

G 工作感悟

假如我是一名店长

■泰山新合作配送中心 阴燕

几日来,通过对公司所有门店的观摩和督导,我深刻体会到了店长对门店经营发展的重要性。假如我是一名店长,我会怎样做呢?因为没有店长的经历,诸种想法可能存在许多不足之处,请同行们批评指正。

假如我是一名店长,首先我会遵守公司的各项规章制度,组织实施公司统一安排的各项工,与公司保持高度一致。其次我要努力学习店长应该具备的基本技能,成为一名优秀的“指挥官”。一名优秀的“指挥官”就要实现人、财、物的合理调配,尤其“人”是门店经营之本,店长就是门店的“人力资源”部,店长要了解每位员工的特长及优缺点,充分挖掘其能力,调动其积极性,做到人尽其才。我会努力完善门店团队建设,培养自己的得力助手,集团队之智慧,完成公司下达的各项经营指标。

假如我是一名店长,我要充分了解门店所在的商圈,时刻关注商圈内的消费者,了解他们的收入、爱好、消费习惯等,以确

定我店的主力消费群及其所需,选择更加适销对路的商品。我也会时刻关注商圈内竞争对手,关注他们的商品组合、促销活动及敏感商品的价格,以确保我店在当地市场的竞争优势。

假如我是一名店长,除了员工是我“战斗”的法宝外,商品分工明确也是提高销售的法宝。我会将公司下达的销售、毛利指标合理分配于不同品类的商品,绝不是年度任务、月季计划的平均,也不是所有品类的平均。不同品类分工不同,承担不同的任务指标,如民生类商品承担的销售任务要多些,百货类商品承担的毛利任务要多些,让不同商品在不同的月份唱“主角”,有了明确目标,才能有的放矢。时刻关注目标的完成情况,随时与团队商讨应对措施,确保完成率。

假如我是一名店长,我要让每位员工知道缺货对门店销售是致命伤,所以我会关注补货及收货,让主管成为缺货的第一责任人,让录人员提供指导科学补货的相

关数据,由主管负责根据相关数据明确补货品种及数量,减少缺货率。让收货员成为商品验收第一责任人,把好进货关,杜绝不合格商品进场。关注商品动销率,加大对问题商品的排查力度,及时与采购部沟通,处理问题商品。保持门店库存合理,加快周转,减少资金占用。

假如我是一名店长,我要让每位员工明白,自己的收入与商品的销售有关,商品销售的多少是个人能力的体现。按品类应该完成的指标对理货员实行绩效考核,我会要求理货员在坚持陈列原则基础上,按小分类陈列并做好关联性陈列,好的陈列除了让商品自己推销自己外,还能让消费者更快捷的找到自己所需要的,从而提升销售。

假如我是一名店长,我要将泰山新合作做为品牌推广,做好当地客情,客情包括对提高门店的便民服务项目,加强与当地各政府职能部门的沟通等,提高门店的聚客能力和影响力。

“妄议”的错误和危害

《中国共产党纪律处分条例》明确把“妄议中央大政方针,破坏党的集中统一”作为违纪行为。对此,绝大多数党员干部是拥护赞成的,但也不乏其他声音。有人认为这是“闭塞言路”,有人认为这是“压制言论自由”,甚至有人认为这是“否定党开展批评和自我批评的优良作风,损害党内民主”。这些观点颇能迷惑一些不明就里的人,但实际上存在明显的偏颇和漏洞,是错误的。我们要正本清源、明辨是非,认清这些观点的错误和危害。

这些观点错误的原因在于没有认识到“妄议”之错误所在。其一,以妄议取代批评意见。批评和自我批评是我们党一贯倡导的优良作风和解决党内矛盾的基本方法,与之相伴的是治病救人的原则,亦即批评是建设性的。而妄议则是破坏性的、不负责任的,甚至是别有用心,是动机不纯、方法不当的批评,而不是追求真理、惩前毖后的批评,更谈不上自我批评。其二,以妄议偷换言论自由。宪法规定公民有言论、出版、集会等自由,但任何自由都应以遵守法律为前提。党纪严于国法,党员领导干部更不能放纵自己的“言论自由”。对中央大政方针的批评和建议,有正当的表达渠道和表达方式,决不可将党组织视为可以任意发泄个人情绪的私人俱乐部。其三,以妄议冒充党内民主。我们党高度重视党内民主,但党内民主并不是个人主义和自由主义的民主,党内民主建设不能脱离党章,更不能违背党章。妄议者往往当面不说、背后乱说,会上不说、会后乱说,其所谓的民主并非真正意义上的民主,也违背民主集中制原则。

实践中,妄议中央大政方针造成的危害不容忽视。其一,破坏党的凝聚力和战斗力。新形势下,我们党肩负着崇高的历史使命,必须更加严明党纪。妄议中央大政方针导致党内纪律涣散、人心动摇,久而久之还会产生小圈子、小派系,严重破坏党的凝聚力和战斗力。其二,削弱党的权威和领导地位。一些人在贯彻执行中央决策部署时打折扣、搞变通,形成“上有政策、下有对策”和“上下不贯通、政令中梗阻”的不良局面,损害了中央权威和党的执政能力。

习近平同志强调:“对批评和自我批评这个武器,我们要大胆使用、经常使用、用够用好,使之成为一种习惯、一种自觉、一种责任,使这个武器越用越灵、越用越有效果。”我们党一贯高度重视党内民主,高度重视发扬批评和自我批评的优良作风,对中央大政方针的批评和建议必须遵守党纪国法,通过正当的表达渠道和表达方式提出。凡妄议中央大政方针的,必然受到党纪国法的惩处。

(纪检监察部)

S 身边榜样

想顾客之所想 急顾客之所急

——记河南新合作丰庆店客服中心

■河南新合作丰庆店 郭秀英



河南新合作丰庆店地处省会郑州市金水区丰庆路与银河路交汇处,交通便利,是一家集生鲜、食品、洗化、针织、家用百货、美食、精品为一体的综合性大卖场,经营面积1.3万平方米,拥有会员3.5万人。新合作丰庆店有一个角落,它对内协助着各部门的工作,对外把顾客和商家紧紧地连在一起,为顾客解惑答疑,耐心服务,及时地解除顾客的后顾之忧,这就是客服中心。客服中心始终秉承“诚信、服务、高效、创新”的企业精神,为顾客提供市话三分钟、充气、开水、寄存、包装商品、广播寻人、失物招领、急救药箱等众多人性化免费服务以及拉卡拉便民缴费、雷锋轮椅等便民项目。

时间伴随着早上开店前的准备、播放迎宾曲、开店后的开具发票、办理退换货、巡视寄包柜有无异常、为顾客指引道路、解答疑惑、到闭店后的结账、清柜而悄悄流逝,忙碌而又繁琐的工作就这样一天又一天,一年又一年的重复着,转眼间客服中心服务于顾客已三个春秋,其中的酸、甜、苦、辣、咸只有我们客服人员自己最清楚。

当看到丢失寄存小票的顾客焦虑不安

地来到客服中心,我们用备用钥匙打开柜门顾客露出满意的微笑时;当看到泪流满面的孩子跑到服务中心寻找妈妈,我们快速地通过广播服务及时找到大人,看着母子相拥团聚时;当看到顾客拿着小票满脸疑惑,经过我们客服人员耐心解释原因,顾客恍然大悟连声道谢时,我们会感到一种服务他人快乐自己的满足感,就有一种自我价值得到体现的自豪感。但也有遇到刁蛮的客户前来因人为因素客服无法办理退换货,大声斥责我们来宣泄不满无理取闹的时候,我们曾气愤过,委屈过,甚至流泪过,但我们会把委屈强压在心底,在心中默念我是一名客服人员,我的一言一行代表着公司的形象,我们会控制住自己的情绪,耐心给顾客讲明公司的相关规定,尽最大可能满足顾客的一些需求。

我们深知,一滴水的力量微乎其微,它只有汇入江河才能滋润万物,个人只有归属团队才能体现其工作价值,我们客服中心就是一个配合紧密、相互协作的现代版西游记高效管理团队,紧抱目标不放松,想尽一切办法保质保量完成公司下达任务。我觉得王主管就是执著取经的唐僧,而我们四个成员有的头脑灵活、说话倍

感亲切,有的微笑甜美、活泼热情,有的沉着稳重,做事一丝不苟,大家脾气有急有慢,相互补充,相得益彰。

随着电子信息科技的高速发展,客服工作也会不断地更新变化,客服中心会一如既往、共同努力,更加全面地服务于顾客朋友。相信通过我们的优质服务,一定会吸引更多的顾客走进新合作超市,成为新合作忠实的会员。我们相信新合作的明天会更好!河南新合作公司会越来越强大!

T 图片欣赏



秋光(新合作瑞通公司 尹爱滨摄)

