



外部环境分析是企业发展战略的重要内容之一,包括政策、供应商、社会文化、人口、经济因素、资金市场、劳动力市场等等,这些因素都会对企业产生直接的影响,所以企业必须通过对外部环境的分析,来评估有哪些机会可以挖掘,也可能面临哪些威胁。

零售企业外部环境分析

■集团企划部 杨桦

一、经济环境

我国经济经过30多年高速增长,传统工业已接近尾声,劳动力和资源开始向服务业转移,使得劳动生产率降低,加之消费率缓慢提高,导致储蓄率趋于下降,影响资本投入。劳动力和资本投入增长率下降,技术进步缓慢,三个因素叠加,导致我国经济增长趋于下降。具体表现为消费需求增长动力偏弱,企业投资意愿不强,新的经济增长点有待培育壮大;部分行业产能严重过剩;财政、金融等领域存在风险隐患,宏观调控面临艰难抉择。

但必须看到,我国发展仍处于重要的战略机遇期,经济长期向好的基本面没有改变,工业化、城镇化尚未完成,仍有巨大经济发展潜力;城乡、区域发展不平衡,也为我们提供了发展的空间。

二、政策环境

党的十八届三中全会做出的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,逐步简政放权,加快推进城镇化、信息化、新型工业化,激发企业和社会活力成为改革重点领域。在推动城乡发展一体化方面,已先后出台了《关于全面深化改革农村改革加快推进农业现代化的若干意见》《国家新型

城镇化规划(2014-2020年)》《中国农村物流发展报告》等相关政策。强调加大统筹城乡发展力度,推进城乡规划、基础设施和公共服务一体化,完善农产品流通体系,加强农村基础设施和服务网络建设。发挥财政资金引导作用,通过贴息、奖励、风险补偿、税费减免等措施,带动金融和社会资金更多投入农业农村。新合作作为以农村市场为主要阵地企业,必然会带来很多发展机遇。

三、社会环境

我国一线城市和部分二线核心城市的人口规模已经相当庞大,城市开发强度已经趋于饱和,未来7年,新增的1亿多农业转移人口落户的重点将在三四线城市。随着物权化耕地的农庄化集中,农民裁村进镇,农村人口加速流向乡镇县城,自然村迅速减少。另外,随着社会经济的发展,消费主体及其生活方式发生了很大的变化。老龄者增加,促使社区各种业态连锁店迅速发展,便利店将逐渐成为这些消费者的首选。社会生活节奏加快,家务劳动越来越向商品化、社会化趋势发展。随着人民生活质量的提高和社会商业环境的改善,城乡居民对“无公害”农产品的需求大为上升。网络消费呈高速增长势头。

四、行业现状

一是经营成本上升的压力持续存在。房租和人工费用上涨是主要因素,导致中外零售商均放慢了扩张开店的步伐。二是一线零售业市场逐步饱和,一些大型零售连锁企业已向四线城市及县乡层级下沉,区域市场竞争进一步加剧,冲击中小连锁企业退出市场。三是现有商业网点在城乡之间、城市区域之间以及业态之间发展还不均衡;大部分零售连锁企业在配送环节仍十分薄弱,信息化程度不高。四是电子商务和移动应用引领实体零售变革,消费者利用电脑、手机协助购物渐渐成为一种消费习惯,移动应用对店面销售的影响正成倍增长。五是零售企业资金来源相当一部分依赖于负债,随着债务水平不断上升,市场利率居高不下,以及狭窄的融资渠道,高负债企业资金压力巨大。

新合作集团作为服务农村的大型零售连锁企业,应当积极把握城镇一体化发展的良好机遇,不断挖掘市场和自身的潜力,完善渠道经营模式和物流模式,建立多元联动的渠道布局,在加快谋划传统零售业转型发展的同时,应该对电子商务及其衍生态,如第三方支付、网购中转站(代收网购商品)、现代物流业(快递业)等加快研究,并依靠精细化管理和科技进步实现可持续发展,将企业做大做强。

企业反腐倡廉 重点管好六个“子”

抓好企业反腐倡廉建设,重点是管好六个“子”。

一要抓好领导班子。班子是企业的灵魂,在企业重大经营决策、战略制定、选人用人等方面发挥方向性作用,班子好、企业好,班子强、企业强,班子好、队伍好。班子的核心是一把,对待班子成员平时要严一点,必要时提醒、红红脸、出出汗,确保班子不出问题、高管不出问题。

二要握好“印把子”。人才是企业最宝贵的财富,选好人、用好人决定企业命运的事情,负责选人用的单位和部门要时刻保持清醒头脑,为企业负责,用好手中权力。

三要管好“钱袋子”。在重大项目、重大投资、重点工程等方面要严把资金使用出入口,严格控制资金使用的各个流程和环节。

四要管住“账本子”。账本管不好最容易出问题,在资金、成本、预算、大项资金流动、投融资等关键环节要严格管理账本,严守财经管理制度。

五要看住“下桌子”。对于重点项目谈判,参与谈判决策的人员,该拿到桌面上的就要拿到桌面上,不能私下搞小动作,做事避免出现“人工雕刻”的痕迹。

六要盯住“批条子”。领导人员不能随意打招呼、批条子,要谨慎用权,自觉按程序办事。

只要把握住重点部位、重点环节,管好管住重点人、重点领域,企业反腐倡廉的大局就把握住了。

(纪检督察部)



打造专业高效团队

南阳新合作时令电器有限公司是新合作商贸集团唯一专营电器产品的子公司。为打造全新的服务机制,公司从2003年开始就组建了自己的售后服务中心,并不断探索集约化售后服务机制建设。到目前已发展成拥有安装、维修人员100余人,各种配送、安装车20多辆和各种专业安装、维修设备400多套(件)的售后队伍,形成了以空调安装维修、拆移清洗、中央空套设计施工和冰箱洗衣机维修安装等为一体的“售后一条龙服务体系”。

提到安装、维修,不少人都认为是一项简单的体力劳动。其实不然,空调安装可是一项真正的技术活,室内机的位置、室外机的散热、制冷量与房间面积的配比、空调主板检测、空调插管焊接等都要求精益求精,稍有不到位就会影响制冷效果。为了提高服务水平,新合作时令电器着重强化售后队伍建设,通过专业技术培训、制定专业安装标准、加强制度管理等措施,实现售后服务的专业化、规范化和标准化,打造“时令专业人、服务专业化”的全面满意服务。还专门建

关注细节 用心服务 ——南阳新合作时令电器售后服务纪事

立了安装维修服务规范、上门服务流程、用户回访制度、上门服务规范用语等规章制度,要求安装人员安装过程规范到位,安装完毕不留垃圾,礼貌、细心、认真为消费者服务。售后服务回访制度是保证优质服务的重要一环,对服务不到位的问题,公司都将给予严肃处理。

高空中的“蜘蛛人”

空调安装维修系高危高空作业,是个不仅需要技术、又要体力,还需要胆量的活儿。新合作时令电器售后服务中心承担着格力、美的、大金、海尔等主要空调的安装维修任务,服务范围涉及南阳13个县市,最远得到三门峡和泌阳县,每年的空调安装任务达20000多台,维修和拆移空调4000余台,加上其他维修,工作量相当大。

空调室外机一般在60公斤到400公斤之间,吊装全靠安装人手拉肩扛才能放置到位。炎炎

夏天,人不活动还冒汗,更何况这种繁重的体力劳动呢。而就是在这样艰苦的条件下,新合作时令的安装工人们每天要安装、维修空调400余台。可以算这样一笔账,一个安装维修工在最炎热的旺季每天安装空调六、七台,就要负重六、七万公斤,平均挂在窗外四到五个小时。从事了10多年安装工作的售后吕师傅说:“现在高层建筑越来越多,站在几十米高的窗户外,下面的人像蚂蚁一样小,有时候还要在空中吊五、六米才能到安装位置,说不怕那是假的。”

让新合作时令售后安装工引以为豪的是:在南阳范围内有10多个楼盘因设计问题,或因飘窗离空调位较远、或玻璃窗封死、或空调窗口预留较小等原因无法安装空调,但唯有新合作时令售后解决这些问题,这就是新合作时令人的专业能力。

诚信服务 有需必应

“时令售后,有需必应”是

公司售后服务准则,也是售后服务人员的工作目标。“只要是消费者需要的,我们都将尽力去做,且要做到最好。”业务总监刘涛说。

每天早上7点30分,售后服务中心的员工领到安装和维修工单后,就各自乘车或骑上摩托车出发,直到次日凌晨完成任务是常有的事儿,有时遇到团购或工程,连续安装三、五天也不稀奇。去年三月,三门峡风力发电站购买了18台空调,要求及时安装到位。公司适逢微利促销时期,销售几乎没有利润,如果再跑几百公里去安装,肯定赔钱。对此,公司徐勇总经理明确表态:“时令售后有需必应,既然消费者选择了时令电器,我们就该信守承诺。”为此,派出了刘俊阳、陈厚党两位师傅远赴三门峡,由于是在建工程,条件简陋,两位师傅啃干方便面配冷水,晚上住民工工棚,仅用两天时间就完成了安

装任务,受到用户的赞扬。

在新合作时令售后服务中心,类似一个又一个的服务故事、顾客来信及电话表扬,都印证着新合作时令电器的诚信服务:

鸭河一家新建单位需安装空调,在道路没有修好、满地泥泞的道路上,新合作时令人把数百公斤的空调抬了500多米安装到位。

宝丰公路段需要安装空调,新合作时令人抬着空调,搭乘火车赶赴宝丰。

城区有一单位需要安装12台空调,要求当天安装完毕,新合作时令人从晚上8点30分干到凌晨3点多,按时圆满完成任务。

南阳一家银行有1000多台空调安装任务,新合作时令售后全员行动,奔波于南阳各乡镇、县城,用行动为客户交上了满意的答卷。

……

正因为我们有这样一支甘当高楼上的“蜘蛛人”、用汗水和勇气履行其岗位职责的高素质售后队伍为企业保驾护航,所以“卖电器,到时令”已在当地家喻户晓,深入人心。

(南阳新合作时令电器供稿)