



自8月21日集团公司下发《关于开展优秀门店评选活动的通知》以来,14家参评公司积极按照集团优秀门店评选活动要求,均根据各自情况制定了相应的《活动实施方案》。各区域公司门店充

分调动全员参与的积极性,组织开展各种活动,传递新合作人“比、学、赶、超”的工作热情。好的创意和活动不断涌现,集团网站开设的活动专题网页对各出资公司的活动方案和活动动态进行

跟踪报道,激发了各门店把服务工作做实做透、为顾客服务的热情。

现将各公司在优秀门店评选活动中好的做法进行整理,并将三、四版作为专版,刊登相关内容,供学习参考。

兖州新合作公司

量化考核结合多种形式竞赛

结合集团公司2014年度优秀门店评比标准,兖州新合作公司于9-10月份在近百家门店中开展“优秀门店标准化管理量化考核”评比活动。评选活动围绕社区便民店55项工作标准和2000平米以上卖场66项工作标准开展考核,考核按月度记分制,季度统计汇总,得分排名前五位直营门店,公司直接奖励;得分排名后五位直营门店,门店店长将在2015年做相应岗位调整。

结合此次优秀门店评比活动,兖州新合作公司在各区域门店内开展了以“亲民价格、贵族服务”为主题的标准化服务月活动,将文明服务传播到千家万户,提升了公司门店的标准化服务,也推动了优秀门店评比工作的积极开展。

兖州新合作公司大卖场首先推出了收银岗位能手竞赛月度评比活动,根据收银岗位销售排名或占比优胜者进行物质奖励,每月将以班前会、办公平台通报考核成绩。10月份大卖场将推出2014年度第二届商品陈列艺术陈列比赛。

大卖场在行动

自从接到优秀门店评选的通知要求以来,兖州新合作大卖场人打起十二分精神,积极行动起来,进行各项整改,积极迎接评

选。首先,及时召开了工作部署会议,单忠萍经理对整改期间存在的问题和各项工作进行了精密部署与安排,要求在做好销售工作的同时,抓好卫生、陈列、安全等各项管理工作,力求做到分工至细,职权分明,监督有效。之后,各经营区域利用晨会对优秀门店评选的要求进行专门学习,针对评选标准和要求,各经营区员工纷纷总结思考,找差距,想办法,按照标准化要求实施大整改,力争在人员素质、商品陈列、现场管理等各个方面有所突破。

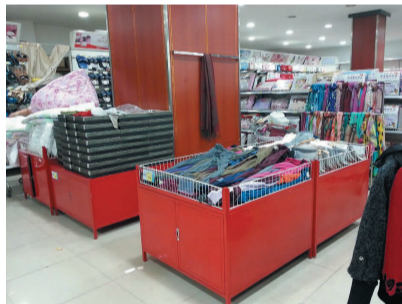
首先,从员工形象和内在素养抓起。对着装、礼仪、文明用语等进行严格的标准化要求,每天早会学习文明礼貌用语和引导手势,各经营区主任总结前一天发现的问题和需要整改事项。

其次,对于POP的标准商品陈列进行整改。撤销不标准规范的POP,更换为统一标准字体的POP。宣传海报及时更

换新版本。对促销商品的宣传和陈列做到一目了然。鼓励大家动脑筋,发挥奇思妙想,开展创新陈列的评比活动。积极搜集网络和同行业所热销而我们尚缺的商品,满足顾客一切所需。

第三,对卫生环境加强管理。对各柜组卫生环境一一进行指导改善,把裸露在外的清洁用具、办公用品分类隐藏摆放,对现场堆放的货物及时清理上架。多处设置垃圾筐,方便顾客使用,定时对货架、隔板进行拭擦、清洁,排查商品日期,做到无污迹,无破损,无灰尘,美化购物环境。

其实,每一个门店都有我们值得学习的优点和需要改善的缺点,只要我们善于发现不足,积极完善。俗话说“小赢靠智,大赢靠德”,只要所有的员工做到以严待己,以德服人,那我们就是顾客心中的优秀门店。



(整改现场对比图)

泰山新合作公司

打造示范店全面带动创优活动

泰山新合作九月份按照集团公司优秀门店评选活动的通知要求,在公司内掀起了争创优秀门店的创优热潮,超市员工认真领会创优目的,对所在门店的各项工作进行了自检自查,以集团优秀门店评定标准为标尺,对照标准找差距,弥补不足,努力规范运营标准与服务标准。公司针对各门店情况迥异、基础参差不齐的情况,以本次评选活动为契机,实现统一运营标准与服务标准的目标,泰山新合作以基础较好的人防超市店为突破口,打造优秀门店标准示范店,以此为模本,全面带动其它门店的创优活动。主要着重于对干净整洁的入口、视觉效果良好的店内陈列、提供顾客满意的服务、健全的制度建设、完善的商品质量管理体系和安全保障等方面进行对照整改。

张家口新合作公司

强调落实,确保实效

9月23日,张家口新合作结合集团公司检查情况专门召开了阶段分析会。会议强调不能为了活动而开展活动,要把活动开展当作公司打基础、谋发展的基础工作去抓,通过活动开展切实起到规范管理、改善服务、提升效益的目的,把新合作打造成当地知名品牌企业。会议对下一阶段工作进行了部署,一是要加大宣传力度,营造氛围。定期对活动开展情况进行报道宣传;通过当地搜鹿网、微信公众平台和电视媒体向社会公开活动开展情况;设立投诉电话,接受社会监督,促进服务提升。二是限期整改,不留死角。对查找出的问题,不留死角限期整改落实,公司对整改情况进行检查验收并进行通报。三是严格标准,确保实效。要对照标准逐条逐项的进行落实,公司活动领导小组每周对各店活动开展情况进行一次检

查通报,切实把活动开展落到实处。

开展小指标竞赛活动

为促使优秀门店评选活动顺利开展,取得实效。张家口新合作公司开展了以“长技能、增效益、提综合水平”为主题的小指标竞赛活动。活动围绕公司业务经营和提升效益为重点,具体内容涵盖经营、管理、服务、技能、生鲜5大类中共23个项目指标,每月按照相应的考核量化指标积分情况排名,排名结果在公司内部刊物和公示栏内进行公布,并实行奖优罚劣。活动引导和鼓励广大员工从岗位做起,从自我做起,在竞赛活动中当先锋、唱主角、显身手、增效益,树立一流的争先创优意识,促使企业的服务质量上水平,增收节支有成效,安全经营有保障,通过小指标竞赛活动有效促进优秀门店评选活动的有序开展,达到公司管理更规范、服务质量有改善、业务经营有提升的目的。

山东新合作公司

设立“服务创新气象站”

“多亏新合作服务创新气象站!我行动不便,在电视上看到新合作成立了服务创新气象站,我抱着试试看的想法,打了个电话,他们就把我需要的蔬菜、酱油和醋送来了,帮助我解决了大问题。”交通名苑小区刘阿姨在感谢信中说。

新合作“服务创新气象站”邀请各小区内具有影响力的党员、退休职工和部分居民担任气象站监督员,形成了“以气象站为点,以监督员为线,以全体居民为面”的服务创新收集网络,及时反映新合作的服务情况。气象站人员要及时、细致地了解居民需求,将顾客反映的热点、难点问题搜集上来并报告给“服务创新气象站”,气象站将这些信息进行筛选,掌握居民在消费中所想、所盼,了解不同顾客的消费需求,提供令消费者满意的服务,并针对不同的消费需求提供私人订制服务,为赢得顾客信赖打下良好基础。

新合作常客隆公司

召开优秀门店评选活动专题会议

为做好优秀门店评选工作,提高门店营运标准及服务水平,新合作常客隆公司专门召开“五星门店”评选活动专题会议,成立了由公司董事长包乾申担任组长的评选组委会。会上,包总要求所有门店要以此次新合作总部首届优秀门店评选活动为契机,着力提高门店管理水平,实现门店管理持续提升,为顾客提供一个温馨、舒适、安全的购物环境。

评选活动自开展以来,公司各门店积极响应,参照总部优秀门店评选标准,形成了一股“比、学、赶、帮、超”的学习热潮,家家争创“五星门店”,人人争当“优秀员工”,使门店的营运标准和员工的服务水平有了进一步的提升。

河南新合作公司

召开优秀门店评选阶段工作会议

河南新合作公司召开了关于“集团优秀门店评选”的阶段工作会议。会议要求各门店深入学习优秀门店的评比标准,参照标准,发现问题,逐个对照整改;各门店店长负责,做好日常动员宣传工作;要求提供门店形象照片、门店企业文化建设、经营管理亮点、优质服务以及员工的职业风采等亮点文章,进行推广宣传。通过活动产生的优秀门店将获得河南新合作公司表彰奖励,并推荐示范店参加集团公司的评比。