着说：“每个人都是一个潜在的客户，多一份宣传就多一份希望，多见一个人就多一次机会！”她相信，成功在于拼搏，态度决定一切，努力就有希望，耕耘方能收获！

我们日百人常说，一人在大楼，全家忙销售！林玉兰对卡券销售的热情，使得她的家人深受影响，并给予了她的全力支持与帮助。林玉兰一个亲戚在岚山区朋友较多，得知她有任务后，立即给他那些朋友打电话、发短信，告诉他们，买卡一定要到百货大楼！林玉兰的好多客户就是这么来的。

记得有一次，一个朋友单位着急发福利，急需4万余元金额不等的鱼肉券，让林玉兰先给办好送到岚山。4万块钱不是一个小数目，林玉兰不由得有点发愁！关键时刻，她老公二话不说就解决了钱的问题，给予了她最大的支持。随后，林玉兰下班后顾不上吃饭，就赶紧联系团购部制作鱼肉券，做好后又亲自开车送到岚山朋友那里。朋友收到券后非常感动，握着她的手说：“放心吧！以后我这边朋友买卡券一定到百货大楼找你！”听到这样的承诺，林玉兰感觉所有的辛苦全都化为乌有，浑身上下又充满了前进的动力！

林玉兰坚信，世上无难事，只要肯登攀！她的乐观，她的坚持，她的努力，她的用心既感动了客户，也感染了同事们。既给了自己一份满意的答卷，也成为了我们学习的榜样！

目前，零售业市场竞争日趋激烈，抢占区域市场份额，助力公司发展，你我有责！让我们一起行动起来，像林玉兰一样，在公司需要我们的时候，挺身而出，与公司同呼吸、共命运，共创日百美好灿烂的明天！ □ 日照店 丁翠翠

## 感恩日百 感受幸福

又是一年中秋节，团圆日，不知不觉已经在日百工作15个年头，青春流逝，岁月也磨平了我的棱角。回首过去的十多年，虽然没有辉煌的业绩可以炫耀，但是仔细回想，每一次的经历都是对我的一种历练与成长。刚踏入社会，日百给了我第一份工作，是日百教我成长，使我变的更成熟。

“日百是我们共同的家，我们都是这个家的姐妹”这是刚加入日百时我们的第一任卖场经理教导我们的话。刚踏入社会，第一次参加工作，第一次远离父母到人生地不熟的莒县工作，清跟都是陌生的，感恩日百的优秀团队及良好的团队氛围让我们继续在爱的环境中工作与成长。

“日百的每一次培训与岗位变动都是存款，是一种零存整取的储蓄。”这是加入日百第一次工作调动后的卖场经理、对我们的教导，他用大量的案例及每一次培训的机会引导我们逐步成长。父母只能给我们健康的身体，给我们有限的教育，感恩日百优秀的培训体制继续拿起父母的教杆让我继续在工作中不断的学习与提升，让我在工作中有了更清晰的目标与方向。

“中秋团圆节，离家远的回家机会少，回家就多帮帮父母，多孝敬自己的父母。”

“为人父母要懂得以身作则，言传身教”……

感恩日百给我们提供了成长的机会，感恩日百给我们一次又一次的培训，感恩日百给我们提供了一个自我发展的空间与平台，让我们深切地感受到大家庭的温暖，感受到在日百的幸福。不记得在哪看过这样的一句话：“有活干是幸运的，干好活是幸福的。”但是我更想说，有活干是幸运的，在日百干是幸福的。

□ 万德福岚山店 王仁芳

## 卖场环境的保卫军

中秋的节日氛围越来越浓，莒县新玛特的保洁阿姨们，为我们提供洁净环境的同时也为我们的安全保障护航。

在商场里你可能会看到一些年纪大的阿姨们，拿着拖把来回清理地面，没错！每个商场里都有这么一群人，她们就是商场环境维护者——保洁。或许，你会瞧不起这个职业，但我觉得这是一个伟大的职业。

有一次，一位家长带着小宝贝到总台上咨询当时的促销活动，一时没注意，小宝贝蹲在地上撒了泡尿，那位家长看见了，连忙和我们说不好意思。大家应该都了解，超市的地板上一旦沾上水渍就很容易滑倒，当我们手足无措时，保洁阿姨像超人一样登场了，她们一边和那位家长说：小孩子嘛，尿个尿很正常，我们给擦干净就好了，没事！一边很迅速的擦地，几秒钟的功夫，一切都会恢复了原样。

每当遇到这样那样的难题，她们都是那么的迅速，给我们和顾客最基本的安全保障。

□ 莒县新玛特 张立暖

