



夯实基础 改革创新

促进集团健康 持续 稳定发展

——集团2014年年会顺利召开



集团2013年度工作报告。

报告指出,2013年,商业竞争进一步加剧,房地产市场、贸易市场不同程度受政策、大环境影响脚步放缓。严峻的市场形势下,我们向内挖潜,内生动力,紧紧围绕“业务当先,效益至上”的经营管理宗旨,认真落实各项管理措施。成功举行了日百成立三十周年系列庆祝活动;“争先创优在岗位,顾客满意在日百”活动开展初见成效;努力开源节流,降本增效;不断深化改革,在落实战略规划、开拓市场、推进信息技术、提升管理水平方面取得了较好业绩,日百品牌美誉度和知名度持续提升。

在肯定工作成绩的同时,我们也必须清醒地看到,与先进企业相比还存在不少差距。多元化发展步伐速度较慢,“四个务实”在落地地上还存在差距,工作拖延,效率不高,服务人才培养不足等问题仍然制约着公司的快速健康发展。

报告同时指出,对日百而言,困难和机遇仍是今后较长一段时间所面临的主题,发展仍将是主旋律。2014年乃至今后几年,集团发展重点和关键是抓住当前的发展机遇,尤其是零售和房地产业务,积蓄优势力量、扩大规模、实力。全员要以奋勇争先的精神状态和工作作风,迎接新挑战,把握新机遇,谋求新发展,使各项工作再上新台阶。

报告部署了2014年指导思想和总体目标,要求围绕年度工作任务和战略目标,全面落实“业务当先、效益至上”的经营理念,抓好重点工作,转变观念,狠抓落实,同时加强精细化管理,抓好环境、服务、供应链和员工管理,创新商业模式,大力弘扬企业文化,加快人才培养步伐,加强组织和作风建设,推进企业和谐发展。

公司今年的评先树优较往年有了很大的改革和创新,增加了人才培养奖、企业文化贡献奖、连锁发展创业奖、最佳项目奖等奖项,突出体现了公司在不同领域做出突出贡献的集体与个人的重视。同时,在前两年的基础上,依据《创新成果奖管理办法》,对申报的81项

创新成果分创新成果奖、优秀成果奖、创新案例奖评选出25项成果,展现出了创新在公司各条战线中取得的成绩。

另外,评比也由民主投票改为个人申报,公司依据统一标准进行各奖项评比打分,分别设置金奖、银奖、铜奖和优秀奖,并最终汇总确定经营管理金银铜奖和优秀奖。

年会充分体现了创新、务实和节俭。先进经验交流的调整是一次非常成功的创新,他们的先进经验和事迹深深打动了我们,也激励着每一个日百人以此为榜样,努力工作。高层们的总结和发言不穿靴戴帽,重视具体措施,十分务实,对2014年具体工作开展具有极强的指导意义。另外,在会议组织方面,用瓷杯替换一次性纸杯,就餐一律改成自助餐等充分体现和落实了节俭的作风。

当前,集团正处在快速发展,快速壮大的

征途上,只要我们全体干部员工心向一处想,劲往一处用,只要我们的战略不偏航,一定会突破瓶颈,迈向一个更加广阔的发展平台。日百一定会生活得更尊严,更具幸福,日百也会成为一个受尊敬的企业!

一分安排,九分落实。会后,各公司、部门已迅速开展会议学习和宣贯,并依据会议精神修正2014年重点工作计划,积极投入到新的各项工作中。

我们要从实际出发,坚持“四个务实”指导思想,牢固树立“业务当先,效益至上”的理念,认真落实好日百集团“加强纪律,改善作风”十条规定,瞄准目标,强化措施,狠抓落实,确保圆满完成各项工作任务,为实现公司战略目标,共筑百年日百梦而努力奋斗!

□ 本报记者 袁启



本报讯 2月18日至19日,集团2014年年会在公司接待部四楼会议室隆重召开,会议先后听取了集团及子公司高层2013年度工作总结,对过去一年工作中涌现的先进集体和先进个人进行了表彰。会上,集团董事长、总裁靳照作了2013年度工作报告,并进行了各高层2014年工作重点发言。集团及子公司领导班子成员、中层以上管理人员及年度先进代表等参加了会议。

2013年,公司在党委和董事会的领导下,面对日益严峻的市场竞争,挖潜增效,开源节流,不断推进管理提升,发展健康平稳,集团各项事业取得长足进步!

19日上午,在现场喜庆激昂的音乐和与会人员热烈的掌声中,获得年度先进集体荣誉称号的代表及经营管理金奖、银奖、铜奖和专家

顾问型员工、十佳导购等先进代表依次上台领奖,红花和绶带映衬着笑脸,奖杯与证书见证了成绩,先进集体和先进个人认真钻研,无私奉献,取得了优异成绩,是我们学习的标杆和榜样。

商业公司新玛特购物中心五连店食品部经理李伟等五名同志,分别从外派异地支持公司连锁发展、改革创新工作模式、加强企业文化建设等不同领域和角度做了先进经验交流,他们事迹感人、做法先进、富有原创性,发言具有典型性、启发性和借鉴性,引起现场与会人员的强烈反响。特别是李伟同志克服重重困难,坚决支持公司发展、全身心投入工作的精神,和对员工、家人满怀深爱的真挚情感,让每一位听闻的日百人敬佩和感动。

会上,集团董事长、总裁靳照做了《日百

新闻30天

以培训促提升

开创商超经营管理工作新局面

本报讯 2月28日,《供应商管理与谈判技巧》培训在公司接待部四楼举行,国内资深零售业高级讲师徐启武以其精湛的专业技能、幽默风趣的授课风格,广博前沿的行业视角,实用贴切的经典案例对课程进行了系统全面的演绎。

本次培训前徐老师就深入卖场一线,反复考察论证。结合自己多年的零售从业经验,课堂上针对性的讲解了门店供应商管理的现状,如何引进供应商以及如何进行供应商考核评估等内容。

培训采用了案例讲解、情景模拟的方式,在场学员无不全神贯注,认真聆听。尤其是现场采用情景模拟的方式生动展现了与供应商谈判的实用技巧,学员感觉印象深刻,非常有利于训后转化和应用。

不仅如此,徐老师提供的多种供应商管理工具实用价值高,针对性强,让在场学员获益匪浅。

自去年4月份以来,集团先后举办了《现代商超商品经营技术》、《商超牌面规划及商品陈列技术》两场培训,本次培训是公司超市商品管理提升项目最后一阶段的培训。

培训的顺利实施,标志着公司超市商品管理提升培训项目的圆满结束,这有利于提升公司商超经营管理,促进不断改革创新,开创工作新局面。

□ 日百商学院 马春燕



日百爱心基金再度认捐

本报讯 3月2日至6日,各单位、部门纷纷组织2014年度日百爱心基金认捐活动。基金自2012年成立以来,积极为困难职工、捐助对象排忧解难,共帮扶职工及职工家属24人,捐助爱心基金近6万元,解决了职工家庭的突发困难,为构建“和谐日百、幸福日百”打下良好基础,在公司及社会上取得较好反响。

图为日百新玛特购物中心五连店员工正在认捐。 □ 本报记者 袁启

高层论剑

如何编制经营计划和预算

以打仗为例,古今中外无数战例说明,使用不同的武器,会有截然不同的作战模式:使用刀剑等冷兵器作战,作战模式是短兵相接,胜负的决定性因素是单兵作战能力、人数多寡;使用枪炮等热兵器作战,作战模式是短距离接触作战,胜负的决定性因素是战略战术、火力强弱;使用导弹甚至网络作战,作战模式是超距非接触作战,胜负的决定性因素不再是人数、火力,而是作战一体化系统、战略战术的结合。

同样作为企业来讲,采用不同的管理技术,经营管理的体系也会变化,企业的战斗力和命运也会随之而变。

日本百货业曾在上世纪九十年代面临长期不景气。为救亡图存,零售巨头们纷纷反省检讨,积极寻求突破之道,纷纷导入全面品质管理体系,终于凤凰涅槃、浴火重生,脱胎换骨,日本因此成为世界上零售业管理水平最高的国家。台湾零售业从日本并驾齐驱,青出于蓝,零售业管理水平早已超越日本。TQM就是企业经营管理的专门技术,而导入全面品质管理的关键工程就是:以方针管理为核心理念的年度经营计划与预算编制。这就是当今零售业最先进的武器。

那么,年度经营计划如何编制呢?一般经过以下步骤:

第一、外部环境、内部资源的SWOT分析与定位;第二、对今年的业绩进行检讨;第三、提出明年经营目标、运用兰彻斯特法则确定经营策略、经营方针;第四、编制工作计划;第五、营业计划编制与审核(以及商品计划、促销计划);第六、部门计划编制与审核;第七、部门预算编制与审核;第八、公司汇总编制年度经营计划、经营预算,并修订、公布、实施。第九、年度经营计划和预算的跟踪考核。

年度经营计划是动态的过程,经过设定目标、策略、方案→估计预算→调整组织执行方案→反馈执行情况并评估绩效→进行调整,这样一个PDCA循环的动态过程。

制定年度经营计划,分集团、子公司、门店、部门四个层级进行。

集团:负责制定理念、愿景、使命、中长期战略目标;事业部:负责产业前景、经营计划、经营方针确定;门店:负责经营目标完成情况分析;编制竞争分析表;制定下年度经营目标;通过SWOT分析对内外部环境面临的机会与威胁、存在的优势与劣势,运用兰彻斯特法则确定下年度成功的关键策略(如引进品牌、扩大餐饮、差异化经营等);制定行动计划,包括制定策略总表、生活行事历。部门:负责制定部门生活行事历;制定部门策略表;制定部门行动方案;确定人力需求;确定部门费用。

制定年度经营计划的关键,是合理性、可行性,而不是简单预测明年数据。年度经营计划编制后,经营预算也就水到渠成。预算是经营目标的数量化、具体化。年度经营计划的编制过程,同时也是预算的编制过程。没有年度经营计划,预算就是无源之水、无本之木。首先对营业计划分解,形成收入预算、现金流入预算;其次对商品计划分解,形成成本预算、现金支出预算;然后对人事、顾客、店铺、促销等计划的投入进行分析、汇总,形成费用预算、现金支出预算;最终汇总的结果就形成了门店、公司的毛利、利润、现金流量预算。

预算编制取决于年度经营计划,年度经营计划的成败首先取决于环境与战略的确认,即经营现状分析、竞争分析、SWOT分析、经营定位、经营战略是否正确。俗话说,好的开始是成功的一半,因此,我们必须走出“预算是财务的事”这一误区,以归零的心态从头做起,扎扎实实做好基础工作,练好内功,掌握零售业最先进的武器,逐步导入全面品质管理体系,提升企业的战斗力,在选择的细分市场目标市场做到No.1,才能在严酷的竞争中立于不败之地,并将健康稳定的发展。 □ 商业公司财务总监 王明国

点燃你自己的正能量

本报评论员

集团2014年年会已经圆满结束,各公司、部门也纷纷积极开展学习宣贯,董事长、总裁靳照的工作报告及各高层的发言让我们群情振奋,先进的经验交流也让我们感动万分,心里涌动着无穷的正能量。

蓝图已经绘就,任务和目标明确,心情激动和振奋,这些正能量为发展和成功迈出了第一步,要想到达最终的目的地,就需要我们每人点燃自己的正能量,勇往直前!

点燃自己的正能量,就是要我们善于总结,不断改进和提高当前的工作。靳总在工作报告中重点强调要学会总结,过去好的经验和教训是我们宝贵的财富,要充分应用。精细管理,提升服务、关注细节,加强现场管理、供应链管理,严把质量关,挖潜增效,业务当先,效益至上……对照年会的会议精神,结合自己实际工作,把过去一年存在的问题,从每一项任务,每一个目标的改进和提高开始,让今天比昨天好,明天比今天好,这样才能走在正确的前进道路上。

点燃自己的正能量,就是要我们深入思考,大

胆改革和创新接下来的工作。要把服务当成战略来考虑;要大力创造新的商业模式……创新是今年年会的主题。在这个飞速变化、知识爆炸、数据几何级疯狂增长的时代,如果我们不能转变观念,改革创新,就会变成社会大潮中的“慢鱼”。正如靳总在报告中讲到的,我们不能沉浸在过去三十年的辉煌历程中,因为时代变化了,顾客的关注早已发生了转移。深入思考,需要我们深入挖掘和探索,在服务、运营、技术、人才培养、资金管理、信息化建设等不同领域大胆改革和创新,用新的机制和模式有效应对日益严峻的市场环境。

点燃自己的正能量,最重要的是狠抓落实,把正能量变为动力,把思想转化为行动。“务必真务实,务必现实,务必扎实,务必落实”的指导思想,需要我们认真落在实际行动中。不管是过去工作中存在问题的改进,还是新的工作方式的推广应用,都需要扎实的落实。

班前会“三件事”从实施过程来看,不管是对管理者还是员工,提升效果是明显的,但可贵的能

天天“三件事”;一个新的事物是好的,但是如果不能扎扎实实、落实好,结果也可能是失败的……

千里之行始于足下。是的,我们要坚决抵制说得多,做得少,甚至光说不做的行为,把年度任务和目标落实到每一个月,每一周,每一天,从现在开始,完成每一天的任务,每一周的任务,每一月的任务,才能支撑全年最终的目标。

点燃自己的正能量,还要我们坚持学习,不断充实和完善自己。人才是公司发展最重要的资源之一,我们要向先进学习,学习他们的无私奉献、勇于创新 and 敢于担当;我们要向身边的每个人学习,不断提升个人在业务技能、管理培训、服务创新的能力水平,争取自己也能成为先进、劳模和业务能手,成为日百的“香饽饽”。

点燃自己的正能量吧,让我们一起大步迈向前行的道路,带着昂扬的斗志和闪光的智慧,去踏实的工作吧!



工作报告关键词

董事长讲故事

工作与种地

编者按:董事长、总裁靳照在年会上做的2013年度工作报告,全面展现了公司过去一年所取得的丰硕成果,指出了存在的不足,同时结合国内外的经济形势,部署了2014年的奋斗目标和工作任务。

两个小时的报告,对公司各项工作均具有极强的指导性,而这其中,贯穿着一个又一个关键词,体现着公司的价值导向,指引着前进的航程,让我们一起再来看看工作报告中一些关键词。

好现有服务内容的基础上,不断细化、标准化。要评先树优,打造出一支服务型、知识型、创新型的高素质服务团队,在待遇上、薪酬上给予奖励。

服务模拟演练是很好的方法,班前会三件事是很好的方法,要坚持天天三件事,把每一个微不足道的细节做好、做的完美就是成功。

重要的是抓月计划、周计划。从第一月起、第二月起,就要拿出精神头,一个节点一个节点去抓,一周一周去落实,一天一天的去落实,只有每周、每月都完成计划,到年底才能完成年计划。要把计划落实到每一天去。

年前我们下发的“加强纪律改善作风”十条里面规定了,安排工作要有完成时间,没有时间就不是一个完整的工作安排。

严、细、实、快是我们的工作作风,要在工作中时时处处去践行它。

关键词一：人才

人才和资金是生产力最重要的两个因素,也是日百当前发展最重要、最宝贵的、最迫切的资源。

报告中靳总强调,公司当前仍是扩张战略,要加快高素质人才培养步伐。

日百一直视人才为企业的最大财富,要继续做好商学院工作,商学院是日百培养人才的黄埔军校。今年将是商学院成立的第四个年头,要在日百人才培养上有所作为,真正成为企业的人才源泉。要积极探索变革培训形式和方法,经过日百商学院培养的管理者,要看业务能力有没有提升,要看在工作中是否好用。要把企业的经验教训、智力资源总结出来,让大家少走弯路。

落实好各级人才库的培养工作。集中优势培训资源,“好钢用在刀刃上”。人才培养也不仅仅是商学院的工作职责,各级各部门要充分落实好“传、帮、带”,落实好企业导师制度,形成人人以培养人才为荣的氛围,特别是干部的晋升淘汰,要将人才培养列为一项重要指标。

在刚刚表彰的2013年度先进个人中,增加了“人才培养奖”这一奖项,这就体现了公司的价值导向和文化导向。

重视人才,培养人才之余,靳总还特别强调要引进人才。面对快速扩张的经营战略,公司不引进人才,很难支撑企业跨越式发展,实现日百的战略愿景。

要大力引进人才,建议今年我们把优秀服务员也按照人才引进,他是一个员工,也是人才,人才不一定是当官的,专家顾问型员工也是人才。人人成为专家顾问型员工,那就不得了,那就人人是人才。

关键词三：作风

不论是讲述电视剧《陈毅》中的片段,还是强调高层述职要加入廉洁部分,以及对经营中加强纪律的要求,报告中处处彰显着日百的作风要求。

干部必须是企业文化和正确舆论导向的引导者、履行者,这是组织纪律。进了日百,当了干

关键词四：文化

企业文化是战胜困难的强大动力。以“精诚团结 敬人敬业”为企业精神的日百文化,使我们在日百发展的任何一个时期始终保持强大的向心力和凝聚力,为我们战胜困难、实现目标提供了强大动力。

今天的报告中重点讲到了弘扬先进的文化导向。

要大张旗鼓的表扬先进,弘扬先进,要让各个行业、各个岗位的先进、劳模、业务能手成为日百的“香饽饽”。

我们就是要让我们的劳模受待遇、受尊重,这就是我们在做企业文化,像李伟这样的同志,如果有一天他不能工作了,公司要管他一辈子,这就是我们的企业文化。

报告讲到要组织开展员工形式多样的文体活动,大力实施员工幸福工程。特别是针对员工休班,去年靳总就曾带头休年假,报告同样要求要树立新观念:要让员工休班,影响销售也要保证员工休息,但是也不能让无私奉献的同志吃亏,公司全力做好这方面的工

作,我们各级管理者要认真履行好自己的职责。

一个企业的进步和成功,离不开社会的发展,而企业的发展同样反馈着社会,体现着责任。

改制的时候,市里的领导跟我说,改制以后一定要带好员工,让员工吃上饭,这是谆谆教导、嘱咐。让所有的日百人及其家庭,吃上饭,这是我们说过的,说到就应该做到。把企业搞好,让员工吃上饭,不在社会上作乱,这是我们最基本的社会责任。

我们不卖假冒伪劣商品,我们服务好,让政府放心,让党放心,这就是我们履行好的社会责任。

我们不能去搞环境污染,然后再去捐钱、再去治理,我们不能偷了税漏了税,再去向老百姓捐物资,不搞双重标准,我们就要干好自己的事。

当前集团正处在扩张发展,快速壮大的征途上,只要我们全体干部员工心向一处想,劲往一处用,我一定会迈向一个更加广阔的发展平台,全体与日百肝胆相照的日百人在这个社会的大舞台上也一定会生活得更尊严,更具幸福,日百也会成为一个受尊敬的企业!

.....

关键词“效益至上”:销售不再是重要指标.....

关键词“创新”:要创新商业模式,可持续性发展,不能做“鸡和猪开饭馆”中的“猪”.....

关键词“资金”:继续挖潜增效,增收节支.....

.....



关键词二：服务

大家要把服务当成战略去研究!

靳总斩钉截铁的话语体现了对服务的重视,因为服务是我们一切经营活动的基础。

我们总结,回顾日百三十年发展的历程,取得的辉煌成绩,但是我们能不能从今天起不要老谈过去的荣耀。我们是不满意就退货的先行者,是第一个吃螃蟹的,但是现在顾客关心关注的已经发生了转变,远远不仅是这些了。

年会上,靳总用近三年创新成果奖的申报情况分析了目前的服务工作,指出我们目前对服务的重视是不够的。

服务也需要创新,如果我们在服务上有很多的创新能力,那就是属于我们的功劳。我们的使命是为社会创造价值,为人民提供高品质的生活,我们的企业文化里面服务比重很大,所以我们的文化落地还存在很大的差距,我们的服务意识还存在很大的差距,大家要把服务当成战略去研究,要拿出费用来研究,如何争取顾客,如何扩大客户。

要倾听顾客心声,回归经营根本;以顾客为导向,以消费为导向,以市场为导向,以70%的精力经营现在,以30%的精力经营未来。始终把为顾客提供满意服务作为一项系统工程来抓,坚持以顾客为中心,把顾客利益作为我们思考问题的出发点。在落实

关键词二：服务

你就失去了乱说的自由,要民主但是不能犯自由主义,不能只有抱怨没有办法,一片负面的东西,负能量那是不可行的。

同时,要认真落实好轮岗制度,轮岗制度就是解决倦怠、腐败、帮派的有效措施之一。

年前多次总裁办公会都强调深入一线,密切联系业务,报告中更是明确表明:所有职能部门是服务一线经营的,要本着“业务当先,效益至上”的理念,不让基层多跑腿,不让领导多说话。

“务必真实,务必现实,务必扎实,务必落实”。四个务必仍是我们要牢牢把握的指导思想。

一个新的事物理论是正确的,是符合实际的,但是不好好的操作,在实践上照样夭折,也真实也现实,就是不扎实不落实,就会导致不成功,不好好抓住、落实,照样是失败的。

要狠抓计划落实。计划是纲,纲举目张。当前最

同事老赵是从农村来的临时工,他以前在乡下种地,后来老赵家的耕地被开发商征用了,拿到一笔补偿金后,老赵就在城里打起了工。

老赵这人憨厚实在,办事也很认真。我和他是负责同一片管区的,我们算是搭档,有时候我还真受不了他的“认真”。

有一次,我们遇到一封难以送出的信,信皮上字迹非常潦草,只能勉强看清收信人地址的街道名是“常宁街”,至于常宁街多少号却无法辨认。我懒得在这封信上花工夫,就在信上贴了个“地址不详”的回执单,准备退还给发信人。

老赵却不同意我这么做,他说这是封挂号信,或许寄信人有什么要紧事情,可千万不能误了人家的事。

我恼了,不高兴地说:“收信人地址不清楚,退回去我们也没错啊!”

老赵笑了:“以前我在乡下种地,也会遇到难事,比如说土质不好,种子成活率低、病虫害多,只要我用心、用力,总能找出办法来解决难题,到了秋天收成照样好。我们就当这封信是种地时的一个难题吧!”

既然老赵这么说了,我也就不再坚持。老赵下班后沿着常宁街挨家挨户地问,常宁街一共有八百多号,工夫不负有心人,在老赵问到第三百号时他总算找到了收信人。对方很是感激,后来还把表扬信贴到了邮局,老赵只是憨憨地笑笑,什么也没说。

这事没过多久,我因工作调动去了其他分局。

前几天又看到了老赵,听说他已经转为我们邮局的正式职工了,有了住房公积金、养老保险和医疗保险,不久后户口也要转到城里来,这对于一个城里讨生活的农民工来说,简直是一个奇迹。

我连忙向老赵表示祝贺,并向他讨教“撞大运”的秘诀。老赵还是憨憨地一笑,他说:“哪里有什么秘诀啊?其实我一直是把工作当做种地,种地这事你敷衍它,它就敷衍你,你蒙它,它就蒙你,你如果在地里真的用了心、使了劲,到了收获的季节,它绝对不会辜负你。种地是这样,工作也是如此。”

升迁靠自己

到公司工作快三年了,比我后来的同事陆续得到了升职的机会,我却原地不动,心里颇不是滋味。终于有一天,冒着被解聘的危险,我找到老板理论。

“老板,我有过迟到、早退或乱章违纪的现象吗?”我问。

老板干脆地回答“没有”。

“那是公司对我有偏见吗?”老板先是一怔,继而说“当然没有。”

“什么比我资历浅的人都可以得到重用,而我却一直在微不足道的岗位上?”

老板一时语塞,然后笑笑说:“你的事咱们等会再说,我手头上有个急事,要不你先帮我处理一下?”

一家客户准备到公司来考察产品状况,老板叫我联系他们,问问何时过来。

“这真是个重要的任务。”临出门前,我忍不住调侃一句。

一刻钟后,我回到老板办公室。

“联系到了吗?”老板问。

“联系到了,他们说可能下周过来。”

“具体是下周几?”老板问。

“这个我没细问。”

“他们一行多少人。”

“啊!您没问我这个啊!”

“那他们是坐火车还是飞机?”

“这个您也没叫我问呀!”

老板不再说什么了,他打电话叫朱政过来了。

朱政比我晚到公司一年,现在已是一个部门的负责人了,他接到了与我刚才相同的任务。

一会儿工夫,朱政回来了。“是这样的。”朱政说:“他们是乘下周五下午3点的飞机,大约晚上6点钟到,他们一行5人,由采购部王经理带队,我跟他们说了,我公司会派人到机场迎接。另外,他们计划考察两天时间,具体行程到了以后双方再商榷。为了方便工作,我建议把他们安置在附近的国际酒店,如果您同意,房间明天我就提前预订。还有,下周天气预报有雨,我会随时和他们保持联系,一旦情况有变,我将随时向您汇报。”

朱政出去后,老板拍了我一下说:“现在我们来谈谈你提的问题。”

“不用了,我已经知道原因,打搅您了。”

我突然明白,没有谁生来就担当大任,都是从简单、平凡的小事做起,今天你为自己贴上什么样的标签,或许就决定了明天你是否会被委以重任。

能力的差距直接影响到办事的效率,任何一个公司都迫切需要那些工作积极主动负责的员工。

优秀的员工往往不是被动地等待别人安排工作,而是主动去了解自己应该做什么,然后全力以赴地去完成。

连锁发展创业奖获得者代表 商业公司新玛特购物中心五莲店 李伟

只要心与企业在一起 外派工作也是幸福的



有幸和大家交流,关于外派异地工作的几点心得体会。熟悉我的领导和同事们都知道我的身体不好,可在我的脑海里已经没有这个概念。我参加过军,五年的军队生活磨练,培养了我不服输的精神,部队训练中至腰椎间盘突出,那时战友就曾建议我要求部队评残可得到地方照顾,我没有做,我认为年轻人一点小病就呻吟要求照顾没必要。1991年退伍后被安置到公司工作,跟随公司发展一路走来。在一次装车过程中腰部再次受伤,腰椎间盘突出压迫腿神经曾一度行走艰难,每天上班班里揣着止痛药,实在不行就吃一片。由于多次受伤腰椎发生病变难以恢复,也曾有同事劝我跟领导要求一下,身体不好就别外派了,我说不外派身体就能恢复吗?从医生给我做了,属国内无法治疗之症的结论那天起,我就不再把它看做是病了,心想既然无法治疗那还管它干嘛?也就在那时,我被外派到莒县店工作,借此机会,再也没有去寻医问药。坚持工作让工作来分散病痛,说也奇怪,渐渐的腰、腿都不痛了,在这一点上我的体会很深,无病呻吟,小病大治最终你就是一个什么都做不了的人,把病看做不是病,保持乐观积极的心态病也会离你而去。

我始终认为要生活就要工作,要好的生活就要好好的工

作,所以公司的发展,给我们提供这么好的工作平台,我一定要好好的工作,从而好好的生活。因此,每一次异地开店我都会积极响应,报名争取。焦总、刘总、唐总等领导曾多次亲切的问我,你的腰怎么样?我说“很好,没事,不影响工作”,我知道各级领导都关心我、担心我,领导的关怀让我感动,我只有努力的工作让领导放心,一切在工作中体现。自公司连锁发展以来,我曾先后被外派到莒县店、淄博店、胶南店,现仍在五莲新玛特工作,累计约7年多的时间。我们的伙伴惧怕异地工作,有的甚至通知一下达就离开公司,我觉得外派是阶段性的工作,我感觉特像部队生活,训练、冲锋、休整,然后再冲锋,让人始终充满激情。当然理由各不相同,因为孩子、因为老人、老公、媳妇等,是呀,家家都有难念的经,在这一点上我认为关键是责任心和相互之间的沟通,放弃工作或不工作工作安排就是对自己、对家人、对公司的不负责任,不服工作就没有生活来源,就谈不上照顾好孩子、及家人,就不会有成长。久而久之,家人也会嫌你是个白吃饭的,当然可以重新找工作,从头再来谈何容易,需要从零开始。况且有多少企业能与我们公司相比?

困难都会有,我在莒县店工作期间,我的母亲病重,辗转日照、沂水、青岛、济南等各大医院,最终确诊为淋巴瘤,每次回家探望,父亲总是叮嘱“不要影响你的工作,你就是天天守在身边也无济于事,好好工作,别让父母担心才是真正的孝顺”,这句简单的话对我震动很大,让我更加坚信干好工作才是对父母、对家人最好的回报。

很多人觉得外派可能会影响对孩子的关爱、学习上的监督、辅导。对自己孩子的教育,我认为我也是成功的,我没有陪我儿子做过作业,只参加过一次小学一年级的家长会,没有让他上过补习班,但我儿子现在大四本科即将毕业,并非他聪明,其实他在初二的时候学习几乎要崩溃,能将他挽救回来,得益于我们公司对我的培训,多年来我们公司坚持高投入对我们全体员工进行培训,让我学到了许多先进的理念,受益匪浅,工作中与员工谈心交流,生活中用它教育引导儿子,我认为陪他做一次作业,不如告诉他转变观念找一个好的学习方法,以及教他如何做人 and 独立自主,我对儿

子的教育大都是在回家休假吃饭时,在饭桌上或是电话交流完成的,因为,他上初中的时候一段时间我在莒县店工作,他上高中的时候一段时间我在淄博和胶南店工作,他现在在大学,我在五莲店工作。深爱孩子,不是永远与孩子粘在一起,而是要将他推出家门,让他去过独立而自主的生活。所以放手脚进行思想引导,我们要做的就是好好工作给他树立一个榜样,让他有完善的人格,少了每天陪在身边的溺爱,孩子在自理、自立方面也得到了锻炼。在大学里他有了自己的主张,担任学生会主席,现在反过来关心我们的健康和生活,我担心他分心影响学习,就把我爸爸告诉我的那句话告诉了他,“好好学习,别让咱们操心就是对咱们的孝顺”。我认为,只要彼此心里都有爱,无论在哪里都能感受的到。

异地工作,让我有了更多的时间钻研业务、研究部门的管理。对员工的教育我坚持亲情化、制度化并用,多年来一线卖场的工作经验,一切工作质量的好坏都源于员工心情的好坏,心情好他会把工作做到位,心情不好他会拿工作出气,我从不排斥调解、发牢骚的员工,调皮的员工我会找到他的长处加以引导,让他尽情发挥,可以说,他认识到自己的价值她会变得越来越优秀;我对发牢骚的员工也很感兴趣,牢骚必有原因,我一定会认真倾听和他交流,找到根源从中获得信息,改进完善工作,久而久之员工会主动找我反映问题,多年来,我先后任职过服装部、鞋帽部、家电部,家居部、休闲部、食品部等,几乎走遍了所有一线部门,这也让我获得了宝贵的工作经验,和我一起共事过的搭档许多也已走上了主持工作的岗位,许多导购员晋升为收银员、客服员、柜组长、实习经理等,在各个岗位上为公司发展努力着。

在异地工作还有一点就是家属的理解和支持,这更需要思想上的沟通和交流,但是没有一个人妻子不希望丈夫能陪伴在自己的身边,也没有一个人妻子不希望自己的丈夫工作上能有所成就,凡事都有正反两面性,有的人只考虑消极的一面,孩子没人陪,老人没人照顾,妻子,老公不允许等,事实上用积极的心态去面对都不是问题,家人、夫妻之间短

暂的分别更有利于增进感情。妻子对我的支持我也只有在工作回报她,让她过上更好的生活。随着公司的发展我们的家庭、生活也越来越好。无论我在那个店工作,每天晚上都会和妻子电话交流,有关家庭事务、儿子的问题等及时沟通解决,时间长了我们通过声音就知道身体、精神状况如何,有没有困难和问题,及时的给予关心和问候。互相关心互相激励这是夫妻之间也是必不可少的话题。我的工作、我的困难其实公司领导看在眼里记在心里。我从一名退伍军人到我公司一名普通的员工做起,成为一名中层干部,多次被评为先进工作者、优秀经营管理者、优秀共产党员、十佳效益能手等,去年还荣获了首批终身制员工。我本做了我应该做的工作,公司给了我这么多荣誉和回报,我感恩公司,心和公司在一起。这些荣誉我都会交给妻子保管,让她知道这是她支持的结果,是她的荣誉。

其实,我很普通,能力有限,但我坚持我的信念,唯有公司发展壮大,我们每个人都是受益者,都会使自己的生活越来越好。有所失必有所得,我认为我收获的更多,我收获了公司给予若千崇高的荣誉、认可了我关爱和信任、收获了同事、伙伴的友谊,每当我从异地调回日照区域店的时候,异地店的同事、员工都是热泪盈眶,恋恋不舍,至今莒县、淄博、胶南的许多员工还时常发短信问候,我们同住一个宿舍的伙伴像亲兄弟一样,争相买菜做饭、其乐融融,茶余饭后的交流使我们共同进步,这些收获可以说在人生中是可遇不可求的。

人要有精神,打起精神好运自然来,做任何事情都要有好的心态,人活在世上要看开点,看远点,看淡点,心胸要豁达些,大度些。相信任何事情的发生都必有利于我,且办法总比困难多。有位哲人说的好:既然现实改变不了,那就改变自己。

公司规模越来越大,给我们搭建的发展平台越来越广阔,我们的生活也必会越来越越好,伙伴们努力吧!异地工作不是问题,不想付出只图回报,舍弃长远的利益换取眼前的利益,才是真正的悲剧。

《日百文化》稿件 (1月份)	
部门	投稿
商学院	29
岚山萬德福	23
新玛特广场	23
五莲新玛特	20
莒县新玛特	9
日照店	5
莒县萬德福	4
房产公司	2
集团办公室	1

《日百文化》稿件 (1月份)	
部门	采纳
莒县新玛特	5
商学院	3
莒县萬德福	2
五莲新玛特	1
岚山萬德福	1
日照店	1
新玛特广场	1

《日百文化》稿件 (2月份)	
部门	投稿
五莲新玛特	33
岚山萬德福	30
商学院	22
新玛特广场	19
莒县新玛特	14
商业财务部	10
莒县萬德福	8
岚山新玛特	7
日照店	5
人力资源部	3
集团办公室	1
百货采购部	1
信息部	1

《日百文化》稿件 (2月份)	
部门	采纳
商学院	2
莒县萬德福	2
莒县新玛特	2
五莲新玛特	1
岚山萬德福	1
集团办公室	1
百货采购部	1

约稿通知

《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、企业文化建设等稿件,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》希望同大家一道,共同打造交流展示的平台,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: 0683-8703868;

电子邮箱: rbqycwh@163.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

人才培养奖获得者代表 商业公司新玛特购物中心岚山店 成山岗

企业文化贡献奖获得者代表 房产公司办公室 李娟

转变角色从指挥员到教练员



作为进入公司二十多年的一名老员工，从蕙德福岚山店的开业到营南店再到岚山新玛特，共在异地工作七年有余，身体力行支持公司的连锁发展。多年的销售管理工作，使我积累了丰富的销售管理经验。我在人才管理方面重视下属的业务技能的提升、人才选拔培养、团队创新发展做出了一些成绩。仅2013年我便培养了1名经理助理主持了工作；一名实习经理、三名员工走上了基层管理者的岗位；储备了多名后备管理者，为公司的发展输送了人才。

一、抓基础，练本领，提升员工业务技能

打铁还需自身硬，首先要把下属培养过硬的技能。一件事情对我触动很大，2012年下半年，营销部组织各门店业务技能大赛，接到任务后，我所在的部门居然推荐不出较好的参赛项目，也找不到业务技能过硬的参赛选手。要么是有特长的员工离职，要么是此前多次参加过该项目的老面孔。没有创新没有提升，员工的参与度也不高。其中有一名会打花样丝巾的员工离职，整个柜组就再也找不到一名会此项技能

的员工包括柜组长在内。事后我反复的思考：是什么原因造成各层级的技能缺失、断层，业务技能提升缓慢这种现象……于是2013年6月份我找到潘玲店总，主动要求在制定6月份目标卡时，给我制定业务技能考核这一项，用考核的办法来督促我培养下属的业务技能。

首先从基层管理者开始，柜组长实行技能考核2+1；员工实行业务技能闯关活动。既“服务礼仪接待关”、“专业技能关”、“特长展示关”。服务礼仪接待包含员工的仪容仪表、行为礼仪和服务态度；专业技能有陈列解说、单品报价、开单规范；特长展示有花样叠衣、花样系鞋带、快速打领带、百变魔尺、裹布秀、花样打丝巾、领带娃娃等创意和创新项目。每月20日按柜组总人数的20%进行抽签确定参赛人员名单。考评小组利用1天的时间对照考核标准进行打分，比赛完毕将综合分数由高到低进行统计排名，并对前10名表现优秀人员进行奖励，成绩后三名的人员转入下月继续提升直到过关为止。为落实好此项技能提升活动的开展，从部门主管到柜组长再到导购员实行三层级考核，列入目标管理卡和等级排序中，加强了部门主管、基层管理者和员工的重视程度。此项技能闯关活动全程拍照并作为日后培训、学习、提升应用的资料。通过三级技能考核，找到了各层级业务技能学习的薄弱点，技能的提升变被动为主动，从部分提升到全员提升，很好的解决了大部分员工学习存在惰性的问题，激发了员工主动学习的兴趣，综合提升了员工业务能力和服务水平，提高了顾客满意度，从而达到了考核、推动、提升的效果。皮尔卡丹导购员王学峰在技能考核中脱颖而出，不但会十八种领带打法、花样叠衣，还学习创新了领带娃娃的不同打法，并将这些技能无私地传授给其他伙伴。她本人也被公司评为“专家顾问型员工”。通过半年的三级考核法的实施，现在部位每一名下属员工至少掌握了一项过硬的专业技术，有效的解决了专业技能断层的现象。培养了一支既有理论又实操过硬的基层管理队伍。

二、重点人才选拔，培养后备力量

管理者都要戴一副善于寻找、发现人才的眼镜。随时发现好的苗子，重点加以培养，为公司输送人才。

2012年我调到岚山新玛特服装部时，发现男装柜组长胡凯丽工作认真，坚持原则、高度认同企业文化。于是我便对其重点关注，多给她提供到公司学习的机会，让她亲身感受公司的发展。思想上在其面对传统观念及来自家庭压力使其动摇时，帮其坚定职业生涯规划，合理平衡家庭与工作关系；在工作中，放手让她大胆管理；在管理过程中，难免会遇到员工不理

解、不配合等难题，得罪人的话、事我会主动承担，充分使下属放下思想包袱，轻装上阵，甘愿作下属成长的梯子。在业务技能方面对其严格要求，定计划，加压力，使胡凯丽在柜组长2+1技能考核中由一名不会打领带的男装柜组长成为能在十分钟内完美打出十五种花样领带的柜组长。同时她也将这些技能传授给自己的下属员工，使“传、帮、带”得到了传承与发展，整个柜组的业务技能水平有了本质的提升和改善。由于胡凯丽出色的工作表现，2013年成功的晋升为实习经理。

三、突破自我敢于创新

作为公司培养多年的一名管理者，我在工作中也积累了一些工作经验和管理方法。走老路固然很舒服，但我深知一支勇于创新团队才具有竞争力。我带领的是一支年轻的管理团队，是墨守陈规经验派还是突破自我？年轻的管理者也在看着我。我告诉自己：要为年轻的下属做出创新的榜样，打造一支勇于创新的管理团队，让更多的年轻人才快速成长，担起公司的未来。

2011年在营南店工作期间，针对异地店和供应商见面少沟通不畅这一实际情况。我同下属一起制定并实施了“供应商沟通反馈表”，架起了和供应商沟通的桥梁，有效解决了异地店与供应商的沟通问题，把复杂的事情简单化，并得到公司的认可和推广。

自2011年我带领团队连续三年都向公司申报“创新管理项目”，并多次获得“管理创新成果奖”，身体力行地培养了一支有想法、敢实践、勇于突破创新的管理团队。

古人云“四十不惑”，这个年龄的人，往往认为自己经历的多，经验丰富，很多时候认为不需要也不愿意再去下功夫、动脑筋，凭经验完全可以应付日常的工作。但公司给你提供了广阔的发展平台，让你充分发挥自身价值，给予更高的期望。自己又怎能不去突破自我，用自己的经验结合新的形势，提出更好经营思路，为公司的发展贡献一份力量呢。想干事是一种状态，是一种激情，有了这种状态干事创业就有了基础，有了这种激情干事创业就有了动力，凡是想干事总会有希望，不想则一事无成。

领导、同事们，公司快速发展需要大批的后备人才。他们是基石、是立柱、是脊梁。只有越来越多的优秀后备人才被选拔、培养、任用，才能撑起百日的百大厦。各层级的管理者都有培养、带兵的任务，我们等等不靠甘愿做下属的梯子、做筛子，为公司培养、输送更多的后备人才，让他们到更高的平台上去锻炼，让我们和公司一同成长、发展、进步！

创新成果奖获得者代表 商业公司新玛特购物广场 吕健飞

案例培训提绩效 心灵成长助发展



在来新玛特收银部工作之前，我曾被借调到日百商学院培训管理部工作过一年的时间，我非常热爱培训工作，在培训部期间个人的管理能力得到了很大的提升，很多日百的前辈和同事们鼓励我好学好学，这个岗位很适应我的特点，我也下定决心好好干，留下来。正在我干的起劲的时候，公司有了新的安排，我最终没能留在商学院工作，内心有很多的失落，更使我意外的是，有着七年卖场工作经验的我，被公司安排到完全陌生的收银部工作，收银部的工作职责与卖场完全不同，岗位工资也低于我原来的岗位，于是心中几分不安，再加上很多同事对岗位变动的猜测，对我工作能力的怀疑，使我感到很焦虑。在这种情况下，是逃避、抱怨，就此消沉，还是打起精神，挑战自己，迎难而上，用实际行动回报公司，成长自己？我选择了责任与担当。我主动寻求帮助，在公司员工心理援助中心接受辅导的过程中，我悟到了很多：痛苦是一扇门，是了解自己、读懂别人、与最高智慧连接的门。如果我们沉浸在自责、害怕、担心、担忧的情绪中，就无法打开这扇门，就无法收获痛苦带给我们的礼物。人生中，我们每一个人都面临着许多选择，要么在选择中失败，要么在选择中成功，选择积极，才有可能成功，选择消极，注定失败，日子不是给别人过的，成长首先是为了自己，我们面临的问题，就是我们该做的作业，果子成熟的时候才会被采摘，翅膀练硬了就不会担心树枝是否会断，逃避，就永远长不大，抱怨、诉苦没有任何意义，在积极的心理状态下，我开始行动起来，一边学习收银台的业务，一边学习收银台的管理，一边熟悉情况，了解员工，利用一切可利用的时间和机会学习，向领导和同事请教。

学习的过程中，我认识到，如果收银部门能把过去遇到和解决过的问题做成案例库，对工作的促进会更大，于是，我下决心做这项工作，每个人都是我的

老师，每个员工在岗位上都会遇到不同的问题，不同的问题汇集不同的案例，大家相互学习借鉴，每个人相互之间又都是老师。2012年10月份开始，收银部组织员工书写工作中遇到的各类案例，包括服务、突发事件、投诉案例、操作技能、感悟心得、经验分享，这些案例都是员工工作中的亲身经历，通过早例会交流讨论，分享其中的得失，让员工相互交流学会，也形成了我们收银部的案例库。

于此同时我专门请教、采访了曾在日照店收银部、莒县万德福客服部工作过多年收银工作经验的潘玲总监，请教了曾在莒县蕙德福客服部工作过现任莒县新玛特客服部经理董丽丽实习店总、曾任新玛特收银部经理刘丽华经理，每周与现在依然在日照店收银部工作的毕继俊经理以及莒县蕙德福客服部、岚山新玛特客服部、岚山蕙德福客服部有收银职责的胡妮娜经理、刘昌艳经理、王殊经理沟通交流，她们无私把过去她们在收银部曾遇到过的案例，当下发生的事件处理方法进行分享，不厌其烦的讲解，潘总讲到她在日照店收银部工作的一个管理案例，组建收银部“小家庭”，当时日照店有66名收银员，潘总把所有员工分成6个小组，也就是6个小家庭，团队间相互帮助、生日相互问候，大家共同进步，形成了比学赶帮超的团队氛围，员工的成绩大幅提高，给我们现在的管理工作提供了很好的借鉴。我来到新玛特收银部的时候刚好赶上五连店开业，都说开业会遇到很多意想不到的问题，于是我抓住这个机会，与原五连店收银部胡妮娜经理每天通过电话沟通工作中遇到的典型事件，探讨解决的方法，并形成案例。这个过程中有的因为过去很长时间需要不断的回忆，有的案例需要不断的讨论、提炼，需要大家都非常认真的总结，因为我们有一个共同的目标，为了日百收银事业的发展，把所有典型案例整理出来，形成公司的收银案例库，让大家相互学习，提高工作效率。不但可以培训员工，还可以培训收银经理及新晋升的经理们，感谢大家的付出，是你们无私分享才有了今天的成果。

对案例的搜集只是工作的一部分，要把这些案例汇总整理还是一项艰巨的工作，白天在单位因为要靠收银前台，没有时间整理，下班回家两个孩子需要照顾，没有机会整理，只有孩子们睡着了，才能把员工写的案例录入电脑，对内容进行修改、润色，使其符合企业文化，更具有学习的意义。通过整理目前已形成典型案例63篇，未来的案例还在继续整理，部门把所有修改的案例归类装订成册，员工通过对案例的学习，好的工作经验得到借鉴，存在的问题得到解决，并且不再重复出现，提升了服务质量和解决问题的能力，提高了工作的效率。在新员工到岗的时候让新员工学习这些经典案例，使岗前培训内容更丰富，在快速的掌握收银操作技巧的同时，鲜活的案例使新员工快速的熟悉前辈的工作经验，快速地学习到每一项工作的处理方法，独立工作的能力得到加强，出错率减少，员工快速地适应工作，使培训的效果显著提升。

日百的文化是几代日百人积淀而成，日百人的工作经验需要我们每个人在每个岗位上不断的积累，这就需要管理者加强对知识的管理，即使一个老员工或者业务能手离开了这个岗位，他的知识和经验我们都能争能留下来，继续传承，收银部的每个员工在收银部得到的每一分收获、感悟、经验都能留在日百，员工们也非自豪。

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，再加上新玛特收银部的年轻员工比较多，导致收银部的离职率非常高，给工作造成了很大的困难，给招聘工作增加了难度，新员工的培训需要花大量的精力、员工之间因不熟悉、协助不强，员工工作不开心，顾客就会不满意，自2012年8月开始，收银部成立心灵成长活动小组，把参加心灵成长班培训的内容在部门成长小组进行全部分享，让全体员工都接收学习日百静心早晚报，每天两条，一年就是700多条，给员工分享心灵成长班发过的文章，在QQ空间里转载心理学类文章，让每个员工都能看到，体会到，学习到，使员工有了很多实实在在的变化，员工在遇到问题、遇到困难的时候，变消极情绪左右为能够以积极的心态去面对，相信没有解决不了的课题，同事们之间相处变相互理解为更容易为对方着想，团队氛围由不融洽变为越来越融洽，甚至有员工跟我说：吕经理，受你的影响，我不但在工作中改变了，而且我现在跟家人说话的方式都改变了，特别是对孩子，以前总是一味的指责，现在学习了很多教育孩子的方法，感觉孩子更喜欢跟我亲近了。心灵成长活动的开展，调节了员工的心态，员工的满意度提高，越来越愿意留在日百，2012年的上半年，新玛特收银部离职率高达35%，我去开展了许多工作后，下半年降至5%。

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，2013年收银部员工通过参加公司的竞岗、考试、面试到公司基层管理岗位及公司职能部门有10人，其中进入商业公司财务部5人、集团财务部1人、房产公司财务部1人、日照店客服部1人、新玛特订单部1人、房产公司营销部1人，在12月份门店实习柜组长岗位的竞岗中，14个岗位，门店共42人报名，其中收银部收银员报名29人，参加全部岗位的竞岗，其中9人进入考察范围，2人竟岗成为实习柜组长，1人成为督查员，1名优秀员工调日照店，并不是每个参加竞岗的人都会成功，可是员工更关心日百，愿意投身到日百的建设中。现在日照店实习店总经理刘廷在新玛特特损部工作的时候，也深刻的感受到了我们收银部员工心灵成长给部门带来的提升与变化，每个月收银部心灵成长活动的时候刘总都会安排防损部员工一同参加，员工工作积极性显著提升。

我也想把好的员工、工作经验丰富的员工留在自己部门，好不容易培养起来的优秀员工，去了别的部门，我需要花费双倍的精力来培养新员工，可是企业是不断发展的，公司需要各类的人才，需要我们每个人都成长起来，承担更多的责任。培养人才，输送优秀人才是我们每一个管理者义不容辞的责任，员工在企业需要的情况下走上更重要的岗位，是我们的光荣。员工的成长需要我们每个管理者的悉心呵护，就像公司关怀我们每一个人一样。其实，我们做这许多，受益最大的还是我们自己，我们带领员工成长，我们自己成长最大，我们每天给员工、给自己正面的激励，我们自己收获最多，借此机会，感谢公司的培养、感谢所有的员工、感谢在日百工作中遇到的所有的人。

失败有两种：一种失于敢——放弃；一种败于失——无恒。机遇也有两种：一种是机于遇——缘分；一种是遇于机——因果。没有平白无故的成功，也没有唾手可得的机会，抱怨、诉苦没有任何意义，无论我们遇到什么困难，只要我们有积极的心态，没有解决不了的问题。

接轨企业文化 助力房产发展



2012年5月房产公司随着发展项目的增加，在原有部门的基础上又成立了办公室、发展部两个部门。办公室工作职责主要有行政、人力资源、企业文化建设、宣传、车辆调度并兼集团物业管理等工作。

进公司20多年来一直在卖场、客服工作的我通过竞聘来到房产公司办公室工作，面对全新的工作内容和部门各职责的开展自己感到从未有过的压力，甚至怀疑自己是否能胜任这份工作？面对如何让起步没几年的房产公司接轨、融入集团企业文化，更是摆在自己面前的一大课题。

到岗后，在总经理范宏的培训指导和要求下，自己第一时间了解了房产公司现状，两年来公司新进员工27人，员工来自五湖四海，素质能力、业务水平、生活习惯各有不同，日百文化的灌输和传承成为房产公司的工作重点之一。如何做到让大家积极参与到企业文化建设中来？办公室反复多次向员工征求意见，让大家关注企业文化建设，从而提高他们的积极性，激发他们的创造力。大家的很多建议也到得了采纳和落实，如每天早上8：20分，是日百房产一天中最热闹的时刻，空气中飘荡着欢乐的舞曲，一群热情澎湃的工作人员在随歌起舞，整齐有序，一天的工作就在快乐而积极的状态中开始了。早操等活动，愉悦了员工的身心，调节了工作氛围，增进了全员之间、员工与企业的感情，进一步加强了部门、干部员工之间的沟通交流，团队的协作能力、凝聚力与集体荣誉感。使大家每天工作开始热情高涨，带着激情与愉悦投入工作中。整个公司形成了积极向上、奋发进取的良好氛围。

我是公司培养了20多年的老员工，身为老员工、又是子公司的办公室主任，我深知自己有着传承企业文化重任，接轨企业文化，首先从点点滴滴做起，不怕麻烦，不嫌事小。于是在日常工作中严格要求自己，身体力行，始终让员工感受到日百的文化。如刚到房产公司不久我发现大家由于工作忙的原因，日常只是清理自己的办公室而疏忽了水池、卫生间及会所的其他公共卫生间区域，水池的茶锈、便盆的污垢特别的严重，于是一个周末整理完手头的工作后，我便从上午9：00开始清扫整个会所二楼所有的公共卫生间区域，直到下午六点多才清理完毕。虽然很累，甚至让自己恶心的好几顿吃不下饭，但是看着整洁的办公环境，自己还是觉得值得。这一切也让同事们看在眼里，记在心里，以后无论我安排什么工作各个部门的员工都能积极的完成。随后在范总的指导要求下，每个部门划分区域轮流打扫（现在海纳物业派保洁在打扫）。通过这件事，让我深刻体会到管理者身先士卒，率先垂范的作用。

除了公司自己组织的一些活动外，我积极响应集团开展员工业余文化活动的要求，牵头成立了房产公司心灵成长小组和读书小组，并自告奋勇担任小组长。为了带好小组，我积极参加公司组织的培训，利用业余时间学习经营管理、企业文化、人力资源、心理学、物业法等相关的知识，将学到的知识与大家共享。2013年共组织开展各类企业文化活动47次，公司团体活动6次。

其中心灵成长小组全年共组织活动12次，参与活动97人次，平均满意度达99.68%。因房产公司人员分散在各个项目工地，组织集体培训存在难度，部分新进人员对心理学知识不了解，存在认识误区不愿意参加。针对这一现象，我利用中午休息时间组织新进员工观看《快乐工作 快乐生活》视频，结合发生在自己身边的案例以及自己成长的案例给大家分享，让新进员工了解心理学是什么并认识学习心理学对自己和工作的好处。坚持大家每次一次心灵成长培训，主要以小游戏、文章分享、视频学习、做意象等活释放员工工作与生活压力，让员工更加了解自己，理解他人。有员工反映孩子教育问题，“情绪会带到工作中”等多个难题，我每次培训结束后都给大家发给大家1-2篇有关心态、正能量、亲子教育等方面的资料让大家学习，下次成长前进行简单的分享。在周家作副总组织下还建立了房产QQ群，对异地项目不能参加培训的员工通过房产QQ群共享，让全员都能学习到，共同成长。经常有员工告诉我，通过成长、学习，对孩子的教育由原来的指责、不理解改为主动关心、沟通、倾听，慢慢的孩子也愿意和自己沟通交流了。这个问题解决了，在心里就不再一直纠结了，工作更有劲了。2013年9月底的一个下午，我们正在组织读书会，突然听到外面吵闹的声音，我出来一看原来一位员工和另一部门主管因为预算的事情发生争吵，了解事情缘由后，我便让这位一直参加心灵成长活动的员工静下心来内观自己，很快就找到了自己的内在情绪，帮助其解决了情结后，该员工主动给对方进行了道歉，解除了误会，成长了个人。如果这位员工没有参加成长，是很难接受我的建议的。一年多来，通过成长活动的开展，员工从接纳度不高，到愿意学、主动学，从遇到问题躲避到现在遇到问题和困难积极去面对解决，很多员工都发生了很大的变化，幸福感不断增强。

知识改变命运，学习成就未来。全年共组织读书会活动29次，144人次参加，平均满意度达99.3%。每周五下午都会拿出30分钟组织读书活动。为了让全员全方位学习，除定期组织集体学习《日百文化》报刊外，还动员干部员工结合自身所学及自己所掌握的业务知识进行分享，改变了以往大家只是被动学习的局面。为了不断补充大家的知识技能，为了打造一支业务、技能专业化的队伍，为了让大家学以致用，办公室免费提前与各部门沟通培训内容和进行把关审核，任用干部、员工大家都积极参与还多次主动制作PPT带领大家学习，学习的内容主要以《税法知识》、《房产建筑基础知识》、《建筑风水学》、《绩效、相关制度》、《优秀文章》、《案例》等为主。人人都在分享和学习中有所收益、有所成长，并运用到提升工作中去。在培训中始终贯彻日百严、细、实、快、诚信、精诚团结、敬业爱岗的文化理念，起到了很好的作用。

积极参与响应集团各项活动。2013年日百成立三十周年大庆之际，房产公司积极动员，克服人员少，工作地点不集中等困难，积极选拔、推荐文艺节目，共同庆祝这一盛事。我本人也是克服了没有跳舞天赋和舞蹈基础，从来没有上过舞台的以及婆婆生病住院需要照顾的困难带领大家一起编排，因婆婆承担了两个孩子的吃饭还要照顾患有脑血栓的公公，在这之前婆婆和我商量过，非参加不行？我说不行就这么几天，我们两个人咬咬牙就挺过来了。老人也非常支持，为了不耽误我的工作，每天中午快点将点滴打完，然后急急匆匆的赶回家给两个孩子做饭，其实老太太患有近30多年的高血压、冠心病，由于起时间匆忙滴打得太快，每次都会感到心跳加快，心脏难受，就算有很多的不舒服婆婆从未告诉过我，我没有因此影响一次排练。《喜乐年华》舞蹈的编排中，我和其他伙伴在大庆临近20天左右的时间里，每天晚上6：30-9：30分在房产公司的大厅里进行排练，为起到带头作用为了不耽误排练，每天中午利用休息时间和晚回家时我都照着录好的视频进行反复练习，在我的带动下感染下房产公司以迟为多主动参加跳舞的伙伴们主动加班加点的练习，无一怨言。

企业文化建设落实在工作中的点点滴滴，如为给员工创造良好的工作生活环境，为解决员工离家远，中午就餐问题，添置了微波炉、电饭锅，让员工热菜、热饭，提升了员工满意度及归属感。把公司对员工的关爱送到员工的心坎上，如夏天为员工送绿豆汤，让大家感觉到公司的关爱，激发工作热情。

一年多来，我们坚持用正面的事例、感染人、鼓舞人、激励人，真正把企业文化建设落实到行动中、工作中；企业文化、安全制度上墙。组织部房产公司干部员工积极投稿，利用日百文化报、内网图片发布等宣传房产公司，让更多的人了解认识日百房产公司，起到了良好的宣传效果。2013年7月份组织群全员到多福山拓展训练结束后，动员所有人员写体会、感悟，拓展的照片和集体感悟在8月份的企业文化报纸中刊登。办公室成立近两年，房产公司各个方面发生了较大变化，也让我深刻认识到利益是执行的驱动力，文化就是执行的持续动力。企业文化在助推企业发展中的作用，企业文化先行，只有我们打造出优秀的文化，全员认同，全员践行，才会不断的激发全员的工作主动性、创造性，才会形成强大的团队凝聚力和生产力。文化落地，没有捷径，只有我们一点一滴的小事做起，只有我们发动全员参与，才能让文化真正内化为每一个人的言行。新的房产、新的员工，都像一块等待播种的土地，只要我们善于去播撒文化的种子，就一定收获丰硕的果实。

连续三年来，公司设置并评选创新成果奖，对工作中优秀的创新予以表彰。2013年更是出台《日百集团创新成果奖管理办法》，新增了优秀成果奖、创新案例奖等奖项，创新奖项所占比例大幅度上升，足以看出公司对于创新的重视。

创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达不竭的动力。这句话同样适用于公司的发展，一个集体，只有保持源源不断的新想法、新思路，才能紧跟时代的步伐。当然，要想创新，仅仅有好的想法是不够的，如果没有行动，再好的想法也是零。打开思路，马上行动，让创新推动公司不断前行。

创新——提升效率

《推行 opl 自动补货系统》、《节日性商品小分类数据跟踪法》、《商品盘点查找差数多“一栏”省“一半”》，这几个获奖案例虽然涉及的方面不同，但有一个共同点：都是对信息技术进行创造性的学习、改进和应用。这些技术的改进极大的降低了员工的工作量，节省了工作时间，提升了工作效率。

创新=好的想法+立即行动

优秀成果金奖《推行 opl 自动补货系统》

——主创人：日百新玛特购物广场订单部经理马成森

“创新”最重要的是什么？新玛特购物广场订单部经理马成森这样回答：“行动！创新点其实就在我们身边，日常不经意的一个想法，一句无心的玩笑话，很可能就是一个创新点，但是你不尝试、不实践，它就永远只是一个想法、一个玩笑话，永远不会成为真正的创新。”

此前，各门店的要货申请一直由柜组填单、文员手工录入，新玛特购物广场亦如此，这不仅用时长、效率低，且为“人情订单”提供了可乘之机。Opl 自动补货系统，根据商品进销存实际和供应商送货规律，设定不同的参



数，录入百年系统，自动生成补货订单，订单文员结合实际，进行订单修订确认，传递给供应商。这种方法不仅有效地遏制“人情订单”，及时发现“隐性”缺货，重要的是，能降低柜组员工的工作量，从而节省了大量的时间。随着时间的延续，自动补货系统的优势会更加明显。

“其实很久以前，唐总就提出过这种自动补货方法，我也多次和信息部的苏文平经理探讨，但一直觉得不切实际、难于实现，并没有付出实际行动。”2013年10月28日，唐合合总监正式提出运用 opl 自动补货系统代替传统手动录入的要求，订单部随即展开行动。“困难确实有很多”，马经理介绍说，自动补货系统的计算公式，只是理论性的，实际运用并不方便，只能打破常规，根据实际拟定参数模拟，实际要涉及的商品信息量大而复杂，并且要求极其精确，每一个参数都关系着出单数目的准确与否，就算只是一个标点符号出了问题，所有的信息录入就会失败。

Opl 自动补货系统在新玛特购物广场的各个柜组进行模拟实验，从一开始小面积模拟，而后逐渐加大模拟范围，期间，每取得一点成功，订单部的工作人员都会产生极大的成就感，“那种喜悦不亚于科学家成功研制出新成果”，马成森经理笑着说。随着技术的不断成熟和经验的积累，在卖场人员的支持下，现在自动补货系统已在各个门店模拟推行，“争取三月份让各门店直配商品的参与度达到70%，不能让任何一个门店落下。”

“创新，不能只是空想，不然还是零。管理也要创新，要‘打破常规’，要‘求异思维’，遇到问题，从多个方面去考虑，去尝试，去实践，从而发现解决问题的新思路，新方法，这就是创新。”马成森经理说，“创新无处不在，有想法，就要尝试，只有实践才能出真知。”

敢于尝试想象中的“不可能”

优秀成果银奖《节日性商品小分类数据跟踪法》

——主创人：日百萬德福营县店店总经理张爱平

节日性商品小分类数据跟踪法主要是应用于节日备货商品的库存实时跟踪，在实行此办法之前，遇到重大节假



日要对备货重点商品进行跟踪时，需要先查询到商品的库存情况，然后逐一汇总，才能掌握一个小分类或者一个中分类的到货、销售、实时库存等情况，工作量较大，耗费的时间和精力较多，工作效率较低。

针对这种情况，2013年中秋节期间，萬德福营县店的店总张爱平提出了利用在信息系统中增加小分类的设置，改进工作方法，并制定出了“小分类数据跟踪法”，于2013年中秋节期间正式运行。

在研究系统设置的时候，数据的分类，海量数据向系统的导入、筛选，数据编码等问题，一度让萬德福营县店的伙伴们感到头大，但本着“方法总比问题多”的原

创新：持续发展的不竭动力

则，大家进行了细致的学习，最终成功克服了这些困难。在此次改进中，店总张爱平一直亲自进行跟踪指导，教大家如何举一反三，带领大家分析出了中秋节重点的单品和类别，并通过了2013年中秋节实际销售的检验。

“节日性商品小分类数据跟踪法”实施以来，极大地提升了订单文员的工作效率，节约了工作时间，员工的工作热情也得到了普遍的提高。除此之外，“节日性商品小分类数据跟踪法”还为下一年度的节日备货积累了大量的、即时可查的数据资料。

“这次系统改进，让我们的思维模式都受到了冲击，创新无处不在，在工作中我们除了要想，关键要去做，要敢于尝试想象中的“不可能”，只有思维动起来，并立即付诸于行动，工作效率和工作质量才能不断提高。”萬德福营县店实习店总刘春梅说。

创新就在身边

创新案例铜奖《商品盘点查找差数多“一栏”省“一半”》

——主创人：日百萬德福营县店生食部实习经理刘瑞淑

2013年10月，在日化部进行晚间盘点的时候，刘瑞淑发现，员工在寻找盘点差数时，大多拿着一张纸壳，将卖场数量、库存数量等一一清点、记录，十分麻烦，还容易出错。刘瑞淑想，为什么不能利用计算机，直接将数据生成呢？

刘瑞淑想到 Excel 表格中有一个将两种数据相关联的功能，就想是否也能将这种功能应用到对差数的寻找呢？刘经理打开 excel 表格，在盘点差数表中增设一栏，通过函数公式将需要的数据关联起来，这样一来，通过简单的数据计算，就能清楚的得知卖场数量，这时，对照着盘点损益表对货物进行差数查找，就简单的多了。如果此时员工发现是卖场盘点出现错误，则无需再进入内仓查找，如果不是卖场盘点错误，则标记后再进入内仓查找。如此一来，日化部的员工再也不用拿着一张纸逐一核对商品进行记录，提升了工作效率，达到了事半功倍的效果。



“其实这是件很小的事情，就发生在我们每天的日常工作中，只要稍加留心就能看到问题。在刚刚开始应用 Excel 表格做盘点的时候，我们也遇到了一些困难，比如技术不熟练，数据输入错误等等，但这些都是小困难，认真学习一下就可以了。”刘瑞淑经理说，创新其实就在我们平时的一举一动中，只要多留心，再去付诸行动，新方法就能实现，我们的工作也能做的更好。

创新——创造利润

转换思维模式 创意赢得成功

创新案例银奖《店总经理签售会》

——主创人：日百萬德福营县店店总经理张晓庆

2013年的冬季比往年都要暖和一些，专门为了买厚衣服而逛商场的顾客很少，货源却非常充足，眼看着年关临近，业绩却提不上去，这可愁坏了萬德福营县店的店总张晓庆，怎么办呢？张总将全店的主管们号召在一起，几次开会商讨方案，在会议上让大家进行头脑风暴，转变思维模式，主管们不断提出各种创意，张总都认为太“老套”，没有新意。“以前举办的那些促销方法，虽然样式



多，但是由于反复使用，已经不能对顾客产生吸引力了。”张晓庆店总说，最终他们经过热烈的讨论，研究确定了“店总签售”的方案，以“店总签售会 全年最低价”为宣传口号，给了顾客耳目一新的感受。

经过两天的宣传，2013年12月30日晚7点，精心打扮的店总张晓庆准时出场，亲自公布折扣，等待已久的顾客听到折扣力度立即沸腾了起来，争先恐后地抢着买单付款，场面前所未有的火爆。其中有一位顾客只是来买些日用品，在看到活动折扣力度后，临时购买了5000多元的衣服、首饰等。据统计，12月30日晚，萬德福营县店的销售额比去年同期增长了177.73%，门店客流量同比增长了22.57%，客单价同比增长了24.8%，获得了重大的突破。

“此次活动之所以举办的这样成功，我认为最重要的原因就是创意好，顾客被这种新奇的促销活动所吸引，对‘店总签售’这种模式甚至是店总本人产生了好奇心，我出现的时候顾客都踮着脚好奇地向这边张望。”张晓庆店总说，除此之外，此次活动的成功还离不开供应商的大力支持和萬德福营县店全体员工的共同努力，“这个奖项是属于营县店全体员工的。”

此次“店总签售”活动的成功举办，使萬德福营县店的客流量有了大幅度的改观，此后萬德福营县店举行的圣诞节、春节等促销活动，销售业绩也都非常突出，多个男装品牌的都取得了历史性的突破。店总张晓庆说，通过此次签售，店里的许多主管都受到了很大的启发，“店总签售是个非常好的销售模式，今后我们会把它传承下去，更重要的是，这个活动让我们看到了创新产生的巨大作用，我们将继续开发有新的有创意的活动模式，不断突破，争取再创奇迹。”

创新——节约成本

发散思维 变废为宝

创新案例铜奖《废物利用 创意塑秋》

——主创人：日百新玛特购物中心五莲路店总经理丁艳

2013年10月上旬，正值秋意来袭，新玛特购物中心五莲路店准备对店内装饰进行调整改造，但目前店里的经费十分紧张，装修费用又不是笔小数目，怎么办呢？店总丁艳一直在思考这个问题。当时“提升创优在岗位，顾客满意在日百”活动如火如荼的进行着，大家家中也都收获了很多启发，店总丁艳想出了一个好办法：在门店内开展



“废物利用 创意塑秋”主题竞赛活动，要求所有材料均为废旧物品，无成本费用投入。

由于此前门店装饰都是统一整体的进行，花销大而设计单一，顾客看多了也没有了新鲜感，而这样的活动也给一部分员工提供了展示自己特长的机会，锻炼员工的动手能力。所以，“废物利用 创意塑秋”主题竞赛活动的创意一经提出，就受到了广大员工的热烈响应。

利用日常宣传剩下的 POP、DM，四处搜集到的牙膏盒、卫生纸等，新玛特购物中心五莲店的员工们大显身手，创造出了“白天鹅”、“心愿树”、“牙膏自行车”等栩栩如生的作品，引来很多顾客驻足观看、合影，甚至还有顾客想出钱买下自己喜欢的。

受此次活动的启发，新玛特购物中心五莲路店又举办了“创意塑冬”活动，也收到了很好的效果。“现在春天来了，我们准备再组织一次‘创意盆景’的主题竞赛活动，年前已经将活动通知发下去了，各个部门都已经开始培育盆景了。”办公室主任刘晓利介绍，已经提报上来的作品有“玻璃杯小麦盆景”、“桂圆盆景”、“萝卜苗盆景”，样式多种多样，员工参与热情非常高涨。

其实为公司节省成本的例子，远远不止这两件，如多福山项目的门窗型材，由隔热断桥铝变更为塑钢型材，共计节约约80万元；商业广场景观工程花田副场，原设计为钢结构钢化夹胶彩色玻璃造型，后变更为碳化木欧式花田廊架，不仅节约了近80万元的造价，还让这一造型成为了广场的一大亮点。

创新——改进工作

创新培训方式

优秀成果铜奖《员工培训标准化视频课程》

——主创人：日百商学院培训管理部经理李振华

培训的方式有多重多样，然而自学的效果不好，请培训师讲课的方式不方便且费用高，那么怎样以最小的投入获得最好的培训效果呢？公司内部进行了自制视频的方式，不仅克服了自学的枯燥、乏味，更加提升了员工的培训效果。

2013年，公司对门店导购员提出“标准化服务”，这对于导购员的服务有了进一步的要求，也就需要导购员受到相应的培训。

此前，对于导购员的培训，一直沿用手册自学的方式，但后来商学院工作人员在去门店走访过程中，普遍听到门店反映这种自学的效果不好，“大家都说，老师现场进行培训的方式最好，但全部采取这种方式显然是不现实的。”李振华经理说，“入职的新导购员在时间上不可能统一，而有一新员工入职就请培训师过去讲课，不但耗费人力，费用也是一笔不小的数目。”怎么办呢？

商学院培训管理部的成员们几次开会讨论问题的解决方法，最终确定了视频培训的创意。

想法确定后，大家不再迟疑，开始讨论具体的操作过程。在视频的录制内容上，大家普遍认为培训师进行现场



培训，中间穿插实景讲解的方式比较好。然而，当时大家并没有拍摄情景剧的经验，该怎样录制呢？而就抛开技术问题，场景设置、演员安排等问题又该怎样解决呢？面对困难，培训管理部的伙伴们没有退缩，他们请来电视台专业的人员进行摄像的指导，向其他部门的同事请教视频剪辑的方法，并自己下载了视频，不断学习和改进。

一切准备就绪，培训管理部的成员们就近选择了新玛特购物广场作为拍摄场景，演员就找了商场里有经验的工作人员，根据事先准备好的剧本，开始进行情景剧的拍摄。一开始，参与拍摄的演员都有些不好意思，技术上也遇到许多问题，但随着经验的积累，拍摄进行的越来越顺利。

截至2013年12月份，已完成包括《企业文化》、《办公室服务礼仪与规范》、《新进促销员应知应会》的标准化视频课程3门。“预计今年上半年就能全部制作完成，一经完成将立即应用到门店的培训中，让员工都能受到优质的培训。”

同样，由日百萬德福营县店客服部经理王姝主创的《超市收银实操 DV》，也是领用门店自己录制视频，对员工进行培训的方式，起到了良好的培训效果。员工都感到非常新奇，学习视频的积极性也很高。

让学习无处不在

创新成果铜奖《培训形式创新—商学院移动学习见成效》

——主创人：日百商学院人才发展部经理徐芬

随着工作和生活节奏的加快，我们越来越难空出大块的时间专门参加培训和学习，而对知识的需求却越来越多，因此，如何利用更多的碎片时间帮助干部员工学习提升，成为商学院新的重要课题。

2013年3月起，手机早晚报工作开始实施。为了保证不同层级的干部员工接受到最合适的知识和信息，在最初搜集的大量计划发送的早晚报内容中，相当多的内容在审核都被一一标掉，有些删除掉了，有些被重新划分到不同层级。因为早晚报内容虽然短，但不管是管理早报还是静心早报，每一条就是一个小小的培训课程，马虎不得。

3月9日，第一次早报发送，4月份晚报开始发送，随后在早晚报的启发下，商学院又开通了微信平台，2013年累计向752人发送早晚报1909条，总数为291092人次，微信信息共发送309条，全年累计发送306422人次。

移动商学院的实施，实现了培训学习的碎片化、多元化、社会化。改变了以往课堂授课、书籍阅读等需要投入大块整块时间的培训学习形式。它直接将知识、信息传送到培训对象的手机，让大家可以充分利用碎片时间随时随地学习，进行自我提升，打破了以往培训学习的地点、时间局限性。同时，培训内容更加丰富多元，满足学员个性化学习需求。

许多人收到的早晚报内容推荐给亲人、朋友、客户，越来越多人咨询给亲人加入接收等，客户主动要求接收……正向、积极、和谐的能量氛围在日百人的带动下向社会蔓延，影响着更多的人，扩大了企业的影响力，提升了知名度、美誉度。

小改变 克难题

创新成果优秀奖《巧钻研，解决大问题》

——主创人：日百新玛特购物广场防损部电工班班长袁军



就地取材，一根铝合金管就能彻底克服原来的工作困难，大大提高工作效率。

新玛特购物广场电动扶梯下装饰灯管的更换是个“老大难”，每次更换都要租用10余组脚手架，电工班全员到岗一起组装，一层脚手架高度不够还要两层固定在一起，利用夜间三四个小时的时间才能更换完一次。“这样做不但工作效率低，每次还要产生一定的租借费。”袁军告诉记者，“每隔两三个月就要换一批，时间长了也是不小的一笔。”

因为扶梯相对较窄，更换时的安全是大问题，要非常小心，还要有人在旁协助保护，全员到岗夜间工作后要轮流安排，第二天上午的工作有时候难免受影响。

大家不断寻求新的办法，能不能有什么工具不用脚手架可以直接更换。仔细观察替换下的灯管，师傅们就想是不是可以找到同灯管形状一致的套管直接更换。不经意间发现美工室常用的铝管尺寸恰巧合适。

电工班马上做了尝试，效果大大出乎人们的意料，一个人顶多一分钟就能更换一个坏掉的灯管，每次更换早进店半个小时，2个人就可以轻松完成原来同样的工作任务，既提高了效率，又节省了成本和人力。

一个看似不起眼的小改变轻松攻克了“老大难”！

感受年会：那些开心和感动瞬间……

感受年会：将知识管理融入工作



- ① 掌声分享喜悦
- ② 把喜讯送回家
- ③ 快来“拍”一张
- ④ 荣誉·期待
- ⑤ 红花绶带映笑脸



感受年会：公司年会促我成长

压力与困惑

年会几号开？
按照惯例应该开了，怎么还不开？
年会议程怎么安排的？
今年有什么变化没？
我的伙伴们不停地问我。

“年会”是这段时间出现频率最高的一个词语。虽然日子未定，但根据领导安排年会的筹备工作早就已展开了。

年会筹备期间，我作为年会筹备组一员负责年会的请示汇报、组织协调、筹划布置、督促落实等相关工作，对于刚来办公室工作的我，面对全新的工作，我感到压力巨大的，这不只是我第一次组织年会，还是我第一次参加年会。

年会如何组织，脑海里没有清晰的印象和思路，只能靠以往的资料和视频。我每天第一个到办公室，下班后一直到现在，心里就想：什么也不要想了，想多了也没用，就是一个字“干”，反复的看资料、看视频，关注每一个细节。只能是看一步、学一步、请示一步、做一步。每完成一项工作，感觉没有什么错误了，及时向自己的分管领导进行汇报。

幸运的是分管领导为我提供强有力的工作指导。我的纠错本上记录着每一个人在现场给我提出的问题和对错误的纠正。会议组织现场，工作人员不管是不是自己的分工，只要有需要就能第一时间靠上去，商业公司庄晓丽经理没有分工，现场也主动靠上，还有其他同事现场的帮助，这让我深深的体会到了同事之间的团结协作，感受到了企业大家庭的温暖。



成长的喜悦

公司年会不仅是对一年的业务和运行做一个回顾和总结，更主要是将公司的下一年的目标以及企业文化灌输给全体员工。与员工进行有效的沟通，使员工体会到来自公司领导的关怀，并对企业文化有更准确的领悟。

李伟的经验交流深深地感染了我，一直以来认为自己是铁汉子的我也流下了眼泪，他就是我最好的学习榜样，最好的教材。吕建飞的经验交流让我看到了他的毅力、坚持，积极进取的创新精神。成山刚、李娟的事无巨细、任劳任怨、扎根基层，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。这种场面让我回忆起在部队的日子，不计功、不计名、不计个人得失，靠的就是百折不挠、勇往直前、奋勇争先的精神。只有优秀的企业文化才能培养出优秀的人才。

才。

靳总的讲话让我们看到了企业的发展前景和空间，更让我感受到了正能量的存在，在这样充满激情的团队里，我更加坚定了我当初的选择是正确的。

参加了公司年会，我倍受鼓舞，对公司的明天充满信心，觉得浑身有使不完的力量。组织给予了我希望、收获，更重要的是给予了我们成长的经历。我深深地感受到公司年会不仅可以增强公司的凝聚力、鼓舞士气，还为来年计划的实施有着很好的激励作用。因为我们知道，人生一点一瞬，都会留下奋斗的影子，也会留下宝贵的精神财富和刻骨铭心的回忆。

继续奋斗

奋斗，是我们不变的信念。

我们现在所做的一切工作，实际上是在为自己以后的路做铺垫，因此我认为不管是将来还是现在，不管是做人还是做事，我们首先要做好“四个务实”。这是生存的根本，发展的前提。

其次是创新，这是今年年会的主旋律，没有创新我们就会原地踏步，在工作中我们需要发扬与时俱进的精神。

古人云：三人行必有我师焉，择其善者而从之，其不善者而改之。只有这样才能不断提高自己，向上看，更上一个台阶，从而做得更好！而只有虚心去接受好的、新生事物，才能有更好、更广阔的发展。

年会是播种机，撒播着春天的希望，预示着来年的宏伟业绩；年会也是加油站，积蓄力量，蓄势待发，让我们在前进的路上迈出的步伐更坚实有力。

□ 集团办公室 胡勇

感受年会：做个快乐的追梦人

“今年的评优奖项比往年多了、数量也多了”
“评比更细化了”
“是呀，竟然还有最佳项目奖”
“还有人才培养奖、企业文化案例奖呢！”
“我们莒县新玛特店开业荣获最佳项目奖，太给力啦！”

新春伊始，公司年会牵动了千百日百人的心。先进评比更是员工私下或公开讨论最多的话题，拨动着每一个日百人的心弦。

评上的，信念更加坚定，更加努力。

未评上的，摩拳擦掌，不甘落后，蓄力待发。

只要有梦想，只要你追求上进，不甘于平庸，无论是想成为优秀员工，或是十佳导购等等，只要不放弃，坚持努力，梦想的阳光就会照进你的现实。

一个个“优秀梦”生根发芽，就会汇聚成促进日百进步、推动日百发展的强大力量。成就自我的同时，铸造美丽的“日百梦”。日百就是我们的“梦工厂”，这里是梦想开始的地方，也是梦实现的地方。相信自己，相信日百！

身患椎间盘突出的李伟经理说，咱也不会玩虚的，就是踏踏实实地把工作干好。我要坚持工作，干到“趴”下为止！

靳总说，你“趴”下了，公司养你一辈子！

无论是震撼还是感动，在这一刻，这铿锵有力的话语，已经渐渐显现出它超越时间的力量，在我们的内心留下无法抹去的印记。凝视团队中这些可爱的人们，细数他们过去一年中奋力拼搏的点点滴滴，在感慨的同时，是否内心也隐隐萌发时不我待奋力拼搏的冲动？我们没有后顾之忧，公司就是我们的坚强后盾！每个人只需勇敢的往前冲。行动起来，一个拥有梦想的人，才能一直不断地追求、探索、奋进。人生如船，梦想如帆！

做个快乐的追梦人吧，即使你工作成效不能与这个梦想相逢，那又有什么关系呢？你依然会发现，自己在追梦的过程中，不仅战胜了一个又一个的困难，收获了经验，收获了成长，助推了公司的销售业绩，为公司的发展贡献了自己的力量，也会为自己留下宝贵的精神财富和刻骨铭心的回忆，会让你的职业生涯更加美好和充实。

为了公司的发展，为了我们的幸福生活，为了自己心中的日百梦，我们勇敢地向前冲吧！

敢于梦想，勇于实践，日百梦需要大家共同创造，让我们都成为快乐的追梦人吧！

□ 商业公司 莒德福莒县店 赵淑妍

感受年会：喜报送到家

2月26日，是一个特别值得我纪念的日子。因为这一天，我的领导百货采购总监潘玲与我一同走进了我的老家——莒县龙山镇柏崖村，将我获得“2013年度经营管理金奖”的喜报专程送到了我爸妈的手上。

在路上和潘总聊起父母，得知潘总的爸爸在公司召开年会期间生病住院，但却没有告诉潘总。老爷子说怕她工作忙，又开会，怕分心，过了一星期后才告诉她。可怜天下父母亲，这就是我们的孩子，父母只有给予，没有任何的索取，不求任何的回报！

一迈上村前的土坡，就看见了等候在村口的妈妈，妈妈一脸感动和惊喜握着潘总的手，连声表示感谢。我能感觉到妈妈心中的那份期盼，儿女工作上的每一分成绩，都凝聚了父母无数的牵挂和默默的支持！

爸爸用颤抖的双手接过潘总送上的喜报，一遍又一遍认真的、反复的阅读，就怕少漏了一个字。爸爸妈妈用朴实的不能再朴实的话，一遍遍重复着感谢日百！感谢公司！感谢领导！对孩子的培养！

爸爸贴起了公司发给的喜报，儿女取得任何优异的成绩，都在你们脸上绽放出喜悦的笑容。孩儿也没有辜负你们的期望。

临走了，忘不了妈妈“好好干，多为公司努力”的叮咛，让我懂得了继续努力，不能骄傲自满。爸妈！我会努力的！

很遗憾走了才记起了用相机拍下爸妈看到喜报的表情。孩儿下定决心，来年再给你二老补上这张难忘的记忆！

望着车窗外依偎在大山下安静的村落，忽然想起了今年春晚中的那首歌曲“时间都去哪儿了，还没好好感受年轻就老了，生儿养女一辈子，满脑子都是孩子哭了笑了。时间都去哪儿了，还没好好看看你眼睛就花了，柴米油盐半辈子，转眼就只剩下满脸的皱纹了。”

是啊，爸妈的时间都去哪儿了？都给了我们这些孩子们！

爸爸妈妈头发都白了，时光残酷让银丝白了你们的双鬓，岁月无情把皱纹刻在了你们的额头上！爸爸妈妈，多保重身体！我爱你们！

□ 商业公司 百货采购部 柏春龙

感受年会：评选之后

“……优秀员工：许凯丽……”那一刹那那觉得鼻子酸酸的，我被评为了优秀员工了，这是对我这一年工作一个极大的肯定，这一年的辛苦都是值得的。

从2012年7月18日我与日照日百商业有限公司签订合同的那一刻起，我就下定决心一定要做出一片骄人的成绩。当我搬下不到一岁的孩子奋战在货架组装的时候，当我在凌晨两点回家休息的时候，当我在遇到困难想打退堂鼓的时候，是信念支撑着我让我继续走下去，是日百精神激励着我继续坚持。在这一刻，我可以骄傲的说，我对得起优秀员工这个称号！

当我成为优秀员工候选人的时候，我的内心是激动的，但也是忐忑的，可是当我看到主管严肃的阐述一条一条评选标准的时候，看到评选的员工认

真的听着记着，不遗漏一字一句，然后庄重的选出自己心目中的符合条件的人员的时候，我知道没有一人是掺杂着个人感情的，我的担心是多余的，大家都是公平公正的做出选择！

评选上优秀员工是幸运的，但随之而来的是压力，这不是结束，而是新的起点，我只有不断的努力，不断的奋进，才能让优秀员工的光环不停的发光。

这一年多的时间里，我见证了五莲店的成长，看着她一点一点的壮大，我满心的自豪，而我也随着她的成长也不断的成长着，不断的学习着新的知识。在未来的日子里，我将继续的陪伴着日百新玛特购物中心五莲店一起成长，一起壮大，努力的和伙伴们一起将她打造成屹立在南海的一座不朽的丰碑！

□ 商业公司 新玛特购物中心五莲店 许凯丽

靳总在年会中指出：工作不善于总结，没有总结就没有提高。在年会优秀经验交流中，也不止一位主管与大家进行了分享：优秀员工在部门内部进行技能传授和经验分享，形成收钱案例库、组织读书会学习交流等。无论是拟定工作手册，还是各种分享和座谈交流，这些都是知识管理的典型行为。无不体现着集团作为学习型组织的战略定位，也表明注重知识管理对于企业的发展、部门工作的开展起到很好的推动作用。

那么，我们又该如何在部门内部开展知识管理活动，助力管理工作和团队建设的开展呢？

我们熟知的知识，可以分为显性知识和隐性知识两大类，隐性知识指的是我们在长期的工作积累中隐藏在脑海中的经验、标准规范、程序文档和数据等明显的知识。知识管理的要点概括起来，核心内容可以总结为两句话：隐性知识显性化，显性知识流程化、体系化、产品化、服务化。

策略一：培训学习、交流、分享。管理者可以多鼓励部门内部的经验交流活动，提供知识交流的时间和机会。每一个部门和柜组都不乏优秀员工、销售标兵，业务能手，尤其是公司每年评选的优秀经营管理者、专家顾问型员工，他们优秀的工作方法和宝贵经验都可以在合理的组织下进行挖掘宣传，通过各种分享交流，“以身边人讲身边事，身边人讲自己事，身边事教身边人”的方式，让隐含在优秀人员头脑中的经验显性化，产生更大的推动效用。班前会分享、定期的读书会、经验交流会，工作座谈会交流等都是很好的方式。

今年年会优秀经验交流中的成山岗实习店总让部门内部的员工担当老师，分享带来的花式打法，就很好的将优秀的工作经验进行了推广，在员工内部形成了一股创新力和感召力，极大的推动了部门工作的开展；房产公司的李娟主任，不断组织部门内部心理类的感悟交流、组织多次读书活动，更是发挥了知识管理的重要作用。

策略二：总结形成工作手册。将日常工作流程，尤其是大型项目中成功或失败的经验和教训形成文字，总结形成工作手册，通过工作手册的方式为部门工作的开展提供参考依据，并在部门范围内盘活资源，实现资源共享。作为管理者，不仅要带着团队低头走路，也要抬起头统筹规划，不断注意总结部门工作的各项流程和标准，梳理失败和成功的经验，在部门内部形成各类工作手册。

靳总在今年的年会中指出：很多工作包括公司请专家做的项目，做完后没有总结，没有形成自己的东西。制定的制度、流程效果如何，特别是教训、问题没有总结出来，致使有的目前还在犯同样的错误。靳总更进一步指出：要把我们开店过程中出现的成功和失败的经验总结出来，形成工作手册，关键点和环节要有倒计时的流程……这不仅可以让类似工作的开展有据可查，少走弯路，也避免了经验的流失，降低了新员工辅导的时间和成本，更快的让新员工熟悉工作流程，把握工作重点，为公司创造效益。工作手册的拟定作为知识管理的重要途径，不仅节约成本，降低损耗，更助力人才培养。

策略三：构建部门的“知识分布图”。管理者在日常的工作中不可能做到事必躬亲，也不能做“救火队员”，这就要求管理者善于发现和掌握部门员工的工作优势，及时记录各种知识技能权威人士的位置所在，并把权威人士在团队内部进行公示，在员工工作中遇到问题，不至于茫然失措，可以很方便地找到这些请教和学习的对象，及时进行标杆学习，获得必要的知识。被立为标杆的员工也会被激发起工作的热情和积极性。

策略四：建立部门的“共享资源库”。管理需要传承，经验需要借鉴，管理者要注重本部门各项文件、资料的管理。不断整合本部门的各类文件、资料，重新进行分类和管理，避免了重要资料的遗失，实现了信息共享。

策略五：知识的应用和创新。知识管理的最终目的在于应用和创新，不断提升部门工作业绩。通过各项培训学习、分享和交流，让隐性知识进行了显性化，员工也因此获得了新的思维和工作方法，但这些已经“浮出水面”的经验和技能，最终要流程化、体系化、产品化和服务化才能体现工作绩效，才能实现从无到有，从有到好的管理和经营过程。

另外，通过内部练兵，业务技能大赛等方式鼓励员工之间的竞争，竞争积累着经验，经验内化为了知识，知识促进了产品和服务的提升，提升就意味着创造了业绩，由知识管理而产生的一系列行为是良性循环的过程。

正如先进经验交流中吕建飞经理所言：“通过整理目前已形成典型案例63篇，未来的案例还在继续整理……”。是的，知识管理是一个反复坚持的过程，是一个“量变”引起“质变”的过程。在这个过程中，我们不能一蹴而就，不能急功近利，首先要树立的是知识管理的理念和思维，再次，行动上坚持才能看到效果。只有将知识挖掘到位，管理到位，应用到位，管理工作的开展才会更加顺畅灵活。

□ 日百商学院 马春艳

感受年会：你好，年会

第一次走进公司年会现场，第一次现场倾听公司高层领导的讲话，第一次亲眼目睹先进获奖者上台领奖的荣耀，内心有掩饰不住的羡慕，不知有多少个瞬间也曾于心默默暗示自己，我也一定要走上这个光荣的舞台，接受大家的肯定。

靳总说今年年会开得好，好在创新、务实、节俭。但遗憾的是先进经验交流的太少，应该再多一些这样的发言，让先进们的宝贵经验和做法，在日百发扬光大，推广传承。

李伟经理的发言深入人心，泪水几度湿润了我的眼睛。是他那份抗击病痛阳光般的心态，是他外派七年与异地同事们结下的深厚友谊，是他对老年的孝顺，对妻子的关切，对儿子的教诲，深深地撼动着我的心灵。我觉得李伟经理的发言，就像是一本教科书，值得我们每一位日百人去细细品读和学习。

回想当初自己调到新玛特购物中心培养学习的时候，心里还有点胆怯，现在想想突然觉得好惭愧，和李伟经理的敬业精神相比，觉得自己好渺小。

吕健飞经理的发言也让我印象深刻，新玛特购物中心收银部的员工离职率从35%下降到7.8%，这数字着实让人震惊。那么大家知道这惊人数字背后的秘密是什么吗？是吕经理对员工无私的爱和帮助所致。

还记得我在新玛特工作的时候，一天晚上天气毫无征兆的下起了大雨，大家都没有带雨具，公交车又停了。下班的前半个小时，吕经理把自己部门没带雨具的员工，其他部位的主管，我们这些外派人员，全都电话联系了一遍，下班后吕经理开着车——把自己的员工和我们送回了家。第二天上班的时候我说“吕经理，昨晚谢谢你，得送到了十二点多吧？”他只是轻轻的回应了一句“不用客气，没关系的”。与段凤兰经理交流她谈到，吕健飞经理把温暖和爱带到了每位员工的身边。

我特别想对这些让我钦佩的人说，日百因为有你们，才更流光溢彩，你们为建设“幸福日百”和“和谐日百”领先迈出坚实的一步。

你好，年会！2014与您初次美丽相遇，我心潮澎湃，备受鼓舞。在这里我领略了优秀日百人的风采，看到了日百的发展壮大宏伟的蓝图。我要全副武装，充盈自己，在这个极具生命力的企业里，开出自己人生中绚烂的花朵。

□ 商业公司 莒德福莒县店 鲁晓燕

全民健身消戾气(一)

普遍的心理问题导致社会戾气蔓延，乃至恶性案件频出，我们该如何应对？湖南师范大学公共管理学院心理学教授、博士生导师肖汉仕给出了解决之道。这些年，他一直致力于提高国民心理素质，呼吁实施全民健身工程，引发业界关注。今年11月30日~12月1日，204名来自湖南、甘肃、北京等地的心理工作者齐聚湖南师范大学，联合向中央建议，向社会呼吁早日实施全民健身工程，将心理健康教育提升到国家战略高度，打一场正本清源、消灭戾气的战争。

人类进入“心疾时代”

“请您用一个字或者一个词来形容您这一年的感受。”2013年11月,《小康》杂志在世界各地的中国人当中开展这一调查,共2013人参与。结果显示,“累”是被受访者提及最多的感受:有人“身累”,有人“心累”,有人“特别累”,还有人“越来越累”。除了“累”之外,“忙”、“烦”等感受也被频频提及。

“有的人烦躁时会持续很久,生气时怒不可遏、发火时不顾一切,有的人却意识不到不当情绪对自己的健康、事业、幸福的消极影响,既不会自我调节,也不主动求助,任其恶化,容易引发焦虑症、抑郁症、神经衰弱症等神经症。”肖汉仕介绍,在某些外在因素的综合影响下,很容易引发恶性案件甚至群体性事件,在情绪失控状态下,一句不经意的话、一个小动作都有可能引发刑事案件。这类预先没有动机、一时冲动酿下恶果的犯罪,被称为“激情犯罪”。而事发后,当事人往往对自己一时冲动、缺乏理智而后悔莫及。据统计,这类犯罪已占我国一般刑事案件的三分之一。一些地区25岁以下的人群中,“激情犯罪”所占比例高达70%左右。

中国疾病预防控制中心精神卫生中心 2009年初公布的数据显示,我国各类精神疾病患者人数在1亿人以

上,重性精神病患者人数已超过1600万。但公众对精神疾病的知晓率不足5成,就诊率更低。许多人遭遇情绪困扰与过大心理压力,心理上处于亚健康状态。作为国家社科基金课题《新时期居民心理健康问题的社会学研究》主持人,肖汉仕曾于2008年在湖南、广西、上海、山东、甘肃五省、市、区,采用偶遇抽样的方法,对1500例正常居民进行调查,结果表明:2008年居民精神症状各个因子的得分比1986年高出0.35~0.62,说明新时期居民的精神健康问题变得更加严重,特别是偏执、敌对性、焦虑因子平均高出0.5,这客观上也佐证了中国人越来越累。

“有专家称人类已经过传染病时代到躯体疾病时代,如今进入了心理疾病时代。正所谓人人都有一本难念的经,各行各业各有其压力,每个人从新生儿到临终都有出现心理问题的风险,都需要心理的支持与服务。”肖汉仕认为,虽然只有少数人存在心理康复的需要,但是多数人将面临心理适应的难题,每个人都有心理发展的欲求。人人需要育心、护心,个个希望乐心。

肖汉仕指出,我国传统社会生活中人文关怀少,心理关怀往往被视为奢侈品,或者仅仅作为装饰品,还没有被视为“必需品”,以致政治、经济、文化、娱乐、交往生活中不利于心理健康的劣性刺激大量存在,成为负性情绪与心理障碍产生的外在根源。

建设心理素质强国

肖汉仕认为,家庭、学校、社会教育中的心理素质教育没有得到真正落实,导致国民心理素质水平低下,心理发展滞后,性格缺陷大量存在,心理承受能力、自我调节能力适应不了现实社会的要求。

当前开展的心理健康教育仅局限于学校且没有全面开展,广大社会居民没有接受心理教育的机会,成为心理卫生知识普及的盲区,导致许多居民的心理卫生知识缺乏,育心与护心意识薄弱;心理保健方法缺乏科学性与实践性,致使居民的心理自助能力差,求助专业心理支持的动

机不强。这一局面不仅严重影响着居民心理健康状况的改善,心理素质的优化,还削弱了居民的幸福感和整体健康水平。

“长期以来,人们重身体素质轻心理素质,重身体健康忽视心理健康,重书本知识学习忽视心理素质培育,以致人们的心理素质发展严重滞后,应有的心理素质缺失。”肖汉仕举例说,在注重智力开发的同时,却忽视自我认知能力、人际交往能力、心理应变能力、挫折承受能力、情绪调适能力、行为自控能力、自我激励能力的训练,以致有些人的社会适应能力不强,在拥有高智商的同时却情商低下,只会读书却不会做人,只会健身却不会开心。

由于适应现实社会所必备的心理素质缺失,适应不了现实社会对人的要求,一旦遭遇不幸、挫折等劣性刺激时,就无法承受,不会调适、不能自控,进而出现认知失误、心态失衡、压力过大、行为失控等问题。

肖汉仕表示,人们在满足物质等基本的生理需要之后,安全的需要、情感的需要、尊重、自我实现等精神层面的需要已经日益强烈和迫切,不仅希望能够少点烦恼,也希望自己的心理素质更好,过得更加开心、更有尊严,不仅希望长寿,也希望幸福。

而社会对人们变换了的需求认识不足,重视不够,应对不力,心理素质训练、心理健康教育、心理顾问、心理辅导、心理咨询、心理治疗等专业的心理服务跟不上,存在机制缺乏、人员不够、水平不高等问题。

“整个社会心理支持体系其实很薄弱,能提供的人文关怀不够,人际之间的心理支持过少,专业的心理辅导、心理咨询力量不强,心理服务事业未引起应有的重视,得不到所需的扶植,专业化水平有待提高。”肖汉仕指出,当前精神卫生工作由精神卫生机构孤军奋战,疲于严重精神病的治理,而心理障碍的预防与早期干预难以开展。

(未完待续) □ 摘自《半岛都市报》

我们的班前会“三件事”

为扎实践行班前会“三件事”,按照公司总的指导思想,冀德福岚山店在班前会“三件事”落实过程中高度重视,积极宣传贯彻广实施。自活动开展以来,门店共发现和点评行为表现200余次,典型顾客、典型案例分享100余次。

笔者对班前会“三件事”工作落实情况,进行了调查了解,通过员工分享典型案例、主管点评好的行为和差的行为,使员工由被动变主动,对主动发现顾客的需求、寻找为顾客服务的机会等方面,起到了很大的促进作用。

为让自己有更多典型案例和大家分享,在工作中更主动的为顾客提供优质服务和发现问题,希望主管点评到自己好的行为,生怕点评到自己差的行为,所以都会自觉约束自己,扬长避短,希望得到同事、主管的认可。以此,让身边人讲身边的事,身边的事教身边的人,逐渐养成善于发现问题的习惯,提升了主动服务的意识,自身表达能力也有所提高,从而得到顾客的认可。

班前会“三件事”的落实,是一项长期工作,“坚持践行”是最重要的,而且要深入的理解和贯彻。通过此项工作,不断发现自己的亮点和弱点,从而完善自己,为做好服务打好基础,不断提升创新思维模式,想出更多的点子,从而广开思路,为工作的提升摩拳擦掌。活动的重点

不是本子上记得案例数量有多少,而是顾客满意度提升了多少,鞭策和激励、改进和提升,才是活动开展的真真正意义。

以下是典型案例分享:

最佳行为:

食品日化部王倩倩——蹲下来服务,不丢面子,更能体现尊重。

2013年12月10日,食品日化部“逢安”品牌导购员王倩倩正在日化区整理排面,见到前面有一位身高非常矮的顾客正在选购化妆品,王倩倩及时上前接待了顾客。为了和顾客做好交流,更好的为顾客介绍商品,体现出尊重,王倩倩蹲下来为顾客介绍商品,并且细心观察顾客肤质,为顾客推荐了合适的化妆品,顾客非常高兴,并达成了消费意向,对我们贴心的服务态度赞不绝口。

点评:为顾客服务做到体贴、尊重,更能赢得顾客的信任,忠诚的顾客群体,就是从这些细节中培养出来的。

典型顾客:

家电休闲部刘学芳——引荐商品也是成功之道。“美特斯邦威”导购刘学芳接待一位体型较胖的顾客,她看中了一款男士休闲羽绒服,由于他体型特殊,该品牌没有适合他穿的尺寸,刘学芳没有放弃服务机会,因

为她记得“花花公子”运动专柜能有顾客合适的衣服,于是就帮顾客带领到“花花公子”运动专柜,与该品牌导购员进行交接,很快帮顾客选中了一套合身的运动服饰,顾客满意的离去,还不停的夸赞该员工服务态度好。

点评:衡量一位优秀导购员的标准,不仅是本品牌的业务熟悉,同时在发现顾客需求时,能够满足顾客需求,并推荐其他品牌商品,最终达成交易,这是非常难能可贵。如果我们每位导购员都有这样的服务意识,遇到问题不推开顾客,我们的业绩提升、顾客满意度提升也并不难。

最差行为:

某导购班中空岗,未能及时接待顾客。年前旺季,一楼促销区顾客较多,服装鞋帽部“鸭鸭”羽绒服的临时促销员,因早退导致促销区长时间空岗。不但影响接待顾客和销售业绩,也不利于防损工作。

点评:卖场班中空岗和商品缺货,是超市经营中最不能原谅的两件事,班中空岗会出现接待顾客不及时引起顾客不满,同时在商品防损上也存在隐患。离岗交接制度需要切实执行,不管是长期导购、临时促销员都要严格管理。

□ 商业公司冀德福岚山店 张晓庆 毕志华

无声的世界 用心交流

一个清晨,我像平常一样,怀着愉悦的心情,来到莒县新玛特购物中心,开始我一天的工作。

早例会结束,我正巡视着柜组,一位20多岁穿着普通的小姑娘来到我们晨乐达女装厅,巡视着厅内的商品,专柜的导购去抹抹布去了,我及时的上前询问服务,但是这位顾客只是笑了笑,什么也没说。

于是我仔细打量了一下这位不说话的顾客,这时她用手势跟我比划,我才知道,原来她是一位聋哑人。我当时就懵了,因为我不懂手语。忽然我灵机一动,拿起笔与本子与其交谈了起来。

原来她想给妈妈买一件衣服,当做新春礼物,于是我根据她提供的年龄、体型帮忙推荐了一款衣服,并及时的将这款衣服的特点等写了出来,只见她在本

子上写着:“好的,就这件了!”于是我帮她开了单据,并陪同她一同到收银台交款。

交款回来时,她用笔在我们交谈的本子上用力的写了:“谢谢,你服务真好,朋友!”这几个字比前面我们交流写的字都大,我心里顿时暖暖的,拿起笔回应了她:“不用谢,有时间领着妈妈来逛逛我们新玛特,朋友!”

无声的世界,用心的沟通,使我觉得,不管是什么样的顾客,只要我们用亲情的服务,真心的对待,也会得到他们真心的回馈,也相信新玛特购物中心莒县店,在我们优质的服务下,会赢得更多的顾客,会越来越好吧!

□ 商业公司新玛特购物中心莒县店 高艳艳

炉里才能燃烧地更好,就像员工需要企业作为展现能力的平台。那些只想少付出劳动多获得回报的人,其愚蠢程度,跟故事中抱着木柴不肯放进火炉中的人,相差无几。

那么,如何在工作中做到先增值呢?可以从以下三个方面来考虑。

1. 把领导当老师

工作是你自己的事,不是领导的事。工作的目的不是向领导交差,而是提升你自己的能力。领导只是你学习和求助的对象。

不难发现,很多人都有“为领导工作”的心态,这种心态会让人失去学习的热情和力量。只有知道工作是自己做的,而领导是一个帮我更好地完成工作的人,我们才能做到在工作岗位上增值、成长。

2. 把岗位当舞台
把自己的全部能量用到本职工作中去,珍惜每一个当下。要做就要做到最好,一个人的工作只有做到别人无法替代的程度,才能算是工作成功。工作岗位就是你的舞台,每个人都应该成为自己人生最优秀的演员。

3. 把任务当作品
在工作中,做到尽心、尽力、尽职、尽责,发挥自己最大的能量。

工匠精神强调要把工作品质看作生命,把每一次的任务都当做生命中的作品。要相信自己,随着能力的提高,机会总会来到你身边;随着能力的积累,属于你的回报,包括物质的和精神的,一点都不会少。

如果我欠了你五块钱

请你告诉我

很多类似这种“五块钱”的问题影响了我们的朋友情谊、爱情品质、人际关系,甚至人的情感。有一位影剧界的朋友告诉我一个生活小插曲。

某次录影她打无线车计程车回家,下车时计费表上显示的是一百八十元。她拿出两百元给司机,司机默默的收了。以台北市的计费标准,表上加十五元等于车费,她稍微等了一下,以为司机会找五元给她,但司机一点动静也没有。她想,算了,才五元嘛,就打开车门下车了。

关上车门的那一刹那,她才恍然想起自己是叫无线电车的,按规定需再加叫车费十元,是她还欠司机五元才对。于是她又敲敲前车窗,赶紧把五元再递给司机。司机冷冷的摇下前车窗来,说:“哼,亏你想到了,不然我还以为,连你这样一个名人,也想贪我五块钱的小便宜!”

虽然误会化解了,但我这个朋友心里老大不舒服,她说:“他为什么不直接告诉我,我少给了他五元呢?”

在日常生活中微微不足道的五块钱,在这给了我们一个启示:是不是有些时候,我们像那个司机一样,无声地忍耐着某个人的作为,而在事实上,我们的沉默反而是误解了那个无辜的人,让他根本不知道哪里得罪了你?你心里因为这样不舒服,他的名誉也因此而受损。

为什么你不说出口呢?

很多类似这种“五块钱”的问题影响了我们的朋友情谊、爱情品质、人际关系,甚至人的情感。婆婆嫌媳妇洗的碗不干净,怕变成坏婆婆,隐忍不说,自行把媳妇洗过的碗再洗一遍,而媳妇看到后当然老大不高兴,觉得媳妇的菜不顺口,硬把每餐搅来自己弄,背地里又感到自己好委屈。

办公室亦然。你虽然喜欢助人,但别人常因搞不清楚你“助人”的尺度,而提出你认为过份的要求。你默默地做了,却在心里咬牙切齿,在别的同事面前对他表示不屑。这也是办公室常有的事儿。

忍,不一定是美德。除非你忍了就忘了,但有人能够呢?我们想认了了事,不愿表达自己的看法,但在无意间,我们却以成见,伤害了彼此的关系,或无辜者的名誉。

“不知者无罪”,如果对方并不知道他哪里得罪你,你的忍耐,只会造成他受损而已。忍耐人的时候,脸色通常很难好看,如果你忍耐的对象是自己很亲密的人,他的情绪和你们的关系,一定受损得更厉害吧!

所以,有话不妨直说吧!我有没有欠你五块钱?

□ 摘自网络

员工文苑

工作心得

对于毕业不久就进入公司工作的新兵来说,日百是我的“梦工厂”,是梦想开始的地方,也是梦实现的地方。我进入新玛特购物广场一楼百货部化妆品柜组实习,入职时正处于元旦、春节销售的高峰期算是比较繁忙的阶段,通过这一个多月的工作实践与学习,使我对照商场的发展历程及前景有了进一步的了解,对部门领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做“入对门、跟对人”,也就是讲一个人在选择自己的事业时,要选择一个好的企业,一个具有前景的行业,并且有一个善于听取意见,熟知经营管理的领导。当我来到这边工作了一段时间后,就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

我的主要职责是跟随化妆品柜组长学习柜组的整个工作内容,为未来自己走上管理岗位奠定良好的基础。回望2013年,在临近年末时,整个柜组的销售工作进入繁忙时期,凝结团队中这些可爱的人们,使我备受鼓舞和感动,我爱上了这样一份工作,爱上了这些充满热情年轻的工作伙伴们,更喜欢参与到既繁忙充实又快乐的工作氛围中。工作中学到了很多,学会了如何提升自己语言方面的不足,还有接触到了作为一名销售人员的推荐技巧,在销售过程中销售人员不只是推荐产品,推荐时更要有信心,因为只有自己有信心才能让顾客对他所需要的产品有信任感。不光是推荐那么简单,还要学会配合产品的特征,如功能、设计、品质等方面的特征,向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征,推荐的同时,还要注意观察对方对产品的反应,以便促成销售。学习中,让我在了解基层工作的同时,也学到了销售人员的不同销售模式。

以前那种无忧无虑快乐的寒假生活已离我而去,第一次在元旦依然坚守在工作岗位,第一次过节没有按时回家陪家人过节。但是看着商场里来来往来的顾客,感受着节日浓厚的气氛,这一天我过的很快,有着别样的收获。第一次工作到除夕下午才下班,带着满满的幸福感奔回家过节,第一次觉得还能赶回家过年真好,第一次在过完年后的第二天就返程回来工作,和同事们一起在岗位上续写节日的篇章。2013年给予我太多人生中的第一次,也收获了许多人生中不曾拥有的喜悦、快乐、感动和泪水。作为日百新玛特的一名员工,我深切的感受到新玛特蓬勃的态势,日百人的拼搏向上的精神。

回望过去,展望未来。新的一年,新的开始,新的希望,我想我还会一如既往地用心感恩的工作、学习。祝福我每一位同仁伙伴、祝福我们共同的日百在马年里一马当先,马到成功!

□ 管理培训生 唐晓飞

哲理故事

天堂是个大鸟笼

有一只饱受主人疼爱的黄莺,从小就被关在笼子里。它虽然永远不愁温饱,又没有天敌的威胁,却也从来不知道什么叫“自由”。这只黄莺足足被关了一辈子。它寿终正寝之后,上了天堂。但是在上帝的面前,它却显得不知所措。

上帝看了很心疼,于是安慰它:“你别担心,这里是天堂,不但处处开着美丽的花朵,而且有食之不尽的水果。更棒的是,你终于得到了彻底的自由!”

黄莺似懂非懂,拍拍翅膀就飞走了。几天过后,上帝又在天堂遇到这只黄莺,便问:“我亲爱的孩子,你过得还习惯吗?”“这里有吃有喝,确实是不错,但是……”黄莺显得极为为难。

上帝听了十分诧异:“怎么了?”“上帝啊!”黄莺说,“这里唯一的缺点,就是这个笼子太大了,无论我怎么飞,都飞不到尽头啊!”

哲理:许多人因为过分扩张的欲望,在自己的内心建立起一座坚固的牢笼,久而久之,自囚不自知。

□ 摘自人生屋网络



□ 商业公司新玛特购物中心莒县店 尚高飞

本书简介:

工匠平静、安适、充实、愉悦、幸福,活在当下,强在内心;工匠精神,是美国家族企业历经百年而不倒的秘诀,是瑞士品牌屹立世界之巅的利器,更是一种生命态度。工匠精神的价值在于精益求精,对匠心、精品的坚持和追求,其利虽微,却长久造福于世。如果你希望改变现状、打造一个与众不同的自己,成为被需要、被尊重、众望所归的成功者,就从阅读这本书开始吧。《工匠精神》诠释的是我们要从当下的事情做起,成为一个充满魅力的工匠。只有拥有了工匠精神,我们才能拥有内外丰盛的人生。

精彩片段导读

有这样一个寓言故事,说在寒冷的夜里,火炉熄灭了。一人抱着柴火,对着火炉叫道:“你什么时候给我温暖,我什么时候才会给你添加柴火。”

这个人的想法当然很可笑:你不先给火炉添加柴火,火炉又怎么给你温暖?不过,现在我们身边不少人,跟这个抱着柴火却不肯给火炉添柴的人差不多。比如,“拿多少钱,干多少活”,这是不少人在工作中的习惯思维。他们的哲学是,老板给多少钱我就干多少活,这样才不吃亏。如果碰到质疑的声音,他们还会振振有词:“市场经济就是要讲究等价交换。”

“给多少工资干多少活”真的就不吃亏吗?恐怕未必。因为即使真的把工资看作付出劳动的价格,也要明白一个道理:价格是别人给的,但价值却是自己创造的。价格和价值不会全然相等,这同样是市场经济的重要规则。如果只是根据别人给出的价格去创造价值,那就不可能让劳动产生增值,同样也难以获得更高的价格。

换句话说,“给多少工资干多少活”的人,失去的是自己在工作发挥才干、挖掘潜能的机会,放弃的是迅速