



“作为大商集团紫荆山百货的员工,几乎每一个人都有过被处罚的经历,包括十分优秀的员工,这种处罚有时候甚至会涉及部门副总和执行总经理。”紫百的一名员工介绍说,“受到处罚的员工不是因为他不努力,也不是因为他态度不积极,更不是因为他工作没有成效,而是因为大商集团紫荆山百货有着严格的行为规范和准则,有着铁一样的纪律。对企业管理有着非常完美的要求。所以只要有一点点的松懈和疏忽,就会碰上这根高压线。”

“这就是火炉法则,谁去碰它就会灼伤谁,不会因为人的职位高低、贡献大小所改变。”对此,紫荆山百货行政副总王海军表示,“我们企业有《员工规范和行为准则》、《工作规程管理规定》等一系列规范员工行为和程序的规定,让每一位员工都时刻注意着自身的言行举止。所以,我们每一位员工上班期间都是百分之百的努力,百分之百的投入。正如他们在早上进场前的宣誓一样,‘天地生人,有一人应有一人之业,人生在世,生一日当尽一日之勤。’团队建设是企业文化构成的一部分,团队建设也反映着一个企业文化的特点。紫荆山百货历经多年发展,已经形成独特的企业文化,并用这种企业文化塑造出了能征惯战的经营管理团队。”

晚报记者 冯刘克 陈静 实习生 董聪/文 晚报记者 赵楠/图



### 打造优秀团队 铸就和谐文化

# 大商紫荆山百货不断提升核心竞争力

#### 健全制度 强化管理

历经多年发展和紫荆山百货无数员工的心血和经验,形成的规章制度合订起来有厚厚的一摞。“现代零售商场的管理规章制度是企业兴衰成败的生命线。一个想要成功的大型零售企业必须制定一套健全、规范、标准的管理制度。一套健全、规范、标准的零售企业管理制度必须对每项工作都有程序化、标准化、规范化的要求。”王海军说,“我们公司每半年就会组织公司的相关部门的负责人对公司的规章制度进行一次修订。现在,公司的每一项工作,大到公司战略决策、调整装修,小到胸卡的佩戴、电源开关的开闭,都可以在企业的规章制度中找到相应的规定。”正是这套健全的规章制度,为紫荆山百货树立在郑州市民心目中的地位,提升企业的社会美誉度起到了基础性的作用。

紫荆山百货强化管理执行力,倡导工作高效率。据介绍,紫荆山百货积极推进管理创新,

加强人力资源管理,构建人才开发工程。建立培训机制,健全培训制度。持续推进服务品牌建设,强化服务质量推广,为顾客提供满意又满足、放心又称心的温馨服务。对各楼层、各处室的机构设置进行调整,对人事、劳动、分配制度进行改良,进而推进经营创新、服务创新和企业文化创新等,从而初步形成了适应市场经济发展和适应市场竞争需要,责、权、利明确的管理机制。通过实施管理创新战略,提高了管理水平,促进了企业进步。

为了构建管理系统工程,紫荆山百货还对管理机制的改良进行了积极有效的探索和实践。一是对决策层、管理层、执行层的决策思维、管理方式和执行责任进行了引导和激励,基本形成了务实高效的三个层面的衔接和贯通;二是在管理机制整合中,着重对竞争机制、考核机制、激励机制、奖惩机制、监控机制五方面进行调整和改良,各职能处室形成了良性的管理运作系统,保证了信息反馈、高效指挥、有序运作和处置到位。

#### 和谐文化 有情服务

紫荆山百货历经26载的风雨传奇,积淀了极具内涵的企业文化,这种文化处处体现着和谐的主题。首先是企业内部的和谐。企业的运转是一个庞大、系统、复杂的工程,不可能由个人独立完成,相互协作、共同努力的团队精神在企业中是不可或缺的。紫荆山百货的员工延续了乐于奉献、一心为公、不求回报的优良传统。每个进入公司的员工,在任职之初,都会经历为期3天的入职培训,签署企业文化的认同书。公司每季度召开民主生活会,让企业员工面对面毫无保留地开展批评与自我批评,不论职位高低,畅所欲言,让员工在内部达到一个沟通流畅、和谐相处的氛围。“和谐才能使大家互相配合,工作畅通。小到一个家庭,大到一个国家,只有和谐,才能更快地发展,才能应对一切困难、一切危机。”大商集团紫荆山百货党委书记兼驻店总经理巩玉梅深有感触地说。其次是追求社会和谐。企业要把企业自身的利益和社会

利益融为一体,才有可能取得长远的发展。承担社会责任,热心公益慈善事业,是大商集团紫荆山百货的光荣传统。“我公司的慈善公益事业做了这么多年,获得了广大郑州市民的赞誉和拥护,为公司取得了良好的社会声誉,这项工作我们还会一直做下去。为社会安定和谐、人民安居乐业作出我们最大的贡献。”巩玉梅说。

与这种企业文化相适应的是企业的诚信经营和有情服务。对于每一位顾客和合作商,大商集团紫荆山百货都会用百分百的真诚去对待。巩玉梅说:“无论商业形势多么风云变幻,竞争多么残酷和激烈,最终能够在惊涛骇浪中生存下去并且发展壮大,必须而且只能依靠诚信。”她的这种理念和行为准则在企业中被强力地贯彻执行,并造就了紫百诚信经营,精心服务的工作氛围。企业信件收发部门经常收到顾客和合作商的感谢信和表扬信。感谢和表扬对象包括商场经理、主管,也包括营业员、保安。“无情的管理,有情的服务,这是我们企业的管理理念。”巩玉梅说。

## “金鼎百货店”称号我省获仨

“3家百货店获得‘金鼎百货店’的称号,说明河南的百货零售业上升到一个新台阶。‘金鼎百货店’称号的要求很高,从服务、环境、诚信、安全等多个方面,对百货业的经营服务规范进行评定,仅获得达标百货店的规范就多达40条,在店容、店貌、商品档次等方面都有着严格的达标条件。这个奖项是国内百货行业的最高奖项,获得这个称号对促进河南省零售业整体提档升级十分有利。”河南省商业行业协会会长张慧玉说。

经过24项标准的严格考察以及一年多时间的审批,近日商务部公布了27个城市215家“达标百货店”名单,并从中选出74家“金鼎百货店”。河南的大商集团郑州地区集团新玛特购物广场金博大店、紫荆山百货和丹尼斯百货人民路店3家商场荣获全国“金鼎百货店”的至高荣誉。

晚报记者 冯刘克

#### 大商新玛特金博大店:继续打造“金鼎”店

经过全面的测评,大商新玛特郑州金博大店的实力得到了认可,这种认可不只是停留在分值上的,还可以从顾客的认可度以及不断完善的经营管理上得到印证。在金鼎百货店测评的过程中,新玛特金博大店呈现给测评小组的是一套全面的管理制度和高效的管理团队。

自2006年开始,新玛特金博大店每年都会进行一定范围的品牌结构调整,越来越多的高端时尚品牌进驻这家店,商场的整体品牌结构有了质的飞跃,为郑州商业市场的繁荣作出了

贡献。在物业方面,该店可谓是老硬件了,但是在现有的硬件基础上,商场在休息区域、公共设施、商品陈列、款台服务上都做了精心的设置。作为高档时尚百货,新玛特金博大店的服务奉行的原则是:“服务是种意识,要在每一个环节充分体现。”

在该店负责人看来,“金鼎百货店”的称号,是一种荣誉,但所有的荣誉都是过去式,新玛特金博大店的进行时和将来时,将继续打造“金鼎”店。

#### 紫荆山百货:摘得“金鼎”靠内功

4月1日上午,紫荆山百货广场乐鼓喧天,金狮舞跃。紫荆山百货26周年庆典和“金鼎百货店”挂牌仪式一起举办。张慧玉为紫荆山百货授“金鼎百货店”铜牌。

据紫荆山百货相关负责人介绍,紫荆山百货是一个拥有26年历史的商业企业,和其他国有商业企业一样,随着改革开放和市场经济的发展,紫荆山百货经历了紫荆山模式的蜕变式改革。“能够获得这一重量级的商业大奖,我们

靠的是全商场员工的努力,这也是对我们一直以来坚持内功建设的一个肯定。参评之前,我们就十分有信心。因为我们商场整体布局就严格按照高标准来打造,在硬件配置有自己的一套规范和要求。”

“其实,除了硬件设施,软件打造上也十分重要,比如我们的导购员、收银员的服务,也要向国际接轨,只有不断用高标准来严格要求,才能做到最好。”该负责人表示。

#### 行业快报

### 正道花园 举办2009春夏时装发布会

3月29日,正道花园百货在华美达广场国际酒店举办一场最具潮流信息的时尚2009春夏时装发布会——《衣·色》;来自国际及国内服饰品牌中最具代表性的雅迪斯、威可多、OG、素然、裘蒂婏5个品牌在此展示,模特们将品牌服饰的精华元素演绎得淋漓尽致。

据了解,本次活动期间的抽奖活动及现场折扣吸引了更多消费者参与和购买。同时也为到场的每位嘉宾准备了丰富的中西饮品。此次活动的举办,不仅让消费者提升了自己的



着装品位,享受尊贵的同时又得到实质的优惠折扣。消费者也希望商家多举办各种各样的活动来丰富提升他们的生活品质。

晚报记者 樊无敌 陈静 文/图

### 中博家具中心 九大家具卖场特惠三天



4月4日-6日,在春天的第一个假日里,中博家具中心携旗下联成、亿隆、集美、奥龙、家之都、坂田、港联、世贸、豪嘉居九大家具卖场全线重磅出击,特惠3天,在浓浓的春意中为广大中原百姓送去实惠。为配合本次活动,九大卖场推出多款特价家具:原价1420元的三友电视柜在活动中仅售420元,原价4600元的长峰沙发,现价仅售2600元,原价9200元的双卧室三件套,现价仅售3680元……

中博家具中心作为中部六省最大的家具综合市场,位于郑汴路黄金路,有九大家具商场和16家家具店街,汇集了目前国内外各种知名品牌的家居套房、民用户具、办公家具、床上用品、家装饰品和家具配件产品,是郑州经营时间最早、经营规模最大、经营商户最多、产品线最长、市场配套最全、市场最繁荣的大型家具市场群。无论各类档次,无论何种风格,这里都可以有一个全面的选择。您可以尽情地在这里浏览、体验最新式的产品、感受最时尚的居住文化、规划最温馨的生活环境。

中博家具中心作为全国3600余家品牌家具生产企业的直销基地,省去中间环节,众多家具商品均为厂家直销,价格优势自然无可比拟。在这里轻松就能买到时尚、实惠、放心的家具,能满足消费者添置新家具、补充老家具的需求。

正如消费者所说:中博购家具,品种全、款式多,花得更少,买得更多。

晚报记者 冯刘克 许琳琦 文/图