



## 集团2016年预算编制会议召开

本报讯 10月26日,集团召开2016年预算编制会议,会议由集团党委书记、常务副总裁齐延丽主持,集团及子公司部分高层、各级预算责任主体负责人、预算管理人员参加会议。

会上,集团战略预算部高华英经理传达《日百集团2016年预算编制方案》(以下简称《方案》)。《方案》在2015年预算执行和管理的基础上,针对发现的问题,经过多次沟通、研讨后,确定了以公司战略目标为指导,在效益至上的基础上,权责对等、以权定责、费用预算从紧的原则,并对预算编制工作的各个时间节点进行了明确规定。

《方案》给了人力资源部门新的任务,要提前对所有公司、部门的人员编制情况进行重新核定,确保2016年薪酬的预算更加准确。同时,奖金预算不再编制在薪酬中,要求人力资源部门12月20日前出台奖金方案,与确定的预算编制一同下发。另外,为减少工作环节,提高工作效率,福利费、培训费不再分解至门店、部门,更加体现权责对等的原则。

齐总在随后的发言中对增收节支等工作进行了强调。2016年有经营计划的部门不再制定增收节支目



标,无经营计划的部门在制定增收节支目标时,不能一刀切,要本着实事求是的原则,对资源进行盘点,上报预算的同时将增收节支的依据,来源一并上报。在物料、办公用品的管理上,要求最多保留一年的使用量,富余的要相互之间进行调拨,杜绝浪费,同时

要求各级审核人员要严格把关。

最后,针对2016年的预算编制工作,齐总还提出以下几点要求。

要求各公司、部门高度重视预算编制工作,认真学习《方案》内容,吃透精神,同时做好传达,严格按照《方案》开展工作,不走样,把目标实际情况相结合,坚决禁止无故夸大费用、突击花钱的行为。

其次,要正确分析市场,科学合理地进行预算,抓好开拓、节流两条主线,2016年仍然要眼睛对内,把挖潜增效作为重点工作来抓。各公司、部门负责人要带好头,发挥好引导作用。

再次,要树立全局观念,积极作为。各公司、部门要各显神通,抓好今年的最后两个月,把管理经营结合好,把资源利用最大化作为目标,将效益至上的经营理念贯穿到每一个环节中。

预算编制工作涉及每个公司、岗位,甚至个人,需要大量工作,往往要反复沟通确定,在这一过程中,要讲大局,讲原则,每个环节都要做到有理有据,各级管理者要做出表率,从严、从紧的做好2016年的预算编制工作。

□ 本报记者 丁玲

## 聚焦发展抓突破 激发新活力

——依河园社区店经营改革初见成效

本报讯 2015年公司提出“紧缩挖潜务实突破”八字方针,号召广大干部员工勇于突破,“突破”成为各项经营管理工作中的关键词。董事长《要敢于突破机制》一文,号召勇于尝试商业模式、经营方式的变革。经讨论研究,商业公司对依河园社区店进行了经营方式的改革。

自6月底改革通知发出,引起了公司上下的热议。最终,公司研究决定从8月份开始由秦云同志以内部合伙的形式对依河园社区店进行经营。

转变经营方式后,通过对社区店整体情况、经营现状详尽细致的了解,分析发现,依河园社区店存在空间资源利用不充分、商品陈列无新意、商品结构不科学等问题,并随即实施了一系列经营管理的改革。

空间布局是调整的重点。原先一楼主要经营生鲜食品类,空间资源利用不足;二楼主要经营日用百货类商品,客流量少。由此造成整体效益不高,同时占用更多的人力资源,运营成本也高。通过对一楼空间进行压缩,缩减了个别商品的陈列面,将二楼商品全部调整到一楼。如此一来,大大提高了门店空间利用率。同时将货架进行调整,改变了切断型的摆放方式,优化顾客动线,顾客可在门店内随意穿行,各类商品陈列区域一目了然,增强了顾客购物的便利性。

而调整后二楼整体闲置,目前已展开洽谈出租,将获得更高收益。

商品陈列也是调整的重点之一。为使商品陈列更加科学合理,经仔细研究,结合多年的工作经验及相

关部门的意见建议,门店的商品陈列规划图进行了重新调整。不但将同类商品、关联商品划定区域陈列,还按照商品规格尺寸进行货架的划分。根据商品来调整货架,货架空间利用更充分,连带销售也大大增强。

为了进一步提升效益,秦云调取商品数据进行分析,并与采购部门进行沟通,社区店针对商品结构进行了调整。以品类占比、毛利率为主要依据,优化低毛利和高毛利商品比例;根据便利店顾客针对性强的特点,减少同类商品的经营品种;对无效商品进行清退等。

此外,还对部分商品的经营方式进行了调整。将蔬果类经营方式由自营转为租赁,积极调动租赁业主的经营动力,进一步提高了门店经济效益,前来购物的居民普遍反映“蔬菜更新鲜了,品种也更齐全了”。

一手抓经营,一手抓管理。之前门店用电量较大,能源成本较高。在不影响照明的前提下,社区店对长明灯进行适量缩减,将未利用起来的冰柜进行清退,既减少了用电量又节约了卖场空间。

不光是做减法,时值盛夏,原先顾客进入门店并没有十分凉爽舒适的感觉,未能给顾客提供良好的购物环境,减少了顾客在门店逗留的时间,不利于销售的提升。将二楼调整后闲置的大功率空调调整到一楼,一举解决了这一问题。把店内雪糕冷饮冰柜调整到门口收银台对面,便利顾客的同时,又对效益提升

贡献不少。

员工考核目标更细致、有针对性、贴合实际;在员工激励和管理上更加灵活,加强日带一对一交流,提高了员工的工作积极性……

改制第一个月社区店即实现盈利,第二个月盈利近两万元,效益提升了,运营成本还在降低,同时赢得了公司上下及附近居民的好评,依河园社区店经营改革已经初见成效。“对于未来依河园社区店的经营,我还是很有信心的。”秦云自信地向公司交出一份满意的答卷。

“取得今天这样的成绩离不开公司领导及各部门的大力支持与积极配合,当前就是需要有能与公司共同经营一份事业的人。”秦云如是说到。而记者了解到,接手依河园社区店以来,秦云每天工作十三四个小时,积极调研学习经验,充分利用资源促进销售,提升效益。中秋网购活动主动请缨,收获颇丰,当然付出也是不少。

秉承着以顾客为中心的服务理念和效益至上的经营理念,通过集约经营、精耕细作、服务顾客的一系列举措,依河园社区店激发了新的活力。

突破机制给干部员工提供了实现自身价值的平台,而有事业心、有思路、肯付出的干部员工与公司共同经营事业,不仅促进了公司效益的提升,更是将更好的实现自身价值,获得更多收益。依河园社区店的调整变化是一个很好的典型。

□ 本报记者 袁启 丁玲

### 新闻30天

## 新玛特购物广场再获殊荣

本报讯 近日从人力资源社会保障部、中国商业联合会传来喜讯,商业公司新玛特购物广场荣获“全国商贸流通服务业先进集体”荣誉。

据悉,此次受表彰的优秀典型从全国400多万家企事业单位中评选而出,这是中国商业联合会首次对中国商贸流通服务业先进集体进行的评选表彰。这一荣誉是对公司发展的肯定,也将鞭策我们始终践行以顾客为中心的服务理念,诚信经营,坚持打造品质过硬的零售企业。

□ 本报记者 丁玲

## 商业公司“银商杯”斩获佳绩

本报讯 10月27日,在日照市首届“银商杯”商业服务业收银员职业技能竞赛上,商业公司获得优异成绩。大赛分为个人赛和团体赛,竞赛内容涵盖收银机基本知识、条码知识、金融POS机基础知识、POS机交易流程、国内外银行卡识别及处理、银行卡使用风险防范等内容,旨在考察和展现选手的应变能力、语言能力及职业礼仪等综合素质。

公司各门店组成的七支代表队在比赛中发挥了严谨快速、团结协作的优良作风。经过激烈争夺,新玛特购物中心五莲店代表队、新玛特购物中心岚山店代表队分别斩获团队第一名、第二名,他们用优异的成绩为公司赢得了荣誉。

本次大赛增强了员工的集体荣誉感,展现了日百人过硬的业务技能,提升了日百品牌的知名度和美誉度。

□ 商业公司办公室 通讯员 牟李

## 商业公司再掀购物狂欢

本报讯 国庆之后又掀购物狂潮。10月23日,商业公司开始为期三天的购物狂欢节活动,“抢钱”“免单”“刮金条”等字眼成为了本次活动的关键词,极大地吸引着广大消费者的眼球,引发了又一轮购物狂潮。

创新活动形式,加大活动力度。10月23日-25日,会员购物满额即可参加刮奖活动,奖品设置为金条、自行车,参与度极高。同时,为广大会员顾客特别订制“消费达人冠军榜”,设置千元大

奖。

10月24日、25日,抢钱活动在各部门拉开帷幕,超市类满88元,百货类满288元即可体验“抢钱机”现场“抢钱”,活动期间会员购物限时免单,还可享受双倍积分,增强了活动的话题度。另外,以微信为媒介,推出“牵手闺蜜蜜,惊喜享不停”活动,引进关注微信平台,参与折礼盒赢礼品游戏。此类活动得到了广大顾客的积极参与。

除了新颖、多样的活动,商品也是超低折扣,蔬菜水果低至五折,百货类满额送专用券,为广大顾客送上实惠。

购物狂欢节恰逢九九重阳节,10月21日重阳节当天,购物满额即可领取随身听。活动赠品契合节日氛围和顾客需求,得到了广大顾客的踊跃参与,当日开始营业半个小时赠品即被抢空。

此次活动形式多样,内容丰富,更加接地气,活动期间客流量达到八万多人次,销售额同比增长十几个百分点,极大地拉长了金九银十销售旺季。

□ 本报记者 丁玲



### 高层论剑

## 有效运用正负激励

在现代企业管理中,激励是不可或缺的一部分。企业实行激励机制的最根本目的是引导员工行为,使他们在实现组织目标的同时满足自身需求,提高满意度,进而使其积极性和创造性保持和发扬下去。要想管理好一个企业,提高业绩及市场竞争力,就必须对职工进行恰当的激励。

激励有正负之分,正激励是指根据不同激励对象的不同需求,通过奖励、表扬、晋升等手段来促进、引导其形成动机,并引导行为指向目标的活动过程。负激励就是对个体的违背组织目标的非期望行为进行惩罚,使这种行为不再发生,个体积极朝正确的方向发展。正激励和负激励作为相辅相成的激励手段,从不同的方面对员工行为起强化作用。

由此看来,激励是行为的钥匙,又是行为的键钮,按动什么样的键钮就会产生什么样的行为,也可以说激励机制在一定程度上是决定企业兴衰的重要因素。因此应用好正负激励,发挥好两者相辅相成的作用,形成一种良好的风范,才能使整个团队的行为导向更积极、更富有生气。这对公司及每位管理者而言至关重要。作为各级管理者,应用好正负激励进行科学管理也是个人领导力及管理能力的体现。公司层面近两年在激励上下了很大功夫,但从效果来看,还有大幅提升的空间。

一、正激励的应用幅度偏小,负激励后改善效果不够

正激励运用上:一方面各级对正激励运用相对较少,公司的奖惩制度、现场管理制度中,对于奖励是有明确规定的,仅奖惩制度中的奖励就包括“通报表扬、记功、记大功、一次性物质奖励、薪资晋级、职务晋升、授予先进工作者、劳动模范等荣誉称号”,但在实际工作中,各级更擅长使用负激励条款,对正激励的行为、事件、个人的挖掘、上报、奖励不足。另一方面,公司为更好地激励员工爱岗敬业、提升业绩、提升业务技能、服务技能,鼓励员工的正向行为,提升正激励,自2012年起还专门设立专项的奖励基金,从运用的效果来看,起到了一定的激励作用,但总体效果不理想;有些门店运用的较好,奖励的项目多、范围广、不断地进行创新、更新,激励作用就比较明显;但有些门店却成了大锅饭,或奖励内容一成不变,激励的效果较差。

负激励运用上:公司近两年在管理上加大力度,通过对不作为、失职等行为的惩处,总体管理水平有了一定的提升,但仍存在改善不彻底、效果不够等问题。出现了A门店、部门的处分、事件已全公司发文通报,但B门店、部门又出现了同样或类似的问题,全公司发文通报的目的,除惩戒当事人外,更重要的是警示教育全员,提升管理水平,但我们部分管理者对事情没有举一反三,仍然存在事不关己高高挂起的侥幸心理,这样我们负激励的效果就大打折扣。

二、应用好正负激励,提升企业管理水平

(一)多运用正激励,树立企业正能量

正激励是企业管理中激励的主要手段,在管理中应占主导,各级管理者要做的就是运用好公司制度,结合“学先进 树典型 建功立业”活动,根据各岗位的实际工作情况,不间断地树立各类典型,充分发挥好先进的导向和示范作用,真正提升业务技能、服务水平、经营水平,传播公司正能量。同时发挥好各类奖励基金的作用,实施以精神激励为主、物质激励为辅的激励方式,日常管理中多运用正激励,鼓励员工的正向行为,通过正激励激发各级的工作激情和热情,树立企业正能量。

(二)充分发挥负激励的“底线”效应,不断提升企业经营管理水平

负激励是对少数触碰“警戒线”的人的处罚,目的是使大多数数人遵守企业的“制度规则”,可以促使行为加速改进,在企业管理过程中就是要通过负激励起到正向作用。所有的负激励措施或手段都是为规范员工行为、为企业管理行为服务的。各级要充分发挥好负激励的“底线”效应,通过负激励,减少触碰“警戒线”的行为。强调用好正激励,但负激励作为底线同样不能放松,公司会继续加大对不作为、失职的行为的惩处力度,使之真正地成为各级都足够重视的“警戒线”。各级管理者对负激励要站在更高的高度,越过惩罚的现象层面看到其后面更重要的正向的激励作用,要学习如何正确使用负激励,不断提升管理水平。

正激励是主动性的激励,负激励是被动性的激励,正激励与负激励都是必要而有效的,因为这两种方式的激励效果不仅会直接作用于个人,而且会间接地影响周围的个体乃至整个群体,各级各岗位要在管理中整合应用好两种激励方式,不断提升企业经营管理水平,使整个企业形成一股合力,在竞争激烈的今天能够立于不败之地。

□ 商业公司总经理 焦妍

## 紧缩、挖潜需要众人拾柴

本报评论员

2016年预算编制会议上,再次强调了紧缩、挖潜仍是2016年的重要工作之一。但是,在这一股紧缩挖潜的热潮中,也有人认为紧缩挖潜是主管部门小部分人要做的事,或者只要做了做到什么程度没关系。这种对紧缩挖潜的怀疑论,一定程度上影响了公司方针的深入贯彻。

每一位干部员工都是公司的一份子,紧缩挖潜需要每一个人的参与。通过紧缩,许多费用得到了有效控制,规避了经济新常态下的资金风险,让广大干部员工的收益更有保障,也就是说,紧缩挖潜不仅对公司有重要意义,对每一位日百人也具有重要意义。

紧缩挖潜并不局限于紧缩人员、紧缩投资、集约经营、调整结构,也包括节约一度电、一张纸,提高工作效率,这是每个人都有机会做到的。此外,紧缩挖潜还包括简化工作流程,减少上报材料,降低沟通成本;合理配置资源,提高资金、土地等资源的利用率,在有限的条件下创造更多的效益;抓住每一位顾客,达成每一笔销售;充分调动每一位干部员工的工作积极性与热情,增强主人翁意识。这既包括企业经营者从宏观上制定正确的发展战略,也包括每一位干部员工在微观上与公司同呼吸,共命运。

只要微观主体都具有紧缩挖潜的意识,公司就能内生动力,挖潜增效。可能个别人觉得与指点江山的企业家、排兵布阵的管理者相比,他们的紧缩挖潜微不足道。然而,这些看上去微小的举动,组合在一起就能发挥强大的能量。更何况对微观主体来说,紧缩挖潜其实并不是多么艰苦。在平时的工作中多注意一点,多留心一下,就能让紧缩挖潜成为一种习惯。

对紧缩挖潜还有一个理解误区:紧缩挖潜就是采取保守战略,止步不前,只把眼光对内。这种片面理解需要及时更正。紧缩挖潜是在形势变化时以应变变,顺势而动,是顺应市场环境变化及时做出的调整。

紧缩挖潜更应该是一种自觉主动的行为,需要个人、组织具有主人翁意识,不为可能遇到的困难而心生抱怨。因为每一个人的参与,整个公司紧缩挖潜的环境也会更好。

在紧缩挖潜的道路上,每一位日百人都应当做一个拾柴者。在公司发展的道路上,正需要这种众人拾柴的氛围,参与的人多了,火焰烧得更旺。当这种拾柴成为一种习惯,紧缩挖潜之火就能常燃常旺。





# 大爱，永存



冯文富是赵连翠救助的一位尿毒症患者，他的事迹也让人心中充满敬意。冯文富8岁成为孤儿(母亲改嫁)，才26岁就已尝尽了人间冷暖，又不幸的患上尿毒症，他没有钱治病，甚至有时连温饱都成问题，他最大的心愿就是“一见19年没有见面的母亲”。尽管历尽人间冷暖，他却始终保持着乐观的生活态度，处处助人为乐，就在前不久他还与莒县红十字会签订了去世后捐献眼角膜的承诺协议。

莒德福莒县店的干部员工也积极参与，为冯文富捐款。经过一上午的募捐，共计收到好心人的捐款1835元，虽然钱不多，但是也是一位位好心人的爱心，能帮助冯文富解决一段时间的吃饭、做透析难题，为他年轻而又高尚的生命尽一份力。在捐款现场，一位和他同村的大娘看到冯文富，说：“这个孩子真可怜，无父无母，十个叔婶都不如一个娘啊！”说完把身上仅有的35元钱捐给了她。看到这一幕，在场的人无不动容。

“人世有残缺，我来补一角”。只要人人献出一点爱，世界就变成美好的人间。我始终相信：只要心中有阳光，始终会照亮别人，人生才会更加有价值！

大爱，永存！

莒德福莒县店 特约记者 张晓庆

着，双手驱动着轮椅，穿行在古老莒城的风雨里，克服重重困难播爱人间，义工红娘，关爱孤寡老人、收养孤儿……她活出了人生的精彩，向人们诠释着生命的温暖与壮美。她的事迹先后被国家、省、市、县各级组织和媒体报道。

## 管理心得

# 自我感觉

往往，人的自我感觉都是良好的。自己长得再丑，照照镜子，也没觉得多么丑。把自己的孩子跟人家的孩子比一比，还是自己的孩子好。美与丑，好与坏，本身没有明确的界限，同样的事物，站在不同的角度看就会产生不同的结论。所以，自我感觉只是“自我”感觉而已。

自我感觉良好是人的本性，也有非常之多的积极作用。当你生病了，尽管很难受，但你自我感觉良好，就会让你的病好得快一些；当你遇到挫折，你能自我感觉良好，就会勇于面对困难而找出解决问题的方法；当你发现自己好处不如别人，你还自我感觉良好，就不会产生自卑感，而对生活充满信心。当你自我感觉自己的老婆孩子就是比别人的好，无疑会增加家庭和谐的因素，而让你的生活更加美满。

事物总是一分为二的，有利必有一弊，自我感觉亦是如此。

自我感觉说白了就是“以我为标准”，在我们的工作生活中，很多事情是不能用自我感觉去衡量的。自我感觉良好容易让人骄傲，骄傲就会使人落后；自我感觉良好容易让人自满，自满就会不思进取、不求上进。你觉得自己工作做的不错了，未必就真的已经做得很好了，或许是你的标准太低了，或许你的上级正对你大不满意呢。

所以，工作中的自我感觉良好，会阻碍你的发展，影响你的进步。生活中也是如此，当你总是自我感觉良好，就容易忽视亲人的感受。如果他们的诉求长期得不到满足，产生怨言就在所难免。朋友之间的交往也不例外，你自我感觉多了，朋友的自我感觉就会少点，和谐与平衡就会被打破。“和而不同”是朋友和睦相处的基础，总是以自我为标准，自己永远正确，凭自我感觉把自己的观点、行为强加于人，势必会沦为“同而不和”的小人。

故，凡事不要单凭自我感觉去做，换个角度，你会发现就是另一种“自我感觉”了。 □ 集团办公室 通讯员 邢景山

# 管理从沟通开始

随着公司的不断发展和创新，各个卖场已经不仅仅围绕单纯的买与卖进行经营，独立的租赁业主模式逐渐融入到新的业态中。新模式的运营提升了门店整体销售，也带来了一些管理上的困难。

在一次巡检中，发现部门挂靠的一家独立业主将个人垃圾倒入卖场的垃圾桶内。公司有明确规定，垃圾桶是为方便顾客使用的，不允许员工私自将专厅垃圾倒入卖场垃圾桶内，占用顾客资源。于是现场与业主进行沟通，得知很多业主认为自己既是公司的一员，也是顾客，有权利享受顾客的待遇，这使我看到了租赁业主对公司企业文化的认可度不高。租赁业主未按规定执行各项规范流程，也是我们日常沟通不到位的原因。于是我们对规章制度进行了统一整理，与部门的租赁业主进行了沟通交流，让他们对公司的企业文化、规范流程有了一定的认识，在以后工作中的配合上有了进一步的提升。

租赁业主管理难，工作配合度不高，是目前摆在我们经营管理中的重要问题，通过日常的沟通和培训，让租赁业主进一步的了解了公司的企业文化，认可公司的各项规章制度，为日后的经营管理奠定坚实的基础，是我们合作实现双赢的法宝。 □ 莒县新玛特 董美俊

## 员工视点

# 我的照片管理学

10月28日，参加了编辑部组织的《摄影基础知识》培训。说到摄影，我和大多数人一样，仅限于手机自拍，最高的层次不过美图罢了。课堂上，市摄影家协会副主席卢立峰老师讲了很多关于摄影的知识，通过作品展示，可知他的专业水平之高，我这样的初学者来听课，不觉有些“浪费”了他的专业知识。

摄影是一门专业性很强的学科，然而卢老师讲到：在这个现代化科技的时代，学摄影并不难，技术我们随处都可以学到，难的是思想。一个摄影师面对司空见惯的影像，能够表达出它独特的含义，向人们展示它的故事，这才是一名出色的摄影人。

开始并不能理解卢老师所讲的深层含义。他的作品中令我印象深刻恐怕莫过于那张名为《班长》的照片，照片中一名消防战士，背对着镜头，一双满是老茧、裂纹的手背在身后正对着我们。老班长的双手向我们展示了消防官兵的艰苦，更是代表了军人的精神。通过那么多优秀作品展示，我开始理解他所说的道理。卢老师在讲解他的众多优秀作品时，更多的是需要我们通过一张张图片去感悟其中的含义。

学习结束后，越觉他的话有道理。现代技术的先进使得我们人人都可以学会相机的操作，可是同样的影像，不

## 新亮点

# 科学激励赢金牌

为更好落实公司提升创优的号召，新玛特购物中心莒县店在8月份，推出了“金牌服务岗”荣誉称号评比活动。活动评比内容包括团队协作、喊宾、销售业绩等方面，并以荣誉奖励加现金奖励的形式开展。

“自从开展了‘金牌服务岗’评比活动，大家的积极性都提高了，现在开会最常说的就是，这个月还想不想拿奖了，想拿奖就得好好干！”活动开展后员工激励时，柜组主管们常常这样说。

此次活动让员工之间增加信任感，提高了团队的凝聚力和向心力，也形成了积极、活跃的工作氛围。形成了良性的竞争机制，各部门之间比、赶、超争创“金牌”，从各个方面提升了门店形象，促进了业绩达成。

一位被采访的主管告诉记者，“其实最终的奖金并不多，也不是最重要的，大家看重的就是一种荣誉感，团队荣誉感、个人荣誉感，这份荣誉本身就是一种动力，推动着大家前进。”

集体荣誉感可以创造荣誉，荣誉也可以让个人获得更大的回报。活动推出三个月以来，员工的精神面貌有了极大的提高，积极喊宾，更加关注业务技能，关注商品、关注经营、关注销售……

无独有偶，莒德福岚山店也从9月份开始以全员签署军令状的形式激励员工：我将克服困难，百折不挠，勇往直前，确保完成销售任务指标，请相信我我会达成指标，请

您监督！

科学的激励让“提升创优”不再是一句空喊的口号，而真正正落到了日常的工作当中。新玛特购物中心莒县店、莒德福岚山店根据实际情况，综合运用多种激励机制，采取适应企业特色、员工需求的激励方式，激发了员工的潜力和工作热情，也提高了门店的核心竞争力。

年末将至，希望各位员工在激励中以百分百的热情投入到最后两个月的冲刺当中，为销售业绩的全面达成加油鼓劲！

□ 本报记者 刘馨忆



## 员工视点

# 商业中的“扬长避短”

伴随着互联网的日益更新，网上购物凭借着浏览面广、产品信息量大、物流快捷的特点，深受广大网民的青睐。在微商和网购的冲击下，传统商业经营模式面临着严峻地挑战，但网上购物也存在着一定的弊端。

其一，虽然网络购物会在网页中显示出商品的品类与价格。但是，顾客不能只凭借着网页上的示例图片和商品的详细介绍就断定该商品是适合自己的。只有让顾客第一时间亲身接触到的商品，才算真正的商品。而实体店却能依靠自身的优势充分展现商品的真实性。

其二，网络购物另一个优势是能够利用便捷的物流来提高商品的流动性。但是顾客通过网络购物后想要进行商品退换时，顾客该如何抉择？多数顾客会选择把商品再利用物流回寄给卖家，由于商品来回运送的时间较长，顾客的心情也会受到影响。而少数顾客则会选择不去进行商品调换，直接给商家差评表达自身不满。在这两种情况下无论顾客到最后是否成功置换了商品，都会影响到网络店面的声誉，降低销售量。相反，实体店则拥有固定的销售地点，可以让顾客随时进行商品的调

换。在进行调换的同时，导购员还可以向顾客介绍其它商品信息。这样既能让顾客称心如意地将商品进行调换，又能通过导购员了解到其它商品的特点与品质，最重要的是为顾客节省调换时间。这是任何网店都不能与之比拟的。

其三，网店里的商品，具有价格低廉、卖家赠送礼品的长处。但它却缺少了实体店所拥有的优点——让顾客亲身感受到实体店优质的服务。服务做到位了，那么成功交易的机率也就达成了一大半。因为只有实体店才能够做到这样优质的服务。

综上所述，我们不难看出网购虽然深受广大网民的喜悦，但是也有着弊端，而这些弊端却是我们实体店面的优势所在。我们不仅可以充分发挥实体店面的优势进行商品销售，还可以吸取和采纳网店所具有的优点，提高产品的销量，增加赢利额。在当今复杂多变的商业领域中，只有知己知彼，才能百战百胜！ □ 日照店 刘培杰

## 创先争优 争做销售先锋

# 关键业绩指标排名榜

(2015年10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
	新玛特购物广场家居部	2
	莒德福岚山店家电休闲部	-2
	新玛特购物中心岚山店食品部	-1
采购部	超市采购部粮油调料类	1
	百货采购部运动休闲类	2
	百货采购部珠宝类	-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
	日照店	2
	莒德福莒县店	-2
	新玛特购物中心岚山店	-1
采购部	超市采购部餐饮娱乐类	1
	超市采购部洗涤化妆品类	2
	百货采购部男装类	-2
	百货采购部女装类	-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。

## 提个醒

# 此种“注目礼”要不得

在商场购物经常会有这样尴尬的经历。从某专柜走过，站在专柜入口的导购员把你从头到脚打量一番，然后再目送你离开。更有甚者，与旁边专柜的“好姐妹”就你的发型、衣着、外貌展开了眉飞色舞的讨论。面对这一番评头论足，你顿时没有了购物的兴致，更不会走进专柜选购商品，而是一边心想“我哪有哪儿不对劲吗”，一边“落荒而逃”。从我们的门店走一圈，这种“注目礼”也接收了不少。

这种带有打量、品评意味的“注目礼”，会让顾客从心理上感到不自然、不舒服，既不是我们该有的接待顾客的礼仪，从某种程度上来说还是对顾客的一种不尊重，是服务行业的大忌。

只要顾客走进门店，我们就要给予甜美的笑容，同时送上一声“您好，欢迎光临”的问候。当顾客走进专柜时，要真诚的赞美顾客，用柔和的目光观察顾客的外貌气质，从而推荐最合适的商品。任何时候顾客都是我们要用心服务的上帝，而不是无聊之余的谈资。

我们应该按照公司规定的“531原则”为顾客服务，即当顾客走近时，5米之内关注顾客大三角（即脸的上下部和两肩），3米之内开始注视顾客小三角（即眼、鼻、口），1米之内开始微笑并问候顾客。

不接待顾客时，我们不妨整理一下商品，盘点一下库存，学习一点业务知识；与伙伴交流时，我们不妨多讨论一下今天的销售如何，相互取取经，介绍一下经验，将更多的精力放在提高销售与提升业务技能上。

□ 本报记者 丁玲

# 空包装哪里来？

“彩虹糖盘点核对完了吗，够数吗？”

“还没呢，不用盘点都知道不够，彩虹糖什么时候够数过……”

彩虹糖不用盘点就知道不够数？为何盘点时总会有损益？近日，走访莒德福莒县店时，这个在两位导购员口中习以为常的事件引起了笔者的注意。

随后记者在超市内货架之间的地面上，看见了许多吃剩后丢弃的食品包装，干脆壳、糖果皮就不用说了，连QQ肠、薯片等这种不能一口吃掉食品包装袋也有。甚至超市内孤儿商品存放箱也偶有发现，如此损耗，难怪盘点时会出现“不够数”的情况了。

“这地上怎么这么多空的食品包装袋？”刚才那位员工恰巧经过便随口问道。

“哪里？不知道，也许是哪位顾客偷吃后丢的。”

说罢她拿起一个吃剩的火腿肠包装，放到电子秤台上，不及我多问，便匆匆离去。我看着她放在电子秤上的包装，却在电子秤下的缝隙里，又赫然发现了吃剩的饼干包装袋。

这么多的食品空包装，说明存在超市内吃东西的行为。做好商品防损工作是每一位员工应尽的责任和义务，推说不知道显然是说不过去的。单靠超市内“父母是孩子最好的老师，请交款后食用”这样的提示语，是做不好防损工作的。应该加强各自区域的巡视，发现顾客在超市内食用食品的行为应该委婉制止，属于超市内商品的更应该提醒其去收银台结账。

即使无法彻底杜绝空包装现象，但起码也要做到监管到位，而发现空包装后更应及时清理，而不是仅仅捡起随手放置，如此难免影响超市内整洁卫生的购物环境了。

□ 本报记者 刘馨忆

## 《日百文化》投稿

部门	投稿
五莲新玛特	18
莒县新玛特	16
商学院	16
莒县莒德福	13
岚山莒德福	12
日照店	12
岚山新玛特	11
新玛特广场	8
房产公司	5
百货采购部	1
超市采购部	1
集团办公室	1
商业办公室	1

## 《日百文化》采纳

部门	采纳
日照店	4
莒县莒德福	4
莒县新玛特	3
五莲新玛特	2
新玛特广场	2
集团办公室	2
岚山莒德福	1
房产公司	1
商业办公室	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求各类新闻稿件、优秀作品、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》希望同大家一道，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

# 简单的幸福感

夜深，窗外是淅沥的秋雨，静静回想着这期《员工风采》的主人公，付正华。

其实多是将她在各方面取得的业绩罗列并加以简述，怕也已洋洋洒洒几千字。然而，她是一个值得静下心来细细回味的人，就像是生活中你读到的某一篇深度好文，说不出辞藻有多华丽，但内心的感动，却时时荡漾着心灵。

最近人们都在追求一个词“幸福感”，和付正华交流下来你就会懂得到底何谓“幸福感”，追求的幸福或许可永远也得不到，但享受的幸福却就在身边。

“很多朋友问我，你是如何做到在一个地方做这么久的？我回答他们，就是喜欢，工作的时候很快乐。”付正华如是说。

快乐的工作，说起来简单真正做到怕是寥寥无几。当前经济形势和市场环境严峻，要抓销售，难度可想而知，但她却乐在其中。为了提高销售她说服了供应商、积极联系门店，沟通落实了玛丽黛佳玩色课堂内购会。最终，这场在供应商眼中“肯定不会有啥效果”的活动，几天时间里销售额达11621元，较去年同期645元，增长17倍。供应商也从中尝到了甜头，发现了新的促销方式，并将这种模式成功在其余六个门店复制推广。付正华用一个小小的支点，撬动了七个门店化妆品柜组的销售额。

“这是一份与美有关的工作，我之前不化妆，也没有那么注意外貌，来到这个岗位之后妆容仪表有了很大的提高，自己的精神状态不一样了，更自信了。”



真正爱一行，才会全心全意的付出。产品最有说服力，很多的商品她都是先自己掏钱买，用好了再介绍给朋友，她总能从包里拿出最实惠又好用的商品。如果说这是一份传播美丽的工作，付正华就是传播美丽的使者。她的幸福感不仅仅来源于销售额的提高，通过自身的努力改变周围人的生活，这也是一种幸福。

“我也买了很多付正华推荐的商品，眼霜啊，CC霜之类的，好几样，她的推荐很真诚，会把最经济实惠

的介绍给你。”店总张永勤接受采访时说，他也是付正华的客户。

很多人看来销售市场不景气、客流少的可怜，而付正华却主动出击不放过任何一个销售的机会，不管是店总还是身边的同事、好友，或是推销上门，或是推着促销车流动在门店的各个楼层，她总会将促销信息第一时间传达出去，每个人都是潜在的消费者。

都说导购员不容易，业绩任务压力大，加上长期站立，说起兴趣爱好几乎众口一词——哪有精力干那个！可付正华却偏要四面开花，瑜伽、写作……她都津津乐道，瑜伽不仅锻炼了身体也让她结交了更多的朋友，这些人又成了她的忠实顾客，为她工作的开展提供了便利，而工作的顺畅又让她有更多的时间投入娱乐。作为《日百文化》的通讯员她更是经常投稿，说起哪篇稿子的作者、写作手法、题材立意更是深入研究，如此用心的人，干什么事情会不成功？

“我得谢谢我们的店总，谢谢经理，谢谢我们的供应商……”

一说到她的成绩，便娇羞的宛若十八岁的少女，把身边的同事感激个遍，却又没有丝毫的做作，可以感受到她的感谢与满足源自心底，发自肺腑。

生活就像一面镜子，给予什么脸皮，它便回敬什么表情，像付正华一样，认真工作，享受生活，感恩身边的人，得到的便是，简单而又满满的幸福！

□ 本报记者 刘馨忆

身边人身边事

# 有这样一群可爱的人

在我们万德福莒县店有这样一群可爱的人，他们工作认真，待人诚恳，喜欢帮助别人，更喜欢“多管闲事”，他们就是防损部外巡班的安全员，我们都习惯称他们为“外巡老大爷”。

别看外巡老大爷们每天的主要工作地点是在店外，但是店里的大事小情时刻牵动着老大爷们的心。这不中秋节期间，公司上下掀起了员工特惠券销售的热潮，早上班的员工动员大会一结束，老大爷们就找到熊定国经理这里来了，“熊经理，特惠券也给我们一份，我们回去和左邻右舍的宣传宣传……”“熊经理，我和我闺女说了，中秋节别买乱七八糟的东西了，就让她给我买特惠券，又实惠又放心……”就这样，虽然公司没有给这些外巡老大爷分配特惠券的销售任务，但是中秋节期间这些外巡老大爷人均销售特惠券金额超过了600元。

后院的停车场基础条件不好，有些地方坑洼不平，顾客停车很不方便，店里计划要对停车场进行局部维修。听到这个消息老大爷们私下里算了一笔账，加上水泥、沙子和人工费用这可是一笔不小的开支呢，咱要是自己动手的话，这笔开支的大头——人工费可就省了，水泥十块钱一袋，沙子不过三四块钱一袋，那可省下不少钱呢！反正闲着也是闲着，何不去试一下呢？说干就干，晚上下了班的几个老大爷从家里找来一点水泥和沙子，在停车场里侧找了个地方忙活了起来。

第二天一早，熊经理一上班他们就来了，“熊经理，你去看看我们修的地面中不中，中的话也别找别人了，没事的时候我们自己修，反正下了班我们也闲着。”看着这群可爱的老大爷，熊经理心里涌上一股热流。从此以后，清晨、傍晚、深夜我们经常能够在后院停车场的某个角落看到几位老大爷还有熊经理和防损部其他伙伴们忙碌的身影。付出就会有收获，日渐平整的停车场让更多的顾客高兴而来，满意而归，再也听不到顾客的抱怨声了。

“大爷，您看见我的电动车钥匙了吗？”“在这儿呢，早上你停下车就走了，钥匙还挂在电动车上……”“谢谢大爷。”“大爷，我的电动车停在充电区了，等会绿灯了麻烦帮我把电源拔下来。”“行，快去上班吧，别晚了点名。”无论是顾客的事还是员工的事，事事牵动着这些外巡老大爷的心，就像大爷们自己说的那样：“不就是搭把手的事吗，看见了咱能不管吗？”

这就是我们万德福莒县店最可爱的人——外巡班的老大爷们。

□ 万德福莒县店 通讯员 刘春梅

# 换码销售该不该

前几天接到门店的电话说某自营商品出现负毛利，希望信息部帮忙确认负毛利的原因。沟通后了解到，门店在经营过程中某厂商撤柜导致空柜，为了拉动销售门店便临时自置了部分鱼类产品，但因为暂时没有商品编码可用，便使用特价蔬菜的编码进行了销售，导致后期账务处理不当产生了负毛利。

一边是灵活经营挽回损失，一边是私自换码销售导致账面毛利不对，到底换码销售该不该？在灵活与制度面前，该如何评判是非功过。在公司连锁发展过程中，各种各样的突发事件在实际经营中都可能发生，为了确保整体经营的顺利，个人觉得服从制度的约束应该是第一位的。

分析以上问题，不难发现其根本原因是没有及时跟进商品档案的管理工作，沟通过程中也了解到因为当时适逢后勤部门放假，负责编码的采购文员没有上班，导致无法及时进行商品编码工作。试想如果我们放假前就沟通处理好商品建档工作，也就不会出现类似问题了。如果我们放假期间放弃一点休息时间，到公司把商品档案建立起来，也不会出现类似问题。问题解决的方法是多种多样的，只要我们去想总有办法解决的。

公司经营靠大家，困难时刻更要靠大家的才智才能发现机会，逆流而上。

(选自第三季度中层经营管理案例)

□ 集团信息部 苏文平

# 小彭的“斤斤计较”

时近中秋，各个部位都忙了起来，集团办公室法务专员彭磊面前各种各样的合同也铺天盖地而来。

“彭律师，我上午报上去的合同还没签字？厂商明天就要上柜了，今天必须签完合同。”一位采购经理为了商品能按时上柜焦急的催促道。

“经理，这个合同条款对厂商达成销售额如何处理约定的不够清晰，需要再明确一下。”

“这个不用担心，合同约定的销售额百分之百能够完成，如果完不成厂家就没有上柜的必要了。”显然，采购经理认为以供应商的实力和对供应商情况的了解，要完成合同中约定的销售额就如囊中取物般简单，觉得没有必要多此一举。

小彭耐心的向她解释：“这一条如果不约定清楚，在法律上是有漏洞的，对咱们有风险，万一出现意外情况有理也说不清了。”

“这个供应商在日照区域销售额一直领先同行，招商下了很大功夫，谈判过程非常不容易，进场对咱们是很有益处的，如果重新谈判时间就来不及了。”采购经理依然主张自己的观点。

如果按采购经理的要求签了合同，也许不会出现什么问题，但小彭还是坚持修改合同，并向采购经理建议：“对供应商的情况您肯定比我们了解的多，或许这样签了也没什么事，但从规避法律风险方面来讲，我觉得这一条款必须得约定清楚。既然合同从我这里过，就不能放过任何漏洞，您看这样好不好，我在合同中加上一条，既不损害供应商的利益，又能规避我们的风险，希望您能理解。”

采购经理被小彭的“斤斤计较”所打动：“好吧，我再跟供应商谈谈，为了公司的利益，我们是需要做的万无一失才行。”

就这样，小彭律师打赢了这场“辩论赛”，他舒心的笑了笑，又埋头于其他的合同中去了。

(选自第三季度员工企业文化案例)

□ 集团办公室 吕翠萍

摄影天地



# 一袭绿妆容似玉

袁启/摄

员工文苑

# 家乡的梧桐树

前记：

九九重阳节，不禁想起了诗佛王维的《九月九日忆山东兄弟》，细品诗句，一股淡淡的相思涌入心间，随手写下此文，以表思乡之情。

父亲在庭院里栽了两棵梧桐树，一棵栽于堂屋门口西侧，一棵栽于东侧。听母亲说，在我蹒跚学步摔倒时曾将东面那棵刚刚栽好的梧桐树压断了。但第二年春天，她又冒出了新芽，茁壮的成长起来。经历了几年的风雨，她较西面那棵梧桐树稍稍低矮了一些，但树干却粗了许多。幼小的我总在想她那粗粗的树干里肯定隐藏着一种神秘的力量。

春风吹来，梧桐树便会满枝桠的开着梧桐花。捧本书，静静坐在树下，沁人心脾的花香便会溢到书本中。细细观赏那一朵朵梧桐花，其多、其密、其香、其美，绝不在各种名花之下。仰望那满满一树如喇叭般淡紫色的花朵，总幻想着有一天爬到树上，藏在树中尽情享受梧桐花的芬芳。

一阵风掠过，梧桐花便从空中悄悄飘落到地上，一瓣又一瓣，一朵又一朵，像童话中美丽的仙子给我带来许多遐想。轻轻捻几朵，慢慢吮吸着蕊中的花蜜，是那么清甜淡雅，有一种说不出的甜蜜；有时不小心踩到花瓣上，脚底便会啪啪的响起来，像一阵清脆的音乐，让心里也快乐起来；有时精心收集很多后，用五彩线串起来，戴在手腕上或挂在脖子上，在村子里跑来跑去炫耀着。

入夏后，即使在静寂的清晨，也常常会看到一

群麻雀聚集在梧桐树上，那叽叽喳喳的话语，如雨点，如珠串，时而一串串，时而一串串，时而独吟，时而合唱。麻雀那跳来跳去的俏俏活泼的身影，与梧桐树交相辉映，织成了一幅乡村甜美的画卷。画卷中，还有许多不知名的鸟儿飞来飞去，也有雨滴敲打在梧桐叶上奏出的乐章，更有一声声夏日的蝉鸣。

秋风过后，梧桐叶将整个院子的地面铺成了金黄金黄的地毯，软软的，柔柔的，散发着梧桐叶的清香。约三五伙伴，在树下寻找着不同的叶片，一比一比谁能找到最大的叶子，看一看谁的叶片会更美丽，一阵阵天真烂漫的笑声透过院子飘到了外面，惹得小狗也汪汪叫着跑来凑热闹。

冬天，十几米高的树上树干显得更加高大笔直，但冬季的梧桐树并不寂寞，落日后，我时常坐在门口，看家里的鸡有的拍打着翅膀，顺着树干连飞带爬的挣扎着来到树上，有的先飞到高墙再飞到屋顶再辗转飞到树上，稍笨一点的鸡，扑楞着翅膀多次以后才能飞到树上，特别是那些肥大一点的鸡，飞到树上时是它们一天最难的功课。夜深人静时，鸡伴着树，守护着鸡，悠然的等待着黎明的到来。

梧桐树，一年四季讲述着不一样的故事，不同的季节也给我的带来了不一样的快乐。

现已离家多年，家乡的梧桐树，你还好吗？

□ 万德福莒县店 通讯员 王霞

# 奉献在青春中闪光

时值中秋佳节，如果说一线中最忙碌的岗位那一定是杂货部的酒水组，尤其是今年公司为抓住销售旺季，提升销售业绩，策划开展了内部特惠券认购活动，每天源源不断进入卖场的商品让一支能吃苦、能奋斗的队伍涌入大家的眼帘。由于内筹商品销量不断攀升，加上节日备货，酒水组的伙伴们每天都要不断的充货、补货，而这些商品多为酒水饮料，工作量大不说而且非常重，在搬运、陈列、充货、补货的过程中都需要耗费大量的体力和时间。我们酒水组的三位小伙子为保证货源的充足，每天都是从早上干到晚上，经常大汗淋漓，甚至手上会被拖车磨出水泡，面对这些，他们毫无怨言。

一天下午5点左右，物流送来了满满一货车内购的商品，货车司机拿着单据到卖场去找拉货的员工。那个时间段卖场部分导购已经去吃饭了，酒水组唐合洋和刘玉清也已经准备下班，只有丁路超晚联。司机师傅在超市找到了唐合洋，并将单据递给了他，这时候丁路超和刘玉清也走了过来，他们一看单子上的货：青啤100箱、娃哈哈100箱、百事纯果乐100箱、花生油100桶。三个人什么也没说，拿上液压车钥匙和单据就奔着理货区去了，整整两个多小时的奋战，卸完车上的货已经是晚上八点多多了。

酒水组人力不足，小伙子们人数不多却是干活的主力，为了保证内购商品货源的充足，为了让每一位顾客一来就拿到自己想要的商品，他们每天重复着这些繁重的工作，每天一如既往的加班加点，每天都大汗淋漓……

在普通的一线销售岗位上，像他们一样的员工还有很多很多，我们为拥有这样的员工而自豪。无私奉献、爱岗敬业，是对他们行为的最好诠释，这种奉献精神值得每一位员工学习和发扬，奉献在青春中闪光。

□ 新玛特购物广场 胡宗法

# 忍耐，是一种修行

那日，途经总服务台，看到一名顾客正在暴跳如雷地理论着什么，情绪甚是激动，说到动情处更是唾沫横飞，口不择言，颇有要大打出手之意，周围已聚集了不少好事者围观。唉！又是顾客投诉，因为自己也曾身处同等境地，不禁为我们客服部的伙伴们捏了把汗。往前一看，旁边站着我们客服部的李玉娜经理和一名客服人员，李经理仍是平常那温和的笑容，耐心地回应着顾客。我怀着忐忑的心情快速离开，耳畔还回响着顾客不依不饶的叫嚣声。

一个小时以后，再一次经过总台，人群散去，战争已然停止，只见那名顾客正热情地与李经理握手道别，倒不像是刚刚吵过架的样子。我跟着松了口气，再抬头看看李经理，还是那张平静温暖的笑容，还是那样亲切的话语，丝毫没有任何改变。对待这样的顾客，竟有如此的耐力，我不禁敬佩起来。

突然想到了寒山与拾得大师的一段对话：“若世间有人谤我、欺我、辱我、笑我、轻我、贱我、恶我、骗我，如何治乎？”拾得曰：“只是忍他、让他、由他、避他、耐他、敬他，不要理他，再待几年，你且看他。”

世界之大，无奇不有，特别我们从事的服务行业，每天要面对形形色色的顾客，总有人性情与你不同，总有人看你不同，总有人存在需要别人的认同，但这种认同并非所有人的认同。如果别人的个别行为，或语言深深刺激了自己，那我们也不必生气，不必较真儿，如果你把心思用在反抗上，那你正好中计了，我们需要做的是：忍耐，把每一次承受当成对自己的磨练，修身养性，完善自我，相信笑到最后的一定笑得最美。

曼德拉曾被关押27年，受尽虐待。他就任总统时，邀请了三名曾经虐待过他的看守到场。当曼德拉起身恭敬地向看守致敬时，在场的所有人都静了下来。他说：“当我走出监狱大门时，我很清楚，自己若不能把怨恨和悲痛留在身后，那么我仍然在狱中。”

忍耐，是一种领悟，更是一种修行，原谅他人，就是升华自己。

工作总有不顺心，生活总有不如意，那些求而不得的欲望，那些不可避免的苦难，那些无法得到的情感，如果一切都无法避免，那么你的职责就是忍受。忍耐，不是一种消极的避世，而是一种大智若愚的智慧。

忍耐，是一种修行，愿我们快乐的工作，愿我们快乐的修行。

□ 日照店 通讯员 陈燕燕

一线基层

# 客服部的小强

在日百这个大家庭里，每一个平凡的岗位都是一个不平凡的舞台，爱岗、敬业、奉献早已深深地植于每位员工心中，每一位员工都在用无私奉献的精神为公司贡献着自己的力量。

“干一行爱一行专一行精一行”是我们客服部王桂芹经理常说的一句话。作为部门经理，她以扎实的工作作风和平易近人的人格魅力践行着这句话。因为人员调动，客服部只有一位经理，很多工作都压在她一人身上，每天几乎全天都在单位，所以我们经常分不清她上什么班，只知道只要是找她，她总会在。



工作原因她的嗓子经常沙哑失音，劝她休息一下，她总说这几天，可是过几天还是在忙。偶尔休班也记挂着工作，不是打电话要报表，就是晚上再过来。得不到及时休息与治疗，她的嗓子反复发炎，声带受损。记得上次她的嗓子又发炎了，因临近中秋，顾客多，她只好利用中午下班时间挂吊瓶，挂上后又来到单位，边打针边工作。恰巧有一个投诉，一位顾客购买了电饭锅后下电梯时不小心摔倒了，顾客受到惊吓不依不饶。就在我们束手无策时，王经理闻讯举着吊瓶就赶到了卖场，及时安抚顾客情绪，询问其是否有不适，顾客被王经理的真诚所打动，表示不再追究。因为此次事件，同事们送了王经理一个外号——“小强”。

2014年部门人员缺失，最难的时候质检员和客服员一个班次一个人，王经理为了能让我们休班，经常替了总台替质检，有时我们开玩笑的说，王经理是客服部一块砖，哪里需要哪里搬，都成了专业替班的了。王经理总是笑呵呵地说：“我是大姐就得多干点儿！”每个人心里都感到暖暖的，对她充满了感激和敬佩！

每到节假日总能听到她给顾客打电话联系团购，有的客户和她开玩笑：“大楼给你多少提成啊，这么拼。”她总是笑着说这是份内的事，应该的。也有人理解，家境优越的她本可以享受安逸的生活，可她却因为工作忙碌照顾不到家庭，新到岗的一位员工说：“王经理的孩子好可怜，妈妈都没时间陪他，吃饭时间还陪着妈妈加班！”同样身为妈妈的我听后特别心酸。有一次跟她提起这件事，她却说：“吃得苦中苦，方为人上人，我就是要给他树立榜样，让他知道成功要经过不断地努力和付出，天上掉馅饼是童话故事，作为男孩，他更应该知道和理解。”

正因为有这样的思想觉悟，王经理把每一份工作都尽可能做到完美，以公司为家，真正做到了公司的事就是自己的事，把公司利益放在首位！她的这种精神感染了我们每一个人，我们跟从着她的步伐，争取在自己的工作岗位上做到最好！像她一样做“小强”！

□ 万德福岚山店 王富蓉



# 集团秋季运动会顺利举行

# 冠军之路

**本报讯** 金秋飘香，丰收十月。10月18日，迎着秋日的阳光，我们迎来了日百集团2015年秋季运动会。此次运动会分为球类及趣味性竞赛，共11个竞技项目，来自各公司、部门的10支代表队进行了激烈的角逐。

早上八点，在激昂的《运动员进行曲》中运动会拉开帷幕。开幕式上，集团党委书记、常务副总裁齐延丽激励运动员以饱满的精神，昂扬的斗志，发挥日百精神，拼出成绩，赛出风格。

球类竞赛上，一颗小小的球牵动着在场所有人的心。参加羽毛球、乒乓球比赛的选手们严阵以待，不时变换战术，灵巧的身姿、高超的技艺让人叹为观止。团体比赛更是切实发挥了日百人“精诚团结”的精神，团队成员之间配合默契。而那篮球场上也对冠军季军展开了激烈角逐，进攻、防守、传球，团队之间激烈对抗，啦啦队的加油助威声更是不时响起。飞镖、瞎子敲锣、跳绳、踢毽子、背夹球、自行车慢骑等趣味性比赛的现场则是妙趣横生，笑声不断。

本届秋季运动会的成功举办，既丰富了干部员工的文体生活，陶冶了情操，增强了体质，又进一步增强了团队之间的协作精神与集体荣誉感，提升了全员的向心力和凝聚力，展现了日百人积极进取、健康活泼的精神面貌。

□ 本报记者 丁玲



# 秋季职工运



本次比赛会上，新玛特购物中心五莲店荣幸的获得了乒乓球男子团体比赛的冠军。从得知要举行运动会，大家就踊跃报名参加。经过筛选成立了乒乓球小组，男子组由胡勇经理、韩玉磊经理还有我组成，我们利用下班时间积极练习，临近比赛更是对技术和战术进行了系统的交流。团队的“神算子”韩经理还对参加男子团体比赛的人员有了一个大致估计。

下午男子团体比赛正式开始，按照比赛规则每个队前两名选手交叉共打四场比赛，第三人只打一场，一共五场，五局三胜。古代有田忌赛马的故事，这次的比赛我们很好的运用了这一战术是我们获胜的关键。

第一场比赛我们与男子单打季军的新玛特购物广场代表队对战，对方实力不容小觑。出于队友的信任，由我与男子单打季军对阵。比赛之前我观察过他的球路，所以一开始就占据主动，越打越自信，以2:0的比分为队伍赢得了第一局。最终，我们轻松进入了四强。

四强争冠采用小组循环两两对抗积分赛的形式进行。这时我们的“神算子”又出招了，由他担任一号选手对阵对方一号，消耗他的体力和精力，由我担任二号保证拿到接下来的两分，最后由胡经理与对方第三名选手对决。比拼中我们灵活运用规则来改变战局，击败了商业公司采购部代表队和新玛特购物中心莒县店代表队，最终夺冠。

其中就不得不提关键选手——胡勇经理，他的打法稳中求胜，在最关键的比赛中两次击败对手。尤其在最后对阵莒县新玛特代表队时，谁赢了谁就是冠军，每个球都很关键，所有人都在关注着。一路打下来比分非常接近，三局两胜，最后只是一球险胜，压力之下胡经理完全沉得住气，以沉着冷静的球风最终顶住压力，战胜对手。

当裁判宣布我们获得冠军时，队友们欢呼了起来。在团队没有个人单打冠军的情况下，我们团结一致，合理运用战术和规则，每个人都扮演着不可或缺的角色，最终获得了冠军。

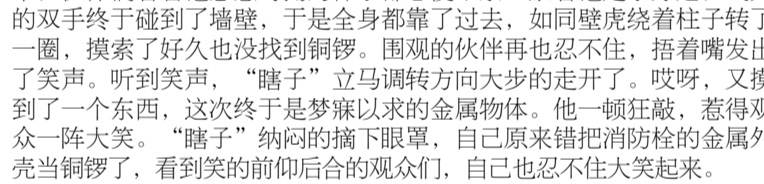
这就是我们的冠军之路，惊险刺激，又跌宕起伏。

□ 五莲新玛特 秦浩文

# 趣味比赛乐无穷

我很荣幸取得了瞎子敲锣的参赛资格，比赛要求参赛者蒙上双眼，手握锣锤，原地转五圈，然后敲响八米外的铜锣，耗时最短者胜。

看，这位伙伴转完五圈之后有些站不稳，方向也分辨不清了，但还是努力前行，头轻轻向前探着，腰微微弓着放低身体重心，双手在四周摸索，踩着小碎步摇摇晃晃的往前走。他的形象再配上萌萌哒熊猫眼罩，伙伴们看着他憨态可掬的样子都忍不住笑了起来。眼看他走了好远，飞舞的双手终于碰到了墙壁，于是全身都靠了过去，如同壁虎绕着柱子转了一圈，摸索了好久也没找到铜锣。围观的伙伴再也忍不住，捂着嘴发出了笑声。听到笑声，“瞎子”立马调转方向大步的走开了。哎呀，又摸到了一个东西，这次终于是在梦寐以求的金属物体。他一顿狂敲，惹得观众一阵大笑。“瞎子”纳闷的摘下眼罩，自己原来错把消防栓的金属外壳当铜锣了，看到笑的前仰后合的观众们，自己也忍不住大笑起来。



也有方向感很好的伙伴，转完五圈之后，虽然也是跌跌撞撞，但方向还是正确的，歪歪扭扭的舞姿也赢得了观众的欢笑声。在顺利的摸到拴着铜锣的绳子后，也不敢盲目的乱敲，而是有策略的顺藤摸“锣”，最后终于敲响了沉寂良久的铜锣，赢得了伙伴们热烈的掌声。

比赛既刺激又紧张，还给大家带来欢笑，令人沉浸其中。运动会兼顾了趣味性与团队性，激发了团队协作精神。祝愿日百集团如同运动场上的运动健儿般在激烈的社会赛场上能够不断取得令人瞩目的成绩！

□ 新玛特购物广场 袁延慧



# 敢打敢拼真豪情

秋风送爽，金秋十月，公司迎来了秋季职工运动会。彩旗飘飘，喊声阵阵，这是一场力量和技巧、速度和激情、意志和耐力的盛会。数风流人物，赛场上谁主沉浮。

看，这群真爷们儿！篮球比赛场地上，万德福莒县店和新玛特购物中心莒县店两支代表队组成的赛队正利用比赛间隙抓紧时间恢复体能。每个球员都两手撑着膝盖上，大汗淋漓，大口的喘气，脸色苍白。因为没有替补队员，5名队员体力严重透支。他们顽强拼搏，每球必争，仔细观察对方战术，制定了合理有效的应对措施，与强手过招，经过40分钟的奋力拼杀，勇夺季军。

谁说女子不如男？羽毛球团体赛场上，万德福莒县店鲁晓燕经理、周志芹经理、董

开秋主管组成的羽毛球队，为了拿下团体1分，正抓紧时间准备。周志芹和董开秋双双进入第二场决赛。比赛开始，董开秋和日照店一名选手对决时，由于实力悬殊，败下阵来。接下来是周经理和那名选手对决，两人得分交替上升，比赛进入白热化，11:10，11:11，12:11，12:12，12:13……一次次的飞跃扣杀，一次次的前、后场跑动接球，汗水浸透了她们的衣裳，脚步有些跟踉，呼吸频率加快，但她们依然咬牙坚持，再坚持。真揪心啊，从她们身上，我读懂了什么是坚强，什么是奋不顾身。她们为了集体的荣誉忘我而战的精神感动了赛场的所有人。

运动会的赛道上，带着梦想和激情而来的人们，带着沉甸甸的收获而回，又马不停蹄的踏上市场营销的赛道，经过汗水和拼搏的洗礼，他们会在销售的赛道上走的更稳健，更豪迈。他们和他们敢打敢拼、不畏艰险、永不放弃、团结协作的精神，是企业的宝贵财富。正是有了这些财富，我们的企业一定会更加辉煌。

□ 万德福莒县店 特约记者 赵淑妍



# 勇夺双冠的健儿

又迎来了盼望已久的秋季运动会，通知下达后大家都积极踊跃的报名，客服部经理助理武娟娟——大家公认的运动健儿，却不在其中。在女子乒乓球单打和团体赛两个项目上，选拔结果不尽人意。最后，经过几次的选拔和大家的举荐，武娟娟“被迫”参加运动会。接到比赛任务后，武娟娟利用业余时间找场地练习，经常可以看到她大汗淋漓的来单位接班。

18日早上8:40分，女子乒乓球单打赛正式开始。第一轮是20晋10，她打的非常轻松，一举淘汰对手。第二轮10晋5，对手是去年单打亚军，我在心里为她捏了一把汗，后来证明我的担心是多余的。只见武娟娟在比赛中专心致志的盯着球，刚开始她在试探对方，等自己心里有了底了就彻底的放开了，又一次漂亮的晋级。第三轮5晋3，比赛氛围更加紧张，各个队的高手在挥拍猛打，小小银球来回跳动，有的在拉球、有的在扣球、有的在削球、有的在……我们暗暗为她加油。她不急不躁，在激烈的比赛中，以顽强的毅力，多变的

打法，精湛的球技，把比分一分一分的追了回来。

最后一轮冠军之争，看到她脸上自信的笑容，心里就想，冠军肯定能拿下。漂亮！一个个爆发力十足的扣杀球让对手彻底失败。当看到她露出胜利的笑容时，我们真为她感到自豪。最后武娟娟赢得了这场比赛，获得了女子单打冠军，大家都为她喝彩，她说：“这是为了日照店的荣誉而战！”

中午短暂的休息过后，又迎来了团体比赛，三人一组，到武娟娟出场时，一片欢呼声。她仍然不急不躁，面对强劲的对手，她以快制慢，落点变化，控制节奏，用力量和速度击杀对方。就这样团体冠军也花落日照店。

武娟娟这种敢于拼搏的精神和不焦不躁的心态值得我们学习。她是我们曾经的“武哥”，一场运动会后，她变成了我们心中的“娟姐”。我们要把她的这种精神发扬到工作中。要想在工作中有所突破，就要靠技能的练习、经验的积累。

□ 日照店 郭翠凤



# 坚持是进步的阶梯

本届运动会印象最深的是那个放弃中午休息时间，在自行车慢骑场地上坚持练习的身影，他就是采购部徐茂鹏经理。

预赛中，徐茂鹏经理的成绩是第8名，时间是1分57秒，相比前三名有很大的差距。比赛结束后，徐茂鹏经理仍然在比赛场地上坚持练习，10月的中午虽然不是十分炎热，但是在太阳下呆久了仍然会汗流浹背，口干舌燥。徐茂鹏经理没有理会这些困难，一遍遍的在赛场练习，一次次的在赛道上坚持。功夫不负有心人，在下午的决赛中，他出人意料的取得了第三名，时间是5分50秒。

从预赛的不到2分钟，到决赛的将近6分钟，这种坚持到底的精神值得我们学习。

□ 日照店 赵超

# 带着期望出发

自从得知将要代表门店参加踢毽子比赛后，解学娟就立刻开始练习。集体训练时，她一刻不停，让她休息一会，她总说：“我不累，再练会。”每次训练她都是最后一个走。有人说：“你这么拼命干嘛呀？”她说：“伙伴们推选了我，我就要好好练习，不能辜负了大家对我的期望。”

除了每天准时参加集体训练外，回到家后她还上网搜索踢毽子的技巧，让家里人陪着她训练。练习了一段时间之后，她摸索出了踢毽子的窍门，踢起来更加得心应手了，同她一起训练的伙伴都说她进步的真快。

经过坚持不懈的努力，比赛时她进入了决赛，最终取得了第四名的好成绩。虽然没有进入前三名，可是她这种精神值得我们学习。

□ 五莲新玛特 王秋菊

# 卷土重来未可知

这届运动会是我们这支篮球队的“雪耻”之战。第二届春季运动会，我们在占据优势的情况下止步半决赛，第三届春季运动会更是第一场就被淘汰。每一次我们都是怀揣夺冠的梦想，但是每一次都在这块不大的场地上饮恨，不断印证着“理想很丰满，现实很骨感”，但是我们没有抛弃冠军梦。最终在这届运动会上，我们一路狂歌淘汰新玛特购物中心莒县店代表队，打败新玛特购物广场代表队，将冠军斩于马下。夺冠的那一刻，我们有太多的话想说……

马云说：今天很残酷，明天更残酷，后天会很美好，但绝大多数人都死在明天晚上，见不到后天的太阳。所以我们一定要坚持！因为我们对冠军的坚持，才终于产生了冠军的结果。当两队的分数不相上下时，拼的就是各自的韧性，球员的坚持程度，只要再坚持一下，胜利的天平就会发生倾斜。无论是球队，还是军队，有名的队伍无不是韧性十足，打不碎锤不烂的，一种精神和气质沉淀其中。

胜败乃兵家常事，好男儿不应自暴自弃，应卧薪尝胆，东山再起，虽然暂时失败了，但是自己的梦想不破灭，目标不抛弃，坚持下去，未来还是未知数吗？

□ 房产公司 陈飞

# 赢在努力 输在心态

10月18日，我们走进了集团秋季运动会的赛场。

直到比赛结束，我才彻底丢掉紧张的情绪，内心有喜悦也有淡淡的失落。我取得了第二名的成绩，与原本成绩并列的一名选手争夺第一名时失败了。对于自己最后的表现是有些失望的，当我看到对手笑着掷出最后一局的三枚飞镖，而我拿飞镖的手却紧张的在发抖的时候我就知道，我输给了他。也许我输的不是努力，而是心态。可能人本来就是最不容易满足的，得到的越多就越害怕失去，所以初赛、复赛、决赛一次比一次紧张，一次比一次患得患失。

我以旁观者的角度看他参赛者的每一个表情，每一个动作，似乎看到了一个个我，认真努力的、犹豫紧张的，不同的心态掌控着不同的肢体动作，放松时是轻盈的，紧张时是僵硬的，我明白了心态对成功的影响有多大。

努力的同时把自己的心态也磨练平和，不要让心态阻碍成功。赢在努力，更赢在心态。

□ 莒县新玛特 解永洁

