



本期专版我们推出优秀门店事迹。这些门店都是各公司推荐示范店,管理规范、服务周到、环境整洁、经济效益良好,在经营工作方面,有很多亮点值得推广和学习。

## 泰山新合作

**中心店超市**位于泰山新合作购物中心地下1层,面积4000平方米,员工90人,年销售近7000万元,经营指标位列泰山新合作30家门店之首。

该超市所在位置方圆500米范围内有本地大型超市盛世家和与韩国连锁超市乐天玛特,竞争激烈。开业之初,月销售不足300万元,经营可谓惨淡。但新合作超市全体员工面对压力不气馁,通过向消费者发放调查表,有奖征集好点子等方式收集意见6000多条,经分析研究,制定整改方案。修改进出口,由原设计的一侧进两侧出改为两侧均可进出,方便了顾客,

也拉长了动线;生鲜经营面积扩大到原来的2倍,丰富生鲜商品品类;将地下一楼的自采散干货、粮油归至一楼散货区。经过布局调整,卖场动线清晰,商品布局合理,客流量大增,仅自采干货销售比去年同期增加84.44%。

开业时引进了两家现场加工户,经过一个合同周期的运行,销售一直不温不火,对超市销售带动作用较弱,门店多次加以引导并帮助其提高营运水平,均未起到成效。对此中心店超市顶住其纠集人员大闹卖场的压力,淘汰其出场,引进竞争力强的外地客

户,新商户2013年10月至2014年9月共完成销售716万元,比同期销售增长了37.17%。该店水果类最初是自采经营,受采购水平及储存条件的影响,损耗较高,销售萎靡,竞争力不强。中心店坚决引进联营商,水果年销售同比提升125.48%。

中心店超市注重积极参与公益活动,如面对农村五保户、贫困户,开展《情满中秋送温暖》活动;面对困难儿童,开展了《让梦想照进现实》活动和《2014爱你一世》活动,通过系列活动树立了新合作良好的品牌形象。

## 兖州新合作

**百意大卖场**经营面积1.3万平方米,员工700人,经营3万多种商品,年均销售2.6亿元,销售连年近20%幅度增加。卖场划分为食品区、外围区、非食区、百货区、客服部、管理部、进货部7个区域,精细合理的划分有利于卖场的规范管理、有序经营。

大卖场坚持经营战略和人才战略同步发展,全体员工在日常工作中强练内功,努力提高经营能力和管理水平,为公司的发展培育了一批又一批栋梁之才。大卖场每年精心组织策划电脑节、果蔬节、洗化节、珠宝节、养生节等系列大型感恩回馈促销活动,形成了家喻户晓的独特节日营销文化。2003年,在兖州地区率先推出了会员积分卡,设定每周三会员日3倍积分,成功启动了会员卡零钱包的使用,目前已拥有会员13万,会员卡使用率达到90%以上。卖场多年来承担了兖州多家大型矿区、工厂、企事业单位的节假日团购任务,赢得了很高的评价和信任。

为实现公司标准化、制度化、规范化目标管理,大卖场实施了一系列工作措施。如在每天班前会进行服务规范及标准指导学习、推广交流优秀典型的经验;每天坚持早、中、晚各时段定时巡视、检查,发现问题立即整改;开展多种形式的业务技能内训;定期开展“服务明星”优质服务月活动;开展丰富多彩的知识竞赛、技能比武活动,通过比赛选拔技能人才、内训师等专业人才;每周定期检查商品陈列、环境卫生,分区域进行成绩评比。也推广了一系列延伸服务内容,具体有代客交款服务、演示式服务、互结对子服务、协助式服务、关爱老年人及残疾人服务、避让顾客服务、引导方位服务、主动提供购物袋(筐)服务、“多说一句话”服务、超市收银员打包服务、试鞋蹲式服务、接打顾客电话服务、提示促销活动服务等。

## 陕西新合作

**西五路店**地处西安市火车站附近,现有员工8人,营业面积105平方米,月均销售30万元,是以经营特产为主的24小时营业便利店,多次接受供销社系统领导的参观考察。

西五路店购物环境宽敞明亮,无论是货架、收银台还是一些细小角落都保持干净整洁,门店专门购置绿色植物来绿化妆点环境。门店服务细心周到,体贴入微,如备有微波炉、小药箱、针线包等,供顾客不时之需,营造出了一种温馨和谐的购物氛围。

便利店利用临近西安火车站的地理优势,专设陕西特产专柜,共有100多个品牌商品,为游客购买陕西特产提供了方便。

## 河南新合作

**购物中心孟州总店**位于孟州市韩愈大街与会昌路交叉口,该门店共两层计8000多平方米,一楼入驻有苏宁电器和四家知名的黄金珠宝商家,二楼为超市区,外租区1500平方米。

孟州总店在孟州最繁华的商业街上,500米以内的竞争门店有五家,其中三家超过5000平米。面对激烈的市场竞争,为了更好的适应市场、贴近百姓,门店全体员工不断的改进和完善经营服务水平。

孟州总店先后引进苏宁电器和周大生、周六福、萃华等黄金珠宝品牌入驻,有效提升了门店形象。超市区通过不断进行市场调查,进行商品结构调整,加强品类管理,同时对卖场的布局、货架的高度、灯光照明等进行改造调整,购物环境大幅度改善,客流量始终保持上升趋势。

在零售业同质化竞争越来越激烈的形势下,不断提高服务质量便是我们的核心竞争力。门店每年组织一次大规模的系统培训活动,内容包括企业文化、作业流程、消防安全、服务意识、防盗技能、销售技巧和排面陈列等内容,全面提高员工的业务技能。对外进行服务承诺,接受顾客监督;内部开展各种评比竞赛活动,提升服务技能。如收银课从业务技能到服务技巧严格要求,每月考核、评先评优;客服课要求工装统一、微笑待客,技能方面要求不断学习分析案例,处理好顾客各种问题。防损课要求减少卖场损耗、监督卖场秩序的同时,以服务顾客为中心,力求让顾客舒适、安全和放心地购物。

## 张家口新合作

**北环店**位于河北省涿鹿县县城,经营面积3000平米,员工32人。成立初期,因处于县城新区,经营业绩差,经过二年的养商期和不断摸索调整,经营状况逐步提升,毛利率和营业额逐年增长,现已成为该公司规模最大、品种最多的直营旗舰店。

为提升经济效益,该店先后引进了主食厨房和豆制品加工设备,新增了自主加工无添加剂的香肠柜台和通过食材搭配达到调理身体的养生专柜,极大带动了业绩增长。

该店通过“岗位练兵,技能达标,技术比武”等一系列的培训和竞赛活动,员工的商品陈列、销售等技巧都有很大的提高,店内组长以上人员都能运用信息系统进行数据分析。

北环店始终坚持“服务城乡,顾客至上”的服务宗旨,推行文明服务用语、规范行为等服务。推行“一个电话,商品到家”、“24小时真诚咨询答疑”等服务;“三天内无条件退换货”,“七天内有问题就退换”承诺服务。非食品区开展“终身



免费维修服务”承诺,食品区开展“岗上文明服务,岗下义务奉献”活动;生鲜区开展“惠民蔬菜”工程,在当地树立了良好的企业形象。

北环店积极开展公益事业,2014年8月,联合县教育局启动了“蛋奶工程”项目,为全县中小学学生提供优质蛋奶。同时积极开展“尊老爱幼”活动,多次组织职工到敬老院慰问孤寡老人。今年,涿鹿县发生地震,该店全体人员连夜奋战,积极准备救灾物质,受到当地政府的好评。

## 平顶山新合作

**叶县建业购物广场**营业面积5700平方米,员工170名,人均劳效32352元。

门店时刻以“顾客就是上帝,顾客的需求就是工作的依据,达到顾客满意就是商场的工作目标和标准”作为服务宗旨,按照“主动、热情、耐心、周到”的八字方针开展优质服务,让消费者高兴而来,满意而归。商品经营树立以市场为导向,以销售为中心,以效益为目标的观念,商品进货选择最佳渠

道,把握最佳时期,购进最佳商品,获取最佳效益,努力做到勤进、快销、不积压。节日期间,各部门积极与厂家、联营商衔接,营造商品让利、打折、有奖销售的促销氛围,经济效益不断提升。门店实行绩效管理,形成了人人在岗位上比管理,在销售上比贡献的竞赛氛围,通过比能力、看业绩活动,在员工中形成一种竞争向上的氛围,使员工看到自我价值,达到学有榜样、弘扬正气的目的。