

诚信经营 百大之“魂”

——记合肥百大集团第十八届“双争”启动



古今中外无一人不认同,诚信可促使商业兴旺。正所谓“商贾敦惠无诈,则商旅安,货通财,而国求给矣”。然而,在当今诚信普遍缺乏的社会,诚信作为商业的基本准则已经越来越稀缺。

作为我省唯一一家商业上市企业,合肥百大集团经过53年的沉淀、发展与积累,目前已形成了商业百货、家电卖场、超市、网上商城四大零售业态,涉足农产品批发、金融、战略投资等多个领域,系我省商业的首席名片。始终将诚信经营作为企业发展之“魂”,在风起云涌的商业大潮中,同时又创新服务,将完善的服务提升到企业战略高度,开拓出一片属于自己的天空。

》您的满意,百大的追求

3月15日上午,合肥百大集团第十八届“争创一流企业,争当服务明星”百日大竞赛启动仪式在百大集团总部会议室隆重举行,省、市相关部门领导出席

仪式并观看了精彩的员工表演。仪式中,百大集团重点推介了四个服务品牌,分别是百大合家福公司“阿福”服务队;百大电器“百家服务”;“满天星”一对一

管家团;百大周谷堆“绿色服务团”。百大集团副董事长刘卡佳致辞中指出:“双争仪式的启动,正式揭开了百大集团新一轮岗位大练兵、服务大比拼,并以此为契

机,在百大集团弘扬雷锋精神,引导全体员工学习雷锋精神,全心全意为广大消费者服务,不断推进我们百大集团经营能力和服务水平的跨越式提升。”



百大集团副董事长刘卡佳
合家福超市 生活好伙伴

百大合家福秉承“社区好邻居,生活好伙伴”的企业理念,怀着感恩之心,践行社会责任、做优秀公民,积极参与公益事业,努力成为友善、亲和的社区一员。2010年,在合家福公司迎来10周岁生日的时候,成立了以“主动追求顾客满意,努力实践亲情服务”为宗旨的“阿福”服务队,他们活跃在社区中间,定期开展“四送二进”活动,即送商品、送服务、送咨询、送信息进社区家庭、进学校企业,竭力打造成“一流的亲民、爱民的社区好伙伴”,在现场启动仪式中,他们为大家展现了专业的服务、青春活力四射。

安全,不仅仅是一种承诺,更是一种态度。

食品安全不仅仅是一家企业的品牌形象工程,更是一家企业渗透到每一个工作岗位的良心工程。百大合家福始终关注食品安全,关注百姓健康。

为推动食品质量安全体系建设,尽快实现食品无害化并向绿色食品和有机食品迈进,保障人民身体健康。百大合家福公司经营人员学习认知绿色食品和无公害农产品的概念和标准,大力引进销售绿色食品和无公害农产品,把消费者的“菜篮子”变成“放心篮”不断丰富提高群众菜篮子的质量,让消费者买的放心,消费的安心。

》百年百大,诚信长城

细心的读者会发现,致电所有百大集团办公电话及员工号码,都能听到百大集团的彩铃声,“塑百年百大,铸诚信长城”。对此,百大集团相关负责人表示,“设计这一宣传口号,不仅仅是让所有的致电者能了解百大集团之‘魂’,更重要的是让所有致电者能树立诚信经营意识,传递诚信经营这一理

念,营造诚信经营氛围,从这一层面来说,这已远远超出了企业宣传口号的本意,也是百大集团以实际行动践行诚信经营的举措之一。”

“以客户为中心,在确保产品和服务质量达标的同时,不断超越用户期望。”百大集团相关负责人介绍,“客户是上帝”的理念在百大集团已经深入人心。

“服务创造价值,价值决胜未来。”百大集团明确规定,严禁欺诈消费者的行为出现。百大集团还推行客户导向战略,将其作为推动企业核心竞争力和建立品牌优势的有效途径。倾听客户意见,将发现的问题转化为关键指标,纳入战略评价体系,努力改进不足,推动以客户为导向的战略管理

不断完善和深化。成功引入CRM系统,构建客户服务平台,进一步挖掘客户资源,关注顾客体验,有针对性地开展营销推广、增值服务。爆发强劲发展势头和勃勃生机的百大集团,面向未来喊出了“塑百年百大,铸诚信长城”的口号,立志做安徽人自己的百年企业。

》百货连锁,一切为了顾客

百货连锁,是合肥百大集团的主业,百大集团的发展,以百货为基础。百大集团的百货连锁,一切为了顾客,从商场定位到品牌引进到品类组合到营销推广到现场管理,紧密围绕顾客需求,致力于提供高品质、舒适惬意的购物体验。

合肥百货大楼是百大集团的母体,自1995年最早开展第一届“争创一流企业,争当服务明星”百日劳动大竞赛以来,一直将其当作一个十分响亮的服务品牌,内抓管理,外促服务,年年开展,效果显著。坚持开门评店,完善会员服务。百货大楼还

推行以微笑服务、“平声”服务、“三声”服务、专业服务为基础的“亲情化”服务。值得一提的是,合肥百货大楼今年还组织编写《百大服务“三字经”》并在启动仪式中激情诵读,重点推介有着53年历史的公司经营理念、企业文化和服务特色等,并制作音像,“百大人 诚为本 您满意我追求……”。以此强化员工服务意识,优化服务态度,提高服务质量,扩大服务成效。

百大CBD是合肥百大集团百货连锁中定位最高的一家门店,如今已成为省城三孝口商圈最亮丽的一张商业名片,其推出的“满

天星”VIP客户一对一服务,屡被业界效仿。据悉,VIP客户一对一服务是指商场为特定VIP客人提供专享亲情服务,通俗地说就是客户专员服务于专享客人,提供全程跟踪式服务,对待顾客如亲人般周到、贴心、精细、高效,在温情关怀、个性导购、愉悦服务、活动专享、信息速递、专享折扣、售后无忧及增值服务上大胆创新,消费者大为赞赏。启动仪式中该团队集体登台亮相,展示服务礼仪,惊艳全场。

百大商业大厦、百大乐普生、百大鼓楼高新商厦、巢湖百大购物中心是百大集团合肥地

区百货连锁中的中坚力量,积极增强客户体验,开展客户座谈,有效拉近与消费者的距离,积极完善一站式售后服务,实行首问负责制,并大力开展便民服务举措,为顾客免费调节表带、黄铂金免费清洗、免费织补活动、衣物免费熨烫及羊毛衫去球活动等,树立了良好的社会形象。

另外,为了规范现场营业员在服务中仪表、仪容、仪态和语言表达,百大集团在集团内举办服务礼仪操展示活动,加强成员企业间学习、交流,强化员工的服务意识,提升企业的服务水平,增强企业竞争力。

》百大电器,让生活更美好

百大电器连锁以服务至上、快乐生活为目标,以百家服务,让您生活更美好为旗帜,向消费者提供全系列的高品质的生活电器选择,让您充分享受科技、时尚和品牌的魅力。

“百家”无差别服务,无论是新老顾客,无论购买家电数额的大小,不论城市还是农村,百大电器都将在服务范围内提供全方位的服务,建立类似于超市社区店的服务模式,

渗透到消费者的生活当中。

“漫无目的,纯粹逛逛,也是一种休闲和享受”是都市人群对百货商店、购物中心等综合型商场的普遍态度。家电连锁则由于店堂装修风格不一、人性化程度不高、品类单调、休闲配套设施不够完善等表现的相形见绌。因此,在单一业态家电连锁店内我们经常听到“不准备卖家电,我干嘛到你们这儿来”类似的顾客

抱怨。

据了解,合肥百大电器却别具特色。一方面,得益于百货业态的商圈集客优势、品类互补优势、品牌地缘优势,百大电器连锁的“百货店中店”获得了与单一业态家电连锁的门店相比“人无我有,人有我优”的差异化竞争优势。同时,也有效地避免了单一业态家电连锁店比拼价格、比促销、扩张门店数量的恶性竞争。

另一方面,百大电器在单体电器店的选址开发、日常运营方面,既融汇了单一业态家电连锁的同行经验,又坚持百货业态“服务好、商品全、品牌化”的传统优势。最终,百大电器在服务、环境、流程、促销等方面均形成了与单一业态家电连锁截然不同的独特风格,从而使得其单体电器店给人一种休闲、惬意、品位、享受的良好印象。

