

1987年,郑州商业正历经计划经济向市场经济过渡的阵痛,商业博弈,引发闻名全国的商战。郑州百货大楼以理性、坚韧、责任和创新,不失时机地在河南全省商业提出“三优一满意”的倡议。“三优一满意”就是优质商品、优质服务、优质环境和让顾客满意。作为“三优一满意”活动的首倡单位,公司成立了专项领导小组,由一把手亲自担任组长,负责监督执行,每年围绕活动的核心内容不断推出新的更为完善的服务举措,如“十佳满意服务系列”“文明用语十七句”等。

郑州百货大楼副总经理程光说,老郑州人对于郑百特别有感情。当时,到百货大楼逛一逛,都是一种休闲和享受。而百货大楼对于社会也一直有高度的责任感,它对郑州这座城市和郑州老百姓饱含着绿叶对根的情谊,款款深情。

一个城市 一种目光

郑州百货大楼的记忆和明天

信用为本 行商无疆

“信用为本、行商无疆、传承有脉,这是豫商精神的真诀,也是郑百的真实写照。”郑州市商务局副局长阎铁成总结道。在郑百二十年如一日地坚持“三优一满意”的过程中,人们看到的是一种信用,一种胸怀,一种精神的传承。

对于今天的郑百,人们更熟悉的是郑百总经理兼董事长朱赵霞提出的每天进步一点点,而这,就是一种滴水穿石的豫商精神,靠着真诚和认真,百货大楼能够把“三优一满意”一直延续20年,也靠着这种真诚和认真,百货大楼才有着发展的希望。谈起郑州百货大楼的发展前景,朱赵霞始终充满着昂扬的激情和信心。她如数家珍般地点着郑州百货大楼的独有优势。

半个多世纪的风雨历程,凝聚了郑州百货大楼厚重的企业文化、优良的传统作风、良好的社会信誉、响亮的企业品牌。公司曾先后荣获“全国执行物价计量政策法规政策十佳商店”“四连冠”、“全国先进基层党组织”、“全国商业先进企业”等重大荣誉称号。在这每一个荣誉称号后面,都有一串感人肺腑的故事,都凝聚着郑百人和众多消费者对百货大楼的深厚情感。以至于不少郑州人说起百货大楼,总习惯在“百货大楼”之前加个“老”字,称其为“老百货楼”。这种深厚的文化基础、群众基础、情感基础,显然是郑州百货大楼所独有的优势。

上世纪80年代以来的郑州商战,锤炼了郑州百货大楼的意志、品质、应变能力和创新能力。尽管每次商战,郑州百货大楼都是首当其冲、负重上阵,但每次都经受了考验,每次都能借机攀升一个新的台阶。今日的郑百,可以说是厚重而又新锐,传统而又朝阳。这样的积淀,显然也是不少企业所无法企及的。

“郑百承载着一个城市的精神寄托,记载着我们整个郑州市发展的沧桑,也记载着郑州商业发展的沧桑,而我们会把这一切继承下去,发扬光大。”朱赵霞说。



和谐消费 服务至上

朱赵霞介绍说,郑州百货大楼正努力构建“和谐消费”。这么多年来,郑百有了稳定的顾客群和供货商。6月份是郑百的便民服务月,郑百将推出“百项便民服务措施”。朱赵霞举例说,“就拿梅花牌手表为例吧,不管消费者在哪里购买的,是哪个地方的人,只要他在5月29日至6月30日活动期间,拿着梅花表到郑州百货大楼来,我们都会给他免费清洗、消磁、较时和保养。”朱赵霞说,在郑百大楼针织商场,100多名营业员都学会了织补技术,目的就是为顾客提供免费织补服务。“现在的女孩子能学会这种技术不容易,而我们要求针织商场的100多

名营业员都会。”

“20年前刚刚兴起‘三优一满意’的时候,商场大多是自营,那个时候没有品牌引进的概念,就是进货。那个时候私有企业刚起步,规模和质量都不够强,我们在保证产品质量上主要做的就是进那些大规模、大城市的国有厂的货。”张清红介绍说,“后来一个阶段,推崇顾客是上帝,我们开始注重售后服务,协调厂家代理商以及顾客的利益关系,及至今日,各厂家的品牌意识提高了,他们非常爱惜自己的形象,因此售后协调工作变得容易多了,我们的工作重点就转移到了品牌上,我们的品牌目标就是成熟、知名、大众。”

商誉天下 赢在品牌

回想起20年前,郑州商战一役,商家利润被削得面目全非。主管郑州百货大楼业务多年的张清红说:“现代商业之战,早已不是之前的‘价格战’,内练团队体制,而外围体现更多的,则是在‘品牌之争’上。”

“我们为引进品牌主要做的辅助性工作就是对环境的提升以及对格局的调整。20年前,商场还是卖自行车缝纫机的五金类、洗化类、纺织类和百货类一统天下的局面,而现在则是女装等品类为重;20年前商场面积只有1000多平方米,而如今已经有两万多平方米的营业面积了,因此商场对于格局的调整需要迈大步,去年,我们男装一半区域的品牌全线进行了调整。”接着,张清红又

向我们介绍了今年的品牌工作重点,“我们今年除了加大羽绒服的卖场面积,还将扩大羊绒羊毛衫的优势,加强女装品牌,近期进驻了李宁、纤等符合我们目标的品牌等。”

如今消费者走过二七商圈,走过郑州百货大楼,都会感觉到现代商业的气息扑面而来:新的外楼装修时尚而有质感,一楼格局更开放,天梭、梅花等知名品牌从去年起就开始进驻这里,提升了整个商场的形象。目前,郑州百货大楼在其传统强项羽绒服上也在做进一步升级,六楼精品羽绒服区的开业已经紧锣密鼓,它将在原有的五六十个品牌中再新增30~40个品牌,而将择其一品牌陈设。

团队精神 企业为家

一个跨越半个世纪的老国营商业企业,在残酷的市场竞争面前能稳健运营至今或许已经是一种惊喜,除了上天的眷顾,其精神和理想力量的传承更是不可或缺。如今这家商业企业的带头人朱赵霞有着什么样的秉性、爱好和工作作风引起了我们的好奇。

女装商场的金大姐说,她是一个踏实、办实事的人,针织商场的弓经理接着说,她干财务出身,做事情比较稳。羽绒服商场的王辉说,这些年郑百变化很大,安装了观光电梯,装修了新门面,进行了内部修整,“每个人都感受到了郑百的新气象,这说明了朱总确实是个想做事的人,她思想超

前,对未来有一种把握。”

关于她,还有这样的一些众议,“她用人一不看面子,二不看关系,在一个负担沉重的国企,朱总不易啊。”“她非常善于吸纳别人的意见,决不自作主张强加给别人。”

这使得记者以往对她谦和、宁静、勤奋的教师形象得到了印证,只是多了一份厚重,更加清晰、明亮。

在郑百的很多办公室里,记者都见到了“天道酬勤”几个大字。是啊,天道酬勤,自助者,天必助之,朱赵霞正带领着郑百很努力、很勤勉、很坚韧、很好学地走在洒满阳光和荆棘的路上。奋斗本身已经使他们感觉到快乐。周倩/文 吴琳/图

郑州百货大楼 大事记

1.1955年11月2日建成开业,营业面积1900平方米,职工130人,年销售额550万元。

2.1960年第一次扩建,营业面积3400平方米,职工310人,年销售额1616万元。

3.改革开放以来,企业发展迅猛,1983年~1986年连续兼并三家企业,营业面积扩大到7500平方米,职工709人,销售额首次突破亿元大关。

4.1989年被国务院批准为国家二级企业。

5.1990年进入全国商业百强企业和全国零售商业百家经济效益最佳单位。

6.1989年至1992年连续四次荣获全国执行物价计量政策法规最佳商店,同年被中共中央授予“全国先进基层党组织”。

7.1991年,时任总经理丁福森被评为全国劳动模范,1992年光荣出席了党的十四大。

8.1992年,具有里程碑意义的新楼改扩建工程破土动工,掀开了郑百发展历程中崭新的一页。

9.1993年,经市政府、市体改委批准改制为股份制企业。

10.1995年5月1日,新楼竣工投入使用,总面积5.1万平方米,员工达到1500人,创下了日销售300万元,年销售额3.2亿元的最好成绩。

11.1997年,林扬铭出任董事长、总经理。

12.2004年市委组织部在全市商业系统首次公开选拔企业领导人,朱赵霞同志就任郑百董事长、总经理。

13.2005年,走过了50个春秋的郑州百货大楼迎来了50华诞,在50年店庆之际,确立了“主题服饰百货,大众时尚生活”的经营定位和打造“品质百货,百年郑百”的发展新思路。