

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

2014年1月10日 星期五 癸巳年腊月初十 第01期(总第132期) 本期四版



高层论剑

做好资金管理这篇文章

资金是一个企业的血液，资金管理历来都是企业财务管理的重中之重。企业要发展，离不开资金的支持，资金的来源有两种：一种来自企业自身的经营积累，即内源融资；一种来自外部的资金支持，包括负债融资和股权融资。当企业发展的速度超过了自身资源积累的速度，企业就需要外部融资，包括银行贷款、票据贴现、发行债券、上市融资等融资方式。

做好资金管理这篇文章，就是要做好资金的计划管理、安全管理和效益管理，在满足资金最低需求量的同时，最大限度地降低资金使用成本，提高资金的使用效益，争取以最小的资金投入获取最大的效益产出。具体如下：

首先要通过提高资产周转率、控制成本费用率以及挖潜增效努力提高经营活动现金流，经营活动现金流这个指标对经营决策的影响程度尤为重要，反映了公司内源融资的额度。就是要深度挖掘现有经营板块的潜力，进行渗透式的营销，提高市场占有率，加快存货周转率；同时进行集约化管理和内涵式发展，精耕细作，提高现有资源的利用效益，充分利用闲置资源，进一步挖掘成本控制和费用节约的空间，提高销售毛利率。只有资产的周转率和销售毛利率都提高了，加大销售回款的力度，适度利用商业信用，才能增加经营活动净现金流。

其次，要做好投资规划。投资项目的成败关乎企业的存亡兴衰，投资立项前要对项目的收益、风险以及现金流量进行充分的调研论证，要科学测算投资项目的投资收益、投资回收期以及净现值，充分考虑现有经营业务能够产生的现金流量和企业能够承受的负债额度，以及现有的人力资源状况和经营能力，制定科学的投资规划，进行适度投资，一定要避免投资过度的风险。投资要按规划分期稳步推进，同时要组织资源对现有的投资项目进行有计划地开发运营，以实现项目的滚动发展和资金的周转运营。

第三，要科学融资。适度的负债是财务杠杆的运用，负债的同时带来财务风险，所以必须要把把握好财务杠杆利益和财务风险之间的平衡点。融资既要满足经营及投资的资金需求，又要最大限度地节约资金成本。要科学测算内源融资的额度、年度投资计划以及可及时取得的融资资源，适度把握取得负债融资的额度和时点，开辟多渠道和多种方式融资，比较各种融资方式的资金成本，科学进行融资决策，进而最终达到满足资金需求和控制资金成本的目的。

第四，要做好资金预算和资金计划，做好经营活动净现金流的预测工作。要根据预算部门的年度资金预算做好月度资金计划和周资金计划的编制工作，使资金计划的编制和执行成为年度财务预算执行中的重要控制手段，将资金流量和需求的信息及时传递投融资部门，便于进行融资决策和融资成本的控制，充分利用好时间差购买理财产品，提高持有闲置资金的收益水平。

第五，要完善资金管理的各项规章制度。要全面提高资金的管理水平，资金管理的相关制度和考核办法要跟上。从资金预算和资金计划的编制质量、控制执行水平到闲置资金的余额控制以及理财收益、资金结算等各方面逐步完善管理制度和考核办法，切实降低资金管理过程中的风险，实现资金的计划管理，进而提升资金管理的综合效益。

“兵马未动，粮草先行”，企业发展既要做好战略规划，更要做好资金管理这篇文章，运筹帷幄，量力而行，方能实现企业的健康发展和稳健运行。

□ 集团财务总监 孙淑芬

新闻30天

集团省级市场营销专业实训指导标准

通过省专家论证

本报讯 根据省职教办安排，集团承担了山东省市场营销专业实训指导标准的起草工作。为了使该标准对大中专院校学生到企业实训具有科学的、普遍的指导性，12月12日、12月27日，集团先后两次组织“日百集团省级市场营销专业实训指导标准专家论证会”，来自山东省经信委综合研究处崔永民处长、日照市职工教育办公室米丹平主任、齐鲁工业大学荣梅博士等10余名主管部门领导和专家参加论证会，集团副总裁张玉东、人事行政总监刘新权出席了会议。

首次论证会上，崔永民阐述了制定省级实训标准的背景、重要作用和意义，讲解了省级实训标准适用的对象，明确了制定标准应遵循的原则和要求。同时要求大家高度重视标准制定工作，进一步加快工作进度，按时完成工作任务，以制定实训标准为重要抓手，不断推动实训基地的制度化、规范化、标准化建设。刘新权总监从开展调研、研读有关政策文件和参考资料、组织开展拟定工作等方面，就《山东省市场营销专业实训指导标准(征求意见稿)》的起草情况作了汇报。各专家就《标准》进行了深入讨论并提出修改意见。

经修改完善，再次论证会上，专家们肯定并高度赞赏了公司拟定的《山东省企业实训基地市场营销专业实训指导标准》，与会专家们逐条逐字对本标准进行了论证研讨，本标准的准确性、实操性、专业性得到进一步加强。最终，与会专家整体确定并通过了《山东省企业实训基地市场营销专业实训指导标准》的修订稿。

□ 本报记者 袁启

日百超市高科园店开业

本报讯 2013年12月31日，日百超市高科园店正式开业，该店位于昭阳路和高新三路交汇处，营业面积942平方米，经营类别200余种，经营品种近6000个。

日百超市高科园店由于和新玛特购物中心莒县店开业时间“撞车”，商业公司人员紧张，高科园店的员工就自己联系，自己动手，小到商品货物，大到超市陈列货架，拆卸、搬运、装车、卸车，一步步把高科园店筹备起来，前后仅用了半个月的时间。

元月3日，记者来到高科园店，店面还没有完全装修好，室内温度很低，员工们穿着厚厚的羽绒服，但大家的工作热情不减，干劲十足。“这段时间店里员工和物流中心的同事们都很辛苦，但大家没有丝毫抱怨，齐心协力，只为高科园店能红红火火地开起来。”日百超市高科园店的经理辛玲说，“我们会一如既往的把新店经营好。”

日百超市高科园店交通便利，购物环境优美，商品价格公道，本着回报社会、服务社区、有诺必践、诚信经营的目标，为周边市民提供更加优质的服务。

□ 本报记者 朱红苇

满怀激情 团结奋进

携手迈向充满希望的美好明天

集团董事长 总裁 靳照

一元复始，万象更新。

告别了荣耀辉煌的2013年，我们迎来了崭新的2014年。在这里，我谨代表集团党委、董事会，向一直以来关心和支持日百发展的各界朋友、全体供应商、合作伙伴及广大消费者朋友，向奋斗在日百各条战线上的全体干部员工，离退休干部员工，向默默奉献的全体日百人家属亲人致以新年的祝福！祝福各界朋友事业顺利，家庭幸福！祝愿全体日百人工作愉快，阖家欢乐！

2013年，对我们国家和人民来说是不平凡的一年，在党和国家的领导下，全国各族人民取得了显著成就，迎来了十八届三中全会对经济和社会的全面深化改革，共同描绘了未来发展的宏伟蓝图。

2013年，对全体日百人来说更是极不平凡的一年，在全体干部员工的共同努力下，我们喜迎新玛特购物中心莒县店的隆重开业，商业公司“提升创优在岗位 顾客满意在日百”活动取得佳绩，市北依河园建设顺利，销售喜人，威海多福山旅游度假区盛大开业，集团各产业均取得良好的发展成果。

2013年，我们喜迎日百成立三十周年这一盛

事。十余项庆祝活动得到了社会各界朋友和全体干部员工的广泛积极参与，公司领导成员重走长征路，重温不朽的红军精神，我们还一起隆重热烈庆祝日百三十年，日百人在庆典大会和文艺演出上的欢畅场景历历在目，欢声笑语犹在耳边。

2013年，公司紧紧围绕经营发展，以三十周年庆典为契机，深入推进建设“和谐日百 幸福日百”工程，建立起良好的团队氛围和旺盛的战斗力。一年来，公司深化改革，内强管理，外树品牌，日百品牌知名度和美誉度持续提升，先后荣获中国企业三星品牌、中国管理创新先进单位等一系列重要荣誉。

这些成绩的取得来之不易，凝聚着社会各界朋友的关心支持，也凝聚着全体日百人的心血和汗水，我向大家表示衷心的感谢！

走过丰收的2013年，我们又迎来充满希望的2014年。当前，集团已经进入扩张发展的快车道，未来三到五年，十余个重点项目共计投资近40亿元，这为公司当前及未来一段时间的发展描绘了激动人心的美好蓝图。

快速扩张发展也向我们全体干部员工提出了更高的要求。2014年，我们要在既往取得成绩的基础上，继续坚持务必真实，务必现实，务必扎实，务必落实的指导思想，牢固树立“业务当先 效益至上”的理念，进一步做好人力资源、预算等各项管理的改革落实和创新，加强组织作风建设。

我们要加强与社会各界朋友的交流，不断提升同供应商伙伴的合作成效，认真围绕顾客需求做好经营服务，同时向内挖潜增效，加强企业文化建设，高度重视资金使用和预算管理，加快人才培养步伐，凝心聚力共同促进公司战略发展更好的达成。

美好的明天已经在向我们招手，快速发展的节拍让人心潮澎湃。在新的一年里，让我们踏着日百三十年凝聚的坚实基础，乘着新一轮深化经济社会改革的春风，怀揣共筑百年日百梦的坚定理想，满怀激情，团结奋进，携起手来，共同迈向充满希望的美好明天！

最后，再次祝愿大家节日快乐，幸福安康！

新玛特购物中心莒县店盛大开业

新玛特购物中心开发区店顺利奠基

新年伊始 接连发力

集团商业连锁发展再启宏图



新玛特购物中心莒县店开业剪彩

本报讯 承载着上千人的努力付出，寄托着集团上下的热切期盼，元月2日，在这万象更新的新年伊始，日百集团新玛特购物中心莒县店盛大开业。

新玛特购物中心莒县店是继莒县德福昌店之后公司在莒县区域的又一力作，上午10点38分，莒县新玛特购物中心开业庆典仪式在店北广场隆重举行，集团董事长、总裁靳照，日照通利集团董事长陈祥成、宝洁、得利斯、东阿阿胶、美的、时代日化等供应商负责人，商业公司常务副总经理焦妍共同为庆典仪式剪彩，现场礼炮齐放、鞭炮齐鸣、礼花漫天飞舞，人群掌声雷动，气氛热烈高涨。在莒县人民的翘首企盼中，日百新玛特购物中心莒县店，以崭新的姿态呈现在了广大消费者的面前。

典礼上，焦妍代表公司发表了热情洋溢的致辞。焦妍首先向长久以来关怀、支持日百集团发展的各界人士表达了热烈的欢迎和衷心的感谢，焦妍说，长期以来，日百集团不断深化企业改革，大力发展连锁经营主业的战略目标得以实现，目前经营涉及商业零售、物流、房地产、贸易、金融、管理咨询等行业。日百从小到大，由弱变强，凝聚着各级政府、广大消费者、员工、供应商的支持和信赖。日百融入莒县的这十多年，发生了翻天覆地的变化，但日百“诚实守信、求是自强”的价值观念始终未变，以消费者为中心的理念始终不变，“精诚团结、敬业”的企业精神始终不变！日百集团将继续为建设美丽、繁荣、富饶、和谐的莒县贡献应有的力量！

宝洁山东区域经理何见勇先生代表广大供应商发表了讲话，回首与日百集团合作的这些年，何见

勇感慨良多，他说，“我公司和其他供应商朋友一样，作为日百集团忠诚的合作伙伴，亲眼见证了日百集团的快速发展。作为供应商，我们为自己公司的产品能在日百集团各大门店销售并且深受广大消费者喜爱和信赖而倍感欣慰。多年来，日百集团本着‘合作源自互利，诚信实现双赢’的合作理念，为我们供应商提供了良好的服务。我们相互支持、相互信任、风雨同舟、互相促进、互相提高，经受住了时间的考验和风雨的洗礼，结成了鱼水般的深厚友谊，达到了厂商双赢的目的。”最后，何见勇先生表达了对莒县新玛特购物中心开业的美好祝愿。

莒县新玛特购物中心位于莒县莒州北路与振兴东路交汇处，总投资1.2亿元，总营业面积4.2万平方米，主营产品5万余种，是一座汇国内外知名品牌，融现代化先进零售管理之精髓，集现代购物、休闲、餐饮、娱乐为一体的“一站式”大型现代化购物中心。整体建筑规模宏大、气派非凡，外部设计现代、典雅；内部装饰豪华、明快，极富时代色彩，是莒县当前规模最大、设施最完善、管理最先进的大型商业零售企业之一。购物中心经营生鲜、食品、百货、餐饮、金银珠宝、化妆品、钟表眼镜、照相器材、通讯器材、

名烟名酒、服装、鞋帽、家电、床上用品、箱包、工艺品、体育用品等各类品牌四万余个，店内名牌争辉，精品荟萃，能够满足顾客全方位的需求，是市民理想的购物休闲场所。

同时，新玛特购物中心莒县店的成立，为丰富县城购物休闲环境，繁荣莒县区域经济、提升市民生活品质，做出了突出的贡献。

从2012年10月份新玛特购物中心莒县店的顺利签约，历时一年多，集团及商业公司领导高度重视，多次到店检查指导工作，店内干部员工无私奉献，克服种种困难，加班加点，齐心协力，努力付出了几百个日日夜夜，相关职能部门和其他门店全力协作，新玛特购物中心莒县店的顺利开业，承载了太多人的辛劳和期盼。

元月8日，在漫天飞舞的彩带和震耳欲聋的礼炮声中，新玛特购物中心开发区店奠基仪式顺利举行，集团董事长、总裁靳照出席并为新店奠基，集团技术总监韩敬金为奠基仪式致辞。

日百新玛特购物中心开发区店位于开发区秦皇岛路与郑州路交汇处，占地20余亩，总建筑面积5万平方米，项目总投资约2亿元，项目集购物、休闲、餐饮、娱乐多功能于一体，能够全方位满足顾客的需求，建成后将成为开发区规模最大、设施最完善、管理最先进的大型购物、休闲、娱乐场所。

繁荣市场经济，服务地方发展是我们的社会责任；立足企业发展，擘画宏伟蓝图是我们共同的梦想。

2014年新年伊始，集团商业连锁发展接连发力，再次开启公司连锁扩张的宏图。两个大店先后开业和奠基，为实现集团未来三到五年战略规划愿景拉开了序幕，为共筑百年日百梦吹响了前进的号角！

我们期待：日百梦，日照梦，中国梦，美梦成真！

我们祝福：和谐中国，和谐日照，和谐日百，马到成功！

□ 本报记者 袁启 朱红苇



董事长出席新玛特购物中心开发区店奠基仪式

管理论坛

员工心灵成长开出的花朵

编者按：多次听不同的领导和同事讲起新玛特购物广场收银部，吕健飞经理坚持不懈的带领部门伙伴们开展员工心灵成长活动。他到岗前，员工离职率极大降低，员工成长进步明显提高，从部门竟岗走出多位基层管理者。赞叹的同时，更渴望了解，学习……

新玛特收银部每个月都会利用员工业余时间组织员工心灵成长活动。第一堂课程给大家安排的是《快乐工作、快乐生活》视频学习，记得当时看一段就要停下来为大家讲解一下，因为开始大家看不太懂。可是好奇心和求知欲，让每个人都听的非常的认真。这是一个基础的课程，这节课学习的很多知识和概念，在以后的课程中还将不断的被提及，被体会，被感悟，如反求诸己、内心受伤的小孩、投射、退行等。

成长的活动形式是多种多样的，带着大家做意向，体验一下我们的心房，为心灵洗个澡；为大家播放《吸引力法则》的视频；把心灵成长班上的活动带回来带大家一起做；举行读书会，公司推荐的书籍文章带着大家学习，谈感悟感受；带着大家参观心灵港湾员工心理援助中心，感受沙盘沙盘；甚至带着大家到大自然中去，到海边，森林公园，让大家感受自然的气息，带着大家做老鹰捉小鸡、丢手绢等童年游戏，找回童真，放下面具。

从一开始的时候员工被动参加心灵成长活动，到现在很多员工为了参加活动而放弃休班的计划，员工在日百这个大集体里感受和温暖，盛开美丽的花朵：1、员工认同企业，归属感更强，员工离职率低于5%；2、员工主动进取，积极参加公司的各项活动，好学上进，为公司基层管理岗位提供大量人才。

门店的收银工作辛苦而且风险大，每天紧张而忙碌，又要面对形形色色的顾客，容易受到顾客的责难，员工的工作压力非常大，情绪容易波动，导致收银部的离职率非常高，



2012年的上半年，离职率高达35%，给工作造成了很大的困难。员工不开心，顾客肯定不开心，员工的满意度高了，顾客的满意度才会高。

心灵成长活动的开展，调节了员工的工作心态，让员工内心更有力量，能够承担更多的责任，无论是为顾客还是与内部的交流，都能轻松的面对，和谐相处。以前的时候员工很容易把自己的情绪带到工作中，也极易受到顾客情绪的影响。有一次，一个员工因为没有及时给顾客装袋子引起顾客的不满，员工说：“听她那个语气我就不想给她装。”我问：“顾客什么样的语气呢？”员工回答：“她来的时候就生气了。”我跟她说：“我们应该考虑一下我们做了什么让顾客有感觉呢？把目标针对我们，我们应该怎么做呢？顾客的语气让我们想到了什么？我们为什么那么在意呢？”通过换位思考，觉察自己，员工有了一点点小体会，可是心里还是有点小情绪，怎么总是让我遇到这样的顾客啊？是呀，我们十几个人在收款，这个带着情绪的顾客为什么偏偏找到你交款呢？

其实，我们自己内心的状态在一个很消极的频率上，难缠的顾客自然就找上门来了，而且，遇到问题我们总是习惯找别人的原因，那么我们总是能够看到别人的错误，觉得别人在伤害我们，当我们能够反求诸己，看到自己怎么了、做了什么、引起了什么，这些事情就不会重复发生了。

通过不断的引导，心灵成长的学习，员工在遇到问题、遇到困难的时候能够想的通了，同事们之间的关系越来越好，团队的氛围越来越融洽，服务也得到了不断的提升，大

家的心态放平了，都知道遇到事情要对对方着想一下，越来越愿意留在企业。

在离职率不断降低的同时，收银部员工的学习力不断提升，员工更具进取心，通过心灵成长活动，提升了员工的业务能力及管理的素养。一年来收银部员工通过参加公司的竟岗、考试、面试到公司基层管理岗位及公司职能部门的达十多人，在刚刚结束的的一次门店柜组长岗位竟岗，14个岗位，门店共42人报名，其中收银部收银员报名29人，参加全部岗位的竟岗，其中9人进入考察范围。

并不是每个参加竟岗的人都会成功，但这可以员工更关心日百，愿意投身到日百的建设中。原来的时候，很多员工不敢走上台参加竟岗，一方面是因为业务能力弱，对自己的工作能力不自信；另一方面，是心理素质弱，内心有很多的恐惧，紧张。“内心受伤的小孩子”总是感觉委屈、胆怯，上了台就说不出来话，不敢上台。

这些内在受伤的小孩可以面对工作的压力和挑战吗？肯定不能，所以我们要不断的成长，男孩成长为男人，女孩成长为女人，才能勇敢面对工作的挑战，才能解决工作中的问题，才会更有勇气，工作才能突破和发展。

有的员工讲，在这个环境已经习惯了，去新的岗位，同事要再认识、熟悉，业务要再学习，压力太大。是啊，在我们的心里都有一个舒适的区域，在熟悉的环境里、跟认识的人，很熟练的处理着工作，不想改变，不想被打扰，甚至不想承担责任，一点点改变就会让我们倍感压力，就像温水里的青蛙。可是企业是不断发展的，公司需要各类不同的人才，需要我们每个人都成长起来，承担更多的责任，我们现在只是在在一个小的舒适区里，要想取得更多的成绩，获得更大的舒适区，不经历一点压力、不多学习一点可能实现吗？我们要有力量面对这些挑战。

进入日百的员工都是幸运的，我们有太多学习发展的机会；日百的员工都是幸福的，和谐的团队充满活力。通过心灵成长活动，员工不断的学习，更加了解自我，人际关系更加和谐，工作更加轻松，而且内心的状态不断改变，更具进取心，从而为公司承担更多的责任。

商业公司新玛特购物广场 吕健飞 编者：有些人抱怨80后、90后员工难于管理，有些人指责岗位工资太低留不住人。很多后时候，如果你无法给予他们爱，员工能够计较的就只剩钱了。

吕健飞经理的认真和坚持，让心灵成长在新玛特购物广场收银部开出美丽的花朵。让我们带着真诚，带着关爱，去帮助员工真正的成长，支持公司的业绩不断提升。



专业，让服务更超值

案例 麻辣烫

如果你是一名顾客，你一定把当前许多商场的表面服务忽略，多摆几把椅子、专厅增加一些糖果、微笑并站立服务等，这些形式上的举措已被社会视为理所应当的事情；如果你是一名导购服务人员，你一定把每天大量的服务工作同化，脸上带着笑容、熟练的三声服务用语等，这些服务操作规程上的要求已是各家商场的服务标准。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值。作为一名导购员，工作中，我们能够简单又方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而实际上，我们也已明白，微笑服务、真诚服务、体贴服务等，态度已经不再是优质服务的最重要的内容，“专业”，成为评判优质服务的重要标准。

记得有一次，一名男顾客来到走到我们阿迪达斯专柜，我急忙走过去向他打招呼，你好，过来啦，看看看中那个款式我给你找一个试试。他接连试穿了好几双鞋子，可都感觉还行，然后就问我每双的价格。我说这双780，这双980……还没等我说完他就说“算了，怎么那么贵啊，吓死人了，金子做的吗？”。我微笑着说：先生您别着急，您看我这鞋子，首先它是一个黄绿色的撞色搭配，其次它在脚后跟跟前脚掌添加了EVA材质和ADIDASPREN的科技，能够起到推送作用、缓冲功能、跑步时能够减轻对您膝盖

的负荷。穿着这双鞋子走路消耗的力气是您穿着普通鞋子的十分之一，您可以再试一下感受一下它的舒适度……顾客再次试穿后说，还真那么回事，真舒服，小姑娘还挺专业的哈，那就要这双吧。在迈出专业“脚步”的过程中，需要靠自己专业的服务去赢得客户的认同，通过为客户提供知识服务，不仅充实和丰富了自己的内涵，更加巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。

在服务业竞争日趋激烈的大环境下，大量的服务不仅仅是按照公司制定的操作流程简单地做出来，更是要靠每一位员工去创造，只有把服务与产品创新、知识储备结合起来，把服务与销售计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来，我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

商业公司新玛特购物广场 朱瑜瑜

茶水炉真的“坏”了吗？



日百故事会

12月初门店汇总调研“细节性管理问题”，通过调研各部门主管针对门店实际情况进行反馈，上报店总后，门店一一进行解答、落实，其中一条问题让在座的所有人感到不可思议与惊讶，员工饮水区茶水炉温度竟然只有20度，而且个别员工喝水后出现了拉肚子现象。门店安排相关人员维修，反馈结果是茶水炉已损坏，需更换，新的茶水炉价格在7000元以上，店总张晓庆听后，担忧起来，正是节约资金控制成本的时候，不能再添置设备了，但又不能不解决这件事情，张总说：“再看看，这不是个小数目，但员工饮水问题更是不容忽视，这关系到员工的身体健康。”

第二天刚到办公室，接到张总通知一起去饮水区，到了之后张总让电工现场打水测量水温，结果水温达到70多度，张总说：“这茶水炉没坏，我昨晚想了一整晚，又在网上找相关专业人士咨询，他们教了我一些知识。”接着张总让电工把茶水炉侧边盖子打开，看了看里面的一些仪器，都没有损坏，最后张总问道：“茶水炉上次清洗是什么时候？”电工说：“很长时间了。”张总二话没说上前把茶水炉盖子打开，只见里面附着一层厚厚的水垢，“这么厚的水垢水温怎么可能达到标准呢？”张总严厉地说。随后电工立即关闭电源，将水炉放倒，在督察、服装部柜组长协助下，水垢很快被清理干净，茶水炉焕然一新。茶水炉复位后，张总问了下水炉的开关时

间，答案让张总震惊不已。因为卖场员工反馈早晨打水太凉，所以水炉一天24小时开放，张总听后说：“锈垢这么厚，再循环烧，它能热透吗？还有，你们有没有算算电费，1小时1.5元，1天36元，1个月1080元，一年就是13000元。”听完这个数据我们都不敢相信，小小的茶水炉竟然用这么多电，如果我们每天开12小时，一年将节省6500元，既节约成本又延长了水炉寿命。

茶水炉重新安装并进行保温测试后显示，水温已经达到饮用标准。张总告诉我们，之所以员工反馈水温只有20度，是因为水炉外面的水度表损坏，停在20度上，员工看了之后就以为是20度，其次水垢太厚，加热时间很长，一部分员工将热水打走后，其他员工看见水炉亮绿灯以为是热水，也将水打走，其实这时候的水还正在加热。

事后张总与我交流这次事件，告诉我今后无论做什么干什么，都要用心，有些事情不能光听别人说，要自己亲自用心观察，用心去看，才能透过现象看到本质。是的，如果店总没有及时询问相关人员，是不是就不知道水炉没有损坏，是不是就不知道水锈这么厚，是不是会直接换新的水炉，是不是就不知道水炉24小时开放，是不是也不知道小小的茶水炉竟然用这么多电，张总就是这样用心去做每件事，把每件事情做到最好。这次茶水炉事件给了我很多启示，如果我们每个人平时无论做什么都能记住用心二字，很多问题就不存在了，让我们一起做个有心人吧！

商业公司 萬德福岚山店 李雪雪

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2013年12月)

商业公司月销售计划完成比例排名		
部门	名次	
营销部	日照店鞋帽部	1
	新玛特购物中心五莲店服装部	2
	新玛特购物中心五莲店百货部	-2
	萬德福岚山店家电休闲部	-1
采购部	百货采购部珠宝类	1
	超市采购部生鲜类	2
	百货采购部女装类	-2
	超市采购部家电类	-1

商业公司月毛利计划完成比例排名		
部门	名次	
营销部	日照店	1
	萬德福昌店	2
	萬德福岚山店	-2
	新玛特购物中心岚山店	-1
采购部	超市采购部数码家电类	1
	超市采购部生鲜类	2
	百货采购部日化类	-2
	百货采购部男装类	-1

注：本数据由商业公司财务部提供，名次负数的为倒数。

用心工作 用心教人

——日照店理货区班长侯永娟

她对待工作热情认真，对待员工耐心负责，从导购到合同制员工，再到柜组长，她“用心工作、用心教人”，她就是日照店理货区班长——侯永娟。

据理货区其他员工的介绍，侯永娟在日百工作的这几年，随着公司需要，岗位一再转换，她凭自己的努力做到督查一职，在职期间她认真负责，公平公正，严格按照制度考核，以身作则，得到了上下级员工的认同。后来她又在订单部做过订单文员，还做过一名一线电器销售员。从职能部门到一线销售岗位，她没有丝毫的怨言，依然热情、认真的尽心工作。她努力的熟悉商品知识，掌握销售技巧，自己抱着各种说明书，摸索学习。卖场内，同事们总是能看到她在鼓捣各种电器。好不容易学会了销售的基础知识，侯永娟又面临了新的难题：理货区班需要一名质检员，去还是不去？她在心里犹豫不决，一边是刚稳定的工作环境，一边是另一个学习发展的机会，最终她决定去试一试。她说：“人只有经历，才会成长，不同的阅历可以给人不同的收获，重要的不是岗位的高低，而是工作的乐趣。”

侯永娟用心付出，勤勤恳恳，用自己的一腔热情，甘做日百大海里的一滴水珠，凡是在日照店实习的管理培训生，第二个实习岗位基本都是理货区，跟着侯永娟学习理货区的业务技能等。一个新岗位的开始，对于当时刚去理货区实习的她来说是有太多的东西要学习。不过没过多久我就发现只要有侯姐在就不用担心。因为她总是会对我说：“不懂的就问我，我教你。”就算现在离开了理货区，在生鲜蔬果组担任实习柜组长，一些工作也需要去理货区文员室用电脑登陆百年系统，查询、打印一些数据订单。可是对于百年系统我还掌握的不是很全面。侯姐还是会对我说，小许啊，不懂的你就问。瞬间就感觉亲切了许多。想到当时在理货区实习的两个月，侯姐会定期不定期地把我于丽叫上，一起培训理货区的业务技能知识。她讲的认真负责，清晰易懂，让我感觉像回到了小学老师教我算数的时候。

在理货区工作，必须认真负责。因为理货区是商品进入卖场必经通道，而侯姐就是这样一个人具备认真负责素质的人。她对自己，每一个员工，每一个来理货区实习的管理培训生都是这样要求的。在理货区实习的两个月不仅学习了不少业务技能，更学会了侯姐认真负责的工作态度，这将是以后工作的宝贵财富。

公司发展壮大，需要众多像侯永娟这样的员工，不求功利，用心工作。作为一个普通的柜组长她对工作认真负责，对员工培训辅导也毫不保留。只有像她这样在完成自己的工作的基础上才能为公司培养更加优秀的人才。

日百人应该具备的特质，在侯永娟身上都能找到：对工作认真负责，用心培训辅导员工。只有这样才能创造利润，为公司培养后续人才，公司才能发展壮大！

商业公司日照店 许熙思

好书推荐

不会汇报工作，还敢拼职场？

内容简介：《不会汇报工作，还敢拼职场》是国内第一册有关职场汇报的专著，详细分析了职场汇报程序和注意事项，都是从血淋淋的事实经验总结。

适合人群：1、不喜欢发言、演讲、当众讲话，也缺乏语言能力培训的职场人士。2、说话“不着调”“汇报工作不着边际”的人，让领导听你汇报工作犯怵的人。本书受益点：1、让身处职场的人士明白，汇报本身就是工作的一部分，养成主动汇报工作的意识，锻炼汇报工作的能力。2、掌握汇报工作的时机、汇报工作的流程、语言技巧、汇报工作的频率、态度、注意事项等内容，让身处职场的你，深刻把握汇报工作的技巧，让你我的职场生涯越走越顺。

精彩书摘：汇报本身就是工作的一部分。在大部分人的职业观念里，汇报工作都是表面文章，面子上的事儿。其实，这是一种偏见。汇报，本身就是工作的

一部分，它不是形式，而是内容。在西点军校，每天早晚列队时，至少不了这一套流程：“报告长官，今天应到多少人，实到多少人，有几人请假，几人病假……”一路列去，每次略有变化，但最后一句永远不变：“报告完毕。”“报告完毕”是一种有头有尾的思维方式，此语一出，长官便对已经发生的情况做到了心中有数。

西点军校强调，长官向学员布置任务后，学员无论任务完成得如何，都需要向长官说“报告完毕”。因为只有在接到学员的这一信息后，长官才可以基于最新信息作出决策。西点军校要求，每一位学员在接受长官每一件任务后，都要通过自己努力以“报告完毕”来回答。

在西点军校，长官要求学员按时并按一定规范地汇报工作，而且需要简洁明了。学员若对长官不及时汇报工作，或者汇报工作的态度不好，都是破坏了规矩，破坏了学员对长官服从的职责。

部队如此，企业也如是。对企业领导来说，领导之外所有人都是员工，不管你是高级管理者还是普通职员。作为下属，要养成主动汇报工作进度的习惯，让领导了解企业所付出的一切。汇报工作是下属的义务，也是下属的日常工

作，也是下属应遵守的规矩。因为在企业里，一项工作，针对负责具体工作的员工来说，仿佛脚踏实地地干活是工作的全部内容，而在领导的立场看来，这仅仅是开始，甚至是微不足道的一部分。因为企业的工作是复杂的，有很多链条和环节，任何一个细节的变动都有可能牵一发而动全身，领导的职责是掌控大局。也就是说，领导需要随时掌握情势，根据这个情势进行判断，做出决策和调整，而员工的工作就是领导赖以做出决策的情势。所以，你看起来是完成了的事，领导那里只是个开始，你认为是可有可无的事，在领导的业务体系里有可能是大事。

日百商学院



为建设和谐日百 幸福日百而努力奋斗

精诚团结克服艰难 敬人敬业终得硕果

——新玛特购物中心中心莒县店筹备开业略记

编者按：一个新的大店筹备，对整个公司来说都是一件大事。

我们在新玛特购物中心莒县店筹备现场看到了董事长新照亲临现场检查指导，看到了新同店结对的集团常务副总裁齐延丽、集团人事行政总监刘新权一起同店内人员仔细沟通，副总裁张永东多次强调和安排员工培训、宣传报道相关工作，商业公司常务副总经理焦妍、营销总监唐梅会一次次现场调度，安排工作，技术总监韩敬金总是不停的打着电话穿梭在店内，及时协调……

兄弟门店互帮互助，抽调精兵强将到店内帮忙，相关职能部门全力以赴，大家用精诚团结克服着一个个困难；在店总和主管们的带领下，新玛特购物中心莒县店的伙伴们敬人敬业，坚持奉献，终于在元月二日迎来新店的盛大开业。

丰收的背后，是无法一一细数的感动和难以忘怀的记忆，而我们，只能用文字和照片，记录点滴，以彰日百精神。

团结： 冬天里的一把火

莒县的冬天，格外的冷一些。筹备期间，通透的店内寒冷的空气四处乱窜，每次到店里采访总穿厚实一点，一天下来还是会感觉不适，然而新玛特购物中心莒县店的干部员工在店总经理张永勤带领下，在这个寒冷的冬天，夜以继日的工作了一天又一天。

其他的伙伴们也在忙碌。工程进度是关系筹备的关键，每次到店里，都能看到基建部于治永经理和拓展部张伟经理的身影，总是一手拿着图纸，一边沟通着具体的施工；超市和百货采购部的经理们更是店中的常客，商品规划、专柜落位；一到物流中心，早上7点，两车发往新店的货早已装车发出，而为了保障及时配货，物流中心的所有干部员工齐上阵，装卸、搬运、运输；有些设备还没进场，信息部成之强经理带着部门员工到店里去“找活干”；商业公司办公室赶上年末工作集中，借调人员还要加班加点；后勤服务部来回往返，现场施工；人力资源部员工分散主要路口“摆起了摊儿”，一天接待报名上百人喝不上几口水……

万德福莒县店作为新店同区域的兄弟门店，为新店筹备真真地出了一把力，前期的人员招聘、工作沟通协调等就在万德福莒县店开展，新店储备人员大多在店内实习，部分人员住宿同店内一起……尤其是开业前最紧张的一段时期，万



万德福莒县店店总张爱平带着员工到新店帮忙

德福莒县店店总经理张爱平亲自带队，店内主管员工早班下了班，再到新玛特购物中心上晚班，上晚班的先到新玛特购物中心上早班。新玛特购物中心莒县店的主管们说：见到她们来，就知道是亲人来了。

新玛特购物中心广场的电工班长袁军，开业前一个多月就派到了新店，临近开业，市区、岚山、五莲几个门店都有业务能力棒，责任意识强的柜组长前往新店帮忙……

我们看到的，听到的还有很多，但是我们能够记下的，却只有属于日百人的精诚团结，互帮互助。每一次的大店开业都使日百人的凝聚力得到进一步的锤炼，而新玛特购物中心莒县店的筹备，这种精神，就像寒冬里的一把火，温暖着每个人的心窝。

敬业： 可爱可敬的先锋队

厚厚的大衣，泛白的牛仔裤，布满尘土的棉鞋，每一次见到张永勤店总，他最多简单打个招呼，又走向了下一个需要的位置。好几次想拉住他好好采访一下，却不忍心因此耽误他手上的工作。“张总现在是没白没夜，半夜都在店里，几个月没睡个安稳觉。”实习店总董丽丽接着说起张永勤的家属，“现在是他家属抽空带着孩子来看一下他，他有长时间没回过家了。”

一直以来，张永勤对自己和工作要求都很高，尽力追求



公司高层同店总张永勤进行工作交流

完美，关注每一个细节，精益求精。因此，他在工作上的付出也更多。新店中厅店堂装饰，开始外部公司报价高的几十万，为了节约资金，他亲自同美工沟通协调，并时时记在心上，最终确定的喜庆又庄重的装饰为公司节约了五六万元。再紧张的工作，平日下了功夫，也能迎刃而解。

去年筹备新玛特购物中心五莲店开业的李为志经理，今年又从五莲直接调任到了新店防损部参与筹备。带着一个实习经理，带着一群刚从农校出来的小青年，他的专业和负责为各项筹备工作保驾护航，“安全问题是头等大事，前期不把工作做好做扎实了，后期我们将付出更大的精力和代价。”对于自己的付出，他简单的话语中透出坚定的责任感。

超市部周志芹经理是第一次参与开店，因此格外的用心，超市人力缺口较大，压力和困难她用看似弱小的身躯扛在身上；段凤兰带着几个小伙子到物流收了新店80%以上的货物，一顿饭只舍得花几块钱；张同香经理总是把可能存在的问题想在前面，员工还没到岗，就把要做的管理做好准备；董美俊工作计划性强，赵善省沉着稳重，徐从菊内外沟通……



董丽现场指导收银员键盘指法

每次到店里采访，董丽虽忙也尽可能抽出时间给我介绍，对其他伙伴的付出也是如数家珍，可想让她说一下自己，她却只有一句：“有这么一个团队，有一帮人和你一起，为了一项事业甩开膀子奋斗过一回，感觉很幸福！”

奉献： 带着孩子去莒县

今年33岁的刘新梅是日照店精品化妆品一名普通的柜组长，12月16日被借调到新玛特购物中心莒县店，借调对于刘新梅来说并不是第一次，只是这一次：公婆年龄大了，公公近来身体状况很不好，而不久前她5岁的儿子小越刚刚生了一场大病，特别依赖她，一分钟不见妈妈都会问“妈妈去哪儿了”。

在这种情况下，刘新梅没有犹豫，并做出了一个令人惊讶的决定：带着孩子去莒县！刘新梅说，她和儿子到了莒县后，莒县新玛特店的实习店总董丽丽马上为小越安排了幼儿园，并把自己的自行车给了刘新梅，让她接送孩子。由于新开业的缘故，刘新梅几乎把所有的时间都放在了店里，每天下午去接小越的时候，幼儿园都只剩他自己了。接完了孩子刘新梅继续回公司加班，这时候就把儿子放在自己的员工宿舍里，有时候就带到公司给他找个小屋呆着，周六让孩子的姥姥过来帮忙照顾，周日再把她送回日照，“心里对家人是有亏欠的，但为了工作，我必须坚持”。

“店里决定调刘新梅过来之前，也讨论了很久，一方面刘新梅的业务能力确实出色，店里很需要她，另一方面，她这段时间在生活上确实有困难，但是在和刘新梅沟通的时候，她一口就答应了，没有丝毫犹豫，这让我们都很感动。”

工作这么长时间以来，刘新梅的业务能力是有目共睹的。刘新梅刚到莒县新玛特店精品化妆品柜组报道的时候，这里还是一片空地，而新店计划元旦开业，刘新梅没有适应

的时间，挽起袖子就投入到了工作当中。她首先联系到了化妆品的供货商，根据图纸进行柜台的安装和摆放，并根据自己的经验提出修改意见。针对供货商提供的元旦促销活动计划，刘新梅认为，此次活动应是新店开业和元旦的双重促销活动，应该加大赠品力度，供货商最终采用了刘新梅的建议，加大了促销的力度。

就这样，在没有其他促销人员的情况下，刘新梅上货、接货、盘点、统计、打扫卫生……身兼多职，一个人挑起了整个柜组的担子。12月28日，新玛特购物中心莒县店内部试营业的时候，一楼所有的化妆品柜台都已按照图纸安置妥当，柜组人员基本到齐并培训完成，货源也全部到位。



刘新梅正在清洁柜组区域卫生

“是日百培养了我，只要公司需要我，我就不能退缩，何况公司领导都对我这么好，做人得知恩图报。”刘新梅觉得，累不算什么，大家一起努力，互相体谅，新店开起来，一切都会好的，而且会越来越好了！”

坚持： 每天在寒风中站十小时

在新玛特购物中心莒县店的西北角路口处，一块写着“招聘处”的牌子，一张桌子，一支笔，一摞厚厚的宣传页，还有一个正在招聘工作的小伙儿，他叫牟李，11月17日到莒县店报道，是一名管理培训生。

12月份寒流几次来袭，人们在屋里都会觉得冷，而牟李和其他几位工作人员，要这样在室外呆上一天。我赶到牟李工作的路口的时候，他正在进行忙碌的招聘工作，脸被风吹得通红，但嘴角依然挂着有些冻僵的微笑。



路边寒风中坚守的牟李

“我今年45了，还能不能应聘啊。”

“您说的是周岁吗？”

“是周岁。”

“那没问题，我们的用人年龄正好是到45岁。”

牟李接着又问了一些其他相关的问题，帮那位女士在宣传页上写好了面试时需携带的材料和注意事项。我不经意的注意到，牟李的字很漂亮。

采访过程中，前来咨询应聘的人不断，应聘的岗位和问题也是各式各样，牟李自始至终都耐心回应，热情周到，精神十足。

“莒县的竞争压力很大，一开始的招聘工作很不顺利，我们都非常着急。”牟李说，一开始他们只是在办公室等着别人主动上门应聘，没几天就察觉出来这种方式太被动。于是他们马上改变策略，决定在周围几个重要的路口设点，发放宣传页，主动招聘。为了多招到一些人，牟李一整天都不离开招聘点，他说越是中午来往人员越多，于是他的午饭就是趁着人少的时候吃一个早上带过来的面包，喝几口凉水，下午到了点也不下班，等到人流量过了再走，经常在寒风中一站就是十个小时。而因为坚持和付出，牟李招到的员工是所有专员中最多的。

纵然条件很苦，牟李从没有退缩过，他说自己是个男人，这点苦不算什么，好多女孩子比他更辛苦的多。“每天工作完成回到宿舍后，一起工作的女同事说的最多的一句话

就是冻得都不会走路了，还有一些女孩子，经常看到她们口罩、衣服、手套上都蒙了一层厚厚的灰，她们都很辛苦。牟李说得很真诚，的确，新店筹备是一个特殊时期，每个人都在岗位上辛苦地坚守，这个过程不仅使人成长的更快，团队的凝聚力也在这时期得到空前的增强。

随着工作方法的不断调整和人力资源部员工的不懈努力，新玛特购物中心莒县店的招聘情况明显好转，开业前人员的缺口已经很小，但牟李和同事们的工作并没有懈怠，“任重而道远，新玛特购物中心莒县店还有很长的路要走，能够参与其中我觉得很荣幸，希望它的发展能越来越好。”

希望： “好好干 慢慢来”

2013年10月份，公司从日照农业学校新招了一批学生，他们大多是只有十七八岁的“90后”。28日，在新玛特购物中心莒县店的收银柜台，我见到了17岁的农校实习生赵同艳。

赵同艳长相清秀，穿着朴素，浑身上下透着一股她这个年龄特有的稚嫩和灵气。赵同艳之前在万德福莒县店做收银员，新玛特购物中心莒县店进行开业筹备后，她主动申请调到了莒县新玛特。“新玛特这边刚开业，我觉得前景要更好一些，发展空间更大一些。”

新店筹备开业期间，所有人都非常忙碌，赵同艳下班之后经常自愿放弃自己的休息时间，回到店里帮忙，试营业前一晚赵同艳到了晚上10点多才回到宿舍。

“累吗？”我问，毕竟她只是个17岁的小姑娘。



筹备期间的赵同艳正在超市整理货架

“工作没有不累的，坚持就是胜利。”赵同艳笑容里带着腼腆，眼神中却透着一股倔强。

赵同艳说，直到现在她还清晰地记得刚开始独立上岗收钱时的紧张，“有一次一个客人买了一个手机，来我这儿交钱，3000多块的现金，那时候我还没有独立上岗，而带我的师父恰好不在，我很紧张，不断地给自己打气，我把钱弄错了一个扇面，手眼配合，看的特别认真仔细，但还是怕出错，直到师父回来，看了看钱说没问题后，我才安心。从那之后，我就自信多了，我要相信自己的眼睛和手。”现在赵同艳在日百已经工作了近两个月了，业务越来越熟练，也获得了很多店领导和同事的认可。

虽然赵同艳看上去比同龄人要懂事成熟一些，但她也有迷茫的时候，有一段时间她压力很大，在工作上遇到了不顺心的事情，加上有些想家，她第一次喝了酒，正好那天店里一名经理到宿舍进行检查，发现了赵同艳喝酒，之后，赵同艳意识到了自己的幼稚，“现在说起来觉得就像是笑话。”赵同艳不好意思地说。

新招的这一批农校学生到岗后，店领导在他们身上倾注了很多心血，十七八岁的孩子，人生观价值观还不是很成熟，很多孩子还处在叛逆期，店领导不仅得在工作上帮助他们，在生活中也更加关心他们。“店领导对我们都像对自己的孩子一样，有时候我下班晚，主管非要把我送回宿舍。”赵同艳说，在日百这个大家庭中，她感受到了很多温暖，她也很珍惜。

在接触了日百很多优秀的职工后，赵同艳对于工作和生活也有了更深层次的理解和认识，她的职业生涯规划也渐渐清晰起来，用她自己的话说就是“好好干，慢慢来”。而在赵同艳的身上，我也看到了不同于世俗眼光的“90后”。

在公司从日照农校新招的这批学生中，有许多表现优秀的孩子，有的男孩子刚去防损部门报道没几天，就要值大夜，但是他们都尽职尽责的坚持了下来。

对于这些优秀的年轻人，我无法一次全部了解，但是我对他们致以同样的敬意，他们也许没有在艰苦条件中磨砺，但他们同样拥有理想、积极向上，并且他们的头脑更加灵活，思想更加开阔。

他们相信日百，选择了日百，而在他们的身上，我们看到的是希望，是日百的未来。

□ 本报记者 袁启 朱红苇



祝福你

2013



一生一世

2014

一个人之所以失败 98% 死于自己的脾气



泰国的传奇人物——白龙王告诫：人只要脾气好，凡事就会好。很多人来到这里都问我：我的事业好不好？家庭好不好？孩子好不好？姻缘好不好？我只是回答一句：你的脾气好不好？

人的一生都在学做人，学习做人是一辈子的事，没有办法毕业的。人生不管是士农工商，各种人等，只要学习就有进步。

- 第一、「学习认错」
人常常不肯认错，凡事都说是别人的错，认为自己才是对的，其实不认错就是一个错。
认错的对象可以是父母、朋友、社会大众、上帝，甚至向儿女或是对我不好的人认错，自己不但不会少了什么，反而显得你有度量。
学习认错是美好的，是一个大修行。
- 第二、「学习柔和」
人的牙齿是硬的，舌头是软的，到了人生的最后，牙齿都掉光了，舌头却不会掉，所以要柔软，人生才能长久，硬反而吃亏。
心地柔软了，是修行最大的进步。一般形容执着的人说，你的心、你的性格很冷、很硬，像钢铁一样。如果我们像禅门说的调息、调身、调心，慢慢调伏像野马、像猴子的这颗心，令它柔软，人生才能活得更快乐、更长久。
- 第三、「学习生忍」
这世间就是忍一口气，风平浪静，退一步海阔天空；忍，万事都能消除。忍就是会处理、会化解，用智慧，能力让大事化小、小事化无。
要生活、要生存、要生命，有了忍，可以认清世间的好坏、善恶、是非，甚至接受它。
- 第四、「学习沟通」
缺乏沟通，会产生是非、争执与误会。
最重要的就是沟通，相互了解、相互体谅、相互帮助，大家都是龙兄虎弟，互相争执、不沟通怎么能和平呢？
- 第五、「学习放下」
人生像一只皮箱，需要用的时候提起，不用的时就把它放下，应放下的时候，却不放下，就像拖着沉重的行李，无法自在。人生的岁月有限，认错、尊重、包容才能让人接受，放下才自在啊！
- 第六、「学习感动」
看到人家好好处，要欢喜；看到好人好事，要能感动。
感动是一个爱心、菩萨心、菩提心，在几十年的岁月里，有许多事情、语言感动了我们，所以我们也努力地想办法让别人感动。
- 第七、「学习生存」
为了生存，要维护身体健康，身体健康不但对自己有利，也让朋友、家人放心，所以也是孝亲的行为。
每天晚上睡觉前问自己：今天我发脾气了吗？

摘自微信

不要轻易离开团队 否则你要从零做起

- 1、不要老想着做不顺就放弃，哪个团队都有问题，哪个团队都有优点。
 - 2、跟对领导很重要，愿意教你的，放手让你做的领导，绝对要珍惜。
 - 3、团队的问题就是你脱颖而出的机会，抱怨和埋怨团队就是打自己耳光，说自己无能，更是在放弃机会！
 - 4、心怀感恩之心，感谢系统给你平台，感谢伙伴给你配合。
 - 5、创造利润是你存在的核心价值，创业不是做慈善。
 - 6、遇到问题请先思考，只反映问题是初级水平，思考并解决问题才是高级水平。
- 谁能最后享受到胜利成果？
- 第一，能始终跟着团队一起成长的人。
 - 第二，对团队的前景始终看好的人。
 - 第三，在团队不断的探索中能找到自己位置的人。
 - 第四，为了团队新的目标不断学习新东西的人。
 - 第五，抗压能力强且有韧性的人。
 - 第六，与团队同心同德、同舟共济、同甘共苦的人。
 - 第七，不计较个人得失，顾全大局的人。
 - 第八，雄心博大，德才兼备，有奉献的人！

摘自微信

员工文苑

事情总有解决的办法

事情总有解决的办法，这是一个被人咀嚼好多多次的话题了，无非是告诉人们遇事不要着急，沉淀下来，冷静下来，事情总有解决的方法。真的是这样的吗？

其中有一件事情就发生在我身上，16号那天公司临时安排几位领导去参加17号的一场答谢会，地点在潍坊；我的第一项的任务就是负责好这次外训人员房间的预订，需要安排两个三人间和两个双人间，查好交通线路后，终于选定了一家合适的酒店。和对方沟通后得知我们还有一间三人间的房间预定不上，听完对方的话后我将对话原封不动地反馈给了主管，主管让我再和对方沟通看看可不可以再协调一下。

拨通电话后我又问了问对方能不能考虑一下按我们的要求多加一张床，对方给我的回答是否定的；眼看明天就要开始出发，位置合适的酒店又只有这一家，我很着急。于是，像第一次那样，又将对方的话原封不动地向主管汇报；这次在主管的指导下我又拨回了对方电话，告诉对方如果对方不能满足我们的需求我们将会另换酒店；和前两次对话不同的是，对方立即找到他们相关负责人前来沟通，事情的结果是我们的要求达成了。

经过这件事，我的大脑像被敲了一下，之前我一直被这种事事他人主动、我去适应的想法束缚，而且在这种思维模式中沉睡了二十多年浑然不知……

以往理解的事情总有解决的办法其实就是拖延，是等，是看事情的发展到哪一步，从来不是这种主动出击。

其实很多时候事情的主动性就掌握在我们自己手中，只是我们没有去利用这个工具。只要心中想着事情总有解决的办法，静下心来，着手去做，就会发现方法总比困难多。只要换一种思路，换一种态度，相信无论多难的事情总有解决的办法。

当我们在遇到困难的时候，一定要充分发挥自身的主观能动性，这样才能养成无攻不破的做事习惯，成功也会离你越来越近。“思想有多远，就能走多远”，作为人类中的一员，我们每个人的聪明程度都差不多，但有的人很成功，大多数的人却沦为平庸，还有少数的人成为社会的“极品”。失败与成功的根本原因又是什么？有的人归结为外在的事物，有的人归结为自己的能力，这些都是其中很小的一部分因素，不占主要地位。成功与失败的真实原因不是事情本身，而是有权对事情做出处理的我们自己，“我”才是决定事情成败的根源！

我们可能无法左右事情，但我们可以改变心情，调整思路；我们可能无法把一切变得完美无缺，但我们至少可以让事情向好的方向发展。遇事冷静，加上充分发挥主观能动性这两个条件才能真正找到事情的解决办法！

摘自微信 日百商学院人才发展部 李丁丁

又是一轮岁末年初，因1314 一生一世的谐音，让这个跨年，凭空生出了许多缠绵和感动的气息。

进入12月，节日的氛围就已处处显现，节日期间，集团及各门店纷纷举行精彩纷呈的文艺演出活动，共同庆祝迎接新的一年到来，向所有人传递着快乐和祝福。

人事略如春梦过，年光不啻惊弦发。不知不觉中，一年的光景说走就走，我愿同你一起回味，过去一年里那些让我们雀跃而过的日日夜夜。走过的365个日子，每一个匆匆的脚步，留在了我们记忆里。当新一年的日历挂起厚厚的一沓，踏着流连又希冀的脚步，我们走向新的一年。

歌德说过：“人之幸福，在于心之幸福。”那么就让我们怀着幸福的心，感谢曾经陪我们一起走过的一切，去畅想共同的未来。

感谢公司，公司的辉煌让我们心生荣耀；感谢领导，带领和指导我们不断成长；感谢员工，用辛勤付出加满发展的动力；感谢家人，无私的奉献与支持让温暖长留；感谢顾客，他们的信任让我们勇敢前行；感谢朋友，感谢每一个给我们快乐的人……

站在新的起跑线上，聆听着新年的钟声，让我们把心中的感谢，化作最美好的祝福，用最虔诚的心道一声：新年快乐！

愿时光不被辜负，岁月不成蹉跎，愿我们稳健的脚步，踏响在生命里的每一天！

愿快乐和祝福，相伴一生一世！



公司送送节目人送“在希望的田野上”——全市农村（社区）优秀群众文艺节目汇演及迎新年文艺晚会

诗歌长廊

我与你的相遇

最初的相遇
在记忆里
那时候，这座城市
还没有这么多高楼大厦
那时候，我踮脚在父母的掌心里
啊呀学语
央求着高大的父亲
为我去摘你对面那排法桐树上的
毛球
那时候——
你是新新的地标
耀眼而明媚

再次相遇
是在一个光荣的秋季
明澈的桂花香
迷醉了你脚下的土地
我想着——
在晨曦之前
驶向一个有你的梦境
你如同一个拥抱
一靠近，就为你所吸引
这时候——

你的名字如同大海一样
成为这座城市的标志
这是你走过的第三十个年头
诚信、求是、自强
三十年——
多少风雨在诉说
多少落叶新开出明艳的花朵
三十年厚德载物
三十年步履风华
在这卷三十年的故事里
你和你的城市
谁成就谁
我无从解说

我只是荣幸
让我与你相遇
让我有机会成为任何一个你
成为数以千计的日百人
我期盼着与你并肩
在太平洋的此岸
拥抱，拥有春天

日百商学院人才发展部 孟丽

“我和我的小伙伴们都惊呆了！”

—— 2013 年度汉字词盘点

- 2013 年度最受关注字：“霾”
- 2013 年度国内字：“房”
- 2013 年度国内词：“正能量”
- 2013 年度国际字：“争”
- 2013 年度国际词：“曼德拉”
- 2013 年度网聊最伤人词汇：“呵呵”
- 2013 年度“十大热门词语”：“中央八项规定”、“三中全会”、“全面深化改革”、“斯诺登”、“中国梦”、“自贸区”、“防空识别区”、“曼德拉”、“雾霾”、“嫦娥三号”；
- 2013 年度“十大新词”：“棱镜门”、“H7N9 禽流感”、“自贸试验区”、“单独二胎”、“光盘行动”、“土豪”、“屌丝”、“女神”、“女汉子”、“十面霾伏”；
- 2013 年度“十大网络用语”：“中

国大妈”、“高端大气上档次”、“爸爸去哪儿”、“小伙伴们都惊呆了”、“待我长发及腰”、“何弃疗”、“么么哒”、“土豪(金)”、“摊上大事了”、“涨姿势”；

2013 年度“十大微博热门词语”：“火钳刘明”、“不明觉厉”、“十动然拒”、“男默女泪”、“负分滚粗”、“累觉不爱”、“喜大普奔”、“细思恐极”、“人艰不拆”、“说闹觉余”。



可怕的企业这样做细节



3月初，我去澳大利亚墨尔本探亲。到达那里的第二天，天气晴好，又赶上休息日，叔叔全家开车，带我去几十公里外的郊区旅游，整个上午玩得非常尽兴，直到肚子开始咕咕叫时，才想起要找饭店吃饭。

车子在干净的路面上飞驰着，窗外的风景让人惊叹不已，很快，在我们眼前出现了一栋栋别墅，看上去非常别致尊贵。车一靠近，几个穿着红色风衣的别墅保安立即向我们跑来，彬彬有礼地邀请我们下来休息一会儿，去销售部看看房子，并表示，里面有免费的海鲜和饮料。

一听说有吃有喝，而且还免费，我们自然十分愿意，特别是才6岁的小堂妹，乐得直拍手。

在售楼部的餐厅里，服务员不停地为我们续饮料，送这送那。

虽然叔叔没有买房的计划，但是吃完一顿

可口的免费午餐后，我们觉得无论如何也要去看看样板间，否则实在不好意思。于是便在销售人员的带领下，走进了样板间。

但一进去，我们几个人都惊呆了：不仅房子布置和装修得极好，更出人意料的是，在客厅和各个房间的桌子上、墙壁上，全是叔叔一家三口的甜蜜温馨照片！还没等我们反应过来，又从厨房里走出一位保姆，毕恭毕敬地站在叔叔和婶婶的面前，说：“先生、太太，欢迎你们回家！”

经销售人员解释，我们才明白，原来，在我们吃饭的时候，售楼部的人已悄悄拍下了叔叔一家的照片，并且快速打印出来，用早已准备好的精美相框将照片装上，摆进房间里，让客人参观时，达到“这就是自己家”的逼真效果。

果然，堂妹兴奋地冲进儿童房，抱起放在床上的一只芭比娃娃，高声嚷着，爸爸，我要住在这里！

让我不解的是，我们是四个人一起来的，为什么他们就能准确判断出，我跟他们不是一家？叔叔替我

问了这个问题，销售人员微笑着回答说，这很容易猜出来，首先，他不可能是你的儿子，因为你们的年龄看起来相差不会超过20岁(叔叔比我大14岁)，而且，他在吃饭时表现得相当有礼貌，是亲戚家的那种礼貌。当然，更主要的是，小朋友天真的话语透露了一切。

参观完房子后，婶婶说要先回去商议，再作决定。销售人员依然是笑脸相迎，表示，不买也没有关系。最后，他们还把所有的相片以及堂妹爱不释手的芭比娃娃送给了我们，叔叔想付钱，但被友好地拒绝了，而他们对我们的唯一请求是：如果你身边有朋友想买房，劳烦把他们介绍到这里来。

这个请求，让人无法拒绝。据悉，这里卖出的许多栋别墅，正是通过这种朋友亲人之间的互相“转介”销售出去的，其效果比在电视上做广告更好。

当我们出来时，又惊讶地发现，叔叔的车早已被他们清洗得干干净净，还简单保养了一番，这也是免费的！

摘自微信