



## 高层论

### “新店商”

#### 得以继续发展的几大理由

“新店商”，区别于传统品牌专卖店，不同于淘宝、天猫店铺，是由一群追求个性化装修、定制化服务的专业人士，结合移动互联网营销模式经营的以客户为中心的新锐设计师店、职业买手店、商品体验馆、主题民俗酒店等经营者和参与者的统称。

一、“体验”是“店商”最大的优势。对体验的理解很多人还不深刻，其实体验不仅仅是“眼见手触商品”，更深一层意义的体验是包含了消费者自己参与商品的生产加工，也包括定制和个性化需求的满足。而门店是实现这些体验感的唯一目的地。

二、“人与人的交流”是最符合人性的服务模式。“服务”是商业经营中不可或缺的因素，甚至可以说是商业的本质要素。“店商”有条件为具体的客户提供最贴心的服务，并且能够激发和引导消费者服务，而这是“电商”所不能比拟的。在这个服务体系中形成的不同的服务机制以及个人是一个完整商业生态的表现。

三、提供差异化精准定位的商品，是“店商”渗透到社区的必然价值。什么是差异化？例如某个社区里住的陕西人数量超过广东人，就会形成这个社区的“陕西特色”，这就是这个社区的差异化需求。要满足这种需求的有关地理、气候、人文、民俗在内的不同的服务需求，只有渗透到该社区的门店才能做到，而门店的经营者是了解这些第一手信息的关键角色。

四、购物不是采购，消费娱乐化是“新店商”的法宝，可操作内容丰富多样。前几年公司组织先进工作者去香港考察学习，到迪士尼乐园游玩时，大家都喜欢在其中购买带有“迪士尼”特色的纪念品。因为他们感受到的不仅仅是商品的丰富和优惠的价格，更多的是那里动听的音乐、美妙的烟火、欢乐刺激的游乐设施，以及充满节日氛围的购物环境，这使我们的“听觉、味觉、触觉”都得到了极大的享受，甚至留下了深刻的购物记忆，这种“店商”的鲜活购物记忆是其他购物形式所难以取代的。

五、“店商”提供的售后服务让消费者更放心。“因为信任，所以简单”——这是支付宝的一句广告语。售后服务是“店商”打造与消费者信任关系的重要桥梁，从门店卖出的商品，大多数消费者都比较放心，因为大家对实体店的存在会增添更多的信心，特别是装修整洁、品味高雅的门店，更能增加消费者的忠诚度。售后服务的天然优势使得“店商”成为商品选择的最佳场所。

六、门店更有条件提升用户的“粘性”和转化率。“店商”与“电商”同样依赖于客流量带来销售额的提升。但是“电商”需要在几秒钟内，甚至零点几秒内抓住流过的客户；而“店商”可以与客户面对面，流量停留的时间往往是几分钟，甚至是几十分钟。在这样天然条件下，“店商”只要提升服务意识和模式，练就服务的基本功，丰富消费者可选择的商品，消费者的转化消费比率和反复购买比率将会大幅度提升。

七、互联网催生“筑巢”经营模式，“店商”是最好的筑巢地和筑巢人。自古以来，就有“商贾云集”的成语，“商”是行商，“贾”是坐商。互联网让人与人的距离几乎为零，我们获取商业信息的能力也变的无比强大，这使“行商”的价值逐渐下降，擅长经营和管理的“坐商”变得更为消费者所欢迎。“新店商”的含义就是“新坐商”，因为他们更加懂得精耕细作的门店商家。

O2O概念得到普及的2014年过去了，随着移动互联网的进一步发展，2015年将是重新发现门店价值的一年，以“淘点点”为代表的移动终端与门店的紧密结合，是未来“新店商”服务模式的重要表现形式。“尘归尘，土归土”，线上信息服务，回归信息服务；门店客户服务，回归客户服务。之前，“线下体验，线上购物”的现象将会在2015年开始得到逆转，未来的商业主流趋势将会是“线上寻货，线下服务”。

“店商”得以继续生存和发展是因为它最符合人性的需求，千百年来，商业社会竞争不变的要素还是对人性的把握，谁最大程度满足了人性的需求，谁就能生存和发展。

□ 集团副总裁 路宜忠

## 职代会通过第二批薪酬调整方案

# 集团2015年薪酬调整工作圆满完成

本报讯 4月27日，集团先后召开七届五次、六次职工代表大会，会议由集团党委书记、常务副总裁、工会主席齐延丽主持，集团董事长、总裁靳照出席，四个代表团69名职工代表参加会议，公司主持工作的中层列席会议。与会代表讨论并表决通过了《日百集团2015年第二批岗位薪酬调整方案》，标志着2015年薪酬调整工作顺利完成。

集团人事行政总监、薪酬调整项目组组长刘新权向职代会报告并解释了《日百集团2015年第二批岗位薪酬调整方案》的意义、背景与目的、调整方案的出台过程进行了详细说明。整体调整后，工资总额上调超过20%，同时调整向基层员工倾斜，保持和巩固了集团“引领型”薪酬的战略地位。

七届五次职工代表大会上，职工代表们对薪酬调整方案展开了热烈讨论，并提出了意见建议。会后，公司召开党、政、工联席会议，对代表们提出的意见建议进行了研究。

在七届六次职工代表大会上，对职



工代表提出的意见建议进行了答复。随后，职工代表举手表决，全票通过了薪酬调整方案。

会上，齐总指出，当前经济形势下，很多企业经营困难，甚至降低员工

薪酬福利，公司果断进行薪酬调整，充分体现了公司对广大干部员工的关爱。七届四次职代会通过的第一批岗位薪酬调整方案实施后，得到了广大员工的拥护，极大地激发了一线员工的工作

热情，提高了工作效率，促进了经济效益的增长。本次薪酬调整，是公司职能部门员工及中层以上管理人员的关切，也是公司薪酬体系的进一步完善，调整后必将发挥更大的激励作用。

齐总同时强调，薪酬的增减，与企业的效益密切相关，利润稳步增长，是薪酬增长的保证。所以，全体干部员工要以效益为中心，深刻理解“四个务实”的内涵，树务实之风，行务实之事。脚踏实地，从我做起，扎扎实实的开展各项工作，确保企业效益的稳步增长。

自2014年10月份起，公司确定进行薪酬调整，随即成立了薪酬调整项目组，抢抓时间，在全面进行内外部薪酬调研的基础上多次研讨，分两个批次进行薪酬调整，历时6个月，最终圆满完成了本次薪酬调整工作。

在充分调研、反复论证的基础上，本次薪酬调整，兼顾公平、激励及同行业薪资水平等多种因素，是科学合理的。希望大家统一思想，正确认识，激发工作热情，提高效率，提升效益，为企业的发展做出更大的贡献。

□ 本报记者 丁玲

# 五一节日市场创佳绩

本报讯 又是一年花开烂漫时，五一小长假与五四青年节如期而至，各类促销等经营活动及文体活动丰富节日市场。商业公司、房产公司等开展多种促销活动喜迎佳节，整体销售额再次超过去年同期。其中商业公司新玛特购物广场、新玛特购物中心岚山店增幅超过百分之二十；房产公司春季房展会进一步加强宣传，扩大了影响力；威海多福山旅游度假区喜迎客流高峰，接待游客近万人次，较去年同期增长十余个百分点。

五一小长假开始前，商业公司即全员发动，精心策划，提前准备。日照店、新玛特购物中心岚山店等门店联合厂家发布服装春夏新品，精彩的模特走秀聚集了大量人气，歌曲、舞蹈等文艺节目更是赢得了阵阵掌声；新玛特购物中心五莲店则请来了人气“暖男”大白，无数个气球组成的大白萌化了顾客的心，成为五一期间的一道靓丽风景；新奇的3D画展登陆

德福岚山店，逼真的场景让人有身临其境之感。

房产公司借新政出台，房地产市场回暖的东风，接连参加日照市2015春季购房节、五莲春季房展会，抢抓五一客流高峰，加大宣传力度。期间，前来咨询的意向客户络绎不绝，提高了公司房产项目知名度。

五一小长假，多福山旅游度假区迎来旅游热潮，假期首日清晨，景区即迎来大批游客，这与以往五一黄金周时段相比显著提前，而且客流高峰持续时间较长，呈现爆棚态势。卢塞恩养生小镇、杜鹃谷、青龙禅寺等景点风光旖旎，让慕名而来的登山客陶醉不已。

节日期间，各产业纷纷发力，日百人坚守岗位，再创佳绩。

紧接着而来的五四青年节，商业公司新玛特购物广场、威海福营店、新玛特购物中心莒县店等门店纷纷组织了各类文体节目，拔河、跳绳、水

杯接力等趣味游戏增加了员工生活的趣味性，文艺活动精彩纷呈，展现了广大干部员工良好的精神风貌。

□ 本报记者 丁玲



# 劳动创造价值

本报评论员

五一国际劳动节之际，公司商业、房产、旅游等产业迎来客流高峰，广大日百人用坚守岗位向节日致敬。

劳动创造价值。正是日百人的聪明才智和辛勤付出成就了日百的发展壮大。回望公司三十多年的历程，发展规模不断扩大，这是全体日百人努力奋斗的成果。这成果背后，是日百人勤劳智慧的双手，是上上下下务实苦干的精神。没有大家的胼手胝足，就不会有日百今日的成就。正是千万日百人不辞辛劳、不拒细上，一块块砖瓦，一根根钢筋的建设，一件件商品、一次次服务的经营，才为我们今天的发展奠定了基石。

劳动成就美好。伴随着企业的发展，日百人的精神和物质生活越来越好。不久前，七届五次、六次职工代表大会通过2015年第二批薪酬调整方案，标志着2015年度薪酬调整工作正式完成。随着公司的发展壮大，员工薪酬体系日益完善，福利待遇为员工生活提供了更多保障，广大干部员工的物质生活日益丰富。而爱心基金、心理援助，以及各类文化活动的开展，使员工的精神文化生活得到了满足。而这些，需要以公司效益为基础。效益从哪里来？从我们的劳动中来，劳动成就了我们生活的美好。

劳动决胜未来。今天的日百，挑战与机遇并存。我们认识到，经济新常态决定了要进一步扩大发展规模，提高全体日百人的生活水平，需要更加艰苦的奋斗，付出更加辛勤的劳动。永远都不要想着躺在过去的功劳簿上，要主动作为。精诚团结、敬业爱岗的日百精神是我们的宝贵财富。要实现百年日百梦，让全体日百人过上更好的生活，需要我们始终坚定劳动光荣的信念，脚踏实地，锐意进取，不断创新，努力突破。

没有一种美好生活，可以不经辛勤劳动获得，再瑰丽的生活梦想，没有苦干实干也会成为空想。不管环境怎样变化，只要勤劳致富的想法不变，依靠劳动创造未来的念头不丢，我们就能够聚集起逆势上扬、顺势而为、乘势而上的底气和实力，实现百年日百梦！



# 身边的人讲身边的事

——集团庆五一、五四演讲比赛圆满结束



本报讯 4月28日，集团以“身边的人讲身边的事”为主题的庆五一、五四演讲比赛圆满落幕，来自11个党支部的16名选手用身边的榜样、动人的故事和精彩的表现打动了每一个人。

自3月底活动通知发布后，各党支部认真组织筹备，严格把关指导，参赛选手精心准备，展现了极高的参与热情。最终16名选手进入决赛，现场气氛热烈，掌声不断。经过激烈角逐，来自威海福营店的黄胜慧等人分获一、二、三等奖及优秀奖。

作为系列企业文化活动的一部分，通过此次演讲比赛挖掘出了身边的典型事例，丰富了员工精神文化生活，弘扬了正能量，传播了企业文化。

□ 本报记者 丁玲

## 新闻30天

### 商学院交流活动顺利开展

本报讯 4月7日，由IBMG(中国零售业人力资源研究中心)组织的日百商学院创新管理考察团一行三十余人抵达集团培训中心，进行考察交流活动。此次考察团成员来自十余个单位，4月8日，日百商学院创新管理经验交流会召开，针对集团企业文化建设、日百商学院内训师体系建设、人才梯队建设与培养、EAP项目实施与成效介绍等方面工作进行了细致的了解与交流。

集团在培训实施、人才梯队、商学院建设等方面的工作引起了大家浓厚的兴趣，创新管理经验得到了组织方及考察团成员的一致认可，同时也在讨论中相互交流了彼此的意见。

□ 日百商学院 曹魏

### 商业公司移动支付上线

本报讯 4月14日，通过支付宝、微信付款的移动支付在商业公司各门店上线。移动支付的启用更好的满足了顾客支付手段多样化的需求，为顾客提供更加便捷的服务，极大地提高了顾客的购物体验。

公司自2015年初就积极探索引进移动支付业务，于3月份引进支付宝、微信两种支付手段的线下移动支付设备。

该设备目前是业内唯一一款同时支持支付宝和微信支付的线下收单利器，无需任何网络环境即可生成动态订单的二维码，顾客只需要用手机扫描二维码付款，然后将手机上生成的付款确认码告知收银员即可，极大的增强了收银的便捷性与灵活性。

□ 信息部 苏文平

### 物流中心援助村民地瓜销售

本报讯 5月4日，记者跟随物流中心的货车来到了南潮镇大城子村，地窖外，已装好的几十箱地瓜整齐排列着，正等待着被拉走。

去年村民地瓜丰收，却没想到丰收带来的却是滞销。“今年地瓜以往年都要便宜，基本上家家户户都积压了一定的库存。”眼看步入夏季，地瓜也到了储存末期，之后将面临腐烂的困境。物流中心爱心援助村民销售地瓜，据了解，此次采购的地瓜主要是帮助村民消化库存，销售价格仅包含采购及运输成本。

目前，“爱心地瓜”已在日照店、新玛特购物广场等上市，日照电视台、齐鲁晚报等媒体跟进报导，共同解决村民地瓜滞销难题。

□ 本报记者 丁玲

# 不断为内训师注入新鲜的血液

## 创先争优 争做销售先锋

### 关键业绩指标排名榜

(2015年4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百货部	1
	黄德福岚山店食品日化部	2
	日照店杂货部	-2
	新玛特购物中心莒县店家居部	-1
采购部	百货采购部运动休闲类	1
	百货采购部日化类	2
	超市采购部针棉织百类	-2
	超市采购部家居硬百类	-1

商业公司年度毛利完成比例排名		
部门	名次	
营销部	日照店	1
	新玛特购物广场	2
	黄德福莒县店	-2
	新玛特购物中心莒县店	-1
采购部	百货采购部运动休闲类	1
	百货采购部男装类	2
	超市采购部针棉织百类	-2
	超市采购部酒水饮料类	-1

注:以上数据(不包含黄金自收款)由战略预算部及商业公司预算部提供,负数为倒数。

#### 管理论坛

## 注重细节 提升超市服务水平

细节决定成败。在超市服务中,尽管许多环节都做得比较到位,比较出色,但从一些细节问题来看,并不是那么的尽善尽美。笔者认为,提升超市服务水平应从注重以下细节开始。

### 导购员玩起“空城计”,出现服务空档

当顾客欲咨询商品时,却找不到导购员的踪影,无奈只好离去;当顾客需要对商品称重时,却找不到过磅人员,好不容易找到过磅人员,却告知不在此区域,害得顾客到处乱跑……这些问题,在一定程度上影响了超市的服务形象,为超市的经营发展带来了一定的不利影响。

对超市来说,优质的服务必将产生大效益。出现服务空档,导致顾客不满,必将会影响效益。如何避免“上班不在岗,顾客等得慌”的现象?笔者认为,应从两个方面着手。

制定有效的员工管理制度,加强监督检查,采取不定时查岗、抽查等方式,保证随时为超市提供服务。合理安排工作时间,实施交接班制度,确保在人员空档的时候有“候补队员”,进而保证为顾客服务到位。

### 散装食品遭遇“乱摸”

笔者曾在某超市看到,有两个十岁左右的小孩在销售散装冷冻水饺的冰柜前玩起了“打仗”游戏,而旁边正在聊天的两位导购员却视而不见,任由孩子们玩乐。另外,超市的点心、饼干、糖果等散装食品,以及许多直接入口的食物经常会成为一些消费者“乱摸”的对象。

这些看似不值一提的细节,但却存在很大的食品安全隐患。笔者认为,在这个细节方面超市应做好以下两点:

首先,搞好宣传,加强监督。在食品区悬挂“入口食品,请勿触摸”的提示标语,使顾客自觉约束。在宣传的基础上,加强监督管理,在食品区进行不间断的巡查,发现问题,及时阻止,确保上柜食品的卫生安全。

其次,因地制宜,采取措施。针对一些没有必要零散陈列的食品,可采用塑料袋包装的方法,把食品装入透明的袋中。针对一些确实需要零散摆放的食品,可采取用塑料薄膜或者窗纱进行覆盖,这样就可以防止顾客直接触摸,也可以杜绝落入灰尘。

### 老年顾客服务不到位

超市在对待老年顾客这一特殊群体方面,做得有些不到位,存在些许“冷落”老年顾客的现象。笔者认为,超市应针对老年顾客建立“绿色通道”。

要教育员工关注、关爱老年顾客,要耐心、热情地接待,并积极主动地为他们提供商品咨询、产品介绍、付款结账、免费送茶等服务,保证老年顾客开心购物。

要完善服务功能,比如建立老年顾客购物专区,不用上下楼就可购买到自己需要的商品;设立老年顾客休息区,并免费提供茶水,使老年顾客有个歇脚的地方;设立老年顾客服务小组,推出并打造“夕阳红”服务品牌,切实让老年顾客享受到贴心服务。

创新服务措施,定期组织老年顾客开展一些健康有益的活动,这样,不仅可以让这些消费群体得到尊重,提高他们对超市的忠诚度,而且还能很好地树立超市的服务形象,促进超市的长远发展。

(选自商业公司第一季度经营管理案例)

商业公司黄德福莒县店 周志芹

建设及管理,促进企业内部知识和技能的专业传递与分享。集团于4月份进行了内部培训师选聘课程试讲会,经过门店初选与课件审核,来自商业营销、采购、房产、集团职能等岗位的37名选手于4月10日、13日在集团五楼会议室参加了课程试讲评审会。试讲选手开发课程三十余门,内容涉及员工管理、商品管理、市场营销、客户服务等多个方面。选手精彩的表现得到了现场评委们的好评。集团内部培训师评审委员会将根据选手综合表现最终确定选聘名单。

据统计,仅2012至2014三年间,内部培训师共开发课程67门,参与公司级授课总时长为407.5学时,平均授课满意度97.23分,录制岗位标准化视频课程9门。此外,内部培训师在新店开业、新员工岗前培训、营业员初级(高级)培训、各岗位业务技能提升工作中发挥了重要作用。更为可喜的是,有四位内部培训师,通过借助北京当代富人力资源有限公司的平台,已经率先走向社会,为我市中小企业提供了培训授课服务。

与此同时,为进一步搞好内部培训师体系建设,公司在2014年举办首届内训师业务技能大赛的基础上,2015年着重对内训师队伍开展淘汰、选聘、称号晋级、培养等相

关动态管理工作,还将采用“内训师俱乐部”形式定期组织如研讨、交流、参观学习、读书会、微课堂等内训师沙龙活动,更好的打造日百讲师队伍“意愿高、技能强、善于学习创新”的品牌。目前,日百商学院正在对原《内部讲师管理制度》进行全面修订,修订后将为内部讲师体系的建设和发展提供有力支撑。

新一批日百内部培训师将为内训师注入新鲜血液,相信随着培训体系的不断完善,内部讲师队伍的建设及管理将进一步促进企业内部知识和技能的专业传递与分享,助力企业发展和成功!

商业公司 曹魏

作为评委参加了公司组织的内训师选拔赛,观看了选手们的精彩表现,看到他们斗志昂扬的样子,让我内心颇有感触。回想起自己十年前刚上讲台的那股紧张迷茫的样子,至今记忆犹新。是公司不断提供的平台,让我得到了锻炼和升华。我经常在思考一个问题,那就是内训师的驱动力在哪里?我认为来自公司的企业文化在熏陶着我,是公司的用人理念在鼓励着我,是对公司的忠诚,对事业的热爱鼓舞着我。

当我们站在讲台上,面对在学海里期盼学到新知识的热切眼神,作为内训师的激情被点燃,一种无形的力量推动着我们,竭尽全力要把自己掌握的知识与他们共享,把自己的欢乐和幸福与他们一起分享。我想,这就是作为内训师的意义所在吧!

我相信,一个对公司忠诚、保持热情、热爱学习、乐于分享的人,一定会成为一名合格的内训师。——首届内训师大赛“金牌讲师”获得者 黄德福莒县店 张晓庆

《日百文化》投稿 (2015年4月)	
部门	投稿
岚山黄德福	29
五莲新玛特	27
莒县黄德福	19
商学院	18
新玛特广场	16
莒县新玛特	15
日照店	12
岚山新玛特	11
房产公司	7
超市采购部	1
信息部	1
战略预算部	1
集团办公室	1

《日百文化》采纳 (2015年4月)	
部门	采纳
莒县黄德福	7
商学院	3
岚山新玛特	2
新玛特广场	1
莒县新玛特	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。

同时征集散文、诗歌、摄影等各类文艺作品,《日百文化》希望同大家一道,共同打造一个个交流和展示的舞台,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! 谢谢大家!

联系方式: 0633-8703868; 电子邮箱: rbyw@163.com; 内部员工可直接通过 OE 传至企业文化部袁启蔚。

《日百文化》编辑部

#### 新亮点

## 减流程 提效率



“你好,这是我前几天刚从这儿买的,想换另一个款式。”

“好的,没问题,这就帮您办理。”这是记者在新玛特购物广场某专柜看到的场景。

自4月1日起,商业公司营销部取消了原先的退换货中心办理退换货制度,正式运行新的商品退换货流程。百货类商品可直接到相应专柜即时办理退换货;超市类商品到超市收银台由卖场工作人员办理,短短几分钟即可轻松完成。同时

结合退换货满意卡使用,对各级进行退换货满意度的考核。迅速、便捷,极大地方便了顾客。

作为对终身员工提案的迅速落实,此次改革立足于解决实际问题,为顾客提供更加人性化的服务,运行以来,顾客对这一新做法给予了认可,满意度很高。

值得一提的是此次改革是对以往制度的大胆突破,简化了工作流程,大大提高了效率,解放了人力,实现了一举多赢,是大胆突破的优秀案例。商业公司 丁玲

## 更名,新一轮拼搏的开始

张晓庆店总经理到黄德福莒县店任职的第二天下午,就将经理及主管的微信圈更名了,经理圈命名为黄德福莒县店精英团队,主管圈命名为黄德福莒县店智囊团。

打开微信,耳目一新,内心为之感动,一切都是开心与心的交换!你尊重我,我尊重你;你信任我,我信任你;你把我们都看成精英,我们谁都是精英!你把我们看成智者,我们就是智慧的团队!我们定会不辱使命,发挥着精英、智者的作用,为这个团队的发展增光添彩,这就是一个小小的更名产生的效应。

还有,每次在微信圈里提出问题得到及时

整改或发现创新陈列时,张总都会第一时间回复,“红色的心、红色的玫瑰,竖起的大拇指”,简单的微信表情使内心有一种被肯定的温暖,与此同时也会迸发出把事情做得更好的信念。“人抬人抬出伟人,僧抬僧抬出高僧!你把身边的人看成是宝,你被宝包围着,你就是‘聚宝盆’。”

小小的微信圈更名一事,就让我有春风拂面,充满活力的感觉。每个人都要懂得放大别人的优点,欣赏别人的长处,才能更好的相互协作,相互支持,价值共赢!商业公司黄德福莒县店 杨石玲

## 放在哪?

#### 案例

某品牌撤柜后用围挡进行了遮挡,一天在日常巡线中发现,空厅内放了一双鞋子,我不禁疑惑:是谁在空厅内存放私人物品?

遂沟通部门经理,要求立即整改。再次巡线发现,鞋子仍在原处,当得知是该柜组主管的鞋子后,立即进行了询问,得到的答复是:“空着也是空着,我放一下又有何妨?不然我该放在哪儿?”一边说着,一边极不情愿地将鞋子收了起来。

放在哪?作为一名公司培养多年的基层管理者,私人物品的存放要求应该是最基本的,何况门店内设立了员工储物柜,偌大的区域难道没有一双鞋子的容身之处?也许有的伙伴就像这位主管一样,认为仅仅是一双鞋子而已,空厅闲置也无伤大雅。那么问题来了,如果供应商到门店考察场地,看到的是毫不相干的私人物品以及随处丢弃的杂物,还会和我们签合同吗?一屋不扫何以扫天下?一双鞋的放置看似事

小,实则关系重大,作为柜组主管都不能做到严于律己,以身作则,又何以要求员工。另外,第一时间反馈部门经理,却未引起重视,是管理上的放松。管理无小事,细节管理才能体现一个门店的整体水平和员工的素质能力。换句话说,一双鞋子的随意放置,是责任心的缺失。

经济新常态下,作为管理者,我们的一举一动都关系到整个门店的运营,小小的一双鞋子,可能会使我们丢失一个招商计划,小小的一双鞋子,可能会引发更多的管理漏洞。

门店总经理张永勤指出:“管理者的态度决定了员工的心态,主管的工作作风代表了部门的工作作风。”我们要落实好年会精神做好“四个务实”,发扬日百人“严、细、实、快”的企业作风,加强细节管理,让每一项工作有章可循,每一件事情有据可依,每一件物品都有地可放,有处可去。

(选自集团第一季度经营管理案例) 商业公司新玛特购物中心莒县店 通讯员 徐从菊



自2006年出台《内部讲师管理制度》以来,公司分别在2007年、2009年、2011年进行过三次内部讲师选聘活动,累计有近200人参加了课程试讲,严格选出56位高度认同企业文化、工作经验丰富、学习能力强、善于钻研和总结、善于沟通表达、心态良好、乐于分享的各级管理者及员工成为了公司内部讲师,为公司人才培养工作和课程体系构建夯实了基础。

为推动公司培训体系不断完善,加强内部讲师队伍的

#### 提个醒

## 请把微笑给予顾客

在超市收银台,记者目睹了这样一幕。一位顾客选购完商品来到收银台交款,此时按照正常程序,收银员应该流畅的过机扫描,响亮的唱收唱付,准确的收银找零,当然了全程离不开亲切自然的笑容。

然而,这位顾客却只“享受”到了一个大大的背影,顺带“沾了光”得到一连串爽朗的笑声。原来收银员的手机响了,只见这位收银员拿着手机,一边转身走到一旁的货架后,一边眉飞色舞的讲着电话,来来往往的顾客不得不以“注目礼”。就这样,等待交款的顾客与尚处于工作状态的收银台被一起“晾”在了旁边,等了一会儿,这位顾客只好快快的拿起商品到相邻收银台交款。

将顾客“晾”在一边,凉了顾客的心,这种行为不利于顾客满意度的提高,是对公司形象的损伤。时值中午用餐时间,相信工作了一上午,早已饥肠辘辘,想要早点交完款享受美食的顾客不在少数。中午顾客流小高峰,交款的顾客络绎不绝,“忙里偷闲”的行为着实要不得。

另外,上班时间擅自离岗,未按规定锁定收银台,此举将商品、钱款置于危险的境地。若有人“忘记”交款而将商品带出超市,若有人图方便扯了几个购物袋,若有人“不小心”打开了钱箱,造成商品损耗、短缺,都是对公司利益的损害。不按流程操作,损害公司利益的行为坚决要杜绝。

柜台纪律“十不准”有明确规定:不准会客长谈,拨打私人电话,现场管理中也有“班中在卖场内接听电话,收发短信息每次减1分的规定”,何况正有顾客等待我们的服务。

以顾客为中心,不能只作为公司的号召和喊在嘴上的口号,需要我们用心、用行动去践行,莫要把顾客晾在一旁,要知道,凉了顾客的心,就是凉了公司的发展!

商业公司 丁玲

## 提货卡真的不能退款吗?

一天上午,一位男性顾客来到某专柜,向专柜导购员说:“这张4000元钱的卡,怎么用?”专柜导购员进行了接待,并告知顾客说:“提货卡可以选衣服,您先选选衣服吧!”接着便没有下文了。该顾客在专柜内转了一圈后,没有挑选衣服直接走了。一个小时过后,购买此卡的顾客来到专柜,责问专柜导购员,为什么不按照当时购买时的承诺给予顾客办理退卡?这让他很没面子。原来此顾客在购买提货卡时已经与专柜导购员确认,此卡可以办理退卡。但我们的导购员在接待顾客时,只告知顾客可以取货,并没有告知可以退卡,进而引发了顾客的强烈不满。

柜组主管和商场经理知道此事后,第一时间赶到专柜,了解了相关情况,马上向顾客赔礼道歉,将卡进行了退款处理。同时承诺赠送一件衬衣作为对顾客的补偿。但顾客坚决不接受退款和赠送衬衣的处理,后经经过我们一再的赔礼道歉,情绪才平复了下来。事后,商场也对此导购员进行了批评并给予了相关培训。

顾客购买专柜提货卡馈赠给朋友,就是为了提供便利。作为服务行业,应始终以顾客利益为己任,以顾客需求为导向,顾客持提货卡购物时,要首先站在顾客的角度,帮助顾客挑选合适的商品,如商品不合适或顾客不想购买商品时,应主动帮助顾客办理延期或退卡,而不是为了所谓的“销售”冷冷的告诉提货卡只可以选衣服,丢掉了我们的服务,丢掉了长远的顾客,更丢掉了我们的利益。

大家都有所耳闻,某男装品牌刚开业时年销售不足百万元,仅仅六七年,销售以每年百万的额度递增,2014年的销售额接近八百万元。据了解,该品牌就是靠着提货卡在日照地区推广开来。它们奉行的经营理念就是只要顾客在专柜办理提货卡,都可以按照顾客的需求办理,保证不给顾客设置障碍。

事情发生后,有很多值得我们思考的地方:首先,员工服务意识薄弱,只想卖商品,不想做服务。该事件中,员工就是希望提货卡能转化为商品,进而提升个人的销售业绩。员工本没有错,但因为对销售太过看重,忽视了我们服务,结果事与愿违,引发了顾客的强烈不满,降低了顾客的满意度,进而导致顾客购买可能性下降,长远来看,得不偿失。

其次,部门对员工服务意识、服务理念培训督导不到位。对于退货和做好服务相关事宜,部门已多次强调和培训,但员工对此重视程度仍旧不够。在以后的培训中,部门应加强对员工服务意识的引导,全面提升员工的服务主动性和顾客满意度。(选自集团第一季度经营管理案例) 商业公司新玛特购物广场 张永兰

员工风采

# 金虹：以行动为注脚



走进日照店生鲜部，时令新鲜的蔬果，排列整齐的货架，熙熙攘攘的顾客，忙得热火朝天的导购员，好一番热闹。

“新上的小白菜，促销价1.98元/斤……”一阵阵响亮清晰的叫卖声引起了我的注意，是谁叫卖的如此卖力，是谁让顾客围得水泄不通？

金虹，在公司工作13年，多次轮岗、外派，从未言一句苦，说一声累。2012年12月调到生鲜部，她把全部的身心都投在了生鲜的经营上。“把生鲜的商品损耗降到最低，想方设法提高毛利率，是我的责任和使命。”她积极帮领导出谋划策，提出很多合理化建议。

有一次，物流配送的桃子价格偏高，导致销量不好。金虹便利用客流高峰期和下班时间多次去周边批发市场调研，批发市场的桃子价格低，她便先试吃，再谈价，然后利用晚市搞促销，与物流配送的精品桃子相组合，吸引客流，带动了生鲜部其他蔬果的销量。

当天销售不完的蔬果，按以前做法是直接扔掉，非常可惜，商品损耗极高，她给领导建议：做特价区，并主动承担了起来。现如今，5层的特价蔬果区货架上面整齐的摆放着隔夜的水果，半价出售，为周边社区的居民提供了多重选择，也降低了损耗。

金虹发现有些挑剔的顾客挑选蔬菜时会把剥掉大量的菜叶，有时一棵小白菜被剥的仅剩几片嫩叶，被

撕掉的菜叶也只能扔掉，商品损耗非常严重。大连学习后，她建议用保鲜膜进行精包装，既干净卫生，陈列也美观了，又避免了剥离菜叶造成的商品损耗。

土豆、胡萝卜等商品，顾客总会挑选一些卖相好的，而卖相差一点的总是无人问津，时间一长，难免损耗严重。于是她建议将这类商品加工成半成品，土豆丝、胡萝卜丝价格合适又干净卫生，一经推出就赢得了顾客喜爱。

为了蔬果的持久保鲜，降低损耗，她又向部门领导申请增设恒温库；日常工作生活中，她还多渠道学习各类蔬果的贮存方法……

“她是生鲜部的老黄牛。”在生鲜区巡视的店总经理成山岗如是说。12个水果促销笼，4个蔬菜促销笼，14节蔬菜货架，脏活累活，她总是抢着去做。作为柜组主管，不管班次如何，她总是每天提前一个小时来准备早市。

每一筐山药、每一袋芸豆都有六七十斤重，每天的蔬果少说也有上千斤，她的手磨起了泡，生成了老茧，尤其是冬天，零下好几度的气温，卸货、上货，累得浑身酸痛，汗流浹背，她却总是笑着说：“这才是一天的开始。”

清明节期间，她发着高烧仍坚守岗位，“虽被烧得稀里糊涂，但忙起销售来，金姐却一点都不马虎。”柜组员工隋玉鹤对金虹很是敬佩。

“不感觉累吗？”记者问。“能多干点，就多干点，苦点累点不算什么。”

生鲜，向来是最辛苦的地方，而金虹用两年的付出，就交上了一份让公司和领导都满意的成绩单，2014年生鲜部净利润超额完成，金虹也成为了专家技术型员工，她用她的行动，为这一荣誉作了最好的注脚。 □ 本报记者 范丽丽

一线聚焦

# 挽住时光不许动

窗外，月朗星稀，皓月当空。窗内，灯光洒落，茶香袅袅。拥被而坐，翻开记忆的画卷，打开时间的笔记本，我的思绪在字里行间纷飞。一个个人物跃然纸上，一声声“欢迎再来”回响在耳边，一幅幅动人的画面在我眼前铺展开来。

“圣格佰丽百货话费大赠送，买100元送100元话费啦！只要您购满100元，我们就送您话费，您买的越多，我们送的越多……”实习主管葛淑英充满激情的叫卖声吸引了一波又一波的顾客。“买鞋送话费，是真的吗？”

“是的，买鞋就送话费，可实惠了，跟我来，让导购员给您推荐一双。”“谢谢！”“不客气，觉得好，下次再来！”

“您稍等，马上给您找，很快的！”卡美娜导购员刘丽华熟练地推介、开单、装袋……脸上挂着淡淡的微笑，从容的接待每一位顾客，但又有谁会想到她的母亲还在医院打点滴呢？谁会想到她的内心承载着多少对母亲的牵挂？

“小霞，宝宝又发高烧了，药也喂不进去，老是哭，你赶紧回家看看。”饰品组导购员田录霞接到了婆婆打来的电话。“柜台正忙，我也走不开呀！您先带孩子打针吧，一下班我就赶过去。”田录霞强忍着心中的牵挂，笑容满面的接待一波又一波的顾客。

“感觉怎么样，舒服吗？”相宜本草的导购员黄玉丽微笑着。“这种化妆品很适合您的肤色。”她不厌其烦的帮助顾客体验，一会儿小跑着到内仓拿货，迅速开单，核对购物小票；一会儿让顾客填写会员卡档案。看着她那忙的不亦乐乎的身影，那拼了命抓销售的劲头，真让人动容。

下午两点半，百世缘，鑫意员工都还没吃饭。杨石玲经理悄悄地打来热水，一杯一杯凉好，又订餐送到柜台上，破例安排员工在柜内喝水吃饭。员工丁明玲、古莲芳、于晓欣等抽空小憩，在柜内吃，刚吃了没几口，见顾客来了，她们便放下手中的饭碗又投入到了销售中。

不知不觉11点了，思绪纷飞在一幅幅唯美的画面中，泪水盈湿了眼眶：是谁在平凡的岗位上创造了不平凡的业绩？是谁不断壮大发展着公司的力量？不正是这一个个可爱的人吗？是她们忘我的投入，勤奋的工作；是她们互帮互助，上下一致的执行力……细数她们拼搏的点点滴滴，我的信念更加坚定；和她们一起流汗，一起精彩！

□ 商业公司 德福菡店 通讯员 赵淑妍

# 思考与宣言

在困境失败后，虽然嘴上不说，但心里还是有很多“不服气”！

第一，我是储备干部，起点比他们高！  
第二，我学历高，学习能力强。  
第三，我踏实肯干，任劳任怨，接受能力强……  
总之，我想了好多理由，就是没有找到失败的理由，我总觉得已经做得够好了！

通过年会学习，我渐渐意识到失败的原因。众多优秀的员工，不同的年龄在不同的岗位，绽放着不同的闪光点。但他们的共同点就是：在平凡的岗位上为公司做出了自己的贡献！

听了他们的发言，我不禁扪心自问“你为商场创造了多少利益？”“你能像那位化妆品导购员一样为顾客送货上门服务到家吗？”“你有那位18岁小伙子一样积极进取努力向上的精神吗？”“你有那位中年大叔不服老，仍然在工作岗位上做出贡献的毅力吗？”……

我的答案是否定的！我连本职工作都未做到尽善尽美，精益求精！这让我深深意识到“天外有天，人外有人”；既不能盲目自大，也不能妄自菲薄！社会本身就是一个卧虎藏龙之地，人才不只你一个！自我感觉良好不是好，别人说好也未必是真的好，只有大家公认的好才是真的好！

我重新梳理思绪，总结这几个月以来工作中的不足，戒骄戒躁，踏实学习，努力提升业务水平；践行落实领导的各项安排，把公司利益放在第一位；提升创优，为商场提供好的意见和建议……

2014年，我为没能参与优秀员工的评选而深感遗憾！2015年，我一定会用行动向大家证明我的努力！感谢公司这个平台，我会始终怀着感恩的心为商场、为部门奉献自己的力量！

□ 商业公司新玛特购物中心 崮山店 吕晓雁

员工视点

# 种植感悟

公司推出用植物的种子、根茎种植盆栽赠送给顾客的创意促销活动，一次小小的盆栽种植，竟然带来了不一般的感悟。

本打算选择最容易种植的大蒜进行培育，但看着“步入膏肓”的大蒜，顿感失落，扔了又可惜，不妨试一试。于是，一颗一颗剥开腐烂的外衣，小心翼翼地摆放在容器里，缓缓的浇水，丝毫不敢伤害脆弱的生命。出乎意料的是，第二天有的蒜瓣冒出了根芽。慢慢的，蒜瓣的根越来越发达，顽强的吮吸着水中的养分，绿油油的叶片更是在根系的滋润下，蔓延开来。转眼，一个星期过去了，不经意间发现每个蒜瓣里均冒出了一个小小的蒜苗，虽然有点瘦弱，但也已将外面紧紧包裹着它们的大蒜瓣撑开了一个裂口，一个个雪白、圆润的小生命映入眼帘，小小的蒜苗居然有这样神奇的力量，让我不得不感叹生命的坚韧。

初战告捷，信心倍增。又挑选了两个“壮实”的水萝卜，一个种在精心挑选的花盆里，放在阳台上尽享阳光的呵护，另一个种在杯子里，放在客厅的窗台上奢望几缕阳光。对于阳台上的花儿，每隔三天浇一次水，松一次土，希望它快快成长。窗台上的水萝卜，偶尔打理一下，有时喝剩的水也随手倒入。三五天过去了，阳台上的水萝卜已经长出了四片绿油油的叶片，而窗台上的也长出了两三片叶子，但有一片已经发黄摇摇欲坠。看着它们已决定胜负的表现，我对窗台上的渐渐失去了耐心。然而接连几个阴雨天彻底改变了我的看法，阳台上的因经不起风雨停步不前，而窗台上的像打了“激素”似得疯长了起来。更让我惊喜的是，三天后，一走进客厅，发现窗台上的水萝卜已经长高了，走近一看，它竟然开花了，粉粉的，嫩嫩的，展示着春天那沁人心脾的气息。我不禁快步走到阳台，阳台上的水萝卜还是原来的样子，只是多了一片绿叶而已。

大蒜，郁郁葱葱，长成了小森林；窗台上的水萝卜，枝杈上长出了绿绿的花骨朵，依次绽放着；阳台上的水萝卜，依旧是那几片绿叶，但好像依然自在悠闲，无忧无虑。

感叹之余，不禁想给它们取个名字。大蒜，虽已满身伤痕，但抓住仅存的一丝希望，勇敢的冲破一切束缚，获得新生。“新生”是对它最恰当的解释；窗台上的水萝卜，不管对它是否在乎，它只是倔强的成长，用自己的实力证明自己。“强者”它当之无愧；而阳台上的水萝卜，是备受关注的宠儿，集关爱与希望于一身，最终却大失所望，希望它能尽快清醒努力前行，故取名“清醒”！

几盆再普通不过的盆栽，却揭示了我们的生活与工作：困境中依然前行，拥有“新生”的力量；逆境中披荆斩棘，具备“强者”的心态；顺境中戒骄戒躁，保持“清醒”的头脑。

小小的盆栽，竟然带来了这般感悟。我们的生活，工作中没有很多的道理未参透，很多的迷茫没有方向，或许盆栽能让我们感悟一切，就让我们一起种植盆栽吧！

□ 商业公司 德福菡店 通讯员 王霞

管理心得

# 信任是决定顾客成交的关键

一天下午，在二楼特卖区巡视时，发现一位中年女性顾客在挑选床品。从顾客的举手投足间可以看出该顾客是一位讲究生活品质的顾客。旁边的导购员介绍说这位顾客是德福菡的老顾客。昨天还在这里购买了一千多元的床品。因为搬家需要购买新床品，今天又过来了，对于这样一位顾客我非常期待能够认识她。

这时，顾客正在对比两床丝绵被，正在为选哪一床犹豫不决。我走上前仔细看了一下两床被子的区别，一床是价值179元的丝绵被，面料是再生纤维纤维纤维，手感柔软顺滑；另一床是价值399元的丝绵被，面料是纯棉，手感也比较舒适。按照我自己的使用习惯，我更喜欢399元的丝绵被，原因是纯棉质地，结实耐用手感好，况且用的时候套被罩，面料是纯棉的就足够了，所以我真诚地为顾客当起了参谋。在与该顾客介绍后，该顾客认为我说的非常有道理，当即决定购买。

在与顾客交流的过程中，该顾客说从看到我的第一眼就感到我是一个非常真诚的人，感到一种设身处地为顾客着想的信任感。她说，在德福菡买商

品，不仅能感受到热情的服务，更重要的是一种感觉，一种被尊重、信任的感觉。同样是花钱购物，她愿意把钱花在她感到舒适的商场。听到顾客的心声，一种作为服务人员为顾客创造价值的自豪感和幸福感油然而生。

在服务零售竞争压力大的今天，顾客之间的争夺日趋白热化。如何留住顾客，是我们工作的重中之重。首先我们要感谢每一位光临门店的顾客，把顾客当成朋友；其次，我们要练就为顾客服务的本领；并且要把顾客的需求放在心上，在恰当时机当好顾客的参谋，最贵的不一定是最好的，让顾客感到最满意才是最好。

在与顾客交流的过程中，不断的与顾客之间架起友谊的桥梁，建立起信任的纽带。让顾客在桥梁上走来走去，在信任中我们成为朋友。这样我们的顾客会更加信赖和认可我们，门店的发展和壮大离不开这些顾客的支持。忠实的顾客不是争来的，也不是抢来的，而是用心赢来的！

□ 商业公司 德福菡店 特约记者 张晓庆

# 管理要做到张弛有度

春节过后，在审核部门自动补货订单时发现，个别单品的订货数量毫无依据的被随意修改，有些单品的订货数量甚至直接被修改为零，而备注栏赫然注明“厂家无货”。导购员理由充分，既然厂家无货，下了订单也来不了货，还不如直接在自动订单上圈零，有利于提高工作效率。事情真的是这样吗？

众所周知，自动订单补货与手工订单补货相比，最大的优势就是可以帮助我们科学、快捷的做好商品的库存管理，降低缺货、滞销等现象的发生。同时也在一定程度上规范供应商的送货频率、送货周期以及对库存的掌控能力，最大限度的降低人为因素的影响，客观真实的反映销售的需求。

在没有任何科学依据的情况下，擅自随意手工修改订单数量，人为的干预系统数据的产生，最终导致的结果是自动订单系统的计算失去真正的意义，自动补货系统也就失去了存在的意义。分析原因，值得我们作出以下深思：首先，不能排除个别导购员存有私心，在得知供应商货源不足的情况下擅自手工修改订货数量，目的是帮助供应商逃避因缺货而需要承担的相关责任，但是由此对门店销售及客流产生的影响又应该由谁“买单”呢？在日常工作中，应该加强对员工

的培训和指导，包括员工责任意识的教育和引导，要让员工学会对公司负责，对供应商负责，更要学会对自己的工作负责。

其次，柜组主管对自动订单审核的专业性和严肃性不强，也是导致自动订单随意手工修改的主要原因。作为一线业务的直接责任人，柜组主管应该认真钻研业务，工作中要学会多问几个“为什么”，努力练就一双“火眼金睛”，用专业的水准和高度负责的态度把每一件“做对”，相信这样随意修改订单的事情就会越来越少，将“厂家无货”作为订单数量圈零借口的行为也会越来越少。

最后，管理要做到张弛有度，合理控制。春节期间因考虑临时促销、团购等原因，允许部分自动订单根据实际情况进行临时手工修订，但是春节过后部门没有对这项工作及时进行有效的“节点”管理，造成了管理中只有“放”而没有“收”的现象，导致了此项管理工作出现了“脱节”。

“把事情做对”是我们一线员工和基层管理者首要责任，希望我们能够从自己手中的工作做起，始终保持踏实的工作作风，练就扎实的专业技能，认真负责的落实好每一件事，为企业的发展尽心尽力。（选自集团第一季度经营管理案例）

□ 商业公司 德福菡店 通讯员 刘春梅

# 日百初印象

“以诚做人，用心做事；感恩于心，回报于行；为自己工作，为公司尽责。”这不仅仅是口号，更是一种发自内心的行动力。

我，再普通不过的一名大四学生，站在校园与社会的分界。偶然看到新玛特购物中心崮山店的招聘信息，出于一名顾客对日百集团的信任，我递交了简历，不到一周的时间，我便荣幸地参加了店总经理及人力专员的面试，让我第一次对进入日百有了惊喜的感觉。

通过复试后，人力专员亲自带我体检，医院里的各种科室分布像迷宫，但是在她的带领下整个体检很顺畅。她很贴心的提示我出门先穿好外套，让我再次感受到日百人亲情的服务。岗前培训期间，我看到了办公室的同事们积极乐观的精神风貌，也有幸遇到上级领导来店视察指导工作，他们平和亲民的形象没有让我产生畏惧。

上岗后每部门一日的轮岗体验让我切实体会到了各部门同事的热情，轮岗结束后上级安排我与其他储备干部一样进入超市实习，我考虑到大学主修服装专业，便向人力专员申请进入服饰部。本来只是试探性地一说，没想到领导真的会从我的专业角度考虑我的申请，并很快把我安排到了服饰部。这让我及我的家人都受宠若惊，从未想过公司领导对新进员工的职业规划如此重视！

进入服饰部正好迎来公司的内购活动，大家团结一致、抓销售的热情再次感染到我，为了更快更好地完成内购目标，部门经理带领主管到学校门口叫卖，或是亲自推手在卖场一瓶一瓶地销售芒果汁，她们放下身架积极促销的热情也带动了员工的销售热情！

主管耐心、细心地把柜组的两项工作教授给我，把积累的工作经验一点一点地讲给我，我真切地体会到日百干部、员工亲情化的管理理念，我庆幸自己选择了日百，更有信心成为一名像大家一样优秀的日百人！

□ 商业公司 新玛特购物中心 崮山店 秦培娟

# 看职场中的各种“症”



“职场如战场”，这句话放在当今竞争激烈的职场一点都不为过。面对激烈的竞争，职场人士感觉到的是无边的压力，久而久之，这些无处释放的压力就变成了各种各样的“症”。本文仅选择具有代表性的“症”加以阐述。

“微笑抑郁症”上班笑着迎同事，回家对着镜子哭。”从事销售行业的叶子这样戏称自己的生活状态，“每天面对的客户都是衣食父母，同事也不能怠慢，所以除了笑还是笑，想哭也只能对着镜子里的自己。”

“微笑抑郁症”大多出现在从事销售等服务性行业的职场人群中。由于工作的需要，他们必须保持微笑，即使情绪很糟，也必须将那些负面情绪压制下去，久而久之，微笑成了一种掩饰压力，开展工作的必备工具。这样做的后果是，负面情绪压制的太久，导致抑郁的发生。

职场人群要学会及时的释放压力，宣泄不良情绪。在生活中，不妨学点放松的小技巧，听听音乐，

下班之后运动一下，哪怕只是找一个安静舒适的环境自己待上一会。此外，还要多与家人朋友沟通，正确对待工作与生活的关系。

“信息焦虑症”打开电脑，看新闻，看贴吧，看各种消息，一天不能不上网就浑身难受，感觉自己落下好多信息。大部分上班族都有这样的感觉，当网络铺天盖地的袭来，生活似乎就成了网络的配角。我们从网络上得到大量的信息，有用的，没用的，只要是信息，我们都照单全收。如果哪一天不能上网，就会觉得自己被信息抛弃了。

“信息焦虑症”往往对信息资源有着较强的控制欲，一旦无法获取信息的情况，就会感到非常不适应，变得焦虑不安，认为自己错过了重要的信息。甚至出现精神萎靡、失眠、头痛、食欲不振等一系列精神和生理上的不良反应。

针对这种情况，心理专家也给出了应对措施。首先，要选择性的接收信息，大脑的存储容量是有限的，选择接收那些对自己有用的信息就足够了。其次，适当放慢自己的节奏，让自己有一个可以舒缓的

阶段，不要拿着掌握的信息去和别人比较，他掌握的信息不一定比你多。最后，要经常静下心来整理自己的思绪，找一个安静的地方，什么都不想的待一会，给大脑一个休息的时间。

“完美强迫症”总是感觉自己很忙，但是却不知道自己究竟在忙些什么？交给下属的任务没完成好，交上来我得检查好几遍才放心，早晨出门连锁没锁门都得检查好几遍……明明知道这些事情都没必要，可就是控制不住，折腾的自己很累。

“完美强迫症”主要是由于对自己工作的严格要求和工作上的压力，害怕工作出错而追求完美导致强迫症的发生，往往是不受控制的重复做某一件事情，如果不做就感到焦躁不安。

要缓解这种情况，可以经常暗示自己，“这件事情我已经做过了，没有必要再做第二次，我要相信自己”。在自己经常看到的地方贴一个醒目的提醒，提醒自己“我已经做得够好了”。记录自己重复的次数，给自己设置目标，缓解强迫症。

□ 节选自《心世界》

身边的榜样

# 身边人 身边事

身边人说身边事

身边事教身边人

## 我们身边的“西瓜姐”

## 一双鞋子 一份爱的守护

### 编者按：

他是谁？他是为顾客提供温馨服务的天使。他是谁？他是为公司发展发光发热的日百人。他是谁？他是与你朝夕相处的同事。他，就在你的身边。

他们的先进事迹犹如珍珠，散发着内敛的光芒，却装点了整个世界；他们的优秀品质恰似春雨，从不招摇过市，却在潜移默化中影响着你。

无需轰轰烈烈，不用惊天动地，在平凡的世界里同样绽放光芒！

## 可敬的老大姐

一个人的人生价值在于——在自己的事业和追求中，发出多少光和热。有多大的力就发多大的光，这是一种气魄和胆量，一种执著和诚恳，一种意志和信仰，一种坚韧和坚强！梁丽（新玛特购物中心炭山店百货部黄金组导购员）用自己的实际行动，践行着自己的诺言，身体力行诠释着人生价值。

作为黄金组的老员工，自从2009年9月份新玛特购物中心炭山店开业，她就一直在自己的工作岗位上恪守职责、兢兢业业。虽然已过不惑之年，但她积极乐观的生活态度、认真细致的工作作风、在我们新玛特却是人人称道。在柜组里她就是长辈又是大姐，工作中同事有任何困难，她都会不遗余力去指导、帮助；她常说“工作无小事，件件都重要”“没有十全十美的商品，只有百分之百的服务”。

在工艺品专柜工作五年多，所接待的顾客大多数是成功人士，有自己公司开业买摆件的，有给相关单位开业送礼品的，有求人办事还人情的等等，凭着多年的商品知识和经验积累，她会给顾客当好参谋、做好推荐，并使顾客满意。记得去年8月份的一天，来了两个南方口音的顾客，欲购买木器厂开业礼品，选中高1.9米、重300多斤的纳财鼎，再三叮嘱要上午10:58分之前送到。因纳财鼎过于庞大和沉重，一般的出租车无法使用，而工艺品公司临时有事无法从日照赶来送货，眼看到了10:20还没有租到合适的车辆送货，梁丽想到答应顾客的事说到就要做到，她已打车到汾水出租市场寻找车辆，自己掏出比正常送货费用高一倍的价格租到车辆，按时将纳财鼎送到顾客开业现场。最让顾客满意的是不仅按时送到开业礼品，还把开业贺词同时写好送到，顾客直夸新玛特的服务真是太周到了。

是的，这就是我们可敬的大姐，可爱的大姐。以诚做人，用心做事，这就是她的职业理念。她始终把公交警票员李素丽当作自己的榜样，相信在平凡的岗位上同样可以做出不平凡的业绩。她把平凡的导购员岗位当作自己的舞台，凭借一份对日百的忠诚之心，凭借一份对顾客的真诚，努力使这个舞台变得绚丽多彩。

而在生活中对于父母，她也是一个非常孝顺的女儿。老母亲受常年疾病的折磨，生活难以自理，每天大小便都在床上。多少个日日夜夜的看护，每天下班来不及回家给女儿做一顿热乎饭，就先跑到老母亲那里看看，给老母亲擦擦身子，换上干净的衣服，一口一口的给老母亲喂饭，喂水，生怕老母亲受半点委屈。“谁让咱是做儿女的呢？谁受委屈，也不能让老娘受委屈。”即便这样，梁丽也从不把个人的事情带到工作中，在柜组里总是把最阳光的一面展现给大家，给大家带来不少的欢乐，甚至很少休班，生怕耽误了工作，给别人添麻烦。她这是把日百当成自己的家，把我们当成亲人。

这就是我们可亲、可敬的老大姐，平凡、朴实的梁大姐！生活因她充满爱，工作因她更精彩，愿我们身边有无数个这样平凡的人、善良的人、充满爱的人，我们的工作、生活将会充满正能量，我们的团队将会勇往直前，我们的日百明天会更辉煌！

演讲比赛二等奖作品选摘 演讲人：新玛特购物中心炭山店党支部李文莹

去年6月，港城各个角落都弥漫着凉爽的绿意，西瓜的身影随处可见。来到万德福炭山店，在蔬果区、在宣传栏里都可以看到，这里的西瓜被刻上了画，有潇洒的汉字，有让人忍俊不禁的卡通人物，有一家三口的其乐融融，连正在热播的《爸爸去哪儿》都在西瓜上得以呈现……在剥去的绿皮与白色的表皮凹凸间构成的一幅幅图片，让西瓜瞬间变成了“高大上”的艺术品！

在称重的柜台边，有一位售货员正拿着刻刀一刀一刀地刻着，对！“高大上”的西瓜就是出自这位售货员之手，她就是苏兰兰（万德福炭山店食品日化部蔬果组主管）。记得在竞聘答辩时，她最后加了一句：“天空飘来五个字，那都不是事！”让严肃的现场变得轻松，她自信开朗、大方豪爽，大伙都叫她“女汉子”，在店里无人不知，无人不晓，又因西瓜刻画而名气大增，“西瓜姐”的美称便由此得来。

每年的西瓜都会风靡一段时间，而后的销量会逐渐退居二线，集市上的摊贩说：“现在便宜了，一块钱一斤都卖不动了……”然而在万德福炭山店内，西瓜的销量只增不减，平均每天的销量在70个左右，很多顾客都是提前打电话预订。因为我们有自己的“卖瓜秘籍”——“西瓜刻画”。待西瓜大量上市以后，店内的西瓜就被“打扮”了一番。

开始的时候，就刻一些简单的卡通画，那时候她没有自信，就怕刻坏了卖不出去。后来自己就在网上学习难度较大的“刻画”，并拿自己家的西瓜练手，功夫不负有心人，她很强的动手能力、较强的责任感与不服输的精神让她学会了在西瓜上刻花。刻了花的西瓜在卖场内人气飙升，门店还特意让美工来协助她。

一个个鲜活画面跃然西瓜上后，引来了不少顾客前来购买。苏兰兰说：“我们的目的就是提升顾客满意度，方便顾客，给顾客带来惊喜。”以前顾客都是在网

上看，现在能够亲眼见证，惊喜之余，增加了购买欲望。有的顾客看了现场制作之后，都说很辛苦，主动提出要额外加10元钱。正在购物的张大姐说：“前天在这预订的西瓜上雕刻蛋糕画，儿子拿到后特别高兴，跟我说他的礼物是最特别、最好的。”还有一位顾客说：“这个西瓜100块钱我也要！”顾客的满意给我们带来的收获颇丰，2014年6月到8月期间，西瓜共销售了10万多斤，同比提升了约35%。“希望通过刻画的西瓜让顾客感受到自己的诚意，体现自己在岗位上的价值！”

自提升创优活动开展以来，在服务提升等方面我们敢想敢做，实施了很多创新项目，为顾客提供了更多的超值服务，很荣幸，“西瓜刻画”项目也荣获了公司创新奖项，半岛都市报等媒体也专门派记者到门店做采访报道，提升了公司形象。

蔬果区的工作是繁琐的，她工作没实，从来不把自己当女生看，有一次卸货时，不经意间碰到了她的手，我愣了一下，看到一双干裂的开了口子的手，搬货卸货磨出的茧子又厚又硬，顿时一股热流在眼中涌动，对她开玩笑的说：“手是女人的第二张脸，自己要好好保养啊，干活时戴上手套！”她微笑着说：“戴手套干活不方便，我就是干活出力的，怎么方便怎么来。”听，这是多么朴实的话语啊！

美妙绝伦的意境就是她用这双粗糙而灵巧的手一刀一刀雕刻而成，工作创新的思路正是被朴实大方而又细腻的她一步步落到了实处。

这就是我们的女汉子——“西瓜姐”，一个实实在在的姑娘，一个平凡的女孩，一个敢想敢做的女孩，一位敢于创新的优秀员工，一位值得我们称赞学习的主管。

演讲比赛一等奖作品选摘 演讲人：万德福炭山店党支部黄胜慧

## 身边榜样 前行力量

有一种力量，无形胜有形，无声胜有声，一直在激励着我、感染着我，那就是榜样的力量！这种力量穿透人的心扉、激荡人的心灵，激发着责任和激情，如同一柱标杆、一盏明灯、一枚指南针，指导着目标，指示着航向，指引着方向。榜样离我们很近，她就在我们身边。

她热忱于企业，视公司发展为己任，面对多次异地派遣从未抱怨。她经历了10家店的开业筹备工作，曾三次外派。父亲过世较早，母亲身体虚弱需人照顾，社区店开业之时，儿子正赶上中考，面对装修后空气中弥漫的甲醛和灰尘，她没有犹豫，没有退缩，开业的前几天从早上八点到凌晨两点，十多车货都从一楼一箱箱抱到负一楼，连续十几个小时的高强度劳动没有击败她。走在楼梯上，汗水打湿了衣襟，感觉双腿已经不属于自己，但内心有一股真诚的力量在牵引着她一步步前进！那天，我俩聊起来，她笑着跟我讲，“在异地工作的时间里，我收获了很多，最重要的是学会了坚强，这是日百带给我一生最大的财富！”

身边榜样，前行力量，这并不是一句简单的口号，这个真切切切、实实在在的，就是闫玲（新玛特购物广场非食品塑料制品组主管）——淳朴乐观、意志坚强，而又积极进取，乐于奉献。

工作之余，她又是一位充满爱心、不求回报的大姐。古人云，博施于民而能济众。08年汶川大地震，当在屏幕上看到失去亲人和家庭的儿童，那一双双充满期盼的眼神使她内心萌发出资助贫困孩子读书的想法。

七年来，她先后资助过五名儿童，有四川的、临沂的、有小学生的、有初中生的，他们都是素不相识的陌生人，一年又一年，一个又一个，却成为她心中一朵朵等

待绽放花朵的苞蕾。2013年4月20日发生在四川雅安的地震又让闫姐坐立不安，因为之前资助过的一个学生就住在离雅安不远的芦山。她时时牵挂着孩子及家人是否平安，连续几天都没有拨通电话，但她没有放弃。两天后第十二遍电话终于有人接听，她试着用普通话跟他们交流，虽然听不懂四川口音，但听到电话中充满欢乐的笑声她心里终于踏实下来。

也许她的收入并不高，但这种甘于奉献、不求任何回报的爱心品质却是无价之宝；也许她这样做别人会说她傻，都能忘记自己亲生儿子的生日，却陪着一个陌生人的孩子逛公园。看到她顶着烈日或是冒着大雨探望孩子，有人会问你累不累吗？她依然面带笑容说，我只不过是尽自己的一丝微薄之力，让贫困的孩子生活得好些，也让我们的生活更加充实！能为孩子们做点有意义的事情，能为孩子们燃起一丝丝希望，能为孩子们解决暂时的困难，再苦再累也值得！

在她心中总有一份牵挂、总有一个愿望——她日日夜夜挂念着那些孩子们，她希望大手牵小手，在助学的道路上我们一路牵手，越走越远，越走越宽！

感动是一种情感，发于心，成于行。正是这种感动让我们身边其他五名伙伴也加入了爱心助学的行列，使越来越多的孩子受益，使日百处处充满爱。相信这支爱心接力棒将形成“大爱日百”的一股力量，使身边的正能量传播更广、影响更深远！

朋友，前方的路还长，我们要学的还很多，就让我们用心去感受，用心去发现我们身边的榜样，让我们一起在榜样的鼓舞中愉快前行！

演讲比赛三等奖作品选摘 演讲人：新玛特购物广场党支部刘芳

天刚蒙蒙亮，王慧（新玛特购物中心五莲店百货部皮鞋箱包组导购员）就忙活了起来，和面、蒸了一锅馒头，又趁着蒸馒头的时间，迎着清晨的第一缕阳光，王慧提着肉馅和热气腾腾的馒头出门了。今天，王慧要去看望一个特殊的亲人。

去这位亲人家串门，已经是第三个年头了，事情的开始，还要从新玛特购物中心五莲店刚开业那年说起。

三年前的一天，RICHBOSS专卖店来了一对父子，导购员王慧热情的接待了他们。原来这个小伙子在大连当兵，偕回家探亲带着自己的父亲来县城买鞋子，老人腿脚不便，走路时一瘸一拐的。王慧赶忙把厅里的座椅搬过去，让老人坐了下来。

最后老人终于看中了一双休闲款的鞋子，可惜的是这双鞋子只有40码的，老人穿着稍微有些挤脚。看着父子俩惋惜的神情，王慧赶紧提议到：“要不你们后天再过来一趟？41码的我们已经有货了，最晚后天就能到货。”“不行啊，我明天就走了。老人腿脚不方便，一个人来不了。”原来小伙子在外地当兵明天就要返回部队。

“要不这样吧，要是您放心的话留下地址，等后天到货了，我再给您送过去。”“你们新玛特超市，我当然放心，可是这怎么好意思啊。”“没事啊，这是我应该做的。”

就这样，当第三天王慧把鞋子给老人送过去后，便与这家人结下了不解之缘。

老人年纪大了又腿脚不便，就常年待在家里。平时在自己家的周围种点菜、养养鸡，自己做饭凑合着吃。除了偶尔的托街坊邻居从县城里捎点粮食，生活必需品等，很少和人打交道。“孩子常年当兵在外，老人该多么孤单啊！”看着老人简朴的家和落寞的表情，善良的王慧不禁觉得心里又酸又疼。

于是，在不忙的日子里，王慧都会利用下班的时间，节假日抽空到老人那里坐坐，为老人做一顿可口的饭菜，陪老人吃顿便饭，和老人拉拉家常。有时候忙起来，实在抽不出时间去看望，她就每天给老人打个电话，“昨天睡得怎么样？吃饭了没？家里有没有缺的东西？下次去想吃什么？”如家人般的关怀让老人的生活多了一些慰藉。就这样，这一陪伴便是三年，三年里王慧成了老人最重要的人。

用王慧的话说，我们导购员做的其实不仅仅是销售，更多的是一份爱与责任。这就是五莲店王慧的故事，这就是一名日百普通导购员的故事，他们用自己真诚的付出使平凡的人生唱出了一曲爱的赞歌。

演讲比赛优秀奖作品选摘 演讲人：新玛特购物中心五莲店党支部梁丽

## 致努力奋进的你们

2014年三八节，是我进家居部的日子，还来不及适应，我的帮帮计划就被排得满满的。帮帮老师的严格，成就了我的迅速成长。他，便是文质彬彬，温文尔雅的赵善普（新玛特购物中心莒县店家居部经理）。

去年宇思美食开业，负责管理的赵经理每天奔波忙碌，沟通协调、人员管理、后勤保障、安全检查，各项工作让他忙的嘴都出了水泡。付出就有回报，宇思美食在各部门的配合下顺利开业！其他空场怎么办？他二话不说，继续招商，忙着联系厂商、沟通采购、洽谈合同、看场地，大家都笑称他是“招商专家”。在他的努力下，台霸聚点开业了，运营情况良好，厂家提出扩建并迅速签订了合同。台霸聚点的成功带动了更多商家入驻，渐渐的五楼热闹起来。不仅如此，在他与采购部的积极配合下，东方骏驰专卖店、艺达家纺盛大开业。

赵经理的付出，带动了全员的工作热情。1月17日新娘家纺内购会，也是数码家居主管陈玉艳的生日，但今年的1月17日，没有生日蛋糕，没有美酒佳肴，只有促销区内声音喧哗、兢兢业业的“拼命三妹”陈玉艳。春节特惠券的销售，让大家都记住了张子香的名字，她创造了一天销售1.2万元的好成绩，一下子张子香成了我们店比超的首选对象。3月8日飞利浦内购会，英尼斯导购员严守彩金活动加班帮忙，累了一天，本该回家休息的她，晚上7点又出现在活动现场。

回想一幕幕，伙伴的精彩表现深深的烙印在脑海中，业务技能比赛名列前茅，企业文化投稿积极踊跃，几次内购会超额完成，蔬菜盲打时全员上阵，年会上几名先进代表的优秀表现……超市部石海英经理，我仿佛又听到了她爽朗的笑声，看到了她坐在机器前推前饼的模样，她在卖场穿梭忙碌销售的样子，还有她颈椎压迫时，躲在角落呕吐的样子。

门店实习总经理董丽丽，身兼数职，店里部门一手抓。物料来了，她在现场；收银没备到了，她也到了；超市商品上柜，她带领收银员拉拖车，装卸货物。直到现在，门店盘点她都争相值班，无一缺席，不管到多晚，第二天她都会准时出现在总台召开早例会。

这个团队带给大家一次次惊喜和感动，带给我们面对困难的力量。张永勤门店总说：我们是新开门店，团队也是年轻团队，可是我们是他最坚实的后盾，是他坚持努力的动力。我们听到最好的表扬，就是张总说：我们的团队是最有凝聚力，最积极向上的团队。

伙伴们用实际行动诠释着日百人爱岗敬业的奋斗精神；用自己的真心付出，为公司的2015年努力奋进，拼搏在全体伙伴的共同努力下，我们的明天一定会更加璀璨。

演讲比赛优秀奖作品选摘 演讲人：新玛特购物中心莒县店党支部章敏

### 夜空中最亮的星

夜幕中的依河园，霓虹闪烁，灯火阑珊，别有一番韵味。远远的，看到房产办公楼仿佛还亮着灯，不用猜也知道，肯定又是她在加班加点地赶工作。1991年，十七岁的李娟（房产公司办公室主任）加入了日百，从此就扎根在日百，整整二十四年，她把一生中最好的青春和时光都奉献给了日百，营业员、客服员、班长、实习经理、经理等职位，再到现在的房产办公室主任。在平凡的工作岗位上，她就像一颗小小的螺丝钉，拧在哪里，就“钉”在哪里。勤勤恳恳、兢兢业业、任劳任怨、无怨无悔。风雨兼程的二十四载，她数次被评为先进工作者、优秀管理者等荣誉称号，鲜花和掌声令人艳羡，可谁知这鲜花和掌声背后她的努力与付出！

当别人下班时，她在伏案加班，别人双休日其乐融融逛街时，她在办公室工作，当别人休息时，她甚至仍然在家里熬夜加班到一两点。由于长期熬夜和过度劳累，她颈椎严重不好，经常头晕头疼恶心，同事们有时看着心疼，主动帮她捏捏，劝她悠着点干，别累坏了身体，她说：“我已经习惯了，紧张的工作也能让我暂时忘却身上的疼痛。”

她常说，她是公司培养了二十多年的老员工。正是他们这一群敢为人先、勇于奉献的领头雁，在公司领导的正确指导下，不畏艰难，始终前进。就像夜空中数不清的星星，每当我们找不到存在的意义，迷失了方向，这些最亮的星，就能照亮我们前行。

演讲比赛二等奖作品选摘 演讲人：房产公司党支部韩奇贝

### 老人情缘

不知从什么时候起，一位老人就成了李玉娜（日照店客服部经理）的干妈，老人每次来都对我们说：我来找我闺女。两三年前，老阿姨在大楼买了部手机送了50元话费，因为对话费余额有疑问，柜台导购员没有给她一个合理的解释，老太太就来找到客服部投诉，当时李经理热情的接待了她，并完美的处理了这起投诉，使老太太非常满意，并因为李经理的热心和周到的服务感到了无比的亲切和信任，以后遇到什么事都会第一时间来找我李经理。

从那天起，老阿姨很实在的就李经理当成了自己的干闺女，还要了李经理的手机号码，方便随时找到她。于是李经理就时不时的接到老太太的电话：“闺女，我想买只银手镯，你能帮我选一个吗？”于是不仅买上了两只心仪的手镯，还买上了一枚戒指：“闺女，我的表坏了，你能帮我修修吗？”于是表很快就修好了；“闺女，我没水果了，你们那里有什么好水果？”于是可口的水果买来了；“闺女，这些歌我听够了，你能帮我下载一些好听的老歌吗？”于是以后再见到老阿姨，胸前就挂着一个播放着歌曲的mp3……

古人云：“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。”李经理常说：我们也会有老去的那一天，等我们老了，如果经常得到理解和帮助该多么温暖啊。李经理就是在这特殊的服务中，体现着为人女儿的情怀。

演讲比赛三等奖作品选摘 演讲人：日照店党支部王宗艳

### 姐，不是传说

提起董国芳（万德福莒县店百货部皮鞋组导购员），了解她的人都竖起大拇指：“董姐，好样的！”品牌第一季度销售同比增长32.57%，特别是3月份同比增长70.17%，业绩背后是她辛勤的付出。谈起销售，董姐说，顾客奔咱来了，说明信任我们，要是不达成他们的意愿就对不起顾客的信任了。刚来上班时自己心里也没底，不知能否胜任这项工作。凭着一股子拼劲和好学好精神，兼之师傅的帮带，现在的她不但熟悉掌握每款鞋子的卖点、材质、保养等知识，还能根据顾客的年龄、体型、穿衣风格等，为顾客挑选适合的鞋子。正如董姐说的，顾客相信我，凡是我推荐的，他们很少有看不中的。

董姐每月销售业绩名列前茅，真正成为销售的“一姐”。现在，“董姐”不单是大家从年龄上对她的敬称，更在内心认可她的销售技巧和业绩。在班前会上分享销售心得时，她总是很谦虚的说品牌货品多，品种齐全；其次就是用心为顾客服务，尽自己所能帮助顾客挑选满意、适合的商品。平时多学点商品知识，多整理商品，多研究商品，熟知它适合的人群、库存及存货位置，做到心中有数，这样在推荐时就会得心应手。只要做点这些销售就简单多了。

成为“一姐”，不是传说，是看得见，学得来的。董姐成为“一姐”，不是来崇拜的，超越她，你就是销售“一姐”！

演讲比赛优秀奖作品选摘 演讲人：万德福莒县店党支部吕庆娜