



积极培养和大力弘扬精益求精的工匠精神

集团开展“日百工匠”评选活动

本报讯 “西瓜刻画，形式多样，有卡通、生日蛋糕、节日、花卉、人物、婚礼等等，仅不到三个月的时间，柜组西瓜销售十余万斤，很多顾客慕名而来，雕刻的西瓜甚至被青岛游客买走，荷兰兰独特的创意成了岚山区的佳话，大家都叫她‘西瓜姐’。”

“2014年年末冲关活动中其所在的冲关组勇夺销售冲关第一名。2013年-2015年连续三年，莒德福营县店圣元奶粉品牌始终保持日照区域销售业绩第一的纪录。2015年10月朱红彩荣获‘圣元奶粉全国优秀顾问’荣誉……”

“潘明就像一个多功能万用表，看似普通但每次都能精、快、准的测量出问题的所在。多年来，他时刻不离身，整天带着电工工具巡查在卖场的每一个角落。他凭借多年的经验，通过听、闻等多种手段，带领全班人员及早的排除了一次又一次的安全隐患，为门店的安全运营提供了保障。”

这些都是“日百工匠”评选活动中先进的事迹，今年“工匠精神”首次被写入政府工作报告。日照市也在全市范围内开展了“日照工匠”评选活动。

此活动得到了公司的重视，集团工会结合公司实际组织开展了寻找“日百工匠”活动。

“积极培养和挖掘在岗位上作出突出贡献的日百工匠，充分发挥日百工匠的示范带动作用，进一步提升职工岗位责任感、职业荣誉感、企业归属感和历史使命感，推动创造一流技术、一流服务和一流业绩。”在《关于开展寻找“日百工匠”活动的通知》中如是写到。

活动通知一经发出各部门便积极组织推选，推荐的员工有收银员、安全员、理货员、水电工等，涵盖全集团各个岗位。他们有的是美妆达人，有的是会员管理能手，有的是销售冠军……个个身怀绝技，体现了岗位特色。

“本着具有工艺专长、积极参与创新成果和业务课题研究、掌握高超技能、善于传授技能、在员工之间有着较大影响力等原则，充分考量参选人员的典型性、钻研性和奉献精神，评选出符合我们企业文化的工匠员工。”评选委员之一集团办公室副主任邢景山说道。

经过多次讨论审核最终评审出申加丽等十名同志为“日百工匠”，并推荐彭子红、潘明两名员工参加“日照工匠”评选，另外还有十名同志获得“日百工匠”提名奖。随后，工会对获奖人员进行了表彰，并将在全公司范围内组织开展学习“日百工匠”优秀事迹的活动。

公司一直着力打造成长型组织，重视业务技能提升，颁发了《日百集团关于全员提升业务技能的意见》，各公司、部门纷纷组建业务课题研发项目、小组，打造人人重业务、钻研业务的良好学习氛围。今年，寻找“日百工匠”活动，既是响应国家号召的体现，也是用扎实的过硬的业务技能，打造消费者满意的日百品牌的举措。

评选活动培养和发现了集团内部的技术人才，以评促学，发挥了先进典型示范激励作用。在今后的工作中要以工匠精神为导向，以工匠技能为标准，严格规范自身行为，提升业务技能，把工匠精神的内涵渗透到日常工作方方面面，为企业的发展和个人的技能提升打好基础。 □ 本报记者 刘馨忆

高层论谈

时代发展呼唤工匠精神 基业常青需要日百工匠

“木工活儿容不得丝毫马虎，尺寸要精确到一分一毫，制作起来要细致到一刨一刀。十几年来新店开业，各店调整新制作的展柜图纸都可以找到，这就是日百工匠彭子红。“日照店作为有着三十多年历史的老店难免存在一些设备老化、设施陈旧等问题，对于各个加工间使用电线的型号，插座使用多大功率，潘明更是如数家珍”。看到介绍日百工匠的事迹，不禁为公司有这样的优秀工匠而骄傲。

《说文》里记载：“匠，木工也。”今天作为文字的“匠”，早已从木工的本职演变为心思巧妙、技术精湛、造诣高深的代名词。一位作家说过，能将胡辣汤做得顾客盈门、生意红火，和能让火箭上天没有本质的区别。职业与职业没有高低贵贱的差别，但人与人却从来都有职业品质、专业精神的分殊。工匠精神厚植的企业，一定是一个气质雍容、活力涌流的企业。

工匠精神不是口号，它存在于每一个人身上，心中。长久以来，正是由于缺乏对精品的坚持、追求和积累，才让我们的个人成长之路崎岖坎坷，组织发展之途充满荆棘。这种缺乏也让持久创新变得异常艰难，更让基业常青成为凤毛麟角，所以，在资源日渐匮乏的后成长时代，重提工匠精神、重塑工匠精神，是生存、发展的必经之路。

很多人认为工匠的劳动是机械式重复的，其实工匠有着更深远意义。他代表着一个时代的气质，坚定、踏实、精益求精。劳模不一定都能成为工匠，但大多数工匠一定是劳模。

工匠精神并不是舶来品，大家都知道“庖丁解牛”的故事。厨师给梁惠王宰牛。他的手所接触的地方，肩膀所依靠的地方，脚所踩的地方，膝盖所顶的地方，哗哗作响，进刀时豁豁地，没有不和音律的。梁惠王问：“你解牛的技术怎么竟会高超到这种程度啊？”厨师回答说，他凭精神和牛的接触，而不用眼睛去看，依照牛体本来的构造，用很薄的刀刃插入有空隙的骨节。十九年了，他的刀刃还像刚从磨刀石上磨出来的一样锋利。

厨师还说，每当碰到筋骨交错很难下刀的地方，他就小心翼翼地提高注意力，视力集中到一点，动作缓慢下来，动起刀来非常轻，霍然一声，牛的骨和肉一下子就被解开了。庖丁解牛的故事告诉人们一个道理，做任何事要做到心到、神到，就能达到登峰造极、出神入化的境界。

将一门技术掌握到炉火纯青绝非易事，但工匠精神的内涵远不限于此。有人说，“没有一流的心性，就没有一流的技术”。的确，倘若没有发自肺腑、专心如一的热爱，怎有废寝忘食、尽心竭力的付出；没有臻于至善、超今冠古的追求，怎有出类拔萃、巧夺天工的卓越；没有冰心一片、物我两忘的境界，怎有雷打不动、脚踏实地的淡定。

从赞叹工匠继而推崇工匠精神，见证社会对浮躁风气、短视心态的自我疗治，对美好器物、超凡品质的主动探寻。我们不必人人成为工匠，却可以人人成为工匠精神的践行者。

时代呼唤工匠精神，我们的时代将以怎样的面貌被历史书写，取决于我们每个人的表现。日百的基业长青需要工匠精神，日百工匠是企业的金色名片，企业形象的荣耀写照。工匠精神并不以成功为旨归，却足以为成功铺就通天大道。 □ 集团行政总监 刘新权

饮料节冰爽低价 会员购狂欢盛宴



本报讯 炎炎夏日，知了声声，7月盛夏在炎热的喧嚣中悄然来临，消费者对夏凉商品的需求量也不断扩大。为此，商业公司推出冰爽饮料节、日百首届夏季会员日活动，带来一场冰爽盛宴。

冰爽饮料节，冰爽低价。夏日来临，消费者的生活规律有所改变，夜间纳凉休闲成为日常活动的重要方式，各门店

分别组织巡演活动，在燥热的夏日为顾客送上欢乐。巡演当天，演员们搞笑风趣的表演，婀娜优雅的舞姿，深情动人的歌唱，引得观众掌声不断，叫好连连。同时，各类夏凉产品、品牌厂商周等特卖活动，让顾客在得到欢乐的同时将实惠带回家。

冰爽饮料节期间，顾客纷纷报名参加“西瓜大王”争霸赛活动，通过西瓜猜重、快速吃西瓜等环节，参与“日百西瓜大王”的评选。同时，“青啤畅饮”争霸赛也在如火如荼地开展。与顾客的现场互动，提升了门店人气和客流，带动了销售，活动期间总销售额、客单价均实现了同比增长。

正确的选品是本次活动的一大亮点，针对消费者对夏凉商品需求的扩大，接到活动方案后，采购部门展开讨论、总结经验，结合市场需求及季节特点，将清凉果蔬类、爽肤类、夏季家居等生活必需品作为本次活动的重点洽谈

商品，酒水饮料类商品作为本次活动的重头戏，选择的爆品啤酒再次创造销售奇迹，九天时间，销售1.7万余包。同时带动啤酒类商品销售同比增长2.9倍，将活动推向高潮！

日百首届夏季会员日也在七月下旬拉开帷幕，会员年中积分换大礼，活动期间持卡至总台可兑换防晒美肌、厨用洗涤、童趣玩具等缤纷好礼！下一步，继续分析市场和客户需求、关注会员消费、提升会员服务将成为营销活动中着重打造的亮点。

饮料节冰爽低价，会员购狂欢盛宴。在饮料节和会员日活动中恰合时宜的选品、会员顾客尊享感的提升，让淡季的消费市场也感受到了夏日的火爆。 □ 本报记者 刘馨忆



新闻30天

日百终身员工评选活动启动

本报讯 7月29日，集团下发了《关于评选第二批日百终身员工的通知》，在广大干部职工中评选日百终身员工。

公司于2013年评选出第一批终身员工，他们都在本职岗位上做出了出色的业绩，发挥了模范带头作用，为全员树立了学习的榜样和标杆，激发了干部职工干事创业的热情，促进了公司与员工业绩及核心竞争力的共同提升与发展。第二批日百终身员工评选周期由原计划的5年调整至3年，评选人数15人左右，目前材料申报正在进行当中，经审核后，评委会将择优确定名单，并进行公示、公布。 □ 人力资源中心 李兆青

莒县新玛特布局调整工作开启

本报讯 莒县新玛特第一阶段的布局调整工作开启，此次布局调整结合门店销售指标，本着“以顾客经营为中心”的理念，对各类商品优化整合，加强优势品类培育，增加功能性项目。

门店预计将于中秋节前完成所有调整工作，布局调整后，莒县新玛特将成为集休闲娱乐、体验培训、购物消费于一体的大型综合性购物中心。 □ 莒县新玛特 通讯员 董丽丽

选聘兼职训导师项目启动

本报讯 7月18日商学院发布了《关于选聘优秀导购员为兼职训导师的通知》，标志着以一线业务为主导的公司训导师项目正式拉开序幕。

内训师自2005年设立以来，为公司培养训练各级管理人才、业务绩效的提升发挥了巨大的作用。此次选聘兼职训导师，打造来自一线最实战的培训课程，为导购员提供又一个发展平台，并给导购员一定补贴奖励，同时弥补了基层业务课题的空白，实现每个种类都有专业训导师的配备。

目前，各门店正在积极组织和推荐人选，广大员工也期盼能尽快聆听、接受来自一线的专业训练指导。 □ 日百商学院 刘祥波

军民一家亲 共谱鱼水情



本报讯 在中国人民解放军建军89周年纪念日来临之际，集团积极组织相关部门分别看望慰问各辖区派出所、特勤支队、消防支队等单位的官兵们，为官兵们带去饮料、西瓜、方便面等慰问品，并送去节日的问候，同时对官兵保卫一方安宁、应急抢险、维护社会稳定等方面所做的工作表示感谢。

日百将一如既往地以实际行动，支持部队的建设和发展。 □ 本报记者 刘馨忆

“从哪里进来从哪里出去”

日照店 武娟娟

5月24日，门店接到一起网络投诉，客服部立即对投诉事件展开调查了解，在与两名责任人沟通的同时调取了监控录像，还原了事件经过：顾客一行几人到日照店二楼日用百货区买了两把暖水瓶。交完款后从前台进入超市准备买点吃的东西，入口处的安全员查验了顾客购物发票后，准许顾客进入超市。顾客在超市内采购完毕，欲从南门收款台交款出门时，却被另一名安全员以顾客“携带了外面的东西进入超市”为由制止住。顾客说：“暖水瓶已经交完款，进来的时候你们前台的安全员已经核对了发票允许我们入超市，现在为什么不能走？”安全员说：“从哪里进来从哪里出去。”如此发生了该起投诉。

“从哪里进来从哪里出去”，一句冷冰冰的话语可以伤害多少忠实的顾客？如此的服务忌语，出现在日常工作中实在不应该。

安全员在服务过程中缺少灵活性。后面的安全员听说顾客是经过前台安全员允许才进入超市时，可以打个内线到前台，确认一下当时放行的值班人员与顾客的说法是否一致，再做出下一步的决定，而他却一意孤行，将一句冷语抛给顾客。

员工的主动服务意识差。前台设置的封包台，就是针对购物后想穿过超市走其他门口的顾客而设置的，针对这种情况，安全员完全可以给打封包，到出口后让收银员将磁扣解开拿出物品即可。如果当时的值班人员服务主动一些，就不会出现后续的不愉快。

门店提示语不到位。顾客需要将不符合规定的物品寄存或封包，我们作为内部员工都熟知，感觉是理所当然。但对于消费者来说，他们可能不熟悉公司的相关规定，因此我们应该在前台或入口处，制作张贴醒目的提示语方便顾客知道我们的一些规定，如“请将您随身携带的物品进行寄存”等。

年会中提出了“以顾客经营为中心”理念，各个部门都在积极行动找寻办法，落实开展各项便民服务，主动发现和寻找为顾客服务的机会。然而还是有个别员工始终未真正理解“以顾客经营为中心”的内涵，还在用一些不经意的话语伤害我们的顾客，这真与公司一直以来倡导的理念南辕北辙。



安全在我心

配电盘下方的水桶

安全生产月公司安全检查小组在对各专柜安全情况进行排查时发现，老庙专柜配电盘下方放置水桶、拖把、扫把等卫生洁具，连木板都被水渍浸透。

“你看，这种情况多危险，配电盘下方不准放杂物，你们放了这么多卫生洁具用品不说，还放置水桶抹布，整个木板都湿了，这不是导电吗？太危险了！”日照店电工班班长潘明当即严肃的说。

“是我们大意了，现在马上就整改。”老庙员工连连说。

接着，员工把柜台里面所有的卫生用品拿出来，打开柜门，将里面全部晾干，随后对专柜又自查了一遍。

“不是我们对安全常识知道的少，而是我们没引起足够的重视，没把安全问题记在心里。此类问题如果这次安全检查没有检查出来，以后不一定会出现什么样的事故，引起多么可怕的结果，想想都后怕啊！”老庙专柜柜长杨琳说。

是啊，安全保障高于一切，安全责任重于泰山。现在，我们要求员工每天接班后第一件事就是对自己柜内的商品质量安全、用电安全进行自查，并做好表格填写。每周柜组会对所有专柜进行安全检查，对出现的问题当场整改。

安全问题，不是一个人的问题，是我们大家共同的问题，安全问题要从我们身边的小事抓起！

□ 岚山新玛特 张静

安全，作为事关全局的大事，必须摆在全体干部员工心中的首要位置，常抓不懈。安全，连着我和你，它在我心中，在你心中，在大家的心中。

我们应当时刻注重强化安全发展观念，提高安全意识，堵塞安全漏洞。为顾客提供安全的购物环境，商品安全保障；为自己的生命财产安全负责；为公司的安全经营保驾护航。

让我们提高警惕，不遗余力，用高度的责任心打造安全经营的巍巍长堤；将扎实过硬的安全技能熔铸为铜墙铁壁，将安全隐患拒之千里。

安全管理重在“疏”

安全是经营的基础与保障。但在实际工作中为什么“堵”住了发生各种安全事故的口子，还是安全事故频发，防不胜防呢？

究其原因，主要是没有做好“疏”的工作，安全教育、思想教育缺失或流于形式，收效甚微。所以安全工作的重点在于平时“随风潜入夜，润物细无声”的教育，要把安全教育渗透到日常工作的方方面面。

培养员工高度责任心。员工要有对公司、自己、消费者负责的责任感和使命感，才会处处以公司当家，事事为己做好安全。加强安全管理，要以宣传教育为导向，从思想上让员工重视，引导员工从“要我安全”到“我要安全，我会安全”的转变。“士兵不能怕死，员工一定要怕死，怕死的才是好员工。”安全

的底线是知道害怕，要员工明白严是爱，松是害。

安全重在细节，重在习惯。要改变观念对习以为常的安全隐患进行纠正，并用真实的案例进行分享学习。比如员工佩戴头盔问题，部分员工为了方便没有重视，我们一方面要对没戴头盔而引发事故的案例进行学习；另一方面用相关的制度进行规范检查，让戴头盔成为习惯，让每个人做生命的导演，而不是旁观者。

加强日常培养，提高全员应变“突发事件”的能力是技防的保障。作为零售业的一员，人人都是安全员，除了做好本职工作外，还必须具备“反应敏捷”的能力。在事故发生后迅速出击，处理及时，把各种损失降到最低。同时对可能发生的突发事件进行分类剖析，形成处理预案，定岗定责，针对性的重点区域

重点培训和演练，做到突发事件的快速处理。

加强员工业务素质建设，做好日常安全检查、维护和整改。在安全责任人定岗定责后，员工的业务素质就起到非常重要的作用，只有员工的业务素质提高了，才能够对电源老化、线头裸露、部件松动等安全隐患问题及时发现并第一时间进行维修整改，避免更大的危险发生，造成更大的损失。

安全为零，一切为零。作为管理者，执行制度的同时，更重要的是引导，“疏”安全隐患，凡事预防为主，不做救火队员。

□ 岚山新玛特 盛祥娟

压条翘起的故事

6月15日晚，一位顾客在新玛特选购商品时不小心被翘起的压条绊倒。专厅导购员赶紧上前询问顾客伤势，得知顾客疼痛难忍无法起身后，及时将顾客送往医院。

经医生诊断，顾客左臂肘二头肌处肌腱断裂。事后公司主动与顾客协调，对顾客进行了赔偿，顾客对公司的处理及赔偿结果表示满意。虽然这个事故得到了良好的解决，但是这个案例应该引起我们的深思。

如果员工看到压条翘起后，及时联系相关人员进行处理，就可以避免此类安全事故的发生。如果经理和主管巡场或检查时发现压条不合适及时安排维修，也会避免顾客受到人身伤害和公司带来的损失。

但是大家都选择漠视或者存着侥幸心理，认为压条就是翘起来而已，没什么大问题。结果就出现了顾客受伤的情况。

事后，男装部组织员工进行了案例的学习，并对部门存在的安全隐患进行逐一排查，及时整改，确保将各类事故消灭在萌芽状态中。

在经营工作中，做好对消防栓、卷帘门等消防设施的日常检查；对专厅压条定期检修；对花盆等物品的摆放做好安全措施……时时刻刻树立安全责任意识，做好防范措施。只有这样，才能避免事故的发生。

千里之堤，溃于蚁穴。一个小小的压条就能引起一场安全责任事故。从教训中吸取经验，时刻将安全牢记于心，为顾客营造一个安全舒适的购物环境。

□ 新玛特购

物广场 张

永兰

资金安全是大事

保障资金安全，却又是财务管理工作中重中之重，是每个财务人员心中的工作大事。

资金管理贯穿于企业经营的始末，是财务管理的重要内容，也是当前企业管理工作的关键环节。加强和改善企业财务资金管理是实现管理创新，推动企业管理工作的重要环节，必须采取有效措施加强和完善企业资金管理。

在资金安全管理方面，公司也采取了很多措施，并且取得很大成效。目前集团公司的资金管理按照《日百集团银行账户管理收支两条线管理的办法》执行。

每年集团进行两次的资金管理安全检查，主要是由监察部、各公司财务主管以上人员组

成的检查小组，对各公司财务在资金管理方面的各项工作进行检查，以便提前发现问题。

检查的内容包括了涉及到资金的各项工：现金、票据、有价证券；银行存款及账户安全检查；印章、u盾保管是否符合内部牵制原则；存放的安全性；备用金的检查……对于发现的问题及时进行整改，并且提出更好的管理建议，减少在资金管理方面的漏洞。

无危则安，无缺则全。时刻有忧患意识，则能长治久安。每一名财务人员，都要把资金安全作为工作中的大事，把各种资金安全的问题消灭于萌芽状态。

□ 集团财务部 成萍

安全提示赢得顾客

去年冬天一场雪后，天气非常冷，路还有些湿滑。我们蔬菜及水果专区都早早的悬挂出了“雨雪天气，注意慢行”的安全提示语，没想到这个小小的举动却给我们带来了一位忠实顾客。

这是一位来自南方的顾客，在一家房地产公司工作，负责公司在五莲外派人员的伙食。

在一次次的真诚接待中，她告诉我们，她原来一直在就近的另一个超市购买蔬菜，那天听说我们新玛特搞活动，就打算随便过来看看。她来到蔬菜区看到我们的温馨提示后，非常感动，如此为顾客人身安全考虑的企业，在食品安全等其它方面肯定没有问题，于是购买了很多商品。

那天她买的东西较多，不知道怎么往回拿时，我们的员工又主动服务帮顾客把东西提回了居住的楼下，顾客非常感谢。自此以后她便一直在我们新玛特购买所需的各类用品。

一个小小的安全提示，让顾客感受到了我们“以顾客经营为中心”的行动，换来了顾客的感动。在日常工作中，多站在顾客角度考量，在安全、服务上下多下功夫，我们的努力顾客一定会感受到。

希望我们每一个人都好好地关心和爱护我们的顾客，用我们的真情、真心、真诚服务于顾客，相信我们的形象与口碑会越来越越好，日百的明天会更加绚丽多彩！

□ 五莲新玛特 高华丽

防患于未然

山海天接待中心十建项目工程量大，工期紧张。由于施工场地狭小，各类材料堆放，加工等很难做到规范化、定型化，安全问题更是重中之重。

一次我与宋迎年及工地管理人员在工地查看现场。当走到木工加工区时，看见一个工人正在加工区吸烟，面对“为何有人吸烟”的质问，管理人员说：“他是刚来的，不知道规定。”

“咱们公司有明确的规定，工地现场严禁吸烟！不能因为只是一件吸烟小事而不去管控，更不能怕得罪人而不去处罚！如果真的引发了火灾，那后果是不堪设想的！更会给公司带来不可估量的损失！”回到办公室我对宋迎年说。

所有的施工单位入场前都签订过安全协议，应对每个工人做好安全教育，不管是不是新来的，吸烟就得处罚。次日一大早宋迎年来到工地，会同监理单位将罚款单下达给施工单位。并且强调以后施工中必须重视消防安全，坚决杜绝违规行为！

还有一次，宋迎年到工地现场查看西厢房外墙防水工程。防水材料采用的是SBS材料，施工工艺一般都采用汽油喷灯热熔粘贴，极易发生火灾。西厢房地下深度达12米，施工只能站在外架上。宋迎年下到基坑底部，看到工人们正拿着喷灯施工，并且不时有工人叫唤着添加汽油。

宋迎年发现工人将用完的喷灯随意放在架子上，火苗呼呼的燃烧着也不关闭，周围还有许多木龙骨、模板等易燃材料。“明火施工一点防火措施也没有，并且这个基坑10米多深你们在底部架体上明火作业，如果引着架体上龙骨、外网，不就像个大烟筒，谁能出来！施工人员不懂规范，你们也不懂？先停工吧！什么时候把措施做好了再施工！”宋迎年马上打电话把管理人员叫到现场，要求停工整顿。

管理人员认识到了事情的严重性，停止施工作业，开始清理施工区域易燃材料，并安排灭火器等消防设施。将防火隐患全部排除后，防水施工才又开始。

工地消防安全管理要做到防患于未然！管理人员既要提高防患意识，勤巡视、勤排查，杜绝各类火灾的发生，也要多组织施工人员学习防火安全知识。施工前做好质量交底的同时，更要做好安全交底。防火安全不能“不以善小而不为”，不能漏掉每一个小小的隐患，不能放过每一项违规操作。要做到居安思危，防患于未然！

□ 基建部 于治永

直入人心的三大销售话术

推销话术其实就是说服技巧，推销员通过信息传递，让对方改变观点的过程。

消费者行为在很大程度上取决于隐藏在内心深处的心理需要，而将销售话术与这些心理需要结合起来，就会打动他们，让他们改变态度。

第一大销售话术：安全感。人总是趋利避害的，安全感是最基本的心理需求，用安全感来说服客户是最常用的销售话术。第二大销售话术：自我满足感。自我满足感是比个人价值感更高层次的需求，我不仅有价值，更有自己的风格和特色。这也是推销话术经常用的说服点。卖汽车：“这部汽车不仅性能很好，而且车型很独特，线条流畅有特色，十分适合您这样成功人士。”同样是卖烤肉机你可以这样说：“当丈夫和三五好友来家的时候，你为他们做出和饭店一样的烤肉来，才显出你家庭主妇的手段啊。”

第三大销售话术：支配感。自己的生活我做主，每个人都希望表现出自己的支配权利来。这支配感不仅是对自己生

活的一种掌控，也是对生活的自信和安全。这是人们一种隐含的需求，也是销售话术的说服点。一个很有趣的推销案例：一天，一位先生与他的太太来到一家珠宝店，两个人随便浏览琳琅满目的珠宝，这时太太轻声叫起来，原来她发现了一枚很大的钻戒，非常漂亮。两个人欣赏完这枚价格不菲的钻戒，先生的脸上露出难色地问价，这一切都被那位静静观察的销售员看在眼里，这位销售员轻轻地报了价紧接着说：“这枚钻戒当年曾经被总理夫人看好，只是因为有点贵他们没有买。”“是吗？竟然有这样的事情？”只见那位先生的眼睛立刻睁大了，销售员简单地讲了那天总理夫人来店的情景，先生饶有兴趣地听完，痛快地买下了这枚钻戒，脸上是得意之色。

在很多时候，人的力量感表现在对财富的支配上。在这个推销案例中，销售员巧妙地运用了满足支配感需求的销售话术，从而让那位先生买下了总理夫人想买都买不起的钻戒。

以上三种最常用的销售话术，都是和人的需求联系起来的，从这里也可以看出一个道理，要想打动人心，必须从需求下手。

□ 五莲新玛特 邱艳萍推荐

摄影天地



“小风车呀转，转呀转的欢，嗡嗡吱吱唱着春天；小风车呀转，转呀转的欢，朝夕相伴不停地转，送走我童年……”

走进葛德福岚山店，满眼的风车让人仿佛置身风车王国。高的巍峨耸立，低的触手可及，大的雄伟壮观，小的精致可爱，五颜六色，形态各异，随着微风轻轻转动，转走了忧愁，转走了烦恼，转来了欢乐，转来了客流。



鲁惠/摄

热情比指导更重要

有一回，日本歌舞伎大师勘弥上场前，他的弟子告诉他鞋带松了。大师点头致谢，蹲下来仔细系好。等到弟子转身，又蹲下来将鞋带解松。

有个旁观者看到了这一切，不解地问：“大师，您为什么又要将鞋带解松呢？”

大师回答道：“因为我饰演的是一位劳累的旅者，长途跋涉让他的鞋带松开，可以通过这个细节表现他的劳累憔悴。”

“那你为什么不直接告诉你的弟子呢？”

“他能细心地发现我的鞋带松了，并且热心地告诉我，我一定要保护他这种热情的积极性，及时地给他鼓励，至于为什么要将鞋带解开，将来会有更多的机会教他表演，可以下一次再说啊。”

提高员工素质和能力是提高管理水准的有效方式。学习有利于提高团队执行力，便于增强团队凝聚力。手把手的现场指导可以及时纠正员工的错误，是提高员工素质的重要途径之一。但是指导必须注重技巧，就象勘弥大师那样要保护员工的热情。

□ 五莲新玛特 寇金美推荐

