

10家中百店,1400中百人,百万中百顾客,千万元年纳税……

18年奋斗,娘子军团共筑更有温度的“中百”

●文/记者 刘玉关 图/记者 毛亚轩 通讯员 姜艳蓉

俗话说,女子能顶半边天。可在中百仓储咸宁区域,超九成的娘子军团撑起了中百发展壮大的一片天。

中百仓储咸宁区域从2004年开第一家门店以后,现共有10家门店,为百万市民提供有温度的服务,每年为当地政府年纳税1000万余元,体现国有企业应尽的责任和担当,先后获得“咸宁市食品安全管理先进单位”“咸宁市消费先进扶贫专柜奖”“中百集团先进基层党组织”“中百集团创新创效示范管理团队”等52个集体荣誉称号或相关奖项。

沉甸甸的荣誉背后,是1400名中百人18年智慧和勤劳的奋斗结果,是对服务民生、稳物价、保供应、捍卫食品安全的坚守,是对经营做大做强的追求,是对员工有爱有力的承诺,是对顾客用心用情的陪伴……



有爱更有情,只为提供更有“温度”的服务

2021年1月30日汉地尚街新店正式开业,6月8日咸安店改造重新开业,9月18日通山店重装迎客……中百仓储咸宁区域无论是增开新店,还是改造重装开业,都是为了给市民营造更好更便捷更舒适的购物环境,提供更有“温度”的服务。

“张婆婆,今日牛肉特价,每斤59.9元,您可以过来选购。”这是中百仓储咸安店生鲜区鲜食加工课长童星发给家住横沟桥张婆婆的微信。原来,童星手机中有80多个精准客户微信,及时推送商场优惠促销信息,有助于有需要的顾客选购或订购。

也正是童星这份真心和真情,赢得了不少回头客。为了便于市民选购,每到逢年过节,童星便和同事精心布置。在她和同事的努力下,鲜食加工销售区域占比10.23%,区域排名第一。“我们经过市场调查,提供充足品类,逢年过节时仅卤制品就超过30个品种,这是其他商超一般无法达到的。”正是童星从顾客出发,有爱更有情地提供更优质更优惠的商品,才呈现出了更有“温度”的服务。

随着公司的变革转型,中百仓储与多点公司、线上平台强强联手,利用High购中百智慧营销平台及多点、京东、饿了么、美团、淘鲜达、本地玩、咸宁

之窗等第三方平台,实现线上线下的共享互通和营销信息的精准传达,打造线上线下一体化营销模式。

周紫莹是中百仓储咸宁店的电商课长,忙碌之时每天配货300单,在卖场楼上楼下跑出3万步。同时,她通过社群营销、微信接龙、网络直播等形式销售送货上门,满足顾客不断变化的需求,推动门店成为一个有温度、有粘性、有爱心、有体验的社区体验中心,让顾客真正体验到线上购物的便捷与实惠,提供优质丰富的商品及贴心到家的服务。

大客课长蔡琴的工作,就是联系对接大客户,做好团购服务,备好商品送货上门。数千斤货品、数百件物资、数百米步行距离……蔡琴带领一群女汉子就是“硬扛”或“硬背”上下货车,且给客户送货上门。为了促进销售,在门店店长陈红的带领下,蔡琴还和同事组织货品去乡镇、到村口、进社区等,让顾客不用出门就可以购买到生活必需品。

每月为80余岁老人精选奶粉和麦片的促销员龙素芳,经常骑着电动车为顾客送货上门的日化用品课长阮小林、为换货避免顾客来回跑而上门取货的博仁店百货课长曾秀娟……在中百仓储咸宁区域,为了给顾客提供最贴心、最细心的服务,大家都义不容辞地利用休息时间满足客户的购物需求。



爱岗甚爱家,只为打造更有“温度”的卖场

3月1日,中百仓储嘉鱼店和赤壁店,检查门店现场营运标准及活动执行,对值班经理进行现场带训;3月2日,中百仓储通山店和崇阳店,督办三八女神节活动落实推进及布置安排,并指导门店应对直面竞争制定行动方案;3月3日,中百仓储咸宁店和通城店,对门店进行现场指导并对合作服务点进行调研……这是党支部书记、区域经理许兰芳的工作节奏,忙而有序,稳而高效。

许兰芳是中百仓储咸宁区域的带头人,扎根中百仓储18年,一年365天有360天在工作,且每日工作时长超10个小时。中百成了家,家成旅馆,这是许兰芳工作的真实写照。

许兰芳,是爱岗甚爱家的典范,但不是中百娘子军的个例。在中百仓储咸宁区域及门店团队中,有一批这样爱岗敬业之人,齐心协力只为打造更有“温度”的卖场。

看,来的最早的,走的最晚的,不停在卖场巡视指导的,那一定是区域督导团队和各门店店长们。走市场,定标杆,勇创新,提服务,强管理……她们带领区域团队,数十年如一日,扎根门店,辛勤付出,发挥区域娘子军的光和热。在2020年至今的疫情期间,她们防疫保供,奔走田间地头,确保物资供应,深受广大咸宁市民点赞。

中百管理层个个爱岗甚爱家,基层员工也如此。房晓平,是中百仓储嘉鱼店百货课长,负责家庭用品、服装针棉及文化用品三个品类的日常管理工作。入职10年来一心扑在卖场,加班加点是常

事,但她从不抱怨,反而觉得是一个锻炼自身能力的机会。有一次邮报换档工作忙到深夜准备回家时,突然发现一件睡衣挂杆的长度与其它不一样,影响整体的协调和美观。随即,房晓平继续带人到地下仓库去找挂杆,重新陈列完成才满意,此时已经是凌晨两点半。

中百有很多普通员工如房晓平一样,做事认真,一丝不苟,生活有激情,做事有干劲,工作有拼劲,在自己的岗位上默默付出,自带光芒。

在中百咸宁店工作18年的余经芳,今年55岁,虽已过退休年龄,但因业务能力较强被返聘做日化商品促销班长。虽然是两班倒上班,但余经芳只要家里没事都几乎在卖场,不是在做促销服务,就是在做清洁卫生,维护商品,尽心尽力创造更温暖、更舒适的购物环境。

去年端午节前,为了打造亮眼的购物场景,余经芳经多次谋划决定用牙膏打造“巨龙”造型。416条牙膏、10余卷胶布、50张彩纸……余经芳带领班组18人,经过15个多小时的忙碌,一条高约2米的“巨龙”腾飞在日化商品区,吸引了很多市民驻足观看。“陈列场景区化,购物体验化是我们的公司近年来提倡和主导的促销方式之一,不仅吸引顾客驻足,还促进了销售。”说起“销售经”,她娓娓道来,不愧是拥有35年的商超工作经验。

在中百咸宁区域的10个门店中,就是有这么一批“爱岗甚爱家”的中百娘子军,助力中百不断发展壮大,共同打造更有“温度”的卖场,留住顾客的人,也留住顾客的心。

拼劲更拼智,只为塑造更有“温度”的文化

从防损员到理货员,再到课长,再到货区经理,中百仓储咸宁店陈晓芳进入中百的18年里,经过企业培养机制,实现自我成长和自我价值。

“在中百,即使不是自己的事,只要有事需要处理,大家都会积极踊跃参与。”陈晓芳告诉记者,记得去年夏天搞西瓜节时,订购了3万斤西瓜在晚上9点钟到货了,急需人员下货。此时,店长来了,中层干部来了,刚下班的同事来了……在大家3个小时的齐心协力之下,终于把所有西瓜搬下车,送至仓库。正是这种团结文化和互助文化,让全体员工真正感受到荣誉感和归属感。

“在咸宁区域党建引领下,各门店开展迎新晚会、户外拓展训练、员工生日会、谈心会,既让员工身心得到放松,又提高了集体荣誉感和团队意识。”许兰芳介绍,中百每年向公司总部及市工会申请金秋助学及困难职工慰问金等累计达10万余元,去年针对员工过生日、生病住院、生育、产假、丧假慰问达216人次,累计慰问金额7万余元。

隔壁小区物业车库着火,防损课长王芳和同事们拿着灭火器向火海冲去;逢年过节时期,收银课长夏向丽顾不得

吃饭每天坚守收银岗位12个小时;大米面粉来货时,干货区课长雷慧带着一群“女汉子”连续工作6小时下货5吨……这一个个“拼命”的故事,就是中百娘子军生动的写照。

为了进一步提升品牌影响力,中百各门店坚持开展丰富多彩的邻里活动:“感恩母亲·孝行天下·亲情洗脚”“浓情端午·粽爱飘香”包粽子公益活动、“欢乐总动员·缤纷迎六一”等活动,不但活跃了现场,也增加了门店与顾客的亲情互动,为门店带来良好口碑和效益。这就是中百人“智慧”的体现。

为培育、发扬“大城工匠”精神,区域每年举办技能比武大赛,各家门店每年都会有100多位选手参加15个项目开展技能比武,不断提高员工的实操能力,强练内功,让“智慧”强脑,让“技能”傍身。

秉承“顾客至上,诚信为本”经营理念,打造“五星门店”,践行“六心服务”,18年来,中百仓储咸宁区域不断攻坚克难,挑战市场竞争,打造了更有“温度”的卖场,提供了更有“温度”的服务,塑造更有“温度”的文化,让咸宁百姓切实感受到了中百人的温暖……