

松树种上了 垃圾带走了

周口义工团烈士陵园播绿

□晚报记者 王晨 实习生 高盼

本报讯 3月12日植树节上午,参与植树的42名周口义工、热心市民和周口市烈士陵园工作人员共58人在市烈士陵园种下了共120棵刺松苗,在又快又好地完成在种植任务后,还不忘将现场的垃圾带走。

挖坑、栽树、填土、浇水、修剪枝丫……义工们利用一上午的时间,挥锹填土,提桶浇水,栽下棵棵刺松苗。在植树过程中,义工们小心翼翼地把树苗移植到挖好的树坑中,仔细地浇好水以确保树苗的成活率。当120棵刺松整齐地挺立在烈士陵园内的时候,义工团成员和在场的市民共同默

哀一分钟,并深深地三鞠躬,表达了他们对英勇的革命先烈的敬仰之情。

在周口市烈士陵园浩浩荡荡的植树大军中,一名义工手中的袋子引起了记者的注意,仔细一看,她正在捡树坑里的塑料垃圾,手中原先空空的两个大袋子慢慢鼓了起来,里面装满了塑料袋、饮料瓶、卫生纸及活动现场遗留下的其它垃圾。面对采访,她说:“植树就是为了环保,不仅要增添绿色还要保护绿色,要是只顾植树却把垃圾留在了这里,那多不好。”

在义工们的带领下,在周口市烈士陵园植树现场,在场市民在完成植树任务后,也动手捡拾园内垃圾,将园内打扫干净。



放松心情 感受战火 百名小记者参加真人CS拓展训练

□晚报记者 王俊祥 文/图

本报讯 3月13日,近100名晚报小记者聚集在川汇区园艺场内的战火真人CS拓展训练基地,在近乎真实化的“战场”上参加了野外军事拓展训练活动。

在两个多小时的几番攻打中,小记者们亲身体验了以攻打山头为目的的“攻防战”。一位教练告诉记者,虽然这场“战役”看似火药味十足,但对于这些平时学习紧张的孩子来讲却是一次难得的放松心情的好机会。

小记者石若璞的家长石先生在部队曾参加过类似的野战训练。他说,此次野战训练融入了生存拓展活动和野战游戏竞技,使得活动的每一个细节都彰显出团队的合作精神,让大家在实战中增进团队成员之间的信任、理解 and 责任感,增强团队协作意识。不少家长建议周口晚报以后多策划一些这样的户外活动,给孩子更多的锻炼机会。

致海尔服务人员的感谢信

海尔你好:

我是一位68岁的老人,很普通的一位退休工人,现在生活条件好了,我和老伴商量一下想买台家用冰箱,儿女都不在身边,这使我犯了愁。

我们去商场转了一圈,在销售人员的介绍下买了一台160立升左右海尔冰箱。冰箱被送回家里后我们却不知该怎么使用。随后,我拨打了海尔公司的电话,并留下了我的地址和电话号码,挂了电话没有10分钟,就有人给我回了电话并询问了我的情况。我问:“你确

定能来吗?”他就告诉我20分钟后上门,我就在家等着。没想到的是他们的维修师傅在离约定时间还有10多分钟的时候就到了。在出示了上岗证、监督卡之后,小师傅换上鞋套,首先对家里进行了安全测电,然后给我们讲解怎样安全使用和保养冰箱的一些常识。

本身年纪大了,不懂一些高科技产品,小师傅不厌其烦地一遍又一遍耐心讲解,我和老伴真是感觉到了海尔售后

的师傅像家人一样的亲,儿子不在家,小师父对我说了一句话:“大叔,您儿子

不在家,我们海尔社区店就在您所居住的小区里,如果家里有什么困难,搬搬运运的重活,您就给我打个电话,我会尽力帮忙的,就把我们当成您的儿子一样。”这句话我一直不能忘记。

细致的人性化服务,让我感受到了一个品牌的内在涵养。企业不仅要设计出针对性的产品,还要将服务落到实处。用规范化、人性化的服务,让企业品牌真正在消费者心中扎根。我深深感谢海尔,感谢海尔公司培养了优秀的服务人员,给我们带来了方便!

消费与服务

——周口万顺达百货快速发展之道

万顺达百货是周口市中心的一颗璀璨明珠,位于周口市七一路和五一路交汇处,占据周口市政治、经济、商业中心。三年辉煌发展,已经成为了周口市的时尚地标,流行百货的标志。随着周边商场的相继开业,形成了众星捧月之态,打造出了以万顺达百货为核心的市区商业中心。

万顺达百货不仅为经销商带来了良好的经济效益,也带动了地方经济的发展,特别是对周口商业的推动和发展功不可没。正如一位市领导所说:“万顺达百货的诞生,是周口商业快速发展的见证,是周口下岗职工的再就业基地,更是周口经济发展的一个亮点”。万顺达百货目前是以购物、休闲、餐饮、娱乐、健身等为一体的现代化综合性大型百货商场,以流行、时尚、名品引领着周口现代消费的风尚潮流,在不断变化的市场经济中流光溢彩。

万顺达百货究竟靠什么在竞争激烈的零售业中站稳脚跟,获得一个又一个的阶段性的胜利。它的经营秘诀在哪里呢?万顺达百货总经理程英透露出八个字“诚正待人,商以载道”。

一、万顺达百货把商品质量视为企业生命

“不要一见钟情,欢迎百里挑一。”这是万顺达百货的经营口号,也是万顺达把顾客当朋友的真诚态度。万顺达百货之所以能够在这么短的时间内得到广大消费者的认可,无疑是对万顺达百货商品质量的信赖和优质服务的赞赏,也是不少国内外知名品牌进驻万顺达百货的重要原因。

企业为社会提供商品质量的优劣,是衡量其诚信经营的重要依据,也是企业应承担的社会责任和义务。作为周口目前百货零售“巨头”,万顺达依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》及《国内贸易部关于到厂进店管理办法》等规定,制定了《供应商管理工作的有关规定》、《商品退换货规定》,对供应商的审批、管理做了详尽的要求,力求引入符合国家有关质量标准,以提高企业知名度和信誉。有严格质量保证

的名、特、优、新商品进店,供应商必须对新商品提供详尽、有效的证明文件。凡是制销假冒伪劣产品,冒用认证标志、名优标志的产品,全部予以清除出店,永不合作。对供应商不执行“三包”或因质量问题造成投诉的,均予以重罚。同时也对企业有关部门负责人连带处罚。周口市万顺达百货严格了进货管理,引进了确有实力且信誉好的品牌,为广大消费者提供了百分百质量保证的放心商品。

二、万顺达百货把优化品牌列为头等大事

强化品牌,全面展开360度的商业实战运营。作为万顺达管理层也深谙此道,自开业以来,积极引进国内外知名品牌,合理调整品牌布局,严抓管理,强化招商,高举活动促销和文化营销的大旗使商场真正走上了标准化、规范化、科学化的道路。

万顺达百货成功引进了众多国内外知名品牌:如威可多、顺美、法国胜龙、鄂尔多斯男装、路易至尊、杰克琼斯、ALT、高尔普、虎都、九牧王;哥弟、玖姿、声雨竹、纤、红人、杰西、SD、伊连帆登、白茶、名典屋、台秀、婷美、伊丝艾拉、桑扶兰;ONLY、艾格、艾格周末、太平鸟、播、简、歌莉娅、阿依莲;百丽、接吻猫、星期六、千百度、金利来、周大生、戴梦得、金九福、金大福、欧莱雅、玉兰油、羽西、自然堂、进口名表;罗莱家纺、水星家纺、嘉加梦家纺、安奈尔童装、小安踏童装、埃米希童装、骆驼户外、美国狮牌户外等国内外著名品牌。经过不断引进品牌和规划调整,商场在品牌结构和购物环境都在层层提高。让顾客真正感受到沐浴品牌之林,享受欢乐购物的惬意。

三、万顺达百货把服务当做黄金

法则

1.服务是万顺达百货的制胜法宝
顾客的需求,已经不再是赶集式的购物和选购到好的商品,而是在休闲购物中尽享乐趣,体验时尚,享受温馨的服务。“最大限度地满足顾客的需求”是万顺达服务的精神,所谓销售和服务,并非只是把商品交到消费者手中就告结束,而必须把售前、售中、售后服务做到实处,通过服务使消费者得到尊重和满足。

2.服务是要适应顾客的价值观念
顾客是根据自己的价值观对企业服务的优良好坏做出评价的。因此,万顺达百货认识到,不能自行确定如何对消费者进行服务,而是根据消费者的价值观来确定企业怎样进行服务。从顾客的抱怨声和遗憾中可以知道如何改进公司的服务,从竞争对手中认真听取他们对公司服务的评价。向顾客学习,向竞争对手学习来不断提高公司服务质量。

3.万顺达百货明确指出——任何销售都应在服务的范围内完成
销售就是服务,任何买卖都应在服务的范围内完成,这是万顺达百货高管多年来的深刻体会。第一,不论多好的商品,若缺乏完整的服务,就无法使顾客满意。如果对于销售的产品无法做到完全的服务,就把销售范围缩小。服务是任何一种买卖都需要的,任何买卖都应当在服务的范围内完成,唯有这样,才能使销售不断攀登。第二,在销售前深入思考和服务。深入思考和服务不是凭空想象,要以顾客需要、满足为标准;要根据产品的特性来确定怎样进行服务;要切实保证服务质量,防止缺陷发生。第三,服务重于销售。因为服务不仅体现利

益,而且体现关怀、尊重、贴心,及对消费者身份、地位、价值等进行确认。优质的服务才能使公司的发展更长远,这是万顺达百货总经理程英对服务的渗透讲解。

4.万顺达百货的特色、个性服务
标准化、通用化的服务存在于同行业中,因为商品相同,所以服务也就相同。在个性消费时代,消费者希望即使相同的产品也要有不同的个性化服务。

如果商品相同,服务不同,消费者就会对企业产生不同的看法和印象。顾客希望方便、及时、省时、受到尊重,因而服务的特色也就变了。当然服务并不是为不同而不同,万顺达百货深入研究消费者的价值观和需求,设计出了更能满足消费者需求的服务。个性化的服务,使同行业的竞争变成了服务的差异化竞争。

5.万顺达百货的全员一齐服务
万顺达百货不仅一线人员全心投入服务,高层主管更是以身作则,能够最大限度地满足顾客、供应商、代理商的帮助和要求。二线人员服务一线人员,跨部门之间的帮助和服务,在万顺达百货,无论是员工还是客户,都在随时享受着别人为自己服务和自己服务别人的快乐心情。

四、万顺达百货的科学的管理体系和先进的经营理念

随着消费者需求日益个性化、特色化、多样化以及整个零售行业的竞争加剧,要大力开展营销模式创新和服务创新,构筑高端、优质的企业服务形象。积极引入新的营销模式进入百货竞争领域,如顾客关系管理、通宵购物、网络促销等。积极开展服务创新,实施超值服务。销售过程中,提供全过

“问题农资”增多 打假仍需努力

□罗博 杨玉华

“3·15”国际消费者权益日到来之际,山东省消费者协会公布的2009年全省12大消费投诉热点中,种子、禾苗、化肥、农药等农用生产资料投诉比上一年增长41.3%,居投诉热点首位;安徽省消费者协会公布的统计结果显示,去年全省假冒伪劣农资问题突出,占到投诉总量的四成。一个同比增长四成,一个占到总数的四成,都说明农资质量问题当前十分突出。

人误地一时,地误人一年。农资质量与农业收成、农民收入直接相关。尤其是种子、化肥、农药等,涉及面广、农户多,如果大量出现问题,不仅关系粮食生产和农产品质量,而且可能影响农村社会稳定。

近年来,中央不断加大惠农支农力度。在惠农政策鼓舞下,各地农民种粮积极性高涨,农资市场供销两旺,形势喜人。然而,山东、安徽两省消协的统计表明,一些企业和商贩正在利用这种大好形势非法牟利,用伪劣农资坑害农民。

应当看到,近年来国家对农资市场的持续整顿是有效的,利用假冒伪劣农资坑农的重大案件明显减少。但假冒伪劣农资并未销声匿迹,而是化整为零继续向农村市场渗透,有的商家还变换花样非法牟利。山东省消协接到的不少农村消费者投诉称,当前一些种苗经销商肆意夸大收益,误导农民使用未经科学试验的新品种,导致农民歉收甚至血本无归。

农资质量问题抬头,暴露当前农资市场经营管理仍存在混乱现象。监管还有不到位的地方,提醒各级政府加大打假力度,同时加快创新农资经营管理模式,规范市场秩序,切实保护农民利益和生产积极性。

程周到、齐全、快捷以及意想不到的服务,并且提供优质的售后服务,让顾客在万顺达百货的全过程都能领略文明礼貌、尊重、信任和享受周全、细致的服务。

五、万顺达百货的发展战略目标

万顺达百货的发展和飞跃,是科学化的管理体系和先进经营理念结合的具体运用的结果。万顺达提出了“全心投入、正直诚实、团队精神、顾客导向、相互尊重”的企业理念,以优质服务来赢得顾客和社会。在内部服务管理上,万顺达推出了特色服务强化考核体系。本着公平、公开、公正的原则,实行逐级分工考核,奖优罚劣;从而从制度上保证全员服务完善和服务水平的提高。

针对人员的强化考核,万顺达从开店迎宾至闭店送宾的全过程服务均有详尽的工作流程和标准要求,制定了10个方面100条服务规范和细则,力争做到不出柜组、不出楼层、不出商场就可得到迅速、圆满解决。

针对卖场的量化考核,万顺达制定了卖场五大管理标准,就售前、售中、售后服务做了详尽的要求,由公司中高层管理人员组成稽查组和值班经理每天在卖场巡回检查,动态掌握和及时解决卖场出现的各种问题,确保卖场商品质量,服务动态和环境的规范、标准。量化考核的结果全面提升了“特色服务”的品质管理意识,涌现出了一大批服务明星、优秀导购、销售状元等先进班组。

现代商业连锁化、集团化和国际化,向顾客提供“一站式”的购物方式,购物中心将是大型商场发展的必然;万顺达百货已深知其中的道理。为了更加方便市民的生活,快速提升周口市商业橱窗,万顺达二期“万顺达盛世广场”将会强势启动,这将是周口流行百货的旗舰之作。“购物、休闲、娱乐、餐饮、健身、影院、超市、家电……”一个业态齐全的现代化大型流行百货将会高调上演。

(鲁阳)