

RI BAI WEN HUA

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: ribqywhb@sina.com
2018年8月31日 星期五 戊戌年七月廿一 第9期(总第188期) 本期四版



鼓励内部创业 再掀改革高潮

集团阿米巴改革推进会召开



本报讯 8月29日上午九时，集团阿米巴改革推进会在海港城培训中心一楼召开，会议对TCD改善优秀提案进行现场交流，对内部创业典型进行了表彰，传达了《关于鼓励干部员工内部创新创业的指导意见》，总结了阿米巴改革实施的成绩与不足，对加快推进阿米巴改革落地作了部署。集团董事长、总裁靳照出席会议并作重要讲话，集团及子公司领导班子成员、主持工作中层以上管理人员现场参加会议，各门店主管级以上同步视频观看收听了会议。

作为阿米巴改革的重要抓手，会议首先进行了阿米巴TCD改善优秀提案经验交流，《商品品描》《通过VIP维护提升回购率》《生肉精细化分割》《解决延期合同》……冯玉、刘丽华等七名同志先后进行了发言，一个个具体的案例和创新做法符合实际，改善效果明显，为今后工作提供了宝贵的经验，值得大家认真学习和借鉴。随后，会议宣读了商业公司对内部创业人员嘉奖的通报。近年来，为更好的适应经济形势和市场竞争的变化，公司进行了阿米巴改革，大力倡导全员参与经营，树立人都是经营者的理念。鼓励有创业激情、有创新思想的人内部创业。范玉峰、孙晓亮两名同志积极参与阿米巴经营，勇做改革的“急先锋”，以强烈的事业心投入经营，投身经营改革实践，通过注重商品品质、强化服务意识、满足顾客需求、灵活的管理方式和激励机制等方式，取得了好的成绩，为公司阿米巴改革积累了经验。公司决定给予范玉峰同志、孙晓亮同志嘉奖。

会议现场为范玉峰、孙晓亮进行了颁奖，范玉峰同志作了典型发言，发言中“始终要求销售导购人员要第一时间邀约顾客品尝”和“借助公司平台，实现公司、个人共同发展”等内容让人印象深刻。

当前，正值公司阿米巴改革深入推进的关键时期，商业环境日趋复杂，市场机遇稍纵即逝，内部创业机制既能充分调动企业员工可能有的触角和多方位的思维，又能捕

捉到市场及各细分领域的机遇，从而保证企业不断创新和持续发展。

会上传达了《日百集团关于鼓励干部员工内部创新创业的指导意见》(以下简称《意见》)。指出，形式多样的内部创业改革，是阿米巴原理在公司内部个性化和本土化的应用，是让内部创业成为培育企业创新精神，不断释放活力、创新求生的“利器”，是满足公司内部有创新创业精神的各类人才个人价值实现的需要。《意见》明确了统一性、市场化、创新性、包容失败等基本原则和相关资源管理要求。希望通过建立有效的员工内部创业管理机制，更大限度的激发优秀员工的创造性，化整为零、利益绑定，共用企业资源平台，共享企业发展利益，实现双赢。《意见》的出台，就是要在公司阿米巴改革的土壤里，营造有利于创新创业的制度环境，优化生产关系，进一步释放生产力，激发员工创新活力和干事创业热情，鼓励大胆的试、大胆的闯，为下一步推进和深化阿米巴改革指明了方向。

集团副总裁、商业公司执行总经理张守岩对阿米巴改革工作做了总结讲话，并部署了下一步阿米巴改革推进的重点工作。张总讲话中全面回顾了一年多以来阿米巴改革所做的工作，总结了阿米巴改革取得的干部员工经营意识增强、注重顾客经营、组织活力加强、经营策略明确、价值点打造提升坪效等经验，同时分析了存在的数字解读能力不足、各级业绩分析和TCD改善重视效果不一、预算方面存在偏差等方面的问题，对上半年分润工作做了重点分析和解读。继续推进阿米巴改革，要结合《意见》指导思想，积极行动，内部创业，共创共享，共同发展；认真组织召开好业绩分析会，提升透过数字看本质的能力；全员参与开展好TCD改善；做好预算核算；建设好know-how体系，落实价值点打造举措；推进落实机制变革、经营哲学相关工作。

最后，集团董事长、总裁靳照同志作了重要讲话。针

对TCD改善，靳总首先指出，TCD改善方案不在于大小，而在于实，关键看是不是落实了，是不是见实效了。靳总以水果试吃举例：桃子浑身是毛，顾客没办法试吃，那就应该洗净切开，配用牙签，为顾客提供方便。顾客尝了才会增加购买的机率，这就是小但有实效的TCD改善。因此，TCD改善关键在于基层和员工，要发动全员，发动最基层员工，发挥大家的聪明才智，提出如何降低成本、如何增加收入等方面好的建议。今后，三、四级巴要多进行TCD改善方案的交流。

关于阿米巴预算工作，靳总指出，公司要求核算到最小单位，确实有一定的困难，尽管各级各部门做了大量的工作，但是在预算制定、费用核算等方面，还是存在不合理的地方。我们已经召开了专题讨论会，大家提了好多建议，要认真研究改进工作，努力做好下半年乃至明年整个阿米巴预算核算的一系列工作。

经过一年多的努力，公司阿米巴改革取得了初步的成效，干部职工开始真正注重经营、真正有经营的思维。当前，抓好阿米巴，就是抓好经营。下一步，就是看有多少人积极参与经营，有多少人勇于承担风险，有多少人敢于创业，有多少人善于当老板，有多少人锻炼成为优秀的巴长。只要我们的干部员工人人都参与经营，人人都勇于承担责任，人人都敢于创业，人人都善于当老板，人人都锻炼成为优秀的巴长，我们的效率，我们的业绩，我们的分润一定会大提高，阿米巴一定会取得辉煌的成绩。

集团行政总监刘新权主持了会议，并在最后总结中指出，靳总的重重要讲话高屋建瓴、思想深刻、精辟透彻，为推进阿米巴改革提供了根本遵循。全体干部员工要深刻学习领会。各级各部门要全面准确传达贯彻会议精神，统一思想，形成合力。固化和推广好TCD改善成果，营造人人参与改善的氛围和环境，抓紧启动，鼓劲和全面推进干部员工内部创业，以敢作敢为的闯劲、时不我待的干劲投入到改革，不断涌现出一大批解放思想、勇于实践的改革排头兵，为百日阿米巴改革再立新功，掀起公司阿米巴改革新高潮。

□本报记者 袁启



商业公司举办业务技能大赛

本报讯 为提高全员业务技能，夯实经营基础，提升顾客满意度，8月20日-23日，商业公司超市事业部、百货事业部联合对七家门店进行业务技能考核，其中超市事业部考核创意陈列比赛、主管超市商品知识介绍等15个单项，百货事业部考核银八部曲、商品掂重等10个单项，300余名一线员工参与了此次比赛。

一线员工流动性大、岗位轮换快，新晋员工培训系统性与连贯性不足等原因，致使员工业务技能不足，难以为顾客提供细致周到的服务，“以顾客经营为中心”的战略落实缺乏支撑。赛前，两事业部认真筹划组织，以检验员工真才实技为出发点，征求各门店意见建议，制定一套十分完善的比赛项目与规则。竞赛采用门店推荐加随机抽取的形式，选取长期主持基层工作、业务技能突出的一线中层干部作为评委，保证了比赛的公平、公正。

业务技能大赛于8月20日下午在新玛特购物广场准时开始，至8月23日五莲新玛特考核结束，历时三天半，在比赛中，涌现出一批表现突出的标兵。

超市事业部考核中，日照店的创意陈列极具特色，寓意深远，利用灌装饮料陈列宣传百金卡，不但与公司各项政策紧密相连，而且注重连带销售，提高客单价。门店内防损员对于防损知识倒背如流；万德福莒县店中，特色花样面食形态各异、栩栩如生；在五莲新玛特，超市导购员刘丽能够在超市近15000件商品中，快速找到所规定的商品，水产肉豆袁洪花一刀切猪肉重量，近乎分毫不差。

百货事业部考核中，新玛特购物广场与日照店在收银八部曲环节中表现十分亮眼；在销售单据开具环节，万德福莒县店心算最快42秒30、五莲新玛特店员工心算最快速度47秒31；在百货主管数据查询环节中，查询准确且用时最短的是日照店，成绩为1分38秒46，五莲新玛特

购物广场店综合用时在2分钟以内，整体效率较高，表现较为突出。莒县新玛特的刘婧，在商品掂重环节得到了满分，新玛特购物广场的李志芸接近满分，业务基本功相当扎实；日照店的丁元平主管在商品陈列技巧等方面能够熟练掌握；在商品介绍时，新玛特购物广场郑晓玲对每一件商品了如指掌，商品优点表达清晰，能说出商品的多条FAB，如数家珍。

通过比赛，也暴露出部分问题。如部分创意陈列，存在实用性不强，美观性与实用性难以统一等问题；门店推荐人员考核成绩较为突出，但考评组随即抽出人员表现较差，对于技能掌握不足；个别防损员对于安全知识的掌握不足；陈列原则、陈列方法灵活应用不足，硬套FAB；商品材质、服装面料掌握全面，无法突出商品材质的优越性；客服员部分回答完全是板书式的背诵等。

评委在比赛过程中，不仅对各个项目以及个人进行认真精确打分，而且还会对出现的问题，及时指出并提出具有针对性的建议与指导。

最终，经过激烈角逐，日照店凭借优异的表现斩获门店综合第一名，新玛特购物广场、万德福莒县店分获二三名。袁洪花、丁元平等人分获27个单项第一名。

业务技能大赛不仅仅是一项比赛，也是阿米巴改革Know-How体系建设中重要的一环。为员工工作规范、新员工培训等提供了一个标准“答案”，避免广大干部员工在工作中的盲目性与随意性，并以此作为出发点，深钻业务，不断提升。

此次业务技能大赛的成功举办，提高了员工的创造力，锻炼了员工的动手能力，让员工的“金点子”得以落地实施，对一线运营起到了良好的促进作用；提高了团队凝聚力，形成了“重业务，抓经营”的良好氛围；为

各门店之间相互交流学习，提供了一个良好的平台；也为下一步门店自行组织业务技能比赛，提供了方法模式与实践经验。

□本报记者 纪军



高层论点

将改革进行到底

改革，一个不变却又一直在变的话题。

阿米巴改革，是日百在发展过程中的又一次重大经营变革，从最初的自助式售货，到营采分离的变革，再到精细化的超市与百货的管理细分，在时代发展的大潮中，日百每一次变革都彰显着日百人努力奋进，敢于改变，勇于创新的精神。

阿米巴改革旨在通过提高效率，鼓舞士气，激发员工的自主经营意识，人人成为经营者，突破公司内部管理和外部环境遇到的瓶颈，实现长期的可持续发展。

2018年，在日百的发展史上，注定是不平凡的一年，这一年，我们的阿米巴改革从理念认知走向核算实践落地；从传统经营走向转型升级，从商品营销走向顾客营销，从价格营销走向价值营销。在改革的道路上，全体员工迸发出了前所未有的激情与热情。

回顾前期的改革，我们取得了一些成绩，但也存在诸多不足。阿米巴核算系统运行以来，各级巴长、巴员主动算账的意识和能力在逐步提升，也完成了年度、月度的预算分解工作，但预算不精准、不细致，以致预算中出现较大的偏差，影响了公司全盘核算进度，我们应该深刻反省。

千里之提溃于蚁穴。在改革的进程中，每一个细枝末节都会影响效果的达成。7月份，公司开展了季末清活动，方案下达后，各门店也纷纷响应，但在跟进检查中，出现了各种各样的问题，洽谈流于形式，微信群转发不及时，转发率低，对促销内容了解不透彻，掌握不到位等。

前期，根据公司指导意见，要求各门店落实好“员工算单价”工作，让员工优先享受到公司的最惠待遇。但巡检发现，很多员工对此不知晓，更有部分中层管理者也解读不清。

有结果的执行才叫落实。这些现象反映出，在我们的改革过程中，仍存在表态多、调门高、行动少、落实差的问题，需要各級人员深刻反思。

其实，阿米巴改革成功的典范就在我们身边，从事蔬菜经营的范玉峰、干果经营的孙晓亮，多年前就从事凉菜经营的安英，这里面既有我们的管理干部，又有我们的基层员工。但他们均实现了在公司平台上自主经营，自负盈亏，实现了创收、创富，赚到了人生的第一桶金，这就是最彻底的阿米巴经营。

在激烈的市场竞争中，我们只有破釜沉舟、背水一战，才是唯一出路。有些事情看似简单易行，但难就难在把简单的事情重复上百遍、上千遍，坚持做，反复做，不断研究改进，精益求精。在改革的道路上，会有困难和障碍，这就需要我们有不畏艰难的信心和勇气，坚守匠心精神，锲而不舍，不迟疑，不放弃，直至成功。

董事长说过，希望更多美好的事情发生在我们身边。阿米巴改革就是我们共享、共赢的最好的创业平台。公司鼓励、呼唤每一位有志向的员工，立即行动起来，在改革的浪潮中乘风破浪，实现自我奋斗的人生价值。改革的号角早已吹响，我们既要看到不足，又绝不甘心落后。人人争相创业，阿米巴改革的全面起势值得期待！

□百货事业部总经理 钟玉梅

创业是一场深刻的修行

本报评论员

历史车轮滚滚，改革开放走过了波澜壮阔的40个年头。伴随着社会的深刻变革，日百不断发展壮大，走到今天，又一个重要的时刻。

从导入、培训、演练，到具体实施、不断深化，经过一年多的时间，公司阿米巴改革进入了深水区、攻坚区。“内部创业就是最彻底的阿米巴。”董事长一句话为改革指明了方向。鼓励干部员工通过租赁制、合伙制、联营模式等各种形式的内部创业改革，为阿米巴改革劈开了一片更广阔的天地。

内部创业是摆脱藩篱。随着阿米巴改革的推进，干部员工经营的意识增强了，真正开始注重经营，注重业务，注重效益了。然而，“化整为零，独立核算，论功行赏”的关键问题没彻底解决。内部创业就是要彻底的打破藩篱，真正的突破机制，让自主经营的自负盈亏，让风险共担的利益共享。

内部创业是开启新篇章。阿米巴改革就是为了培养经营人才，而“专业人士”都是在市场历练中培养成长的。内部创业，是一场真刀真枪的运营，是任何培训和演练都无法模拟的培养，是让有意愿、有勇气、有能力的干部员工开启崭新篇章的舞台。可以促使众多的奇思妙想变为现实，真正让大家通过自己的努力付出和聪明才智，创造财富，让更多美好的事情发生在身边。

40年前，《实践是检验真理的唯一标准》掀起了席卷中国的真理标准大讨论，成为撬动改革开放的哲学杠杆。正值公司阿米巴改革推进的关键时期，《关于鼓励干部员工内部创新创业的指导意见》应运出台。

一花一世界，一树一菩提。“阿米巴在我们日百经营管理，在我们的发展史上，一定会有他重要的地位”。于企业，商业环境日趋复杂，市场机遇稍纵即逝，内部创业能充分调动企业员工可能有的触角和多方位的思维，捕捉到市场及各细分领域的机遇，从而保证企业不断创新和持续发展。而于个人，当下是最好的时代。把握内部创新创业的历史机遇，从无到有、从小到大，在创造财富的过程中，更好的实现个人精神追求和自身价值，这是一次深刻的修行。

一花独放不是春，百花齐放春满园。各级各部门纷纷响应，不同个人、不同群体、不同项目、不同模式的不断涌现，必将充分激发组织活力，释放巨大创造力，成就阿米巴改革中的最大亮点，同时也成就企业内部优秀员工的创业梦。

五月谈



客户回访应该当真 不能形式大于内容

为更好的维护客户关系，及时了解客户的需求，提供更多服务，公司建有客户回访制度。百货专厅建立客户登记和回访记录本，在顾客购买商品后，回访服务，推介新品等。那么，实际工作中客户回访情况如何呢？

记者在萬德福营县店内的暗访，发现情况不容乐观。

萬德福营县店三楼专营服饰类商品，根据要求，回访情况记录在统一印制的专用记录本中，在记者要求查看客户回访记录时，有的专厅“找不到”最新的记录，有的记录本“被对班的锁起来了”。找到的记录本中，有的客户记录断断续续，没有连贯性，时间间隔短则几天，长则十几天。记者在走访几家专柜后发现，情况十分相似。而回访记录内容比较含糊，大都是些：“你对所购买的衣服很满意嘛”，“你对这件衣服有什么意见嘛”等较为含糊的问题，而记录本中顾客的回答大都是“挺好”、“没有”等，这样简单的对答。

记者通过记录本上所记录的顾客回访电话，选取近期一些在册客户，想打电话了解一下客户对回访满意与否，结果令人震惊。两个专厅，除去未接听电话、外地号码外，打通的7位客户，仅有一人承认近期在萬德福营县店购买过商品。另外6位均表示未到店消费，其中有人明确指出记录消费日期并不在本地，不可能到店消费。那么，在回访记录上所写的回访内容又该如何解释呢？

在记者打电话的过程中，专柜导购员多次试图阻挠记者，并责备记者说：“有些顾客看到陌生号码是不会接的，也可能不方便接电话，你这样会得罪我们的会员，以后人家就不来了”等话语。另一专柜导购员则向记者说道：“都是通过微信聊天的方式，对会员进行回访的”，随后又以“今天没带手机”的理由回绝了记者查看聊天记录的要求。

出现该问题的原因究竟是什么呢？

“以顾客经营为中心”战略的落实，需要真抓实干。思前想后，经营管理者重视程度不足，检查缺乏力度，导购员“完任务”甚至“造假”，让客户回访，形式大于内容，必将徒劳无功。

在TCD改善提案交流中，我们看到了新玛特购物广场女装部的做法，对VIP客户的用心维护取得了极佳的效果。因此，必须高度重视顾客回访这一“以顾客经营为中心”的基本工作，只有我们认真为顾客提供好的服务，顾客才能把我们当真，才能信任我们，提高回购率，提升效益，实现双赢。

□本报记者 袁启 纪为军



积极开拓才是正道

8月16日上午十点半左右，记者在营县新玛特超市巡店时，发现一位名叫张佳秀的导购员从裤兜内掏出四五张日百金卡，向一位正在购物的顾客推销卖卡。

此时张佳秀正处于奶粉专柜附近，发现一位推着小推车的女士正在向她所在区域走来，顾客小推车内物品较多，并准备去收银台结账，她便走向顾客推销金卡。

该顾客开始时并没有购买金卡的意愿，“我家不在附近，也不怎么来这边。”但张佳秀依旧“不依不饶”，向该顾客说：“买一张吧，买一张吧。”在张佳秀反复“推销”下，顾客难为情地说：“那就买一张吧”。顾客从钱包中拿出一张100元人民币，向张佳秀购买了一张金卡。

顾客走远后，记者便走向张佳秀：“你是不是向顾客卖了一张金卡啊？”

“是啊。”张佳秀答。

“你不知道公司规定，严禁内部销售啊？”记者问道。

“她是我亲戚，过来买奶粉的”。张佳秀解释道。

“那刚才那位顾客叫什么名字啊？”（顾客小推车中并没有购买奶粉）。张佳秀并没有回答，转身就离开该区域。在记者稍后的巡店中，再也没有见到张佳秀本人。

无独有偶。5月份，公司领导在新玛特购物广场生鲜部莲山猪肉专柜购物时，专柜制作员于文欣向其现场推介金卡。在及时制止该内部交易行为后，询问制作员，于文欣门店、部门是否对严禁金卡内部交易的规定作了宣贯和强调要求。于文欣承认门店和部门都进行了相应的宣贯和要求。

今年春节活动后，公司明确终止了卡券的内部交易和批量作价。禁止卡券内部交易，就是要敦促广大干部员工积极走出去，开拓外部市场，寻求增量市场上突破。个别人员为一己私利，视公司规定于无物，此类行为应严厉禁止。

当下，正值中秋旺季节日市场来临，也是阿米巴改革落地实施的关键时期，全员应该以“找米下锅”的态度，面对和开展卡券营销工作，抓住当下节日来临的有利时机，积极拓展，抢占市场。只有大力开拓外部增量市场，才能真正有效促进业绩增长，让阿米巴改革在经营中开出硕果。

□本报记者 袁启 纪为军



坚持与执着

任何营销的结果无非要达到两个目的，一个是增加来客数，二是增加交易笔数，让消费者重复进行消费，品牌的成交率高，靠的是一个导购员的技能、技巧与销售过程中的灵活性。

首先，被拒绝后的再推荐，当导购员向顾客介绍商品时，常常出现以下这种情况：第一次推介就被直接拒绝，大概会有90%的导购会继续推介；如果第二次再被拒绝，大概只有10%的导购员会继续推介；然而，当第三次又被拒绝时，大概只有0.1%导购员愿意继续推介了；如果继续被拒绝，坚持五次、六次，继续推介，顾客的成交率就会增加。

当顾客付完钱取完货以后，99%以上的导购会非常兴奋的来一句：“谢谢光临，请慢走！”，就如此轻松的把顾客送出专厅了。其实这时侯有些顾客并没有急着要走，也有很多顾客付完款后主动的再次购买，付款不等于销售结束。而应该在付款之后继续推荐，或者请顾客坐下，给顾客倒杯水，或许能增加再次成交的机会，也就自然增加了品牌连带率。

每个品牌专厅都会有日目标、周目标、月目标。每天刚开始的时候，对目标充满能量和激情，但一段时间不开单，或者感觉目标有难度，80%以上的导购便会放弃，没了积极性；月目标刚下来的时候，都想着誓必达成，一个星期过后，如果没有完成周目标，90%以上的导购都会放弃。而那些坚持到最后一秒、甚至自愿加班完成目标的人，即使也可能没有完成目标，但业绩却在明显提升。

导购员技能是提高终端业绩的主要因素，而提高终端业绩除了导购员的技能外，导购员的坚持与执着也是很关键的。

□百货招商部 厉娜

新亮点

营县区域店中标学校食堂食材 定点采购项目

8月15日，营县学校食堂食材定点采购项目招标结果出炉，商业公司成功中标。此次磋商性招标共有64家企业参与，营县新玛特、萬德福营县店代表日照日百商业有限公司参与此次磋商性招标。

此次学校食堂食材采购是营县教育局为规范学校食堂管理，全面提升服务质量、食品安全保障水平，确保师生饮食卫生安全，提高学校食堂经营服务水平，保障广大师生健康的一大举措。

据悉，自食堂磋商性招标项目启动以来，商业公司高度重视。招标当天，各有关部门负责人亲临现场，参与招标会议，并对现场竞价情况做出针对性部署。各招标团队摩拳擦掌，根据现场情况，不断进行讨论研究。最终，经过多轮报价、评比、审核，日照日百商业有限公司在两家门店的共同努力下，五个标段全部入围，实现营县学校食堂食材定点采购项目招标首年开门红，且成为营县区域首家中标大满贯企业。

商业公司中标后，通过与学校的合作，公司将完善校园食品安全配送机制，通过索证索票、进货查验、品牌合作，为学校食品安全做好有力的保障。

此次成功中标，是团购业务开拓的一次胜利，也是社会对日百这一品牌的认可，为今后团购业务的开展积累了宝贵的经验。

□ 营县新玛特 董丽丽

捆绑营销——销售提升好帮手



为进一步落实“以顾客经营为中心”的战略思想，有效提升客单价和商品销售连带率，加强会员管理，创新营销模式，提升经营水平，真正为顾客营造更好的价值感和体验感，增强顾客的忠诚度，抢占市场份额，提升经营效益，为社会创造更多价值。8月11至8月19日，商业公司组织了捆绑销售系列活动，规划选品46支，实际洽谈86支，实现短期销售环比增幅49.36%，环比毛利增幅104.52%。

本次捆绑营销在选品环节就增加覆盖范围，围绕生鲜、粮油、酒水饮料、休闲小食、洗涤用品、超市百货、自营品牌等多个类别进行选品，促销方式采取以顾客买的越多省的越多的思路，采用第一件原价，第二件折扣或折扣价灵活多变的捆绑营销方式。在捆绑营销过程中，商业公司利用丰富多彩的宣传方式进行宣传推广，如在每日天气预报温馨提示环节对捆绑销售单品的卖点及促销政策进行全员微信转发宣传，取得了很好的宣传实用效果。

借助本次捆绑营销活动的开展，我们也总结了很多的经验与不足，如在促销选品洽谈环节，针对性不够突出，在围绕“以顾客经营为中心”

方面，执行过于粗放，没有完全展现出用买手理念进行专业选品，出现了个别捆绑单品顾客购买度低的现象。另外，虽然捆绑营销也做了相应的促销宣传，但在部分单品捆绑销售宣传营销推广环节落地效果不够充分，没有完全站在顾客的角度进行陈列宣传，在促销提示方面落地执行不理想。

一直以来，公司积极倡导捆绑销售策略，通过认真研究选品，制定出适合顾客的活动方案，将销售策略落到实处，让公司与顾客实现双赢。会员部已将捆绑营销作为下半年重点突破的抓手，以定目标、细量化、严考核、紧跟踪的管理指导思想，研究顾客的需求，以低成本、高效率、好体验的执行标准，提高单位时间内的客单价。让顾客真正的体验到买的越多省的越多的愉悦感，提高客单价，提升市场份额。

□ 制造中心会员部 左伟刚

编后语：捆绑营销方案的落地实施，不仅提高了客单价，而且增加了销售额，是一种重要的营销方式和营销手段，本着“量大价低”的原则，让顾客感受到实实在在价格的同时，为公司业绩的提升做出重大的贡献。



会员金卡价商品日趋丰富



记者在营县区域两个门店内巡查时，发现会员金卡价商品数量越来越多，相对于爆炸花类价格牌，会员金卡价的价格牌统一规范，十分醒目。超市内，各区域都设有会员金卡价商品，分布范围广，数量大，成为超市区域内一道靓丽的风景线。

会员金卡价作为卡券战略中的一环，对于金卡销售等环节起到重要的作用。会员金卡价的大范围推广，落实卡券常态化，已成为公司重点工作之一。这一工作的落实，让顾客可以在商场购物中，体验到会员尊享感受、贴心惠民的商品价格、热情周到的服务，提升了顾客的满意度，将进一步拉动金卡的销售，一定程度上提高了客单价，带动整体销售业绩的提升，为拉动市场需求，扩大市场份额，做出了重要的贡献。

□ 本报记者 纪为军

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2018年7月)

商业公司年度销售计划完成比例排名

部 门	名 次
超市事业部	萬德福营山店超市巴 1
	岚山新玛特超市巴 2
	新玛特购物广场超市巴 -2
	萬德福营县店超市巴 -1
百货事业部	新玛特购物广场百货巴 1
	营县新玛特百货巴 2
	萬德福营山店百货巴 -2
	萬德福营县店百货巴 -1

商业公司年度经营利益完成比例排名

部 门	名 次
超市事业部	营县新玛特超市巴 1
	日照店超市巴 2
	萬德福营县店超市巴 -2
	新玛特购物广场超市巴 -1
百货事业部	五莲新玛特百货巴 1
	萬德福营山店百货巴 2
	岚山新玛特百货巴 -2
	日照店百货巴 -1

注：以上数据由商业公司财务部提供，负数为倒数。

管理论坛

扪心自问： 竭尽全力了吗

只有抱着强烈的愿望并全力以赴，“神”才会现身向你伸出援手。

——稻盛和夫

给大家分享三个小故事：

故事一：石头缝里长出来的硒砂瓜

在宁夏中卫市环香山地区有一种“戈壁西瓜”，又被称为“石头缝里长出来的硒砂瓜”。它生长在荒滩戈壁，从石头缝里竭力汲取为数不多的泥土中的营养，吸收阳光雨露。在土壤缺失、连水分也极度缺乏，炎热如地狱般的环境中，它拼命地挣扎求生，发芽、长叶、开花、结果。若不如此，它就会在七八月份昼夜温差高达十五六度的环境里枯死，没法长成脆沙细腻、甘甜如蜜的硒砂瓜！

故事二：用百米赛的速度跑马拉松

瓷瓷刚创立初期，没有资金、没有技术、没有设备、几乎一无所有，又是最后一个加入当时新型陶瓷行业的企业。稻盛和夫自己废寝忘食、夜以继日、全身心地埋头工作，与此同时，他要求员工们跟他一样“付出不亚于任何人的努力”。他说：“企业经营，就好比连续奔跑42.195公里的马拉松比赛。我们就是至今未经训练的业余团队，而且这样的长距离赛跑中，我们起跑已经比别人晚了一步。在这种情况下，如果我们还想参加比赛，那么，我想我们只有用百米赛的速度奔跑才行。”

故事三：五个小时搞定的布局调整

7月17日，当日照店的员工们进店后，赫然发现一楼超市的东北区域商品陈列发生了巨大的变化。原来，这是杂货部胡宗法带领团队成员，利用头晚上下班后不到两个小时的时间，对粮油、干性食品和调料区做出了布局调整。面对时间紧、任务重、难度大的调整工作，杂货部上下都没有退缩，正副部长积极地与采购部、生鲜等部门沟通，提前制定详细的调整计划，进行周密的工作部署，研究最省时省力的调整方法，并调动起全体干部员工的积极性，才能在短短两个小时的时间里，使布局调整工作像流水线一样，有条不紊地进行。

第一个故事里，硒砂瓜生存环境极其恶劣，它为了生存必须拼命努力，否则就成就不了“戈壁西瓜”的美名。植物如此，动物也如此，为了生存必须拼命努力，这是自然界的“道”，也是宇宙的铁则。第二个故事告诉我们，这种以短跑的速度进行长跑比赛的无限量的努力，就叫做“不亚于任何人的努力”。第三个故事是我们学习《六项精进》以后，大家对“付出不亚于任何人的努力”这句话的亲身实践。

每曰诵读、深入学习《六项精进》已经一月有余，对其中“付出不亚于任何人的努力”这看似浅显却又无限深刻的人生法则我们深有感触。当前日照店所处环境比较恶劣，先不说线上购物发达造成的“抢单”，单是周边老城拆迁改造致使客群流失、新建大型商场同其他竞争门店一起如群狼环伺，就使得我们这个设备老化、布局有待升级的老店面临生存危机。在这样恶劣的环境里，门店想要生存、发展和壮大，仅仅付出普通的努力是远远不够的，还需要我们像硒砂瓜一样拼命求生，“用百米赛的速度跑马拉松”，持续“付出不亚于任何人的努力”。

面对部门、柜组及个人的各项目标，当我们说自己努力了时，不妨再扪心自问，“竭尽全力了吗？”“是否采用了不同于常人的方法？”只有埋首于当前工作，持续“付出不亚于任何人的努力”，才会得到上帝的垂青，才会有神来之笔！

□ 日照店 丁翠翠

日百文化 投稿 (2018年8月)

日照店 16

新玛特广场 15

营县萬德福 12

岚山萬德福 10

五莲新玛特 9

岚山新玛特 9

营县新玛特 5

商学院 2

百货招商部 1

企划中心 1

部门 采纳

日照店 4



敢于突破机制 做改革的先锋军

编前语:范玉峰,于2015年开始经营新玛特购物广场等四家门店超市水果专柜;孙晓亮,于2016年开始经营日照店干果专柜。他们是公司突破机制、内部租赁经营制度的先行者,以自身实际行动响应公司商业模式、经营模式的变革,是阿米巴改革的先锋军。

创业是自我实现

马斯洛需求层次理论指出,人类需求从低到高按层次分为五种,分别是:生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。每一个人都有自我实现的冲动。

随着时代的发展,人们不仅追求物质上的满足,更注重精神上的满足。当时,范玉峰任职于物流中心总经理、孙晓亮任职于新玛特购物广场实习店总,皆是公司中层以上干部。

在很多人看来,他们放弃了公司优厚的待遇条件,选择了一条前途未卜的道路,十分的不明智。但他们却不以为然,正所谓:不疯魔,不成活。如果人只选择安于现状,无上进心,那么他们的人生注定留有遗憾。

“特别想证明自己。当时等于把整个身家都压上啦,但我相信,别人通过努力成功了,只要我们比别人更努力,不成功老天都不同意。”范玉峰说道。

而成功的前提,则需要比别人付出数倍的努力。他们从一开始的懵懂出发,到中间的迷茫困惑,到后来逐渐步入正轨。内部租赁经营制度的先行者,他们通过脚踏实地,一步一步脚印,摸着石头过河,终在各自的平台上成就了属于自己的一番事业。

“在实现自我的道路上,苦难与艰辛是最好的试金石。”孙晓亮说道。“原先作为管理者的时候,对待生意是俯视,当自己做生意的时候始终是仰视,不敢有半点懈怠。业绩的背后,没有人能体会到资金短缺时的无力感,凌晨三四点,别人酣睡时,自己起来进货时的辛酸”。在创业初期,因缺乏专业知识,错误的进了一批不适合当季售卖的干果,导致亏损达二、三万元,使刚刚起步不久的孙晓亮雪上加霜,其中的艰苦也就只有孙晓亮自己能够体会。

在记者的采访过程中,也切身体会到他们为了实现自我,突破自我,所做出的努力。正值夏季,他们每天早晨都会将货物搬运至卖场内,不一会就会汗流浃背,汗珠不停地滴落,而他们甚至连擦汗都顾不上。

他们敢于突破,不甘平凡,坚信幸福是奋斗出来的,不忘初心,砥砺前行。过程虽然艰难,但成长良多。范玉峰经营水果项目同比增长30%,孙晓亮经营的干果销售增长13%。成绩斐然,实乃喜事。

商品和服务永远是基础

内部租赁经营,意味着自负盈亏、自主经营,脱离了体



制的扶持呵护,经营更需要一股硬着头皮往前冲的干劲。而在经营过程中,如何才能比其他专柜更能吸引顾客,招揽生意呢?答案只有一个,那就是切实保证商品品质优于其他专柜,这样才能从根本上抓住顾客的心。

“质量是生命线,哪怕搞促销活动,也不应该出现质量打折扣的现象,否则反而会事与愿违。”范玉峰说,农副产品没有同批次的说法,所以要根据定位组织货源,保证在同层级市场上质量是最优的。

为了让广大市民买到高质量、高品质的干果商品,孙晓亮坚持源头采购,区别于质量差的地摊货,孙晓亮亲自抓商品品质,严谨对待商品质量与档次,宁可牺牲自己的利益也要保证品质的红线不动摇,以自身行动践行百所追求的质量信誉。

为此,孙晓亮四处奔波,寻找能够提供品质保证的供应商,作为自己长期的供应商,为保证商品质量打下坚实的基础。在孙晓亮的积极努力下,成功与迁西板栗协会签订联购合同,确保每一个板栗都是迁西板栗,并开发精炒板栗、桂



花栗、冰栗等四个新品,为广大市民提供了更加多样的购物选择;与临沂小阿瓜子签订联购协议,确保每一粒瓜子都是内蒙古四子王旗的瓜子。该地区瓜子生产周期长,颗粒饱满,口感极佳。

不仅如此,他们还深入和顾客交流讨论,充分听取群众意见,为了让顾客能够切身体验到优质的商品,特推出免费试吃活动,让顾客感受到热情。范玉峰始终要求销售导购人员要第一时间邀约顾客品尝,实事求是的给顾客介绍,不能夸大其词,让顾客感受到真诚,让顾客感受到,到了我们这儿就像到了家一样不拘束,这样才会有销售成交的机会。孙晓亮为研制烤制腰果这一新产品,特意将烤制好的腰果让顾客免费品尝,一个腰果价值在一元左右,即使这样,仍没有阻止孙晓亮免费请顾客品尝腰果的热情。正是如此做法,大大提高了顾客购买的几率,也从顾客反馈中不断提升自己,形成了良性循环。

经营的过程永远离不开务实,任何工作的开展,要始终坚持“务必真实、务必现实、务必扎实、务必落实”的思

想。说起来很漂亮、听起来很新鲜,做起来很困难,开展起来虎头蛇尾的,反而落得个坏名声。经营就是要摒弃华而不实的东西,追求真实有效。范玉峰在经营过程中也想上个新的榨汁机、现场榨汁,但是,“好东西不一定实用,叫好的东西不一定叫座”。在沟通的过程中,孙晓亮向记者说道:“背着手是做不好的,只有放下手,深入现场,和顾客、导购员交流沟通,才会使业绩得到极大的提升。”

灵活的机制 有力的团队

灵活的机制是租赁经营者们经营有方的另一个重要因素,它能够最大程度地调动员工的主观能动性,提高工作效率。

“改革就是要脱胎换骨、伤筋动骨,不能只做文字游戏,流于形式”,范玉峰说道。

范玉峰所属员工内有三名业务员,而他的业务员工作更加自主,时间更加自由,注重自我管理,工作内容更加饱满,角色更加丰富。在工作时间上,区别于传统死板的固定工作时间,他们可以享受完完活就走的“特权”。相对于上午的忙碌,下午的时间相对宽松,这时,这些人就可以自由安排时间,无需向负责人请示。在工作内容上,他们不仅仅是货车司机,同时负责进货、送货、充货,以及退货等,达到人尽其能。而业务员也把这“当自己的事干”,这些多面手也当得起丰厚的薪酬。

闻道有先后,术业有专攻。专业事还需专业人干,抓住问题的牛鼻子,这是两位租赁经营者一致的观点。孙晓亮会根据导购员的个人能力,对各岗位进行明确分工,有的专攻销售业务的,有的负责商品陈列,相互协作,使专柜的日常工作井然有序;范玉峰告诫导购员,就是在现场寻找一切能及时给顾客服务的机会,其余一切工作原则上都交由其他人员来完成。

一个集体的成功,需要所有人朝着一个目标共同迈进,而激励机制十分重要。孙晓亮将销售额的3.8%打包作为提成,导购员自我优化人员配置和班次安排。范玉峰利益共享,最大限度的调动了积极性,团队内部形成了默契,自然的相互互补,形成了一个强有力的微小组织。

如今,内部租赁经营机制已施行两年有余,结果是多方受益的,在商品品质、顾客口碑、公司效益、个人成就等方面尤为突出。无论是租赁经营者本人,还是公司门店,都是这场改革的受益者。而像以上两位这样敢想敢干的人会越来越多的出现在我们这个集体之中。

只要我们每个人都能够行动起来,每个人都多一份勇气,多一份担当,大胆的试、大胆的闯,那么公司就会成为成就每一个人的平台。内部租赁经营机制的成功,告诉我们,要敢于突破机制,大胆改革,勇于创新,个人与公司的发展就会迈上更大的台阶,走向更加辉煌的明天。

□本报记者 袁启 纪为军

管理心得

品质在于管理

当前,老百姓已进入健康环保生活的新时代,消费者对食品安全和健康的认识有了跨越性的提升,消费者的维权意识也有了进一步的提高。这对我们的商品销售提出了更高的要求。为保证让消费者买到健康放心的商品,门店派专人参加日照市食品药品局组织的“商超食品安全专题培训”进行学习,使我们对商品质量安全的要求有了更深刻的理解。

首先从商品验收开始,严把商品入场第一关,除个别特殊商品,门店销售的所有商品必须通过理货区质检人员检验合格并签字后方可入库。为此质检员加大了抽检力度,从公司要求的不低于20%的抽检率提高到20%-40%。个别商品抽样率达到100%,并做好抽样记录,不可忽视每一笔入库商品,坚决杜绝不合格商品流入卖场,对入口的生鲜、熟食等超市商品验收更加严格。

其次,加工所需熟食原料、半成品、成品进店时,检查更加“苛刻”,通过观、闻、品、试等多种方式来检验商品质量,杜绝不合格原材料、隔夜食品进入卖场。并对加工间原料的进店时间予以规范,杜绝未检商品进入。同时,严格按照公司要求对蔬菜水果的农药残留进行检测,对于检测不合格的商品及时予以以下架销毁。

第三,日常销售期间,质检员每天不定时去柜台进行商品质量抽查,特别是生鲜、小食品、熟食、凉拌菜等入口商品,质检员轮流去卖场进行抽检,特别是夏季下午、晚间等易出现变质时间段,发现有问题商品,立即撤柜并纳入部门考核,同时根据规定对供应商给予一定的处罚。

第四,对食品等商品,根据食品药品监局文件的规定和要求,门店制定了一系列制度,要求卖场自查自纠、从细节做起,从员工着装、柜台卫生、陈列道具整洁美观等多方面进行规范管理,要求供应商自己管理自己,与门店一起共同提高商品质量,让顾客购买到放心的商品,减少了因为质量问题而导致的投诉。

第五,根据公司“十三条”要求,每月不定时到外加工间进行突然袭击的检查,保证外加工间原材料、加工间卫生等接要求执行,保证加工商品的安全,提高了顾客满意度,维护了消费者的合法权益。

总之,质量是商品的生命,是门店的信誉基础,没有了质量,门店也就失去了生存的活力。门店在商品质量管理方面,处处坚持“以顾客经营为中心”的经营理念,坚持“严、细、实、快”的工作作风,一丝不苟、从严治厂,发现问题、敢于暴露、大胆揭发,不给个别供应商钻空子的机会,收到了明显的效果。保证了百货大楼这面消费者放心的购物旗帜继续飘扬下去。

□日照店 马成森



李亚东:建功新时代 青年敢为先

习总书记在谈及青年人时说:“青年最富有朝气、最富有梦想;青年是祖国的未来、民族的希望”。在迎来新时代的浪潮中,青年一代必将大有可为,也必将大有作为。青年也总是希望的代名词,不畏艰险,砥砺前行是青年一代对于青春无悔的选择。对于事业,他坚守初心,方得始终;对于工作,他夜以继日,忘我前行,无愧于新青年的代表,他就是日照店杂货部经理助理李亚东。

2013年10月份,李亚东加入日百集团,就职于招聘培训专员一职,成为日百大家庭中的一员。2016年4月至今,李亚东实现了从实习主管、主管、实习经理,到经理助理四大步跨越。

而当初身在后勤职能部门的李亚东,为什么要选择到工作繁重的一线之中呢?这与他不甘现状的性格有关。在招聘岗位工作两年多之后,感觉自己进入瓶颈期。为日后个人发展能够更清晰,在与领导的沟通中,流露出想要深入一线,换个工作环境的想法。就是此时,一则实习主管竞聘的通知让李亚东眼前一亮。于是李亚东在内部竟聘的选拔中,脱颖而出,如愿地来到了工作的第一线,成为日照店休闲食品组实习主管。

当时,李亚东主要工作就是协助日照店杂货部经理完成日常的工作,其重要的工作场地就是在商场内,关注每日销售情况,员工的日常表现,领导安排工作的落实、及时安排充货补货等等。事无巨细,哪里有需要,他就会第一时间出现。对于李亚东的工作表现,日照店杂货部经理胡景法给予了充分肯定,“李亚东工作非常扎实,大胆主动,业务能力与适应能力很强。”

由于散货食品小而乱的特点,顾客在购买散货食品时,往往会导致散货食品掉落在地上,并在会不经意间将食品踢入货柜的下方,造成商品损耗。有时,顾客或

者在看到货柜底部边缘处有掉落的散装食品后,可能会不自觉的顺手将商品从地上拾起,放回专柜的货架中,不会去关注商品是否因长时间掉落在底部,导致商品过期等问题,可能会产生一些不必要的麻烦。

某日,一位顾客去日照店购买散装食品,回到住所准备食用时,被一旁人发现,其中的一个小面包已经过了保质期,于是这位顾客拿着购买的一袋面包来到日照店,想讨一个“说法”。日照店有关领导倾耳聆听其说明了情况,表达了诚挚的歉意,并向这位顾客赔偿了部分商品。教训是值得每位员工反思的,对于工作中所出现的一丝纰漏,都可能致使门店“蒙羞”。

新青年,新活力。靳总在公司年会上提出:小改进,大奖励;大建议,只鼓励。强调创新成果落到实处,才算成果;光说不做,没有利处。李亚东在工作中

充分发挥了青年人的认真负责、质朴踏实的特点,针对商品易掉落到货柜底部的问题,李亚东开始思考用什么办法才能使此类问题得到解决。正在他苦思冥想的时候,它发现每次举行活动都会用KT板做成宣传板,用于活动的宣传。活动结束,宣传板便会失去时效性,被遗弃在角落里。李亚东突然灵机一动,将KT板分解成一条条刚好可以封住豁口的条块,并在条块上画上简洁的图案,美观大方。不仅保证货柜底部的卫生,而且可以减少商品的再次误入,减少了商品的损耗。

新青年,敢担当。作为日百最美青年,不仅在工作中身先士卒,而且在各项文艺娱乐活动中表现积极。2017年入选百军百队,在2017年秋季运动会上进行开幕式演奏;2017年担任日照店团支部宣传委员,负责日照店团支部宣传工作,多次组织业余文化活动,五四青年节、日常门店业余文化小组活动组织、宣传;在“庆七一”爱国歌曲展演中,李亚东作为日照店代表队指挥,带领大家用嘹亮的歌声为伟大祖国庆生。

新鲜事物总是先被青年人所接受。正因如此,李亚东成为阿米巴改革最坚实的拥护者。提及阿米巴,李亚东满怀豪情的说:“在刚开始推行阿米巴时,我也懵懵的,对阿米巴知之甚少。而当阿米巴全面推进时,才真正认识到阿米巴改革的必然性,人人参与,人人当老板;自己则更加关注经营,善于独立思考”。

李亚东高度认同公司企业文化,并以自己的行动践行“精诚团结,敬人敬业”的企业精神,热情朴实是他工作中的真实写照,踏实主动是人们对他的第一印象。在他身上,我们看到了青年人所特有的精神面貌,身先士卒,敢为人先,传递社会正能量。

□本报记者 纪为军

阿迪达斯销售提升的奥秘

了她们的销售之路。

有一天,来了一对聋哑夫妻,他们咿呀咿呀的比划着,但是根本不清楚他们想干嘛。就在这时一个导购员拿着一支笔和一个本子过来了,然后在本子上写了什么递给了聋哑人,聋哑人看完之后也在本子上写了什么。经过一番书写之后,不一会儿,导购员就拿着一双女式运动鞋过来。由于那个女聋哑人是个孕妇,不方便弯腰系鞋带,导购员蹲下帮她把鞋带解开,把新款运动鞋换上,然后还帮她把鞋带系好。当时的那对聋哑夫妻就被导购员的这一温暖举措所打动了,她们不仅很愉快的买下了这双鞋,而且临走的时候还给导购员竖了个大拇指。

其次是业绩PK带动销售。品牌采用公司范围内PK激励赛,阿迪达斯所有门店导购员都参与,每月底成销售额的张贴光荣榜,并给予相应的奖励。岚山新玛特专厅超额完成销售的荣誉证书,满满一墙,见证了品牌导购员的付出。

成功不是偶然的,每个成功的背后都有努力付出的人们,她们在用实际行动来证明着自己,奉献着自己。让顾

客高高兴兴的来,开开心心的走,这种态度或许就是她们的成功之道吧。正是她们的存在,让我感到身为日百大家庭的一员是多么的骄傲和自豪。也希望日百这个大家庭能带领着大家跨越更宽广的海洋,飞跃更高耸的山峰。加油!

□岚山新玛特 张霞



悠悠古事话凉鞋

纵观鞋的发展史,人们不难发现在炎炎夏日,凉鞋、拖鞋、草鞋是人们消暑纳凉的“法宝”。

凉鞋是人工制作的最古老的一种鞋具,人类最初制作凉鞋时主要有两种形式:一种是以棕榈、纸莎草或野草编结并用植物纤维做环子,套在脚趾上。第二种形式的凉鞋是从经过处理的皮革上切割下一快,沿着边上面钻孔,然后穿上一根皮带,皮带可像绳子一样拉紧,把鞋子拉到位。在秘鲁帕恰卡马的安第斯山脉的高山深谷中,曾在一座坟墓中发掘出这种最古老的凉鞋。

在埃及赫拉克勒波利斯这座“雄鹰之城”的庙宇中,发现了一张古老的有关凉鞋的图画,同时也是已知最早的埃及文字的例证。这是一块有5000年历史的雕刻石板,石板刻画的是纳莫国王的日常生活。无论国王走到哪儿,都有一个仆人跟着他,手里捧着国王的一双花哨的凉鞋。这双凉鞋也许代表着纳莫国王的权力。

后来,埃及人发展了象形文字,在有关的记载中出现了“凉鞋”的象形字,形如一个椭圆加上两条鞋带。埃及国王图坦卡蒙去世后,在随葬物中,有距今3000多年的历史精美凉鞋。其中一双尖形尖头凉鞋用金制作,另一双则以纸莎草做成,脚踝处有皮扣带,绘有一幅想象丰富的尼罗河风景图案。

□新玛特购物广场 单凤娟

六项精进伴我行

如歌 如诗

孔子曰：“古者言之不出，躬使之不逮也。君子欲讷于言而敏于行。”意思是说，君子言语要谦虚谨慎，工作要勤劳敏捷。古人的这句名言，恰恰与我们今天所学习并践行的六项精进内容宗旨不谋而合。

六项精进里这看似简单平实的几句话，却让我们在早班会的每一次诵读中，都能在心中激起不一样的浪花，让我们每天都去检讨与反省自己。昨天，你对你的工作满意吗？你尽到最大努力了吗？今天，你要怎样去提升你的工作效率与质量？

只要你肯努力钻研，而且锲而不舍，你的工作就一定会比昨天有提升。无论是工作还是生活，当我们遇到困难，都不要烦恼、不要焦躁，要想方设法去面对解决。这句话，在门店百雀羚导购员牟京涛身上得到了很好的验证。

牟京涛，是百雀羚专柜的冲锋队长，一位阳光向上，浑身都充满了朝气与正能量的年轻骨干。在每年金卡销售中，她都冲锋在前，提前超额完成卡券销售目标，在门店大会上，多次受到店领导的表扬。

今年初，她一位重要的老客户，停止了在日照店购买金卡的业务。这种客户的流失，最让她深感惋惜与难过，却并未抱怨。

接下来，她凭着自己那颗永不认输的决心和勇于向上的锐气，继续挖掘发展客户。她放弃晚上在家陪孩子，放弃平时的

休息时间，或坐公交车，或让爱人开车载她，带上礼品，一次次去拜访老客户，以巩固关系。当受到有些客户的冷言冷语，爱人表示不理解时，她毫不气馁，硬着头皮顶上。她说，“在销售卡券的路上，哪怕只有半点星光，她也决不放弃，一定要把这盏灯点亮。”因为可以让更多的顾客用上百金卡，享受金卡+商品的尊享服务，是我们每个日百人最美好的心愿与期待。

星星之火，可以燎原。在她这种积极态度的感染下，不但她自己每月都超额完成卡券销售目标，全组也实现了无零销售。

六项精进，让每一位伙伴都受益匪浅。它字字珠玑，如醍醐灌顶。无论是在工作中还是生活里，都极大的提高了每位员工的涵养与素质。它让爱说粗话的人变得文明了许多，懂得了常怀感恩之心、感谢之心、像地下水那般，滋润着我们道德观的根基；它让销售懒惰的人变得积极了起来，懂得了付出必有回报；它让爱吵架的伙伴变得斯文了许多，懂得了尊重别人就是尊重自己；它让自私的人变得谦和了许多，懂得了真挚的感情就像阳光，会洒满每个人的心田。

六项精进，就像一首歌，歌唱着我们日百更美好的明天，六项精进就如一首诗，慷慨激昂，展望日百集团恢宏壮阔的蓝图。

□ 日照店 刘海霞

让每一天都在进步

公司开展《六项精进》活动已有一段时间，从开始打卡的忙乱无措，到现在每日临睡前的必备工作，从开始理解《六项精进》字面的意思，到身体力行的去实践，《六项精进》已不知不觉中，成为了我工作生活中不可缺少的一部分。

工作中，学会反省，这些工作怎样才能做的更好？

部门之间的沟通不仅仅局限于自己部门的利益，更多的是考虑如何通过沟通更好的促进工作，利及他人，渐渐的发现身边抱怨的少了，正能量越来越多。

在上次的台风暴雨天气中，万德福岚山店总经理梁允涛冒着大雨到门店协助查看漏雨点。大雨中，他蹲在下水道旁，用手抠被塑料袋堵住的下水道；一位保洁阿姨在东门口一遍一遍拖着淌雨的通道，任凭雨水将衣服湿透；昨天下午接班时，看到总台前竖了一个梯子，一双沾满尘土的腿慢慢伸了下来，整个人下来时我看到的是浑身湿透的电工班主管杨耐……这样的事例每天在门店都在发生着。

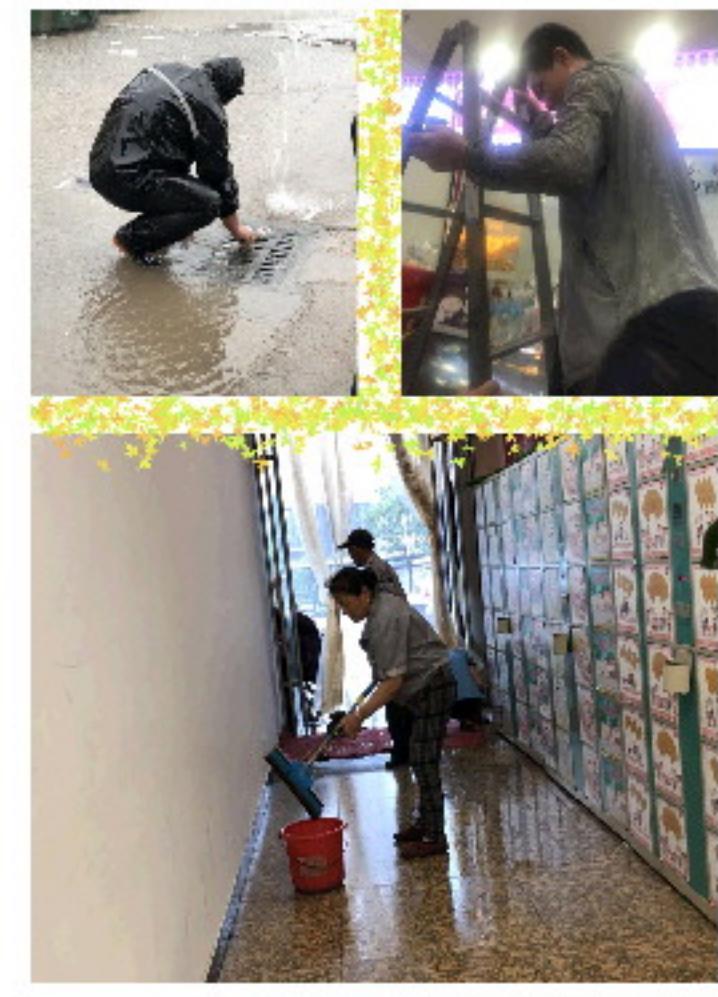
在生活中，我收敛自己急躁的脾气。

以前孩子作业没有完成，我肯定

会火冒三丈，而现在我会先反省一下自己有没有陪同孩子一起，是不是孩子写作业，我玩手机影响了他呢？我学会让自己与孩子友好的沟通。例如设定一个学习目标，经过一段时间后，我发现孩子不但能够完成目标，还会主动承担了倒垃圾、刷碗等家务活。

不积跬步，无以至千里，感谢《六项精进》，让我学会反省和感恩，放弃感性的烦恼，让自己每一天都有进步，每一天都开心、快乐的工作生活！

□ 岚山新玛特 王桂芹



转念一想

生活在这样纷繁复杂的社会中，难免会遇到各种困难和挫折。关键是看你怎么面对，有时候转念一想，也未尝不是一件好事。

好不容易处理完手头事务休班一天，本打算好好放松一下，但电话一大早就没消停。经理安排谈促销，员工产生矛盾要我解决，新供应商咨询装修事宜，孩子还在身边哭着喊着要出去玩，一时间觉得我焦头烂额，心烦意乱。但转念一想，这样才显示出我位置的重要性，显示出我存在的价值。于是烦躁的心平静下来，先安抚好淘气的孩子，再打电话一一落实每项事务，下午带孩子沐风一游，一天就这么充实的度过了。

产假结束后，我被安排到羊毛衫组担任主管，这是个比较动荡的柜组，撤上柜的比较多，身为柜组主管，不管上柜还是撤柜，必须全程跟进到位。撤柜时货品及货柜的撤离、人员的留用与否、空场区域的合理布置；上柜时供应商的沟通、导购人员的找寻、新区域的布局、装修的各项手续的办理，商品的铺货及前期的宣传等等都需要我事无巨细全程跟进。

犹记得新品牌心杰缘床上用品上柜时，当我大汗淋漓地拉着装满货柜的拖车，一趟趟往返于理货区与专司之间时，同事关切的问我：“刘志琴，不累吗？”我笑了笑没有回答，拉着拖车扬长而去。

我累吗？我累，我是真的累，我双腿累得像灌了铅一样拖不动，累的再没有精力和体力去照顾我幼小的孩子。但是转念一想，不经历历撤柜上柜我永远不懂撤柜上柜的各项流程，不经历和供应商的反复沟通，我永远不知道他们现在的需求。而我的付出也让供应商更加真切地感受到了门店对他们的支持，为以后更好的合作奠定了基础。这些经历让我在以后的工作中更加的游刃有余。所以这么一想，心情豁然开朗了，身体也觉得轻松了许多。

在人生的长河中，我们都会遇见风浪，遇见挫折，我们有时会心生胆怯，想要后退，但当你心如死灰时，请你转念一想，也许就能在“山重水复疑无路”之时，收获“柳暗花明又一村”的惊喜。

□ 萍乡市店 刘志琴

面食柜这两个月一直人力缺失，本来柜组有四名制作员，现只有两名！波尼娅柜台是相邻柜台，其两名制作员毫无怨言的帮助面食柜制作面食！要问这是为什么？因为我们是一家人。

人人都是团队的一员，我们团结协作，携手共进，实现每个人的小目标，完成柜组大目标！

□ 萍乡市店 苏兰兰

“付出不亚于任何人的努力”！洗化组窗口化妆品买一送二活动头三天销售不理想，导购员李霞看在眼里，急在心里。怎样才能把商品推销出去呢？李霞积极主动，利用下班时间，冒着高温三十多度的酷暑，和伙伴一起推着满满一小车商品来到了华盛商场。她们挨个专厅一个一个的推销，这一趟整整卖了一千二百元！

□ 日照店 许秀彦

中秋来临，销售旺季到来，新一轮卡券销售也到了，每个人都打起了精神抓金卡、完销售。

无论结果如何，我都会努力去完成。销售不是坐等而来的，付出不亚于任何人的努力，成功总是青睐于那些有准备的人，就是当别人在家里玩，你在寻找客户。

□ 萍乡市店 孙同俊

时间过得好快，转眼间我来到岚山新玛特已经有4个多月，在这4个月中，我学到了好多东西，领导和同事们给了我很多的帮助，让我能够更快更好的学习并掌握各项业务技能。有不懂的地方，她们总是毫不吝啬，倾囊相授，这让我感到了家的温暖。古语有云，家和万事兴，我觉得我不是在上班，而是在共同维护我们的大家庭。

□ 岚山新玛特 张祯

刘强东谈用人之道

刘强东在一个演讲中说：所有的失败，都是人的失败。“我为合作伙伴创造很多价值，为用户创造很多价值，结果我倒闭了、失败了，我不认为这个世界上有这样的商业模式。如果我们失败了，一定是因为出了问题，并不是商业模式出了问题。”他设计了一套怎样的标准来判断一个人能否和京东长期绑定在一起？总结为以下七条。

1、要做的比说的多的人，不要夸夸其谈的人

首先，我不喜欢夸夸其谈的人，如果一个人说话特别好听，我绝对不要。我们团队里面，包括我在内，没有特别夸夸其谈的。大家说话水平都一般，说不出来什么高深、伟大的话。其次，一个不擅长高谈阔论的人如果成功了，那么他靠的一定是脚踏实地去做。

2、要从基层做起的人，博士毕业直接做高管我们不要

招聘管理者，我会分析他的从业经历，一定要从基层做起的人。举个例子，如果一个人一直念书念到博士，然后直接进入一个超大型企业做工程师，这样的人我不太敢用。另外，如果是招聘高管，他必须要有国内企业工作经验。纯外企经验的，我们不要。如果他大部分时间在外企或国外工作，那我觉得团队融合方面会出现问题。

如果是招聘管培生，我们非常严格。我们有专门的管培生招聘委员会，5个副总裁亲自把关人选。我会亲自给管培生讲很多东西，从最基础的讲起，甚至连怎么

走路、怎么吃饭、怎么敬酒都会一一告知，事无巨细，面面俱到。

3、要诚实的人，说谎的人一律开除，哪怕是副总裁

刘强东坦言，我最不能容忍的就是说谎。在京东，只要有人说谎被我发现，哪怕他是副总裁，我也一定会将他开除。京东曾经有个高管，因为上班打卡这样一件小事，被我开除了。

做人要正，这是京东人的精神内核。事实上他在这方面是吃过亏的。第一次创业是开餐厅，失败了，当时收钱的小女孩跟大厨谈恋爱，俩人把公司所有的钱都给吃了，这给他很大的教训。这是京东的一条红线，谁也不能碰。

4、要有团队精神的人，想升职，必须亲自带出一个接班人

要想成功，只能靠团队，有团队精神非常重要。首先，只以自己为中心的人，肯定没有团队精神；经常抱怨的人，绝对是没有团队精神；团队精神还体现在管理者带人上。你想升职，必须亲自培养出一个可以接替自己职位的人。否则你升职了，你的职位由谁来接替？

5、能力很强，但价值观不行的人，我宁愿职位空着，也不会用

京东综合价值观和能力量化标准，把员工分为5类：1、钢：能力、业绩不错，价值观也匹配，这样的员工要占80%。2、金子：价值观很匹配，业绩能力

也很好。这样的应占20%，有可能是管理者，也有可能是技术员。3、铁：价值观匹配，但是能力稍差。这种我们至少给一次机会，给他培训，或者看他是否有别的喜好和才能，进而提供转岗机会。4、废铁：能力不行，价值观不匹配。这种我们不会用。5、铁锈：能力很强，价值观不匹配的。

6、要有超出常人的吃苦精神和激情，拼三五个月容易，拼三年五年很难

想要在三五年的时间里成为一个优秀的管理者，没有超出常人的吃苦精神是做不到的。所以，我们在选拔管培生时，不仅要找到能吃苦的，还要找到能持续吃苦的。激情永远来源于自己，不是别人的鼓励。如果你的激情需要来自于别人的鼓励，那是很可怕的。

7、要一直学习，我希望管培生一分钱都不要存，年薪全部花掉用来学习和成长

如果几年前，让我管理几万名员工，我肯定不会成功。那我现在这种管理能力如何得来？都是通过学习。只要我坚持学习，相信有一天我可以管理100万多名员工。

智慧不是与生俱来的，而是通过学习得来的。人无论什么时候，都不要忘记学习。在学习过程中，也许你花了很多时间读了一本书，只记住了一句话，但是这句话影响了你一生，也就值了。

对于贫苦出身的刘强东，从来不看重人的天赋，而是看中后天能力。

□ 摘自网络

员工视点

和谐取决于多思维、多角度

记得黑格尔曾说过：“只看人的一面，你永远也分辨不出好人与坏人。”生活也是如此，如果只看它的一面，生活与我们仅仅是一片望无垠的尘埃，缺少对比，也有失和谐，但如果我们去全面的，一览无遗的看待它，就会发现那尘埃之后，是璀璨的星光，正所谓和谐，无非就是天时地利人和，又或是在解决或执行一件事情的时候尽量使事情尽善尽美，兼顾彼此。

每次在门店促销研讨会上，各个部门都会根据当时的促销及部门实际给出不同的促销执行建议：卖场最终的出发点一定是以销售为目的；而安全部则是从安全的角度入手；办公室会从费用、节能方面去考虑分析；客服部更多的则是从顾客接受度或会员参与度考虑。每个部门都站在自己的角度给出了不同的建议，最终成就了一场成功的促销。试想如果我们只从单纯的一个方面去看待，只关注一个点或一个面，那么促销过程中一定会出现诸多纰漏。看似只是一个促销方案，实质上既要以销售为目的，又要确保过程的安全，还要关注活动的参与度及影响面……这里所谓的和谐，其实就是集聚了多思维、多角度的碰撞，通盘考虑这些问题，尽量在最终的促销方案中避免不该出现的问题，兼顾费用、安全、人员等问题做出的最后尽可能完善的促销方案。

又如我们在管理过程中，经常会出现管理者与员工意见难统一，甚至员工不服从管理等现象，这是管理的不和谐。分析其原因：大多数是因为管理者与员工思考问题角度不同所导致的。管理者仅仅从自己的角度出发去下达任务，往往忽视了员工的感受，而员工或许只是站在他个人的角度去看待问题。所以当一个任务下达后执行过程有时就会出现偏颇，从而使问题变得复杂。如果作为管理者能够多站在员工的角度去分析考虑问题，员工也以理解的态度去接受任务，或许我们身边就会少一些冲突，多一些和谐。

其实生活也是这个道理，只看白天的天空，谁能知道，原来黑夜也是如此的美！只有你通过不同的角度，变换思维，答案就会丰富多彩，和谐的事情才会越来越多的发生在我们身边。

□ 萍乡市店 董楠楠

一线基层

温馨“妈妈小屋”

公司提出“以顾客经营为中心”，切实做到想顾客之所想，行顾客之所行，为顾客提供便利。在新玛特购物广场二楼，有一间温馨的妈妈小屋，里面设置了干净的婴儿床、沙发、丰富多彩的母婴书籍，各种婴儿玩具，还提供了饮水机、洗手池、电视机、空调等硬件设备，小屋内粉色的窗帘、紫色的沙发……无不洋溢着温馨暖暖的氛围。



妈妈小屋为备孕期、怀孕期和哺乳期的女性提供了一个私密、干净、舒适、安全的休息场所。它既可作为孕期女性的休息场所，供孕期女性放松心情、调节情绪，也可用于哺乳女性哺乳。自妈妈小屋建立以来，获得了广大顾客和女职工们一致好评，在社会上也引起了很好的反响，真正体现了百日集团对顾客、职工的关爱，对妇女儿童权益的尊重和关怀，温暖了“妈妈们”的心。

随着社会文明程度的不断提高，企业也不断趋向于人性化温馨服务，越来越关注和重视妇女的权益，这对于社会和谐稳定、家庭和睦美满具有特别重要的意义。我们会继续努力，强化责任意识，严格按照上级的指示，将此项工作继续完善，更加注重倾听“妈妈们”的呼声，把“妈妈小屋”这一服务项目做的更细致更扎实，促进社会和谐、家庭和睦，推动企业更加健康的发展。

□ 新玛特购物广场 胡梦文

诗歌长廊

雨入人间

不知从哪里来

不曾想到那里去

就这样

被悄无声息的流放人间

不相信细雨对春的礼赞

飘摇的雨滴

一丝丝感叹人世间的谎言

今夜，雨入人间

尽管无法摆脱对云朵的依恋

但作为一种宿命

漫天飞舞的姿态

依旧唯美浪漫

今夜，雨入人间

挥挥手告别蓝天

翠绿的季节与你相依相伴

和煦的春风里

你拥有了你的依靠

我带走了我的依恋

从此，我们天各一方

永不相连

□ 集团办公室 纪为军