



系列活动发力“金九”市场

本报讯 又是一年秋风送爽时，值新玛特购物广场10周年与新玛特购物中心五连店3周年店庆之际，商业公司特推出系列促销活动，七店同庆，发力九月销售旺季。

店庆礼包大派送，商品超低折扣。活动期间，凡购物满额的会员顾客均可享受同庆大礼包。季末清仓，穿着类商品全场买一送一，部分三折起；欢购同庆夜，超市类商品8.8折。活动期间，购物满额的会员顾客即可将人气公仔“胡巴”带回家。

9月3日，抗战胜利70周年纪念日，门店大屏

幕现场播放阅兵式等纪念活动。新玛特购物广场更是推出“胜利70载，感恩10周年”主题大型纪念演出活动，与广大顾客朋友共同庆祝这一伟大的日子。

多样互动类活动，多重感受。店庆当晚，快闪舞蹈嗨爆全场，动听的歌声响彻门店，多种文艺节目为广大顾客呈现一场视觉与听觉的盛宴。点燃蜡烛，齐唱生日歌，庆生蛋糕甜蜜共分享，幸运顾客享店庆礼品，更是掀起了整个活动的高潮。寻找好司机活动，为顾客送上精美礼品，扩大了宣传范围，顾客参与度极高。同时，新玛特购物广场推出10周年纪念庆生卡与品牌预售券，以多种形式为顾客送上更多实惠。此外，新玛特购物广场参加日照广播电台“璀璨十周年 相约新玛特”访谈节目，节目将在多个频道滚动播出。

教师节来临之际，各门店将为教师朋友送上精美礼品，共庆教师节。9月12日-13日，门店还将分三个时段现场派送大礼包，为顾客送上多重实惠。

另外，中秋佳节渐近，商业公司特别推出“中秋福利，认筹省更多”的内购特惠活动，有亲友在日百集团工作的消费者可联系取得内购券，享受节日礼品超低价格。

系列活动齐发力，聚集了客流，吸引了人气，赢得了顾客的一致好评，进一步扩大了品牌认知度与影响力，更加为中秋、国庆市场预热加油。 □ 本报记者 丁玲



严抓制度落实 切实做好安全生产经营

——《防火安全实施细则》出台月余新风扑面

本报讯 《日百集团防火安全实施细则》出台一个多月以来，集团各子公司、部门纷纷行动，积极落实制度要求。近日，记者来到商业公司各门店，在加工间、仓库、配电室等重点区域可以看到对应的防火禁令已张贴上墙，各类检查表格也在显著位置进行悬挂。从表格记录看，近期检查的频次比以往明显提高，表格各个项目均填写规范。卖场内，也时常可以遇到正在检查的督察员、电工或各级管理者，访谈中各岗位人员也明显对安全工作重视很多。

“对制度的学习让员工充分认识到了安全工作的重要性，近来全国各地安全事故频发，更是给我们敲响了警钟。”采访中不少管理者反映，制度出台后员工对安全工作认识程度明显提高。

同时了解到，除了学习制度，各单位也加大了在安全方面的考核及检查力度，切实将“一岗双责”制落实到各级管理者。“在日常检查中，除了规章制度的记忆，我们更加注重对消防设施使用掌握情况的检查，这也是为了提升员工的应急处置能力。”商业公司新玛特购物中心莒县店督察班主管张晓明每天都会对各部门员工消防安全知识掌握情况进行检查。

“门店加强了对大功率设备的排查力度，对各个安全通道进行不定时的检查，相关的制度、消防安全知识更是列入了新员工岗前培训的必学内容。此外，门店的全员广播大会上都会对安全方面的工作进行安排部署。”商业公司新玛特购物广场办公室主任秦伟



谈到了门店采取的主要措施。

《防火安全实施细则》出台后，各公司、部门传达迅速、培训到位，相关制度第一时间上墙，相关表格进一步规范，通过走访可以感受到《防火安全实施细则》出台后，变化是显而易见的，各公司、部门在安全工作上形成了良好的氛围。

“就拿集团办公楼来说，一些隐蔽的通道、角落偶尔发现烟头的现象不见了，遇到个别外来人员吸烟我们的干部员工都能主动及时劝阻，在各级各部门的积极行动上，整体工作有了明显的提升。”集团党委书记、常务副总裁齐延丽谈到。记者在商业公司莒德

福莒县店的员工宿舍内看到，除了各类检查表格上墙，出现问题在公示栏进行及时公示外，宿舍管理小黑板上还写有“一人吸烟全舍受罚”的相互监督机制的规定；莒德福岚山店在大功率电器备案、集中管理方面的工作落实的非常细致。记者同时了解到，此番制度出台后，作为经营场所面积大、人员密集的商业公司各门店行动迅速，领先其他子公司和部门完成落实。

“检查中仍发现个别配电箱旁存在隐患，个别租赁经营餐饮业的业主表格使用不规范，不能持之以恒，检查未能做到常态化、规范化。”谈到不足，齐总特别强调制度落实不能打任何折扣。“制度的落实需要反复不断的推进，各级要充分发挥各自的作用，如安委会发挥好检查督导的作用，各级相关责任人履行好各自的职责。只有充分发挥各部门自我管理、自我检查、自我整改、自我处置、自我发现隐患的能力，才能将安全管理工作做到常态化、长效化。而重点部位、重点人员更要重点抓好，提高制度的严肃性与对制度的执行力。此外，还要加强应急预案，提高现场处置能力，提高处理问题的果断性、及时性。”

安全关乎企业生存发展，关系着每一个人，存在于每一个环节中，既要高度重视，又不可毕其功于一役，在经营管理中，需要全员统一思想，统一认识，严抓制度落实，保证安全工作的常抓长效。 □ 本报记者 袁启 丁玲

高层论道

安全管理是企业经济效益的保障

企业要生存、要发展，经济效益是根本，安全的经营环境是保障。近段时间，一场场来势汹汹的大火和血淋淋的事实再一次警示我们，安全管理只有起点，没有终点。

安全在经营管理中起着举足轻重的作用。做好安全管理，一是要建立安全防范机制；二是要牢固树立安全意识；三是要持之以恒抓安全检查。通过管理促进经营，提升业绩，安全就是效益。

做好安全管理工作，建立防范机制是基础

防范机制的建立，必须落实好安全生产责任制，建立完善的安全生产管理制度。首先必须建立健全各项安全规章制度、工作管理标准及其技术操作规程。定规矩守规矩，促其落地。其次，“常念安全经、常敲安全钟”，教育大家要从思想上对安全工作足够重视，在本职工作中严格按照规章制度、操作标准去规范自己的行为，真正把各项制度转化为每个人的自觉行动，使警钟长鸣。再次，落实好“一岗双责，党政同责”。安全生产责任制是企业安全管理的核心，公司、部门一把手对安全经营负总责，在日常经营管理中一要绷紧安全生产这根弦，不断强化责任落实；二要坚持安全经营一票否决制，做好考核保障，促进各级对安全生产的重视，抓安全、抓销售、抓效益。7月14日职代会通过《防火安全实施细则》，是公司发展史上最严厉的制度，通过建立制度，使全公司上下达成共识，形成共鸣，达到奖罚分明，明确责任。

做好安全管理工作，树立全员安全意识是关键

安全工作关系着公司、员工的切身利益，是各项工作的保障，安全事故大多是安全意识淡薄、违规违章和疏于管理造成的，安全工作不能仅靠一时的活动就达到目的，必须从日常的每个细小环节实实在在地抓起。时刻绷紧安全这根弦，牢固树立“安全第一，预防为主”的思想，坚定“在岗一分钟，安全六十秒”的信念。树立忧患意识，制定科学合理的应急预案，把安全生产贯穿于生产经营的全过程，才能防微杜渐，减少隐患。安全管理具有正负效应的双重性，安全状态下就是潜在的正效益，不安全状态(或事故状态)下就是负效益，安全状态下的正效益表现不突出，往往被人们所忽略，一旦不安全状态出现时，经济损失和影响巨大，负效益的表现就非常明显。正效益的获得来自于有效的安全投入和务实的工作作风，来自于对人的不安全行为、物的不安全状态和管理缺陷的分析经常化和制度化，来自于到位的安全教育培训，来自于与时俱进的人防、技防措施以及不断完善的安全管理制度。只有确保企业的经营、生产平安，企业的效益才能得到保障，否则，企业效益就会大打折扣，甚至亏损、破产。

做好安全管理工作，狠抓落实是根本

常言道，墙上画虎不咬人，制度再好也要靠落实，有了制度不落实等于零。一旦出现安全隐患要限期整改，职工安全意识出现松懈时要及时提醒，违反操作规程要接受惩罚。只有严格标准、严格要求、严格管理、严格奖惩，才能将安全管理工作落到实处。在经营管理中坚持事故处理“四不放过”原则，即事故原因不清不放过；事故责任不清和责任人没有受到教育不放过；没有防范措施不放过；事故责任者没有受到处理不放过。狠抓落实还要坚持“三定四不”，即“定措施、定时间、定人员”，“凡是自己能解决的，班组不推给商场，商场不推给门店，门店不推给公司，公司不推给集团”。

安全管理重在落实，落实就会有成效。6月份公司开展安全生产月活动，发现有的公司部门落实非常到位，莒德福莒县店在职工宿舍管理中，进一步建立了完善的管理制度，张贴安全警示用语，规范作息时间，明确责任人，使用检查表等，值班员每天用白板明示各项检查内容和结果，宿舍的安全、卫生焕然一新，与原来大相径庭。当然，也有的部门在安全管理中存在虎头蛇尾、工作不扎实的问题，“四个务实”精神没落实好。有的部门在日常安全管理中，墙上有了警示、有制度、有责任人、有各类检查表格，仍存在检查表格填写不规范、配电箱无责任人、重点防火部位使用易燃泡沫垫底现象。这些都暴露出了我们日常管理的问题。

“千里之行，始于足下，九层之台，起于累土”，如果把企业的经济效益比作是“九层之台”，那么有效的安全管理就是这九层之台最关键的一层。没有正确的安全管理观和经济效益观，企业的经济效益就失去了根基，企业的健康发展就会受阻。 □ 集团党委书记、常务副总裁 齐延丽

新闻30天

各店积极开展电梯检查维护

本报讯 近一段时间以来，电梯安全事故频发，给走进商场的广大消费者造成了一定的心理影响。涉及购物环境安全及消费者权益，公司各级十分重视，商业公司各门店纷纷开展电梯检查维护及员工学习培训等工作。

7月28日-30日，集团技术总监韩敬金带领检查小组，对各门店电梯安全进行了为期三天的全面检查，针对发现的问题组织召开了专题会议，落实解决方案，对电梯安全维护知识进行全面布置通报，确保排查到位，全面消除安全隐患。对各门店检查中出现的问题，以现场会的形式进行沟通反馈，实行全过程监控。同时，充分发挥后勤服务部门的作用，积极联系配合整改，对需要更换的特种设备配件，列出清单配合采购，保证整改质量和及时性，全面检查诊断。

另外，各门店还组织全员进行电梯安全知识学习，对电梯周边专柜人员进行事故应急处理培训等。

今年，公司先后出台或完善了《设施设备巡检制度及巡检规范》、《卖场专厅电气线路安装规范》等制度，同时加大监管力度，检查工作由2-3个月一次，调整为每月一次。对特种设备实现了点对点的管理，安全培训由集中培训转变为面对面巡检、实物培训，增加人员培训频次，加深员工的印象，增强记忆点，强化责任心。

排除安全隐患，为顾客提供安全的购物环境，是我们的责任。积极开展电梯检查维护，保障消费者安全，要作为长期工作，坚持做好。 □ 本报记者 袁启 刘馨忆

防微杜渐治“未病”

本报讯 2014年8月，商业公司出台了《日照日百商业有限公司干部诫勉谈话制度》。本着强化干部队伍建设和管理，促进干部勤勉廉洁工作的目的，制度出台以来，商业公司先后进行管理者诫勉谈话6次，应用在不同层级和作风、业绩等不同方面，在干部管理和队伍建设中发挥了一定的作用。对管理、作风中出现问题苗头的管理者进行诫勉谈话，帮助其认识问题，避免触犯规章制度，提高管理水平和作风素质；对多次未能达成业绩指标的进行诫勉谈话，帮助其找到原因，督促其完成接下来的业绩指标。这些工作的开展对公司干部队伍建设具有十分积极的作用。

诫勉谈话在错误发生前，同时关注谈话后的整改提升。既能将违纪行为扼杀在萌芽阶段，避免问题扩大给公司造成不必要的损失，又能起到警示教育的作用，让相关人员认清问题，防微杜渐，帮助其成长进步。这是将管理前置，做好事前疏导、控制的重要工作。

我们同时看到，在公司加强纪律、改善作风的高压下，一年来各类违规处理仍有近20次，有些管理者对诫勉谈话制度

别样七夕 精彩不断

本报讯 农历七月七日“七夕节”，又被称作“中国情人节”，是中国传统节日中最具浪漫色彩的一个节日。8月市场相对低迷，商业公司借此时机，抓住节日特点，积极策划，助销售增长一臂之力。围绕“包你七夕爱上我”的促销主题，融入新、奇、特的促销元素，推出日百首届箱包节、“相约七夕，为爱献礼”、“情定七夕，给TA惊喜”等活动，提升了商场的人气，增加了客流，销售超过去年同期，客单价增长20%以上。

各门店精心准备，各有特色。猪八戒背媳妇+八戒卖场互动+快闪活动，打破了传统的活动模式，融入经典搞笑的猪八戒形象，结合八戒背媳妇的故事情节，配上逼真的面具服饰，使大家眼前一亮。活动现场有顾

根据节日特色和季节性特点，各门店还推出了两款换购商品，低价让利，把实实在在的实惠带给消费者。活动整体参与度较高，本着促销增效原则，在让利消费者、吸引客流的基础上，实现了效益的增长。

相约七夕，相约日百，相信来年七夕会更加精彩！ □ 企划中心 特约记者 毕志华



中尚物业入驻日百依河园小区

本报讯 9月1日，中尚物业服务有限公司正式接管日百依河园小区物业服务工作，这有利于进一步规范小区物业管理，提升物业服务品质，为广大业主

一线观察

新亮点

服务中谨防“变脸”

众所周知，“变脸”是运用在川剧艺术中塑造人物的一种特技。是揭示剧中人物内心思想感情的一种浪漫主义手法。变脸，原指戏曲中的情绪化妆，后来指一种瞬间多次变换脸部妆容的表演特技。而今，在我们的现实生活中，在员工日常的服务过程中，我们经常会遇到现实版的“变脸”。

上周一名顾客到超市购买白芝麻，而导购员坚持推荐黑芝麻，并阐述其种种好处。但是顾客目标明确，导购员推销失败后不仅没有如实告知顾客白芝麻暂时缺货，而是由一腔热情瞬间变为一座“冰山”，如此之快的转变令人实在难以接受。其实像这类的购物经历，在我们的生活中比比皆是，比如到商场购买A商品时，却遇到B品牌的导购，而你拒绝了她跟你推荐的B品牌；比如导购员热情地向你推荐商品，而你却没有中意的，说只是随便逛逛；再比如，同样到一个部门办事，熟人进来工作人员满脸堆笑，轮到陌生人却立马变成了一脸冰霜。

以商场为例，一名合格的营业员需具备的素质和能力很多，而最起码的是要遵守商业职业道德。“为顾客提供满意的服务”既是国家对商业从业人员提出的基本要求，又是衡量从业人员职业思想和行为的最基本的道德准则。遭遇了现实生活中不同岗位的种种变脸，不禁让我们对始终如一、热情周到的服务倍感珍惜。

微笑服务在服务行业中已成为对上岗人员最基本的职业要求，但是为何“变脸”这类的现象却日益增多呢？这类案例看似简单，甚至有时是服务人员不经意的一种表情和举止的流露，却真实地反映出当下我们一些服务从业人员工作态度不端正、服务意识不强、消极怠工的思想，而这样的工作表现离一名合格营业员的要求相差甚远。

正因如此，集团商学院联合各门店组织开展营业员在岗培训，投入大量时间组织内训师开发和筛选课程，从职业道德、服务礼仪、销售与服务、营业员形象设计等内容组织员工进行系统培训，以此来强化和提升全员服务意识和服务质量。

作为服务行业的一员，我们不仅要把顾客的利益放在首位，而且要把满足顾客的需求放在首位。树立干商爱商的职业理想和职业志向，只有这样才能共同维护我们服务人员为广大消费者心目中良好的职业形象，为自己赢得更多的信任，创造更多的价值。

□ 商业公司新玛特购物广场 特约记者 秦伟

管理心得

打造狼性营销团队

2015年8月8日，一个平淡无奇的日子，却永远印在日百萬德福岚山店每一名员工心里——男装品牌日。这一天，他们体会到了什么是狼性团队。

狼性团队不是凭空而来的，在九阳内购庆功总结会上柏春龙店总提出了狼性精神：第一是敏锐的嗅觉；第二是不屈不挠、奋不顾身的进攻精神；第三是群体奋斗。会上柏总带领基层以上管理者观看了狼性团队的视频，要求要有狼一样的营销团队。

如何才能让你的营销团队能像狼群一样团结协作，抓住每一次营销机会，富有成效的促成交易呢？

敏锐嗅觉。要想做一次成功的促销，首先要知道客户在哪里，更关键的是引导顾客需求，激发顾客潜在需求。九阳内购会的成功，让我们发现我们潜在的顾客——内部员工。怎样让内部员工变成我们的顾客、宣传员？在店总带领下，我们推出了服饰类的第一次内购会——男装品牌日，经过公司领导及采购大力支持配合，我们突破创新，采取门店和供应商互让互利的方

式，实现双赢的效果。

不屈不挠、奋不顾身的进攻精神。为了这次活动能成功，我们从方案制定到供应商洽谈，历经波折。部分供应商并不支持这次活动：“8月份是销售淡季，你们大张旗鼓的做活动，折扣那么低，能有效益吗？没有效益又是白忙活一场，本来今年效益就不好，我们还是不参加吧？”这是我们洽谈时听到最多的，可是我们并没有气馁，不厌其烦的沟通着。最终拿到了男装类全场2.8折、个别品牌全场3.8折这样的折扣。震惊了各品牌导购，更吸引了内部员工的眼球。

群体奋斗。为了不辜负公司和供应商的信赖，我们全体员工都自发地去宣传。男装组主管在发放亲情卡前的员工动员会上说：“我们首先自身要珍惜，认识到亲情卡的重要性，别人才会珍惜，我们要求质量，不要求数量。”8月6日下午，各楼层员工一起去工委广场发放男装亲情卡，当天晚上就一抢而空。8月8日当天，内部员工都带着亲朋好友购买，看着络绎不绝的人群，我们信心更足。其他部位的员工主动帮忙，部门经理、柜组主管分工合作，收银、叫卖……积极参与一线销售。

经过一天的奋战，在团队的努力下我们的销售业绩创造了历史新突破，当天销售较去年同期增长了四倍。这样的数字，不是几个人就能得来的，而是因为我们有一个狼一样的团队，才实现了1+1>2的协同效应。

□ 商业公司萬德福岚山店 通讯员 柴清玲

热点热议

把公司的日子当自己家的日子过

为落实“紧缩 挖潜 务实 突破”的方针，进一步挖潜增效，压缩费用支出，提升利润空间，各公司、部门对上半年的费用预算执行、物料库存等情况进行了自查、盘点和检查工作，暴露出个别部位物料高库存的情况。

事情过去两个月，记者再次进行了了解。日前，各门店积极发布店内物资库存情况，沟通内部调拨处理。前期库存较高的两个门店经过内外部协调，截至八月底，前期库存已基本消化完成，将库存降到合理范围。

记者在战略预算部了解到，从此次自查、盘点情况来看，各公司、部门自查上报过程中无弄虚作假现象，对暴露的问题正积极应对。资产盘点工作过去一个多月的时间里，对连卷袋、价签、单据等囤积情况严重的物资，各门店积极沟通、互通有无，进行物资调拨。日照区域两个用量多、前期库存较合理的门店，积极协助相关门店消化库存。

记者还了解到，在第二季度商业公司营销例会上，

安全是一种责任 也是一种信任

近期商场电梯安全事故频发，商场电梯一度引起消费者的“恐慌”，网络上更是出现了乘坐电梯的各种奇葩姿势：“探雷脚”、“超人飞”等，大家伙可谓“各显神通”。虽说各种电梯恐慌症的表现有些夸张，但电梯安全着实让人捏了一把汗。

8月14日上午，在日照百货大楼一位年轻母亲带着一个7岁左右的男孩乘电梯下行。当母子两人下到二楼时，男孩挣脱母亲的手自己下电梯，母亲告知男孩：“两只脚要一起上电梯！”话音刚落，男孩一只脚已踏上电梯梯。由于孩子小，另一只脚没跟上，男孩两腿又开坐到电梯梯上。母亲随即去找男孩，惯性原因，母亲不但没把男孩扶起，自己也没站稳差点倒在电梯上。

这时电梯临近专厅导购员尹程琳见状一个箭步过去，将电梯停止按钮按下，并把母子俩扶到专厅休息椅上。尹程琳一边察看母子状况，一边安抚顾客。看到这位母亲脚腕处被电梯梯步棱角划伤出血，马上从自己包里找出创可贴为顾客止血。顾客情绪稳定后对尹程琳非常感激——要不是及时按下停止按钮，后果将不堪设想！

湖北电梯吞人事件发生以来，公司除了对电梯进行全面安全检查外，对门店员工也进行了电梯知识学习和紧急情况处理培训，并在电梯周边柜组设立安全员。尹程琳对危险情况的处理，充分展示了日百员工各方面的知识是丰富的、培训是到位的。

而新玛特购物中心莒县店，甚至贴心地为电梯贴上了“手扶梯已完成安全检查，请

放心乘坐”的标志，打消顾客的顾虑，多一份放心的感觉。小小的一个提示、紧急情况时安全员的从容应对，既让顾客看到了我们在打造安全购物环境上作出的努力，也让顾客感到了人性化的服务。

从大局出发抓安全，落实细节抓服务。只有切实站在顾客的角度上想顾客之所想，懂顾客之所需，才能让顾客感受到我们的努力与决心。顾客放心地踏上安全扶梯那一刻，已经表达了对我们的信任。

□ 本报记者 刘馨忆 通讯员 刘晓莉



店内结对子 连接前后勤

7月份的高层民主生活会上，公司要求财务、人事人员要一并考核销售业绩，这体现了公司前勤后勤团队化的文化理念和导向。

会后，集团及子公司后勤职能部门纷纷进行了相应的考核。萬德福莒县店认真领会公司精神，及时行动，采取了“店内结对子”和对应考核的措施。

门店办公室等后勤职能部门与一线销售部门之间一对一结对子，后勤职能部门销售、利润的考核也没有考核全店整体完成情况，而是相对结对子部门的定向考核。

结对子以后，卖场内时常可以见到帮助柜组出货、叫卖的职能部门员工，盘点时也少不了他们的身影，就连保洁员也加入到了结对子的行列。部门经理也会帮助卖场联系团购业务，为卖场促销活动

出谋划策。

通过结对子，一定程度上缓解了销售部门，尤其是超市类部门人力紧张的压力，也为后勤职能部门员工提供了更多深入一线学习业务知识的机会。同时各部门集思广益，为促销活动提出更多创意。

门店内前后勤结对子，是对公司精神的深化落实，同时，考核目标的针对性和具体化调动了各部门的工作积极性。人人肩上有任务，在后勤与前勤之间形成团队化的良好氛围与全员抓销售、重经营的良好作风。

据悉，萬德福莒县店将根据实际工作情况对结对子部门进行不固定的轮换，使各部门互动起来。响应公司号召，落实公司会议精神，既要迅速行动，又要切合实际，相信我们会更多好的做法涌现。

□ 本报记者 丁玲 通讯员 王霞



图为萬德福莒县店后勤职能部门员工在卖场帮助一线销售部门接待顾客

创先争优 争做销售先锋

关键业绩指标排名榜

(2015年8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
	新玛特购物广场杂货部	2
	新玛特购物中心莒县店家居部	-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
	超市采购部洗涤化妆品类	2
	百货采购部针纺类	-2
	超市采购部酒水饮料类	-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
	萬德福岚山店	2
	萬德福莒县店	-2
	新玛特购物中心岚山店	-1
采购部	百货采购部珠宝类	1
	百货采购部日化类	2
	超市采购部生鲜鲜品类	-2
	超市采购部针棉软百类	-1

注：以上数据(不包含黄金自收款)由商业公司预算部提供，负数为倒数。



上有政策，下有对策

时值中午饭点，商场内人流稀少，一位顾客路过某专厅，被专厅内的一双鞋子所吸引。随手拿下鞋子试穿，鞋号有些偏大，回头想找导购员要双大小合适的鞋子，发现导购员正在用专厅的固定电话打电话。导购员发觉了顾客停在她身上的目光，抬眼看了看，并没有要招呼顾客的意思，又沉浸在了热聊中。

其间又来了一位顾客，也自行试穿了几双鞋后讪讪的走了。第一位顾客在别的专厅转了一圈，又返回该专厅，该导购员还是没有放下电话的意思。导购员聊家中琐事的声音，与旁边专柜“您好，喜欢哪双鞋可以帮您找号试试……”的迎宾声形成了鲜明的对比。顾客最终没有“打扰”导购员的“雅兴”，默默离开了该专厅。

从顾客两次光临这个专柜不难看出，顾客对那双鞋的喜爱，如果导购员放下电话，及时接待这位顾客，很容易促成交易的达成。显然在这位导购员眼里，顾客的购买意愿没有她此刻的电话重要。

为避免员工上班时间使用手机，门店要求员工上班之前将手机上交，并在专厅内设置固定电话，以方便员工进行会员管理和与供应商的沟通。面对公司政策，上班时间接手机的现象基本杜绝，但这位导购员却利用巡视间隙，让专厅内设置的固定电话代替手机，成了闺蜜之间煲电话粥的工具。这位导购员的手机是管控了，但没看到她如何更好地为顾客服务，而让专厅电话更好地为自己服务了，也真可谓绞尽脑汁“充分利用”公司资源了。

一系列强抓现场管理措施的出台和业务技能提升等工作的展开，并非出自对员工实行管控的目的，而是让员工全身心投入到服务上来。任何事情都不能绝对的说成管控与被管控，但每天都玩“猫捉老鼠”的游戏，靠监管抓服务，不从根本上提升服务意识与服务质量，也只能让更多顾客落寞的离开。

□ 本报记者 刘馨忆

混个醒

始终站在顾客角度

公司年会上提出撤销商业公司各门店退换货中心，退换货工作由各柜组、专柜负责，这样一方面方便于顾客，另一方面也节省了公司的人力，更加符合当前的经营形势。

六月初到各门店调研发现，有的门店对于撤销的退换货中心并未作出任何提示，店内仍然悬挂着退换货中心的指示牌。顾客到达退换货中心后才发现自己已没有人上班，再去问过附近专柜的导购人员，才得以退换货业务办理直接到各专柜即可。这才奔专柜而去。如此，浪费了顾客的时间，也造成了顾客的不满意。

而在新玛特购物广场调研时发现，客服部提前在原退换货中心门上张贴了简单明了的新退换货流程，让顾客一目了然，并在最后注明了如果在专柜办理退换货时遇到问题，可到总服务台进行投诉，由总服务台工作人员协助处理，同时留下了投诉电话。

简单的一张纸，体现了新玛特购物广场客服部能够站在顾客的角度考虑问题。只有时时刻刻以方便于顾客为前提，才能不断提升客户满意度，留住顾客的心。

公司有些制度、流程的变革是站在方便于顾客的角度进行的，当然要让顾客知道，不是只让我们的员工了解就可以了，否则，这些变革只会适得其反。

(选自第三季度中层企业文化案例)

□ 本报记者 袁启 刘馨忆

□ 集团办公室 马宗臣

《日百文化》投稿 (2015年8月)

部门	投稿
五莲新玛特	21
莒县新玛特	20
商学院	15
岚山萬德福	15
日照店	14
新玛特广场	11
莒县萬德福	9
岚山新玛特	9
房产公司	5
超市采购部	3
人力资源中心	2
商业财务	1
百货采购部	1
集团办公室	1
企划中心	1

《日百文化》采纳 (2015年8月)

部门	采纳
新玛特广场	4
莒县萬德福	4
岚山萬德福	3
日照店	3
五莲新玛特	2
商学院	2
房产公司	1
人力资源中心	1
企划中心	1
战略预算部	1
集团办公室	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求各类新闻稿件、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》希望大家一道，共同打造交流展示的舞台，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！

谢谢大家！

联系方式：

0633-8703868；

电子邮箱：

rbqywh@sina.com;

内部员工可直接

通过OE传至企

业文化部袁启邮

箱。《日百文化》编辑部

员工风采

陈玲玲：数千商品 如数家珍

库存管理是连接采购管理、生产管理和销售管理的桥梁，而库存掌握是管理人员的一项重要业务技能。库存掌握，说起来简单，做起来却不是一件容易的事。2015年上半年业务技能大赛超市类自营销售、库存掌握一等奖获得者，新玛特购物中心莒县店家居百货组主管——陈玲玲深谙库存掌握之道，如家珍般了解每件商品的属性与销量。

第一次见陈玲玲是在她负责的柜组旁边，她用手向我指示着她所负责的区域，有18排货架，3000多个单品。“这么多单品的库存都要掌握？”对于少见多怪的我，她笑着点了点头。

“必须多留心，多熟悉商品，了解了才能掌握库存，如果连商品都不知道，怎么做销售？其余的工作就更谈不上了。”她随手指着一件商品说：“像这件商品，它的保质期、生产日期、截止日期、销量等情况只有充分了解，才能避免过期投诉、库存不足或积压等现象的产生，更好的帮助选品和促销工作的开展。”

进店以来，陈玲玲经历了很多岗位，在她的眼里每一份工作经验都是一笔巨大的财富，也是她库存掌握的老师。理货区质检员的岗位让她对计算机熟练掌握，在操作时更加得心应手，收银员的工作经验加深了她对商品的印象与了解，而做订单文员时每天做销售查询与报表的工作经验，让她在库存掌握上更是如



鱼得水，轻松应对。

只要是有助于商品把握、库存管理的知识，她都会积极尝试。有一次，部门经理石海英把自己参加培训时库存管理相关的课件与8位柜组主管分享。不久之后石经理惊喜的发现，陈玲玲第一个运用到库存管理当中。将学习到的知识及时应用到实际工作中来，理论与实践的碰撞，产生的不仅仅是火花，还有能量。

“在管理的岗位上，相比权利，更要把责任放在第一位。之前的工作只要管好自己的分内工作就行了，现在考虑的更多了，要对员工负责、对柜组负责、对企业负责，同时还要对供应商负责。”这要求她对每件商品的掌握更要深至肌理、彻至精髓，一个小小的决策或是建议，都会影响到整个柜组的效益。为此，她经常利用个人时间，走上大集了解所负责商品的市场价位、顾客接受程度等。

在掌握商品信息的同时，对于自己的职业规划，陈玲玲的想法非常朴实：“把基础打好，把短板补上去，该做的做好了，相信以后上升的通道就会更加顺畅。”

说到在工作中印象最深刻的一幕，大家通常想起的都是自己最得意的时光，而陈玲玲却说是在业务技能大赛时的失误。她说，这个冠军的获得让她非常意外，库存掌握是她的强项，但也没有做到万无一失，这让她更加深刻领悟到对于商品的了解、库存的掌握、业务技能的提升永远没有止境。

每一份荣耀背后，都有着比常人更多的付出。每一份付出当中，都饱含对工作的追求与态度。像掌握家中珍宝一样掌握库存，做到心中有数，对工作负责。陈玲玲一路严格要求自己，深埋心头上的秉持，让一切在掌握中推进。

□ 本报记者 刘馨忆

面对顾客的刁难



7月上旬的一天，我和几位同事到莒县巡店，当我们来到莒德福莒县店生鲜商场时，正碰上一位顾客因买西瓜不满意而对导购员大声指责。

顾客40多岁，高高胖胖的，且称为“胖嫂”吧。听了一会我们弄明白了事情的原由。

原来，胖嫂来到水果组后，让导购员帮忙挑个西瓜，导购员挑选后胖嫂说可以，称重后又嫌大，让导购员重挑一个。

导购员又挑了一个略小的，称重后胖嫂问：“包熟吗？”导购员不想把话说得太死，便说：“应该熟了，我们卖出去的西瓜还没发现不熟的。”

胖嫂一听不高兴了：“‘应该熟了’怎么讲？要是不熟呢？”导购员见她生气了，便满脸堆笑的说：“没事，不熟我们包换。”

“包换就行了？包换我还要搭上时间呢，汽车还得烧油呢，不行，你必须要把熟。”

导购员依然微笑着跟胖嫂商量：“姐，要不咱切开

看看？熟了不买，不熟再换一个？”

“不行，凭什么切开，我今天买了还不一定哪天吃，切开不坏了？”

“这样吧，您买回去看看，要是不熟，两天内您过来，我给你换一个，再送一个，您看这样您满意吗？”导购员仍旧面带微笑的说。

胖嫂觉得自己刁难半天，导购员还这样耐心、诚恳，也过意不去了：“不好意思 我在家生了点气，都撒到你这里了，你还态度这么好。这个西瓜我买了，不熟也不来换了。”

导购员笑着回到：“放心吧姐，保准熟了。”

看着胖嫂向收银台走去的背影，我问导购：“她要真找回来，你真赔她两个西瓜？”

“当然。不过可能性不大，只要我的服务让顾客满意了，就没啥事了，再说我们的西瓜没有不熟的。”

返回的路上，导购员面对顾客的刁难所表现出的服务态度和技巧，不时地浮现在我的脑海里，让我感动不已，可惜忘了问她叫什么名字。

(选自第三季度中层企业文化案例) □ 战略预算部 高华英

麦秆的故事

6月底的一天，店总经理柏春龙通知中层人员7月1日早7点后集合。接到通知后，我们心里一直猜测不会出有什么安排。7月1日一早，中层干部聚集在后院，“怎么这么多铁铲？”带着疑问我们走到店总面前。

“亲爱的党员干部们，七一快乐！为发挥门店党员干部的力量，今天我们大家共同完成一件事情，那就是把我们后院南门口大路两边的麦秆清理干净。”是啊！每年麦子丰收后老百姓都会在这里晒麦秆，门口的麦秆在大路两边已经很久了。往年晒完之后他们会将剩下的麦秆烧掉，但今年国家不允许秸秆焚烧，麦秆就一直被丢弃在路边。

就这样我们开始了莒德福七一特别活动——集中清理麦秆。我们正干得热火朝天时，电工班主管秦文彬、内巡主管万庭开开着玩笑走了过来：“柏总这么好的事都不找我们，我们可是老党员啦！”边说边蹲下拔起路边的小草，“你看你们都不关注它们，我们收了它！”大家笑着低头继续工作。

当我再次抬起头时，发现王桂荣经理和秦文彬正蹲在垃圾池上面，一靠近垃圾池里面的异味扑面而来，令人作呕。但是他们俩却十分认真地，把垃圾从风机下面和垃圾池夹缝里抠出来：“这些垃圾如果被卷进风里，后果不堪设想，回去要和员工讲明白。”这就是老党员！

垃圾全部堆放一起后我们联系了垃圾车，可是问题又来了，我们该把这些麦秆送到哪里呢？“我们一名主管娘家附近有一家垃圾厂。”正在大家一筹莫展时王桂荣经理说。在这名主管父亲的帮助下，麦秆送走了。刚想把剩余的垃圾送到垃圾池，一个垃圾桶被损部徐东伟经理送到大家面前：“大家铲，我负责运。”“带上手套吧，垃圾桶太脏了。”“不脏，只有我们把它当成垃圾时它是脏的，但我们把它想成流浪儿时你还会觉得脏吗？”这就是我们的中层干部！

经过3个小时的努力，整条大路被我们清理的干干净净。当天晚上就看见后院南门至少停放了15辆车，如果那里被麦秆占用着，这些顾客也许会因为没有地方停车而离开，那样流失的可能不仅是一笔销售更是一位忠实的顾客。

一件看似普通的事，折射出很多问题，日常工作中有没有因为类似事情，抱着事不关己高高挂起的态度，只扫门前雪？我们每个人都应该发挥主人翁意识，用心观察工作中每件事，务实、接地气就是从身边的小事做起，从自己做起。

□ 商业公司莒德福岚山店 李雪雪

爱在我们身边

身边人 身边事

沐浴着温暖的阳光，我们的生活是如此幸福和安逸，可是我们曾经的同事孙欣宇，却正遭受着痛病的折磨。身处一个不幸的家庭，父母离婚，继父去世，面对病魔丈夫弃她而去，面临着巨额的换肾费用，她却依然坚强着，像一颗春风吹又生的小草，微笑着面对这一切。

得知孙欣宇的困难后集团工会、新玛特购物中心党支部迅速发起爱心捐助倡议，号召全体干部员工为孙欣宇进行爱心捐款，公司领导也纷纷伸出援手帮助孙欣宇走出困境。

各部门员工主动在第一时间进行了自愿捐款，伸出了友爱之手，慷慨解囊。其中一位正在季候风专卖店的顾客，听到这个消息后，第一时间捐款一百元，没有留下姓名和电话，只留下一句温暖的话：“帮助她渡过难关。”一句看似普通的话语，但是温暖了我们的心。

花菲厂家听到这个消息后，心里非常难过，前后一共捐款三次共计三百五十元，她说：“帮助需要帮助的人，贡献一份自己的力量。”关心帮助弱势群体是我们义不容辞的责任，坚定信心携手共渡难关是我们的信念。我们在献爱心的同时，也被感动着。让我们在感动和感恩中共同播撒爱心，相信薪火能相传，梦想将起航，爱心终永恒。

我们的力量虽然有限，我们的爱心却是无限的。孙欣宇，你一定要坚定信心，勇敢面对。你不要害怕，你不会孤单，因为有你日夜牵挂、朝夕相伴。

□ 商业公司新玛特购物中心 刘丽华

编者后语：愿我们的点滴付出凝聚成爱心的彩虹，让暗淡的生命重新焕发出灿烂的生机，希望更多的伙伴加入到爱心行列中。

一燕不成春

从很小的时候就听家里的老人说：“一燕不成春。”那时我就在想：“什么是一燕不成春呢？”后来才知道这句话出自一个典故“一燕不成春，一蛙不成夏”，如果你看到一只燕子，并不代表春天来了，但如果你看到一群小燕子飞来，那么春天才是真的来到了。寓意是：一个人的力量不足称奇，但是融合集体的力量，必将会创造奇迹。

每一支队伍都需要一个领头羊，而我们服饰部的领头羊就是林春燕经理。记得年前她脚崴伤了，但因为销售黄金周，她没有休息，第二天仍坚持在工作岗位上，咬着牙坚持巡场，尽心尽力不漏过一个细节。因为没有及时医治，等忙完年去医院的时候，医生仅排淤就进行了三次。医生说：“没见过这么能忍的人。”她憨憨的笑着：“太忙……”为了工作她不辞劳苦，是我们职场中的好榜样，也是伙伴们人生路上的好老师。她带领我们披荆斩棘，创造了元旦销售的辉煌佳绩。

在领头羊的带领下，我们这群可爱的小燕子都秩序井然地做着属于自己的事情。我们虽然是一群普通普通的营业员，工作中有酸、有甜，但这个团队让我们感觉很幸福。记得有一次，亚欧床品导购员汉艳在接待顾客过程中，遭到了顾客的批评。顾客不管三七二十一的大发雷霆，汉艳一直微笑着说对不起，委屈的泪水在她的眼中打转。顾客仍旧不依不饶，我们的领头羊了解状况后，马上过来保护小燕子，并用她专业的服务技能化解顾客。顾客满意的走了，小燕子非但没有挨批，反而得到一个温暖的拥抱……在这样的呵护下，我们更加努力的在工作，正是有了这样的凝聚力，我们的销售，我们的团队一直闪耀在岚山这块沃土上。

我庆幸自己遇上这样一位领头羊，她遇事沉着冷静，处理问题专业化、亲情化，向她学习我得到了升华。我将不断超越自我，用火热真诚的心为每一位顾客提供满意的服务。

更值得庆幸的是在这样一个团队里，我们快乐的工作着，服饰部的小燕子们把真诚、热情、自然、耐心、快捷、准确的服务传播到公司的角角落落，传到千家万户。

用团队的力量迎接公司发展的新常态，我坚信，我们一定会在公司发展的宏图下留下美丽的身影。

□ 商业公司莒德福岚山店 刘洋



八戒、八戒，心肠不坏。
八戒、八戒，俊俏可爱。
肥头大耳朵，吃个石榴捣捣碎。
“七夕”情人节，八戒走进门店，背媳妇、送礼物，为顾客带来阵阵欢乐。

八戒闹七夕 费楠楠 摄

大额医疗救助金与大病保险



一、大额医疗救助金
在职及退休职工每月缴纳大额医疗救助金，那大病医疗救助有什么作用呢？

大额医疗救助金按照全省上年度在岗职工平均工资0.25%标准(按月核算，四舍五入保留到元)筹集。在职职工与基本医疗保险费用同期缴纳，从医疗保险个人账户划扣(现行标准为每月10元)。

符合基本医疗保险药品目录、诊疗项目范围和医疗服务设施标准的医疗费用，在职工基本医疗保险统筹基金最高支付限额(15万元)以上至25万元的部分，由大额医疗救助金支付90%，个人负担10%。超过部分，可以通过职工大病保险等其他途径解决。

二、职工大病保险
职工大病保险的保障对象为职工基本医疗保险参保缴费人员。职工大病保险保障范围与职工基本医疗保险、大额医疗救助相衔接，采取按医疗费用额度补偿的办法，对参保人员一个医疗年度内符合基本医疗保险统筹待遇规定支付期间内发生的住院和门诊特殊疾病医疗费用，经职工基本医疗保险、职工大病医疗救助报销后，符合职工基本医疗保险药品目录、诊疗项目、医疗服务设施三个目录范围内的个人自付部分，累计超过职工大病保险起付标准的部分，由职工大病保险给予补偿。

2015年职工大病保险起付标准为8000元。个人负担合规医疗费用起付标准以上、10万元以下的部分给予75%补偿，10万元以上(含10万元)的部分给予85%补偿，个人年度最高补偿限额为30万元。

2015年度筹资标准为每人35元，其中职工基本医疗保险统筹基金每人划拨5元、职工大病医疗救助基金

每人划拨30元，参保个人不缴费。
大病保险的医疗年度为1月1日至12月31日。

三、如何结算？
自2015年4月1日起，参保职工在市内住院、特

病门诊发生的医疗费用，按照基本医疗保险、大额医疗救助、大病保险结算顺序进行“一站式”即时联网结算，无需其他审批。

□ 人力资源中心 李兆青整理推荐

附：日照市职工大病保险主要政策一览表

规定大病保险报销项目	基本医疗保险报销规定						纳入大病保险报销的医疗费用	大病保险报销比例
	在职			退休				
起付线	三级医院	二级医院	一级医院	三级医院	二级医院	二级医院	全部纳入	按基本医疗保险和大额医疗救助报销后，纳入大病保险报销范围的医疗费用：8000元以上至10万元以下部分给予75%补偿，10万元以上(含10万元)的部分给予85%补偿，个人年度最高补偿限额为30万元
	首次700元，二次600元，三次取消	首次500元，二次400元，三次取消	首次300元，二次200元，三次取消	首次400元，二次300元，三次取消	首次300元，二次200元，三次取消	首次200元，二次100元，三次取消		
起付线以上至大额医疗救助最高支付限额个人负担费用	起付线至1万元以下个人负担15%，1万至25万元个人负担10%			起付线至1万元以下个人负担7.5%，1万至25万元个人负担10%			全部纳入	
超大额医疗救助最高支付限额以上合规医疗费用	25万元以上符合“三个目录”报销规定的医疗费用						全部纳入	
三个目录内个人先自付费用	乙类药品、诊疗项目(包括高值耗材超限价部分)、服务设施个人先自付费用						50%纳入	
经批准异地就医个人先自付费用	协议医院10%、非协议医院20%、急诊30%						50%纳入	
限定使用药品费用	使用“药品目录”内限制使用药品个人全自付部分						40%纳入	

备注：丙类自费药品、丙类自费诊疗项目、普通床位收费标准以上部分不纳入大病报销范围

□ 商业公司日照店 武娟娟

做好简单事

王娜2010年加入日照店客服部总台班，不知不觉已有五个年头。在这五年中，班组人员有离去有 newcomer，而她却一直在这个岗位上绽放光芒。

2014年8月22日晚，下班铃声已经停止，突然从总台外传来一阵吵嚷声，正在值班的我立马跑了过去。原来是一位酒气熏天的男顾客因为寄包拒断电后物品无法取出，正在对着王娜破口大骂，还用力的捶打着柜台发泄不满。王娜微笑着对顾客解释：“对不起，由于现在已经下班了，所有电源均已断电，为了方便您及时取出物品，我们暂时给您寄存，只要凭条码纸即可领取。”可顾客怎么也不配合拿条码纸，口里还直嚷嚷：“谁给你们的权利私自自动我的东西！”

恰巧安全员清场到总台，便询问情况。“没事，这位顾客来取东西找不到条码纸了，马上就没事。”不知道是王娜始终微笑的服务，还是维护顾客自尊的行为打动了顾客，顾客拿出条码纸办理了取货。离去的时候还不好意思的看了看王娜，说：“服务员，不好意思，是我喝多了，你服务真好，不好意思了。”像这种特殊顾客经常能碰上，有的伙伴可没有这么好的耐心，而王娜总是始终真诚认真的灵活处理。

一位顾客购买了一台饮水机，因质量问题送到售后维修，送修时间已超过2个月，顾客等不及打电话询问原因。于是王娜到柜组去了解情况，恰好品牌饮水机刚刚撤柜，没人给予答复。经过柜组长的帮助，王娜要售后电话，随即打电话询问原因，售后答复说：“因为没有配件，所以一直没修好。”

没有配件就不维修，还不给顾客回电话说明？这哪成！太不负责任了！于是王娜利用下班时间到售后去做工作，希望售后能给换一台，经不住王娜的软磨硬泡，售后最终答应给顾客更换一台新机。顾客万分感激，还特地打电话来感谢王娜。

像这样的小事还有很多，自从门店退换货中心岗位职责合并至总台后，王娜处理投诉的效率和满意度一直很高。问她原因，她总是说：“处理投诉的技巧是通过每一次解决客诉的经验累积而来，接待的越多，接触的事情就越多，处理多了自然能寻到一些规律。”

其实，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的一个突破，甚至改变人生的胜负。把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。

□ 商业公司日照店 武娟娟

我的老师

恩师·财富

幼年时父母的启蒙，少年时师长的谆谆教诲，青年时朋友的帮助，这些是我人生的财富。而工作上，领导同事也是我的老师，教会我如何走进客户的内心，如何与客户交流，让我的业务能力更加扎实，使我慢慢成长为一名优秀的日百人。

严谨细致应当头
说起老师，想起了在我做实习经理时的部门经理郑荣，我们亲切地称她为郑姨。对于管理这一方面，我可以说是从零开始。正是她让我慢慢成熟，在管理方面做到得心应手。记得有一次填写单据，因为事情繁多便赶紧写完了事。在一旁的郑姨看到了我的匆忙，便拿起了那张填好的单子细致地核对起来。果不其然，专柜单号写错了一个数字，心想写错了改过来就好了。没想到，平时平易近人的郑姨却狠狠地说了我一顿，当时我心里挺委屈，后来想想的确如此，专柜单号一旦写错，会给收银结算和专柜对账造成不必要的麻烦，这是我印象格外深刻的一课。

其实，销售管理涉及的事情比较多，供应商沟通、员工管理、顾客交流、矛盾处理等等，严谨细致是做好工作的第一步。以后的工作中，不管是涉及到单据问题，还是日常工作处理，我都格外认真，从不马虎。就像郑姨说的一样：“有些事情，容不得一次失误。”这么多年过去了，每当我遇到解决不了的问题时，还是会打电话找到这位恩师，她总会不厌其烦的帮我想办法，给予我指导。

心与心建桥梁
另一位老师是一位导购员孙莲香大姐。几年前刚来新玛特购物中心五连店的时候，一切环境都是陌生的，有时候跟顾客交流我都会脸红。记得有一位顾客想要买手表，过来咨询我，我便把他带到了手表专柜。售货员是孙大姐，人很和蔼，看到有顾客过来便面带微笑，热情招呼，问谁戴，要什么价位的。然后孙大姐根据顾客的需要，给他推荐了几款手表，并详细介绍了每款表的特点。我在一边看着心里暖暖的，在对待顾客的时候，她的确就像一位大姐那样贴心。不一会，那位顾客便去结账了。回来的时候孙大姐双手接过小票，并就手表佩戴过程中需要注意的问题又对这位顾客嘱咐了一番，顾客走的时候很客气地说：“姐，谢了，到时候有啥问题我再过来找您。”那口吻就像好久不见的老熟人一样，我在一旁竖起了大拇指。

孙大姐，我的老师，教会我要把自己放在朋友的位置上，站在顾客的角度，以诚恳的态度帮助顾客挑选商品，而不是单纯的买卖关系。只有这样，我们与顾客的关系才会走得最近，才有更多的回头客，也只有这样，才能让顾客感觉我们值得信赖。

工作中，还有数不过来的老师，虽然他们没有站在三尺讲台上，但是他们的言行，他们善意的教导，他们无微不至的关怀都深深触动着我。谢谢有你，我的领导、同事！
□ 商业公司新玛特购物中心五连店 通讯员 郑伟明

师说

不知不觉任柜组长已有九年了，一路走来，张晓庆、杨石玲、董国芳……一个个身影在我眼前闪现，或严肃，或温和，或质朴，从他们身上我学到了很多，懂得了很多。或表扬，或批评，或指点，或鼓励，点点滴滴，历历在目，催我自省，激我奋进，助我成长。
师说：工作要有激情。张晓庆店总来到门店后，就制定了工作态度、工作目标，让我们每天都喊出来。张总说，定目标喊口号能点燃工作的热情，相互激励。自此，喊口号相互激励成了我们早例会的常态。

师说：工作要一丝不苟。杨石玲经理是一个严谨细致，非常认真的人。每次上报的数据、经营分析，杨经理都会指出一些不足，有时是文字叙述的错误，有时是字号的问题，她要求每一件事必须做到尽可能完美。在她的带动下，抓细节，追求完美成了我们做事的目标。

师说：工作要及时总结。今年清明节，玉兰油厂家为答谢顾客特推出3款促销品。在单品试销成功后，杨经理进行了简单的销售总结，肯定了好的方面，指出了不足的地方，并提出了改进措施。同时判断这些商品很有市场，果断和供应商沟通再加货。当天玉兰油单品销售额近5000元，杨经理再次组织我们进行销售总结。及时总结能发现工作中的优点和不足，扬长避短，少走弯路。

师说：工作要注意方法，方法比知识更重要，它能提高我们的工作效率。卡米丽娜导购董国芳成为优秀员工不是偶然，除了勤奋，成功的秘诀在于她时常琢磨怎么和顾客打交道，怎么推销商品，怎么把顾客变成回头客。

师说：工作要落实，落实更要扎实。靳总提出的八字方针和“四个务实”我很有感触。公司的制度是好的，公司的规划是科学合理的，公司的计划是切实可行的，但是若没有得到落实，或者落实的不够扎实，那就会变成空谈，成为一纸空文，而且不扎实还会引发新的问题，造成恶性循环。所以，工作中我们每个人都应根据公司的要求，结合本职工作做出实际的行动，追求行动的效率和效果。

达者为师，放下身段，虔诚学习，我相信我会走的更远。路途有良师，路遥不觉远，感谢有你，我的老师们。
□ 商业公司万德福菖县店 特约记者 赵淑妍

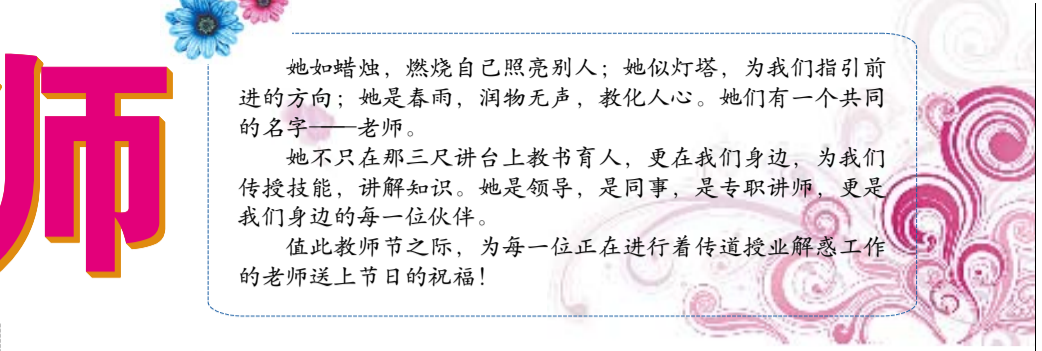
两组词提高你的工作效率

重要与紧急，急缓与顺序

如果你想有效地管理时间和利用时间，在自己的职业生涯中创造辉煌，那么一个最有效的方法就是：培养自己根据工作的轻重缓急来组织和行事的习惯。

许多人都知道，确定一项工作是否立即去做的两个要素是紧急性和重要性。紧急的工作通常是显而易见的，它们给你带来压力，非要你立即采取行动不可。它们通常就在你面前，而且往往是容易完成的，但是，它们又经常是不重要的。

有效运用时间，提高工作效率的精髓即在于：分清轻重缓急，设定优先顺序。
美国伯利恒钢铁公司总裁查里斯·施瓦伯向效率专家艾维·利请教“如何更好地执行计划”的方法。



她如蜡烛，燃烧自己照亮别人；她似灯塔，为我们指引前进的方向；她是春雨，润物无声，教化人心。她们有一个共同的名字——老师。
她不只在那三尺讲台上教书育人，更在我们身边，为我们传授技能，讲解知识。她是领导，是同事，是专职讲师，更是我们身边的每一位伙伴。
值此教师节之际，为每一位正在进行传道授业解惑工作的老师送上节日的祝福！

师傅的感召力受用不尽

自加入日百，我从一名普通的理货员，一路成长为一名卖场经理，身边的每一位伙伴都对我的进步和成长起到了助推作用。我从他们的言传身教中学到了难能可贵的精神与丰富的工作经验。

一些人和事永远镌刻在脑海中，让我终生不忘，受益无穷。永远不会忘记在开业前期齐总站在瑟瑟寒风中指挥筹建的身影；永远不会忘记焦总早例会方方面面的调度；永远不会忘记张永勤店总的大胆授权，给下属提供锻炼的机会；永远不会忘记陈常美店总坚持公司利益至上的处事原则和高尚品德……他们的闪光点时时感召着我，是我学习的榜样，给我注入力量，使我后来主持工作时能够游刃有余。

回首自己在生鲜食品部从理货员到经理助理那两年半的时间，是最艰难，也是得到磨练最多的时期。初入零售业，对零售知识一窍不通，更谈不上管理的方式方法，各项工作都从头开始，经历一个从不会到会的过程。
在担任实习经理、经理助理的这段时

间，我跟了三位师傅，一位工作严谨，一丝不苟，连卖场的卫生死角都不放过，如果做的不到位或达不到标准，他会毫不留情的严厉批评。在这个时候，我都会诚心接受，因为我明白，批评是福利。一位事无巨细，对细节的管理或上报的资料都会一一的指点，不允许出现数据失真、文字表达错误等现象，他教会我从细节上看出一个人对待工作的态度。另一位师傅大胆授权，让我尽可能的承担部位的工作，独立处理事务，使我得到了最好的历练。

在主持工作的九年里，他们身上严谨认真的事事风格、处理问题恰到好处的方法、勇担责任的态度一直在感召着我。今天，自己有双重角色，既是徒弟，也是师傅。作为徒弟，要继续向身边人学习，学无止境。作为师傅，我会把经验毫无保留的传承，让优良传统发扬光大，起到领头羊的作用，让下属尽快成长，让部门工作再上一个台阶。
□ 商业公司万德福菖县店 通讯员 杨石玲

日百精神的传承

2007年一毕业我便加入了日百，记忆中因工作中遇到的不快和挫折伤心过几次，但其中的原因早已忘记，可是唯独有一件事却记得特别的清晰。

那是在日百的第一个元旦，节日客流高峰期几乎全员加班，作为总台客服的我也不例外。记得特别清楚那是刚刚推出新会员卡的第一天，也就是现在我们的铂金会员卡。前来换会员卡的顾客把总台围的水泄不通，同事负责登记会员资料然后把资料递给我，我负责将资料录入系统，几乎一整天的时间都坐在电脑前。

快到晚上营业结束时，一位男顾客在总台前大声的嚷嚷道：“我都等了好半天了，资料都填好半天了，怎么还没轮到我办卡！”当时我用的电脑背对总台服务台，所以只顾及到办卡就没有理睬，没过多久一个硬皮的赠品登记台账扔到了我的背上，接着又一个账簿扔了过来，那人边扔边嚷嚷，我又受过这种委屈，回头便回了顾客一句：“我背对着你，又不知道你

等了多久，再说我也没见到你填的资料。”一句话激怒了顾客，最后顾客在总台前吵闹个不停。

胡妮娜经理闻讯赶来，安抚了顾客的情绪。当时执拗的我就是觉得自己没做错，更不可能向顾客道歉，自然也不会给那位在我看来蛮不讲理的顾客办理会员卡。胡经理不仅向顾客道歉还亲自为他办理了会员卡。事后胡经理并没有批评我，而是告诉我作为客服人员要学会换位思考，多站在顾客的角度考虑问题，要学会忍耐、宽容和情绪的自我掌控。

胡经理用行动给我上了印象深刻的一课，教会我要勇于承担自己的错误，问题来了不能逃避要去解决，情绪来了要学会克制并化解，原谅别人的缺点和不足。

今天的我也加入了到了管理者的行列，我要不断向上级、同事、下属学习，提升自我，更好的承担起日百精神传帮带的责任。
□ 商业公司万德福菖县店 朱晓晖

师恩似海 师情如山

初出校门，我满怀信心地加入到了日百集团，培训结束后，我遇到了工作生涯中最有影响力的导师。也正是这位导师，传授了我许多在课本里学不到的知识，坚定了我工作的信心。

日照店服饰部男装组主管丁元平就是我的导师，大家都称她为丁姐。丁姐是一位优秀而且责任心很强的导师，在男装组实习时，丁姐教会了我很多工作方法，包括如何用系统查询销售业绩、顾客接待、班前会三件事、供应商沟通……对我的学习、工作都有很大帮助，令我受益匪浅。在工作之外，丁姐还关心我的日常生活，让我在这里感受到家一样的温暖。

陌生的工作，陌生的环境，难免会有不适应。但在丁姐的不断鼓励和教导下，我渐渐适应了。丁姐会向我传授专业知识，分享经验，让我了解每一个工作流程

和方法，从而不断成长。每一次学习结束后丁姐都会对我说不要心急，慢慢地把这些知识内化为自己的知识，这教会了我对待工作要细心和坚持。这些话让我倍受鼓舞，更加端正了自己的工作态度，坚定了工作目标。

丁姐还时常带我请教在工作中表现优异的同事，让我学习他们的业务技能，聆听他们的工作经验和感想，师父们也毫不吝啬地把工作中悟出的经验分享给我，解除我的疑惑。

丁姐还会教我如何把握市场，利用节假日和重大活动开展促销，从而提高销售业绩，提高品牌知名度。

在今后的日子里，我会时刻铭记导师的教诲，不断努力，成为了一名优秀的日百人。
□ 商业公司日照店 刘培杰

员工文苑

享受当下 释放内心快乐的力量

接连一周的阴雨天不知是否对日照今夏的旅游季有所影响。泰安的朋友周末启程来看海，临行前我再次劝其推后，天气预报显示接下来几日都是阴雨天。朋友开玩笑似的说：“那就看看雨中的海。”

他们一家三口来日照的三天，一天小雨，一天阴天，一天晴空万里。淅沥的小雨让好友相聚的欢愉更是浓的化不开，不必想着出去玩点什么反倒闲谈甚欢，两个孩子也从各玩各的到去卫生间也要小手拉小手。顽固的乌云同太阳较着劲却给海滩一日真正的清凉，于是朋友们第二天的活动范围便锁定了大海和沙滩，玩的也是醉了！在日照生活了这么多年，我也未曾有一整天的时间去享受这片海。第三天没能陪他们的我在想，太阳从海平面跃起的那一瞬间，伴着海浪起舞的旋律，他们是在梦乡回味海沙的细软和海水的凉爽？还是早已坐在沙滩上等着那初升的红日？无论怎样他们此行一定是充满了欢乐与满足。

这份欢乐和满足与天气无关，甚至与日照的海无关，因为它发自内心，是心灵深处那份快乐的力量，那份生活本就如此，一切都是最好的安排的坦然。

生活中我们常耿耿于怀于公交车上那个因拥挤挤了我们一脚的路人；那个由于着急对我们大声讲话的主管；那个从家里受了气对我们横眉冷对的顾客……我们把快乐的钥匙交给了谁？生活本就如此，放下自己的内耗，释放出内心那股快乐的力量吧！

打开这快乐力量的钥匙便是享受当下，相信一切都是最好的安排。享受当下就要勇于承担起自己的责任，坦然面对生活中的种种，不再自怨自艾、怨天尤人。就像让你获得成就感的工作一定是你最满意的工作，这与你的绩效成绩高低并无决定性的关系。

正在热播的《花千骨》中有一句台词“有多大的能力就承担多大的责任”便是最好的注解。人的能力有大小，同样一份工作新人做到八分便是极致，他一样可以获得无比的成就感；老员工做到九分也不过是完成了任务，何来成就感？所以工作真的是给自己做的，快不快乐你的心最清楚。不要再纠结绩效成绩的排名，纠结那看似不公。

生活亦如此，这个世界很公平，尽全力承担起了自己的责任，便可享受当下，释放内心快乐的力量！
□ 日百商学院 通讯员 曹巍

品牌故事

太平鸟童装品牌文化

Mini Peace 童装为宁波太平鸟风尚男装有限公司旗下童装品牌，以“自由、快乐、纯真”的LOGO形象，为孩子传递成长的爱和快乐的梦想，致力打造成为亚洲第一时尚童装品牌。

产品分 Boy 系列【男童】， Girl 系列【女童】； Boy 系列【男童】：以童趣玩味为灵感，同时强调极致的舒适感，倾力打造天真帅气的儿童形象。

Girl 系列【女童】：融合优雅和梦幻，讲究舒适独特的线条裁剪，倾心塑造可爱灵动的儿童形象。

作为中国(大陆地区)顶尖童装品牌之一的 Mini Peace，坚持“传递快乐、传递爱”的品牌精髓，为每位孩子记录最快乐的童真。同时 Mini Peace 的每件衣服都承载了快乐和爱，如同充满了魔幻和激动人心的魅力，形成独具一格的品牌气质。

Mini Peace 通过其敏锐的时尚触觉，合体的剪裁，严格的选料，精巧的做工，展现了服装细节、设计与面料的完美结合，为宝贝呈现了更舒适健康、充满童趣的时尚理念，使 Mini Peace 一跃成为童装界的翘楚。

注：太平鸟童装在新玛特购物广场设有专柜。
□ 商业公司新玛特购物广场 杨梅推荐



用心凝聚，团队才会牢固

当代企业深刻认识到团队是企业制胜的法宝，都在强调团队建设，无论从制度、激励、考核到培训，都是围绕着如何提升团队的执行力和凝聚力展开的。然而员工思想认识不调整，团队打造永远都是一句漂亮的口号。

企业部门之间、同事之间互相推诿和扯皮，造成企业大量内耗。为了杜绝这种现象，企业设立更加细致的部门职责、岗位职责、工作流程、管理制度等，结果稍有不慎遗漏了某一项，又产生了管理漏洞，于是就再研究一个新的对策。制度、管理方法越来越多，各种矛盾还是层出不穷。然而也有一些企业，没有那么多的管理制度，反而企业员工流失率低，大家都很敬业。研究发现，这些企业员工的心灵都比較“简单”，强调用心，强调“自律”，由内而发，团队执行也就更具有感召力和持久性。

其实很多问题都是人心不齐造成的。一些企业部门之间强调这是你的，那是我的，好像井水不犯河水。企业是一个整体，各部门之间哪可能分的那么清晰。部门本我意识过强，或者因为对另一个部门负责人“看不顺眼”，就故意刁难，这是多么的自私自利！

同事之间，遇到好的就争抢，遇到不好的就推诿。好处都是自己的，不好的都是别人的，天下哪有这样的事？事情总是难完全公平，总会有人多承担，有人少承担，那既然如此，为什么多承担的就不能落到自己头上呢？

一个企业，如果所有的员工、部门都这么自私自利，就算管理机构庞大，部门职能繁杂，产品利润率极高，纵然天天加班到晚上，那么低的组织效能、人员效率，内耗就占去了不少，还能有多少净利润可言？

人的潜能是很大的，很多都没有发挥出来，关键是“心”的转变，一念想通，企业就内耗减少，不但提升了自己的幸福感，还会为企业带来相当可观的利润。
□ 商业公司新玛特购物广场 滕菲推荐



培训课堂